



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

Revisión de AC de correo electrónico

7/27/2025

---

## Sumario

- [1 Revisión de AC de correo electrónico](#)
  - [1.1 Recursos relacionados](#)

# 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](#)