



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

Asignación manual y automática de contacto

Sumario

- [1 Asignación manual y automática de contacto](#)
 - [1.1 Asignación de un contacto a una interacción](#)
 - [1.2 Recursos relacionados](#)

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](#)