



# **Usar Avaya Workspaces para AACCC y ACCS**

## 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, descripciones de suscripciones o servicios, 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 su nombre. 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 que describen u ofrecen. 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 los productos de hardware y software de Avaya. Consulte su contrato con Avaya 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 de Avaya 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 los productos se adquirieron de un channel partner de Avaya fuera de Estados Unidos y Canadá, la garantía es proporcionada por dicho Channel Partner de Avaya 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 CHANNEL PARTNER 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

ACCEDER 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.

## Licencias

Los Términos globales de licencia de software ("Términos de Licencia de Software") se encuentran disponibles en el siguiente sitio web <https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/> o en el sitio sucesor designado por Avaya. Estos Términos de Licencia de Software se aplican a cualquiera que instale, descargue o use Software o Documentación. Al instalar, descargar o usar el software, o al autorizar a terceros a hacerlo, el usuario final acepta que estos Términos de Licencia de Software crean un contrato vinculante entre el usuario final y Avaya. Si el usuario final acepta estos Términos de Licencia de Software en nombre de una compañía u otra entidad legal, el usuario final declara que tiene la autoridad para vincular a dicha entidad con los presentes términos de licencia de software.

## 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

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. NO SE OTORGA LICENCIA NI SE IMPLICA PARA CUALQUIER OTRO USO. PARA OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL, PUEDE CONSULTAR MPEG LA, L.L.C. VISITE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com).

## Proveedor de servicio

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 SE IMPLICA PARA CUALQUIER 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 una persona que 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 de que está siendo víctima de fraude telefónico y necesita asistencia técnica o soporte técnico, comuníquese con su representante de ventas de 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>).

#### **Marcas registradas**

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 para 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 LLC.

Todas las demás marcas que no son de Avaya son propiedad de sus respectivos dueños.

Linux® es una marca comercial registrada de Linus Torvalds en EE. UU. y en otros países.

#### **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 artículos y servicios en la nube o para informar acerca de algún problema con su producto o servicio en la nube de 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.

## Contenido

<b>Capítulo 1: Introducción</b> .....	8
Propósito.....	8
Recursos relacionados.....	8
Documentación de Avaya Aura® Contact Center.....	8
Soporte técnico.....	12
Capacitación.....	13
<b>Capítulo 2: Cambios en esta versión</b> .....	14
Funciones.....	14
Avaya Workspaces mantiene el enfoque en el contacto actual.....	15
Avaya Workspaces admite partición de perfil de agente.....	15
Avaya Workspaces es compatible con Avaya Co-Browsing Snap-in.....	16
Avaya Workspaces admite la Solicitud de devolución de llamada.....	16
Avaya Workspaces admite el cierre de contactos.....	16
Avaya Workspaces es compatible con HTTPS.....	16
Avaya Workspaces admite la supervisión de llamadas iniciadas por el agente.....	16
Avaya Workspaces es compatible con Fila abierta.....	17
Avaya Workspaces admite contactos de campaña saliente.....	17
Avaya Workspaces admite tomar contactos.....	17
Trayectoria del cliente.....	17
Búsqueda de clientes y Búsqueda del historial del cliente.....	17
Partición de lista de perfiles de correo electrónico en Avaya Workspaces.....	17
Mejora de la función Plantillas de correo electrónico.....	17
Administrar registros de cliente.....	17
Imágenes incorporadas para correos electrónicos y firmas.....	18
Integración con Callback Assist.....	18
Idiomas admitidos.....	18
Búsqueda de contactos multimedia.....	18
Nueva utilidad para liberar interacciones o agentes atascados en Avaya Workspaces.....	18
Agenda telefónica.....	18
Funciones de Supervisor para contactos de voz.....	18
Compatibilidad con alta disponibilidad de Avaya Workspaces.....	19
Compatibilidad con proxy inverso para Avaya Workspaces.....	19
Devoluciones de llamadas programadas web disponibles en Avaya Workspaces.....	19
Estadísticas web.....	19
El widget Estadísticas web funciona sin conexión a Internet.....	19
Consultar con otro agente durante una interacción de chat.....	19
Observar, asistir e interrumpir una interacción de chat.....	20
Reprogramar o reenviar correos electrónicos.....	20
Aprobación o rechazo de un correo electrónico.....	20
Mejoras de búsqueda y navegación.....	20
Otros cambios.....	21
<b>Capítulo 3: Descripción general de Avaya Workspaces</b> .....	22
Requisitos previos.....	23

Diferencias de terminología.....	23
<b>Capítulo 4: Interfaz de usuario de Avaya Workspaces.....</b>	<b>25</b>
Descripciones de los campos de Avaya Workspaces.....	25
Avatares de texto.....	33
Widgets que se muestran para el diseño de Inicio de manera predeterminada.....	34
Widgets que se muestran para diferentes tipos de interacción.....	34
<b>Capítulo 5: Operación.....</b>	<b>36</b>
Inicio de sesión en Avaya Workspaces .....	36
Cierre de sesión de Avaya Workspaces.....	37
Uso del widget Bienvenido.....	37
Uso del widget Configuración.....	38
Definiciones de variables.....	38
Usar el widget Detalles de cliente.....	39
Cambiar el estado a Listo.....	40
Cambiar el estado a No listo.....	40
Cambiar el estado a No listo cuando se encuentra en una interacción.....	41
Uso del tiempo de ACW para finalizar una interacción.....	41
Introducir código de actividad.....	41
Ingresar un código de disposición.....	42
Crear registros de cliente.....	42
Agregar o editar detalles del cliente.....	43
Buscar un cliente.....	44
Búsqueda del historial de un cliente.....	45
Usar Búsqueda de contactos multimedia.....	46
Tomar un contacto.....	47
Cierre de contactos.....	48
Uso de estadísticas web.....	49
Uso de la agenda telefónica.....	50
Buscar un contacto.....	50
Llamar a un contacto.....	51
Filtrado de contactos.....	52
Etiquetado de un contacto.....	52
Adición de un contacto personalizado.....	53
Edición de un contacto personalizado.....	53
Borrado de un contacto personalizado.....	54
Configuración de la visualización de las columnas.....	54
Llamada al supervisor.....	55
Descargar y cargar los registros de Avaya Workspaces.....	56
Acceder a la ayuda en línea.....	56
Accesos directos de teclado.....	56
Comportamiento de Avaya Workspaces cuando se pierde la conexión a Internet.....	57
<b>Capítulo 6: Interacciones de voz.....</b>	<b>58</b>
Aceptar una llamada.....	59
Rechazar una llamada.....	59
Poner una llamada en espera.....	59
Contestar una llamada en retención.....	60

Transferir una llamada.....	60
Consultar con otro agente o supervisor.....	60
Uso de la función de conavegación.....	61
Finalizar llamadas.....	62
Realizar una llamada.....	62
Usar dígitos DTMF.....	63
Hacer una llamada durante una llamada de voz existente .....	63
Aceptación de una llamada de voz de entrada mientras está en una llamada de voz de perfil existente .....	63
<b>Capítulo 7: Interacciones de video.....</b>	<b>64</b>
Aceptar llamada de video.....	65
Rechazar una llamada de video.....	65
Poner llamada de video en retención.....	65
Contestar una llamada de video en retención.....	66
Transferir una llamada de video.....	66
Consultar con otro agente o supervisor.....	67
Finalización de una llamada de video.....	67
Usar dígitos DTMF.....	68
Realizar una llamada durante una llamada de video existente .....	68
<b>Capítulo 8: Interacciones de chat.....</b>	<b>69</b>
Aceptar una interacción de chat.....	70
Rechazar una interacción de chat.....	70
Enviar mensaje de chat.....	70
Usar el widget Contenido sugerido.....	71
Uso de la función de conavegación.....	71
Transferir una interacción de chat a un perfil.....	72
Consultar con otro agente durante una interacción de chat.....	73
Completar la interacción de chat.....	74
<b>Capítulo 9: Interacciones de correo electrónico.....</b>	<b>75</b>
Aceptar una interacción de correo electrónico entrante.....	75
Rechazar una interacción de correo electrónico entrante.....	76
Reprogramar trabajo en un correo electrónico.....	76
Responder una interacción de correo electrónico.....	76
Herramientas de edición de correo electrónico.....	78
Crear un mensaje de correo electrónico.....	78
Cargar imágenes al grupo de imágenes de correo electrónico.....	80
Agregar imágenes incorporadas.....	80
Creación de una firma de correo electrónico HTML.....	81
Crear una firma de correo electrónico sin formato.....	82
Agregar imágenes a firmas.....	82
Transferir una interacción de correo electrónico dentro de su Contact Center.....	83
Reenviar un correo electrónico.....	84
Revisar un correo electrónico rechazado.....	84
Cerrar la interacción de correo electrónico.....	85
<b>Capítulo 10: Llamadas de salida y devoluciones de llamada.....</b>	<b>86</b>
Aceptar un contacto saliente.....	87

Rechazar un contacto saliente.....	87
Usar guion.....	88
Gestión de una devolución de llamada programada por un cliente.....	89
Programación de devolución de llamada.....	90
<b>Capítulo 11: Funciones de supervisor.....</b>	<b>92</b>
Observar, asistir e interrumpir una interacción de voz o llamada.....	92
Supervisión de una interacción de voz o llamada sin perfil.....	92
Supervisión de una segunda interacción de voz o llamada sin perfil.....	93
Asesoramiento en privado de un agente que atiende un contacto de voz.....	94
Interrumpir una interacción de voz o llamada sin perfil.....	94
Observar, asistir e interrumpir una interacción de chat.....	95
Observar una interacción de chat.....	95
Asistir a un agente durante una interacción de chat.....	95
Interrumpir una interacción de chat.....	96
Cierre de sesión remoto de un agente.....	96
Cambiar el estado del agente.....	97
Aprobar o rechazar correos electrónicos.....	97
Liberación de interacciones y agentes atascados.....	98
<b>Capítulo 12: Alta disponibilidad.....</b>	<b>100</b>
La gestión del contacto multimedia se actualiza durante un cambio de conmutador.....	100
<b>Capítulo 13: Continuidad de Negocio.....</b>	<b>102</b>
Gestión de Avaya Workspaces durante un cambio de conmutador.....	102

# Capítulo 1: Introducción

---

## Propósito

En esta guía se describen las tareas que pueden realizar los agentes del centro de contactos con Avaya Workspaces.

---

## Recursos relacionados

### Documentación de Avaya Aura® Contact Center

La siguiente tabla muestra los documentos relacionados con Avaya Aura® Contact Center. Descargue los documentos desde el sitio web de Soporte técnico de Avaya en <https://support.avaya.com>.

Título	Use este documento para:	Audiencia
Información general		
<i>Avaya Aura® Contact Center Overview and Specification</i>	Este documento contiene detalles técnicos necesarios para configurar el conjunto de aplicaciones de Contact Center. Este documento contiene información de respaldo necesaria para planificar y diseñar su sistema (información de preparación del servidor, opciones de enrutamiento, configuración de licencias y configuración de hardware). El documento también contiene información de respaldo necesaria para instalar todos los componentes de software que son parte de Contact Center y permiten su funcionamiento. También se incluye información general sobre consideraciones para actualizar su conjunto de aplicaciones existente de Contact Center. Este documento contiene estrategias y requisitos a fin de planificar la configuración de la red y preparar los servidores para las instalaciones del software de Contact Center.	Clientes y personal de ventas, servicios y soporte técnico

La tabla continúa...

<b>Título</b>	<b>Use este documento para:</b>	<b>Audiencia</b>
<i>Avaya Aura® Contact Center and Avaya Aura® Unified Communications Solution Description</i>	Este documento describe la arquitectura de la solución, las topologías sugeridas y las capacidades para la plataforma de Comunicaciones unificadas de Avaya Aura®. Asimismo, este documento describe las características y las limitaciones funcionales de ciertas configuraciones.	Clientes y personal de ventas, servicios y soporte técnico
<i>Avaya Aura® Contact Center and Avaya Communication Server 1000 Solution Description</i>	Este documento describe la arquitectura de la solución, las topologías sugeridas y las capacidades para la plataforma de Avaya Communication Server 1000. Asimismo, este documento describe las características y las limitaciones funcionales de ciertas configuraciones.	Clientes y personal de ventas, servicios y soporte técnico
<i>Avaya Aura® Contact Center Documentation Catalog</i>	Este documento describe los recursos de documentación disponibles de Avaya Aura® Contact Center e indica el tipo de información en cada documento.	Clientes y personal de ventas, servicios y soporte técnico
<i>Avaya Aura® Contact Center Terminology</i>	Este documento contiene definiciones para los términos técnicos específicos de Contact Center.	Clientes y personal de ventas, servicios y soporte técnico
<i>Contact Center Performance Management Data Dictionary</i>	Este documento contiene tablas de referencia que describen las estadísticas y los datos de los informes en tiempo real e históricos generados en Contact Center.	Administradores de sistema y supervisores de centro de contactos
<b>Implementación</b>		
<i>Avaya Aura® Contact Center and Avaya Aura® Unified Communications Integration</i>	Este documento contiene información y procedimientos para integrar la plataforma de Comunicaciones unificadas de Avaya Aura® con Contact Center.	Personal de implementación
<i>Avaya Aura® Contact Center and Avaya Communication Server 1000 Integration</i>	Este documento contiene información y procedimientos para integrar la plataforma de Avaya Communication Server 1000 con Contact Center.	Personal de implementación
<i>Deploying Avaya Aura® Contact Center DVD for Avaya Aura® Unified Communications</i>	Este documento contiene información sobre la instalación del DVD de Contact Center, la configuración inicial y la verificación de la plataforma de Comunicaciones unificadas de Avaya Aura®.	Personal de implementación

*La tabla continúa...*

<b>Título</b>	<b>Use este documento para:</b>	<b>Audiencia</b>
<i>Deploying Avaya Aura® Contact Center DVD for Avaya Communication Server 1000</i>	Este documento contiene información acerca de la instalación del DVD de Contact Center, la configuración inicial y la verificación de la plataforma de Avaya Communication Server 1000.	Personal de implementación
<i>Deploying Avaya Aura® Contact Center Software Appliance for Avaya Aura® Unified Communications</i>	Este documento describe cómo implementar el dispositivo de software de Avaya Aura® Contact Center para la plataforma de Comunicaciones unificadas de Avaya Aura®.	Personal de implementación
<i>Avaya Aura® Contact Center Commissioning for Avaya Aura® Unified Communications</i>	Este documento contiene información para la preparación de Contact Center, el proceso, la configuración inicial y la verificación de la instalación de la plataforma de Comunicaciones unificadas de Avaya Aura®.	Personal de implementación
<i>Avaya Aura® Contact Center Commissioning for Avaya Communication Server 1000</i>	Este documento contiene información para la preparación de Contact Center, el proceso, la configuración inicial y la verificación de la instalación de la plataforma de Avaya Communication Server 1000.	Personal de implementación
<i>Avaya Aura® Contact Center and Proactive Outreach Manager Integration</i>	Este documento proporciona información de procedimientos y conceptual sobre la integración entre Avaya Aura® Contact Center (AACC) y Avaya Proactive Outreach Manager (POM); describe las tareas necesarias para la integración entre AACC y POM.	Personal de implementación
<i>Upgrading and patching Avaya Aura® Contact Center</i>	Este documento contiene información y procedimientos para actualizar las versiones anteriores de Contact Center, migrar bases de datos e información y procedimientos para descargar e instalar los service packs.	Administradores de sistema y personal de implementación
Administración		

La tabla continúa...

Título	Use este documento para:	Audiencia
<i>Avaya Aura® Contact Center Server Administration</i>	Este documento contiene información y procedimientos para el mantenimiento diario de todos los servidores en el conjunto de aplicaciones de Contact Center, que incluye tareas de mantenimiento del servidor, tareas administrativas, administración de datos, configuración del enrutamiento de datos, elaboración de archivos y realización de copias de seguridad de datos. Además, describe los procedimientos de ajustes opcionales para la configuración del servidor.	Administradores del sistema
<i>Avaya Aura® Contact Center Client Administration</i>	Este documento contiene información y procedimientos para configurar los usuarios y el acceso de estos, perfiles, administración del servidor e información de configuración en la base de datos de Contact Center.	Administradores de sistema y supervisores de centro de contactos
<i>Using Contact Center Orchestration Designer</i>	Este documento contiene información y procedimientos para configurar aplicaciones de flujo y secuencias de comando en Contact Center Orchestration Designer.	Administradores del sistema
<b>Mantenimiento</b>		
<i>Maintaining Avaya Aura® Contact Center</i>	Este documento contiene procedimientos de mantenimiento de rutina, como instalación de service packs y mantenimiento de bases de datos para el sistema de Contact Center.	Personal de servicio técnico y administradores de sistema
<i>Troubleshooting Avaya Aura® Contact Center</i>	Este documento contiene información de solución de problemas de todo el sistema y procedimientos para la red, el software y el hardware de Contact Center.	Personal de servicio técnico y administradores de sistema
<i>Contact Center Event Codes</i>	Este documento contiene una lista de errores del conjunto de aplicaciones de Contact Center y recomendaciones para resolverlos.  Este documento es una hoja de cálculo de Microsoft Excel.	Personal de servicio técnico y administradores de sistema
<b>Uso</b>		
<i>Using Avaya Aura® Contact Center Reports and Displays</i>	Este documento contiene procedimientos para generar informes de rendimiento y para supervisar y analizar datos y mediciones de rendimiento.	Administradores de sistema y supervisores de centro de contactos

La tabla continúa...

Título	Use este documento para:	Audiencia
<i>Using Agent Desktop para Avaya Aura® Contact Center</i>	Este documento proporciona información y procedimientos para los agentes que utilizan la aplicación Agent Desktop para aceptar, administrar y cerrar contactos de todos los tipos de medios en Contact Center.	Supervisores y agentes de centros de contactos
<i>Using the Contact Center Agent Browser application</i>	Este documento proporciona información y procedimientos para agentes que utilizan la aplicación Agent Browser para iniciar sesión en Contact Center y realizar tareas básicas.	Agentes del centro de contactos
<i>Utilización de Avaya Workspaces para AACC y ACCS</i>	En este documento se describen las tareas que pueden realizar los agentes de Contact Center que usan Avaya Workspaces.	Supervisores y agentes de centros de contactos

## Búsqueda de documentos en el sitio web de Soporte técnico de Avaya

### Procedimiento

1. Vaya a <https://support.avaya.com>.
2. En la parte superior de la pantalla, escriba su nombre de usuario y contraseña y haga clic en **Login**.
3. Haga clic en **Support by Product > Documents**.
4. En **Enter your Product Here**, escriba el nombre del producto y, a continuación, seleccione el producto de la lista.
5. En **Choose Release**, seleccione el número de versión apropiado.  
El campo **Choose Release** no está disponible si existe solo una versión para el producto.
6. En el filtro **Content Type**, haga clic en un tipo de documento, o haga clic en **Select All** para ver una lista de todos los documentos disponibles.  
Por ejemplo, para guías de usuario, haga clic en **User Guides** en el filtro **Content Type**. La lista muestra únicamente los documentos para la categoría seleccionada.
7. Haga clic en **Enter**.

---

## Soporte técnico

Vaya al sitio web de Soporte Técnico de Avaya en <https://support.avaya.com> si desea obtener la documentación más reciente, notificaciones sobre el producto y artículos de conocimientos. También puede buscar notas de publicación, descargas y soluciones a problemas. Utiliza el sistema de solicitud de servicio en línea para crear una solicitud de servicio. Realice consultas a los agentes en directo o solicite que un agente lo comunique con el equipo de soporte técnico si un problema requiere conocimientos específicos adicionales.

---

## Capacitación

Los siguientes cursos de capacitación en línea están disponibles para los agentes de Avaya Workspaces.

Código del curso	Título del curso	Tipo de entrega	URL
24330W	Uso de Avaya Workspaces para agentes de AACC y ACCS	WBT	<a href="http://www.avaya.com/AACC-ACCS-Agent">www.avaya.com/AACC-ACCS-Agent</a>

# Capítulo 2: Cambios en esta versión

Las siguientes secciones describen las nuevas funciones y los cambios en *Cómo usar Avaya Workspaces para AACC y ACCS* versión 7.1.

---

## Funciones

Consulte las siguientes secciones para obtener información sobre cambios en las características.

### Nuevas características de la versión 7.1 Service Pack 1

No hay nuevas características en la versión 7.1 Service Pack 1.

### Nuevas características de la versión 7.1 Service Pack 2

En las siguientes secciones se brinda información sobre las nuevas características de la versión 7.1 Service Pack 2:

- [Compatibilidad con HTTPS](#) en la página 16

### Nuevas características de la versión 7.1 Service Pack 3

En las siguientes secciones se brinda información sobre las nuevas características de la versión 7.1 Service Pack 3:

- [Imágenes incorporadas para correos electrónicos y firmas](#) en la página 18
- [Compatibilidad con alta disponibilidad de Avaya Workspaces](#) en la página 19

### Nuevas características de la versión 7.1 Feature Pack 1

En las siguientes secciones se brinda información sobre las nuevas características de la versión 7.1 Feature Pack 1:

- [Avaya Workspaces es compatible con Avaya Co-Browsing Snap-in](#) en la página 16
- [Avaya Workspaces es compatible con Fila abierta](#) en la página 17
- [Avaya Workspaces admite contactos de campaña saliente](#) en la página 17
- [Trayectoria del cliente](#) en la página 17
- [Búsqueda de clientes y Búsqueda del historial del cliente](#) en la página 17
- [Mejora de la función Plantillas de correo electrónico](#) en la página 17
- [Administrar registros de cliente](#) en la página 17
- [Integración con Callback Assist](#) en la página 18

- [Idiomas admitidos](#) en la página 18
- [Búsqueda de contactos multimedia](#) en la página 18
- [Agenda telefónica](#) en la página 18
- [Funciones de Supervisor para contactos de voz](#) en la página 18
- [Estadísticas web](#) en la página 19

## Nuevas características de la versión 7.1 Feature Pack 2

En las siguientes secciones se brinda información sobre las nuevas características de la versión 7.1 Feature Pack 2:

- [Avaya Workspaces mantiene el enfoque en el contacto actual](#) en la página 15
- [Avaya Workspaces admite partición de perfil de agente](#) en la página 15
- [Avaya Workspaces admite la Solicitud de devolución de llamada](#) en la página 16
- [Avaya Workspaces admite el cierre de contactos](#) en la página 16
- [Avaya Workspaces admite la supervisión de llamadas iniciadas por el agente](#) en la página 16
- [Avaya Workspaces admite tomar contactos](#) en la página 17
- [Partición de lista de perfiles de correo electrónico en Avaya Workspaces](#) en la página 17
- [Nueva utilidad para liberar interacciones o agentes atascados en Avaya Workspaces](#) en la página 18
- [Compatibilidad con proxy inverso para Avaya Workspaces](#) en la página 19
- [Devoluciones de llamadas programadas web disponibles en Avaya Workspaces](#) en la página 19
- [El widget Estadísticas web funciona sin conexión a Internet](#) en la página 19

## Nuevas características de la versión 7.1.2 Service Pack 2

Para obtener un resumen de las nuevas funciones y mejoras en esta versión, consulte las siguientes secciones:

- [Consultar con otro agente durante una interacción de chat](#) en la página 19
- [Observar, asistir e interrumpir una interacción de chat](#) en la página 20
- [Aprobación o rechazo de un correo electrónico](#) en la página 20
- [Reprogramar o reenviar correos electrónicos](#) en la página 20
- [Mejoras de búsqueda y navegación](#) en la página 20

## Avaya Workspaces mantiene el enfoque en el contacto actual

Desde la versión 7.1 Feature Pack 2, si habilita Multiplicidad y configura la opción Respuesta automática seleccionando Demora de llamada forzada en una clase de presentación de llamada asignada a un agente, Avaya Workspaces se mantiene el contacto activo actual en primer plano en lugar de cambiar al nuevo contacto. Por ejemplo, si un agente que trabaja en una interacción de correo electrónico recibe una nueva interacción de voz, Avaya Workspaces mantiene la interacción de correo electrónico en primer plano.

## Avaya Workspaces admite partición de perfil de agente

Desde la versión 7.1 Feature Pack 2, puede habilitar la función de partición de perfil de agente para Avaya Workspaces. También puede aplicar la partición de perfil de agente

a transferencias para permitir que los agentes realicen transferencias solo a los perfiles asignados a ellos. Para configurar estas funciones en la Administración de Contact Center Multimedia, puede seleccionar las casillas de verificación Habilitar partición de perfil de agente y Aplicar partición de perfil de agente a transferencias. Esta configuración se aplica tanto a Avaya Workspaces como a Agent Desktop.

## **Avaya Workspaces es compatible con Avaya Co-Browsing Snap-in**

Desde la versión 7.1 Feature Pack 1, Avaya Workspaces es compatible con la aplicación Avaya Co-Browsing Snap-in que permite a un agente a un cliente navegar por la misma página web de manera simultánea.

## **Avaya Workspaces admite la Solicitud de devolución de llamada**

Desde la versión 7.1 Feature Pack 2, Avaya Workspaces admite la Solicitud de devolución de llamada (CBR). CBR proporciona un conjunto completo de servicios web fáciles de usar que permiten a la persona que llama solicitar una devolución de llamada mientras espera en la cola de espera, o devolver automáticamente la llamada a las personas que llamaron y abandonaron la llamada cuando los agentes están disponibles.

## **Avaya Workspaces admite el cierre de contactos**

Desde la versión 7.1 Feature Pack 2, Avaya Workspaces admite la función de cierre de contactos. Los supervisores o agentes pueden cerrar un contacto o múltiples contactos mediante la función Cerrar contactos del widget Búsqueda de contactos multimedia. Los usuarios de Avaya Workspaces solo pueden cerrar contactos de correo electrónico.

Con la funcionalidad de Administración de Contact Center Multimedia, los administradores pueden habilitar el cierre de múltiples contactos para agentes, supervisores o deshabilitar esta función para todos los tipos de usuario. Esta configuración se aplica tanto a Avaya Workspaces como a Agent Desktop.

## **Avaya Workspaces es compatible con HTTPS**

Desde la versión 7.1, Service Pack 2, Avaya Workspaces es compatible con HTTPS para comunicaciones seguras.

## **Avaya Workspaces admite la supervisión de llamadas iniciadas por el agente**

Desde la versión 7.1 Feature Pack 2, los supervisores de Avaya Workspaces pueden supervisar llamadas CDN iniciadas por el agente. Para habilitar esta función para Avaya Workspaces y Agent Desktop, puede seleccionar la casilla de verificación Supervisar llamadas del centro de contactos iniciadas por el agente en los Parámetros comunes de Agent Desktop de la Administración de Contact Center Multimedia. Cuando deshabilita esta función, Avaya Workspaces muestra las llamadas salientes iniciadas por el agente en los widgets Mis agentes, pero el botón Supervisar está deshabilitado.

## Avaya Workspaces es compatible con Fila abierta

Desde la versión 7.1 Feature Pack 1, los agentes que utilizan Avaya Workspaces pueden gestionar contactos de Fila abierta. Avaya Workspaces muestra los contactos de Fila abierta como Genéricos.

## Avaya Workspaces admite contactos de campaña saliente

Desde la versión 7.1 Feature Pack 1, los agentes que utilizan Avaya Workspaces pueden gestionar llamadas de campaña saliente. La función ofrece la interfaz que presenta contactos de campaña saliente a agentes, les proporciona a los agentes capacidad de vista previa de marcación, muestra los guiones de llamada del agente (si estuviera configurada la opción) y guarda códigos de disposición y resultados de guiones.

## Avaya Workspaces admite tomar contactos

Desde la versión 7.1 Feature Pack 2, los agentes que usan Avaya Workspaces tienen paridad con la función de toma de contacto compatible con Agent Desktop. Los agentes pueden tomar y abrir un contacto para agregar o modificar información, para completar un contacto de salida, o para responder un mensaje de correo electrónico.

## Trayectoria del cliente

Desde la versión 7.1 Feature Pack 1, Avaya Workspaces admite el widget Trayectoria del cliente, que está disponible para los tipos de contacto de voz, video, chat, correo electrónico y saliente.

## Búsqueda de clientes y Búsqueda del historial del cliente

Desde la versión 7.1 Feature Pack 1, Avaya Workspaces admite los widgets Búsqueda de clientes y Búsqueda del historial del cliente, que permite a los agentes buscar clientes e información acerca de interacciones previas con clientes.

## Partición de lista de perfiles de correo electrónico en Avaya Workspaces

Desde la versión 7.1 Feature Pack 2, los agentes que usan Avaya Workspaces pueden crear correos electrónicos solo en perfiles configurados para ellos.

## Mejora de la función Plantillas de correo electrónico

Desde la versión 7.1 Feature Pack 1, puede importar archivos de plantillas de correo electrónico de Agent Desktop a Avaya Workspaces. Los agentes pueden utilizar las plantillas de correo electrónico importadas cuando crean mensajes de correo electrónico en Avaya Workspaces.

## Administrar registros de cliente

Desde la versión 7.1 Feature Pack 1, los agentes que utilizan Avaya Workspaces pueden crear, ver y editar registros de clientes.

## Imágenes incorporadas para correos electrónicos y firmas

Desde la versión 7.1 Service Pack 3, Avaya Workspaces permite agregar imágenes incorporadas a correos electrónicos y firmas. Puede agregar una o varias imágenes al cuerpo del correo electrónico para hacer que la información sea fácilmente accesible para los clientes. También puede agregar un logotipo de la empresa a su firma para ampliar el reconocimiento de la marca.

## Integración con Callback Assist

Desde la versión 7.1 Feature Pack 1, Avaya Workspaces se integra con la aplicación del complemento Callback Assist (CBA) que permite que los clientes que llaman a un centro de contactos soliciten una devolución de llamada.

## Idiomas admitidos

Desde la versión 7.1 Feature Pack 1, Avaya Workspaces es compatible con los siguientes idiomas:

- Hebreo con orientación de derecha a izquierda (RTL)
- Árabe con orientación RTL
- Chino tradicional

## Búsqueda de contactos multimedia

Desde la versión 7.1 Feature Pack 1, Avaya Workspaces admite el widget Búsqueda de contactos multimedia, que permite que los agentes busquen contactos multimedia a través de uno o varios parámetros de búsqueda, así como también que vean detalles de contacto.

## Nueva utilidad para liberar interacciones o agentes atascados en Avaya Workspaces

La versión 7.1 Feature Pack 2 implementa la utilidad de servicio de monitoreo, una herramienta basada en navegador que permite liberar interacciones o agentes atascados en Avaya Workspaces. Como supervisor, puede utilizar la utilidad Servicio de monitoreo para buscar y cerrar sesión de agentes, así como limpiar interacciones individualmente o en masa.

## Agenda telefónica

Desde la versión 7.1 Feature Pack 1, Avaya Workspaces admite el widget Agenda telefónica, que muestra contactos LDAP y personalizados. La agenda telefónica le permite ver, filtrar y buscar contactos, así como también agregar, editar o eliminar contactos personalizados. También puede llamar a un contacto a través de la función Clic para llamar, etiquetar un contacto como favorito o agregarlo a la lista de Marcación rápida.

## Funciones de Supervisor para contactos de voz

Desde la versión 7.1 Feature Pack 1, Avaya Workspaces es compatible con funciones de Supervisor para contactos de voz, como las siguientes:

- Supervisar un contacto de voz
- Supervisar un segundo contacto de video

- Supervisar llamadas sin perfil
- Asesorar en privado a un agente
- Interrumpir un contacto de voz
- Interrumpir una llamada sin perfil
- Cierre de sesión remoto de un agente
- Cambiar el estado del agente

## Compatibilidad con alta disponibilidad de Avaya Workspaces

Desde la versión 7.1 Service Pack 3, Avaya Aura® Contact Center admite alta disponibilidad de Avaya Workspaces para soluciones de centro de contactos tolerante y resistente a fallas. Puede configurar Avaya Workspaces Alta disponibilidad para soluciones que admiten tanto la Alta disponibilidad de misión crítica como Avaya Workspaces. Para la recuperación ante desastres y la resiliencias de datos, también puede configurar la Alta disponibilidad geográfica para Avaya Workspaces.

## Compatibilidad con proxy inverso para Avaya Workspaces

Desde la versión 7.1 Feature Pack 2, Contact Center introduce la compatibilidad con proxy inverso, lo que permite a los agentes acceder a Avaya Workspaces desde fuera de la red corporativa sin conexión VPN. Puede configurar el proxy inverso para Avaya Workspaces con Avaya Session Border Controller for Enterprise.

## Devoluciones de llamadas programadas web disponibles en Avaya Workspaces

Desde la versión 7.1 Feature Pack 2, Avaya Workspaces es compatible con la funcionalidad de devolución de llamada programada web que proporciona paridad con la misma función en Agent Desktop. Los agentes que utilizan Avaya Workspaces pueden manejar devoluciones de llamadas solicitadas por los clientes, así como también crear sus propias devoluciones de llamadas.

## Estadísticas web

Desde la versión 7.1 Feature Pack 1, Avaya Workspaces admite la función Estadísticas web que permite a los agentes ver sus estadísticas relacionadas con el perfil dinámico y a los supervisores mostrar estadísticas para todos los perfiles.

## El widget Estadísticas web funciona sin conexión a Internet

Desde la versión 7.1 Feature Pack 2, los agentes y supervisores de Avaya Workspaces pueden utilizar el widget Estadísticas web con y sin conexión a Internet.

## Consultar con otro agente durante una interacción de chat

Esta función de consulta de chat está disponible con la versión 7.1.2.2.

Puede consultar con otro agente durante una interacción de chat. Los mensajes entre agentes son en privado para que el cliente no los vea.

Si el otro agente está de acuerdo, puede realizar una de las siguientes acciones al finalizar la consulta:

- Transferir el chat en web al otro agente.
- Iniciar una conferencia.

## Observar, asistir e interrumpir una interacción de chat

Estas funciones del supervisor están disponibles en la versión 7.1.2.2.

Como supervisor, puede utilizar el widget Mis agentes para observar una interacción de chat.

Mientras observa, puede elegir comenzar a asistir al agente. Durante una sesión de asistencia, puede enviar mensajes de chat privados en privado al agente.

Si se requiere intervención directa, puede interrumpir la interacción de chat. Cuando interrumpe, se une a la interacción de chat como tercero activo. Usted, el agente y el cliente pueden enviarse mensajes de tres vías entre sí.

## Reprogramar o reenviar correos electrónicos

Las siguientes mejoras están disponibles en la versión 7.1.2.2:

### Reprogramar correo electrónico

Puede posponer el trabajo en un correo electrónico y reprogramarlo para otro momento. Esta es una opción útil si necesita más tiempo para recopilar información antes de completar el correo electrónico.

### Mejoras en la transferencia de correo electrónico y nueva opción de reenvío

Anteriormente, podía transferir una interacción de correo electrónico a un perfil. Ahora también puede transferir el correo electrónico a otro agente. Además, también puede reenviar un correo electrónico a cualquier dirección de correo electrónico.

## Aprobación o rechazo de un correo electrónico

A partir de la versión 7.1.2.2, un supervisor puede aprobar o rechazar un correo electrónico. Si se rechaza el correo electrónico, el agente puede editarlo y agregar un comentario.

## Mejoras de búsqueda y navegación

Las siguientes mejoras están disponibles en la versión 7.1.2.2:

### Búsqueda de múltiples palabras clave

Puede utilizar múltiples palabras clave cuando busca a través de plantillas de correo electrónico y contenido sugerido.

### Vista de historial de clientes

La información del historial del cliente para todos los tipos de contactos (voz y multimedia) ahora se muestra en la misma tabla.

---

## Otros cambios

Desde la versión 7.1.2.2, Windows 7 y 8.1 ya no son compatibles. Windows 10 y 11 son compatibles.

No hay otros cambios en la versión 7.1.

# Capítulo 3: Descripción general de Avaya Workspaces

Avaya Workspaces es una aplicación basada en navegador con la cual los agentes de Contact Center pueden atender las interacciones de clientes. Los agentes que utilizan Avaya Workspaces pueden atender interacciones de voz, video, correo electrónico y chat. Los agentes también pueden realizar llamadas salientes y crear correos electrónicos ad hoc. La interfaz de usuario intuitiva proporciona funciones para alternar entre varias interacciones simultáneas de diferentes tipos de contacto.

Avaya Workspaces 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.

Avaya Workspaces admite HTTPS, que usted puede habilitar para proporcionar comunicaciones seguras.

Los agentes que no trabajan en el sitio pueden operar Avaya Workspaces de manera remota sin acceder a la red corporativa a través de una Red privada virtual (VPN). Los agentes también pueden ejecutar múltiples sesiones de Avaya Workspaces en diferentes dispositivos al mismo tiempo.

Avaya Workspaces es compatible con los siguientes tipos de interacción:

- Llamadas de voz
- Llamadas de video
- Mensajes de chat
- Mensajes de correo electrónico
- Llamadas de campaña saliente
- Contactos de Fila abierta (canal genérico)

El administrador determina con qué tipo de interacciones puede trabajar.

## **Nota:**

Solo es posible manejar contactos de Fila abierta si el administrador ha personalizado la solución de Contact Center.

Avaya Workspaces muestra los contactos de Fila abierta como interacciones de Canal genérico.

Cada interacción del cliente se muestra como una tarjeta de interacción. Con las tarjetas de interacción, los agentes pueden realizar las siguientes acciones:

- Recibir la interacción: aceptar interacciones de voz, video, correo electrónico, chat y genéricas con un solo clic.
- Retener o reanudar la interacción de voz o video: poner una interacción activa en retención cuando debe atender otra interacción con prioridad superior.

- Consultar otro agente: procurar consejo sobre una interacción.
- Transferir la interacción: enviar la interacción a otra área de interacción del agente.
- Registrar códigos de trabajo para informes: seleccionar los códigos de trabajo configurados para generar informes sobre el tipo de trabajo realizado durante la interacción.
- Ingresar códigos de disposición: seleccionar de los códigos de disposición configurados para informar el resultado de la interacción.
- Gestionar llamadas de campaña saliente: aceptar un contacto saliente y utilizar un guion de campaña para interactuar con un cliente.

Para fines de accesibilidad, Avaya Workspaces está optimizado para cumplir con las normas de la Sección 508 y WCAG 2.0 AA. Avaya Workspaces proporciona lo siguiente:

- Acceso a la mayoría del contenido y de los controles con el teclado o mouse.
- Etiquetas y texto alternativo para ayudar a los usuarios con los lectores de pantalla.
- Una paleta de colores que cumple con los requisitos para los usuarios con dificultades de visión.

Los agentes en Avaya Workspaces puede interactuar con agentes en Agent Desktop mediante las funciones compatibles con ambas aplicaciones.

---

## Requisitos previos

- Asegúrese de revisar los procedimientos de instalación de Contact Center Avaya Workspaces.
- Sistemas operativos compatibles:
  - Windows 10 (32 bits y 64 bits)
  - Windows 11 (64 bits)
  - Apple Mac OS 10.11+
- Navegadores compatibles:
  - Google Chrome 79 o superior
  - Apple Safari 13 o superior
  - Microsoft Edge 79 o superior

---

## Diferencias de terminología

Algunos elementos de la IU de Avaya Workspaces y Agent Desktop tienen las mismas funciones, pero nombres diferentes.

Agent Desktop	Avaya Workspaces
Código de actividad	Código de trabajo

*La tabla continúa...*

## Descripción general de Avaya Workspaces

<b>Agent Desktop</b>	<b>Avaya Workspaces</b>
Código de motivo de cierre	Código de disposición
Elemento de trabajo	Interacción
Barra superior	Barra de herramientas del agente
Ventana Lista de trabajos	Área de interacción
Panel	Widget
Transferir a perfil	Transferir a servicio
Contacto de cola abierta	Interacción de canal genérico

# Capítulo 4: Interfaz de usuario de Avaya Workspaces

---

## Descripciones de los campos de Avaya Workspaces





### Barra de herramientas del agente

La barra de herramientas del agente ofrece opciones para ejecutar acciones rápidamente: hacer llamadas de voz, crear correos electrónicos, ver registros de interacción y notificaciones, y acceder a la libreta de direcciones.




Nombre	Descripción
Introducir número de teléfono	<p>Se utiliza para introducir un número de teléfono para realizar una llamada de voz.</p> <p>Puede escribir dígitos en el campo de número de teléfono y hacer clic en el icono <b>Llamar</b> para marcar el número. Para marcar el último número marcado, haga clic en el icono <b>Volver a marcar</b>.</p> <p>El campo Ingresar número de teléfono está disponible únicamente para agentes con el perfil de voz habilitado.</p>

*La tabla continúa...*

Nombre	Descripción
Menú desplegable de nombres de agentes	<p>Brinda acceso a las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Iniciar trabajo:</b> para comenzar a trabajar para el día. Después de hacer clic en <b>Iniciar trabajo</b> puede comenzar a trabajar en las interacciones.</li> <li>• <b>Salir:</b> para cerrar sesión y salir de Avaya Workspaces.</li> </ul> <p>La opción <b>Salir</b> está disponible únicamente después de que hace clic en <b>Finalizar trabajo</b>.</p> <p>Las siguientes opciones están disponibles desde la flecha desplegable junto al nombre del agente después de hacer clic en <b>Iniciar trabajo</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cambiar a No listo:</b> para indicar que el agente no está listo para tomar una llamada. Las opciones para el estado no listo dependen de los códigos de motivo configurados por el administrador.</li> </ul> <p>No puede elegir tipos de interacción específicos sobre los cuales cambiar a No listo.</p> <p>Cuando cambia su estado a <b>No listo</b>, la indicación visual debajo de la barra de herramientas cambia a amarillo.</p> <p>Cuando cambia su estado a <b>No listo</b> mientras hay interacciones activas, el estado cambia a <b>No listo pendiente</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cambiar a Listo:</b> para indicar que está disponible para recibir interacciones.</li> </ul> <p>La opción <b>Cambiar a Listo</b> está disponible únicamente después de que hace clic en <b>No listo</b>. <b>Cambiar a Listo</b> no está disponible después del primer inicio de sesión.</p> <p>Cuando cambia el estado de <b>No listo</b> a <b>Listo</b>, la línea amarilla debajo de la barra de herramientas cambia a verde.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Finalizar trabajo:</b> para indicar que ha completado el trabajo del día.</li> </ul> <p>Cuando hace clic en <b>Finalizar trabajo</b>, la indicación visual debajo de la barra de herramientas cambia a gris.</p>















Ícono	Nombre	Descripción
	Llamar	Llamar al número que proporciona. El icono Llamar está disponible únicamente para agentes con el perfil de voz habilitado.
	Volver a marcar	Llamar al último número marcado. El icono Volver a marcar está disponible únicamente para agentes con el perfil de voz habilitado.
	Solicitar supervisor	Llamar al supervisor. El icono Solicitar supervisor está disponible únicamente para agentes con el perfil de voz habilitado.
	Crear correo electrónico	Crear un correo electrónico.

La tabla continúa...
















Ícono	Nombre	Descripción
	Abrir registro de interacción	Visualizar registros de interacción. El registro de interacción muestra las últimas 15 interacciones, que incluyen interacciones entrantes, salientes y perdidas. Avaya Workspaces proporciona opciones para devolución de llamada y borra estos registros cuando el agente cierra sesión.
	Abrir notificaciones	Ver registros de notificaciones. Los registros de notificación muestran las últimas 15 notificaciones. Avaya Workspaces borra estas notificaciones después de 24 horas.
	Libreta de direcciones	Ver la libreta de direcciones. La libreta de direcciones muestra los contactos de su equipo. Para ver contactos LDAP, utilice el widget Agenda telefónica.

## Área de interacción








El área de interacción muestra todas las interacciones entrantes para el agente en cualquier canal, como una tarjeta de interacción.

Ícono	Nombre	Descripción
	Interacción de voz entrante	Indica que hay una interacción de voz entrante.
	Interacción de video entrante	Indica que hay una interacción de video entrante.
	Interacción de canal genérico entrante	Indica que hay una interacción de canal genérico entrante.
	Interacción de voz saliente	Indica que hay una interacción de voz saliente.
	Interacción de video saliente	Indica una interacción de video saliente.
	Interacción de correo electrónico saliente	Indica una interacción de correo electrónico saliente.
	Interacción de canal genérico saliente	Indica que hay una interacción de canal genérico saliente.
	Alerta de interacción de chat	Indica que hay una alerta de interacción de chat.
	Interacción de voz en alerta	Indica que hay una alerta de interacción de voz.
	Interacción de video en alerta	Indica que hay una alerta de interacción de video.
	Alerta de interacción de correo electrónico	Indica una interacción de correo electrónico en alerta.
	Alerta de interacción de canal genérico	Indica una interacción de canal genérico en alerta.
	Interacción de chat	Indica una interacción de chat.
	Interacción de campaña saliente	Indica una interacción de campaña saliente.

*La tabla continúa...*


Ícono	Nombre	Descripción
	Interacción de correo electrónico	Indica una interacción de correo electrónico.
	Interacción de video	Indica una interacción de video.
	Aceptar llamada	Acepta una llamada de voz entrante.
	Aceptar llamada de video	Acepta una llamada de video entrante.
	Aceptar interacción	Acepta chat, correo electrónico e interacciones salientes.
	Interacción Retener/Reanudar	<p>Pausa o reanuda la interacción actual.</p> <p>Cuando se pone en espera una interacción activa, el color de la tarjeta de interacción cambia a azul. Cuando se activa una interacción que estaba en espera, el color de la tarjeta de interacción cambia a verde.</p>
	Marcar DTMF	<p>Proporciona opciones de teclas DTMF para IVR o correo de voz.</p> <p>El teclado de marcación DTMF está disponible para interacciones de voz.</p>
	Más	<p>Proporciona más opciones para la interacción.</p> <p>Por ejemplo, para ver más información sobre la interacción, configure un código de disposición o de actividad.</p>
	Enviar mensaje	Envía un mensaje en una interacción de chat o correo electrónico.
	Código de trabajo	Muestra el código de trabajo establecido para la interacción.
	Código de disposición	Muestra el conjunto de códigos de disposición para la interacción.
	Respuesta automática	Se muestra en la interacción cuando una interacción se responde o se respondió automáticamente.
	Reprogramar correo electrónico	Le permite posponer el trabajo en una interacción de correo electrónico.
	Transferencia	Transfiere una interacción activa a otro agente.
	Completar como transferencia	
	Alternar la superposición del video	Alterna la superposición de video del agente.
	Ocultar video	Oculto el video del agente.
	Consultar	Consultar con otro agente durante la interacción.
	Completar como consulta	

*La tabla continúa...*



Ícono	Nombre	Descripción
	Conferencia	Agrega al agente consultado a la interacción y comienza una conferencia entre el agente que trabaja en la tarjeta de interacción, el agente consultado y el cliente.
	Observar	Permite al supervisor observar la interacción de un agente con el cliente.  Este icono está disponible únicamente para los supervisores.
	Detener observación	Le permite al supervisor interrumpir la observación de la interacción entre un agente y el cliente.  Este icono está disponible únicamente para los supervisores.
	Supervisor	Le permite al supervisor asistir a un agente. Para poder asistir al agente, el supervisor primero debe observar la interacción.  Este icono está disponible únicamente para los supervisores.
	Interrupción	Le permite al supervisor interrumpir una interacción para ayudar al agente a cerrar una venta o interactuar con un cliente. Para interrumpir, el supervisor debe primero comenzar a asistir al agente.  Este icono está disponible únicamente para los supervisores.
	Finalizar	Finaliza una interacción de voz o video.
	Cerrar	Cierra una interacción.

## Menú de navegación






El menú de navegación ofrece opciones según el tipo de interacción. Puede expandir el menú de navegación para ver la descripción de los íconos cuando se requiere.

Ícono	Nombre	Descripción
	Página de bienvenida	Muestra los siguientes widgets: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo: proporciona la lista de los miembros del equipo y el campo <b>Buscar</b>.</li> <li>• Bienvenido: muestra la página web que el administrador configura.</li> </ul> <p>El widget Bienvenido no admite la ficha HTML <code>X-Frame-Options: negar</code>.</p>









*La tabla continúa...*

Ícono	Nombre	Descripción
	Detalles del cliente	<p>Muestra los siguientes widgets durante una interacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalles de cliente: muestra los detalles de contacto del cliente como nombre, correo electrónico, empresa, dirección y número de teléfono.</li> <li>• Detalles de interacción: muestra información sobre la interacción como tipo de canal, dirección de origen e Id. de contacto.</li> </ul> <p>El campo <b>Dirección de destino</b> en el widget Detalles de interacción muestra el número que marcó el cliente. Si es una llamada DN, el nombre de campo es <b>Dirección del agente</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Historial del cliente: muestra la información sobre interacciones previas con el cliente, incluida la fecha y hora, el estado y el canal. Todos los tipos de canales (voz y multimedia) se muestran juntos en la misma lista.</li> </ul>
	Chat	<p>Muestra los siguientes widgets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat: muestra los mensajes de la interacción de chat.</li> <li>• Contenido sugerido: muestra frases de uso frecuente y URL con información útil para procesar la solicitud del cliente en la interacción de chat.</li> </ul> <p>Puede hacer clic en las frases y las URL para agregarlas al chat. Para editar las frases antes de agregarlas a la interacción de chat, haga clic en el ícono del lápiz.</p> <p>Este ícono de navegación está disponible únicamente cuando la tarjeta de interacción de chat está en primer plano.</p>

*La tabla continúa...*

Ícono	Nombre	Descripción
	Correo electrónico	<p>Muestra el correo electrónico del cliente. Este icono de navegación está disponible únicamente cuando una interacción de correo electrónico está en primer plano.</p> <p>Puede usar las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plantillas de correo electrónico: muestra las plantillas de respuesta preparadas que puede utilizar para procesar la solicitud del cliente de manera rápida a través de la interacción de correo electrónico.</li> <li>Contenido sugerido: muestra frases de uso frecuente que puede seleccionar en un correo electrónico.</li> </ul> <p>Puede utilizar múltiples palabras clave para buscar plantillas de correo electrónico y contenido sugerido.</p>
	Canal genérico	<p>Muestra el widget Canal genérico.</p> <p>Este icono de navegación está disponible únicamente cuando una interacción de canal genérico está en primer plano.</p>
	Video	<p>Muestra el widget video.</p> <p>Este icono de navegación está disponible únicamente cuando una interacción de video está en primer plano.</p>
	Estadísticas web	<p>Muestra las estadísticas relacionadas con el perfil en directo.</p>
	Ventana emergente	<p>Muestra el widget Ventana emergente.</p> <p>El widget Ventana emergente muestra contenido de una web externa que resulta útil para que el agente complete la interacción con el cliente.</p> <p>Si el contenido de la web externa proviene de fuentes no seguras, es posible que se bloquee su presentación en Avaya Workspaces.</p> <p><b>!</b> <b>Importante:</b></p> <p>Para ver el contenido que se obtiene de fuentes HTTP cuando se accede al cliente por HTTPS, debe configurar su navegador para que acepte contenido no seguro.</p> <p>Para aceptar contenido no seguro, haga clic en el icono a la derecha de la barra de direcciones.</p> <p>La Ventana emergente puede configurarse para que esté disponible para cualquier tipo de interacción.</p>

*La tabla continúa...*

Ícono	Nombre	Descripción
	Trayectoria del cliente	<p>Proporciona una representación gráfica de la trayectoria de un extremo al otro del cliente en las siguientes vistas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vista predeterminada: muestra una interacción por solicitud de trabajo. Cada elemento de la trayectoria que se muestra en esta vista representa una interacción individual con el cliente. Haga clic en cualquier ícono para acceder a la vista en profundidad de una interacción.</li> <li>• Vista en profundidad: muestra información detallada, incluidos todos los cambios de estado, para el elemento de la trayectoria seleccionado. Todos los enlaces y datos relevantes se presentan en esta vista. La información más reciente se muestra en la parte superior de la escala de tiempo vertical.</li> <li>• Vista de tema: muestra una vista filtrada de todos los elementos de la trayectoria asociados con el tema seleccionado.</li> </ul>
	Búsqueda de contactos multimedia	Muestra el widget Búsqueda de contactos multimedia.
	Búsqueda de clientes	<p>Muestra los siguientes widgets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Búsqueda de clientes: ofrece una opción para buscar los detalles de cliente por apellido, nombre, correo electrónico, número de teléfono e identificador en red social.</li> <li>• Búsqueda del historial del cliente: muestra las interacciones previas con el cliente, con la fecha y la hora, el estado, la prioridad y el canal de la solicitud del cliente. Búsqueda de historial del cliente: muestra las interacciones previas con el cliente con la fecha y hora, el estado, la prioridad y el canal de la solicitud del cliente.</li> </ul>
	Agenda telefónica	Muestra el widget Agenda telefónica.
	Mis agentes	<p>Muestra una lista de los agentes del equipo del supervisor e información sobre el estado y las interacciones de los agentes.</p> <p>Este icono de navegación está disponible únicamente para los supervisores.</p>
	Vista previa de salida	<p>Muestra el widget Vista previa de salida.</p> <p>Este icono de navegación está disponible cuando una interacción de campaña saliente está en primer plano.</p>
	Observar	Muestra la interacción que está observando.
	Ajustes	Muestra el widget Ajustes.

*La tabla continúa...*

Ícono	Nombre	Descripción
	Ayuda	Proporciona el contenido de ayuda de Avaya Workspaces.

Avaya Workspaces no actualiza de manera dinámica los menús desplegados dentro de la tarjeta de trabajo para Servicios, Código de trabajo y Código de disposición. Avaya Workspaces completa la lista para el agente cuando este acepta una interacción y selecciona el menú desplegado. Avaya Workspaces guarda esta lista en la memoria caché y la actualiza si el agente actualiza el navegador.

### Resumen de estado del agente

El resumen de estado del agente muestra el ID de agente, el ID de estación, el estado actual del agente y los canales disponibles para interacciones. El resumen del estado del agente también incluye el Temporizador de tiempo en estado cuando está habilitado.

## Avatares de texto

Avaya Workspaces muestra los avatares de texto junto a los nombres de los agentes.

El avatar muestra la primera letra del nombre y apellido del agente.

Los avatares de texto de Avaya Workspaces admiten únicamente caracteres latinos. La siguiente tabla incluye algunos ejemplos:

Nombre del agente	Texto que se muestra en el avatar de texto
Rose Bolton	<p>Avaya Workspaces muestra la primera letra del:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>nombre del agente</li> <li>apellido del agente</li> </ul>
1234	<p>Avaya Workspaces muestra el avatar predeterminado.</p>
1Yury1	<p>Avaya Workspaces muestra el primer carácter alfabético en el nombre.</p>
1Joe1 2Smith2	<p>Avaya Workspaces muestra el primer carácter alfabético del:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>nombre del agente</li> <li>apellido del agente</li> </ul>

## Widgets que se muestran para el diseño de Inicio de manera predeterminada

De manera predeterminada, Avaya Workspaces muestra los siguientes widgets para el diseño de Inicio:

- Página de bienvenida
- Agenda telefónica
- Búsqueda de clientes

Los agentes pueden ver y utilizar estos widgets aun cuando no haya interacción en primer plano. Si fuera necesario, el Administrador puede agregar más widgets al diseño de Inicio, por ejemplo, Búsqueda de contactos multimedia, Estadísticas web, y otros widgets disponibles.

## Widgets que se muestran para diferentes tipos de interacción

Avaya Workspaces muestra diferentes widgets de interacción según el elemento de menú de navegación en el que hace clic. Cuando inicia sesión, el sistema muestra los widgets Equipo y Bienvenido. La siguiente tabla enumera los widgets predeterminados que se muestran para cada tipo de interacción:

Tipo de interacción	Widgets que se muestran cuando acepta la interacción
Interacción de voz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalles de la interacción</li> <li>• Trayectoria del cliente</li> <li>• Ventana emergente</li> <li>• Agenda telefónica</li> </ul>
Interacción de video	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalles de la interacción</li> <li>• Trayectoria del cliente</li> <li>• Ventana emergente</li> <li>• Agenda telefónica</li> </ul>
Interacción de chat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat</li> <li>• Contenido sugerido</li> <li>• Detalles del cliente</li> <li>• Detalles de la interacción</li> <li>• Historial del cliente</li> <li>• Trayectoria del cliente</li> <li>• Ventana emergente</li> </ul>

*La tabla continúa...*

Tipo de interacción	Widgets que se muestran cuando acepta la interacción
Interacción por correo electrónico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Plantillas de correo electrónico</li> <li>• Contenido sugerido</li> <li>• Detalles del cliente</li> <li>• Detalles de la interacción</li> <li>• Historial del cliente</li> <li>• Trayectoria del cliente</li> <li>• Ventana emergente</li> </ul>
Interacción de canal genérico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalles de la interacción</li> <li>• Ventana emergente</li> </ul>
Interacción de campaña saliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detalles del cliente</li> <li>• Historial del cliente</li> <li>• Detalles de la interacción</li> <li>• Ventana emergente</li> <li>• Vista previa de salida</li> <li>• Trayectoria del cliente</li> </ul>

# Capítulo 5: Operación

---

## Inicio de sesión en Avaya Workspaces

### Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para iniciar sesión en Avaya Workspaces para atender las interacciones del cliente.

Cambie su estado a Listo para indicar que está disponible para atender todos los tipos de medios para los que está autorizado y configurado. Si se le ha asignado un perfil para un tipo de contacto en particular, puede recibir y crear contactos en ese tipo de contacto. Avaya Workspaces muestra los iconos de los perfiles a los que está asignado en la parte inferior de la barra de herramientas.

### Antes de empezar

Asegúrese de haber iniciado sesión en el teléfono de escritorio antes de iniciar sesión en Avaya Workspaces.

### Procedimiento

1. Para acceder a Avaya Workspaces, escriba la URL que recibió de su supervisor en la barra de direcciones del navegador web.

Ejemplo de URL para acceder a

Avaya Workspaces: `http://<CLUSTER_VIRTUAL_IP>:31380/services/UnifiedAgentController/workspaces/`.

Ejemplo de URL para acceder a Avaya Workspaces si su administrador habilita la Seguridad del agente: `https://<CLUSTER_VIRTUAL_IP>:31390/services/UnifiedAgentController/workspaces/`.

2. En el campo **Nombre de usuario**, escriba su nombre de usuario en uno de los siguientes formatos:

- dominio\nombre de usuario
- nombredeusuario@dominio

3. En el campo **Contraseña**, escriba su contraseña.
4. Haga clic en **Iniciar sesión**.  
Avaya Workspaces muestra la pantalla **Activar agente**.
5. En el campo **Perfil**, seleccione el perfil **Particular**.
6. Haga clic en **Activar**.

Avaya Workspaces muestra un área de interacción en blanco con el botón **Iniciar trabajo** y los widgets **Equipo** y **Bienvenido**.

7. Haga clic en **Iniciar trabajo** y, desde la lista desplegable de nombres de agentes, haga clic en **Cambiar a Listo** para indicar que está listo para atender interacciones de clientes.

Si así lo hubiera configurado su administrador, puede cambiar a listo automáticamente después de hacer clic en el botón **Iniciar trabajo**.

---

## Cierre de sesión de Avaya Workspaces

### Antes de empezar

- Asegúrese de no tener una interacción abierta. Si hay una interacción abierta, debe cerrarla antes de cerrar sesión en Avaya Workspaces.

### Acerca de esta tarea

Cuando termina de trabajar, utilice el siguiente procedimiento para cerrar sesión en Avaya Workspaces.

### Procedimiento

1. En la barra de herramientas de Avaya Workspaces, haga clic en su nombre.
2. De la lista desplegable, haga clic en **Finalizar trabajo**.
3. En la barra de herramientas de Avaya Workspaces, haga clic en su nombre y haga clic en **Salir** para salir de Avaya Workspaces.

Aparece la pantalla de salida. Ahora está desconectado de Avaya Workspaces.

---

## Uso del widget Bienvenido

### Acerca de esta tarea

Los administradores pueden configurar el widget bienvenido de Avaya Workspaces para abrir una página web personalizable cuando usted inicia Avaya Workspaces. Los agentes pueden utilizar esta página web para realizar su trabajo de manera más eficaz. Por ejemplo, la página web puede abrir la última campaña de marketing o de ventas que la empresa está ejecutando.

### Procedimiento

Inicie sesión en Avaya Workspaces.

Aparece el widget bienvenido de Avaya Workspaces. Puede utilizar los iconos **Abrir en una nueva ventana** o **Abrir en una nueva ficha** para abrir la página en una ficha o ventana de navegador diferente.

## Uso del widget Configuración

### Acerca de esta tarea

Puede configurar Avaya Workspaces a través del widget Configuración.


### Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Configuración** (⚙️).  
El sistema muestra el widget Configuración.
2. Seleccione la ficha correspondiente y ajuste la configuración.  
Para obtener una descripción detallada de las fichas, consulte [Definiciones de variables](#) en la página 38.
3. Haga clic en **Guardar**.

## Definiciones de variables

Configuración	Descripción
<b>Acerca de</b>	Verifique la versión, la compilación y otra información acerca de Avaya Workspaces.
<b>Registros</b>	Utilice esta ficha para descargar o cargar los registros a una ubicación configurada. Consulte <a href="#">Descargar y cargar los registros de Avaya Workspaces</a> en la página 56.
<b>General</b>	Utilice esta ficha para ajustar la configuración general. Seleccione o desactive las casillas de verificación junto a los siguientes campos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elimine caracteres no numéricos automáticamente cuando se peguen en el campo "Introducir número de teléfono"</li> <li>• Mostrar temporizador de estado del agente. El temporizador de estado del agente se reinicia cada vez que el agente cambia de estado.</li> </ul>
<b>CRM</b>	No compatible.
<b>Firma de correo electrónico</b>	Utilice esta ficha para crear una firma para correos electrónicos salientes. Consulte <a href="#">Creación de una firma de correo electrónico HTML</a> en la página 81 y <a href="#">Crear una firma de correo electrónico sin formato</a> en la página 82.

*La tabla continúa...*

Configuración	Descripción
<b>Audio</b>	<p>Utilice esta ficha para cambiar la configuración de notificaciones de audio. Seleccione o desactive las casillas de verificación junto a los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar todo</li> <li>• Notificaciones del sistema</li> <li>• Notificaciones de llamada entrante</li> <li>• Notificaciones de video entrante</li> <li>• Notificaciones de chat entrante</li> <li>• Notificaciones de correo electrónico entrante</li> <li>• DTMF</li> </ul>
<b>Notificaciones</b>	<p>Utilice esta ficha para cambiar la configuración de notificaciones de escritorio. El usuario puede elegir qué tipo de notificaciones recibe cuando Avaya Workspaces se encuentra en segundo plano o está minimizado. Seleccione o desactive las casillas de verificación junto a los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alerta de interacciones. Si desea que aparezca una notificación de escritorio cuando una interacción está en alerta en Avaya Workspaces, seleccione la casilla de verificación Alerta de interacción.</li> <li>• Mensajes entrantes. Si desea que aparezca una notificación de escritorio cuando recibe mensajes durante una interacción, seleccione la casilla de verificación Mensajes entrantes.</li> </ul> <p> <b>Nota:</b></p> <p>Google Chrome no admite notificaciones sin HTTPS. Para recibir notificaciones, debe permitir las en la configuración del navegador.</p>
<b>Idioma</b>	<p>Utilice esta ficha para cambiar el idioma de su interfaz Avaya Workspaces. Seleccione el idioma preferido de la lista desplegable.</p>

## Usar el widget Detalles de cliente

### Acerca de esta tarea

Verifique la información del cliente al revisar la información que se muestra en el widget **Detalles de cliente**. Puede ver los detalles del cliente, el historial de interacciones recientes con el cliente y los detalles de la interacción.


**\* Nota:**

Los detalles del cliente solo están disponibles en el panel de navegación después de que acepta una interacción.

El widget Detalles de cliente incluye lo siguiente:

- **Detalles de cliente:** verifique la información de contacto del cliente, como nombre, dirección de correo electrónico y número de teléfono.
- **Historial del cliente:** vea información sobre interacciones anteriores con el cliente.
- **Detalles de la interacción:** vea información sobre la interacción, como la fecha y hora, el estado y el canal utilizado para iniciar la interacción.

### Procedimiento

1. Acepte una interacción.
2. Desde el panel de navegación, haga clic en **Detalles de cliente** (  ).
3. Revise las áreas **Detalles de cliente**, **Historial del cliente** y **Detalles de la interacción** para verificar la información del cliente.

---

## Cambiar el estado a Listo

### Acerca de esta tarea

Use este procedimiento para cambiar su estado a Listo después de iniciar sesión en Avaya Workspaces y cuando está preparado para aceptar interacciones.

**\* Nota:**

Cuando cierra o actualiza el navegador, su estado cambia a No listo. Debe cambiar su estado a Listo después de volverse a conectar al navegador.

### Procedimiento

1. En la barra de herramientas de Avaya Workspaces, haga clic en su nombre.
2. Haga clic en **Cambiar a listo**.

El estado del agente cambia a Listo.

---

## Cambiar el estado a No listo

### Acerca de esta tarea

Cambie su estado a No listo cuando no esté disponible para recibir interacciones. Cuando cambia su estado a No listo, debe seleccionar un código de motivo No listo.

El supervisor o administrador es quien configura los códigos de motivo No listo. Los administradores definen los códigos de motivo No listo en Contact Center Manager Server. Los códigos de motivo No listo pueden ser alfanuméricos. Avaya Workspaces muestra la lista de códigos de motivo No listo.

## Procedimiento

1. En la barra de herramientas de Avaya Workspaces, haga clic en su nombre.
2. Haga clic en **Cambiar a No listo** y seleccione un código de la lista desplegable.

El estado de agente cambia a No listo para todos los tipos de contacto.

---

## Cambiar el estado a No listo cuando se encuentra en una interacción

### Acerca de esta tarea

Cambie su estado a No listo mientras se encuentre activo en una interacción para indicar que no está listo para aceptar interacciones cuando la interacción actual finalice. Cuando cambia su estado a No listo, debe seleccionar un código de motivo No listo.

### Procedimiento

1. Mientras se encuentra activo con un contacto, haga clic en su nombre en la barra de herramientas de Avaya Workspaces.
2. Haga clic en **Cambiar a No listo** y seleccione un código de la lista desplegable.

El estado cambia a No listo pendiente y aparece No listo pendiente en la barra de herramientas. Después de que finaliza la interacción, su estado cambia a No listo.

---

## Uso del tiempo de ACW para finalizar una interacción

### Acerca de esta tarea

Después de completar la interacción, ingresa en estado de Trabajo posterior al contacto (ACW) durante un intervalo predefinido. El administrador configura el tiempo de ACW. Durante el tiempo de ACW, complete cualquier trabajo necesario para finalizar la interacción. Por ejemplo, agregue notas o disposiciones para resumir la interacción.

### Procedimiento

1. En el estado ACW, resuma la interacción y complete cualquier trabajo restante.
2. Cierre la tarjeta ACW o extienda el tiempo de ACW si fuera necesario.

---

## Introducir código de actividad

### Acerca de esta tarea

Puede introducir uno más códigos de actividad durante las llamadas. Los códigos de actividad proporcionan un método para realizar un seguimiento de la cantidad de tiempo que los agentes invierten en distintos tipos de llamadas. Por ejemplo, puede introducir un código de actividad de ventas en Avaya Workspaces durante una llamada relacionada con ventas.

El supervisor o el administrador del sistema configura los códigos de actividad. Los administradores definen códigos de actividad en Contact Center Manager Server. Los códigos de actividad pueden ser alfanuméricos. Avaya Workspaces muestra la lista de códigos de actividad.

Avaya Workspaces muestra el menú **Códigos de trabajo** en la interacción conforme a la configuración de Contact Center. Los administradores pueden configurar códigos de actividad que correspondan a un tipo y un perfil de contacto.

**\* Nota:**

Avaya Workspaces se refiere a los códigos de actividad como códigos de trabajo.

### Procedimiento

1. Seleccione la interacción.
2. Haga clic en el ícono **Más (•••)**.
3. De la lista desplegable **Códigos de trabajo**, seleccione o escriba el código de actividad.

---

## Ingresar un código de disposición

### Acerca de esta tarea

Utilice códigos de disposición para informar el resultado de la interacción. Puede establecer un código de disposición para cada interacción mientras la interacción esté activa o ni bien finalice la interacción dentro del tiempo de trabajo posterior al contacto. El supervisor o el administrador del sistema configuran los códigos de disposición.

**\* Nota:**

Avaya Workspaces se refiere a los códigos de motivo de cierre como códigos de disposición. Los códigos de disposición no están disponibles para interacciones de voz y video.

### Procedimiento

1. Seleccione la interacción.
2. Haga clic en el ícono **Más (•••)**.
3. Haga clic en el menú **Códigos de disposición**, y seleccione un código de disposición.

---

## Crear registros de cliente

### Acerca de esta tarea

Puede crear un registro de cliente para un cliente nuevo. Puede crear registros de cliente usando el widget Detalles del cliente cuando está en una interacción con un cliente nuevo, o a través del widget Búsqueda de clientes.

Avaya Workspaces permite agregar varios campos para Correo electrónico, Teléfono y SIP URI, pero debe seleccionar uno como predeterminado.

Puede aplicar una marca de restricción a un cliente cuando crea un registro. Por ejemplo, agregar una marca de restricción para indicarles a los agentes que no inicien mensajes de correo electrónico no solicitados a los clientes sin consentimiento. También puede restringir el número de teléfono de un cliente, si éste solicita la prestación No llamar (DNC).

El asterisco indica que el campo es obligatorio. No puede crear un registro de cliente si deja campos obligatorios vacíos.

## Procedimiento

1. Realice una de las siguientes acciones:
  - Cuando se encuentra en una interacción, en el menú de navegación, haga clic en el icono **Detalles de cliente** (👤).
  - En el menú de navegación, haga clic en el icono **Búsqueda de clientes** (🔍).
2. Haga clic en el botón **Crear cliente nuevo**.  
Avaya Workspaces muestra el formulario de Información del cliente.
3. En el campo **Título**, seleccione un título útil para el cliente.
4. En el campo **Apellido**, escriba el apellido del cliente.
5. En el campo **Nombre**, escriba el nombre del cliente.
6. Para aplicar una marca de restricción a este cliente, seleccione la casilla **Restringido**.
7. En el campo **Correo electrónico**, escriba una dirección de correo electrónico para el cliente.
8. En el campo **Tipo**, seleccione el tipo de número de teléfono.
9. En los cuadros de números de teléfono restantes, escriba el código de país, el código de área y el número de teléfono.
10. En el campo **URI**, escriba el URI del cliente.
11. Para agregar campos adicionales de Correo electrónico, Tipo o URI, haga clic en **AGREGAR MÁS** junto al campo correspondiente.
12. (Opcional) Junto al número de teléfono obligatorio, seleccione la casilla de verificación **Restringido** para etiquetar el número como restringido.
13. Haga clic en **Crear**.  
Avaya Workspaces muestra la notificación: *Se creó el cliente.*

---

## Agregar o editar detalles del cliente

### Acerca de esta tarea

Puede agregar o editar detalles del cliente cuando se debe realizar un cambio en un registro del cliente.

## Procedimiento

1. Realice una de las siguientes acciones:
    - Cuando se encuentra en una interacción, en el menú de navegación, haga clic en el icono **Detalles de cliente** (👤).
    - Avaya Workspaces muestra el widget Detalles del cliente.
    - Usando el widget Búsqueda de clientes, encuentre el cliente correspondiente.
    - Para obtener más información, consulte [Buscar un cliente](#) en la página 44.
  2. Para agregar o editar el nombre del cliente, haga clic en el botón **Editar** junto al nombre del cliente.
  3. Para agregar o editar detalles del cliente, seleccione la ficha que desea cambiar:
    - Dirección
    - Teléfono
    - Correo electrónico
    - URI
    - Pers.
  4. Haga clic en el botón **Editar**.
  5. Para agregar campos adicionales para Dirección, Teléfono, Correo electrónico o URI, haga clic en el botón **Agregar**.
  6. Haga clic en **Guardar**.
- Avaya Workspaces muestra la notificación: `Se guardó correctamente.`

---

## Buscar un cliente

### Acerca de esta tarea

En Avaya Workspaces, puede buscar a un cliente para obtener sus detalles a través del widget Búsqueda de clientes. Puede realizar la búsqueda por apellido, nombre de pila, dirección de correo electrónico y número de teléfono, o a través de su combinación.

### Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Búsqueda de clientes** (🔍).
- Avaya Workspaces muestra el widget Búsqueda de clientes.
2. Haga clic en uno o varios de los siguientes parámetros de búsqueda:
  - Apellido
  - Nombre
  - Dirección de correo electrónico
  - Número de teléfono

Los parámetros seleccionados se ponen en verde y los campos de entrada correspondientes aparecen debajo.

Si desea eliminar un campo de entrada, haga clic en el icono de cruz en el campo de entrada.

3. Ingrese su información en los campos y haga clic en **Buscar**.

Avaya Workspaces muestra la lista de los resultados de la búsqueda como una lista.

4. De la lista de resultados de la búsqueda, seleccione al cliente correspondiente.

Avaya Workspaces muestra los detalles del cliente en el panel izquierdo y el widget Búsqueda del historial del cliente en el panel derecho.

5. (Opcional) Para realizar una llamada a un cliente, junto al nombre del cliente, haga clic en el icono **Marcar** (📌).

---

## Búsqueda del historial de un cliente

### Acerca de esta tarea



Puede buscar en el historial de un cliente para encontrar información sobre interacciones anteriores con el cliente. Puede acceder a la función Búsqueda del historial del cliente a través de los widgets Búsqueda de clientes o Detalles de cliente.

Todos los tipos de canales (voz y multimedia) se muestran juntos en la misma lista.

### Antes de empezar

Asegúrese de haber aceptado una interacción.

### Procedimiento

1. Para abrir el panel Búsqueda del historial del cliente, realice una de las siguientes acciones:
  - Con el widget Búsqueda de clientes, encuentre al cliente correspondiente y haga clic en el icono **Búsqueda del historial del cliente** junto al nombre del cliente. Para obtener más información, consulte [Buscar un cliente](#) en la página 44.
  - Desde el panel de navegación izquierdo, haga clic en  y luego haga clic en  en el área Historial del cliente.
2. Expanda la lista desplegable **Buscar por** y seleccione una de las siguientes opciones:
  - **Fecha**
  - **Teléfono**
  - **Correo electrónico del cliente**
  - **Asunto**
  - **Dirección de destino**

Según su selección, puede ver un calendario para que seleccione la fecha, o bien un campo para que ingrese la dirección de correo electrónico del cliente, el número de teléfono, el asunto o la dirección de destino.

3. Especifique los parámetros de búsqueda y haga clic en **Buscar**.

El panel de Búsqueda del historial del cliente muestra los detalles de la interacción con el cliente que coinciden con los parámetros de búsqueda ingresados. Puede ver las transcripciones de las conversaciones al expandir los resultados donde sea posible.

Los supervisores o agentes pueden ver las imágenes insertadas en los correos electrónicos de contactos activos de correo electrónico.

4. **(Opcional)** Para agregar varios parámetros de búsqueda, haga clic en **Agregar más parámetros de búsqueda** y repita los pasos 2 y 3.

Puede buscar hasta cinco parámetros.

5. **(Opcional)** Para eliminar los parámetros de búsqueda no deseados, deje vacíos los campos de entrada correspondientes y haga clic en **Buscar**.

Avaya Workspaces elimina los campos de búsqueda vacíos.

---

## Usar Búsqueda de contactos multimedia

### Acerca de esta tarea

Puede buscar un contacto multimedia a través del widget **Búsqueda de contactos multimedia**. Puede utilizar uno o varios parámetros de búsqueda.

Si el administrador habilita la partición de perfil de agente, en los resultados de búsqueda, Avaya Workspaces muestra solo los contactos asignados a sus perfiles.

### Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Búsqueda de contactos multimedia** (Q).

Avaya Workspaces Muestra el widget Búsqueda de contactos multimedia.

2. De la lista desplegable a la izquierda, seleccione uno de los siguientes parámetros de búsqueda:

- Competencias
- Estado
- Asunto
- Motivo de cierre
- Canal
- Código de disposición
- Destinatario de correo
- Remitente de correo
- Fecha de llegada
- Última acción
- Agente

- Identificación
  - Fecha de cierre
3. En la cuadro a la derecha, realice una de las siguientes acciones:
    - Para **Perfil, Estado, Motivo de cierre, Canal, Código de disposición, Última acción o Agente**, seleccione el valor de la lista.
    - Para **Asunto, Destinatario de correo o Remitente de correo**, escriba los datos en el campo.
 

Si no está seguro de la ortografía, puede poner un asterisco (“\*”) antes o después de los caracteres o números ingresados para indicar que los asteriscos pueden sustituirse por cualquier carácter o número. Por ejemplo, si busca JО\*, lo resultados de la búsqueda muestran una lista que contiene Johns, Johnson, Johnston, etc.
    - Para **Fecha de llegada o Fecha de cierre**, especifique el intervalo de tiempo usando los cuadros **Desde y Hasta**.
    - Para **ID**, ingrese el número usando los botones de flecha a la derecha del cuadro. También puede utilizar las teclas de flecha arriba y abajo o las teclas numéricas de su teclado.
  4. (Opcional) Si desea utilizar varios parámetros de búsqueda, haga clic en **Agregar más parámetros de búsqueda** y repita los pasos 2 y 3.
  5. Haga clic en **Buscar**.
 

Avaya Workspaces muestra la lista de los resultados de la búsqueda como una lista.
  6. Para ver los detalles de un contacto, haga clic en el botón **Alternar detalles del contacto**.
 

Avaya Workspaces muestra los detalles del contacto seleccionado.

---

## Tomar un contacto

### Acerca de esta tarea

Tome y abra un contacto para agregar o modificar información, para completar una llamada de salida, o para responder un mensaje de correo electrónico.

Solo puede tomar contactos si está asignado a un perfil de ese tipo de contacto. No puede tomar un contacto que está abierto actualmente por otro agente. Dichos contactos solo están disponibles para visualizar.

### Antes de empezar

- Asegúrese de que su estado esté establecido en No listo.
- Asegúrese de que ningún otro agente esté trabajando actualmente en el contacto.

### Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Búsqueda de contactos multimedia**.
 

Avaya Workspaces Muestra el widget Búsqueda de contactos multimedia.

2. Para buscar un contacto, especifique los parámetros de búsqueda y haga clic en **Buscar**.

Para obtener más información, consulte [Usar Búsqueda de contactos multimedia](#) en la página 46.

3. Junto al contacto que desea tomar, haga clic en el botón **Tomar contacto**.

Si el botón Tomar contacto está deshabilitado, significa que otro agente está trabajando actualmente en este contacto. No puede tomar esos contactos.

4. Haga clic en **Sí**.

Si toma un contacto que está en estado Nuevo o Cerrado, Avaya Workspaces muestra el siguiente diálogo de confirmación: *Está volviendo a abrir un contacto cerrado. ¿Está seguro de que desea hacer esto?* Haga clic en **Sí** para continuar.

Avaya Workspaces notifica que el contacto se ha tomado y se ha puesto en la cola de espera para usted. Avaya Workspaces cambia automáticamente su estado a Listo y acepta al contacto tomado.

5. Vea los detalles del contacto y trabaje en el contacto.

---

## Cierre de contactos

### Acerca de esta tarea

Puede cerrar un contacto usando la función Cerrar contactos del widget **Búsqueda de contactos multimedia**. También puede cerrar múltiples contactos simultáneamente si su administrador lo configuró. El administrador puede habilitar el cierre de múltiples contactos para agentes, supervisores o deshabilitar esta función para todos los tipos de usuario.

Solo puede cerrar contactos de correo electrónico. Puede cerrar contactos solo cuando su estado es Nuevo o En espera.

### Antes de empezar

- Asegúrese de que el administrador haya habilitado el cierre de múltiples contactos para su tipo de usuario.
- Asegúrese de que ningún agente esté trabajando actualmente con ninguno de los contactos que desea cerrar.

### Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Búsqueda de contactos multimedia** (Q).

Avaya Workspaces muestra el widget **Búsqueda de contactos multimedia**.

2. Busque los contactos de correo electrónico que desea cerrar.

Para obtener más información acerca de cómo buscar contactos multimedia, consulte [Usar Búsqueda de contactos multimedia](#) en la página 46.

3. Seleccione la casilla de verificación junto a un contacto o múltiples contactos.

- Haga clic en **Cerrar contactos**.

Avaya Workspaces muestra el cuadro de diálogo **Cerrar detalles del contacto**.

- En el cuadro de diálogo **Detalles del contacto cerrado**, de la lista **Códigos de motivo de cierre**, seleccione el motivo para cerrar un contacto o múltiples contactos.

Si no selecciona un Código de motivo de cierre, Avaya Workspaces aplica automáticamente el Código de motivo de cierre, que es el primero de la lista.

- (Opcional)** En el campo **Nota del agente**, escriba sus notas.
- Haga clic en **Cerrar**.

---

## Uso de estadísticas web

### Acerca de esta tarea

Avaya Workspaces muestra las estadísticas relacionadas con el perfil activo. Los agentes pueden mostrar estadísticas de perfiles asignados en gráficos circulares o de barras. Los supervisores pueden mostrar estadísticas para todos los perfiles. Estadísticas web está disponible con y sin conexión a Internet.

Cuando seleccione el perfil para ver las estadísticas, el widget Estadísticas web muestra la siguiente información:

- Gráfico de agentes: muestra la proporción de agentes disponibles y no listos.
- Gráfico de contactos: muestra la proporción de contactos ofrecidos y en espera.
- Nivel de servicio: representa el nivel de servicio actual para el perfil en porcentaje.
- Tiempo máx. de espera: representa el tiempo máximo (en segundos) que el cliente debe esperar antes de ser comunicado con un agente.

Este procedimiento describe cómo utilizar el widget Estadísticas web.

### Antes de empezar

Asegúrese que el administrador ha habilitado las Estadísticas web de Contact Center.

### Procedimiento

- En el menú de navegación, haga clic en el icono **Estadísticas web** (📊).

Avaya Workspaces muestra el widget Estadísticas web con el área Perfiles a la izquierda y el área Gráfico a la derecha.

#### **Nota:**

El administrador puede configurar el widget Estadísticas web en una ubicación diferente.

- Para clasificar los perfiles en orden alfabético de A-Z o, a la inversa, de Z-A, haga clic en el botón **Ordenar**.
- Para ver las estadísticas, de la lista de perfiles, seleccione el perfil correspondiente.

El widget Estadísticas web muestra el área de gráfico con las estadísticas.

4. Para seleccionar el formato de visualización de estadísticas, haga clic en el botón **Tipo de gráfico**.  
Puede alternar entre los formatos de gráfico de barras o gráfico circular.
5. Para ver los números, desplace el mouse sobre el segmento del gráfico de barras o circular correspondiente.
6. Para volver a cargar la lista de perfiles, haga clic en el botón **Actualizar**.

---

## Uso de la agenda telefónica

### Acerca de esta tarea

La agenda telefónica proporciona acceso a contactos del directorio LDAP y contactos personalizados. Puede utilizar el widget Agenda telefónica para realizar las siguientes tareas:

- Buscar un contacto
- Llamar a un contacto usando la función Clic para llamar
- Filtrar contactos
- Etiquetar un contacto
- Agregar, editar o eliminar un contacto personalizado
- Configurar la visualización de las columnas

### \* Nota:

El widget Agenda telefónica se cierra automáticamente cuando llega una interacción entrante.

Utilice este procedimiento para acceder a la Agenda telefónica.

### Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Agenda telefónica** (👤).  
Avaya Workspaces muestra el widget Agenda telefónica.
2. Para ver los contactos, de la lista desplegable, seleccione **Todos** y haga clic en **Buscar**.  
Avaya Workspaces muestra todos los contactos de la Agenda telefónica.

## Buscar un contacto

### Acerca de esta tarea

Puede utilizar el widget Agenda telefónica para buscar un contacto.

### Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Agenda telefónica** (👤).  
Avaya Workspaces muestra el widget Agenda telefónica.

2. En la lista desplegable, seleccione el tipo de contacto que desea buscar:
  - Todas
  - Contactos personalizados
  - Favorito
  - Marcación rápida
3. Para especificar los detalles de búsqueda, desde la lista desplegable, seleccione una de las siguientes opciones:
  - Nombre
  - Apellido
  - Nombre de pila
  - Teléfono
  - Celular
  - Teléfono IP
  - Otro teléfono
  - Email
  - Departamento
  - Calle
  - Ciudad
  - Estado
  - Código postal
4. En el campo **Limitar búsqueda...**, escriba los detalles requeridos.
5. Haga clic en **Buscar**.



Avaya Workspaces muestra los resultados de la búsqueda. Los contactos de las listas Favoritos y Marcación rápida se etiquetan con los iconos correspondientes.

## Llamar a un contacto

### Acerca de esta tarea

En el widget Agenda telefónica, puede realizar una llamada a través de la función Clic para llamar.

### Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Agenda telefónica** .
- Avaya Workspaces muestra el widget Agenda telefónica.
2. Busque un contacto al que desea llamar.  
Para obtener más información, consulte [Buscar un contacto](#) en la página 50.
3. Junto al contacto correspondiente, haga clic en el icono **Marcar** .

 **Nota:**

El icono Marcar aparece solo si tiene capacidades de voz y el contacto tiene un número de teléfono asociado.


## Filtrado de contactos

### Acerca de esta tarea

El directorio LDAP contiene muchos contactos. Puede utilizar la Agenda telefónica para filtrar contactos en el directorio LDAP. Puede filtrar por tres tipos de contactos:

- Contactos personalizados
- Favorito
- Marcación rápida

### Procedimiento


1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Agenda telefónica** .  
Avaya Workspaces muestra el widget Agenda telefónica.
2. En la lista desplegable, seleccione el tipo de contacto según el que desea filtrar los contactos:
  - Contactos personalizados
  - Favorito
  - Marcación rápida
3. Haga clic en **Buscar**.  
Avaya Workspaces muestra los resultados de la búsqueda.

## Etiquetado de un contacto

### Acerca de esta tarea

Puede etiquetar un contacto en la Agenda telefónica como Favorito o Marcación rápida. Utilice los contactos etiquetados para filtrar y buscar contactos de manera eficaz. Los administradores configuran el número máximo de contactos que agrega como favoritos o que agrega a la lista de marcación rápida.

### Procedimiento


1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Agenda telefónica** .  
Avaya Workspaces muestra el widget Agenda telefónica.
2. Busque un contacto que desea etiquetar.  
Para obtener más información, consulte [Buscar un contacto](#) en la página 50.
3. Junto al contacto, haga clic en el icono **Favoritos** o **Marcación rápida**.  
El icono seleccionado se vuelve gris. Si desea agregar el contacto a las listas Favoritos y Marcación rápida, puede hacer clic en ambos iconos.

## Adición de un contacto personalizado

### Acerca de esta tarea

Puede agregar un contacto personalizado a través del widget Agenda telefónica. Los contactos personalizados son contactos que requiere, que no están presentes en el directorio LDAP. El número del contacto que puede agregar a la Agenda telefónica depende del número que configuren los administradores.

### Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Agenda telefónica** .  
Avaya Workspaces muestra el widget Agenda telefónica.
2. Haga clic en **Contacto nuevo**.  
Avaya Workspaces muestra el formulario de nuevo contacto.
3. Ingrese los detalles para el nuevo contacto.  
El campo Nombre de visualización es obligatorio.
4. (Opcional) Para etiquetar el nuevo contacto como favorito, seleccione la casilla de verificación **Favorito**.
5. (Opcional) Para agregar el nuevo contacto a la lista de marcación rápida, seleccione la casilla de verificación **Marcación rápida**.
6. Haga clic en **Save** (Guardar).

### Resultado


El nuevo contacto ahora está disponible en la Agenda telefónica.

## Edición de un contacto personalizado

### Acerca de esta tarea

Puede editar únicamente contactos de la lista de Contactos personalizados.

### Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Agenda telefónica** .  
Avaya Workspaces muestra el widget Agenda telefónica.
2. En la lista desplegable, seleccione **Contactos personalizados** y haga clic en **Buscar**.  
Avaya Workspaces muestra la lista de Contactos personalizados.
3. Junto al contacto correspondiente, haga clic en el icono **Editar contacto**.  
Avaya Workspaces muestra el formulario Editar contacto.
4. Actualice los detalles que necesita cambiar.
5. Haga clic en **Guardar**.

## Borrado de un contacto personalizado

### Acerca de esta tarea

Puede eliminar contactos únicamente de la lista de Contactos personalizados.

### Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Agenda telefónica** (📞).  
Avaya Workspaces muestra el widget Agenda telefónica.
2. En la lista desplegable, seleccione **Contactos personalizados** y haga clic en **Buscar**.  
Avaya Workspaces muestra la lista de Contactos personalizados.
3. Junto al contacto correspondiente, haga clic en el icono **Borrar contacto**.  
Avaya Workspaces muestra el cuadro de diálogo Borrar.
4. Para confirmar la operación, haga clic en **Sí**.

## Configuración de la visualización de las columnas

### Acerca de esta tarea

Puede configurar la visualización de la Agenda telefónica seleccionando las columnas que desea ver en la cuadrícula Agenda telefónica. Puede ordenar y clasificar las columnas. También puede decidir cuántos registros desea ver por página en la Agenda telefónica.

### Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Agenda telefónica** (📞).  
Avaya Workspaces muestra el widget Agenda telefónica.
2. Haga clic en **Configurar columnas**.  
Avaya Workspaces muestra la ventana del configurador de Columna. El cuadro de lista Disponible contiene todos los títulos de columna disponibles. El cuadro de lista Visualizado contiene los títulos de columna que muestra la Agenda telefónica actualmente.
3. Para agregar una columna a la cuadrícula Agenda telefónica, en el cuadro de lista **Disponible**, seleccione el título de la columna.
4. Haga clic en **Agregar >**.  
El título de la columna seleccionada se mueve al cuadro de lista Visualizado.
5. Para eliminar una columna de la cuadrícula Agenda telefónica, en el cuadro de lista **Visualizado**, seleccione el título de la columna.
6. Haga clic en **> Eliminar**.  
El título de la columna seleccionada se mueve al cuadro de lista Disponible.
7. Para organizar las columnas en la cuadrícula Agenda telefónica, en el cuadro de lista **Visualizado**, seleccione el título de la columna y haga clic en **Mover arriba** o **Mover abajo**.

8. Para agregar todas las columnas a la cuadrícula Agenda telefónica, haga clic en **Agregar todo >>**.
9. Para eliminar todas las columnas de la cuadrícula Agenda telefónica, haga clic en **<< Eliminar todo**.
10. Haga clic en **Save** (Guardar).  
Avaya Workspaces guarda la configuración y muestra la cuadrícula Agenda telefónica según su configuración.
11. Para ordenar las columnas en la cuadrícula Agenda telefónica, haga clic en el encabezado de columna.  
Por ejemplo, si hace clic en el encabezado de columna Nombre de visualización, Avaya Workspaces ordena los contactos en orden alfabético según el nombre de visualización.
12. Para configurar la cantidad de filas por página, de la lista desplegable **Filas por página**, seleccione el número correspondiente.
13. Para navegar por las páginas de la Agenda telefónica, realice una de las siguientes acciones:
  - Haga clic en las flechas en la parte inferior de la cuadrícula Agenda telefónica para moverse a la página siguiente o anterior.
  - Desde la lista desplegable **Página**, seleccione el número de la página a la que desea moverse.

---

## Llamada al supervisor

### Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para llamar a su supervisor, ya sea mientras está inactivo o mientras está en llamada con un cliente.

Si llama a su supervisor mientras está en llamada con un cliente, la llamada actual se coloca automáticamente en espera y Avaya Workspaces inicia una nueva llamada no relacionada a su supervisor. No puede poner en conferencia o unir estas dos llamadas.

### Nota:

La opción para llamar a un supervisor está disponible únicamente para agentes con perfil de voz habilitado.

### Procedimiento

En la barra de herramientas del agente, haga clic en el icono **Solicitar supervisor** ().

Avaya Workspaces realiza una llamada de voz saliente al supervisor, y el supervisor recibe una alerta.

## Descargar y cargar los registros de Avaya Workspaces

### Acerca de esta tarea

Avaya Workspaces asiste al personal de soporte técnico mediante la recolección de todos los archivos y al permitirle que descargue los registros o los cargue a una ubicación configurada.

### Procedimiento

1. Inicie sesión en Avaya Workspaces.
2. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Configuración** (⚙️).  
El sistema muestra el widget Configuración.
3. Haga clic en la ficha **REGISTROS**.
4. Seleccione el plazo que desea incluir en los registros.
5. Haga clic en una de las siguientes opciones:
  - **DESCARGAR**: el sistema descarga un archivo .zip con los archivos de registro para Avaya Workspaces en la carpeta Descargas de su navegador. Puede compartir o enviar un correo electrónico con los registros a su Supervisor o personal de soporte.
  - **CARGAR**: el sistema carga automáticamente un archivo .zip con los registros para Avaya Workspaces en una ubicación de almacenamiento central preconfigurada por su administrador. Preste atención a la fecha y hora de entrega cuando haga clic en **CARGAR**. Debe informar la fecha y hora de la carga a su supervisor o al personal de soporte técnico para que puedan identificar y recuperar los archivos de registro.

## Acceder a la ayuda en línea

### Acerca de esta tarea

Acceda a la ayuda en línea cuando necesite ayuda inmediata para realizar tareas.

### Procedimiento

En el menú de navegación de Avaya Workspaces, haga clic en el icono **Ayuda** (❓).

## Accesos directos de teclado

Tecla de acceso directo	Descripción
Ctrl + Shift + /	Mostrar u ocultar la lista de teclas de acceso directo
Ctrl + [	Retroceder ciclos de las áreas de enfoque de Workspaces
Ctrl + ]	Avanzar ciclos de las áreas de enfoque de Workspaces
Ctrl + Alt + ,	Abrir página de configuración
Ctrl + Alt + .	Abrir página de ayuda

*La tabla continúa...*

Tecla de acceso directo	Descripción
Ctrl + Alt + l	Finalizar trabajo
Ctrl+ Alt + k	Iniciar trabajo
Ctrl + Alt + o	Cambiar a Listo
Ctrl + Alt + p	Cambiar a No listo
Ctrl + Alt + x	Salir o cerrar sesión
Ctrl + Alt + a	Abrir libreta de direcciones
Ctrl + b	Aceptar una interacción
Alt + x	Cerrar una interacción
Ctrl + Shift + h	Poner en espera o reanudar una interacción
Ctrl + Alt + t	Mostrar el menú para transferir desde la tarjeta de interacción
Ctrl + Shift + m	Mostrar el menú para más opciones desde la tarjeta de interacción
Alt + v	Mostrar el menú para el teclado de marcación desde la tarjeta de interacción
Alt + c	Mostrar el menú para consultar desde la tarjeta de interacción
Alt + g	Completar consulta como Conferencia
Alt + j	Extender ACW
Alt + z	Completar ACW
Ctrl + Alt + 1	Seleccionar widget anterior
Ctrl + Alt + 2	Seleccionar próximo widget
Ctrl + q	Seleccionar elemento anterior de la barra lateral izquierda
Ctrl + j	Seleccionar próximo elemento de la barra lateral izquierda
Ctrl luego .	Seleccionar la siguiente tarjeta de interacción que puede enfocarse
Ctrl luego ,	Seleccionar la tarjeta de interacción anterior que puede enfocarse

## Comportamiento de Avaya Workspaces cuando se pierde la conexión a Internet

Si se pierde la conexión a Internet, Avaya Workspaces cambia el estado de todos los agentes a No listo con el código de motivo 000. Según si un agente tiene interacciones activas o no, ocurre lo siguiente:

- Si un agente no tiene interacciones activas, después de un minuto de desconexión, Avaya Workspaces cierra la sesión del agente automáticamente. Cuando se restaura la conexión a Internet, el agente debe iniciar sesión nuevamente.
- Si un agente tiene interacciones activas, Avaya Workspaces muestra una notificación sobre problemas de conectividad y mantiene al agente conectado. Cuando se restaura la conexión a Internet, el agente debe cambiar manualmente su estado a Listo y continuar trabajando en la misma interacción.

# Capítulo 6: Interacciones de voz

Utilice Avaya Workspaces para realizar las siguientes tareas cuando atienda una interacción de voz:

- Aceptar y rechazar llamadas entrantes
- Introducir un código de actividad
- Ponga llamadas en espera y reanúdelas
- Transferir una llamada a un tercero
- Realizar una llamada en conferencia
- Finalizar una llamada
- Llamar a un supervisor
- Realizar una llamada
- Introducir dígitos DTMF

Avaya recomienda que utilice Avaya Workspaces para realizar todas las tareas de telefonía, como por ejemplo, iniciar y cerrar sesión, cambiar el estado a Listo o No listo, aceptar o rechazar una llamada, poner a un cliente en espera, transferir un cliente, llamar a un supervisor y liberar una llamada.

## **Importante:**

No debe utilizar su teléfono de escritorio o Avaya Workspaces para realizar una llamada, transferir una llamada o realizar una llamada en conferencia con un número de teléfono que:

- Esté enrutado a un CDN (punto de ruta).
- Esté convertido a CDN (punto de ruta). Por ejemplo, al usar manipulación de dígitos en el servidor de llamadas.
- Cuya llamada se envíe a un CDN (punto de ruta).

Puede utilizar su teléfono de escritorio o Avaya Workspaces para realizar llamadas, transferir una llamada o realizar una conferencia directamente a un CDN (punto de ruta).

## **Comportamiento del teléfono de escritorio**

Los agentes que utilizan Avaya Workspaces para atender contactos de voz también pueden tener un teléfono de escritorio en su estación de trabajo. El teléfono de escritorio muestra información cuando se presenta una llamada al agente. Normalmente, esta información incluye:

- El número CDN de Contact Center como el participante que llama.
- El nombre de la habilidad en que la llamada fue puesta en cola.

---

## Aceptar una llamada

### Antes de empezar

- Asegúrese de tener el estado en **Listo**.
- Asegúrese de estar asignado a un perfil para gestionar interacciones de voz.

### Acerca de esta tarea

Acepte y trabaje con interacciones de voz. Los controles de la interacción pertinente se activan y el temporizador de llamadas aparece en la interacción.

Si el administrador configuró el Contact Center de manera que funcione en el modo Retraso de llamada forzada, debe atender todos los contactos que se le ofrezcan.

### Procedimiento

En la nueva interacción en alerta, haga clic en **Aceptar** (👉).

---

## Rechazar una llamada

### Antes de empezar

- Asegúrese de tener un perfil asignado para administrar interacciones de voz.

### Acerca de esta tarea

Si quiere rechazar un contacto, rechace la llamada y vuelva a ponerlo en la cola. El contacto se pone en cola para otro agente y su estado cambia a No listo. No podrá recibir nuevas interacciones entrantes hasta que cambie su estado a Listo.

### Procedimiento

En Avaya Workspaces, seleccione la interacción nueva y haga clic en **Rechazar**.

---

## Poner una llamada en espera

### Acerca de esta tarea

Ponga una llamada en retención para interrumpir la llamada actual. Cuando quiera hablar con el participante nuevamente, libere la llamada de la retención.

### Procedimiento

1. Seleccione la interacción.
2. Haga clic en el icono **Retener** (⏸).

El color de la tarjeta de interacción cambia a azul.

---

## Contestar una llamada en retención

### Acerca de esta tarea

Conteste una llamada que haya puesto en retención cuando quiera volver a hablar con la persona que llama.

### Procedimiento

1. Seleccione la interacción.
2. Haga clic en el icono **Reanudar** (||).

La llamada se reanuda y el color de la tarjeta de interacción cambia a verde.

---

## Transferir una llamada

### Acerca de esta tarea

Puede transferir una interacción de voz a otro agente por medio de una transferencia supervisada. En una transferencia supervisada, debe hablar con el tercero antes de transferir una llamada.

### Procedimiento

1. En la interacción, haga clic en el icono **Transferir** (↔).
2. Siga una de estas opciones:
  - En el campo **Introducir extensión**, escriba la extensión a la cual desea transferir la interacción y haga clic en el icono **Transferir llamada**.
  - Desde los widgets **Equipo** o **Agenda telefónica** (👤), busque el contacto al cual desea transferir la interacción, y haga clic en el icono **Transferir** (↔) ubicado junto a él.
3. Avaya Workspaces muestra una tarjeta de interacción nueva que se unió a la tarjeta de interacción existente con opciones para poner en retención o completar la transferencia.
4. En la nueva tarjeta de interacción, haga clic en el icono **Completar como transferencia** (↔) para transferir la llamada.

Avaya Workspaces transfiere la llamada al tercero y ambas tarjetas de interacción desaparecen

---

## Consultar con otro agente o supervisor

### Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para agregar a otro agente o supervisor a la interacción.

Cuando consulta con otra persona, Avaya Workspaces coloca la interacción con el cliente en retención. Después de que habla con la otra persona, puede reanudar la conversación.

### Procedimiento

1. En la interacción, haga clic en el icono **Consultar** (👤👤) para colocar al cliente en retención.
2. Siga una de estas opciones:
  - En el campo **Introducir extensión**, escriba la extensión a la cual desea transferir la interacción y haga clic en el icono **Consultar** (👤👤).
  - Desde los widgets **Equipo** o **Agenda telefónica** (👤📞), busque el contacto al cual desea transferir la interacción, y haga clic en el icono **Consultar** (👤👤) ubicado junto a él.
3. Avaya Workspaces realiza una llamada de voz saliente a la extensión que usted proporcionó.
 

Avaya Workspaces muestra una tarjeta de interacción nueva que se unió a la tarjeta de interacción existente con opciones para poner en retención o completar la llamada.
4. Hable con el otro participante.
5. Haga clic en **Completar como conferencia** para liberar al cliente de la retención y comenzar la llamada en conferencia junto con la otra persona.

---

## Uso de la función de conavegación

### Acerca de esta tarea

Con la función de conavegación, el agente y el cliente pueden examinar la misma página web en simultáneo. Puede iniciar una nueva sesión de conavegación, o unirse a la que inició el cliente. Esta función está disponible para las interacciones de chat y voz. Puede acceder a la función de conavegación a través del icono Ventana emergente en el menú navegación.

### Procedimiento

1. Cuando está en una interacción, comparta con el cliente la URL de la página web para conavegación.
2. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Ventana emergente** (🗨️).
3. Seleccione la ficha **Conavegar**.
 

Avaya Workspaces muestra la página Conavegación web de Avaya.
4. Siga una de estas opciones:
  - Iniciar una nueva sesión: ingrese su nombre, haga clic en **Crear sesión**, comparta la Clave de sesión generada con el cliente y haga clic en **Unirse**.
  - Unirse a una sesión en vivo: ingrese su nombre, ingrese la Clave de sesión que compartió el cliente y haga clic en **Unirse a la sesión**.

El cliente recibe un mensaje donde se indica que la sesión de conavegación está en curso, con opciones para **pausar** o **detener** la sesión.

Ahora puede ver la pantalla del cliente y ayudar con su consulta.

5. Para solicitar el control de la sesión de conavegación, haga clic en el icono **Solicitar control**.

El cliente recibe una notificación donde se indica que usted solicitó el control de la página web del cliente. El cliente tiene la opción de **Otorgar** o **Denegar** el permiso de acceso a su página web.

Si el cliente le otorga el control, usted puede introducir datos en la página web del cliente. Durante este proceso, el cliente tiene la opción de **revocar** los permisos, si fuera necesario. Si el cliente le otorga el control, usted puede introducir datos en la página web del cliente.

6. Para liberar el control de la sesión de conavegación, haga clic en el icono **Liberar control**.

7. Para finalizar la sesión de conavegación, haga clic en el icono **Cerrar (X)**.

El cliente recibe un mensaje donde se indica que el agente cerró la sesión de conavegación.

---

## Finalizar llamadas

### Acerca de esta tarea

Finalice una llamada cuando se haya completado. Si su estado estaba en Listo antes de la llamada, el estado volverá automáticamente a Listo cuando se termine la llamada.

### Procedimiento

En la interacción, haga clic en el icono **Finalizar (↩)**.

---

## Realizar una llamada

### Acerca de esta tarea

Realizar una llamada con Avaya Workspaces.

### Procedimiento

Realice una llamada de voz usando alguna de las siguientes opciones:

- En el campo **Introducir número de teléfono**, escriba un número de teléfono o nombre de contacto. Haga clic en el icono **Llamar (📞)**.
- Haga clic en el icono **Volver a marcar (🔄)** para marcar el último número marcado.

---

## Usar dígitos DTMF

### Acerca de esta tarea

Utilice la función DTMF, si necesita navegar por un menú de Contact Center o marcar números para acceder a los mensajes de voz durante una llamada.

### Procedimiento

1. En la interacción, haga clic en el icono **DTMF (#)**.
2. Ingrese los números en el teclado que aparece.

---

## Hacer una llamada durante una llamada de voz existente

### Acerca de esta tarea

Realice una nueva llamada de voz mientras se encuentra en una llamada de voz existente en Avaya Workspaces. La interacción existente pasa automáticamente a retención. Puede trabajar en una llamada de voz a la vez, las otras llamadas se quedan en retención.

### Procedimiento

En el campo **Introducir número de teléfono**, escriba un número de teléfono o nombre de contacto y haga clic en el icono **Llamar (📞)**.

Se marca el número. Se agrega una nueva interacción a la lista de trabajos y empieza el incremento en el temporizador de llamadas de la interacción. Después de originar la segunda llamada o una tercera opcional, cada interacción aparece en Avaya Workspaces individualmente. Avaya Workspaces coloca la llamada existente automáticamente en retención.

---

## Aceptación de una llamada de voz de entrada mientras está en una llamada de voz de perfil existente

### Acerca de esta tarea

Acepte y trabaje con una segunda llamada de voz. Los controles de la interacción pertinente se activan y el temporizador de llamadas aparece en la interacción.

### Procedimiento

Seleccione la nueva interacción en alerta y haga clic en el icono **Aceptar (✓)**.

La interacción existente pasa automáticamente a retención. Puede trabajar en una llamada de voz a la vez, las otras llamadas se quedan en retención.

# Capítulo 7: Interacciones de video

Usted puede ver llamadas de video en Avaya Workplace Client o Avaya Vantage™, pero necesita Avaya Workspaces para controlarlas. Este capítulo describe cómo utilizar Avaya Workspaces para atender interacciones de video.

El manejo de interacciones de video es una característica con licencia con licenciamiento de agente por puesto. Un agente debe estar configurado con el tipo de contacto de video y un perfil de video.

Utilice Avaya Workspaces para realizar las siguientes tareas cuando atienda una interacción de video:

- Aceptar y rechazar llamadas de video entrantes
- Introducir un código de actividad
- Ponga llamadas de video en espera y reanúdelas
- Transferir una llamada de video a un tercero
- Finalizar una llamada de video
- Introducir dígitos DTMF



## Nota:

La funcionalidad de conferencia no está disponible para llamadas de video pero el botón **Consultar** está activado. No utilice el botón **Consultar** para iniciar una conferencia mientras trabaja con interacciones de video.

Cuando trabaja con interacciones de video, debe utilizar Avaya Workspaces para realizar todas las tareas, como por ejemplo, iniciar y cerrar sesión, cambiar el estado a Listo o No listo, aceptar o rechazar una llamada, poner a un cliente en retención, transferir un cliente, llamar a un supervisor y liberar una llamada.



## Importante:

No debe utilizar Avaya Workspaces para llamar por teléfono, transferir una llamada o realizar una llamada en conferencia con un número de teléfono que:

- Esté enrutado a un CDN (punto de ruta).
- Esté convertido a CDN (punto de ruta). Por ejemplo, al usar manipulación de dígitos en el servidor de llamadas.
- Cuya llamada se envíe a un CDN (punto de ruta).

Puede utilizar Avaya Workspaces para transferir una llamada de video o llamar directamente a un CDN (punto de ruta).

## Comportamiento del teléfono de escritorio

Los agentes que utilizan Avaya Workspaces para atender contactos de video también pueden tener un teléfono de escritorio en su estación de trabajo. El teléfono de escritorio muestra información cuando se presenta una llamada al agente. Normalmente, esta información incluye:

- El número CDN de Contact Center como el participante que llama.
- El nombre del perfil en el que fue puesta en cola la llamada.
- Muestra la llamada de video.

---

## Aceptar llamada de video

### Antes de empezar

- Asegúrese de tener el estado en **Listo**.
- Asegúrese de estar asignado a un perfil para gestionar interacciones de video.

### Acerca de esta tarea

Acepte y trabaje con interacciones de video. Los controles de la interacción pertinente se activan y el temporizador de llamadas aparece en la interacción.

Si el administrador configuró el Contact Center de manera que funcione en el modo Retraso de llamada forzada, debe atender todos los contactos que se le ofrezcan.

### Procedimiento

En la nueva interacción en alerta, haga clic en **Aceptar** (■▶).

---

## Rechazar una llamada de video

### Antes de empezar

- Asegúrese de tener un perfil asignado para administrar interacciones de video.

### Acerca de esta tarea

Si quiere rechazar un contacto, rechace la llamada y vuelva a ponerlo en la cola. El contacto se pone en cola para otro agente y su estado cambia a No listo. No podrá recibir nuevas interacciones entrantes hasta que cambie su estado a Listo.

### Procedimiento

En Avaya Workspaces, seleccione la interacción nueva y haga clic en **Rechazar**.

---

## Poner llamada de video en retención

### Acerca de esta tarea

Coloque una llamada de video en retención para interrumpir la llamada actual. Cuando quiera hablar con el participante nuevamente, libere la llamada de video de la retención.

## Procedimiento

1. Seleccione la interacción.
2. Haga clic en el icono **Retener** (||).

El color de la tarjeta de interacción cambia a azul.

---

## Contestar una llamada de video en retención

### Acerca de esta tarea

Conteste una llamada de video que está en retención cuando quiera volver a hablar con la persona que llama.

### Procedimiento

1. Seleccione la interacción.
2. Haga clic en el icono **Reanudar** (||).

La llamada de video se reanuda y el color de la tarjeta de interacción cambia a verde.

---

## Transferir una llamada de video

### Acerca de esta tarea

Puede transferir una interacción de video a otro agente por medio de una transferencia supervisada. En una transferencia supervisada, debe hablar con el tercero antes de transferir la llamada de video.

### \* Nota:

Si transfiere una llamada de video a un sistema de correo de voz, debe asegurarse de que se transfieran los tonos DTMF correctos a dicho sistema.

### Procedimiento

1. En la interacción, haga clic en el icono **Transferir** (↔).
2. Siga una de estas opciones:
  - En el campo **Introducir extensión**, escriba la extensión a la cual desea transferir la interacción y haga clic en el icono **Transferir llamada**.
  - Desde los widgets **Equipo** o **Agenda telefónica** (☎), busque el contacto al cual desea transferir la interacción, y haga clic en el icono **Transferir** (↔) ubicado junto a él.
3. Avaya Workspaces muestra una tarjeta de interacción nueva que se unió a la tarjeta de interacción existente con opciones para poner en retención o completar la transferencia.

4. En la nueva tarjeta de interacción, haga clic en el icono **Completar como transferencia** (↔) para transferir la llamada de video.

La llamada de video se transfiere al tercero y ambas tarjetas de interacción en Avaya Workspaces desaparecen.

---

## Consultar con otro agente o supervisor

### Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para consultar con otro agente o supervisor sobre la interacción.

Cuando consulta con otra persona, Avaya Workspaces coloca la interacción con el cliente en retención. Después de que habla con la otra persona, puede reanudar la conversación.

### Procedimiento

1. En la interacción, haga clic en el icono **Consultar** (👤👤) para colocar al cliente en retención.
2. Siga una de estas opciones:
  - En el campo **Introducir extensión**, escriba la extensión a la cual desea transferir la interacción y haga clic en el icono **Consultar** (👤👤).
  - Desde los widgets **Equipo** o **Agenda telefónica** (📞), busque el contacto al cual desea transferir la interacción, y haga clic en el icono **Consultar** (👤👤) ubicado junto a él.
3. Avaya Workspaces realiza una llamada saliente a la extensión que usted proporcionó.  
Avaya Workspaces muestra una nueva tarjeta de interacción unida a la tarjeta de interacción existente.
4. Hable con el otro participante.

---

## Finalización de una llamada de video

### Acerca de esta tarea

Finalice una llamada de video cuando se haya completado. Si su estado estaba en Listo antes de la llamada de video, el estado volverá automáticamente a Listo cuando se termine la llamada de video.

### Procedimiento

En la interacción, haga clic en el icono **Finalizar** (🏹).

---

## Usar dígitos DTMF

### Acerca de esta tarea

Utilice la función DTMF, si necesita navegar por un menú de Contact Center o marcar números para acceder a los mensajes de voz durante una llamada.

### Procedimiento

1. En la interacción, haga clic en el icono **DTMF (#)**.
2. Ingrese los números en el teclado que aparece.

---

## Realizar una llamada durante una llamada de video existente

### Acerca de esta tarea

Realice una nueva llamada de voz mientras se encuentra en una llamada de video existente en Avaya Workspaces. La interacción existente pasa automáticamente a retención. Puede trabajar en una llamada de voz a la vez, las otras llamadas se quedan en retención.

### Procedimiento

En el campo **Introducir número de teléfono**, escriba un número de teléfono o nombre de contacto y haga clic en el icono **Llamar (📞)**.

Se marca el número. Se agrega una nueva interacción a la lista de trabajos y empieza el incremento en el temporizador de llamadas de la interacción. Después de originar la segunda llamada o una tercera opcional, cada interacción aparece en Avaya Workspaces individualmente. Avaya Workspaces coloca la llamada existente automáticamente en retención.

# Capítulo 8: Interacciones de chat

Contact Center ofrece dos servicios de chat en web: el chat de texto de comunicaciones web y Enterprise Web Chat (EWC). Avaya Workspaces admite únicamente EWC. Para EWC se requieren licencias.

Este capítulo describe cómo manejar interacciones de chat en Avaya Workspaces. Durante una interacción de chat, se comunica directamente con los clientes en tiempo real por Internet. Puede llevar a cabo las siguientes tareas:

- Aceptar o rechazar una interacción de chat entrante
- Revisar la información del cliente
- Enviar una respuesta automatizada
- Insertar una URL
- Transferir una interacción de chat
- Consultar con otro agente
- Finalizar una interacción de chat

Para solicitar una sesión de chat, el cliente puede hacer clic en el icono **Chat en vivo** que se encuentra en el sitio web. El cliente recibe un formulario para completar y puede seleccionar el perfil apropiado, el asunto y el objetivo de la sesión de chat. Luego, se coloca al cliente en retención en la Web o en un tratamiento similar en Contact Center mientras espera que un agente acepte su solicitud de chat.

Después de que acepta la interacción, se muestra el widget Chat. El widget Chat contiene dos widgets: Chat y Contenido sugerido. El widget Chat muestra un registro completo de la conversación, además de cualquier URL que se mostró en vista previa o se insertó para el cliente. Cuando una interacción está activa, también puede utilizar el widget Detalles de cliente para ver la información del cliente, el mensaje más reciente que envió el cliente, si el navegador del cliente sigue conectado a la sesión, y si el cliente está escribiendo un mensaje actualmente. Para obtener más información sobre el widget Detalles de cliente, consulte [Usar el widget Detalles de cliente](#) en la página 39.

Si el cliente envía un mensaje y usted no responde dentro del tiempo configurado, Avaya Workspaces envía automáticamente un mensaje al cliente que indica que usted está trabajando en su solicitud.

Si se desplaza manualmente hacia arriba en la interacción de chat y llega un nuevo mensaje, la ventana no se desplaza automáticamente hacia la parte inferior. Por el contrario, la interacción muestra un indicador de Nuevo mensaje. Si se desplaza manualmente hacia arriba en la interacción de chat y llega un nuevo mensaje, la ventana no se desplaza automáticamente hacia la parte inferior.

---

## Aceptar una interacción de chat

### Antes de empezar

- Asegúrese de tener su condición establecida en Listo.
- Asegúrese de tener asignado un perfil para administrar interacciones de chat.

### Acerca de esta tarea

Aceptar una interacción de chat para comunicarse en privado con un cliente en tiempo real por Internet.

### Procedimiento

En la interacción, haga clic en **Aceptar** (✓).

#### **Nota:**

El administrador del sitio configura la cantidad máxima de interacciones adicionales que puede administrar.

---

## Rechazar una interacción de chat

### Acerca de esta tarea

Rechace una interacción de chat cuando no esté disponible para conversar con un cliente y quiera regresar la interacción a la cola.

### Procedimiento

En la interacción, haga clic en **Rechazar**.

La interacción regresa a la cola y se coloca en retención en la Web. El estado cambia a No listo.

---

## Enviar mensaje de chat

### Acerca de esta tarea

Envíe un mensaje de chat para comunicarse en privado con un cliente en tiempo real por Internet.

### Procedimiento

1. Escriba el mensaje.
2. Haga clic en el icono **Enviar mensaje** (↵) o presione la tecla **Intro**.

---

## Usar el widget Contenido sugerido

### Acerca de esta tarea

Puede utilizar el widget Contenido sugerido para enviar una frase automática o una URL a un cliente. También puede editar una frase sugerida antes de enviarla a un cliente.

#### \* Nota:

El administrador debe configurar el contenido sugerido.

### Procedimiento

1. Cuando está en una interacción de chat, haga clic en la frase en el widget Contenido sugerido.  
El sistema envía la frase sugerida a un cliente.
2. Para modificar una frase sugerida, realice las siguientes acciones:
  - a. Haga clic en el icono **Editar sugerencia** junto a una frase sugerida.  
El sistema muestra la frase en el campo **Escribir un mensaje**.
  - b. Edite la frase y haga clic en **Enviar mensaje** (↵).
3. Para utilizar una URL del widget Contenido sugerido en el chat, haga clic en la ficha de URL y haga clic en la URL que desea agregar al chat.

---

## Uso de la función de conavegación

### Acerca de esta tarea

Con la función de conavegación, el agente y el cliente pueden examinar la misma página web en simultáneo. Puede iniciar una nueva sesión de conavegación, o unirse a la que inició el cliente. Esta función está disponible para las interacciones de chat y voz. Puede acceder a la función de conavegación a través del icono Ventana emergente en el menú navegación.

### Procedimiento

1. Cuando está en una interacción, comparta con el cliente la URL de la página web para conavegación.
2. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Ventana emergente** (🔗).
3. Seleccione la ficha **Conavegar**.  
Avaya Workspaces muestra la página Conavegación web de Avaya.
4. Siga una de estas opciones:
  - Iniciar una nueva sesión: ingrese su nombre, haga clic en **Crear sesión**, comparta la Clave de sesión generada con el cliente y haga clic en **Unirse**.
  - Unirse a una sesión en vivo: ingrese su nombre, ingrese la Clave de sesión que compartió el cliente y haga clic en **Unirse a la sesión**.

El cliente recibe un mensaje donde se indica que la sesión de conavegación está en curso, con opciones para **pausar** o **detener** la sesión.

Ahora puede ver la pantalla del cliente y ayudar con su consulta.

5. Para solicitar el control de la sesión de navegación, haga clic en el icono **Solicitar control**.

El cliente recibe una notificación donde se indica que usted solicitó el control de la página web del cliente. El cliente tiene la opción de **Otorgar** o **Denegar** el permiso de acceso a su página web.

Si el cliente le otorga el control, usted puede introducir datos en la página web del cliente. Durante este proceso, el cliente tiene la opción de **revocar** los permisos, si fuera necesario. Si el cliente le otorga el control, usted puede introducir datos en la página web del cliente.

6. Para liberar el control de la sesión de navegación, haga clic en el icono **Liberar control**.

7. Para finalizar la sesión de navegación, haga clic en el icono **Cerrar (X)**.

El cliente recibe un mensaje donde se indica que el agente cerró la sesión de navegación.

---

## Transferir una interacción de chat a un perfil

### Acerca de esta tarea

Puede transferir una interacción de chat a un perfil. Esta es una transferencia ciega.


El agente que contesta la interacción transferida ve la conversación de chat existente entre el cliente y el agente anterior.

Si el administrador aplicó la partición de perfil de agente a transferencias, puede transferir interacciones solo a los perfiles que se le asignaron.

### **Importante:**

Transferir a un perfil es una transferencia de un paso. Después de que selecciona el perfil al cual desea hacer la transferencia, se lo desconectará de la interacción. No puede transferir una interacción a un perfil que no tenga agentes activos.

### Procedimiento

1. En la interacción de chat, haga clic en **Transferir** (.
2. Desde la lista **Servicios**, seleccione el perfil al cual desea transferir la interacción de chat.

Avaya Workspaces pone en cola la interacción en el perfil seleccionado.


## Consultar con otro agente durante una interacción de chat

### Acerca de esta tarea

Puede consultar con otro agente durante una interacción de chat. Solo puede consultar con un agente que haya iniciado sesión en Avaya Workspaces.

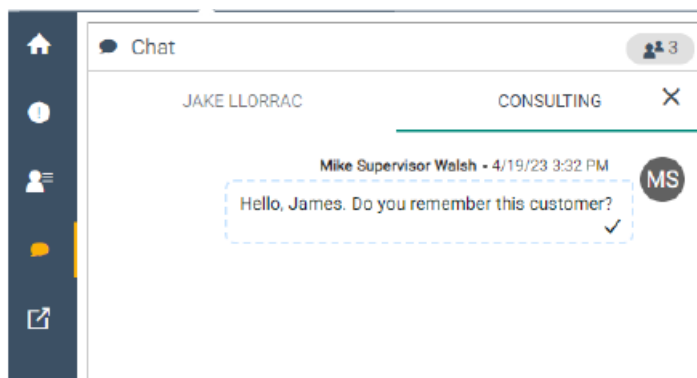
Durante una consulta, ve su chat con el cliente en una ficha y una segunda ficha de **Consulta**. Utilice la ficha **Consulta** para enviar mensajes privados al otro agente. El otro agente puede ver su conversación con el cliente, pero no puede enviar mensajes al cliente. Si el otro agente está de acuerdo, puede transferirle el chat o iniciar una conferencia.



### Procedimiento

1. Durante una interacción de chat, haga clic en  para iniciar una consulta.
2. Busque al agente al que desea consultar en la lista **Equipo** o **Usuarios**.
3. Utilice la ficha **Consulta** para enviar mensajes privados al otro agente.

Durante la consulta, obtenga la información que necesita del otro agente. También puede solicitar permiso para transferir la interacción o iniciar una conferencia.

Una ficha separada muestra su conversación con el cliente.



4. Desde la tarjeta de interacción, realice una de las siguientes acciones para completar la consulta:
  - Si ya no necesita ayuda del otro agente, haga clic en **X** en la ficha **Consulta** para finalizar la consulta.
  - Si el agente está de acuerdo, haga clic  en la tarjeta de interacción para transferir la interacción.
  - Si el agente acepta, haga clic en  en la tarjeta de interacción para iniciar una conferencia de chat de tres vías entre usted, el otro agente y el cliente.

## Completar la interacción de chat

### Acerca de esta tarea

Cuando esté completa, cierre la interacción de chat. El historial de chats se guarda automáticamente.

### Procedimiento

1. Haga clic en **•••** > **Códigos de disposición** y luego seleccione uno de los códigos de disposición disponibles que mejor describa el resultado de la interacción.
2. Haga clic en **✖** para completar la interacción.

# Capítulo 9: Interacciones de correo electrónico

Puede realizar las siguientes tareas de administración de correos electrónicos en Avaya Workspaces:

- Crear un nuevo mensaje de correo electrónico
- Aceptar o rechazar la interacción de correo electrónico entrante
- Ver y actualizar la información del cliente
- Reprogramar o posponer trabajo en un correo electrónico
- Responder a un correo electrónico
- Agregar archivos adjuntos
- Utilizar plantillas de correo electrónico y otro contenido sugerido para ahorrar tiempo
- Insertar una firma de correo electrónico
- Transferir o reenviar una interacción de correo electrónico
- Finalizar una interacción de correo electrónico

---

## Aceptar una interacción de correo electrónico entrante

### Acerca de esta tarea

Acepte una interacción de correo electrónico entrante cuando esté listo para recibir el correo electrónico del cliente y comenzar una interacción con un cliente. Avaya Workspaces muestra el widget Correo electrónico. La nueva interacción de correo electrónico entrante aparece en el área de interacciones.

#### **Nota:**

Si un correo electrónico entrante contiene imágenes incorporadas, Avaya Workspaces las muestra como adjuntos.

### Procedimiento

En Avaya Workspaces, haga clic en **Aceptar** (✓).

El mensaje de correo electrónico se abre en el widget **Correo electrónico**.

---

## Rechazar una interacción de correo electrónico entrante

### Acerca de esta tarea

Rechace una interacción de correo electrónico entrante si no puede administrar el mensaje de correo electrónico. La nueva interacción de correo electrónico entrante desaparece del área de interacciones.

### Procedimiento

En Avaya Workspaces, haga clic en **Rechazar**.

La interacción vuelve a la cola.


---

## Reprogramar trabajo en un correo electrónico

### Acerca de esta tarea

Puede posponer el trabajo en una interacción de correo electrónico si necesita más tiempo para completarla. Por ejemplo, es posible que necesite recopilar más información antes de responder a un correo electrónico.

### Procedimiento

1. En la tarjeta de interacción de correo electrónico, haga clic en .
2. Ingrese la hora en formato hh:mm.  
Por ejemplo, si desea trabajar en la interacción a las 3:25 p.m., ingrese 15:25.
3. Ingrese la fecha en el formato mm/dd/aa.  
Puede ingresar la fecha de hoy o una fecha futura. Si ingresa la fecha de hoy, debe seleccionar una hora futura.
4. **(Opcional)** Escriba una nota con información adicional, como el motivo por el que pospone el trabajo en el correo electrónico.
5. Haga clic en **Reprogramar** para finalizar la reprogramación del correo electrónico.

### Resultado

La interacción de correo electrónico se abre a la hora programada para que pueda terminar de trabajar en ella.

---

## Responder una interacción de correo electrónico

### Acerca de esta tarea

Cuando un cliente envíe un mensaje de correo electrónico, responda la interacción de correo electrónico. Cree una respuesta con el mismo formato que la solicitud original.

Cuando crea su respuesta de correo electrónico, puede hacer lo siguiente:

- Usar plantillas de correo electrónico

- Agregar respuestas sugeridas
- Insertar una firma
- Adjuntar archivos

**+ Sugerencia:**

Puede utilizar múltiples palabras clave para buscar plantillas de correo electrónico y contenido sugerido.











## Procedimiento

1. Para responder al correo electrónico, haga clic en **Responder**.
2. **(Opcional)** Escriba direcciones de correo electrónico adicionales en los campos **Para** y **Cc** si desea incluir a otras personas en la respuesta.
3. **(Opcional)** Para agregar destinatarios de correo electrónico que no sean visibles para otros, haga clic en **Agregar Cco** y escriba una dirección de correo electrónico en el campo **Cco**.
4. **(Opcional)** En el cuadro **Asunto**, edite el asunto si fuera necesario.
5. En el cuerpo del mensaje, escriba una respuesta a la consulta del cliente.  
Puede editar su mensaje con las herramientas de edición que se describen en [Herramientas de edición de correo electrónico](#) en la página 78.
6. **(Opcional)** Para utilizar una plantilla de correo electrónico en su respuesta, seleccione la plantilla del widget **Plantillas de correo electrónico** y luego haga clic en **Insertar**.  
Puede editar el contenido de la plantilla que se agrega al cuerpo del correo electrónico.
7. **(Opcional)** Utilice el widget **Contenido sugerido** para seleccionar una frase de uso frecuente.  
Se puede editar el texto si fuera necesario.
8. Para agregar un adjunto, haga clic en **Adjuntar archivo**.  
Después de que adjunta un archivo, Avaya Workspaces muestra el nombre del archivo adjunto en la sección **Adjuntos cargados**.
9. Para agregar una firma, haga clic en **Insertar firma**.  
Si no hubiera firmas de correo electrónico disponibles, este campo se deshabilita.  
Para obtener información sobre cómo crear una firma de correo electrónico, consulte [Creación de una firma de correo electrónico HTML](#) en la página 81 y [Crear una firma de correo electrónico sin formato](#) en la página 82.
10. **(Opcional)** Revise la siguiente información adicional, a la que puede acceder desde el panel de navegación a la izquierda de la pantalla:
  - **Detalles del cliente** (👤): para ver información sobre el cliente, incluido el historial del cliente.
  - **Ventana emergente** (🔗): para acceder a contenido web externo preconfigurado.
  - **Trayectoria del cliente** (📍): para ver una representación gráfica de la trayectoria del cliente, de un extremo al otro.
11. Haga clic en **•••** para acceder a detalles adicionales de la interacción.

12. Cuando esté listo para enviar su respuesta, haga clic en **Enviar**.
13. Cierre la interacción.

Si fuera necesario, seleccione un código de disposición para la interacción.

## Herramientas de edición de correo electrónico

Ícono	Descripción
<b>B</b>	Convierte a la fuente en negrita.
<i>I</i>	Convierte a la fuente en cursiva.
<u>U</u>	Subraya el texto.
Aa	Cambia el tamaño de fuente. Puede elegir tamaños de fuente pequeño, normal, grande o enorme.
	Inserta una lista numerada en el texto.
	Inserta una lista con viñetas en el texto.
	Transforma el texto en una cita.
	Inserta un enlace en el texto.
	Alinea el texto a la izquierda.
	Centra el texto.
	Alinea el texto a la derecha.
	Cancela la última acción.
	Restaura la última acción.
	Inserta una imagen al cuerpo o a la firma del correo electrónico.

## Crear un mensaje de correo electrónico

### Acerca de esta tarea

Puede crear un mensaje de correo electrónico nuevo para enviar a un cliente. Mientras crea el correo electrónico, puede realizar lo siguiente:

- Usar plantillas de correo electrónico
- Agregar respuestas sugeridas
- Insertar una firma
- Adjuntar archivos

### Sugerencia:

Puede utilizar múltiples palabras clave para buscar plantillas de correo electrónico y contenido sugerido.

### Antes de empezar

Asegúrese de contar con un perfil de correo electrónico.

## Procedimiento

1. En la barra de herramientas del agente, haga clic en el icono **Crear correo electrónico** (✉).  
Avaya Workspaces muestra el widget Correo electrónico.
2. En el campo **De**, seleccione el perfil correspondiente de la lista.  
La lista muestra solo los perfiles asignados a usted.
3. En el campo **Para**, escriba la dirección de correo electrónico a la cual desea enviar el correo electrónico.
4. **(Opcional)** Haga clic en **Agregar Cco** si desea agregar destinatarios que no sean visibles para otros en el campo **Cco**.
5. **(Opcional)** En los campos **Cc** y **Cco**, escriba direcciones de correo electrónico adicionales.
6. En el campo **Asunto**, escriba el asunto del mensaje.
7. En el cuerpo del mensaje, escriba el texto del mensaje.  
Puede editar su mensaje con las herramientas de edición que se describen en [Herramientas de edición de correo electrónico](#) en la página 78.
8. Para agregar un adjunto, haga clic en **Adjuntar archivo**.
9. **(Opcional)** Para utilizar una plantilla de correo electrónico, seleccione la plantilla desde el widget **Plantillas de correo electrónico** y, a continuación, haga clic en **Insertar**.  
Puede editar el contenido de la plantilla que se agrega al cuerpo del correo electrónico.
10. **(Opcional)** Utilice el widget **Contenido sugerido** para seleccionar una frase de uso frecuente.  
Se puede editar el texto si fuera necesario.
11. Haga clic en **Insertar firma** para insertar una firma de correo electrónico.  
Si no hubiera firmas de correo electrónico disponibles, este campo se deshabilita.  
Si la función estuviera configurada, Avaya Workspaces inserta la firma automáticamente.
12. Haga clic en **Enviar**.  
Avaya Workspaces busca en la base de datos la dirección de correo electrónico del cliente. Si el cliente no existe en la base de datos, se crea un nuevo registro de cliente.  
Avaya Workspaces cierra la interacción.

---

## Cargar imágenes al grupo de imágenes de correo electrónico

### Acerca de esta tarea

Puede cargar una o más imágenes al grupo de imágenes de correo electrónico. Inserte estas imágenes en la firma del correo electrónico o el cuerpo del correo electrónico. Para cambiar el contenido del grupo de imágenes puede eliminar imágenes existentes y cargar nuevas.

Puede cargar una cantidad limitada de imágenes de un tamaño limitado al grupo de imágenes. El administrador establece la cantidad máxima y el tamaño máximo de las imágenes que puede cargar al grupo de imágenes. Póngase en contacto con su administrador de sistema para aprender sobre los límites.

### Procedimiento

1. Para acceder al diálogo del grupo de imágenes realice una de las siguientes acciones:

- En el widget Configuración, en la ficha Firma de correo electrónico, haga clic en el icono **Insertar imagen**.
- En la barra de herramientas del correo electrónico, haga clic en el icono **Insertar imagen**.

Avaya Workspaces muestra un cuadro de diálogo con el grupo de imágenes.

2. Haga clic en **Cargar nueva imagen**.

Si el tamaño de la imagen excede el límite máximo, Avaya Workspaces muestra un mensaje de error. Si la cantidad de imágenes en el grupo de imágenes alcanza el límite máximo, Avaya Workspaces deshabilita el botón **Cargar nueva imagen**. Para cargar una nueva imagen, primero debe eliminar una de las imágenes existentes.

#### **Nota:**

No arrastre y suelte, o corte y pegue las imágenes en el cuadro de diálogo del grupo de imágenes.

3. Seleccione la imagen que desea cargar y haga clic en **Aceptar**.

La imagen aparece en el cuadro de diálogo del grupo de imágenes.

Para eliminar una imagen existente, seleccione una imagen que desea eliminar y haga clic en el botón **Eliminar imagen seleccionada**.

No puede eliminar una imagen si se utiliza en una firma o está incorporada en el cuerpo de un correo electrónico.

---

## Agregar imágenes incorporadas

### Acerca de esta tarea

Puede agregar una o más imágenes incorporadas en un mensaje de correo electrónico para enviar a un cliente.

Los adjuntos incorporados muestran una información completa dentro del cuerpo del correo electrónico. Los adjuntos incorporados muestran una información completa dentro del cuerpo del correo electrónico.

Los administradores establecen la cantidad máxima de imágenes que puede agregar al cuerpo de un correo electrónico.

**\* Nota:**

Avaya Workspaces admite los siguientes formatos: .gif, .bmp, .jpg, .png y .gif sin la animación.

**Procedimiento**

1. En el cuadro de texto del cuerpo, coloque el cursor donde desea insertar la imagen.
2. En la barra de herramientas del correo electrónico, haga clic en el icono **Insertar imagen**.

Avaya Workspaces muestra un cuadro de diálogo con el grupo de imágenes.

3. Seleccione la imagen y haga clic en **Insertar imagen seleccionada**.

Avaya Workspaces muestra la imagen en el editor de firmas de correo electrónico.

Si no encuentra una imagen adecuada en el grupo, puede cargar una nueva. Vea [Cargar imágenes al grupo de imágenes de correo electrónico](#) en la página 80.

---

## Creación de una firma de correo electrónico HTML

**Acerca de esta tarea**

Utilice el siguiente procedimiento para agregar, modificar o eliminar firmas de correo electrónico HTML. Avaya Workspaces admite una firma HTML y una firma de texto sin formato para cada agente. Puede agregar firmas a la parte inferior de los mensajes de correo electrónico salientes.

**Procedimiento**

1. En el panel de navegación, haga clic en el ícono **Configuración** (⚙️).  
Avaya Workspaces muestra el widget Configuración.
2. Haga clic en la ficha **Firma de correo electrónico**.
3. Haga clic en **HTML**.
4. Agregue el contenido de la firma.
5. Establezca el formato del contenido, como el estilo de fuente, el color de fuente y el tamaño de fuente.
6. Seleccione la casilla de verificación **Insertar automáticamente mi firma en todos los correos electrónicos** para agregar firmas automáticamente a todos los correos electrónicos.
7. Haga clic en **Guardar**.

8. Para modificar la firma, actualice el contenido, estilo o tamaño según el tipo de firma y haga clic en **Guardar**.
9. Para eliminar la firma, borre el contenido y desactive la casilla de verificación **Insertar automáticamente mi firma en todos los correos electrónicos**.
10. Haga clic en **Guardar**.

---

## Crear una firma de correo electrónico sin formato

### Acerca de esta tarea

Use el siguiente procedimiento para agregar, modificar o eliminar firmas de correo electrónico. Avaya Workspaces admite una firma HTML y una firma de texto sin formato para cada agente. Puede agregar firmas a la parte inferior de los mensajes de correo electrónico salientes.

### Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Configuración** (⚙️).  
Avaya Workspaces muestra el widget Configuración.
2. Haga clic en la ficha **Firma de correo electrónico**.
3. Haga clic en **Sin formato**.
4. Agregue el contenido de la firma.
5. Seleccione la casilla de verificación **Insertar automáticamente mi firma en todos los correos electrónicos** para agregar firmas automáticamente a todos los correos electrónicos.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Para modificar la firma, actualice el contenido y haga clic en **Guardar**.
8. Para eliminar la firma, borre el contenido y desactive la casilla de verificación **Insertar automáticamente mi firma en todos los correos electrónicos**.
9. Haga clic en **Guardar**.

---

## Agregar imágenes a firmas

### Acerca de esta tarea

Puede agregar imágenes a firmas. Por ejemplo, puede agregar un logotipo de la empresa para ampliar el reconocimiento de la marca.

Los administradores establecen la cantidad de imágenes y el tamaño máximo de la imagen que se permite para cada firma.

### **Nota:**

Avaya Workspaces admite los siguientes formatos: .bmp, .jpg, .png y .gif sin la animación.

## Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en **Configuración** (⚙️).
2. Haga clic en la ficha **Firma de correo electrónico**.  
Avaya Workspaces muestra el cuadro de diálogo **Editor de firmas**.
3. Coloque el cursor donde desea agregar la imagen, y haga clic en el icono **Insertar imagen**.  
Avaya Workspaces muestra un cuadro de diálogo con el grupo de imágenes.
4. Seleccione la imagen y haga clic en **Insertar imagen seleccionada**.  
Avaya Workspaces muestra la imagen en el editor de firmas de correo electrónico.  
Si no encuentra una imagen adecuada en el grupo, puede cargar una imagen nueva.  
Vea [Cargar imágenes al grupo de imágenes de correo electrónico](#) en la página 80.

---

# Transferir una interacción de correo electrónico dentro de su Contact Center

## Acerca de esta tarea


Puede transferir una interacción de correo electrónico a un perfil o a otro agente. Solo puede seleccionar un perfil con agentes activos. Cuando transfiere el correo electrónico a otro agente, puede seleccionar a cualquier agente, independientemente de si está conectado o desconectado. Aparece un ícono circular junto a los agentes que están desconectados.

### \* Nota:

Si el administrador aplicó la partición de perfil de agente a transferencias, solo puede transferir interacciones a los perfiles que se le asignaron.

Cuando transfiere una interacción de correo electrónico, también transfiere la posesión de la interacción. Avaya Workspaces reenvía automáticamente toda la interacción, incluidos los adjuntos. Después de transferir el correo electrónico, abandonará la interacción de correo electrónico.

## Procedimiento

1. En la tarjeta de interacción de correo electrónico, haga clic en  para transferir al correo electrónico.
2. Realice una de las siguientes acciones para buscar un perfil o agente:
  - Seleccione un perfil de la lista **Servicios**.
  - Seleccione un agente de la lista **Usuarios** o **Equipo**.

---

## Reenviar un correo electrónico

### Acerca de esta tarea

Puede reenviar un correo electrónico a cualquier dirección de correo electrónico. La opción de reenvío está destinada principalmente a compartir un correo electrónico externamente. Cuando reenvía un correo electrónico, el destinatario también recibe todos los archivos adjuntos incluidos.

### Procedimiento

1. En la parte inferior del correo electrónico, haga clic en **Reenviar**.
2. Escriba las direcciones de correo electrónico correspondientes en los campos **Para** y **CC**.
3. **(Opcional)** Haga clic en **Agregar Cco** si desea agregar destinatarios que no sean visibles para otros en el campo **Cco**.
4. Escriba un mensaje y realice cualquier otro cambio requerido en el correo electrónico.
5. Haga clic en **Enviar**.

### Vínculos relacionados

[Transferir una interacción de correo electrónico dentro de su Contact Center](#) en la página 83

---


## Revisar un correo electrónico rechazado

### Acerca de esta tarea

Algunos correos electrónicos requieren la aprobación del supervisor antes de ser enviados al cliente. Estos correos electrónicos se redirigen automáticamente a un supervisor para que los apruebe o rechace. Como agente, no puede elegir cuándo solicitar aprobación. Si el supervisor rechaza su correo electrónico, se le envía de vuelta para que lo reelabore.

La aprobación del correo electrónico solo es necesaria si el administrador la configuró así. El administrador puede configurar la aprobación de correo electrónico para agentes o perfiles en la aplicación Contact Center Multimedia. Como parte de esta configuración, el administrador establece la proporción de correos electrónicos que requieren aprobación.

### Procedimiento

1. Cuando vea una tarjeta de interacción que indica que su correo electrónico fue rechazado, haga clic en  para aceptar la interacción.
2. Haga clic en **Mostrar historial de revisiones** para ver el último comentario del supervisor y otra información del historial de revisiones para el correo electrónico.
3. Actualice el correo electrónico según sea necesario.
4. Agregue un comentario para resumir su actualización en el área **Historial de revisiones** y luego envíe el correo electrónico.

---

## Cerrar la interacción de correo electrónico

### Acerca de esta tarea

Cierre la interacción de correo electrónico cuando finalice. Cuando cierre una interacción, puede seleccionar un código de disposición.

Después de responder a una interacción de correo electrónico o reenviarla, aún debe cerrar la interacción. Después de transferir una interacción a un perfil u otro agente, la propiedad de la interacción también se transfiere, por lo que no necesita cerrarla.

### Procedimiento

1. Haga clic en **•••** > **Códigos de disposición** y luego seleccione uno de los códigos de disposición disponibles que mejor describa el resultado de la interacción.
2. Haga clic en **✖** para completar la interacción.

# Capítulo 10: Llamadas de salida y devoluciones de llamada

Este capítulo describe cómo gestionar llamadas salientes y devoluciones de llamadas mediante el uso de Avaya Workspaces.

## Llamadas salientes

El administrador de campaña crea campañas salientes. Cuando se ejecuta una campaña, el sistema envía contactos salientes a su escritorio de manera similar a cómo el sistema presenta contactos de voz.

Cuando acepta un contacto de campaña saliente, está trabajando activamente en una llamada. Avaya Workspaces muestra la información del cliente y cualquier otra información relacionada con la campaña. Algunas campañas incluyen un guion que debe seguir durante la llamada.

Si el administrador de campaña selecciona marcación manual del agente, puede llamar al cliente después de revisar la información de la campaña y del cliente. Si el administrador de campaña selecciona la marcación automática, la llamada se coloca automáticamente después de una determinada cantidad de segundos.

Puede utilizar la interfaz de Avaya Workspaces para realizar las siguientes tareas de salida:

- Aceptar y rechazar contactos entrantes
- Realizar una llamada de salida
- Seguir un guion
- Ver y actualizar la información del cliente
- Finalizar una llamada y asignar un código de disposición
- Reprogramar una llamada

## Devoluciones de llamadas programadas

Puede utilizar la funcionalidad Avaya Workspaces para crear una devolución de llamada. Tanto el cliente como los agentes pueden crear devoluciones de llamada programadas.

Si su Contact Center tiene licencia para comunicaciones web, un cliente puede solicitar una llamada de un agente a través del sitio web de la Interfaz de cliente. En el sitio web, el cliente especifica su número de teléfono, el motivo para solicitar la devolución de llamada, y una fecha y hora. Estos detalles pueden ser diferentes según la configuración del sitio web de la interfaz del cliente.

Si el cliente que solicitó una devolución de llamada no está disponible, los agentes pueden volver a programar una devolución de llamada. Los agentes también pueden crear sus devoluciones de llamadas programadas y asignar la interacción de devolución de llamada a ellos mismos o a otros agentes con el perfil saliente.

En la fecha y hora especificadas, Avaya Workspaces envía la interacción a un agente con los perfiles apropiados. Para devolver una llamada, el supervisor debe asignar a un agente al perfil para atender contactos salientes.

La función Programar devolución de llamada solo está disponible si su Contact Center tiene licencia para contactos salientes. Sin embargo, una devolución de llamada programada no está relacionada con una campaña saliente.

#### Vínculos relacionados

[Aceptar un contacto saliente](#) en la página 87

[Rechazar un contacto saliente](#) en la página 87

[Usar guion](#) en la página 88

[Gestión de una devolución de llamada programada por un cliente](#) en la página 89

[Programación de devolución de llamada](#) en la página 90

---

## Aceptar un contacto saliente

### Antes de empezar

- Asegúrese de haber establecido su estado en Listo.
- Asegúrese de que su perfil le permita trabajar con contactos salientes.

### Acerca de esta tarea

Utilice la interfaz de Avaya Workspaces para aceptar y gestionar campañas salientes; una llamada a la vez.

El administrador de llamadas de salida puede configurar las llamadas de salida de la siguiente manera:

- Realizar la llamada inmediatamente después de aceptar una llamada
- Realizar una llamada después de una cierta cantidad de segundos
- Habilitar al agente para que realice la llamada

Los administradores pueden configurar Avaya Workspaces para enviar alertas de audio y visuales cuando se presenta un contacto.

### Procedimiento

En la interacción Avaya Workspaces, haga clic en **Aceptar** (✓).

Avaya Workspaces muestra el widget Vista previa de salida con los detalles de campaña.

#### Vínculos relacionados

[Llamadas de salida y devoluciones de llamada](#) en la página 86

---

## Rechazar un contacto saliente

### Acerca de esta tarea

Puede rechazar un contacto saliente si no desea aceptar un contacto. Cambie la condición a No listo si no está disponible para administrar contactos.

### Procedimiento

En la interacción Avaya Workspaces, haga clic en **Rechazar**.

## Vínculos relacionados

[Llamadas de salida y devoluciones de llamada](#) en la página 86

---

# Usar guion

## Acerca de esta tarea

Utilice un guion si el administrador de campaña ha asignado un guion de agente para la campaña saliente. El contenido del guion de agente depende de la campaña. El guion puede contener una introducción, un cierre y varias preguntas o frases sugeridas. A medida que avance en el guion con el cliente, puede registrar las respuestas o comentarios directamente en el formulario Guion de llamada saliente. Las respuestas del cliente se guardan automáticamente.

### \* Nota:

Si el administrador de campaña no asigna un guion de agente a la campaña saliente, el formulario Guion de llamada saliente no aparece.

## Procedimiento

1. Cuando se encuentra en la interacción saliente, vea el formulario **Guion de llamada saliente**.
2. Lea la introducción al cliente.
3. Lea al cliente cada pregunta que aparece en el guion.
4. Para grabar las respuestas del cliente, utilice uno de los métodos que se definen en el formulario Guion de llamada saliente:
  - Seleccione una opción de la lista usando los botones de radio.
  - Seleccione una opción de la lista.
  - Seleccione una o varias opciones de la lista usando las casillas de verificación.
  - Escriba los comentarios del cliente en un cuadro de texto.
5. Lea la conclusión al cliente.
6. Haga clic en **Resumen de llamada**.
7. Seleccione un código de disposición.
8. **(Opcional)** Si el cliente solicita volver a programar una llamada, seleccione el botón de opción **Volver a programar llamada** y establezca el momento para la nueva llamada.
9. En el cuadro **Notas del agente**, ingrese sus notas.
10. Haga clic en **Cerrar (X)** para finalizar la interacción.

Avaya Workspaces cierra la interacción. Si algunas preguntas del guion quedan sin contestar, Avaya Workspaces muestra una notificación. Puede continuar y cerrar la interacción, o permanecer e ingresar los datos faltantes.

## Vínculos relacionados

[Llamadas de salida y devoluciones de llamada](#) en la página 86

---

# Gestión de una devolución de llamada programada por un cliente

## Acerca de esta tarea

Cuando un cliente solicita una devolución de llamada a través de un sitio web de Interfaz del cliente, especifica la fecha y hora de la llamada y otra información requerida. En la fecha y hora especificadas, Avaya Workspaces envía la interacción a un agente con los perfiles apropiados.

Cuando acepta la interacción de devolución de llamada programada, Avaya Workspaces muestra el widget **Devolución de llamada programada** con los detalles proporcionados por el cliente, como el asunto de la solicitud, la hora de devolución de llamada y un número de teléfono. Estos detalles pueden ser diferentes según la configuración del sitio web de la interfaz del cliente.

Con el widget **Devolución de llamada programada**, puede realizar una llamada al cliente, agregar sus notas y volver a programar una devolución de llamada si el cliente no está disponible.

## Antes de empezar

Asegúrese de tener el perfil designado para trabajar con llamadas de salida.

## Procedimiento

1. En la interacción Avaya Workspaces, haga clic en **Aceptar** (✓).

Avaya Workspaces muestra el widget **Devolución de llamada programada** con los detalles proporcionados por el cliente. Antes de la llamada, puede editar el número de teléfono proporcionado o ingresar otro número de teléfono, si fuera necesario.

2. Haga clic en **Marcar**.

Avaya Workspaces marca el número de teléfono y muestra una tarjeta de interacción de voz junto a la tarjeta de interacción de devolución de llamada programada. Mientras la llamada está en curso, no puede cerrar la interacción de devolución de llamada programada.

3. Trabaje en el contacto.

4. Cuando complete la llamada, en la tarjeta de interacción de voz, haga clic en **Finalizar** (↩).

Avaya Workspaces cierra la tarjeta de interacción de voz y vuelve a la interacción de devolución de llamada programada.

5. **(Opcional)** En el campo **Nota del agente**, escriba sus notas.

6. Para completar el contacto, realice una de las siguientes operaciones:

- En la tarjeta de interacción de devolución de llamada programada, haga clic en **Cerrar** (✕).

Avaya Workspaces cierra la interacción de devolución de llamada programada.

- En la parte inferior del widget **Devolución de llamada programada**, seleccione la casilla de verificación **Volver a programar devolución de llamada**, ingrese la fecha y la hora para una nueva devolución de llamada y haga clic en el botón **Cerrar**.

Avaya Workspaces cierra la interacción de devolución de llamada programada. En la fecha y hora especificadas, Avaya Workspaces envía la interacción de devolución de llamada programada a un agente con los perfiles apropiados.

### Vínculos relacionados

[Llamadas de salida y devoluciones de llamada](#) en la página 86

---

## Programación de devolución de llamada

### Acerca de esta tarea

Puede programar una devolución de llamada en respuesta a un mensaje de correo electrónico o una solicitud telefónica de un cliente. Un contacto saliente de devolución de llamada programada no está relacionado con una campaña saliente.

### Antes de empezar

Identifique un cliente para realizar una devolución de llamada programada.

### Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Búsqueda de clientes** (🔍).  
Avaya Workspaces muestra el widget **Búsqueda de clientes**.
2. Para buscar un cliente, especifique los parámetros de búsqueda y haga clic en **Buscar**.  
Para obtener más información, consulte [Buscar un cliente](#) en la página 44.
3. Junto al nombre del cliente, haga clic en **Crear devolución de llamada programada** (📞).  
El widget **Búsqueda de clientes** muestra el formulario **Programar devolución de llamada**.
4. De la lista **Perfiles**, seleccione el perfil correspondiente.  
El widget **Búsqueda de clientes** muestra la lista de agentes con el perfil seleccionado.
5. De la lista, seleccione usted mismo u otro agente al que desea reenviar la devolución de llamada programada.  
El nombre y la ID de inicio de sesión del agente seleccionado aparecen en el campo **Agente seleccionado**.
6. En el campo **Asunto**, escriba el asunto del contacto.
7. En el campo **Motivo**, escriba el motivo de la devolución de llamada.
8. En el campo **Hora de devolución de llamada**, especifique la fecha y hora de la devolución de llamada.
9. Haga clic en **Enviar**.

## Resultado

Avaya Workspaces crea la devolución de llamada programada. En la fecha y hora especificadas, Avaya Workspaces le presenta la interacción de devolución de llamada programada a usted o a otro agente.

## Vínculos relacionados

[Llamadas de salida y devoluciones de llamada](#) en la página 86

# Capítulo 11: Funciones de supervisor

Como supervisor, puede acceder a las siguientes funciones en Avaya Workspaces:

- Observar una llamada de voz o interacción de chat.
- Asistir en privado a un agente durante una interacción de voz o chat.
- Interrumpir una interacción en la que está asistiendo.
- Cerrar sesión de un agente de manera remota.
- Cambiar el estado del agente.
- Aprobar o rechazar correos electrónicos que requieran verificación del supervisor.
- Liberar interacciones y agentes atascados.

Utilice la opción **Mis agentes** en el panel de navegación para mostrar una lista de agentes en su equipo, estados de agentes, canales disponibles y otra información.

---

## Observar, asistir e interrumpir una interacción de voz o llamada

### Supervisión de una interacción de voz o llamada sin perfil

#### Acerca de esta tarea

Como supervisor, puede monitorear las interacciones de voz o llamadas sin perfil en curso entre un agente y un cliente para determinar si se requiere intervención.

Para contactos de voz, de manera predeterminada, un agente o el cliente escucha un tono cuando usted se une o sale del contacto. También oye el tono repetidas veces en intervalos regulares. El gestor del centro de contactos puede personalizar estas configuraciones. En el caso de las llamadas sin perfil, de manera predeterminada, no hay tonos de supervisión. Sin embargo, el administrador puede configurar estos tonos si lo desea.



Si el administrador lo configura, también puede supervisar las llamadas CDN salientes iniciadas por el agente. Si el administrador deshabilita la capacidad para supervisar llamadas CDN iniciadas por el agente, puede ver estas llamadas usando el widget **Mis agentes**, pero el botón Observar está deshabilitado.

Si el agente al que se está observando transfiere la interacción, el sistema finaliza la sesión de observación.

### **Importante:**

Muchas jurisdicciones tienen requisitos legales con respecto a la observación de llamadas. Asegúrese de observar las llamadas solo de conformidad con la legislación nacional y local. Debe familiarizarse con las leyes, reglas y regulaciones vigentes y cumplirlas antes de usar la función de observación.

### **Procedimiento**

1. Desde el panel de navegación, haga clic en **Mis agentes** ().
2. Para encontrar a un agente, realice una de las siguientes opciones:
  - Desplácese por la lista de agentes.
  - Escriba el nombre de un agente en el campo de búsqueda y haga clic en el icono **Buscar**.
  - Seleccione los valores apropiados en los campos **Extensión**, **Canal** o **Estado**.
3. Junto al nombre del agente que desea observar, haga clic en .

Ahora puede escuchar la interacción de voz del agente con el cliente, pero no puede interactuar con el cliente o con el agente mientras observa.




Avaya Workspaces muestra una tarjeta de interacción con opciones para detener la supervisión o iniciar el asesoramiento en privado del agente.

## **Supervisión de una segunda interacción de voz o llamada sin perfil**

### **Acerca de esta tarea**

Puede supervisar dos llamadas al mismo tiempo. Puede escuchar una sola llamada por vez, pero puede alternar fácilmente entre ellas. Cuando escucha una llamada, la otra llamada está siempre en espera. Cuando observa dos llamadas, los agentes no saben si usted está escuchando activamente su llamada.

### **Procedimiento**

1. Mientras observa la primera llamada, haga clic en **Mis agentes** (.
2. Para encontrar a un agente, realice una de las siguientes opciones:
  - Desplácese por la lista de agentes.
  - Escriba el nombre de un agente en el campo de búsqueda y haga clic en el icono **Buscar**.
  - Seleccione los valores apropiados en los campos **Extensión**, **Canal** o **Estado**.
3. Junto al nombre del segundo agente que desea observar, haga clic en el icono .
4. Para alternar entre las dos llamadas, seleccione la interacción que no esté observando actualmente, y haga clic en  para reanudar la llamada.

## Asesoramiento en privado de un agente que atiende un contacto de voz

### Acerca de esta tarea


Puede asesorar a un agente durante una llamada de voz para ayudar a capacitar al agente o mejorar su rendimiento. Durante la sesión de asesoramiento en privado, puede escuchar todo lo que se dice durante la llamada. Puede brindar asesoramiento a un agente durante una llamada de voz si está supervisando un contacto que pueda usarse para capacitar y mejorar el rendimiento de un agente.

Cuando se suma a la interacción de voz o la abandona, de manera predeterminada, el agente oye un tono. El agente también oye el tono repetidas veces en intervalos regulares. El administrador puede personalizar estas configuraciones.

### Antes de empezar

Asegúrese de estar observando la interacción para la que desee asistir al agente.

### Procedimiento

1. En la tarjeta de interacción de voz, haga clic en .
2. Aconseje al agente.
3. Cuando termine, haga clic en **Liberar**.

Puede seguir observando la interacción de voz o interrumpir la transacción de voz. La interacción de voz continúa hasta que el agente o el cliente liberen la llamada.

## Interrumpir una interacción de voz o llamada sin perfil

### Acerca de esta tarea

Puede interrumpir una interacción de voz o llamada sin perfil para lo siguiente:




- Intervenir si el agente no puede manejar la interacción y requiere ayuda adicional
- Cerrar una venta

De manera predeterminada, para contactos de voz, el agente y el cliente escuchan un tono antes de que usted intervenga el contacto. En el caso de las llamadas sin perfil, no hay tonos de manera predeterminada. Sin embargo, el administrador puede configurar un tono si lo desea.

### Antes de empezar

Asegúrese de estar asistiendo interacción. No puede interrumpir sin antes asistir a un agente.

### Procedimiento

1. En la tarjeta de interacción de voz, haga clic en .
- Ahora usted tiene control total de la interacción.
2. Realice una de las siguientes tareas:
  - Si aborda la solicitud del cliente, haga clic en  para cerrar la tarjeta de interacción y salir de la interacción.
  - Si considera que otro agente podría manejar la solicitud del cliente, haga clic en  para transferir la interacción.

3. En la tarjeta de ACW, proporcione información sobre la interacción y luego cierre la tarjeta.

#### Vínculos relacionados

[Uso del tiempo de ACW para finalizar una interacción](#) en la página 41

---


## Observar, asistir e interrumpir una interacción de chat

### Observar una interacción de chat

#### Acerca de esta tarea

Como supervisor, puede observar una interacción de chat en curso para determinar si se requiere intervención adicional. Mientras observa, puede ver la interacción de chat activa con el cliente, pero no puede enviar un mensaje al agente o cliente.

#### Procedimiento

1. Desde el panel de navegación, haga clic en **Mis agentes** (👤☰).
2. De la lista de agentes, busque al agente cuya interacción de chat desea observar.
3. Haga clic en  para iniciar la observación de la interacción.

#### Pasos siguientes

Finalice la sesión de observación o comience a asistir al agente.

### Asistir a un agente durante una interacción de chat


#### Acerca de esta tarea

Puede iniciar una sesión de asistencia para proporcionar orientación a un agente. Durante la sesión de asistencia, puede enviar mensajes privados al agente. También ve la conversación de chat con el cliente, pero el cliente solo recibe mensajes de chat del agente y no de usted.

#### Antes de empezar

Asegúrese de estar observando una interacción de chat.

#### Procedimiento

1. En la tarjeta de interacción que se muestra durante la sesión de observación, haga clic en .
2. En la ficha **Asistencia**, escriba un mensaje privado para el agente.  
También verá la conversación con el cliente en esta ficha. Continúe asistiendo en privado al agente mientras supervisa la interacción de chat.

#### Pasos siguientes

Finalice la sesión de asistencia o intervenga en la interacción de chat si necesita chatear con el cliente directamente.

## Interrumpir una interacción de chat




### Acerca de esta tarea

Puede interrumpir para ayudar con una interacción de chat. Cuando interrumpe, se une a la interacción como tercero activo. Usted, el agente y el cliente pueden enviarse mensajes de tres vías entre sí.

### Antes de empezar

Asegúrese de estar asistiendo interacción.

### Procedimiento

1. En la tarjeta de interacción, haga clic en  para interrumpir la interacción.
2. Envíe mensajes de conversación al agente y al cliente.
3. Realice una de las siguientes tareas:
  - Haga clic en  para cerrar la tarjeta de interacción si ha abordado correctamente la solicitud del cliente.
  - Haga clic en  para transferir la interacción a otro agente que pueda proporcionar ayuda adicional.
4. En la tarjeta de ACW, proporcione información sobre la interacción y luego cierre la tarjeta.

### Vínculos relacionados

[Uso del tiempo de ACW para finalizar una interacción](#) en la página 41

---

## Cierre de sesión remoto de un agente

### Acerca de esta tarea


Si un agente no sale de Avaya Workspaces después de terminar de trabajar, puede cerrar la sesión del agente de manera remota.

No puede cerrar la sesión de un agente de manera remota si este está activo en una interacción. El agente debe cerrar la interacción antes de que usted cierre la sesión del agente de Avaya Workspaces.

### Antes de empezar

Asegúrese de que el administrador otorgue los permisos correctos para que usted pueda cambiar el estado del agente.

### Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Mis agentes** ().
2. Haga clic en el nombre del agente cuya sesión desea cerrar.
3. En el estado, haga clic en el botón que indica el estado actual del agente.
4. De la lista desplegable, seleccione **Finalizar trabajo**.

El estado del agente cambia a Desconectado.

---

## Cambiar el estado del agente

### Acerca de esta tarea

Use este procedimiento para cambiar el estado de un agente.

Por ejemplo, un agente puede tomarse un descanso o salir durante su sesión en Avaya Workspaces. Usted puede cambiar el estado del agente a No listo para que las interacciones no se enruten a este agente. No puede cambiar el estado del agente de vuelta a Listo.

Si cambia el estado de un agente que está activo en una interacción a No listo, Avaya Workspaces cambia el estado del agente a No listo pendiente. Cuando el agente cierra la interacción, pasa al estado que usted estableció.

### \* Nota:

Solo puede ver y cambiar el estado de los agentes que están conectados a Avaya Workspaces. Si un agente de su equipo está conectado a Agent Desktop, usted no puede ver y cambiar el estado de ese agente en Avaya Workspaces.

### Antes de empezar

Asegúrese de que el administrador otorgue los permisos correctos para que usted pueda cambiar el estado del agente.

### Procedimiento

1. En el menú de navegación, haga clic en el icono **Mis agentes** (👤☰).
2. Haga clic en el nombre del agente cuyo estado desea cambiar.
3. En el estado, haga clic en el botón que indica el estado actual del agente.
4. De la lista desplegable, seleccione el estado al cual debe cambiarse el agente.

Avaya Workspaces muestra el estado que se cambió y envía una notificación del cambio de estado al agente.

---

## Aprobar o rechazar correos electrónicos

### Acerca de esta tarea

Como supervisor, es posible que reciba correos electrónicos que requieren verificación. Cuando aprueba un correo electrónico, se envía al cliente. Cuando rechaza un correo electrónico, se envía de vuelta al agente para que lo reelabore.

### Procedimiento

1. Cuando vea una tarjeta de interacción que indica que un correo electrónico requiere verificación, haga clic en ✓ para aceptar la interacción.
2. Haga clic en **Mostrar historial de revisiones** para ver el comentario del agente y otra información del historial de revisiones para el correo electrónico.
3. Revise el correo electrónico y agregue un comentario en el área **Historial de revisiones**.
4. En la parte inferior del correo electrónico, haga clic en **Aprobar** o **Rechazar**.

## Vínculos relacionados

[Revisar un correo electrónico rechazado](#) en la página 84

---

# Liberación de interacciones y agentes atascados

## Acerca de esta tarea

Avaya Workspaces contiene componentes CCS y ADF que interactúan entre sí. Las fallas en las sesiones de CCS o ADF pueden causar interacciones atascadas o discrepancia de estado del agente entre Avaya Workspaces y el servidor Contact Center. Cuando ocurren estos problemas, es posible que los agentes no puedan cerrar interacciones o iniciar sesión en Avaya Workspaces.

Como supervisor, puede utilizar la utilidad Servicio de monitoreo para liberar interacciones atascadas y cerrar la sesión de agentes atascados.

### Advertencia:

Debe utilizar la utilidad Servicio de monitoreo para liberar solo interacciones o agentes atascados. No utilice la utilidad Servicio de monitoreo para liberar agentes o interacciones que están funcionando normalmente.

El servicio de monitoreo es una aplicación basada en navegador a la que puede acceder usando la siguiente URL: `http://<CLUSTER_VIRTUAL_IP>:31380/monitoring/`. El formato de URL puede variar según su configuración de Contact Center. Para utilizar la utilidad Servicio de monitoreo, debe haber iniciado sesión en Avaya Workspaces.

El Servicio de monitoreo le permite buscar y cerrar sesión de agentes, así como limpiar interacciones individualmente o en masa.

Con la utilidad Servicio de monitoreo, puede ver la siguiente información:

- Estado del agente en sesiones CCS y ADF
- Recursos del agente que están asignados en componentes CCS y ADF
- Interacciones activas del agente que se presentan en componentes CCS y ADF

## Procedimiento

1. Inicie sesión en Avaya Workspaces.

Para obtener más información, consulte [Inicio de sesión en Avaya Workspaces](#) en la página 36.

2. En la barra de direcciones del navegador web, ingrese la URL de la utilidad Servicio de monitoreo.

El navegador muestra la interfaz del Servicio de monitoreo.

3. En **Agente**, escriba la Id. de agente del agente que desea buscar.

4. Haga clic en **Buscar**.

El Servicio de monitoreo muestra los detalles del agente.

5. Para liberar una interacción específica, en **Lista de interacciones que se presentan en el lado CCS o ADF**, ubique la interacción que desea liberar y haga clic en **Limpiar**.

La interacción desaparece del área de interacciones del agente.

6. Para liberar todas las interacciones que se presentan actualmente al agente, en la parte inferior de la pantalla, haga clic en **Limpiar todas las interacciones**.

Todas las interacciones desaparecen del área de interacciones del agente.

7. Para limpiar la sesión de ADF, haga clic en **Limpiar sesión de ADF**.

8. Para cerrar la sesión del agente, bajo el nombre del agente, haga clic en **Cerrar sesión**.

El agente ahora está desconectado de Avaya Workspaces.

# Capítulo 12: Alta disponibilidad

Avaya Workspaces admite alta disponibilidad para soluciones de centro de contactos tolerantes y resistentes a fallas. En centros de contacto de alta disponibilidad, Avaya Workspaces se conecta a múltiples servidores del centro de contactos. Si uno de los servidores del centro de contactos falla o se apaga para labores de mantenimiento, el software Avaya Workspaces cambia el conmutador para los servidores de centro de contactos restantes y sigue funcionando.

Normalmente, no se observa un cambio de conmutador de servidor, sigue con la sesión iniciada y continúa atendiendo las llamadas de teléfono de clientes sin interrupción. La lista de contactos multimedia de Avaya Workspaces se actualiza durante un cambio de conmutador del servidor, lo que provoca un corto retraso antes de que lleguen nuevos contactos multimedia. En determinadas circunstancias, Avaya Workspaces experimenta una corta demora durante el cambio de conmutador del servidor y si ocurre esto, debe volver a iniciar sesión después del cambio de conmutador. Las llamadas de teléfono en curso con un cliente no se ven afectadas por un cambio de conmutador.

En los siguientes procedimientos se describe de qué manera gestionar Avaya Workspaces en un centro de contactos de alta disponibilidad.

## Nota:

La alta disponibilidad de Avaya Workspaces solo es compatible con un entorno de Avaya Aura® Contact Center de alta disponibilidad.

---

## La gestión del contacto multimedia se actualiza durante un cambio de conmutador

### Acerca de esta tarea

El software Avaya Workspaces admite contactos multimedia, tales como correos electrónicos y mensajes de chat. Avaya Workspaces también admite una función de multiplicidad con licencia. La multiplicidad es la capacidad de gestionar varios contactos simultáneos. En cualquier momento, puede estar activo en un contacto de voz y uno multimedia. Sin embargo, cuando un contacto está activo, los otros se colocan en retención automáticamente.

Si se produce un cambio de conmutador del servidor del centro de contactos, todos los contactos de Avaya Workspaces se actualizan; se eliminan y se vuelven a crear en Avaya Workspaces después del cambio de conmutador. Esta actualización de contactos puede tardar algunos segundos, dependiendo de la cantidad que haya abierto. Durante el período de actualización de contactos, no puede usar Avaya Workspaces para gestionar contactos multimedia, pero sí puede seguir gestionando llamadas de voz de clientes usando el teléfono de escritorio. Cuando se hayan actualizado los contactos, el tiempo de apertura del contacto es correcto y la información de contacto ingresada sigue presente. Si estaba escribiendo

una respuesta de correo electrónico cuando se produjo el cambio de conmutador, su correo electrónico sin finalizar se mantiene y puede seguir escribiendo desde donde sufrió la interrupción. Puede seguir gestionando contactos de clientes usando Avaya Workspaces como se hace habitualmente.

Avaya Workspaces utiliza EWC como solución de chat en web, que tiene una demora de 20 segundos en el cambio de conmutador.

### **Procedimiento**

1. Si se inicia Avaya Workspaces para actualizar los contactos en la lista de interacción, no use Avaya Workspaces. Deje de escribir y permita que Avaya Workspaces actualice por completo los contactos de la lista de interacción.
2. Si está gestionando un contacto de voz de clientes, siga gestionando la llamada telefónica usando el teléfono de escritorio.
3. Cuando la lista de interacción se ha actualizado por completo, confirme que todos los contactos sigan abiertos y siga gestionando los contactos multimedia y de voz usando Avaya Workspaces.

# Capítulo 13: Continuidad de Negocio

Avaya Workspaces admite Avaya Contact Center Select Continuidad de Negocio para soluciones de centro de contactos tolerante y resistente a fallas. En los centros de contactos que utilizan Continuidad de Negocio, Avaya Workspaces normalmente se conecta al servidor activo de Contact Center. Si el servidor Contact Center activo falla o está apagado por mantenimiento, los administradores deben volver a configurar el servidor standby para que esté activo. Después de la reconfiguración, los agentes deben iniciar sesión en Avaya Workspaces en el servidor activo nuevo.

Los siguientes procedimientos describen cómo utilizar Avaya Workspaces en un centro de contactos que utilice Continuidad de Negocio

---

## Gestión de Avaya Workspaces durante un cambio de conmutador

### Acerca de esta tarea

Si ocurre un cambio de conmutador del servidor del centro de contactos, los agentes deben volver a iniciar Avaya Workspaces e iniciar sesión en el nuevo servidor activo.

#### **Nota:**

Se perderá el trabajo en curso, por ejemplo, los borradores de correo electrónico.

### Procedimiento

1. Vuelva a iniciar Avaya Workspaces con la dirección IP del nuevo servidor activo.
2. Inicie sesión en Avaya Workspaces con sus credenciales.
3. Continúe con la gestión de contactos de manera normal.

# Índice

## A

accesos directos del teclado .....	<a href="#">56</a>
ACW .....	<a href="#">41</a>
agenda telefónica	
uso de .....	<a href="#">50–54</a>
agente	
asesoramiento en privado .....	<a href="#">94</a>
agentes atascados	
liberación .....	<a href="#">98</a>
agregar	
detalles del cliente .....	<a href="#">43</a>
agregar imágenes de la empresa	
firmas .....	<a href="#">82</a>
agregar logotipos de la empresa	
firmas .....	<a href="#">82</a>
Agregar un contacto .....	<a href="#">53</a>
ajustes .....	<a href="#">38</a>
Alta disponibilidad .....	<a href="#">100</a>
aprobación de correo electrónico .....	<a href="#">84</a>
archivos de registro .....	<a href="#">56</a>
asesoramiento en privado	
agente .....	<a href="#">94</a>
asistir en privado a agente .....	<a href="#">95</a>
asistir interacción de chat .....	<a href="#">95</a>
avatares de texto .....	<a href="#">33</a>
Avaya Workspaces	
cerrar sesión .....	<a href="#">37</a>
ayuda en línea	
acceso .....	<a href="#">56</a>

## B

buscando	
cliente .....	<a href="#">44</a>
historial del cliente .....	<a href="#">45</a>
buscar un contacto .....	<a href="#">50</a>
Búsqueda de contactos multimedia	
utilización .....	<a href="#">46</a>
búsqueda de un contacto .....	<a href="#">46</a>

## C

cambiar a estado no listo	
contacto activo .....	<a href="#">41</a>
cambiar el estado del agente .....	<a href="#">97</a>
cambio de conmutador .....	<a href="#">100, 102</a>
capacitación .....	<a href="#">13</a>
chat	
asistencia .....	<a href="#">95</a>
coach .....	<a href="#">20</a>
interrumpir .....	<a href="#">20</a>
observación de .....	<a href="#">95</a>
observar .....	<a href="#">20</a>
cierre de contactos .....	<a href="#">48</a>
cierre de sesión remoto de un agente .....	<a href="#">96</a>
cliente	

cliente ( <i>continuado</i> )	
buscando .....	<a href="#">44</a>
Co-Navegación	
uso de .....	<a href="#">61, 71</a>
código de disposición .....	<a href="#">42</a>
código de trabajo	
enter .....	<a href="#">41</a>
completar la interacción .....	<a href="#">74</a>
Comportamiento de Avaya Workspaces .....	<a href="#">57</a>
conexión a Internet perdida .....	<a href="#">57</a>
configuración de columnas .....	<a href="#">54</a>
consulta	
agente .....	<a href="#">60, 67</a>
conferencia .....	<a href="#">73</a>
supervisor .....	<a href="#">60, 67</a>
transferencia .....	<a href="#">73</a>
Consulta	
chat .....	<a href="#">73</a>
consulta de chat .....	<a href="#">19, 73</a>
contacto activo	
cambiar a estado no listo .....	<a href="#">41</a>
contacto saliente	
aceptar .....	<a href="#">87</a>
declinar .....	<a href="#">87</a>
contactos	
saliente .....	<a href="#">86</a>
contactos de campaña saliente .....	<a href="#">86</a>
Continuidad de Negocio .....	<a href="#">102</a>
correo electrónico	
aceptar .....	<a href="#">75</a>
aprobar .....	<a href="#">20, 97</a>
crear .....	<a href="#">78</a>
rechazar .....	<a href="#">20, 97</a>
reenviar .....	<a href="#">84</a>
correo electrónico rechazado .....	<a href="#">84</a>
creación	
registros de cliente .....	<a href="#">42</a>
crear correo electrónico .....	<a href="#">78</a>

## D

descripción del campo .....	<a href="#">25</a>
detalles del cliente	
agregar .....	<a href="#">43</a>
edición .....	<a href="#">43</a>
devoluciones de llamadas programadas .....	<a href="#">86, 89</a>
diferencias de terminología .....	<a href="#">23</a>
dígitos DTMF .....	<a href="#">63, 68</a>
documentación relacionada .....	<a href="#">8</a>

## E

edición	
detalles del cliente .....	<a href="#">43</a>
editar un contacto .....	<a href="#">53</a>
el contacto se actualiza	
gestión .....	<a href="#">100, 102</a>

eliminar un contacto .....	<a href="#">54</a>	interrumpir .....	<a href="#">94</a>
en espera .....	<a href="#">59, 65</a>	chat .....	<a href="#">96</a>
enviar		interacción de voz .....	<a href="#">94</a>
mensaje de chat .....	<a href="#">70</a>	llamada sin perfil .....	<a href="#">94</a>
Estadísticas web		introducción	
uso de .....	<a href="#">49</a>	requisitos previos .....	<a href="#">23</a>
Estado Listo .....	<a href="#">40</a>		
Estado No listo .....	<a href="#">40</a>	<b>L</b>	
etiquetar un contacto .....	<a href="#">52</a>	liberación	
<b>F</b>		agentes atascados .....	<a href="#">98</a>
filtro de contactos .....	<a href="#">52</a>	interacciones atascadas .....	<a href="#">98</a>
finalizar la interacción		llamada	
ACW .....	<a href="#">41</a>	aceptar .....	<a href="#">59</a>
firma de correo electrónico .....	<a href="#">81, 82</a>	declinar .....	<a href="#">59</a>
firma de correo electrónico HTML .....	<a href="#">81</a>	finalizar .....	<a href="#">62</a>
firma de correo electrónico sin formato .....	<a href="#">82</a>	realizar .....	<a href="#">62</a>
firmas		reanudar .....	<a href="#">60</a>
agregar imágenes de la empresa .....	<a href="#">82</a>	transferir .....	<a href="#">60</a>
agregar logotipos de la empresa .....	<a href="#">82</a>	llamada de video	
<b>G</b>		aceptar .....	<a href="#">65</a>
gestión		declinar .....	<a href="#">65</a>
el contacto se actualiza .....	<a href="#">100, 102</a>	finalizar .....	<a href="#">67</a>
grupo de imágenescargar .....	<a href="#">80</a>	reanudar .....	<a href="#">66</a>
<b>H</b>		transferir .....	<a href="#">66</a>
hacer clic para llamar .....	<a href="#">50</a>	llamada de video en retención .....	<a href="#">65</a>
herramientas de edición de correo electrónico .....	<a href="#">78</a>	llamada en espera .....	<a href="#">59</a>
historial del cliente		llamada sin perfil	
buscando .....	<a href="#">45</a>	Supervisión .....	<a href="#">92</a>
<b>I</b>		llamadas devueltas .....	<a href="#">86</a>
imágenes incorporadas		programación .....	<a href="#">90</a>
agregar .....	<a href="#">80</a>	llamadas salientes .....	<a href="#">86</a>
información general .....	<a href="#">22</a>	llamar	
inicio de sesión .....	<a href="#">36</a>	supervisor .....	<a href="#">55</a>
interacción de chat		llamar a un contacto .....	<a href="#">51</a>
completar .....	<a href="#">74</a>	Llamar al supervisor .....	<a href="#">55</a>
interrumpir .....	<a href="#">96</a>	<b>M</b>	
transferir a perfil .....	<a href="#">72</a>	mejoras en la transferencia de correo electrónico .....	<a href="#">20</a>
interacción de correo electrónico		mensaje de chat	
cerrar .....	<a href="#">85</a>	enviar .....	<a href="#">70</a>
responder .....	<a href="#">76</a>	mensaje de correo electrónico	
interacción de correo electrónico entrante		crear .....	<a href="#">78</a>
declinar .....	<a href="#">76</a>	múltiples palabras clave .....	<a href="#">20</a>
interacción de voz		<b>O</b>	
interrumpir .....	<a href="#">94</a>	observación de	
observación de .....	<a href="#">92</a>	interacción de chat .....	<a href="#">95</a>
interacciones atascadas		interacción de voz .....	<a href="#">92</a>
liberación .....	<a href="#">98</a>	llamada sin perfil .....	<a href="#">92</a>
interacciones de chat .....	<a href="#">69</a>	segunda llamada sin perfil .....	<a href="#">93</a>
aceptar .....	<a href="#">70</a>	segundo contacto de voz .....	<a href="#">93</a>
declinar .....	<a href="#">70</a>	observar chat .....	<a href="#">95</a>
interacciones de correo electrónico .....	<a href="#">75</a>	otros cambios .....	<a href="#">21</a>
interacciones de video .....	<a href="#">64</a>	<b>P</b>	
interacciones de voz .....	<a href="#">58</a>	procesamiento posterior al contacto	
		código .....	<a href="#">42</a>

programación	
llamadas devueltas .....	<a href="#">90</a>

vista de historial de clientes	
todos los tipos de contactos .....	<a href="#">20</a>

## R

redactar correo electrónico .....	<a href="#">78</a>
reelaborar correo electrónico .....	<a href="#">84</a>
reenviar correo electrónico .....	<a href="#">20</a> , <a href="#">84</a>
registros de cliente	
creación .....	<a href="#">42</a>
reprogramar	
correo electrónico .....	<a href="#">76</a>
reprogramar correo electrónico .....	<a href="#">20</a> , <a href="#">76</a>
requisitos previos	
introducción .....	<a href="#">23</a>
responder	
interacción de correo electrónico .....	<a href="#">76</a>
revisión de correo electrónico del agente .....	<a href="#">84</a>

## S

script .....	<a href="#">88</a>
segunda llamada sin perfil	
Supervisión .....	<a href="#">93</a>
segundo contacto de voz	
observación de .....	<a href="#">93</a>
sesión de chat	
cerrar .....	<a href="#">74</a>
sitio web de Soporte Técnico de Avaya .....	<a href="#">12</a>
soporte técnico .....	<a href="#">12</a>
supervisar chat .....	<a href="#">95</a>
supervisor	
cambiar el estado del agente .....	<a href="#">97</a>
cierre de sesión remoto de un agente .....	<a href="#">96</a>

## T

tercera línea de llamada .....	<a href="#">63</a> , <a href="#">68</a>
tipos de interacción	
widgets .....	<a href="#">34</a>
tomar un contacto .....	<a href="#">47</a>
trabajo posterior al contacto .....	<a href="#">41</a>
transferencia	
interacción de correo electrónico .....	<a href="#">83</a>
transferir	
llamada .....	<a href="#">60</a>
llamada de video .....	<a href="#">66</a>
tres líneas de llamada .....	<a href="#">63</a> , <a href="#">68</a>

## U

uso de .....	<a href="#">38</a>
Búsqueda de contactos multimedia .....	<a href="#">46</a>
Co-Navegación .....	<a href="#">61</a> , <a href="#">71</a>
contenido sugerido .....	<a href="#">71</a>
Estadísticas web .....	<a href="#">49</a>

## V

verificar información del cliente .....	<a href="#">39</a>
-----------------------------------------	--------------------

## W

widget Bienvenido .....	<a href="#">37</a>
widget configuración .....	<a href="#">38</a>