



Uso de Avaya Workspaces para Avaya Proactive Outreach Manager

Versión 3.1.2
Edición 2
Agosto de 2019

© 2019, Avaya Inc.
Todos los derechos reservados.

Aviso

Si bien se hicieron esfuerzos razonables para asegurar que la información contenida en este documento esté completa y sea exacta en el momento de su impresión, Avaya no se responsabiliza por los errores. Avaya se reserva el derecho de realizar cambios y correcciones a la información contenida en este documento sin la obligación de notificar a ninguna persona u organización dichos cambios.

Exención de responsabilidad con respecto a la documentación

“Documentación” hace referencia a la información publicada en diversos medios, que puede incluir información del producto, instrucciones operativas y especificaciones de rendimiento, que se suelen poner a disposición de los usuarios de productos. La documentación no incluye material publicitario. Avaya no asume la responsabilidad por las modificaciones, adiciones o eliminaciones efectuadas en la versión original publicada de la Documentación, a menos que dichas modificaciones, adiciones o eliminaciones hayan sido realizadas por Avaya o expresamente a nombre de Avaya. El usuario final acuerda indemnizar y eximir de toda responsabilidad a Avaya, agentes de Avaya y empleados con respecto a todo reclamo, acción judicial, demanda y juicio que surgiere de o en relación con modificaciones, incorporaciones o eliminaciones posteriores en esta documentación realizadas por el usuario final.

Exención de responsabilidad con respecto a los vínculos

Avaya no asume la responsabilidad del contenido ni la fiabilidad de los enlaces a los sitios web incluidos en cualquier punto de este sitio o en la Documentación proporcionada por Avaya. Avaya no es responsable de la confiabilidad de ninguna información, instrucción ni contenido proporcionado en estos sitios y no necesariamente aprueba los productos, los servicios o la información descritos u ofrecidos por los mismos. Avaya no garantiza que estos vínculos funcionarán todo el tiempo ni tiene control de la disponibilidad de las páginas vinculadas.

Garantía

Avaya ofrece una garantía limitada para sus productos de hardware y software. Consulte su contrato de compraventa para establecer las condiciones de la garantía limitada. Además, el idioma de la garantía estándar de Avaya, así como la información relacionada con el soporte técnico para este producto durante el período de vigencia de la garantía, está disponible, tanto para los clientes como para otras personas interesadas, en el sitio web del soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> o en el enlace “Warranty & Product Lifecycle” (Garantía y ciclo de vida del producto) o en el sitio web posterior designado por Avaya. Tenga en cuenta que si ha adquirido los productos de un Channel Partner de Avaya fuera de Estados Unidos y Canadá, la garantía es proporcionada por dicho Channel Partner y no por Avaya.

“Servicio alojado” significa una suscripción de servicio alojado por Avaya que Usted adquiere ya sea de Avaya o de un Channel Partner de Avaya (según corresponda) y que se describe detalladamente en SAS alojado u otra documentación de descripción del servicio sobre el servicio alojado correspondiente. Si compra una suscripción de servicio alojado, la garantía limitada anterior podría no ser aplicable, pero puede tener derecho a servicios de soporte técnico relacionados con el servicio alojado como se describe más adelante en los documentos de descripción del servicio para el servicio alojado correspondiente. Comuníquese con Avaya o el Channel Partner de Avaya (según corresponda) para obtener más información.

Servicio alojado

SE APLICA LO SIGUIENTE ÚNICAMENTE SI ADQUIERE UNA SUSCRIPCIÓN DE AVAYA A UN SERVICIO HOSPEDADO DE AVAYA O UN SOCIO DE CANAL DE AVAYA (SI CORRESPONDE), LOS TÉRMINOS DE USO PARA LOS SERVICIOS HOSPEDADOS ESTÁN DISPONIBLES EN EL SITIO WEB DE AVAYA [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LICENSEINFO) EN EL ENLACE “Avaya Terms of Use for Hosted Services” O EN LOS SITIOS FUTUROS QUE DESIGNE AVAYA, Y SE APLICAN A TODA PERSONA QUE TENGA ACCESO O USE EL SERVICIO HOSPEDADO. AL ACCEDER O USAR EL SERVICIO HOSPEDADO, O AL AUTORIZAR A TERCEROS A HACERLO, EN NOMBRE SUYO Y DE LA ENTIDAD PARA LA QUE ACCEDE O USA EL SERVICIO HOSPEDADO (EN ADELANTE, A LOS

QUE SE HACE REFERENCIA INDISTINTAMENTE COMO “USTED” Y “USUARIO FINAL”), ACEPTA LOS TÉRMINOS DE USO. SI ACEPTA LOS TÉRMINOS DE USO EN NOMBRE DE UNA COMPAÑÍA U OTRA ENTIDAD LEGAL, USTED DECLARA QUE TIENE LA AUTORIDAD PARA VINCULAR A DICHA ENTIDAD CON LOS PRESENTES TÉRMINOS DE USO. SI NO CUENTA CON DICHA AUTORIDAD O SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON LOS PRESENTES TÉRMINOS DE USO, NO DEBE ACCEDER NI USAR EL SERVICIO HOSPEDADO NI AUTORIZAR A TERCEROS A QUE ACCEDAN O USEN EL SERVICIO HOSPEDADO.

Tipos de licencias

Licencia de sistemas designados (DS). El usuario final puede instalar y utilizar cada copia o una instancia del software solo en el número de procesadores designados indicado en la orden. Avaya puede exigir que el procesador designado sea indicado en la orden por tipo, número de serie, tecla de función, instancia, ubicación u otra designación específica, o que el usuario final proporcione a Avaya a través de medios electrónicos establecidos por Avaya específicamente para este propósito.

Licencia de usuarios simultáneos (CU). El usuario final puede instalar y utilizar el software en múltiples procesadores designados o en uno o más servidores, siempre y cuando sólo las unidades con licencia tengan acceso al software y lo utilicen en un momento dado. Una “Unidad” se refiere a la unidad en la que Avaya, a su exclusivo criterio, fundamenta el precio de sus licencias y puede ser incluso, entre otros, un agente, puerto o usuario, una cuenta de correo electrónico o de mensaje de voz en nombre de una persona o función corporativa (por ejemplo, administrador web o centro de asistencia técnica) o una entrada de directorio en la base de datos administrativa utilizada por el producto que permite que un usuario se conecte con el software. Las unidades pueden vincularse con un servidor específico identificado o una instancia del software.

Licencias

LOS TÉRMINOS DE LICENCIA DE SOFTWARE DISPONIBLES EN EL SITIO WEB DE AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LICENSEINFO), EN EL ENLACE “TÉRMINOS DE LICENCIA DE SOFTWARE DE AVAYA (Productos de Avaya)” O EN EL SITIO WEB POSTERIOR DESIGNADO POR AVAYA, SE APLICAN A CUALQUIER PERSONA QUE DESCARGUE, USE O INSTALE SOFTWARE DE AVAYA, ADQUIRIDO DE AVAYA INC., CUALQUIER SUBSIDIARIA DE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA (SEGÚN CORRESPONDA) BAJO UN ACUERDO COMERCIAL CON AVAYA O CON UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA. A MENOS QUE AVAYA ACEPTE POR ESCRITO LO CONTRARIO, AVAYA NO EXTIENDE ESTA LICENCIA SI EL SOFTWARE SE OBTUVO DE UN TERCERO QUE NO SEA AVAYA, UN AFILIADO DE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA. AVAYA SE RESERVA EL DERECHO DE INICIAR ACCIONES LEGALES EN CONTRA SUYO O DE CUALQUIER PERSONA QUE UTILICE O VENDA EL SOFTWARE SIN LA LICENCIA. AL INSTALAR, DESCARGAR O UTILIZAR EL SOFTWARE O AL AUTORIZAR A UN TERCERO A QUE LO HAGA, USTED, EN REPRESENTACIÓN DE USTED MISMO Y DE LA ENTIDAD PARA LA CUAL INSTALA, DESCARGA O UTILIZA EL SOFTWARE (DE AQUÍ EN ADELANTE “USTED” Y “USUARIO FINAL”), ACEPTA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y ESTABLECE UN CONTRATO VINCULANTE ENTRE USTED Y AVAYA INC. O EL AFILIADO DE AVAYA CORRESPONDIENTE (“AVAYA”).

Avaya le otorga una licencia dentro del alcance de los tipos de licencia que se describen a continuación, con la excepción de Heritage Nortel Software, para el que se detalla el alcance de la licencia a continuación. Siempre que la documentación de la orden no identifique expresamente un tipo de licencia, la licencia aplicable será una Licencia de sistema designado según se establece a continuación en la sección de Licencia de sistema designado (DS), según corresponda. La cantidad correspondiente de licencias y unidades de capacidad para la que se otorga la licencia será uno (1), a menos que una cantidad diferente de licencias o unidades de capacidad se especifique en la documentación u otros materiales disponibles para usted. “Software” significa programas de computadora en código objeto proporcionado por Avaya o un Channel Partner de Avaya, ya sea como productos independientes o preinstalados en productos de hardware, y cualquier mejora, actualización, revisión, corrección de falla o versiones modificadas del mismo. “Procesador designado” significa un dispositivo informático independiente único. “Servidor” significa un conjunto de Procesadores designados que aloja (ya sea física o virtualmente) una aplicación

de software a la que pueden acceder varios usuarios. "Instancia" significa una única copia del software que se ejecuta en un momento determinado: (i) en una máquina física, o (ii) en un software instalado en una máquina virtual ("VM") o una implementación similar.

Heritage Nortel Software

"Heritage Nortel Software" significa el software que adquirió Avaya como parte de la compra de Nortel Enterprise Solutions Business en diciembre de 2009. El Heritage Nortel Software es el software contenido en la lista de productos Heritage Nortel Products ubicada en <https://support.avaya.com/LicenseInfo> en el enlace "Heritage Nortel Products" o el sitio web posterior designado por Avaya. Para el software Nortel heredado, Avaya otorga al cliente una licencia para utilizar el software Nortel heredado en virtud del presente documento únicamente en la medida de la activación autorizada o el nivel de uso autorizado, únicamente para el propósito especificado en la documentación y solamente como se incorpora, ejecuta o para comunicación con equipo Avaya. Los cargos por Heritage Nortel Software se podrían basar en el alcance de activación o el uso autorizado según se especifique en una orden o factura.

Copyright

Excepto donde se indique expresamente lo contrario, no se debe hacer uso de los materiales de este sitio, de la documentación, del software, del servicio alojado ni del hardware proporcionados por Avaya. Todo el contenido de este sitio, la documentación, el servicio alojado y los productos proporcionados por Avaya, incluida la selección, la disposición y el diseño del contenido, son de propiedad de Avaya o de sus licenciantes y están protegidos por leyes de derecho de autor y otras leyes de propiedad intelectual, incluidos los derechos de su género relacionados con la protección de las bases de datos. No debe modificar, copiar, reproducir, reeditar, cargar, publicar, transmitir ni distribuir de ninguna manera el contenido, en su totalidad o en parte, incluidos los códigos y el software, a menos que posea una autorización expresa de Avaya. La reproducción, transmisión, difusión, almacenamiento y/o uso no autorizado sin el consentimiento expreso por escrito de Avaya puede considerarse un delito penal o civil según la ley vigente.

Virtualización

Si el producto se implementa en una máquina virtual, se aplica lo siguiente. Cada producto tiene su propio código de pedido y tipos de licencia. A menos que se indique lo contrario, cada instancia de un producto debe pedirse por separado y tener una licencia independiente. Por ejemplo, si el cliente usuario final o el Channel Partner de Avaya prefieren instalar dos instancias del mismo tipo de producto, entonces se deben solicitar dos productos del mismo tipo.

Componentes de terceros

"Componentes de terceros" se refieren a ciertos programas de software y partes de estos incluidos en dicho software o servicio alojado que pueden contener software (incluido el software de código abierto) distribuido según contratos de terceros ("Componentes de terceros"), que incluyen condiciones sobre los derechos a utilizar ciertas partes del software ("Términos y condiciones de terceros"). Según se requiera, la información con respecto al código fuente de SO Linux distribuido (para aquellos productos que tienen código fuente de SO Linux distribuido) y que identifique a los titulares de derechos de autor de componentes de terceros y los términos y las condiciones de terceros que se aplican está disponible en los productos, la documentación o en el sitio web de Avaya: <https://support.avaya.com/Copyright> o el sitio web posterior designado por Avaya. Los términos de la licencia de software de código abierto que se proporcionan como Términos de terceros se corresponden con los derechos de licencia otorgados en estos Términos de licencia de software y pueden contener derechos adicionales que lo beneficien, como la modificación y distribución del software de código abierto. Los Términos de terceros tienen prioridad sobre estos Términos de licencia de software, únicamente con respecto a los Componentes de terceros aplicables, en la medida en que estos Términos de la licencia de software impongan mayores restricciones que los Términos de terceros aplicables.

Lo siguiente corresponde solo si el códec H.264 (AVC) se distribuye con el producto. ESTE PRODUCTO ESTÁ SUJETO A LA LICENCIA DE CARTERA DE PATENTES AVC PARA EL USO PERSONAL DE UN CONSUMIDOR Y OTROS USOS QUE NO IMPLIQUEN REMUNERACIÓN PARA (i) CODIFICAR VÍDEO QUE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR AVC ("AVC VIDEO") O (ii)

DECODIFICAR VÍDEO AVC QUE UN CLIENTE CODIFICÓ DURANTE UNA ACTIVIDAD PERSONAL U OBTENIDO A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR DE VÍDEO AUTORIZADO PARA SUMINISTRAR VÍDEO AVC. NINGUNA LICENCIA SE OTORGA O DEBE UTILIZARSE PARA OTRO FIN. PUEDE OBTENER MÁS POR PARTE DE MPEG LA, L.L.C. VISITE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://WWW.MPEGLA.COM).

Proveedor de servicio

LO SIGUIENTE SE APLICA A LOS CHANNEL PARTNERS DE AVAYA QUE ALOJEN PRODUCTOS O SERVICIOS DE AVAYA. EL PRODUCTO O SERVICIO ALOJADO PUEDE USAR COMPONENTES DE TERCEROS SUJETOS A LOS TÉRMINOS DE TERCEROS Y REQUERIR QUE EL PROVEEDOR DE SERVICIOS UNA TENGA LICENCIA INDEPENDIENTE DIRECTA DE ESTOS TERCEROS. UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA QUE ALOJE PRODUCTOS DE AVAYA DEBE CONTAR CON AUTORIZACIÓN ESCRITA DE AVAYA, Y, EN CASO DE QUE DICHS PRODUCTOS ALOJADOS UTILICEN O INCORPOREN SOFTWARE DE TERCEROS, LO QUE INCLUYE, A TÍTULO ENUNCIATIVO, SOFTWARE O CÓDECS DE MICROSOFT, EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA DEBERÁ OBTENER DE FORMA INDEPENDIENTE Y A SU CARGO LOS ACUERDOS DE LICENCIA CORRESPONDIENTES, DIRECTAMENTE DEL PROVEEDOR DE TERCEROS.

CON RESPECTO A LOS CÓDECS, SI EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA ALOJA PRODUCTOS QUE UTILIZAN O INCORPORAN LOS CÓDECS H.264 O H.265, EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA RECONOCE Y MANIFIESTA ACUERDO CON QUE ES RESPONSABLE DE ASUMIR TODAS LAS TARIFAS Y/O REGALÍAS. EL CÓDEC H.264 (AVC) ESTÁ SUJETO A LA LICENCIA DE CARTERA DE PATENTES AVC PARA EL USO PERSONAL DE UN CONSUMIDOR Y OTROS USOS QUE NO IMPLIQUEN REMUNERACIÓN PARA (i) CODIFICAR VÍDEO QUE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR AVC ("AVC VIDEO") O (ii) DECODIFICAR VÍDEO AVC QUE UN CONSUMIDOR CODIFICÓ DURANTE UNA ACTIVIDAD PERSONAL U OBTENIDO A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR DE VÍDEO AUTORIZADO PARA SUMINISTRAR VÍDEO AVC. NO SE OTORGA LICENCIA NI DEBERÁ CONSIDERARSE IMPLÍCITA PARA NINGÚN OTRO USO. SE PODRÁ OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS CÓDECS H.264 (AVC) Y H.265 (HEVC) DE MPEG LA, L.L.C. VISITE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://WWW.MPEGLA.COM).

Cumplimiento de leyes

Usted reconoce y acepta que es su responsabilidad respetar las leyes y los reglamentos aplicables, incluidos, a mero título enunciativo, las leyes y los reglamentos relacionados con la grabación de llamadas, la privacidad de datos, la propiedad intelectual, el secreto comercial, el fraude, los derechos de interpretación musical, en el país o territorio en el cual se utiliza el producto de Avaya.

Prevención del fraude telefónico

El fraude telefónico se refiere al uso no autorizado de su sistema de telecomunicaciones por parte de un participante sin autorización (por ejemplo, una persona que no es un empleado, agente ni subcontratista corporativo o no trabaja en nombre de su compañía). Tenga en cuenta que pueden existir riesgos de Fraude telefónico asociados con su sistema y que, en tal caso, esto puede generar cargos adicionales considerables para sus servicios de telecomunicaciones.

Intervención en fraude telefónico de Avaya

Si sospecha que es víctima de fraude telefónico y necesita asistencia o soporte técnico, llame a la línea directa de Intervención de Fraude Telefónico del Centro de servicio técnico al +1-800-643-2353 para Estados Unidos y Canadá. Para obtener números de teléfono de soporte técnico adicionales, visite el sitio web de soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> o el sitio web posterior designado por Avaya.

Vulnerabilidades de seguridad

Puede encontrar información sobre las políticas de respaldo de seguridad de Avaya en la sección de Soporte técnico y políticas de seguridad de <https://support.avaya.com/security>.

Las sospechas de vulnerabilidades de la seguridad de productos de Avaya se manejan a través del Flujo de soporte técnico de seguridad de productos de Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Descarga de documentación

Para obtener las versiones más actualizadas de la documentación, visite el sitio web del soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> o el sitio web posterior designado por Avaya.

Contacto con el soporte técnico de Avaya

Visite el sitio web del soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> para obtener avisos y artículos sobre productos o servicios alojados o para informar acerca de algún problema con su producto o servicio alojado Avaya. Para obtener una lista de los números de teléfono y las direcciones de contacto del soporte técnico, visite el sitio web del soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> (o el sitio web posterior designado por Avaya); desplácese hasta la parte inferior de la página y seleccione Contacto con el soporte técnico de Avaya.

Marcas comerciales

Las marcas comerciales, logotipos y marcas de servicio ("Marcas") que aparecen en este sitio, la documentación, los servicios alojados y los productos proporcionados por Avaya son marcas registradas o no registradas de Avaya, sus afiliados, licenciantes, proveedores y otros terceros. Los usuarios no tienen permiso de usar dichas Marcas sin previo consentimiento por escrito de Avaya o dichos terceros que puedan ser propietarios de la Marca. Ningún contenido de este sitio, la documentación, los servicios alojados ni los productos deben considerarse como otorgamiento, por implicación, impedimento o de alguna otra forma, una licencia o derecho para usar las Marcas sin la autorización expresa por escrito de Avaya o del tercero correspondiente.

Avaya es una marca registrada de Avaya Inc.

AVAYA

Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos dueños. Linux[®] es una marca comercial registrada de Linus Torvalds en EE. UU. y en otros países.

Java es una marca registrada de Oracle o sus afiliadas.



Contenido

Capítulo 1: Introducción	6
Objetivo.....	6
Historial de cambios.....	6
Capítulo 2: Descripción general	7
Integración de POM y Avaya Workspaces for Elite.....	7
Características.....	7
Widgets.....	9
Versiones mínimas de navegadores compatibles.....	10
Limitaciones y recomendaciones de navegador.....	11
Capítulo 3: Navegación	12
Iniciar sesión en Avaya Workspaces for Elite.....	12
Página de Espacios de trabajo del agente.....	12
Descripción de los campos de Espacios de trabajo del agente.....	14
Cerrar sesión en Avaya Workspaces for Elite.....	14
Capítulo 4: Operaciones	16
Estados de llamada, estados de agente y notificaciones.....	16
Flujo de llamada de campaña de vista previa.....	18
Flujo de llamada de campaña predictiva y progresiva.....	18
Aceptar una llamada de adquisición de agente.....	18
Marcación del número de un cliente durante una campaña de vista previa.....	19
Uso de una tarjeta de interacción con el cliente.....	19
Consultas de agente y libreta de direcciones.....	21
Programación de devolución de llamada.....	22
Devolución de llamada pendiente.....	24
Combinación de agentes.....	24
Visualización de la trayectoria del cliente.....	24

Capítulo 1: Introducción

Objetivo

Este documento proporciona información sobre cómo los agentes pueden usar la funcionalidad y las funciones de salida de POM configurado para Avaya Workspaces for Elite.

Este documento será útil para aquellos agentes y supervisores de Contact Center que usan la funcionalidad y las funciones de salida de POM.

Historial de cambios

Edición	Fecha	Resumen de cambios
2.0	Agosto de 2019	Se actualizó el tema “Marcación del número de un cliente durante una campaña de vista previa”.
		Se actualizó el tema “Utilización de una tarjeta de interacción de cliente”.
		Se actualizó el tema “Consultas de agente y libreta de direcciones”.
		Se actualizó el tema “Programación de una devolución de llamada”.

Capítulo 2: Descripción general

Integración de POM y Avaya Workspaces for Elite

Avaya Proactive Outreach Manager (POM) se integra con Avaya Workspaces for Elite para que los agentes puedan comunicarse con contactos de POM. Los agentes pueden iniciar sesión en POM y Avaya Workspaces for Elite, y trabajar con los contactos de POM que reciben. Avaya Workspaces for Elite solo admite el canal de voz.

La interfaz de usuario permite a los agentes alternar entre múltiples interacciones. Avaya Workspaces for Elite permite la colaboración sin ningún problema con clientes, asociados, otros usuarios dentro y fuera de la organización. También brinda información relevante para los agentes de forma segura y confiable.

Cada interacción de usuario se muestra como una tarjeta de interacción. Con las tarjetas de interacción, puede ejecutar las siguientes acciones:

- Recibir la interacción: puede recibir interacciones.
- Poner en espera o reanudar la interacción: puede poner una interacción de voz de salida activa en espera y reanudarla.
- Consultar con otro agente: puede pedirles consejos sobre una interacción a otros agentes.
- Transferir la interacción a otro agente: puede transferir la interacción de consulta al área de interacción de otro agente.
- Agregar otro agente a la interacción: puede crear una conferencia con otro agente que pueda colaborar para resolver la interacción.

Características

Avaya Proactive Outreach Manager se integra con Avaya Workspaces for Elite para ofrecer las siguientes características:

Inicio de sesión

Los usuarios pueden iniciar sesión en el servidor de salida desde Avaya Workspaces for Elite.

El servidor de salida también permite a un agente forzar el inicio de sesión en el servidor de salida cuando la aplicación de escritorio del agente no puede iniciar sesión automáticamente. Después de un inicio de sesión forzado, la sesión del agente en el servidor de salida se restablece y se crea una nueva sesión para el agente. Si un agente intenta forzar el inicio de sesión durante una llamada en curso, tanto la llamada del cliente como la llamada de adquisición del agente se desconectan. Por lo tanto, el agente debe esperar hasta que se complete la llamada en curso antes de intentar forzar el inicio de sesión. Para realizar un inicio de sesión forzado del agente, seleccione la casilla de verificación Forzar inicio de sesión y haga clic en **Iniciar trabajo saliente**. Si el navegador se desconecta del servidor de salida, se

realizan los intentos configurados. Si se alcanza la cantidad máxima de reconexiones, debe volver a conectarse manualmente. Para ello, haga clic en **Reconectar para saliente**.

Adquisición de agentes

Para agilizar el proceso de conexión de las llamadas de cliente con los agentes, el servidor de salida mantiene al agente en una llamada continua. Esta llamada continua se denomina adquisición o retención del agente. Al comienzo de la sesión se adquiere un agente disponible.

Detalles del cliente

El agente puede ver y actualizar la información del cliente en Avaya Workspaces for Elite. Después de que se adquiere un agente para una campaña de salida, la llamada del cliente de salida se asocia al agente.

En espera y Reanudar

Durante una llamada en curso con un cliente, el agente puede colocar la llamada del cliente en espera o reanudarla desde los espacios de trabajo del agente con los botones en la tarjeta de interacción de salida.

DNC

Las listas "No llamar" (DNC) tienen información de contacto de aquellos clientes que deciden no recibir ninguna llamada no deseada. Un agente puede verificar si un número de contacto se encuentra en la lista DNC. El agente también puede agregar un número de contacto a la lista DNC.

Consulta, transferencia y conferencia

La función Consulta de agente permite al agente:

- Consultar con otros agentes.
- Transferir la llamada otro agente.
- Hacer una conferencia con otros agentes.
- Transferir la propiedad de la conferencia a otro agente en la conferencia.
- Transferir la llamada a un contacto externo durante la consulta o la operación de conferencia. Para transferir la llamada, el agente usa la función Consulta de libreta de direcciones.

Programación de devolución de llamadas

Durante una llamada en curso o mientras se realiza la actividad de trabajo posterior a la llamada, un agente puede programar una devolución de llamada al cliente el día y a la hora que el cliente prefiera.

Combinación de agentes

Para las llamadas de voz, el mecanismo de combinación administra las capacidades entrantes y salientes. En consecuencia, los agentes pueden moverse entre las llamadas entrantes y salientes con notificación o sin ella.

Notas de agente

Los agentes pueden usar las notas de agente para escribir y guardar los detalles importantes de las llamadas. Las notas de agente y las notas de devolución de llamada se muestran en esta sección. Cuando la llamada se transfiere a otro agente, las notas de agente y las notas de devolución de llamada, si hubiera, pueden verse en el espacio de trabajo del agente de destino.

Multifrecuencia de doble tono (DTMF)

La multifrecuencia de doble tono (DTMF) es un método de marcar números de teléfono o emitir comandos a sistemas de conmutación. Un agente puede introducir los dígitos DTMF en una respuesta de voz interactiva (IVR) para controlar el enrutamiento de llamadas.

Ventanas emergentes

El servidor de salida proporciona páginas web externas a los agentes. Estas páginas web ayudan a los agentes a completar sus tareas. Por ejemplo, sitios web externos con información como el cambio de moneda actual. El guión de agente configurado en el servidor de salida también puede utilizarse como ventana emergente.

Campañas

Los agentes pueden tomar llamadas de campañas de vista previa, progresivas y predictivas de Avaya Workspaces for Elite. Los agentes también pueden iniciar la marcación desde Avaya Workspaces for Elite cuando están adjuntos a una campaña de vista previa.

Widgets

Los widgets son las partes de Avaya Workspaces for Elite que usted utiliza para realizar una función o acceder a un servicio. Para un agente de llamadas de salida, hay cuatro widgets cargados en Avaya Workspaces for Elite. Estos widgets se encuentran en un servidor web que respeta las especificaciones de widgets de los espacios de trabajo. De manera predeterminada, Avaya Workspaces for Elite se configura para el diseño POM-ELITE, que carga cuatro widgets para el servidor de salida en los espacios de trabajo si el agente está habilitado para capacidades de salida. El widget conector debe estar configurado en el diseño de inicio. El widget detalles del cliente, el guión del agente y las herramientas de salida deben estar configurados en el diseño de tarjeta personalizado.

A continuación se presentan los detalles de los widgets:

Widget conector

El widget Conector se conecta a los servidores configurados de Outreach e intercambia mensajes y eventos entre los widgets y el servidor. El widget conector crea una tarjeta de interacción cuando el servidor de salida asocia un nuevo contacto con un agente. Este widget se carga cuando inicia sesión en el servidor de salida desde Avaya Workspaces for Elite.

El widget contiene la siguiente información:

- **Cambiar a saliente listo:** haga clic para ingresar en el estado Saliente listo para aceptar la llamada de adquisición de un agente.
- **Cambiar a saliente no listo:** haga clic para seleccionar el código de motivo del estado No listo.
- **Estado del agente:** muestra el estado de conexión del agente.
- **Estado de retención:** muestra información sobre el estado de retención del agente. Es decir, si el agente está adquirido o no.
- **Organización:** muestra el nombre de la organización del agente.
- **Zona:** la zona configurada en Avaya Control Manager para el agente.
- **Zona horaria:** la zona horaria de la estación de trabajo del agente.

- **Configuración regional:** el idioma configurado en Avaya Workspaces for Elite. Asegúrese de que se utilice la configuración regional correcta antes de empezar a trabajar.

Widget Detalles del cliente

El widget Detalles del cliente se carga cuando un agente recibe una tarjeta de interacción del cliente y muestra la información básica del cliente. El widget también incluye el botón **Más información** que muestra todos los atributos del cliente configurados en el servidor en orden alfabético. Puede buscar los atributos y editarlos usando la funcionalidad de búsqueda y edición. También puede personalizar los atributos que desea que aparezcan en la vista básica o avanzada.

El widget contiene la siguiente información:

- **Nombre**
- **Teléfono**
- **ID de correo electrónico**
- **Dirección**
- **ID**

Widget Guión del Agente

El widget Guión del agente se carga cuando un agente recibe una tarjeta de interacción del cliente. Para campañas, los agentes necesitan que los guiones recolecten y actualicen la información. El widget Guión de agente también puede utilizarse para ventana emergente.

Widget Herramientas de saliente

El widget Herramientas de saliente se carga cuando un agente recibe una tarjeta de interacción del cliente. El widget Herramientas de saliente incluye las siguientes funciones:

- Devolución de llamada
- Notas de agente
- Multifrecuencia de doble tono (DTMF)

La función De devolución de llamada se utiliza para programar una de devolución de llamada al cliente el día y a la hora que el cliente prefiera. Los agentes también pueden agregar notas de la llamada programada. DTMF es un método para marcar números de teléfono o emitir comandos a sistemas de conmutación. La función DTMF permite a los agentes introducir los dígitos DTMF.

Versiones mínimas de navegadores compatibles

- Google Chrome 62 a 71
- Microsoft Internet Explorer 11
- Apple Safari 11 y 12
- Microsoft Edge 41 a 44

Limitaciones y recomendaciones de navegador

Google Chrome

Utilice Google Chrome para una experiencia del usuario óptima.

Internet Explorer 11

Las limitaciones de Internet Explorer 11 son las siguientes:

- No admite complementos y extensiones.
- No puede controlar múltiples tarjetas de trabajo.
- Luego de un período, deja de responder.

La longitud del tiempo depende de su hardware y de la extensión de la actividad del agente.

- Puede provocar que otros sitios web se inmovilicen y repercutir en las operaciones de Avaya Workspaces.
- Los widgets con una gran cantidad de datos afectan el rendimiento del navegador.
- Si selecciona la casilla de verificación **Activar modo protegido** en la configuración de seguridad del navegador, este no tiene una referencia a ventanas emergentes abiertas.

Cuando completa una interacción, el navegador no cierra la ventana emergente abierta ni muestra los botones para ver y cerrar la ventana emergente.

Las recomendaciones para Internet Explorer 11 son las siguientes:

- Debe cerrar sesión y reiniciar el navegador regularmente.
- Debe hacer clic de forma manual para visualizar la pantalla de inicio de sesión de Avaya Workspaces y los widgets de ventana emergente.

Estos widgets cargan sitios web de terceros que configura el administrador.

- Debe activar manualmente el widget Trayectoria del cliente, ya que utiliza gráficos para visualizar los datos.
- No debe tener múltiples fichas del navegador abiertas a la misma vez con Avaya Workspaces.

Apple Safari 11

Las limitaciones de Apple Safari 11 son las siguientes:

- Si actualiza la ventana del navegador durante una sesión activa en Avaya Workspaces, el navegador muestra una pantalla en blanco.
- El navegador no admite la descarga de registros desde Avaya Workspaces.

La recomendación para Apple Safari 11 es la siguiente:

- Cuando el navegador muestra una pantalla en blanco, abra Herramientas del desarrollador en el navegador, borre la configuración local y cierre todas las instancias del navegador antes de volver a cargar Avaya Workspaces.

Capítulo 3: Navegación

Iniciar sesión en Avaya Workspaces for Elite

Antes de empezar

- Asegúrese de que el administrador haya configurado sus habilidades de enrutamiento de Avaya Workspaces for Elite.
- Obtenga un nombre de usuario y una contraseña del supervisor.

Procedimiento

1. Introduzca al siguiente URL en su navegador web:

```
https://<CLUSTER-FQDN>/services/UnifiedAgentController/  
workspaces/#/login
```

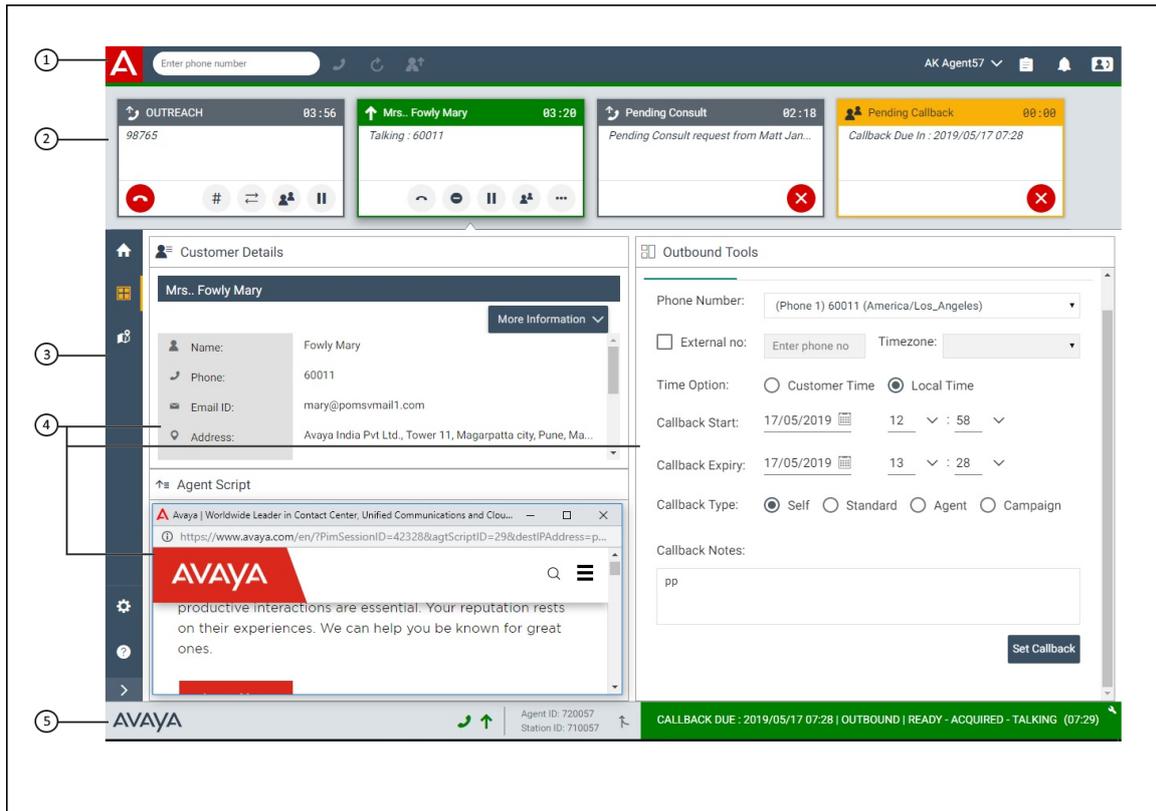
<CLUSTER-FQDN> es el Fully Qualified Domain Name (FQDN) del clúster donde instaló el servicio UnifiedAgentController.

2. En el campo **Nombre de usuario**, introduzca su nombre de usuario.
3. En el campo **Contraseña**, escriba su contraseña.
4. Haga clic en **INICIAR SESIÓN**.
Avaya Workspaces for Elite muestra la página **Activar agente**.
5. En el campo **Perfil**, seleccione su perfil.
El campo **ID de estación** muestra su número de extensión.
6. Haga clic en **Activar**.
7. Haga clic en **Iniciar tarea** y haga clic en una de las siguientes opciones:
 - **Cambiar a Listo** - Para cambiar a Listo en De entrada.
 - **Cambiar a No Listo** - Para cambiar a No listo en De entrada.
8. Para interacciones de salida, en el área **Conector de salida**, haga clic en **Cambiar a salida lista**.

Avaya Workspaces for Elite muestra las interacciones en el área **Interacción**.

Página de Espacios de trabajo del agente

La página de Espacios de trabajo del agente tiene un diseño intuitivo que le ofrece una representación visual de las interacciones de voz.



Ca nti- da d	Nombre	Descripción
1	Barra de herramientas del agente	Ofrece opciones para las interacciones de entrada: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar llamadas de voz. • Visualizar registros de interacción. • Cambiar los estados del agente. • Acceder a la libreta de direcciones. • Llamar a un supervisor.
2	Área de interacción	Muestra todos los contactos como tarjetas de interacción para el agente. Se muestran las tarjetas de interacción para el agente.
3	Menú de navegación	Proporciona opciones a un agente para cambiar dentro de los widgets.
4	Widgets de interacción	Muestra información relacionada con la interacción.
5	Resumen de estado del agente	Muestra su Id. de agente, Id. de estación, Estado de salida, Estado de retención y estado actual con el temporizador de estado para el modo de salida.

Descripción de los campos de Espacios de trabajo del agente

Iconos de la barra de herramientas del agente para interacciones de entrada

Icono	Nombre	Descripción
-	Ingresar número telefónico	Para escribir un número de teléfono para hacer una llamada de voz.
-	Nombre del agente	El nombre del agente conectado. El botón de menú desplegable que aparece al lado del nombre del agente muestra las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Finalizar trabajo: para completar el trabajo del día. • Salir: para cerrar sesión y salir de Avaya Workspaces for Elite.
	Llamar	Para llamar al número que indique.
	Marcar nuevamente	Para volver a marcar el último número que se marcó.
	Registros de interacción	Para ver registros de interacción. Los registros de interacción muestran las últimas 10 interacciones. Avaya Workspaces for Elite borra estos registros luego de que cierra sesión.
	Notificaciones	Para ver notificaciones. Avaya Workspaces for Elite muestra las últimas 15 notificaciones durante 24 horas.
	Libreta de direcciones	Para ver la libreta de direcciones.

Menú de navegación

Icono	Nombre	Descripción
	Página de bienvenida	Para ver el widget de bienvenida que muestra la página web de su organización.
	Personalizar	Para ver los widgets de salida.
	Detalles del cliente	Para ver el widget Detalles del cliente que muestra los detalles de contacto del cliente.
	Configuración	Para ver el widget Configuración.
	Ayuda	Para ver el contenido de ayuda.

Cerrar sesión en Avaya Workspaces for Elite

Antes de empezar

Asegúrese de realizar el trabajo de finalización en todas las llamadas de cliente y de que no haya una llamada de adquisición de agente en el área de interacción.

Procedimiento

1. En la barra de herramientas del agente, haga clic en el menú desplegable correspondiente a su nombre.
2. Haga clic en **Terminar tarea**.
3. Haga clic en **Salir**.

Capítulo 4: Operaciones

Estados de llamada, estados de agente y notificaciones

Estados de llamadas

Estado de llamadas	Descripción
Inactivo	El agente está disponible para que el servidor de salida se conecte a la llamada de un cliente.
Adquirido	El agente adquirido está disponible para asignar a una campaña saliente.
Hablando	El agente alcanza este estado cuando el cliente contesta la llamada y la llamada se conecta al agente correctamente.
Retenido	El agente ha colocado la llamada del cliente en espera.
Trabajo de finalización	La llamada del cliente se desconecta o se transfiere a un número externo. Después del trabajo de finalización, el agente debe seleccionar un código de disposición de llamada apropiado.
Vista previa	El servidor de salida envía una notificación de llamada de vista previa al agente.
Marcación	El agente ha iniciado la llamada de salida al número del cliente.
Consulta	Durante una conversación con un cliente, el agente consulta a otro agente o a un contacto externo. <ul style="list-style-type: none">• Si el otro agente ya está ocupado con una llamada de cliente, el agente recibe una solicitud de consulta pendiente. Cuando el agente termina el trabajo actual, la solicitud de consulta pendiente se asigna al agente. El servidor de salida puede asignar un máximo de dos solicitudes de consultas pendientes a un agente que está en una llamada de cliente.• Si el otro agente está en estado Inactivo, el agente conserva el estado de consulta. Durante una consulta activa, la llamada del cliente se coloca en espera y se reproduce la música de espera.
Propietario de la conferencia	El agente que inicia la conferencia con otro agente o con un contacto externo es el propietario de la conferencia.
Pasivo en conferencia	El agente consultado para la conferencia es el agente Pasivo en conferencia. El sistema admite solo conferencias entre tres participantes en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none">• El agente es el propietario de la conferencia.• El cliente es el segundo participante.• El otro agente o el contacto externo son el tercer participante.

La tabla continúa...

Estado de llamadas	Descripción
Devolución de llamada	<p>El agente recibe la notificación de devolución de llamada. A continuación, se presentan los tipos de devoluciones de llamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propio: Se trata de una devolución de llamada de un agente específico establecida para un determinado agente. Si el agente no está disponible en el momento de la devolución de llamada, esta se pospondrá durante la cantidad configurada de reintentos, antes de que la tarea de devolución de llamada se asigne a otro agente o se marque como caducada. • Agente: Se trata de una devolución de llamada de un agente específico establecida para un determinado agente. Si el agente no está disponible en el momento de la devolución de llamada, la tarea de devolución de llamada se asignará a otro agente. • Campaña: Se trata de una devolución de llamada de campaña en la que la devolución de llamada está establecida para una habilidad que corresponde a la campaña. El servidor de salida intenta encontrar un agente adecuado que tenga esa habilidad. • Estándar: Esta devolución de llamada es similar a la devolución de llamada de campaña. No obstante, en esta devolución de llamada, el servidor de salida intenta asignar la devolución de llamada al mismo trabajo para el que se creó la devolución de llamada. Si el trabajo ha terminado, se busca a los agentes según la habilidad necesaria para la campaña a partir de la que se creó la devolución de llamada.

Estados del agente de llamadas salientes

Estado del agente	Descripción
Listo	Para recibir llamadas saliente, un agente debe cambiar el estado a Saliente listo después de iniciar sesión en Avaya Workspaces for Elite. Después de que el agente cambia el estado a Saliente listo, el servidor de salida considera a este agente listo para la asignación de campaña.
No listo	El agente debe estar en estado Inactivo para cambiar del estado Saliente listo a Saliente no listo.
No listo pendiente	Si un agente intenta cambiar el estado a Salida no lista mientras está en una llamada, el servidor de salida cambia al agente al estado No listo pendiente. El agente permanece en estado No listo pendiente hasta que realiza el trabajo de finalización de la llamada en curso y no tienen ninguna consulta o devolución de llamada pendiente. Después de que el agente realiza el trabajo de finalización y completa las solicitudes pendientes, el servidor de salida cambia al agente al estado Salida no lista.

Flujo de llamada de campaña de vista previa

Use el siguiente flujo de llamada cuando un agente esté adjunto a una campaña de vista previa:

Canti- dad	Tarea	✓
1	Iniciar sesión en Avaya Workspaces for Elite en la página 12	
2	Aceptar una llamada de adquisición de agente en la página 18	
3	Marcación del número de un cliente durante una campaña de vista previa en la página 19	
4	Uso de una tarjeta de interacción con el cliente en la página 19	

Flujo de llamada de campaña predictiva y progresiva

Use el siguiente flujo de llamada cuando un agente esté adjunto a una campaña predictiva o progresiva:

Canti- dad	Tarea	✓
1	Iniciar sesión en Avaya Workspaces for Elite en la página 12	
2	Aceptar una llamada de adquisición de agente en la página 18	
4	Uso de una tarjeta de interacción con el cliente en la página 19	

Aceptar una llamada de adquisición de agente

Acerca de esta tarea

Una llamada de adquisición de agente conecta con el servidor de salida y el agente. Cuando un agente inicia sesión en Avaya Workspaces for Elite y cambia el estado a **Saliente listo**, el agente recibe una llamada de adquisición.

Procedimiento

Cuando reciba una alerta de llamada de adquisición, haga clic en el icono de aceptar



para aceptar la interacción.

El agente adquirido está disponible para asignar a una campaña saliente. Después de que se asigna a un agente a una campaña saliente, el agente está listo para conectarse con la llamada del cliente.

Marcación del número de un cliente durante una campaña de vista previa

Acerca de esta tarea

En una campaña de vista previa, luego de aceptar una llamada de adquisición de un agente, recibe una tarjeta de trabajo de vista previa con los siguientes widgets:

- Detalles del cliente
- Herramientas de saliente
- Guión del Agente

La tarjeta de trabajo de vista previa ofrece la opción de marcar el número del cliente.

Procedimiento

1. Ejecute una campaña de vista previa.
 2. En la tarjeta de interacción, realice las siguientes acciones:
 - Para marcar el número del cliente, haga clic en .
 - Para rechazar la interacción, haga clic en .
 - Para marcar el número alternativo del cliente, haga clic en .
-  **Nota:**
- Puede seleccionar los números de teléfono de la lista configurada para el contacto o escribir un número externo si el administrador lo ha configurado.
- Para seleccionar el código de motivo No listo, haga clic en .

Uso de una tarjeta de interacción con el cliente

Acerca de esta tarea

Una vez que el cliente acepta la llamada, el encabezado de la tarjeta de interacción se pone verde para indicar que el agente y el cliente están conversando. Cuando un agente recibe una tarjeta de interacción, Avaya Workspaces for Elite muestra los siguientes widgets:

- Detalles del cliente
- Herramientas de saliente
- Guión del Agente

Procedimiento

1. Durante una conversación con un cliente, haga lo siguiente:
 - Haga clic en () para poner al cliente en espera o reanudar la conversación durante la llamada.
 - Haga clic en () para usar las siguientes características:
 - **Haga clic en DNC:** para verificar si el número de contacto del cliente se encuentra en la lista "No llamar" (DNC).
 - **Agregar a DNC:** para agregar el número de contacto del cliente a la lista DNC.
 - Haga clic en () para consultar a otro agente o a un contacto externo durante una llamada del cliente en curso. Para obtener más información, consulte [Consultas de agente y libreta de direcciones](#) en la página 21.
 - Haga clic en () para finalizar la llamada del cliente.
 - Haga clic en () para usar los códigos de motivo No listo.
2. En el widget Detalles de cliente, para ver todos los atributos del cliente, haga clic en **Más información**.
3. En el widget Detalles de cliente, para buscar y editar atributos adicionales del cliente de la lista de llamadas, haga lo siguiente:
 - a. En el campo de búsqueda (), escriba el nombre del atributo.
 - b. Para editar el atributo, haga clic en el icono de edición () correspondiente.
 - c. Para actualizar y guardar el atributo, haga clic en el icono de actualización () correspondiente.

Avaya Workspaces for Elite muestra el siguiente mensaje:

```
Los datos de cliente se actualizaron correctamente.
```
4. Luego de hacer clic en el icono de finalizar llamada (), haga lo siguiente:
 - Haga clic en () para extender el tiempo de finalización luego de la llamada del cliente.
 - Haga clic en () para marcar la llamada como completada.
 - Haga clic en () para seleccionar un código de disposición de llamada apropiado.
 - Haga clic en () para marcar el número de cliente nuevamente.

 **Nota:**

Puede seleccionar los números de teléfono de la lista configurada para el contacto o escribir un número externo si el administrador lo ha configurado.

 - Haga clic en () para usar lo siguiente:
 - **No listo:** para seleccionar un código de motivo No listo.

- **Verificar en DNC:** para verificar si el número de contacto del cliente está en la lista DNC.
- **Agregar a DNC:** para agregar el número de contacto del cliente a la lista DNC.

Consultas de agente y libreta de direcciones

Durante una llamada de cliente en curso, un agente puede consultar con otro agente o con un contacto externo. El agente A consulta al agente B haciendo clic en el icono Consulta . El servidor de salida admite dos tipos de consultas:

- **Consulta de agente:** para consultar con otro agente.
- **Consulta de libreta de direcciones:** para consultar con un contacto externo.

Consulta de agente

El agente A hace clic en **Consulta de agente**. Después de hacer clic en **Actualizar lista**, desde la lista de agentes disponibles, el agente A puede iniciar una consulta haciendo clic en el nombre del agente correspondiente. El agente B recibe la solicitud de consulta. El cliente está en espera mientras los agentes están en consulta. El agente A puede transferir la llamada al agente B y salir de la conversación o puede poner en conferencia la llamada con el agente B y el cliente. Si el agente A inicia la llamada en conferencia, entonces el agente A se convierte en propietario de la conferencia y el agente B se convierte en agente pasivo de la conferencia. El propietario de la conferencia puede transferir la propiedad al agente pasivo haciendo clic en el icono de conferencia .

Consulta de libreta de direcciones

Un agente hace clic en **Consulta de libreta de direcciones**. Desde la lista de contactos externos configurada, un agente puede iniciar una consulta haciendo clic en el nombre de contacto correspondiente. En función de la configuración del sistema que haya hecho el administrador, también puede escribir un número externo para realizar una llamada. El agente puede transferir la llamada a un contacto externo y salir de la conversación o puede poner en conferencia la llamada con el contacto externo y el cliente.

Estados de consulta

Estado	Descripción
Consulta pendiente	El agente A intenta consultar al agente B haciendo clic en el icono Consulta  . Si el agente B está en la conversación con un cliente cuando el agente A envía la solicitud de consulta, la consulta se pone en cola en el área de interacción del agente B como consulta pendiente. El servidor de salida puede asignar un máximo de dos solicitudes de consultas pendientes a un agente que está en una llamada de cliente.
Agentes en consulta	El agente que inicia una solicitud de consulta es el agente activo y el otro agente es el agente pasivo. Cuando los agentes están consultando la llamada del cliente se coloca en espera.
Abandonar consulta	Un agente puede abandonar una consulta haciendo clic en el icono Abandonar consulta  . Durante la consulta, el agente no puede desconectar la llamada del cliente. El agente debe finalizar la consulta antes de desconectar la llamada del cliente. Cuando el agente termina la consulta, solo se desconecta el agente pasivo.

Menú de consulta

Botón	Descripción
	Para consultar con otro agente o contacto externo durante una llamada en curso del cliente.
	Para cancelar o abandonar una consulta.
	Para transferir la llamada otro agente o a un contacto externo durante una consulta.
	Para participar de una conferencia con otro agente y el cliente. O Mientras está en conferencia con un agente interno y el cliente, haga clic en este botón para cambiar la propiedad de la conferencia.
	Para seleccionar un código de motivo No listo.

Programación de devolución de llamada

Acerca de esta tarea

Use este procedimiento para programar una devolución de llamada a un cliente el día y a la hora que el cliente prefiera.

Importante:

Los campos como **No. externo**, **Verificar en DNC**, **Vencimiento de devolución de llamada** y **Anular** (Anulación de devolución de llamada) pueden configurarse de acuerdo con los requisitos del usuario. Estos campos están disponibles para utilizar únicamente si los ha configurado el administrador.

Procedimiento

1. Inicie sesión en Avaya Workspaces for Elite como agente.
2. En el área **Herramientas de saliente**, haga clic en la ficha **Devolución de llamada**.
3. Seleccione la casilla de verificación **Anular** para anular la devolución de llamada existente con el fin de programar una nueva devolución de llamada.

Después de programar una devolución de llamada, se deshabilitan todos los campos y botones de la pantalla de devolución de llamada. Cuando selecciona la casilla de verificación **Anular**, para anular una devolución de llamada existente, se habilitan todos los campos y botones de la pantalla de devolución de llamada.

4. En el campo **Número de teléfono**, seleccione el número de teléfono para la devolución de llamada entre los teléfonos configurados.
5. Si se trata de un número de teléfono externo, seleccione la casilla de verificación y haga lo siguiente:

- a. En el campo **N.º externo**, escriba el número de teléfono.

Cuando escribe el número de teléfono, tiene una opción de comprobar si el número está en la lista de DNC. Para ello, haga clic en el botón **Verificar en DNC**.

El número externo debe contener un código de país. El código de país debe estar seguido por un separador, y el número de teléfono. El separador debe ser el mismo que el configurado en la configuración global de POM. El número externo no debe contener ningún otro carácter especial, excepto el separador configurado en la configuración global. Los caracteres especiales que se permiten como separadores en la configuración global son “#”, “\$”, “&” y “%”. Si el código de país no se especifica, el sistema utiliza el código de país local predeterminado. Por ejemplo, 91#79XXXXXX79.

- b. En el campo **Zona horaria**, seleccione la zona horaria del cliente.
6. En el campo **Opción horaria**, haga clic en una de las siguientes opciones:
 - Para seleccionar la hora del cliente, seleccione `Hora del cliente`.
 - Para seleccionar la hora local del agente, seleccione `Hora local`.
7. En el campo **Inicio de devolución de llamada**, seleccione la fecha y hora a las que desea programar la llamada.
8. En el campo **Vencimiento de devolución de llamada**, seleccione la fecha y hora de finalización de la devolución de llamada.

De manera predeterminada, la hora del campo **Vencimiento de devolución de llamada** está establecida 30 minutos después de la hora del campo **Inicio devolución de llamada**.

9. En el campo **Tipo de devolución de llamada**, seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Propia**: la tarea de devolución de llamada se asigna al agente que programó la devolución de llamada.
 - **Estándar**: la tarea de devolución de llamada se asigna a cualquier agente cuyas habilidades coinciden con las del agente que programó la devolución de llamada.
 - **Agente**: la tarea de devolución de llamada se asigna al agente que se selecciona cuando se programa la devolución de llamada. Si el agente no está disponible, la tarea se asigna a cualquier agente cuyas habilidades coinciden con las del agente que se selecciona para la devolución de llamada. También puede buscar a un agente con el Id. de agente, el nombre o el estado.
 - **Campaña**: la tarea de devolución de llamada se asigna a cualquier agente que tiene las habilidades necesarias para la campaña seleccionada. También puede buscar una campaña con el nombre, estado o tipo.
10. En el campo **Notas de devolución de llamada**, escriba los detalles de la devolución de llamada. Puede ingresar hasta 256 caracteres.
11. En el campo **Notas de devolución de llamada anterior**, puede ver las notas de devolución de llamada o el historial de notas de devolución de llamada según la configuración.
12. Haga clic en **Establecer devolución de llamada**.

 **Nota:**

Cuando se programa una devolución de llamada para un cliente en un momento en particular, el agente recibe una notificación para la devolución de llamada en el

momento programado. Si un agente intenta programar una devolución de llamada para el mismo número de cliente, como la devolución de llamada ya está en proceso, el servidor muestra un mensaje de error que indica `No se pudo crear devolución de llamada`.

Devolución de llamada pendiente

Cuando corresponde realizar una devolución de llamada y un agente está ocupado en una llamada de cliente de salida, el agente recibe una tarjeta de devolución de llamada pendiente.

Botón	Descripción
	Para cancelar la devolución de llamada.

Combinación de agentes

Si la función de combinación está configurada para un agente en el servidor de salida, el sistema de combinación decide cambiar a un agente de entrante a saliente y viceversa según los parámetros. Si el agente no está en el estado de agente correspondiente, según la configuración, Avaya Workspaces for Elite muestra una tarjeta de combinación para cambiar al agente al estado correspondiente. Por ejemplo, si un agente está en **No listo en De entrada**, el agente recibe la tarjeta **Cambiar a De entrada**. De manera similar, si un agente está en **NO listo en saliente**, el agente recibe la tarjeta **Cambiar a saliente**.

Botón	Descripción
	Para cerrar la opción de combinación.
	Para cambiar a De entrada.
	Para cambiar a Saliente.

Visualización de la trayectoria del cliente

Acerca de esta tarea

Use este procedimiento para ver las interacciones anteriores entre el agente y el cliente.

Antes de empezar

- Inicie sesión en Avaya Workspaces for Elite.
- Aceptar una llamada de adquisición de agente. Se asigna al agente a una campaña de salida y luego se lo conecta a una llamada de cliente.

Procedimiento

En el panel de navegación, haga clic en .

Avaya Workspaces for Elite muestra una representación gráfica de las interacciones del cliente.

Índice

C

campaña de vista previa[19](#)

E

estados de llamadas[16](#)

V

visualización
trayectoria del cliente [24](#)

W

widgets [9](#)