



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

Mi historial

Sumario

- **1 Mi historial**
 - 1.1 Vista de cuadrícula y Vista de árbol
 - 1.2 Recursos relacionados

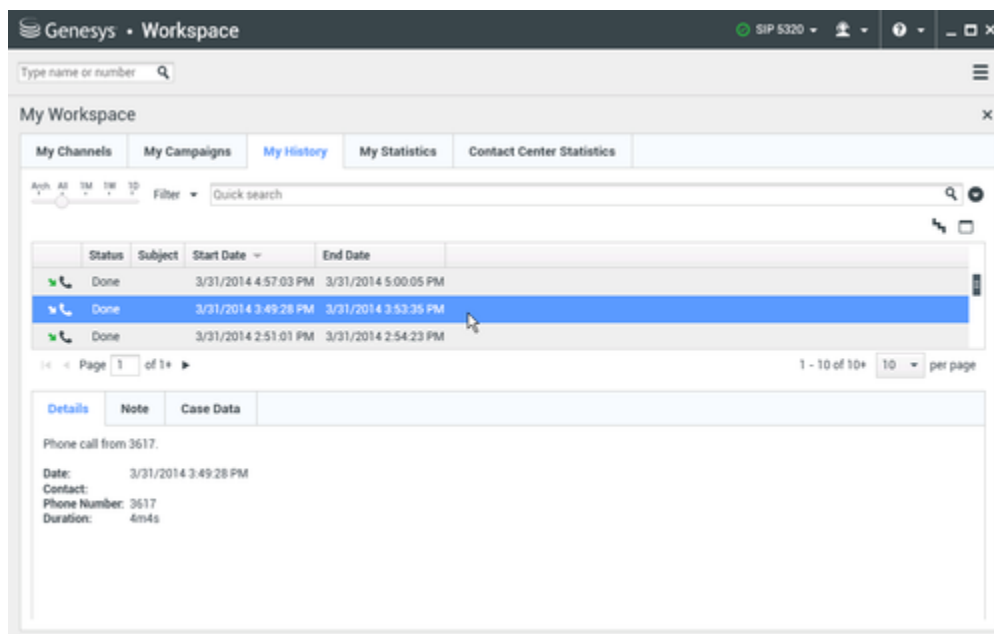
Mi historial

[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](#)