



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

[Interacciones de WhatsApp](#)

Sumario

- 1 Interacciones de WhatsApp
 - 1.1 Indicador de respuestas pendientes
 - 1.2 Uso de workbins
 - 1.3 Utilizar la biblioteca de respuestas estándar
 - 1.4 Archivos adjuntos
 - 1.5 Emojis
 - 1.6 Enlaces web
 - 1.7 Ubicación entrante
 - 1.8 Envío de mensajes de salida
 - 1.9 Recursos relacionados


Interacciones de WhatsApp

Sugerencia

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

Interaction Workspace le permite manejar las interacciones de WhatsApp. Este tema también está cubierto en la [guía del usuario de Workspace Desktop Edition](#).

Indicador de respuestas pendientes


Cuando recibe un mensaje de un contacto, se inicia un temporizador y aparece un indicador de respuesta pendiente junto al icono de tipo de interacción en la parte superior de la ventana de interacción de WhatsApp (). El temporizador le indica que tiene pendiente una respuesta para su contacto.

El color del indicador de respuesta pendiente comienza en verde. Si no ha respondido durante un intervalo de tiempo específico, el indicador cambia a amarillo. Si aún no ha respondido durante un segundo intervalo de tiempo, el indicador cambia a rojo y comienza a parpadear. El indicador desaparece después de enviar un mensaje al contacto.

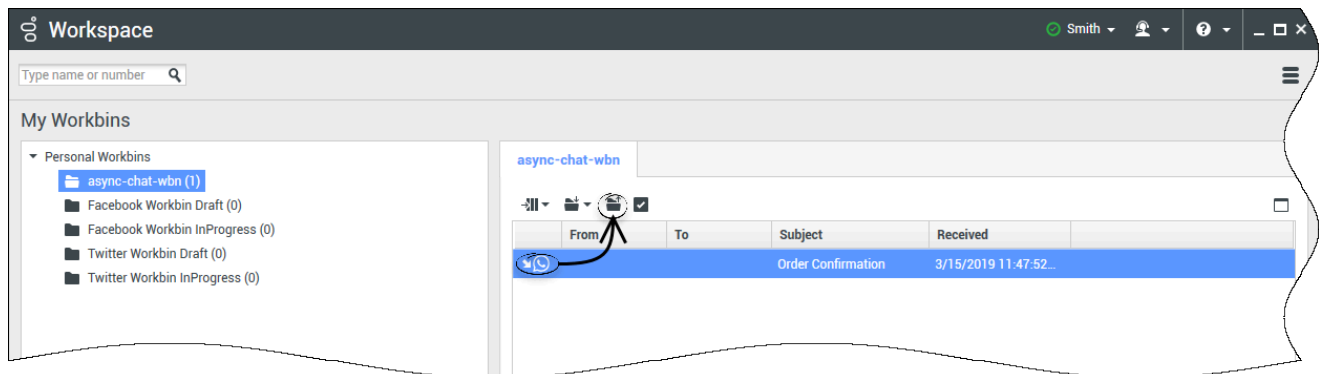
Si tiene una respuesta pendiente y la ventana Interacción de chat no es la ventana activa, el icono de tareas de Workspace comienza a parpadear en la barra de tareas de Windows, independientemente de la condición que se muestre en el indicador de respuesta pendiente. Este parpadeo se detiene en cuanto se vuelve a navegar por la interacción haciendo clic en la barra de control de la interacción.

Uso de workbins

Su empresa puede utilizar **workbins** para gestionar las interacciones de WhatsApp. Un workbin es como una cola de espera personal, donde se pueden almacenar interacciones que serán utilizadas más tarde. Además, al cerrar la sesión, las interacciones abiertas de WhatsApp se transfieren a un workbin para su uso posterior. Si un cliente reanuda una de estas interacciones, se elimina automáticamente del workbin y se transfiere a un agente disponible.

Haga clic en  para transferir la interacción a un workbin. La interacción se cierra en Workspace, pero la sesión sigue activa en segundo plano (del lado del servidor) y para el cliente final.

Para recuperar la interacción del workbin, seleccione la interacción y haga clic en Abrir, como se muestra a continuación:



Utilizar la biblioteca de respuestas estándar

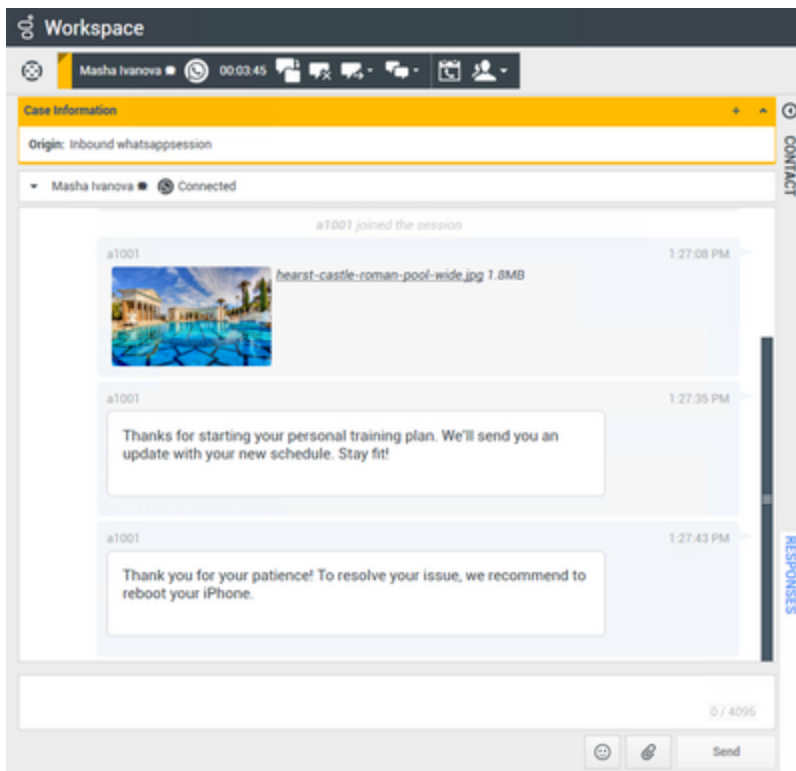
Puede utilizar la biblioteca de respuestas estándar de Workspace para insertar respuestas preparadas en su conversación. El texto se envía primero en un mensaje separado, seguido de los archivos adjuntos (si los hay). Puede hacer clic en la **X** que aparece sobre un archivo adjunto para eliminarlo de la respuesta.

Consulte [Uso de la biblioteca de respuestas estándar](#) en la documentación de Workspace Desktop Edition para obtener más información general sobre el uso de las respuestas estándar.

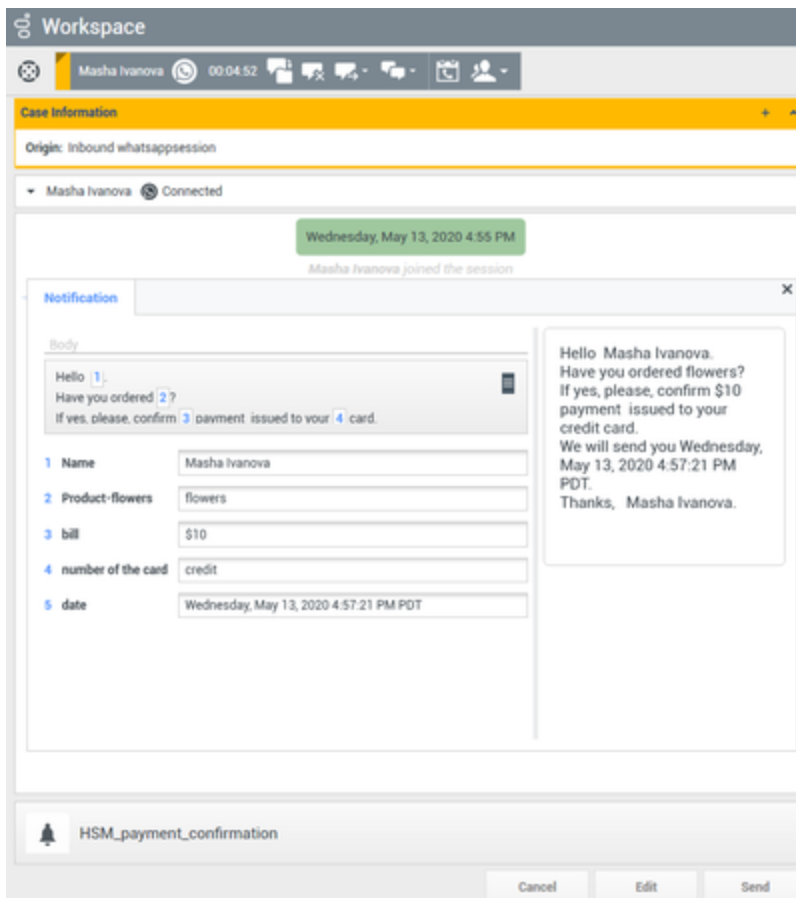
Notificaciones

También puede utilizar las respuestas estándar para insertar mensajes estructurados (también conocidos como *Notificaciones*) en las interacciones de WhatsApp. Estos mensajes se utilizan para notificar a los clientes información útil, como los saldos de las cuentas, las alertas de servicio, etc.

Esta función se utiliza de la misma manera que una respuesta estándar. En la pestaña **Respuestas**, seleccione la respuesta estándar que utiliza la función de notificación e insértela en la conversación. Este es un ejemplo de un mensaje de notificación:



Después de insertar la notificación, puede hacer clic en el icono de notificación o en **Edición** para acceder a la pestaña **Notificación** y editar los valores de los parámetros que se utilizan en el mensaje. Cuando haya terminado de editar, haga clic en **Enviar** para enviar la notificación o en **Cancelar** para cancelar la acción.



Sugerencia

Consulte [Uso de la biblioteca de respuestas estándar](#) en la documentación de Workspace Desktop Edition para obtener más información general sobre el uso de las respuestas estándar.

Archivos adjuntos

Haga clic en  para adjuntar un archivo. También puede recibir archivos adjuntos.

- Haga clic en el icono correspondiente en el área de transcripción para mostrar o reproducir el archivo adjunto.
- Haga clic con el botón derecho en el icono y seleccione **Guardar como...** para guardar el archivo adjunto.

Importante

- El tamaño de un archivo adjunto debe ser inferior a 100 MB.
- El tamaño y el tipo de archivo que puede adjuntar o recibir pueden estar limitados por su configuración.

Se admiten los siguientes tipos de archivos adjuntos:

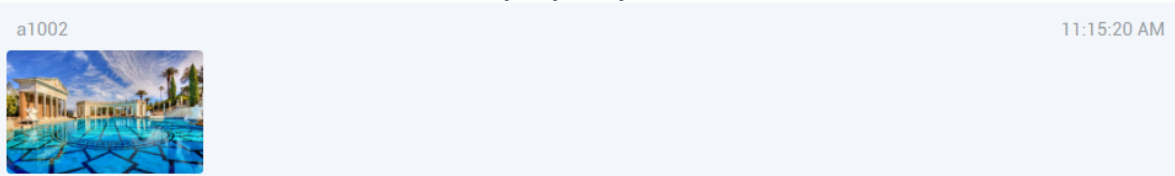
- Archivos no multimedia: Los archivos que no son multimedia se abren con la aplicación predeterminada para ese tipo de archivo. Actualmente, se admiten los siguientes tipos de documentos: PDF, DOC(X), PPT(X) y XLS(X).



- Audio: aparece un icono de archivo adjunto de audio en el área de mensajes. Seleccione el icono para abrir el archivo de audio. Actualmente, se admiten los siguientes tipos de archivos: AAC, M4A, AMR, MP3, OPUS, OGA y OGG.



- Imágenes: aparece una vista previa de la imagen en el área de mensajes. Seleccione la imagen para abrirla. Actualmente, sólo se admiten archivos JPG/JPEG y PNG.



- Videos: aparece un icono de video adjunto en el área de mensajes. Seleccione el icono para abrir el video. Actualmente, solo se admiten videos MP4.

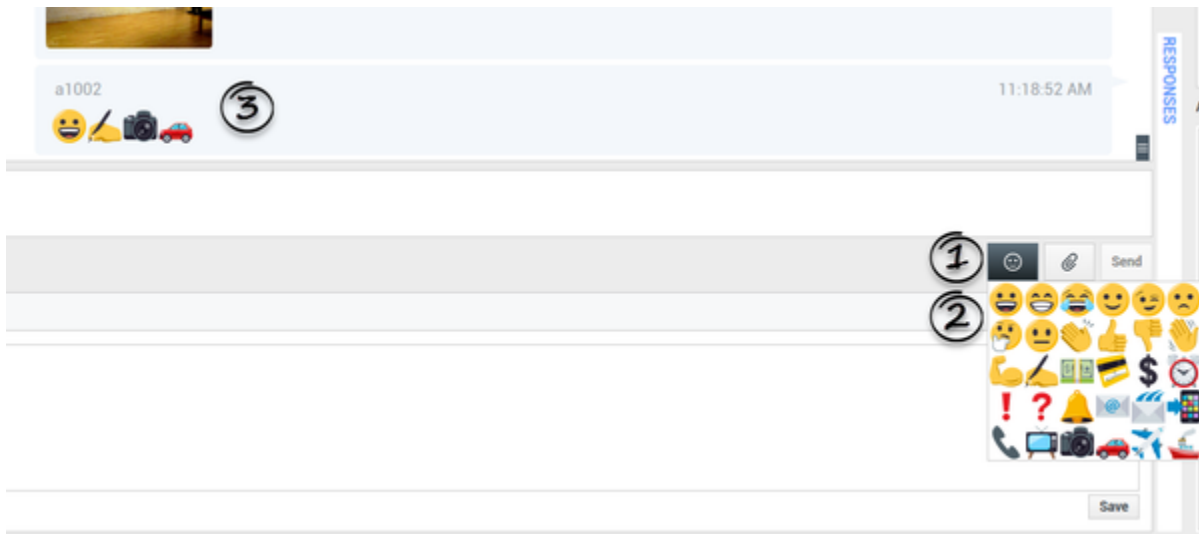


Emojis

WhatsApp ofrece un conjunto de emojis que puede utilizar en las interacciones del chat.

1. Haga clic en el icono de la cara sonriente para obtener una ventana de selección.
2. Seleccione un emoji.

3. Cuando selecciona un emoji, este aparece en el área del mensaje.




Enlaces web

Todos los enlaces de URL se muestran como hipervínculos en la ventana de chat. Haga clic en un enlace para abrirlo en el navegador web predeterminado del sistema.


Ubicación entrante

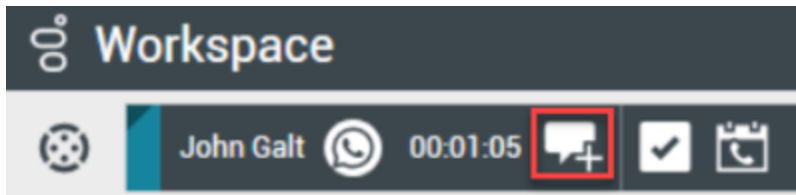
La ubicación entrante se muestra como un mensaje de texto con un enlace (URL) en la ventana de chat. Haga clic en el enlace para ver la ubicación en el navegador web predeterminado del sistema.

Envío de mensajes de salida

Puede iniciar una conversación con un contacto anterior utilizando la vista **Mi historial** o viendo el historial de un contacto concreto en el **Directorio de contactos**. Seleccione una interacción pasada con el contacto y haga clic en .

La interacción se abre y puede utilizar la misma funcionalidad que una interacción entrante para conversar con el contacto.

Alternativamente, si aún no ha marcado una interacción como Terminada, puede hacer clic en  en la barra de control de la interacción para crear una nueva sesión de salida.



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 A WhatsApp Interaction \(Manejar una interacción de WhatsApp\)](#)
- [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

- [Generalidades sobre funcionalidad](#)
- [Componentes, características y controles](#)
- [Ayuda de Workspace Desktop Edition](#)

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](#)