



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

Conectar

Índice

- **1 Conectar**
 - 1.1 Conectar ao Aplicativo Workspace
 - 1.2 Definir parâmetros avançados de conexão
 - 1.3 Conectar-se a um Grupo de Locais
 - 1.4 Alterar sua senha
 - 1.5 Ambientes de área de trabalho remotos e virtuais
 - 1.6 Conectar-se em um ambiente de logon único
 - 1.7 Recursos relacionados

Conectar

[**Modificado:** 8.5.108.11, 8.5.112.08, 8.5.114.08, 8.5.138.04]

Dica

Você está procurando **tutoriais** para ajudá-lo a aprender como usar este recurso? Confira a seção [Recursos relacionados](#) na parte inferior deste artigo.

A tela de conexão é a primeira exibição apresentada. Ela permite que você se identifique e, se necessário, introduza dados adicionais de conexão com base na sua função ou no ambiente técnico.

Antes de começar a usar o Workspace, certifique-se de que seu telefone esteja funcionando. (Somente SIP) Conecte o seu fone de ouvido USB.

Importante

Ao fazer seu login no Workspace, o aplicativo é habilitado para quaisquer fones de ouvido conectados à sua estação de trabalho. Se você quiser usar um fone de ouvido diferente, saia do Workspace, conecte o fone de ouvido novo e reinicie o Workspace.

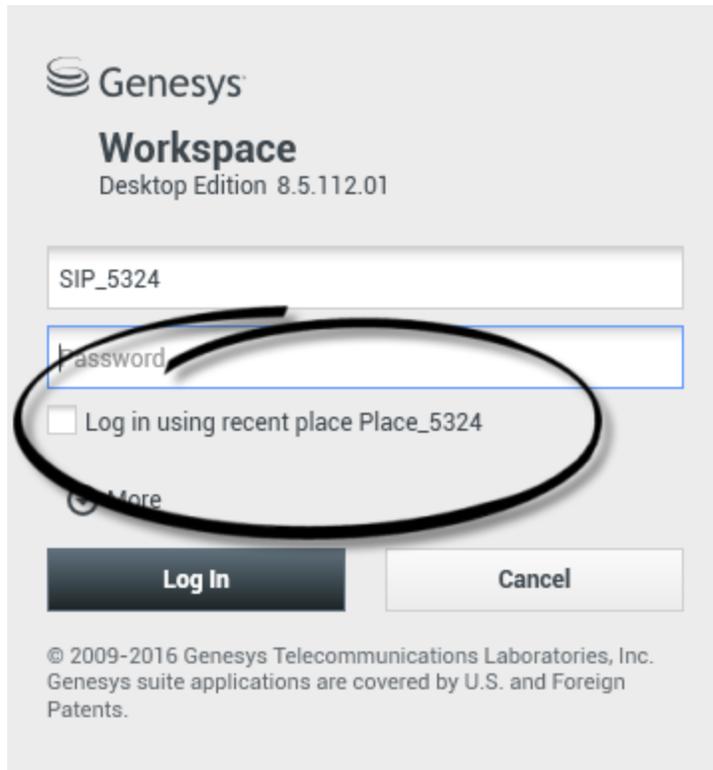
A conexão é um processo de duas etapas — e na primeira vez que você fizer login, poderá ter de alterar a senha.

Se você for um agente que nem sempre usa o mesmo aparelho de telefone e estação de trabalho (algumas vezes referido como roaming ou hot-seating), poderá ser necessário inserir informações adicionais sobre seu local (número de telefone na sua estação de trabalho) para se certificar de que, quando as chamadas forem direcionadas a você, elas tocarão no telefone onde você está trabalhando em vez do último telefone ao qual você se conectou.

Dica

Se você tiver problemas para acessar sua conta ou conectar-se a qualquer canal de mídia, entre em contato com o administrador de seu sistema ou com o pessoal de TI para obter suporte. Eles podem ajudá-lo a determinar se a questão é com sua conta, sua conexão ou o ambiente Genesys.

Conectar ao Aplicativo Workspace



Depois de iniciar o aplicativo Workspace, a exibição da conexão é aberta na sua área de trabalho, permitindo que você se identifique para o sistema. Se você não souber quais informações inserir na tela de login ou se tiver várias contas, cada uma com uma finalidade diferente, entre em contato com seu supervisor ou administrador para determinar quais informações de login usar.

1. Introduza seu nome de usuário no campo Nome de Usuário.
2. Introduza sua senha no campo Senha. (Observação: pode ser necessário alterar sua senha ao conectar pela primeira vez, em intervalos específicos ou por outros motivos de segurança. Consulte [Alterar sua senha](#)).
3. Marque Conectar usando local recente se você estiver usando o mesmo aparelho de telefone e a estação de trabalho à qual você se conectou pela última vez
4. Se necessário, selecione seu idioma na lista suspensa Idioma.
5. Execute um dos seguintes procedimentos:
 - Conectar para se autenticar no sistema.
 - Cancelar para interromper o estabelecimento da conexão e fechar a tela de conexão.

Esse processo o identifica para o sistema, de forma que o aplicativo correto seja carregado na sua estação de trabalho. Se nenhuma informação adicional for necessária, a [Janela Principal](#) abre imediatamente após você clicar em

Conectar. Caso contrário, a exibição **Parâmetros Avançados de Conexão** é exibida.

Sua conta pode ser configurada para especificar o idioma de sua preferência. Para especificar uma preferência de idioma diferente, selecione um idioma da lista suspensa Idioma.

Mais/Menos Opções

Na primeira exibição de conexão, sua conta deve ser configurada para especificar opções adicionais.

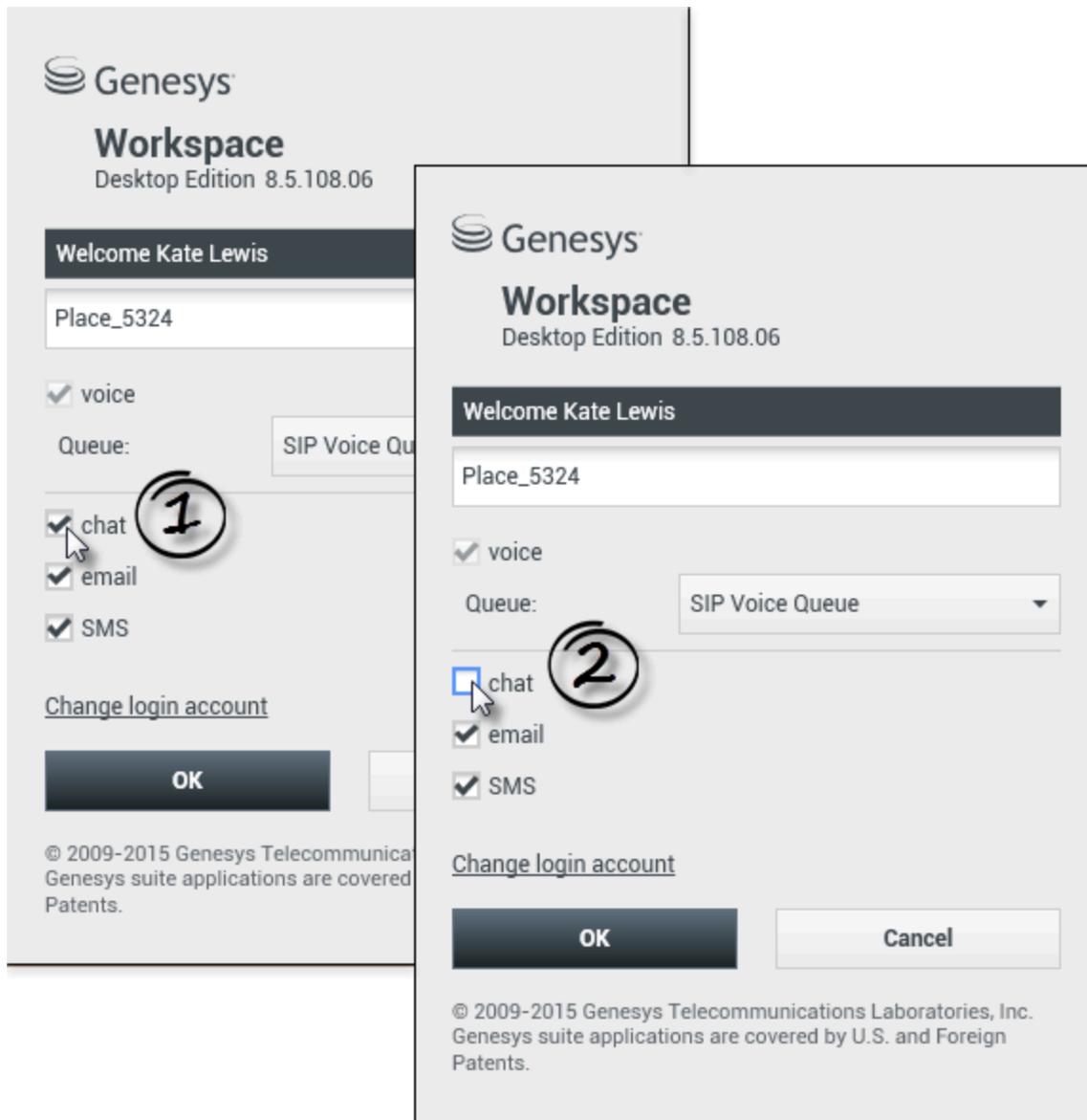
- Para especificar opções adicionais, clique em **Mais**.
- Para ocultar opções adicionais, clique em **Menos**.

As opções para as quais sua conta pode estar configurada para especificar incluem o seguinte:

- Nome do aplicativo do Workspace.
- Nome do host que está executando seu servidor de configuração.
- Número da porta do seu servidor de configuração. Esta porta é normalmente 2020.

Entre em contato com o administrador do seu sistema para obter mais informações sobre essas opções.

Definir parâmetros avançados de conexão



[Modificado: 8.5.108.11, 8.5.138.04]

Depois de você ter sido autenticado e conectado, uma nova exibição pode ser aberta na sua área de trabalho que permite especificar informações adicionais, com base nas tarefas que deseja executar. O conteúdo da exibição é definido pelo administrador e é específico para sua função. No entanto, se não for necessária nenhuma informação adicional, a exibição **Janela Principal** é aberta imediatamente.

A exibição Parâmetros Avançados de Conexão confirma sua conexão. Ela pode notificá-lo sobre a necessidade de selecionar um ou mais canais e/ou fornecer quaisquer informações adicionais de conexão específicas a esses canais.

Informações adicionais

Se necessário, insira as seguintes informações:

1. Seu local
2. Sua fila
3. Canais de mídia que você pretende usar (Voz, IM, SMS, itens de trabalho como faxes etc.).
4. Número de telefone opcional, se você estiver em um sistema do SIP Server e se conectar remotamente.

Se você se conectou anteriormente a uma estação diferente, ou se não marcou Conectar usando Local recente na primeira exibição de conexão, você deve verificar se inseriu o local correto no campo Local. Se o Local for incorreto, as chamadas poderão ser direcionadas para um telefone diferente definido em uma estação de trabalho diferente.

Você pode ter a opção de marcar e desmarcar canais de mídia eServices, como chat, SMS, e-mail, redes sociais (por exemplo, Facebook e Twitter) e itens de trabalho (como fax).

O administrador decide como seu sistema se comporta se você desmarcar mídia no momento da conexão (desmarcar mídia que você não usará pode poupar dinheiro e largura de banda do sistema da sua empresa).

Se desmarcar um canal de mídia, você não será conectado ao canal quando o Workspace iniciar. Para usar o canal posteriormente na sua sessão, você deve se conectar ao canal manualmente na exibição **Meus Canais** na Janela Principal ou no menu **Status Global**.

Concluir o processo de conexão

Após inserir seus parâmetros adicionais, execute um dos seguintes procedimentos:

- Clique em **OK** para enviar suas informações; a exibição **Janela Principal** é aberta.
- Clique em **Cancelar** para fechar a exibição Parâmetros do Sistema e desconecte-se.
- Clique em **Alterar conta de conexão** para voltar à primeira exibição de conexão.

Usar diferentes telefones

[Adicionado: 8.5.138.04]

Em alguns ambientes, os agentes têm mais de um Local a escolher quando especificam seu Local durante a conexão. Por exemplo, eles podem se conectar de sua estação de trabalho no escritório em um dia e de seu telefone residencial ou celular no dia seguinte. Se esta for a configuração em seu ambiente, o administrador ou supervisor lhe dará nomes de locais diferentes para usar, dependendo do telefone que você estiver usando para fazer o login no Workspace. Digite o Local no campo **Local** da segunda janela de conexão.

Número de telefone remoto

Se sua empresa estiver usando um Servidor SIP (VoIP), sua conta pode ser configurada para fazer a

conexão usando um número de telefone remoto, através do qual você pode ser contatado se não estiver conectado em um telefone do sistema interno da empresa.

Se você estiver conectado remotamente, na exibição Parâmetros de Conexão Avançada, na caixa de diálogo Número de Telefone, digite o número do telefone remoto para o qual suas chamadas serão direcionadas. O número de telefone deste campo pode já estar configurado para você.

Detecção do Fone de Ouvido USB

Quando você se conecta a um canal de Voz SIP, o Workspace verifica se o fone de ouvido USB que sua conta está configurada para usar está conectado. Se não estiver, você será conectado ao Workspace, mas não ao canal de Voz SIP. Não deixe de conectar o seu fone de ouvido USB, assim você poderá usar o canal de Voz SIP.

O Workspace detecta quando o seu fone de ouvido USB está conectado ou desconectado e define o seu status da forma adequada. Se o fone de ouvido USB não estiver conectado, será exibida uma **mensagem**.

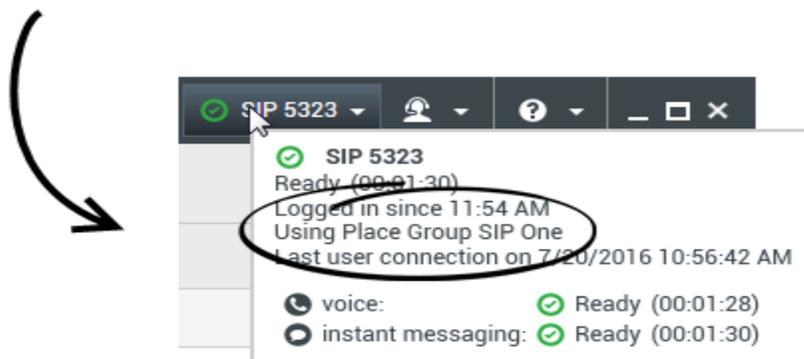
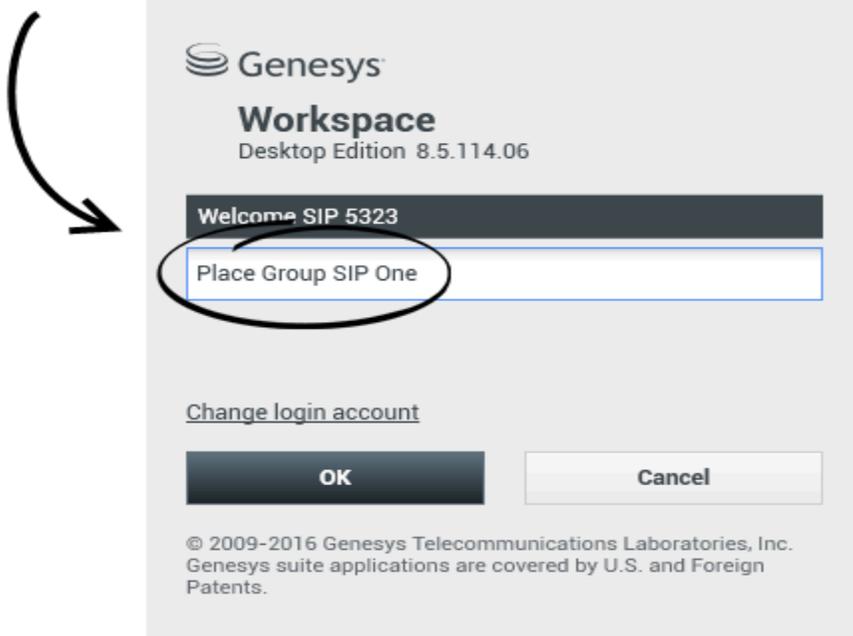
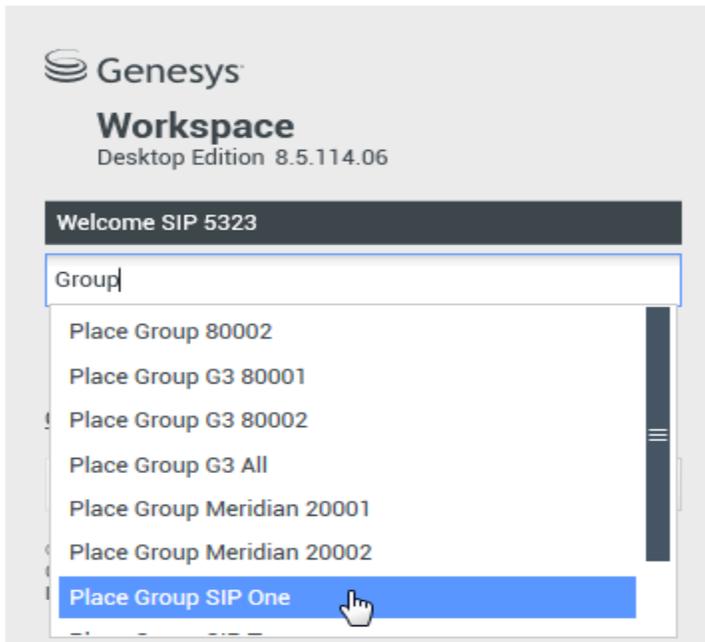
As configurações de volume para o fone de ouvido USB que foram usadas na última vez que você se desconectou permanecerão na próxima vez que se conectar. Você pode ajustar o volume do fone de ouvido USB usando o controle de volume na janela **Interação de Voz**.

Estado Disponível/Pausa

O administrador de sistema especifica qual é o seu **status** para cada canal quando você faz o login. Se sua conta estiver configurada como Pausa em um ou mais canais, o administrador do sistema pode especificar um Motivo para Pausa para o canal. Para começar a receber interações em um canal definido como Pausa, você deve alterar o status para **Disponível**.

Conectar

Conectar-se a um Grupo de Locais



[Adicionado: 8.5.114.08]

Em algumas centrais de contatos, os agentes e outros profissionais compartilham um pool de Locais, denominado Grupos de Locais, em vez de cada um ter seu próprio Local.

Se sua central de contatos usa Grupos de Locais, em vez de digitar seu Local na janela de Conexão você deve inserir o nome de seu Grupo de Locais, e um Local será automaticamente selecionado para você.

Na segunda janela de Conexão (avançada), digite o nome de seu Grupo de Locais.

Se tiver a possibilidade de escolher entre mais de um Grupo de Locais, digite uma ou mais palavras do nome dos Grupos de Locais, tais como "Grupo", para exibir uma lista suspensa de Grupos de Locais disponíveis.

Selecione o nome do Grupo de Locais da lista e clique em **OK** para concluir o processo de conexão.

Quando a janela principal do Workspace é exibida, é possível confirmar o Grupo de Locais ao qual você está conectado, passando o ponteiro do mouse sobre o menu de Status.

Você pode ter a opção de inserir *tanto* o seu Local como um nome do Grupo de Locais.

Alterar sua senha

Há vários motivos pelos quais você pode precisar ou querer alterar sua senha de conexão do Workspace. Por motivos relacionados à segurança da sua empresa, sua conta pode ser configurada de forma que a sua senha é expirada automaticamente após um número especificado de dias. Sua conta também pode ser configurada para exigir a alteração da senha após um **tempo de inatividade**. Para sua segurança pessoal, sua conta pode ser configurada com uma senha temporária quando a conta for atribuída a você, e o administrador do sistema exigirá que você altere a senha temporária antes de se conectar no Workspace pela primeira vez. Você também poderá alterar sua senha de conexão do Workspace por outros motivos — por exemplo, sua empresa pode não ter uma política específica sobre com que frequência sua senha deve ser alterada ou você pode ter acidentalmente revelado sua senha para uma pessoa não autorizada.

Em todos estes cenários, você usa a caixa de diálogo Alterar Senha do Workspace para alterar a senha. Consulte o administrador do sistema sobre as políticas específicas de segurança de senha implementadas pela sua empresa.

Para alterar manualmente sua senha, no **Menu Principal**, selecione **Alterar senha**. A caixa de diálogo Alterar Senha é exibida. Execute as seguintes ações:

1. Introduza sua senha atual no campo **Senha anterior**.

2. Informe sua nova senha no campo **Nova senha**.
3. Informe sua nova senha novamente no campo **Confirmar senha**.
4. Clique em **OK** para alterar a senha ou clique em **Cancelar** para fechar a caixa de diálogo sem alterar a senha. Se você inseriu erros, depois de clicar em **OK** você poderá inserir as informações novamente. Se você inseriu todas as informações corretamente, sua senha será alterada para a nova senha especificada.

Se o administrador exigir que você altere sua senha, a caixa de diálogo Alterar Senha será exibida automaticamente. Execute as seguintes ações:

1. Informe sua nova senha no campo **Nova senha**.
2. Informe sua nova senha novamente no campo **Confirmar senha**.
3. Clique em **OK** para alterar sua senha ou clique em **Sair** para fechar a caixa de diálogo e sair do Workspace sem alterar sua senha. Se você inseriu erros, depois de clicar em **OK** você poderá inserir as informações novamente. Se você inseriu todas as informações corretamente, sua senha será alterada para a nova senha especificada.

Ambientes de área de trabalho remotos e virtuais

[Adicionado: 8.5.109.16]

Você pode trabalhar em um ambiente que usa Virtual Desktop Infrastructure (VDI) para executar o Workspace. Isso significa que, quando você inicia o Workspace, ele é apresentado na sua tela mas não está realmente em execução na sua estação de trabalho, e sim em uma máquina remota.

Em ambientes VDI, o administrador instalou o Workspace Standalone SIP Endpoint na sua estação de trabalho antes de você ter se conectado ou você recebeu instruções para instalá-lo clicando em um hiperlink de instalação em um e-mail ou outro documento.

Quando você inicia sua estação de trabalho, o Workspace Standalone SIP Endpoint é iniciado automaticamente e o ícone Workspace SIP Endpoint () é visualizado na bandeja do seu sistema. Até você se conectar ao Workspace, este ícone é apresentado em cinza.

Após você iniciar o Workspace, o ícone Workspace SIP Endpoint fica vermelho () para indicar que está ativo.

Resolução de problemas do Workspace SIP Endpoint

Caso seu ambiente Workspace perca a conexão ao Workspace SIP Endpoint, uma mensagem pode ser exibida pedindo que você inicie o aplicativo Workspace SIP Endpoint. Você pode iniciar o Workspace SIP Endpoint selecionando o aplicativo Workspace SIP Endpoint no menu **Iniciar** da sua estação de trabalho.

Se receber instruções para isso, você pode parar o Workspace SIP Endpoint clicando com o botão direito do mouse no ícone na bandeja do sistema e, em seguida, selecionando **Sair** no menu pop-up.

Conectar-se em um ambiente de logon único

Se seu sistema foi configurado para permitir iniciar o Workspace em um ambiente de logon único, não será necessário fazer login no Workspace. Em um ambiente de logon único, depois que o Workspace é iniciado e a tela de início é exibida, a exibição dos Parâmetros Avançados de Conexão ou a janela principal é exibida. Se Parâmetros Avançados de Conexão for exibido, selecione um ou mais canais e forneça quaisquer informações adicionais de conexão específicas a esses canais. Você pode começar a usar o Workspace.

Recursos relacionados

O *Guia do Usuário do Workspace Desktop Edition* (somente inglês) oferece lições detalhadas para aprender a usar todos os recursos do Workspace. As seguintes lições poderão ser úteis:

- [Login](#)
- [Gerenciar seu Status](#)
- [Main Window Basics \(Noções básicas sobre a Janela Principal\)](#)

Tópicos relacionados

- [Iniciar o Workspace](#)
- [Guia Meus Canais](#)
- [Janela Principal](#)

10 páginas principais

1. [Ajuda do Workspace Desktop Edition](#)
2. [Janela Principal](#)
3. [Meu Status](#)
4. [Diretório de contatos](#)
5. [Workbins](#)
6. [Visão geral da funcionalidade](#)
7. [Minhas Mensagens](#)
8. [Conectar](#)
9. [Consulta de Voz](#)
10. [Componentes, Recursos e Controles](#)