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

Ayuda de Workspace Desktop Edition

7/5/2025

Sumario

- 1 Ayuda de Workspace Desktop Edition
  - 1.1 Ayuda de Workspace
  - 1.2 Guía del usuario de Workspace
  - 1.3 Videos de Workspace
  - 1.4 Resolución de problemas y preguntas frecuentes (FAQ)

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 Editiony* 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 deseleccione 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 punto 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 vozentrantes y salientes
- Interacciones de chat entrante
- Interacciones de correo electrónicoentrante 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