



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

Workspace Desktop Edition 8.5.1

# Table of Contents

<b>Ayuda de Workspace Desktop Edition</b>	<b>4</b>
<b>Ejecución de Workspace</b>	<b>11</b>
<b>Navegación con teclado y accesibilidad</b>	<b>14</b>
<b>Generalidades sobre funcionalidad</b>	<b>19</b>
Login	22
Ventana principal	34
Gadget de estadísticas	51
Vista preliminar de la interacción	54
Interacción de voz	59
Interacciones de devolución de llamada	75
Interacción de chat	82
Generalidades sobre las tareas de correo electrónico	105
Correo electrónico entrante	107
Correo electrónico saliente	114
Revisión de AC de correo electrónico	122
Interacciones de SMS y MMS	125
Workitems	134
Usar el plugin de Workspace para Skype for Business	137
Interacción de Facebook	148
Interacción de Twitter	159
Interacción de RSS	168
IM interno	173
Interacción con Apple Business Chat	177
Interacciones de WhatsApp	190
Generalidades sobre las campañas salientes	197
Vista preliminar de llamadas salientes	200
Vista prev. impulsada de llamadas salientes	205
Llamadas salientes progresivas	209
Acciones de llamadas para llamadas salientes	212
<b>Componentes, características y controles</b>	<b>216</b>
Datos del caso	219
Estadísticas del centro de contactos	223
Directorio de contactos	225
Historial de contacto	240
Búsqueda de contactos	251

Código de disposición	259
Tiempo de espera en inactividad	262
Historial de interacciones	264
Interacciones en progreso y recientes	267
Búsqueda de interacciones	269
Asignación manual y automática de contacto	278
Mis campañas	281
Mi historial	283
Mis mensajes	286
Mis estadísticas	289
Mi estado	292
Nota	297
Imprimir	299
Respuestas	301
Programar una devolución de llamada	306
Revisar ortografía	313
Team Communicator	315
Líder de equipo	324
Workbins	332

# Ayuda de Workspace Desktop Edition

## Sugerencia

¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección [Guía del usuario](#) de este artículo.

**Genesys Workspace Desktop Edition** (Workspace) es una aplicación modular personalizable que le permite manejar las interacciones de los centros de contacto, supervisar los KPI de los centros de contacto y los personales y consultar con colegas.

La Ayuda de Workspace Desktop Edition contiene información sobre cómo:

- Utilizar las [vistas y ventanas](#) para manejar interacciones con los clientes según el rol del usuario en el centro de contacto.
- Utilizar los [componentes, características y controles](#) que permiten completar tareas según el rol del usuario en el centro de contacto. Estas son características y controles de la interfaz que son comunes para muchas de las ventanas y vistas.
- [Ejecutar Workspace](#).
- [Utilizar la navegación de teclado y accesibilidad](#).
- [Login](#)

## Ayuda de Workspace

Si usted ya recibió capacitación y/o revisó la [guía del usuario de Workspace](#), puede utilizar este documento de ayuda para recordar cómo usar una función específica. Puede obtener acceso a este documento de ayuda directamente desde el Menú de ayuda de la aplicación Workspace o colocando marcadores en esta URL.

### Acerca de esta ayuda

Los siguientes temas explican algunas de las principales características de Workspace Desktop:



### Acerca de Workspace Desktop

---

[¿Qué puedo hacer?](#)

[Login](#)

[Uso](#)

[Características](#)

[Skype for Business](#)

### Interacciones del contacto

---

[Llamadas de voz](#)

[Llamadas de video](#)

[Llamadas devueltas](#)

[Chat](#)

[Correo electrónico](#)

### Tareas de la llamada

---

[Llamadas en conferencia](#)

[Transferir llamadas](#)

[Llamadas de consulta](#)

[Grabar llamadas](#)

[Llamar dentro de su organización](#)

### Administrar su estado y comunicaciones

---

[Administrar su estado](#)

[Ejecutar nuevas interacciones](#)

[Administrar los canales](#)

[Mis estadísticas y KPI](#)

### Administración de contactos

---

[Directorio de contactos](#)

[Buscar contactos](#)

[Historial de interacciones con contactos](#)

[Asignación manual de contacto](#)

### Administración de interacciones y del historial

---

[Workbins](#)

[Búsqueda de interacciones](#)

[Historial de interacciones](#)

[Mi historial de interacciones](#)

## Guía del usuario de Workspace

Revise la [guía del usuario de Workspace](#) para conocer un conjunto de lecciones detalladas sobre el uso de las diferentes funciones de Workspace.

Cada lección le guía paso a paso por todas las interfaces para mostrarle cómo se usan.

## Información inicial

Las lecciones de *Información inicial* son un buen lugar para comenzar su recorrido.

- [Conceptos de Workspace](#)
- [Iniciar sesión](#)
- [Conceptos básicos de la ventana principal](#)
- [Administrar su estado](#)
- [Reenviar sus llamadas](#)
- [Buscar un contacto o un destino interno](#)

## Videos de Workspace

☐ Aquí encontrará algunos videos con prácticos consejos que le pueden ser útiles al utilizar Workspace!

Generalidades acerca de la ventana principal

[Link to video](#)

Consejos y trucos para la ventana principal

[Link to video](#)

Cambiar el tamaño de la ventana principal

[Link to video](#)

Usar la ventana de interacción

[Link to video](#)

Usar cronómetros de llamadas

[Link to video](#)

Hacer una llamada en conferencia

[Link to video](#)

Conferencia de llamada instantánea

[Link to video](#)

## Menús de acciones de conferencia telefónica

[Link to video](#)

## Iniciar una llamada de consulta

[Link to video](#)

## Llamadas de consulta en detalle

[Link to video](#)

## Transferencia de llamadas de consulta instantánea

[Link to video](#)

## Usar palabras clave de acceso directo a respuesta estándar

[Link to video](#)

## Crear texto de hipervínculo (correo electrónico y chat)

[Link to video](#)

## Videos de capacitación de Workspace Web Edition

*Workspace Web Edition* es la versión de *Workspace* basada en un navegador. No tiene todas las características y funciones de *Workspace Desktop Edition*; sin embargo, comparte la mayor parte de la funcionalidad básica. Es probable que algunos de los videos en [esta página](#) le sean útiles — sólo recuerde que no todas las características que tiene en *Workspace Desktop Edition* están disponibles en *Workspace Web Edition* que *Workspace Web Edition* tiene algunas características que no tiene *Workspace Desktop Edition*.

Incluso hay [más videos](#) para la última versión Cloud de *Workspace*. La interfaz de usuario es un poco diferente, pero puede que estos videos le resulten instructivos.

## Resolución de problemas y preguntas frecuentes (FAQ)

### Tengo un teléfono SIP y no puedo escuchar nada en mis auriculares

Si no escucha nada en su auricular, pruebe lo siguiente:

- Compruebe que los auriculares están conectados.
- Compruebe que los auriculares tienen activado el volumen.
- Compruebe que no ha pulsado accidentalmente un botón de silencio en su auricular.

- Compruebe que sus auriculares funcionan con su sistema operativo mediante el panel de control de sonido o la interfaz de la tarjeta de sonido.

Si después de relizar todos estos pasos sigue sin poder escuchar nada en sus auriculares, el problema puede estar en el SIP de su red. Pida a su administrador que verifique que SIP está funcionando correctamente en su red y que tiene un punto final SIP en funcionamiento en su sistema, como Genesys Softphone o Workspace SIP Endpoint.

Si todo está funcionando en su red SIP, pida a su administrador que se ponga en contacto con el representante de atención al cliente de Genesys de su empresa para ayudar a solucionar el problema.

## ¿Cómo puedo forzar el cierre de un caso (llamada atascada)?

Si usted se encuentra en una llamada y no puede cerrar la ventana Interacción porque la llamada se atascó en el sistema, haga clic con el botón derecho del ratón en la pestaña que está en la ventana Interacción que representa la llamada, y seleccione **Cerrar de manera forzada este caso** en el menú de acceso directo. Se le solicitará confirmar que desea cerrar de manera forzada la llamada. Si no ocurre nada, es posible que haya algún problema con la configuración de la parte de administración de Genesys; póngase en contacto con su administrador o con el [servicio de atención al cliente de Genesys](#).

## ¿Por qué no oigo el tono de llamada cuando recibo una llamada u otra interacción?

- Workspace debe ser configurado por su administrador para que reproduzca un sonido (tono de llamada) cuando se reciba una nueva llamada u otra interacción en su escritorio.
- Si no oye el tono de llamada, asegúrese primero de que haya configurado correctamente los auriculares y/o los altavoces según las instrucciones de su sistema operativo.
- Si sigue sin escuchar un tono de llamada, pida a su supervisor o administrador que se asegure de que Workspace está configurado correctamente y que se ha especificado un tono de llamada para cada tipo de interacción que pueda manejar.

## Sigo perdiendo llamadas

¿Qué hace si suena el teléfono (o aparece una notificación de chat u otra interacción) pero antes de que pueda contestar, la llamada se dirige automáticamente a otro lugar? Hay un problema con la configuración de su cuenta o del sistema de su empresa. Pida a su supervisor o administrador que se ponga en contacto con el [servicio de atención al cliente de Genesys](#).

## ¿Cómo cambio mi contraseña?

- Si es la primera vez que [inicia sesión](#), es posible que tenga que cambiar su contraseña. Esto sucede de manera automática. Aparece un mensaje que le guía a través de los pasos necesarios. Si no está seguro sobre alguno de los mensajes de sistema, su administrador o supervisor puede darle los detalles.
- Si necesita cambiar su contraseña, envíe una solicitud a su supervisor solicitando un correo electrónico de cambio de contraseña. El supervisor restablecerá la contraseña y usted recibirá un correo

electrónico de confirmación. Siga las instrucciones en el correo electrónico para cambiar la contraseña.

## Sigo haciendo clic en Colgar (liberar llamada) por accidente

En algunos entornos, no hay diálogo de confirmación después de hacer clic en **Colgar**. Eso significa que tan pronto como haga clic en **Colgar** la llamada termina. Si se da cuenta de que cuelga accidentalmente a los clientes cuando solo pretende ponerlos en espera o transferir la llamada, pida a su supervisor o administrador que configure la opción de Workspace **voice.prompt-for-end a verdadero** para resolver este problema.

## Workspace obstruye mis otras ventanas

¿Qué hace si la ventana de Workspace está **siempre sobre las demás ventanas**, haciendo imposible el acceso a ellas? Abra el **Menú Principal** (el que tiene el icono del pequeño agente) y deseccione la opción **Ventana principal siempre en la parte superior**. Para conocer otros consejos y trucos de la ventana principal, revise este video:

[Link to video](#)

## ¿Qué son Habilidades?

- Habilidades son cosas en las que usted es bueno, como la especialidad en producto o si habla bien un idioma.
- Cuando su supervisor configura su cuenta, le asigna habilidades y niveles de habilidad, de acuerdo a lo que usted puede hacer.
- Las Habilidades se utilizan para que usted reciba ciertas llamadas. Si alguien llama acerca de un producto en el que usted está especializado, se le enviará la llamada a usted y a otras personas con la misma habilidad en ese producto.

## ¿Cómo puedo encontrar las estadísticas de la llamada?

- Utilice la pestaña **Mis estadísticas** para ver su actividad de llamadas, tiempo de trabajo y otros informes.
- Utilice la **pestaña Estadísticas del centro de contactos** para ver la lista de estadísticas sobre los puntos de enrutamiento, las colas y otros objetos del centro de contacto.

## ¿Cómo transfiero, hago una conferencia o consulta en mi llamada?

Workspace le permite iniciar una **conferencia** con alguien de su compañía, **transferir** la llamada a otro agente o a su líder de equipo o comenzar una llamada de **consulta** con otro miembro de su equipo. Los controles de llamada en la parte superior de la barra de herramientas de la interacción de llamada de voz abren el **Team Communicator**, una herramienta de búsqueda universal que le permite buscar y llamar por teléfono a otros miembros del equipo. También puede utilizar el Team Communicator para **llamar a alguien dentro de su organización**.

## ¿Qué tipo de llamadas e interacciones me permite manejar Workspace?

- El tema [Generalidades de funcionalidad](#) presenta las diferentes formas en las que se puede utilizar Workspace Desktop para recibir o hacer llamadas y otras interacciones, incluyendo:
- [Llamadas de voz](#) entrantes y salientes
- [Interacciones de chat](#) entrante
- [Interacciones de correo electrónico](#) entrante y saliente
- Llamadas de [campaña saliente](#)

## Soy un líder de equipo, ¿qué puedo hacer con Workspace?

- Workspace tiene características especiales para aquellos que son [líderes de equipo y supervisores](#). Usted puede hacer lo siguiente:
  - Supervisar llamadas y chat (escuchar en silencio)
  - Asesorar llamadas y chat (asesoría en voz baja)
  - Irrumpir en llamadas y en chat (incorporarse a la llamada)
  - [Aseguramiento de la calidad de correos electrónicos](#)

## ¿Cómo puedo continuar una interacción de chat?

- Algunos entornos disponen de chat asíncrono. Esta función mantiene los chats abiertos después de que el último agente abandona la sesión, y el agente puede volver a unirse a la sesión hasta que esta se marque como **Terminado**. Así es como funciona si está disponible en su entorno:  
[Link to video](#)

# Ejecución de Workspace

## Sugerencia

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

Si está utilizando un softphone (un auricular conectado a su estación de trabajo), **asegúrese de que su auricular está conectado** antes de ejecutar Workspace.

Haga doble clic en el icono de **Workspace** en el escritorio para ejecutar la aplicación.



Aparece la **Ventana Login** de Workspace. Ingrese sus credenciales y otra información de inicio de sesión. Después de iniciar sesión, puede ser que tenga que cambiar su **estado** a **Listo**.

## Importante

- Cuando inicia sesión en Workspace, la aplicación está disponible para cualquier auricular que esté conectado a su estación de trabajo. Si desea utilizar un auricular diferente, salga de Workspace, conecte el auricular nuevo y luego vuelva a ejecutar Workspace.
- Al ejecutar la aplicación, Workspace puede actualizarse automáticamente. Dependiendo de la configuración del sistema, el usuario puede tener la oportunidad de rechazar la actualización. Si el usuario no acepta la actualización, recibirá la propuesta nuevamente la próxima vez que inicie sesión.
- Dependiendo de la configuración de su entorno, si inicia sesión en un canal de voz SIP sin haber conectado su auricular USB configurado, se le permitirá iniciar sesión en Workspace, pero no en el canal de voz SIP. Para completar el inicio de sesión en el canal de voz SIP, conecte su auricular USB.

## Qué debo hacer si veo: "No se puede iniciar Workspace SIP Endpoint"

Si ve el mensaje de error "No se puede iniciar Workspace SIP Endpoint", es posible que el SIP Endpoint no esté instalado o no se instaló correctamente en su estación de trabajo.

Para ver si está instalado, vaya al menú de **Inicio** de Windows y busque la aplicación **Workspace SIP Endpoint**. Intente ejecutarlo desde el menú **Inicio**. Si no se ejecuta u obtiene el mismo mensaje de error, solicite a su administrador que revise la instalación de SIP Endpoint en su estación de trabajo. Puede darle este enlace hacia el documento que describe cómo instalarlo: <https://docs.genesys.com/Documentation/IW/8.5.1/Dep/InstallingTheIWSIPEndpoint>

Si, después de la instalación o reinstalación de SIP Endpoint aún recibe el error, pida a su administrador que se ponga en contacto con la asistencia técnica de Genesys, ya que puede haber otros incidentes con la instalación y pueden ayudarle a solucionar el problema.

## 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:

- [Log In \(Iniciar sesión\)](#)
- [Main Window Basics \(Conceptos básicos de la ventana principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## 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](#)

# Navegación con teclado y accesibilidad

[Modificado: 8.5.113.11]

## Sugerencia

¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección [Recursos relacionados](#) al final de este artículo.

Workspace es compatible con los accesos directos del teclado y combinaciones de teclas rápidas para ciertas funciones comunes. Los accesos directos y teclas rápidas del teclado de Workspace son configurados por su administrador. Esto es para garantizar que no haya conflicto entre Workspace y otras aplicaciones que pudiera estar utilizando. Por favor, solicite a su administrador una lista de los accesos directos y teclas rápidas que están configuradas para Workspace.

## Combinaciones para accesos directos y teclas rápidas

Un acceso directo es una combinación de teclas que se presiona para activar cierta función o comportamiento en una ventana o vista específica. Su sistema operativo podría ser compatible con teclas de acceso directo para las siguientes funciones: copiar, cortar, pegar, deshacer, eliminar, buscar, maximizar ventana, minimizar ventana, abrir menú y seleccionar comando, cambiar de aplicación, cancelar, cambiar enfoque, entre otras. Consulte la documentación de su sistema operativo para obtener una lista de los accesos directos admitidos del teclado.

Las teclas rápidas también son combinaciones de teclas que se presionan para realizar ciertas funciones; sin embargo, también están disponibles independientemente de la ventana o aplicación que esté activa. Por ejemplo, su administrador puede haber configurado una combinación de tecla rápida que le permita responder una llamada telefónica (interacción de voz) o rechazar una interacción de correo electrónico que haya sido dirigida a usted. Cuando la vista preliminar aparece en su escritorio, se puede utilizar la combinación de tecla rápida para realizar la acción sin tener que cambiar primero a la vista preliminar de interacción.

## Importante

Algunas veces puede haber conflictos entre el acceso directo del teclado que el administrador configuró para la funcionalidad de Workspace y los accesos directos del teclado que controlan el editor de texto enriquecido que está usando para correo electrónico y otras interacciones basadas en texto. Es posible que el usuario tenga que navegar fuera del campo del editor de texto para poder usar el acceso directo. En caso de experimentar un conflicto de accesos directos, por favor, notifíquelo al administrador para cambiar el acceso directo personalizado.

## Teclas de acceso para elementos del menú

Las *teclas de acceso* de Windows están disponibles para la mayoría de los elementos del menú de Workspace.

Cada elemento del menú comptible tiene una letra o carácter *subrayado*.

Presione la tecla **Alt** para abrir un menú en la ventana activa y, luego, presione la letra o carácter que corresponda al elemento del menú que desea seleccionar.

## Navegación con teclado y lectores de pantalla

Workspace admite la navegación con teclado para todas las características de las ventanas de interacción. Con el teclado, se puede navegar completamente por todas las características, funciones, opciones y menús.

Esta funcionalidad permite a quienes no pueden utilizar un ratón, o a quienes utilizan un dispositivo de acceso basado en la navegación con el teclado, manipular los componentes del escritorio.

### Sugerencia

La navegación con el teclado mejora su productividad.

## Indicaciones visuales

La apariencia del componente que seleccione cambia según se mueva el enfoque de un componente a otro. Por ejemplo, los botones cambian el color y los menús abren con la selección actual resaltada con un color.

Algunas aplicaciones de lectores de pantalla no son compatibles con estos accesos directos de navegación debido a que el lector de pantalla utiliza algunas de estas teclas para otros fines. Cuando el modo de lectura de pantalla está activo, utilice **Alt + N** para inhabilitar la función de navegación con teclado.

**Nota:** Si ya está en modo de lectura de pantalla, todos los accesos directos del teclado se inhabilitan, exceptuando los comandos **Alt + n**. Su administrador del sistema alterna el modo de lectura de pantalla entre activo e inactivo.

## Navegación básica

Dos accesos directos del teclado permiten navegar entre los componentes; por ejemplo, de un menú al siguiente o de una vista de la interfaz de interacción a la siguiente:

- **Tab:** mueve el enfoque hacia el siguiente componente (menú, campo, botón, vista y así sucesivamente)

- **Shift + Tab**: mueve el enfoque hacia el componente anterior (menú, campo, botón, vista y así sucesivamente)
- A partir de la versión 8.5.113.11, Workspace permite ingresar tabulaciones en el área de redacción del correo electrónico de interacciones de correo electrónico saliente presionando la tecla **TAB**. Ahora, para usar la tecla **TAB** para ir al siguiente control o campo, primero debe presionar **Ctrl-TAB** para salir del área de redacción del texto. Esta característica podría estar inhabilitada en entornos configurados para accesibilidad; si es así, no podrá ingresar tabulaciones en el área de redacción del correo electrónico, pero puede utilizar la tecla **TAB** para desplazarse al siguiente control en el orden de tabulación.

El desplazamiento ocurre de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo, a menos que el orden de los componentes lo disponga de otra forma. La navegación se mueve de componente a componente dentro de un vista y de vista a vista dentro de la aplicación.

## Accesos directos de navegación

La siguiente tabla contiene los accesos directos del teclado que permiten manipular los controles, tales como menús, listas y botones en la interfaz de Workspace.

**Accesos directos del teclado en Workspace**

Acceso directo	Descripción
FLECHA IZQUIERDA	Mover hacia la izquierda en una barra de menú o fuera de un submenú.
FLECHA DERECHA	Mover hacia la derecha en una barra de menú o dentro de un submenú.
FLECHA HACIA ARRIBA	Mover hacia arriba en las listas y menús.
FLECHA HACIA ABAJO	Mover hacia abajo en listas y menús.
ALT+FLECHA HACIA ABAJO	Abrir una lista desplegable seleccionada.
INTRO	Para una lista modificable, aplicar el modo editar o validar la modificación. Para un botón, ejecutar la acción asociada. Para un elemento del menú, ejecutar la acción asociada.
ESPACIO	Para algunos controles, seleccionar o borrar el cuadro de verificación que tiene el enfoque.
ESCAPE	Para una lista modificable, cancelar el modo editar.

## Tema de alto contraste de Workspace

**[Agregado: 8.5.100.05]**

Workspace le permite a los agentes con problemas de visión utilizar un tema de alto contraste que complementa a los temas de alto contraste de Windows, los cuales están disponibles en el panel de control de personalización de Windows. El tema de alto contraste de Workspace cumple con los requisitos de las Directrices de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG) 2.0, con algunas limitaciones.

El tema de alto contraste de Workspace fue sometido a prueba considerando deficiencias visuales rojo/verde y azul/amarillo. El tema de alto contraste de Workspace funciona independientemente de que se esté utilizando alguno de los temas de alto contraste de Windows.

### Importante

El tema de alto contraste de Workspace es habilitado por el administrador.

Puede acceder al tema de alto contraste desde el **Menú principal** de Workspace seleccionado **Menú principal**>**Cambiar tema**>**Alto contraste**. Debe salir y volver a ejecutar Workspace para activar el tema de alto contraste.

### Importante

En la vista Interacción de correo electrónico, la edición de texto enriquecido no se habilita cuando se selecciona el tema de alto contraste.

## 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:

- [Main Window Basics \(Conceptos básicos de la ventana principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

### 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](#)

# 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**

---

# Login

[**Modificado:** 8.5.108.11, 8.5.112.08, 8.5.114.08, 8.5.138.04]

## Sugerencia

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

La vista Login es la primera vista que se ve. Esta permite identificarse y, si se requiere, ingresar datos de login adicionales, basándose en su rol o entorno técnico.

Antes de comenzar a usar Workspace asegúrese de que su teléfono funcione. (Solo SIP) Conecte su auricular USB.

## Importante

Cuando inicia sesión en Workspace, la aplicación está disponible para cualquier auricular que esté conectado a su estación de trabajo. Si desea utilizar un auricular diferente, salga de Workspace, conecte el auricular nuevo y luego vuelva a ejecutar Workspace.

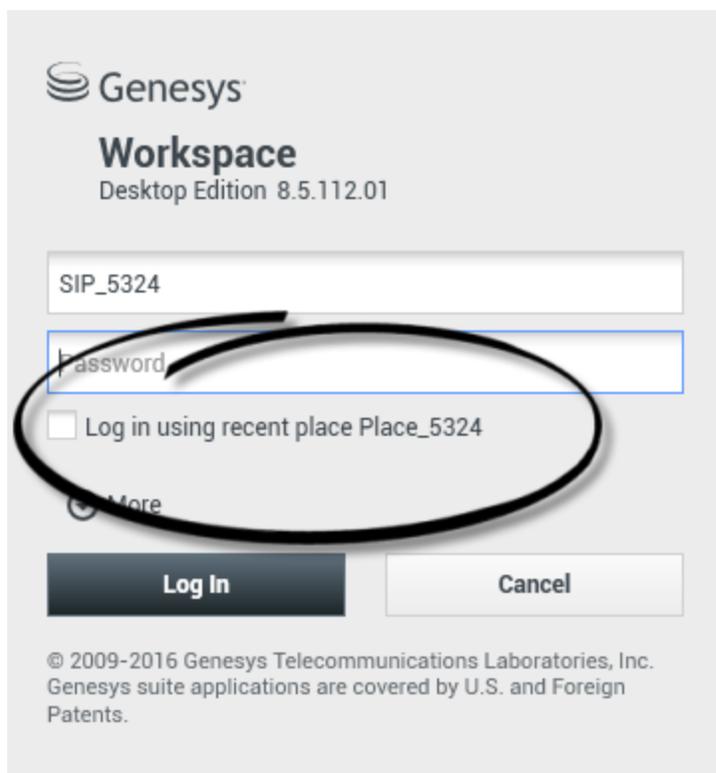
El inicio de sesión es un proceso de dos pasos,—y la primera vez que inicie sesión es posible que deba cambiar su contraseña.

Si es un agente que no siempre utiliza el mismo teléfono y estación de trabajo (a veces denominado roaming o hot-seating), podría tener que ingresar información adicional acerca de su lugar (número de teléfono de su estación de trabajo) para asegurarse de que cuando las llamadas se dirigen a usted, llaman al teléfono con el que se está trabajando en lugar de al último teléfono con el que inició sesión.

## Sugerencia

Si tiene problemas para acceder a su cuenta o para conectarse a cualquiera de los canales multimedia, póngase en contacto con el administrador del sistema o con el personal de TI para obtener ayuda. Ellos pueden ayudarle a determinar si el problema está en su cuenta, en su conexión o en el entorno de Genesys.

## Inicie sesión en la aplicación Workspace



Genesys  
Workspace  
Desktop Edition 8.5.112.01

SIP\_5324

Password

Log in using recent place Place\_5324

More

Log In Cancel

© 2009-2016 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.  
Genesys suite applications are covered by U.S. and Foreign Patents.

Después que el usuario haya iniciado la aplicación Workspace, la vista login se abre en su escritorio para permitirle que se identifique en el sistema. Si no sabe qué información debe introducir en la pantalla de inicio de sesión o si tiene varias cuentas, cada una de ellas con una finalidad diferente, póngase en contacto con su supervisor o administrador para determinar qué información de inicio de sesión debe utilizar.

1. Ingrese su nombre en el campo Nombre de usuario.
2. Ingrese su contraseña en el campo Contraseña. (Nota: es posible que deba cambiar la contraseña cuando inicie sesión por primera vez, en un intervalo específico, o por otras razones de seguridad. Consulte [Cambio de contraseña](#)).
3. Compruebe el inicio de sesión usando el lugar reciente si está usando el mismo teléfono y estación de trabajo que utilizó la última vez que se inició sesión.
4. En caso de ser necesario, seleccione su idioma en la lista desplegable Idiomas.
5. Realice una de las siguientes acciones:
  - Inicie sesión para autenticarse en el sistema.
  - Cancele para detener el inicio de sesión y cierre la vista login.

Este proceso lo identifica en el sistema para que la aplicación correcta sea cargada en su estación de trabajo. Si no se requiere información adicional, la

---

**Ventana principal** se abre inmediatamente después de hacer clic en **Inicio de sesión**. En caso contrario, la vista **Parámetros de login avanzados** aparece.

La cuenta debe estar configurada para especificar su idioma preferido. Para especificar la preferencia por un idioma diferente, selecciónelo de la lista desplegable Idiomas.

## Opciones más/menos

En la primera vista de inicio de sesión, la cuenta debe estar configurada para especificar opciones adicionales.

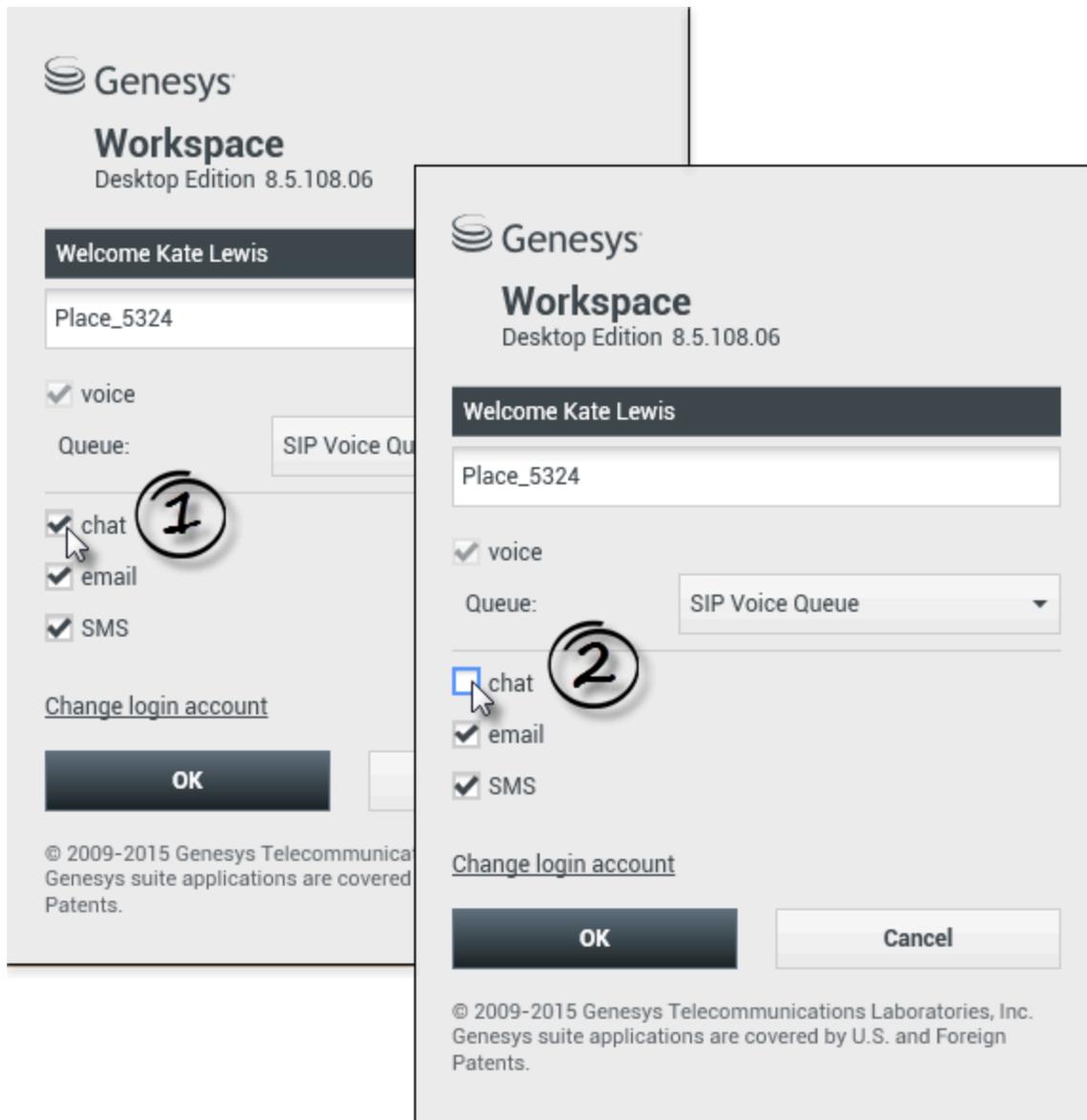
- Para especificar opciones adicionales, haga clic en **Más**.
- Para ocultar las opciones adicionales, haga clic en **Menos**.

Las opciones que la cuenta debe tener configuradas para especificar incluyen las siguientes:

- Nombre de la aplicación Workspace.
- Nombre del host que está ejecutando su servidor de configuración.
- Número del puerto de su servidor de configuración. Normalmente este puerto es 2020.

Contacte a su administrador de sistema para obtener más información acerca de estas opciones.

## Definir los parámetros de login avanzados



[Modificado: 8.5.108.11, 8.5.138.04]

Después que haya sido autenticado y conectado, debe abrirse una nueva vista en su escritorio que permite especificar información adicional, basándose en las tareas que desee realizar. El contenido de la vista está definido por su administrador, es específico a su rol. Sin embargo, si no se requiere información adicional, la vista **Ventana principal** se abre inmediatamente.

La vista Parámetros de login avanzados confirma el inicio de sesión. Puede notificarle que debe seleccionar uno o más canales y suministrar cualquier información adicional del login que sea específica de dichos canales.

---

## Información adicional

Si se requiere, ingrese la siguiente información:

1. Su puesto
2. Su cola de espera
3. Los canales de medios que desea utilizar (voz, IM, SMS, workitems como faxes, entre otros)
4. Número de teléfono adicional, si está en un sistema SIP Server y con iniciode sesión remota.

Si se conectó previamente en una estación de trabajo diferente, o si no seleccionó **Inicie sesión** usando el lugar reciente en la primera vista de inicio de sesión, debe verificar que ha ingresado el lugar correcto en el campo Lugar. Si el lugar es incorrecto, las llamadas pueden ser dirigidas a un teléfono diferente establecido en una estación de trabajo diferente.

Puede tener la opción de marcar y desmarcar canales de medios de eServices, como chat, SMS, correo electrónico, redes sociales (por ejemplo, Facebook y Twitter) y workitems (como el fax).

Su administrador decide cómo se comporta su sistema si desmarca un tipo de medio al iniciar sesión (si desmarca un medio que no utilizará puede ahorrar dinero a la compañía y ancho de banda del sistema).

Si desmarca un canal de medios, no se conectará a ese canal cuando Workspace se inicie. Para utilizar ese canal más adelante en la sesión, debe conectarse a ese canal manualmente en la vista **Mis canales** en la Ventana principal o el menú **Estado global**.

## Completar el proceso de login

Después de ingresar los parámetros adicionales, realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en **OK** para enviar su información; se abrirá la -->vista **Ventana principal**
- Haga clic en **Cancelar** para cerrar la vista Parámetros del sistema y cerrar sesión.
- Haga clic en **Cambiar cuenta de inicio de sesión** para regresar a la primera vista login.

## Uso de diferentes teléfonos

**[Agregado: 8.5.138.04]**

En algunos entornos, los agentes tienen más de un lugar para elegir cuando especifican su lugar durante el inicio de sesión. Por ejemplo, pueden conectarse desde su puesto de trabajo en la oficina un día y desde el teléfono de casa o el móvil al siguiente. Si esta es la configuración en su entorno, su administrador o supervisor le dará diferentes nombres de lugar para usar dependiendo del teléfono que esté usando para iniciar sesión en Workspace. Introduzca el lugar en el campo **Lugar** de la segunda ventana de acceso.

## Número de teléfono remoto

Si su compañía utiliza un SIP Server (VoIP), su cuenta podría estar configurada para iniciar sesión

utilizando un número de teléfono remoto en el cual puede ubicársele si no inició sesión en un teléfono que se encuentre en el sistema telefónico interno de su compañía.

Si inició sesión remotamente, ingrese el número de teléfono remoto al cual sus llamadas serán enrutadas en el cuadro Número de teléfono en la vista Parámetros de Login avanzados. El número de teléfono en este campo ya podría estar configurado.

## Detección de auricular USB

Al iniciar sesión en un canal de voz SIP, Workspace verifica si el auricular USB que la configuración de su cuenta le permite utilizar está conectado. Si no es así, se iniciará la sesión en Workspace pero no en el canal de voz SIP. Asegúrese de conectar el auricular USB para que pueda utilizar el canal de voz SIP.

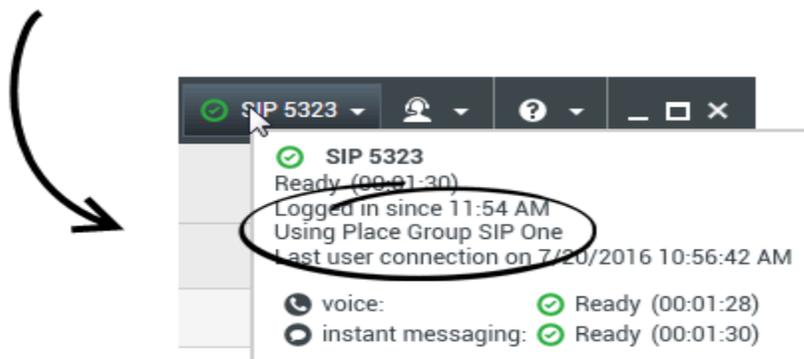
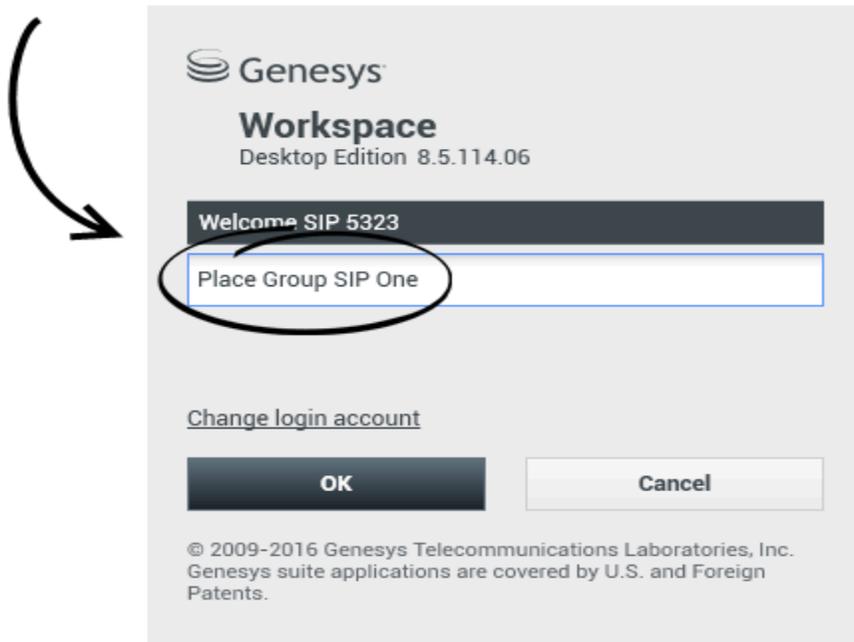
Workspace detecta cuando su auricular USB está conectado o desconectado y establecerá su estado según corresponda. Si su auricular USB no está conectado, se mostrará un **mensaje**.

La configuración de volumen de su auricular USB que utilizó la última vez que finalizó una sesión se mantendrá la próxima vez que inicie una sesión. Puede ajustar el volumen de sus auriculares USB utilizando el control de volumen en la ventana **Interacción de voz**.

## Estado Listo/No está listo

Su administrador del sistema especifica cuál es su **estado** para cada canal cuando inicia sesión. Si la cuenta está configurada para No está listo para uno o más canales, el administrador del sistema podría especificar una Razón de No está listo para el canal. Para comenzar a recibir interacciones en un canal No está listo, el usuario debe cambiar el estado a **Listo**.

## Inicio de sesión en un Grupo de lugares



**[Agregado: 8.5.114.08]**

En algunos centros de contacto, los agentes y otros trabajadores comparten un conjunto de lugares, llamado Grupos de lugares, en vez de que cada uno tenga su propio lugar.

Si su centro de contacto utiliza Grupos de lugares, en vez de ingresar su lugar en la ventana de Login, ingrese el nombre de su Grupo de lugares y se seleccionará un lugar para usted automáticamente.

En la segunda ventana (avanzada) de Login, escriba el nombre de su Grupo de lugares.

Si se puede elegir entre más de un Grupo de lugares, escriba una o más palabras en el nombre de los Grupos de lugares, por ejemplo "grupo" para ver una lista desplegable de Grupos de lugares disponibles.

Seleccione el nombre del Grupo de lugares de la lista y luego haga clic en **OK** para completar el proceso de inicio de sesión.

Cuando se muestra la ventana principal de Workspace puede confirmar a que Grupo de lugares está conectado colocando el puntero del ratón sobre el menú de Estado.

Puede tener la opción de introducir *alguna de estas dos opciones*: su Lugar o un nombre de Grupo de lugares.

## Cambio de contraseña

Existen varias razones por las que el usuario debería o querría cambiar su contraseña de login de Workspace. Por razones relacionadas con la seguridad de la compañía, la cuenta podría estar configurada de tal modo que la contraseña expire automáticamente después de un número específico de días. La cuenta también podría estar configurada para solicitar cambiar la contraseña después de un **tiempo de espera en inactividad**. Por seguridad personal, la cuenta podría estar configurada con una contraseña temporal cuando la cuenta se le asigna al usuario, y el administrador del sistema podría requerir cambiar la contraseña temporal antes de poder iniciar sesión en Workspace por primera vez. También es posible que el usuario desee cambiar su contraseña de login de Workspace por otras razones; por ejemplo, la compañía podría no tener una política específica sobre la frecuencia con la que se debe cambiar la contraseña o es posible que el usuario haya revelado accidentalmente su contraseña a una persona no autorizada.

En todos estos escenarios, se debe utilizar el cuadro de diálogo Cambio de contraseña de Workspace para cambiar la contraseña. Consulte con el administrador del sistema sobre la política de seguridad específica de contraseñas que implementa la compañía.

Para cambiar la contraseña manualmente, en el **Menú principal**, seleccione **Cambiar contraseña**. Aparece el cuadro de diálogo Cambiar contraseña. Realice los siguientes pasos:

---

1. Ingrese su contraseña actual en el campo **Antigua contraseña**.
2. Ingrese la nueva contraseña en el campo **Nueva contraseña**.
3. Ingrese la nueva contraseña nuevamente en el campo **Confirmar contraseña**.
4. Haga clic en **OK** para cambiar la contraseña o haga clic en **Cancelar** para cerrar el cuadro de diálogo sin cambiar la contraseña. Si comete algún error, después de hacer clic en **OK** se le pedirá que ingrese nuevamente la información. Si ingresó toda la información correctamente, su contraseña cambia a la nueva contraseña que especificó.

Si el administrador solicita cambiar la contraseña, aparece el cuadro de diálogo Cambiar contraseña automáticamente. Realice los siguientes pasos:

1. Ingrese la nueva contraseña en el campo **Nueva contraseña**.
2. Ingrese la nueva contraseña nuevamente en el campo **Confirmar contraseña**.
3. Haga clic en **OK** para cambiar su contraseña o haga clic en **Salir** para cerrar el cuadro de diálogo y salir de Workspace sin cambiar la contraseña. Si comete algún error, después de hacer clic en **OK** se le pedirá que ingrese nuevamente la información. Si ingresó toda la información correctamente, su contraseña cambia a la nueva contraseña que especificó.

## Entorno de equipos de escritorio remoto y virtual

### [Agregado: 8.5.109.16]

Es posible trabajar en un entorno que utiliza Infraestructura de equipo virtual (VDI) para ejecutar Workspace. Esto significa que cuando empieza Workspace, se muestra en su pantalla pero no se ejecuta realmente en su estación de trabajo, sino en una máquina remota.

En entornos VDI, su administrador instaló el Workspace Standalone SIP Endpoint en su estación de trabajo antes de que iniciara sesión o se le indicó que lo instalara haciendo clic en el hipervínculo de instalación de un correo electrónico u otro documento.

Cuando inicia su estación de trabajo, se ejecuta automáticamente el Workspace Standalone SIP

Endpoint y se muestra el icono de Workspace SIP Endpoint () en su bandeja del sistema. Hasta que no inicia sesión en Workspace, este icono es gris.

Después de iniciar su estación de trabajo, el icono de Workspace SIP Endpoint se vuelve rojo () para indicar que está activo.

### Solución de problemas de Workspace SIP Endpoint

En el caso de que su entorno Workspace pierda conexión con Workspace SIP Endpoint, es posible que se muestre un mensaje que le pida iniciar la aplicación Workspace SIP Endpoint. Puede iniciar Workspace SIP Endpoint seleccionando la aplicación Workspace SIP Endpoint en el menú **Iniciar** de su estación de trabajo.

Si se le indica, puede detener Workspace SIP Endpoint haciendo clic con el botón derecho en el icono de la bandeja del sistema y después seleccionando **Saliren**

---

el menú emergente.

## Conectarse en un entorno de inicio de sesión único

Si el sistema está configurado para permitirle al usuario ejecutar Workspace en un entorno de inicio de sesión único, no será necesario conectarse a Workspace. En un entorno de inicio de sesión único, después de que el usuario ejecuta Workspace y aparece la pantalla de inicio, aparece la vista Parámetros de Login avanzados o la ventana principal. Si aparece la vista Parámetros de Login avanzados, seleccione uno o más canales y proporcione cualquier información adicional del inicio de sesión que sea específica de dichos canales. Ahora puede comenzar a utilizar Workspace.

## 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:

- [Log In \(Iniciar sesión\)](#)
- [Manage Your Status \(Administrar su estado\)](#)
- [Main Window Basics \(Conceptos básicos de la ventana principal\)](#)

## Temas relacionados

- [Ejecución de Workspace](#)
- [Pestaña Mis canales](#)
- [Ventana principal](#)

## 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](#)

# Ventana principal

[**Modificado:** 8.5.104.15, 8.5.108.11, 8.5.109.16]

## Sugerencia

¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección [Recursos relacionados](#) al final de este artículo.

La Ventana principal le permite:

- [Administrar su estado](#)
- [Administrar su configuración y preferencias](#)
- [Ejecutar nuevas interacciones mediante el Team Communicator](#)
- [Ver sus canales, historial, estadísticas \(KPI\) y estadística del centro de contacto en Mi Espacio de trabajo](#)
- [Buscar interacciones](#)
- [Administrar contactos](#)
- [Acceso a sus Workbins](#)
- [Administrar sus interacciones activas mediante el uso de la barra interacción](#)
- [Ver sus mensajes](#)
- [Ver sus mensajes de correo de voz y conectarse a ellos](#)
- [Aceptar o rechazar interacciones entrantes utilizando la vista preliminar de la interacción](#)
- [Iniciar una sesión de mensajería instantánea](#)
- [Participar en una campaña saliente](#)

Generalidades acerca de la ventana principal

[Link to video](#)

Consejos y trucos para la ventana principal

[Link to video](#)

Cambiar el tamaño de la ventana principal

[Link to video](#)

---

## Administrar su estado

[Modificado: 8.5.108.11]

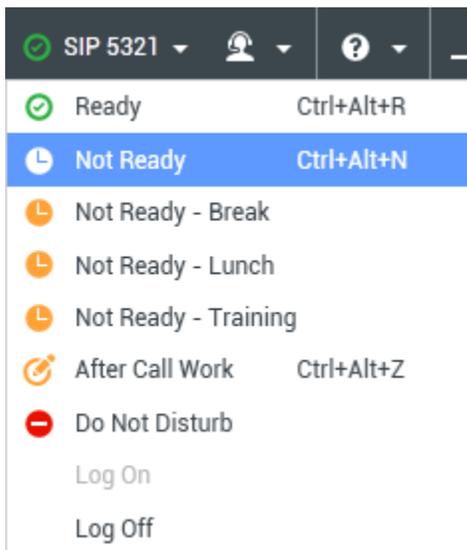
Puede administrar su estado en dos lugares de la Ventana principal:

- [Menú del Estado global](#)
- [Pestaña Mis canales](#)

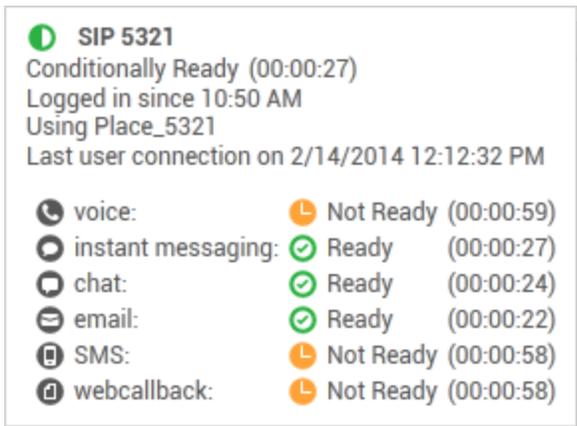
### Menú de estado global

La barra de título de la Ventana principal muestra el icono de estado global y el estado de inicio de sesión. Se puede usar el menú **Estado global** para iniciar y finalizar sesión de sus canales.

Haga clic en el [icono Estado global](#) (ver figura) en la parte izquierda de la barra de título de la Ventana principal para abrir su menú **Estado global**.



Coloque el puntero del ratón sobre el [icono de estado global](#) para ver un resumen de estados.



El resumen de estados incluye su nombre de login, lugar, canales y estado de canales.

Si está conectado a más de un canal, se muestra un estado detallado para cada canal; en caso contrario, solo se mostrará su estado Listo.

Su estado Listo también se muestra en la pestaña **Mis canales** de la Ventana principal. Puede administrar su estado y enviar interacciones desde la pestaña Mis canales.

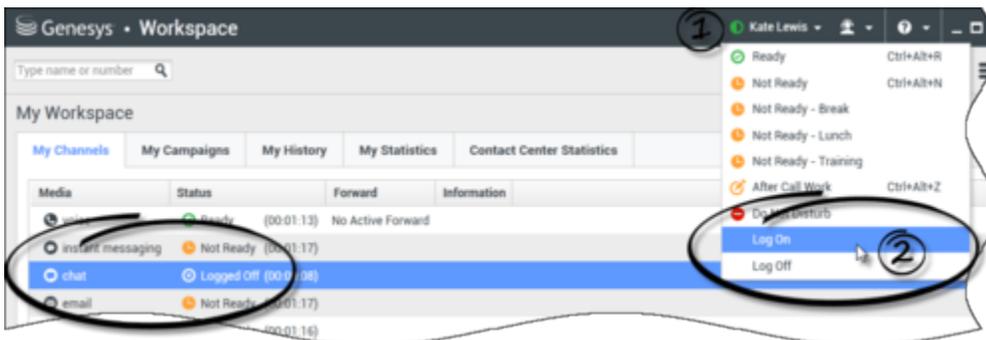
### Estado No está listo

Cuando se está manejando una interacción, el sistema deja de mostrar la cantidad de tiempo que usted permanece en el estado actual.

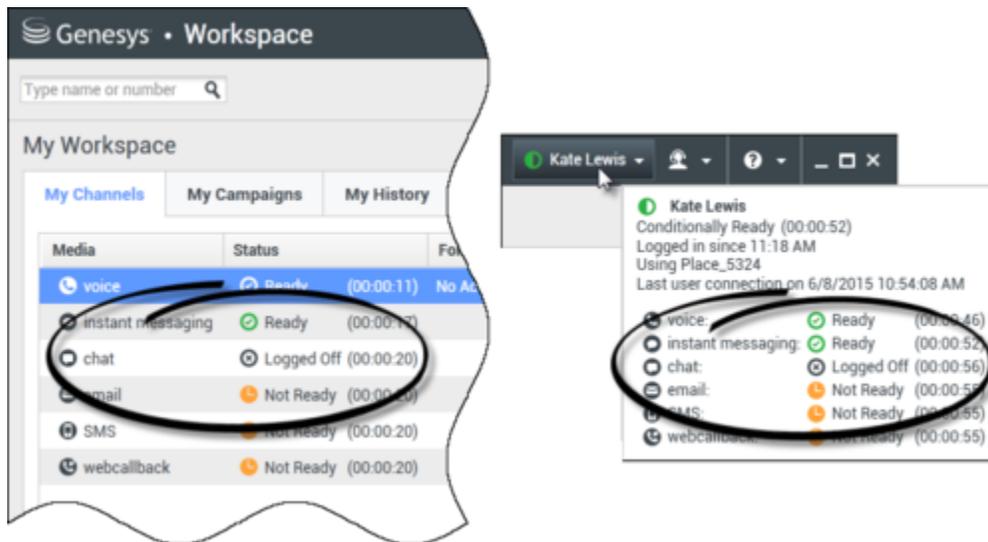
Si, mientras está manejando una interacción para un canal dado, establece su estado en No está listo, No está listo - <razón> o Trabajo después de la llamada (ACW), el sistema no muestra la cantidad de tiempo que usted permanece en ese estado hasta que se completa la interacción. Esta función le permite mostrar su tiempo de receso o de ACW de acuerdo con las estadísticas registradas.

### Cierre de sesión/Inicio de sesión en canales

[**Modificado:** 8.5.108.11] Puede utilizar el menú **Estado global** para iniciar sesión en todos los canales de los que está desconectado, o para cerrar sesión en todos los canales sin desconectarse. Se puede usar la pestaña **Mis canales** para iniciar y cerrar sesión en canales individuales (**Nota:** Es posible que esta característica no esté disponible en su entorno).



Para ver los canales en los que se inició o cerró sesión, abra la pestaña Mis Canales o desplace el puntero del razón sobre el icono de Estado global.



### Tiempo de espera en inactividad

**Tiempo de espera en inactividad** es una característica de seguridad que bloquea las ventanas de Workspace en su estación de trabajo si no utiliza el ratón o el teclado por un cierto tiempo que define su administrador. El usuario se debe autenticar para reactivar Workspace.

### Bloqueo de la estación de trabajo

Si bloquea su estación de trabajo habiendo o no establecido primero su estado como No está listo, su administrador podría haber configurado su cuenta para cambiar automáticamente a No está listo, con o sin una razón.

### Administrar su configuración y preferencias

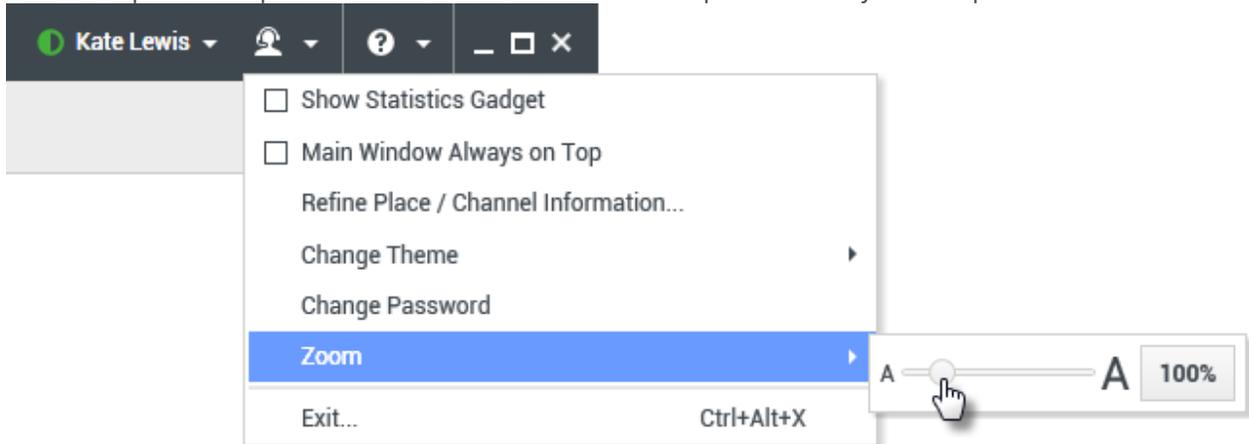


Haga clic en el icono Agente (  ) para abrir el menú principal. La configuración y el establecimiento de sus preferencias se controlan desde el menú principal.

El menú principal contiene algunas o todas las siguientes funciones, dependiendo de cómo haya sido configurado su cuenta por el administrador del sistema:

- **Mostrar gadget de estadísticas:** Muestra la [vista Gadget de estadísticas](#)
- **Ventana principal siempre visible:** Mantiene la Ventana principal sobre cualquier otra ventana que se abra en su escritorio

- **Ocultar automáticamente la ventana principal:** Oculta la Ventana principal en la parte superior de la pantalla solo cuando la ventana principal de Workspace está anclada.
- **Refinar lugar / Información sobre el canal:** Muestra la [vista Parámetros de login avanzados](#) para cambiar los parámetros del canal conectado
- **Cambiar tema:** Selecciona un aspecto predefinido diferente en el menú Temas
- **Zoom:** Le permite especificar el nivel de zoom de los campos de texto y transcripciones.



Esta función aplica a las siguientes vistas: [**Agregado:** 8.5.109.16]

- **IM** (herramientas de interacción de datos, entrada de texto, transcripción)
- **Chat** (herramientas de interacción de datos, entrada de texto, transcripción)
- **Correo electrónico** (vista de correo electrónico entrante y entrada de texto)
- **SMS** (herramientas de interacción de datos, entrada de texto, transcripción)
- **Historial de interacciones**(IM, Chat, Correo electrónico y SMS)
- **Respuestas estándar**
- **Redes sociales** (solo entradas de texto)
- **Revisar y actualizar:** Revisa las actualizaciones de Workspace y actualiza su software si se dispone de una actualización
- **Cambiar contraseña:** Muestra el cuadro de diálogo [Cambiar contraseña](#).
- **Salir:** Cierra sesión de todos los canales y cierra la aplicación

## Importante

Para agentes con problemas de visión, el administrador puede configurar el sistema para hacer que el tema de alto contraste de Workspace esté disponible en el menú **Cambiar tema**. Este tema está diseñado para cumplir con los requisitos de las Directrices de Accesibilidad al Contenido Web (WCAG) 2.0, con algunas limitaciones. Este tema ya podría estar disponible.



Haga clic en el icono Ayuda (  ) para ejecutar este documento de ayuda o haga clic en el menú desplegable Ayuda para ejecutar este documento de ayuda u obtener información sobre Workspace.

## Anclaje de la ventana principal

La Ventana principal de Workspace se puede usar como barra de herramientas, ya sea flotante o anclada. Su administrador debe habilitar esta característica.

Hay tres maneras de anclar la Ventana principal de Workspace en la parte superior de su pantalla:

- Arrastre la Ventana principal de Workspace hasta la parte superior de su pantalla y automáticamente se anclará a la parte superior del área de visualización del escritorio. Si desea mover la Ventana principal a la parte superior de su presentación sin anclarla, mantenga presionada la tecla **Ctrl** mientras arrastra la ventana.
- Haga doble clic en la barra de título.
- Haga clic en Maximizar.

### Importante

Si no tiene habilitada la característica de anclaje, haga doble clic en la barra de título o haga clic en **Maximizar** lo que ocasionará que la Ventana principal se maximice.

Cuando la Ventana principal está anclada, el área efectiva del escritorio se reduce por el ancho de la Ventana principal. Cualquier ventana abierta, incluyendo ventanas maximizadas, en el escritorio se mueve hacia abajo para dar espacio a la Ventana principal de Workspace. Las vistas de interacción en modo anclado o flotante no afectan el tamaño del área del escritorio.

Cuando la Ventana principal está anclada, los botones Minimizar y Maximizar están inhabilitados.

Para liberar la Ventana principal, haga clic en la ventana y arrástrela a otro lado que no sea la parte superior de la pantalla. El área del escritorio regresa al tamaño completo y la Ventana principal de Workspace regresa al tamaño que tenía antes del anclaje.

### Sugerencia

La Ventana principal de Workspace se puede anclar si otras barras de herramientas ya están ancladas. La Ventana principal de Workspace va debajo de la última barra de herramientas anclada.

## Ocultar automáticamente la ventana principal

Cuando la Ventana principal de Workspace está anclada, el usuario puede elegir habilitar la característica de ocultar automáticamente. Seleccione **Ocultar automáticamente la ventana principal** en el **Menú principal** o en el menú Workspace en la bandeja del sistema.

En modo oculto automáticamente, la Ventana principal de Workspace se oculta en la parte superior de la pantalla y el área de escritorio regresa a tamaño completo cuando Workspace no es la aplicación activa.

Para visualizar la Ventana principal de Workspace cuando está oculta, realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en el botón Tarea de Workspace en la barra de tareas.
- Mueva el puntero del ratón hasta la parte superior del área de visualización del escritorio; aparece la Ventana principal; haga clic en ella para mantenerla visualizada.

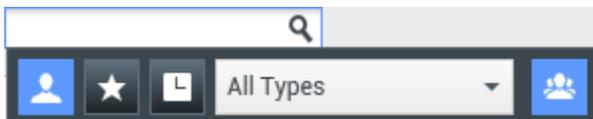
Para inhabilitar la característica de ocultar automáticamente, quite la selección de **Ocultar automáticamente la ventana principal** en el **Menú principal** o en el menú Workspace en la bandeja del sistema.

### Importante

Si hay otra barra de herramientas anclada en la parte superior de la pantalla y ya está en modo oculto automáticamente, no se puede habilitar el modo oculto automáticamente de la Ventana principal de Workspace. Si intenta habilitar el modo de ocultar automáticamente, aparece el siguiente mensaje: "No puede ocultar automáticamente la ventana principal aquí. Ya hay otra ventana en modo oculto automáticamente en este borde de su pantalla".

## Team Communicator

La Ventana principal contiene el campo **Búsqueda rápida del Team Communicator**. El campo de búsqueda rápida es una herramienta de búsqueda universal. Se puede configurar para proporcionar búsqueda del Universal Contact Server y búsqueda de equipo, o simplemente búsqueda de equipo. Utilice el Team Communicator para ejecutar una nueva interacción.



Ingrese un nombre o número en el campo para comenzar su búsqueda. Haga clic en el campo para mostrar la barra de herramientas del Team Communicator. La barra de herramientas le permite buscar en contactos y destinos internos Todos, Favoritos, y Recientes; Workspace podría estar configurado para almacenar y mostrar llamadas recientes, incluidas las llamadas perdidas. También le permite filtrar por contacto o por tipo de destino interno y agrupar o desagrupar los resultados de su búsqueda.

## Sugerencia

También puede utilizar el [Directorio de contactos](#) y el Menú **de acciones** que está junto al nombre del contacto para llamarle o enviarle un correo electrónico).

## Mi Espacio de trabajo

Mi Espacio de trabajo es una vista con pestañas que le permite ver y administrar los siguiente:

- [Configuración de canales](#)
- [Campañas](#)
- [Historial](#)
- [Estadísticas \(KPI\)](#)
- [Estadísticas del centro de contactos](#)

Haga clic en el botón **Acceder y usar vistas compatibles con Workspace**  para que aparezca el menú **Vistas compatibles**, y luego seleccione una de las siguientes opciones:

- Mis canales
- Mis campañas
- Mi historial
- Mis estadísticas
- Estadísticas del centro de contactos

La vista Mi Espacio de trabajo aparece debajo de la barra Interacción. Haga clic en las pestañas para ver las diferentes vistas de Mi Espacio de trabajo.

## Búsqueda de interacciones

**[Agregado: 8.5.104.15]** Workspace le proporciona diversas maneras de buscar interacciones en la base de datos interacciones del centro de contacto.

- Si sabe cuál es el contacto que busca, utilice el [Directorio de contactos](#) para buscar las interacciones que se han intercambiado con ese contacto.
- Si usted fue el agente que manejó la interacción, puede utilizar la vista [Mi historial](#) para buscar las interacciones que ha manejado.

Sin embargo, algunas veces debe buscar una interacción, pero ya no recuerda quién era el contacto,

o si fue usted u otro agente quien manejó esa interacción. La función Búsqueda de interacciones globales de Workspace le permite utilizar la vista **Búsqueda de interacciones** para buscar interacciones basándose en uno o más criterios, incluyendo palabras en el cuerpo o la transcripción de la interacción.

Para que se muestre la vista Búsqueda de interacciones, haga clic en el botón **Acceder y usar vistas compatibles con Workspace** () para que aparezca el menú **Vistas compatibles**, y luego seleccione **Búsqueda de interacciones**. Utilice esta función para buscar las interacciones. Vea los detalles sobre los resultados de la búsqueda en el **Panel de detalles**.

## Búsqueda rápida

Para buscar en la Base de datos de interacciones, escriba el texto que desea buscar en el campo **Búsqueda rápida**. Haga clic en la lupa para buscar los criterios que ha ingresado:

Haga clic en la **X** para borrar el campo Búsqueda rápida.

La búsqueda rápida combina un subconjunto de criterios de búsqueda seleccionados por el administrador. Comúnmente se aplica "comienza con" para cada palabra de los criterios en cualquiera de los atributos seleccionados por el administrador.

Los resultados de la búsqueda aparecen en una cuadrícula. Haga clic en una entrada de resultado para mostrar los **detalles de la interacción** en la pestaña **Detalles**. También puede utilizar la pestaña **Nota** para ver notas asociadas con la interacción seleccionada y las pestañas **Datos del caso** para ver información del caso de interacción.

## Búsqueda avanzada

Haga clic en el botón alternativo **Mostrar/Ocultar búsqueda avanzada** para mostrar u ocultar () la **característica de búsqueda avanzada**.

La función Búsqueda avanzada permite ingresar múltiples criterios para refinar su búsqueda. La sección Búsqueda avanzada contiene listas desplegables de criterios de búsqueda que permiten crear una búsqueda compleja basándose en varios criterios, tales como Estado, Asunto, agente de procesamiento, fecha o rango de fechas y texto de interacción.

Utilice las opciones **Condiciones de coincidencia** para especificar si se aplicarán Todas o Cualquiera de las condiciones de búsqueda que haya especificado. Dependiendo de los criterios seleccionados, el modificador aplicado que afecta la búsqueda puede cambiar, por ejemplo, "Coincide" o "Es igual a".

Los resultados de la búsqueda aparecen en una cuadrícula. Haga clic en una entrada de resultado para mostrar los **detalles de la interacción** en la pestaña **Detalles**. También puede utilizar la pestaña **Nota** para ver notas asociadas con la interacción seleccionada y las pestañas **Datos del caso** para ver información del caso de interacción.

## Panel de detalles

El Panel de detalles incluye las pestañas **Detalles**, **Nota** y **Datos del caso**.

---

Para ver los **detalles de la interacción** en la pestaña **Detalles** para la *interacción seleccionada actualmente* en el Panel de detalles, haga clic en el **botón alterativo Mostrar panel de detalles en la parte inferior/Ocultar panel de detalles**: 

La pestaña **Detalles** muestra información específica de la interacción. Por ejemplo, si el usuario seleccionó una interacción de correo electrónico, aparece la información de Asunto, De, Para, Estado y cuerpo de las interacciones de correo electrónico.

La pestaña **Nota** permite ver notas que están asociadas con la interacción seleccionada.

La pestaña **Datos del caso** permite ver información del caso de la interacción seleccionada.

## Administrar contactos

Haga clic en el botón **Acceder y usar vistas compatibles con Workspace**  para que aparezca el menú **Vistas compatibles**, y luego seleccione **Directorio de contactos** para abrir el **Directorio de contactos**. Utilice esta función para buscar los contactos. Vea los detalles sobre los resultados de la búsqueda en el **Panel de detalles**.

### Búsqueda rápida

Para buscar en el Directorio de contactos, ingrese el nombre, número de teléfono o dirección de correo electrónico de un contacto en el campo **Búsqueda rápida**. Haga clic en la lupa para buscar los criterios que ha ingresado:   

Haga clic en la **X** para borrar el campo Búsqueda rápida.

Búsqueda rápida es una búsqueda del tipo *comienza con*.

Los resultados de la búsqueda aparecen en una cuadrícula o lista. Haga clic en el botón alternador **Mostrar contactos en vista de cuadrícula/Mostrar contactos en vista de lista** para alternar entre las dos vistas del **Directorio de contactos**: 

### búsqueda avanzada

Haga clic en el botón alterativo **Mostrar/Ocultar búsqueda avanzada** para mostrar u ocultar  la **característica de búsqueda avanzada**.

La función Búsqueda avanzada permite ingresar múltiples criterios para refinar su búsqueda. La sección Búsqueda avanzada contiene listas desplegables de criterios de búsqueda, como nombres, direcciones de correo electrónico y números telefónicos. También contiene listas desplegables con los siguientes modificadores que determinan cómo los criterios afectarán la búsqueda: **Contiene**, **Comienza con** y **Es**. Utilice las opciones **Condiciones de coincidencia** para especificar si se aplicarán Todas o Cualquiera de las condiciones de búsqueda que haya especificado.

Los resultados de la búsqueda aparecen en una cuadrícula o lista. Haga clic en el botón alternador **Mostrar contactos en vista de cuadrícula/Mostrar contactos en vista de lista** para alternar

entre las dos vistas del **Directorio de contactos**: 

## Panel de detalles

Para ver la **información de contacto** y el **historial del contacto** para el *contacto seleccionado actualmente* en el Panel de detalles, haga clic en el botón alternador **Mostrar panel de detalles en la parte inferior/Ocultar panel de detalles**: 

Haga clic en la flecha hacia abajo para cambiar la disposición del Panel de detalles para que se muestre ya sea debajo o a la derecha del Directorio de contactos:



La pestaña **Información** muestra información básica sobre el contacto seleccionado actualmente, incluyendo lo siguiente:

- General (cargo, nombre y apellido)
- Número(s) de teléfono
- Dirección(es) de correo electrónico

La pestaña **Historial** del contacto le permite ver y, si está configurado para hacerlo, editar interacciones actuales y archivadas que están asociadas al contacto seleccionado actualmente.

Dependiendo de las autorizaciones que el administrador le conceda al usuario, es posible que este pueda editar uno o más campos de la vista **Información del contacto**.

## Mis Workbins

Un **workbin** es como una cola de espera personal, donde se pueden almacenar correos electrónicos y otras interacciones que serán utilizadas más tarde.

Haga clic en el botón **Acceder y usar vistas compatibles con Workspace**  para que aparezca el menú **Vistas compatibles**, y luego seleccione una de las siguientes vistas de workbin:

- **Mis Workbins**: Para todos los agentes, una vista de sus workbins personales.
- **Mis workbins de equipo**: Para líderes de equipo (supervisores), una vista de todos los workbins que pertenecen a agentes que usted supervisa.
- **Mis colas de interacciones**: Para líderes de equipo (supervisores), una vista filtrada de las colas de espera del sistema.

Para ver otro workbin, haga clic en el explorador Workbin en la parte izquierda de la vista. El número de mensajes de correos electrónicos no abiertos en cada carpeta de workbin se indica junto al nombre de la carpeta de workbin.

---

La lista de workbins disponibles depende de la configuración del sistema. El workbin predeterminado seleccionado en la lista que especificó el administrador del sistema. Algunos de los workbins que pudieran estar configurados para el usuario incluyen:

- **En progreso:** Contiene mensajes de correo electrónico entrantes u otros workitems que no se han procesado
- **Borrador:** Contiene mensajes de correo electrónico de salida que han sido guardados como borrador

Para ver los detalles, notas y fechas de caso sobre una interacción, selecciónela. La información sobre la interacción seleccionada se muestra en las pestañas en la parte inferior de la vista Workbins. Para mostrar las pestañas de información de interacción, haga clic en el botón **Mostrar/Ocultar el panel de detalles:**  

Para abrir una interacción, haga doble clic en ella.

Puede realizar las siguientes funciones en las interacciones seleccionadas en los workbins utilizando los botones **Acciones de Workbin:**

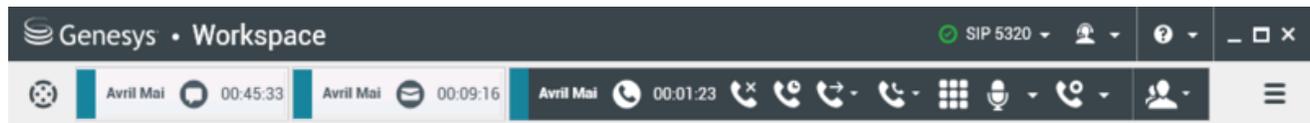
- **Responder** 
- **Responder a todos** 
- **Abrir** 
- **Marcar como terminado** 
- **Eliminar** : si tiene las autorizaciones correspondientes
- **Mover a cola de espera** : si tiene las autorizaciones correspondientes
- **Mover a Workbin** : si tiene las autorizaciones correspondientes
- **Editar información del caso**  (si cuenta con las autorizaciones pertinentes): Abre la ventana Editar información del caso para permitirle editar el contenido de la pestaña **Datos del caso** para las interacciones seleccionadas.

Haga clic [aquí](#) para buscar información sobre el manejo de interacciones de correo electrónico.

## Administrar sus interacciones

### Barra de interacción

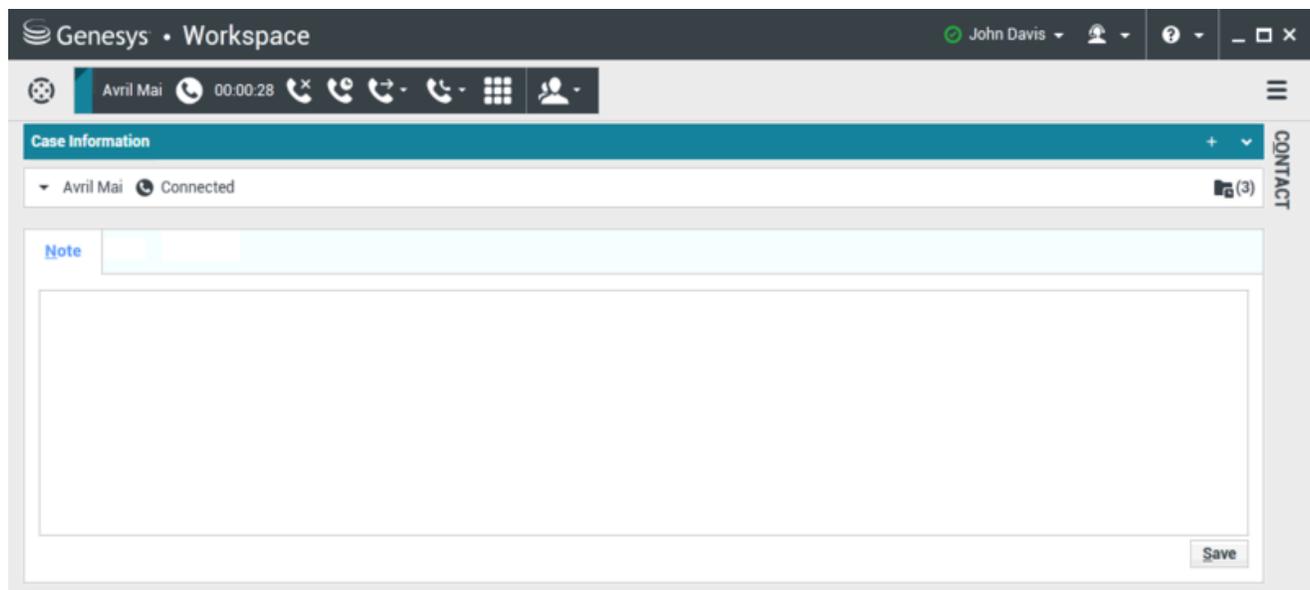
La barra de interacción se muestra en la parte inferior de la Ventana principal cada vez que tenga una o más interacciones activas. Cada interacción está representada por una barra de control y una ventana de interacción. Puede utilizar la barra de control para realizar acciones básicas que son específicas al tipo de interacción, tales como finalizar una llamada.



Haga clic en la barra de control para una interacción para enfocarse en ella. Todas las demás interacciones abiertas se contraen en la barra Interacción.

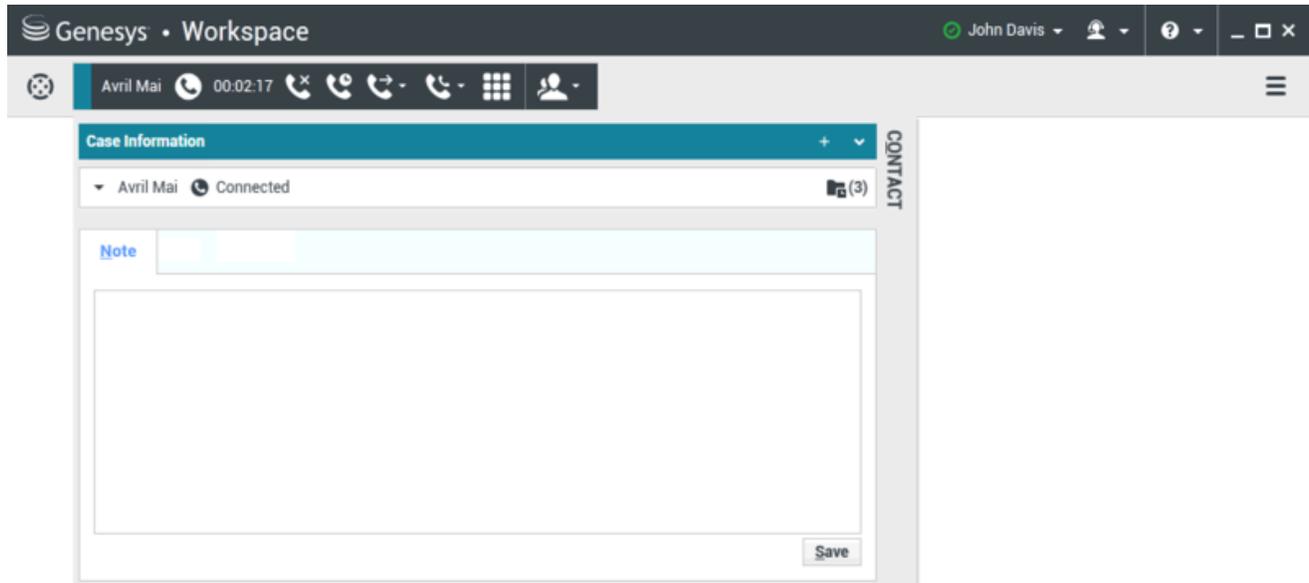
Haga clic en la pequeña barra coloreada a la izquierda del control de interacción para alternar entre modo anclado y modo flotante. Cada interacción se puede establecer en modo anclado o flotante independientemente.

En modo anclado, aparece la vista interacción en la Ventana principal debajo de la barra Interacción, y todas las demás vistas, tales como Mis canales, se ocultan. Se puede acceder a la vista Contacto y la vista Respuesta.



[Link to video](#)

En modo flotante, la vista de interacción aparece como una pequeña vista adjuntada a la parte inferior de la barra Interacción. Si en el momento hay otras interacciones abiertas en modo anclado o si una de las vistas de Workspace, tales como Mis canales se muestra en el momento, aparecerán atenuadas detrás de la vista de la interacción flotante.

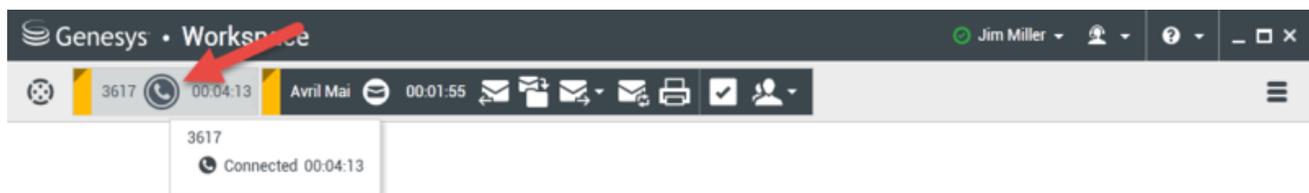


[Link to video](#)

Cuando tenga más de una interacción activa, haga clic en la interacción para que aparezca.

Si se coloca el puntero del ratón sobre una interacción en la Barra de interacciones, ocurren dos cosas:

- Aparece un mensaje emergente que resume el contenido de la interacción. Incluye un resumen de todas las interacciones que intervienen en este hilo, así como las interacciones de consulta que están relacionadas con la interacción.
- El icono de medios en la interacción es un botón que se activa cuando el usuario coloca el puntero del ratón cerca de los medios. Si hace clic en el icono de medios, Workspace cambia a esa interacción sin abrir la vista Interacción.



Las entradas en la barra Interacción se muestran de manera intermitente (o parpadean) cuando se producen eventos específicos que pueden requerir su atención inmediata. Las interacciones de chat, de sesión de SMS y de IM se muestran de manera intermitente cuando se recibe un nuevo mensaje.

Para permitir el máximo de espacio en la barra Interacción, cuando el usuario maneja una interacción, la vista Team Communicator se reduce a un botón: 

## Sugerencia

El sistema puede estar configurado de tal manera que todas las barras de control de interacciones se contraigan automáticamente en la Barra de interacciones. Esto se puede hacer para permitirle al usuario ver una aplicación de terceros u otro contenido en la Ventana principal antes de o durante el manejo de una interacción. Para mostrar la vista de una interacción para una interacción contraída, haga clic en la barra de control. **Agregado:** 8.5.106.19

## Ventana de interacción

Puede utilizar la ventana de interacción para manejar interacciones, tales como una llamada de voz o un chat. Cada tipo de interacción tiene su propia ventana de interacción.

- **Interacción de voz:** Permite ver toda la información necesaria para manejar una interacción de voz con un contacto o un agente interno.
- **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.
- **Interacción de chat:** Permite ver toda la información necesaria para manejar una interacción de chat con un contacto o un agente interno.
- **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 de 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.
- **Workitems:** Permite ver tipos de soporte no interactivo, tales como los faxes.

Este video muestra cómo administrar la forma en que se muestra la interacción, la información y el historial del contacto y las respuestas estándar en la ventana de interacción.

[Link to video](#)

## Ver sus mensajes

**[Modificado:** 8.5.100.05]

La pantalla **mensaje** es una lista desplazable de cambios en el estado de los diversos componentes de la red, como Contact Server, Statistics Server, Interaction Server (para chat, correo electrónico y workitems) y su switch de voz. También puede ver mensajes que son difundidos para usted.

Haga clic en el botón **Acceder y usar vistas compatibles con Workspace** () para que aparezca el menú **Vistas compatibles**, y luego seleccione **Mis mensajes** para abrir la vista Mis mensajes, la cual muestra una lista de mensajes del administrador del sistema o supervisor.

El administrador podría configurar Workspace de forma que muestre el número de mensajes

difundidos no leídos utilizando un indicador de mensajes en espera (6) tanto en el botón **Acceder y usar vistas compatibles con Workspace** (☰) como en el menú **Vistas compatibles** (consulte [Ver mensajes del correo de voz y conectarse con ellos](#) para obtener más información).

## Ver mensajes del correo de voz y conectarse con ellos

[Agregado: 8.5.100.05]

Si su sistema está configurado para permitirle utilizar Workspace para recuperar sus mensajes de correo de voz, se mostrará un "indicador de mensajes en espera" (6) en el botón **Acceder y usar vistas compatibles con Workspace** (☰).

Haga clic para mostrar ☰ el menú **Vistas compatibles**. Los buzones de correo de voz se muestran en el menú. Si tiene mensajes de correo de voz que no ha reproducido, se mostrará un "indicador de mensajes en espera" (6) junto al nombre del buzón de correo de voz.

Para llamar a su buzón de correo de voz, selecciónelo en el menú **Vistas compatibles**. Se ejecutará una nueva interacción interna. Utilice el teclado para ingresar su información de autenticación.

El indicador de mensajes en espera muestra el total de mensajes sin reproducir y sin leer en sus buzones de correo de voz y en la vista **Mis mensajes**.

### Sugerencia

Si desplaza el puntero del ratón sobre el indicador de mensajes en espera, se mostrará un mensaje emergente sobre herramientas que enumera los mensajes que están en cada uno de sus buzones de correo de voz y en la vista **Mis mensajes**.

Para obtener información acerca del uso de buzones de correo de voz, consulte a [Conectarse con mensajes de voz](#) en la *Guía de usuario de Workspace 8.5.1*.

## Vista preliminar de la interacción

Si llega una nueva interacción a su estación de trabajo, será notificado mediante la notificación interactiva de la [Vista preliminar de la interacción](#) a menos que se le haya configurado para respuesta automática. La vista preliminar incluye datos adjuntos que permiten decidir si acepta o rechaza la interacción.

## Mensaje instantáneo

Inicia una [sesión de Mensajería instantánea](#) con un destino interno

## Campaña saliente

Participa en una [Campaña saliente](#)

## 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:

- [Main Window Basics \(Conceptos básicos de la ventana principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## Temas relacionados

- [Pestaña Mis canales](#)
- [Team Communicator](#)
- [Directorio de contactos](#)

## 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](#)
-

# Gadget de estadísticas

## Sugerencia

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

Se pueden ver las estadísticas en la **Ventana principal** seleccionando la **pestaña Mis estadísticas** o la **pestaña Estadísticas del centro de contactos** en su **Workspace**, o utilizando el Gadget de estadísticas.

## Importante

Es posible que el gadget de estadísticas no esté activado en su entorno.

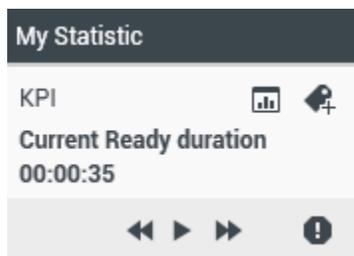
El Gadget de estadísticas muestra estadísticas de dos maneras:

- Una banda informativa de estadísticas
- Una vista de estadísticas etiquetadas

La ventaja del Gadget de estadísticas es que el usuario puede ver las estadísticas de los KPI y del centro de contacto de manera continua sin necesidad de abrir el Workspace ni de hacer clic entre una pestaña y otra.

Para mostrar u ocultar el Gadget de estadísticas, seleccione **Mostrar Gadget de estadísticas** en el **Menú principal**, en la **Ventana principal**.

El Gadget de estadísticas muestra estadísticas configuradas en una región con banda informativa. Cada estadística se muestra durante un período específico, luego se muestra la siguiente estadística.



Utilice los botones **Retroceder**, **Detener/Reproducir** y **Avanzar** en el panel de control para desplazarse manualmente a través de las estadísticas que ha configurado para ver. Se muestran los botones si ha configurado ver más de una estadística del centro de contacto o KPI.

Se muestran iconos de alerta en la esquina inferior derecha si las estadísticas están en un estado de advertencia o de error. El color de fondo de la banda informativa también cambia para indicar el estado de advertencia.

Haga clic en el icono de **Alerta** en el panel de control para mostrar solo las estadísticas que están en estado de advertencia o de error.

Haga clic en el botón **Etiqueta** (📌) para mostrar las estadísticas actuales en una vista estática de Estadísticas etiquetadas.

Haga clic en el botón **Eliminar etiqueta** (📌) para cerrar la vista Estadísticas etiquetadas.

Puede ver sus KPI en forma de texto o de gráfico. Haga clic en el botón **Vista de gráfico** (📊) para ver la estadística como un gráfico. Haga clic en el botón **Vista de texto** (📄) para ver la estadística como un gráfico.

Puede etiquetar más de una estadística a la vez. La vista Estadísticas etiquetadas se expande para ordenar múltiples estadísticas en una sola vista.

Haga clic en los botones **Arriba** y **Abajo** para desplazarse hacia arriba o hacia abajo y ver otras estadísticas etiquetadas.

## Menú del Gadget de estadísticas

Para mostrar el **Menú del Gadget de estadísticas**, coloque el puntero del ratón en el Gadget de estadísticas. Haga clic en el botón **Menú** (☰) para abrir el menú.

- **Ocultar Mis estadísticas/Mostrar Mis estadísticas:** Muestra solo las estadísticas del centro de contacto o muestra tanto Mis estadísticas como las estadísticas del centro de contacto
- **Ocultar las Estadísticas del centro de contactos/Mostrar las Estadísticas del centro de contacto:** Muestra solo Mis Estadísticas o muestra tanto Mis Estadísticas como las estadísticas del centro de contacto
- **Siempre visible:** Mantiene el Gadget de estadísticas visible sobre las demás ventanas
- **Mostrar Mis estadísticas en el Menú principal:** Abre Mi Espacio de trabajo en la Ventana principal y muestra la pestaña Mis estadísticas
- **Ocultar las Estadísticas del centro de contactos en el menú principal:** Abre Mi Espacio de trabajo en la Ventana principal y muestra la pestaña estadísticas del centro de contacto
- **Cerrar Gadget de estadísticas** Cierra el Gadget de estadísticas (incluso las Estadísticas etiquetadas)

## 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:

- [View KPIs And Statistics \(Ver KPI y estadísticas\)](#)

- [Main Window Basics \(Conceptos básicos de la ventana principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

### 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](#)

---

# Vista preliminar de la interacción

[Modificado: 8.5.116.10]

## Sugerencia

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

La Vista preliminar de la interacción muestra una notificación interactiva que permite obtener la vista preliminar de una interacción entrante nueva. La vista preliminar incluye datos adjuntos que permiten decidir si acepta o rechaza la interacción. Los **Datos del caso** que aparecen en la Vista preliminar de la interacción dependen de los elementos configurados por el administrador del sistema.

Cuando se dirige una interacción entrante a la estación de trabajo de un usuario, aparece una Vista preliminar de la interacción interactiva en la esquina inferior derecha de la pantalla. Dependiendo de la configuración del sistema, la vista preliminar puede contener parte de o toda la siguiente información sobre la interacción:

- Razón de la interacción
- Tipo
- Tipo de contacto/Segmento (por ejemplo, Oro)
- Prioridad
- Nombre, número u otra información del contacto
- Origen o Cola de espera
- Tiempo en la cola de espera (duración)

## Casos de uso

Existen tres maneras en que la cuenta puede estar configurada:

- Mostrar una vista preliminar de la interacción de una interacción con respuesta manual
- Responder automáticamente una interacción entrante sin vista preliminar de la interacción
- Responder automáticamente una interacción entrante **con una vista preliminar de la interacción**

Aparece una vista preliminar de la interacción para cada uno de los siguientes tipos de interacción (a menos que se haya configurado la opción de respuesta automática en las interacciones entrantes sin vista preliminar):

- Voz/VoIP/Saliente (☎)
- Vista preliminar saliente (☎)
- Correo electrónico (✉)
- Chat (💬)
- SMS (📱)
- Devolución de llamadas de la red (📞)
- IM (💬)
- Workitem (📄)
- Facebook (📘)
- Twitter (🐦)
- RSS (📡)

## Voz/VoIP/Saliente

En el caso de una llamada entrante regular, si la cuenta no está configurada para respuesta automática, timbra el teléfono; el usuario puede obtener una vista preliminar de la llamada antes de aceptarla o rechazarla al revisar la información proporcionada por una Vista preliminar de la interacción. Si se rechaza la llamada, se envía a otro agente, punto de enrutamiento o cola de espera.

En el caso de una llamada entrante a través de un sistema VoIP/SIP, el usuario recibe notificación de la llamada. Es posible elegir ver un resumen de llamadas antes de aceptar o rechazar la llamada. Si se acepta la interacción, entonces la llamada llega al teléfono del usuario con o sin una vista preliminar para el timbre. Si se rechaza la llamada, esta se envía a otro agente, punto de enrutamiento o cola de espera.

Existen cuatro modos de llamadas de campaña salientes. Algunos modos permitirán obtener la vista preliminar de una llamada, mientras que en otros se marca de manera automática y se realiza la conexión. Consulte las [Generalidades sobre las campañas salientes](#) para obtener más información sobre las llamadas de campaña salientes.

## Correo electrónico, Chat, SMS, IM, Workitems

En el caso de una interacción entrante regular, si la cuenta no está configurada para respuesta automática, aparece una vista preliminar de la interacción en el escritorio del usuario, quien puede obtener una vista preliminar de la interacción al revisar la información sobre la vista preliminar antes de aceptar o rechazar la interacción. Si se rechaza la interacción, esta se envía a otro agente, punto de enrutamiento o cola de espera.

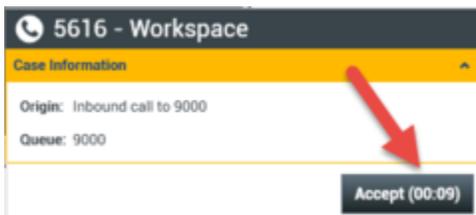
## Respuesta automática con vista preliminar

**[Agregado: 8.5.105.12]** Si la cuenta está configurada para respuesta automática, puede aparecer una vista preliminar de la interacción si la cuenta está configurada para permitirle al usuario obtener una vista preliminar de la información del caso antes de que se responda automáticamente la

interacción. En este caso, cuando se recibe una interacción de respuesta automática, aparece la Vista preliminar de interacción en el escritorio. Aparece un cronómetro que cuenta los segundos que faltan para que el usuario se conecte al contacto en el botón **Aceptar** (consulte la siguiente figura). Puede hacer clic en el botón **Aceptar** antes de que el cronómetro llegue a su fin o puede esperar a que el cronómetro llegue a su fin.

## Importante

Esta característica no se aplica a la notificación interactiva de tipo vista preliminar SIP.



Es posible que también aparezca el botón **Rechazar** si el administrador desea que usted tenga la opción de rechazar una interacción antes de que se responda automáticamente.

## Vista preliminar SIP

Si su cuenta está configurada para utilizar la Vista preliminar SIP, se mostrará una notificación interactiva en su escritorio que le permitirá consultar los **Datos del caso** de la llamada que se está entregando a su estación de trabajo hasta que haga clic en **Aceptar**. Por lo tanto, si rechaza una notificación interactiva de la vista preliminar SIP o si el tiempo de espera de la vista preliminar expira, la llamada nunca se entregará a su estación de trabajo.

## Aceptación o rechazo de la interacción

Dependiendo de la configuración del sistema, es posible contar con algunas de o todas las siguientes opciones cuando aparece una Vista preliminar de la interacción en el escritorio:

- **Aceptar**: Para abrir la interacción en una vista de interacciones.
- **Rechazar**: Para devolver la interacción a otro agente, punto de enrutamiento o cola de espera.

## Sugerencia

Es posible que el sistema esté configurado para enfocarse en la ventana Vista preliminar de la interacción y que interrumpa la actividad actual.

---

## Trabajar en varias interacciones al mismo tiempo

[Agregado: 8.5.116.10]

Es posible que pueda trabajar en más de una interacción a la vez. Es posible que el administrador haya configurado su sistema para que las nuevas interacciones interrumpen la interacción en la que está trabajando en ese momento o puede ser que el administrador haya configurado Workspace para que al aceptar una nueva interacción mientras está trabajando en otra, la nueva se abra en segundo plano y la actual se quede en primer plano.

Este comportamiento se puede configurar de forma diferente para cada uno de los canales de medios. Por ejemplo, una interacción de correo electrónico recién aceptada aparecerá en segundo plano mientras que las interacciones de voz recientemente aceptadas son las que recibirán atención.

### Sugerencia

- Las interacciones de salida recién creadas siempre tendrán el enfoque.
- Cuando se aceptan interacciones, pero se muestran en segundo plano, el cálculo del tiempo para el enfoque/informes, podría no comenzar hasta que seleccione la ventana de interacción y le ponga el enfoque.

## Comportamiento del lector de pantalla

[Agregado: 8.5.101.14]

Si se utiliza un lector de pantalla, el sistema podría estar configurado para enfocarse en la ventana Vista preliminar de la interacción. En este caso, el lector de pantalla le leerá automáticamente el título de la ventana al usuario. Navegue hasta el área de contenido para que su lector de pantalla lea el contenido de Vista preliminar de la interacción. Si el sistema no está configurado para enfocarse en la ventana Vista preliminar de la interacción, y el usuario desea que el lector de pantalla lea la ventana Vista preliminar de la interacción, se debe utilizar la navegación de pantalla.

## 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:

- [Handling Interactions \(Manejo de interacciones\)](#)
- [Main Window Basics \(Conceptos básicos de la ventana principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## 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](#)

# Interacción de voz

[Modificado: 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.118.10]

## Sugerencia

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

La ventana Interacción de voz permite ver toda la información que es necesaria para manejar una interacción de voz con un contacto o un destino interno.



La ventana Interacción de voz interna le permite iniciar una interacción de voz con un destino interno. Puede **comunicarse con otros agentes** o destinos internos utilizando la barra de herramientas del **Team Communicator** en la vista **Ventana principal** o desde la vista Interacción de voz, **mientras maneja una llamada** activa con un contacto.

Haga clic en los siguientes enlaces para obtener más información sobre la gestión de las llamadas, el establecimiento de consultas, la grabación de sus llamadas y mucho más:

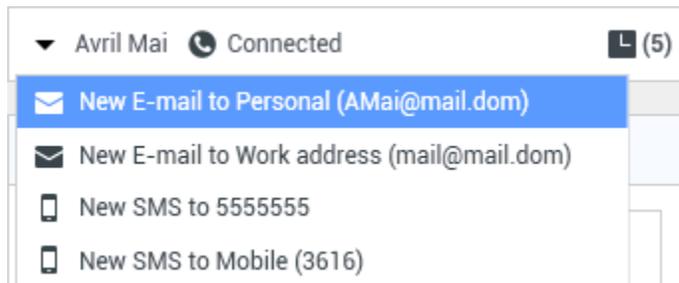
- **Interacción de voz:** Permite ver la información que es necesaria para manejar una interacción de voz con un contacto o agente interno.
- **Interacción de voz interna:** Permite iniciar una interacción de voz con un destino interno.
- **Consulta de voz:** Permite consultar con otro agente acerca de la **interacción de voz** actual. Las consultas de voz que se inician a partir de una interacción activa permiten al destino interno ver los datos del caso, la información del contacto y el historial. El agente de destino puede elegir no aceptar la solicitud de consulta. También se puede transferir la llamada a una Consulta activa o iniciar una conferencia.
- **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 enviar y recibir una secuencia de video como parte de una llamada.

## Generalidades: La ventana de interacción de voz

Las interacciones de voz pueden iniciarse utilizando el Team Communicator o seleccionando **Llamada** en el Directorio de contactos. Durante una interacción de IM, chat o de correo electrónico, puede utilizar el Menú **de acciones** que se encuentra del lado izquierdo del nombre de la persona y luego seleccionar **Llamada**.

La ventana Interacción de voz permite manejar muchas tareas relacionadas con las llamadas, incluyendo:

- Iniciar una **consulta** y transferir la llamada o ponerla en conferencia con un destino interno o con un contacto.  
**Nota:** Si desea iniciar una **interacción de voz interna** para hablar con otro agente *sin* transferir o colocar en conferencia la llamada externa, utilice el **Team Communicator**.
- Ver y administrar el **historial del contacto**.
- Ver y administrar la **información de contacto**. Su cuenta también puede estar configurada para permitirle asignar una interacción con un contacto desconocido a un contacto conocido en la base de datos de contactos usando la función **Asignación manual de contacto** [**Modificado:** 8.5.117.18]
- Resolución **de llamadas atascadas**.
- **Grabación de llamadas** (sólo VoIP/SIP).
- Ajuste del volumen del micrófono y altavoz (sólo para Workspace SIP Endpoint).
- Lectura **de una respuesta estándar**.
- Combinar la interacción con otros medios (tales como correo electrónico, voz y SMS) utilizando el Menú de acciones del participante.



El contenido que se muestra en esta vista depende de su responsabilidad y en la información del caso que esté disponible acerca del contacto.

Esta vista se compone de muchas **vistas atómicas** que, en conjunto, brindan todas las características que necesita para manejar una interacción de voz. Puede utilizar esta vista para:

- Ver el **estado** de la llamada.
- **Terminar la llamada**, **retener la llamada** y **enviar DTMF**.

## Agentes con VoIP-/SIP

Para agentes con VoIP-/SIP, están disponibles las acciones de llamadas adicionales.



Las acciones de llamada VoIP/SIP permiten:

- **Grabar la llamada.**
- **Silenciar el micrófono.**
- Suspender silencio de micrófono.
- Silenciar el altavoz (sólo para Workspace SIP Endpoint).
- Reactivar el altavoz (sólo para Workspace SIP Endpoint).
- **Ajustar el volumen del micrófono** (Sólo para Workspace SIP Endpoint).
- **Ajustar el volumen del altavoz** (Sólo para Workspace SIP Endpoint).
- Acepte una **secuencia de video** como parte de la llamada de voz.
- Establecer un **código de disposición**.
- Seleccionar **Marcar como terminado** para la interacción actual.
- Utilizar la **Nota** para adjuntar una nota al historial de la llamada.
- Ver **Datos del caso** (datos adjuntos) para la llamada actual.
- Ver el **historial de la llamada actual**.
- Ver **información e historial** del contacto. Su cuenta también puede estar configurada para permitirle asignar una interacción con un contacto desconocido a un contacto conocido en la base de datos de contactos usando la función **Asignación manual de contacto** [**Modificado:** 8.5.117.18]
- Ocultar o mostrar los controles y la información acerca de la interacción actual al hacer clic en el botón contraer/expandir vista Interacción:
  -  Contraer
  -  Expandir
- Iniciar una **consulta de voz** con un destino o contacto interno y **transferir** o **colocar en conferencia** la llamada.
- Iniciar una **consulta de Mensajería instantánea (IM)** que pase información contextual al destino IM interno. Después de iniciar una sesión de consulta de IM, puede hacer la **transición de la sesión IM a consulta de voz**. **Nota:** Su administrador pudiera tener vistas personalizadas adicionales para mejorar el uso de la vista de Interacción de voz.

## El área de Estado de la llamada de la vista Interacción de voz

El área de Estado de llamadas de la vista Interacción de Voz proporciona el número telefónico o el nombre del contacto o la extensión del destino interno y el estado de la llamada. Los estados posibles de las llamadas pueden incluir los siguientes:

- **Conectado:** Usted está hablando activamente con el contacto o con el destino interno.
- **Finalizado:** La llamada ha sido finalizada por el usuario o por el contacto.
- **En espera:** La llamada está en un estado en el cual el contacto no puede oírle y usted no puede oír al contacto cuando está en espera.
- **Estableciendo:** Usted está intentando conectarse a un destino interno o una cola para una **consulta de voz**.
- **Estableciendo En espera:** La llamada se coloca en espera antes de que responda el destino interno de manera que el destino interno esté en espera cuando se responda la llamada.

## Acciones de llamada

Las acciones de llamadas son controles estándar para las interacciones de voz. Workspace le permite realizar las acciones de llamadas siguientes:

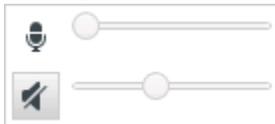
- **Finalizar llamada:** Haga clic en **Finalizar llamada** () para desconectar la llamada.
- **Retener llamada:** Haga clic en **Espera** () para colocar una llamada activa en espera. Si una llamada está en espera, usted no puede oír al contacto y el contacto no puede oírle.
- **Reanudar llamada:** Haga clic en **Reanudar llamada** () para reconectar una llamada que está en espera. Podrá oír al contacto y el contacto podrá oírle.
- **Transf. de llamada instantánea:** Haga clic en **Transf. de llamada instantánea** () para redirigir la interacción de voz actual a un destino interno o a un agente o a un correo de voz de un grupo de agentes () ([**Agregado:** 8.5.118.10]) que selecciono al usar Team Communicator.
- **Conferencia de llamada instantánea:** Haga clic en **Conferencia de llamada instantánea** () para iniciar una conferencia de voz de manera instantánea con la interacción de voz actual y un contacto o un destino interno que seleccione utilizando el Team Communicator.
- **Enviar DTMF:** Puede adjuntar datos numéricos a una llamada introduciendo dígitos de tonos duales de frecuencia múltiple (DTMF) en el historial de caso de la llamada. Haga clic en el botón del teclado () para abrir el teclado de DTMF, luego escriba los números en el campo de números o haga clic en los números del teclado para introducir los números.
- **Silenciar el micrófono:** (Sólo para agentes con VoIP/SIP que trabajen con Workspace SIP Endpoint) La

persona con quien está conectado no podrá oírlo cuando el micrófono de su auricular o de su estación de trabajo esté en silencio. Hay dos maneras de tener acceso al botón Silenciar micrófono. O bien haga

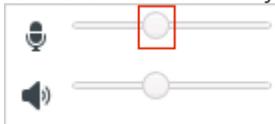
clic en **Silenciar micrófono** () en el control de Propiedades de volumen, o haga clic para abrir el menú de control de Propiedades de volumen, y luego haga clic en **Silenciar el micrófono** que se encuentra al lado del control de volumen del micrófono. Cuando su micrófono está en silencio aparece un círculo rojo con una diagonal atravesada al lado del icono del micrófono.



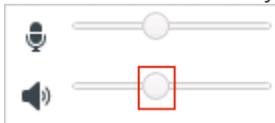
- **Silenciar el altavoz:** (Sólo para agentes con VoIP/SIP que trabajen con Workspace SIP Endpoint) Para acceder al botón Silenciar el altavoz, haga clic para abrir el menú de control Propiedades de volumen y luego haga clic en **Silenciar el altavoz** al lado del control de Volumen del altavoz. Cuando su altavoz esté silenciado, se mostrará un círculo rojo pequeño con una barra diagonal al lado del icono del altavoz.



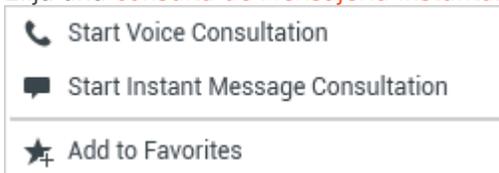
- **Ajustar el volumen del micrófono:** (Sólo para agentes con VoIP/SIP que trabajan con Workspace SIP Endpoint) Para acceder al Control de volumen del micrófono, haga clic para abrir el menú de control de Propiedades de volumen y luego mueva el control deslizante de volumen hacia la izquierda para disminuir el volumen y hacia la derecha para aumentarlo.



- **Ajustar volumen del altavoz:** (Sólo para agentes con VoIP/SIP que trabajan con Workspace SIP Endpoint) Para acceder al Control de volumen del altavoz, haga clic para abrir el menú de control de Propiedades de volumen y luego mueva el control deslizante de volumen hacia la izquierda para disminuir el volumen y hacia la derecha para aumentarlo.



- **Iniciar consulta:** Inicie una consulta con un destino interno o un contacto (). El destino puede elegir no atender la solicitud. El destino puede finalizar la consulta. Puede finalizar la consulta o transferir a, o colocar su interacción actual en conferencia con, el destino de la consulta. Elija una [consulta de Mensajería instantánea](#) o una [Consulta de voz](#).



- **Iniciar/Detener video:** Agregar/Eliminar una [secuencia de video](#) a su llamada de voz actual.



- **Programar una devolución de llamada:** Haga clic en **Programar devolución de llamada** () para abrir el cuadro de diálogo de la **Nueva dev. de llamada** Consulte [Devolución de llamada Genesys](#). [Agregado: 8.5.111.21]
- **Marcar como terminado:** Para finalizar una llamada y cerrar la ventana Interacción de voz, haga clic en **Marcar como terminado** (). El entorno puede estar configurado para requerir que especifique un **código de disposición** antes de que pueda hacer clic en **Marcar como terminado**. El entorno puede estar configurado para cambiar automáticamente el estado **Trabajo después de la llamada** a **Listo**, **No está listo** o algún otro valor, al hacer clic en **Marcar como terminado**, o es posible que el usuario tenga que establecer su estado manualmente en **Listo** o algún otro valor, después de completar el trabajo después de la llamada.

## Cronómetros de llamadas

### Link to video

[Modificado: 8.5.111.21] La Barra Interacción contiene controles de llamada que le permiten completar acciones de llamada tales como poner la llamada en espera y recuperar la llamada. También contiene un cronómetro que le dice por cuánto tiempo ha estado manejando la llamada.

Cuando pone una llamada en espera, es posible que se muestre un nuevo cronómetro que le indique por cuánto tiempo ha estado la llamada en espera, y también podría mostrarse una barra de progreso. La barra de progreso cambia de verde a amarillo y después a rojo a medida que pasa el tiempo. Si la barra de progreso cambia a rojo, la llamada ha estado en espera durante mucho tiempo

y deberá hacer clic en **Reanudar** () para indicar al contacto que todavía continúa en la llamada. Si coloca el puntero del ratón sobre el cronómetro de espera, la duración de la llamada y el tiempo de espera se muestran en una información sobre herramientas si esta característica está habilitada.

Después de la llamada, antes de hacer clic en Terminado, un cronómetro muestra cuánto le lleva completar su Trabajo después de la llamada. Si coloca el puntero del ratón sobre el cronómetro de después de la llamada, la duración de la llamada y el trabajo después de la llamada se muestran en una información sobre herramientas si esta característica está habilitada.

## Información e historial del contacto

Utilice el botón del **menú de la vista** **Mostrar/Ocultar información** para mostrar u ocultar la **información del contacto** y **el historial de contactos** del contacto actual.

La vista **Información de contacto** permite ver y editar la información del contacto. Si el contacto ya está en la base de datos de contacto, su información se mostrará en esta vista. Utilice los campos para agregar o modificar la información del contacto. Para obtener más información acerca de la Vista Información, véase [Directorio de contactos](#).

---

La vista **Historial del contacto** permite ver información acerca de las interacciones pasadas con el contacto actual si el contacto ya se encuentra en la base de datos de contactos. Utilice las herramientas de búsqueda para encontrar interacciones específicas. Para obtener más información acerca de la Vista Historial de contacto, véase [Historial del contacto](#).

Si hay **interacciones en progreso o recientes** para el contacto actual, el número de interacciones se muestra al lado del estado de la conexión de la interacción.

## Forzar el cierre de un caso (Llamada atascada)

Si usted se encuentra en una llamada y no puede cerrar la ventana Interacción porque la llamada se atascó en el sistema, haga clic con el botón derecho del ratón en la pestaña que está en la ventana Interacción que representa la llamada, y seleccione **Cerrar de manera forzada este caso** en el menú de acceso directo. Se le solicitará confirmar que desea cerrar de manera forzada la llamada.

## Solución de problemas entorno de equipos de escritorio remoto y virtual

### [Agregado: 8.5.109.16]

Es posible trabajar en un entorno que utiliza Infraestructura de equipo virtual (VDI) para ejecutar Workspace. Esto significa que cuando empieza Workspace, se muestra en su pantalla pero no se ejecuta realmente en su estación de trabajo, sino en una máquina remota.

Si no puede hacer o recibir llamadas y el icono de Workspace SIP Endpoint () es gris en vez de rojo, es posible que tenga que reiniciar la aplicación Workspace Standalone SIP Endpoint.

Para más información, consulte el [Entorno de equipos de escritorio remoto y virtual](#) en el tema *Login*.

## Comunicación con otro agente

La ventana Interacción de voz le permite llamar a otro agente o destino interno. Para abrir esta ventana, en la **Ventana principal**, utilice el **Team Communicator** para buscar un agente de destino interno e iniciar una llamada.

En el Menú de acciones de destino interno, seleccione **Llamar <nombre del destino>**, donde <nombre del destino> podría ser un agente, una habilidad, un grupo de agentes o una cola de espera. Si el destino interno acepta su invitación, el estado de la ventana Interacción de voz cambia a **Conectado. Ahora puede hablar con el destino interno**.

---

Usted tiene acceso a los mismos controles y funciones cuando está hablando con un destino interno o con un contacto. Puede hacer lo siguiente:

- Verificar el **estado de la llamada**.
- Realizar **acciones de llamada**, como finalizar la llamada, colocarla en espera, enviar DTMF, transferir la llamada o iniciar una llamada de conferencia. Para agentes con VoIP-/SIP-, están disponibles las siguientes acciones de llamada adicionales: grabar la llamada, silenciar y suspender silencio de la llamada, y ajustar el volumen del micrófono y del altavoz. Consulte las **Interacciones de voz** para obtener una lista de acciones y limitaciones adicionales.
- Ver el **historial de llamadas**.
- Establecer un **código de disposición**.

Su sistema puede estar configurado para que llame al correo de voz de otro agente o grupo de agentes. Si tiene disponible esta característica, verá el icono de correo de voz (☎) en los resultados de búsqueda del **Team Communicator** cuando busque un agente o grupo de agentes. Seleccione el destino de correo de voz de la misma manera que selecciona una llamada de voz, IM o interacción de correo electrónico. [**Agregado:** 8.5.118.10]

## Comunicación con otro agente mientras maneja una interacción activa

Workspace le permite manejar más de una interacción de voz de manera simultánea. Por ejemplo, se puede colocar en espera una llamada activa y ejecutar una nueva interacción de voz. Generalmente, esto se hace para consultar con otro agente o destino interno a quien no se desea transferir la llamada activa ni iniciar una conferencia con la llamada activa.

Mientras está en llamada activa, utilice la barra de herramientas del **Team Communicator** en la **Ventana principal** para ejecutar una **nueva interacción de voz**.

También se puede **iniciar una sesión de IM con un destino interno a partir de la llamada activa**. Las sesiones de IM iniciadas a partir de una llamada activa permiten al destino interno ver los **datos de caso**, así como **información e historial del contacto**. Se puede **cambiar una sesión de IM interna** a una llamada de **consulta de voz**.

Si se inicia una nueva interacción de voz, la llamada se coloca en espera y se establece la conexión con el destino interno. Para reanudar la llamada original, haga clic en el botón **Reanudar llamada** en la ventana de la interacción de voz original.

Mientras la llamada original se encuentre en espera, se puede establecer la conexión con la llamada de destino interno. Están disponibles las **acciones de llamada estándares**.

---

## Consulta de voz

[**Modificado:** 8.5.103.10, 8.5.109.16]

La función Consulta de voz permite consultar con un destino interno o un contacto sobre la interacción de voz actual.

Durante la consulta, se puede **transferir** al destino o comenzar una **conferencia** con el destino. El destino tiene la opción de aceptar o no su consulta, transferencia o solicitud de conferencia y puede elegir finalizar la consulta. Las consultas de voz que se comienzan desde una interacción activa permiten al destino interno ver los datos, información de contacto e historial de los casos.

[Link to video](#)

### Iniciar una consulta de voz

La vista **Interacción de voz** le permite comenzar una consulta con un destino interno o un contacto sobre su llamada de voz actual.

Haga clic en el botón **Iniciar una consulta** (.

Utilice el **Team Communicator** para buscar un destino interno o un contacto.

En el Menú **de acciones**, haga clic en:

- **Iniciar una consulta de voz:** Inicie una consulta de voz con un destino interno o un contacto.

Después de iniciar la solicitud de consulta, el contacto o destino interno se coloca en espera y la llamada de solicitud de consulta se presenta al destino de consulta. Los indicadores del **Estado de la llamada** que están junto al nombre del participante muestran si el contacto o el destino interno está en espera e indica cuando la solicitud de consulta cambia de **Estableciendo a Conectada**.

[Link to video](#)

O,

- **Iniciar una consulta de voz (Transferencia):** Inicie una interacción de voz para conversar con el destino de transferencia antes de transferir la llamada al destino interno u a otro contacto.
- **Iniciar una consulta de voz (Conferencia):** Inicie una interacción de voz para conversar con el destino de la consulta antes de realizar la llamada en conferencia al destino interno u a otro contacto.

### Notas:

- También puede elegir iniciar una Consulta de mensaje instantáneo desde el Menú **de acciones**. Haga clic en **Iniciar consulta de mensaje instantáneo** para mostrar la vista **Mensaje instantáneo** en la ventana de interacción actual. Envíe un mensaje para enviar una invitación al destino de la consulta.
- Dependiendo de cómo esté configurado el sistema, es posible que cuando usted finaliza la llamada con el destino de consulta se vuelva a conectar automáticamente con el contacto que estaba en espera o que tenga que volver a conectar manualmente la llamada haciendo clic en Reanudar (). La característica de reconexión manual le permite hacer otra llamada de consulta sin volver a conectarse ni tener que poner el contacto en espera nuevamente. [**Agregado:** 8.5.103.10]

## Transferencia de una interacción de voz

### Link to video

Para conversar con el destino de la transferencia antes de transferir la llamada al destino interno o a otro contacto, haga clic en el botón de consulta de la barra de herramientas y, en el Menú **de acciones** del Team Communicator, seleccione la siguiente opción:

**Iniciar consulta de voz** (o **Iniciar consulta de voz (Transferir)**, dependiendo del tipo de entorno que tenga).

Después de iniciar la solicitud de la consulta, se pone en espera al contacto o destino interno y la llamada se presenta al destino de la consulta. Observe los indicadores de estado de llamadas que están junto al nombre del participante para determinar si el contacto o el destino interno está en espera para determinar cuando cambia el estado de la solicitud de consulta de Estableciendo a Conectado.

Después que su destino acepta la consulta, está conectado y podrá conversar con el destino de la transferencia. El contacto sigue en espera.

### Completar la transferencia

Para completar la transferencia, haga clic en el botón **Transferencia instantánea** () de la interacción de voz principal, seleccione el destino de la consulta del Team Communicator y haga clic en **Transf. de llamada instantánea**. El contacto o destino interno está conectado con el destino de transferencia y el estado de la llamada de voz cambia a **Finalizado** en la vista Interacción de voz.

Puede realizar cualquiera de las funciones siguientes utilizando la barra de herramientas Consulta de voz:

- Alterne (conmute) entre el contacto o destino interno y el destino de transferencia al hacer clic en **Recuperar llamada** (). El otro participante se pone en espera hasta que el usuario alterne o complete la **transferencia**.
- Finalice la llamada del destino de la consulta y reanude la llamada con el contacto o destino interno ().
- Envíe tonos duales de frecuencia múltiple (DTMF) al destino de transferencia utilizando el teclado numérico DTMF ().
- Para agentes con VoIP-/SIP, están disponibles las siguientes **acciones de llamada** adicionales: grabar la llamada, silenciar y suspender silencio de la llamada, y ajustar el volumen del micrófono y del altavoz. Consulte las **Interacciones de voz** para obtener una lista de acciones y limitaciones adicionales.

---

Una vez que se complete la transferencia, haga clic en **Marcar como terminado** para cerrar la ventana Interacción de voz (). Se le puede configurar para que especifique un **código de disposición** antes de que pueda hacer clic en **Marcar como terminado**.

**Nota:** Para elegir cambiar la transferencia a una conferencia, haga clic en el botón **Conferencia instantánea** () , seleccione el destino de la consulta en el Team Communicator y haga clic en **Conferencia de voz instantánea**.

Véase **Completar la conferencia**.

## Iniciar una conferencia de voz

### Link to video

Para conversar con el destino de la conferencia antes de realizar la llamada en conferencia al destino interno o a otro contacto, haga clic en el botón consulta de la barra de herramientas y en el Menú **de acciones** del Team Communicator, seleccione la siguiente opción:

**Iniciar consulta de voz** (o **Iniciar consulta de voz (Conferencia)**), dependiendo del tipo de configuración que tenga).

Después de iniciar la solicitud de la consulta, se pone en espera al contacto o destino interno y la llamada se presenta al destino de la consulta. Observe los indicadores de estado de llamadas que están junto al nombre de la persona para determinar cuando cambia el estado de la solicitud de consulta de Estableciendo a Conectado.

## Finalizar la conferencia

Después de que el destino acepte la consulta, para completar la conferencia, haga clic en el botón

**Conferencia instantánea** () , seleccione el destino de la consulta en el Team Communicator y haga clic en **Conferencia de llamada instantánea**. El contacto o destino interno está conectado con el destino de la transferencia para la llamada en conferencia con el destino. El contacto o destino interno está conectado con el destino de la conferencia.

### Link to video

Puede realizar cualquiera de las funciones siguientes utilizando la barra de herramientas Consulta de voz:

- Alterne (conmute) entre el contacto o destino interno y el destino de conferencia haciendo clic en **Reanudar llamada** () . Se pone en espera al otro participante hasta que el usuario alterne o complete la **conferencia**.

- Finalice la llamada con el destino de la conferencia y reanude la llamada con el contacto o destino interno (.
- Envíe tonos duales de frecuencia múltiple (DTMF) al destino de transferencia utilizando el teclado numérico DTMF (.
- Para agentes con VoIP-/SIP, están disponibles las siguientes **acciones de llamada** adicionales: grabar la llamada, silenciar y suspender silencio de la llamada, y ajustar el volumen del micrófono y del altavoz. Consulte las **Interacciones de voz** para obtener una lista de acciones y limitaciones adicionales.

### Link to video

**Nota:** Para elegir cambiar la conferencia por una transferencia, haga clic en el botón **Transferencia instantánea** () , seleccione el destino de la consulta en el Team Communicator y haga clic en **Transferencia de voz instantánea**. Consulte **transferencia** para obtener más información.

Después que se establece la conferencia, puede realizar las siguientes acciones:

- **Suspender y reincorporar el sonido.**
- **Eliminar a un participante de la conferencia.**
- Utilizar la **Nota** para adjuntar una nota al historial de la llamada.
- Completar la llamada haciendo clic en **Finalizar llamada** (.
- Cerrar la ventana de Interacción de voz haciendo clic en **Marcar como terminado** (). Se le puede configurar para que especifique un **código de disposición** antes de que pueda hacer clic en **Marcar como terminado**.
- Para agentes con VoIP-/SIP, están disponibles las siguientes **acciones de llamada** adicionales: grabar la llamada, silenciar y suspender silencio de la llamada, y ajustar el volumen del micrófono y del altavoz. Consulte las **Interacciones de voz** para obtener una lista de acciones y limitaciones adicionales.

## Suspender y reincorporar el sonido

**[Modificado: 8.5.109.16]** Su usuario puede ser configurado para suspender o reincorporar el sonido para algunos participantes en una conferencia. Haga clic en el Menú **de acciones del participante** en la vista Interacción de voz y seleccione **Suspender de la conferencia** para suspender a dicho participante de la conferencia. El participante no podrá escuchar lo que están diciendo las otras personas o conversar en la conferencia hasta que no se le reincorpore a la misma.

Cuando un participante es suspendido de una conferencia, se muestra la palabra **Suspendido** junto a su nombre en el Menú de **acciones del participante** y el icono de Conferencia de llamada () cambia al icono de Conferencia de llamada suspendida (.

Para reincorporar al participante suspendido a la conferencia, haga clic en el Menú **de acciones del participante** de la vista Interacción de voz y seleccione **Reincorporar a la conferencia** para permitir que el participante pueda escuchar lo que están diciendo las otras personas y conversar con

ellos.

## Eliminar a un participante de la conferencia

Se le puede configurar para eliminar a uno de las participantes de una conferencia. Haga clic en el Menú **de acciones del participante** en la vista Interacción de voz y seleccione **Eliminar de la conferencia** para eliminar a ese participante de la conferencia. Puede seguir conversando con la persona que no fue eliminada de la conferencia.

## Grabación de voz

La funcionalidad de Grabación de voz (solo para agentes con VoIP/SIP) permite grabar la interacción de voz actual con un contacto o un destino interno. Workspace admite dos tipos diferentes de grabación de voz: grabación de emergencia y grabación de llamada controlada. El administrador del sistema configura el tipo de grabación de voz que es admitido en su entorno.

Si la cuenta está configurada para la grabación de emergencia, puede iniciar y detener la grabación mediante el uso de un solo botón.

Si la cuenta está configurada para la grabación controlada, puede iniciar una grabación, pausarla, reanudarla y finalizarla.

Adicionalmente, también puede estar configurado para grabación automática o grabación guiada por el sistema. Si ese es el caso, recibirá una notificación de que la grabación está en progreso.

La grabación de llamada permite realizar las siguientes funciones desde la ventana Interacción de voz y la **barra Interacción de la ventana principal**:

- **Grabar la llamada: Haga clic en Grabar la llamada** () para grabar una llamada.
- **Dejar de grabar la llamada:** Haga clic en **Dejar de grabar la llamada** () para dejar de grabar una llamada que esté grabando actualmente.
- **Hacer una pausa en la grabación de la llamada: Haga clic en Hacer una pausa en la grabación de la llamada** () para hacer una pausa en la grabación de una llamada que esté grabando actualmente.
- **Reanudar la grabación de la llamada: Haga clic en Reanudar la grabación de la llamada** () para detener la grabación de una llamada que esté grabando actualmente.

Cuando está grabando una llamada, el icono de llamada en el área de participantes conectados cambia a rojo.



Al pausar una grabación de llamada, el icono de llamada rojo cambia a azul.

Si coloca el puntero del ratón sobre el icono de llamada, aparecerá un mensaje emergente sobre la herramienta que se mostrará para indicar que la llamada se está grabando y la duración de la grabación.

Cuando está activa una grabación de llamada, un icono de grabación de llamada () se muestra en la barra de título de la **Ventana principal**.

## Interacción de video

La ventana Interacción de video es una vista flotante que le permite ver una secuencia de video entrante de un contacto u otro destino. La secuencia de video podría venir de un dispositivo móvil o una computadora equipada con una cámara web. Si tiene una cámara de video como parte de su sistema, puede enviar una secuencia de video al contacto.

La ventana Interacción de video le permite ver ambas secuencias de video simultáneamente o solo la secuencia de video entrante.



— Haga clic en Iniciar video para conectarse a la secuencia de video durante una llamada de voz que también tiene un componente de video. Este botón se muestra en la Barra de interacciones solo si la llamada tiene un componente de video.



— Haga clic en Detener video para cerrar la ventana Interacción de video. Esta acción no finaliza la llamada, sólo detiene la secuencia de video para que no se muestre y detiene el envío de su secuencia de video al contacto.

En la Barra de interacción, use el botón Iniciar/Detener el video para mostrar u ocultar la ventana de video.

Los siguientes botones le permiten controlar la secuencia de video:

-   — Haga clic en iniciar o detener el componente de secuencia de video de una llamada de voz con capacidad de video. Use esta función para poner el video en espera. Esta acción no tiene efecto en la llamada de voz. La secuencia de video envía un mensaje a su contacto que dice "En espera". Si coloca la llamada de voz en espera, la llamada de video también se pondrá en espera.
-  — Ponga la llamada en espera y recupere la llamada. El estado de la llamada cambia a En espera y luego regresa a Conectado cuando recupera la llamada. Cuando pone la llamada en espera, la secuencia de video también se pone en espera. Usted y el contacto ya no pueden verse en la secuencia de video del otro. Al contacto le aparece un mensaje de "Video en espera".

- 
-  — Haga clic para mostrar u ocultar en la ventana Interacción de video la vista en miniatura de su secuencia de video.
  -  — Haga clic para alternar la vista de la ventana Interacción de video entre la secuencia de video entrante y la secuencia de video de su cámara web.

Usted puede cambiar el tamaño de la ventana Interacción de video haciendo clic y arrastrando los bordes de la ventana. Workspace recuerda el tamaño y la posición de la última ventana de Interacción de video que usó.

Cuando termina su llamada de voz, la secuencia de video también finaliza y se cierra la ventana de Interacción de video.

## 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 Voice Call \(Manejar una llamada de voz\)](#)
- [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 \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## 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

# Interacciones de devolución de llamada

[Modificado: 8.5.111.21]

## Sugerencia

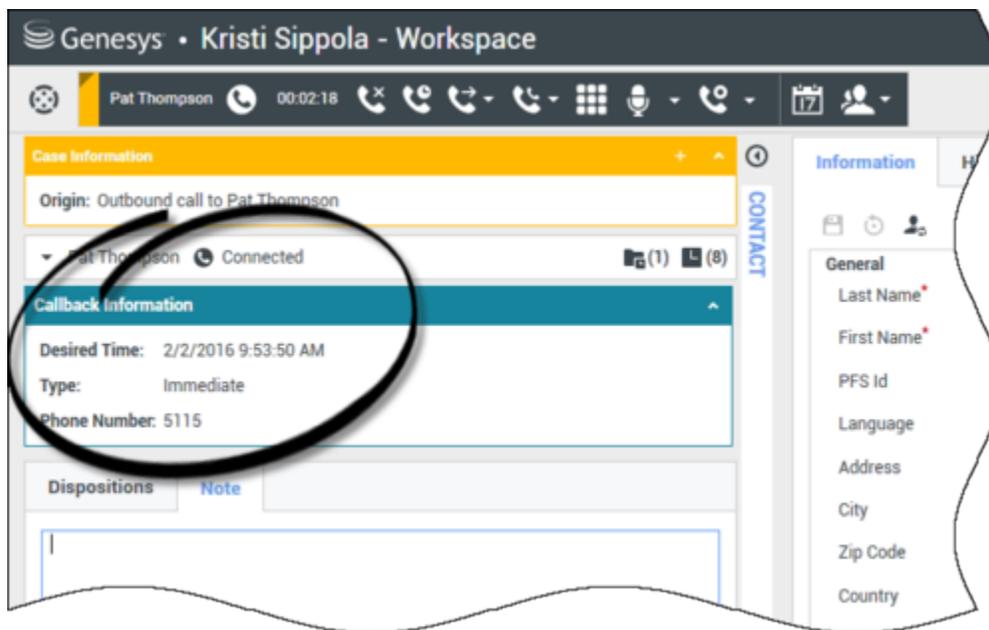
¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección **Recursos relacionados** al final de este artículo.

Workspace tiene dos tipos de devolución de llamada: Devolución de llamada Genesys y devolución de llamada de la Web. La devolución de llamada Genesys se proporciona como un servicio integrado a través del componente **Genesys Mobile Services (GMS)**. La devolución de llamada de la web se proporciona como un canal separado a través de **eServices** y será retirado.

## Devolución de llamada Genesys

[Agregado: 8.5.111.21]

Las interacciones de devolución de llamada se reciben en el canal de **voz**. Una devolución de llamada es una interacción que ha sido solicitada por un contacto a través del sitio web de su compañía, un teléfono móvil o el IVR de su compañía. Se le notifica a través de una **notificación de interacción** de que se le dirige una devolución de llamada. Usted maneja la devolución de llamada como cualquier otra llamada de voz.



---

## Tipos de devolución de llam.

Su sistema puede tener uno o más de estos tipos de devolución de llamada:

- **Inmediata, Retrasada o Programada** — Su contacto solicita una devolución de llamada y usted recibe una notificación de interacción que puede aceptar o rechazar. La vista de Información de devolución de llamada le muestra los datos reunidos del IVR de su compañía así como el tipo de devolución de llamada, el tiempo especificado, el número de teléfono y otra información tal como instrucciones para usted.
- **Retrasada (Vista preliminar del agente)** — Su contacto solicita una devolución de llamada, el sistema de su compañía la dirige hacia usted en el tiempo y puede tener una vista preliminar antes de aceptar o rechazar la llamada. La vista preliminar de información es configurada por su administrador. La vista de Información de devolución de llamada le muestra los datos reunidos del IVR de su compañía así como el tipo de devolución de llamada, el tiempo especificado, el número de teléfono y otra información tal como instrucciones para usted.

Si su **estado** es Listo en el canal de Voz, pueden dirigirse nuevas solicitudes de devolución de llamadas hacia usted. Cuando una interacción de devolución de llamadas se dirige hacia usted, se muestra una nueva Notificación de interacción. Haga clic en **Aceptar** para responder a la interacción de devolución de llamada. Haga clic en **Rechazar** para devolver la devolución de llamada a otro agente, punto de enrutamiento o cola. Si no realiza alguna acción, la interacción se devolverá a otro agente, punto de enrutamiento o cola.

## Acciones de llamada

Las acciones de llamada son controles estándar para las interacciones salientes. Workspace le permite realizar las acciones de llamadas siguientes:

- **Menú de acciones del participante**—En el área de estado de la llamada, haga clic en la flecha hacia abajo que está al lado del nombre del contacto para iniciar un tipo de interacción diferente con el contacto, como una interacción por correo electrónico, si el contacto tiene disponible información de canales adicionales en la base de datos de contactos.
- **Finalizar llamada:** Haga clic en **Finalizar llamada** () para desconectar la llamada.
- **Retener llamada:** Haga clic en **Espera** () para colocar una llamada activa en espera. Si una llamada está en espera, usted no puede oír al contacto y el contacto no puede oírle.
- **Reanudar llamada:** Haga clic en **Reanudar llamada** () para reconectar una llamada que está en espera. Podrá oír al contacto y el contacto podrá oírle.
- **Transferencia de llamada instantánea:** Haga clic en **Transf. de llamada instantánea** () para redirigir la interacción saliente actual a un contacto o a un destino interno que seleccione utilizando el Team Communicator.
- **Conferencia de llamada instantánea:** Haga clic en **Conferencia de llamada instantánea** () para iniciar una conferencia de voz con la interacción saliente actual y un contacto o un destino interno que seleccione utilizando el Team Communicator.
- **Enviar DTMF:** Puede adjuntar datos numéricos a una llamada introduciendo dígitos de tonos duales de

frecuencia múltiple (DTMF) en el historial de caso de la llamada. Haga clic en el botón de teclado () para abrir el teclado DTMF. Escriba los números en el campo numérico o haga clic en los números del teclado para introducir los números.

- **Reprogramar devolución de llamada:** Haga clic en **Reprogramar devolución de llamada** () para **volver a programar una llamada** (por ejemplo, si el contacto está muy ocupado para responder en ese momento) para una fecha y/u hora diferente.
- **Iniciar consulta:** Inicie una consulta de voz con un destino interno o un contacto (). El destino puede elegir no atender la solicitud. El destino puede finalizar la consulta. Puede finalizar la consulta o transferir o colocar su interacción actual en conferencia hacia o con el destino de la consulta.
- **Marcar como terminado:** Para finalizar una llamada y cerrar la ventana Interacción de voz, haga clic en **Marcar como terminado** (). Se le puede configurar para que especifique un **código de disposición** antes de que pueda hacer clic en **Marcar como terminado**.

## Disposiciones

Use la vista Disposiciones para asignar un **código de disposición** a una interacción en progreso o terminada, para calificar el resultado de la interacción.

## Nota

Utilice la **Nota** para adjuntar una nota al historial de la llamada.

## Devolución de llamadas en la web

La ventana Interacción de devolución de llamadas en la web es parecida a la ventana Interacción de voz. Permite ver toda la información necesaria para manejar una interacción de voz con un contacto que solicitó una devolución de llamada de la página web de su compañía.

Devolución de llamadas en la web le permite una vista preliminar de la interacción de la devolución de llamadas de la web antes de que conecte la llamada manualmente.

Si su **estado** es Listo en el canal de devolución de llamadas de la web, pueden dirigirse nuevas solicitudes de devolución de llamadas hacia usted. Cuando una interacción de devolución de llamadas de la web se dirige hacia usted, se muestra una nueva Notificación de interacción. Haga clic en **Aceptar** para mostrar la Vista preliminar de la interacción de devolución de llamadas de la web. Utilice la Vista preliminar de la interacción de devolución de llamadas de la web para realizar una **llamada de voz saliente**. Haga clic en **Rechazar** para dirigir el registro hacia otro agente, punto de enrutamiento o cola. Si no realiza alguna acción, la interacción se dirigirá hacia otro agente, punto de enrutamiento o cola.

## Usar la Vista preliminar de interacción de devolución de llamadas de la web

La Vista preliminar de interacción de devolución de llamadas es una versión especial de la vista Interacción de voz. Puede obtener información más detallada sobre los controles de interacción de voz [aquí](#).

La vista preliminar de la interacción de devolución de llamadas de la web le permite ver la información de la interacción de devolución de llamadas de la web antes de que se conecte con el contacto. La Vista preliminar de interacción de devolución de llamadas de la web contiene las siguientes características y funciones:

- **Información del caso:** Información resumida sobre la interacción. El administrador especifica el contenido de esta área. Puede contener información que el contacto introdujo en la página web de su compañía, el número telefónico del contacto, etc.
- **Acciones de vista preliminar de llamadas** (barra de herramientas): **Acciones** que puede realizar, incluyendo iniciar la llamada, poner un marcador a la llamada como **Hecha** y programar un horario diferente para la devolución de llamadas.
- **Información de devolución de llamadas:** Información específica sobre el registro. El administrador especifica el contenido de esta área. Puede contener un intervalo de tiempo para el cual el contacto indicó disponibilidad, el nombre del contacto o la información sobre la naturaleza de la interacción.
- **Contacto:** La vista **Directorio de contactos** le permite administrar la información de contacto.
- **Respuestas:** La vista **Respuestas** permite acceder a la base de datos de respuestas estándares escritas previamente para las interacciones. Estas respuestas se pueden leer al contacto durante una interacción telefónica.

### Acciones de vista preliminar de llamadas

Las acciones de la vista preliminar de llamadas son controles estándar para las interacciones de devolución de llamadas de la web. Workspace permite realizar las siguientes acciones de vista preliminar de llamadas:

- **Llamar al contacto:** Haga clic en **Llamar** () para conectarse con el contacto y mostrar la vista Interacción de devolución de llamadas de la web.
- **Hecho:** Haga clic en **Hecho** () para marcar la llamada como realizada. Puede hacer esto en lugar de llamar al contacto o después de haberlo llamado.
- **Programar una devolución de llamada:** Haga clic en **Programar devolución de llamada** () para **volver a programar una devolución de llamada** a una hora diferente que la hora solicitada por el contacto (por ejemplo, si el contacto no responde el teléfono, la línea del contacto está ocupada, el contacto no está disponible para tomar la llamada u obtiene respuesta de la máquina contestadora del contacto).

---

## Manejo de una interacción de devolución de llamadas de la web

Si hace clic en **Lllamar** en la Vista preliminar de devolución de llamadas de la web, la ventana Vista preliminar de devolución de llamadas de la web se actualiza para mostrar el Estado de la llamada y las Acciones de la llamada de la ventana Interacción de devolución de llamadas de la web.

### Estado de la llamada

El área del estado de la llamada de la ventana Interacción de devolución de llamadas de la web brinda el número telefónico o el nombre del contacto, así como el estado de la llamada. Los estados posibles de las llamadas pueden incluir los siguientes:

- **Conectado:** Usted está hablando activamente con el contacto o con el destino interno.
- **En espera:** La llamada está en un estado en el cual el contacto no puede oír al usuario y el usuario no puede oír al contacto cuando el contacto está en espera.
- **Listo para llamar:** Su sistema está listo para conectar la llamada con el contacto. Este es el estado predeterminado si usted o la otra persona finaliza la llamada.

### Acciones de llamada

Las acciones de llamada son controles estándar para las interacciones salientes. Workspace le permite realizar las acciones de llamadas siguientes:

- **Menú de acciones del participante**—En el área de estado de la llamada, haga clic en la flecha hacia abajo que está al lado del nombre del contacto para iniciar un tipo de interacción diferente con el contacto, como una interacción por correo electrónico, si el contacto tiene disponible información de canales adicionales en la base de datos de contactos.
- **Finalizar llamada:** Haga clic en **Finalizar llamada** () para desconectar la llamada.
- **Retener llamada:** Haga clic en **Espera** () para colocar una llamada activa en espera. Si una llamada está en espera, usted no puede oír al contacto y el contacto no puede oírle.
- **Reanudar llamada:** Haga clic en **Reanudar llamada** () para reconectar una llamada que está en espera. Podrá oír al contacto y el contacto podrá oírle.
- **Transferencia de llamada instantánea:** Haga clic en **Transf. de llamada instantánea** () para redirigir la interacción saliente actual a un contacto o a un destino interno que seleccione utilizando el Team Communicator.
- **Conferencia de llamada instantánea:** Haga clic en **Conferencia de llamada instantánea** () para iniciar una conferencia de voz con la interacción saliente actual y un contacto o un destino interno que seleccione utilizando el Team Communicator.
- **Enviar DTMF:** Puede adjuntar datos numéricos a una llamada introduciendo dígitos de tonos duales de frecuencia múltiple (DTMF) en el historial de caso de la llamada. Haga clic en el botón de teclado () para abrir el teclado DTMF. Escriba los números en el campo numérico o haga clic en los números del

teclado para introducir los números.

- **Programar una devolución de llamada:** Haga clic en **Programar devolución de llamada** () para **volver a programar una llamada** (por ejemplo, si el contacto está muy ocupado para responder en ese momento) para una fecha y/u hora diferente.
- **Iniciar consulta:** Inicie una consulta de voz con un destino interno o un contacto (). El destino puede elegir no atender la solicitud. El destino puede finalizar la consulta. Puede finalizar la consulta o transferir o colocar su interacción actual en conferencia hacia o con el destino de la consulta.

**Marcar como terminado:** Para finalizar una llamada y cerrar la ventana Interacción de voz, haga clic en **Marcar como terminado** (). Se le puede configurar para que especifique un **código de disposición** antes de que pueda hacer clic en **Marcar como terminado**.

## Disposiciones

Use la vista Disposiciones para asignar un **código de disposición** a una interacción en progreso o terminada, para calificar el resultado de la interacción.

## Nota

Utilice la **Nota** para adjuntar una nota al historial de la llamada.

## 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 Voice Call \(Manejar una llamada de voz\)](#)
- [Handle Callback Interactions \(Manejar interacciones de devolución de llamada\)](#)
- [Handle Web Callback Interactions \(Manejar interacciones de devolución de llamada Web\)](#)

## Temas relacionados

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

## Las 10 páginas principales

1. [Ayuda de Workspace Desktop Edition](#)

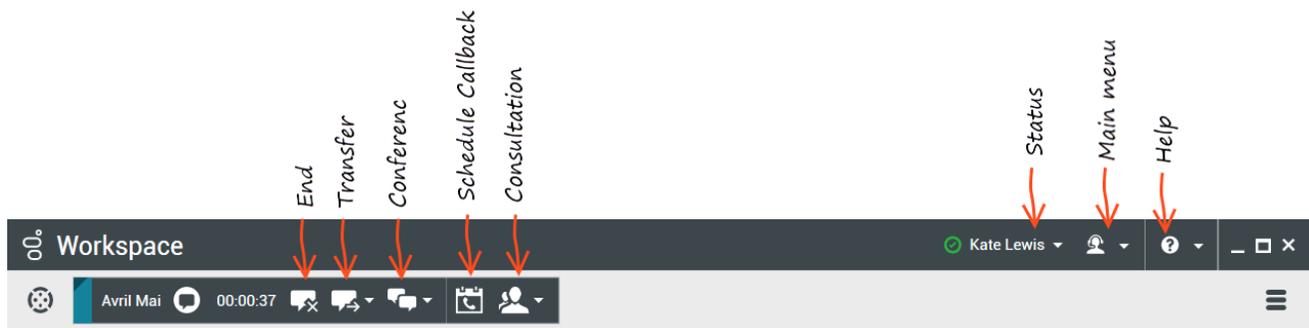
2. [Ventana principal](#)
3. [Mi estado](#)
4. [Directorio de contactos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Generalidades sobre funcionalidad](#)
7. [Mis mensajes](#)
8. [Login](#)
9. [Consulta de voz](#)
10. [Componentes, características y controles](#)

# Interacción de chat

[**Modificado:** 8.5.115.17, 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03, 8.5.122.08, 8.5.128.07, 8.5.142.05]

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

Un chat es una comunicación en tiempo real entre usted y su contacto a través de su computadora.



Utilice el control de **Zoom** en el **Menú principal** (consulte **Administrar su configuración y preferencias**) para cambiar el tamaño del texto en esta vista. Es posible que esta característica no esté disponible en su entorno. [**Agregado:** 8.5.109.16]

Las tareas de chat permiten manejar interacciones de chat con contactos y destinos internos. Haga clic en los siguientes enlaces para obtener más información:

- **Interacción de chat:** Le permite ver toda la información necesaria para manejar una interacción de chat con un contacto.
- **Consulta de chat:** Le permite consultar con otro agente acerca de la interacción de chat actual. Las consultas de chat que se inician 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.
- **Interacción de chat de Altocloud** Le permite ver los detalles de la visita de un contacto al sitio web de su empresa antes y después de iniciar una interacción de chat en la web. Esto suele ocurrir cuando su contacto hace clic en un widget de chat web, solicita un presupuesto o pide más información.

## Importante

En el caso de que haya un problema en su centro de contacto y se pierda la conexión a los servidores que manejan sus interacciones, es posible que algunas funciones no estén disponibles y que pierda la interacción con su contacto. Workspace muestra los mensajes del sistema que le informan sobre el estado de cada uno de los canales de medios disponibles.

## La ventana Interacción de chat

### [Modificado: 8.5.108.11]

Durante una sesión de chat, el contacto ingresa texto en una interfaz de chat, usualmente el sitio web de su compañía, y el texto que ingresa aparece en la vista Interacción de chat de Workspace. El texto que su contacto escriba aparece tanto en su ventana de chat como en la ventana de chat de su contacto.

Usted puede leer el texto que el contacto le envía, y a su vez responder al contacto escribiendo en el área de texto del chat y haciendo clic en **Enviar** para enviar lo que escribe a la interfaz de chat que utiliza el contacto. Es posible que vea un pequeño círculo en la parte inferior derecha de su mensaje en la transcripción. Cuando el círculo desaparezca, sabrá que el contacto se ha leído su mensaje.

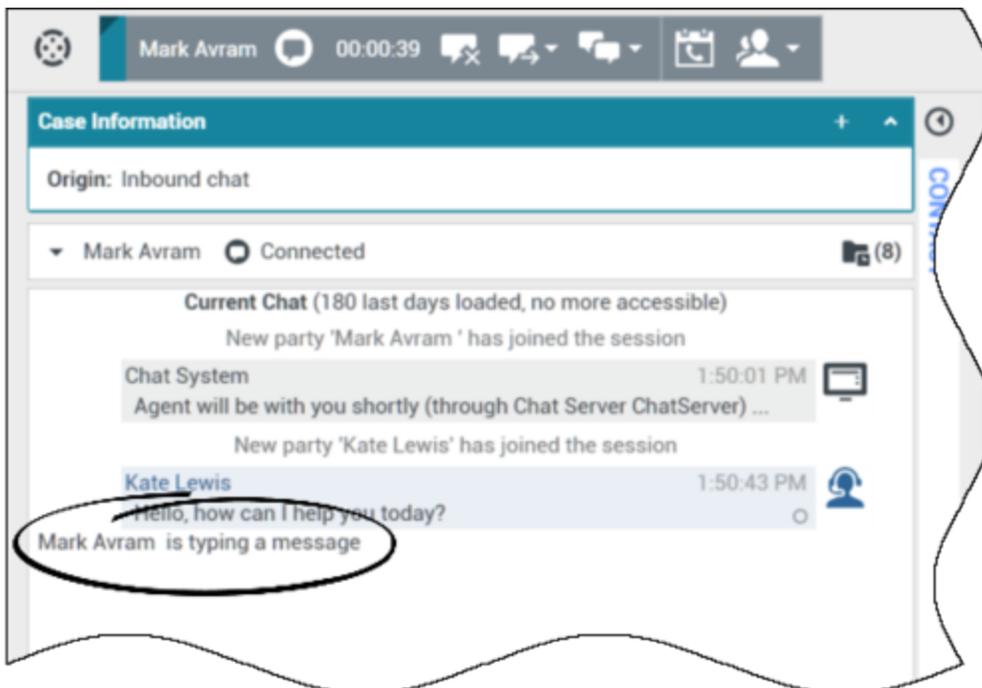


La interfaz de interacción de chat de Workspace mantiene la transcripción (una lista de desplazamiento de la correspondencia escrita entre el usuario y el contacto) del chat — también podría incluir chat de otras personas de la compañía si inicia una sesión de chat en conferencia o si la sesión de chat se le transfiere.

## Sugerencia

La presentación de la transcripción del chat en el entorno de su compañía puede ser diferente del que se muestra en las capturas de pantalla en este documento de ayuda.

Cuando el contacto escribe en su interfaz de chat, aparece un pequeño aviso al lado del nombre del contacto en la transcripción del chat para notificarle que el contacto está escribiendo. Es posible que el sistema esté configurado para permitirle ver lo que el contacto ingresa antes de enviarlo (véase la siguiente figura).



☐Tenga cuidado de no responder a lo que el contacto está escribiendo antes de que se lo envíe!

### Sugerencia

Si cuenta con la configuración para usar Genesys Altocloud, verá la pestaña **Altocloud** en el lado derecho de la ventana de interacción de chat. Consulte [este tema](#) para informarse sobre Altocloud.

¿Por qué parpadea la barra de interacción de chat?

[Agregado: 8.5.113.11]

Mientras maneja una interacción de chat, a veces cambia el enfoque a otra interacción, por ejemplo un chat con un contacto diferente, una llamada telefónica o un correo electrónico, o puede comenzar a utilizar otra aplicación y sus ventanas bloquean las ventanas de Workspace.

En estas situaciones podría ver que la barra de interacción de chat comienza a parpadear en amarillo y que el icono de Workspace de la barra de tareas también parpadea en amarillo.

Este parpadeo le avisa que algo ha cambiado. Estas son algunas razones por las que la interacción de chat podría parpadear en la barra de interacción:

- La respuesta pendiente alcanzó la fase de advertencia.
- Otro agente se incorporó o salió del chat (como por ejemplo, el supervisor o alguien que participaba en una consulta).

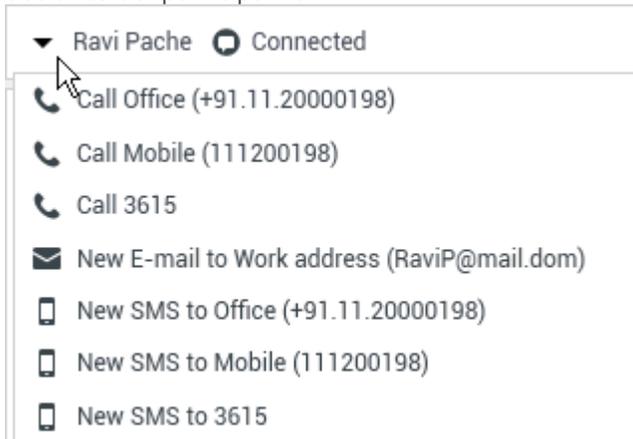
- El contacto salió del chat.
- La sesión de chat está por terminar debido a inactividad del usuario y su contacto.
- La sesión de chat ha terminado debido a inactividad del usuario y su contacto.
- La sesión de chat está a punto de cerrarse porque el contacto se desconectó. Su administrador puede especificar que las interacciones del chat se cierren automáticamente después de que un contacto se desconecte. También es posible que especifique un temporizador antes de que se cierre el chat para que pueda terminar el trabajo después de la llamada. Una vez que se cierra un chat, no se puede añadir una **disposición** o una **nota**. **[Agregado: 8.5.128.07]**

## Acciones de la ventana de interacción de chat

La ventana de interacción de chat permite manejar muchas tareas relacionadas con el chat, que incluyen las siguientes:

- **Enviar una respuesta** al contacto.
- Ver un indicador () que le permita determinar cuando una respuesta suya está **pendiente**.
- **Enviar** una o varias URL a su contacto (abrir las páginas web automáticamente en el escritorio del contacto).
- **Recibir imágenes y archivos** de su contacto. **[Agregado: 8.5.115.17]**
- **Transferir imágenes y archivos** a su contacto. **[Agregado: 8.5.115.17]**
- () **Transferir instantáneamente** el chat.
- () **Hacer una conferencia instantánea** del chat.
- Seleccionar **Marcar como terminado** para la interacción actual.
- Establecer un **código de disposición**.
- Utilizar la **Nota** para adjuntar una nota al historial de interacciones.
- Ver **Datos del caso** (datos adjuntos) de la interacción actual.
- Iniciar una consulta:
  - **Voz** (destinos internos y contactos).
  - **IM** (un destino interno solamente).
  - **Chat** (un destino interno solamente).
- **Llamar** al remitente, si hay un número de teléfono en la base de datos de contactos. También puede hacer clic en un número de teléfono en la transcripción del chat para realizar una llamada.
- **Enviar un correo electrónico** al remitente, si encuentra una dirección de correo electrónico en la base de datos de contactos. También puede hacer clic en una dirección de correo electrónico en la transcripción del chat para enviar un correo electrónico.
- Programar una devolución de llamada: Haga clic en **Programar devolución de llamada** () para abrir el cuadro de diálogo de la **Nueva dev. de llamada**. Consulte **Devolución de llamada Genesys**. **[Agregado: 8.5.111.21]**

- Combine la interacción con otros medios (como son correo electrónico, voz y SMS) utilizando el Menú de acciones del participante.



- Ver y administrar el [historial del contacto](#).
- Ver y administrar [información del contacto](#). Su cuenta también puede estar configurada para permitirle asignar una interacción con un contacto desconocido a un contacto conocido en la base de datos de contactos usando la función [Asignación manual de contacto](#) [**Modificado:** 8.5.117.18]
- Ocultar o mostrar los controles y la información acerca de la interacción actual haciendo clic en el botón Contraer/expandir vista Interacción: {

## Manejo de una interacción de chat

Cuando se acepta una interacción de chat, se muestra la ventana de interacción de chat.

El nombre del contacto y el tiempo transcurrido de la interacción se muestran en la parte superior.

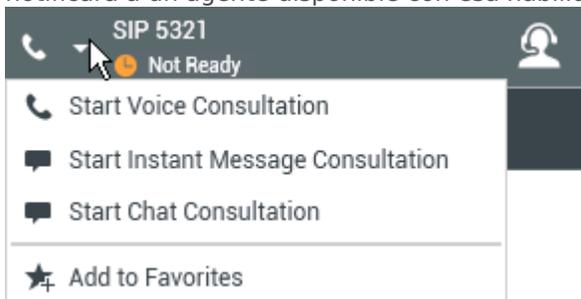
La información sobre el estado de la conexión se muestra al lado del menú desplegable de contactos. Utilice el menú desplegable de contactos para llamar al contacto si su número de teléfono está disponible en la base de datos de contactos.

Si hay [interacciones en progreso o recientes](#) para el contacto actual, el número de interacciones se muestra al lado del estado de la conexión de la interacción.

La barra de herramientas de chat está encima del área de [Transcripción del chat](#). Utilice la barra de herramientas de Chat para hacer lo siguiente:

- **Finalizar chat:** Haga clic en **Finalizar chat** () para detener la interacción de chat actual.
- **Transferencia de chat instantáneo:** Haga clic en **Transferencia de chat instantáneo** () para redirigir ([transferir](#)) la interacción de chat a un destino interno utilizando [Team Communicator](#).

- **Conferencia de chat instantáneo:** Haga clic en **Conferencia de chat instantánea** () para compartir (**colocar en conferencia**) la interacción de chat actual con un destino interno utilizando **Team Communicator**. Para solicitar una conferencia con un grupo de agentes, una habilidad o una cola de interacción, introduzca el nombre de la habilidad, el grupo o la cola de espera y se notificará a un agente disponible con esa habilidad o en ese grupo o cola de espera sobre su solicitud de conferencia.
- **Consulta:** Haga clic en **Iniciar consulta** () para iniciar una consulta por **IM**, **voz** o **chat** con un destino interno o con un contacto utilizando el **Team Communicator**. Para consultar con un grupo de agentes, una habilidad o una cola de interacción, elija el nombre de la habilidad, el grupo o cola y se notificará a un agente disponible con esa habilidad o en ese grupo de su solicitud de consulta.



- **Marcar como terminado:** Complete una sesión de chat y cierre la ventana de interacción de chat haciendo clic en **Marcar como terminado** () para la interacción actual. Se le puede configurar para que especifique un código de disposición antes de que pueda hacer clic en **Marcar como terminado**. El botón **Marcar como terminado** aparece después de que la interacción de chat finaliza.

## Área de transcripción de chat

El área de transcripción de chat muestra el contenido de los mensajes de chat que intercambie con su contacto, así como información del sistema, como nombres de los participantes a medida que entran y salen de la sesión de chat, y el tiempo de cada evento y mensaje. El contenido del sistema y mensaje posee un código de color por participante que permite distinguir el propietario de cada mensaje de manera visual. Puede seleccionar y copiar texto de la transcripción del chat.

Puede configurar su cuenta para que tenga un alias (seudónimo) que se muestre como su nombre de participante en lugar de su nombre verdadero o nombre de usuario. Un alias puede ser un nombre genérico para todos los agentes en su grupo o puede ser un identificador único para usted. Si en su configuración posee un alias, este se mostrará al contacto en la transcripción del chat del contacto y en su transcripción de chat.

## Sugerencia

Después de cierto período de inactividad, su sesión de chat podría alcanzar su tiempo de espera máximo y el sistema terminará la interacción. Los mensajes del tiempo de espera se muestran en el área de transcripción y se pueden guardar como parte del chat en el [historial de interacciones](#). [Agregado: 8.5.115.17]

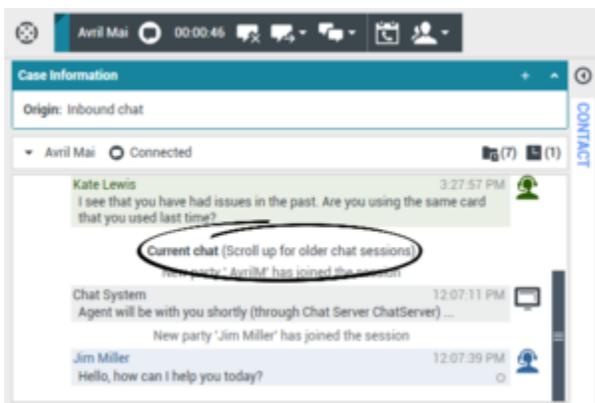
## Historial del chat

[Agregado: 8.5.122.08]

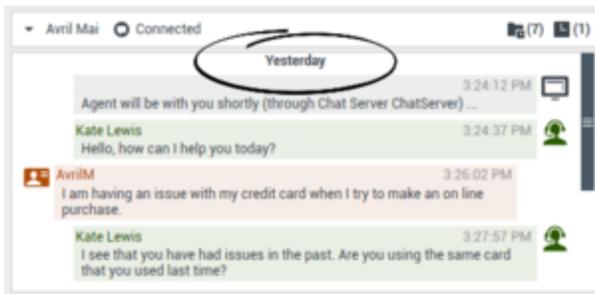
En ocasiones, mientras chatea con un contacto desea ver interacciones de chat anteriores con el mismo contacto, especialmente si está trabajando en un asunto aún no resuelto con él. Por ejemplo, puede suceder que un contacto se desconecte de una interacción de chat porque el chat expiró o perdió la conexión en su dispositivo antes de completar la sesión. Cuando vuelva a conectarse, es importante tener la sesión anterior como referencia para que no tenga que pedir información que ya le habían proporcionado.

Puede acceder al historial completo de las interacciones con un contacto, haciendo clic en la pestaña Historial en la vista [Información e historial del contacto](#) en la ventana de interacción.

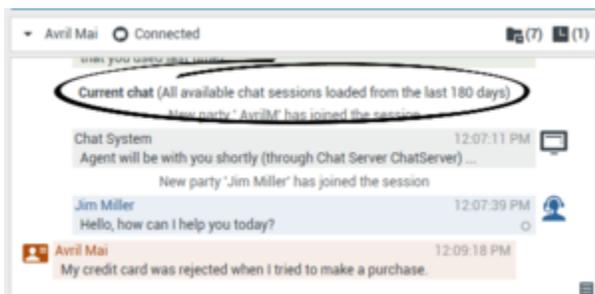
Su cuenta podría estar configurada de tal manera que pueda ver interacciones anteriores de chat con el contacto en orden cronológico, directamente arriba de la interacción de chat actual. Si su cuenta está configurada con esta función, en la transcripción verá texto por encima de la sesión de chat actual que indica en dónde comienza el chat actual y un mensaje que le informa que para ver más sesiones de chat, deberá desplazar hacia arriba. Puede tardar algunos segundos antes de que las sesiones más antiguas se carguen y aparezcan en la transcripción del chat.



Al desplazarse hacia arriba, cada una de las sesiones de chat más antiguas se divide por día, por ejemplo, **ayer** o **29 de noviembre**, para que sea más fácil encontrar una sesión específica.



Una vez cargadas todas las sesiones de chat más antiguas, aparece un aviso que le informa desde cuándo están disponibles sesiones más antiguas.



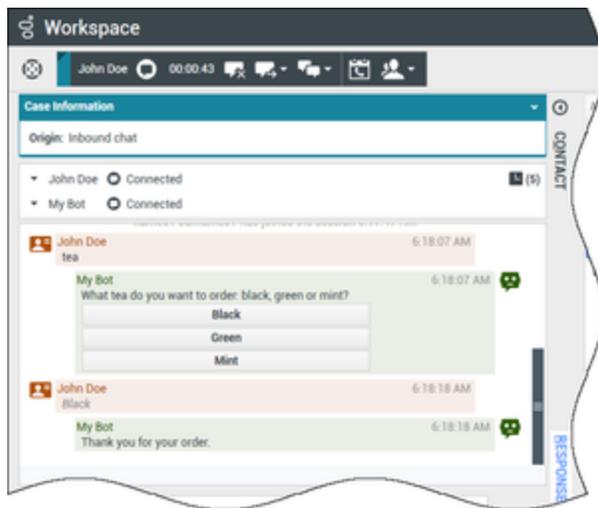
### Mensajes enriquecidos de medios de bots de chat

**[Added: 8.5.142.05]** En algunos entornos de Genesys se pueden utilizar bots de chat para interactuar automáticamente con los contactos de su organización. Los bots de chat son programas que envían información a los contactos a través de un widget de chat cuando un contacto visita el sitio web de su organización. Los bots de chat a menudo manejan el intercambio inicial con un contacto para determinar si el chat debe ser redirigido a un agente en vivo como una nueva interacción de chat. Los bots de chat también pueden participar en una sesión de chat activa. Los bots de chat pueden utilizar medios enriquecidos como las respuestas rápidas y las plantillas de oferta. Las plantillas de ofertas pueden incluir imágenes o videos organizados en forma de lista, lista de selección o carrusel. Las plantillas de oferta podrían aprovechar las capacidades de marca de texto para mejorar la apariencia del mensaje del bot de chat.

Para ayudarle a saber qué escribió el contacto o qué selecciones de medios enriquecidos pudo haber hecho mientras interactuaba con el bot de chat, la transcripción de la interacción entre el contacto y el bot de chat se incluye en esa transcripción cuando acepta una interacción de chat que se inició a través de un bot de chat. No puede interactuar con los medios enriquecidos ni hacer selecciones usted mismo. Esta sección le da una idea de lo que puede esperar de la transcripción de un bot de chat. Utilice la transcripción para saber qué es lo que busca el contacto y así no tener que repetir las preguntas que le hizo el bot de chat.

### Respuestas rápidas

Los bots de chat pueden presentar a su contacto un conjunto de botones de "respuesta rápida" que le permiten elegir una respuesta en lugar de escribirla. La transcripción del chat contendrá la pregunta estándar planteada por el bot de chat y el texto del botón de respuesta rápida pulsado por el contacto. Haga clic en la miniatura para ver un ejemplo de cómo podría ser una respuesta rápida.



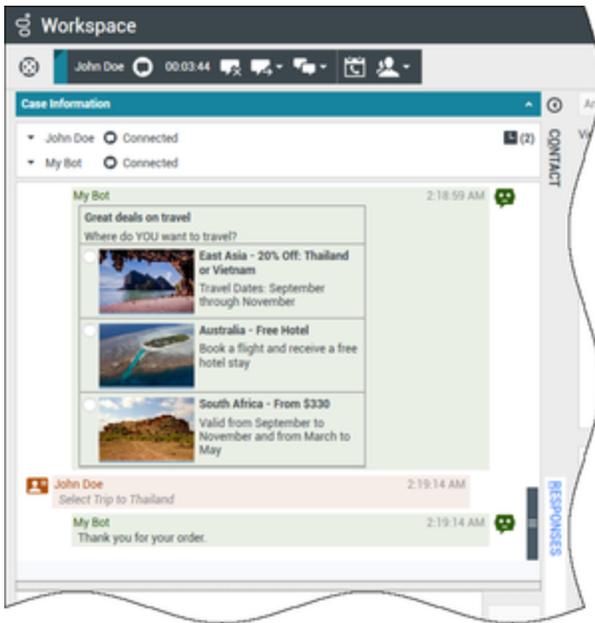
El bot presentó al contacto tres opciones para pedir té: **Black**, **Green** y **Mint**. El contacto seleccionó **Black**.

### Acciones de contactos

Los bots de chat pueden mostrar a los contactos texto descriptivo, imágenes, videos, listas de selección y botones de selección, como **Comprar ahora**. Si su empresa utiliza plantillas de oferta/información para permitir acciones de los contactos, como hacer clic en un botón o seleccionar un elemento de una lista, la transcripción del chat contendrá el contenido que se presentó al contacto junto con el texto que indica lo que hizo el contacto. Por ejemplo, si el contacto hizo clic en el botón **Comprar ahora**, la transcripción podría decir **El contacto hizo clic en Comprar ahora**.

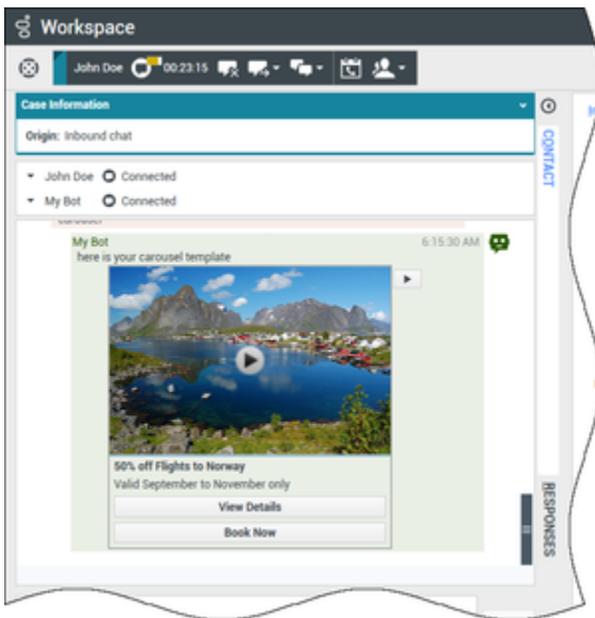
Cuando un contacto hace clic en un botón, elemento de la lista u otro elemento, se ejecuta la acción correspondiente. Por ejemplo, se muestra información adicional o se inicia un pedido. A menudo, las acciones pueden devolver el texto al contacto. Toda esta información y las acciones realizadas se le muestran.

Haga clic en la miniatura para ver un ejemplo de cómo podría ser una plantilla de oferta/información y cómo se muestra una acción de contacto.



El bot presentaba tres opciones de viaje diferentes con botones de radio para elegir una. El contacto eligió **Tailandia**.

Si se mostró una plantilla de oferta en carrusel al contacto, verá botones de navegación hacia delante y hacia atrás junto a las plantillas que le permitirán avanzar y retroceder por las plantillas mostradas. Se denomina plantilla de carrusel porque al hacer clic en los botones de navegación se simula el desplazamiento por un carrusel de imágenes o videos. Haga clic en la miniatura para ver un ejemplo de plantilla de carrusel.

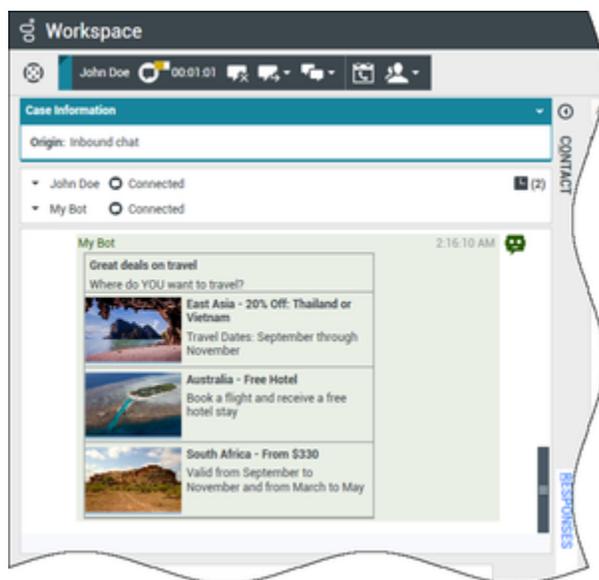


En este ejemplo, el contacto navega por el carrusel hasta que ve una oferta que le interesa. Los

botones situados debajo del video de Noruega permiten al contacto obtener más detalles sobre la oferta o reservarla inmediatamente.

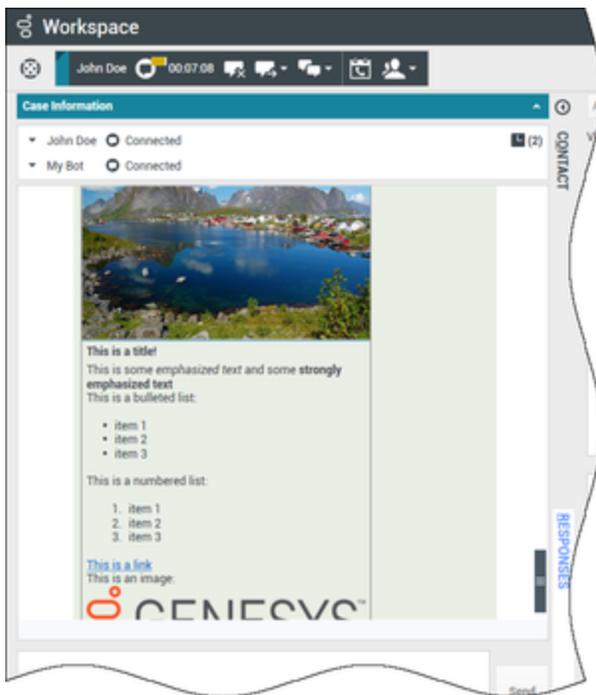
## Listas

Los bots de chat pueden presentar a su contacto una lista de artículos, como ofertas de venta que puede revisar. Algunas listas son solo informativas, otras pueden tener selecciones establecidas por su administrador. La transcripción incluirá la lista que se mostró al contacto, incluidas las imágenes u otros medios, y las selecciones que haya podido hacer. Haga clic en la miniatura para ver un ejemplo de la lista de elementos presentados a un contacto.



## Plantillas de marca de texto

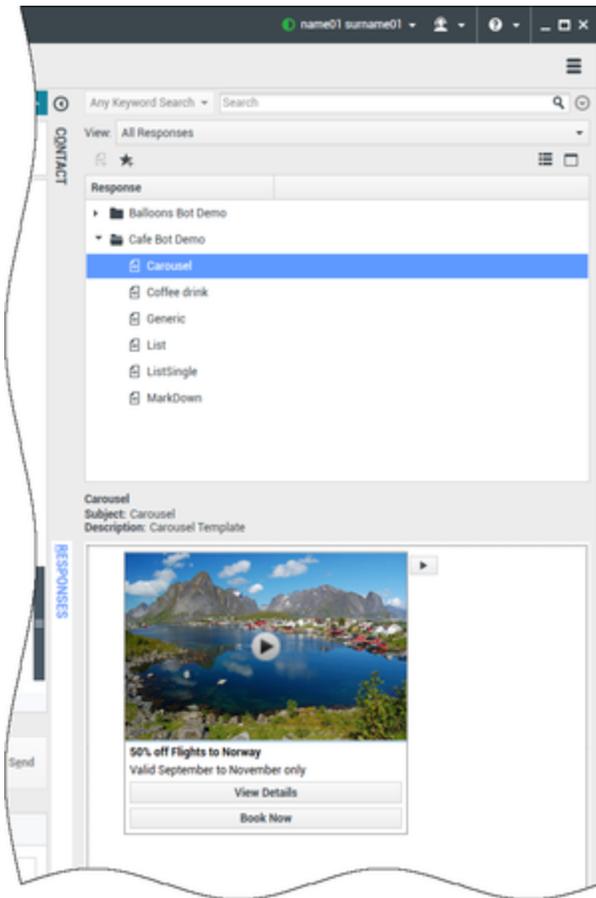
El medio enriquecido utiliza marcas de texto para que su organización pueda formatear el contenido de los bots. Haga clic en la miniatura para ver algunas de las diferentes formas en que se puede formatear el texto para presentarlo a los contactos.



Este ejemplo muestra una imagen de visualización, títulos, texto en negrita, listas numeradas y con viñetas, hipervínculos y una imagen incrustada.

### Medios enriquecidos en la pestaña Respuestas

Todos los diferentes tipos de medios enriquecidos también pueden verse en la pestaña **Respuestas** si su administrador los configura. No se puede transferir medios enriquecidos desde la pestaña **Respuestas** al campo de texto del chat. Solo se pueden ver. Haga clic en la miniatura para ver un ejemplo de plantilla de carrusel en la pestaña **Respuestas**.



## URL y seguridad

**[Agregado: 8.5.121.03]** Algunas veces las URL (enlaces a sitios web) son enviadas al usuario por un contacto. Las URL en la transcripción del Chat siempre aparecen como la dirección actual. Los contactos no pueden enviar una URL disfrazada en un intento de dirigirlo a un sitio web malicioso. Podrá leer la URL antes de hacer clic en ella. Si pasa el puntero del ratón sobre la URL, aparece un mensaje emergente que le permite ver la dirección.

## Recibir archivos de los contactos

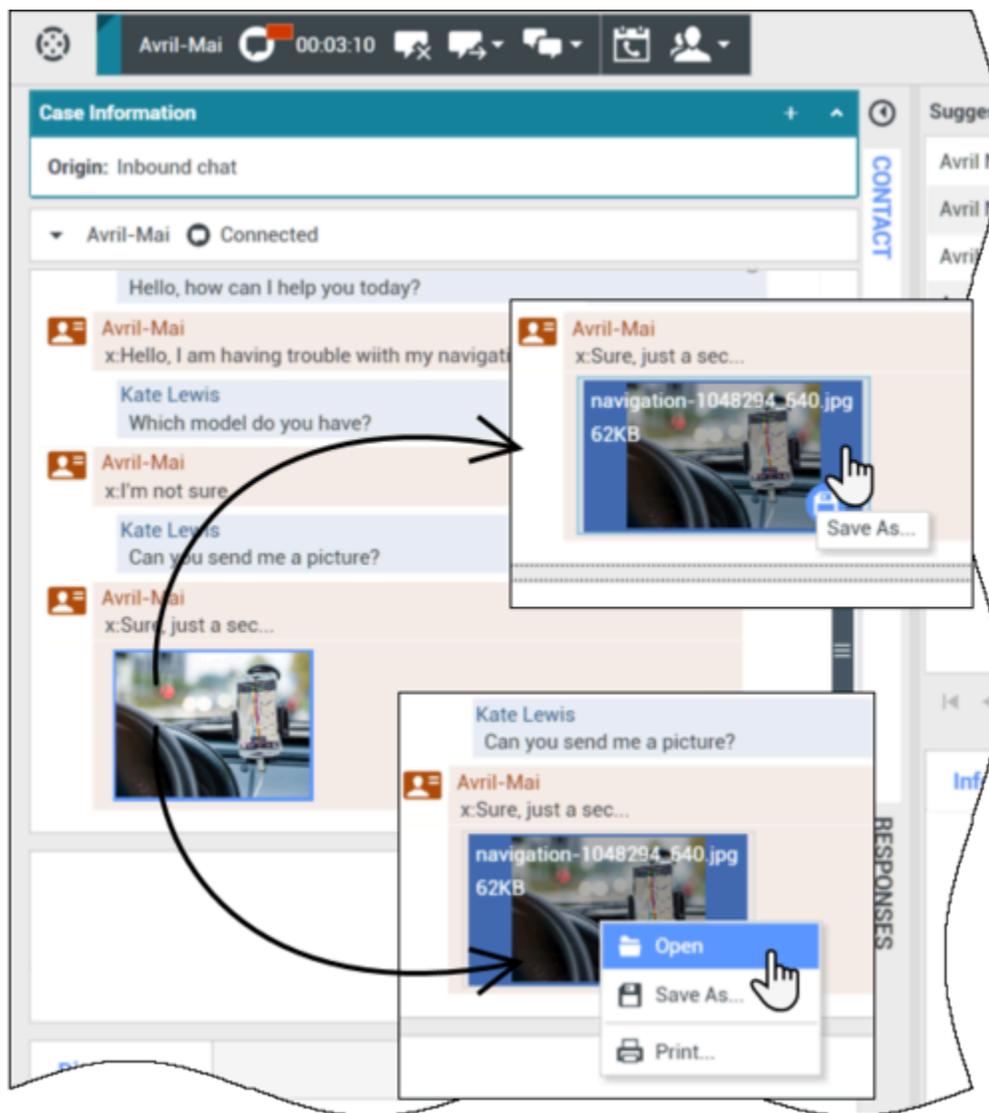
**[Agregado: 8.5.115.17]**

Es posible que su cuenta esté configurada para recibir archivos, de parte de su contacto como elementos adjuntos a la interacción de chat, incluyendo PDF, .doc, imágenes y de otro tipo.

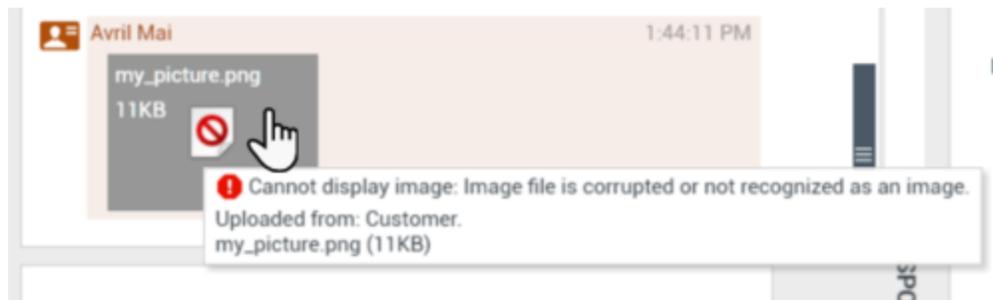
El archivo recibido se muestra como una imagen en miniatura o como un icono que corresponde al tipo de archivo en la transcripción del chat.

Haga doble clic en el icono de archivo para abrirlo. Si hace clic en el botón Guardar, podrá guardar el archivo en su estación de trabajo o en la red.

Si hace clic derecho en el icono o imagen en miniatura, aparece un menú que le permitirá abrir, guardar o imprimir el archivo. Si se ha transferido más de un archivo, tiene la oportunidad de guardarlos todos (incluidos los archivos que transfirió) o solo aquel al que le haga clic. Si el archivo aparece como icono en vez de imagen en miniatura, puede seleccionarlo y después presionar Espacio para descargarlo.



Si hay un problema con el archivo transferido, verá el siguiente icono y mensaje emergente. Es probable que tenga que solicitarle al remitente que verifique que se haya enviado el archivo correcto y pedirle que lo vuelva a enviar.



## Área de mensajes de chat

El área de ingreso de mensajes de chat permite ingresar, ver y revisar la ortografía del mensaje antes de enviarlo a su contacto.



El área de ingreso de mensajes por chat le permite realizar las siguientes acciones:

- Escribir texto.
- Pegar, copiar y seleccionar texto mediante el menú contextual
- Insertar y **enviar una URL**.
- Ver la biblioteca de **respuestas** estándar e insertar una respuesta en la interacción de correo electrónico o insertar automáticamente una respuesta escribiendo una palabra clave predefinida del **acceso directo**.
- Verificar la **ortografía** del contenido de su mensaje.  
Si intenta enviar un mensaje que contiene palabras con errores ortográficos, es posible que el sistema esté configurado para mostrar un cuadro de diálogo de advertencia que le pida que confirme si desea enviar el mensaje sin corregir las palabras con posibles errores ortográficos. Haga clic en **Sí** para enviar el mensaje de todos modos o haga clic en **No** para volver al mensaje y corregir las palabras con errores ortográficos. [**Agregado:** 8.5.105.12]

## Enviar emojis a los contactos

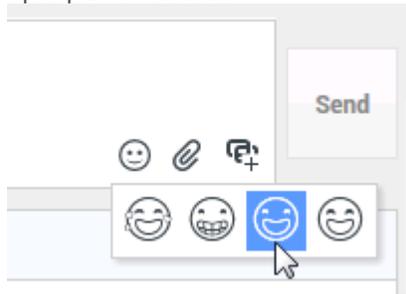
[**Agregado:** 8.5.115.17]

Es posible que su cuenta esté configurada para que pueda enviar emojis (*emoticonos* o *caritas*) a su contacto como parte del texto de una interacción de chat. Los emojis son pequeñas caritas y otros símbolos que puede utilizar para que su contacto sepa cómo se siente o para ayudarlo a entender cuando algo es bueno, divertido, malo o triste. Pregunte a su supervisor o administrador cuándo puede utilizar emojis.

Para agregar un emoji a su interacción de chat:

1. Haga clic en el botón (😊) **Elegir un emoji** que aparece junto al botón **Enviar** para mostrar los emojis

que puede enviar.



2. Haga clic en un emoji.
3. Haga clic en **Enviar**.

## Transferir archivos a los contactos

[Agregado: 8.5.115.17]

Es posible que su cuenta esté configurada para enviar archivos a su contacto como elementos adjuntos a la interacción de chat, incluyendo PDF, .doc, imágenes y de otro tipo.

Esta función puede estar habilitada en dos modos posibles:

1. Adjuntar un archivo de su estación de trabajo o de la red. Haga clic en  **Agregar archivos adjuntos** para abrir la ventana **Abrir archivo**. Haga clic en **Enviar** para transferir el archivo. También puede arrastrar y soltar un archivo en el área de composición del mensaje.
2. Adjuntar un archivo desde la pestaña **Respuestas**. Haga doble clic en una respuesta que contenga un archivo adjunto o haga clic en **Insertar texto de respuesta estándar** para agregar el archivo como adjunto. Haga clic en **Enviar** para transferir el archivo.

Antes o después de transferir el archivo, puede tener la capacidad de abrir, guardar, guardar todo (incluidos los archivos que le han transferido), eliminar (eliminar de la lista de archivos a enviar), eliminar todos o imprimir el archivo. Haga clic en el nombre del archivo para que aparezca el menú desplegable. Si el archivo aparece como icono en vez de imagen en miniatura, puede seleccionarlo y después presionar Espacio para descargarlo.

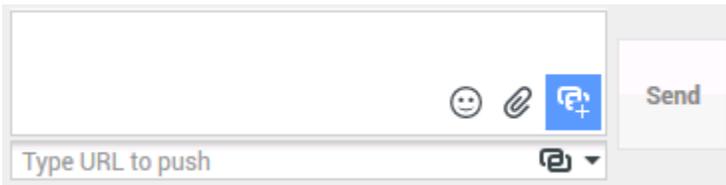
Si hay un problema con el archivo transferido, verá el siguiente icono y mensaje emergente. Verifique que envía el archivo correcto y vuelva a enviarlo.



## Enviar una URL a un contacto

[Modificado: 8.5.115.17]

Haga clic en el botón (🔗) **Mostrar el área de envío de URL** que aparece debajo del botón **Enviar** para abrir el área Enviar URL.



Vista Enviar URL del chat

Utilice esta área para introducir y probar una URL antes de enviarla a su contacto.

Escriba o pegue una URL en el campo de texto del Área Transmitir URL, o seleccione una URL enviada previamente seleccionándola en la lista desplegable.

Haga clic en **Verificar URL** (🔗) para abrir la URL en un navegador web en su escritorio, para verificar que la URL sea correcta.

### Advertencia

Las URL escritas incorrectamente a menudo apuntan a sitios web que contienen contenido inapropiado. Si se envía a un cliente a un sitio web equivocado, es posible que se perjudique la reputación de su compañía y/o ponga en peligro su puesto dentro de la misma.

Haga clic en **Enviar** para enviar la URL a su contacto. El siguiente texto y un enlace a la URL activa se muestran en el área de Transcripción de chat en la ventana de chat o el navegador de su contacto:

**Por favor, navegue al siguiente enlace:** <url>

Puede ver el historial de URL que haya utilizado, haciendo clic en la flecha hacia abajo en el campo Transmitir URL para abrir un menú desde el cual pueda seleccionar una URL anterior. Alternativamente, puede comenzar a escribir una URL que haya utilizado antes y Workspace sugerirá automáticamente de entre su historial la URL que coincida con lo que está escribiendo.

## Indicador de respuestas pendientes

Cuando recibe un mensaje de su contacto, se inicia un temporizador (🕒). El administrador especifica la duración del temporizador. El temporizador le indica

que tiene pendiente una respuesta para su contacto.

El indicador de respuesta pendiente se muestra al lado del icono de tipo de interacción () en la parte superior de la ventana de interacción de chat.

El color del indicador de respuesta pendiente comienza en verde. Si no ha respondido durante un intervalo de tiempo específico, el indicador cambia a amarillo. Si aún no ha respondido durante un segundo intervalo de tiempo, el indicador cambia a rojo y comienza a parpadear.

Si tiene una respuesta pendiente y la ventana Interacción de chat no es la ventana activa, el icono de tareas de Workspace comienza a parpadear en la barra de tareas de Windows, independientemente de la condición que se muestre en el indicador de respuesta pendiente.

Si coloca el puntero de su ratón encima de cualquier elemento que destella, se mostrará una vista preliminar de la interacción y el destello se detendrá. La vista preliminar muestra el último mensaje del contacto.

## Transferencia de una sesión de chat

Para transferir una sesión de chat que haya aceptado, realice los pasos siguientes:

1. Haga clic en el botón **Transferencia de chat instantáneo** () . Aparece el **Team Communicator**.
2. Elija un destino de la transferencia.
3. Seleccione **Transferencia de chat instantáneo**.

Si el destino acepta la interacción, se cerrará la ventana de interacciones de su escritorio.

Si el destino rechaza la interacción, un mensaje de error le informará que el destino rechazó la interacción.

## Colocación en conferencia de una sesión de chat

Para invitar a otro participante a incorporarse a la sesión de chat, realice los siguientes pasos:

1. Haga clic en el botón **Conferencia de chat instantáneo** () . Aparece el **Team Communicator**.
2. Elija un destino de la conferencia.
3. Seleccione **Conferencia de chat instantáneo**.

Se envía una invitación al destino seleccionado:

---

Si el destino acepta la invitación, el destino se agrega a la sesión de chat. El destino ve la transcripción del chat y puede enviarle mensajes y a su contacto de manera simultánea. Cualquier texto que usted o su contacto envíen durante la conferencia también se mostrará al destino. Si finaliza la sesión, la propiedad de la sesión se transfiere al destino de la conferencia.

Si el destino rechaza la invitación, se muestra un mensaje de sistema en la parte superior de la ventana Interacción de chat para informarle que la invitación de la conferencia ha sido rechazada.

## ¿Cómo puedo continuar una interacción de chat?

### Link to video

Algunos entornos disponen de chat asíncrono. Esta función mantiene los chats abiertos después de que el último agente abandona la sesión, y el agente puede volver a unirse a la sesión hasta que esta se marque como **Terminado**. Este video le muestra cómo funciona si está disponible en su entorno.

## Consulta de chat

La funcionalidad de consulta de chat le permite consultar con un destino interno acerca de la **interacción de chat** actual sin iniciar una *conferencia* con el destino interno.

### Generalidades: Iniciar una consulta de chat

Para invitar a otro participante a la consulta con usted acerca de su sesión de chat:

1. Haga clic en el botón **Iniciar consulta** (). Aparece el **Team Communicator**.
2. Elija un destino de la consulta. Para consultar con un grupo de agentes o habilidades, elija el nombre de la habilidad o grupo y se notificará a un agente disponible con esa habilidad o en ese grupo o cola de interacción de su solicitud de consulta.
3. Seleccione **Iniciar consulta de chat** del Menú de **acciones**.  
Se envía una invitación al destino.  
Si el destino acepta la invitación, se agrega una nueva interacción de chat con el destino a su ventana Interacción de chat debajo de su primera interacción.  
Si el destino rechaza la invitación, se muestra un **mensaje del sistema** en la parte superior de la ventana Interacción de chat para informarle de que la invitación a la conferencia fue rechazada.
4. Usted o su destino pueden terminar una consulta de chat. Al finalizar su consulta de chat no se finaliza la interacción de chat con su contacto.

Use la nueva funcionalidad de interacción de chat para enviar mensajes de chat a su destino sin que su contacto vea lo que usted escribe o lo que responde su destino.

El destino ve la transcripción de chat entre usted y su contacto.

Si hace clic en **Fin** () para finalizar la sesión con su contacto, la sesión con su destino de consulta también finaliza.

Tanto usted como su destino deben hacer clic en **Marcar como terminado** () para cerrar la interacción.

**Nota:** Si tiene una respuesta pendiente y la ventana Interacción de chat no es la ventana activa, esta comienza a parpadear en la barra de herramientas de Windows, independientemente de la condición que se muestre en el indicador de respuesta pendiente.

También puede activar una sesión de **Mensajería instantánea** (IM) o una **llamada de voz** con otro agente para consultar acerca de la sesión de chat.

Puede hacer la transición de su consulta de chat, IM o de voz a una transferencia o conferencia con su destino de consulta.

## Sugerencia

La parte de la consulta de una interacción de chat no se considera una interacción independiente en su historial de actividad. Le pertenece a la interacción de contacto original, no a su historial. La parte de la consulta de la transcripción de una interacción de contacto no se muestra ni en el historial del contacto ni en Mi historial.

Mi historial informa sobre las interacciones relacionadas con contactos en las que el agente conectado estuvo ocupado con el contacto. Los agentes consultados no se consideran como ocupados con el contacto, por lo que no se marcan como "dueños de la interacción", en consecuencia, si se consulta Mi historial para dicho agente, no se muestra esa interacción.

Por ejemplo: el contacto estuvo ocupado con el Agente1. Si el Agente1 consulta al Agente2, se tendrá:

- 1 entrada nueva en Mi historial del Agente1 que no contiene la transcripción de la consulta con el Agente2
- Ninguna entrada en Mi historial del Agente2

## Transferencia a un destino de consulta

Puede transferir su interacción de chat activa a su destino de consulta.

1. Haga clic en el botón **Transferencia de chat instantáneo** () . Aparece el **Team Communicator**.
2. En Consultas activas, elija el destino de consulta activo como el destino de su transferencia.
3. En el Menú de **acciones**, seleccione **Transferencia de chat instantáneo**.

---

El contacto es conectado al destino de la transferencia y la ventana Interacción de chat de su escritorio se cierra.

## Conferencia con el destino de consulta

Puede establecer una conferencia entre su interacción de chat activa y su destino de consulta.

1. Haga clic en el botón **Conferencia de chat instantáneo** (). Aparece el **Team Communicator**.
2. En **Consultas activas**, elija el destino de consulta activa como su destino de conferencia.
3. En el Menú de **acciones**, seleccione **Conferencia de chat instantáneo**.

El destino de consulta se agrega a la interacción de chat. La ventana Interacción de chat muestra la transcripción completa de la sesión de chat entre usted y su contacto.

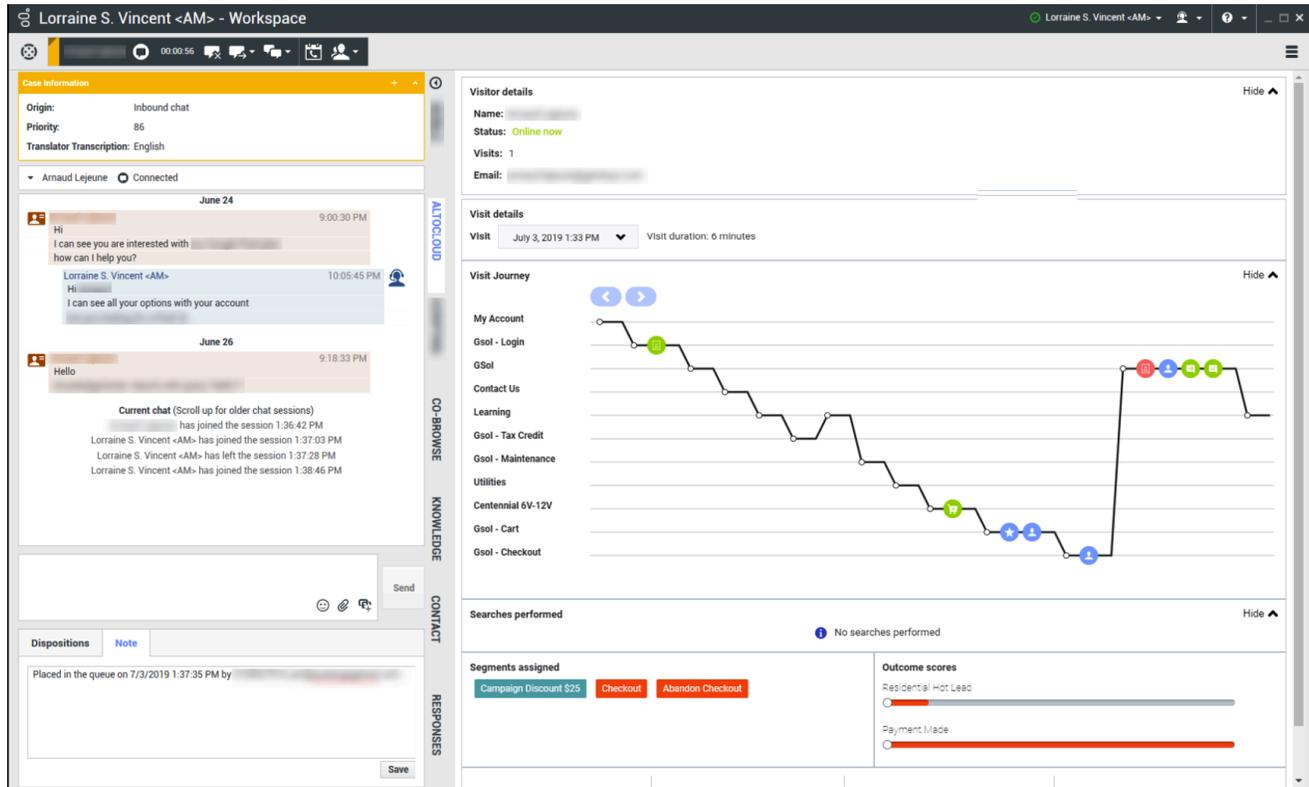
Usted, el contacto y el destino de consulta pueden ver los mensajes enviados por los otros participantes.

Si el destino de conferencia no acepta su solicitud, la solicitud de conferencia es liberada.

Durante la conferencia de chat, puede realizar las siguientes acciones:

- En el Menú de **acciones** que está al lado del nombre de la persona conectada, puede elegir **Eliminar de conferencia** para eliminar al participante de la conferencia.
- Haga clic en **Fin** () para finalizar la sesión con su contacto; la sesión entre su destino de consulta y el contacto continúa

# Interacción de chat de Altocloud



Si cuenta con la configuración para usar el plugin de **Genesys Altocloud**, verá la pestaña **Altocloud** en el lado derecho de la ventana de interacción de chat.

Use la pestaña **Altocloud** para ver los detalles de la visita de un contacto al sitio web de su empresa antes y después de iniciar una interacción de chat en la web. Esto suele ocurrir cuando su contacto hace clic en un widget de chat web, solicita un presupuesto o pide más información.

La **Guía del agente de Genesys Altocloud** contiene toda la información que usted, como agente, necesita entender y usar el contenido de la pestaña **Altocloud**.

## Comencemos

- **Comencemos**
- **La experiencia de un visitante**
- **Involucramiento en la analítica de la experiencia en Genesys Engage (Workspace)**

## Uso de la pestaña Altocloud

- **Detalles del visitante**
- **Detalles de la visita**

- [Mapa de experiencia del cliente](#)
- [Segmentos asignados](#)
- [Puntajes de resultado](#)

## 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 \(Poner en conferencia una interacción de chat\)](#)
- [Manejar una interacción de chat de Altocloud](#)
- [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](#)

# Generalidades sobre las tareas de correo electrónico

## Sugerencia

¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección [Recursos relacionados](#) al final de este artículo.

La ventana de Interacción de correo electrónico le permite ver toda la información necesaria para manejar las interacciones de correo electrónico entrante y saliente con un contacto. Haga clic en los siguientes enlaces para obtener más información:

- [Gestión de interacciones de correo electrónico de entrada.](#)
- [Gestión de interacciones de correo electrónico de salida.](#)

Si es supervisor o Líder de equipo, usted podría ser responsable de la [Revisión de AC de las interacciones de correo electrónico.](#)

## 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 An Email Interaction \(Manejar una interacción de correo electrónico\)](#)
- [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 \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## Temas relacionados

- [Correo electrónico entrante](#)
- [Correo electrónico saliente](#)
- [Revisión de AC de correo electrónico](#)

## 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](#)

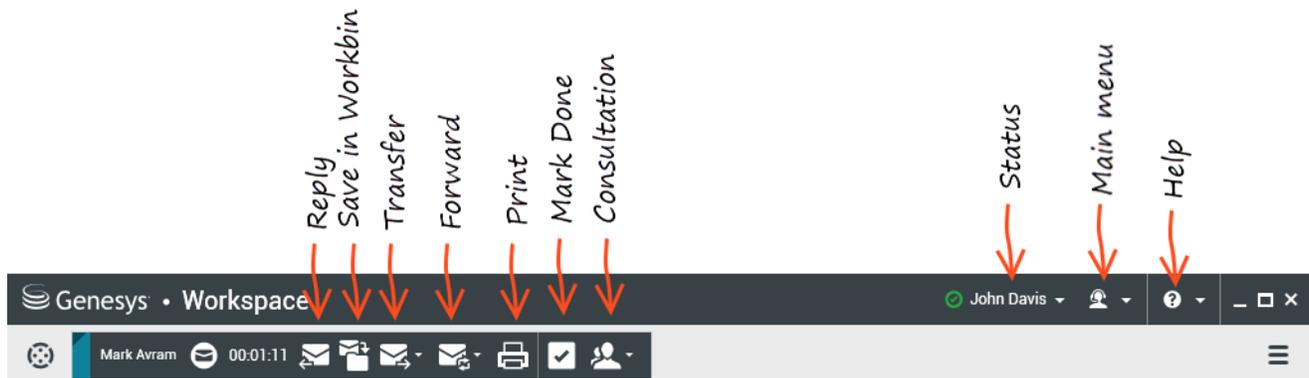
# Correo electrónico entrante

[Modificado: 8.5.113.11, 8.5.111.21, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

## Sugerencia

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

La ventana Interacción de correo electrónico entrante permite manejar muchas tareas relacionadas con el correo electrónico.



Utilice el control de **Zoom** en el **Menú principal** (consulte **Administrar su configuración y preferencias**) para cambiar el tamaño del texto en esta vista. Es posible que esta característica no esté disponible en su entorno.[Agregado: 8.5.109.16]

## Importante

En el caso de que haya un problema en su centro de contacto y se pierda la conexión a los servidores que manejan sus interacciones, es posible que algunas funciones no estén disponibles temporalmente y que pierda la interacción con su contacto. Workspace muestra los mensajes del sistema que le informan sobre el estado de cada uno de los canales de medios disponibles.

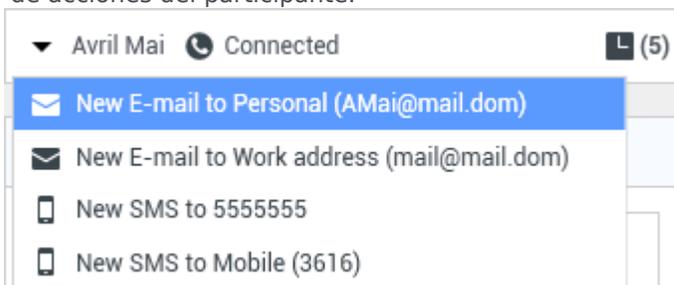
## La ventana de interacción de correo electrónico entrante

La ventana Interacción de correo electrónico entrante permite manejar muchas tareas relacionadas con el correo electrónico, incluidas las siguientes:

- **Responder** o Responder a todos el correo electrónico.
- **Ver y guardar** archivos de imagen adjuntos (para interacciones de correo electrónico en formato de texto y HTML) e imágenes en línea (para interacciones de correo electrónico con formato HTML).
- **Transferir** (reenviar) el correo electrónico.
- **Reenviar** el correo electrónico a un Recurso Externo.
- Seleccionar **Marcar como terminado** para la interacción actual.
- **Consultar** con un destino interno o con un contacto.
- Iniciar una **Consulta de voz** con un destino interno o con un contacto.
- Iniciar una **Consulta de IM** con un destino interno.
- Establecer un **código de disposición**.
- Guardar el correo electrónico en un **workbin** para un manejo posterior.
- Utilizar la **Nota** para adjuntar una nota al historial de interacciones.
- Ver **Datos del caso** (datos adjuntos) de la interacción actual.
- **Llamar** al remitente, si hay un número de teléfono en la base de datos de contactos.
- Ver y administrar el **historial del contacto**. Abrir y manejar interacciones de correo electrónico desde el historial de contactos.
- Ver y administrar **información del contacto**. Su cuenta también puede estar configurada para permitirle asignar una interacción con un contacto desconocido a un contacto conocido en la base de datos de contactos usando la función **Asignación manual de contacto** [**Modificado:** 8.5.117.18]
- Ocultar o mostrar los controles y la información acerca de la interacción actual haciendo clic en el botón Contraer/expandir vista Interacción:



- Ver la biblioteca de **respuestas** estándar, si decide llamar al remitente en lugar de responder el correo electrónico.
- **Imprimir** la interacción de correo electrónico actual.
- Programar una devolución de llamada: haga clic en **Programar devolución de llamada** () para abrir el cuadro de diálogo de la **Nueva dev. de llamada**. Consulte **Devolución de llamada Genesys**. [**Agregado:** 8.5.111.21]
- Combinar la interacción con otros medios (tales como correo electrónico, voz y SMS) utilizando el Menú de acciones del participante.



Combinación de soportes

Si hay **interacciones en progreso o recientes** para el contacto actual, el número de interacciones se muestra al lado del estado de la conexión de la interacción.

## Sugerencia

En algunos entornos, es posible que el usuario tenga que establecer un código de disposición antes de transferir o reenviar la interacción de correo electrónico.

## URL y seguridad

**[Agregado: 8.5.121.03]** Algunas veces las URL (enlaces a sitios web) son enviadas al usuario por un contacto. Las URL en la vista de interacción de correo electrónico entrante podrían ser texto sin formato o podrían ser HTML. Podrá leer la URL antes de hacer clic en ella colocando el puntero del ratón sobre la dirección URL para mostrar un mensaje emergente que le permite ver la dirección.

## Advertencia

Para evitar la apertura de enlaces web maliciosos, vea los hipervínculos mediante el mensaje emergente antes de hacer clic.

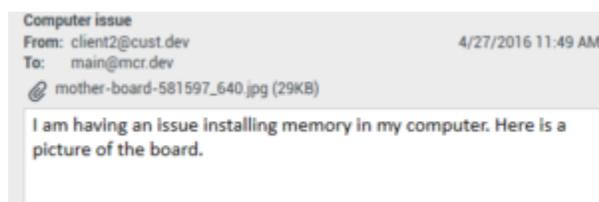
## Imágenes insertadas y adjuntas

**[Agregado: 8.5.113.11]**

Algunas veces su contacto incluye imágenes como parte de su interacción de correo electrónico.

Si su contacto inserta la imagen en el cuerpo de la interacción de correo electrónico, la verá junto con el otro contenido de dicho correo. Puede guardar la imagen a una unidad local o de red haciendo clic en ella con el botón derecho y seleccionando **Guardar imagen como** en el menú contextual.

Si la imagen se envía como un adjunto, verá que aparece al lado de un icono de clip de papel por encima del cuerpo de la interacción de correo electrónico.



El icono de clip de papel indica que la interacción de correo electrónico tiene un adjunto

## Acciones para archivos adjuntos

Haga clic con el botón derecho en el nombre del archivo adjunto para realizar las siguientes

---

funciones:

- **Abrir** — abre el archivo en la aplicación predeterminada para el tipo de archivo.
- **Guardar como** — guarda el archivo en una unidad local o de red.
- **Imprimir** — imprime el contenido del archivo en una impresora que se especifique.
- **Guardar todo** — guarda todos los adjuntos en una unidad local o de red.

## Transferencia de una interacción de correo electrónico entrante

Para transferir una interacción de correo electrónico que haya aceptado, haga clic en el botón

**Transferir** (). Aparece el **Team Communicator**. Elija un destino de la transferencia. Seleccione **Transferencia de correo electrónico**.

Si el destino acepta la interacción, se cerrará la ventana de interacciones de su escritorio.

Si el destino rechaza la interacción, la ventana de interacción vuelve a abrirse en su escritorio y muestra un error que le informa que el destino ha rechazado la interacción.

## Reenviar una interacción de correo electrónico entrante a un Recurso Externo

[Modificado: 8.5.113.11]

[Modificado: 8.5.104.15]

Workspace tiene dos tipos de reenvío de correo electrónico. La mayoría de las empresas usarán un tipo u otro, dependiendo de sus procesos de negocio.

- **Reenviar** — el caso de uso típico es que se reenvía un correo electrónico y se hace una pregunta sobre él, entonces se utiliza la respuesta recibida para completar la respuesta a su contacto.
- **Reenviar como un adjunto** — el caso de uso típico es que se desea que otra persona escriba la respuesta al correo electrónico.

### Reenviar

[Agregado: 8.5.113.11]

Enviar una copia comentada de una interacción de correo electrónico a un recurso externo (alguien del directorio de la compañía que está fuera del control del entorno de Genesys — por ejemplo, su oficina administrativa). Esto a veces se denomina reenvío en línea. Un correo electrónico entrante reenviado se copia en una nueva interacción de correo electrónico. El nuevo correo electrónico tiene una nota con la fecha y el nombre de contacto del correo electrónico que se reenvía y a continuación, el contenido del correo electrónico original entre comillas. Usted todavía será responsable de la

---

---

respuesta a la interacción original del correo electrónico entrante. Los agentes pueden o no esperar una respuesta a este reenvío, dependiendo de sus normas y procesos corporativos.

Para reenviar el correo electrónico citado en línea en su correo electrónico, haga clic en **Reenviar** () en la barra de herramientas de la ventana activa del correo electrónico entrante.

Para agregar un destino al campo de dirección **Para**, realice una de las siguientes acciones:

- Comience a escribir un nombre u otra información de contacto en el campo de dirección. El **Team Communicator** se abre y permite elegir un destino. Haga clic en **Agregar dirección de correo electrónico** para ingresar la dirección de correo electrónico del destino en el campo de dirección. Si el entorno está configurado para permitirle al usuario ingresar varias direcciones, se puede hacer clic en el campo de dirección y agregar direcciones de correo electrónico adicionales.
- Haga clic en el botón **Para...** al lado del campo de dirección **Para** que aparezca la vista **Búsqueda de contactos**. Puede utilizar esta vista para realizar una búsqueda de destinos en el **Directorio de contactos**. La vista **Búsqueda de contactos** también se puede usar para agregar destinos en **Cc**.

Para que aparezca el campo de dirección **Cc**, haga clic en **Agregar Cc**. El campo de dirección **Cc** aparece debajo del campo de dirección **Para**. Se agregan direcciones de correo electrónico al campo **Cc** de la misma manera que se agregan direcciones al campo de dirección **Para**. Haga clic en **X** para quitar el campo de dirección **Cc**.

Para agregar un comentario, información o instrucciones a la interacción de correo electrónico reenviado para el destino, ingrese su mensaje en el área de cuerpo del correo electrónico, por encima del contenido citado del correo electrónico que está reenviando.

Para enviar el correo electrónico entrante reenviado en línea a los destinos, haga clic en () **Completar Reenviar Ctrl+Retorno**. La ventana de interacción se cierra en su escritorio y el correo electrónico se reenvía a la bandeja de entrada del recurso externo. Haga clic en **Cancelar Reenviar** si desea cerrar la vista Reenviar correo electrónico sin reenviar la interacción de correo electrónico.

Cuando se reenvía un correo electrónico, se almacena temporalmente en su bandeja de trabajo En Progreso hasta que se complete el reenvío, luego se elimina de la bandeja de trabajo.

## Reenviar como un adjunto

[Modificado: 8.5.113.11]

(Anteriormente denominado *Reenviar a un Recurso Externo*) Workspace permite que usted reenvíe interacciones de correo electrónico entrante activas a un recurso externo (alguien del directorio de la compañía que está fuera del control del entorno de Genesys — por ejemplo, su oficina administrativa) seleccionando una dirección de correo electrónico en Team Communicator, ya sea introduciendo manualmente la dirección o seleccionándola en una búsqueda de Contacto o de corporativo o como un elemento Favorito personal. Puede configurar agentes para que puedan agregar información adicional acerca de la interacción reenviada en un cuadro de texto dedicado.

Dependiendo del proceso de negocios que utiliza su compañía, se podría mantener la propiedad de la interacción después de reenviarla y sería responsable de cerrar la interacción.

Para reenviar el correo electrónico como un adjunto a un recurso externo, haga clic en **Reenviar como un adjunto** () en la barra de herramientas de la ventana de correo electrónico entrante

activa. Dependiendo de la configuración del sistema, esta acción puede abrir el **Team Communicator** o puede mostrar la vista de interacción de Reenviar correo electrónico como un adjunto.

## Sugerencia

Es posible que el sistema no esté configurado para todas las características de Reenviar correo electrónico. Por ejemplo, es posible que el Team Communicator no se abra, o que la vista de interacción de Reenviar correo electrónico como un adjunto no aparezca. Es posible que el usuario esté restringido a un solo destino **Para**, que **Cc** no esté habilitado, o que el campo Instrucciones no esté disponible.

Para agregar un destino al campo de dirección **Para**, realice una de las siguientes acciones:

- Comience a escribir un nombre u otra información de contacto en el campo de dirección. El **Team Communicator** se abre y permite elegir un destino. Haga clic en **Agregar dirección de correo electrónico** para ingresar la dirección de correo electrónico del destino en el campo de dirección. Si el entorno está configurado para permitirle al usuario ingresar varias direcciones, se puede hacer clic en el campo de dirección y agregar direcciones de correo electrónico adicionales.
- Haga clic en el botón **Para...** al lado del campo de dirección **Para** que aparezca la vista **Búsqueda de contactos**. Puede utilizar esta vista para realizar una búsqueda de destinos en el **Directorio de contactos**. La vista **Búsqueda de contactos** también se puede usar para agregar destinos en **Cc**.

Para que aparezca el campo de dirección **Cc**, haga clic en **Agregar Cc**. El campo de dirección **Cc** aparece debajo del campo de dirección **Para**. Se agregan direcciones de correo electrónico al campo **Cc** de la misma manera que se agregan direcciones al campo de dirección **Para**. Haga clic en **X** para quitar el campo de dirección **Cc**.

Para agregar un comentario, información o instrucciones a la interacción de correo electrónico reenviado para el destino, haga clic en cuadro de texto debajo de los campos **Para** y **Cc** y escriba su mensaje.

Para reenviar el correo electrónico entrante como un adjunto a los destinos, haga clic en  **Completar Reenviar como un adjunto**. La ventana de interacción se cierra en su escritorio y el correo electrónico se reenvía a la bandeja de entrada del recurso externo. Haga clic en **Cancelar Reenviar como un adjunto** si desea cerrar la vista Reenviar como un adjunto sin reenviar la interacción de correo electrónico.

## 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 An Email Interaction \(Manejar una interacción de correo electrónico\)](#)
- [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 \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

#### Temas relacionados

- [Correo electrónico saliente](#)
- [Revisión de AC de correo electrónico](#)

#### 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](#)

# Correo electrónico saliente

[Modificado: 8.5.113.11, 8.5.118.10, 8.5.127.06]

## Sugerencia

¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección [Recursos relacionados](#) al final de este artículo.

Las interacciones de correo electrónico saliente se pueden generar de diversas maneras:

- Desde una ventana de interacción de [Correo electrónico entrante](#) al hacer clic en:
  - **Responder** ()
  - **Responder a todos** ()
- Al utilizar [Team Communicator](#) para buscar un contacto y seleccionando **Nuevo correo electrónico**
- Al seleccionar **Crear un nuevo Correo electrónico** en el [Directorio de contactos](#)
- Al responder un correo electrónico entrante de la vista [Workbins](#).
- Al responder un correo electrónico entrante del [Historial del contacto](#).
- Durante una interacción de voz, chat o workitem, al hacer clic en el Menú **de acciones** al lado izquierdo del nombre de un participante conectado y seleccionar **Nuevo correo electrónico**

Utilice el control de **Zoom** en el **Menú principal** (consulte [Administrar su configuración y preferencias](#)) para cambiar el tamaño del texto en esta vista. Es posible que esta característica no esté disponible en su entorno. [Agregado: 8.5.109.16]

## Importante

En el caso de que haya un problema en su centro de contacto y se pierda la conexión a los servidores que manejan sus interacciones, es posible que algunas funciones no estén disponibles temporalmente y que pierda la interacción con su contacto. Workspace muestra los mensajes del sistema que le informan sobre el estado de cada uno de los canales de medios disponibles.

## Sugerencia

Cuando responde una interacción de correo electrónico entrante, Workspace puede configurarse para tener el contenido de la interacción de correo electrónico original

incluido en el cuerpo de la interacción del correo electrónico de respuesta.

## La ventana de interacción de correo electrónico saliente

La ventana Interacción de correo electrónico saliente permite manejar muchas tareas relacionadas con el correo electrónico, incluyendo las siguientes:

- Guardar la interacción de correo electrónico en una bandeja de trabajo para su posterior manejo.
- Adjuntar uno o varios archivos seleccionados a la interacción de correo electrónico. **Nota:** Workspace puede configurarse para restringir los tipos de archivos que desea adjuntar. Si selecciona un tipo de archivo restringido, se mostrará un mensaje de error para informarle que su compañía no permite adjuntar ese tipo de archivo (por ejemplo, .exe, .bat, .jar, .js y otros).
- Insertar imágenes en el cuerpo de las interacciones de correo electrónico con formato HTML.
- Eliminar la interacción de correo electrónico sin enviarlo.
- Iniciar una **Consulta de voz** con un destino interno o con un contacto
- Iniciar una **Consulta de IM** con un destino interno
- Seleccione el remitente de la lista desplegable **De**, que contiene las direcciones desde las cuales usted puede enviar correo electrónico.
- Seleccione una dirección de correo electrónico alternativa para el destinatario haciendo clic en **Para:** para abrir la vista **Búsqueda de contactos**.
- Agregar uno o más destinatarios Con Copia (CC).
- Agregar uno o más destinatarios Con Copia Oculta (Cco).
- **Llamar** al remitente, si hay un número de teléfono en la base de datos de contactos.
- Enviar al destinatario un **Mensaje instantáneo** (IM) si el destinatario es un destino interno
- Establecer un **código de disposición**.
- Utilizar la **Nota** para adjuntar una nota al historial de interacciones.
- Ver **Datos del caso** (datos adjuntos) para la interacción actual.
- Ver y administrar el **historial del contacto**. Abra las interacciones de correo electrónico del historial del contacto y póngalos en su lugar.
- Ver y administrar la **información de contacto**. Su cuenta también puede estar configurada para asignar una interacción desconocida a un contacto en la base de datos de contactos usando la función **Asignación manual de contacto**.
- Ocultar o mostrar los controles y la información acerca de la interacción actual al hacer clic en el botón contraer/expandir vista Interacción:

Contraer	
Expandir	

- Ver la biblioteca de **respuestas** estándar e insertar una respuesta en la interacción de correo electrónico o inserte automáticamente una respuesta escribiendo una palabra clave predefinida de **acceso directo**.
- **Imprimir** la interacción de correo electrónico actual.
- Especificar o cambiar el asunto del correo electrónico.
- Escribir una respuesta o una nueva interacción de correo electrónico.
- Cambiar entre correo electrónico con formato de solo texto y HTML.
- Especificar los formatos de fuentes, estilos de texto y párrafos de una interacción de correo electrónico con formato HTML.
- Elegir el idioma que utilizará para la función **Revisar ortografía**.
- Enviar la interacción de correo electrónico al destinatario.

### Sugerencia

Su cuenta podría estar configurada para **revisar** sus interacciones de correo electrónico antes de enviarlas a sus contactos o podría estar configurada para **revisar** las interacciones de correo electrónico saliente de otros agentes.

- Enviar una interacción de correo electrónico de respuesta provisional haciendo clic en el botón **Enviar** y seleccionar **Envío temporal** en el menú desplegable.

### Sugerencia

Su cuenta puede estar configurada para que se inserten automáticamente las firmas en las nuevas interacciones de correo electrónico. Usted no puede cambiar su firma, está definida por su administrador.

## Envío de correo electrónico saliente

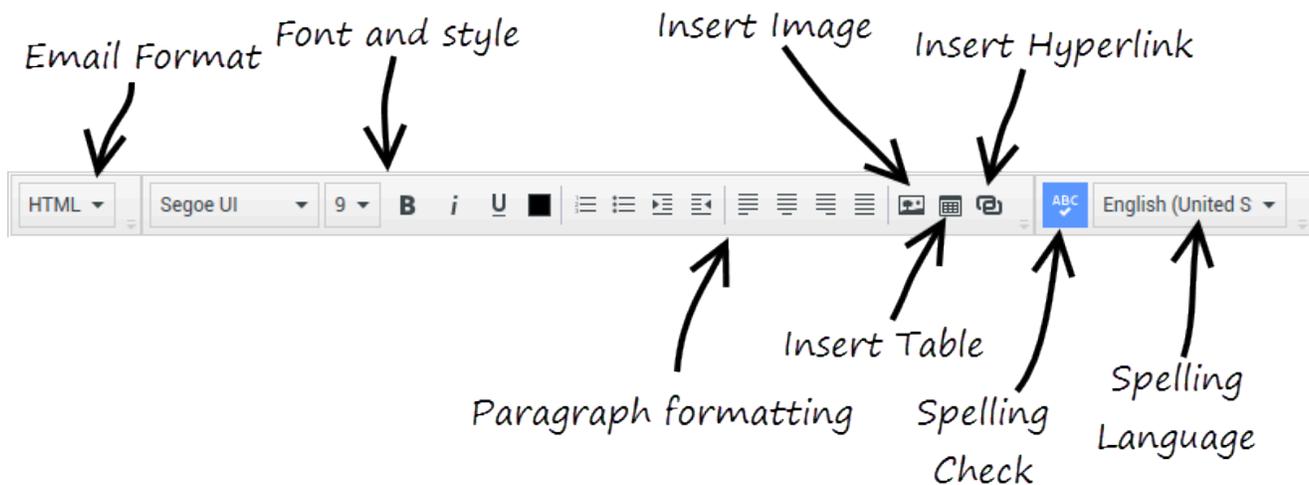
Los mensajes de las interacciones de correo electrónico saliente pueden redactarse como solo texto o texto con formato HTML. Una interacción de correo electrónico con formato HTML permite especificar el aspecto del contenido y agregar respuestas en formato HTML de la Biblioteca de respuestas estándar. El correo electrónico de solo texto no es compatible con las respuestas estándar de formato HTML; sin embargo, algunas respuestas estándar en formato HTML contienen componentes de solo texto que se pueden insertar.

### Importante

En algunos entornos, por motivos de seguridad, es posible que no pueda agregar o editar direcciones de correo electrónico en los campos de interacciones de respuesta de correo electrónico Para, Cc o Cco y no podrá agregar campos de dirección Cc y Cco a una nueva interacción de correo electrónico saliente.

## Crear una interacción de correo electrónico saliente

La vista de interacción de correo electrónico saliente contiene una barra de herramientas para ayudarle a agregar imágenes, tablas e hipervínculos. Es probable que algunos de estos botones no estén disponibles en su entorno.



Cuando responda a una interacción de correo electrónico entrante o cree una nueva interacción de correo electrónico saliente:

1. Primero confirme que ha especificado uno o más destinatarios escribiendo una dirección de correo electrónico en el campo **Para** o seleccionando un destinatario en **Team Communicator**. Puede agregar más destinatarios utilizando el menú **Agregar Cc**.
2. A continuación, ingrese el asunto de la interacción de correo electrónico en el campo **Asunto**.
3. Verifique que el idioma de la Revisión de ortografía sea el correcto.
4. Si envía un correo electrónico con formato HTML, elija una fuente, tamaño de fuente y estilo para el cuerpo principal de su interacción de correo electrónico. Puede configurar diferentes tipos, tamaños y colores de fuente seleccionando caracteres, palabras o bloques de texto individuales y especificando las diferentes opciones para el texto seleccionado.  
 Aplique formato a párrafos individuales seleccionándolos y utilizando los botones de formato de párrafo para especificar el formato de numerado, viñetas, sangría, alineado a la derecha, centrado, alineado a la izquierda, o párrafo en bloque.
5. Redacte su interacción de correo electrónico escribiendo en el área de composición o haciendo clic en un punto de inserción en el área de composición e insertando una **respuesta** de la Biblioteca de respuestas estándar. Haga clic derecho en el área de composición para usar las herramientas de edición Cortar, Copiar y Pegar.  
 A partir de la versión 8.5.113.11, Workspace permite ingresar tabulaciones en el área de composición del correo electrónico de interacciones de correo electrónico saliente presionando la tecla **TAB**. Ahora, para usar la tecla **TAB** para ir al siguiente control o campo, primero debe presionar **Ctrl-TAB** para salir del área de redacción del texto. Esta característica podría estar inhabilitada en entornos configurados para accesibilidad; si es así, no podrá ingresar tabulaciones en el área de composición del correo electrónico, pero puede utilizar la tecla **TAB** para desplazarse al siguiente control en el orden de tabulación.
6. Aparece una línea ondulada de color rojo debajo de cada palabra que no esté en el diccionario de verificación de ortografía que haya especificado. Haga clic con el botón derecho del ratón en la palabra

con el error ortográfico para corregirla o agregarla al diccionario personal. También es posible ignorar la palabra una vez (**Omitir**) o ignorarla siempre (**Omitir todas**).

- Si intenta enviar un mensaje que contiene palabras con errores ortográficos, es posible que el sistema esté configurado para mostrar un cuadro de diálogo de advertencia que pida que confirme si desea enviar el mensaje sin corregir las palabras con posibles errores ortográficos. Haga clic en **Sí** para enviar el mensaje de todos modos o haga clic en **No** para volver al mensaje y corregir las palabras con errores ortográficos. [**Agregado:** 8.5.105.12]

7. Algunos agentes podrían tener que escribir correos electrónicos en más de un idioma. Algunos idiomas utilizan una escritura de lectura de izquierda a derecha y otras de derecha a izquierda. Si esta función está activada, haga clic o seleccione el texto cuya dirección desea invertir y, a continuación, haga clic en uno de los siguientes botones de la barra de herramientas de edición de texto para cambiar la dirección de lectura del texto:

-  — Configurar el texto en la dirección de lectura de derecha a izquierda.
-  — Configurar el texto en la dirección de lectura de izquierda a derecha.

Vea este video sobre cómo cambiar la dirección del texto.

[Link to video](#)

[**Agregado:** 8.5.127.06]

8. Insertar imágenes en línea (sólo en formato HTML), al hacer clic en **Insertar imagen** () o al copiar una imagen y pegarla en el punto de inserción en el cuerpo de la interacción de correo electrónico. [**Agregado:** 8.5.113.11]

- Después de haber insertado una imagen, es posible cambiar su tamaño arrastrándola por las esquinas o los bordes
- Al arrastrarla por las esquinas se mantiene la anchura y la altura relativas de la imagen. Al arrastrarla por los bordes se distorsiona la imagen.
- Si disminuye el tamaño de una imagen, se reduce el tamaño del archivo de la imagen que envíe. Esto es útil si la imagen que desea enviar es mayor que el tamaño que se le permite enviar.
- Si aumenta el tamaño de una imagen, su calidad no será muy buena y el tamaño del archivo aumenta.

9. Puede insertar los hipervínculos en el cuerpo de un correo electrónico. Consulte [Creación y administración de hipervínculos](#) para obtener más información acerca de la creación, edición y eliminación de hipervínculos.

10. Especifique un [código de disposición](#), si es necesario.

11. Cuando su interacción de correo electrónico esté completa, puede realizar cualquiera de las siguientes acciones:

- Haga clic en **Guardar en el workbin de borrador** () para almacenarlo en un [workbin](#) para su posterior procesamiento o revisión.
- Haga clic en **Enviar** () para enviar su interacción de correo electrónico a los destinatarios especificados. La ventana Interacción de correo electrónico se cierra y la interacción de correo electrónico entrante se marca como terminada.
- Haga clic en el botón **Enviar** y seleccione **Envío temporal** en el menú desplegable, si desea enviar una interacción de correo electrónico de respuesta provisional. La ventana Interacción de correo electrónico permanece abierta y la interacción de correo electrónico entrante no se marca como terminada.

- Si no desea guardar ni enviar la interacción de correo electrónico, haga clic en **Eliminar** ()

## Creación y administración de hipervínculos

[Agregado: 8.5.118.10]

La vista de composición de correo electrónico saliente detecta automáticamente hipervínculos URL (enlaces a sitios web) cuando los escribe en su interacción de correo electrónico y presiona Espacio, Retorno o Intro en su teclado. Si la URL que introduce no es válida, el hipervínculo no se crea. El formato para las URL lo define el administrador; si está intentando escribir una URL y no se convierte en hipervínculo, consulte con su administrador sobre el formato que definió.

Si su interacción de correo electrónico tiene formato HTML, Workspace tiene dos formas para crear los hipervínculos utilizando el cuadro de diálogo **Insertar hipervínculo**. Abra este cuadro de diálogo mediante alguna de las siguientes acciones:

1. Haga clic derecho en el punto de inserción y seleccione **Insertar hipervínculo** en el menú contextual.
2. Haga clic en el botón () **Hipervínculo**.

El cuadro de diálogo **Insertar hipervínculo** tiene dos campos:

- **Texto para mostrar** — Ingrese texto en este campo si desea mostrar texto en lugar de la URL que se mostrará como un hipervínculo. Por ejemplo, si desea agregar un hipervínculo para el sitio web de su compañía, puede ingresar el nombre de su compañía en este campo y entonces el nombre de su compañía será un vínculo en el cual pueda hacer clic en el correo electrónico saliente. Esto es particularmente útil cuando se crea un hipervínculo con una URL muy larga y no desea que la URL completa aparezca en el mensaje de correo electrónico. Si deja este campo en blanco, la URL se muestra como texto del hipervínculo.
- **Dirección** — Escriba la URL completa que incluya http:// o https://.

Después de haber insertado un hipervínculo en su interacción de correo electrónico, lo podrá administrar si hace clic en él y seleccionar una de las siguientes opciones en el menú contextual:

- **Editar hipervínculo** — Abre el cuadro de diálogo **Editar hipervínculo**.
- **Abrir hipervínculo** — Abre el destino del hipervínculo en una ventana nueva o pestaña del explorador. Esto le permite verificar la URL antes de enviarla a su contacto.
- **Eliminar hipervínculo** — Convierte el hipervínculo en texto. **Nota:** si el hipervínculo no tenía texto para mostrar y si presiona Espacio, Retorno o Entrar inmediatamente después de convertir la URL en texto, se convertirá otra vez en una URL.

También puede abrir el cuadro de diálogo **Editar hipervínculo** si coloca el cursor en el texto de la URL o en la URL y hace clic en el botón **Hipervínculo** en la barra de herramientas. O para editar el texto a mostrar de un hipervínculo, coloque el cursor en el texto para que lo edite como lo haría con cualquier texto.

Para abrir la URL en una nueva ventana o pestaña del explorador presione la tecla Ctrl y haga clic al mismo tiempo en el hipervínculo.

Para eliminar un hipervínculo de una URL, coloque el cursor al final de la URL y presione Suprimir.

Para eliminar un hipervínculo de un texto mostrado, coloque el cursor al final del texto mostrado y presione Suprimir.

Ver video: *Crear texto de hipervínculo (correo electrónico y chat)*

[Link to video](#)

## Revisión del aseguramiento de la calidad (AC) de correo electrónico

Su cuenta puede estar configurada para que las interacciones de correo electrónico saliente sean enviadas a su líder de equipo o a su supervisor para una revisión de AC antes que envíe a su contacto la interacción de correo electrónico. Si usted es un revisor de AC, [aquí](#) se describe el proceso de revisión.

Su revisor de AC posiblemente le devuelva la interacción de correo electrónico para que la actualice o acepte la interacción de correo electrónico y permitirle enviarla. El proceso de revisión puede requerir más de una iteración.

Las interacciones de correo electrónico que se envían para revisión pueden dirigirse al revisor o almacenarse en un [workbin](#) que sea específicamente para las revisiones. La interacción de correo electrónico revisada puede devolverse directamente a usted o almacenarse en un workbin que sea específicamente para interacciones de correo electrónico que serán actualizadas.

Si su administrador ha configurado el estado de la revisión para que se muestre, se mostrará en la Información del caso para la interacción, de modo que sabrá si tiene que actualizar el contenido de la interacción de correo electrónico. Si el estado es **Rechazado** (o cualquier otra disposición definida por su administrador del sistema), la interacción de correo electrónico no se envió al contacto.

El revisor puede actualizar el contenido de la interacción de correo electrónico o puede agregar instrucciones para usted en la vista [Nota](#).

Después de que haya finalizado las actualizaciones para la interacción de correo electrónico, haga clic en **Enviar** para enviar la interacción de correo electrónico al revisor para la aprobación o rechazo.

## 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 An Email Interaction \(Manejar una interacción de correo electrónico\)](#)
- [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 \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)

- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

### Temas relacionados

- [Correo electrónico entrante](#)
- [Revisión de AC de correo electrónico](#)

### 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](#)

# Revisión de AC de correo electrónico

## Sugerencia

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

Su administrador del sistema define el proceso de revisión en su centro de contacto. Los agentes pueden configurarse para la revisión obligatoria o para solicitar la revisión. Hay muchas maneras en las que un administrador puede definir la ruta de las interacciones de correo electrónico revisadas, por ejemplo, las interacciones para revisión pueden dirigirse directamente a un revisor, líder de equipo, supervisor o a un workbin.

Puede configurar su sistema para que usted revise las interacciones de correo electrónico salientes creadas por los agentes que supervisa, lidera o revisa para fines de aseguramiento de la calidad (AC). Si es un revisor, los correos electrónicos salientes se dirigirán a usted antes de que se envíen a otro contacto.

Como revisor, es posible que reciba interacciones de correo electrónico para su revisión a través de una vista preliminar de la interacción o puede recuperar las interacciones de correo electrónico saliente de un **workbin**.

Cuando se le dirige una interacción de correo electrónico para que la revise, aparece una vista preliminar de la interacción en su escritorio. Haga clic en **Aceptar** para mostrar la interacción. Haga clic en **Rechazar** para devolver la interacción a la cola.

La ventana Vista preliminar de la interacción muestra la vista Información del caso. El campo **Origen** especifica el remitente de la interacción e indica que es para revisión. Puede ver y editar el campo **Estado de la revisión de AC**. Contiene datos adjuntos que especifican el estado de la revisión. Cuando la recibe por primera vez, el estado será posiblemente **Desconocido** o **Para revisión**, dependiendo de cómo su administrador configuró su sistema. Puede haber otra información acerca de la prioridad de la interacción o del área comercial a la cual pertenezca.

Si acepta la interacción de correo electrónico para revisión, la ventana de la interacción se mostrará en su escritorio. La vista Información del caso se muestra en la ventana Interacción. El campo **Origen** especifica el remitente de la interacción e indica que es para revisión. El campo **Estado de la revisión de AC** se puede editar. Contiene datos adjuntos que especifican el estado de la revisión.

El área del Estado del participante muestra el icono de supervisión de correo electrónico () para indicar que el agente está bajo supervisión. El botón **Envío temporal** no está disponible para la revisión de interacciones de correo electrónico.

Puede revisar la interacción y dejar comentarios al agente que originó la interacción de correo electrónico saliente. Dependiendo de la política de su compañía, puede dejar un comentario editando directamente el contenido de la interacción de correo electrónico o puede agregar notas para el agente desde la vista **Nota** o puede comentar el contenido con el agente de forma verbal. En la ventana Revisar interacción de correo electrónico, usted puede hacer lo siguiente:

- Actualizar el Estado de la revisión en la vista Información del caso (si su administrador configuró su sistema para realizar esta acción)
- Editar el contenido de la interacción de correo electrónico
- Establecer una **Disposición**
- Agregar texto a la pestaña **Nota**
- Usar otras funciones estándar de la **Ventana de interacción de correo electrónico**

Si su sistema está configurado para establecer el estado de la revisión, su botón **Enviar** pudiera contener un menú desplegable que le permita seleccionar una acción que se generará cuando se envíe la interacción. Usted puede enviar el mensaje como Aprobado para el contacto o devolverlo al agente como Rechazado. Su administrador probablemente configuró diferentes razones de rechazo de las que puede elegir.

De lo contrario, cuando su revisión está completa, establezca el estado en la Información del caso para uno de los estados que su administrador configuró. Por ejemplo, pueden estar disponibles los siguientes estados:

- **Aceptado:** La interacción de correo electrónico se envía al contacto cuando hace clic en **Enviar**.
- **Rechazado:** La interacción de correo electrónico se envía de regreso al agente o a un workbin que contiene interacciones revisadas cuando hace clic en **Enviar**.
- **Desconocido:** La interacción de correo electrónico se envía de regreso a la cola de revisión o al workbin de revisión cuando hace clic en **Enviar**.

Si especificó **Rechazado**, el Estado de revisión de AC en la Información del caso se actualiza a **Rechazado** y la interacción se devuelve al agente que la originó.

## 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 An Email Interaction \(Manejar una interacción de correo electrónico\)](#)
- [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 \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## Temas relacionados

- [Correo electrónico entrante](#)
- [Correo electrónico saliente](#)

## 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](#)

# Interacciones de SMS y MMS

[**Modificado:** 8.5.111.21, 8.5.110.13, 8.5.117.18, 8.5.121.03]

## Sugerencia

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

El Servicio de mensajes cortos (SMS) es un componente de mensajería de texto de la comunicación por voz e Internet. Con SMS es posible intercambiar mensajes de texto entre usted y un contacto a través de su computadora. Por lo general, un contacto le enviará un SMS desde un dispositivo móvil, una interfaz web o un cliente de correo electrónico.

Por definición, los SMS son *mensajes cortos*. Workspace admite 160 caracteres por mensaje. Si intenta enviar un mensaje mayor que el límite de caracteres, se enviarán mensajes adicionales de modo que se transmita todo su mensaje.

El Servicio de mensajes multimedia (MMS) es un componente multimedia de comunicación por voz e Internet. En Workspace, MMS le permite recibir imágenes enviadas a su centro de contactos desde un dispositivo móvil, una interfaz web o un cliente de correo electrónico. Las imágenes se le muestran como miniaturas. Para ver la imagen en tamaño completo, haga doble clic sobre la misma o haga clic con el botón derecho y seleccione **Abrir** en el menú contextual. Se abrirá en la aplicación predeterminada especificada en el sistema operativo de Windows. Si cuenta con los permisos adecuados, puede guardar una imagen haciendo clic en el icono **Guardar** en la imagen o haciendo clic con el botón derecho y seleccionando **Guardar** del menú contextual. [**Agregado:** 8.5.110.13]

Workspace es compatible con estos modos:

- **Página:** Usted recibe un solo SMS entrante al que usted puede enviar una respuesta o que usted puede manejar de otra manera. También puede recibir imágenes de un contacto.
- **Sesión:** Usted recibe un SMS entrante que inicia una sesión de chat con un contacto. Una sesión de SMS es una comunicación de dos vías en tiempo no real entre usted y su contacto a través de su computadora.

Si hay **interacciones en progreso o recientes** para el contacto actual, el número de interacciones se muestra al lado del estado de la conexión de la interacción.

Utilice el control de **Zoom** en el **Menú principal** (consulte **Administrar su configuración y preferencias**) para cambiar el tamaño del texto en esta vista. Es posible que esta característica no esté disponible en su entorno. [**Agregado:** 8.5.109.16]

## Importante

En el caso de que haya un problema en su centro de contacto y se pierda la conexión a los servidores que manejan sus interacciones, es posible que algunas funciones no estén disponibles temporalmente y que pierda la interacción con su contacto. Workspace muestra los mensajes del sistema que le informan sobre el estado de cada uno de los canales de medios disponibles.

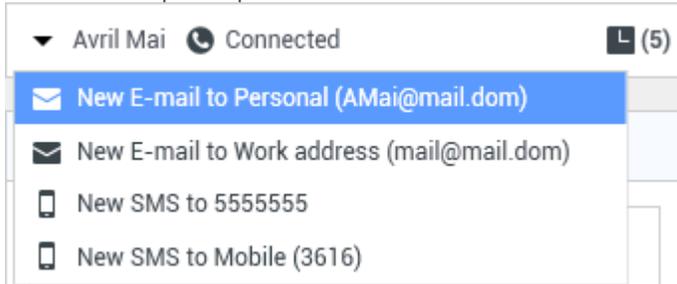
## Modo de página SMS

En Modo de página SMS, se recibe un solo SMS o imagen en su escritorio. Puede responder al SMS o manejarlo de otra manera, similar a la forma en que se manejan las interacciones de correo electrónico. Usted no está conectado en tiempo real con su contacto. El texto que su contacto escriba aparece tanto en su ventana Sesión de SMS como en el dispositivo de su contacto. El texto que usted escriba y envíe desde la ventana Sesión de SMS se muestra en el dispositivo del contacto.

La ventana de interacción de página de SMS le permite manejar muchas tareas relacionadas con los SMS, que incluyen las siguientes:

- **Enviar una respuesta** al contacto. Tan pronto como haga clic en Enviar, la ventana Interacción de la página SMS se cierra y la interacción se marca automáticamente como terminada.
- Abrir una miniatura de la imagen en la aplicación predeterminada para ver imágenes de su espacio de trabajo.
- () **Transferir de forma instantánea** el SMS.
- Seleccionar **Marcar como terminado** para la interacción actual. Esta acción cierra la ventana de la interacción sin necesidad de enviar una respuesta.
- Establecer un **código de disposición**.
- Utilizar la **Nota** para adjuntar una nota al historial de interacciones.
- Ver **Datos del caso** (datos adjuntos) para la interacción actual.
- Iniciar una consulta ():
  - **Voz** (destinos internos y contactos).
  - **IM** (un destino interno solamente).
- **Llamar** al remitente, si hay un número de teléfono en la base de datos de contactos. También puede hacer clic en un número de teléfono en la transcripción de un SMS para efectuar una llamada.
- **Enviar un correo electrónico** al remitente, si hay una dirección de correo electrónico en la base de datos de contactos. También puede hacer clic en una dirección de correo electrónico en la transcripción de SMS para enviar un correo electrónico.
- Programar una devolución de llamada: Haga clic en **Programar devolución de llamada** () para abrir el cuadro de diálogo de la **Nueva dev. de llamada**. Consulte **Devolución de llamada Genesys**. [Agregado: 8.5.111.21]

- Combine la interacción con otros medios (como correo electrónico, voz y SMS) utilizando el Menú de acciones del participante.



- Ver y administrar el **historial del contacto**.
- Ver y administrar la **información de contacto**. Su cuenta también puede estar configurada para permitirle asignar una interacción con un contacto desconocido a un contacto conocido en la base de datos de contactos usando la función **Asignación manual de contacto** [**Modificado:** 8.5.117.18]
- Ocultar o mostrar los controles y la información acerca de la interacción actual al hacer clic en el botón contraer/expandir vista Interacción:

Contraer	
Expandir	

- Utilizar una **respuesta estándar**.

## Manejo de una interacción de página SMS

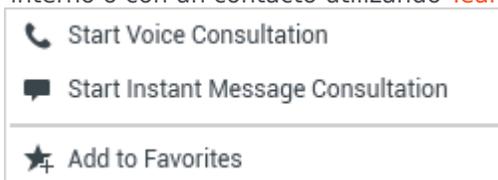
Cuando acepta una interacción de página SMS, se muestra la ventana de interacción de página SMS.

El nombre del contacto, el número telefónico de origen y el tiempo transcurrido se muestran en la parte superior.

La información sobre el estado de la conexión se muestra al lado del menú desplegable de contactos. Utilice el menú desplegable de contactos para llamar al contacto si su número de teléfono está disponible en la base de datos de contactos.

La barra de herramientas de SMS está encima del área **Transcripción de SMS**. Utilice la barra de herramientas de SMS para hacer lo siguiente:

- **Transferencia de SMS instantánea:** Haga clic en **Transferencia de SMS** () para redirigir (**transferir**) la interacción por SMS actual a un destino interno usando el **Team Communicator**.
- **Consulta:** Haga clic en **Iniciar consulta** () para iniciar una consulta por **IM** o **voz** con un destino interno o con un contacto utilizando **Team Communicator**.



Menú consulta por SMS

- **Programar una devolución de llamada:** Haga clic en **Programar devolución de llamada** () para abrir el cuadro de diálogo de la **Nueva dev. de llamada** Consulte **Devolución de llamada Genesys**. [Agregado: 8.5.111.21]
- **Marcar como terminado:** Complete la interacción y cierre la ventana Interacción de la página SMS, haciendo clic en **Marcar como terminado** () para la interacción actual. Su cuenta puede estar configurada para requerir que especifique un código de disposición antes de que pueda hacer clic en **Marcar como terminado**. El botón **Marcar como terminado** se muestra tan pronto como se muestre la interacción de página SMS.

## Modo de sesión SMS

Durante una sesión SMS, usted y su contacto intercambian una secuencia de mensajes SMS. Ingresar texto en la interfaz de la ventana de sesión SMS y la ventana mantiene una lista de desplazamiento de la correspondencia de usted y su contacto. No hay notificación de escritura durante una sesión de SMS porque usted no está conectado en tiempo real con su contacto. El texto que su contacto escriba aparece tanto en su ventana Sesión de SMS como en el dispositivo de su contacto. El texto que usted escriba y envíe desde la ventana Sesión de SMS se muestra en el dispositivo del contacto.

A diferencia del modo de página, usted mantiene la propiedad de la interacción hasta que haga clic en **Terminado** o hasta que expire el tiempo de espera del temporizador del intercambio. El intervalo de tiempo de espera es configurado por su administrador. Si no se intercambian SMS durante un intervalo de tiempo específico, la sesión termina. Haga clic en **Terminado** para cerrar la sesión.

La ventana de interacción de sesión SMS simula una interacción de chat. Permite manejar muchas tareas relacionadas con la sesión de SMS, que incluyen las siguientes:

- **Enviar una respuesta** al contacto.
- () **Transferir de forma instantánea** el SMS.
- Seleccionar **Marcar como terminado** para la interacción actual.
- Establecer un **código de disposición**.
- Utilizar la **Nota** para adjuntar una nota al historial de interacciones.
- Ver **Datos del caso** (datos adjuntos) para la interacción actual.
- Iniciar una consulta ():
  - **Voz** (destinos internos y contactos).
  - **IM** (un destino interno solamente).
- **Llamar** al remitente, si hay un número de teléfono en la base de datos de contactos. También puede hacer clic en un número de teléfono en la transcripción de un SMS para efectuar una llamada.
- **Enviar un correo electrónico** al remitente, si encuentra una dirección de correo electrónico en la base de datos de contactos. También puede hacer clic en una dirección de correo electrónico en la transcripción

de SMS para enviar un correo electrónico.

- Programar una devolución de llamada: Haga clic en **Programar devolución de llamada** () para abrir el cuadro de diálogo de la **Nueva dev. de llamada**. Consulte [Devolución de llamada Genesys](#). [**Agregado:** 8.5.111.21]
- Ver y administrar el [historial del contacto](#).
- Ver y administrar la [información de contacto](#). Su cuenta también puede estar configurada para permitirle asignar una interacción con un contacto desconocido a un contacto conocido en la base de datos de contactos usando la función [Asignación manual de contacto](#) [**Modificado:** 8.5.117.18]
- Utilizar una [respuesta estándar](#).

## Manejo de una interacción de sesión de SMS

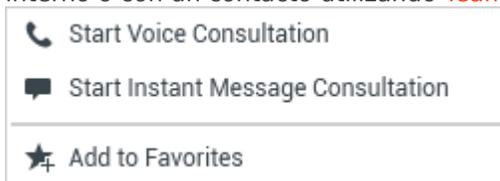
Cuando acepta una interacción de sesión SMS, se muestra la ventana de interacción de sesión SMS.

El nombre del contacto, el número telefónico de origen y el tiempo transcurrido se muestran en la parte superior.

La información sobre el estado de la conexión se muestra al lado del menú desplegable de contactos. Utilice el menú desplegable de contactos para llamar al contacto si su número de teléfono está disponible en la base de datos de contactos.

La barra de herramientas de sesión SMS está encima del área [Transcripción de SMS](#). Utilice la barra de herramientas de sesión SMS para hacer lo siguiente:

- **Transferencia de SMS instantánea:** Haga clic en **Transferencia de SMS** () para redirigir ([transferir](#)) la interacción por SMS actual a un destino interno usando el [Team Communicator](#).
- **Consulta:** Haga clic en **Iniciar consulta** () para iniciar una consulta por **IM** o **voz** con un destino interno o con un contacto utilizando [Team Communicator](#).



- **Programar una devolución de llamada:** Haga clic en **Programar devolución de llamada** () para abrir el cuadro de diálogo de la **Nueva dev. de llamada** Consulte [Devolución de llamada Genesys](#). [**Agregado:** 8.5.111.21]
- **Marcar como terminado:** Complete la interacción y cierre la ventana de Interacción de sesión SMS, haciendo clic en **Marcar como terminado** () para la interacción actual. Su cuenta puede estar configurada para requerir que especifique un código de disposición antes de que pueda hacer clic en **Marcar como terminado**. El botón **Marcar como terminado** se muestra tan pronto como se muestre la interacción de sesión SMS.

## Área de transcripción de SMS

El área de transcripción de SMS muestra el contenido de los mensajes SMS que usted intercambia con su contacto, así como información del sistema como los nombres de los participantes a medida que entran y salen de la sesión, y el tiempo de cada evento y mensaje. El contenido del sistema y mensaje posee un código de color por participante que permite distinguir el propietario de cada mensaje de manera visual. Puede seleccionar y copiar el texto de la transcripción de SMS.

Si el SMS contiene un número de teléfono o una dirección de correo electrónico, puede hacer clic en alguno de ellos para ejecutar una interacción de voz o de correo electrónico, respectivamente.

## URL y seguridad

**[Agregado: 8.5.121.03]** Algunas veces las URL (enlaces a sitios web) son enviadas al usuario por un contacto. Las URL en la transcripción del SMS siempre aparecen como la dirección actual. Los contactos no pueden enviar una URL disfrazada en un intento de dirigirlo a un sitio web malicioso. Podrá leer la URL antes de hacer clic en ella. Si pasa el puntero del ratón sobre la URL, aparece un mensaje emergente que le permite ver la dirección.

## Área de mensajes SMS

El área de entrada de mensaje SMS le permite ingresar, ver y revisar la ortografía del mensaje antes de enviarlo a su contacto. El área de entrada de mensajes SMS permite realizar las siguientes acciones:

- Escribir texto
- Pegar, copiar y seleccionar el texto mediante el menú contextual
- Ver la biblioteca de **respuestas** estándar e insertar una respuesta en la interacción de correo electrónico o insertar automáticamente una respuesta escribiendo una palabra clave predefinida del **acceso directo**.
- Verificar la **ortografía** del contenido de su mensaje

Si intenta enviar un mensaje que contiene palabras con errores ortográficos, es posible que el sistema esté configurado para mostrar un cuadro de diálogo de advertencia que le pida que confirme si desea enviar el mensaje sin corregir las palabras con posibles errores ortográficos. Haga clic en **Sí** para enviar el mensaje de todos modos o haga clic en **No** para volver al mensaje y corregir las palabras con errores ortográficos. **[Agregado: 8.5.105.12]**

## Transferencia de una sesión SMS

Para transferir un SMS o una sesión SMS que haya aceptado, realice los pasos siguientes

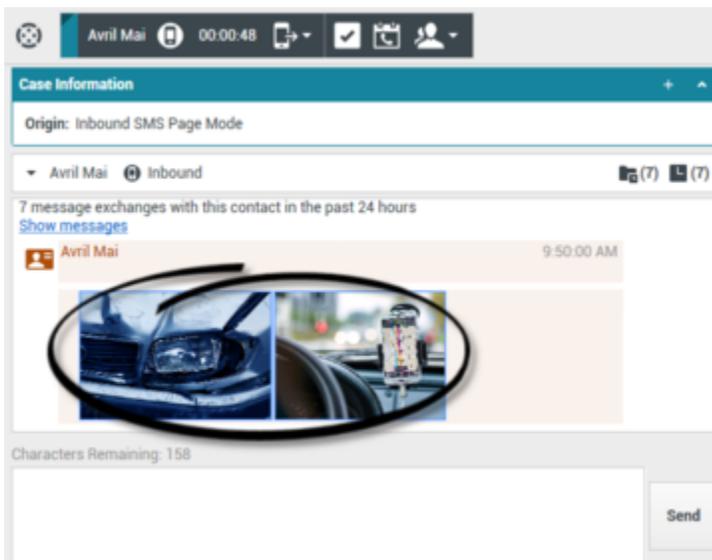
1. Haga clic en el botón **Transferencia de SMS instantánea** (). Aparece el **Team Communicator**.
2. Elija un destino de la transferencia.
3. Seleccione **Transferencia de SMS instantánea**.

Si el destino acepta la interacción, se cerrará la ventana de interacciones de su escritorio.

Si el destino rechaza la interacción, un mensaje de error le informará que el destino rechazó la interacción.

## Manejo de una interacción de imagen MMS

**[Agregado: 8.5.110.13]** Cuando acepta una interacción de MMS, se muestra la ventana de interacción de modo de página SMS. Contiene una imagen en miniatura de cada una de las imágenes recibidas y cualquier texto enviado por el contacto.



Puede contestar al remitente como un mensaje de texto SMS. No puede enviar una imagen a un contacto.

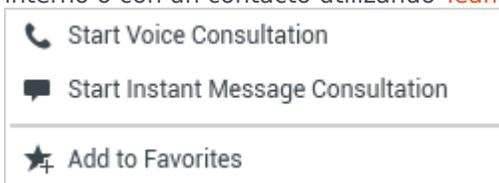
El nombre del contacto, el número telefónico de origen y el tiempo transcurrido se muestran en la parte superior.

La información sobre el estado de la conexión se muestra al lado del menú desplegable de contactos. Utilice el menú desplegable de contactos para llamar al contacto si su número de teléfono está

disponible en la base de datos de contactos.

La barra de herramientas de SMS está encima del área **Transcripción de SMS**. Utilice la barra de herramientas de SMS para hacer lo siguiente:

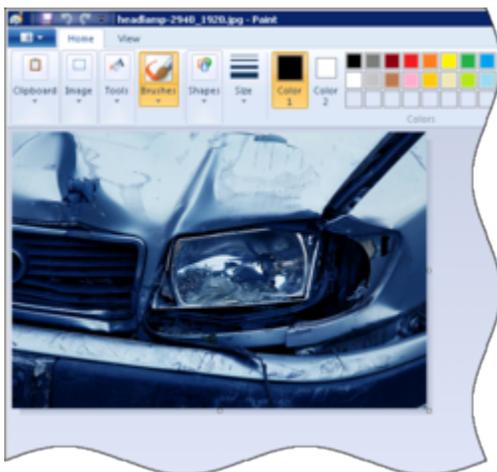
- **Transferencia de SMS instantánea:** Haga clic en **Transferencia de SMS** () para redirigir (**transferir**) la interacción por SMS actual a un destino interno usando el **Team Communicator**.
- **Consulta:** Haga clic en **Iniciar consulta** () para iniciar una consulta por **IM** o **voz** con un destino interno o con un contacto utilizando **Team Communicator**.



- **Programar una devolución de llamada:** Haga clic en **Programar devolución de llamada** () para abrir el cuadro de diálogo de la **Nueva dev. de llamada** Consulte **Devolución de llamada Genesys**. [**Agregado:** 8.5.111.21]
- **Marcar como terminado:** Complete la interacción y cierre la ventana Interacción de la página SMS, haciendo clic en **Marcar como terminado** () para la interacción actual. Su cuenta puede estar configurada para requerir que especifique un código de disposición antes de que pueda hacer clic en **Marcar como terminado**. El botón **Marcar como terminado** se muestra tan pronto como se muestre la interacción de página SMS.

Para ver una imagen, haga doble clic o clic derecho en la miniatura de una imagen y seleccione **Abrir** del menú contextual para abrir la imagen en la aplicación de vista de imágenes predeterminada de su estación de trabajo.

Para guardar una imagen (si tiene los permisos adecuados) haga clic en el icono de **Guardar** en la imagen o haga doble clic en la imagen y seleccione **Guardar** en el menú contextual.



## 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 An SMS or MMS Interaction \(Manejar una interacción de SMS o MMS\)](#)
- [Main Window Basics \(Conceptos básicos de la ventana principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## 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](#)

---

# Workitems

[**Modificado:** 8.5.111.21, 8.5.117.18]

## Sugerencia

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

Los workitems son documentos que pueden ser dirigidos a usted para su manejo. Incluyen numerosos tipos de medios no interactivos, como son los faxes, que usted tendría que ver mientras está manipulando interacciones de otro tipo, como de correo electrónico.

La ventana de Interacción de Workitem le permite manejar tareas que están relacionadas con workitems, incluyendo las siguientes:

- **Transferir** (reenvío) de workitem
- Seleccionar Marcar como terminado para la interacción actual.
- Iniciar una **consulta de voz** con un destino interno o con un contacto
- Iniciar una **Consulta de IM** con un destino interno
- Almacenar en un **workbin** para su posterior procesamiento o revisión
- Abrir un workitem en progreso de un **workbin** o cola en la vista **Historial**.
- Establecer un **código de disposición**.
- Utilizar la **Nota** para adjuntar una nota al historial de interacciones
- Ver **Datos del caso** (datos adjuntos) para la interacción actual.
- **Llamar** al remitente, si hay un número de teléfono en la base de datos de contactos.
- Enviar al destinatario un **Mensaje Instantáneo** (IM) si el destinatario es un destino interno
- **Enviar un correo electrónico** al remitente, si hay una dirección de correo electrónico en la base de datos de contactos
- Programar una devolución de llamada: Haga clic en **Programar devolución de llamada** () para abrir el cuadro de diálogo de la **Nueva dev. de llamada**. Consulte **Devolución de llamada Genesys**. [**Agregado:** 8.5.111.21]
- Ver y administrar el **historial del contacto**.
- Ver y administrar la **información de contacto**. Su cuenta también puede estar configurada para permitirle asignar una interacción con un contacto desconocido a un contacto conocido en la base de datos de contactos usando la función **Asignación manual de contacto** [**Modificado:** 8.5.117.18]
- Ocultar o mostrar los controles y la información acerca de la interacción actual al hacer clic en el botón contraer/expandir vista Interacción:

---

Contraer	
Expandir	

- Ver la biblioteca de [respuestas](#) estándar, si decide llamar al remitente para discutir el contenido del workitem

Si hay [interacciones en progreso o recientes](#) para el contacto actual, el número de interacciones se muestra al lado del estado de la conexión de la interacción.

## Transferencia de un workitem

Para transferir un workitem que haya aceptado, haga clic en el botón **Transferencia de Workitem** () que se muestre. Elija un destino de la transferencia. El destino debe ser configurado para recibir interacciones del mismo tipo de workitem. Seleccione **<tipo de workitem> Transferir**.

Si el destino acepta la interacción, se cerrará la ventana de interacciones de su escritorio.

Si el destino rechaza la interacción, la ventana de interacción vuelve a abrirse en su escritorio y muestra un error que le informa que el destino ha rechazado la interacción.

## 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 Workitem Interaction \(Manejar una interacción de Workitem\)](#)
- [Main Window Basics \(Conceptos básicos de la ventana principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## 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](#)

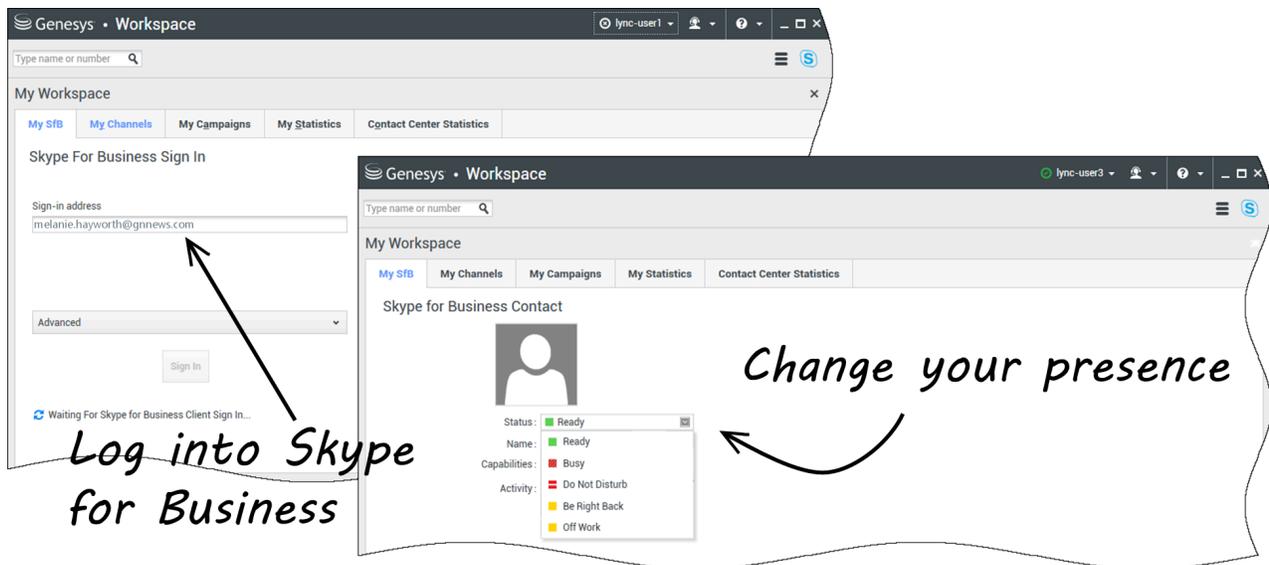
5. [Workbins](#)
6. [Generalidades sobre funcionalidad](#)
7. [Mis mensajes](#)
8. [Login](#)
9. [Consulta de voz](#)
10. [Componentes, características y controles](#)

# Usar el plugin de Workspace para Skype for Business

## Importante

Para esta versión del plugin de Workspace para Skype for Business, Genesys es compatible con Microsoft Lync 2013 y el servidor Skype for Business

Iniciar una sesión en Workspace Desktop Edition para acceder a Skype for Business



Al iniciar sesión en Workspace Desktop Edition, verá la pestaña **Mi SfB** en la pantalla **Mi Espacio de trabajo** y puede iniciar sesión en Skype for Business con su nombre de usuario y contraseña de Skype for Business.

## Sugerencia

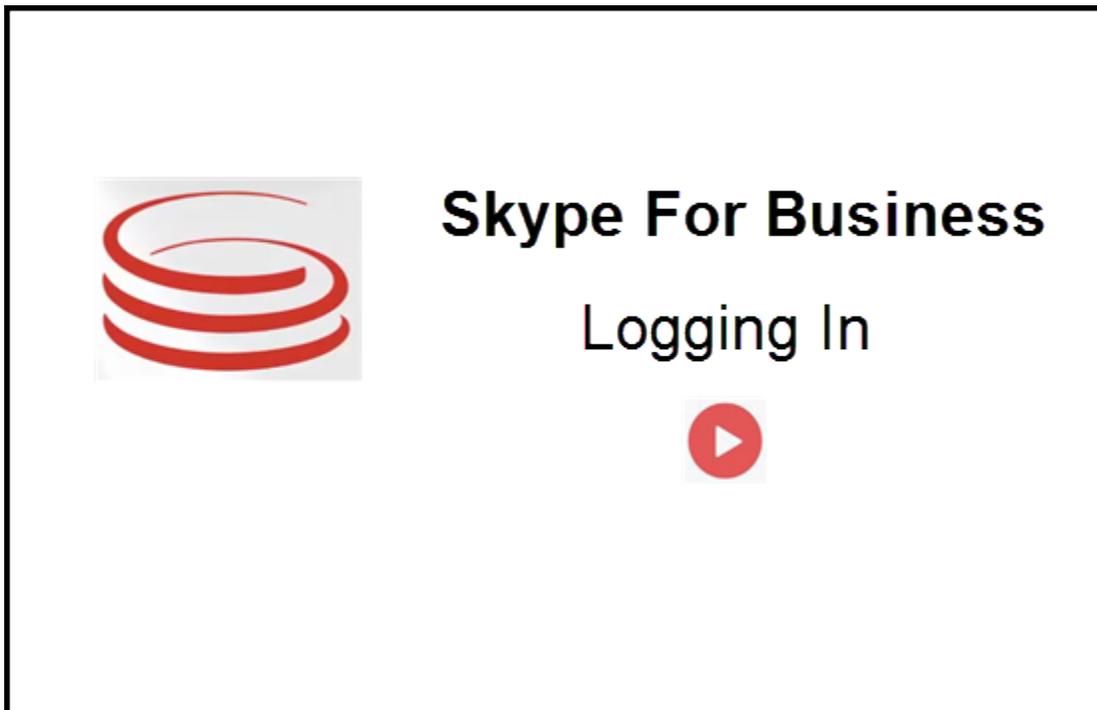
Si quiere iniciar sesión automáticamente en Skype for Business la próxima vez que inicie sesión en su escritorio, seleccione **Recordar contraseña**.

Ahora puede controlar su presencia en Skype for Business desde esta pestaña.

### Advertencia

Aunque puede cambiar el estado de presencia que se muestra a sus compañeros en Skype for Business, esto es solamente un aviso. El software de Genesys le seguirá enviando interacciones, a menos que cambie su estado en la barra de herramientas principal del Workspace Desktop.

Vea estos videos:





## Skype For Business

Changing your  
Presence

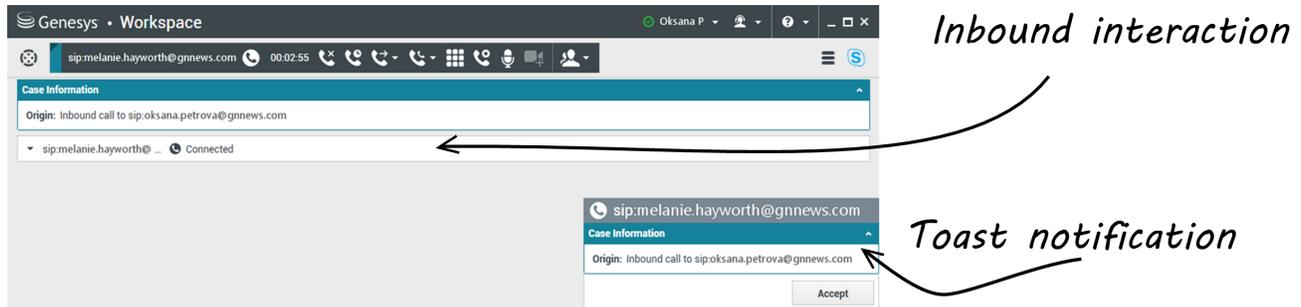


## Skype For Business

Using the Directory



## Aceptar o rechazar interacciones



Cuando se envía una nueva interacción entrante de Skype for Business a su estación de trabajo, aparece un mensaje de aviso en la esquina inferior derecha del escritorio.

Usted puede hacer lo siguiente:

- **Aceptar:** Abrir la interacción en la ventana de Workspace Desktop.
- **Rechazar:** Declinar la interacción. (Solo está si la interacción se envía a través de un punto de ruta)

Si no acepta el mensaje de notificación, expira el tiempo, y la interacción no se establece.

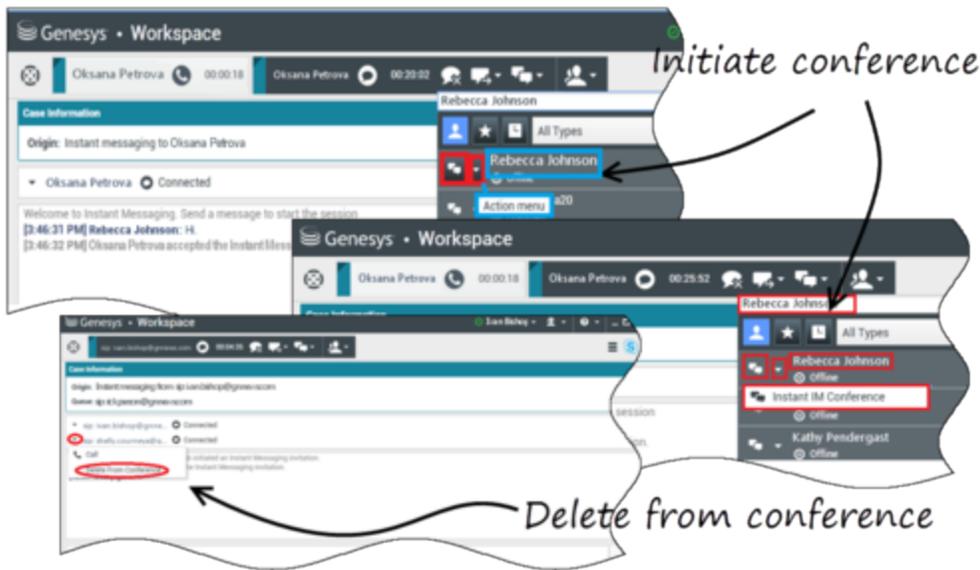
Si acepta el mensaje de notificación, aparece la vista de interacción entrante.

## Interacciones de IM

Cuando está en una interacción de mensajería instantánea (IM) y requiere información adicional, tiene las siguientes opciones:

- **Conferencia IM:** Puede agregar a otro agente a una interacción de IM existente.
- **Transferir IM:** Puede transferir una interacción de IM a otro agente.
- **Consulta de IM:** Puede consultar con otro agente.
- **Escalar a voz:** Se puede escalar una interacción de IM a una interacción de voz. Una vez escalada una interacción de IM a una interacción de voz, puede escalarla nuevamente a video, siempre y cuando el cliente tenga activo el video. No puede escalar a video directamente desde una interacción de IM.
- Guardar y restaurar una transcripción de IM.

### Conferencia IM



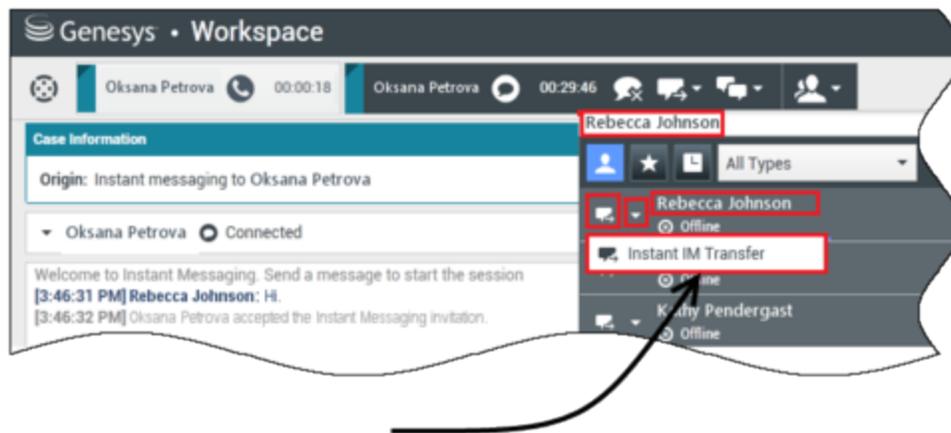
Puede agregar a otro agente a una interacción de IM existente. Seleccione **Conferencia instantánea de IM** y escriba el nombre del agente o URI de contacto en el cuadro de texto. Cuando encuentre el nombre del agente en la lista, seleccione **Conferencia instantánea de IM** o el icono al lado del nombre del agente.

El otro agente recibe un mensaje de notificación. El otro agente puede aceptar o rechazar la interacción.

Ahora puede intercambiar mensajes de IM con todos los participantes de la conferencia.

Cuando haya terminado con la conferencia IM, puede retirarse de la IM o puede quitar al otro agente de la conferencia de IM.

## Transferencia de IM



*Initiate transfer*

Puede transferir una interacción de IM existente a otro destino (agente, cola de espera, punto de enrutamiento, etc.). Seleccione **Transferencia instantánea de IM** y escriba el nombre del agente o URI de contacto en el cuadro de texto. También puede encontrar el nombre del agente en la lista de todos los agentes. Seleccione el Menú de acciones o el icono al lado del nombre del agente.

El otro agente recibe un mensaje de notificación y puede aceptar o rechazar la interacción.

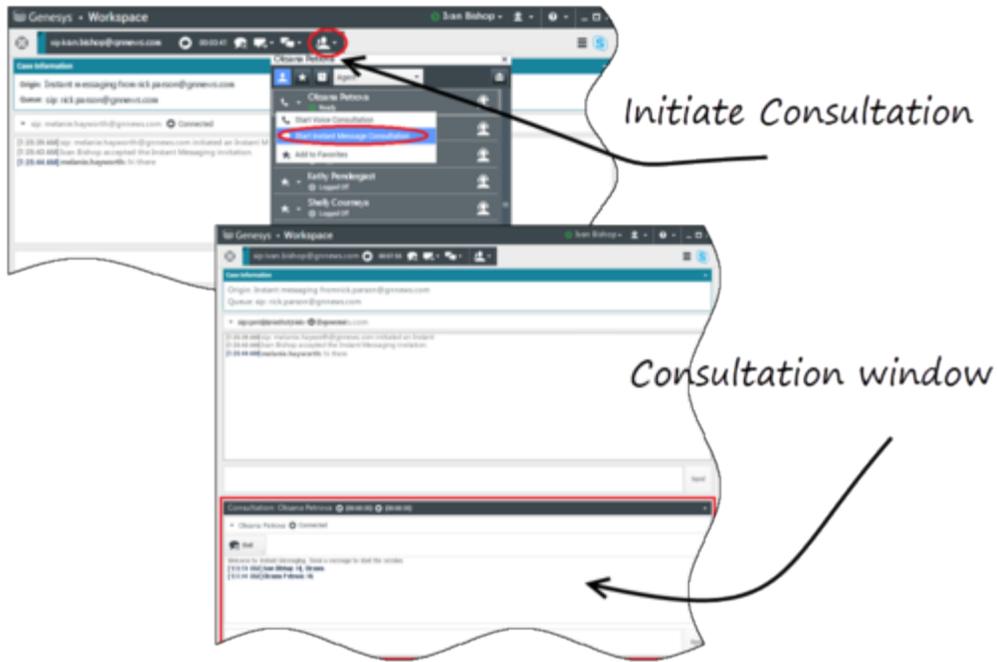
## Consulta de IM

[Link to video](#)

Puede consultar con otro agente sobre una interacción de IM existente. Seleccione **Iniciar una consulta**, escriba el nombre del agente o URI de contacto en el cuadro de texto y seleccione **Iniciar consulta de mensaje instantáneo** en el Menú de acciones.

Se abrirá una ventana de consulta de IM debajo de la ventana IM existente. Escriba su mensaje IM en el campo de texto y presione **Enviar**. Se muestra un mensaje de notificación en el sitio del usuario seleccionado. La consulta de IM se establece cuando el agente acepta el mensaje de notificación para iniciar una consulta de IM.

Ahora puede intercambiar mensajes con el otro agente antes de volver a la conversación con el



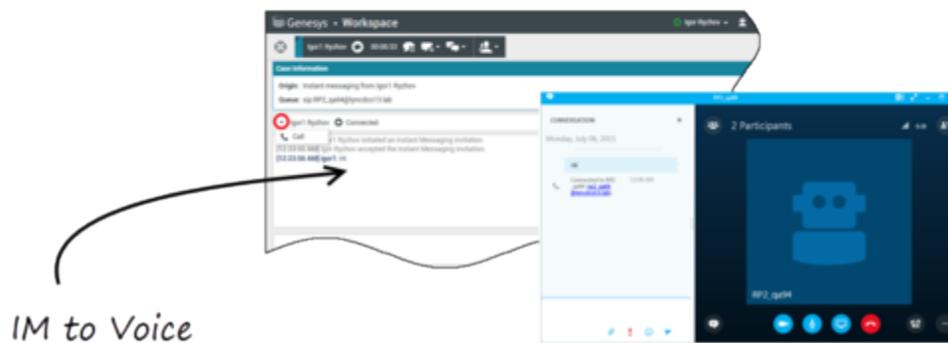
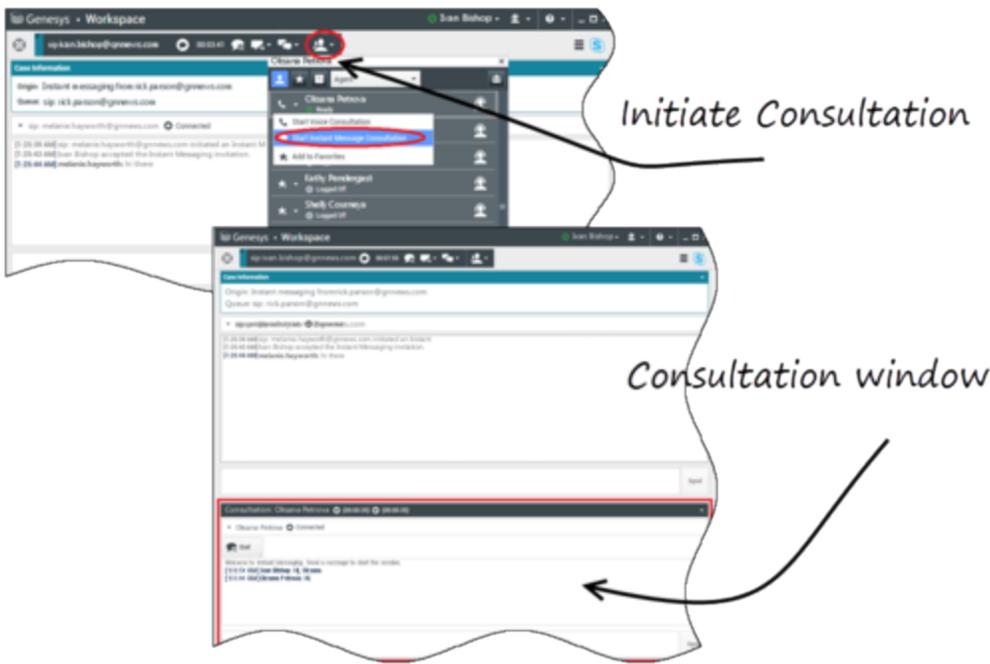
cliente.

## Escalar a voz

[Link to video](#)

Es posible que su cliente necesite escalar la conversación de IM a voz o viceversa. El cliente utiliza su cliente de Skype for Business para iniciar una llamada de voz o una interacción de IM con usted. De manera predeterminada la escalación es respondida de manera automática. Sin embargo, un agente puede contestar la llamada manualmente si la opción **interaction-workspace\lync.voice-escalation-auto-answer** tiene el valor `False`.

O, es posible que usted necesite escalar la conversación de IM a voz o viceversa. Utilice el Workspace Desktop para iniciar una llamada de voz o una interacción de IM con su cliente.



## Interacciones de voz

Cuando está en una interacción de voz y necesita información adicional, tiene las siguientes opciones

- **Conferencia de voz:** Puede agregar a otro agente a una interacción de voz existente.
- **Transferencia de voz:** Puede transferir una interacción de voz a otro agente.
- **Consulta de voz:** Puede poner en pausa una interacción de voz mientras hace una consulta con otro agente.
- **Escalar a video:** Puede escalar una interacción de voz a una interacción de video, siempre y cuando el cliente tenga activo el video. Usted, como el agente que recibe la llamada, no puede elegir de manera unilateral escalarla a video. Solo quien inició la llamada puede escalarla a video.

### Conferencia de voz

Puede agregar a otro agente a una interacción de voz existente. Seleccione **Conferencia instantánea de voz** y escriba el nombre del agente o URI de contacto en el cuadro de texto. Cuando encuentre el nombre del agente en la lista, seleccione **Conferencia instantánea de voz** o el icono al lado del nombre del agente. El otro agente recibe un mensaje de notificación. El otro agente puede aceptar o rechazar la interacción. Usted, el cliente y el otro agente se colocan en una conferencia tripartita. Cuando haya terminado con la conferencia de voz, usted puede retirarse o puede quitar al otro agente de la conferencia de voz.

### Transferencia de voz

Puede transferir una interacción de voz existente a otro destino (agente, cola de espera, punto de enrutamiento, etc.). Seleccione **Transferencia instantánea de voz** y escriba el nombre del agente o URI de contacto en el cuadro de texto. También puede encontrar el nombre del agente en la lista de todos los agentes. Seleccione el Menú de acciones o el icono al lado del nombre del agente. El otro agente recibe un mensaje de notificación y puede aceptar o rechazar la interacción.

### Consulta de voz

Puede consultar con otro agente sobre una interacción de voz existente. Seleccione **Iniciar una consulta**, escriba el nombre del agente o URI de contacto en el cuadro de texto y seleccione **Inicializar una consulta de voz** en el Menú de acciones. La consulta de voz se establece cuando el agente acepta el mensaje de notificación para iniciar una consulta de voz. Su conversación principal se queda en espera. Si estuviera en una llamada de video al solicitar una consulta de voz, se detendrá su video y el botón de iniciar/detener video no estará disponible durante la consulta.

Durante una consulta de voz, el botón de silencio no se muestra en la ventana de consulta de voz. Sin embargo, puede utilizar el botón silencio desde la interacción principal para silenciar la conversación.

Puede hablar con el otro agente antes de volver a la conversación con su cliente.

### Escalar a video

Es probable que su cliente necesite escalar la conversación de voz a video o de video a voz. El cliente

---

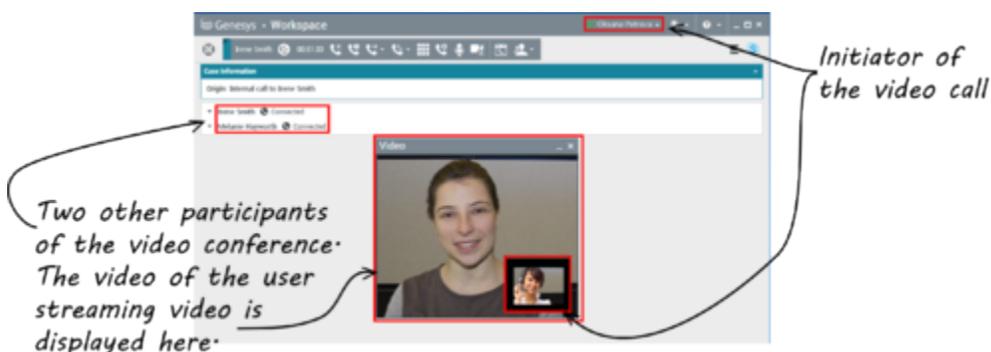
utiliza su cliente Skype para iniciar una llamada de voz con usted. Usted acepta la llamada. Una vez aceptada la llamada, el cliente puede escalar la llamada de voz a video. Si el cliente realizó una llamada de video al agente o agregó video a una llamada existente, usted puede agregar su propio video a una llamada de video existente.

## Interacciones de video

Cuando está en una llamada de video y necesita información adicional, tiene las siguientes opciones

- **Conferencia de video:** Puede agregar a otro agente a una llamada de video existente.
- **Transferencia de video:** Puede transferir una llamada de video a otro agente.
- **Consulta de video:** Puede poner en pausa una llamada de video mientras hace una consulta a otro agente y, si es necesario, más adelante transferir o poner en conferencia esta consulta de voz.

### Conferencia de video



Puede agregar a otro agente a una llamada de video existente. Seleccione **Conferencia de llamada instantánea** y escriba el nombre del agente o URI de contacto en el cuadro de texto. Cuando encuentre el nombre del agente en la lista, seleccione **Conferencia de llamada instantánea** o haga clic en el icono al lado del nombre del agente.

El otro agente recibe un mensaje de notificación y puede aceptar o rechazar la invitación a la llamada. Ahora puede hablar con todos los participantes de la conferencia con video, si la invitación fue aceptada. Todos los participantes en la conferencia pueden ver el video del cliente. Solo un agente puede mostrar video al cliente. Los otros agentes no podrán mostrar su video a menos que el primer agente detenga su video. Cuando haya terminado con la conferencia de video, puede retirarse o puede quitar al otro agente de la conferencia de video.

### Transferencia de video

Puede transferir una interacción de video existente a otro destino (agente, cola de espera, punto de enrutamiento, etc.). Seleccione **Transf. de llamada instantánea** y escriba el nombre del agente o URI de contacto en el cuadro de texto. También puede encontrar el nombre del agente en la lista de todos los agentes. Seleccione el Menú de acciones o el icono al lado del nombre del agente. El otro agente recibe un mensaje de notificación y puede aceptar o rechazar la invitación.

## Consulta de video

Mientras se encuentre en una llamada de video, puede solicitar una consulta con otro agente.

Seleccione **Iniciar una consulta**, escriba el nombre del agente o URI de contacto en el cuadro de texto y seleccione **Iniciar consulta de voz** en el Menú de **acciones**. Se muestra un mensaje de notificación en el sitio del usuario seleccionado. Tenga en cuenta que la consulta es solo de voz; la consulta de video no está disponible.

Puede hablar con el otro agente antes de volver a la llamada de video.

Tenga en cuenta que mientras está consultando con otro agente, el video no estará disponible, incluso si la llamada de video está En espera o Conectada. Puede reanudar la transmisión después de finalizar la consulta al presionar el botón **Iniciar video**.

---

# Interacción de Facebook

## Sugerencia

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

Interaction Workspace le permite manejar interacciones de redes sociales desde el sitio web de Facebook. Este tema también está cubierto en la [guía del usuario de Workspace Desktop Edition](#).

## Sugerencia

Este tema incluye la ventana de Interacción de sesión de Facebook, que se utiliza cuando responde a un mensaje privado.

Para las siguientes acciones consulte:

- Marcar varias interacciones como terminadas en [Workbin](#)
- Eliminar varias interacciones salientes del [Workbin](#)
- Hacer una consulta de [Mensaje instantáneo](#)
- Ver [información](#) e [historial](#) del contacto

## Importante

Como las publicaciones y los comentarios de Facebook no se consideran interacciones en vivo, su estado siempre se muestra como **Offline** en la ventana de interacciones de Facebook.

## Mostrar información de perfil de usuario de Facebook

Haga clic en el botón **Mostrar información**  para abrir una pestaña de perfil de usuario. También puede hacer clic en el nombre de usuario para abrir la página de Facebook con información del perfil del usuario.

El género del autor aparece en el perfil del usuario. El género del autor también se muestra como un icono: Masculino  o femenino .

---

## Ver Datos del caso

La vista Datos del caso (datos adjuntos) proporciona información sobre una interacción, por ejemplo, un número de cuenta o tipo de servicio. El administrador del sistema configura cuáles datos adjuntos se muestran.

## Mostrar el número de "Me gusta" de Facebook

El número al lado del icono de pulgares arriba 4 indica el número de "me gusta".

## Expandir o contraer la vista de Comentarios

Puede expandir los Comentarios con un clic en **Ver**. Después de hacer clic en **Ver**, aparece **ocultar** para que pueda cerrar el comentario. También puede seleccionar **Expandir todo** o **Contraer todo** en la vista de Comentarios para ver/ocultar todos los comentarios de una sola vez.

## Ver el número Total de comentarios y Mostrar más comentarios

Haga clic en el botón **Mostrar información**  para abrir el perfil de usuario y luego haga clic en la pestaña **Publicación** para ver el número total de comentarios.

**El Total de comentarios** también aparece arriba de la publicación original. El administrador establece el número de comentarios que aparecerán por página. Si el número de comentarios excede el número establecido, aparece **Mostrar más**. Haga clic en **Mostrar más** para ver comentarios adicionales.

## Mostrar la viabilidad y el sentimiento de la interacción de Facebook

Cuando llega una interacción de Facebook, se pueden ver los iconos de Viabilidad y Sentimiento, los cuales podrían tener uno de los siguientes valores:

- Viabilidad —Los valores posibles son Viable , No viable  o no declarado .
- Sentimiento—Los valores posibles pueden ser Positivo , Negativo , Neutral  o no declarado .

Viabilidad y Sentimiento se basan en la **clasificación** y **evaluación** de los resultados obtenidos de

---

Genesys Knowledge Management.

Las publicaciones viables en Facebook son de color amarillo y las no viables son de color gris o blanco. Los comentarios en Facebook se expanden automáticamente y son de color amarillo si son viables, y están contraídos y son de color gris o blanco si no son viables. Cada comentario en Facebook tiene su propio icono de viabilidad y sentimiento, los cuales pueden ser actualizados por el agente en caso necesario.

## Actualizar la viabilidad y sentimiento de la interacción de Facebook

Durante el procesamiento de la interacción, tiene la opción para cambiar el valor de la clave correspondiente a Viabilidad y Sentimiento al hacer clic en el icono correspondiente y seleccionar después el valor correcto.

## Ocultar o mostrar una publicación

Oculte una publicación raíz en la página de Facebook de la marca haciendo clic en **Ocultar publicación** o revele una publicación oculta haciendo clic en **Mostrar publicación**. Una entrada oculta no es visible para quienes ven la página

## Me gusta o No me gusta

Indique si una publicación o comentario le gusta o no le gusta haciendo clic en **Me gusta o No me gusta**. El icono Le gusta al Agente  aparece en publicaciones que le gustan.

## Responder a la publicación original enrutada de Facebook

La publicación original enrutada se encuentra en la sección izquierda, en el área de Información del caso. Los comentarios subsiguientes aparecen abajo con sangría. Para responder a la publicación original, haga clic en **Comentario**. Ingrese su comentario, haga clic derecho y seleccione **Revisar ortografía**. También puede copiar y pegar texto seleccionado. Cuando termine, haga clic en **Enviar**. Workspace asocia su comentario con la publicación.

## Responder a un comentario de Facebook

Los comentarios subsiguientes aparecen con sangría debajo de la publicación original ruteada. Haga clic en el comentario que corresponda, ingrese su comentario, revise la ortografía y haga clic en **Enviar**. También puede copiar y pegar texto seleccionado.

---

## Acceder a imágenes y archivos adjuntos a mensajes privados

Si un mensaje privado entrante tiene imágenes u otros archivos adjuntos, se agrega al mensaje una lista de los archivos adjuntos y enlaces a las imágenes. Usted puede hacer lo siguiente:

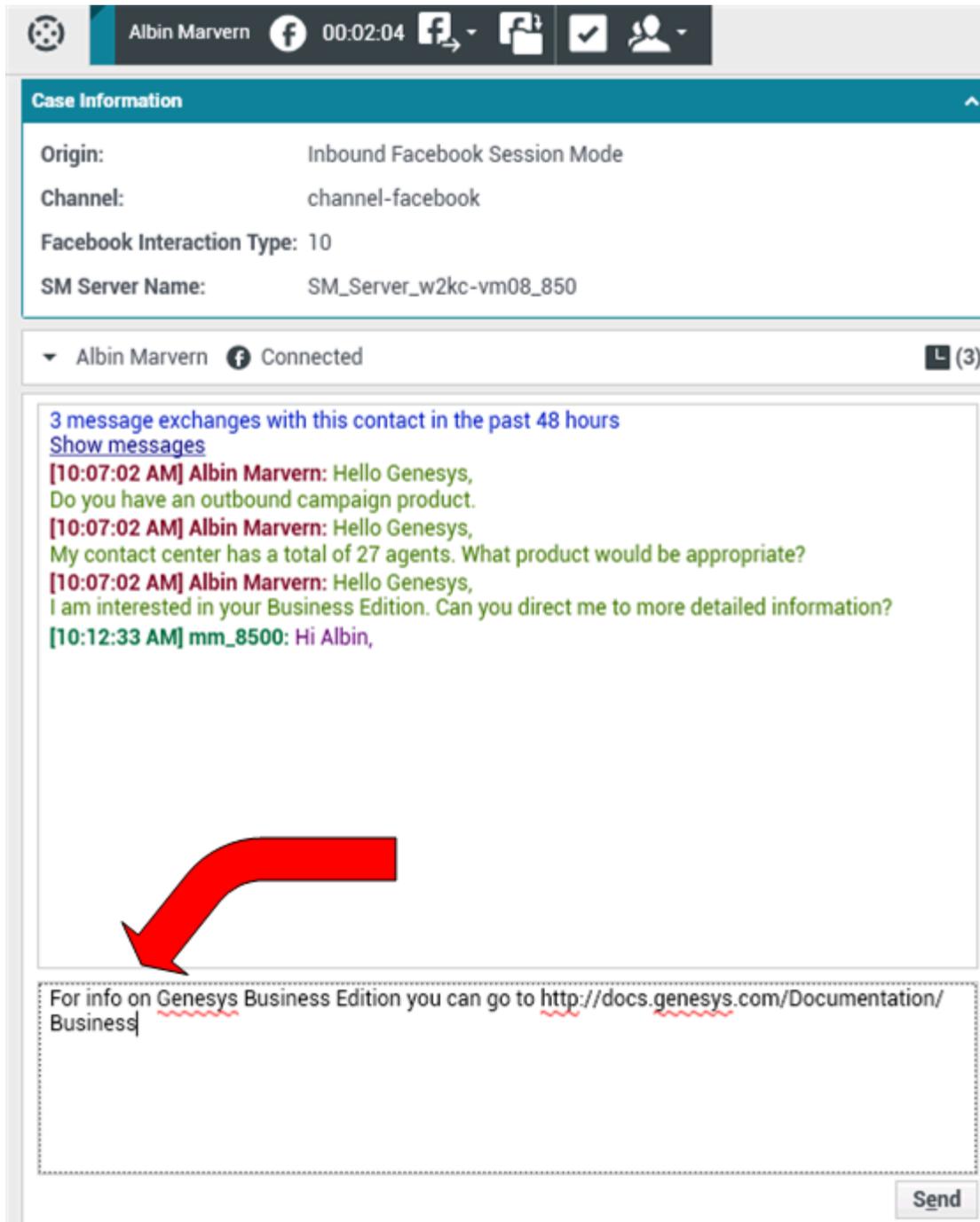
- Hacer clic en un enlace en el mensaje para mostrar una imagen
- Hacer clic en la **URL de la bandeja de entrada de los mensajes privados de Facebook** en el área de **información del caso**. Esto le lleva a una página que muestra todas las conversaciones de esta página, donde puede ver las imágenes y descargar archivos que no sean imágenes.

## Responder mensajes privados

Puede responder a un mensaje privado de un usuario (no puede enviar nuevos mensajes privados). Para hacerlo, debe estar conectado a uno o a ambos de los canales especiales **Facebook (modo de sesión)** y **Mensaje privado de Facebook**.

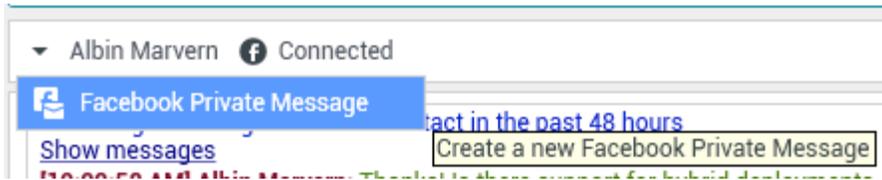
### La interacción está conectada

- Si la interacción está en estado **Conectado**, el área de respuesta está activa y puede ingresar texto como se ve en la figura de abajo. Cuando haya terminado, puede hacer clic en **Enviar** en la esquina inferior derecha.



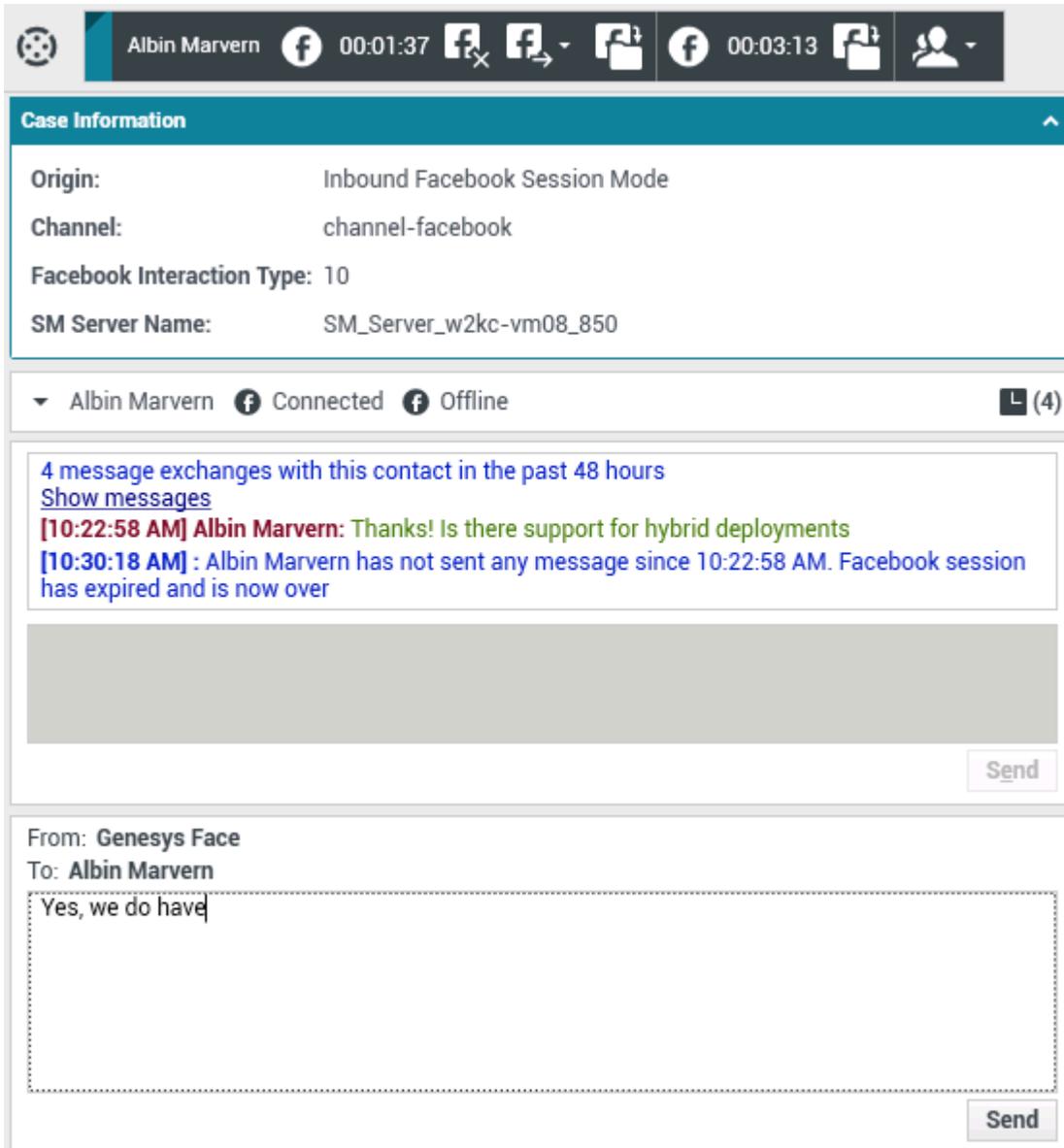
Ingreso de texto en el cuadro de respuesta

- También puede seleccionar **Mensaje privado de Facebook** en el menú desplegable debajo del nombre del contacto, como se ve en la siguiente figura:



Mensaje privado en la lista desplegable

Aparecerá un área de nuevo mensaje privado para que ingrese el texto.



Ingreso de texto para un nuevo mensaje privado

- Finalmente, puede crear una respuesta desde la sección Historial, como se describe en el siguiente elemento.

---

## La interacción está desconectada

Si la interacción se encuentra en estado **Desconectado**, puede responder de las siguientes maneras:

- Al seleccionar **Mensaje privado de Facebook** desde el menú desplegable debajo del nombre del contacto, como se describe en la sección anterior.
- Al seleccionar la interacción en la pestaña **Historial** y luego haciendo clic en el icono Responder  que aparece arriba de la lista de interacciones. Aparece un área para responder en la cual puede ingresar texto.

## Dependencias del canal

- Si el mensaje no ha expirado, puede responder si inició sesión en Facebook (modo de sesión) o en un Mensaje privado de Facebook.
- Si el mensaje ya expiró, deberá iniciar sesión en Mensaje privado de Facebook para responder.

## Soporte a emojis y emoticones

Workspace admite emoticones y emojis estándar de Facebook. Verá mejores resultados si tiene instalada la fuente **Segoe UI Emoji** en su sistema.

En general, Workspace es compatible con Unicode 6 emojis, pero no es compatible con los emojis ,  y . Estos emojis aparecen como cuadros vacíos en las publicaciones y mensajes privados.

## Otras acciones

- Puede enviar varios mensajes privados como respuesta a un mensaje privado entrante. Se asocian al mensaje privado entrante original como su mensaje matriz.
- Puede mover a un **workbin** un mensaje privado sobre el que está trabajando. Desde allí puede realizar las acciones estándar de workbin (abrir, mover,...)

## Crear una nueva publicación

En la lista desplegable del icono del Agente o el Gadget desplegable,

1. Seleccione **Publicar actualización**, luego **Facebook**. Aparece una ventana de Nuevo mensaje.
2. Seleccione una cuenta de la lista desplegable.

## Adjuntar una imagen

Puede adjuntar una imagen a una publicación saliente no solicitada.

Para adjuntar una imagen, haga clic en el icono **Agregar imagen**  y después utilice el cuadro de diálogo resultante para navegar hasta el archivo deseado. Este icono aparece debajo del cuadro de texto.

## Utilice la biblioteca de respuestas estándar

Al responder a una publicación o comentario, puede insertar una **respuesta estándar**. Haga clic en el botón vertical de **Respuestas** en medio de la ventana para abrir una biblioteca de respuestas estándar. Puede buscar por palabra clave o abrir carpetas y ver las respuestas.

Al hacer clic en **Comentario** o crear una nueva publicación, se muestra un icono adicional con el signo de más. Después de hacer clic en este signo, el contenido de la respuesta estándar se agrega al mensaje. Si la respuesta estándar incluye una imagen adjunta, también se agrega el archivo adjunto. Actualmente puede adjuntar imágenes solo a publicaciones nuevas no solicitadas.

El sistema podría ser configurado para que pueda insertar automáticamente una respuesta al escribir una palabra clave de **acceso directo** predefinido.

## Realizar una búsqueda utilizando un Hashtag sobre el cual se pueda hacer clic

Los usuarios de Facebook pueden usar el símbolo #, conocido como hashtag, para marcar palabras clave o temas en las publicaciones, lo que puede ayudarle a encontrar mensajes de interés. Si hace clic en una palabra que tiene un hashtag en cualquier mensaje será dirigido a una página de Facebook que tiene una lista de todos los otros mensajes en esa categoría.

## Eliminar

### Eliminar una interacción saliente

Para eliminar una interacción saliente, haga clic en el botón Eliminar  en la barra de herramientas en la parte superior de la ventana de interacción.

### Eliminar un comentario o publicación

Para eliminar un comentario o publicación, haga clic en **Eliminar**.

---

## Sugerencia

El elemento se puede eliminar si esta acción está permitida por el autor de la publicación y el usuario tiene la autorización para eliminar una publicación o comentario.

## Responder a una interacción de Facebook utilizando otro medio

Puede responder mediante una interacción de llamada de voz, correo electrónico o SMS. Workspace puede presentar una lista desplegable de canales disponibles para acceder a un contacto.

Si como agente, obtiene información de otro contacto (no específicamente de Facebook), como el número de teléfono o correo electrónico de un contacto, puede ingresarla manualmente en la pestaña Información. La opción correspondiente para otros canales de medios aparecerá al hacer clic en la flecha a la izquierda del nombre del contacto.

Si no se configura un canal o la información de contacto para este canal no existe, aparece el mensaje "No se puede realizar acción".

## Colocar interacciones en un Workbin

Para colocar una interacción, entrante o saliente, en un **workbin**, haga clic en el botón **Mover a Workbin** .

## Consultar con otro agente por medio de voz

Haga clic en la flecha hacia abajo en el botón **Iniciar una consulta**  y seleccione el tipo de destino. Haga clic en la lupa para buscar por nombre o número de teléfono.

## Transferir a un grupo de agentes, agente, cola de espera de interacción o habilidad

Haga clic en el botón **Transferir**  para seleccionar el tipo de destino. Haga clic en la lupa para buscar por nombre o número de teléfono.

## Seleccionar un código de disposición

Puede seleccionar la pestaña **Disposiciones** y elegir un **Código de disposición** para la publicación original de Facebook enrutada.

## Seleccione varias interacciones de la misma dirección en un Workbin

Si un workbin contiene varias interacciones y todas son entrantes o salientes, puede seleccionar todas juntas y aplicar una acción; por ejemplo, Mover a cola de espera o Marcar como terminado.

## 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 Facebook Interaction \(Manejar una interacción de Facebook\)](#)
- [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 \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## 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](#)

# Interacción de Twitter

## Sugerencia

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

Interaction Workspace le permite manejar interacciones de medios sociales desde el sitio web de Twitter.

Para las siguientes acciones consulte:

- Hacer una consulta de **Mensaje instantáneo**
- Marcar varias interacciones como "terminadas" en el **Workbin**
- Eliminar varias interacciones salientes en el **Workbin**
- Agregar una **Nota**
- Ver **información** e **historial** del contacto
- Marcar una interacción como "Terminada"

## Mostrar información de perfil de usuario de Twitter

Haga clic en el **i** botón **Mostrar información** para ver la información del perfil de usuario. También puede hacer clic en el nombre de usuario para abrir la página de Twitter con información del perfil del usuario.

## Mostrar el número de Tweets del usuario de Twitter

El icono **Número de estados**  2625 indica el número de Tweets del usuario.

## Mostrar la viabilidad y sentimiento de la interacción de Twitter

Cuando llega una interacción de Twitter, se pueden ver los iconos de **Viabilidad** y **Sentimiento**, los cuales podrían tener uno de los siguientes valores o no estar declarado:

- Viabilidad —Los valores posibles son Viable , No viable  o no declarado .

- Sentimiento—Los valores posibles pueden ser Positivo 😊, Negativo 😞, Neutral 😐 o no declarado 😶.

Los tweets viables son de color amarillo y los no viables son de color gris o blanco.

Viabilidad y Sentimiento se basan en la **clasificación** y **evaluación** de los resultados obtenidos de Genesys Knowledge Management.

## Actualizar la viabilidad y sentimiento de la interacción de Twitter

Durante el procesamiento de la interacción, tiene la opción para cambiar el valor de la clave correspondiente a Viabilidad y Sentimiento al hacer clic en el icono correspondiente y seleccionar después el valor correcto.

## Mostrar el número de seguidores

El número después del icono **Número de seguidores** 👤 938 indica el número de usuarios de Twitter que siguen a esta cuenta.

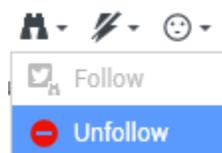
## Mostrar la designación de que el usuario es un seguidor

El icono 🐦 indica que el usuario es un seguidor de Twitter.

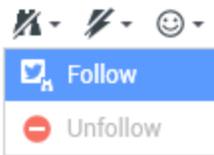
## Seguir/dejar de seguir un usuario de Twitter

Puede volverse o dejar de ser seguidor de un autor del mensaje de Twitter.

Seleccione el botón **Seguido** 🛑 para dejar de seguir esta cuenta. Aparece un menú donde puede seleccionar **Dejar de seguir**:



El botón cambia a **No seguido** 🛑. O, en caso de que cambie de parecer, haga clic en el botón **No seguido**. Aparece un menú donde puede seleccionar **Seguir**:



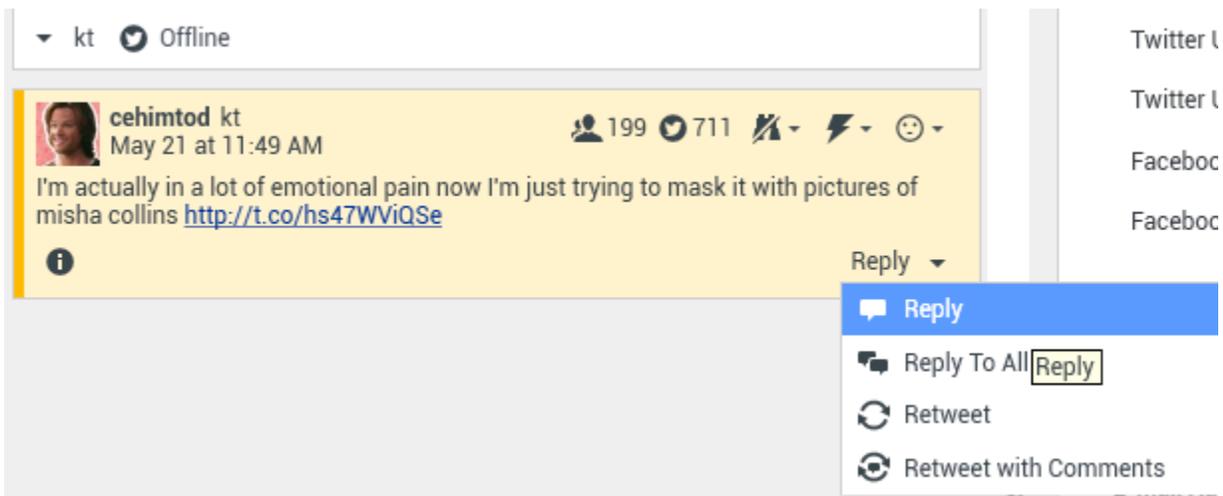
## Inserción automática de "Menciones"

Una mención (@ + <nombre\_de\_usuario>) se inserta automáticamente en las respuestas, Responder a todos, Retweet con comentarios y tweets nuevos con mención. Este @<nombre\_de\_usuario> se convierte en un enlace sobre el cual se puede hacer clic y que lleva al perfil del contacto de Twitter una vez que la interacción llega a Twitter.

Si escribe @<nombre\_de\_usuario> en cualquier mensaje y <nombre\_de\_usuario> corresponde a un contacto, esta mención también se convierte en un enlace al perfil del contacto de Twitter una vez que la interacción llega a Twitter.

## Responder a la publicación original enrutada de Twitter

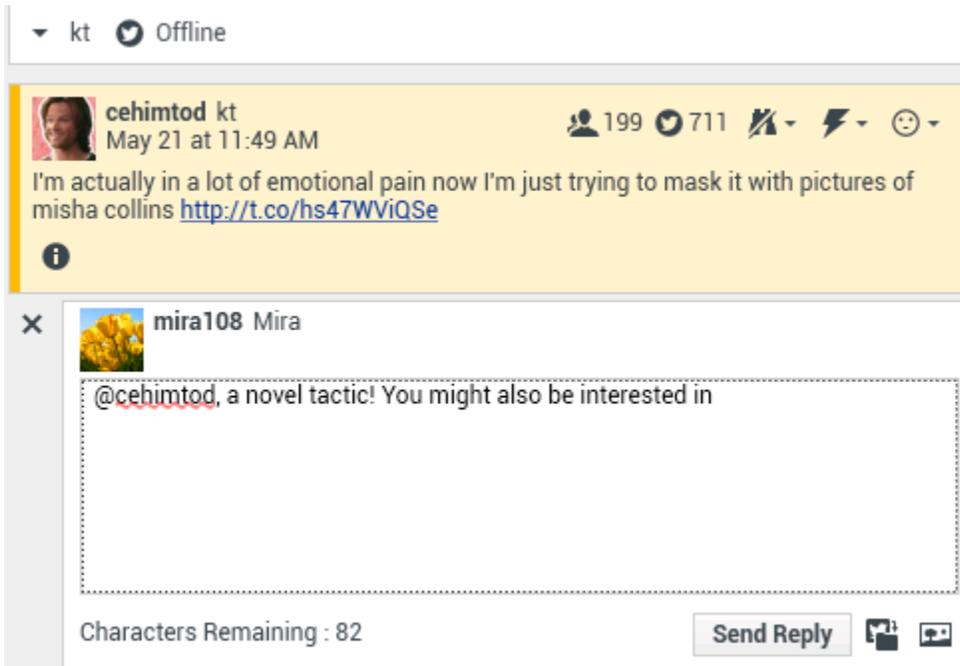
La publicación original enrutada de Twitter se encuentra en la sección izquierda, en el área de **Información del caso**. Para responder el Tweet, haga clic en **Responder** o haga clic en la flecha hacia abajo después de **Responder**. Se despliega un menú. Seleccione un tipo de respuesta (véase la siguiente figura).



Responder a un Tweet

Se abre un cuadro de texto. Seleccione un manejo de Twitter desde el que desea enviar su respuesta al usuario de Twitter. Escriba su texto. El tamaño del texto está limitado por el valor de opción `twitter.max-chars` (el valor predeterminado es 140). Para revisar la ortografía de su respuesta automáticamente haga clic derecho y seleccione **Revisar ortografía**. También puede copiar y pegar texto seleccionado. Cuando haya terminado, haga clic en el botón para enviar la respuesta (véase la

figura abajo).



Introduzca el texto de respuesta

Responder a todos los participantes en la conversación actual de Twitter.

Haga clic en la flecha hacia abajo después de **Responder**. Se despliega un menú. Seleccione **Responder a todos**.

### Responder por mensaje directo

Cuando el autor del mensaje de Twitter es un seguidor, puede enviar un mensaje directo al autor como una forma de respuesta.

### Retweet

Haga clic en la flecha hacia abajo después de **Responder**, seleccione **Retweet** en el menú y luego haga clic en el botón **Retweet**.

---

## Retweet con comentarios: Inicie un nuevo Tweet con Responder al remitente

Puede hacer un nuevo Tweet y responder al remitente del mensaje actual, incluyendo el texto de ese mensaje y agregar comentarios adicionales. También puede copiar y pegar texto seleccionado. Un indicador de Retweet (RT) se inserta automáticamente al inicio del texto del mensaje. Haga clic en la flecha hacia abajo después de **Responder**, seleccione **Retweet con comentarios**, introduzca el texto y haga clic en **Enviar Retweet con comentarios**.

## Nuevos mensajes y Tweets no solicitados

La guía del usuario de Workspace describe cómo [crear y enviar mensajes salientes no solicitados a un usuario de Twitter](#).

## Soporte a emojis y emoticones

Workspace admite emojis y emoticones estándar, tanto entrantes como salientes. Verá mejores resultados si tiene instalada la fuente **Segoe UI Emoji** en su sistema.

En general, Workspace es compatible con Unicode 6 emojis, pero no es compatible con los emojis



y . Estos emojis aparecen como cuadros vacíos en los mensajes públicos y privados.

## Utilice la biblioteca de respuestas estándar

Al responder a un Tweet o crear un nuevo Tweet no solicitado, puede insertar una respuesta estándar. Haga clic en el botón vertical de **Respuestas** en medio de la ventana para abrir una biblioteca de respuestas estándar. Puede buscar por palabra clave o abrir carpetas y ver las respuestas.

Si la respuesta estándar incluye una imagen adjunta, también se agrega el archivo adjunto, siempre y cuando el mensaje permita imágenes adjuntas.

El sistema podría ser configurado para que pueda insertar automáticamente una respuesta al escribir una palabra clave de [acceso directo](#) predefinido.

## Adjuntar una imagen

Puede adjuntar una imagen a un nuevo Tweet no solicitado, una respuesta, una respuesta a todos o

---

un Retweet con comentarios. (No puede adjuntar una imagen a un retweet ni a ningún tipo de mensaje directo).

Para adjuntar una imagen, haga clic en el icono **Agregar imagen**  y después utilice el cuadro de diálogo resultante para navegar hasta el archivo deseado. Este icono aparece debajo del cuadro de texto en las respuestas y Retweets con comentarios; aparece debajo del cuadro de texto en Tweets no solicitados.

Se admiten los siguientes formatos de imagen:

- JPEG
- JPG
- PNG
- GIF

## Ver datos del caso

El área de información del caso (datos adjuntos) proporciona información sobre una interacción de Twitter. El administrador del sistema configura los datos adjuntos que se muestran; por ejemplo tipo de mensaje, nombre de la consulta y la ubicación del usuario.

## Eliminar una interacción saliente

Para eliminar una interacción saliente, haga clic en el botón Eliminar  en la barra de herramientas en la parte superior de la ventana de interacción.

## Responder a una interacción de Twitter utilizando otro medio

Puede responder mediante una llamada de voz, correo electrónico o SMS. El Workspace puede presentar una lista desplegable de canales disponibles para acceder a un contacto.

Si como agente, obtiene información de otro contacto (no específicamente de Twitter), como es el número de teléfono o correo electrónico de un contacto, puede ingresarla manualmente en la pestaña Información. La opción correspondiente para los canales de medios disponibles aparecerá al hacer clic en la flecha que está arriba del botón que se utiliza para transferir (cerca del nombre de usuario).

Si no se configura un canal o la información de contacto para este canal no existe, aparece el mensaje No se puede realizar acción.

## Colocar interacciones en un Workbin

Para colocar una interacción, entrante o saliente, en un workbin, haga clic en el botón **Mover a Workbin** .

## Consultar con otro agente por medio de voz

Haga clic en la flecha hacia abajo en el botón **Iniciar una consulta**  y seleccione el tipo de destino. Haga clic en la lupa para buscar por nombre o número de teléfono.

## Transferir a un grupo de agentes, agente, cola de espera de interacción o habilidad

Haga clic en el botón **Transferir**  para seleccionar el tipo de destino. Haga clic en la lupa para buscar por nombre o número de teléfono.

## Abrir una URL abreviada sobre la que se pueda hacer clic

Los mensajes de Twitter están limitados a 140 caracteres. Si introduce una URL en un mensaje de Twitter, usará muchos de los caracteres disponibles para su respuesta. Para resolver este problema, Twitter en su interfaz web para la creación de mensajes convierte las URL muy largas en URL más cortas. En una URL corta, la URL larga se reemplaza por una URL más corta mediante la generación automática de una combinación de letras y dígitos. Interaction Workspace utiliza estas URL acortados sobre las cuales se puede hacer clic.

## Abrir una página de perfil de usuario de Twitter utilizando las menciones sobre las cuales se puede hacer clic

El signo @ se usa para llamar a nombres de usuario en Tweets, como este: ¡Hola @JoeBelow! Haga clic en un nombre de usuario precedido del signo @ para vincular con un perfil de usuario de Twitter.

## Realizar una búsqueda en Twitter mediante un #hashtag sobre el cual se pueda hacer clic

Twitter utiliza el símbolo #, llamado hashtag para marcar palabras clave o temas en un Tweet. Los hashtags le ayudan a encontrar Tweets de interés. Puede utilizar el símbolo del hashtag # antes de palabras clave relevantes en su Tweet para clasificar esos Tweets y que aparezcan con mayor facilidad en las búsquedas en Twitter. AL hacer clic en una palabra que tenga un hashtag en cualquier mensaje, aparecen todos los demás Tweets en esa categoría. Los hashtags pueden estar en cualquier parte del Tweet

## Mostrar Respondiendo a Tweet

Si la interacción de Tweet entregada es una respuesta a otro Tweet, Interaction Workspace permite ver el Tweet original al hacer clic en el nombre de usuario que se encuentra después de **Respondiendo a**. Una ventana de navegador abierta muestra el Tweet matriz en Twitter.

## Seleccionar un código de disposición

Puede seleccionar la pestaña **Disposiciones** y elegir un código de disposición para la publicación original de Twitter enrutada. Para obtener más información acerca de cómo configurar y utilizar disposiciones seleccionadas, consulte [Ayuda de Workspace Desktop Edition](#).

## Seleccionar varias interacciones de la misma dirección en Workbin

Si un workbin contiene varias interacciones y todas son entrantes o salientes, puede seleccionar todas juntas y aplicar una acción; por ejemplo, Mover a cola de espera o Marcar como terminado.

## Responder a tweets desde Mi historial

Puede responder a tweets, hacer retweet y agregar tweets a favoritos desde la pestaña Mi historial, lo que le permite actuar sobre interacciones marcadas como terminadas.

## 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 Twitter Interaction \(Manejar una interacción de Twitter\)](#)
- [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 \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

### 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](#)

# Interacción de RSS

## Sugerencia

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

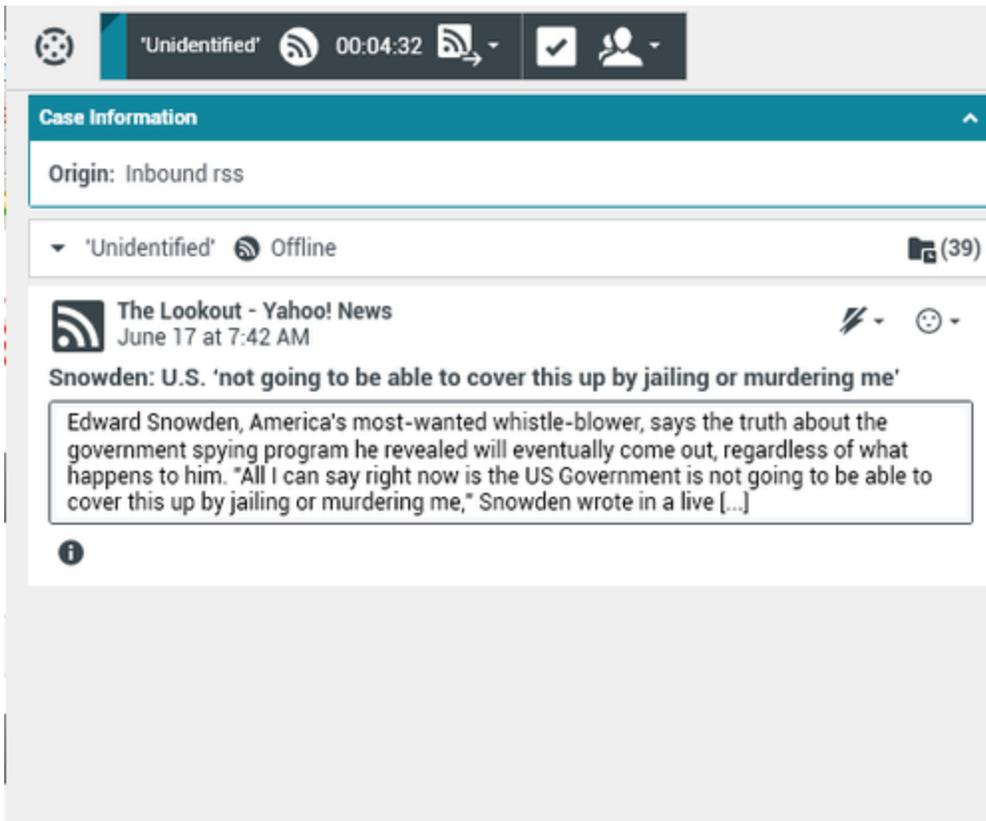
Interaction Workspace le permite manejar interacciones de RSS de redes sociales. Usted puede hacer lo siguiente:

Para las siguientes acciones consulte:

- Agregar una **Nota**
- Marcar una interacción como "Terminada"

## Ver la fuente del formato web, el encabezado y el contenido de RSS

La ventana de interacción RSS le permite ver la fuente del formato web, el encabezado y el contenido. Haga clic en el encabezado para ir directamente a la página asociada en el sitio web.



### Ver información del canal y categoría del elemento

Haga clic en el botón **Mostrar información** ⓘ para ver los derechos de autor del canal, idioma, fecha de publicación y categoría del elemento.

### Ver la viabilidad y sentimiento de la interacción de RSS

Cuando llega una interacción de RSS, se pueden ver los iconos de Viabilidad y Sentimiento, los cuales podrían tener uno de los siguientes valores o no estar asignado:

- Viabilidad —Los valores posibles son Viable ⚡, No viable ⚡ or no declarado ⚡.
- Sentimiento—Los valores posibles pueden ser Positivo 😊, Negativo 😞, Neutral 😐 o no declarado 😐.

Los tweets viables son de color amarillo y los no viables son de color gris.

Viabilidad y Sentimiento se basan en la **clasificación** y **evaluación** de los resultados obtenidos de

Genesys Knowledge Management.

## Actualizar la viabilidad y sentimiento de la interacción de RSS

Durante el procesamiento de la interacción, tiene la opción para cambiar el valor de la clave correspondiente a Viabilidad y Sentimiento al hacer clic en el icono correspondiente y seleccionar después el valor correcto.

## Ver datos del caso

La vista **Datos del caso** (datos adjuntos) proporciona información sobre una interacción, por ejemplo, un número de cuenta o tipo de servicio. El administrador del sistema configura cuáles datos adjuntos se muestran.

## Consultar con otro agente por medio de voz

Haga clic en la flecha hacia abajo en el botón **Iniciar una consulta**  y seleccione el tipo de destino. Haga clic en la lupa para buscar todos, buscar en favoritos o buscar el más reciente.

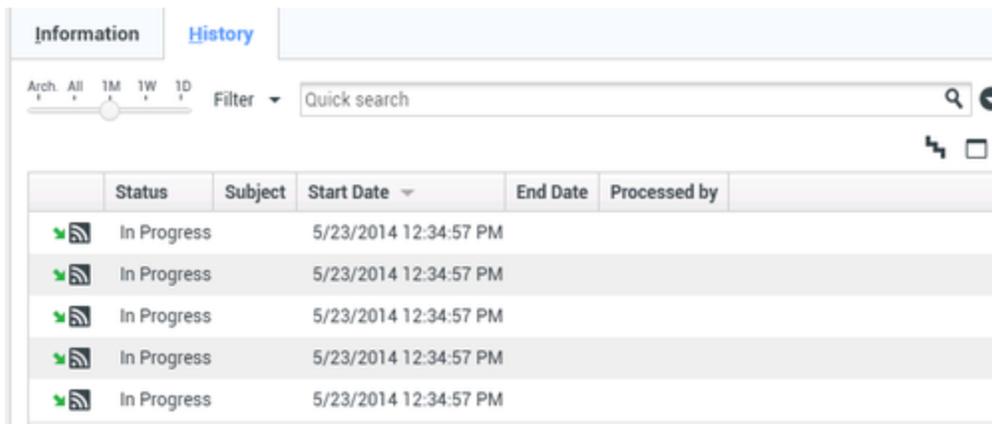
## Transferir a un grupo de agentes, agente, cola de espera de interacción o habilidad

Haga clic en el botón **Transferir** , seleccione el tipo de destino, introduzca los criterios de búsqueda y haga clic en la lupa para buscar en todos, buscar en favoritos o buscar el más reciente.

## Ver el historial de la fuente del formato RSS

Haga clic en la pestaña **Historial** para ver las interacciones de RSS de un contacto en particular (fuente del formato RSS). Dependiendo de la configuración de Workspace Desktop Edition, la lista podría incluir las interacciones de otros canales de medios.

Mueva la barra de desplazamiento para buscar interacciones archivadas o para buscar por mes, semana o día. Al mover la barra de desplazamiento, la lista de interacciones cambia para reflejar el período de tiempo seleccionado. Haga clic en el botón **Filtrar** para mostrar todas las interacciones o las interacciones de un tipo de medio en particular. Haga clic en la lupa para buscar usando sus propios criterios.



Status	Subject	Start Date	End Date	Processed by
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		
In Progress		5/23/2014 12:34:57 PM		

## Ver el número de interacciones en progreso

El número al lado del icono del reloj  (39) le permite ver rápidamente el número de interacciones en progreso.

## Seleccionar un código de disposición

Puede seleccionar la pestaña Disposiciones y elegir un **Código de disposición** para la interacción RSS. Para obtener más información acerca de cómo configurar y utilizar las disposiciones seleccionadas.

## 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 An RSS Interaction \(Manejar una interacción RSS\)](#)
- [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 \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## 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](#)

# IM interno

## Sugerencia

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

Esta función le permite **enviar** un Mensaje instantáneo (IM) a otro agente (destino interno) o **recibir** un IM de un destino interno. Si inicia **el IM desde una Interacción de voz activa**, puede compartir información de contacto con el destino de IM. Puede hacer la transición de una sesión de consulta de IM a una **consulta de voz**.

Utilice el control de **Zoom** en el **Menú principal** (consulte **Administrar su configuración y preferencias**) para cambiar el tamaño del texto en esta vista. Es posible que esta característica no esté disponible en su entorno.[**Agregado:** 8.5.109.16]

## Importante

Su cuenta debe estar configurada para utilizar Mensajería instantánea interna.

## Enviar un IM

Utilice el **Team Communicator** en la vista de **Ventana principal** para encontrar el destino interno con el que desea iniciar una sesión de IM.

En el Menú **de acciones** del destino interno, seleccione **Enviar un mensaje instantáneo a < nombre del destino >**.

La sesión de IM se inicia en la ventana Interacción. El destino recibe una notificación interactiva que permite aceptar o rechazar su invitación para iniciar una sesión de Mensajería instantánea. Se le notifica si el destino acepta, rechaza o deja que expire el tiempo de su invitación.

La pestaña en la parte superior de la ventana Interacción indica el logon del agente del destino interno con quien está en una sesión de IM.

El indicador de estado muestra el logon del agente del destino interno con quien está en una sesión de IM y el estado de la sesión. El estado es Conectado o Finalizado.

El campo grande de texto contiene una transcripción de la sesión de IM. Su logon y el logon del destino interno se muestran sobre los mensajes en colores diferentes para permitir saber quién está escribiendo. Cada entrada recibe una marca de tiempo. Los logon aparecen sobre el texto que ingresó el participante.

---

Ingrese su mensaje en el campo al lado del botón **Enviar**. Haga clic en **Enviar** o presione la tecla **Intro** del teclado para enviar el mensaje al destino interno.

Cuando haya terminado la sesión, haga clic en **Finalizar sesión** () para desconectarse de la sesión de IM.

Haga clic en el botón **Marcar como terminado** () para cerrar la ventana de la sesión de IM.

## Recepción de un IM

Si otro agente desea iniciar una sesión de Mensaje instantáneo con usted, el otro agente selecciona su nombre en el **Team Communicator** y luego selecciona **Enviar un mensaje instantáneo** en el Menú **de acciones**.

Una **notificación interactiva** se muestra sobre la bandeja del sistema y la ventana Interacción se minimiza en su barra de tareas.

Haga clic en **Aceptar** para mostrar la nueva interacción de IM en su ventana Interacción. Haga clic en **Rechazar** para rechazar la interacción de IM. Si no selecciona Aceptar o Rechazar, se descarta la notificación interactiva, pero la interacción de IM pendiente permanece en su barra de tareas hasta que la muestre.

La pestaña en la parte superior de la ventana Interacción indica el logon de la persona interna que llama con quien está en una sesión de IM.

El indicador de estado muestra el logon de la persona interna que llama con quien está en una sesión de IM y el estado de la sesión. El estado es Conectado o Finalizado.

El campo grande de texto contiene una transcripción de la sesión de IM. Su logon y el de la persona interna que llama se muestran sobre los mensajes en colores diferentes para permitir saber quién está escribiendo. Cada entrada recibe una marca de tiempo. Los logon aparecen sobre el texto que ingresó el participante.

Ingrese su mensaje en el campo al lado del botón **Enviar**. Haga clic en **Enviar** o presione la tecla **Intro** del teclado para enviar el mensaje al destino interno.

Cuando haya terminado la sesión, haga clic en **Finalizar sesión** () para desconectarse de la sesión de IM.

Haga clic en el botón **Marcar como terminado** () para cerrar la ventana de la sesión de IM.

## Iniciar una consulta de IM desde una interacción activa

Para iniciar una consulta de IM desde una interacción activa, como voz, correo electrónico o chat,

---

---

siga los siguientes pasos:

1. Haga clic en **Iniciar consulta** () para abrir el **Team Communicator** en su vista **Interacción** activa para buscar el destino interno con quien desea iniciar una sesión de IM.
2. En el Menú **de acciones** de destino interno, seleccione **Iniciar consulta de mensaje instantáneo**. La nueva ventana de mensaje de IM interno tiene el estado **Sin conexión**.
3. Para iniciar una sesión de IM interna, ingrese un mensaje y haga clic en **Enviar**. Para cancelar la sesión de IM, haga clic en el botón **Marcar como terminado** ().

Si envía un mensaje, el destino interno recibe una notificación interactiva de su mensaje instantáneo que incluye su mensaje inicial.

Si el destino interno acepta su invitación, estarán conectados en una sesión de IM interna. Todos los **Datos de caso** sobre la interacción con el contacto se muestran en la ventana Interacción de IM de su destino interno. Las pestañas **Información de contacto** e **Historial del contacto** están disponibles para permitir a su destino interno ver información sobre su contacto y buscar en la base de datos del **historial de contactos**. La pestaña de información es de solo lectura.

Puede realizar las siguientes acciones en la ventana Interacción de IM de consulta:

- Ingresar mensajes en el campo de mensajes.
- Hacer clic en **Enviar** para enviar el mensaje al destino interno.
- Revisar la transcripción del mensaje en el área de transcripción de mensajes.
- Hacer clic en **Finalizar** sesión () para terminar su consulta IM.

## Transición de una consulta de IM a una consulta de voz

Si está conectado en una consulta de IM con un destino interno que haya iniciado desde la interacción de voz actual, puede hacer la transición de la consulta de IM a **una Consulta de voz** mediante los siguientes pasos:

1. Haga clic en **Iniciar consulta** () para abrir el **Team Communicator** en su vista **Interacción** activa.
2. En **Consultas activas**, elija el destino de consulta activo como su destino de consulta de voz. El destino interno con el que está en una consulta IM se presenta como la selección predeterminada a menos que escriba algo en el campo de búsqueda o haga clic en cualquiera de los botones del filtro.
3. Seleccione **Iniciar consulta de voz** en el Menú de acciones del **Team Communicator**.

El contacto es puesto en espera. Cuando el destino interno acepta la solicitud de consulta, puede conversar con dicho destino interno.

## 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 Internal Instant Messaging \(Manejar mensajería instantánea interna\)](#)
- [Handle A Voice Call \(Manejar una llamada de voz\)](#)
- [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](#)

---

# Interacción con Apple Business Chat

## Sugerencia

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

El Interaction Workspace le permite manejar las interacciones de Apple Business Chat. Este tema también está cubierto en la [guía del usuario de Workspace Desktop Edition](#).

## Indicador de respuestas pendientes

### Importante

Esta sección solo se aplica a las versiones 9.0.002.xx de Apple Business Chat y superiores.

Cuando recibe un mensaje de un contacto, se inicia un temporizador y aparece un indicador de respuesta pendiente junto al icono de tipo de interacción en la parte superior de la ventana de

interacción de Apple Business Chat () . El temporizador le indica que tiene pendiente una respuesta para su contacto.

El color del indicador de respuesta pendiente comienza en verde. Si no ha respondido durante un intervalo de tiempo específico, el indicador cambia a amarillo. Si aún no ha respondido durante un segundo intervalo de tiempo, el indicador cambia a rojo y comienza a parpadear. El indicador desaparece después de enviar un mensaje al contacto.

Si tiene una respuesta pendiente y la ventana Interacción de Apple Business Chat no es la ventana activa, el icono de tareas de Workspace comienza a parpadear en la barra de tareas de Windows, independientemente de la condición que se muestre en el indicador de respuesta pendiente. Este parpadeo se detiene en cuanto se vuelve a navegar por la interacción haciendo clic en la barra de control de la interacción.

## Uso de workbins

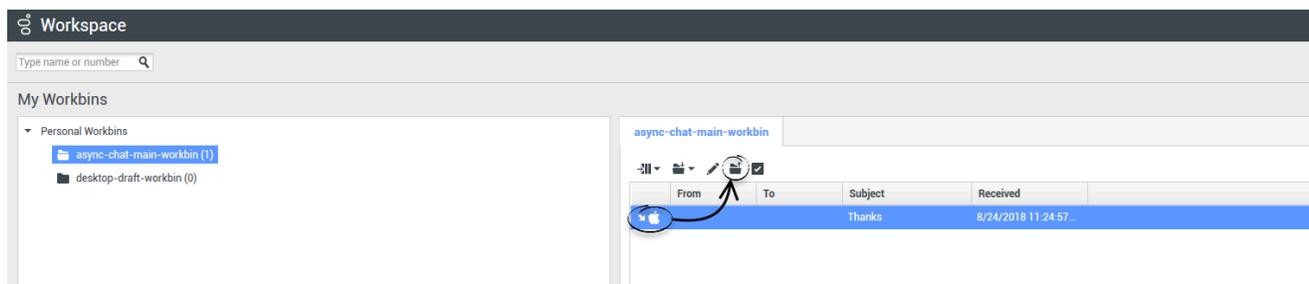
### Importante

Esta sección se aplica solo a las versiones de Apple Business Chat 9.0.001.05 y superiores.

Su empresa puede utilizar **workbins** para gestionar las interacciones de Apple Business Chat. Un workbin es como una cola de espera personal, donde se pueden almacenar interacciones que serán utilizadas más tarde. Además, al cerrar la sesión, las interacciones abiertas de Apple Business Chat se transfieren a un workbin para su uso posterior. Si un cliente reanuda una de estas interacciones, se elimina automáticamente del workbin y se transfiere a un agente disponible.

Haga clic en  para transferir la interacción a un workbin. La interacción se cierra en Workspace, pero la sesión sigue activa en segundo plano (del lado del servidor) y para el cliente final.

Para recuperar la interacción del workbin, seleccione la interacción y haga clic en Abrir, como se muestra a continuación:



### Importante

Un agente no puede ponerse en contacto con un cliente después de que el cliente elimine la sesión de Apple Business Chat de su dispositivo. Este evento se reporta en la transcripción del Apple Business Chat, como se muestra a continuación:

Notification 11:47:05 AM  
**The customer closed this conversation.**

## Utilizar la biblioteca de respuestas estándar

Puede utilizar la biblioteca de respuestas estándar de Workspace para insertar respuestas preparadas en su conversación. El texto se envía primero en un mensaje separado, seguido de los archivos adjuntos (si los hay). Puede hacer clic en la **X** que aparece sobre un archivo adjunto para eliminarlo

de la respuesta.

También puede utilizar las respuestas estándar para insertar mensajes estructurados que utilicen funciones específicas de Apple Business Chat, como

- [Apple Pay](#)
- [Extensiones personalizadas](#)
- [Seleccionadores de fechas](#)
- [Selector de lista](#)
- [Enlaces enriquecidos](#)

Estas características se describen con más detalle a continuación.

## Sugerencia

Consulte [Uso de la biblioteca de respuestas estándar](#) en la documentación de Workspace Desktop Edition para obtener más información general sobre el uso de las respuestas estándar.

## Apple Pay

Esta respuesta permite a los clientes pagar una compra utilizando Apple Pay.

Esta función se utiliza de la misma manera que una respuesta estándar. En la pestaña **Respuestas**, seleccione la respuesta estándar que utiliza la función Apple Pay.

El cliente recibe el mensaje y proporciona una respuesta.

### Personalizar el mensaje de Apple Pay

Seleccione el mensaje de Apple Pay para acceder a las siguientes pestañas y ajustes:

- Pestaña de **Solicitud de pago**
  - **Etiqueta:** Esta columna contiene una o más partidas por las que el cliente debe pagar.
  - **Importe:** Esta columna especifica el precio de cada partida.
  - **Subtotal:** El importe total de las partidas que debe pagar el cliente.
  - **Tasa de impuestos:** La tasa del impuesto a utilizar para calcular el precio de **Importe total**.
  - **Etiqueta total:** Etiqueta de texto para el valor **Importe total**.
  - **Importe total:** El precio total, que incluye los impuestos.
  - **Impuestos de envío:** Si se selecciona, los impuestos también se aplican a los gastos de envío (véase **Métodos de envío**, más abajo).  
Puede hacer clic en el botón **Añadir** o **Eliminar** para añadir o eliminar manualmente partidas antes de enviar esta solicitud de Apple Pay al cliente.

- Pestaña **Métodos de envío**

- **Etiqueta:** Esta columna contiene uno o más métodos de envío que el cliente puede elegir.
- **Detalle:** Esta columna proporciona más información sobre cada método de envío.
- **Importe:** El costo de cada método de envío.
- **Impuesto:** Si se selecciona **Envío con impuestos** en la pestaña **Solicitud de pago**, esta columna muestra el impuesto que se cobrará por el método de envío.  
Como agente, puede hacer clic en el botón **Añadir** o **Eliminar** para añadir o eliminar manualmente métodos de envío antes de enviar esta solicitud de Apple Pay al cliente. El cliente puede seleccionar uno de los métodos de envío previstos antes de pagar. Si el cliente no hace ninguna selección, se aplica automáticamente el método de envío predeterminado (el primer elemento de la lista **Métodos de envío**).

- Pestaña **Información extra**

- La información de esta pestaña puede variar en función de su configuración. Pida información adicional a su administrador.

- Pestaña **Mensaje recibido**

- Estos ajustes suelen estar preconfigurados en la respuesta estándar. Solo cambie estos ajustes si se lo indica un supervisor o gerente.

## Extensiones personalizadas

### Importante

Las extensiones personalizadas son únicas para cada cliente. Por lo tanto, la información de esta sección puede no ser aplicable a todos los clientes.

Las extensiones personalizadas son aplicaciones de iMessage o iOS creadas a la medida que proporcionan una funcionalidad ampliada. Por ejemplo, su empresa puede tener una aplicación que ayude a los clientes a acceder a información adicional en su servidor, como la información de la cuenta.

Esta función se utiliza de la misma manera que una respuesta estándar. En la pestaña **Respuestas**, seleccione la respuesta estándar que utiliza la extensión personalizada.

El cliente recibe el mensaje y selecciona una respuesta.

### Configuración de la extensión personalizada

Seleccione la extensión personalizada para acceder a las siguientes pestañas y ajustes:

- Pestaña **Extensión personalizada:** la información de esta pestaña es específica de su extensión personalizada. A alto nivel, la información que se ve aquí especifica los parámetros y valores utilizados por la extensión personalizada. No modifique esta información a menos que se lo indique un gerente o supervisor.
- Pestaña **Mensaje recibido:** esta pestaña muestra una vista previa del mensaje que se enviará al

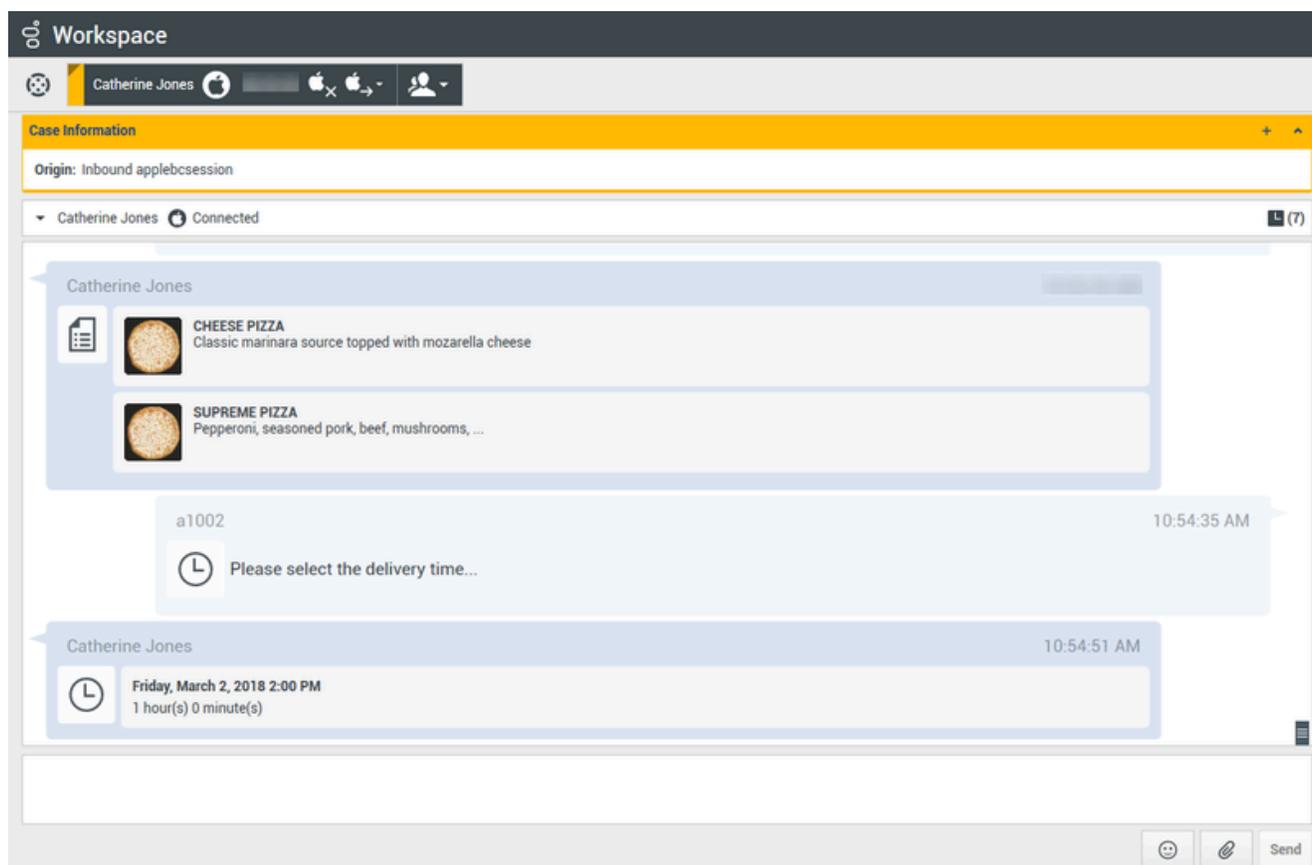
cliente.

## Selector de fecha

La función de selección de fecha le permite proporcionar al cliente una lista de fechas entre las que puede hacer una selección. Por ejemplo, puede proporcionar una lista que pida al cliente que elija una fecha para programar una llamada de servicio.

Esta función se utiliza de la misma manera que una respuesta estándar. En la pestaña **Respuestas**, seleccione la respuesta estándar que utiliza la función del selector de fecha.

El cliente recibe el mensaje y selecciona una respuesta.



## Personalización del selector de fecha

Seleccione el selector de fecha para acceder a las siguientes pestañas y ajustes:

- Pestaña **Evento**
  - **Título:** Proporcione un título para el mensaje del selector de fecha.
  - **Ubicación** (Opcional): Describa una ubicación para el evento del selector de fecha.

- **Latitud** (Opcional): Proporcione una latitud para la ubicación.
- **Longitud** (Opcional): Proporcione una longitud para la ubicación.
- **Radio** (Opcional): El radio de localización, en metros. Si los campos de latitud y longitud faltan o están vacíos, este campo se ignora.
- pestaña **Franja horaria**
  - Haga clic en **Agregar** para agregar una franja horaria. En el campo **StartTime**, seleccione una fecha y hora para la franja horaria. Vaya a la sección **Duración** para especificar la duración de la franja horaria.
  - Puede hacer clic en **Agregar** para añadir otra franja horaria. Para eliminar una franja horaria, seleccione la franja y haga clic en **Eliminar**.
- Pestaña **Mensaje recibido**
  - Estos ajustes suelen estar preconfigurados en la respuesta estándar. Solo cambie estos ajustes si se lo indica un supervisor o gerente.
- Pestaña **Responder mensaje**
  - Estos ajustes suelen estar preconfigurados en la respuesta estándar. Solo cambie estos ajustes si se lo indica un supervisor o gerente.

## Importante

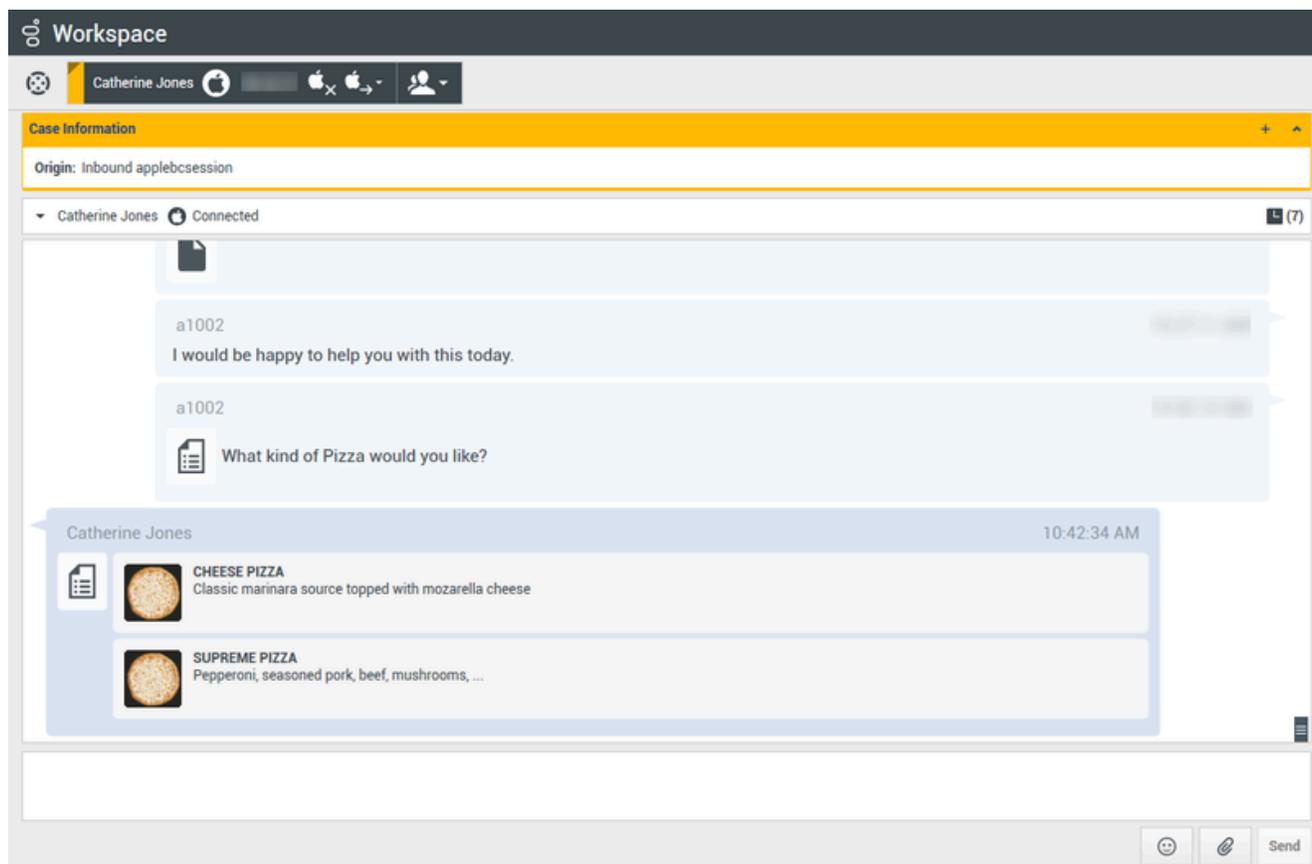
Los campos **Título** y **Duración** solo se presentan a los clientes cuando añaden el evento a su calendario.

## Selector de listas

La función de selección de listas le permite ofrecer al cliente una lista de opciones entre las que puede hacer una selección. Por ejemplo, puede ofrecer una lista que indique al cliente que elija una recompensa o un tipo concreto de tarjeta de crédito.

Esta función se utiliza de la misma manera que una respuesta estándar. En la pestaña **Respuestas**, seleccione la respuesta estándar que utiliza la función de selector de listas.

El cliente recibe el mensaje y selecciona una respuesta.



## Personalizar el selector de listas

Elija el selector de listas para acceder a las siguientes pestañas y ajustes:

- Pestaña **Selector de listas**
  - **Selección múltiple:** Seleccione esta opción para que el cliente pueda elegir más de un artículo de la lista.
  - Al hacer clic con el botón derecho del ratón en un objeto de la sección de la lista, se accede a un menú contextual con las siguientes opciones:
    - **Añadir sección:** Añadir una nueva sección a la lista.
    - **Añadir elemento:** Añadir un nuevo elemento a la sección seleccionada.
    - **Eliminar sección** o **Eliminar elemento:** Elimina la sección o el elemento seleccionado.
    - **Mover hacia arriba:** Mover el objeto seleccionado más arriba en la lista.
    - **Mover hacia abajo:** Mover el objeto seleccionado más abajo en la lista.
  - **Título:** Proporcione un título para el mensaje del selector de listas.
- Pestaña **Mensaje recibido**
  - Estos ajustes suelen estar preconfigurados en la respuesta estándar. Solo cambie estos ajustes si se lo indica un supervisor o gerente.

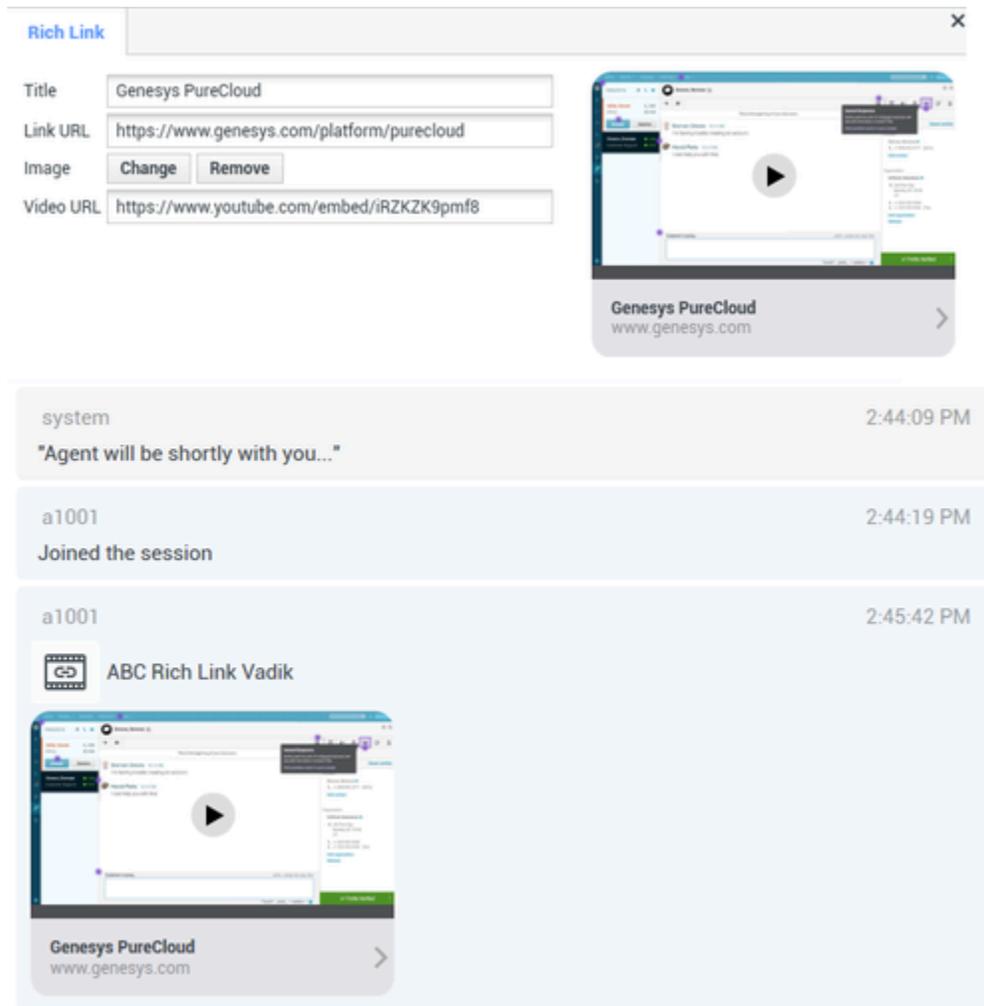
- Pestaña **Responder mensaje**

- Estos ajustes suelen estar preconfigurados en la respuesta estándar. Solo cambie estos ajustes si se lo indica un supervisor o gerente.

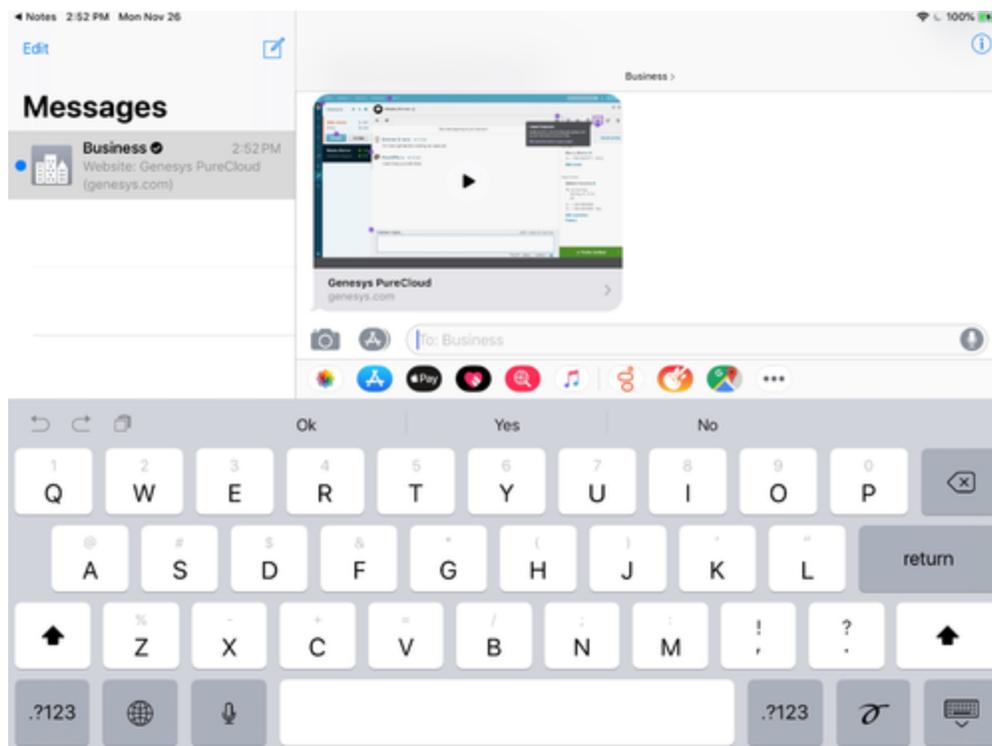
## Enlaces enriquecidos

Puede utilizar los enlaces enriquecidos para mostrar a los clientes una vista previa en línea de una imagen o un video dentro del chat. A diferencia de los mensajes normales, los clientes pueden ver los medios inmediatamente sin tener que hacer clic en un mensaje de "Toque para cargar la vista previa".

Esta función se utiliza de la misma manera que una respuesta estándar. En la pestaña **Respuestas**, seleccione la respuesta estándar que utiliza la función de enlace enriquecido. A continuación se muestra un ejemplo de respuesta estándar que utiliza un enlace enriquecido:



El cliente recibe el mensaje y puede ver los medios directamente en el chat, como se muestra a continuación:



## Tipos de archivo admitidos

Se admiten los siguientes formatos de imagen (el tamaño del archivo debe ser inferior a 25 MB):

- PNG
- JPG/JPEG
- GIF
- BMP

La compatibilidad con la transmisión de video depende de Apple. El soporte de formatos de video no está limitado por este plugin.

## Archivos adjuntos

Haga clic en  para adjuntar un archivo. También puede recibir archivos adjuntos.

- Haga clic en el icono correspondiente en el área de transcripción para mostrar o reproducir el archivo adjunto.
- Haga clic con el botón derecho en el icono y seleccione **Guardar como...** para guardar el archivo adjunto.

## Importante

- El tamaño de un archivo adjunto debe ser inferior a 100 MB.
- El tamaño y el tipo de archivo que puede adjuntar o recibir pueden estar limitados por su configuración.

Se admiten los siguientes tipos de archivos adjuntos:

- Archivos no multimedia: Los archivos que no son multimedia se abren con la aplicación predeterminada para ese tipo de archivo.



- Audio: aparece un icono de archivo adjunto de audio en el área de mensajes. Seleccione el icono para abrir el archivo de audio.



- Imágenes: aparece una vista previa de la imagen en el área de mensajes. Seleccione la imagen para abrirla.

a1002

11:15:20 AM



- Videos: aparece un icono de video adjunto en el área de mensajes. Seleccione el icono para abrir el video.

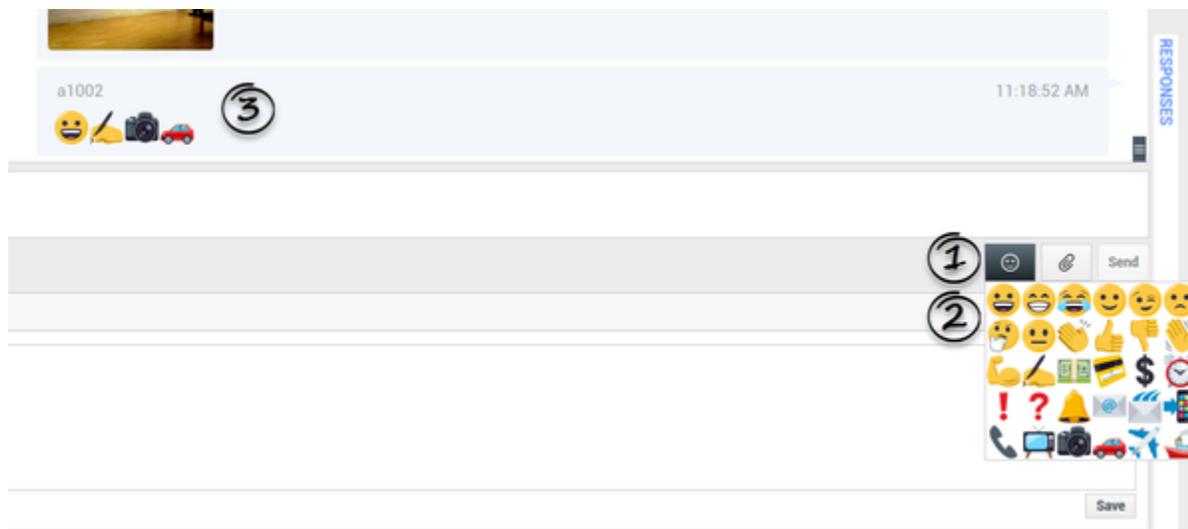


## Emojis

Apple Business Chat ofrece un conjunto de emojis que puede utilizar en las interacciones de chat.

1. Haga clic en el icono de la cara sonriente para obtener una ventana de selección.

2. Seleccione un emoji.
3. Cuando selecciona un emoji, este aparece en el área del mensaje.



## Enlaces web

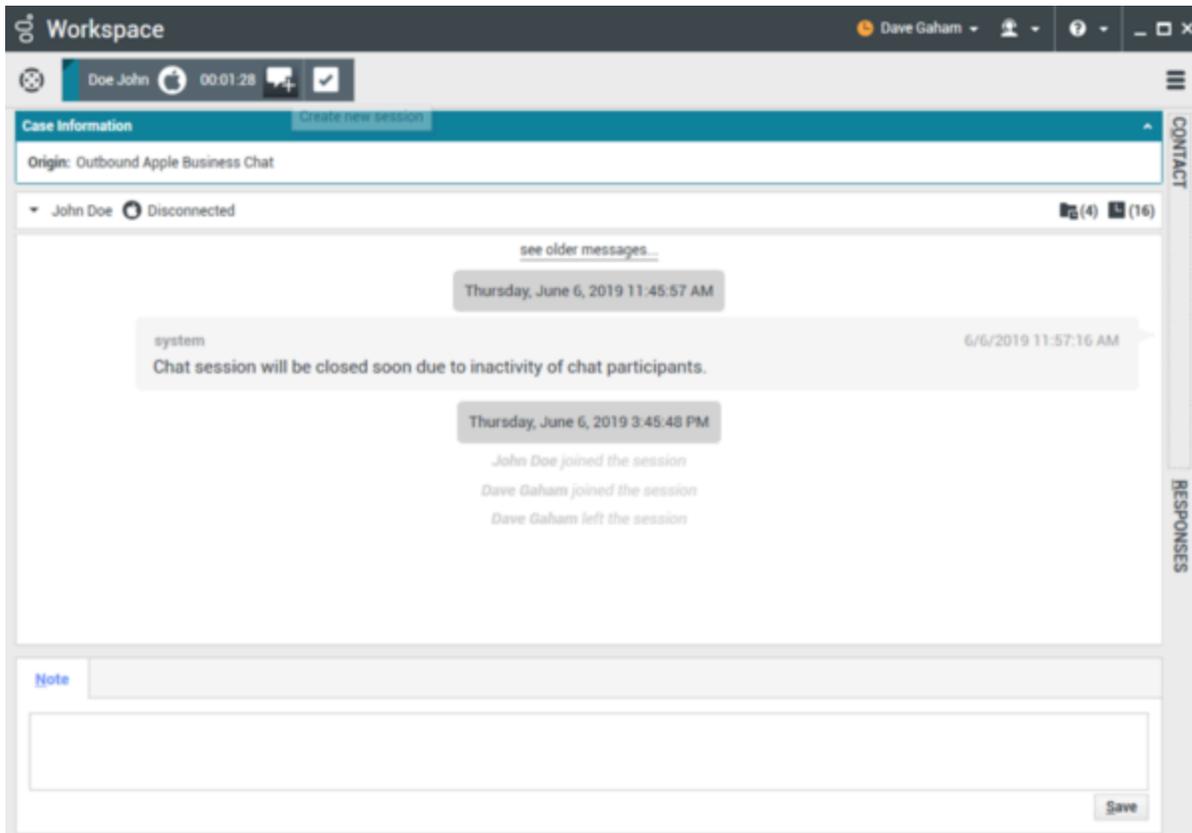
Todos los enlaces de URL se muestran como hipervínculos en la ventana de chat. Haga clic en un enlace para abrirlo en el navegador web predeterminado del sistema.

## Envío de mensajes de salida

Puede iniciar una conversación con un contacto anterior utilizando la vista **Mi historial** o viendo el historial de un contacto concreto en el **Directorio de contactos**. Seleccione una interacción pasada con el contacto y haga clic en .

La interacción se abre y puede utilizar la misma funcionalidad que una interacción entrante para conversar con el contacto.

Alternativamente, si aún no ha marcado una interacción como Terminada, puede hacer clic en  en la barra de control de la interacción para crear una nueva sesión de salida.



## 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 An Apple Business Chat Interaction \(Manejar una interacción de Apple Business Chat\)](#)
- [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 \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## 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](#)

# Interacciones de WhatsApp

## Sugerencia

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

Interaction Workspace le permite manejar las interacciones de WhatsApp. Este tema también está cubierto en la [guía del usuario de Workspace Desktop Edition](#).

## Indicador de respuestas pendientes

Cuando recibe un mensaje de un contacto, se inicia un temporizador y aparece un indicador de respuesta pendiente junto al icono de tipo de interacción en la parte superior de la ventana de interacción de WhatsApp (). El temporizador le indica que tiene pendiente una respuesta para su contacto.

El color del indicador de respuesta pendiente comienza en verde. Si no ha respondido durante un intervalo de tiempo específico, el indicador cambia a amarillo. Si aún no ha respondido durante un segundo intervalo de tiempo, el indicador cambia a rojo y comienza a parpadear. El indicador desaparece después de enviar un mensaje al contacto.

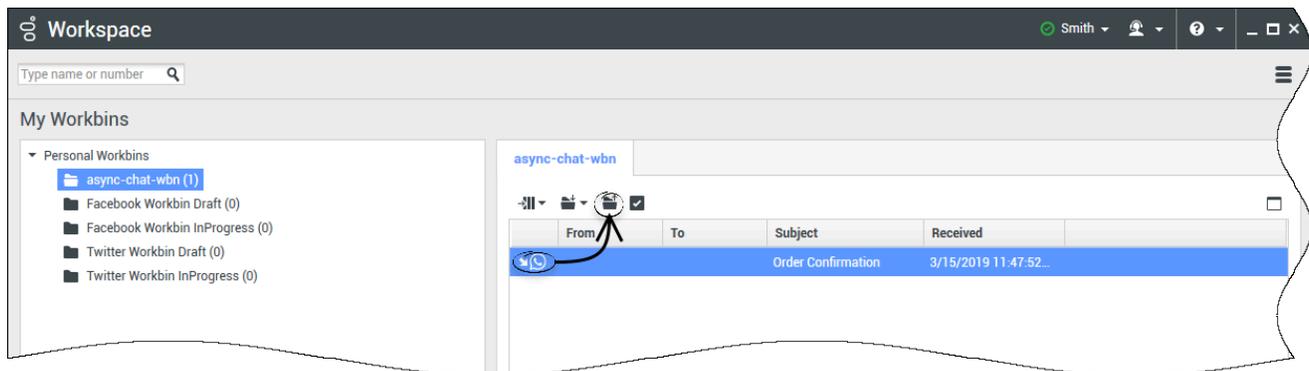
Si tiene una respuesta pendiente y la ventana Interacción de chat no es la ventana activa, el icono de tareas de Workspace comienza a parpadear en la barra de tareas de Windows, independientemente de la condición que se muestre en el indicador de respuesta pendiente. Este parpadeo se detiene en cuanto se vuelve a navegar por la interacción haciendo clic en la barra de control de la interacción.

## Uso de workbins

Su empresa puede utilizar **workbins** para gestionar las interacciones de WhatsApp. Un workbin es como una cola de espera personal, donde se pueden almacenar interacciones que serán utilizadas más tarde. Además, al cerrar la sesión, las interacciones abiertas de WhatsApp se transfieren a un workbin para su uso posterior. Si un cliente reanuda una de estas interacciones, se elimina automáticamente del workbin y se transfiere a un agente disponible.

Haga clic en  para transferir la interacción a un workbin. La interacción se cierra en Workspace, pero la sesión sigue activa en segundo plano (del lado del servidor) y para el cliente final.

Para recuperar la interacción del workbin, seleccione la interacción y haga clic en Abrir, como se muestra a continuación:



## Utilizar la biblioteca de respuestas estándar

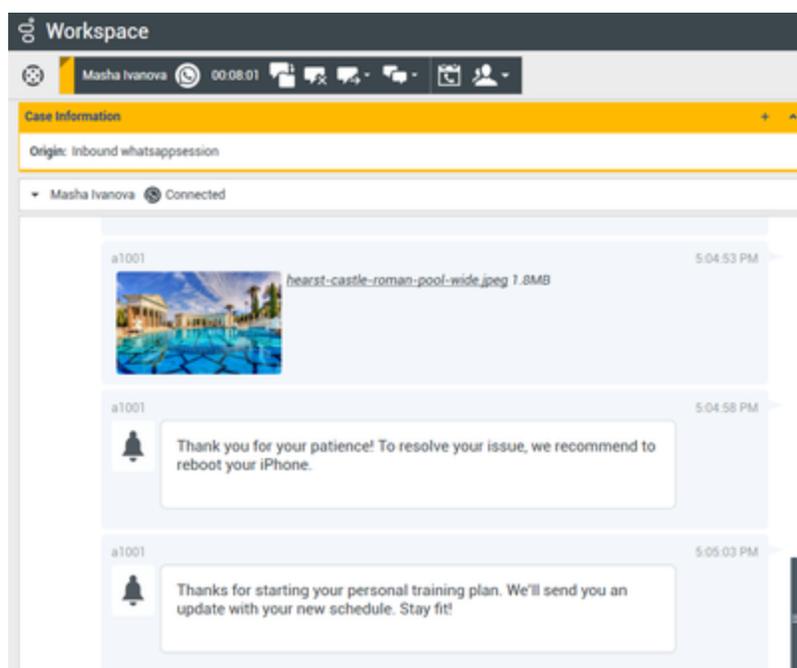
Puede utilizar la biblioteca de respuestas estándar de Workspace para insertar respuestas preparadas en su conversación. El texto se envía primero en un mensaje separado, seguido de los archivos adjuntos (si los hay). Puede hacer clic en la **X** que aparece sobre un archivo adjunto para eliminarlo de la respuesta.

Consulte [Uso de la biblioteca de respuestas estándar](#) en la documentación de Workspace Desktop Edition para obtener más información general sobre el uso de las respuestas estándar.

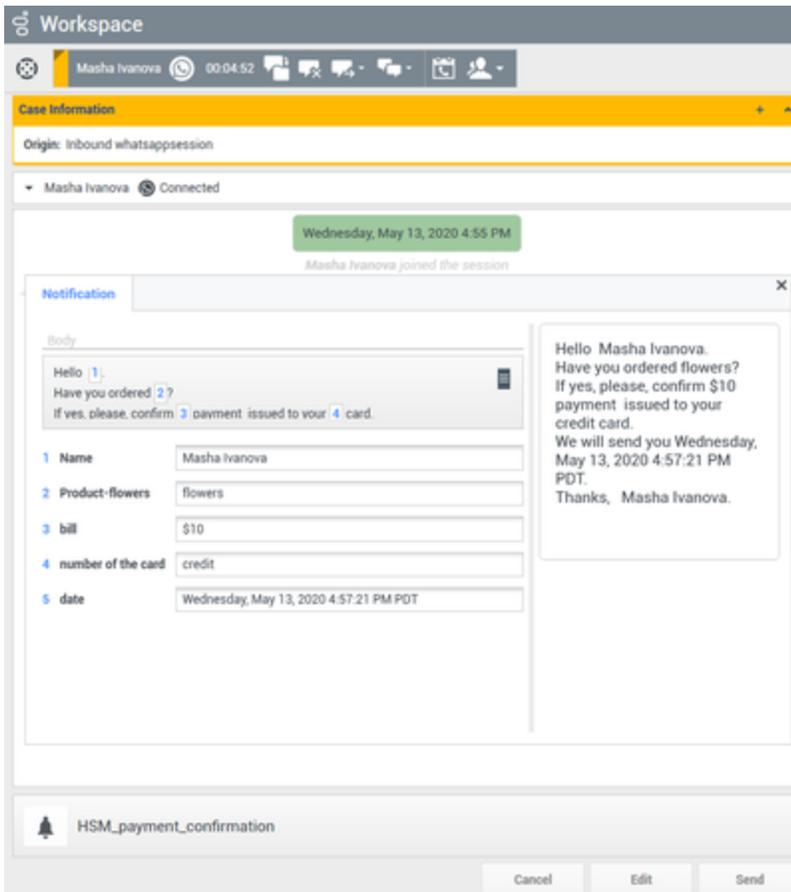
## Notificaciones

También puede utilizar las respuestas estándar para insertar mensajes estructurados (también conocidos como *Notificaciones*) en las interacciones de WhatsApp. Estos mensajes se utilizan para notificar a los clientes información útil, como los saldos de las cuentas, las alertas de servicio, etc.

Esta función se utiliza de la misma manera que una respuesta estándar. En la pestaña **Respuestas**, seleccione la respuesta estándar que utiliza la función de notificación e insértela en la conversación. Este es un ejemplo de un mensaje de notificación:



Después de insertar la notificación, puede hacer clic en el icono de notificación o en **Edición** para acceder a la pestaña **Notificación** y editar los valores de los parámetros que se utilizan en el mensaje. Cuando haya terminado de editar, haga clic en **Enviar** para enviar la notificación o en **Cancelar** para cancelar la acción.



### Sugerencia

Consulte [Uso de la biblioteca de respuestas estándar](#) en la documentación de Workspace Desktop Edition para obtener más información general sobre el uso de las respuestas estándar.

### Archivos adjuntos

Haga clic en  para adjuntar un archivo. También puede recibir archivos adjuntos.

- Haga clic en el icono correspondiente en el área de transcripción para mostrar o reproducir el archivo adjunto.
- Haga clic con el botón derecho en el icono y seleccione **Guardar como...** para guardar el archivo adjunto.

## Importante

- El tamaño de un archivo adjunto debe ser inferior a 100 MB.
- El tamaño y el tipo de archivo que puede adjuntar o recibir pueden estar limitados por su configuración.

Se admiten los siguientes tipos de archivos adjuntos:

- Archivos no multimedia: Los archivos que no son multimedia se abren con la aplicación predeterminada para ese tipo de archivo. Actualmente, se admiten los siguientes tipos de documentos: PDF, DOC(X), PPT(X) y XLS(X).



- Audio: aparece un icono de archivo adjunto de audio en el área de mensajes. Seleccione el icono para abrir el archivo de audio. Actualmente, se admiten los siguientes tipos de archivos: AAC, M4A, AMR, MP3, OPUS, OGA y OGG.



- Imágenes: aparece una vista previa de la imagen en el área de mensajes. Seleccione la imagen para abrirla. Actualmente, sólo se admiten archivos JPG/JPEG y PNG.

a1002

11:15:20 AM



- Videos: aparece un icono de video adjunto en el área de mensajes. Seleccione el icono para abrir el video. Actualmente, solo se admiten videos MP4.

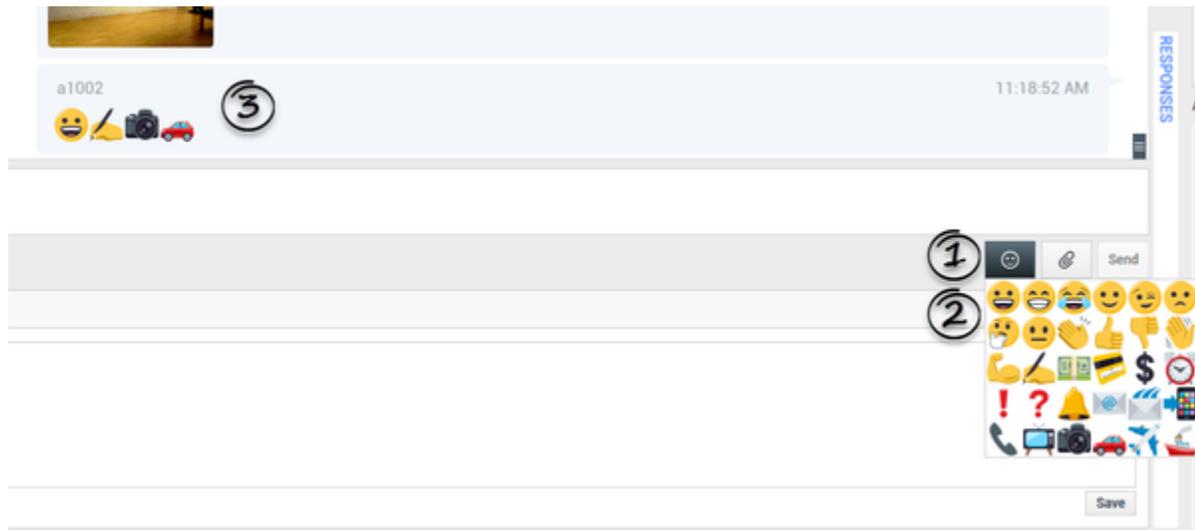


## Emojis

WhatsApp ofrece un conjunto de emojis que puede utilizar en las interacciones del chat.

1. Haga clic en el icono de la cara sonriente para obtener una ventana de selección.
2. Seleccione un emoji.

3. Cuando selecciona un emoji, este aparece en el área del mensaje.



## Enlaces web

Todos los enlaces de URL se muestran como hipervínculos en la ventana de chat. Haga clic en un enlace para abrirlo en el navegador web predeterminado del sistema.

## Ubicación entrante

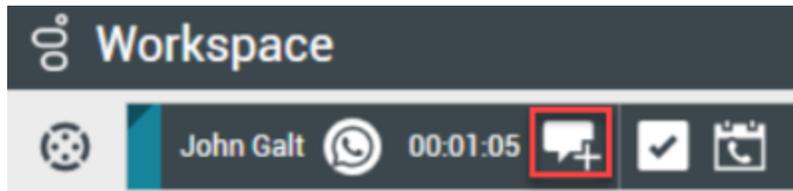
La ubicación entrante se muestra como un mensaje de texto con un enlace (URL) en la ventana de chat. Haga clic en el enlace para ver la ubicación en el navegador web predeterminado del sistema.

## Envío de mensajes de salida

Puede iniciar una conversación con un contacto anterior utilizando la vista **Mi historial** o viendo el historial de un contacto concreto en el **Directorio de contactos**. Seleccione una interacción pasada con el contacto y haga clic en .

La interacción se abre y puede utilizar la misma funcionalidad que una interacción entrante para conversar con el contacto.

Alternativamente, si aún no ha marcado una interacción como Terminada, puede hacer clic en  en la barra de control de la interacción para crear una nueva sesión de salida.



## 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 WhatsApp Interaction \(Manejar una interacción de WhatsApp\)](#)
- [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 \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## 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](#)

# Generalidades sobre las campañas salientes

## Sugerencia

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

Como agente, usted puede trabajar en campañas (por ejemplo, cobros, telemarketing o recaudación de fondos) donde las interacciones con los contactos son las llamadas de **voz** salientes que se basan en llamar a una lista de contactos predeterminada.

Existen dos modos de entrega de llamadas salientes. Un supervisor determina el modo en el que trabajará:

- **Manual**, donde se realizan llamadas salientes al solicitar una interacción en una lista de llamadas preestablecida. La entrega manual tiene un modo de marcación:
  - **Vista preliminar**. El sistema muestra los datos relacionados con el contacto al agente, luego el agente realiza la llamada al contacto.
- **Automático**, donde las llamadas salientes se dirigen al escritorio del usuario. La entrega automática tiene tres modos de marcación:
  - **Vista prev. impulsada**. El sistema muestra los datos relacionados con el contacto al agente, luego el agente realiza la llamada al contacto.
  - **Progresivo**. El sistema marca a los números de cliente de manera automática y transfiere una llamada a un agente solo si la conexión se estableció de manera satisfactoria.
  - **Predictivo**. El sistema estima el número de agentes libres según las estadísticas actuales y puede iniciar anticipadamente, incluso cuando no hay agentes libres.

Si el supervisor u otra persona de la compañía inicia una campaña saliente para la cual está asignado usted, recibirá un **mensaje** de advertencia para informarle que se inició una campaña específica y que está asignado a ella.

**Nota:** Si la campaña comenzó antes de que se conectara, aparecerá un mensaje de advertencia. Si está trabajando en una campaña, la vista **Mis campañas** muestra la lista de campañas activas y en ejecución. Las campañas activas se indican con el mensaje de estado Iniciada en la vista Mis campañas.

Después de establecer conexión con el contacto, puede realizar diversas tareas, dependiendo de la naturaleza de la interacción. Por ejemplo, usted puede **actualizar los registros de los clientes**, programar una devolución de llamada, seleccionar un **código de disposición** o realizar otras **acciones de llamadas**.

---

## Logout negociado

Algunas veces, el cierre de sesión abrupto de un agente en una campaña afectará, por motivos de sincronización, la calidad de servicio de una campaña. Por ejemplo, el usuario puede hacer clic en Logout al mismo tiempo que una campaña predictiva o progresiva lo selecciona para una llamada subsiguiente que se está estableciendo con un cliente. Si Workspace cerró la sesión del usuario inmediatamente, es posible que esta llamada específica tome más tiempo para que se entregue a un agente. Para evitar esto, el cierre de sesión sufre un retraso de algunos segundos, si la inició utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

- Seleccione Logout en la barra de título **Ventana principal** o en el Menú principal.
- Seleccione Logout en el canal Voz, en la vista **Mis canales** de Workspace.

Si selecciona **Logout** cuando está recibiendo una interacción, aparecerá un mensaje del sistema en su escritorio para informar que usted está a la espera de la autorización para el cierre de sesión. El mensaje contiene un reloj en cuenta regresiva que le informa la cantidad de minutos y/o segundos restantes antes de recibir la autorización para finalizar la sesión.

Si cierra la ventana del mensaje, es posible seguir supervisando el tiempo restante para obtener la autorización de cierre de sesión al ver sus mensajes en la Ventana principal o en la ventana **Mis mensajes**. También puede colocar el puntero del ratón sobre el icono de estado para ver una notificación del tiempo restante para el cierre de sesión negociado.

Tanto la vista Mis mensajes como el cuadro con el icono de estado proporcionan la confirmación de que se autorizó el cierre de sesión.

## 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 Outbound-Campaign Voice Interactions \(Manejar interacciones de voz en campañas salientes\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Manejar una llamada de voz\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## Temas relacionados

- [Vista preliminar de llamadas salientes](#)
- [Vista prev. impulsada de llamadas salientes](#)
- [Llamadas salientes progresivas](#)
- [Acciones de llamadas para llamadas salientes](#)
- [Programar una devolución de llamada](#)
- [Interacción de voz](#)

- [Consulta de voz](#)
- [Grabación de voz](#)

### 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](#)

---

# Vista preliminar de llamadas salientes

[**Modificado:** 8.5.109.16, 8.5.115.17]

## Sugerencia

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

Las llamadas de la vista preliminar de campaña saliente permiten realizar llamadas de campaña solicitando una interacción a partir de una lista de llamadas predeterminada. Usted conecta la llamada de forma manual cuando se muestra la ventana de interacción.

Cuando su administrador carga una vista preliminar de campaña saliente, usted recibe la información correspondiente mediante una notificación emergente. Cuando su administrador inicia una vista preliminar de campaña saliente, usted recibe la información correspondiente mediante una segunda notificación emergente.

La notificación de campaña saliente permite recuperar un registro de contacto de la lista de campañas haciendo clic en **Obtener registro** o para reconocer que usted está listo para unirse a la campaña haciendo clic en **OK**.

Si hace clic en **Obtener registro**, se muestra una nueva vista preliminar de interacción.

Si hace clic en **OK**, debe recuperar un registro de campaña de forma manual. En su vista de Workspace, seleccione la pestaña **Mis campañas**. Haga clic en el nombre de la campaña que desea utilizar. Haga clic en **Obtener registro**. Se muestra una nueva **Vista preliminar de interacción saliente**. Utilice la vista preliminar de interacción saliente para realizar una **llamada saliente**.

## Vista preliminar de interacción saliente

La Vista preliminar de interacción saliente es una versión especial de la vista Interacción de voz. Puede obtener información más detallada sobre los controles de interacción por voz [aquí](#).

En el modo de vista preliminar, usted puede ver información acerca de una llamada de campaña *antes* de que se conecte con el contacto. La vista preliminar de interacción saliente contiene las siguientes características y funciones:

- **Información del caso:** Información resumida sobre la campaña. El administrador especifica el contenido de esta área. Puede contener el nombre de la campaña, una descripción de esta, el número de teléfono del contacto, y más.
- **Acciones de vista preliminar de llamadas (barra de herramientas):** **Acciones** que el usuario puede realizar, tales como cambiar o seleccionar el número de teléfono, iniciar la llamada y rechazar la llamada.

- **Información del registro:** Información específica sobre el registro. El administrador especifica el contenido de esta área. Puede contener un intervalo de tiempo para el cual el contacto indicó disponibilidad, el nombre del contacto o la información sobre la naturaleza de la llamada.
- **Contacto:** La [vista Contacto](#) permite [administrar la información de contacto](#).
- **Respuestas:** La vista [Respuestas](#) permite acceder a la base de datos de respuestas estándares escritas previamente para las interacciones. Estas respuestas se pueden leer al contacto durante una interacción telefónica.

## Importante

Es posible que la vista preliminar de llamadas esté configurada de forma diferente en su centro de contacto:

- Es posible que su administrador haya configurado su entorno para marcar de forma automática e inmediata una llamada de campaña saliente tan pronto usted haya aceptado el registro.
- Es posible que su administrador haya configurado su entorno para marcar de forma automática una llamada de campaña saliente tras mostrar la vista preliminar de la campaña durante un tiempo específico de, por ejemplo, 10 segundos. En este caso la vista preliminar de la llamada muestra un contador que le dice cuántos segundos tiene antes de que la llamada se marque automáticamente. Puede escoger conectar manualmente la llamada antes de que el contador finalice.

[Agregado: 8.5.109.16]

## Acciones de vista preliminar de llamadas

Las Acciones de vista preliminar de llamadas son controles estándares correspondientes a las interacciones salientes en el modo de vista preliminar. Workspace permite realizar las siguientes acciones de vista preliminar de llamadas:

- **Seleccionar o cambiar el número de teléfono:** Haga clic en la flecha hacia abajo para abrir una lista de posibles números que están almacenados en la base de datos de contacto para ese contacto o seleccione **Otro número de teléfono** ([Agregado: 8.5.115.17]) si esta funcionalidad está disponible en su entorno para abrir el cuadro de diálogo **Nuevo número telefónico**.
- **Llamar a este contacto:** Haga clic en **Llamar** () para conectarse al contacto y mostrar la [vista Interacción saliente](#).
- **Rechazar:** Haga clic en **Rechazar** () para mostrar el menú **Rechazar**. Elija **Llamar a este contacto luego** para devolver el registro a la lista de campañas a la que se llamará más tarde. Elija **No llamar a este contacto para esta campaña** para eliminar el contacto de la lista de campañas.

## Nuevo número telefónico

[Agregado: 8.5.115.17]

En ocasiones hay un problema con el número que especifica el sistema para una llamada saliente.

Puede ser un tipo de número equivocado, o puede ser que el formato sea incorrecto — por ejemplo, podría faltar un dígito.

Si necesita marcar un número telefónico diferente del que aparece en la barra de herramientas de Vista preliminar de llamadas salientes y esta característica está disponible en su entorno, haga clic en el número de teléfono para abrir el menú de selección del número de teléfono y seleccione **Otro número de teléfono** para abrir el cuadro de diálogo **Nuevo número telefónico**.

Ingrese el nuevo número de teléfono, seleccione un tipo de número de teléfono y haga clic en **Llamar**.



## Vista Interacción saliente

Si hace clic en **Llamar** en la **Vista preliminar de interacción saliente**, la vista se actualiza para mostrar el estado de llamadas y las acciones de llamadas para la interacción saliente.

### Estado de la llamada

El área de estado de llamadas de la vista Interacción saliente proporciona el número telefónico o el nombre del contacto o la extensión del destino interno y el estado de la llamada. Los estados posibles de las llamadas pueden incluir los siguientes:

- **Conectado:** Usted está hablando activamente con el contacto o con el destino interno.
- **Finalizado:** La llamada ha sido finalizada por el usuario o por el contacto.
- **En espera:** La llamada está en un estado en el cual el contacto no puede oír al usuario y el usuario no

puede oír al contacto cuando el contacto está en espera.

## Acciones de llamada

Las **acciones de llamada** son controles estándar para las interacciones salientes.

## Disposiciones

La vista Disposiciones permite asignar un resultado de llamada a la interacción saliente utilizando la lista desplegable **Resultado de llam**. Seleccione un resultado o haga clic en la casilla de verificación **No llamar**. El contenido del menú de Resultado de llam es especificado por el administrador.

También se puede usar la vista Disposiciones para asignar un **código de disposición** a una interacción en progreso o terminada, para calificar el resultado de la interacción.

## Nota

Utilice la **Nota** para adjuntar una nota al historial de la llamada.

## 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 Outbound-Campaign Voice Interactions \(Manejar interacciones de voz en campañas salientes\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Manejar una llamada de voz\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## Temas relacionados

- [Acciones de llamadas para llamadas salientes](#)
- [Interacción de voz](#)
- [Consulta de voz](#)
- [Grabación de voz](#)
- [Vista prev. impulsada de llamadas salientes](#)
- [Llamadas salientes progresivas](#)

## 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](#)

# Vista prev. impulsada de llamadas salientes

## Sugerencia

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

Las llamadas de campaña de Vista prev. impulsada de llamadas salientes permite realizar llamadas de campaña, primero viendo una vista preliminar de una interacción a partir de una lista de llamadas predeterminada y después conectando la llamada de forma manual cuando se muestre la ventana de interacción.

Cuando su administrador carga una campaña de Vista prev. impulsada saliente, se le informa mediante una notificación emergente. Cuando su administrador inicia una campaña de Vista prev. impulsada saliente, se le informa mediante una segunda notificación emergente.

La notificación de Campaña saliente le permite reconocer que usted está listo para incorporarse a la campaña al hacer clic en **OK**.

Si su **estado** es Listo, se muestra una Vista preliminar de interacción nueva. Haga clic en **Aceptar** para mostrar la **Vista preliminar de la interacción saliente**. Utilice la Vista preliminar de interacción para realizar una **llamada saliente**. Haga clic en **Rechazar** para regresar el registro a la parte inicial de la lista de llamadas. Si no hace nada, la interacción regresará a la parte inicial de la lista de llamadas.

## Vista preliminar de interacción saliente

La Vista preliminar de interacción saliente es una versión especial de la vista Interacción de voz. Puede obtener información más detallada sobre los controles de interacción de voz [aquí](#).

En el modo vista preliminar, puede ver información acerca de una llamada de campaña *antes* de conectarse al contacto. La vista preliminar de interacción saliente contiene las siguientes características y funciones:

- **Información del caso:** Información resumida sobre la campaña. El administrador especifica el contenido de esta área. Puede contener el nombre de la campaña, una descripción de esta, el número de teléfono del contacto, y más.
- **Acciones de vista preliminar de llamadas (barra de herramientas):** **Acciones** que el usuario puede realizar, tales como cambiar o seleccionar el número de teléfono, iniciar la llamada y rechazar la llamada.
- **Información del registro:** Información específica sobre el registro. El administrador especifica el contenido de esta área. Puede contener un intervalo de tiempo para el cual el contacto indicó

disponibilidad, el nombre del contacto o la información sobre la naturaleza de la llamada.

- **Contacto:** La vista [Directorio de contactos](#) le permite administrar la información de contacto.
- **Respuestas:** La vista [Respuestas](#) permite acceder a la base de datos de respuestas estándares escritas previamente para las interacciones. Estas respuestas se pueden leer al contacto durante una interacción telefónica.

## Acciones de vista preliminar de llamadas

Las Acciones de vista preliminar de llamadas son controles estándares correspondientes a las interacciones salientes en el modo de vista preliminar. Workspace permite realizar las siguientes acciones de vista preliminar de llamadas:

- **Seleccionar o cambiar el número de teléfono:** Haga clic en el campo que contiene el número de teléfono para editar el número; haga clic en la flecha hacia abajo para abrir una lista de posibles números que están almacenados en la base de datos de contacto para el contacto.
- **Llamar al contacto:** Haga clic en **Llamar** () para conectarse al contacto y mostrar la [vista Interacción saliente](#).
- **Rechazar:** Haga clic en **Rechazar** () para mostrar el menú **Rechazar**. Elija **No tomar registro ahora** para devolver el registro a la lista de campañas a la que se llamará más tarde. Elija **No comunicarse con este registro** para eliminar el contacto de la lista de campañas.

### Importante

Es posible que la vista preliminar de llamadas esté configurada de forma diferente en su centro de contacto:

- Es posible que su administrador haya configurado su entorno para marcar de forma automática e inmediata una llamada de campaña saliente tan pronto usted haya aceptado el registro.
- Es posible que su administrador haya configurado su entorno para marcar de forma automática una llamada de campaña saliente tras mostrar la vista preliminar de la campaña durante un tiempo específico de, por ejemplo, 10 segundos. En este caso la vista preliminar de la llamada muestra un contador que le dice cuántos segundos tiene antes de que la llamada se marque automáticamente. Puede escoger conectar manualmente la llamada antes de que el contador finalice.

**Agregado:** 8.5.109.16

## Vista Interacción saliente

Si hace clic en **Llamar** en la [Vista preliminar de interacción saliente](#), la vista se actualiza para mostrar el estado de llamadas y las acciones de llamadas para la interacción saliente.

## Estado de la llamada

El área de estado de llamadas de la vista Interacción saliente proporciona el número telefónico o el nombre del contacto o la extensión del destino interno y el estado de la llamada. Los estados posibles de las llamadas pueden incluir los siguientes:

- **Conectado:** Usted está hablando activamente con el contacto o con el destino interno.
- **Finalizado:** La llamada ha sido finalizada por el usuario o por el contacto.
- **En espera:** La llamada está en un estado en el cual el contacto no puede oír al usuario y el usuario no puede oír al contacto cuando el contacto está en espera.

## Acciones de llamada

Las **acciones de llamada** son controles estándar para las interacciones salientes.

## Disposiciones

Use la vista Disposiciones para asignar un **código de disposición** a una interacción en progreso o terminada, para calificar el resultado de la interacción.

## Nota

Utilice la **Nota** para adjuntar una nota al historial de la llamada.

## 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 Outbound-Campaign Voice Interactions \(Manejar interacciones de voz en campañas salientes\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Manejar una llamada de voz\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## Temas relacionados

- [Acciones de llamadas para llamadas salientes](#)
  - [Interacción de voz](#)
  - [Consulta de voz](#)
  - [Grabación de voz](#)
  - [Vista preliminar de llamadas salientes](#)
  - [Llamadas salientes progresivas](#)
-

## 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](#)

---

# Llamadas salientes progresivas

## Sugerencia

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

Las llamadas de campañas progresiva y predictiva salientes permiten hacer llamadas de campaña a partir de una lista de llamadas predeterminada. Tanto las llamadas salientes progresivas como las predictivas son direccionadas a su escritorio y se marcan de forma automática. La ventana de interacción se muestra tan pronto como usted se conecte.

Cuando el administrador carga una campaña saliente progresiva o predictiva, se le informa mediante una notificación emergente. Cuando el administrador inicia una campaña saliente progresiva o predictiva, se le informa mediante una segunda notificación emergente.

La notificación de campaña saliente le permite reconocer que usted está listo para incorporarse a la campaña al hacer clic en **OK**.

Si su **estado** es Listo, se muestra una Vista preliminar de interacción nueva. Haga clic en **Aceptar** para mostrar la vista de Interacción saliente. Su **llamada saliente** se conecta de forma automática. Haga clic en **Rechazar** para regresar el registro a la parte inicial de la lista de llamadas. Si no hace nada, la interacción regresará a la parte inicial de la lista de llamadas.

**Nota:** Las llamadas progresivas y predictivas podrían comportarse de forma ligeramente diferente si están configuradas para la Matriz de conmutación activa (ASM). En este escenario, se entrega un registro vacío a su escritorio, y no se llena con información del usuario, a menos que se establezca una conexión para el usuario. Las llamadas que no son ASM se conectan después de que se muestra el registro de llamadas en su escritorio.

## Vista Interacción saliente

En los modos progresivo y predictivo, puede ver información sobre una llamada de campaña tan pronto como se conecte al contacto. La vista de Interacción saliente también muestra el Estado de la llamada y las Acciones de llamada para la interacción saliente.

La Vista preliminar de interacción saliente contiene las siguientes características y funciones:

- **Información del caso:** Información resumida sobre la campaña. El administrador especifica el contenido de esta área. Puede contener el nombre de la campaña, una descripción de esta, el número de teléfono del contacto, y más.
- **Información del registro:** Información específica sobre el registro. El administrador especifica el contenido de esta área. Puede contener un intervalo de tiempo para el cual el contacto indicó disponibilidad, el nombre del contacto o la información sobre la naturaleza de la llamada.
- **Contacto:** La vista **Directorio de contactos** le permite administrar la información de contacto.

- **Respuestas:** La vista [Respuestas](#) permite acceder a la base de datos de respuestas estándares escritas previamente para las interacciones. Estas respuestas se pueden leer al contacto durante una interacción telefónica.

## Estado de la llamada

El área de estado de llamadas de la vista Interacción saliente proporciona el número telefónico o el nombre del contacto o la extensión del destino interno y el estado de la llamada. Los estados posibles de las llamadas pueden incluir los siguientes:

- **Conectado:** Usted está hablando activamente con el contacto o con el destino interno.
- **Finalizado:** La llamada ha sido finalizada por el usuario o por el contacto.
- **En espera:** La llamada está en un estado en el cual el contacto no puede oír al usuario y el usuario no puede oír al contacto cuando el contacto está en espera.

## Acciones de llamada

Las [acciones de llamada](#) son controles estándar para las interacciones salientes.

## Disposiciones

La vista Disposiciones permite asignar un resultado de llamada a la interacción saliente utilizando la lista desplegable **Resultado de llam**. Seleccione un resultado o haga clic en la casilla de verificación **No llamar**. El contenido del menú de Resultado de llam es especificado por el administrador.

También se puede usar la vista Disposiciones para asignar un [código de disposición](#) a una interacción en progreso o terminada, para calificar el resultado de la interacción.

## Nota

Utilice la [Nota](#) para adjuntar una nota al historial de la llamada.

## 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 Outbound-Campaign Voice Interactions \(Manejar interacciones de voz en campañas salientes\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Manejar una llamada de voz\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## Temas relacionados

- [Acciones de llamadas para llamadas salientes](#)
-

- [Interacción de voz](#)
- [Consulta de voz](#)
- [Grabación de voz](#)
- [Vista preliminar de llamadas salientes](#)
- [Vista prev. impulsada de llamadas salientes](#)

### 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](#)

# Acciones de llamadas para llamadas salientes

[Modificado: 8.5.117.18]

## Sugerencia

¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección [Recursos relacionados](#) al final de este artículo.

Las acciones de llamada son controles estándar para las interacciones salientes. La ventana Interacción de voz permite ver toda la información que es necesaria para manejar una interacción de voz con un contacto o un destino interno.



Interaction Workspace le permite realizar las acciones de llamadas siguientes:

- **Finalizar llamada:** Haga clic en **Finalizar llamada** () para desconectar la llamada.
- **Retener llamada:** Haga clic en **Espera** () para colocar una llamada activa en espera. Si una llamada está en espera, usted no puede oír al contacto y el contacto no puede oírle.
- **Reanudar llamada:** Haga clic en **Reanudar llamada** () para reconectar una llamada que está en espera. Podrá oír al contacto y el contacto podrá oírle.
- **Transferencia de llamada instantánea:** Haga clic en **Transf. de llamada instantánea** () para redirigir la interacción saliente actual a un contacto o a un destino interno que seleccione utilizando el Team Communicator.

## Importante

- Al transferir una llamada ASM, el registro saliente también se transfiere. También se puede transferir la propiedad del registro al agente de destino, en función de cómo esté configurado el sistema.
- Es posible que tenga que establecer una **disposición o resultado de llamada** antes de completar una transferencia o conferencia para otro agente, p. ej., para un trabajador con más experiencia. Si lo olvida, se muestra un mensaje de error y no podrá transferir la llamada, a menos que establezca el resultado de la llamada. Después de esta acción, el resultado de llamada y la información del registro se vuelve de solo lectura. **[Agregado: 8.5.117.18]**

- **Conferencia de llamada instantánea:** Haga clic en **Conferencia de llamada instantánea** () para iniciar una conferencia de voz con la interacción saliente actual y un contacto o un destino interno que seleccione utilizando el Team Communicator.

## Importante

Es posible que tenga que establecer una **disposición o resultado de llamada** antes de completar una transferencia o conferencia para otro agente, p. ej., para un trabajador con más experiencia. Si lo olvida, se muestra un mensaje de error y no podrá transferir la llamada, a menos que establezca el resultado de la llamada. Después de esta acción, el resultado de llamada y la información del registro se vuelve de solo lectura. **[Agregado: 8.5.117.18]**

- **Enviar DTMF:** Puede adjuntar datos numéricos a una llamada introduciendo dígitos de tonos duales de frecuencia múltiple (DTMF) en el historial de caso de la llamada. Haga clic en el botón de teclado () para abrir el teclado DTMF. Escriba los números en el campo numérico o haga clic en los números del teclado para introducir los números.
- **Programar una devolución de llamada:** Haga clic en **Programar devolución de llamada** () para **reprogramar** una llamada (p. ej., si el contacto está muy ocupado para responder en ese momento) para una fecha u hora diferentes.
- **Iniciar consulta:** Inicie una () **consulta de voz** con un destino interno o un contacto. El destino puede elegir no atender la solicitud. El destino puede finalizar la consulta. Puede finalizar la consulta o transferir o colocar su interacción actual en conferencia hacia o con el destino de la consulta.
- **Marcar como terminado:** Termine una llamada, cierre la ventana de interacción de voz, y obtenga una vista preliminar del próximo contacto en la lista de llamadas de campaña, haciendo clic en **Marcar como terminado** (). Se le puede configurar para que especifique un **código de disposición** antes de que pueda hacer clic en **Marcar como terminado**.  
(Vista preliminar de llamadas salientes únicamente) Haga clic en **Terminado y detener** () para detener la apertura automática de la vista preliminar para la siguiente llamada.
- **Menú de acciones del participante:** En el área de estado de la llamada, haga clic en la flecha hacia abajo que está al lado del nombre del contacto para iniciar un tipo de interacción diferente con el

---

contacto, como una interacción de correo electrónico, si el contacto tiene disponible información de canales adicionales en la base de datos de contactos.

## Sugerencia

No se puede utilizar el Menú **de acciones del participante** para recuperar un registro de Contacto de salida. Si utiliza el Menú **de acciones del participante** para llamar al contacto, esto se tratará como una llamada que no forma parte de la campaña de salida. Es posible que su administrador haya configurado un mecanismo de tratamiento de llamadas que le permita establecer una disposición de llamadas que le permita recuperar el registro.

## 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 Outbound-Campaign Voice Interactions \(Manejar interacciones de voz en campañas salientes\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Manejar una llamada de voz\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## Temas relacionados

- [Vista preliminar de llamadas salientes](#)
- [Vista prev. impulsada de llamadas salientes](#)
- [Llamadas salientes progresivas](#)
- [Interacción de voz](#)
- [Consulta de voz](#)
- [Grabación de voz](#)

## 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](#)

---

# Componentes, características y controles

## Sugerencia

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

Los componentes, características y controles de Workspace le permiten al usuario **completar tareas específicas** relacionadas con el trabajo como agente o líder de equipo. Por ejemplo, la vista Historial de llamadas permite ver y consultar información sobre el contacto con quien está interactuando, según el contenido de la ventana de la interacción de voz entrante.

## Herramientas del agente

- **Mi estado:** Proporciona una supervisión de estado universal de todos los canales de medios.
- **Mis campañas:** Pestaña que proporciona una lista de las campañas en las que se encuentra actualmente, incluidas las campañas activas que se cargaron, pero que aún no se han iniciado, así como también las campañas en ejecución que se cargaron e iniciaron.
- **Team Communicator:** Permite comunicarse con otros agentes o destinos de centros de contacto, determinar el estado de otros agentes o destinos del centro de contacto, ejecutar interacciones salientes o iniciar la supervisión o asesoría de los agentes. Utilice el Team Communicator para llamar/marcar a contactos internos y externos.
- **Team Lead:** Permite comunicarse con otros agentes o destinos del centro de contacto, determinar el estado de otros agentes o destinos del centro de contacto, ejecutar interacciones salientes o iniciar la supervisión o asesoría de los agentes.
- **Tiempo de espera en inactividad:** Una función de seguridad que bloquea las ventanas del Workspace en su estación de trabajo si no utiliza el ratón o el teclado durante el período definido por el administrador. El usuario se debe autenticar para reactivar Workspace.

## Estadísticas, estado y otra información

- **Estadísticas del centro de contactos:** La lista de estadísticas sobre las centrales telefónicas, los puntos de enrutamiento, las colas de espera y otros recursos del centro de contactos.
- **Mis estadísticas:** La lista de Indicadores de rendimiento clave (KPI).
- **Mis mensajes:** Proporciona información actualizada sobre el estado del centro de contacto, los cambios relacionados con sus actividades y los mensajes de negocio que envían sus líderes.
- **Interacciones en curso o recientes:** Si hay interacciones en progreso o recientes para el contacto actual, el número de interacciones se muestra al lado del estado de la conexión de la interacción.

## Funciones e información para contactos

- **Workbins:** Le permite almacenar mensajes de correo electrónico y otras interacciones (workitems) que se manejarán posteriormente; sin embargo, a diferencia de una cola de espera, se puede acceder a las interacciones almacenadas en un workbin en cualquier orden.
- **Historial del contacto:** Permite ver y administrar interacciones anteriores con un contacto que se seleccionó en el **Directorio de contactos** o en la **vista Información** de una **interacción** actual.
- **Historial de la interacción:** Le da información específica como de dónde viene la interacción (voz, correo electrónico, chat y workitem), quién es el contacto y por cuánto tiempo estuvo activa la interacción. Forma parte de la vista de una interacción específica.
- **Datos de caso:** Proporciona información crítica sobre la interacción activa en la vista **Interacción de voz**.
- **Directorio de contactos:** Permite **administrar información de contacto** y usar la vista **Cambiar contacto** para asignar una interacción a un contacto diferente.
- **Asignación manual de contacto:** Permite crear un nuevo contacto o reasignar manualmente una interacción que se ha asignado de forma incorrecta al contacto equivocado. Usted también puede usar la vista **Cambiar contacto**.

## Funciones e información para interacciones

- **Revisar ortografía:** Permite verificar la ortografía del contenido del mensaje antes de enviarlo utilizando un corrector ortográfico interactivo.
- **Código de disposición:** Permite asignar uno o más códigos a una **interacción** en curso o finalizada que califique el resultado de la interacción.
- **Mi historial:** Permite ver y administrar interacciones anteriores.
- **Nota:** Permite ingresar comentarios sobre la interacción actual o sobre una interacción seleccionada en la base de datos histórica.
- **Respuestas:** Permite acceder a una base de datos de respuestas estándares escritas previamente para sus interacciones. Se puede buscar una respuesta (todas las interacciones), elegir en una lista las respuestas favoritas (todas las interacciones) o elegir en una lista de respuestas sugeridas almacenadas por relevancia con la interacción entrante.
- **Programar una devolución de llamada:** Permite establecer una nueva fecha u hora para llamar a un contacto de una **Campaña saliente**.
- **Imprimir:** Permite configurar la apariencia de las interacciones de correo electrónico impresas antes de imprimirlas.

## 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:

- **Handling Interactions (Manejo de interacciones)**
  - **Contact and Interaction Management (Administrar contactos e interacciones)**
  - **Información inicial**
-

## Temas relacionados

- [Generalidades sobre funcionalidad](#)
- [Búsqueda de interacciones](#)
- [Directorio de contactos](#)

## 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](#)

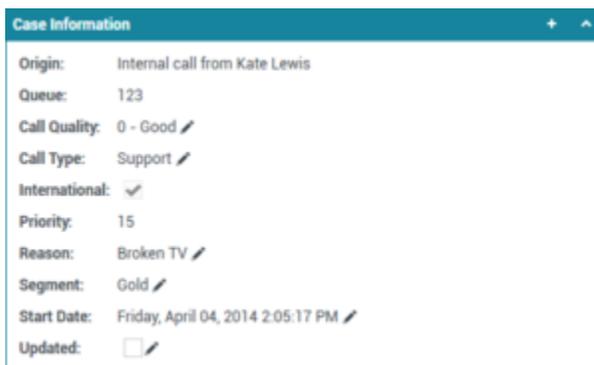
# Datos del caso

[**Modificado:** 8.5.117.18, 8.5.118.10., 8.5.121.03]

## Sugerencia

¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección [Recursos relacionados](#) al final de este artículo.

La vista Datos del caso (datos adjuntos) proporciona información sobre una interacción, por ejemplo, un número de cuenta o tipo de servicio. El administrador del sistema configura cuáles datos adjuntos se muestran.



Los siguientes son ejemplos del tipo de información crítica que la vista Datos del caso proporciona sobre la interacción activa:

- Nombre del contacto
- Tipo de contacto
- Tipo de llamada
- Información sobre la cuenta
- Asunto

La vista Datos del caso es parte de la vista Interacción y la pestaña Historial de la vista [Directorio de contactos](#).

## Hipervínculos

Algún dato del caso podría ser una URL (dirección de sitio web). Si su cuenta está configurada para obtener una vista preliminar de la URL de destino, puede colocar el puntero del mouse sobre la URL para mostrar una vista preliminar del destino. Su cuenta también podría configurarse para que le permitiera hacer clic en las URL activas en los datos del caso para abrir el destino en la ventana de

interacción. Posiblemente aparezca una URL como el título de una página web, como un ancla o como una URL. Si la URL se encuentra activa, se mostrará en un texto azul.

## URL y seguridad

**[Agregado: 8.5.121.03]** En ocasiones las URL (enlaces a sitios web) están incluidas en los datos del caso. Las URL en los datos del caso podrían ser texto sin formato o texto con hipervínculos. Podrá leer la URL antes de hacer clic en ella colocando el puntero del ratón sobre la dirección URL para mostrar un mensaje emergente que le permite ver la dirección.

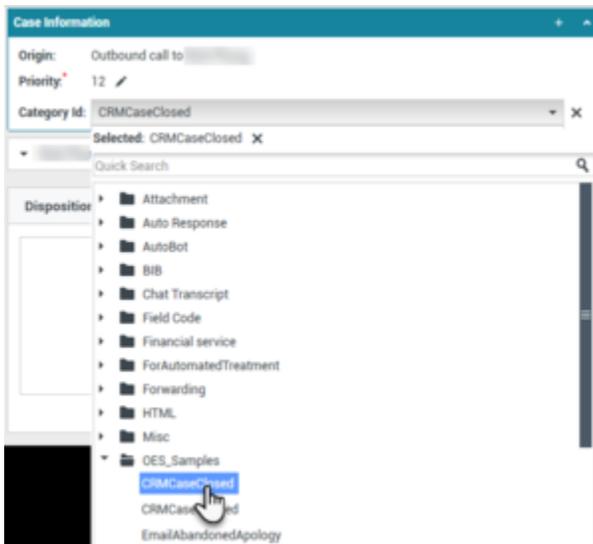
### Advertencia

Para evitar la apertura de enlaces web maliciosos, vea los hipervínculos mediante el mensaje emergente antes de hacer clic.

## Edición de Datos del caso o Adición de campos faltantes

**[Modificado: 8.5.117.18, 8.5.118.10]**

Usted puede editar una o más entradas en el área de los datos del caso. Todos los campos que se pueden editar muestran un icono de lápiz cuando coloca el puntero del ratón sobre ellos. Haga clic en el campo para editar el contenido. Presione la tecla Intro o haga clic fuera del campo para aplicar los cambios. Los campos editables pueden tener campos de texto donde puede introducir texto o números, casillas de verificación, calendarios o listas desplegables. Algunas listas desplegables pueden contener un conjunto de carpetas y entradas (valores válidos seleccionable para el campo), como en la imagen siguiente, las cuales puede seleccionar (utilice el campo Búsqueda rápida para buscar una entrada específica).



## Importante

**Campos obligatorios:** Es posible que el administrador haya determinado que algunos campos editables sean obligatorios, por lo que, antes de que una interacción se pueda enviar, cerrar o marcar como terminada, estos deberán editarse. Los campos obligatorios están indicados con un asterisco rojo. Si intenta enviar, cerrar o marcar una interacción como terminada sin editar un campo obligatorio, se mostrará un mensaje de error y no podrá completar la acción deseada [**Agregado:** 8.5.117.18]

## Campos de datos del caso faltantes

Algunas veces, no todos los datos del caso están disponibles. Puede haber campos faltantes. Si tiene el permiso agregar campos, el botón **Agregar campo** (+) se mostrará en la barra de herramientas Datos del caso.

1. Haga clic en **Agregar campo** para que se muestre la lista desplegable de los campos.
2. Seleccione un campo faltante para mostrar el campo en la vista Datos del caso. Usted puede editar el campo que añadió.
3. Ingrese los datos del caso faltantes. Para ciertos tipos de datos, la información que ingrese puede estar restringido a cierto número de caracteres o ciertos tipos y combinaciones de caracteres. Por ejemplo, si debe ingresar un número de tarjeta de crédito, entonces el campo solo permitirá ciertos números para un tipo particular de tarjeta de crédito.

Si escribe un carácter no válido o alcanza el número máximo de caracteres, entonces no se ingresará nada en el campo de texto.

Si lo que el usuario escribió no coincide con lo que Workspace espera que se ingrese, aparece un icono de error que advierte que se debe verificar lo que el usuario ingresó y corregirlo.

## Importante

**Formato incorrecto:** Si no corrige los que escribió con el formato incorrecto antes de intentar marcar como terminado, transferir, mover la interacción a un workbin, o cualquier otra acción que transfiera propiedad de la interacción, aparece un mensaje de advertencia que pide descartar los cambios o continuar con la acción. Si se cancela la acción, se puede corregir la entrada. Si la entrada es obligatoria, debe establecer el valor correcto para poder cerrar la interacción.

Si lo que escribió es correcto, realice una de las siguientes acciones:

- Presione **Intro** para agregar los datos del caso a la información del caso para la interacción.
- Haga clic en **X** para quitar el campo.

## 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:

- [Edit Case Information And Record Information \(Editar información del caso e información del registro\)](#)

### Temas relacionados

- [Vista preliminar de la interacción](#)
- [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](#)

# Estadísticas del centro de contactos

## Sugerencia

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

La lista de estadísticas sobre los puntos de enrutamiento, las colas y otros objetos del centro de contacto, se muestra en la pestaña Estadísticas del centro de contacto de la **Ventana principal**. También puede ver las estadísticas del centro de contacto en el **Gadget de estadísticas**.

Contact Center Resource	Description	Value
Voice Queue 80001	Number of agents logged in the queue	2
Voice Queue 80001	Number of interactions abandoned in the queue	0
Voice Queue 80001	Average time interactions wait in the queue	00:00:00
Voice Queue 80001	Number of interactions distributed in the queue	0
Voice Queue 80001	Number of interactions waiting in the queue	0

La pestaña Estadísticas del centro de contactos muestra estadísticas que resumen el estado de las diversas condiciones que son monitoreadas por su centro de llamadas, tales como el porcentaje de llamadas abandonadas, el tiempo promedio de llamada en espera, y el número de interacciones que se encuentran encoladas.

Las siguientes columnas de información están disponibles para cada objeto monitoreado:

- **Recurso del centro de contactos:** Nombre o ubicación del objeto
- **Descripción:** Descripción de la estadística del centro de contacto
- **Valor:** El valor de la estadística del centro de contacto

Haga clic en los encabezados de columna para cambiar el orden de los objetos.

Haga clic con el botón derecho en la vista Estadísticas del centro de contactos para visualizar el menú de estadísticas.

Utilice el menú de Estadísticas para hacer lo siguiente:

- Mostrar u ocultar estadísticas

- [Mostrar solo las estadísticas de alerta o mostrar todas las estadísticas](#)

**Nota:** Sus indicadores de rendimiento clave (KPI) se muestran en la pestaña [Mis estadísticas](#).

## 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:

- [View KPIs And Statistics \(Ver KPI y estadísticas\)](#)

## Temas relacionados

- [Mi Espacio de trabajo](#)
- [Gadget de estadísticas](#)
- [Componentes, características y controles](#)

## 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](#)

---

# Directorio de contactos

[Modificado: 8.5.112.08]

## Sugerencia

¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección [Recursos relacionados](#) al final de este artículo.

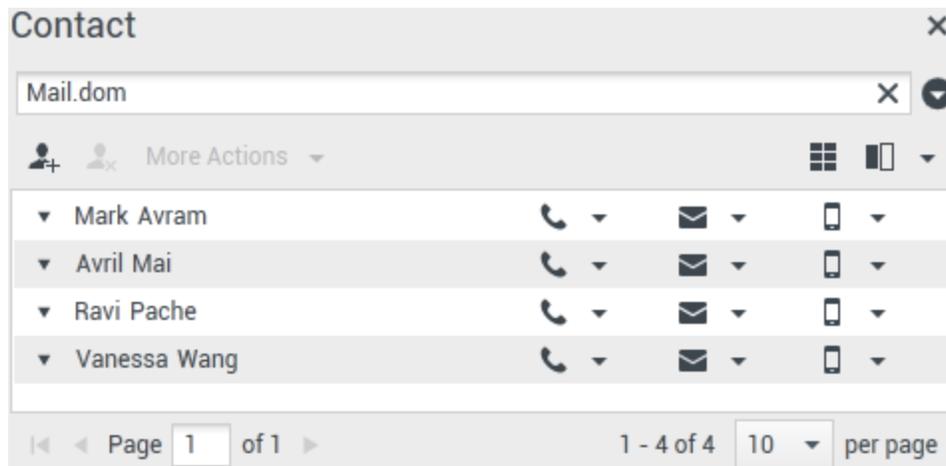
El **Directorio de contactos** le permite hacer lo siguiente:

- [Administrar la información de los contactos](#)
- [Buscar contactos](#)
- [Administrar o llamar a los contactos utilizando las acciones de contactos](#)
- [Asignar interacciones con contactos desconocidos a un contacto conocido](#)

Los siguientes son ejemplos de tipo de campos disponibles en la vista Directorio de contactos:

- Título
- Nombre
- Apellido
- Dirección
- Correo electrónico
- Número telefónico
- Otros criterios

Para ver el directorio de contactos, en la [Ventana principal](#), haga clic en el botón **Acceder y usar vistas compatibles con Workspace** (☰) para mostrar el menú **Vistas de apoyo**, luego seleccione **Directorio de contactos**. La vista Directorio de contactos está contenida en una pestaña que se abre debajo de la Ventana principal.



## Acciones de contactos

Seleccione un contacto en los [resultados de la búsqueda](#) , en la [vista de lista](#) o en la [vista de cuadrícula](#) para realizar cualquiera de las siguientes acciones:

- [Eliminar el contacto](#)
- [Llamar al contacto](#) si hay un número telefónico en la base de datos de contactos
- [Crear un correo electrónico saliente](#) si hay una dirección de correo electrónico en la base de datos de contactos
- [Combinar](#) o [deshacer la combinación](#) del contacto
- [Ver la información de contacto](#)
- [Editar información de contacto](#) (es posible que no tenga activada esta función)
- [Ver el historial del contacto](#)

Puede hacer doble clic en un contacto de los [resultados de la búsqueda](#) , de la [vista de lista](#) o de la [vista de cuadrícula](#) para abrir las vistas de información de contacto y de historial.

## Búsqueda de contactos

El comportamiento de la búsqueda depende del tipo de resultado de búsqueda que elija:

- [Vista de cuadrícula](#) — busca en cada campo de la base de datos la frase que especifica y muestra una lista de registros donde por lo menos un campo de registro contiene la frase de búsqueda.
- [Vista de lista](#) — busca en cada campo de la base de datos las palabras clave que especifica y muestra una lista sin ordenar de todos los contactos de la base de datos de contactos que coinciden con los criterios de búsqueda.

---

Para cada tipo de búsqueda, puede buscar en la base de datos de contactos mediante una de estas dos acciones:

- [Búsqueda rápida](#)
- [Búsqueda avanzada](#)

Su administrador puede configurar el sistema para permitirle buscar solo los contactos que se relacionan con su trabajo.

Para buscar interacciones, utilice la vista [Búsqueda de interacciones](#).

## Búsqueda rápida

Para buscar en el directorio de contactos, ingrese el nombre, número de teléfono, la dirección de correo electrónico o el atributo de un contacto permitido por su administrador para las búsquedas rápidas, de un contacto en el campo **Búsqueda rápida**. La función de Búsqueda rápida utiliza los criterios *comienza con* y *coincide con cualquier condición* de la vista **Búsqueda avanzada** aplicada a todos los atributos permitidos por su administrador en el marco de la Búsqueda rápida. Consulte los resultados de cuadrícula y lista para conocer cada tipo de resultado y el comportamiento de búsqueda esperado.



Haga clic en la lupa para buscar el valor ingresado.

Las búsquedas en la base de datos de contactos se realizan de acuerdo con sus criterios y los [resultados de la búsqueda](#) se muestran en el Directorio de contactos.

Haga clic en la **X** para borrar el campo Búsqueda rápida.

### Sugerencia

Genesys no es compatible con los caracteres *comodín* para las búsquedas en la base de datos de contactos.

## Búsqueda avanzada

Add Condition ▾  Match All Conditions  Match Any Condition

Last Name ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
Phone Number ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X
E-mail Address ▾	Contains ▾	<input type="text"/>	X

Haga clic en el enlace **Agregar condición** para agregar otros criterios de búsqueda. Haga clic en la **X** junto a la opción para eliminar los criterios de la consideración.

Seleccione *Que coincida con todas las condiciones* si todos los criterios especificados deben coincidir o *Que coincida con cualquier condición* si uno de los criterios que coincide es suficiente.

Haga clic en la lupa para buscar los valores que ingresó.

Las búsquedas en la base de datos de contactos se realizan de acuerdo con sus criterios y los **resultados de la búsqueda** se muestran en el Directorio de contactos.

Consulte las descripciones de cada tipo de resultado para obtener información sobre el comportamiento de búsqueda esperado.

Haga clic en la **X** para borrar todo el campo búsqueda.

### Sugerencia

Su administrador configura los criterios de búsqueda predeterminados para esta vista. Sin embargo, puede agregar o eliminar los criterios de búsqueda según sea necesario. Workspace recuerda el último criterio de búsqueda que utilizó y lo muestra cuando vuelve a utilizar la característica de Búsqueda avanzada.  
**[Agregado: 8.5.112.08]**

### Sugerencia

Genesys no es compatible con los caracteres *comodín* de las búsquedas de la base de datos de contactos

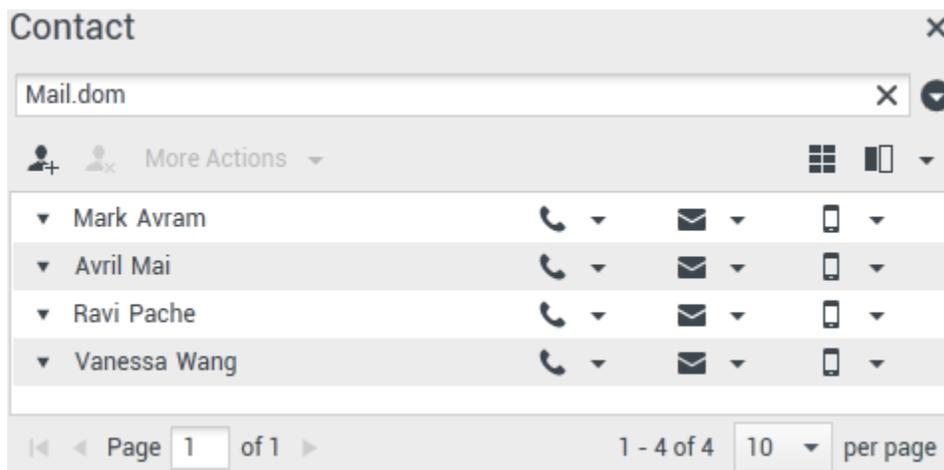
## Resultados de la búsqueda

Los resultados de la búsqueda se muestran en una **lista** o en una cuadrícula **tabular**.

El comportamiento de búsqueda está determinado por el tipo de resultado de búsqueda que seleccione (consulte las descripciones de los resultados de la vista de lista y la vista de cuadrícula a continuación).

## Sugerencia

Es posible que en algunos centros de contacto solo esté disponible una de las dos vistas. En ese caso, no aparecen los botones **Lista** (☰) y **Cuadrícula** (☱).  
(Modificado: 8.5.105.12)



Use el botón de la vista **Mostrar contactos** (☱) para alternar entre las vistas **Cuadrícula** y **Lista**.

## Controles de la página

Para explorar la lista de resultados de la búsqueda, realice cualquiera de las siguientes acciones:

- Haga clic en el botón **Ir a la página siguiente** (▶) para ver la siguiente página.
- Haga clic en el botón **Ir a la página anterior** (◀) para ver la página anterior.
- Haga clic en el botón **Ir a la primera página** (◀◀) para regresar al principio de la lista de resultados de la búsqueda.
- Haga clic en el botón **Ir a la última página** (▶▶) para ir al final de la lista de resultados de la búsqueda.
- Para especificar el número de elementos que aparecerá en cada página, utilice la lista desplegable **por página**.

## Vista de lista

Haga clic en el botón **Mostrar contactos en vista de lista** (☰) para mostrar la vista de **lista del Directorio de contactos**.

La vista Lista muestra una lista no ordenada de todos los contactos de la base de datos de contactos

que coinciden con los criterios de búsqueda.

La búsqueda se concentra en "palabras claves" y busca en cada campo de la base de datos de contactos (nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico u otros criterios) la palabra o palabras que proporcione en el campo de búsqueda. El motor de búsqueda trata de coincidir con *cualquier* palabra de cada campo específico en el criterio de búsqueda.

Ejemplos:

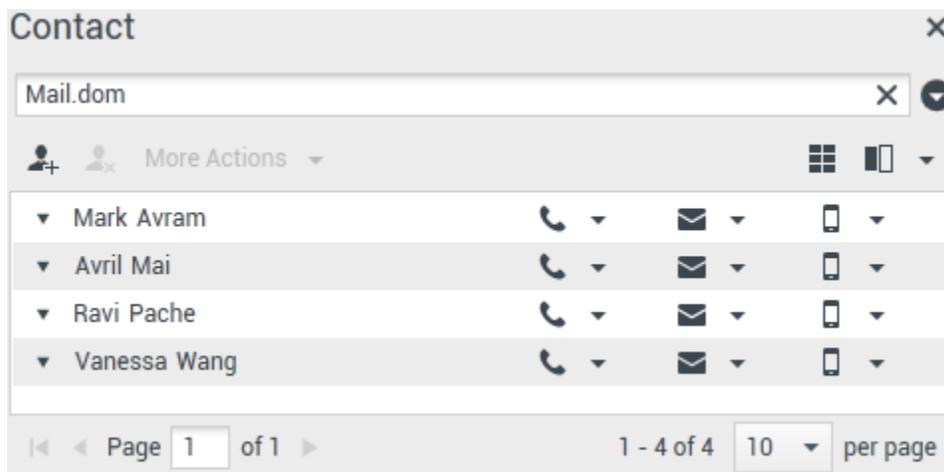
- Una búsqueda rápida que utiliza las palabras claves *John Daly* como criterio en una búsqueda rápida definida para aplicar únicamente a los campos **Nombre** y **Apellido** coincidirá con un contacto, donde **Nombre=John** y **Apellido=Daly**
- Una búsqueda rápida que utiliza las palabras claves *John Junipero* como criterio en una búsqueda rápida definida para aplicar únicamente a los campos **Nombre**, **Apellido**, **Ciudad** y **Dirección**, coincidirá con un contacto, donde **Nombre=Johnny** y **Dirección= 2001, Junipero Serra Blvd.**
- Una búsqueda avanzada establecida con **Coincida todas las condiciones que utiliza Nombre'** es igual a *Johnny* y **Dirección** contiene *pero* también coincidirá el contacto en el que **Nombre = Johnny** y **Dirección = 2001, Junipero Serra Blvd.**

Los resultados se devuelven en una lista que no se puede ordenar. Si el conjunto de resultados es demasiado grande, puede definir los resultados de la búsqueda añadiendo más claves a su criterio de búsqueda (el orden en este contexto no está definido).

## Sugerencia

Actualmente, Genesys no es compatible con conjuntos de caracteres mixtos en las búsquedas de las bases de datos de contactos, así que, por ejemplo, no es posible buscar palabras en caracteres de chino simplificado y caracteres latinos en la misma cadena de búsqueda y la secuencia de caracteres de chino simplificado seguidos inmediatamente de caracteres latinos no se considerarán como dos palabras.

Utilice los [controles de página](#) para navegar en la lista. Haga clic en un contacto para seleccionarlo para una [acción](#). Utilice la [vista de Cuadrícula](#) a fin de ordenar los resultados de la búsqueda sobre la base de los atributos de los contactos.



## Vista de cuadrícula

Haga clic en el botón **Mostrar contactos en vista de cuadrícula** (🗪) para mostrar la vista de **Cuadrícula del Directorio de contactos**.

El modo cuadrícula realiza una búsqueda que considera cada campo de la base de datos de contactos (nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico u otros criterios) como una *frase* (al contrario que el modo de vista de lista que considera cada campo como una lista de palabras *convertida en tokens*) y utiliza el criterio de búsqueda que proporcione como una *frase*, no como una lista de palabras.

Ejemplos:

- Una búsqueda rápida que utiliza la frase *John Pa* como el criterio en una búsqueda rápida definida para aplicar únicamente a los campos **Nombre** y **Apellido** coincidirá con un contacto donde **Nombre=John Paul** y **Apellido=Doe**
- Una búsqueda rápida que utiliza la frase *John Daly* como el criterio en una búsqueda rápida definida para aplicar únicamente a los campos **Nombre** y **Apellido** *no* coincidirá con un contacto, donde **Nombre=John** y **Apellido=Daly**
- Una búsqueda avanzada establecida para que **Coincida con todas las condiciones** que utilice **Nombre** es igual a *Johnny* y **Dirección** comienza con *2001, Junip* coincidirá con un contacto donde **Nombre = Johnny** y **Dirección = 2001, Junipero Serra Blvd.**

Los resultados son devueltos en forma tabular y ordenados según el campo de búsqueda predeterminado, como **Apellido**.

La vista de cuadrícula se puede utilizar para ayudarle a refinar su búsqueda al ordenar sus resultados.

	Last Name ▲	First Name	Phone Number	E-mail Address
▼	Avram	Mark	+1.555...	MarkAv@mail.dom
▼	Mai	Avril	55555...	A_Mai@mail.dom
▼	Pache	Ravi	+91.11...	RaviP@mail.dom
▼	Wang	Vanessa	+852.5...	AVWang@mail.dom

Page 1 of 1 | 1 - 4 of 4 | 10 per page

Haga clic en un encabezado de la columna en la vista de cuadrícula para ordenar la lista según dicho criterio. Haga clic en un encabezado de la columna por segunda vez para cambiar entre el orden de clasificación ascendente y descendente. Utilice los **controles de página** para navegar en la lista. Haga

clic en un contacto para seleccionarlo para una **acción**.

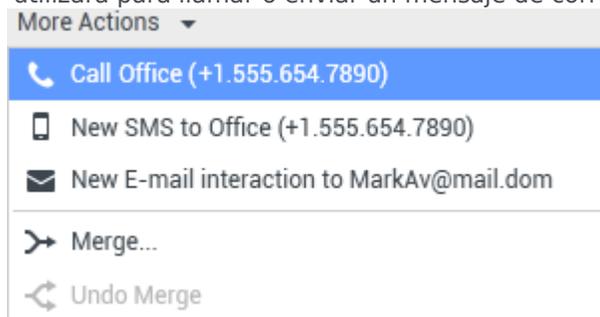
## Contactos para llamadas o correos electrónicos

Para llamar o enviar un correo electrónico al contacto que seleccionó en los **resultados de búsqueda**, realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en el icono **Contacto** junto al nombre del contacto y seleccione el número al que desea llamar en la lista desplegable Acción.



- Haga clic en el icono **Teléfono** (☎) para llamar al contacto utilizando el número de teléfono principal asociado a ese contacto. Haga clic en el icono Teléfono de la lista desplegable para seleccionar el número que utilizará para llamar al contacto. Si va a enviar un correo electrónico, haga clic en el icono **Correo electrónico**.
- En el menú desplegable **Más acciones**, seleccione el número o la dirección de correo electrónico que utilizará para llamar o enviar un mensaje de correo electrónico al contacto.



Cualquiera de estas acciones ejecuta la vista **Interacción de voz** saliente. Utilice esta vista para manejar la interacción de voz.

## Agregar contactos

Si tiene la configuración para hacerlo, usted puede agregar nuevos contactos a la base de datos de contactos al hacer clic en el icono **Agregar contacto** (+) para ejecutar la vista Agregar contacto en la pestaña **Información de contacto**.

Information
History

Reset

**General**

Title  ✕

First Name \*  ✕

Last Name \*  ✕

**Phone Number**

✕  Primary

✕

Add Phone Number ▼

**E-mail Address**

✕

Add E-mail Address ▼

Ingrese la información del contacto en los campos. Aparecerá un pequeño triángulo rojo en la esquina superior izquierda del campo de texto para indicar que la información no está guardada. Realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en el icono **Guardar** () para guardar la información en la base de datos de contactos.
- Haga clic en el icono **Guardar** () para guardar la información en la base de datos de contactos.

### Importante

**(Agregado: 8.5.101.14)** Una vez que se crea un contacto, es posible que el usuario no tenga autorización para realizar cambios posteriores después de hacer clic en **Guardar**. En este caso, aparece un cuadro de mensaje solicitando confirmación de que se desea guardar la información. Revise el contenido cuidadosamente antes de hacer clic en **Guardar**.

- Haga clic en el icono **Restablecer** () para borrar cualquier cambio *no guardado* de la vista Agregar contacto.

Si desea agregar números de teléfonos y direcciones de correo electrónico adicionales para el contacto nuevo, haga clic en el botón **Agregar número de teléfono** **Agregar dirección correo**

**electrónico.** Se agrega un nuevo conjunto de campos en los cuales puede ingresar esta información.

Para especificar un número de teléfono o dirección de correo electrónico como el número o dirección *principal* del contacto, haga clic en el botón **Principal** junto al número de teléfono o dirección de correo electrónico que desea especificar como principal para el contacto.

#### Phone Number

<input type="text" value="1.555.654.7890"/>	<input type="text" value="Office"/>	X	<input checked="" type="radio"/> Primary
<input type="text" value="3317"/>	<input type="text" value="Mobile"/>	X	<input type="radio"/>

## Eliminar contactos

Para eliminar un contacto, usted primero debe **buscar el contacto** en la base de datos de contactos y luego seleccionarlo en el Directorio de contactos.

Seleccione uno o más contactos que desee eliminar, luego haga clic en el icono **Eliminar** (👤x).

Aparece un cuadro de diálogo de confirmación. Haga clic en **OK** para eliminar el contacto de la base de datos permanentemente. Haga clic en **Cancelar** para cancelar la función de eliminar contacto; esto deja al contacto en la base de datos de contactos.

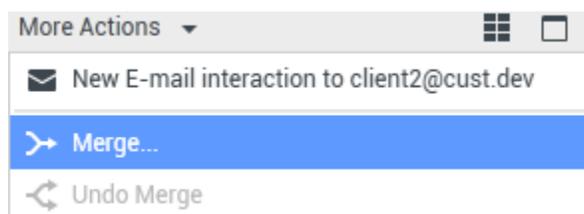
## Combinar contactos

Para combinar un contacto, usted primero debe **buscar el contacto** en la base de datos de contactos y seleccionarlo en el Directorio de contactos.

Si hay dos entradas de contactos en la base de datos de contactos para el mismo contacto, puede combinar las dos entradas en una sola.

Primero, **busque el contacto** en la base de datos de contactos y selecciónelo en el Directorio de contactos.

Haga clic en el menú **Más acciones** y seleccione **Combinar**.



Se muestra el cuadro de diálogo Combinar contacto Utilice las herramientas de búsqueda para encontrar el contacto duplicado y después realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en **Combinar** para completar la combinación de las dos entradas de contactos.
- Haga clic en **Cancelar** para cancelar la combinación y regresar a la ventana principal.

Last Name ▲	First Name	Phone Number	E-mail Address
Mai	Avril	5555555	A_Mai@mail.dom
Mai	Avril		client2@cust.dev
Mai	Avril	+33.325974686	

Se le podría solicitar ingresar una **Descripción** y/o las **Razones** de la combinación. Utilice los campos después de seleccionar el contacto duplicado.

## Deshacer combinación de contactos

Para deshacer la combinación de un contacto, primero debe **buscar el contacto** en la base de datos de contactos y seleccionarlo en el Directorio de contactos.

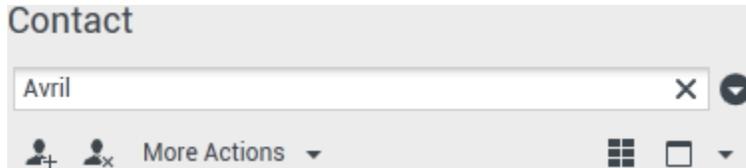
Si hay dos entradas de contactos en la base de datos de contactos que han sido combinados previamente, puede deshacer la combinación de sus entradas de contacto originales.

Primero, **busque el contacto** en la base de datos de contactos y selecciónelo en el Directorio de contactos.

Haga clic en **Deshacer combinación**. Aparece un cuadro de diálogo de confirmación. Haga clic en **Sí** para deshacer la combinación y **No** para mantener el contacto combinado.

## Información de contactos e Historial del contacto

Haga clic en el botón **Mostrar el panel de detalles en la parte inferior/Ocultar panel de detalles** para mostrar u ocultar [información de contactos](#) e [historial del contacto](#) para el contacto seleccionado actualmente.



La vista Información de contacto le permite ver y, si su sistema está configurado para hacerlo, editar la información para el contacto seleccionado actualmente. También puede tener la configuración para asignar una interacción desconocida a un contacto en la base de datos de contactos usando la función [Asignación manual de contacto](#).

A screenshot of the 'Information' tab in a contact management interface. The form is titled 'Information' and has a 'History' tab. At the top left, there are 'Save' and 'Reset' icons. The form is organized into sections: 'General' with fields for Title (Mr.), First Name (Mark), and Last Name (Avram); 'Phone Number' with two entries: one for Office (+1.555.654.7890) and one for Mobile (3317), with radio buttons for Primary and Secondary; and 'E-mail Address' with one entry (MarkAv@mail.dk) and a dropdown for Work address. Each field has a close button (X) and there are 'Add' buttons for each section.

El botón **Mostrar panel de detalles en la parte inferior/Ocultar panel de detalles** (☐☐) en la vista Información de contactos especifica cuándo la vista de Información de contacto se coloca en la vista Directorio de contactos: junto al directorio o debajo del directorio.

La pestaña de la vista **Historial del contacto** le permite ver y, si ha sido configurado para hacerlo, editar las interacciones actuales y archivadas que están asociadas al contacto seleccionado actualmente.

The screenshot displays the 'History' tab of a contact's interaction log. At the top, there are tabs for 'Information' and 'History'. Below the tabs, there is a search bar labeled 'Quick search' and a filter dropdown. A table lists interactions with columns for 'Status', 'Subject', and 'Star'. The first row is highlighted in blue and shows 'In Progress' status for the subject 'Shipment arrived broken' dated 4/1/2014. Below the table, there is a pagination control showing 'Page 1 of 1' and '1 - 5 of 5' items, with a dropdown set to '10 per page'. Below the table, there are tabs for 'Details', 'Note', and 'Case Data'. The 'Details' tab is active, showing the subject 'Shipment arrived broken' and the email content: 'Hello, I just received my shipment and it arrived broken. My order number is 2403570348030'.

Status	Subject	Star
In Progress	Shipment arrived broken	4/1/2014
Done		3/28
Done	Re: New account information	3/28
In Progress	Re: New account information	3/28
In Progress	New account information	3/28

Page 1 of 1 | 1 - 5 of 5 | 10 per page

**Details** | Note | Case Data

**Shipment arrived broken**  
 From: MarkAv@mail.dom 4/1/2014 4:23:19 PM  
 To: web@mcr.dev  
 State: Assigned to Jim Miller - My Inbound E-mails...

Hello,  
 I just received my shipment and it arrived broken.  
 My order number is 2403570348030

## Cambiar contacto

La vista Cambiar contacto le permite asignar un contacto diferente para la interacción seleccionada.

Si una interacción ha sido incorrectamente asignada a un contacto específico o si se creó un nuevo contacto para una interacción cuando el contacto ya existía en la base de datos de contactos, puede

asignar una interacción abierta a un contacto específico con la vista **Cambiar esta interacción al contacto**.

En la pestaña **Información** de la vista Contacto de la interacción, seleccione **Cambiar contacto** (  ). Aparece la **vista Cambiar esta interacción a contacto**.

Utilice la **Búsqueda rápida** o la **Búsqueda avanzada** para encontrar el contacto al que desea asignar a la interacción que haya seleccionado en la vista **Mi historial** o en la vista **Historial del contacto**.



Seleccione el contacto de la lista de resultados y luego haga clic en **Asignar** para asignar la interacción al Historial de contactos para el contacto seleccionado. Haga clic en **Cancelar** para volver a la vista **Mi historial** o a la vista **Historial del contacto** sin asignar la interacción a un contacto.

Puede comprobar que la actualización al registro de interacción haya culminado correctamente al seleccionar la interacción en la vista **Mi historial** o **Historial del contacto** y al verificar la pestaña Detalles. También puede buscar la interacción en la **base de datos de contactos**.

También puede usar el botón **Asignar otro contacto a esta interacción** para **asignar manualmente de nuevo una interacción** que se asignó incorrectamente al contacto equivocado.

## 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:

- [Manage Contacts and Contact Information \(Administrar contactos e información de contactos\)](#)
- [Manage Your History \(Administrar su historial\)](#)
- [Manage Contact History \(Administrar historial del contacto\)](#)

## Temas relacionados

- [Historial del contacto](#)
- [Asignación manual y automática de contacto](#)

## 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](#)

# Historial de contacto

[**Modificado:** 8.5.110.13, 8.5.112.08, 8.5.113.11, 8.5.115.17, 8.5.117.18]

## Sugerencia

¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección [Recursos relacionados](#) al final de este artículo.

La vista Historial del contacto permite ver y administrar interacciones que previamente se hayan tenido con un contacto que se haya seleccionado en el [Directorio de contactos](#) o en la [vista Información](#) de la interacción actual de [voz](#), [chat](#), [correo electrónico](#) o [workitem](#).

The screenshot displays the 'History' tab of a contact management system. At the top, there are tabs for 'Information' and 'History'. Below the tabs, there are navigation options for 'Arch.' (All, 1M, 1W, 1D), a 'Filter' dropdown, and a 'Quick search' input field. A toolbar contains icons for mail, phone, and other actions. The main area shows a table of interactions:

Status	Subject	Start
In Progress	Shipment arrived broken	4/1/2014
Done		3/28/2014
Done	Re: New account information	3/28/2014
In Progress	Re: New account information	3/28/2014
In Progress	New account information	3/28/2014

Below the table, there is a pagination control: 'Page 1 of 1', '1 - 5 of 5', and '10 per page'. A detailed view of the selected interaction is shown below, with tabs for 'Details', 'Note', and 'Case Data'. The details include:

- Subject:** Shipment arrived broken
- From:** MarkAv@mail.dom
- To:** web@mcr.dev
- State:** Assigned to Jim Miller - My Inbound E-mails...
- Body:** Hello, I just received my shipment and it arrived broken. My order number is 2403570348030

Si está visualizando la pestaña Historial del contacto en la [vista de la interacción actual](#), la interacción actual se resalta en la vista del historial si el administrador habilitó esta función. **[Agregado: 8.5.117.18]**

Use la vista Historial de contacto para hacer lo siguiente:

- [Buscar interacciones](#) para el contacto actual o el [contacto actualmente seleccionado](#).
- Realice las siguientes [acciones](#) en interacciones seleccionadas:
  - [Marcar como terminadas](#) las interacciones de voz y correo electrónico **[Agregado: 8.5.110.13]** si el estado es **En progreso**.
  - [Cambiar contacto](#) para la interacción seleccionada si el estado es **En progreso** (no disponible para todos los tipos de soporte).
  - [Responder](#) o Responder a todas las interacciones de correo electrónico.
  - [Reenviar un correo electrónico enviado previamente](#).

- **Abrir interacciones de correo electrónico entrantes y salientes en progreso** (que están en proceso de ser enrutadas fuera y hacia workbins y colas de espera) y **workitems**.
- **Reenviar** interacciones de correo electrónico entrante y saliente (que están marcadas como Terminadas). [**Agregado:** 8.5.113.11]
- **Eliminar** una interacción de correo electrónico saliente si tiene el estado **En progreso** [**Agregado:** 8.5.110.13].
- **Imprimir la interacción** (si tiene las autorizaciones correspondientes)
- **Ver información** sobre la interacción seleccionada.

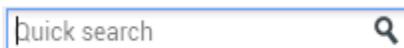
## Cómo encontrar interacciones

Las interacciones se almacenan con diversos atributos. Puede utilizar estos atributos para encontrar interacciones específicas. Los resultados de la búsqueda se muestran en la tabla de interacciones. Puede ver, **filtrar** y realizar **acciones** en las interacciones que seleccione. Su administrador podría configurar su sistema para restringir los resultados de su búsqueda.

### Búsqueda rápida

La Búsqueda rápida permite buscar cualquier atributo que comience con el criterio que haya especificado. Por ejemplo, puede buscar un código de disposición de "Transferido" o buscar todas las interacciones que estén relacionadas con el asunto de "facturación".

Para realizar una búsqueda dentro del historial de contactos, ingrese en el campo **Búsqueda rápida** el valor del atributo para el cual está realizando la búsqueda. Búsqueda rápida es una búsqueda que *contiene* una palabra clave. Puede utilizar los caracteres comodines estándares de Windows para ampliar su búsqueda.



Búsqueda rápida en la pestaña Historial

Haga clic en la lupa para buscar el valor ingresado. Haga clic en la **X** para borrar el campo **Búsqueda rápida**.

### Búsqueda avanzada

Haga clic en el botón alternativo **Mostrar/Ocultar búsqueda avanzada** (⊕) para mostrar u ocultar la característica de búsqueda avanzada.

La función Búsqueda avanzada permite utilizar múltiples criterios para hacer más específica su búsqueda. La sección Búsqueda avanzada, tiene listas desplegables de criterios de búsqueda tales como Estado, Asunto, Fecha de inicio y Fecha de finalización.

En la columna de modificadores de búsqueda, que se encuentra a la derecha de la columna atributo, elija de qué manera la cadena de búsqueda deberá ser considerada.

Los menús para campos predefinidos tales como Estado, contienen nombres de campos predefinidos

de la base de datos; por ejemplo, **Todos**, **Terminado** y **En progreso**.

Los menús para campos de fechas contienen las siguientes opciones:

- **El:** Fecha exacta.
- **El o Después del:** Fecha especificada o cualquier fecha posterior.
- **Antes de:** Fecha anterior a la fecha especificada.

Los menús para los campos de texto contienen las siguientes opciones:

- **Contiene:** La cadena de texto especificada ocurre en cualquier lugar en el criterio seleccionado.
- **Comienza con:** La cadena de texto especificada ocurre al comienzo del criterio seleccionado.
- **Es:** La cadena de texto especificada coincide exactamente con el criterio.

Ingrese el valor de búsqueda en el campo de texto que se encuentra a la derecha. Si su criterio es una fecha de inicio o fecha de finalización, utilice la ventana emergente de calendario para especificar la fecha.

## Sugerencia

Puede utilizar caracteres comodines estándares de Windows en sus cadenas de búsqueda especificadas.

Utilice las opciones **Condiciones de coincidencia** para especificar si se aplicarán **Todas** o **Cualquiera** de las condiciones de búsqueda que haya especificado.

Para buscar según la fecha de inicio, utilice el icono de calendario (📅) para seleccionar una fecha o ingrese la fecha en el formato que se adapte a sus preferencias de aparición de día y hora locales.

Match All Conditions     Match Any Condition

Status	All	X
Start Date	On	📅 X
End Date	On	📅 X

Add Condition ▾

Search

Búsqueda avanzada en la pestaña Historial

## Sugerencia

Su administrador configura los criterios de búsqueda predeterminados para esta vista. Sin embargo, puede

agregar o eliminar los criterios de búsqueda según sea necesario. Workspace recuerda el último criterio de búsqueda que utilizó y lo muestra cuando vuelve a utilizar la característica de Búsqueda avanzada.  
[Agregado: 8.5.112.08]

## Filtrado

Los controles de filtrado de la vista Historial del contacto permiten hacer más específica su búsqueda. El deslizador de cronología permite realizar búsquedas en el historial de contactos por intervalos de horas.



Filtro de hora en la pestaña Historial

El deslizador tiene cinco posiciones que representan los diferentes intervalos de hora:

- **Arch.:** Busca en la base de datos de mensajes que hayan sido archivados
- **Todos:** Busca en toda la base de datos desde la interacción más reciente a la más antigua
- **1M:** Busca en la base de datos desde la interacción más reciente hasta hace un mes
- **1S:** Busca en la base de datos desde la interacción más reciente hasta hace una semana
- **1D:** Busca en la base de datos desde la interacción más reciente hasta hace un día

Los filtros Tipo de interacción le permiten seleccionar y suspender la selección de los tipos de interacciones cuyas búsquedas habrán de realizarse. Los elementos que se muestran dependen de los tipos de interacciones que usted puede manejar de acuerdo con su configuración. Haga clic en el menú **Filtrar** para seleccionar los tipos de interacción que desea buscar. Puede seleccionar varios elementos en el menú **Filtrar**. Los siguientes tipos están disponibles de manera predeterminada:

- Mostrar todas las interacciones
- Mostrar interacciones de voz
- Mostrar interacciones de correo electrónico
- Mostrar interacciones de chat
- Mostrar interacciones de SMS
- Mostrar interacciones de otros soportes

Cuando un filtro está activo, aparece una marca de verificación al lado del mismo, en el menú **Filtrar**.

Es posible que el administrador haya configurado opciones personalizadas adicionales para el menú **Filtrar**, tales como área de negocios/departamento (por ejemplo: contabilidad, ventas y servicios) o nivel de cliente (por ejemplo: Plata, Oro y Platino). Los filtros personalizados permiten refinar la búsqueda. Por ejemplo, si busca interacciones de correo electrónico acerca de una solicitud de servicio, puede hacer dos selecciones en el menú **Filtrar** para filtrar su búsqueda: **Mostrar**

---

## interacciones de correo electrónico y **Mostrar interacciones con el Departamento de servicios.**

### Vista de cuadrícula y Vista de árbol

Workspace permite ver las interacciones de contacto cronológicamente o como hilos. El botón **Mostrar interacciones en Vista de cuadrícula/Mostrar interacciones en Vista de árbol** () le permite especificar cómo se mostrará el panel Historial del contacto.

La Vista de cuadrícula muestra las interacciones cronológicamente, mientras que la Vista de árbol muestra las interacciones cronológicamente como un hilo. Un hilo es un grupo de dos o más interacciones con un mismo contacto que se crearon dentro del mismo contexto (respuestas de correo electrónico, conversación multicanal, hilos de redes sociales, etc.).

Ambas vistas Cuadrícula y Árbol tienen columnas que contienen información acerca de cada interacción. Dependiendo de la configuración de su sistema, las columnas podrían incluir **De, Asunto, Estado, Fecha de inicio, Fecha de finalización** o los atributos personalizados que su administrador asigne. Dependiendo de la configuración de su sistema, el estado de la interacción podría incluir los siguientes estados:

- Terminado
- En progreso
- Asignado al <agente> en el workbin <nombre>
- Asignado a <nombre> Colocado en el workbin de <nombre>
- En el workbin <nombre> compartido
- Asignado a un <agente> manejando activamente
- Entrega en progreso
- En una cola de espera

### Controles de la página

Para explorar la lista de resultados de la búsqueda, realice cualquiera de las siguientes acciones:

- Haga clic en el botón **Ir a la página siguiente** () para ver la siguiente página.
- Haga clic en el botón **Ir a la página anterior** () para regresar a la página anterior.
- Haga clic en el botón **Ir a la primera página** () para regresar al principio de la lista de resultados de la búsqueda.
- Haga clic en el botón **Ir a la última página** () para ir al final de la lista de resultados de la búsqueda.
- Para especificar el número de elementos que aparecerá en cada página, utilice la lista desplegable **por página**.

### Ver resultados de búsqueda

Los resultados de la búsqueda se muestran en la tabla de interacciones. La tabla de resultados de interacciones no se puede ordenar. Para ordenar la tabla de interacciones, borre el campo de búsqueda para mostrar la totalidad del conjunto de historial.

---

## Acciones

Workspace le permite realizar acciones en las interacciones que seleccionó en la tabla de interacciones. Para ello, el administrador de sistemas debe haberlo configurado para que pueda administrar los contactos.

Las acciones para las cuales podría estar configurado incluyen las siguientes:

- **Marcar como terminado** (voz y correo electrónico) [**Agregado:** 8.5.110.13]
- **Cambiar contacto**
- **Responder/Responder a todos** (interacciones de correo electrónico)
- **Reenviar un correo electrónico enviado previamente**
- **Abrir interacciones de correo electrónico en progreso**
- **Ver archivos adjuntos**[**Agregado:** 8.5.115.17]
- **Reenviar** interacciones de correo electrónico entrante y saliente [**Agregado:** 8.5.113.11]
- **Eliminar una interacción de correo electrónico saliente** [**Agregado:** 8.5.110.13]
- **Imprimir la interacción**

## Completar interacciones

Para completar una interacción de voz o correo electrónico [**Agregado:** 8.5.110.13] con el estado En progreso, selecciónelo en la tabla de interacciones y haga clic en **Marcar como terminado** (☑). El estado de la interacción cambia a **Terminada**.

## Cambio de contacto

Para asignar una interacción de voz con el estado En progreso a un contacto diferente, selecciónelo en la tabla Interacciones y haga clic en **Cambiar contacto**. En la ventana Cambiar contacto, seleccione un nuevo contacto y haga clic en **Combinar**.

## Responder o Responder a todos

**Responder** (✉) o **Responder a todos** (✉) para una interacción de correo electrónico.

## Reenviar un correo electrónico enviado previamente

Si selecciona una interacción de correo electrónico saliente en la vista Historial del contacto que se encuentra en el estado **Terminado**, el botón **Reenviar** (✉) se mostrará si su sistema está configurado para reenviar correos electrónicos salientes que ya se enviaron.

Haga clic en **Reenviar** para abrir la interacción de correo electrónico saliente anterior en una nueva ventana de Interacción de correo electrónico saliente. Los contenidos de la interacción de correo electrónico anterior se copiaron en el cuerpo de su nueva interacción de correo electrónico y los destinatarios se copiaron en la lista de recipientes de la ventana Interacción de correo electrónico saliente.

## Abrir interacciones de correo electrónico en progreso

Si el estado de una interacción de correo electrónico en la vista Historial del contacto se encuentra en uno de los estados de en progreso, cuando seleccione la interacción, el botón **Abrir** (📄) se mostrará (si el correo electrónico está en una cola, un workbin o enrutado (incluidos correos electrónicos salientes en progreso). Haga clic en **Abrir** para abrir la interacción de correo electrónico en la ventana de la interacción activa actual o en una nueva ventana de Interacción de correo electrónico si abre el correo electrónico desde la Ventana principal o de la vista Historial del contacto de Gadget.

Una vez que abra la interacción de correo electrónico en progreso, usted podrá leerlo o manejarlo como una **interacción de correo electrónico entrante** o una **interacción de correo electrónico saliente**.

También puede hacer clic en **Colocar nuevamente en su ubicación original** (📄) para regresar la interacción de correo electrónico al workbin de En progreso o en una cola.

## Ver archivos adjuntos

[Agregado: 8.5.115.17]

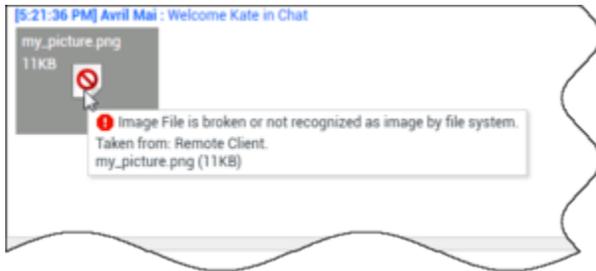
Las interacciones de correo electrónico y las de chat pueden tener archivos adjuntos. Es probable que tenga permiso de abrir, guardar o imprimir archivos que se adjuntan a las interacciones.

Se puede abrir con doble clic. Si hace clic en el botón Guardar, podrá guardar el archivo en su estación de trabajo o en la red.

Si hace clic derecho en el icono o imagen en miniatura, aparecerá un menú que le permitirá abrir, guardar o imprimir el archivo. Si se ha transferido más de un archivo, tiene la oportunidad de guardarlos todos (incluyendo los archivos que transfirió) o solo aquel al que le hizo clic.



Si hay un problema con el archivo transferido, verá el siguiente icono y mensaje emergente. Es probable que tenga que solicitar que el remitente verifique que se haya enviado el archivo correcto y pedirle que lo vuelva a enviar. Si usted transfirió el archivo, deberá verificar que envió el archivo correcto y volverlo a enviar al contacto.



## Reenviar

[Agregado: 8.5.113.11]

Si el estado de una interacción de correo electrónico en la vista Historial del contacto es Terminado, cuando se selecciona la interacción, se muestra el botón **Reenviar** (🔄). Haga clic en **Reenviar** para abrir una nueva interacción de correo electrónico saliente que incluye la interacción seleccionada en la [ventana Reenviar interacción](#).

Si no está listo para enviar la interacción de correo electrónico reenviado, puede hacer clic en

**Guardar en worbin** (📁) para guardar en Borrador del workbin el correo electrónico que será reenviado. Abra esta interacción de borrador cuando esté listo para trabajar en ella nuevamente o para enviarla.

## Eliminar

Para eliminar una interacción de correo electrónico saliente seleccionada con el estado **En progreso**, haga clic en **Eliminar** (✖) [Agregado: 8.5.110.13]

### Sugerencia

Si borra accidentalmente un correo electrónico, pregunte a su administrador sobre la posibilidad de recuperarlo de la copia de seguridad de la base de datos.

## Impresión de interacciones de correo electrónico

[Agregado: 8.5.101.14]

Si tiene la autorización correspondiente, haga clic en **Imprimir** (🖨) para abrir la [ventana Vista Preliminar de impresión](#) e imprimir la interacción seleccionada.

---

## Acerca de la Interacción seleccionada

Workspace le permite ver los detalles de información sobre las interacciones que seleccionó en la vista Historial del contacto. El botón **Mostrar panel de detalles en la parte inferior/Ocultar panel de detalles** ( ▼) permite especificar cómo aparecerá el panel de detalles. Haga clic en el botón **Mostrar panel de detalles en la parte inferior/Ocultar panel de detalles** para elegir una de las siguientes vistas:

- : Muestra el panel de detalles a la derecha del área del espacio de trabajo.
- : Muestra el panel de detalles debajo del área del workspace.
- : Oculta el panel de detalles.

El panel de detalles contiene las siguientes tres pestañas:

- **Detalles**
- **Nota**
- **Datos del caso**

### Detalles

La pestaña **Detalles** podría mostrar información como la siguiente:

- Número telefónico
- Direcciones de correo electrónico de remitentes y destinatarios
- Origen de la llamada: Por ejemplo, el nombre del agente que transfirió la llamada (esta información se almacena en la pestaña **Nota**)
- Hora: Tiempo transcurrido entre el **evento de interacción conectado** y el evento de **marcar como terminado** por parte del agente o del sistema
- Marca de tiempo
- Transcripción del chat
- Nombre del contacto

### Nota

La **Nota** es una función que permite ingresar comentarios acerca de la interacción actual o leer comentarios que hayan sido ingresados en el pasado. Los comentarios se almacenan como una parte del historial para el contacto. Cualquier agente que vea el historial del contacto puede consultar el contenido de la Nota.

### Datos del caso

**Datos del caso** (datos adjuntos) proporciona información (como un número de cuenta, tipo de servicio y disposición) acerca de una interacción. El administrador del sistema configura cuáles datos adjuntos se muestran.

## 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:

- [Manage Contact History \(Administrar historial del contacto\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Administrar contactos e información de contactos\)](#)
- [Manage Your History \(Administrar su historial\)](#)

## Temas relacionados

- [Mi historial](#)
- [Historial de interacciones](#)
- [Directorio de contactos](#)

## 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](#)

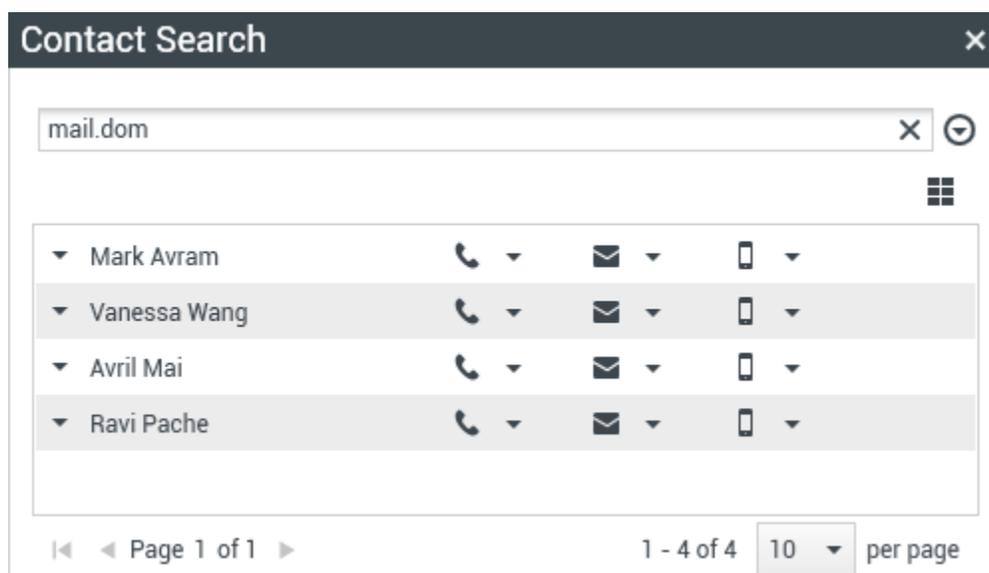
# Búsqueda de contactos

[Modificado: 8.5.112.08, 8.5.136.07]

## Sugerencia

¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección [Recursos relacionados](#) al final de este artículo.

La vista Búsqueda de contactos le permite al usuario utilizar el [Directorio de contactos](#) para buscar las direcciones de correo electrónico del destino al cual desea reenviar una [interacción de correo electrónico entrante](#), dirigir una [interacción de correo electrónico saliente](#), o [combinar](#) con un contacto existente.



Puede buscar en la base de datos de contactos mediante una de estas dos acciones:

- [Búsqueda rápida](#)
- [Búsqueda avanzada](#)

Su administrador puede configurar el sistema para permitirle buscar solo los contactos que se relacionan con su trabajo.

## Búsqueda rápida

Para buscar en el directorio de contactos, ingrese el nombre, número de teléfono o dirección de correo electrónico de un contacto en el campo Búsqueda rápida. Búsqueda rápida es una búsqueda del tipo *comienza con*.



Búsqueda rápida de contactos

### Sugerencia

Genesys no es compatible con los caracteres *comodín* de las búsquedas de la base de datos de contactos

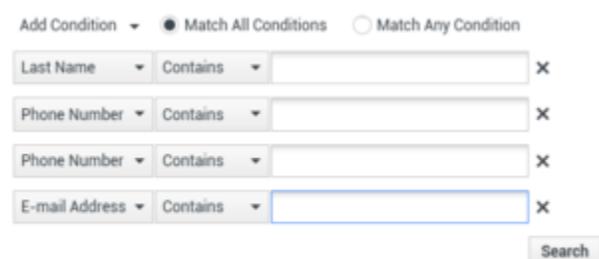
Haga clic en la lupa para buscar el valor ingresado.

Las búsquedas en la base de datos de contactos se realizan de acuerdo con sus criterios y los **resultados de la búsqueda** se muestran en el Directorio de contactos.

Haga clic en la **X** para borrar el campo Búsqueda rápida.

## Búsqueda avanzada

Haga clic en Búsqueda avanzada (🔍) para abrir la vista Búsqueda avanzada.



Búsqueda avanzada de contactos

Haga clic en el enlace **Agregar condición** para agregar otros criterios de búsqueda. Haga clic en la **X** junto a la opción para eliminar los criterios de la consideración.

### Sugerencia

Genesys no es compatible con los caracteres *comodín* de las búsquedas de la base de datos de contactos

Haga clic en la lupa para buscar los valores que ingresó.

Las búsquedas en la base de datos de contactos se realizan de acuerdo con sus criterios y los **resultados de la búsqueda** se muestran en el Directorio de contactos.

Haga clic en la **X** para borrar todo el campo búsqueda.

## Sugerencia

Su administrador configura los criterios de búsqueda predeterminados para esta vista. Sin embargo, puede agregar o eliminar los criterios de búsqueda según sea necesario. Workspace recuerda el último criterio de búsqueda que utilizó y lo muestra cuando vuelve a utilizar la característica de Búsqueda avanzada.

**[Agregado:** 8.5.112.08]

## Resultados de la búsqueda

Los resultados de la búsqueda se muestran en uno de los tres tipos de vista posibles, cada uno de los cuales ofrece resultados diferentes (algunos entornos pueden tener solo un tipo).

En los entornos más nuevos (UCS 9.1), hay un solo tipo de resultados de búsqueda:

- **Vista de cuadrícula** — busca en cada campo de la base de datos las palabras clave o frases que especifica y muestra una lista sin ordenar de todos los contactos de la base de datos de contactos que coinciden con los criterios de búsqueda. Es posible que se le permita ordenar los resultados de la búsqueda en esta vista.

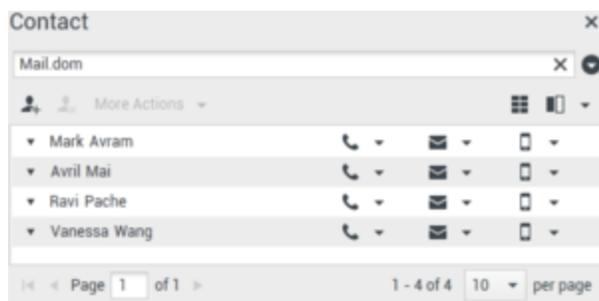
En entornos más antiguos (UCS 8.5), el comportamiento de la búsqueda se determina por el tipo de resultado de la búsqueda que seleccione (una o ambas opciones pueden estar disponibles para usted, dependiendo de cómo haya configurado su administrador el entorno):

- **Vista de lista** — busca en cada campo de la base de datos las palabras clave que especifica y muestra una lista sin ordenar de todos los contactos de la base de datos de contactos que coinciden con los criterios de búsqueda.
- **Vista de cuadrícula** — busca en cada campo de la base de datos la frase que especifica y muestra una lista de registros donde por lo menos un campo de registro contiene la frase de búsqueda.

## Sugerencia

Es posible que en algunos centros de contacto solo esté disponible una de las dos vistas. En ese caso, no aparecen los botones **Lista** (☰) y **Cuadrícula** (☱).

**(Modificado:** 8.5.105.12)



Directorio de contactos

Use el botón de la vista **Mostrar contactos** () para alternar entre las vistas **Cuadrícula** y **Lista**.

## Controles de la página

Para explorar la lista de resultados de la búsqueda, realice cualquiera de las siguientes acciones:

- Haga clic en el botón **Ir a la página siguiente** () para ver la siguiente página.
- Haga clic en el botón **Ir a la página anterior** () para ver la página anterior.
- Haga clic en el botón **Ir a la primera página** () para regresar al principio de la lista de resultados de la búsqueda.
- Haga clic en el botón **Ir a la última página** () para ir al final de la lista de resultados de la búsqueda.
- Para especificar el número de elementos que aparecerá en cada página, utilice la lista desplegable **por página**.

## Vista de cuadrícula en entornos más recientes

[Modificado: 8.5.136.07]

La vista de cuadrícula en los entornos más recientes (UCS 9.1) muestra una lista ordenable de todos los contactos de la base de datos de contactos que coinciden con los criterios de búsqueda.

La búsqueda se concentra en palabras "claves" o "frases" que se buscan en campo de la base de datos de contactos (nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico u otros criterios) con la finalidad de hallar la(s) palabra(s) que proporcione en el campo de búsqueda. El motor de búsqueda trata de que coincidan con *cualquier* palabra de cada campo especificado en el criterio de búsqueda (que esté permitido por su administrador para la búsqueda rápida o que usted especifica manualmente para la búsqueda avanzada) de la base de datos utilizando el modo que coincida con "comienza con" en la búsqueda rápida y "comienza con", "es" o "contiene", en la búsqueda avanzada para buscar la(s) palabra(s) clave(s) que proporciona.

Ejemplos:

- Una búsqueda rápida que utiliza las palabras claves *John Daly* como criterio en una búsqueda rápida definida para aplicar únicamente a los campos **Nombre** y **Apellido** coincidirá con un contacto, donde **Nombre=John** y **Apellido=Daly**
- Una búsqueda rápida que utiliza las palabras claves *John Junipero* como criterio en una búsqueda rápida

definida para aplicar únicamente a los campos **Nombre**, **Apellido**, **Ciudad** y **Dirección**, coincidirá con un contacto, donde **Nombre**=*Johnny* y **Dirección**= *2001, Junipero Serra Blvd.*

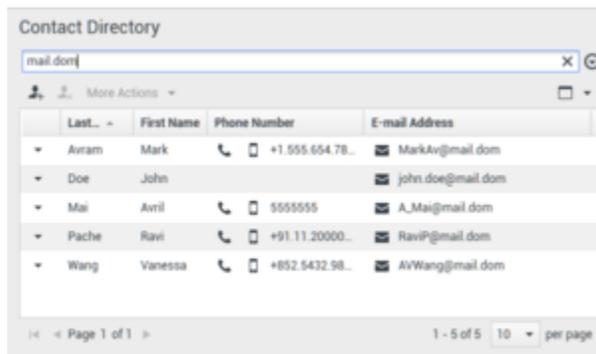
- Una búsqueda avanzada establecida con **Coincida todas las condiciones que utiliza Nombre** es igual a *Johnny* y **Dirección** contiene *pero* también coincidirá el contacto en el que **Nombre** = *Johnny* y **Dirección** = *2001, Junipero Serra Blvd.*

Los resultados se devuelven en una lista que no se puede ordenar. Si el conjunto de resultados es demasiado grande, puede refinar los resultados de la búsqueda añadiendo más palabras claves a su criterio de búsqueda.

## Sugerencia

Actualmente, Genesys no es compatible con conjuntos de caracteres mixtos en las búsquedas de las bases de datos de contactos, así que, por ejemplo, no es posible buscar palabras en caracteres de chino simplificado y caracteres latinos en la misma cadena de búsqueda y la secuencia de caracteres de chino simplificado seguidos inmediatamente de caracteres latinos no se considerarán como dos palabras.

Utilice los **controles de página** para navegar en la lista. Haga clic en un contacto para seleccionarlo para una **acción**. Haga clic en los encabezados de las columnas para ordenar los resultados de la búsqueda en función de los atributos del contacto.



## Vista de lista en entornos antiguos

En entornos antiguos (UCS 8.5), haga clic en el botón **Mostrar contactos en vista de lista** (☰) para mostrar la vista de **lista del Directorio de contactos**.

La vista Lista muestra una lista no ordenada de todos los contactos de la base de datos de contactos que coinciden con los criterios de búsqueda.

La búsqueda se concentra en "palabras claves" y busca en cada campo de la base de datos de contactos (nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico u otros criterios) la palabra o palabras que proporcione en el campo de búsqueda. El motor de búsqueda trata de que coincidan con *cualquier* palabra de cada campo especificado en el criterio de búsqueda (que esté permitido por su administrador para la búsqueda rápida o que usted especifica manualmente para la búsqueda avanzada) de la base de datos utilizando el modo que coincida con "comienza con" en la búsqueda rápida y "comienza con", "es" o "contiene", si está permitido por su administrador, en la búsqueda

avanzada para buscar la(s) palabra(s) clave(s) que proporciona.

Ejemplos:

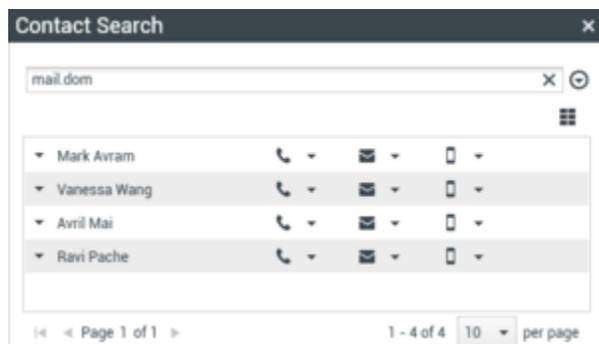
- Una búsqueda rápida que utiliza las palabras claves *John Daly* como criterio en una búsqueda rápida definida para aplicar únicamente a los campos **Nombre** y **Apellido** coincidirá con un contacto, donde **Nombre=John** y **Apellido=Daly**
- Una búsqueda rápida que utiliza las palabras claves *John Junipero* como criterio en una búsqueda rápida definida para aplicar únicamente a los campos **Nombre**, **Apellido**, **Ciudad** y **Dirección**, coincidirá con un contacto, donde **Nombre=Johnny** y **Dirección= 2001, Junipero Serra Blvd.**
- Una búsqueda avanzada establecida con **Coincida todas las condiciones que utiliza Nombre** es igual a *Johnny* y **Dirección** contiene *pero* también coincidirá el contacto en el que **Nombre = Johnny** y **Dirección = 2001, Junipero Serra Blvd.**

Los resultados se devuelven en una lista que no se puede ordenar. Si el conjunto de resultados es demasiado grande, puede definir los resultados de la búsqueda añadiendo más claves a su criterio de búsqueda (el orden en este contexto no está definido).

## Sugerencia

Actualmente, Genesys no es compatible con conjuntos de caracteres mixtos en las búsquedas de las bases de datos de contactos, así que, por ejemplo, no es posible buscar palabras en caracteres de chino simplificado y caracteres latinos en la misma cadena de búsqueda y la secuencia de caracteres de chino simplificado seguidos inmediatamente de caracteres latinos no se considerarán como dos palabras.

Utilice los **controles de página** para navegar en la lista. Haga clic en un contacto para seleccionarlo para una **acción**. Utilice la **vista de Cuadrícula** a fin de ordenar los resultados de la búsqueda sobre la base de los atributos de los contactos.



Directorio de contactos en vista de Lista

## Vista de Cuadrícula en entornos antiguos

Haga clic en el botón **Mostrar contactos en vista de cuadrícula** (🗪) para mostrar la vista de **Cuadrícula del Directorio de contactos**.

El modo cuadrícula realiza una búsqueda que considera cada campo de la base de datos de

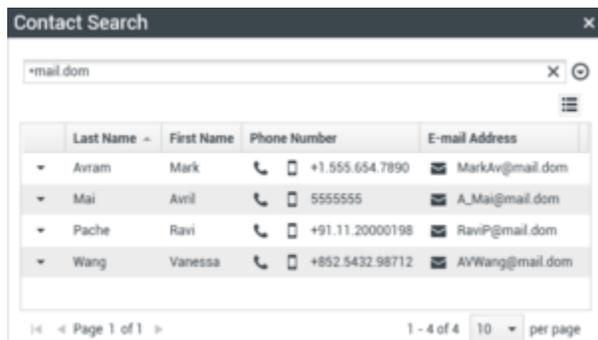
contactos (nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico u otros criterios) como una *frase* (al contrario que el modo de vista de lista que considera cada campo como una lista de palabras *convertida en tokens*) y utiliza el criterio de búsqueda que proporcione como una *frase*, no como una lista de palabras.

Ejemplos:

- Una búsqueda rápida que utiliza la frase *John Pa* como el criterio en una búsqueda rápida definida para aplicar únicamente a los campos **Nombre** y **Apellido** coincidirá con un contacto donde **Nombre=John Paul** y **Apellido=Doe**
- Una búsqueda rápida que utiliza la frase *John Daly* como el criterio en una búsqueda rápida definida para aplicar únicamente a los campos **Nombre** y **Apellido** no coincidirá con un contacto, donde **Nombre=John** y **Apellido=Daly**
- Una búsqueda avanzada establecida para que **Coincida con todas las condiciones** que utilice **Nombre** es igual a *Johnny* y **Dirección** comienza con *2001, Junip* coincidirá con un contacto donde **Nombre = Johnny** y **Dirección = 2001, Junipero Serra Blvd.**

Los resultados son devueltos en forma tabular y ordenados según el campo de búsqueda predeterminado, como **Apellido**.

La vista de Cuadrícula se puede utilizar para ayudarle a refinar su búsqueda al ordenar sus resultados.



The screenshot shows a window titled "Contact Search" with a search bar containing "mail dom". Below the search bar is a table with the following columns: Last Name, First Name, Phone Number, and E-mail Address. The table contains four rows of contact information:

Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
Avram	Mark	+1.555.654.7890	MarkAv@mail.dom
Mai	Avril	5555555	A_Mai@mail.dom
Pache	Ravi	+91.11.20000198	RaviP@mail.dom
Wang	Vanessa	+852.5432.98712	AVWang@mail.dom

At the bottom of the window, there is a pagination control showing "Page 1 of 1" and "1 - 4 of 4" items per page.

Directorio de contactos en vista de Cuadrícula

Haga clic en un encabezado de la columna en la vista de cuadrícula para ordenar la lista según dicho criterio. Haga clic en un encabezado de la columna por segunda vez para cambiar entre el orden de clasificación ascendente y descendente. Utilice los **controles de página** para navegar en la lista. Haga clic en un contacto para seleccionarlo para una **acción**.

## 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:

- [Manage Contact History \(Administrar historial del contacto\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Administrar contactos e información de contactos\)](#)
- [Manage Your History \(Administrar su historial\)](#)

## Temas relacionados

- [Directorio de contactos](#)
- [Historial del contacto](#)
- [Asignación manual y automática de contacto](#)

## 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](#)

# Código de disposición

[Modificado: 8.5.108.11]

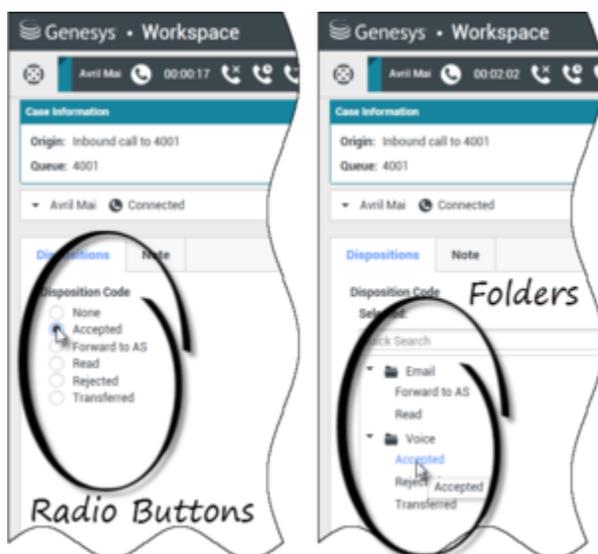
## Sugerencia

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

La vista Código de disposición permite asignar uno o más códigos a una interacción en curso o culminada que le indica al administrador y/o al sistema del centro de contacto cuál fue el resultado de la interacción.

El administrador configura los diferentes códigos que usted puede utilizar. El supervisor debe darle instrucciones con respecto al uso de códigos de disposición. Si se requiere más de una disposición, es posible que su administrador haya añadido campos editables o menús desplegables en el área de **Datos del caso** donde puede elegir resultados adicionales.

Si el sistema está configurado para utilizar códigos de disposición, entonces la pestaña Disposiciones forma parte de la ventana Interacción. Contiene una lista de verificación con botones de opciones o una jerarquía de carpetas y subcarpetas con disposiciones en las que puede hacer clic para especificar el resultado de la interacción.



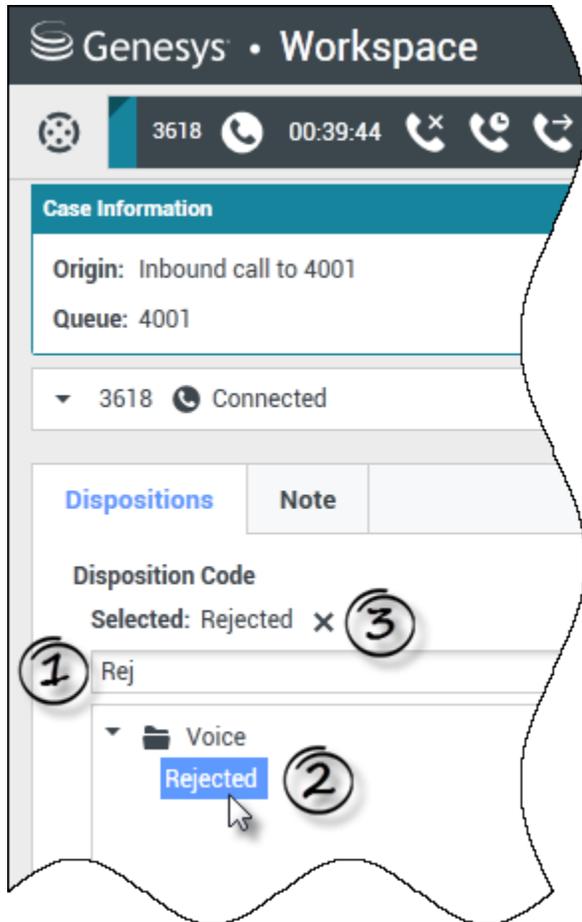
Las vistas de Interacción que muestran los dos tipos diferentes de pestañas de códigos de disposición son Botones y Carpetas

Haga clic en un botón o nombre para seleccionar un código de disposición para la interacción.

Si tiene códigos de disposición en una jerarquía de carpetas de archivos, puede utilizar el campo

**Búsqueda rápida** de Código de disposición para buscar un código específico. Ingrese el nombre del código en el campo Búsqueda rápida. La búsqueda rápida funciona como una búsqueda en la que se comienza a escribir. Los resultados se devuelven a medida que escribe. Todas las carpetas que coincidan con su búsqueda se abren y la vista se filtra para mostrar solo códigos que coincidan con lo que ingresó.

En la vista de jerarquía de carpetas, cuando usted selecciona una disposición, aparece el nombre de esta al lado de la etiqueta **Seleccionado**. Para deseleccionar la disposición, haga clic en la **X** que aparece al lado.



Utilice la Búsqueda rápida para buscar una disposición. Haga clic en ella para seleccionarla.

Dependiendo de la configuración del sistema:

- Es posible que tenga que establecer un código de disposición antes de hacer clic en **Marcar como terminado** — en algunos entornos, es posible que tenga que establecer un código de disposición antes de **transferir o reenviar** una interacción de correo electrónico [**Agregado:** 8.5.103.10]
- Es posible que pueda hacer clic en **Marcar como terminado** sin un código de disposición.
- Es posible que la vista Código de disposición no aparezca

## 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:

- [Apply Disposition Codes \(Aplicar códigos de disposición\)](#)

## Temas relacionados

- [Generalidades sobre las tareas de voz](#)
- [Generalidades sobre las tareas de chat](#)
- [Generalidades sobre las tareas de correo electrónico](#)
- [Generalidades sobre las campañas salientes](#)

## 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](#)

---

# Tiempo de espera en inactividad

## Sugerencia

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

Para su seguridad y la seguridad de su compañía, Workspace puede ser configurado por el administrador para bloquearse después de un período de tiempo específico durante el cual no utilice ni el ratón ni el teclado. Esta característica protege contra accesos no deseados al sistema, en caso de que se aleje de su puesto de trabajo sin bloquearlo.

Cuando se alcance el período de tiempo de inactividad especificado, todas las ventanas de Workspace en su escritorio se minimizan, y se muestra la vista Reautenticar.

Para desbloquear Workspace, debe ingresar la contraseña que se utilizó para iniciar sesión en la aplicación bloqueada en la vista Reautenticar y luego hacer clic en **Autenticar**. Haga clic en **Cancelar** para cerrar la sesión en todos los canales y salir de la aplicación.

Su estado podría quedar configurado en No está listo. Para cambiar su estado, use la vista **Mi estado**.

Todas las ventanas de Workspace se minimizan cuando la aplicación se bloquea, a excepción de las siguientes ventanas, que están bloqueadas, pero siguen estando visibles:

- Notificaciones de interacciones (con la información del caso oculta durante el bloqueo)
- Icono Bandeja del sistema

Los avisos del sistema no se bloquean. Cuando expira el tiempo de Workspace, aparece un mensaje de notificación del sistema para avisarle que el tiempo de Workspace ha expirado.

Haga clic en **Mostrar** para ver el mensaje. Haga clic en **Ignorar** para ignorar la notificación.

Si hizo clic en **Mostrar**, haga clic en **OK** para obviar el mensaje.

## Entornos de inicio de sesión único

En entornos de inicio de sesión único, si se vence el tiempo de espera de Workspace debido a inactividad, haga clic en **Reautenticar**. Si la reautenticación falla, aparece el siguiente mensaje en la vista Reautenticar: No se puede reanudar la sesión de la aplicación debido a un error de autenticación. Bloquee esta computadora, luego, desbloquéela utilizando la contraseña más reciente e inténtelo nuevamente.

Después de que el usuario reautentica en su entorno, se puede utilizar Workspace.

## 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:

- [Log In \(Iniciar sesión\)](#)
- [Main Window Basics \(Conceptos básicos de la ventana principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## Temas relacionados

- [Ejecución de Workspace](#)
- [Login](#)
- [Ventana principal](#)

## 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](#)

---

# Historial de interacciones

## Sugerencia

¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección [Recursos relacionados](#) al final de este artículo.

La vista Historial de interacciones ofrece información específica acerca de dónde provino la interacción (voz, correo electrónico, chat y workitem), quién es el contacto y cuánto tiempo ha estado activa la interacción.

- **Contacto:** Si el contacto se encuentra en la base de datos de contactos, entonces aparecerá el nombre del contacto. Es posible que también aparezca el número o la dirección de correo electrónico del contacto o "Desconocido".
- **Duración:** El tiempo en horas, minutos y segundos durante el cual el usted manejó la interacción.

La vista Historial de interacciones es parte de la ventana Interacción y la pestaña Historial de la vista [Directorio de contactos](#).

The screenshot displays a CRM interface with two main sections: a table of email history and a detailed view of a selected email.

**Email History Table:**

Status	Subject	Star
In Progress	Shipment arrived broken	4/1/14
Done		3/28
Done	Re: New account information	3/28
In Progress	Re: New account information	3/28
In Progress	New account information	3/28

**Email Details View:**

**Shipment arrived broken**  
**From:** MarkAv@mail.dom 4/1/2014 4:23:19 PM  
**To:** web@mcr.dev  
**State:** Assigned to Jim Miller - My Inbound E-mails...

Hello,

I just received my shipment and it arrived broken.

My order number is 2403570348030

Utilice el control de **Zoom** en el **Menú principal** (consulte [Administrar su configuración y preferencias](#)) para cambiar el tamaño del texto en esta vista. Es posible que esta característica no esté disponible en su entorno.[**Agregado:** 8.5.109.16]

Si busca información sobre sus KPI, estadísticas del centro de contactos u otras estadísticas, consulte estos temas:

- [Mis estadísticas](#)
- [Gadget de estadísticas](#)
- [Ver KPI y estadísticas](#)

## 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:

- [Manage Contacts and Contact Information \(Administrar contactos e información de contactos\)](#)

## Temas relacionados

- [Mi historial](#)
- [Historial de interacciones](#)
- [Directorio de contactos](#)
- [Generalidades sobre las tareas de voz](#)
- [Generalidades sobre las tareas de chat](#)
- [Generalidades sobre las tareas de correo electrónico](#)
- [Generalidades sobre las campañas salientes](#)

## Las 10 páginas principales

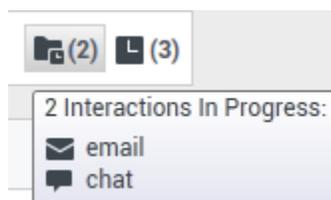
1. [Ayuda de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Ventana principal](#)
3. [Mi estado](#)
4. [Directorio de contactos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Generalidades sobre funcionalidad](#)
7. [Mis mensajes](#)
8. [Login](#)
9. [Consulta de voz](#)
10. [Componentes, características y controles](#)

# Interacciones en progreso y recientes

## Sugerencia

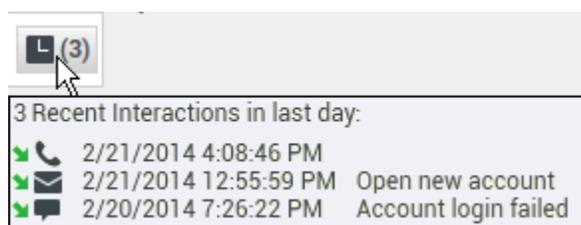
¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección [Recursos relacionados](#) al final de este artículo.

Si hay interacciones en progreso para el contacto actual, el número de interacciones se muestra al lado del estado de la conexión de la interacción. Coloque el puntero del ratón sobre el icono para mostrar el número y el tipo de interacciones activas (a excepción de las interacciones de voz) para el contacto actual. Si hace clic en el icono, se abre la vista Contacto y aparece la pestaña Historial del contacto.



Historial dinámico del contacto

Si hay interacciones recientes para el contacto actual, el número de interacciones se muestra al lado del estado de la conexión de la interacción. Coloque el puntero del ratón sobre el icono para mostrar el número y el tipo de interacciones recientes para el contacto actual. Si hace clic en el icono, se abre la vista Contacto y aparece la pestaña Historial. El administrador del sistema define el contenido como interacciones en el número de días especificado la última vez.



Muestra de interacciones recientes

La vista Historial de interacciones es parte de la ventana Interacción y la pestaña Historial de la vista [Directorio de contactos](#).

Utilice el control de **Zoom** en el **Menú principal** (consulte [Administrar su configuración y preferencias](#)) para cambiar el tamaño del texto en esta vista. Es posible que esta característica no esté disponible en su entorno. **[Agregado: 8.5.109.16]**

## 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:

- [Manage Contact History \(Administrar historial del contacto\)](#)

## Temas relacionados

- [Generalidades sobre las tareas de voz](#)
- [Generalidades sobre las tareas de chat](#)
- [Generalidades sobre las tareas de correo electrónico](#)
- [Generalidades sobre las campañas salientes](#)
- [Mi historial](#)
- [Historial de interacciones](#)
- [Directorio de contactos](#)

## 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](#)

# Búsqueda de interacciones

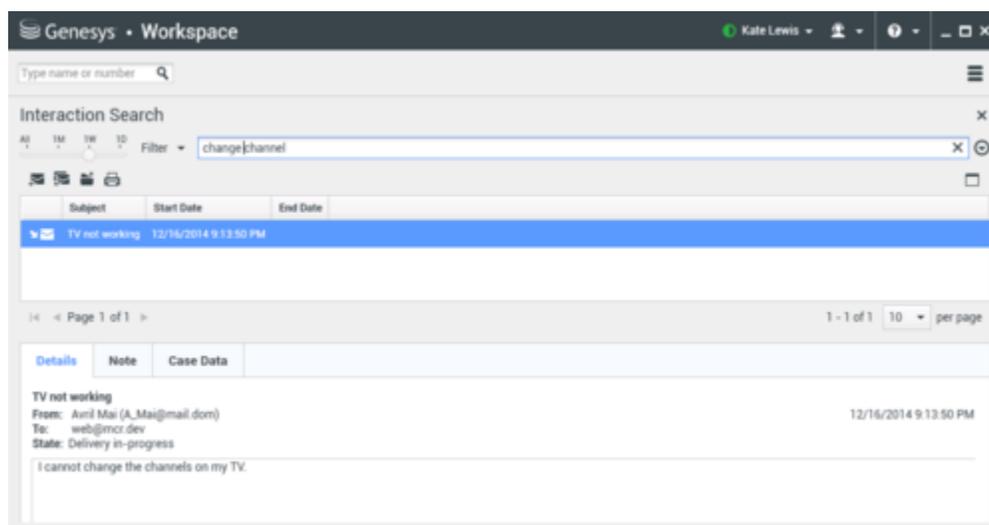
[**Modificado:** 8.5.116.10, 8.5.113.11, 8.5.112.08, 8.5.110.13]

[**Agregado:** 8.5.104.15]

## Sugerencia

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

La vista **Búsqueda de interacciones** permite buscar interacciones basándose en múltiples criterios.



Workspace le proporciona diversas maneras de buscar interacciones en la base de datos interacciones del centro de contacto.

- Si sabe cuál es el contacto que busca, utilice el **Directorio de contactos** para buscar las interacciones que se han intercambiado con ese contacto.
- Si usted fue el agente que manejó la interacción, puede utilizar la vista **Mi historial** para buscar las interacciones que ha manejado.

Sin embargo, algunas veces debe buscar una interacción, pero ya no recuerda quién era el contacto, o si fue usted mismo u otro agente quien manejó esa interacción. La función Búsqueda de interacciones globales de Workspace le permite utilizar la vista **Búsqueda de interacciones** para buscar interacciones basándose en uno o más criterios, incluyendo palabras en el cuerpo o la transcripción de la interacción.

Para que se muestre la vista Búsqueda de interacciones, haga clic en el botón **Acceder y usar vistas compatibles con Workspace** (☰) para que aparezca el menú **Vistas compatibles**, y luego seleccione **Búsqueda de interacciones**. Utilice esta función para buscar las interacciones. Vea los detalles sobre los resultados de la búsqueda en la [pestaña Detalles](#).

La función Búsqueda de interacciones globales le permite buscar interacciones utilizando uno de dos modos:

- [Búsqueda rápida](#)
- [Búsqueda avanzada](#)

Realice las siguientes **acciones** en las interacciones seleccionadas:

- **Marcar como terminadas** las interacciones de voz y correo electrónico que tengan el estado **En progreso**. [**Agregado:** 8.5.110.13].
- **Eliminar** una interacción de correo electrónico saliente que tiene el estado **En progreso**. [**Agregado:** 8.5.110.13]
- **Responder** o Responder a todas las interacciones de correo electrónico.
- **Reenviar un correo electrónico enviado previamente**.
- **Abrir interacciones de correo electrónico entrantes y salientes en progreso** (que están en proceso de ser enrutadas fuera y hacia workbins y colas de espera).
- **Reenviar** interacciones de correo electrónico entrante y saliente [**Agregado:** 8.5.113.11]
- **Imprimir la interacción** (si tiene las autorizaciones correspondientes)

## Búsqueda rápida

La búsqueda rápida le permite realizar una búsqueda sencilla en la base de datos de interacciones.

Para buscar en la base de datos de interacciones, escriba el texto que desea buscar en el campo **Búsqueda rápida**. Haga clic en la lupa para buscar el valor que ha ingresado.



Botón Búsqueda rápida

Haga clic en la **X** para borrar el campo Búsqueda rápida.

La búsqueda rápida combina un subconjunto de criterios de búsqueda seleccionados por el administrador. Comúnmente se aplica "comienza con" para cada palabra de los criterios en cualquiera de los atributos seleccionados por el administrador.

## Filtrado

Los controles de filtrado de la vista Búsqueda de interacciones permiten hacer más específica su

búsqueda. El deslizador de cronología permite realizar búsquedas en el historial de interacciones por intervalos de tiempo.

El deslizador tiene cuatro posiciones que representan los diferentes intervalos de tiempo:

- **Todos**—Busca en toda la base de datos desde la interacción más reciente a la más antigua
- **1M**— Busca en la base de datos desde la interacción más reciente hasta hace un mes
- **1S**— Busca en la base de datos desde la interacción más reciente hasta hace una semana
- **1D**—Busca en la base de datos desde la interacción más reciente hasta hace un día

Los filtros Tipo de interacción le permiten seleccionar y suspender la selección de los tipos de interacciones cuyas búsquedas habrán de realizarse. Los elementos que se muestran dependen de los tipos de interacciones que usted puede manejar de acuerdo con su configuración. Haga clic en el menú **Filtrar** para seleccionar los tipos de interacción que desea buscar. Puede seleccionar varios elementos en el menú **Filtrar**. Los siguientes tipos están disponibles de manera predeterminada:

- Mostrar todas las interacciones
- Mostrar interacciones de voz
- Mostrar interacciones de correo electrónico
- Mostrar interacciones de chat
- Mostrar interacciones de SMS
- Mostrar interacciones de otros soportes

Cuando un filtro está activo, aparece una marca de verificación al lado del mismo, en el menú **Filtrar** y el botón permanece resaltado si el filtro "Todos" no se aplica.

Es posible que el administrador haya configurado opciones personalizadas adicionales para el menú **Filtrar**, tales como área de negocios/departamento (por ejemplo: contabilidad, ventas y servicios) o nivel de cliente (por ejemplo: Plata, Oro y Platino). Los filtros personalizados permiten refinar la búsqueda. Por ejemplo, si busca interacciones de correo electrónico acerca de una solicitud de servicio, puede hacer dos selecciones en el menú **Filtrar** para filtrar su búsqueda: **Mostrar interacciones de correo electrónico** y **Mostrar interacciones con el Departamento de servicios**.

## Resultados de la búsqueda

Los resultados de la búsqueda aparecen en una cuadrícula. Haga clic en una entrada de resultado para mostrar los **detalles de la interacción** en la pestaña **Detalles**. También puede utilizar la pestaña **Nota** para ver notas asociadas con la interacción seleccionada y las pestañas **Datos del caso** para ver información del caso de interacción.

## Vista de cuadrícula y Vista de árbol

[Agregado: 8.5.116.10]

Workspace permite ver las interacciones de contacto, ya sea cronológicamente o como hilos. El botón **Mostrar interacciones en vista de cuadrícula/Mostrar interacciones en vista de árbol**  le permite especificar cómo se mostrará el panel Historial de interacciones. Refiérase a la página

---

**Historial del contacto** para ver información acerca de cómo usar las funciones de la vista Historial del contacto, incluyendo la apertura de las interacciones en progreso y el reenvío de interacciones de correo electrónico que se marcaron como **Terminado**.

La Vista de cuadrícula muestra las interacciones en una vista plana, mientras que la Vista de árbol muestra las interacciones agrupadas como un hilo. Un hilo es un grupo de dos o más interacciones con un mismo contacto que se crearon dentro del mismo contexto (respuestas de correo electrónico, conversación multicanal, hilos de redes sociales, etc.).

El panel Detalles contiene tres pestañas:

- **Detalles**
- **Notas**
- **Datos del caso**

## Controles de la página

Para explorar la lista de resultados de la búsqueda, realice cualquiera de las siguientes acciones:

- Haga clic en el botón **Ir a la página siguiente** (▶) para ver la siguiente página.
- Haga clic en el botón **Ir a la página anterior** (◀) para ver la página anterior.
- Haga clic en el botón **Ir a la primera página** (◀◀) para regresar al principio de la lista de resultados de la búsqueda.
- Haga clic en el botón **Ir a la última página** (▶▶) para ir al final de la lista de resultados de la búsqueda.
- Para especificar el número de elementos que aparecerá en cada página, utilice la lista desplegable **por página**.

## Búsqueda avanzada

La función Búsqueda avanzada permite ingresar múltiples criterios para refinar su búsqueda. La sección Búsqueda avanzada contiene listas desplegables de criterios de búsqueda que permiten crear una búsqueda compleja basándose en varios criterios, tales como Estado, Asunto, agente de procesamiento, fecha o rango de fechas y texto de interacción.

Las búsquedas del campo de texto se basan en una búsqueda de "Coincidencias", en las que la solicitud devuelve interacciones que contienen, para palabra escrita, por lo menos una palabra que comienza con la palabra especificada.

## Filtrado

Los controles de filtrado de la vista Búsqueda de interacciones permiten hacer más específica su búsqueda. Los filtros Tipo de interacción le permiten seleccionar y suspender la selección de los tipos de interacciones cuyas búsquedas habrán de realizarse. Los elementos que se muestran dependen

de los tipos de interacciones que usted puede manejar de acuerdo con su configuración. Haga clic en el menú **Filtrar** para seleccionar los tipos de interacción que desea buscar. Puede seleccionar varios elementos en el menú **Filtrar**. Los siguientes tipos están disponibles de manera predeterminada:

- Mostrar todas las interacciones
- Mostrar interacciones de voz
- Mostrar interacciones de correo electrónico
- Mostrar interacciones de chat
- Mostrar interacciones de SMS
- Mostrar interacciones de otros soportes

Cuando un filtro está activo, aparece una marca de verificación al lado del mismo, en el menú **Filtrar** y el botón permanece resaltado si el filtro "Todos" no se aplica.

Es posible que el administrador haya configurado opciones personalizadas adicionales para el menú **Filtrar**, tales como área de negocios/departamento (por ejemplo: contabilidad, ventas y servicios) o nivel de cliente (por ejemplo: Plata, Oro y Platino). Los filtros personalizados permiten refinar la búsqueda. Por ejemplo, si busca interacciones de correo electrónico acerca de una solicitud de servicio, puede hacer dos selecciones en el menú **Filtrar** para filtrar su búsqueda: **Mostrar interacciones de correo electrónico** y **Mostrar interacciones con el Departamento de servicios**.

## Sección Búsqueda avanzada

La función Búsqueda avanzada permite utilizar múltiples criterios para hacer más específica su búsqueda. La sección Búsqueda avanzada, tiene listas desplegadas de criterios de búsqueda tales como Estado, Asunto, Fecha de inicio y Fecha de finalización.

Utilice el menú desplegable **Agregar condición** para agregar criterios de búsqueda a la sección Búsqueda avanzada. Haga clic en la **X** junto a la opción para eliminar los criterios de la consideración.

Utilice las opciones **Condiciones de coincidencia** para especificar si se aplicarán **Todas** o **Cualquiera** de las condiciones de búsqueda que haya especificado.

### Importante

El administrador del sistema configura el contenido de la sección Búsqueda avanzada. Existen muchas posibilidades de cómo aparecerá esta vista y cuáles criterios estarán disponibles. Las siguientes secciones describen dos casos de uso que puede experimentar. La única diferencia entre ellos es que uno contiene grupos lógicos de criterios de búsqueda y el otro no. Todas las demás funciones son iguales.

### Caso de uso 1—Ningún grupo de criterios de búsqueda

El administrador del sistema ha especificado criterios de búsqueda que usted tiene permitido utilizar, pero no los ha puesto en grupos lógicos para usted. En este caso, es probable que usted tenga acceso a solo unos pocos criterios de búsqueda, así que no es necesario crear grupos. Para agregar

criterios de búsqueda, selecciónelos en el menú **Agregar condición**. Haga clic en la **X** junto a la opción para eliminar los criterios de la consideración.

## Caso de uso 2—Múltiples grupos de criterios de búsqueda

Es posible que el administrador del sistema haya creado uno o más grupos de opciones de búsqueda y especificado criterios predeterminados para permitirle elegir criterios de búsqueda lógicos.

Por ejemplo, es posible que el administrador haya creado los siguientes grupos y especificado los siguientes criterios de búsqueda para cada grupo:

- Agente: IdPropietario
- Contacto: DireccionesCco, DireccionesCc, IdContacto, DirecciónDe, PersonalDe, NúmeroTelefónico, DirecciónResponderA, FechaEnvío, DirecciónPara
- Fechas: FechaEstablecido, FechaPublicado, FechaEnvío, FechaInicio, FechaFin
- Interacción: Asunto, IdContacto, Id, IdPropietario, IdSubtipo, IdTipo
- Otro: Un grupo que se crea automáticamente cuando el administrador crea uno o más grupos de criterios. Contiene todos los criterios de búsqueda disponibles que no están especificados como miembros de otros grupos.

Al lado del nombre del grupo en la sección Búsqueda avanzada se encuentra un signo +. Haga clic en el signo de + para agregar más criterios en este grupo.

Para agregar otros criterios de búsqueda o para mostrar grupos disponibles adicionales, selecciónelos en el menú **Agregar condición**. Haga clic en la **X** junto a la opción para eliminar los criterios de la consideración.

### Sugerencia

Su administrador configura los criterios de búsqueda predeterminados para esta vista. Sin embargo, puede agregar o eliminar los criterios de búsqueda según sea necesario. Workspace recuerda el último criterio de búsqueda que utilizó y lo muestra cuando vuelve a utilizar la característica de Búsqueda avanzada.  
[Agregado: 8.5.112.08]

La siguiente información se aplica a ambos casos de uso:

Los criterios específicos de fecha utilizan un selector de calendario para permitirle al usuario especificar una fecha. También se puede escribir una fecha manualmente. Para buscar según la Fecha de inicio, utilice el icono de calendario () para seleccionar una fecha o ingrese la fecha en el formato que se adapte a sus preferencias de presentación de día y hora locales.

Los menús para campos de fecha contienen las siguientes opciones:

- **EI**— Fecha exacta.
- **EI o Después del**— Fecha especificada o cualquier fecha posterior
- **Antes de**— Fecha anterior a la fecha especificada
- **Entre**— Entre dos fechas especificadas

Los menús para campos predefinidos tales como Estado, contienen nombres de campos predefinidos de la base de datos —por ejemplo: **Todos**, **Terminado** y **En curso**.

Las búsquedas del campo de texto se basan en una búsqueda de **Coincidencias**, en las que la solicitud devuelve interacciones que contienen por lo menos una palabra que comienza con el texto del escrito especificado.

Las búsquedas de atributos del negocio utilizan un menú desplegable que le permite al usuario seleccionar el valor exacto con el cual coincidir.

Cree la búsqueda agregando criterios y luego haga clic en **Buscar** para iniciar su búsqueda basándose en los criterios que el usuario haya especificado.

## Resultados de la búsqueda

Los resultados de la búsqueda aparecen en una cuadrícula. Haga clic en una entrada de resultado para mostrar los **detalles de la interacción** en la pestaña **Detalles**. También puede utilizar la pestaña **Nota** para ver notas asociadas con la interacción seleccionada y las pestañas **Datos del caso** para ver información del caso de interacción.

## Vista de cuadrícula y Vista de árbol

[Agregado: 8.5.116.10]

Workspace permite ver las interacciones de contacto, ya sea cronológicamente o como hilos. El botón **Mostrar interacciones en vista de cuadrícula/Mostrar interacciones en vista de árbol**  le permite especificar cómo se mostrará el panel Historial de interacciones. Refiérase a la página **Historial del contacto** para ver información acerca de cómo usar las funciones de la vista Historial del contacto, incluyendo la apertura de las interacciones en progreso y el reenvío de interacciones de correo electrónico que se marcaron como **Terminado**.

En los entornos más recientes, la vista de Cuadrícula muestra una lista ordenable de todos los contactos de la base de datos que coinciden con los criterios de búsqueda.

La Vista de cuadrícula muestra las interacciones en una vista plana, mientras que la Vista de árbol muestra las interacciones agrupadas como un hilo. Un hilo es un grupo de dos o más interacciones con un mismo contacto que se crearon dentro del mismo contexto (respuestas de correo electrónico, conversación multicanal, hilos de redes sociales, etc.).

El panel Detalles contiene tres pestañas:

- **Detalles**
- **Notas**
- **Datos del caso**

## Controles de la página

Para explorar la lista de resultados de la búsqueda, realice cualquiera de las siguientes acciones:

- Haga clic en el botón **Ir a la página siguiente**  para ver la siguiente página.

- Haga clic en el botón **Ir a la página anterior** (◀) para ver la página anterior.
- Haga clic en el botón **Ir a la primera página** (◀◀) para regresar al principio de la lista de resultados de la búsqueda.
- Haga clic en el botón **Ir a la última página** (▶▶) para ir al final de la lista de resultados de la búsqueda.
- Para especificar el número de elementos que aparecerá en cada página, utilice la lista desplegable **por página**.

## Detalles de la interacción

El panel de Detalles le permite ver los resultados de la búsqueda de interacciones. El panel de Detalles incluye las pestañas **Detalles**, **Nota** y **Datos del caso**.

Para ver la **información de interacción** en la pestaña **Detalles** para la *interacción seleccionada actualmente* en el panel de Detalles, haga clic en **el botón alternativo Mostrar panel de detalles en la parte inferior/Ocultar panel de detalles**:



La pestaña **Detalles** muestra información específica de la interacción. Por ejemplo, si el usuario seleccionó una interacción de correo electrónico, aparece la información de Asunto, De, Para, Estado y cuerpo de las interacciones de correo electrónico.

La pestaña **Nota** permite ver notas que están asociadas con la interacción seleccionada.

La pestaña **Datos del caso** permite ver información del caso de la interacción seleccionada.

## 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:

- [Find Interactions \(Buscar interacciones\)](#)
- [Manage Contact History \(Administrar historial del contacto\)](#)
- [Manage Your History \(Administrar su historial\)](#)

### Temas relacionados

- [Historial del contacto](#)
- [Mi historial](#)

## 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](#)

---

# Asignación manual y automática de contacto

[Modificado: 8.5.117.18]

## Sugerencia

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

## Asignación de un contacto a una interacción

### Link to video

Cuando las interacciones llegan a su escritorio, Workspace intenta asignar un contacto a la interacción basada en la lista de contactos existentes en la base de datos de su compañía.

A veces, un contacto conocido puede conectarse de manera anónima a su centro de contactos usando un teléfono, una cuenta de correo electrónico u otro medio que no forma parte de la información que está almacenada de ese contacto en la base de datos.

A veces, hay más de un contacto que coincide con la información, por lo que es posible que Workspace no pueda asignar un contacto correctamente. De manera predeterminada, se asigna la primera coincidencia; sin embargo, es posible que no se trate de la coincidencia correcta. A veces, dos personas comparten el mismo nombre. En otras ocasiones, dos personas viven en la misma dirección y comparten el mismo número de teléfono.

Es posible que el administrador haya configurado Workspace para que el usuario pudiera decidir qué hacer con la persona que intenta contactarlo, por lo que deberá realizar la asignación de contacto de forma manual. Si su cuenta está configurada con esta función, hay cuatro posibles escenarios a los que podría enfrentarse:

1. No hay ningún conflicto, por lo que Workspace asigna el contacto automáticamente.

Cuando recibe una llamada y no hay solo un contacto que coincida en la base de datos, dicho contacto se asigna automáticamente. Si descubre que la persona que llama no es el contacto asignado, puede presionar Ctrl-A para asignar la llamada a otro contacto y, luego, hacer clic en **Crear nuevo contacto**  para crear un nuevo contacto para la llamada.

2. Hay múltiples contactos que coinciden con la persona que llama.

Cuando llega una interacción y hay más de una coincidencia en la base de datos, Workspace le muestra una lista de contactos sugeridos.

Haga clic en cada uno para ver su información y haga clic en **Asignar** cuando encuentre el correcto.

3. El contacto no coincide con ninguno de los contactos sugeridos y no está en la base de datos.

Si el contacto que no está en la base de datos está utilizando el mismo número de teléfono, dirección o dirección de correo electrónico como un contacto existente, Workspace le seguirá sugiriendo contactos existentes.

Si determina que el contacto no es uno de los contactos sugeridos, puede decidir hacer clic en **Crear nuevo contacto** y crear un contacto nuevo de forma manual.

En este caso, el nuevo contacto es la pareja de un contacto existente, que tiene la misma dirección y usa el mismo número de teléfono.

4. El contacto no coincide con ninguno de los contactos sugeridos, pero está en la base de datos.

Un contacto puede llamar desde un número de teléfono o enviar un correo electrónico desde una dirección que no está en la base de datos.

Si identifica al contacto como uno de sus contactos conocidos, puede agregar la interacción al historial del contacto haciendo clic en **Asignar otro contacto a esta interacción** (👤). Aparecerá la vista **Búsqueda de contactos**.

- a. En el campo **Búsqueda rápida**, escriba el nombre u otra información de identificación del contacto y haga clic en el icono de la lupa para comenzar la búsqueda de la base de datos del contacto.
- b. En la lista o cuadrícula **Resultados de la búsqueda**, seleccione el contacto correcto.
- c. Haga clic en **Asignar** para asignar esta interacción al contacto seleccionado. La interacción se agregó al **Historial de contactos**. Haga clic en **Cancelar** para regresar a la vista en blanco de Información del contacto.

Además, puede usar el botón **Asignar otro contacto a esta interacción** para crear un nuevo contacto o para asignar de nuevo manualmente una interacción que se asignó incorrectamente al contacto equivocado. Usted también puede usar la vista **Cambiar contacto**.

[Agregado: 8.5.117.18]

## 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:

- [Manage Contact History \(Administrar historial del contacto\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Administrar contactos e información de contactos\)](#)

## Temas relacionados

- [Directorio de contactos](#)
-

- [Historial del contacto](#)
- [Generalidades sobre las tareas de voz](#)
- [Generalidades sobre las tareas de chat](#)
- [Generalidades sobre las tareas de correo electrónico](#)
- [Generalidades sobre las campañas salientes](#)

### Las 10 páginas principales

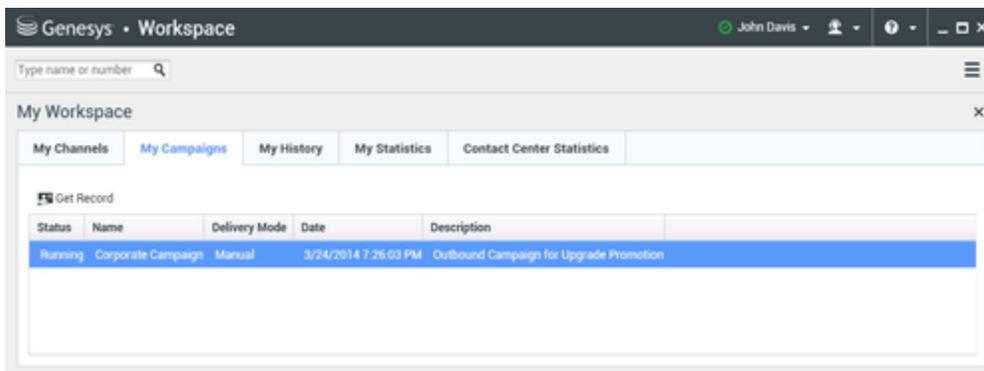
1. [Ayuda de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Ventana principal](#)
3. [Mi estado](#)
4. [Directorio de contactos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Generalidades sobre funcionalidad](#)
7. [Mis mensajes](#)
8. [Login](#)
9. [Consulta de voz](#)
10. [Componentes, características y controles](#)

# Mis campañas

## Sugerencia

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

La vista Mis campañas es parte de Workspace en la **Ventana principal**. Proporciona una lista de campañas activas (cargadas, pero que aún no se han iniciado) y en ejecución (cargadas e iniciadas) en las que está participando el usuario.



La vista Mis campañas muestra el nombre, el modo de entrega (automático o manual) y la descripción de cada campaña.

Si usted es parte de una **Vista preliminar de campaña saliente**, puede utilizar la vista Mis campañas para solicitar un nuevo registro seleccionando el nombre de la campaña y luego haciendo clic en **Obtener registro**.

## 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 Outbound-Campaign Voice Interactions \(Manejar interacciones de voz en campañas salientes\)](#)
- [Handle a Voice Call \(Manejar una llamada de voz\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

### Temas relacionados

- [Vista preliminar de llamadas salientes](#)
- [Vista prev. impulsada de llamadas salientes](#)
- [Llamadas salientes progresivas](#)
- [Acciones de llamadas para llamadas salientes](#)
- [Interacción de voz](#)
- [Consulta de voz](#)
- [Grabación de voz](#)

### 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](#)

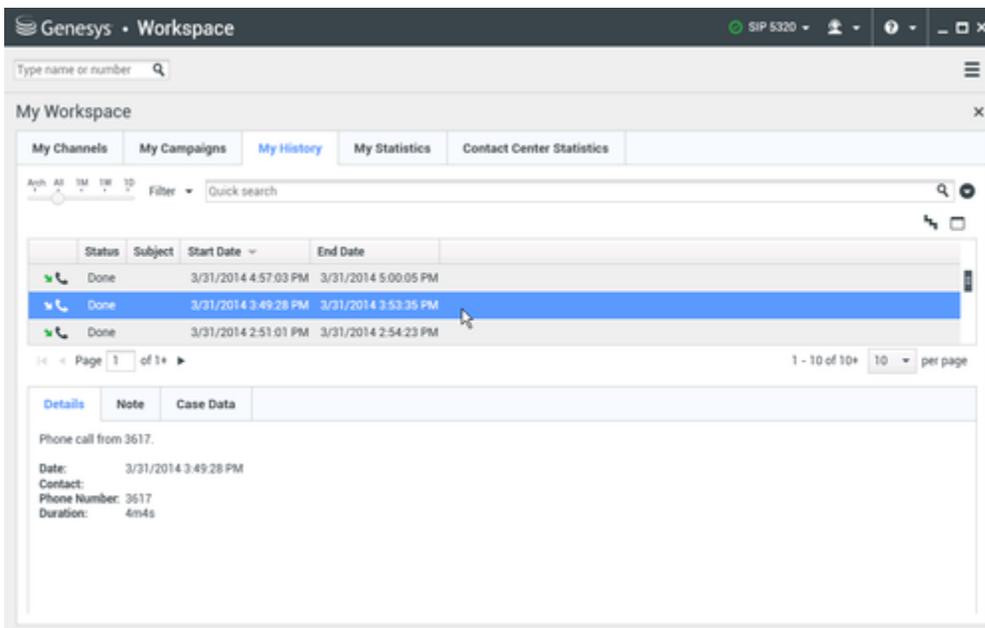
# Mi historial

[Modificado: 8.5.115.17, 8.5.113.11, 8.5.110.13]

## Sugerencia

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

La vista Mi historial permite ver y administrar sus interacciones anteriores con un contacto.



Para mostrar la vista Mi historial, en la **Ventana principal**, haga clic en el botón **Acceder y usar las vistas de apoyo de Workspace** (☰) para mostrar el menú **Vistas de apoyo**, luego seleccione **Mi historial**.

Use la vista Mi historial para hacer lo siguiente:

- **Buscar interacciones.** La Búsqueda rápida y la Búsqueda avanzada solo mostrarán sus interacciones.
  - Al buscar números de teléfono, estados, fechas de inicio o fechas de finalización solo se mostrará una lista de las interacciones que coinciden con el o los criterios.
  - Las herramientas de **búsqueda** y **filtros** funcionan de la misma manera que lo hacen en la vista **Historial del contacto**, excepto que solo devuelven sus interacciones, no todas las que cumplen los criterios.

- Realice las siguientes **acciones** en interacciones seleccionadas:
  - **Marcar como terminadas** las interacciones de voz y correo electrónico que tengan el estado **En progreso**. [**Agregado:** 8.5.110.13].
  - **Responder/Responder a todas** las interacciones de correo electrónico.
  - **Reenviar un correo electrónico enviado previamente**.
  - **Abrir interacciones de correo electrónico entrantes y salientes en progreso** (que están en proceso de ser enrutadas fuera y hacia workbins y colas de espera).
  - **Ver archivos adjuntos**[**Agregado:** 8.5.115.17]
  - **Reenviar** interacciones de correo electrónico entrante y saliente [**Agregado:** 8.5.113.11]
  - **Eliminar** una interacción de correo electrónico saliente que tiene el estado **En progreso**. [**Agregado:** 8.5.110.13]
  - **Asignar contacto** para la interacción de voz seleccionada asigna la interacción a un contacto existente.
  - **Imprimir la interacción** (si tiene las autorizaciones correspondientes)
- **Ver información** sobre la interacción seleccionada.

Workspace le permite ver los detalles de información sobre las interacciones que seleccionó en la vista Mi Historial. El botón **Mostrar panel de detalles en la parte inferior/Ocultar panel de detalles** () permite especificar cómo aparecerá el panel de detalles. Haga clic en el botón **Mostrar panel de detalles en la parte inferior/Ocultar panel de detalles** para elegir una de las siguientes vistas:

- Panel de detalles en la derecha
- Panel de detalles en la parte inferior
- Ocultar panel de detalles

### Vista de cuadrícula y Vista de árbol

Workspace permite ver las interacciones de contacto cronológicamente o como hilos. El botón **Mostrar interacciones en la Vista de cuadrícula/Mostrar interacciones en la Vista de árbol** () le permite especificar cómo se mostrará el panel Mi historial. Refiérase a la página [Historial del contacto](#) para ver información acerca de cómo usar las funciones de la vista Historial del contacto, incluyendo la apertura de las interacciones en progreso y el reenvío de interacciones de correo electrónico que se marcaron como **Terminado**.

La Vista de cuadrícula muestra las interacciones cronológicamente, mientras que la Vista de árbol muestra las interacciones cronológicamente como un hilo. Un hilo es un grupo de dos o más interacciones con un mismo contacto que se crearon dentro del mismo contexto (respuestas de correo electrónico, conversación multicanal, hilos de redes sociales, etc.).

El panel Detalles contiene tres pestañas:

- **Detalles**
- **Notas**
- **Datos del caso**

## 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:

- [Manage Your History \(Administrar su historial\)](#)
- [Manage Contact History \(Administrar historial del contacto\)](#)
- [Manage Contacts and Contact Information \(Administrar contactos e información de contactos\)](#)

## Temas relacionados

- [Mi historial](#)
- [Historial de interacciones](#)
- [Directorio de contactos](#)

## Las 10 páginas principales

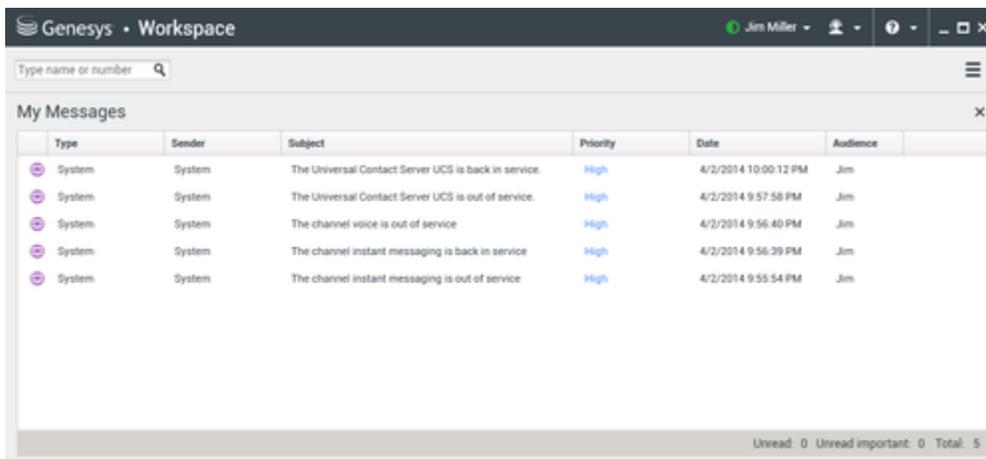
1. [Ayuda de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Ventana principal](#)
3. [Mi estado](#)
4. [Directorio de contactos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Generalidades sobre funcionalidad](#)
7. [Mis mensajes](#)
8. [Login](#)
9. [Consulta de voz](#)
10. [Componentes, características y controles](#)

# Mis mensajes

## Sugerencia

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

Su líder o su administrado pueden enviar mensajes directamente a usted o a su grupo mediante el uso de la función Workspace Broadcast Message. Usted podría recibir mensaje del tipo de negocios o mensajes del tipo de sistemas.



The screenshot shows the 'My Messages' window in the Genesys Workspace. The window title is 'Genesys • Workspace' and the user is 'Jim Miller'. Below the title bar is a search bar with the placeholder text 'Type name or number'. The main content area is a table with the following columns: Type, Sender, Subject, Priority, Date, and Audience. The table contains five rows of system messages, all with a priority of 'High' and an audience of 'Jim'. The messages are:

Type	Sender	Subject	Priority	Date	Audience
System	System	The Universal Contact Server UCS is back in service.	High	4/2/2014 10:00:12 PM	Jim
System	System	The Universal Contact Server UCS is out of service.	High	4/2/2014 9:57:58 PM	Jim
System	System	The channel voice is out of service.	High	4/2/2014 9:56:40 PM	Jim
System	System	The channel instant messaging is back in service.	High	4/2/2014 9:56:39 PM	Jim
System	System	The channel instant messaging is out of service.	High	4/2/2014 9:55:54 PM	Jim

At the bottom of the window, there is a status bar that reads: 'Unread: 0 Unread important: 0 Total: 5'.

Los ejemplos de mensajes del tipo de negocios incluyen:

- Recordatorios de rendimiento
- Instrucciones para usted o para su grupo
- Información acerca de eventos futuros o acerca de requisitos

Los ejemplos de mensajes de sistema incluyen:

- El conmutador está fuera de servicio
- El canal de voz está fuera de servicio/en servicio nuevamente
- El Universal Contact Server está fuera de servicio

---

## Vista preliminar de mensajes

Si usted recibe un mensaje, se muestra una notificación interactiva de Vista preliminar de mensaje en su escritorio.

La prioridad del mensaje se puede indicar por uno o más de los métodos siguientes:

- Apuntador de audio
- Borde de colores alrededor de la vista preliminar del mensaje
- Gráfica de indicador del tipo de mensaje
- Texto de la prioridad (por ejemplo: Alto)

Si en su escritorio se muestra una notificación interactiva de Vista preliminar de mensaje, puede realizar alguna de las acciones siguientes:

- Hacer clic en **Mostrar**: Muestra la **ventana de mensajes**. El mensaje también se muestra en el área **Mis mensajes** de la **ventana principal**. El mensaje se marca como leído.
- Hacer clic en **Descartar**: Cierra la vista preliminar de mensajes. El mensaje se muestra en el área de **Mis mensajes** de la **ventana principal**. El mensaje se marca como no leído.
- No hacer nada: La vista preliminar de mensajes se cierra automáticamente después de un intervalo de tiempo que es definido por el administrador del sistema; el mensaje se muestra en el área **Mis mensajes** de la **Ventana principal**. El mensaje se marca como no leído.

## Ventana Mensaje

Puede mostrar la ventana Mensaje al hacer clic en **Mostrar** en la **Vista preliminar de mensajes** o si hace doble clic en el mensaje en el área **Mis mensajes** de la **Ventana principal**.

La ventana Mensajes contiene la totalidad del contenido de un mensaje que ha sido dirigido a usted o a su grupo. Además de mostrar el contenido del mensaje, la ventana Mensajes también puede contener la información siguiente:

- Tipo de mensaje: esta información se puede mostrar mediante texto, la barra de títulos y/o un icono.
- Asunto
- Remitente
- Prioridad: esta información se puede mostrar mediante texto y/o mediante el color del borde que rodea la información acerca del mensaje.
- Fecha
- Tema (audiencia de destino)
- Otros datos que sean definidos por el administrador

---

## Mis mensajes

La vista Mis mensajes de la **Ventana principal** proporciona información actualizada sobre el estado del centro de contacto, los cambios relacionados con sus actividades y los mensajes de negocios que envían sus líderes.

En la **Ventana principal**, haga clic en el botón **Acceder y usar vistas compatibles con Workspace** () para que aparezca el menú **Vistas compatibles**, y luego seleccione **Mis mensajes**.

En la vista Mensajes, los mensajes se muestran en una lista de desplazamiento en la que el mensaje más reciente aparece al comienzo de la lista.

Dependiendo de la configuración de su sistema, es posible que pueda marcar mensajes como leídos/no leídos o eliminarlos. Para hacer esto, haga clic derecho en el mensaje en la vista Mensaje y seleccione **Marcar como leído**, **Marcar como no leído** o **Eliminar** en el menú contextual.

## 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:

- [Receive Business And System Messages \(Recibir mensajes de negocios y del sistema\)](#)
- [Main Window Basics \(Conceptos básicos de la ventana principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)

## Temas relacionados

- [Ventana principal](#)

## Las 10 páginas principales

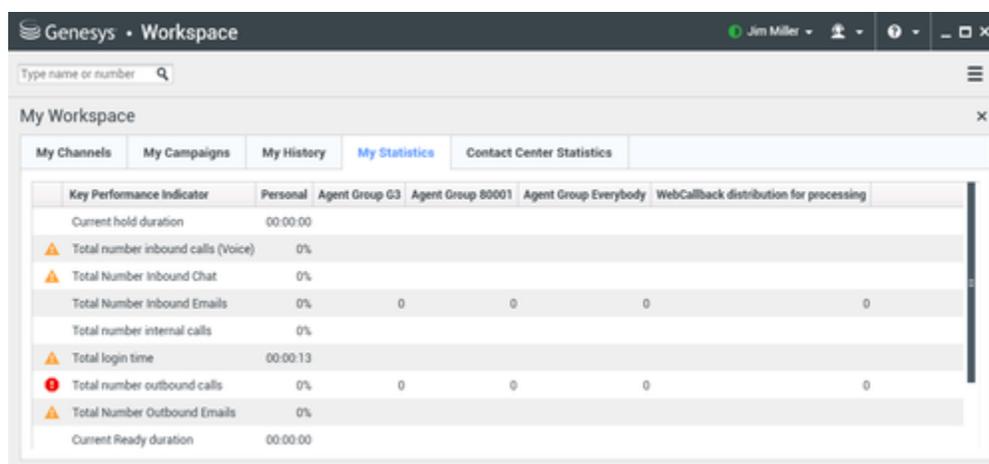
1. [Ayuda de Workspace Desktop Edition](#)
2. [Ventana principal](#)
3. [Mi estado](#)
4. [Directorio de contactos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Generalidades sobre funcionalidad](#)
7. [Mis mensajes](#)
8. [Login](#)
9. [Consulta de voz](#)
10. [Componentes, características y controles](#)

# Mis estadísticas

## Sugerencia

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

La pestaña **Mis estadísticas** de la **Ventana principal** muestra la lista de los Indicadores de rendimiento clave (KPI). También es posible ver los KPI en el **Gadget de estadísticas**.



Key Performance Indicator	Personal	Agent Group G3	Agent Group 80001	Agent Group Everybody	WebCallback distribution for processing
Current hold duration	00:00:00				
Total number inbound calls (Voice)	0%				
Total Number Inbound Chat	0%				
Total Number Inbound Emails	0%	0	0	0	0
Total number internal calls	0%				
Total login time	00:00:13				
Total number outbound calls	0%	0	0	0	0
Total Number Outbound Emails	0%				
Current Ready duration	00:00:00				

## Sugerencia

Las estadísticas/KPI que se muestran en esta vista son configuradas por el administrador del sistema.

También se pueden evaluar las estadísticas definidas como KPI de los grupos de agentes a los que usted pertenece. Su rendimiento aparece en la columna Personal y el valor estadístico de cada Grupo de agentes se muestra en una columna cuyo encabezado corresponde al nombre del grupo de agentes.

Para cambiar el orden de los KPI, haga clic en los encabezados de las columnas.

La pestaña **Mis estadísticas** muestra sus KPI actuales y un resumen de los KPI de su(s) grupo(s) de trabajo. La pestaña **Mis estadísticas** permite comparar su rendimiento con el rendimiento general del (de los) grupo(s) a los que pertenece.

Aparece un icono de advertencia en la última columna de la izquierda de la fila. El icono de advertencia aparece si la evaluación de su rendimiento del KPI trasciende el nivel de advertencia esperado correspondiente al KPI (⚠).

Puede aparecer un icono de error al lado de un KPI si la evaluación del rendimiento es inferior al nivel de error esperado correspondiente al KPI. (❗).

## Sugerencia

Las estadísticas sobre Puntos de enrutamiento, Colas de espera, etc., se muestran en la pestaña [Estadísticas del centro de contactos](#).

Si se configuró una estadística de manera incorrecta, el fondo de la estadística se vuelve rojo y aparece el icono de error. Los errores se deben notificar de manera inmediata. La razón del problema se muestra en un mensaje emergente que aparece si coloca el puntero del ratón sobre la fila de la estadística con el problema.

## Menú Mis estadísticas

Haga clic con el botón derecho del ratón en la pestaña **Mis estadísticas** para acceder al menú de acceso directo que permite mostrar/ocultar columnas y KPI, así como activar y desactivar el filtro de KPI a fin de mostrar solo aquellos que tengan alertas.

- El menú **Mis estadísticas** permite especificar los KPI que se mostrarán. Seleccione un KPI para mostrarlo u ocultarlo. Los KPI que se muestran tienen una marca de verificación a su lado.
- El menú **Grupos de agentes** permite mostrar u ocultar la columna que contiene los valores de KPI correspondientes al grupo de agentes. Seleccione un grupo para mostrarlo u ocultarlo. Los Grupos de agentes que se muestran tienen una marca de verificación a su lado.
- Seleccione **Mostrar todas las estadísticas** para mostrar todos los KPI. Seleccione **Mostrar sólo estadísticas con alertas** para mostrar solo los KPI que tienen advertencias o errores. Este menú no afecta las columnas que se muestran.

## 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:

- [View KPIs And Statistics \(Ver KPI y estadísticas\)](#)

## Temas relacionados

- [Mi Espacio de trabajo](#)
- [Gadget de estadísticas](#)
- [Componentes, características y controles](#)

## 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](#)

# Mi estado

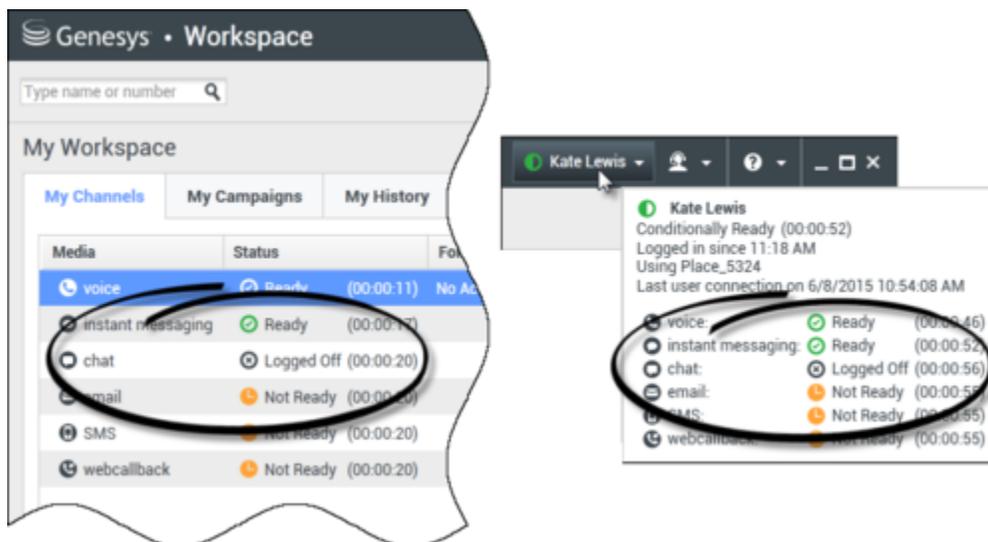
[Modificado: 8.5.108.11, 8.5.139.06]

## Sugerencia

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

[Link to video](#)

La vista Mi estado proporciona una supervisión de estado universal en la **Ventana principal** para todos sus canales de medio.



Puede ver su estado universalmente y por tipo medio. Desplace el puntero del ratón sobre el **icono Estado global** para ver el resumen de su estado de cada medio al que está conectado. Para el canal de voz, también puede **desviar** sus llamadas a una extensión diferente.

Utilice la barra de herramientas para aplicar acciones a los tipos de medio seleccionados. Se pueden aplicar las siguientes acciones:

- Iniciar sesión/Finalizar sesión
- DND activo
- No está listo (razón)/Listo
- Trabajo después de la llamada

Los siguientes estados están disponibles para cada uno de los tipos de medios a los cuales está

conectado:

- Fuera de servicio
- Sesión finalizada
- DND está activo
- No está listo (razón)/Listo

## Seguridad

**[Modificado: 8.5.139.06]** Las siguientes características de seguridad pueden ser configuradas por su administrador para protegerlo a usted y a su estación de trabajo:

- Podría ser bloqueado de Workspace y pasar a un estado No está listo con o sin una razón No está listo si no utiliza su teclado o ratón por un período de inactividad que es definido por su administrador. Si es bloqueado de Workspace, deberá **volver a autenticar** y reiniciar su estado a Listo para recibir nuevas interacciones.
- En el mensaje emergente del icono Estado global puede verificar la fecha y hora de su ultimo inicio de sesión. Coloque el puntero de su ratón sobre el icono Estado global para abrir su mensaje emergente.
- Si bloquea su estación de trabajo con o sin establecer primero su estado como No está listo, su administrador podría haber configurado su cuenta para cambiar automáticamente a No está listo, con o sin una Razón de No está listo. Cuando se desbloquea la estación de trabajo, su estado permanecerá en el estado No está listo hasta que se establezca en Listo.

## Reglas de capacidad

La vista de su estado que otros agentes ven podría ser configurada para basarse en la regla de capacidad. Su estado en cualquier canal podría no ser Ocupado hasta que esté *en capacidad* para dicho canal.

## Pestaña Mis canales

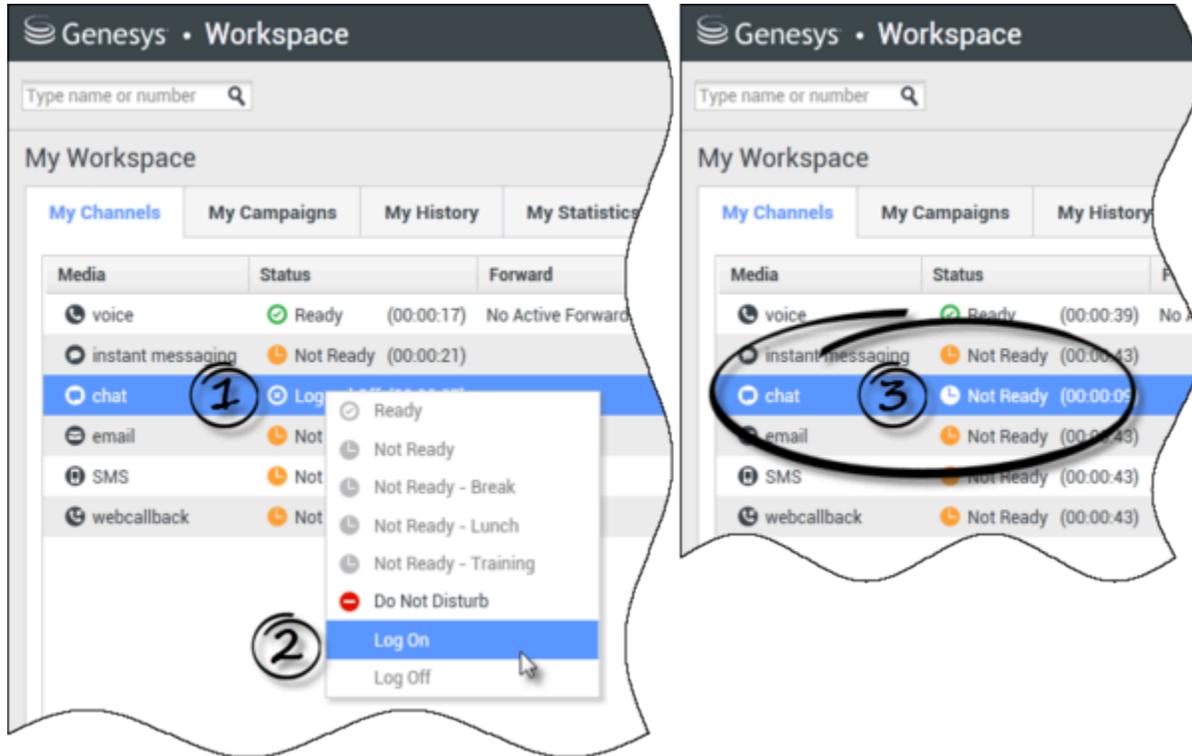
**[Modificado: 8.5.108.11]**

Utilice la pestaña Mis canales para ver y modificar los canales de interacción que esté utilizando.

Presione un canal con el botón derecho del mouse, ya sea en la columna Estado o en la columna Reenvío, a fin de abrir el Menú de acciones para dicho canal y columna. Utilice el Menú de acciones para realizar las siguientes acciones:

- Cambiar su estado Listo en un canal
-

- Iniciar o finalizar sesión en un canal
- Activar/desactivar su estado No molestar
- Las llamadas reenviadas que son dirigidas de su extensión a otra extensión en el switch/canal de voz



## Reenvío de llamadas

Para reenviar llamadas a una extensión diferente, en el canal de soporte seleccionado, presione con el botón derecho del mouse la columna Reenviar y haga clic en **Reenviar**.

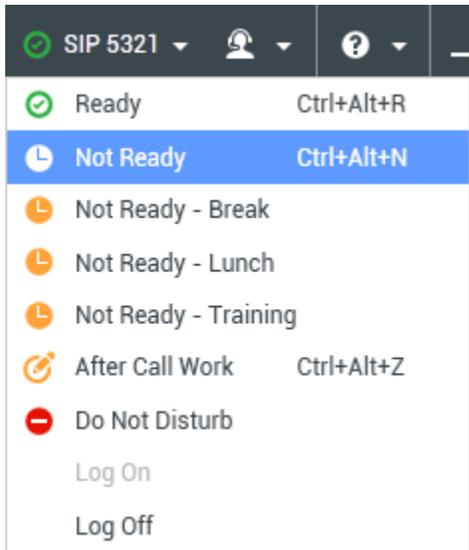
Esta acción abre el cuadro de diálogo Reenviar. Ingrese la extensión a la cual desea reenviar sus llamadas y haga clic en **Aplicar**. Haga clic en **Cancelar** para regresar a la pestaña Mis canales sin reenviar sus llamadas.

Si tiene un conjunto de reenvíos activos y desea inhabilitarlo, en el canal de soporte seleccionado haga clic con el botón derecho del mouse la columna Reenviar, y seleccione **Cancelar Reenviar**.

En el cuadro de diálogo Cancelar Reenviar, haga clic en **Aplicar** para cancelar el reenvío. Para mantener el reenvío activo, haga clic en **Cancelar**; esto elimina el reenvío activo y cambia el estado Reenvío a **No hay Reenvío activo**.

## Icono de estado global

Haga clic en el icono **Estado global** para abrir el menú de su estado.



Seleccione su estado en el menú. El contenido de este menú es definido por su administrador. Las opciones del estado podrían incluir Listo, No está listo, No molestar, Trabajo después de la llamada, No está listo con razón e Iniciar sesión/Finalizar sesión.

Las selecciones que realice en este menú son aplicadas a *todos los medios a los cuales está conectado*.

## 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:

- [Manage Your Status \(Administrar su estado\)](#)
- [Log In \(Iniciar sesión\)](#)

### Temas relacionados

- [Ventana principal](#)
- [Login](#)

### 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](#)

# Nota

## Sugerencia

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

La Nota es una función que permite ingresar comentarios sobre la interacción actual o sobre una interacción seleccionada en la base de datos del Historial. Los comentarios se almacenan como una parte del historial para el contacto. Cualquier agente que vea el historial del contacto puede revisar el contenido de la Nota.

¿Dónde puedo encontrar el bloc de notas?

The screenshot shows the Workspace interface. At the top, there's a header with 'Workspace' and user information 'Jim Miller'. Below that, a navigation bar shows 'Anuradha Pache' and '00:10:17'. The main content area is divided into 'CONTACT' and 'RESPONSES' sections. The 'CONTACT' section has a 'Dispositions' tab with a 'Note' sub-tab highlighted by a red circle. A text box for entering a note is shown with the text 'Ms. Pache, requests an extended warranty'. Handwritten annotations include 'enter your note here' with an arrow pointing to the text box and 'click save' with an arrow pointing to a 'Save' button at the bottom right of the text box. The 'RESPONSES' section on the right shows a form for 'Information' with fields for 'General' (Title, First Name, Last Name), 'Phone Number' (+91.11.20000198, 3615), and 'E-mail Address' (AnurP@mail.dom).

La Nota está disponible como una pestaña en las siguientes vistas:

- Interacción de **voz**
- Interacción de **correo electrónico**
- Interacción de **chat**

- 
- Interacción de [workitem](#)
  - [Historial](#)

Escriba las notas en el campo de texto de Nota. Haga clic en **Guardar** para guardar las notas como parte de la interacción.

## 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:

- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## Temas relacionados

- [Generalidades sobre funcionalidad](#)
- [Componentes, características y controles](#)

## 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](#)

# Imprimir

## Sugerencia

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

La ventana Vista preliminar de impresión le permite especificar el formato de las **interacciones de correo electrónico** antes de que las imprima.

Para mostrar la ventana Vista preliminar de impresión, abra una interacción de correo electrónico y luego haga clic en **Imprimir** ()

La ventana Vista preliminar de Imprimir le permite hacer lo siguiente:

- Imprimir la interacción de correo electrónico aplicando el diseño que especifique en la ventana Vista preliminar de impresión. Haga clic en **Imprimir** para imprimir el diseño especificado. Haga clic en **Cancelar** para cerrar la ventana Vista Preliminar de Imprimir.
- Seleccione una impresora de destino de la lista desplegable de impresoras **Destino** disponibles en su red.
- Especifique cuáles páginas desea imprimir: todas, un rango y/o páginas específicas. Haga clic en **Todo** para imprimir todo el documento. En el campo de texto, ingrese un rango (por ejemplo, **2-6**) o números de páginas individuales, separados por comas.
- Especifique el número de copias que desea imprimir en el campo **Copias**.
- Especifique un diseño **Vertical** u **Horizontal**.
- Especifique los márgenes de la página. Seleccione **Márgenes uniformes** para que todos los márgenes coincidan con el valor que especifique para el margen superior o anule la selección **Márgenes uniformes** y especifique los márgenes para los márgenes superior, izquierdo, derecho e inferior. Su configuración local determina las unidades de los márgenes.
- Agregue números de página a la impresión.
- Imprima usando el cuadro de diálogo **Impresión del sistema**.

En la vista Diseño de impresión, usted puede tener una vista preliminar de su impresión. La vista Diseño de impresión contiene los siguientes controles:

- Ampliar/Alejar
- Ver en 100%
- Ajustar la página en la vista por el ancho de la página
- Ajustar toda la página en la vista
- Ver las páginas como pares delanteros y posteriores de lado a lado

## 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 An Email Interaction \(Manejar una interacción de correo electrónico\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)

## Temas relacionados

- [Correo electrónico entrante](#)
- [Correo electrónico saliente](#)
- [Revisión de AC de correo electrónico](#)

## 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](#)

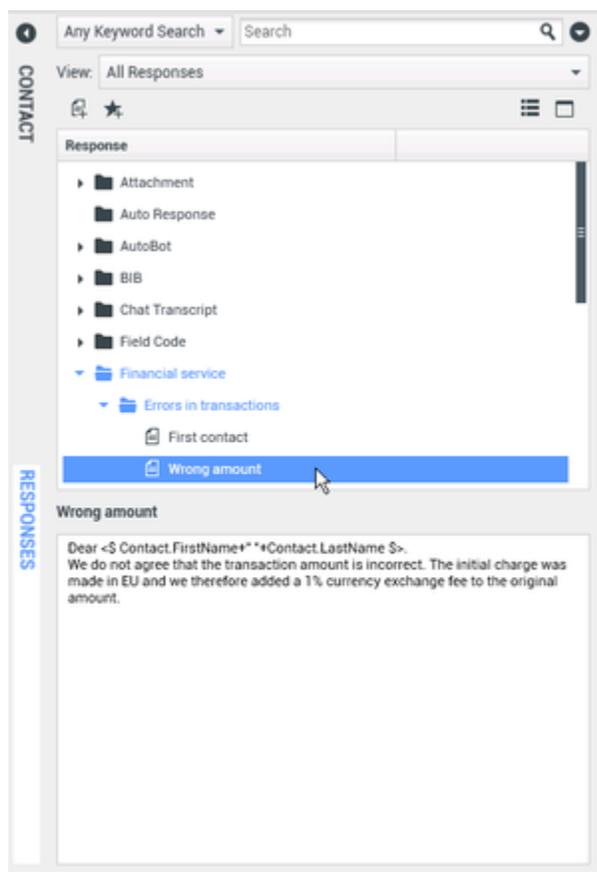
# Respuestas

[Modificado: 8.5.109.16, 8.5.118.10]

## Sugerencia

¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección [Recursos relacionados](#) al final de este artículo.

La vista Respuestas le permite obtener acceso a una base de datos de respuestas previamente escritas estándares para sus interacciones. Puede insertar estas respuestas como respuesta a cualquier interacción saliente, como un mensaje de correo electrónico o mensaje de chat, o puede leerlas al contacto durante una interacción telefónica.



Después de haber insertado una respuesta a una interacción saliente, como un correo electrónico o mensaje de chat, puede modificar el contenido del texto.

---

Utilice el control de **Zoom** en el **Menú principal** (consulte [Administrar su configuración y preferencias](#)) para cambiar el tamaño del texto en esta vista. Es posible que esta característica no esté disponible en su entorno.[**Agregado:** 8.5.109.16]

Para obtener acceso a la vista Respuestas, haga clic en el botón vertical **RESPUESTAS** en la ventana de interacción activa.

La vista Respuestas comprende dos áreas principales, el área Búsqueda y filtro y el área Explorador de respuestas.

## Búsqueda y filtro

El área Búsqueda y filtro permite especificar palabras clave que se buscan en la Biblioteca de respuestas estándar de su compañía. Posee las siguientes funciones:

- **Campo de búsqueda:** Ingrese la palabra clave que desea buscar y haga clic en el icono de la lupa para iniciar la búsqueda.
- **Tipo de búsqueda:** Una lista desplegable que le permite realizar una búsqueda utilizando una de las siguientes estrategias:
  - **Búsquedas de cualquier clave:** Busque todas las respuestas que contengan por lo menos una de las palabras clave especificadas.
  - **Búsqueda de todas las palabras clave:** Busque todas las respuestas que contengan todas las palabras clave especificadas.
  - **Búsqueda exacta de texto:** Busque todas las respuestas que contengan las palabras clave especificadas en el orden en el que se especificaron.
- **Búsqueda básica/avanzada:** Especifique dónde buscar las palabras claves especificadas, le permite delimitar o ampliar la búsqueda.
  - **Nombres de respuestas:** Busque las palabras clave en los nombres de las respuestas.
  - **Texto del cuerpo de las respuestas:** Busque las palabras claves en el cuerpo de las respuestas.
- **Vista:** Una lista desplegable que le permite ver:
  - **Todas las respuestas:** Todas las respuestas escritas previamente disponibles para su uso.
  - **Respuestas favoritas:** Aquellas respuestas escritas previamente que designó como favoritas.
  - **Respuestas con acceso directo predefinido:** Aquellas respuestas escritas previamente que tienen palabras clave con acceso directo asociadas.
  - **Respuestas sugeridas:** Las respuestas son seleccionadas automáticamente, basadas en las categorías y ordenadas según su relevancia para el contenido de la interacción entrante. Se puede seleccionar una respuesta sugerida automáticamente e insertarla en su respuesta. Luego, puede modificar el texto de la respuesta de sugerencia automática según sea necesario. Las respuestas son clasificadas según su relevancia para la interacción entrante. Para elegir realizar el orden por Nombre de la respuesta, Relevancia o Categoría padre, haga clic en el encabezado respectivo de la columna en la vista Lista de respuestas.

## Sugerencia

La búsqueda se aplica a la vista seleccionada. Para borrar los criterios de búsqueda y mostrar todo el contenido, haga clic en la **X** en el campo de búsqueda.

## Explorador de respuestas

El Explorador de respuestas contiene una vista de árbol de carpetas (categorías de respuesta estándar) y páginas (documentos de respuesta estándar). Se puede cambiar la vista a una vista de tabla de documentos de respuesta que se puede ordenar y carpetas de Categoría padre.

El Explorador de respuestas permite:

- Ver las respuestas que satisfacen los criterios que se han especificado en el área Búsqueda y filtro.
- Navegar en las carpetas y documentos de respuestas haciendo clic en las carpetas para abrirlas o cerrarlas y haciendo clic en los documentos para seleccionarlos.
- Insertar la respuesta en la interacción en el punto de inserción utilizando uno de los siguientes métodos:
  - Presione **Intro** en el teclado.
  - Haga clic en Insertar texto de respuesta estándar (📄+).
  - Haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione Insertar texto de respuesta estándar en el menú contextual.
  - Haga doble clic en una respuesta para insertar el contenido automáticamente en el punto de inserción en el campo de texto. [**Agregado:** 8.5.105.12]
- Agregar el documento de respuestas seleccionado actualmente a su lista de favoritos haciendo clic en **Agregar respuesta estándar** en Respuestas favoritas (★).
- Eliminar el documento de respuestas seleccionado actualmente de su lista de Favoritos haciendo clic en **Eliminar respuesta estándar de respuestas favoritas** (★).
- Mostrar los resultados en la vista de Lista o la vista de Árbol haciendo clic en el botón **Modo de vista** (📄/📁).
- Mostrar y ocultar el área de detalles de las respuestas haciendo clic en botón **Mostrar detalle/Ocultar detalle** (📄/📁).
- Ver el contenido del documento de respuesta seleccionada en el área de detalles de las respuestas.
- Copiar el contenido del área de detalles de las respuestas y pegarlo en el área de mensajes de su interacción de [correo electrónico](#) o [chat](#).

## Accesos directos de respuestas

[**Agregado:** 8.5.118.10]

Su sistema puede estar configurado para permitirle escribir palabras clave de acceso directo en el campo de composición de texto del correo electrónico, chat y otras interacciones que automáticamente agregarán respuestas comunes a sus interacciones.

Pregunte a su administrador o supervisor cuáles son las palabras clave de acceso directo de su compañía.

Si una respuesta tiene una palabra clave de acceso directo asociada, cuando seleccione la respuesta en la vista **Respuestas**, la palabra clave de acceso directo aparecerá por encima de la vista preliminar y en la columna **Acceso directo** del árbol de respuestas.

Para utilizar un acceso directo, escriba el prefijo especificado su compañía (por ejemplo, #) seguido de la palabra clave de la respuesta que desea insertar, seguido de Ctrl+espacio. Si su prefijo es # y la palabra clave es venta, entonces escriba: #venta+Ctrl+espacio

Vea el video: *Usar palabras clave de acceso directo a respuesta estándar*

[Link to video](#)

## 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:

- [Using The Standard Response Library \(Utilizar la Biblioteca de respuestas estándar\)](#)

## Temas relacionados

- [Generalidades sobre las tareas de voz](#)
- [Generalidades sobre las tareas de chat](#)
- [Generalidades sobre las tareas de correo electrónico](#)
- [Generalidades sobre las campañas salientes](#)

## 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

# Programar una devolución de llamada

[Modificado: 8.5.115.17, 8.5.111.21]

## Sugerencia

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

Hay tres tipos de devolución de llamadas que puede programar:

- Devolución de llamadas de la interacción de campaña saliente [Modificado: 8.5.115.17]
- Devolución de llamada Genesys [Agregado: 8.5.111.21]
- Devolución de llamadas en la web

## Reprogramar una interacción saliente como una devolución de llamada

[Modificado: 8.5.115.17] Puede volver a programar una llamada de **Campaña saliente** (por ejemplo, si el contacto está demasiado ocupado para responder ahora) para una fecha y/u hora diferente utilizando la función Reprogramar devolución de llamada.

En la ventana de interacción de llamada de campaña saliente, en la barra de herramientas de acción de llamada, haga clic en **Reprogramar devolución de llamada** (). Se muestra la vista **Reprogramar devolución de llamada**.

Haga clic en la casilla de verificación **Reprogramar devolución de llamada** para volver a programar la llamada. Después de especificar una nueva fecha y/u hora y, si es necesario, un nuevo número, haga clic en **Finalizar llamada** () para desconectar la llamada. Haga clic en **Marcar como terminado** () para programar la devolución de llamada. El botón **Reprogramar devolución de llamada** cambia a  después de que la devolución de llamada haya sido reprogramada.

Para fijar una nueva fecha, ingrese una nueva fecha en el campo de fecha o utilice la vista de calendario para hacer clic en un nuevo día. Use los botones de flecha izquierdo y derecho para cambiar el mes y año.

Para establecer una nueva hora, ingrese una nueva hora en el campo de hora o utilice los botones de

flecha arriba y abajo para cambiar las horas y los minutos.

Haga clic en **Devolución de llamada personal** para volver a programar la devolución de llamada personalmente. Despeje la casilla **Devolución de llamada personal** para enviar la interacción de nuevo a la cola de llamadas. [**Modificado:** 8.5.115.17]

- En algunos entornos, todas las llamadas reprogramadas son llamadas devueltas personales. En este caso, no podrá cambiar la selección.
- En algunos entornos, todas las llamadas reprogramadas son llamadas devueltas de campaña (cualquier agente activo en la campaña puede devolver la llamada). En este caso no se muestra la casilla de **Devolución de llamada personal**.

Para seleccionar un nuevo número para el contacto, haga clic en la lista desplegable **Teléfono** y elija un número diferente.

Para agregar un nuevo número que se utilizará para la devolución de llamada, haga clic en **Nuevo número telefónico**. Se muestra la vista Agregar nuevo número. Las siguientes opciones están disponibles para su uso:

- **Teléfono:** Ingrese un nuevo número de teléfono que se usará para la devolución de llamadas programada.
- **Tipo:** Seleccione una voz u otro tipo de medio tal como un teléfono móvil.
- **Desde:** Seleccione una hora de inicio desde la cual el dispositivo pueda contactarse.
- **Hasta:** Seleccione una hora de finalización hasta la cual el dispositivo pueda contactarse.

## Devolución de llamada Genesys

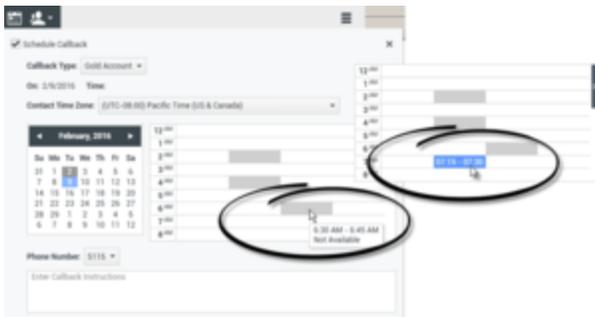
[**Agregado:** 8.5.111.21]

Si la devolución de llamadas Genesys está habilitada en su entorno, puede volver a programar una **Interacción de devolución de llamadas** actual o programar (crear) una nueva interacción de devolución de llamadas para su contacto.

### Reprogramar devolución de llamada

Para volver a programar su interacción de devolución de llamada actual, en la ventana de interacción de devolución de llamada, haga clic  para abrir la vista de **Reprogramar devolución de llamada**.

Verifique **Reprogramar devolución de llamada**, escoja un tipo de devolución de llamada, una zona horaria, una fecha en el calendario y un horario en el cuadrado de programación. Los horarios que no están disponibles aparecen en gris. Los horarios disponibles aparecen en azul y muestran el rango de tiempo. Haga clic fuera de la vista para aplicar la devolución de llamada.

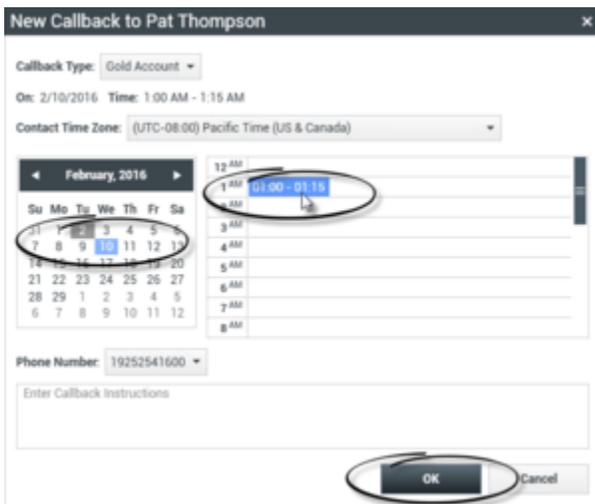


Utilice la vista reprogramar devolución de llamada para volver a programar la interacción de devolución de llamada actual

## Programar una nueva devolución de llamada desde una interacción

En la barra de herramientas de las interacciones actuales, como voz, chat, correo electrónico, SMS, etc., haga clic en  para abrir el cuadro de diálogo **Nueva dev. de llamada**.

Escoja un tipo de devolución de llamada, una zona horaria, una fecha en el calendario y un horario en el cuadrado de programación. Los horarios que no están disponibles aparecen en gris. Los horarios disponibles aparecen en azul y muestran el rango de tiempo. Haga clic en **OK** para aplicar la devolución de llamada.



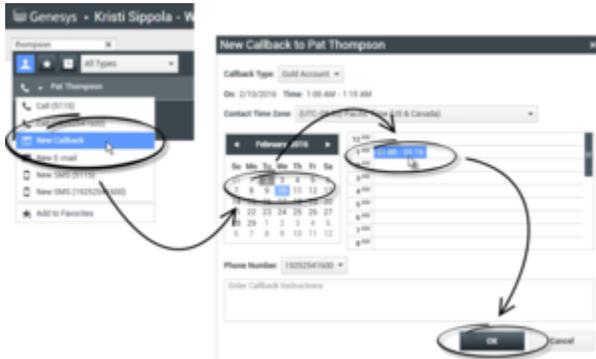
Utilice el cuadro de diálogo de la nueva devolución de llamada para programar una nueva interacción de devolución de llamada

## Programar una nueva devolución de llamada desde el Team Communicator

En **Team Communicator**, encuentre un contacto, después seleccione **Nueva dev. de llamada** del Menú de acciones para abrir un cuadro de diálogo de **Nueva dev. de llamada**.

Escoja un tipo de devolución de llamada, una zona horaria, una fecha en el calendario y un horario en el cuadrado de programación. Los horarios que no están disponibles aparecen en gris. Los horarios

disponibles aparecen en azul y muestran el rango de tiempo. Haga clic en **OK** para aplicar la devolución de llamada.



Utilice el cuadro de diálogo de la nueva devolución de llamada para programar una nueva interacción de devolución de llamada

## Volver a programar una devolución de llamada de la web

Usted puede volver a programar una **Devolución de llamadas de la web** (por ejemplo, si el contacto no responde al momento en el que solicitó la devolución de llamadas de la web) a una fecha y/u hora diferente usando la función Reprogramar devolución de llamada.

En la ventana Vista previa de devolución de llamadas de la web, en la barra de herramientas de acción de llamada, haga clic en **Reprogramar devolución de llamada** (). Se muestra la vista **Reprogramar devolución de llamada**.

Haga clic en la casilla de verificación **Reprogramar devolución de llamada** para volver a programar la llamada. Use el campo **El** para registrar una nueva fecha o use el Selector del calendario para hacer clic en una nueva fecha. Especifique una nueva hora y la duración de la llamada usando los campos **Desde** y **Hasta**. La pantalla del reloj se actualizará para mostrar la nueva hora "desde".

Si es necesario, usted puede especificar un nuevo número seleccionando un número para el contacto de la lista desplegable **Para**.

Después de especificar una nueva fecha y/u hora y, si es necesario, un nuevo número, haga clic en la **X** para cerrar la vista **Reprogramar devolución de llamada**. El botón **Reprogramar devolución de llamada** cambia a  después de que la devolución de llamada haya sido programada.

Haga clic en **Marcar como terminado** () para volver a programar la devolución de la llamada para la fecha y hora que especificó. En la fecha y hora especificadas, la notificación de la interacción de Devolución de llamadas de la web se mostrará en su escritorio.

---

# Generalidades sobre las campañas salientes

Como agente, usted puede trabajar en campañas (por ejemplo, cobros, telemarketing o recaudación de fondos) donde las interacciones con los contactos son las llamadas de voz salientes que se basan en llamar a una lista de contactos predeterminada.

Existen dos modos de entrega de llamadas salientes. Un supervisor determina el modo en el que trabajará:

- **Manual**, donde se realizan llamadas salientes al solicitar una interacción en una lista de llamadas preestablecida. La entrega manual tiene un modo de marcación:
  - **Vista preliminar**. El sistema muestra los datos relacionados con el contacto al agente, luego el agente realiza la llamada al contacto.
- **Automático**, donde las llamadas salientes se dirigen al escritorio del usuario. La entrega automática tiene tres modos de marcación:
  - **Vista prev. impulsada**. El sistema muestra los datos relacionados con el contacto al agente, luego el agente realiza la llamada al contacto.
  - **Progresivo**. El sistema marca a los números de cliente de manera automática y transfiere una llamada a un agente solo si la conexión se estableció de manera satisfactoria.
  - **Predictivo**. El sistema estima el número de agentes libres según las estadísticas actuales y puede iniciar anticipadamente, incluso cuando no hay agentes libres.

Si el supervisor u otra persona de la compañía inicia una campaña saliente para la cual está asignado usted, recibirá un mensaje de advertencia para informarle que se inició una campaña específica y que está asignado a ella.

**Nota:** Si la campaña comenzó antes de que se conectara, aparecerá un mensaje de advertencia. Si está trabajando en una campaña, la vista **Mis campañas** muestra la lista de campañas activas y en ejecución. Las campañas activas se indican con el mensaje de estado Iniciada en la vista Mis campañas.

Después de establecer conexión con el contacto, puede realizar diversas tareas, dependiendo de la naturaleza de la interacción. Por ejemplo, usted puede **actualizar los registros de los clientes**, programar una devolución de llamada, seleccionar un **código de disposición** o realizar otras **acciones de llamadas**.

## Logout negociado

Algunas veces, el cierre de sesión abrupto de un agente en una campaña afectará, por motivos de sincronización, la calidad de servicio de una campaña. Por ejemplo, el usuario puede hacer clic en Logout al mismo tiempo que una campaña predictiva o progresiva lo selecciona para una llamada subsiguiente que se está estableciendo con un cliente. Si Workspace cerró la sesión del usuario inmediatamente, es posible que esta llamada específica tome más tiempo para que se entregue a un

agente. Para evitar esto, el cierre de sesión sufre un retraso de algunos segundos, si la inició utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

- Seleccione Logout en la barra de título **Ventana principal** o en el Menú principal.
- Seleccione Logout en el canal Voz, en la vista **Mis canales** de Workspace.

Si selecciona **Logout** cuando está recibiendo una interacción, aparecerá un mensaje del sistema en su escritorio para informar que usted está a la espera de la autorización para el cierre de sesión. El mensaje contiene un reloj en cuenta regresiva que le informa la cantidad de minutos y/o segundos restantes antes de recibir la autorización para finalizar la sesión.

Si cierra la ventana del mensaje, es posible seguir supervisando el tiempo restante para obtener la autorización de cierre de sesión al ver sus mensajes en la Ventana principal o en la ventana **Mis mensajes**. También puede colocar el puntero del ratón sobre el icono de estado para ver una notificación del tiempo restante para el cierre de sesión negociado.

Tanto la vista Mis mensajes como el cuadro con el icono de estado proporcionan la confirmación de que se autorizó el cierre de sesión.

## 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:

- [Lección: Rescheduling a call as a callback \(Volver a programar una devolución de llamada\)](#)
- [Handle Outbound-Campaign Voice Interactions \(Manejar interacciones de voz en campañas salientes\)](#)

## Temas relacionados

- [Vista preliminar de llamadas salientes](#)
- [Vista prev. impulsada de llamadas salientes](#)
- [Llamadas salientes progresivas](#)
- [Acciones de llamadas para llamadas salientes](#)
- [Interacción de voz](#)

## 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](#)

# Revisar ortografía

## Sugerencia

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

La función de corrector ortográfico permite verificar la ortografía del contenido del mensaje antes de enviarlo utilizando un corrector ortográfico interactivo. Usted tiene acceso a tres diccionarios: uno corporativo definido por el administrador, uno específico del idioma que puede elegir en un menú desplegable y uno personal llamado Mi diccionario.

Workspace crea un diccionario individual para cada agente. Cualquier adición o cambio que efectúe solo afecta su diccionario individual. Si está trabajando en una estación de trabajo diferente, aun puede acceder al diccionario personal mientras esté conectado y utilice el mismo nombre de usuario y contraseña.

A medida que escriba su mensaje, aparecerá una línea roja ondulada debajo de cada palabra que no esté en el diccionario del corrector ortográfico especificado. Haga clic con el botón derecho del ratón en la palabra con el error ortográfico para corregirla o agregarla al diccionario personal. También es posible ignorar la palabra una vez (**Omitir**) o ignorarla siempre (**Omitir todas**).

Si intenta enviar un mensaje que contiene palabras con errores ortográficos, es posible que el sistema esté configurado para mostrar un cuadro de diálogo de advertencia que le pida que confirme si desea enviar el mensaje sin corregir las palabras con posibles errores ortográficos. Haga clic en **Sí** para enviar el mensaje de todos modos o haga clic en **No** para volver al mensaje y corregir las palabras con errores ortográficos. [**Agregado:** 8.5.105.12]

El menú contextual del corrector ortográfico contiene las siguientes opciones:

- **Sugerencias:** Una lista de palabras del diccionario actualmente seleccionado que pudiera mostrar la escritura correcta de la palabra subrayada.
- **Ignorar:** No marcar esta instancia de esta palabra como incorrecta.
- **Ignorar todas:** No marcar ninguna instancia de esta palabra como incorrecta.
- **Agregar al diccionario:** Agregar esta palabra al diccionario actualmente seleccionado.
- **Corrección ortográfica:** Activar o desactivar la corrección de ortografía. También puede activar y desactivar la comprobación ortográfica haciendo clic en el botón **Revisar ortografía** situado junto al menú desplegable de idiomas.
- **Idiomas:** Seleccione el idioma que desea usar para la corrección ortográfica.

## 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 An Email Interaction \(Manejar una interacción de correo electrónico\)](#)
- [Handle A Chat Interaction \(Manejar una interacción de chat\)](#)

#### Temas relacionados

- [Correo electrónico saliente](#)
- [Interacción de chat](#)

#### 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](#)

# Team Communicator

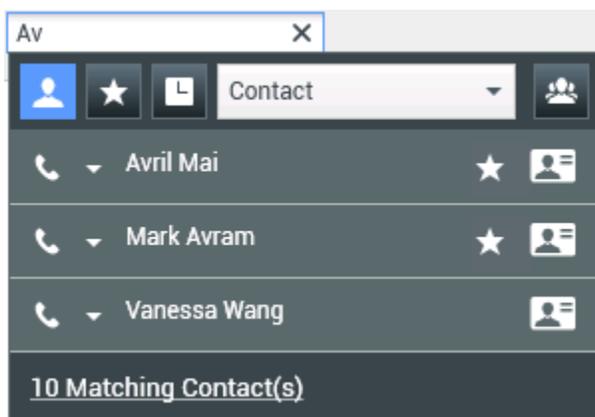
## Sugerencia

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

El Team Communicator es un servicio común que está disponible en las siguientes vistas:

- **Ventana principal**
- Ventanas de interacción (para transferencia, consulta o el inicio de una interacción de voz desde una interacción que no es de voz):
  - **Voz**
  - **Chat**
  - **Correo electrónico**
  - **SMS**
  - **IM interno**
  - **Workitem**
  - Canales de red social (a través de complementos de eServices)

El Team Communicator es un servicio que permite buscar un destino interno o un contacto para iniciar una interacción. Su administrador podría configurar su sistema para restringir los resultados de su búsqueda.

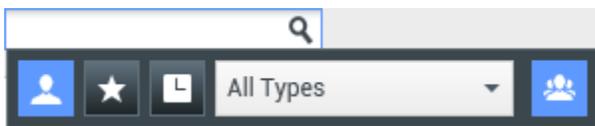


El Team Communicator permite iniciar diferentes tipos de comunicación con recursos internos o externos para ayudar a resolver un caso de cliente particular o para otros fines, como una llamada de seguimiento o una reunión.

Si su cuenta está configurada como **Supervisor o Líder de equipo**, puede utilizar el Team Communicator y la barra de herramientas Acciones de llamada para administrar las actividades de supervisión o asesoría de agentes, lo cual incluye iniciar y detener esas actividades.

## Team Communicator de la ventana principal

La **Ventana principal** contiene el campo Búsqueda rápida del Team Communicator. El campo Búsqueda rápida es una herramienta de búsqueda universal; puede buscar tanto en la base de datos de contactos como en el directorio de destinos internos. Su administrador de sistema puede haberlo configurado para proporcionar búsqueda de contactos universal o simplemente proporcionar búsqueda de destino interno.



Área de administración de contactos

Haga clic en el campo para mostrar la barra de herramientas del Team Communicator. Ingrese un nombre, número de teléfono u otra palabra clave en el campo para iniciar su búsqueda. La barra de herramientas permite buscar contactos de los tipos Todos () , Favoritos () y Recientes () , así como destinos internos. Es posible que el administrador haya configurado la vista Team Communicator para almacenar y mostrar llamadas recientes, incluyendo llamadas perdidas. Si esta característica está habilitada, aparecen interacciones de voz recientes en la vista Team Communicator con un indicador visual específico (adentro/afuera/perdida). Asimismo, el mensaje emergente de cada registro muestra información adicional sobre el evento de llamada entrante correspondiente (por ejemplo: tipo de llamada, marca de tiempo de llamada y estado de llamada perdida, si corresponde). También permite filtrar por contacto o por tipo de destino interno y agrupar o desagrupar () los resultados de su búsqueda por categoría o tipo.

### Sugerencia

Genesys no es compatible con los caracteres *comodín* de las búsquedas de la base de datos de contactos

## Ejecución de una nueva interacción

Para ejecutar una nueva interacción (**Mensajería instantánea interna** o interacción de **voz** externa/ interna o correo electrónico saliente), ingrese el nombre de un destino interno (agente, habilidad, grupo, cola de espera o punto de enrutamiento) o un nombre de contacto, número de teléfono o dirección de correo electrónico en el campo de búsqueda universal.

## Sugerencia

Si marca directamente un número que no está en la base de datos de contactos, si el perfil del contacto no se muestra, la llamada no se rastrea en la vista de Mi historial. Para añadir la llamada a su historial, utilice el botón Crear nuevo contacto, si está habilitado para esta función, en la vista de contactos de interacción para crear un contacto en la base de datos de contactos.

### Ingresar información en el campo de búsqueda universal

A medida que ingrese los datos, Workspace busca en las bases de datos de destinos internos y contactos y enumera los contactos y destinos internos potenciales. El sistema despliega una vista que enumera los contactos y destinos internos potenciales. El estado de cada destino interno aparece.

Se puede utilizar la vista emergente para realizar las siguientes acciones:

- **Filtrar y ordenar la lista de los resultados de la búsqueda.**
- Realizar **acciones** en un contacto seleccionado como llamar, enviar un mensaje instantáneo, crear un nuevo correo electrónico saliente o guardar como favorito.

### Filtrar y ordenar la lista de los resultados de la búsqueda

Los resultados de la búsqueda aparecen en una lista. La búsqueda se concentra en "palabras clave" y busca en cada campo de la base de datos de contactos, la palabra o palabras (nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico u otros criterios) ingresados en el campo de búsqueda. Se busca en cada campo de la base de datos utilizando la búsqueda "comienza con" para las palabras clave que suministre.

La vista Lista muestra una lista no ordenada de todos los contactos de la base de datos de contactos que coinciden con los criterios de búsqueda.

La búsqueda se concentra en "palabras claves" y busca en cada campo de la base de datos de contactos (nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico u otros criterios) la palabra o palabras que proporcione en el campo de búsqueda. El motor de búsqueda trata de coincidir con *cualquier* palabra de cada campo especificado en el criterio de búsqueda (que esté permitido por su administrador) de la base de datos utilizando el modo seleccionado "comienza con" para buscar la(s) palabra(s) clave(s) que proporciona.

Ejemplos:

- Una búsqueda rápida que utiliza las palabras claves *John Daly* como criterio en una búsqueda rápida definida para aplicar únicamente a los campos **Nombre** y **Apellido** coincidirá con un contacto, donde **Nombre=John** y **Apellido=Daly**
- Una búsqueda rápida que utiliza las palabras claves *John Junipero* como criterio en una búsqueda rápida definida para aplicar únicamente a los campos **Nombre**, **Apellido**, **Ciudad** y **Dirección**, coincidirá con un contacto, donde **Nombre=Johnny** y **Dirección= 2001, Junipero Serra Blvd.**

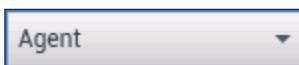
Los resultados se devuelven en una lista que no se puede ordenar. Si el conjunto de resultados es demasiado grande, puede definir los resultados de la búsqueda añadiendo más claves a su criterio de

búsqueda (el orden en este contexto no está definido).

## Sugerencia

Actualmente, Genesys no es compatible con conjuntos de caracteres mixtos en las búsquedas de las bases de datos de contactos, así que, por ejemplo, no es posible buscar palabras en caracteres de chino simplificado y caracteres latinos en la misma cadena de búsqueda y la secuencia de caracteres de chino simplificado seguidos inmediatamente de caracteres latinos no se considerarán como dos palabras.

En la mayoría de los casos, se pueden refinar los resultados de la búsqueda utilizando las características de filtrado de la vista de lista. Se puede filtrar los resultados de la búsqueda por tipo de resultado utilizando la lista desplegable de tipo de resultado. Por ejemplo, puede filtrar los resultados de su búsqueda de manera que sólo aparezcan contactos o favoritos.

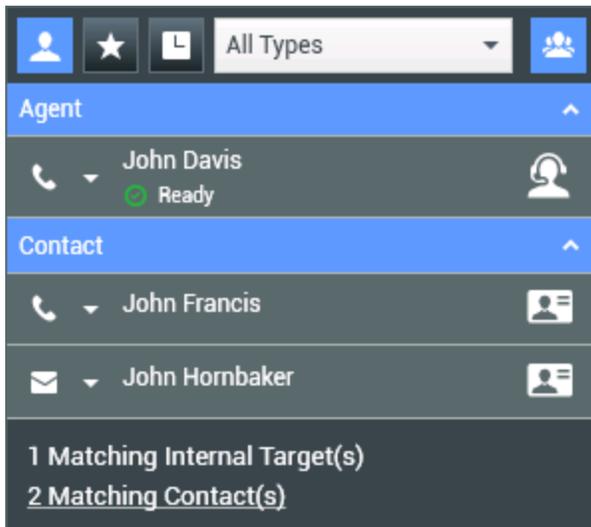


Lista desplegable de contactos

Los tipos de resultados podrían incluir los siguientes:

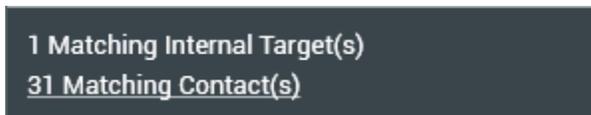
- Todos los tipos
- Agente
- Grupo de agentes
- Contacto
- Cola de espera de interacción
- Cola de espera
- Punto de enrutamiento
- Habilidad

Haga clic en el icono **Ordenar resultados por Tipo/Categorías** () con el fin de ordenar los resultados de la búsqueda por tipo/categorías. Las categorías se pueden contraer haciendo clic en la flecha que aparece al lado del nombre de la categoría



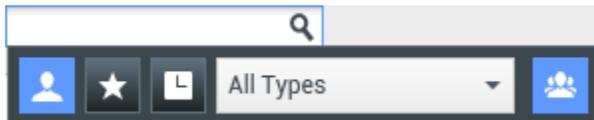
Orden de resultados por grupo

Para ver sólo contactos, haga clic en el enlace **Contactos que coinciden**. Aparecerá la vista [Directorio de contactos](#).



Coincidencia con contactos externos

Debajo del campo Búsqueda rápida hay cinco controles que se pueden utilizar para enumerar contactos previos rápidamente.



Campo Búsqueda rápida

De izquierda de derecha, los botones son los siguientes:

- 
**Buscar todo:** Haga clic para seleccionar entre todos los destinos internos y contactos que coinciden. No afecta la manera como están ordenados.
- 
**Mostrar y buscar Mis favoritos:** Haga clic para mostrar solamente los contactos/destinos internos que haya indicado como favoritos. El orden es por categoría o tipo.
- 
**Mostrar y buscar mis interacciones recientes:** Haga clic para seleccionar entre los últimos 1 a 10 contactos/destinos internos a los que haya marcado directamente o a los que les haya enviado mensajes instantáneos o correos electrónicos o haya supervisado. El orden es por fecha. Workspace podría estar configurado para mostrar llamadas perdidas recientemente de uno o más de los siguientes tipos: interna, externa o de consulta. Si desplaza el puntero del ratón sobre el nombre o el número de la persona que llama, aparece información sobre la hora de la llamada perdida como mensaje

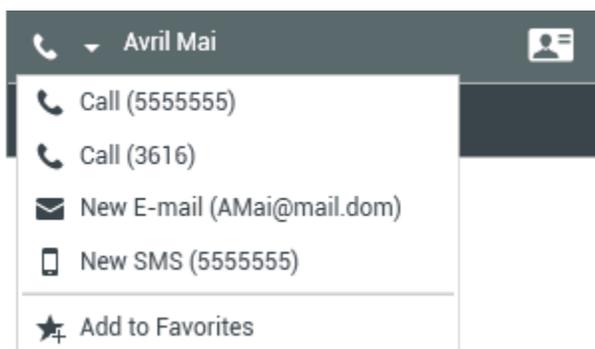
emergente.

- **Filtrar por tipo:** Seleccione el tipo de búsqueda, incluyendo Agente, Contacto, Punto de enrutamiento, Habilidad, Cola de espera, Cola de espera de interacción y Grupo de agentes.

-  **Mostrar/ocultar tipos:** Haga clic para mostrar u ocultar tipos o categorías.

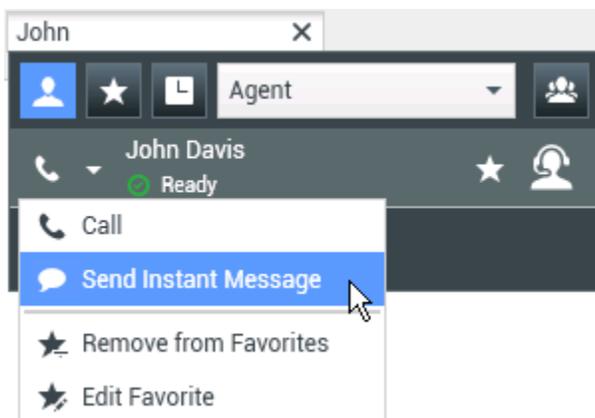
## Acciones

Haga clic en la lista emergente del **Menú de acciones** junto al destino interno o contacto que desea buscar. Este ejemplo muestra el Menú de acciones de un contacto:



Menú de acciones del Team Communicator

Este ejemplo muestra el **Menú de acciones** de un destino interno:



Menú de acciones del Team Communicator para un destino

## interno

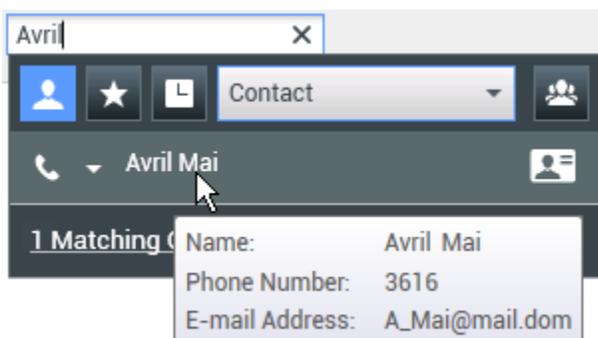
En la lista, puede:

- Seleccionar el tipo de interacción que desea ejecutar (**voz externa**, **voz interna**, **correo electrónico saliente** o **mensaje instantáneo interno**).
- Seleccionar **Agregar a favoritos** para agregar el contacto a su lista de **contactos Favoritos**.

## Ver la información del contacto

Desplace el puntero de su ratón sobre el icono del contacto para ver información adicional del contacto. La vista emergente de Resumen de contactos se muestra brevemente para permitir ver información crítica, como la siguiente:

- Nombre del contacto
- Información del contacto
- Otros atributos del negocio



Resumen de contactos

Haga clic en el icono del teléfono para ejecutar una [interacción de voz](#).

## Favoritos

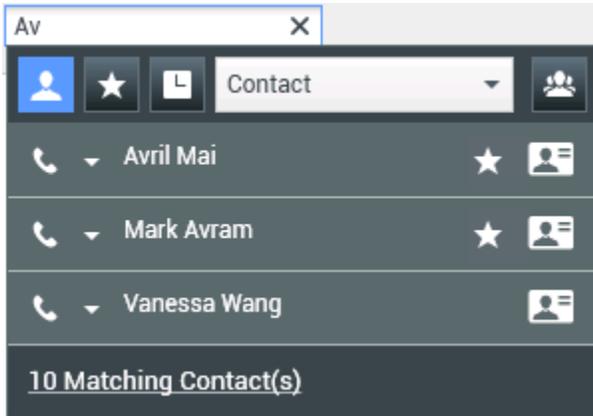
Un favorito es un destino interno o un contacto al que se llama con frecuencia o que se desea poder encontrar rápidamente. Puede designar destinos internos y contactos como favoritos utilizando el **Menú de acciones** del Team Communicator. Cuando designa a un destino interno o un contacto como favorito, es posible que su configuración le permita asignar dicho destino o contacto a una categoría favorita. Su administrador puede haber predefinido las categorías favoritas, o es posible que su configuración le permita crear sus propias categorías. Los Favoritos corporativos son de sólo lectura.

Para designar un destino interno o un contacto como favorito, realice los pasos siguientes:

1. Busque el destino interno o el contacto en el Team Communicator.
2. Haga clic para abrir el **Menú de acciones** que se muestra al lado del nombre del destino interno o del contacto que desea agregar a sus favoritos y seleccione **Agregar a favoritos**.
3. Aparece el cuadro de diálogo **Nuevo favorito**.
  - La lista desplegable **Categoría** permite definir una nueva categoría o seleccionar en una lista de categorías existentes.
  - Haga clic en **OK** para agregar un destino interno o un contacto a una categoría como favorito. Si no elige una categoría, el favorito aparecerá en la categoría Otros favoritos cuando el Team Communicator se muestre en la vista Categoría.

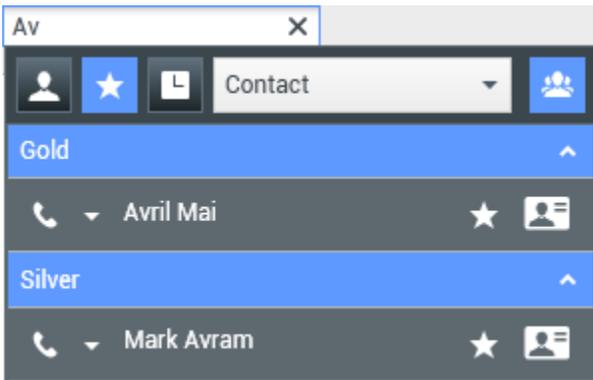
En el Team Communicator, los favoritos designados se marcan con una estrella blanca (★) y los

favoritos corporativos se marcan con una estrella blanca con un candado (🔒). El administrador podría designar favoritos corporativos para usted que posiblemente sean sensibles al contexto, determinados por su rol o con cuál contacto interactúa actualmente.



Búsqueda de un contacto

Si filtra los resultados de su búsqueda en el Team Communicator por favoritos y por tipo (categoría), el Team Communicator ordena los favoritos en las categorías designadas. En la figura de abajo, los contactos favoritos se muestran en dos categorías: Oro y Plata. El primer contacto es un favorito personal y el segundo es un favorito corporativo.



Búsqueda de un favorito

Puede editar un favorito para agregar, eliminar o modificar una categoría. Seleccione **Editar favorito** (🔖) en el **Menú de acciones** para abrir y utilizar el cuadro de diálogo **Editar favorito**.

Puede eliminar un destino interno o un contacto de su lista de favoritos seleccionando **Eliminar de favoritos** (🗑️) en el **Menú de acciones**.

#### Notas:

- Los Favoritos corporativos no se pueden editar ni eliminar. Estos favoritos son controlados por su administrador.
- Si agregó un destino como un Favorito personal y después su administrador agrega este mismo destino como favorito corporativo, ese destino se designará como Favorito corporativo en la vista plana y como

Favorito personal y Favorito corporativo en la vista de categorías.

## 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:

- [Main Window Basics \(Conceptos básicos de la ventana principal\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Ventanas y vistas de Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Resumen básico de casos de uso\)](#)

## Temas relacionados

- [Interacción de voz](#)
- [Interacción de chat](#)
- [Interacción de correo electrónico](#)
- [Interacción de SMS](#)
- [Interacción de IM interno](#)
- [Workitems](#)

## 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](#)

---

# Líder de equipo

[Modificado: 8.5.126.07]

## Importante

Este artículo describe la configuración de supervisión más común. Es posible que su administrador haya configurado la supervisión de forma diferente en su entorno. Si no sabe muy bien si puede supervisar la interacción actualmente activa o la próxima interacción de un agente que está supervisando, pregunte a su administrador.

## Sugerencia

¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección [Recursos relacionados](#) al final de este artículo.

Si está configurado como supervisor (Líder de equipo o Supervisor de equipo) de un grupo de agentes, puede supervisar o asesorar a los agentes. Si acepta la interacción, una ventana de interacción se muestra en su escritorio y se establece la conexión con la interacción de llamada o chat.

Algunos supervisores pueden tener la configuración para controlar el estado de los agentes, incluyendo **Listo**, **No está listo** y **Fin de sesión**.

## Notas acerca de la supervisión, la asesoría y la irrupción

Si supervisa a sus agentes de voz y de chat, tenga en cuenta lo siguiente:

- Si está supervisando al agente, ni el agente ni el contacto pueden escucharle. El agente se puede configurar para que sepa cuando está siendo supervisado (se muestra un icono en la ventana de interacción), o se puede configurar para que sea supervisado sin su conocimiento.
- Si está asesorando al agente, el agente puede escuchar su voz, pero el contacto no.
- Puede elegir participar (irrupción) en una interacción de llamada o de chat.
- Workspace permite cambiar de ciertos modos de supervisión de equipo a otros. Por ejemplo, puede cambiar entre la supervisión silenciosa y la irrupción.

## Sugerencia

### Supervisión de voz:

- Solo puede supervisar a un agente de voz a la vez.
- Solo puede supervisar una interacción del mismo agente al mismo tiempo.
- Puede supervisar la siguiente interacción de un solo agente al mismo tiempo.
- Varios supervisores no pueden supervisar las siguientes interacciones del mismo agente.

## Sugerencia

### Supervisión de chat:

- Puede supervisar a varios agentes de chat al mismo tiempo.
- Puede supervisar varias interacciones del mismo agente al mismo tiempo.
- Puede supervisar la siguiente interacción de varios agentes al mismo tiempo.
- Varios supervisores pueden supervisar las siguientes interacciones del mismo agente.
- Workspace no limita el número de iteraciones de chat simultáneas que un supervisor puede supervisar. El número máximo debe ser determinado por las políticas de su compañía.

## Supervisión

Al supervisar a un agente seleccionado que está en su grupo, aparece una Vista preliminar de interacción que le informa que el agente seleccionado está manejando una interacción de voz o de chat. Puede supervisar la interacción actual o siguiente de un agente.

Para empezar a supervisar a un agente de su grupo, utilice el Team Communicator para buscar el agente. En el **Menú de acciones**, seleccione **Supervisar interacciones siguientes** (). Si hay una interacción activa actualmente, aparece en el menú **Supervisor**; para supervisar la interacción actual, selecciónela en el menú **Supervisor**. Para supervisar continuamente las interacciones gestionadas por un agente (empezando por la actual o la siguiente, dependiendo de cómo haya configurado su administrador el entorno), seleccione **Interacciones siguientes**.

Para dejar de supervisar a un agente, utilice el Team Communicator y seleccione **Detener supervisión** en el **Menú de acciones** (.

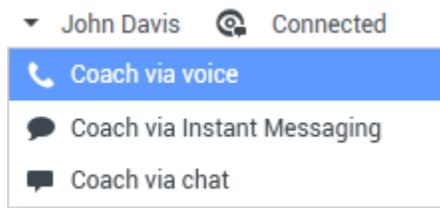
Para dejar de supervisar la interacción actual, haga clic en **Detener supervisión** () en la barra de herramientas Acciones de Llamada de la ventana de interacción.

## Asesoría

Al asesorar a un agente seleccionado que está en su grupo, aparece una Vista preliminar de interacción que le informa que el agente seleccionado está manejando una interacción de voz o de chat. Usted puede asesorar la interacción actual o siguiente de un agente.

Para empezar a asesorar a un agente de su grupo, utilice el Team Communicator para buscar el agente. En el **Menú de acciones**, seleccione **Asesorar interacciones siguientes** (). Si hay una interacción activa actualmente, aparece en el menú **Asesorar**; para asesorar la interacción actual, selecciónela en el menú **Asesorar**. Para asesorar la siguiente interacción, seleccione **Interacciones siguientes**.

En la interacción supervisada actualmente, también puede empezar a asesorar a un agente de su grupo utilizando el **Menú de acciones** que está asociado al participante.



Menú del líder de equipo para cambiar acciones del participante

La asesoría está disponible para tres canales: voz, chat e IM.

Para dejar de asesorar a un agente, utilice el Team Communicator y seleccione **Detener asesoría** en el **Menú de acciones** (.

Para dejar de asesorar en la interacción actual, haga clic en **Finalizar supervisión** () en la barra de herramientas Acciones de Llamada de la ventana de interacción.

## Irrupción

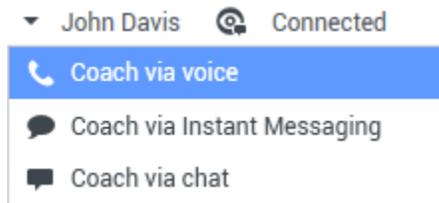
Para irrumpir en una interacción activa, es necesario que ya esté supervisando la interacción o proporcionando asesoría en la interacción.

Para irrumpir (participar) en una interacción activa que está supervisando o en la que está asesorando, haga clic en **Irrumpir** () en la barra de herramientas Supervisión. **Irrumpir** es simplemente un botón si está supervisando una interacción de un solo canal (voz o chat), y es un menú desplegable si está supervisando una interacción de múltiples canales (interacciones de voz y chat al mismo tiempo).

## Cambio de modos de supervisión

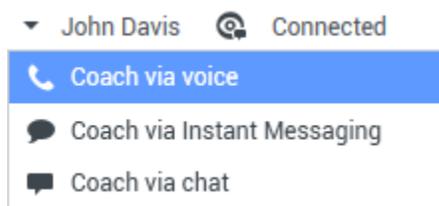
Durante la supervisión o asesoría de una interacción activa, puede cambiar de un modo de supervisión a otro:

- De supervisión a asesoría: Use el Menú **de acciones** asociado con el participante o use **Reactivar (asesorar)** () en la barra de herramientas Interacción para regresar a asesoría.



Menú del líder de equipo para cambiar acciones del participante

- De supervisión a irrupción: Utilice **Irrumpir** () en la barra de herramientas Supervisión.
- De asesoría a irrupción: Utilice **Irrumpir** () en la barra de herramientas Supervisión.
- De asesoría a supervisión: Utilice **Finalizar chat** (), **Finalizar llamada** () o **Finalizar IM** () en la barra de herramientas Interacción de la interacción de asesoría para regresar a asesoría, o **Silenciar (supervisar)** () en la barra de herramientas Interacción para regresar a supervisión.
- De irrupción a supervisión: Utilice **Finalizar chat** () o **Finalizar llamada** () en la barra de herramientas Interacción para regresar a la supervisión.
- De irrupción a asesoría: Utilice el Menú **de acciones** que está asociado al participante.



Menú del líder de equipo para cambiar acciones del participante

- Utilice **Finalizar supervisión** () en la barra de herramientas Interacción para dejar de supervisar.

### Sugerencia

Todos los modos de cambio están disponibles para el canal de chat; sin embargo, dependiendo del entorno técnico de su canal de voz, los siguientes modos de cambios específicos de voz del supervisor podrían no estar disponibles:

- Cambiar de asesoría a irrupción
- Cambiar de supervisión a irrupción
- Cambiar de supervisión a asesoría
- Cambiar de asesoría a supervisión
- Cambiar de irrupción a asesoría

Si usted es administrador y necesita detalles técnicos sobre estas limitaciones, consulte [Supervisión de SIP, Cisco UCM o interacciones de voz de Skype for Business](#) en la *Guía de implementación de Workspace Desktop Edition*.

## Finalizar sesión o cambiar el estado del agente

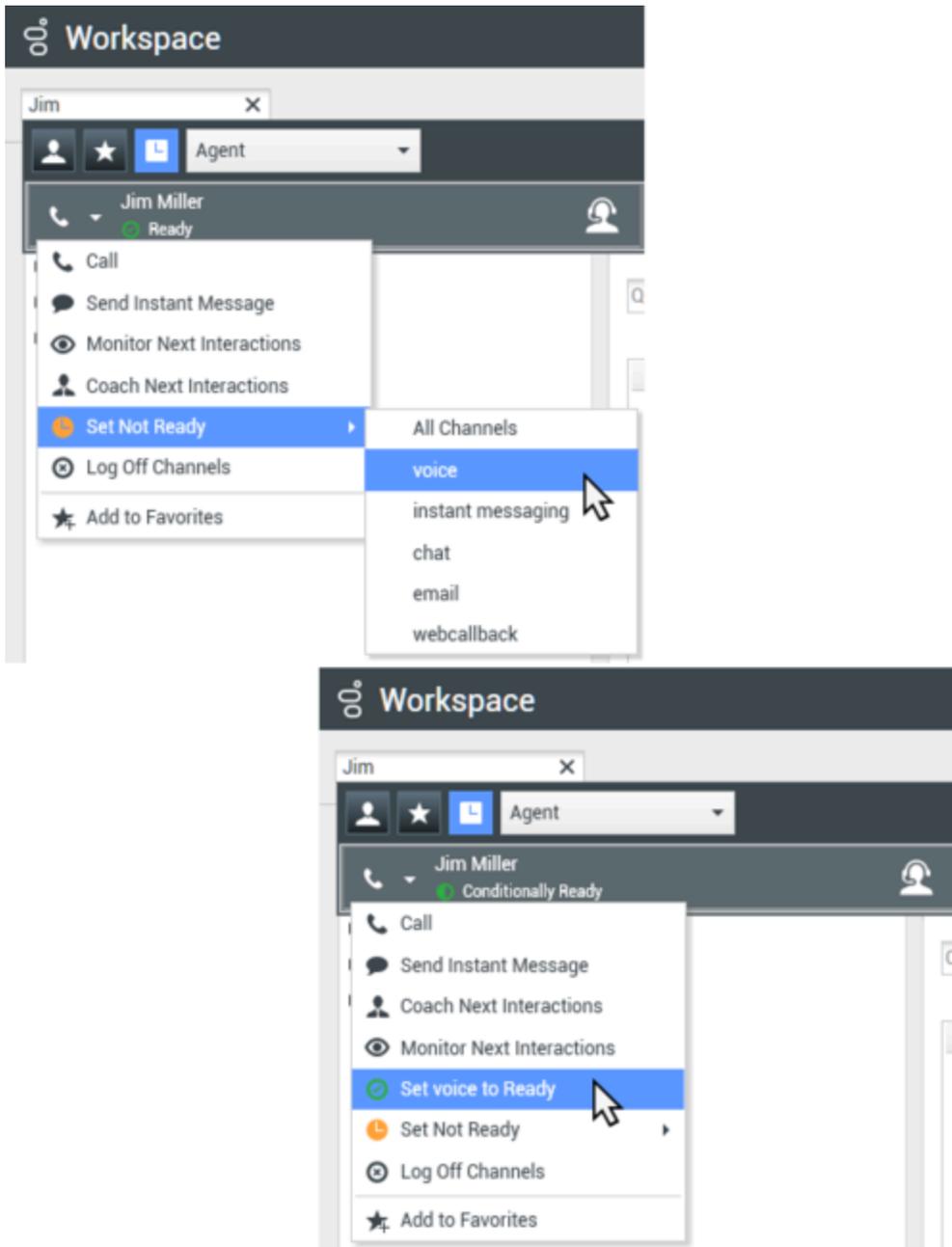
Es posible cambiar de forma manual el estado del agente o finalizar su sesión por medio de Team Communicator.

### Cambiar el estado del agente

La funcionalidad para cambiar el estado del agente es útil si usted se da cuenta de que un agente está en un estado incorrecto. Abra [Team Communicator](#) y encuentre el agente, después utilice el Menú de **acciones** para establecer el estado del agente como **Listo** o **No está listo** en todos los canales, lo que significa que en todos los canales que aparecen en el menú o sólo en algunos.

### Importante

- Si un agente tiene el estado como **Trabajo después de la llamada, No está listo <con razón>** o **No molestar**, en Team Communicator se muestra como **No está listo**.
- Como Team Communicator no es compatible con esos estados, no se posible cambiar de **Listo** a **Trabajo después de la llamada, No está listo <con razón>** o **No molestar**, sólo se puede cambiar a **No está listo**.

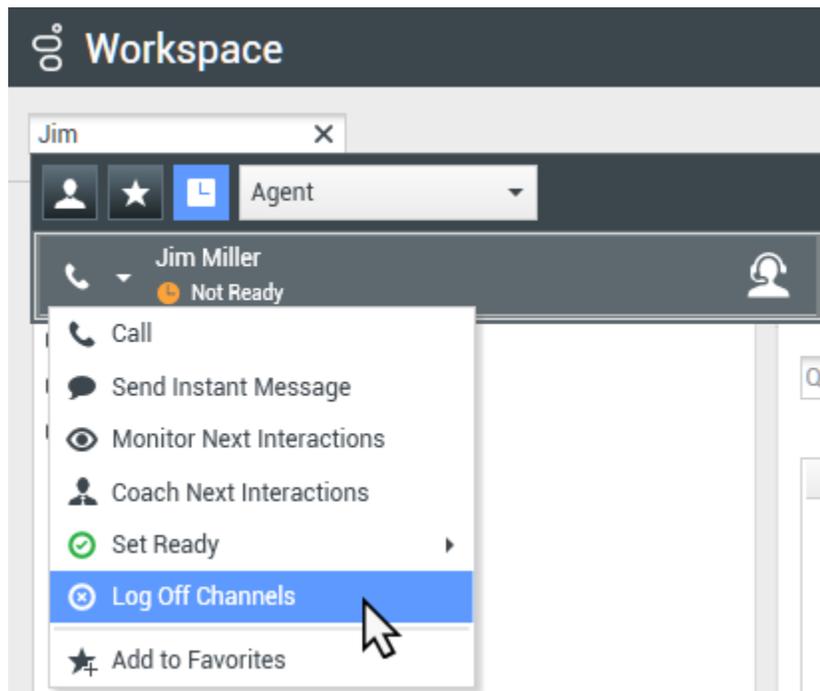


### Finalizar la sesión de un agente

La funcionalidad de finalizar la sesión de un agente es útil si usted se da cuenta de que el agente olvidó finalizar su sesión al salir de su turno. Abra [Team Communicator](#) y encuentre el agente, después utilice el Menú de **acciones** para finalizar la sesión del agente en todos los canales. Esto es útil porque asegura que su compañía no está utilizando licencias innecesarias, asimismo previene que las interacciones se dirijan a un agente que no está presente y que tiene configurada la respuesta automática.

## Importante

La funcionalidad de finalizar la sesión no está disponible para los agentes que están manejando una interacción.



## 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:

- [Monitor, Coach, And Barge-in Interactions \(Supervisar, asesorar e irrumpir en interacciones\)](#)
- [Workbin and Queue Management \(Administración de colas y workbin\)](#)
- [Email Quality Assurance \(QA\) Review \(Revisión del aseguramiento de la calidad \(AC\) de correo electrónico\)](#)

Si quiere supervisar el estado de sus agentes puede utilizar [Genesys Pulse](#):

- [Cuadros de mando y paneles](#) en la *Ayuda de Genesys Pulse*

## Temas relacionados

- [Interacción de voz](#)

- [Interacción de chat](#)
- [Revisión de AC de correo electrónico](#)

### 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](#)

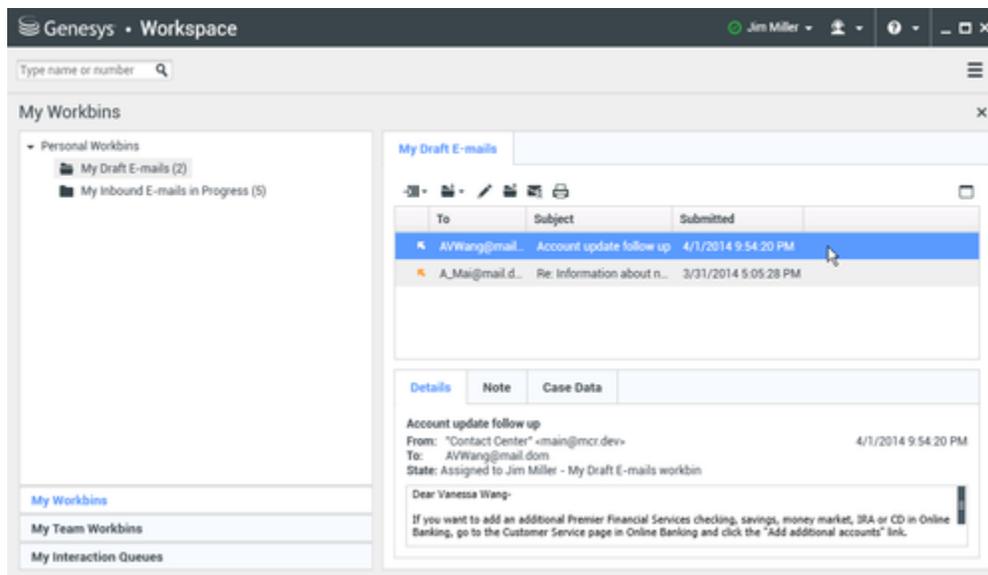
# Workbins

[Modificado: 8.5.110.13]

## Sugerencia

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

Un workbin es como una cola personal, en la cual usted puede almacenar correos electrónicos y otras interacciones (workitems) que manejará posteriormente; sin embargo, a diferencia de una cola, a las interacciones que se almacenan en un workbin puede acceder en cualquier orden; las interacciones se pueden asignar a agentes, lugares, grupos de agentes o grupos de lugares. Los elementos que están almacenados en un workbin pertenecen al propietario del workbin.



Las interacciones se colocan en workbins de diferentes maneras: enrutando estrategias, guardando interacciones en progreso (interacciones que no están marcadas como terminadas) o por un líder de equipo que mueve interacciones manualmente.

Para abrir la vista Workbin en la **Ventana principal**, haga clic en el botón **Acceder y usar vistas compatibles con Workspace** (☰) para que aparezca el menú **Vistas compatibles**, y luego seleccione una de las siguientes vistas Workbin:

- Mis Workbins
- Mis workbins de equipo
- Mis colas de interacciones

La lista de workbins disponibles depende de la configuración del sistema.

La vista Workbins se compone de tres áreas:

- **Workbins Explorer:** Permite seleccionar carpetas de workbins desde sus workbins personales y sus workbins compartidos. Para agentes que están configurados como Líderes de equipo, se puede cambiar la vista del explorador a las siguientes vistas:
  - **Mis Workbins:** Para todos los agentes, una vista de sus workbins personales.
  - **Mis workbins de equipo:** Para líderes de equipo, una vista de todos los workbins que pertenecen a agentes que el usuario supervisa.
  - **Mis colas de interacciones:** Para líderes de equipo, una vista filtrada de sus colas de espera y workbins.
- **Vista Workbin:** Indica todas las interacciones que están almacenadas en los workbins seleccionados; incluye información acerca del estado de la interacción; le permite ordenar, buscar, y efectuar acciones en interacciones.
- **Información sobre interacciones en workbin:** Permite ver la pestaña Detalles, la pestaña Notas y la pestaña Datos del caso para la interacción seleccionada.

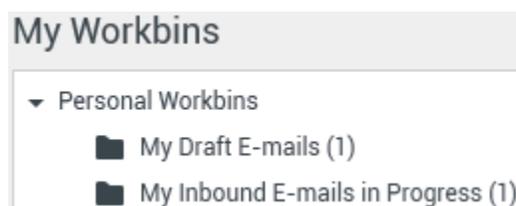
## Workbin Explorer

Workbin Explorer permite ver una lista de sus workbins personales y compartidos y navegar hasta un workbin específico, para ver su contenido en la [vista Workbin](#).

Para elegir una vista de workbin, haga clic en uno de los botones de vista Workbin Explorer en la parte inferior de la vista Workbin Explorer:

- **Mis Workbins:** Para todos los agentes, una vista de sus workbins personales.
- **Mis workbins de equipo:** Para líderes de equipo, una vista de todos los workbins que pertenecen a agentes que el usuario supervisa.
- **Mis colas de interacciones:** Para líderes de equipo, una vista filtrada de sus colas de espera y workbins.

Para ver un workbin, haga clic sobre el mismo Workbin Explorer.



El número de mensajes de correo electrónico y/o workitems almacenados en cada workbin se indica entre paréntesis al lado del nombre de la carpeta del workbin.

Para navegar directamente a un workbin específico desde la [Ventana principal](#), haga clic en el botón

---

**Acceder y usar vistas compatibles con Workspace** () para que aparezca el menú **Vistas compatibles**, y luego seleccione una de las siguientes vistas Workbin:

- Mis Workbins
- Mis workbins de equipo
- Mis colas de interacciones

La lista de workbins disponibles depende de la configuración del sistema.

Algunos de los workbins que pudieran estar configurados para la vista **Mis Workbins** del usuario incluyen:

- **En progreso:** Contiene mensajes de correo electrónico entrantes u otros workitems que no se han procesado
- **Borrador:** Contiene mensajes de correo electrónico de salida (respuestas) que han sido guardados como borrador
- **Personalizado:** Es posible que su administrador le haya configurado para que el usuario pueda ver workbins adicionales.

## Mis workbins de equipo

Para Líderes de equipo, esta vista en el Workbins Explorer contiene una lista de todos los agentes para los que está configurada la supervisión del usuario. Para ver los workbins para los agentes que el usuario supervisa, haga clic en el nombre del agente en la lista, y luego haga clic en el workbin para abrirlo.

## Mis colas de interacciones

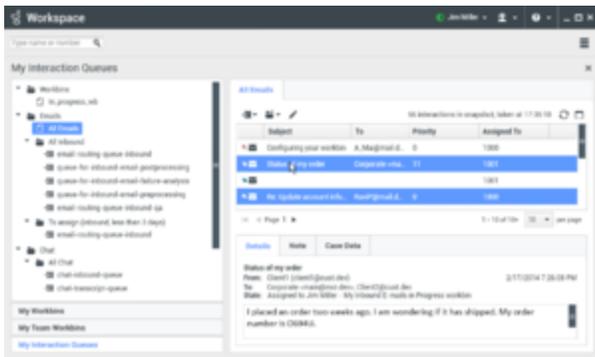
Para Líderes de equipo, esta vista en el Workbins Explorer contiene una lista de filtros que están definidos por el administrador del sistema. Haga clic en un filtro o cola de espera para ver el contenido en la vista Workbin.

Los filtros de interacciones buscan en la base de datos de interacciones aquellas que cumplan con ciertos criterios, tales como tiempo en la cola de espera, fecha de recepción, estado de interacciones, entre otros. Los resultados del filtro son "instantáneas" del estado de las interacciones en la base de datos al momento en se ejecutó la consulta. Las vistas de "instantáneas" no se actualizan automáticamente. Debe hacer clic en **Actualizar** () para ver los cambios más recientes a la base de datos.

## Vista Workbin

[**Modificado:** 8.5.110.13]

La vista Workbin permite ver, ordenar, buscar y realizar acciones en interacciones seleccionadas. Para seleccionar una interacción, haga clic en ella.



Seleccionar múltiples interacciones.

Para seleccionar más de una interacción, utilice **Mayúsculas-clic** para seleccionar un rango o **Ctrl-clic** para seleccionar varios elementos.

La **Información** acerca de la interacción seleccionada se muestra en las pestañas que aparecen en la parte inferior de la vista Workbins.

Para abrir una interacción, haga doble clic en ella.

Puede realizar las siguientes funciones en interacciones seleccionadas en workbins utilizando la barra de herramientas Workbin Actions:

- **Responder** (✉): Abre una respuesta a la interacción en una ventana **Interacción de correo electrónico saliente**.
- **Responder a todos** (✉): Abre una respuesta para la interacción en una ventana de **Interacción de correo electrónico saliente** y dirige el correo electrónico al remitente y a los demás destinatarios del correo electrónico original.
- **Abrir** (📧): Abre la interacción de correo electrónico seleccionada en una ventana de **Interacción de correo electrónico entrante o saliente**. Abre el workitem seleccionado en una ventana de **Interacción de Workitem**.
- **Marcar como terminado** (☑): Complete el correo electrónico y cierre la ventana de interacción; es posible que tenga que especificar un **código de disposición** para poder hacer clic en **Marcar como terminado**; en ese caso, la interacción se abre para que pueda establecer el código de disposición antes de que pueda hacer clic en **Marcar como terminado**.
- **Eliminar** (✖): Elimina el correo electrónico de la base de datos de contactos, si cuenta con los permisos adecuados.
- **Mover a cola de espera** (👤): (si cuenta con las autorizaciones pertinentes) Abre el Team Communicator para permitirle seleccionar una cola de espera a la cual mover las interacciones seleccionadas. Ingrese el nombre de la cola de espera en el campo de búsqueda del Team Communicator, y luego en el Menú de acciones de elemento de cola de espera, seleccione Mover a cola de espera.
- **Mover a Workbin** (📁): (si cuenta con las autorizaciones pertinentes) Abre el Team Communicator para permitirle buscar un agente o grupos de agentes al cual mover las interacciones seleccionadas.
- **Editar información del caso** (✎) (si cuenta con las autorizaciones pertinentes): Abre la ventana Editar información del caso para permitirle editar el contenido de la pestaña **Datos del caso** para las interacciones seleccionadas.

- **Imprimir** (🖨️): (si cuenta con las autorizaciones pertinentes) Abre la [ventana Vista Preliminar de Imprimir](#) para permitirle imprimir la interacción seleccionada. [**Agregado:** 8.5.101.14]
- **Actualizar** (🔄): (si el workbin no está configurado para actualizarse automáticamente) Actualiza la lista de interacciones en el workbin. [**Agregado:** 8.5.110.13]

La vista Workbin es una tabla que presenta una lista de todas las interacciones que están almacenadas en el workbin actualmente seleccionado. Las cuatro columnas proporcionan información básica acerca de las interacciones y su estado. Es posible cambiar el orden de las columnas de la tabla haciendo clic en los encabezados de columna. Al hacer clic en el encabezado de columna activo por segunda vez, se invierte el orden. Las interacciones no manejadas se muestran en texto en negrita.

La vista Workbin contiene columnas de interacciones de correo electrónico, que se pueden ordenar, por ejemplo:

- **Icono:** Muestra el tipo y estado de la interacción.
- **De:** Muestra una lista con los nombres del remitente.
- **Asunto:** Muestra el asunto de la interacción.
- **Recibido:** Muestra la fecha y hora en la cual se recibió la interacción por primera vez.

Su administrador configura esta vista y decide las columnas que tendrá disponibles.

Para mostrar u ocultar columnas, haga clic en el botón derecho del ratón en el área de lista para abrir el menú contextual y seleccionar la columna que habrá de ser mostrada u ocultada.

Es posible que otros medios pueden ser almacenados en un workbin, como los [workitems](#), tengan diferentes columnas configuradas. Las columnas que se muestran para colas de interacciones son configuradas por el administrador. Pregunte a su administrador para obtener información acerca de otras columnas.

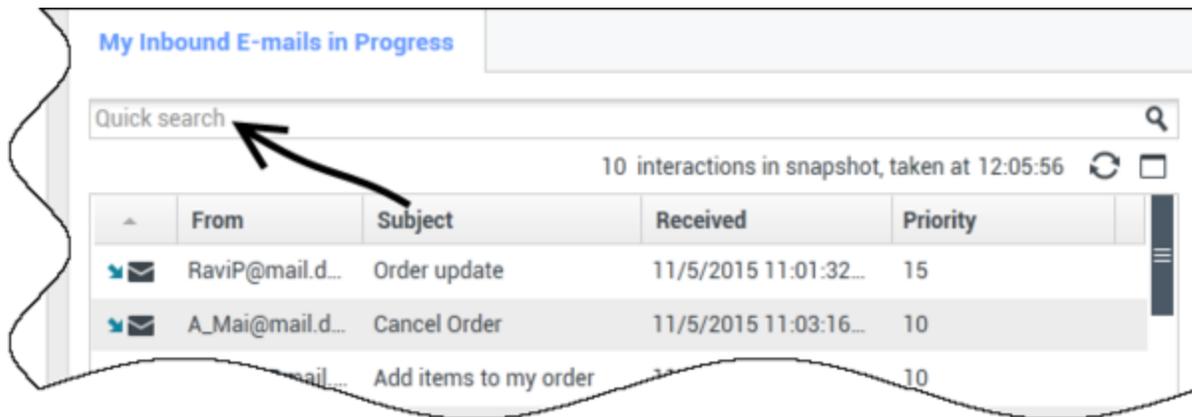
## Búsqueda de workbin y cola de espera de interacción

[**Agregado:** 8.5.110.13]

Es posible que su administrador habilite la capacidad de búsqueda/filtrado para algunos o todos sus workbins y colas de espera de interacción. Esta característica les permite ingresar un valor de búsqueda/filtrado en un campo de Búsqueda rápida para limitar los contenidos de la lista de elementos en el workbin o la cola de espera de interacción solamente para aquellas interacciones que contienen el valor ingresado.

Su administrador decide qué columnas (o propiedades de interacción) que pueden utilizarse para limitar la muestra. Por ejemplo, es posible que su administrador configure un atributo, como Prioridad para las interacciones que le habiliten [buscar interacciones que hayan sido asignadas a una prioridad específica](#). Si la característica de búsqueda está habilitada, pregunte a su supervisor qué valores tiene permiso para utilizar.

Introduzca un valor de búsqueda/filtrado y presione **Intro** o haga clic en la lupa para buscar todas las interacciones que contienen el valor.



## Información sobre interacciones de workbins

Los Detalles, notas y datos del caso para la interacción se muestran en la pestañas de información sobre la interacción. Es posible que tenga que mostrar las pestañas de información sobre interacciones. Para ello, haga clic en el botón **Mostrar/Ocultar el panel de detalles** ( )

El área de información sobre la interacción contiene las siguientes pestañas:

- **Detalles:** Información específica para la interacción, incluyendo Para, De, adjuntos y el cuerpo de la interacción
- **Notas:** El contenido de las notas almacenado en el [Historial del contacto](#)
- **Datos del caso:** Los datos del caso almacenados en el [Historial del contacto](#)

### Detalles

La pestaña Detalles contiene una vista preliminar de la interacción seleccionada, enlaces hacia los adjuntos y la siguiente información acerca de la interacción de correo electrónico:

- Asunto
- Fecha y hora en la cual se envió la interacción
- Para (destinatario) dirección de correo electrónico
- De (remitente) dirección de correo electrónico
- Campos personalizables configurados por su administrador

Para interacciones de workitems tales como, faxes, la pestaña Detalles contiene la siguiente información:

- Tipo de soporte
- Tipo de interacción
- Subtipo de interacción

## 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:

- [Using Workbins \(Utilización de los workbins\)](#)
- [Handle An Email Interaction \(Manejar una interacción de correo electrónico\)](#)
- [Handle A Workitem Interaction \(Manejar una interacción de workitem\)](#)

## Temas relacionados

- [Generalidades sobre las tareas de correo electrónico](#)
- [Código de disposición](#)
- [Workitems](#)

## 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](#)