



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

Usar el plugin de Workspace para Skype for Business

Usar el plugin de Workspace para Skype for Business

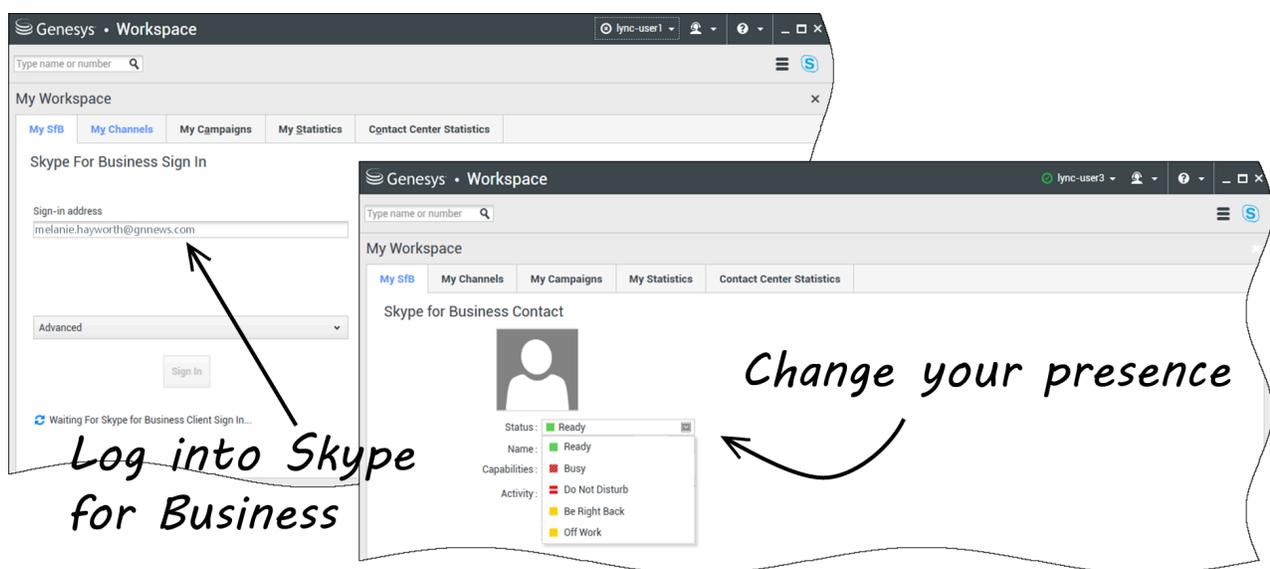
Sumario

- **1 Usar el plugin de Workspace para Skype for Business**
 - 1.1 Iniciar una sesión en Workspace Desktop Edition para acceder a Skype for Business
 - 1.2 Aceptar o rechazar interacciones
 - 1.3 Interacciones de IM
 - 1.4 Interacciones de voz
 - 1.5 Interacciones de video

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

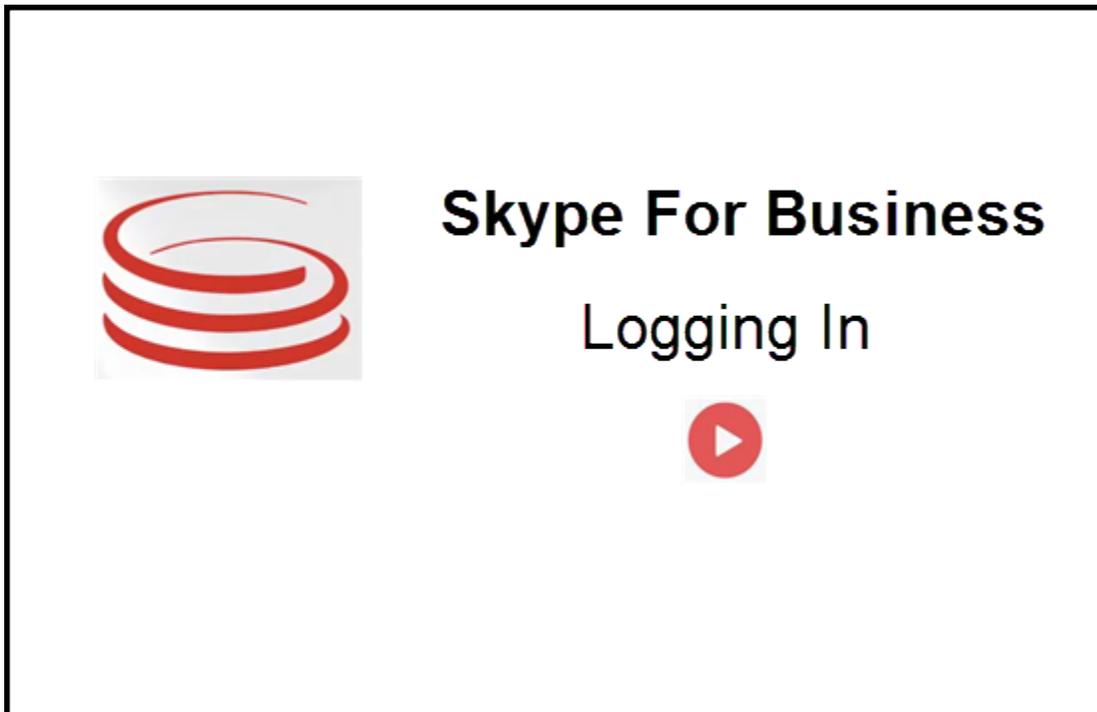
Si quiere iniciar sesión automáticamente en Skype for Business la próxima vez que inicie sesión en su escritorio, seleccione **Recordar contraseña**.

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

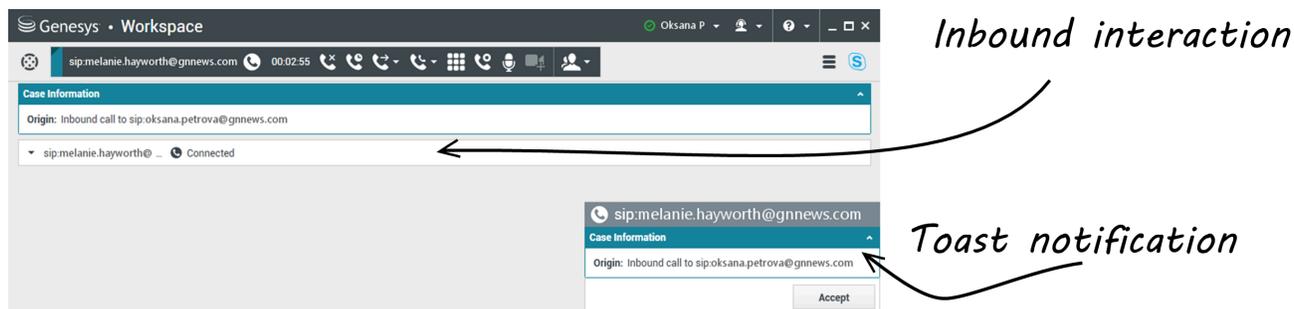


Skype For Business

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.

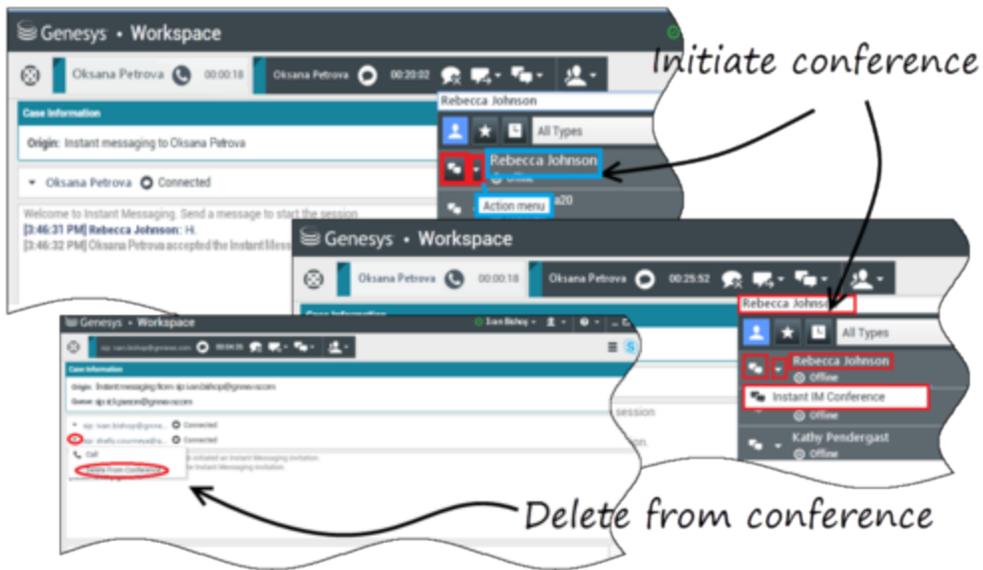
Si acepta el mensaje de notificación, aparece la vista de interacción entrante.

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



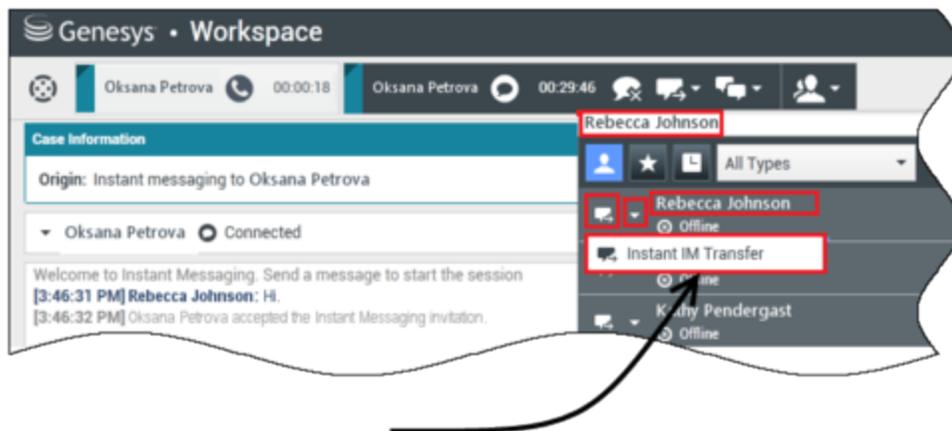
Puede agregar a otro agente a una interacción de IM existente. Seleccione **Conferencia instantánea de IM** y escriba el nombre del agente o URI de contacto en el cuadro de texto. Cuando encuentre el nombre del agente en la lista, seleccione **Conferencia instantánea de IM** o el icono al lado del nombre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

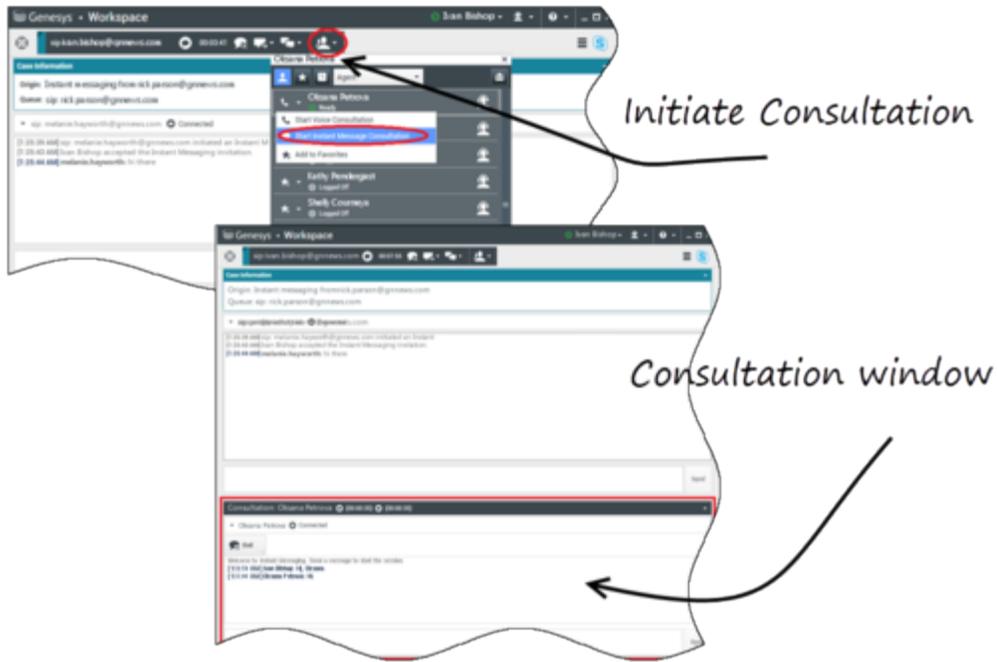
Consulta de IM

[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



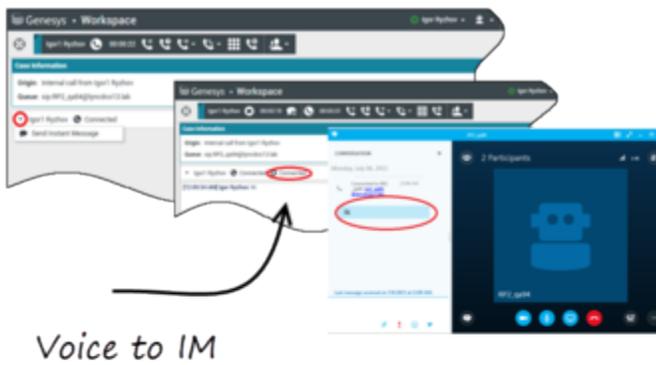
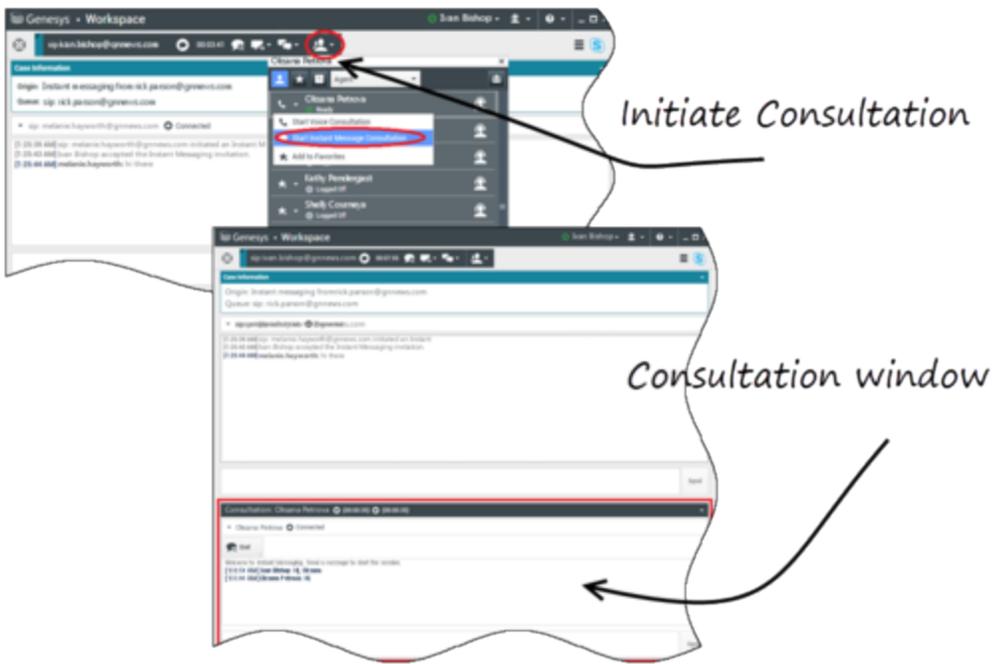
cliente.

Escalar a voz

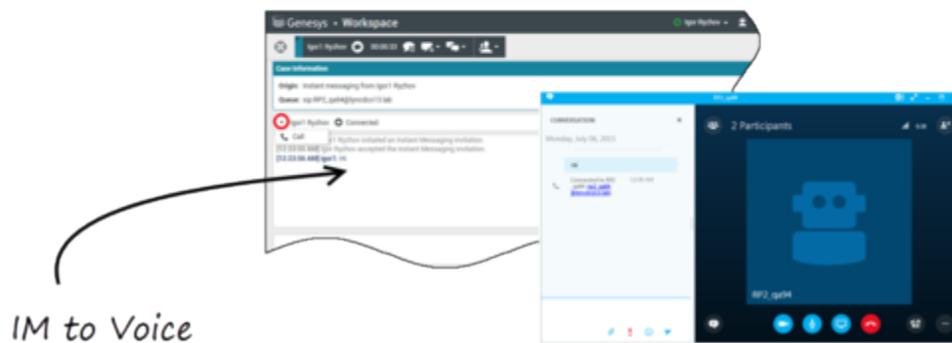
[Link to video](#)

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.



Voice to IM



IM to Voice

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

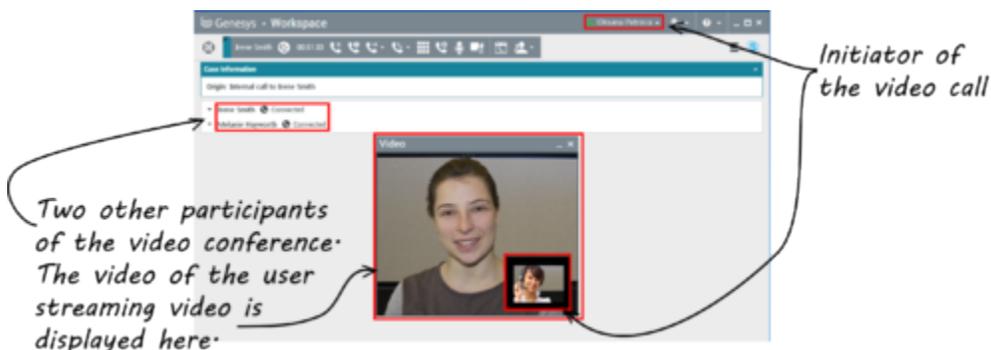
utiliza su cliente Skype para iniciar una llamada de voz con usted. Usted acepta la llamada. Una vez aceptada la llamada, el cliente puede escalar la llamada de voz a video. Si el cliente realizó una llamada de video al agente o agregó video a una llamada existente, usted puede agregar su propio video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