



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 функций

---

## Содержание

- 1 Обзор функций
  - 1.1 Поддержка подключаемых модулей
  - 1.2 Сопутствующие ресурсы

# Обзор функций

Интерфейс Workspace состоит из видов и окон, содержащих **компоненты, функции и элементы управления**, необходимые для выполнения таких задач, как обработка входящих голосовых взаимодействий.

**Окно входа:** первое представление, появляющееся при запуске приложения. Оно служит для идентификации пользователей и, если это необходимо, указания дополнительных данных, связанных с ролью пользователя или технической средой. Чтобы открыть окно входа, **запустите** приложение Workspace.

**Основное окно:** здесь можно изменять свой статус и настройки, работать с контактами и избранными элементами, находить существующие взаимодействия, просматривать ключевые показатели эффективности и сообщения и начинать новые взаимодействия.

**Гаджет «Статистика»:** позволяет просматривать KPI и статистику контакт-центра в постоянном представлении. Статистику можно просматривать в статическом или динамическом представлении.

**Окно предварительного просмотра взаимодействия:** здесь отображаются интерактивные уведомления о новых входящих взаимодействиях. В уведомлении, предназначенном для предварительного просмотра информации, указываются вложенные данные, позволяющие вам решить, принимать ли приглашение к взаимодействию.

## Задачи голосового взаимодействия

- **Голосовое взаимодействие:** позволяет просматривать всю информацию, необходимую для общения с контактом или внутренним агентом по телефону.
- **Внутреннее голосовое взаимодействие:** позволяет начать телефонный разговор с внутренним абонентом.
- **Голосовая консультация:** позволяет проконсультироваться с другим агентом относительно текущего **голосового взаимодействия**, прежде чем начинать телефонную конференцию или переадресовывать вызов на этого агента.
- **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 добавлять видеоканал в текущий голосовой вызов.

**Взаимодействие обратного вызова через Интернет:** позволяет просмотреть информацию, необходимую для обработки обратного голосового вызова контакту через Интернет.

## Задачи взаимодействия в чате

- **Взаимодействие в чате:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для общения с контактом или внутренним агентом в чате.
- **Консультационный чат:** позволяет проконсультироваться с другим агентом относительно текущего взаимодействия в чате, прежде чем начинать конференцию или переадресовывать

вызов на этого агента.

**Взаимодействие по электронной почте:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для обработки входящих и исходящих взаимодействий по электронной почте с контактом или внутренним агентом, а также сведения об анализе проверки качества взаимодействий по электронной почте.

**Взаимодействие по SMS:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для общения с контактом по SMS.

**Плагин Skype для бизнеса:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для обработки взаимодействий с контактом в среде Skype для бизнеса.

**Взаимодействие Facebook:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для обработки взаимодействия с контактом в сети Facebook.

**Взаимодействие Twitter:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для обработки взаимодействия с контактом в сети Twitter.

**Взаимодействие RSS:** позволяет просмотреть всю информацию, необходимую для обработки взаимодействия RSS с контактом.

**Рабочие документы:** позволяет просмотреть неинтерактивные типы коммуникаций, например факсы.

**Внутренние мгновенные сообщения:** позволяет **отправлять** и **получать** мгновенные сообщения от других внутренних адресатов.

### Задачи исходящих кампаний

- **Предварительный просмотр исходящих звонков:** позволяет запрашивать взаимодействия в рамках исходящих кампаний и просматривать данные о контактах, прежде чем звонить им.
- **Предварительный просмотр исходящих звонков в режиме Push:** позволяет автоматически принимать взаимодействия в рамках исходящих кампаний и просматривать данные о контактах, прежде чем звонить им.
- **Исходящие звонки в режимах Progressive и Predictive:** позволяет принимать исходящие взаимодействия, автоматически инициируемые системой.
- **Операции с исходящими звонками:** позволяет использовать общие функции для звонков, например переадресацию звонка или планирование обратного вызова.

## Поддержка подключаемых модулей

Приложение Workspace поддерживает подключаемые модули Genesys для различных каналов коммуникаций, в том числе социальных сетей, например Facebook и Twitter. Подробную информацию об их установке и использовании см. в документации по подключаемым модулям Genesys eServices.

### 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.

- [Getting Started \(Начало работы\)](#)
- [Handling Interactions \(Работа со взаимодействиями\)](#)
- [Basic Use-Case Summary \(Сводка об основных вариантах использования\)](#)

### Сопутствующие темы

- [Компоненты, функции и элементы управления](#)
- [Team Communicator](#)
- [Управление с помощью клавиатуры и специальные возможности](#)

### 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](#)