



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 estado

Sumario

- 1 Mi estado
 - 1.1 Seguridad
 - 1.2 Reglas de capacidad
 - 1.3 Pestaña Mis canales
 - 1.4 Icono de estado global
 - 1.5 Recursos relacionados

Mi estado

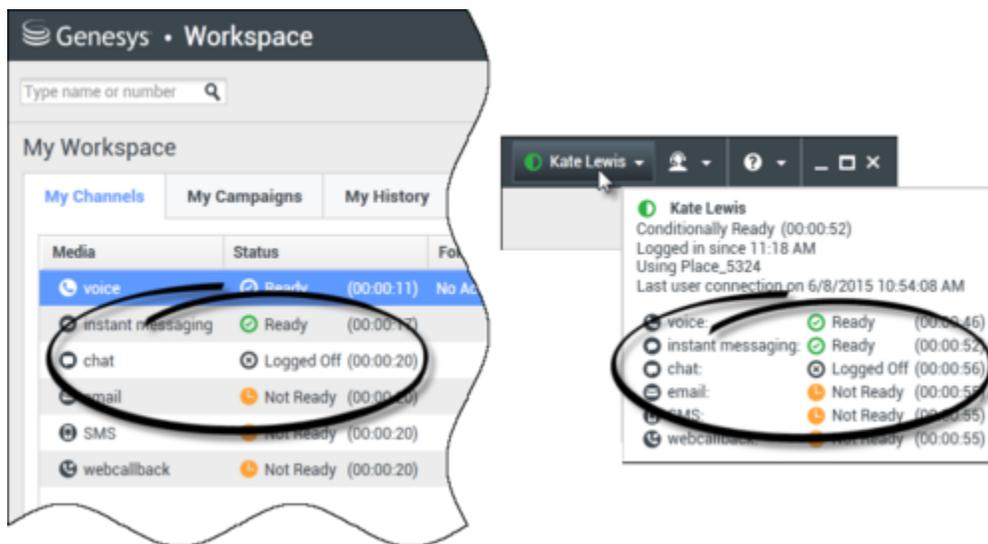
[Modificado: 8.5.108.11, 8.5.139.06]

Sugerencia

¿Busca **tutoriales** para aprender a utilizar esta función? Consulte la sección **Recursos relacionados** al final de este artículo.

[Link to video](#)

La vista Mi estado proporciona una supervisión de estado universal en la **Ventana principal** para todos sus canales de medio.



Puede ver su estado universalmente y por tipo medio. Desplace el puntero del ratón sobre el **icono Estado global** para ver el resumen de su estado de cada medio al que está conectado. Para el canal de voz, también puede **desviar** sus llamadas a una extensión diferente.

Utilice la barra de herramientas para aplicar acciones a los tipos de medio seleccionados. Se pueden aplicar las siguientes acciones:

- Iniciar sesión/Finalizar sesión
- DND activo
- No está listo (razón)/Listo
- Trabajo después de la llamada

Los siguientes estados están disponibles para cada uno de los tipos de medios a los cuales está

Mi estado

conectado:

- Fuera de servicio
- Sesión finalizada
- DND está activo
- No está listo (razón)/Listo

Seguridad

[Modificado: 8.5.139.06] Las siguientes características de seguridad pueden ser configuradas por su administrador para protegerlo a usted y a su estación de trabajo:

- Podría ser bloqueado de Workspace y pasar a un estado No está listo con o sin una razón No está listo si no utiliza su teclado o ratón por un período de inactividad que es definido por su administrador. Si es bloqueado de Workspace, deberá **volver a autenticar** y reiniciar su estado a Listo para recibir nuevas interacciones.
- En el mensaje emergente del icono Estado global puede verificar la fecha y hora de su ultimo inicio de sesión. Coloque el puntero de su ratón sobre el icono Estado global para abrir su mensaje emergente.
- Si bloquea su estación de trabajo con o sin establecer primero su estado como No está listo, su administrador podría haber configurado su cuenta para cambiar automáticamente a No está listo, con o sin una Razón de No está listo. Cuando se desbloquea la estación de trabajo, su estado permanecerá en el estado No está listo hasta que se establezca en Listo.

Reglas de capacidad

La vista de su estado que otros agentes ven podría ser configurada para basarse en la regla de capacidad. Su estado en cualquier canal podría no ser Ocupado hasta que esté *en capacidad* para dicho canal.

Pestaña Mis canales

[Modificado: 8.5.108.11]

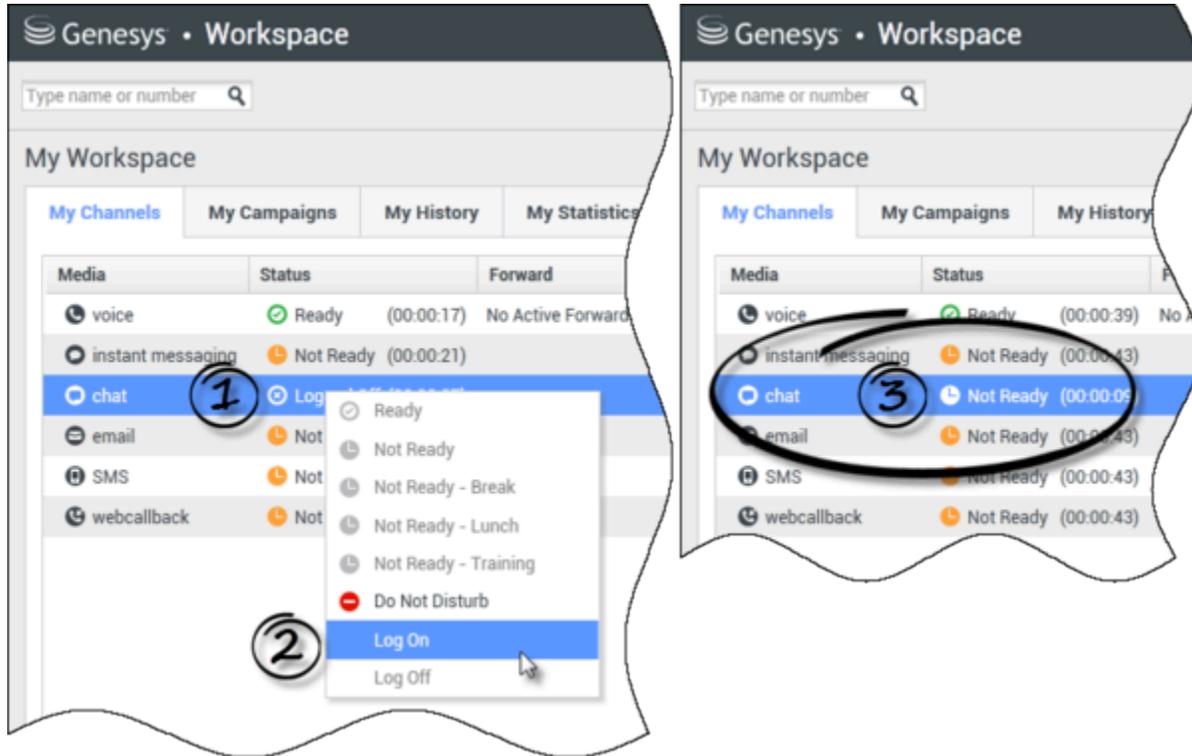
Utilice la pestaña Mis canales para ver y modificar los canales de interacción que esté utilizando.

Presione un canal con el botón derecho del mouse, ya sea en la columna Estado o en la columna Reenvío, a fin de abrir el Menú de acciones para dicho canal y columna. Utilice el Menú de acciones para realizar las siguientes acciones:

- Cambiar su estado Listo en un canal

Mi estado

- Iniciar o finalizar sesión en un canal
- Activar/desactivar su estado No molestar
- Las llamadas reenviadas que son dirigidas de su extensión a otra extensión en el switch/canal de voz



Reenvío de llamadas

Para reenviar llamadas a una extensión diferente, en el canal de soporte seleccionado, presione con el botón derecho del mouse la columna Reenviar y haga clic en **Reenviar**.

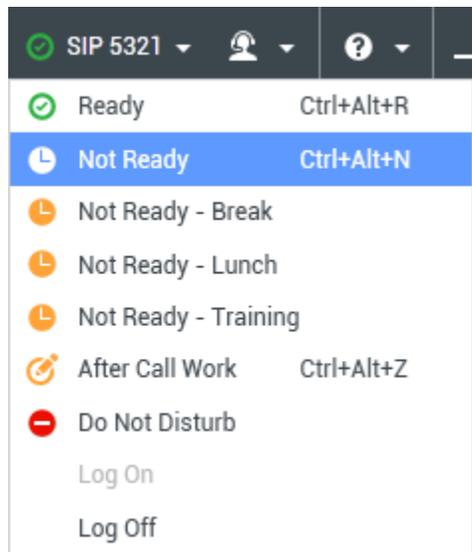
Esta acción abre el cuadro de diálogo Reenviar. Ingrese la extensión a la cual desea reenviar sus llamadas y haga clic en **Aplicar**. Haga clic en **Cancelar** para regresar a la pestaña Mis canales sin reenviar sus llamadas.

Si tiene un conjunto de reenvíos activos y desea inhabilitarlo, en el canal de soporte seleccionado haga clic con el botón derecho del mouse la columna Reenviar, y seleccione **Cancelar Reenviar**.

En el cuadro de diálogo Cancelar Reenviar, haga clic en **Aplicar** para cancelar el reenvío. Para mantener el reenvío activo, haga clic en **Cancelar**; esto elimina el reenvío activo y cambia el estado Reenvío a **No hay Reenvío activo**.

Icono de estado global

Haga clic en el icono **Estado global** para abrir el menú de su estado.



Seleccione su estado en el menú. El contenido de este menú es definido por su administrador. Las opciones del estado podrían incluir Listo, No está listo, No molestar, Trabajo después de la llamada, No está listo con razón e Iniciar sesión/Finalizar sesión.

Las selecciones que realice en este menú son aplicadas a *todos los medios a los cuales está conectado*.

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 Status \(Administrar su estado\)](#)
- [Log In \(Iniciar sesión\)](#)

Temas relacionados

- [Ventana principal](#)
- [Login](#)

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](#)