



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

Обзор задач голосового взаимодействия

---

## Содержание

- 1 Обзор задач голосового взаимодействия
  - 1.1 Сопутствующие ресурсы

# Обзор задач голосового взаимодействия

С помощью задач голосового взаимодействия можно начинать общение с внутренними абонентами.

- **Голосовое взаимодействие:** позволяет просматривать информацию, необходимую для общения с контактом или внутренним абонентом по телефону.
- **Внутреннее голосовое взаимодействие:** позволяет начать телефонный разговор с внутренним абонентом.
- **Голосовая консультация:** позволяет проконсультироваться с другим агентом относительно текущего **голосового взаимодействия**. Если голосовая консультация начата на основе активного взаимодействия, ваш внутренний абонент получает доступ к сопроводительным данным, информации о контакте и его истории. Ваш внутренний агент также может не принимать запрос на консультацию. Звонок можно добавить в список «Активные консультации» и переадресовать его вашему консультанту или пригласить консультирующего коллегу на телефонную конференцию.
- **Запись голоса:** с помощью этой функции можно записать текущее голосовое взаимодействие с контактом или внутренним адресатом (только для агентов с возможностью использования протокола VoIP или SIP).
- **Видеовзаимодействие:** позволяет отправлять и получать видеопоток во время голосового вызова.

## Сопутствующие ресурсы

Подробные уроки по использованию всех функций Workspace см. в *руководстве пользователя Workspace Desktop Edition* (только на английском языке). Эти уроки могут быть вам полезны.

- [Handle A Voice Call \(Обработка голосового вызова\)](#)
- [Blend Different Media Into A Single Conversation \(Комбинирование различных каналов коммуникаций в рамках одного общения\)](#)
- [Main Window Basics \(Основные сведения о главном окне\)](#)
- [Workspace Windows and Views \(Окна и представления в Workspace\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Сводка об основных вариантах использования\)](#)

## Сопутствующие темы

- [Обзор функций](#)
- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Справка по Workspace Desktop Edition](#)

## Популярные 10 страниц

1. [Справка по Workspace Desktop Edition](#)
2. [Основное окно.](#)
3. [Мое состояние](#)
4. [Каталог контактов](#)
5. [Рабочие папки](#)
6. [Обзор функций](#)
7. [Мои сообщения](#)
8. [Вход](#)
9. [Голосовая консультация](#)
10. [Компоненты, функции и элементы управления](#)