



Utilización de Agent Desktop para Avaya Aura[®] Contact Center

Versión 7.1
Edición 07.08
Septiembre de 2021

© 2015-2021, Avaya Inc.
Todos los derechos reservados.

Aviso

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

Exención de responsabilidad con respecto a la documentación

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

Exención de responsabilidad con respecto a los vínculos

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

Garantía

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

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

Servicio alojado

SE APLICA LO SIGUIENTE ÚNICAMENTE SI ADQUIERE UNA SUSCRIPCIÓN DE AVAYA A UN SERVICIO HOSPEDADO DE AVAYA O UN 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 ACCEDE O USA EL SERVICIO HOSPEDADO (EN ADELANTE, A LOS

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

Licencias

LOS TÉRMINOS DE LICENCIA DE SOFTWARE DISPONIBLES EN EL SITIO WEB DE AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LICENSEINFO), EN EL ENLACE "TÉRMINOS DE LICENCIA DE SOFTWARE DE AVAYA (Productos de Avaya)" O EN EL SITIO WEB POSTERIOR DESIGNADO POR AVAYA, SE APLICAN A CUALQUIER PERSONA QUE DESCARGUE, USE O INSTALE SOFTWARE DE AVAYA, ADQUIRIDO DE AVAYA INC., CUALQUIER SUBSIDIARIA DE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA (SEGÚN CORRESPONDA) BAJO UN ACUERDO COMERCIAL CON AVAYA O CON UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA. A MENOS QUE AVAYA ACUERDE LO CONTRARIO POR ESCRITO, AVAYA NO OTORGA ESTA LICENCIA SI EL SOFTWARE FUE OBTENIDO DE ALGUIEN DISTINTO A AVAYA, UNA SUBSIDIARIA DE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA, RESERVÁNDOSE AVAYA EL DERECHO A EJERCER ACCIONES LEGALES EN SU CONTRA O EN CONTRA DE TERCEROS QUE USEN O VENDAN EL SOFTWARE SIN UNA LICENCIA. AL INSTALAR, DESCARGAR O UTILIZAR EL SOFTWARE, O AL AUTORIZAR A TERCEROS A HACERLO, USTED, EN NOMBRE DE SÍ MISMO Y DE LA ENTIDAD PARA LA QUE ESTÁ INSTALANDO, DESCARGANDO O UTILIZANDO EL SOFTWARE (EN ADELANTE, A LOS QUE SE HACE REFERENCIA INDISTINTAMENTE COMO "USTED" Y "USUARIO FINAL"), ACEPTAN ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, Y CREAN UN CONTRATO VINCULANTE ENTRE USTED Y AVAYA INC. O LA SUBSIDIARIA DE AVAYA QUE CORRESPONDA ("AVAYA").

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

Tipos de licencia

Licencia de usuarios simultáneos (CU). El usuario final puede instalar y usar el Software en varios Procesadores designados o en uno o más Servidores, siempre y cuando sólo el número de Unidades con licencia obtenga acceso y use el Software en cualquier momento dado, según se indica en la orden, la documentación o según lo autorice Avaya por escrito. Una "unidad" se refiere a la unidad en la que Avaya, a su exclusivo criterio, fundamenta el precio de sus licencias y puede ser incluso, entre otros, un agente, puerto o usuario, una cuenta de correo electrónico o de correo de voz en nombre de una persona o función corporativa (por ejemplo, administrador web o centro de asistencia técnica) o una entrada de directorio en la base de datos administrativa utilizada por el software que permite que un usuario se conecte con el software. Las unidades pueden vincularse con un servidor específico identificado o una instancia del software.

Heritage Nortel Software

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

Copyright

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

Virtualización

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

Componentes de terceros

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

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

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

CON RESPECTO A LOS CÓDECS, SI EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA ALOJA PRODUCTOS QUE UTILIZAN O INCORPORAN LOS CÓDECS H.264 O H.265, EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA RECONOCE Y MANIFIESTA ESTAR DE 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. INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS CÓDECS H.264 (AVC) y H.265 (HEVC) PUEDE SER OBTENIDA 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 que es víctima de fraude telefónico y necesita asistencia o soporte técnico, llame a la línea directa de Intervención en Fraude Telefónico del Centro de Servicio Técnico al +1-800-643-2353 para Estados Unidos y Canadá. Para obtener números de teléfono de soporte técnico adicionales, visite el sitio web de Soporte Técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> o el sitio web posterior designado por Avaya.

Vulnerabilidades de seguridad

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

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

Descarga de documentación

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

Contacto con el Soporte Técnico de Avaya

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

Marcas comerciales

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

Avaya es una marca registrada de Avaya Inc.

Avaya, the Avaya logo, Avaya one-X® Portal, Avaya Aura® Communication Manager, Avaya Experience Portal, Avaya Orchestration Designer, Avaya Aura® Session Manager, Avaya Aura® System Manager, and Application Enablement Services are either registered trademarks or trademarks of Avaya Inc. in the United States of America and/or other jurisdictions.

Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos dueños.

Contenido

Capítulo 1: Introducción	12
Objetivo	12
Destinatarios	12
Recursos relacionados	12
Documentación de Avaya Aura® Contact Center	12
Visualización de videos de orientación de Avaya	17
Soporte técnico	17
Capítulo 2: Cambios en esta versión	18
Características	18
Compatibilidad de Microsoft Edge en Agent Desktop	18
Contactos de video	19
Otros cambios	19
Capítulo 3: Descripción general de Avaya Agent Desktop	20
Requisitos previos	21
Capítulo 4: Interfaz de usuario de Agent Desktop	22
Paradigma de elemento de trabajo	22
Barra superior	23
Ventana Lista de trabajos	24
Barra de acciones	26
Iconos de tipo de contacto	27
Preferencias de usuario	28
Pantallas emergentes en Agent Desktop	28
Personalizar la configuración de la ventana de Agent Desktop	29
Icono de la bandeja del sistema Agent Desktop	30
Teclas de acceso directo en Agent Desktop	30
Tablero de Agent Desktop	31
Capítulo 5: Usar Agent Desktop	32
Habilitación de ClickOnce Support en Microsoft Edge	32
Instalación de Agent Desktop	32
Inicio de Agent Desktop	33
Crear un acceso directo a Agent Desktop	34
Iniciar sesión en Agent Desktop usando un teléfono de escritorio	34
Iniciar sesión en Agent Desktop usando un softphone	35
Inicio de sesión en Agent Desktop para Microsoft Lync o Microsoft Skype for Business	36
Iniciar sesión en Agent Desktop para Avaya Presence Services	37
Uso de la página de inicio configurable de Agent Desktop	38
Establecimiento de la visualización del elemento de trabajo	39
Intercambio de paneles en Agent Desktop	39
Visualización de teclas de acceso directo en Agent Desktop	40
Silenciar y desactivar el silencio al usar el softphone	41
Cambiar la configuración de audio del softphone	41
Configurar los dispositivos de audio para softphone	42
Control de la calidad de sonido y el tráfico VoIP	42

Cambiar el estado a Listo.....	44
Cambiar el estado a No listo.....	44
Cambiar el estado a No listo cuando se encuentra con un contacto.....	45
Recolección y carga de archivos de registro desde el panel de Agent Desktop.....	46
Comprobación de la conexión de red en el panel de Agent Desktop.....	47
Grabación de un video de las acciones de Agent Desktop.....	47
Cambio de la configuración de registro de panel de Agent Desktop.....	48
Acceder a la ayuda en línea.....	48
Cerrar contactos si recibe un mensaje de forzar cierre de sesión.....	49
Comprender los cambios del supervisor a su estado Listo.....	49
Cerrar la sesión de Agent Desktop.....	49
Quitar el software del cliente de Agent Desktop	50
Capítulo 6: Contactos de voz.....	51
Aceptar una llamada.....	52
Rechazar una llamada.....	53
Ingresar código de actividad.....	53
Ingresar un código de elemento de trabajo posterior a la llamada.....	54
Cómo poner una llamada en espera.....	54
Liberar llamada en espera.....	55
Aceptar una llamada CDN al poner una llamada DN en espera.....	55
Cómo transferir una llamada.....	55
Invitar a otro agente a una llamada en conferencia.....	56
Invitar a un supervisor a la llamada en conferencia.....	57
Finalización de una llamada.....	57
Llamar al supervisor.....	57
Realizar una llamada.....	58
Usar dígitos DTMF.....	58
Usar la tecla Emergencia.....	58
Supervisión de un contacto de voz o llamada sin perfil.....	59
Interrupción de un contacto de voz o llamada sin perfil.....	60
Supervisión de un segundo contacto de voz o llamada sin perfil.....	61
Asesoramiento en privado de un agente que atiende un contacto de voz.....	61
Unirse a dos llamadas de voz.....	62
Cómo unir una llamada que esté monitoreando con otra llamada.....	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	64
Llamar a un agente con Presencia de contactos.....	64
Capítulo 7: Contactos de video.....	66
Aceptar llamada de video.....	67
Rechazar una llamada de video.....	68
Ingresar código de actividad.....	68
Ingresar un código de elemento de trabajo posterior a la llamada.....	69
Poner llamada de video en retención.....	69
Liberar una llamada de video en retención.....	70
Transferir una llamada de video.....	70
Finalización de una llamada de video.....	71

Invitar a un supervisor a la llamada en conferencia.....	71
Realizar una llamada de video.....	71
Usar dígitos DTMF.....	72
Utilizar la tecla Emergencia.....	72
Supervisar un contacto de video.....	72
Intervenir un contacto video.....	74
Supervisar un segundo contacto de video.....	74
Asesoramiento en privado de un agente que atiende un contacto de video.....	75
Realizar una llamada durante una llamada de video existente.....	76
Aceptación de una llamada de video de entrada mientras está en una llamada de video de perfil existente.....	76
Llamar a un agente con Presencia de contactos.....	77
Capítulo 8: Agenda telefónica.....	78
Búsqueda de un contacto en la Agenda telefónica.....	78
Llamada a un agente con Agenda telefónica.....	78
Filtrado de contactos con Agenda telefónica.....	79
Etiquetado de un contacto en la Agenda telefónica.....	80
Configuración de la visualización de las columnas de la Agenda telefónica.....	80
Adición de un contacto personalizado.....	81
Edición de un contacto personalizado.....	82
Borrado de un contacto personalizado.....	83
Uso de la ficha Historial de llamada.....	83
Capítulo 9: Telefonía en modo Offsite Agent	85
Cambio del estado a Listo.....	86
Cambiar el estado a No listo.....	86
Aceptar una llamada en el modo Permanente.....	87
Hacer una llamada en el modo Conexión permanente.....	87
Finalizar una llamada en el modo Conexión permanente.....	88
Aceptar una llamada en el modo A petición.....	88
Rechazar una llamada en el modo A petición.....	89
Hacer una llamada en el modo A petición.....	89
Finalizar una llamada en el modo A petición.....	90
Capítulo 10: Proactive Outreach Manager.....	91
Requisitos previos.....	93
Iniciar sesión en Agent Desktop para POM.....	93
Administrar llamada predictiva o progresiva.....	94
Gestionar vista previa de una llamada.....	94
Liberación y disposición de una llamada.....	95
Cómo transferir una llamada.....	96
Invitación de otro agente a una llamada en conferencia.....	97
Finalizar y abandonar una llamada de conferencia.....	98
Reprogramación de una llamada.....	98
Remarcación a un cliente.....	100
Capítulo 11: Llamadas de salida y devoluciones de llamada.....	101
Aceptar un contacto saliente.....	102
Rechazar un contacto saliente.....	102

Hacer llamada de salida.....	102
Usar guión.....	103
Registrar resultado.....	104
Finalizar llamada.....	104
Programar devolución de llamada.....	105
Llamar al cliente manualmente.....	105
Capítulo 12: Correo electrónico.....	107
Aprobación del supervisor de mensajes de correo electrónico.....	110
Aceptar mensaje de correo electrónico entrante.....	111
Rechazar mensaje de correo entrante.....	111
Verificar información del cliente.....	112
Restablecer la contraseña de un cliente	112
Responder a un mensaje de correo electrónico.....	113
Uso de sugerencias automáticas para responder a un contacto por correo electrónico.....	114
Crear un mensaje de correo electrónico.....	115
Usar la libreta de direcciones para responder a un contacto.....	116
Eliminar nombre de la lista de destinatarios.....	117
Crear respuesta de plantilla.....	117
Definir carpeta de plantillas predeterminada.....	118
Usar una respuesta de plantilla.....	118
Definir carpeta de adjuntos predeterminada.....	119
Agregar un adjunto a la respuesta de correo electrónico.....	119
Ver adjuntos de correo electrónico.....	120
Eliminar un adjunto de una respuesta de correo electrónico.....	120
Agregar imágenes incorporadas.....	121
Agregar imágenes y logotipos de la empresa a las firmas.....	122
Usar corrector ortográfico.....	123
Cerrar el contacto de correo electrónico.....	124
Postergar trabajo en un contacto.....	124
Realizar seguimiento a un contacto.....	125
Transferir un contacto dentro de Contact Center.....	125
Transferir un contacto fuera de Contact Center.....	126
Imprimir detalles de contacto.....	127
Enviar un correo electrónico a un agente utilizando la Agenda telefónica.....	127
Aprobación de correos electrónicos.....	128
Rechazo de un correo electrónico enviado para aprobación.....	129
Nueva generación de informe de un correo electrónico rechazado.....	130
Capítulo 13: Mensaje de fax.....	131
Requisitos previos.....	131
Aceptar mensaje de fax entrante.....	131
Rechazar mensaje de fax entrante.....	132
Revisar mensaje de fax.....	132
Responder mensaje de fax.....	132
Cerrar mensaje de fax.....	133
Transferir mensaje de fax.....	133
Capítulo 14: Documento digitalizado.....	135

Requisitos previos.....	135
Aceptar mensaje de documento digitalizado entrante.....	135
Rechazar mensaje de documento digitalizado entrante.....	136
Revisar mensaje de documento digitalizado.....	136
Responder mensaje de documento digitalizado.....	136
Cerrar mensaje de documento digitalizado.....	137
Transferir documento digitalizado.....	137
Capítulo 15: Mensajes de correo de voz.....	139
Requisitos previos.....	139
Aceptar mensaje de correo de voz entrante.....	139
Rechazar mensaje de correo de voz entrante.....	140
Escuchar mensaje de correo de voz.....	140
Responder mensaje de correo de voz.....	140
Cerrar mensaje de correo de voz.....	141
Transferir mensaje de correo de voz.....	141
Capítulo 16: Mensajes de texto del Servicio de mensajes cortos.....	142
Requisitos previos.....	142
Aceptar mensaje de texto SMS entrante.....	142
Rechazar mensaje de texto SMS entrante.....	143
Responder mensaje de texto SMS.....	143
Usar corrector ortográfico.....	144
Cerrar contacto de mensaje de texto SMS.....	145
Transferir un mensaje de texto SMS.....	145
Capítulo 17: Redes sociales.....	146
Aceptación de un nuevo contacto de redes sociales.....	146
Rechazo de un contacto entrante de redes sociales.....	147
Colocación de un contacto de redes sociales en espera.....	147
Liberación de un contacto de redes sociales en espera.....	147
Respuesta a un contacto de redes sociales.....	148
Transferencia de un contacto de redes sociales.....	148
Cierre de un contacto de redes sociales.....	149
Capítulo 18: Comunicaciones web.....	150
Aceptar contacto de comunicaciones web.....	151
Personalizar nombre de ficha.....	152
Rechazar contacto de comunicaciones web.....	152
Enviar mensaje de conversación.....	153
Agregar una frase automática a un mensaje de conversación.....	153
Insertar página web en el navegador de un cliente.....	153
Realizar una transferencia de comunicaciones web a un perfil.....	154
Transferir una sesión de chat.....	155
Invitación a una sesión de chat en conferencia.....	155
Supervisar contacto de comunicaciones web.....	156
Intervenir un contacto de comunicaciones web.....	157
Finalizar sesión de chat de texto.....	158
Enviar el registro de conversación en un mensaje de correo electrónico.....	159
Capítulo 19: Mensajería instantánea.....	160

Requisitos previos para mensajería instantánea.....	161
Aceptar mensaje instantáneo.....	161
Rechazar mensaje instantáneo.....	161
Envío de mensajes instantáneos.....	162
Usar frase automática.....	162
Usar páginas web sugeridas.....	162
Usar el corrector ortográfico en un mensaje instantáneo.....	163
Ver personal mediante Presencia de contactos.....	163
Contacto con expertos a través de Presencia de los contactos.....	166
Agregar un contacto nuevo en Presencia de contactos.....	166
Borrar un contacto de Presencia de contactos.....	167
Enviar un mensaje instantáneo con Presencia de contactos.....	167
Transferir un mensaje instantáneo mediante Presencia de contactos.....	168
Consultar un mensaje instantáneo usando Presencia de contactos.....	169
Comunicación en conferencia por mensaje instantáneo mediante el uso de Presencia de contactos.....	169
Transferir un mensaje instantáneo mediante el control de elementos de trabajo.....	170
Consultar un mensaje instantáneo mediante el control de elementos de trabajo.....	170
Comunicación en conferencia por mensaje instantáneo mediante el uso del control de unidades de trabajo.....	171
Finalizar mensaje instantáneo.....	171
Capítulo 20: Mensajería instantánea punto a punto.....	172
Enviar un mensaje instantáneo punto a punto	172
Responder a un mensaje instantáneo punto a punto	173
Usar frase automática	173
Usar páginas web sugeridas.....	174
Usar el corrector ortográfico en un mensaje instantáneo.....	174
Ver personal mediante Presencia de contactos.....	175
Agregar un contacto nuevo en Presencia de contactos.....	177
Borrar un contacto de Presencia de contactos.....	178
Enviar un mensaje instantáneo con Presencia de contactos.....	178
Finalizar mensaje instantáneo.....	179
Capítulo 21: Usar saludo del agente.....	180
Iniciar sesión en la aplicación Grabación de saludo del agente.....	180
Cambiar la contraseña del saludo del agente.....	181
Grabar saludo predeterminado.....	181
Grabar saludos según hora del día.....	182
Grabación de saludos específicos de perfil.....	183
Eliminación de saludos específicos de perfil.....	183
Identificación del perfil para grabar etiquetas de perfil.....	183
Grabar etiquetas de perfil.....	184
Reproducir un saludo.....	185
Volver a grabar un saludo.....	186
Interrumpir saludo.....	186
Capítulo 22: Alta disponibilidad.....	187
Gestión de pérdida de control de la llamada del teléfono de escritorio	187
Gestión de pérdida de control de la llamada del softphone.....	188

La gestión del contacto multimedia se actualiza durante un cambio de conmutador.....	189
Gestionar problemas de comunicación con el servidor.....	189
Administrar problemas de configuración al abrir Avaya Agent Desktop.....	190
Capítulo 23: Estadísticas de agente.....	191
Requisitos previos para Estadísticas de agente.....	192
Acceder a la ficha Estadísticas de agente.....	192
Ver gráfico de Estadísticas de perfil.....	192
Ver gráfico de Estadísticas de agentes.....	193
Habilitar Alertas de nivel de servicio.....	193
Usar el Indicador de estadísticas.....	193
Capítulo 24: Detalles de cliente y de contacto.....	195
Requisitos previos para trabajar con detalles del cliente y del contacto.....	196
Crear registro de cliente.....	196
Buscar un cliente.....	197
Agregar o editar información del cliente.....	198
Establecimiento del estado restringido para el número de teléfono de un cliente.....	198
Eliminación del estado de bloqueo para el número de teléfono de un cliente.....	199
Ver un intrínseco.....	199
Copiar un intrínseco.....	199
Copiar la CLID del cliente.....	200
Visualización de la información de usuario a usuario.....	200
Cambios en la información de usuario a usuario.....	200
Visualización de intrínsecos de contacto de un cliente.....	201
Iniciar manualmente una aplicación asociada al intrínseco.....	201
Buscar un contacto.....	202
Imprimir resultados de búsqueda.....	203
Ver contacto.....	203
Abrir contacto.....	203
Cierre de contactos.....	204

Capítulo 1: Introducción

Objetivo

En esta guía se describen las tareas que Avaya Aura® Contact Center puede realizar mediante Avaya Agent Desktop.

Destinatarios

Esta guía está destinada a agentes y supervisores del centro de contacto que usan Agent Desktop en una solución de Avaya Aura® Contact Center.

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	Utilice este documento para:	Destinatarios
Descripción general		

La tabla continúa...

Título	Utilice este documento para:	Destinatarios
<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.	Personal de soporte técnico, servicios, clientes y ventas
<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.	Personal de soporte técnico, servicios, clientes y ventas
<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.	Personal de soporte técnico, servicios, clientes y ventas
<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.	Personal de soporte técnico, servicios, clientes y ventas
<i>Avaya Aura® Contact Center Terminology</i>	Este documento contiene definiciones para los términos técnicos específicos de Contact Center.	Personal de soporte técnico, servicios, clientes y ventas

La tabla continúa...

Título	Utilice este documento para:	Destinatarios
<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
Implementación		
<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
<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

La tabla continúa...

Título	Utilice este documento para:	Destinatarios
<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		
<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</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
Mantenimiento		
<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

La tabla continúa...

Título	Utilice este documento para:	Destinatarios
<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
Uso		
<i>Utilización de los informes y pantallas de Avaya Aura® Contact Center</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
<i>Utilización de 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>Utilización de la Contact Center aplicación Agent Browser</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**.

Visualización de videos de orientación de Avaya

Los videos de orientación de Avaya proporcionan contenido técnico sobre cómo instalar, configurar y resolver problemas en los productos Avaya.

Acerca de esta tarea

Los videos están disponibles en el sitio web de soporte de Avaya, ubicados bajo el tipo de documentos de video, y en el canal de YouTube administrado por Avaya.

- Para encontrar videos en el sitio web de soporte de Avaya, vaya a <https://support.avaya.com/> y realice una de las siguientes acciones:
 - En **Search**, escriba `Avaya Mentor Videos`, haga clic en **Clear All** y seleccione **Video** en **Content Type**.
 - En **Search**, escriba el nombre del producto. En la página **Search Results**, haga clic en **Borrar todo** y seleccione **Video** en **Content Type**.

El tipo de contenido de **Video** se muestra únicamente cuando los videos están disponibles para ese producto.

En el panel derecho, la página muestra una lista de videos disponibles.

- Para encontrar videos de orientación de Avaya en YouTube, vaya a www.youtube.com/AvayaMentor y realice una de las siguientes acciones:
 - Ingrese una o varias palabras clave en **Buscar Canal** para buscar un producto o tema específico.
 - Desplácese hacia abajo a **Listas de reproducción** y haga clic en el nombre del tema para ver la lista de videos disponibles para el tema. Por ejemplo, Contact Centers.

 **Nota:**

No todos los productos tienen videos disponibles.

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. Utilice el servicio web de solicitud de servicios 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.

Capítulo 2: Cambios en esta versión

Las siguientes secciones explican los cambios de *Utilización de Agent Desktop para Avaya Aura® Contact Center* versión 7.1.

Características

Nuevas características de la compilación base de la versión 7.1

En las siguientes secciones se brinda información sobre las nuevas características de la compilación base de la versión 7.1:

- [Contactos de video](#) en la página 19

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

No hay nuevas características en la versión 7.1 Service Pack 2.

Nuevas características de la versión 7.1 Service Pack 3

No hay nuevas características en la versión 7.1 Service Pack 3.

Nuevas características de la versión 7.1 Feature Pack 1

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

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:

- [Compatibilidad de Microsoft Edge en Agent Desktop](#) en la página 18

Compatibilidad de Microsoft Edge en Agent Desktop

Desde la versión 7.1 Feature Pack 2, Agent Desktop utiliza el navegador Microsoft Edge como motor de renderizado para mostrar contenido web. Para mostrar sitios que son compatibles solo con Internet Explorer, debe habilitar el modo IE para Agent Desktop con la nueva funcionalidad en Administración de Contact Center Multimedia. Esta función requiere la instalación de Microsoft Edge WebView2 Runtime.

También puede instalar e iniciar Agent Desktop con Microsoft Edge.

Contactos de video

Desde la versión 7.1, Contact Center admite contactos de video enrutados. Contact Center admite contactos de video tanto de perfil y los que no son de perfil. Los contactos de video se informan en los informes históricos y en los informes en tiempo real. Puede ver las llamadas de video con Avaya Workplace Client o Avaya Vantage™, pero debe utilizar Avaya Agent Desktop o Avaya Workspaces para las acciones de control de llamada.

Para ser compatible con los contactos de video, la solución debe incluir Avaya Aura® Web Gateway 3.3 o posterior.

Otros cambios

No hay otros cambios en la versión 7.1.

Capítulo 3: Descripción general de Avaya Agent Desktop

Avaya Agent Desktop es una aplicación de cliente de interfaz única que se utiliza para interactuar con clientes. Puede responder a los contactos de clientes mediante una gran variedad de medios, entre ellos teléfono, contactos salientes, correo electrónico, comunicación web, mensajería instantánea, fax, documentos digitalizados y mensajes de texto SMS. Agent Desktop proporciona un sistema de automatización de respuestas a clientes para evitar las acciones repetitivas como escribir una respuesta típica en un mensaje de correo electrónico.

Nota:

Los supervisores que utilizan Agent Desktop pueden llevar a cabo su operación independientemente de la aplicación de cliente que utilicen sus agentes. Por ejemplo, un supervisor que utiliza Agent Desktop puede supervisar o interrumpir una llamada de un agente a través de Avaya Workspaces. Los agentes en Agent Desktop puede interactuar con agentes en Avaya Workspaces mediante las funciones compatibles con ambas aplicaciones.


Agent Desktop admite los siguientes tipos de contacto:

- Contactos de voz
- Contactos de video
- Mensajes de correo electrónico
- Contactos salientes
- Contactos de comunicaciones web
- Mensajes Texto IM
- Mensajes de texto SMS
- Mensajes de fax
- Documentos escaneados
- Mensajes de correo de voz
- Redes sociales
- Cola abierta

El administrador determina con qué tipo de contactos puede trabajar. Solo es posible manejar contactos de Open Queue si el administrador ha personalizado la solución del centro de contactos. Por ejemplo, el administrador puede configurar una pantalla emergente para los contactos de Open Queue.

Agent Desktop utiliza la tecnología Microsoft .NET Framework ClickOnce Deployment, lo que implica que puede instalar e iniciar la aplicación introduciendo una dirección URL en Windows Explorer, Internet Explorer o Microsoft Edge.

Requisitos previos

- Asegúrese de revisar los procedimientos de instalación de Contact Center.
 - Sistemas operativos compatibles:
 - Windows 7 (32 bits y 64 bits), ediciones Professional, Ultimate y Enterprise
 - Windows 8.1 (32 bits y 64 bits)
 - Windows 10 (32 bits y 64 bits)
 - Asegúrese de que lo siguiente esté instalado en el equipo del cliente. Se requieren derechos administrativos para instalar las siguientes aplicaciones:
 - Microsoft Internet Explorer 10.0 (32 bits) u 11.0 (32 bits).
 - Microsoft .NET Framework 4.8
 - Windows Installer 4.5 Redistributable
 - Microsoft Edge WebView2 Runtime
 - **(Opcional)** Para instalar e iniciar Agent Desktop con el navegador Microsoft Edge, instale Microsoft Edge.
 - Asegúrese de que la siguiente configuración esté deshabilitada en el equipo del cliente. Agent Desktop no admite la siguiente configuración:
 - Modo de ahorro de energía de Windows.
-  **Nota:**
- El bloqueo de pantalla de Windows no afecta la funcionalidad de Agent Desktop.
- Modo de hibernación de Windows.
 - Configuración de Internet Explorer **Mostrar todos los sitios web en la Vista de compatibilidad.**

Capítulo 4: Interfaz de usuario de Agent Desktop

Utilice Agent Desktop para administrar mensaje de voz, correo electrónico, llamada de salida, comunicaciones web, mensajería instantánea, correo de voz, fax, documentos digitalizados, redes sociales y contactos de mensaje de texto SMS. Utilice Agent Desktop en las siguientes situaciones:

- Para gestionar contactos de voz en una solución de contacto solo de voz
- Para gestionar contactos de voz, contactos salientes (llamadas de voz de usted a los clientes), mensajes de correo electrónico o contactos de comunicaciones web en una solución de contacto de voz y multimedia
- Para trabajar con el servidor de Avaya Aura® Presence Services o un servidor de mensajería instantánea de Microsoft compatible para controlar la mensajería instantánea en un centro de contactos compatible con SIP.

En este capítulo se describe la interfaz de usuario principal de la aplicación Agent Desktop. Hay tres secciones principales de la interfaz de usuario de Agent Desktop:

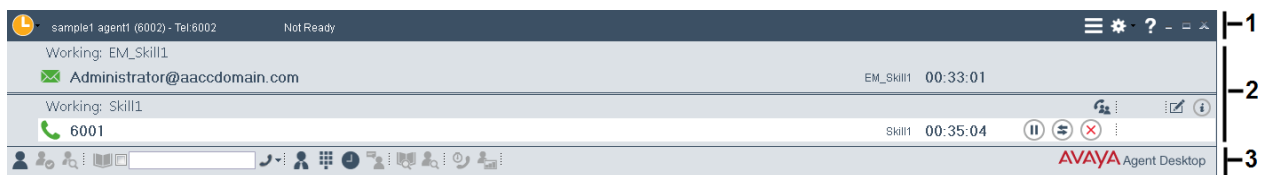


Figura 1: Ejemplo de diseño de Agent Desktop

1	Barra superior en la página 23
2	Ventana Lista de trabajos en la página 24
3	Barra de acciones en la página 26

Agent Desktop también proporciona otros controles y menús, descritos en los capítulos siguientes.

Paradigma de elemento de trabajo

La interfaz de usuario principal de Agent Desktop se basa en un paradigma de elemento de trabajo. Cada interacción entre el agente y el cliente es un elemento de trabajo. Los elementos de trabajo aparecen en la lista de trabajos de Agent Desktop.

La ventana Lista de trabajos comprende elementos de trabajo y botones de control que corresponden a dichos elementos. Los controles y las funciones cambian según el estado de

la ventana de la lista de trabajos y las opciones de flujo de trabajo disponibles. Cuando aparece un nuevo contacto, Agent Desktop agrega el nuevo contacto como un elemento de trabajo a la lista de trabajos.

Barra superior

La barra superior aparece en la parte superior de la ventana de Agent Desktop. La barra superior proporciona el estado del sistema y los controles principales para operar Agent Desktop.









Figura 2: Ejemplo del diseño de la barra superior

El icono de estado de agente aparece en la esquina superior izquierda de la barra superior de Agent Desktop. La barra superior también muestra el estado, nombre, id. de conexión y número de marcación del agente.

La barra superior cuenta con los siguientes iconos:

Tabla 1: Iconos de la barra superior

Icono	Nombre	Descripción
	Monitor de sonido	Vea los niveles de audio actuales que se usan para el micrófono y los altavoces.
	Silenciar/desactivar silencio	Ponga la llamada en silencio mientras usa la computadora (softphone) para realizar y recibir llamadas. Utilice el mismo botón para desactivar silencio.
	Acciones de terminal	Proporciona acceso a los controles de Emergencia e In-trínsecos.
	Preferencias de usuario	Proporciona acceso a las preferencias del usuario y cambia la configuración de audio para el softphone.
	Estado del agente	Permite seleccionar el estado del agente.
	Ayuda	Permite acceder a la información de ayuda.

Utilice el menú de acciones de terminal para llevar a cabo las siguientes tareas:

Tabla 2: Menú de acciones de terminal

Comando	Descripción
Emergencia	Conectar inmediatamente con el supervisor, en caso de emergencia.

Ventana Lista de trabajos

La ventana Lista de trabajos comprende elementos de trabajo y botones de control que corresponden a dichos elementos. Los controles y las funcionalidades cambian según la información que contenga la ventana Lista de trabajos. El extremo superior derecho de la ventana Lista de trabajos tiene controles de unidades de trabajo. Estos controles son comunes a todos los elementos de trabajo en la lista. Cuando aparece un nuevo contacto, Agent Desktop lo agrega como un elemento de trabajo a la lista de trabajos.

La siguiente imagen muestra la ventana Lista de trabajos y los controles.



Figura 3: Ejemplo del diseño de la Lista de trabajos

La Lista de trabajos ilustrada muestra tres elementos de trabajo:

1	Un elemento de trabajo de llamada de voz, ubicado en la parte superior de la lista de trabajos.
2	Un elemento de trabajo de Mensaje Instantáneo (MI), ubicado en medio de la lista de trabajos.
3	Un elemento de trabajo de correo electrónico, en la parte inferior de la lista de trabajos. El correo electrónico está en espera.

- Un elemento de trabajo es un conjunto de interacciones con un cliente, con otro agente, con un supervisor o con un experto.
- Una lista de trabajo es un conjunto de elementos de trabajo. Cuando recibe un nuevo contacto, este se agrega a la lista de trabajo para que usted pueda monitorear sus contactos actuales. Cuando finaliza el contacto, o cuando lo rechaza, el elemento de trabajo se elimina de la lista.

Controles de los elementos de trabajo:

Cada elemento de trabajo tiene controles asociados al número de contacto. Estos controles cambian según el comportamiento de la ventana Lista de trabajos y según el tipo de contacto.

Tabla 3: Ejemplos de controles de elementos de trabajo

Voz	MI	Correo electrónico	SN	WC	SMS	Correo de voz	Fax	Nombre	Descripción
								Aceptar	Acepta el elemento de trabajo.
								Liberar	Libera o rechaza el elemento de trabajo.
								Poner en espera	Pone el elemento de trabajo en espera.
								Transferir	Transfiere el contacto del elemento de trabajo.
								Conferencia / Unirse	Pone el elemento de trabajo en conferencia. O unir dos elementos de trabajo.
								Código de actividad	Establece el código de actividad del elemento de trabajo.
								Detalles del elemento de trabajo	Lee los detalles del elemento de trabajo.
								Supervisado	Un supervisor/agente está monitoreando este contacto. El administrador puede configurar si este icono aparece o no.
								Disposición	Disposición de una llamada POM.

En los elementos de trabajo solo se muestran los controles apropiados. Los controles relacionados con la función de voz se muestran en los elementos de trabajo de voz. Los controles relacionados con mensajería instantánea se muestran en los elementos de trabajo de mensajería instantánea.

Barra de acciones

La barra de acciones tiene controles globales que se utilizan para crear un nuevo elemento de trabajo, buscar contactos y abrir ventanas secundarias. La barra de acciones se ubica en la parte inferior de la ventana de Agent Desktop.






Figura 4: Ejemplo del diseño de la barra de acciones

Utilice la barra de acciones en la parte inferior de la interfaz principal para agregar nuevos contactos. En el Paradigma de elemento de trabajo, a los contactos de voz, MI o de correo electrónico nuevos se les llama nuevo trabajo.

Tabla 4: Comandos de la barra de acciones

Icono	Nombre	Descripción
	Detalles de cliente	Muestra detalles de clientes
	Presencia de contactos	Constata la presencia de un contacto
	Supervisar	Escuche o participe en las llamadas o sesiones de conversación entre el agente y el cliente (Utilizado solo por supervisores/agentes)
	Agenda telefónica	Comuníquese con agentes a través del directorio de contactos de agentes LDAP
	Usar código de acceso a troncal	Número para tener acceso a la línea troncal, generalmente 9.
	Originar llamada	Inicia un nuevo elemento de trabajo
	Supervisor	Llama al supervisor
	DTMF	Genera multifrecuencia de doble tono (DTMF)
	Registro de llamadas	Muestra el Registro de llamadas para ver las llamadas perdidas.
	Llamar al Saludo del agente	Se utiliza para grabar el saludo de un agente
	Búsqueda de contactos	Busca contactos La búsqueda de contactos no está disponible para agentes solo de voz.














La tabla continúa...

Icono	Nombre	Descripción
	Búsqueda de clientes	Busca clientes La búsqueda de clientes no está disponible para agentes solo de voz.
	Programar devolución de llamada	Programar la devolución de una llamada
	Estadísticas de agente	Mostrar la barra de desplazamiento de las estadísticas de agente

Iconos de tipo de contacto









En la siguiente tabla se describen los iconos que aparecen en la ficha Contactos cuando se presenta un contacto.

Tabla 5: Iconos de tipo de contacto

Icono	Nombre	Descripción
	Voz	Contacto de voz
	Correo electrónico	Contacto de correo electrónico
	MI	Contacto de mensaje instantáneo
	SMS	Contacto de SMS
	Comunicaciones web	Contacto de comunicaciones web
	Saliente	Contacto saliente
	Video	Contacto de video
	Fax	Contacto de fax
	Correo de voz	Mensaje de correo de voz
	Cola abierta	Contacto de cola abierta
	Escaneo	Contacto de documento escaneado
	Devolución de llamada	Contacto de devolución de llamada
	Redes sociales	Contacto de redes sociales

En la siguiente tabla se describen los iconos de alertas que reemplazan al icono de tipo de contacto cuando Agent Desktop presenta información adicional al agente. Estos iconos parpadean momentáneamente cuando se presentan, por ejemplo cuando llega un nuevo mensaje de comunicaciones web.

Tabla 6: Iconos de alerta

Icono	Nombre	Descripción
	Texto nuevo	Ha llegado un nuevo mensaje de chat de comunicaciones web.
	Advertencia amarilla	Cliente de comunicaciones web inactivo/sin respuesta recibida.
	Advertencia roja	Cliente de comunicaciones web inactivo.
	Reloj de arena	Cliente de mensaje instantáneo inactivo/mensaje enviado no leído.
	Rojo desconectado	Cliente de comunicaciones web/mensaje instantáneo desconectado.
	Conexión web	Cliente de comunicaciones web conectado.
	Advertencia amarilla numerada	Mensaje instantáneo: 1 o más mensajes nuevos no leídos por el agente
	Advertencia roja numerada	Mensaje instantáneo: 1 o más mensajes anteriores no leídos por el agente

Preferencias de usuario

Utilice la página **Configuración de usuario** del menú **Preferencias de usuario**, para seleccionar ubicaciones de plantillas, activar el corrector de ortografía, definir una firma de correo electrónico o cambiar la contraseña.

Utilice la página **Configuración de audio** del menú **Preferencias de usuario**, para ajustar el volumen de reproducción y grabación, y para seleccionar los dispositivos de reproducción y grabación, mientras usa el equipo (softphone) para realizar y recibir llamadas.

Utilice **Establecer pantalla de elemento de trabajo** en el menú **Preferencias de usuario** para ajustar el tamaño de la ventana Lista de trabajos. En la ventana Lista de trabajos se muestran los elementos de trabajo activos. Puede configurar la cantidad de elementos de trabajo activos que desea ver en la ventana Lista de trabajo. Para obtener más información, consulte [Establecimiento de la visualización del elemento de trabajo](#) en la página 39.

Utilice el botón **Firma** ubicado en la sección **Firma de correo electrónico** de la ficha **Preferencias** para crear una firma que puede agregar en la parte inferior del mensaje saliente. También puede agregar imágenes y logotipos de la empresa a las firmas y firmas automáticas. Para obtener más información, consulte [Agregar imágenes y logotipos de la empresa a las firmas](#) en la página 122.

Pantallas emergentes en Agent Desktop

Una pantalla emergente es una aplicación externa que los administradores configuran a través de la herramienta Administración de Contact Center Multimedia (CCMM). Agent Desktop muestra pantallas emergentes cuando un contacto realiza una alerta o recibe respuesta. Los

administradores pueden configurar estas pantallas emergentes para mostrar información pertinente acerca del contacto que realiza una alerta o recibe respuesta según los elementos intrínsecos, como Perfiles, dirección Para y DNIS asociados con el contacto.

*** Nota:**

En un Contact Center basado en AML, los intrínsecos en llamadas de voz se configuran únicamente para llamadas CDN. En un Contact Center con SIP, los intrínsecos en llamadas de voz se configuran tanto para CDN como para llamadas personales.

Los administradores utilizan la utilidad Administración de CCMM para configurar los siguientes tipos de pantallas emergentes:

- Pantallas emergentes básicas
- Pantallas emergentes avanzadas

Los administradores pueden configurar un máximo de 20 pantallas emergentes básicas y 50 pantallas emergentes avanzadas. Sin embargo, los administradores pueden configurar un máximo de cinco pantallas emergentes para abrir alertas a los contactos y hasta cinco pantallas emergentes para abrir contactos activos. Los administradores deben configurar una orden de visualización que se utiliza para elegir las cinco pantallas emergentes que se abren por evento.

Ya que los administradores pueden configurar múltiples pantallas emergentes para abrir un elemento de trabajo y asignar distintas configuraciones a distintas pantallas emergentes, el comportamiento de las pantallas emergentes varía entre los centros de contacto. Para obtener más información, consulte *Avaya Aura® Contact Center Server Administration*.

Los administradores pueden configurar pantallas emergentes de las siguientes tres maneras:

- Como fichas en Agent Desktop
- Externas a Agent Desktop en un navegador web
- Como aplicaciones externas en Agent Desktop

Personalizar la configuración de la ventana de Agent Desktop

Puede personalizar la siguiente configuración de Agent Desktop:

- Tamaño y posición de la ventana.
- Estado de la ventana (maximizado y minimizado).
- Posición de divisor.
- Estado del panel multimedia (ampliado o contraído).
- Número máximo de elementos de trabajo que desea que muestre el panel Elementos de trabajo. Si el número de elementos de trabajo es superior al máximo que configuró, Agent Desktop muestra los Elementos de trabajo utilizando una barra de desplazamiento. Para obtener más información, consulte [Establecimiento de la visualización del elemento de trabajo](#) en la página 39.

- Intercambio de paneles, es decir, mover el **Panel izquierdo** de Agent Desktop a la derecha de Agent Desktop y viceversa. Para obtener más información acerca del intercambio de paneles, consulte [Intercambio de paneles en Agent Desktop](#) en la página 39.

Cuando cierre y vuelva a abrir Agent Desktop, el sistema restaura la configuración de la ventana de Agent Desktop.

En una configuración de pantalla múltiple, una vez que cierra y vuelve a abrir Agent Desktop, Agent Desktop abre la pantalla en la que Agent Desktop se abrió por última vez.

Agent Desktop guarda esta configuración de ventana según la configuración de su Contact Center. En las soluciones habilitadas para multimedia, Contact Center almacena la información en la base de datos de Contact Center Multimedia. En las soluciones solo de voz, Contact Center almacena la información en el archivo de configuración XML local.

Puede modificar la configuración de Pantalla del panel de control para cambiar el tamaño del texto y otros elementos de la pantalla. Sin embargo, no debe cambiar la configuración de pantalla predeterminada, ya que Agent Desktop admite únicamente la opción **Más pequeño: 100 % (predeterminado)**.

Icono de la bandeja del sistema Agent Desktop

Puede agregar el icono de **Avaya Agent Desktop 7.0** a la bandeja del sistema de Windows.

Importante:

El sistema no muestra de manera predeterminada el icono de la bandeja del sistema **Avaya Agent Desktop 7.0**. Para agregar el icono de la bandeja del sistema **Avaya Agent Desktop 7.0**, debe expandir la bandeja del sistema de Windows, seleccionar **Personalizar** y, luego, seleccionar **Mostrar icono y notificaciones**.

El icono de la bandeja del sistema **Avaya Agent Desktop 7.0** incluye un menú contextual que puede utilizar para cambiar su estado en Agent Desktop a Cambiar a Listo, Cambiar a No Listo, Trabajo posterior a la llamada o Desconectado. Cuando Agent Desktop se minimiza, el icono de la bandeja del sistema **Avaya Agent Desktop 7.0** proporciona información acerca del estado del agente. El icono de **Avaya Agent Desktop 7.0** muestra el estado del agente con los siguientes colores de iconos: ámbar para No Listo, verde para Listo, azul para Trabajo posterior a la llamada y blanco para Desconectado.

También puede cerrar Agent Desktop, configurar Códigos de trabajo posterior a la llamada o Códigos de motivo No Listo y configurar los ajustes para Agent Desktop mediante el icono de la bandeja del sistema de **Avaya Agent Desktop 7.0**.

Teclas de acceso directo en Agent Desktop

Las teclas de acceso directo se agregan a Agent Desktop para aumentar el cumplimiento de accesibilidad de Agent Desktop. Las teclas de acceso directo también reducen el tiempo que los agentes demoran en realizar tareas comunes.

Puede utilizar teclas de acceso directo en Agent Desktop para realizar acciones, tales como Cambiar a Listo, Cambiar a No listo, minimizar o maximizar Agent Desktop, liberar una llamada activa y contestar una llamada de alerta.

Agent Desktop muestra la lista de teclas de acceso directo en una ficha del control **Preferencias**. Para obtener más información, consulte [Visualización de teclas de acceso directo en Agent Desktop](#) en la página 40.

Los administradores configuran teclas de acceso directo en la utilidad de administración de CCMM. Para obtener más información, consulte *Avaya Aura® Contact Center Server Administration*.

Tablero de Agent Desktop

El tablero de Agent Desktop le permite recopilar y cargar archivos de registro o videos en el servidor de Contact Center Multimedia (CCMM). Además puede utilizar el tablero para comprobar la conectividad de red de Agent Desktop con los servidores Contact Center. Esta función ayuda a solucionar problemas en caso de que experimente uno mientras utiliza Agent Desktop. Normalmente debe utilizar esta función solo a pedido y bajo la orientación del personal de soporte técnico.

Capítulo 5: Usar Agent Desktop

En este capítulo se describe cómo instalar, configurar y usar Agent Desktop.

Habilitación de ClickOnce Support en Microsoft Edge

Acerca de esta tarea

Para instalar y iniciar Avaya Agent Desktop con el navegador Microsoft Edge, debe habilitar la función ClickOnce Support en Microsoft Edge.

Procedimiento

1. Abra Microsoft Edge.
2. En la barra de direcciones, escriba `edge://flags`.
3. Presione **Intro**.
4. En el cuadro **Buscar indicadores**, escriba `ClickOnce Support`.
5. Junto a la descripción de la función ClickOnce Support, de la lista, seleccione **Habilitado**.
6. Cierre y vuelva a abrir Microsoft Edge.

Resultado

Ahora puede utilizar Microsoft Edge para instalar e iniciar Avaya Agent Desktop.

Instalación de Agent Desktop

Antes de empezar

- Asegúrese de que el administrador configuró la Id. de usuario de Windows en Communication Control Toolkit (CCT) y que tiene una id. de usuario válida, una contraseña y un dominio para usar con Agent Desktop. También debe asegurarse de que el cliente esté vinculado al dominio apropiado antes de usar Agent Desktop.
- Si utiliza Microsoft Edge, habilite el ClickOnce Support mediante el siguiente procedimiento: [Habilitación de ClickOnce Support en Microsoft Edge](#) en la página 32.

Acerca de esta tarea

Instale Agent Desktop, si inicia la aplicación por primera vez o si inicia la aplicación después de la instalación de una actualización o parche.

Procedimiento

1. En la barra de direcciones del navegador, escriba la dirección HTTP (URL) que proporcionó el administrador del sistema.

El formato de URL es <Contact Center MultiMedia Servername>/agentdesktop.

2. Haga clic en **Iniciar**.

Inicio de Agent Desktop

Antes de empezar

- Asegúrese de haber instalado Agent Desktop. Vea [Instalación de Agent Desktop](#) en la página 32.
- Asegúrese de que el administrador haya configurado la Id. de usuario de Windows en Communication Control Toolkit (CCT) y de tener id. de usuario, contraseña y dominio válidos para usar con Agent Desktop.
- Si utiliza Microsoft Edge, habilite el ClickOnce Support mediante el siguiente procedimiento: [Habilitación de ClickOnce Support en Microsoft Edge](#) en la página 32.

! Importante:

Si el centro de contactos usa un Avaya Aura® Communication Manager, las computadoras de clientes Avaya Agent Desktop no admiten las siguientes aplicaciones que se ejecutan de forma simultánea con Avaya Agent Desktop:

- Avaya one-X® Communicator, si el administrador habilitó el softphone integrado de Avaya Agent Desktop.
- IP Agent.
- IP Softphone
- Cualquier otra aplicación de softphone que no sea de Avaya.
- Avaya one-X® Agent. Sin embargo, en una implementación de Contact Center solo de multimedia donde los agentes de Contact Center están configurados únicamente para tipos de contacto multimedia, se admite la ejecución de Avaya Agent Desktop simultánea con Avaya one-X® Agent en una computadora de cliente.

* Nota:

En un Contact Center compatible con SIP, asegúrese de que no haya presente ninguna llamada en el teléfono de escritorio cuando abra e inicie sesión en Agent Desktop.

Acerca de esta tarea

Inicie Agent Desktop cuando esté listo para abrir la aplicación.

Procedimiento

1. En la barra de direcciones del navegador, escriba la dirección HTTP (URL) que proporcionó el administrador del sistema.

El formato de URL es <Contact Center MultiMedia Servername>/agentdesktop.

2. Haga clic en **Iniciar**.

O

Haga clic en **Inicio > Programas > Avaya > Avaya Agent Desktop**.

La barra de herramientas de Agent Desktop aparece. Si aparece un mensaje de Error de conexión CCT que indica que falló el inicio de sesión automático en CCT usando la identidad de inicio de sesión de Windows, la Id. de usuario de Windows no está configurada en CCT. Haga clic en **Reintentar** para ingresar las Credenciales de usuario válidas o haga clic en **Cancelar** para salir de la aplicación.

Crear un acceso directo a Agent Desktop

Acerca de esta tarea

Cree un acceso directo a Agent Desktop para acceder rápidamente a la aplicación sin tener que introducir manualmente la dirección URL.

Procedimiento

1. Haga clic en **Inicio > Programas > Avaya**.
2. Haga clic con el botón secundario en **Avaya Agent Desktop**.
3. Seleccione **Enviar a > Escritorio (crear acceso directo)**.

Iniciar sesión en Agent Desktop usando un teléfono de escritorio

Acerca de esta tarea

Inicie sesión en Agent Desktop después de iniciar la aplicación Agent Desktop. Cuando inicia sesión, puede elegir entre un teléfono de escritorio y un softphone (si la opción de softphone está disponible). El sistema configura automáticamente el estado en No listo. 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.

Nota:

Debe tener iniciada la sesión en el teléfono de escritorio antes de iniciar sesión en Agent Desktop.

Procedimiento

1. Inicie Agent Desktop.
2. Si tiene activado Hot Desking, escriba el nombre de la estación de trabajo cuando se lo indiquen. Estación de trabajo basada en Hot Desking solo es compatible con soluciones basadas en AML de Avaya Communication Server 1000.
3. En la barra superior de Agent Desktop, en la lista **Estado**, seleccione **Iniciar sesión**.

4. Haga clic en la ficha **Telefonía**, si está disponible.
5. Seleccione **Teléfono de escritorio** de la lista desplegable **Realizar y recibir llamadas con**.
6. Haga clic en **Inicio de sesión**.

Agent Desktop muestra la fecha y la hora de su último inicio de sesión.

El icono de estado cambia a No listo. Debe haber iniciado sesión en el teléfono de escritorio para atender llamadas de los clientes. Si no ha iniciado sesión en el teléfono de escritorio, cuando llegue una llamada de un cliente, su estado de agente cambia a No listo.

Iniciar sesión en Agent Desktop usando un softphone

Acerca de esta tarea

Inicie sesión en Agent Desktop después de iniciar la aplicación Agent Desktop. Cuando inicia sesión, puede elegir entre un teléfono de escritorio y un softphone (si la opción de softphone está disponible). El sistema configura automáticamente el estado en No listo. 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.

Importante:

Si se agrega un dispositivo de audio (como un auricular o micrófono) mientras se está ejecutando Agent Desktop, debe reiniciar el Agent Desktop para comenzar a usar el nuevo dispositivo de audio.

Procedimiento

1. Inicie Agent Desktop.
2. Si tiene activado Hot Desking, escriba el nombre de la estación de trabajo cuando se lo indiquen.
3. En la barra superior de Agent Desktop, en la lista **Estado**, seleccione **Iniciar sesión**.
4. Haga clic en la ficha **Telefonía**, si está disponible.
5. Seleccione **Mi PC** en **Realizar y recibir llamadas con**, usando la lista desplegable.
6. Haga clic en **Inicio de sesión**.

El icono de estado cambia a No listo y un mensaje registrado Mi PC (softphone) aparece en la barra de acciones de Agent Desktop. El mensaje Registrado significa que ahora puede realizar y recibir llamadas usando el equipo (softphone). El control de llamada del equipo (softphone) es exactamente igual a usar el teléfono de escritorio.

Definiciones de variables

Nombre	Descripción
<i>Extensión</i>	El número de extensión aparece en el cuadro Extensión según la configuración.
<i>Contraseña</i>	Contraseña de la extensión.
<i>Dirección del servidor</i>	La dirección del servidor del conmutador de telefonía. La dirección IP del servidor se debe configurar en Contact Center Manager Administration.
<i>Tipo de licencia</i>	El tipo de licencia de Contact Center.

Inicio de sesión en Agent Desktop para Microsoft Lync o Microsoft Skype for Business

Acerca de esta tarea

Inicie sesión en Agent Desktop después de iniciar la aplicación Agent Desktop. Cuando se inicia sesión, Contact Center configura automáticamente su estado como No listo. Cambie su estado a Listo para indicar que está disponible para atender todos los tipos de medios para los que está autorizado. Si se le ha asignado un perfil para un tipo de contacto en particular, puede recibir y crear contactos en ese tipo de contacto.

Procedimiento

1. Inicie Agent Desktop.
2. En la barra superior de Agent Desktop, en la lista **Estado**, seleccione **Cerrar sesión**.
3. En la ventana **Ingresar detalles de inicio de sesión**, seleccione la ficha **Presencia**.
4. Seleccione **Habilitar inicio de sesión de presencia** y realice una de las siguientes tareas:
 - Si el perfil de usuario está configurado en Microsoft Lync o Microsoft Skype for Business, asegúrese de que la información en los campos **Nombre de inicio de sesión**, **Contraseña**, **Dominio**, **Uri** y **Nombre de servidor o IP** sea correcta. También debe asegurarse de que el cliente esté vinculado al dominio apropiado antes de usar Agent Desktop.
 - Si el perfil de usuario se guarda de manera local en la computadora que ejecuta Agent Desktop, haga clic en **Cargar perfil**.
 - Si crea un perfil de usuario nuevo, introduzca su **Nombre de inicio de sesión**, **Contraseña**, **Dominio**, **Uri** y **Nombre de servidor o IP**, y luego haga clic en **Guardar perfil**.
5. Haga clic en **Aceptar**.
6. Si hay un cliente de Microsoft Lync o Microsoft Skype en ejecución en la computadora de Agent Desktop, Agent Desktop muestra un mensaje de advertencia. Haga clic en **Sí** para cerrar el cliente de mensajería instantánea de Microsoft.

Definiciones de variables

Nombre	Descripción
<i>Nombre de inicio de sesión</i>	Nombre de usuario (por ejemplo, agent5001).
<i>Contraseña</i>	Contraseña.
<i>Dominio</i>	El dominio de Windows en el que el nombre de usuario y la contraseña están configurados en Active Directory.
<i>URI</i>	La SIP URI del usuario de Windows (por ejemplo, sip:AgentID@mydomain.com o Username@company.com).
<i>IP o nombre de servidor</i>	El nombre de dominio completo (FQDN) del servidor de mensajería instantánea de Microsoft en el dominio. Por ejemplo, SkypeforBusiness_Server.mydomain.com.
<i>Conectar usando</i>	Seleccione el protocolo de conexión, TCP o TLS (más seguro).

Iniciar sesión en Agent Desktop para Avaya Presence Services

Acerca de esta tarea

Inicie sesión en el servidor de Presence Services desde Agent Desktop, después de iniciar la aplicación Agent Desktop. Iniciar sesión en el servidor de Presence Services es fundamental si usa Presence Services para recolectar información para el Agente, el Supervisor y el Experto.

Nota:

Después de iniciar sesión en Agent Desktop, puede haber un intervalo de tiempo antes de que el icono de Presencia de los contactos cambie a un estado habilitado. Esto se debe a que Agent Desktop debe iniciar sesión en el servidor Presence Services, que es diferente del servidor Contact Center. La duración de intervalo depende de factores como el rendimiento de la red.

El sistema configura automáticamente el estado en No listo. 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.

Procedimiento

1. Inicie Agent Desktop.
2. En la barra superior de Agent Desktop, en la lista **Estado**, seleccione **Iniciar sesión**.
3. Haga clic en la ficha **Presencia**.
4. Seleccione la casilla de verificación **Habilitar inicio de sesión de presencia**.

5. Si el perfil de usuario se guarda de forma local en la computadora que ejecuta Agent Desktop, haga clic en **Cargar perfil guardado**.
6. Si crea un perfil de usuario nuevo, introduzca **Usuario**, **Contraseña**, **Nombre del servidor** y luego haga clic en **Guardar este perfil**.
7. Haga clic en **Inicio de sesión**.

Definiciones de variables

Nombre	Descripción
<i>Habilitar inicio de sesión de presencia</i>	Le permite iniciar sesión en el servidor de Presence Services.
<i>Usuario</i>	El nombre de usuario de la cuenta de agente en System Manager.
<i>Contraseña</i>	La contraseña predeterminada es "-".
<i>Nombre del servidor</i>	El nombre del servidor de Presence Services.

Uso de la página de inicio configurable de Agent Desktop

Acerca de esta tarea

Los administradores pueden configurar una página de inicio configurable Agent Desktop para abrir una ventana emergente cuando inicie Agent Desktop. La pantalla emergente muestra una página web que los administradores pueden configurar. Los agentes pueden utilizar esta página web para realizar su trabajo de manera más eficaz. Por ejemplo, la página web puede abrir las últimas ventas o la campaña de marketing que la compañía esté ejecutando en dicho momento, o bien, la página web puede incluir el guión de agente predeterminado que este último utiliza mientras conversa con un cliente.

Procedimiento

1. Inicie Agent Desktop.
Agent Desktop abre una pantalla emergente que contiene una página web que los administradores pueden configurar.
2. Haga clic con el botón secundario en la ficha de pantalla emergente para cerrar la pantalla emergente.
3. Haga clic en el botón **Página de inicio** en la barra de herramientas de Agent Desktop para volver a abrir la pantalla emergente.

Establecimiento de la visualización del elemento de trabajo

Acerca de esta tarea

En la ventana Lista de trabajo se muestran los elementos de trabajo activo. Utilice **Establecer visualización de elemento de trabajo** para configurar la cantidad de elementos de trabajo activo que desea ver en la ventana Lista de trabajo.

Por ejemplo, si configura que se muestren, como máximo, dos elementos de trabajo y la cantidad de elementos de trabajo activos es tres, entonces la ventana Lista de trabajo muestra dos elementos de trabajo activos. Puede utilizar las barras de desplazamiento hacia la derecha de la ventana Lista de trabajo para ver el tercer elemento de trabajo activos. La ventana de lista de trabajo muestra el orden de los elementos de trabajo como texto activable. El texto activable para el primer elemento de trabajo es 1/3, etc.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en **Preferencias de usuario**.
2. En el menú **Preferencias del usuario**, seleccione **Establecer visualización de elemento de trabajo**.
3. En el menú **Establecer visualización de elemento de trabajo**, seleccione el número máximo de elementos de trabajo activos que desea visualizar en la ventana de lista de trabajos. Puede elegir alguna de las siguientes opciones:
 - **Tamaño para mostrar todo**
 - **Mostrar máximo de 1**
 - **Mostrar máximo de 2**
 - **Mostrar máximo de 3**
 - **Mostrar máximo de 4**
 - **Mostrar máximo de 5**

De manera predeterminada, **Establecer visualización de elemento de trabajo** está configurada en **Tamaño para mostrar todo**.

La configuración de **Establecer visualización de elemento de trabajo** se guarda en el perfil del agente después de que cierra sesión en Agent Desktop. Cuando vuelva a iniciar sesión en Agent Desktop, la configuración se restablecerá a los valores guardados.

Intercambio de paneles en Agent Desktop

Antes de empezar

- Asegúrese de que los administradores hayan configurado el ajuste que le permite intercambiar paneles en Agent Desktop.
- Inicie sesión en Agent Desktop.

Acerca de esta tarea

Puede mover el **Panel izquierdo** de Agent Desktop hacia la derecha de Agent Desktop y viceversa.

Se agregó una barra **Control de intercambio** en la parte superior del panel izquierdo en Agent Desktop. Puede arrastrar y soltar la **Barra de control de intercambio** en el botón **Intercambio** para realizar el intercambio de paneles.

Agent Desktop guarda esta configuración de ventana según la configuración de su Contact Center. En las soluciones habilitadas para multimedia, Contact Center almacena la información en la base de datos de Contact Center Multimedia. En las soluciones solo de voz, Contact Center almacena la información en el archivo de configuración XML local.

Procedimiento

1. En **Panel izquierdo**, haga clic en la barra **Control de intercambio**.

Cuando pone el cursor sobre la barra **Control de intercambio**, el sistema muestra la siguiente información sobre herramientas: Arrastre y suelte en el botón de intercambio para cambiar paneles.

2. Para realizar el intercambio de paneles, arrastre y suelte la barra **Control de intercambio** en el botón **Intercambio**.

El **Panel izquierdo** se mueve al lado derecho de Agent Desktop.

Ejemplo

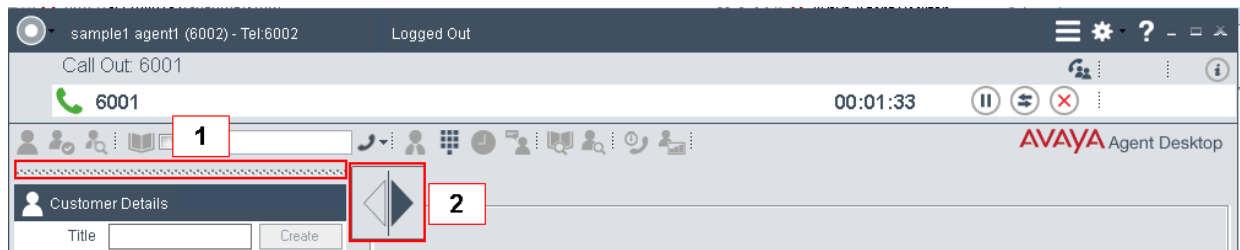


Figura 5: Ejemplo de la barra de control de intercambio y del botón de intercambio de Agent Desktop

1	Barra Control de intercambio .
2	Botón Intercambio .

Visualización de teclas de acceso directo en Agent Desktop

Antes de empezar

Inicie sesión en Agent Desktop.

Acerca de esta tarea

Puede utilizar teclas de acceso directo en Agent Desktop para realizar tareas comunes, tales como Cambiar a Listo, Cambiar a No listo, minimizar Agent Desktop, liberar una llamada activa y contestar una llamada de alerta.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Preferencias del usuario > Preferencias**.
2. Haga clic en la ficha **Teclas de acceso directo**.
El sistema muestra la lista de teclas de acceso directo.
3. Para desactivar las teclas de acceso directo, desmarque la casilla de verificación **Habilitar teclas de acceso directo**.
De manera predeterminada, la casilla de verificación **Habilitar teclas de acceso directo** está seleccionada en Agent Desktop.

Silenciar y desactivar el silencio al usar el softphone

Acerca de esta tarea

Utilice la función Silenciar cuando desee evitar que otros participantes escuchen su conversación o para evitar que se escuche el ruido de fondo durante una llamada activa.

* Nota:

La función Silenciar está disponible sólo en el modo Mi PC.

Procedimiento

En una llamada activa o durante una conferencia, realice alguna de las siguientes acciones:

- Para silenciar una llamada, en la barra superior, haga clic en **Silenciar**.

El botón Silenciar cambia a Desactivar silencio y las otras partes presentes en la llamada no pueden escucharlo hablar ni pueden escuchar ruidos de fondo.

- Para desactivar el silencio de una llamada, en la barra superior, haga clic en **Desactivar silencio**.

El botón Desactivar silencio cambia a Silenciar y las otras partes presentes en la llamada pueden escucharlo hablar.

Cambiar la configuración de audio del softphone

Acerca de esta tarea

Usted puede ajustar la configuración de audio para la reproducción y grabación, si usa su equipo (softphone) para realizar o recibir llamadas.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en **Preferencias de usuario > Configuración de audio**.
2. En la ficha **Configuración de audio**, en la sección **Volumen**, ajuste el control deslizante **Reproducción** para establecer el volumen de todas las salidas de sonido a través de los parlantes o auriculares de su equipo.

3. Seleccione la opción **Silenciar** para eliminar cualquier sonido que se envíe al equipo a través del micrófono.
4. Ajuste el control deslizante de **Grabar** a fin de establecer el volumen de grabación de todo el sonido transmitido a través de un micrófono a la computadora personal.
5. Mueva el control deslizante **Ganancia de recepción** para establecer el incremento del sonido entrante durante una llamada.

Puede establecer el valor de 0.1 a 100.0. El valor recomendado y predeterminado es 1.00.

*** Nota:**

Los administradores establecen si usted puede o no ajustar esta configuración.

6. Ajuste el control deslizante **Ganancia de transmisión** para establecer el incremento del sonido saliente durante una llamada.

Puede establecer el valor de 0.1 a 10.00. El valor recomendado y predeterminado es 0.35.

*** Nota:**

Los administradores establecen si usted puede o no ajustar esta configuración.

Configurar los dispositivos de audio para softphone

Acerca de esta tarea

Puede configurar el hardware de reproducción y grabación de sonido si usa su equipo (softphone) para realizar o recibir llamadas.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, seleccione **Preferencias de usuario > Configuración de audio**.
2. En la ficha **Configuración de audio**, en la sección **Dispositivos de audio**, seleccione el hardware de reproducción de sonido en su sistema local de la lista **Dispositivo de reproducción**.
3. Seleccione el hardware de grabación de sonido en el sistema local desde la lista **Dispositivo de grabación**.
4. Haga clic en **Guardar dispositivos de audio**.

Control de la calidad de sonido y el tráfico VoIP

Acerca de esta tarea

La ventana Monitor de sonido le ayuda a verificar las estadísticas del micrófono, el altavoz y la información de tráfico de Voz sobre IP (VoIP). Utilice la ventana **Monitor de audio** para

determinar la calidad de sonido si disminuye la calidad de las comunicaciones VoIP. Este procedimiento se aplica solo cuando está utilizando Agent Desktop en modo Mi PC.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic **Monitor de sonido**.
El sistema muestra el estado de la calidad de sonido del volumen y la información de tráfico VoIP para la llamada de voz correspondiente.
2. Durante una llamada activa, si no desea que Agent Desktop transmita sonido cuando no está hablando, seleccione la opción **Supresión de silencio activada** en la sección **Estado de audio**.
3. Haga clic en **Cerrar**.

Definiciones de variables

Nombre	Descripción
<i>Micrófono</i>	Intensidad de ajuste de la calidad de audio conectada al equipo
<i>Altavoz</i>	Intensidad de ajuste de la calidad del altavoz conectado al equipo
<i>Destino</i>	Dirección IP del destino de la llamada.
<i>Códec</i>	Un dispositivo o un programa de computación que convierte señales binarias transmitidas en redes digitales a señales analógicas convertidas en las redes analógicas.
<i>Tráfico</i>	Cantidad de congestión en la red.
<i>Descartados</i>	Paquetes que se recibieron, pero se descartaron.
<i>Perdido</i>	Paquetes que no se recibieron.
<i>Búfer de fluctuación</i>	Tamaño del búfer del paquete en milisegundos (ms). El búfer de fluctuación almacena temporalmente los paquetes de datos entrantes a fin de minimizar las variaciones de retrasos y envía los paquetes de voz al procesador de voz a intervalos iguales. Puede haber variaciones en el tiempo de llegada del paquete debido a una congestión en la red, una variación de temporización o un cambio en el enrutamiento.
<i>Retraso del ping</i>	Tiempo que espera el archivo por lote entre dos ping consecutivos hasta un tiempo de espera.
<i>Retraso observado</i>	Demora de la red en recibir paquetes que se expresa en milisegundos.
<i>Calidad</i>	Porcentaje de pérdida de paquetes para recibir paquetes.

La tabla continúa...

Nombre	Descripción
<i>Supresión de silencio habilitada</i>	Seleccione la casilla de verificación Supresión de silencio activada en la sección Estado de audio , si no desea que Agent Desktop transmita audio cuando no está hablando. Al hacerlo, el sistema reduce la cantidad total de datos que se envían a través de la conexión de red.

Cambiar el estado a Listo

Acerca de esta tarea

Cambie su estado a Listo cuando esté disponible para crear y recibir contactos.

Al cambiar al estado Listo en un Contact Center compatible con SIP, el estado Presencia de contactos cambia automáticamente a Disponible.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en el icono **Estado**.
2. Para crear o recibir contactos multimedia y de voz, haga clic en **Cambiar a listo**.

Agent Desktop cambia el icono **Estado** a verde.

Cambiar el estado a No listo

Acerca de esta tarea

Cambie su estado a No listo cuando no esté disponible para recibir contactos. Al cambiar al estado No listo en un Contact Center compatible con SIP, su estado de Presencia de contactos cambia automáticamente a No molestar. Si el administrador configuró códigos de motivo No listo, puede seleccionar un código al cambiar al estado 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. Agent Desktop muestra la lista de códigos de motivo No listo.

De manera predeterminada, la lista desplegable **Seleccione o escriba un cód. de motivo No listo** muestra los códigos de motivo No listo (N/L) según el texto y los valores numéricos. Por lo tanto, es fácil encontrar los códigos de motivo No listo (N/L) si escribe el texto o el valor numérico del código de motivo.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en el icono **Estado**.
2. Para no recibir contactos de voz ni multimedia, haga clic en **Cambiar a No listo**.

El icono **Estado** cambia a anaranjado.

3. En la lista desplegable **Seleccione o escriba un cód. de motivo No listo**, seleccione el código de motivo No listo.

El estado de cambia a No listo en la barra superior.

*** Nota:**

Si los administradores han configurado un ajuste que lo fuerza a introducir un código de motivo No listo cuando cambia su estado a No listo en Agent Desktop, debe seleccionar un código de motivo No listo. Si los administradores no han configurado este ajuste, también puede ir a No listo sin seleccionar un código de motivo No listo. Si va a No listo sin seleccionar un código de motivo No listo, según la configuración establecida por los administradores, el estado cambia a No listo o ACW.

Cambiar el estado a No listo cuando se encuentra con un contacto

Acerca de esta tarea

Cambie su estado a No listo mientras se encuentre activo con un contacto, para indicar que no estará listo para aceptar contactos cuando el contacto actual finalice. Si el administrador configuró códigos de motivo No listo, puede seleccionar un código al cambiar al estado No listo.

De manera predeterminada, la lista desplegable **Seleccione o escriba un cód. de motivo No listo** muestra los códigos de motivo No listo (N/L) según el texto y los valores numéricos. Por lo tanto, es fácil encontrar los códigos de motivo No listo (N/L) si escribe el texto o el valor numérico del código de motivo.

Procedimiento

1. Mientras se encuentre activo con un contacto, en el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en el ícono **Estado**.
2. Haga clic en **Cambiar a No listo**.
El ícono **Estado** cambia a anaranjado.
3. En la lista desplegable **Seleccione o escriba un cód. de motivo No listo**, seleccione el código de motivo No listo.

El estado de cambia a No listo en la barra superior.

*** Nota:**

Si los administradores han configurado un ajuste que lo fuerza a introducir un código de motivo No listo cuando cambia su estado a No listo en Agent Desktop, debe seleccionar un código de motivo No listo. Si los administradores no han configurado este ajuste, también puede ir a No listo sin seleccionar un código de motivo No listo. Si va a No listo sin seleccionar un código de motivo No listo, según la configuración establecida por los administradores, el estado cambia a No listo o ACW.

Recolección y carga de archivos de registro desde el panel de Agent Desktop

Acerca de esta tarea

El panel de Agent Desktop ayuda al personal de soporte técnico al reunir todos los registros de Agent Desktop y una captura de pantalla del escritorio de Windows. El panel guarda estos registros en un archivo .ZIP que puede cargar en el servidor del centro de contactos. Utilice esta función si un miembro del personal de soporte técnico solicita los registros de su computadora de escritorio.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en **Preferencias de usuario**.
2. Haga clic en **Abrir panel**.
3. Si desea reunir eventos de registro para un período de tiempo específico, en la sección **Reunir registros desde**, seleccione la casilla de verificación para el período de tiempo adecuado.

Si selecciona **Especificar tiempo**, complete los campos **Hora/Minuto**.

4. En la ventana **Panel**, haga clic en **Archivos de registro ZIP**.

La ventana **Panel** se reubica en la esquina inferior de la pantalla, de modo que no interfiere con la captura de pantalla. El botón **Archivos de registro ZIP** cambia a **Cargar archivos de registro**. Cuando Agent Desktop finaliza la creación del archivo .ZIP, muestra la pantalla **Mensajes del panel** que identifica la carpeta en la cual guardó los archivos de registro.

5. Haga clic en **Cargar archivos de registro**.

Agent Desktop carga el archivo .ZIP directamente en el servidor.

Definiciones de variables

Nombre	Descripción
<i>Inicio más reciente</i>	Seleccione esta casilla de verificación para extraer y cargar solo eventos de registro generados desde el inicio más reciente de Agent Desktop.
<i>Hora anterior</i>	Seleccione esta casilla de verificación para extraer y cargar solo eventos de registro generados en la última hora.
<i>Especificar tiempo</i>	<p>Seleccione esta casilla de verificación para especificar una hora y fecha a partir de la que desea extraer y cargar eventos de registro.</p> <p>Si selecciona esta opción, complete el campo Hora/Minuto y, opcionalmente, especifique una fecha.</p>

Comprobación de la conexión de red en el panel de Agent Desktop

Acerca de esta tarea

El panel muestra el estado de la conexión entre Agent Desktop y los servidores del centro de contactos. Puede utilizar esto cuando soluciones problemas, para determinar si tiene un problema con la conexión de red. Si el centro de contactos tiene configurada Alta disponibilidad, el panel de Agent Desktop cuenta con una ficha adicional para los servidores standby del centro de contactos.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en **Preferencias de usuario**.
2. Haga clic en **Abrir panel**.
3. Seleccione **Servidores principales**.
4. En la ficha **Servidores principales**, revise el estado de los servidores de la lista.

El panel muestra los distintos servidores configurados en el centro de contactos, la dirección IP o el nombre de servidor de cada uno, además del estado de cada conexión de red con Agent Desktop.

Grabación de un video de las acciones de Agent Desktop

Acerca de esta tarea

Puede grabar una secuencia de capturas de pantalla desde Agent Desktop para que le sirva de ayuda al momento de solucionar problemas de Agent Desktop. Cuando inicia la función Capturar video, el Panel inicia la grabación de una captura de pantalla por segundo. Cuando termina la grabación, el panel guarda las capturas de pantalla en un archivo .ZIP, el que se puede cargar en el servidor del centro de contactos.

Utilice esta función si un miembro del personal de soporte técnico desea conocer las acciones que realizó que generaron el problema que encontró.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en **Preferencias de usuario**.
2. Haga clic en **Abrir panel**.
3. En el panel, haga clic en **Capturar video**.

La ventana **Panel** se reubica en la esquina inferior de la pantalla, de modo que no interfiere con la captura de video. La etiqueta del botón cambia a **Finalizar grabación** y el color del botón cambia a rojo.

4. Complete las acciones necesarias para reproducir el error.
5. Haga clic en **Finalizar grabación**.

Agent Desktop muestra la pantalla **Mensaje del panel** que identifica la carpeta en la cual guardó los archivos de registro.

6. Haga clic en **Cargar video** para cargar el archivo de video .ZIP en el servidor.

Cambio de la configuración de registro de panel de Agent Desktop

Antes de empezar

Inicie sesión en Agent Desktop.

Acerca de esta tarea

Siga este procedimiento para cambiar la configuración de registro de Agent Desktop. Cambie esta configuración solo con la orientación del administrador del sistema o el personal de soporte técnico.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en **Preferencias de usuario**.
2. Haga clic en **Abrir panel**.
3. Seleccione **Registro**.
4. En la ficha **Registro**, marque las opciones de registro adicionales que desea habilitar.

Importante:

La configuración en esta ficha puede generar un uso de espacio en disco adicional y una sobrecarga del procesador en su computadora de escritorio. Cambie esta configuración solo con la orientación del administrador o el personal de soporte técnico.

Acceder a la ayuda en línea

Acerca de esta tarea

Acceda a la ayuda en línea cuando necesite ayuda inmediata para realizar tareas. Agent Desktop incluye ayuda en línea para agentes y supervisores.

Procedimiento

En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en **Ayuda > y Mostrar ayuda**.

O bien

Presione la tecla **F1** para ver la ayuda en línea.

Cerrar contactos si recibe un mensaje de forzar cierre de sesión

Los supervisores puede utilizar la función Forzar cierre de sesión del agente para cerrar, de manera remota, la sesión de un agente que olvida hacerlo al final de su turno.

Normalmente, un supervisor no fuerza el cierre de sesión de un agente que se encuentra activo en Agent Desktop. Sin embargo, es posible que un supervisor pueda cometer un error y forzar el cierre de sesión de un agente activo.

Si esto sucede, Agent Desktop muestra un cuadro de diálogo **Alerta de cambio de estado** que identifica al supervisor que realizó el cierre de sesión forzado. Agent Desktop se cierra 60 segundos después de que muestra este mensaje.

Borre el mensaje y cierre todos los contactos abiertos que tenga lo más rápido posible. Antes de volver a iniciar sesión, comuníquese con el supervisor.

Si no se encontraba en su escritorio y un supervisor utilizó la función Forzar cierre de sesión del agente para cerrar su sesión de Agent Desktop, Agent Desktop muestra un mensaje la primera vez que vuelve a iniciar sesión para informarle de lo sucedido.

Comprender los cambios del supervisor a su estado Listo

El supervisor puede cambiar su estado de agente, para alternar entre Listo y No listo. Cuando cambia un estado de agente a No listo, el supervisor tiene la opción de introducir un código de motivo No listo para el agente. Los siguientes escenarios describen situaciones en que un supervisor cambia el estado de un agente:

- Un agente en práctica pasa a No listo e ingresa un código de motivo Almorzando. Regresa de almorzar, pero olvida restablecer su estado a Listo. El supervisor puede ver que se encuentra en su escritorio y que muestra No listo en la Pantalla en tiempo real (RTD). El supervisor utiliza el botón Cambiar estado para cambiar el agente a Listo.
- Un agente en práctica deja su escritorio para salir a almorzar, pero olvida establecer su estado en No listo. Los contactos siguen emitiendo alertas en su Agent Desktop. El supervisor nota que el agente no está en su escritorio y que muestra Listo en la RTD. El supervisor utiliza el botón Cambiar estado para cambiar el agente a No listo.

Cuando el supervisor cambia el estado del agente, Agent Desktop muestra una notificación que informa el cambio de estado y el supervisor que lo realizó.

Cerrar la sesión de Agent Desktop

Antes de empezar

- Asegúrese de no tener un contacto abierto. Si hay un contacto abierto, debe cerrarlo antes de cerrar sesión en la aplicación.

Acerca de esta tarea

Cierre la sesión de Agent Desktop cuando esté listo para salir de la aplicación.

Aparece un mensaje de advertencia para que confirme si desea salir de Agent Desktop y cerrar sesión.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en el icono **Estado**.
2. Haga clic en **Cerrar sesión**.

Agent Desktop cierra su sesión. El icono de estado cambia a color rojo y la barra superior muestra el estado Ses. cerrada.

Quitar el software del cliente de Agent Desktop

Acerca de esta tarea

Quitar el software del cliente de Agent Desktop de un equipo del cliente. La desinstalación del software se completa con el panel de control de Windows.

Nota:

Este procedimiento de ejemplo se realiza en un cliente con Windows 7.

Procedimiento

1. Inicie sesión en el equipo del cliente de Agent Desktop.
2. Haga clic en el icono Inicio y seleccione **Panel de control**.
3. En **Programas**, haga clic en **Desinstalar un programa**.
4. En la lista **Nombre**, seleccione **Avaya Agent Desktop** y haga clic en **Desinstalar o cambiar**.
5. En el cuadro **Mantenimiento de Avaya Agent Desktop**, asegúrese de que esté seleccionada la opción **Quitar la aplicación de este equipo** y haga clic en **Aceptar**.

Capítulo 6: Contactos de voz

Este capítulo describe cómo utilizar Avaya Agent Desktop para atender llamadas de voz.

Puede utilizar Agent Desktop para realizar las siguientes tareas de telefonía:

- Aceptar y rechazar contactos entrantes
- Introducir un código de actividad
- Introducir un código de elemento de trabajo posterior a la llamada
- Poner una llamada en retención y liberarla
- Aceptar una llamada CDN al poner una llamada DN en retención
- Transferir una llamada a un tercero
- Realizar una llamada en conferencia
- Unir dos llamadas (si está disponible)
- Finalizar una llamada
- Llamar a un supervisor
- Realizar una llamada
- Introducir dígitos DTMF
- Gestionar una emergencia
- Supervise e intervenga en un contacto de voz o llamada sin perfil (solo supervisores/agentes)
- Asesoramiento en privado en un contacto de voz (solo supervisor/agentes)
- Llamar a un agente con Presencia de contactos
- Llamar a un agente mediante el uso de la Agenda telefónica

Si bien puede utilizar el teléfono para llevar a cabo determinadas tareas, Avaya recomienda que utilice Agent Desktop 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 retención, transferir un cliente, llamar a un supervisor y liberar una llamada.

La ventana **Detalles de cliente** muestra un historial de todas las llamadas de voz anteriores de un contacto. La ficha **Historial** incluye las llamadas de voz en orden cronológico inverso, es decir, las últimas llamadas aparecen en los primeros lugares de la lista de llamadas.

En Contact Center compatible con SIP, hay algunas tareas de telefonía que no están disponibles en los teléfonos de los agentes. Debe realizar las siguientes tareas de telefonía solo con Agent Desktop:

- Introducir códigos de actividad

- Llamar a un supervisor
- Supervise e intervenga en un contacto de voz o llamada sin perfil (solo supervisores/agentes)
- Asesoramiento personalizado en un contacto de voz (solo supervisor/agentes)

! Importante:

No debe utilizar su teléfono de escritorio o Agent Desktop 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).

Los agentes pueden utilizar su teléfono de escritorio o Agent Desktop para transferir una llamada, realizar una conferencia o llamar directamente a un CDN (punto de ruta).

Comportamiento del teléfono de escritorio

Los agentes que utilizan Agent Desktop 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. Generalmente, esta información incluye el nombre del perfil que puso la llamada en cola.

En un Contact Center basado en AML, los teléfonos de escritorio también pueden mostrar el número CDN de Contact Center como participante que llama.

Aceptar una llamada

Antes de empezar

- Asegúrese de haber establecido su estado en **Cambiar a Listo**.
- Asegúrese de tener asignado un perfil para administrar llamadas de teléfono.

Acerca de esta tarea

Acepte y trabaje con llamadas telefónicas. Los controles del elemento de trabajo pertinentes se activan y el temporizador de llamadas aparece en el elemento de trabajo.

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 Agent Desktop, seleccione el nuevo elemento de trabajo en alerta y haga clic en el control de elemento de trabajo **Aceptar**.

El panel superior de Agent Desktop muestra los detalles del cliente y el historial de todas las llamadas anteriores con el contacto.

Rechazar una llamada

Antes de empezar

- Asegúrese de tener el perfil asignado para trabajar con llamadas 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 nuevos contactos entrantes hasta que cambie su estado a Listo.

Procedimiento

En Agent Desktop, seleccione el elemento de trabajo nuevo y haga clic en **Rechazar**.

Ingresar código de actividad

Acerca de esta tarea

Puede introducir uno o más códigos de actividad durante llamadas utilizando el comando en línea de actividad de la barra superior de Agent Desktop. 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 Agent Desktop durante una llamada relacionada con ventas.

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

Agent Desktop muestra el cuadro **Código de actividad** en el elemento de trabajo conforme a la configuración de Contact Center. Los administradores pueden configurar códigos de actividad que correspondan a un tipo y un perfil de contacto. Por lo tanto, los códigos de actividad se filtran según el tipo y perfil del contacto. Por ejemplo, si está gestionando contactos de correo electrónico, Agent Desktop completa la lista **Código de actividad** con códigos de actividad que corresponden al tipo de contacto de correo electrónico y con códigos de actividad que se aplican al perfil.

Procedimiento

1. Seleccione el elemento de trabajo.
2. Haga clic en el comando en línea del elemento de trabajo **Código de actividad**.
3. En la lista desplegable **Seleccionar o escribir código de actividad**, seleccione o escriba el código de actividad.

Ingresar un código de elemento de trabajo posterior a la llamada

Acerca de esta tarea

Debe introducir códigos Elemento de trabajo posterior a la llamada (ACW) cuando realice un trabajo de procesamiento posterior a la llamada, como agregar información de contacto a un sistema Customer Relationship Management (CRM). No recibirá contactos después de que seleccione **Establecer código ACW**.

Los supervisores o administradores configuran códigos ACW. Si el administrador configuró códigos ACW, debe seleccionar un código después de que seleccione **Establecer código ACW**.

Puede introducir códigos ACW para trabajo de procesamiento posterior a la llamada relacionado con el contacto que acaba de liberar. En un entorno de multiplicidad, el código ACW se aplica al último contacto liberado. Según los ajustes configurados por el administrador, el sistema puede cambiarlo automáticamente al estado ACW, mediante el código ACW predeterminado 00000 inmediatamente después de que completa el contacto.

Puede introducir códigos ACW mientras trabaja en un contacto, lo que evita que Agent Desktop le presente nuevos contactos, o bien después de liberar al contacto y antes de que Agent Desktop le presente un nuevo contacto o que pase al estado No listo.

En un entorno AML, puede utilizar un teléfono para introducir un código. Sin embargo, si desea introducir un código ACW mientras está trabajando en un contacto, debe utilizar Agent Desktop. Si utiliza un teléfono para introducir un código no ACW, el tiempo no se informa como tiempo ACW o tiempo de procesamiento posterior a la llamada. Si ingresa un código ACW o No listo mientras se encuentre activo en un contacto, puede que los informes no lo reflejen correctamente.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en el icono **Estado**.
2. Para realizar trabajo de procesamiento posterior a la llamada y no recibir contactos, haga clic en **Establecer código ACW**.
3. En la lista desplegable **Seleccionar o escribir código ACW**, seleccione o escriba el código Elemento de trabajo posterior a la llamada.

Cómo poner una llamada en espera

Acerca de esta tarea

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

El temporizador de llamadas del elemento de trabajo cambia al color naranja, mientras dicho elemento se encuentra en espera.

Procedimiento

1. Seleccione el elemento de trabajo.
2. Haga clic en **Poner en espera**.

Liberar llamada en espera

Acerca de esta tarea

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

Procedimiento

1. Seleccione el elemento de trabajo.
2. Haga clic en **Recuperar**.

La llamada se libera del estado en espera y el color de la barra de estado cambia a verde.

Aceptar una llamada CDN al poner una llamada DN en espera

Acerca de esta tarea

Coloque una llamada de Número de directorio (DN) en espera para interrumpir su llamada actual y aceptar una llamada entrante de Número de directorio controlado (CDN).

Nota:

Debe cambiar su estado a No listo y luego cambiarlo nuevamente a Listo para atender llamadas CDN. Puede recibir llamadas CDN mientras se encuentra haciendo una llamada DN, únicamente si el administrador le asignó una clase de presentación de llamada con una Contestación al colocar la llamada DN en espera.

Procedimiento

1. En el elemento de trabajo DN, seleccione **Poner en espera**.
2. Cambie su condición a No listo y, a continuación, vuelva a cambiarlo a Listo.
3. En Agent Desktop, seleccione la nueva unidad de trabajo CDN en alerta y haga clic en el control de unidad de trabajo **Aceptar**.

Cómo transferir una llamada

Acerca de esta tarea

Puede transferir una llamada a otro agente por medio de una transferencia supervisada o una transferencia ciega. En una transferencia supervisada, la llamada se pone en retención para poder hablar con el tercero antes de completar la transferencia. En una transferencia ciega, que es la opción predeterminada, se transfiere la llamada sin hablar con el tercero.

Nota:

La opción de transferencia ciega en la barra de herramientas de Agent Desktop no está habilitada en Contact Center compatible con SIP. Sin embargo, puede completar la

transferencia antes de que un tercero responda la llamada (realizar una transferencia ciega), siguiendo los pasos de este procedimiento. Como alternativa, puede transferir la llamada desde la barra de herramientas principal, por medio de los íconos de teléfono (transferencia supervisada, únicamente).

*** Nota:**

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

Procedimiento

1. En el elemento de trabajo, haga clic en **Transferir**.
2. En la ventana **Transferir, Transferencia supervisada** se selecciona automáticamente.
3. Seleccione **Ingresar valor** y escriba el número al que desea transferir la llamada.

O bien

Seleccione **Agenda telefónica** para abrir Agenda telefónica y transferir la llamada utilizando la función Clic para transferir de Agenda telefónica.

La llamada activa se pone en retención y se realiza una llamada a un tercero. Mientras habla con el tercero, los botones **Transferir** y **Retener** del teléfono destellan para indicar que un cliente está en espera y que debe completar la transferencia.

4. Antes de que el tercero responda la llamada, haga clic en **Completar transferencia**.

Se transfiere la llamada al tercero y se libera de su teléfono.

Invitar a otro agente a una llamada en conferencia

Acerca de esta tarea

Puede invitar a otro agente a una llamada en conferencia, si desea que ese agente se una a la llamada actual.

Procedimiento

1. En el elemento de trabajo, seleccione **Conferencia** para poner el cliente en espera y abrir la ventana **Conferencia**.
2. En la ventana **Conferencia**, seleccione **Introducir valor** y escriba el número del agente a quien quiere invitar a un llamada en conferencia.

O bien

Seleccione **Agenda telefónica** para abrir Agenda telefónica e incluir a otro agente en la conferencia utilizando la función Clic para unirse a la conferencia de Agenda telefónica.

3. Haga clic en **Contacto de conferencia** para iniciar la conferencia.
4. Hable con el agente, si fuera necesario, antes de incluir al cliente en la llamada.
5. Seleccione **Conferencia** nuevamente para liberar al cliente de la espera y comenzar la llamada en conferencia junto con el otro agente.

Invitar a un supervisor a la llamada en conferencia

Acerca de esta tarea

Puede invitar a un supervisor a una llamada en conferencia si desea que el supervisor se una a la llamada actual.

Procedimiento

1. En el menú de la barra de acciones de Agent Desktop, haga clic en **Supervisor** para poner la llamada del cliente en espera e invitar al supervisor a la llamada en conferencia.
2. Hable con el supervisor, si fuera necesario, antes de incluir al cliente en la llamada.
3. Seleccione **Conferencia** nuevamente para liberar al cliente de la espera y comenzar la llamada en conferencia junto con el supervisor.

Finalización de una llamada

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. Si necesita tiempo para llevar a cabo trabajos de finalización de llamada antes de aceptar otra, seleccione **Establecer código ACW** e ingrese el código de Elemento de trabajo posterior a la llamada (ACW) en el campo **Código** de la barra superior. Si requiere cambiar su estado a No listo e ingresar un Código de motivo No listo en el campo **Código** de la barra superior. El administrador define los códigos de motivo No listo y ACW.

Procedimiento

Haga clic en **Liberar** en el elemento de trabajo.

Llamar al supervisor

Acerca de esta tarea

Si no se encuentra en una llamada, puede llamar al supervisor.

Para llamar a un supervisor cuando está en una llamada, consulte [Invitar a un supervisor a la llamada en conferencia](#) en la página 57.

Procedimiento

En el menú de la barra de acciones de Agent Desktop, haga clic en **Supervisor**.

Realizar una llamada

Acerca de esta tarea

Realizar una llamada con Agent Desktop. Asegúrese de seguir los pasos según el tipo de número de teléfono al que quiere llamar:

- Número de teléfono predeterminado
- Nuevo número de teléfono externo
- Nuevo número de teléfono interno

Procedimiento

1. En el menú de la barra de acciones de Agent Desktop, haga clic en **Iniciar llamada** en la lista desplegable.
2. En el cuadro de texto **Originar llamada**, ingrese el número telefónico que marcará.
3. Haga clic en el icono **Originar llamada**.

Se marca el número. Se agrega un nuevo elemento de trabajo a la lista de trabajos y empieza el incremento en el temporizador de llamadas del elemento.

4. Cuando haya completado la llamada, seleccione **Liberar**.

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 el menú de la barra de acciones de Agent Desktop, haga clic en **DTMF**.
2. Ingrese los números en el teclado que aparece.

Usar la tecla Emergencia

Acerca de esta tarea

Utilice la tecla Emergencia si necesita asistencia inmediata del supervisor mientras atiende una llamada. Por ejemplo, si durante una llamada el cliente de repente lo amenaza, puede agregar a su supervisor en la llamada, de inmediato. No se coloca al cliente en espera durante una conferencia de emergencia.

Procedimiento

En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en **Emergencia**.

El supervisor se agrega inmediatamente a la llamada y se une a la conferencia entre usted y el cliente.

Supervisión de un contacto de voz o llamada sin perfil

Antes de empezar

- Asegúrese de que inició sesión en Agent Desktop.
- Asegúrese de tener privilegios de supervisor/agente.

* Nota:

Supervisar un contacto de voz o una llamada sin conjunto de aptitudes solo es posible en un Contact Center habilitado para SIP.

Acerca de esta tarea

En un Avaya Aura® Contact Center habilitado para SIP, debe ser un supervisor/agente para utilizar la función Supervisar a fin de escuchar un contacto de voz o llamada. Si está activo en una llamada saliente, no puede usar la función Supervisar.

Es posible supervisar contactos de voz y llamadas sin perfil de Avaya Aura® Contact Center, excepto en el caso de los contactos de Proactive Outreach Manager (POM). La llamada que desea supervisar debe ser objeto de control CTI. Es decir, el agente utiliza Agent Desktop o una aplicación CTI personalizada para administrar la llamada. No es posible supervisar llamadas si el agente inicia sesión solo en su teléfono de escritorio. El administrador debe configurar los permisos de Contact Center Manager Administration (CCMA) para permitirle supervisar las llamadas sin perfil.

Mediante el uso de la función Supervisar, puede escuchar una llamada de voz sin que lo oigan. Utilice la función Intervenir para participar en una llamada de voz. Para obtener más información, consulte [Interrupción de un contacto de voz o llamada sin perfil](#) en la página 60. Con la función de asesoramiento en privado, puede brindar consejos a un agente durante una llamada de perfil sin que lo escuche el cliente. Para obtener más información, consulte [Asesoramiento en privado de un agente que atiende un contacto de voz](#) en la página 61.

Sus acciones no afectan la llamada de voz original o las acciones de conexión y desconexión normales de la conversación del agente y el cliente.

De manera predeterminada, el agente o el cliente en el contacto de voz 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. Los agentes ven un icono en Agent Desktop cuando usted supervise su llamada.

Cuando supervise un contacto de voz, solo el agente que ya está interactuando con el contacto puede configurar un código de actividad para dicho contacto.

! Importante:

En varias jurisdicciones hay requisitos legales con respecto a la supervisión de llamadas: asegúrese de que la supervisión de llamadas cumpla siempre con las leyes nacionales y locales. Familiarícese con las leyes, reglas y regulaciones vigentes y cúmplalas antes de usar la función de supervisión.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en **Supervisar**.
Agent Desktop muestra la ventana **Supervisión del supervisor**.
2. En **Filtro**, seleccione **Tipo de contacto** de la lista **Elemento**.

3. Seleccione **Voz** de la lista **Valor**.
4. Seleccione una llamada de voz y haga clic en **Supervisar**.

Agent Desktop presenta un nuevo contacto de voz. No tiene que estar listo para recibir este contacto. El contacto lo conecta con la llamada de voz seleccionada.

Si está utilizando el modo de teletrabajo, debe aceptar la llamada en su teléfono antes de poder supervisar la llamada de voz.

5. Haga clic en **Liberar** para finalizar la supervisión de la llamada de voz.

La sesión de supervisión termina cuando el agente, el cliente o el supervisor/agente liberan el contacto de voz.

Interrupción de un contacto de voz o llamada sin perfil

Antes de empezar

- Asegúrese de que inició sesión en Agent Desktop.
- Asegúrese de tener privilegios de supervisor/agente.
- Asegúrese de que está supervisando un contacto de voz o una llamada sin perfil de un agente.

Nota:

Supervisar e intervenir un contacto de voz o una llamada sin perfil solo es posible en un Contact Center habilitado para SIP.

Acerca de esta tarea

Es posible supervisar e intervenir los contactos de voz y llamadas sin perfil de Avaya Aura® Contact Center, excepto en el caso de los contactos POM. La llamada que desea supervisar debe ser objeto de control CTI: es decir, el agente utiliza Agent Desktop o una aplicación CTI personalizada para administrar la llamada. No es posible supervisar e intervenir llamadas si el agente inicia sesión solo en su teléfono de escritorio. El administrador debe configurar las autorizaciones de CCMA para permitirle intervenir las llamadas sin perfil.

Puede intervenir una llamada de voz, en caso de que esté supervisando una llamada de voz que necesite atención inmediata del supervisor. Mediante el uso de la función Intervenir, puede participar en una llamada de voz entre el agente y el cliente, u otra persona que llama.

Sus acciones no afectan la llamada de voz original o las acciones de conexión y desconexión normales de la conversación del agente y el cliente.

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, de manera predeterminada no hay ningún tono. Sin embargo, el administrador puede configurar un tono si lo desea.

Cuando interviene un contacto de voz, solo el agente que ya está interactuando con el contacto puede configurar un código de actividad para dicho contacto.

Procedimiento

1. En la ventana **Supervisión del supervisor**, haga clic en **Intervenir**.
2. Haga clic en **Liberar** cuando la conversación se haya completado.

La llamada de voz continúa hasta que el agente o el cliente liberen la llamada.

Supervisión de un segundo contacto de voz o llamada sin perfil

Antes de empezar

- Asegúrese de tener privilegios de supervisor/agente.
- Asegúrese de haber iniciado sesión en Agent Desktop.
- Supervisión de un contacto de voz o llamada sin perfil de un agente.

Acerca de esta tarea

Si tiene tres líneas de llamada en su teléfono, puede supervisar dos llamadas a la vez. Puede escuchar una sola llamada por vez, pero puede alternar fácilmente entre ellas. Cuando supervisa dos llamadas, los agentes no saben si usted está escuchando activamente su llamada o no.

Es posible intervenir ambas llamadas. Sin embargo, una llamada siempre queda en espera. Solo puede participar de una llamada por vez.

Procedimiento

1. En la ventana Supervisión del supervisor, en Filtro, seleccione Tipo de contacto de la lista Elemento.
2. Seleccione Voz de la lista Valor.
3. Seleccione una segunda llamada de voz y haga clic en Supervisar.

Agent Desktop pone la llamada que usted supervise en espera y le presenta un nuevo contacto de voz. El contacto lo conecta con la segunda llamada de voz.

Si está utilizando el modo de teletrabajo, debe aceptar la llamada en su teléfono antes de poder supervisar la llamada de voz.

4. Para alternar entre las dos llamadas, seleccione la unidad de trabajo para la llamada que no esté supervisando actualmente, y haga clic en **Reanudar**.

Solo puede escuchar una llamada por vez.

5. Si desea salir de la llamada, pase a la unidad de trabajo para la llamada, asegúrese de no estar en espera y haga clic en **Liberar**.

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

Antes de empezar

- Inicie sesión en Agent Desktop.
- Obtenga privilegios de supervisor o agente.

- Supervise el contacto de voz de un agente.

*** Nota:**

Solo es posible brindar asesoramiento durante un contacto de voz para las llamadas de perfil en un Contact Center compatible con SIP.

Acerca de esta tarea

Solo puede supervisar y asesorar en contactos de voz de Contact Center entrantes. La llamada que desea supervisar debe ser objeto de control CTI: es decir, el agente utiliza Agent Desktop o una aplicación CTI personalizada para administrar la llamada. No es posible supervisar y brindar asesoramiento en llamadas si inicia sesión solo en su teléfono de escritorio.

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. La función de asesoramiento en privado permite escuchar todo lo que se dice durante la llamada. Sin embargo, los consejos que brinde solo son audibles para el agente.

Cuando se suma al contacto de voz o lo abandona, de manera predeterminada, el agente oye un tono. Los agentes también oyen el tono repetidas veces en intervalos regulares. El administrador de Contact Center puede personalizar estas configuraciones. Los agentes ven un icono en Agent Desktop cuando se está usando el asesoramiento en privado.

Sus acciones no afectan la llamada de voz original o las acciones de conexión y desconexión normales de la conversación del agente y el cliente.

Procedimiento

1. En la ventana **Supervisión del supervisor**, haga clic en **Privado**.
2. Aconseje al agente.
3. Cuando termine, haga clic en **Liberar**.

Puede seguir supervisando el contacto de voz o intervenir en el contacto de voz.

El contacto de voz continúa hasta que el agente o el cliente liberen la llamada.

Unirse a dos llamadas de voz

Acerca de esta tarea

Si está disponible, puede utilizar la función Unirse a la llamada para unir en conferencia dos llamadas que no estaban relacionadas anteriormente. Unirse a la llamada solo se admite cuando las llamadas no relacionadas que se unirán ya están presentes en Agent Desktop.

Si tiene una llamada principal, una llamada de consulta y una llamada no relacionada, en la llamada de salida no relacionada, puede unirse a la llamada principal o la llamada de consulta.

Procedimiento

1. Conteste la primera llamada de voz de entrada (del llamador A).
2. Conteste la segunda llamada de voz de entrada (del llamador B).
3. En la llamada activa (del llamador B), haga clic en el botón Conferencia/Unirse a y seleccione la llamada en espera o activa de la lista.

Esta acción une la primera llamada y la segunda. El llamador A y el llamador B ahora pueden hablar entre sí.

Cómo unir una llamada que esté monitoreando con otra llamada

Antes de empezar

- Asegúrese de tener privilegios de supervisor/agente.
- Asegúrese de haber iniciado sesión en Agent Desktop.
- Monitoree el contacto de voz o la llamada sin perfil de un agente.

Acerca de esta tarea

Puede unir una llamada que esté monitoreando con otra llamada. Por ejemplo, si está supervisando un agente en capacitación y cree que un experto técnico puede ayudar al agente con la llamada. Usted llama al experto, interviene la llamada del agente y une al experto a la llamada del agente.

Antes de unir las llamadas, debe intervenir la llamada que esté monitoreando. Si une una llamada que está supervisando con otra llamada, la sesión que está supervisando finaliza y no se incluye en la llamada unida.

Procedimiento

1. En la Barra de acciones, marque el número de la persona que desee unir a la llamada monitoreada.

Agent Desktop pone la llamada monitoreada en espera. Espere a que la persona a la que llama atiende.

2. Si está supervisando la llamada monitoreada, en la ventana **Supervisión del supervisor**, seleccione la llamada monitoreada y haga clic en **Intervenir**.
3. En la unidad de trabajo para la llamada monitoreada, haga clic en **Conferencia/Unir** y seleccione la otra llamada de la lista.

Esta acción une la llamada monitoreada y la segunda llamada.

4. Si desea salir de la llamada, haga clic en **Liberar**.

El agente y la otra persona que participa de la llamada que se unió pueden permanecer en la llamada hasta que uno de ellos libere la llamada.

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 Agent Desktop. La llamada existente (unidad de trabajo) pasa automáticamente a En espera. Puede trabajar en una llamada de voz a la vez, las otras llamadas se quedan en espera.

Procedimiento

1. En el menú de la barra de acciones de Agent Desktop, haga clic en **Originar llamada**.
2. En el cuadro de texto **Originar llamada**, ingrese el número telefónico que marcará.
3. Vuelva a hacer clic en **Originar llamada**. Se marca el número. Se agrega un nuevo elemento de trabajo a la lista de trabajos y empieza el incremento en el temporizador de llamadas del elemento.

Después de originar la segunda llamada o una tercera opcional, cada llamada aparece en Agent Desktop individualmente. Agent Desktop coloca la llamada existente automáticamente en espera.

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 telefónica. Los controles del elemento de trabajo pertinentes se activan y el temporizador de llamadas aparece en el elemento de trabajo.

Procedimiento

En Agent Desktop, seleccione el nuevo elemento de trabajo en alerta y haga clic en el control de elemento de trabajo **Aceptar**.

La llamada existente (unidad de trabajo) pasa automáticamente a En espera. Puede trabajar en una llamada de voz a la vez, las otras llamadas se quedan en espera.

Llamar a un agente con Presencia de contactos

Acerca de esta tarea

Llame a un número de teléfono predeterminado de un agente después de confirmar que la persona está disponible usando Presencia de contactos.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Presencia de contactos**.
2. Para llamar a un agente de su lista, haga clic en la ficha **Mis contactos**.
O bien
Para llamar a un agente de un grupo de Expertos MI, haga clic en la ficha **Contactos CC**.
3. Seleccione el nombre de la persona a la que desea llamar, después de confirmar su disponibilidad.

4. Seleccione el icono **Hacer clic para llamar** o haga clic con el botón secundario del mouse y seleccione **Llamar**. A continuación, seleccione el número de teléfono predeterminado.

Se marca el número de teléfono predeterminado.

5. Cuando haya completado la llamada, seleccione **Liberar**.

Capítulo 7: Contactos de video

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

El manejo de contactos 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.

* Nota:

No se admiten llamadas de video si inicia sesión en Avaya Agent Desktop en modo Mi computadora.

Puede utilizar Agent Desktop para realizar las siguientes tareas con contactos de video:

- Aceptar y rechazar contactos entrantes
- Introducir un código de actividad
- Introducir un código de elemento de trabajo posterior a la llamada
- Poner una llamada en retención y liberarla
- Transferir una llamada a un tercero
- Finalizar una llamada
- Llamar a un supervisor
- Realizar una llamada
- Introducir dígitos DTMF
- Gestionar una emergencia
- Supervisar e intervenir un contacto de video (solo supervisor/agentes)
- Asesoramiento en privado en un contacto de voz (solo supervisor/agentes)

* Nota:

La funcionalidad de conferencia no está disponible para llamadas de video pero el botón **Conferencia** está activado. No utilice el botón **Conferencia** mientras trabaja con contactos de video.

Cuando trabaja con contactos de video, debe utilizar Agent Desktop 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 Agent Desktop 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 Agent Desktop para transferir una llamada de video o llamar directamente a un CDN (punto de ruta).

Comportamiento del teléfono de escritorio

Los agentes que utilizan Agent Desktop 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 nombre del perfil en el que fue puesta en cola la llamada.
- La llamada de video.

En un Contact Center basado en AML, los teléfonos de escritorio también pueden mostrar el número CDN de Contact Center como participante que llama.

Aceptar llamada de video

Antes de empezar

- Asegúrese de haber establecido su estado en **Cambiar a Listo**.
- Asegúrese de tener asignado un perfil para gestionar llamadas de video.

Acerca de esta tarea

Acepte y trabaje con llamadas de video. Los controles del elemento de trabajo pertinentes se activan y el temporizador de llamadas aparece en el elemento de trabajo.

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 Agent Desktop, seleccione el nuevo elemento de trabajo en alerta y haga clic en el control de elemento de trabajo **Aceptar**.

El panel superior de Agent Desktop muestra los detalles del cliente y el historial de todas las llamadas anteriores con el contacto.

Rechazar una llamada de video

Antes de empezar

- Asegúrese de tener el perfil asignado para trabajar con llamadas de video.

Acerca de esta tarea

Si quiere rechazar un contacto, rechace la llamada de video 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 nuevos contactos entrantes hasta que cambie su estado a Listo.

Procedimiento

En Agent Desktop, seleccione el elemento de trabajo nuevo y haga clic en **Rechazar**.

Ingresar código de actividad

Acerca de esta tarea

Puede introducir uno o más códigos de actividad durante llamadas utilizando el comando en línea de actividad de la barra superior de Agent Desktop. 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 Agent Desktop durante una llamada relacionada con ventas.

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

Agent Desktop muestra el cuadro **Código de actividad** en el elemento de trabajo conforme a la configuración de Contact Center. Los administradores pueden configurar códigos de actividad que correspondan a un tipo y un perfil de contacto. Por lo tanto, los códigos de actividad se filtran según el tipo y perfil del contacto. Por ejemplo, si está gestionando contactos de correo electrónico, Agent Desktop completa la lista **Código de actividad** con códigos de actividad que corresponden al tipo de contacto de correo electrónico y con códigos de actividad que se aplican al perfil.

Procedimiento

1. Seleccione el elemento de trabajo.
2. Haga clic en el comando en línea del elemento de trabajo **Código de actividad**.
3. En la lista desplegable **Seleccionar o escribir código de actividad**, seleccione o escriba el código de actividad.

Ingresar un código de elemento de trabajo posterior a la llamada

Acerca de esta tarea

Debe introducir códigos Elemento de trabajo posterior a la llamada (ACW) cuando realice un trabajo de procesamiento posterior a la llamada, como agregar información de contacto a un sistema Customer Relationship Management (CRM). No recibirá contactos después de que seleccione **Establecer código ACW**.

Los supervisores o administradores configuran códigos ACW. Si el administrador configuró códigos ACW, debe seleccionar un código después de que seleccione **Establecer código ACW**.

Puede introducir códigos ACW para trabajo de procesamiento posterior a la llamada relacionado con el contacto que acaba de liberar. En un entorno de multiplicidad, el código ACW se aplica al último contacto liberado. Según los ajustes configurados por el administrador, el sistema puede cambiarlo automáticamente al estado ACW, mediante el código ACW predeterminado 00000 inmediatamente después de que completa el contacto.

Puede introducir códigos ACW mientras trabaja en un contacto, lo que evita que Agent Desktop le presente nuevos contactos, o bien después de liberar al contacto y antes de que Agent Desktop le presente un nuevo contacto o que pase al estado No listo.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en el icono **Estado**.
2. Para realizar trabajo de procesamiento posterior a la llamada y no recibir contactos, haga clic en **Establecer código ACW**.
3. En la lista desplegable **Seleccionar o escribir código ACW**, seleccione o escriba el código Elemento de trabajo posterior a la llamada.

Poner llamada de video en retención

Acerca de esta tarea

Ponga una llamada de video en retención para interrumpir la llamada de video actual. Durante tratamiento de audio en retención, el video puede congelarse en lugar de mostrar una pantalla en blanco. Cuando quiera hablar con el participante nuevamente, libere la llamada de la retención.

El temporizador de llamadas del elemento de trabajo cambia al color naranja, mientras dicho elemento se encuentra en retención.

Procedimiento

1. Seleccione el elemento de trabajo.
2. Seleccione **Retener**.

Liberar 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 el elemento de trabajo.
2. Seleccione **Reanudar**.

La llamada se libera del estado en retención y el color de la barra de estado cambia a verde.

Transferir una llamada de video

Acerca de esta tarea

Puede transferir una llamada de video a otro agente por medio de una transferencia supervisada. En una transferencia supervisada, la llamada se pone en retención para poder hablar con el tercero antes de completar la transferencia.

* Nota:

La opción de transferencia ciega en la barra de herramientas de Agent Desktop no está habilitada para llamadas de video. Sin embargo, puede completar la transferencia antes de que un tercero responda la llamada (realizar una transferencia ciega), siguiendo los pasos de este procedimiento. Como alternativa, puede transferir la llamada desde la barra de herramientas principal, por medio de los íconos de teléfono (transferencia supervisada, únicamente).

* Nota:

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

Procedimiento

1. En el elemento de trabajo, haga clic en **Transferir**.
2. En la ventana **Transferir, Transferencia supervisada** se selecciona automáticamente.
3. Seleccione **Ingresar valor** y escriba el número al que desea transferir la llamada.

O bien

Seleccione **Agenda telefónica** para abrir Agenda telefónica y transferir la llamada utilizando la función Clic para transferir de Agenda telefónica.

La llamada activa se pone en retención y se realiza una llamada a un tercero. Mientras habla con el tercero, los botones **Transferir** y **Retener** del teléfono destellan para indicar que un cliente está en retención y que debe completar la transferencia.

4. Antes de que el tercero responda la llamada, haga clic en **Completar transferencia**.
Se transfiere la llamada al tercero y se libera de su teléfono.

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, el estado volverá automáticamente a Listo cuando se termine la llamada. Si necesita tiempo para llevar a cabo trabajos de finalización de llamada antes de aceptar otra, seleccione **Establecer código ACW** e ingrese el código de Elemento de trabajo posterior a la llamada (ACW) en el campo **Código** de la barra superior. Si requiere cambiar su estado a No listo, ingrese un Código de motivo No listo en el campo **Código** de la barra superior. El administrador define los códigos de motivo No listo y ACW.

Procedimiento

Haga clic en **Liberar** en el elemento de trabajo.

Invitar a un supervisor a la llamada en conferencia

Acerca de esta tarea

Puede invitar a un supervisor a una llamada en conferencia si desea que el supervisor se una a la llamada de video actual.

Nota:

El supervisor participa en la conferencia solo en modo de voz. El video no está disponible para supervisores.

Procedimiento

1. En el menú de la barra de acciones de Agent Desktop, haga clic en **Supervisor** para poner la llamada del cliente en retención e invitar al supervisor a la llamada en conferencia.
2. Hable con el supervisor, si fuera necesario, antes de incluir al cliente en la llamada.
3. Seleccione **Conferencia** nuevamente para liberar al cliente de la retención y comenzar la llamada en conferencia junto con el supervisor.

Nota:

Una vez que se completa la conferencia, la llamada se convierte en una llamada de voz.

Realizar una llamada de video

Acerca de esta tarea

Realice una llamada de video usando Agent Desktop. Asegúrese de seguir los pasos según el tipo de número de teléfono al que quiere llamar:

- Número de teléfono predeterminado

- Nuevo número de teléfono externo
- Nuevo número de teléfono interno

Procedimiento

1. En el menú de la barra de acciones de Agent Desktop, haga clic en **Iniciar llamada de video** en la lista desplegable.
2. En el cuadro de texto **Originar llamada**, ingrese el número telefónico que marcará.
3. Haga clic en el icono **Originar llamada**.
Se marca el número. Se agrega un nuevo elemento de trabajo a la lista de trabajos y empieza el incremento en el temporizador de llamadas del elemento.
4. Cuando haya completado la llamada de video, seleccione **Liberar**.

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 el menú de la barra de acciones de Agent Desktop, haga clic en **DTMF**.
2. Ingrese los números en el teclado que aparece.

Utilizar la tecla Emergencia

Acerca de esta tarea

Utilice la tecla Emergencia si necesita asistencia inmediata del supervisor mientras atiende una llamada. Por ejemplo, si durante una llamada el cliente de repente lo amenaza, puede agregar a su supervisor en la llamada, de inmediato. No se coloca al cliente en retención durante una conferencia de emergencia.

Procedimiento

En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en **Emergencia**.

El supervisor se agrega inmediatamente a la llamada y se une a la conferencia entre usted y el cliente.

Supervisar un contacto de video

Antes de empezar

- Asegúrese de que inició sesión en Agent Desktop.

- Asegúrese de tener privilegios de supervisor/agente.

*** Nota:**

No se admite la supervisión en un contacto de video que no sea de perfil.

Acerca de esta tarea

Debe ser un agente/supervisor para usar la función Supervisar a fin de escuchar un contacto de video. Si está activo en una llamada saliente, no puede usar la función Supervisar.

Mediante el uso de la función Supervisar, puede escuchar una llamada de video sin que lo oigan. Utilice la función Intervenir para participar en una llamada de video. Para obtener más información, consulte [Intervenir un contacto video](#) en la página 74. Con la función de asesoramiento en privado, puede brindar consejos a un agente durante una llamada de perfil sin que lo escuche el cliente. Para obtener más información, consulte [Asesoramiento en privado de un agente que atiende un contacto de video](#) en la página 75.

Sus acciones no afectan la llamada de video original o las acciones de conexión y desconexión normales de la conversación del agente y el cliente.

De manera predeterminada, el agente o el cliente en el contacto de video 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. Los agentes ven un icono en Agent Desktop cuando usted supervise su llamada.

Cuando supervise un contacto de video, solo el agente que ya está interactuando con el contacto puede configurar un código de actividad para dicho contacto.

! Importante:

En varias jurisdicciones hay requisitos legales con respecto a la supervisión de llamadas: asegúrese de que la supervisión de llamadas cumpla siempre con las leyes nacionales y locales. Familiarícese con las leyes, reglas y regulaciones vigentes y cúmplalas antes de usar la función de supervisión.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en **Supervisar**.
Agent Desktop muestra la ventana **Supervisión del supervisor**.
2. En **Filtro**, seleccione **Tipo de contacto** de la lista **Elemento**.
3. Seleccione **Video** de la lista **Valor**.
4. Seleccione una llamada de video y haga clic en **Supervisar**.

Agent Desktop le presenta un nuevo contacto de video. No tiene que estar listo para recibir este contacto. El contacto lo conecta a la llamada de video seleccionada como participante de audio.

5. Haga clic en **Liberar** para finalizar la supervisión de la llamada de video.

La sesión de supervisión termina cuando el agente, el cliente o el supervisor/agente liberan el contacto de video.

Intervenir un contacto video

Antes de empezar

- Asegúrese de que inició sesión en Agent Desktop.
- Asegúrese de tener privilegios de supervisor/agente.
- Asegúrese de estar supervisando el contacto de video de un agente.

Nota:

No se admite la Supervisión e Intervención en un contacto de video que no sea de perfil.

Acerca de esta tarea

Puede supervisar e intervenir contactos de video de Avaya Aura® Contact Center.

Puede intervenir una llamada de video, en caso de que esté supervisando una llamada de video que necesite atención inmediata del supervisor. Con la función intervenir, puede participar en una llamada de video entre el agente y un cliente u otra persona que llama. Sin embargo, solo puede unirse a la llamada como participante de audio.

Sus acciones no afectan la llamada de video original o las acciones de conexión y desconexión normales de la conversación del agente y el cliente.

De manera predeterminada, para contactos de video, el agente y el cliente escuchan un tono antes de que usted intervenga el contacto.

Cuando interviene un contacto de video, solo el agente que ya está interactuando con el contacto puede configurar un código de actividad para dicho contacto.

Procedimiento

1. En la ventana **Supervisión del supervisor**, haga clic en **Intervenir**.
2. Haga clic en **Liberar** cuando la conversación se haya completado.

La llamada de video continúa hasta que el agente o el cliente liberen la llamada.

Supervisar un segundo contacto de video

Antes de empezar

- Asegúrese de tener privilegios de supervisor/agente.
- Asegúrese de haber iniciado sesión en Agent Desktop.

Nota:

No se admite la supervisión en un contacto de video que no sea de perfil.

Acerca de esta tarea

Si tiene tres líneas de llamada de video en su teléfono, puede supervisar dos llamadas de video a la vez. Puede escuchar una sola llamada por vez, pero puede alternar fácilmente entre ellas. Cuando supervisa dos llamadas de video, los agentes no saben si usted está escuchando activamente su llamada o no.

Es posible intervenir ambas llamadas de video. Sin embargo, una llamada siempre queda en retención. Solo puede participar de una llamada de video por vez.

Procedimiento

1. En la ventana Supervisión del supervisor, en Filtro, seleccione Tipo de contacto de la lista Elemento.
2. Seleccione Video de la lista Valor.
3. Seleccione una segunda llamada de video y haga clic en Supervisar.

Agent Desktop pone la llamada que usted supervisa en retención y le presenta un nuevo contacto de video. El contacto lo conecta con la segunda llamada de video.

Si está utilizando el modo de teletrabajo, debe aceptar la llamada en su teléfono antes de poder supervisar la llamada de video.

4. Para alternar entre las dos llamadas de video, seleccione la unidad de trabajo para la llamada que no esté supervisando actualmente, y haga clic en **Reanudar**.

Solo puede supervisar una llamada de video por vez.

5. Si desea salir de la llamada de video, pase a la unidad de trabajo para la llamada, asegúrese de no estar en retención y haga clic en **Liberar**.

Asesoramiento en privado de un agente que atiende un contacto de video

Antes de empezar

- Inicie sesión en Agent Desktop.
- Obtenga privilegios de supervisor o agente.
- Supervise el contacto de video de un agente.

Nota:

Solo es posible brindar asesoramiento durante un contacto de video para las llamadas de perfil.

Acerca de esta tarea

Puede supervisar y asesorar durante contactos de video de Contact Center como participante de audio.

Puede brindar asesoramiento a un agente durante una llamada de video si está supervisando un contacto que pueda usarse para capacitar y mejorar el rendimiento de un agente. La función de asesoramiento en privado permite escuchar todo lo que se dice durante la llamada. Sin embargo, los consejos que brinde solo son audibles para el agente.

Cuando se suma al contacto de video o lo abandona, de manera predeterminada, el agente oye un tono. Los agentes también oyen el tono repetidas veces en intervalos regulares. El administrador de Contact Center puede personalizar estas configuraciones. Los agentes ven un icono en Agent Desktop cuando se está usando el asesoramiento en privado.

Sus acciones no afectan la llamada de video original o las acciones de conexión y desconexión normales de la conversación del agente y el cliente.

Procedimiento

1. En la ventana **Supervisión del supervisor**, haga clic en **Privado**.
2. Aconseje al agente.
3. Cuando termine, haga clic en **Liberar**.

Puede seguir supervisando el contacto de video o intervenir en el contacto de video.

El contacto de voz continúa hasta que el agente o el cliente liberen la llamada.

Realizar una llamada durante una llamada de video existente

Acerca de esta tarea

Realice una nueva llamada de video mientras se encuentra en una llamada de video existente en Agent Desktop. La llamada existente (unidad de trabajo) pasa automáticamente en retención. Puede trabajar en una llamada de video a la vez, las otras llamadas se quedan en retención.

Procedimiento

1. En el menú de la barra de acciones de Agent Desktop, haga clic en **Originar llamada**.
2. En el cuadro de texto **Originar llamada**, ingrese el número telefónico que marcará.
3. Vuelva a hacer clic en **Originar llamada**. Se marca el número. Se agrega un nuevo elemento de trabajo a la lista de trabajos y empieza el incremento en el temporizador de llamadas del elemento.

Después de originar la segunda llamada o una tercera opcional, cada llamada aparece en Agent Desktop individualmente. Agent Desktop coloca la llamada existente automáticamente en retención.

Aceptación de una llamada de video de entrada mientras está en una llamada de video de perfil existente

Acerca de esta tarea

Acepte y trabaje con una segunda llamada de video. Los controles del elemento de trabajo pertinentes se activan y el temporizador de llamadas aparece en el elemento de trabajo.

Procedimiento

En Agent Desktop, seleccione el nuevo elemento de trabajo en alerta y haga clic en el control de elemento de trabajo **Aceptar**.

La llamada existente (unidad de trabajo) pasa automáticamente en retención. Puede trabajar en una llamada de video a la vez, las otras llamadas se quedan en retención.

Llamar a un agente con Presencia de contactos

Acerca de esta tarea

Llame a un número de teléfono predeterminado de un agente después de confirmar que la persona está disponible usando Presencia de contactos.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Presencia de contactos**.
2. Para llamar a un agente de su lista, haga clic en la ficha **Mis contactos**.
O bien
Para llamar a un agente de un grupo de Expertos MI, haga clic en la ficha **Contactos CC**.
3. Seleccione el nombre de la persona a la que desea llamar, después de confirmar su disponibilidad.
4. Seleccione el icono **Hacer clic para llamar** o haga clic con el botón secundario del mouse y seleccione **Llamar**. A continuación, seleccione el número de teléfono predeterminado.
Se marca el número de teléfono predeterminado.
5. Cuando haya completado la llamada, seleccione **Liberar**.

Capítulo 8: Agenda telefónica

La agenda telefónica proporciona acceso a contactos del directorio LDAP. Puede utilizar la agenda telefónica tanto para contactos de voz como de video.

Búsqueda de un contacto en la Agenda telefónica

Acerca de esta tarea

Puede utilizar la Agenda telefónica para buscar un contacto en el directorio LDAP.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Agenda telefónica**.

El sistema muestra la ficha Agenda telefónica. La ficha Agenda telefónica muestra una lista de entradas desde el directorio de contactos de agentes LDAP.

2. Seleccione el nombre de la columna en la que desea buscar un contacto.

Por ejemplo, si desea buscar por **Nombre**, seleccione **Nombre** en la lista desplegable.

El sistema muestra todas las columnas visibles de la Agenda telefónica en la lista desplegable.

3. En el cuadro de búsqueda de entrada de texto, escriba el texto de búsqueda que corresponda al campo seleccionado en la lista desplegable.

Por ejemplo, si selecciona **Nombre**, escriba **Juan** en el cuadro de texto de búsqueda de entrada. El sistema muestra todas las entradas con el valor Juan en la columna **Nombre**.

Llamada a un agente con Agenda telefónica

Acerca de esta tarea

La Agenda telefónica le permite contactar agentes a través del directorio de contactos de agentes LDAP.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Agenda telefónica**.

El sistema muestra la ficha Agenda telefónica. La ficha Agenda telefónica muestra una lista de entradas desde el directorio de contactos de agentes LDAP.

2. Buscar un contacto

Para obtener más información acerca de cómo buscar un contacto, consulte [Búsqueda de un contacto en la Agenda telefónica](#) en la página 78.

3. Seleccione un nombre y haga clic en el icono **Haga clic para llamar** en la columna **Teléfono**.

El sistema marca el número de teléfono almacenado en LDAP.

4. Cuando haya completado la llamada, haga clic en **Liberar**.

Filtrado de contactos con Agenda telefónica

Acerca de esta tarea

Puede utilizar la Agenda telefónica para filtrar contactos en el directorio LDAP.

El directorio LDAP contiene muchos contactos. Puede filtrar contactos según los siguientes tres tipos de usuarios:

- Favoritos
- Discados rápidos
- Contactos personalizados

También puede etiquetar un contacto en la lista Favoritos o agregarlo a la lista de marcación rápida. Para obtener más información, consulte [Etiquetado de un contacto en la Agenda telefónica](#) en la página 80.

Los contactos personalizados son contactos que agrega a Agenda telefónica. Para obtener más información, consulte [Adición de un contacto personalizado](#) en la página 81.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Agenda telefónica**.

El sistema muestra la ficha Agenda telefónica. La ficha Agenda telefónica muestra una lista de entradas desde el directorio de contactos de agentes LDAP.

2. En la lista desplegable **Filtrar**, seleccione el tipo de contacto según el que desea filtrar los contactos.

Puede seleccionar alguno de los siguientes tipos:

- **Favorito**
- **Marcación rápida**
- **Contactos personalizados**

El sistema muestra la lista de contactos según el tipo de contacto que elige.

3. Haga clic en **Restablecer** para borrar el filtro y regresar a la lista de contactos de la Agenda telefónica sin filtrar.

Etiquetado de un contacto en la Agenda telefónica

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 la barra superior de Agent Desktop, haga clic en el icono **Agenda telefónica**.

El sistema muestra la ficha **Agenda telefónica**. La ficha Agenda telefónica muestra una lista de entradas desde el directorio de contactos de agentes LDAP.

2. En la cuadrícula Agenda telefónica, seleccione la fila para el contacto que desea etiquetar y haga clic con el botón secundario en la fila.
3. Seleccione **Favoritos** o **Marcación rápida**.

Si selecciona **Favoritos**, el sistema agrega un icono de estrella al contacto. El sistema muestra el icono de estrella en la columna **Etiquetado**.

Si selecciona **Marcación rápida**, el sistema agrega un icono de teclado de marcación al contacto. El sistema muestra el icono de teclado de marcación en la columna **Etiquetado**.

Si selecciona **Favoritos** y **Marcación rápida**, el sistema agrega los iconos de estrella y teclado de marcación al contacto. El sistema muestra los iconos de estrella y teclado de marcación en la columna **Etiquetado**.

Configuración de la visualización de las columnas de la Agenda telefónica

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 Agent Desktop, haga clic en **Agenda telefónica**.

El sistema muestra la ficha Agenda telefónica. La ficha Agenda telefónica muestra una lista de entradas desde el directorio de contactos de agentes LDAP.

2. Para seleccionar las columnas que desea ver en la Agenda telefónica, haga clic con el botón secundario en la fila de encabezados de columna y seleccione **Configurar columnas** en la cuadrícula Agenda telefónica.

El sistema muestra la ventana **Configuración de columna**.

3. Para agregar una columna a la lista que se muestra en la cuadrícula Agenda telefónica, seleccione el título de la columna en la lista **Disponible**.
4. Haga clic en **Agregar >**.
El título de la columna se mueve a la lista **Visualizado**.
5. Para eliminar una columna de la lista que se muestra en la cuadrícula Agenda telefónica, seleccione el título de la columna en la lista **Visualizado**.
6. Haga clic en **> Eliminar**.
El título de la columna se mueve a la lista **Disponible**.
7. Para organizar las columnas en la cuadrícula Agenda telefónica, seleccione el título de la columna en la lista **Visualizado** y haga clic en **Mover arriba** o **Mover abajo** en la ventana **Configuración de columna**.
También puede organizar las columnas en la Agenda telefónica arrastrando la columna a la cuadrícula Agenda telefónica.
8. Haga clic en **Guardar**.
El sistema guarda la configuración y muestra la cuadrícula Agenda telefónica según su configuración.
9. Para clasificar 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**, el sistema ordena los contactos en orden alfabético según el nombre de visualización.
10. Para cambiar el número de registros que se muestran por página en la Agenda telefónica, seleccione el número de registros desde la lista desplegable **Registros por página**.
De manera predeterminada, el sistema muestra 20 registros por página.
11. Para navegar por las páginas de la Agenda telefónica, haga clic en las flechas que están en la esquina inferior derecha de la cuadrícula Agenda telefónica para moverse a la página Siguiente, Anterior, Primera y Última.

Adición de un contacto personalizado

Antes de empezar

Puede crear contactos personalizados solo si los administradores permiten la creación de contactos personalizados.

Acerca de esta tarea

Los contactos personalizados son contactos que requiere, que no están presentes en el directorio LDAP. El número de contactos que puede agregar a la Agenda telefónica depende del número que permitan los administradores.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en el icono **Agenda telefónica**.

El sistema muestra la ficha **Agenda telefónica**. La ficha Agenda telefónica muestra una lista de entradas desde el directorio de contactos de agentes LDAP.

2. Haga clic con el botón secundario en cualquier celda de la cuadrícula Agenda telefónica.
3. Seleccione **Contacto nuevo**.

El sistema muestra el cuadro de diálogo **Contacto nuevo**.

4. Complete los detalles del nuevo contacto.

El campo **Nombre de visualización** es obligatorio. También puede configurar el nuevo contacto como favorito o agregar el nuevo contacto a su lista de marcación rápida seleccionando la casilla de verificación **Favoritos** o **Marcación rápido**.

5. Haga clic en **Guardar**.

El sistema agrega el nuevo contacto en la cuadrícula Agenda telefónica.

Edición de un contacto personalizado

Acerca de esta tarea

Puede editar los detalles solo de los contactos que agregó a la Agenda telefónica.

 **Nota:**

No puede editar un contacto LDAP.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en el icono **Agenda telefónica**.

El sistema muestra la ficha **Agenda telefónica**. La ficha Agenda telefónica muestra una lista de entradas desde el directorio de contactos de agentes LDAP.

2. Haga clic con el botón secundario en cualquier celda de la cuadrícula Agenda telefónica.
3. Seleccione **Editar contacto**.

El sistema muestra el cuadro de diálogo **Editar contacto**.

4. Actualice los detalles que necesita cambiar para el contacto personalizado.
5. Haga clic en **Guardar**.

Borrado de un contacto personalizado

Acerca de esta tarea

Puede borrar solo los contactos que agrega a la Agenda telefónica.

 **Nota:**

No puede borrar un contacto LDAP.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en el icono **Agenda telefónica**.

El sistema muestra la ficha **Agenda telefónica**. La ficha Agenda telefónica muestra una lista de entradas desde el directorio de contactos de agentes LDAP.

2. Haga clic con el botón secundario en cualquier celda de la cuadrícula Agenda telefónica.

3. Seleccione **Eliminar contacto**.

El sistema muestra un cuadro de diálogo **Eliminar**.

4. Haga clic en **Sí** para confirmar la eliminación del contacto.

 **Nota:**

También puede eliminar un contacto predeterminado seleccionando la fila y presionando `Eliminar` en el teclado.

Uso de la ficha Historial de llamada

Antes de empezar

- Puede visualizar y eliminar el historial de llamadas solo si los administradores se lo permiten.

Acerca de esta tarea

Puede ver el historial de llamada para las llamadas que realiza, recibe o pierde en la ficha **Historial de llamadas** de la agenda telefónica. La cantidad de llamadas que puede visualizar en la ficha **Historial de llamadas** depende de la cantidad configurada por los administradores.

La ficha **Historial de llamadas** muestra el nombre, el número, la fecha, la hora y la duración de la llamada. De manera predeterminada, la ficha **Historial de llamadas** muestra las llamadas en orden descendente según la hora. Por lo tanto, la ficha **Historial de llamadas** muestra primero la última llamada.

La ficha **Historial de llamadas** también muestra el tipo de llamada. Las llamadas salientes, entrantes y perdidas son los tres tipos de llamadas. La ficha **Historial de llamadas** muestra el tipo de llamada utilizando iconos en la primera columna de la cuadrícula de datos de la agenda telefónica.

Si los agentes pierden llamadas, el icono **Registro de llamadas** de la barra de acciones de Agent Desktop muestra un icono circular rojo con la cantidad de llamadas que el agente perdió. La cantidad aumenta por cada llamada perdida. Los agentes pueden cerrar sesión en

Agent Desktop o hacer clic en el icono **Registro de llamadas** y abrir la ficha **Historial de llamadas** para borrar el indicador de llamadas perdidas.

Procedimiento

1. En el menú de la barra de acciones de Agent Desktop, haga clic en el icono **Registro de llamadas**.

O

En el menú de la barra de acciones de Agent Desktop, haga clic en el icono **Agenda telefónica** y luego haga clic en la ficha **Historial de llamadas**.

2. Para filtrar llamadas según el tipo, seleccione el tipo de llamada desde la lista desplegable que está en la parte superior de la cuadrícula **Historial de llamadas**.

Seleccione una de las siguientes opciones:

- **Entrante(s)**
- **Perdidas**
- **Saliente**

3. Para clasificar 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**, el sistema ordena los contactos en orden alfabético según el nombre del contacto.

4. Para crear un contacto personalizado, haga clic en el icono **Agregar un contacto personalizado (+)**.

El sistema muestra el cuadro de diálogo **Nuevo contacto** con los campos **Nombre de visualización** y **Teléfono** previamente completados.

Para obtener más información, consulte [Adición de un contacto personalizado](#) en la página 81.

5. Para realizar una llamada directamente desde la ficha **Historial de llamada**, seleccione un nombre y haga clic en el icono **Hacer clic en la llamada** en la columna **Teléfono**.

El sistema marca el número de teléfono almacenado en LDAP.

Para obtener más información, consulte [Llamada a un agente con Agenda telefónica](#) en la página 78.

6. Para borrar el historial de llamada, haga clic en **Borrar historial de llamada**.

7. Para eliminar llamadas individuales desde el registro haga clic con el botón secundario en la llamada y seleccione **Eliminar**.

O

Seleccione una llamada y presione `Eliminar` en el teclado.

Capítulo 9: Telefonía en modo Offsite Agent

Este capítulo describe tareas que son específicas de la atención de contactos de voz entrantes cuando se utiliza Avaya Agent Desktop con la función Offsite Agent.

Para utilizar la función Offsite Agent, usted accede a la red corporativa, generalmente, mediante una red privada virtual (VPN) y se conecta con un servidor que aloje Agent Desktop. Esto le permite abrir el cliente de Agent Desktop y especificar que trabaja externamente. Agent Desktop le indica que seleccione o introduzca el número de teléfono donde puede recibir llamadas. Este número puede ser cualquiera que se pueda marcar directamente desde el PABX del centro de contactos. Luego, puede iniciar sesión en el centro de contactos.

Una vez que se haya conectado e iniciado sesión, puede utilizar los controles de Agent Desktop para emplear comandos de control de llamadas, que normalmente, están disponibles en el aparato de teléfono de los centros de contactos. La funcionalidad de Agent Desktop disponible para un agente externo es congruente con la experiencia del agente interno.

Los agentes que utilizan Offsite Agent pueden aprovechar las siguientes funciones del centro de contactos:

- Inicio/cierre sesión de agente.
- Listo/No listo
- Transferencia (ciega y supervisada).
- Conferencia
- Liberar
- Estado del agente y número de teléfono de destino.
- Modo A petición
- Modo de conexión permanente con configuraciones, ya sea de Respuesta forzada o Aceptar llamada.

Modo Conexión permanente de Offsite Agent

Cuando utiliza el modo Conexión permanente, no se le transfiere una llamada a su teléfono externo cuando inicia sesión. Solo cuando Avaya Aura® Contact Center le enruta una llamada de voz, el servidor transfiere la llamada al teléfono. No debe utilizar el teléfono físico para ninguna función. Esta llamada se mantiene activa si no cuelga después de hablar con el cliente, pero si efectivamente cuelga, entonces, Contact Center no restablece la llamada a su teléfono hasta que Contact Center le enrute otra llamada. En consecuencia, cuando utilice el modo Conexión permanente, no es esencial que evite colgar el teléfono. Sin embargo, si su centro de contactos utiliza la Respuesta de llamada forzada, la primera llamada después de que cuelgue no fuerza la respuesta y debe aceptar la llamada en Agent Desktop.

Debe utilizar la lista de trabajo de Agent Desktop para todas las funciones del agente, entre estas, Finalizar llamada.

Existen dos configuraciones del modo Conexión permanente:

- Respuesta forzada
- Aceptar llamada

Si el administrador configura Respuesta forzada, no necesita realizar ninguna acción para responder a las llamadas. Cuando el centro de contactos le enruta una llamada, enlaza esta llamada con su conexión dedicada. Contact Center reproduce un tono para alertarlo de la llamada entrante y, luego, lo conecta inmediatamente con el cliente. Agent Desktop actualiza automáticamente la lista de trabajo con los detalles y el estado de la llamada.

Si el administrador configura Aceptar llamada, puede aceptar o rechazar llamadas mediante Agent Desktop. Cuando Contact Center enruta una llamada, puede aceptar o rechazar la llamada utilizando un elemento de trabajo de contacto de voz estándar.

Modo A petición para Offsite Agent

En el modo A petición, inicie sesión en Offsite Agent sin descolgar su teléfono externo y utilice los controles de Agent Desktop para elegir Listo o No listo. El Contact Center crea una llamada nueva para su teléfono externo en cada contacto de voz que se le enrute. Su teléfono suena y Agent Desktop muestra los detalles y el estado de la llamada. Sin embargo, puede aceptar la llamada solo levantando el auricular.

Cambio del estado a Listo

Acerca de esta tarea

Cuando se conecte con Offsite Agent e inicie sesión en el centro de contactos, su estado es No listo de manera predeterminada. Cambie su estado a Listo cuando esté disponible para recibir contactos.

Procedimiento

En la lista **Estado del agente**, seleccione **Cambiar a listo**.

Offsite Agent lo coloca en el estado *Listo*. La barra superior muestra el mensaje de estado Listo.

Cambiar el estado a No listo

Acerca de esta tarea

Cambie su estado a No listo cuando no esté disponible temporalmente para recibir llamadas. En el modo A petición, debe hacer esto si utiliza el teléfono externo para llamadas que no sean del centro de contactos (por ejemplo, para recibir una llamada personal).

Procedimiento

En la lista **Estado del agente**, seleccione **Cambiar a No listo**.

Offsite Agent lo coloca en el estado *No listo*. La barra superior muestra el mensaje de estado No listo.

Aceptar una llamada en el modo Permanente

Antes de empezar

Importante:

Según la capacidad de su conexión de banda ancha y la latencia de su red de RTC, es posible que la respuesta de Agent Desktop a una llamada entrante no se sincronice con el timbre del teléfono. Por lo tanto, puede hablar con un cliente antes de que Agent Desktop se actualice con la información y el estado de la llamada.

Acerca de esta tarea

Si el administrador del centro de contactos ha configurado la respuesta forzada, no necesita realizar ninguna acción específica para responder a llamadas en el modo Conexión permanente. Las llamadas de los clientes se conectan automáticamente con su teléfono en la conexión dedicada. Offsite Agent reproduce un tono para alertarlo de la llamada entrante antes de activar la ruta de conversación. Agent Desktop actualiza automáticamente el estado de la llamada. Sin embargo, si se desconectó de una llamada anteriormente colgando el teléfono, Offsite Agent no puede forzar la respuesta a la llamada: debe aceptarla manualmente.

Si su centro de contactos utiliza Aceptar llamada para Offsite Agent, Agent Desktop muestra un elemento de trabajo de contacto de voz normal que le permite aceptar o rechazar la llamada.

Procedimiento

Cuando escuche la alerta de llamada de Offsite Agent en su teléfono, comience a hablar con el cliente.

O

Haga clic en **Aceptar** en el elemento de trabajo del contacto de voz y comience a hablar con el cliente.

Hacer una llamada en el modo Conexión permanente

Antes de empezar

Importante:

Si tiene una llamada activa de un cliente en su aparato, no puede originar otra llamada. Si desea consultar a un supervisor o a otro agente, debe utilizar la función de conferencia.

Acerca de esta tarea

Realice una llamada usando Agent Desktop. Asegúrese de seguir los pasos correctos según el tipo de número de teléfono al que desea llamar:

- Nuevo número de teléfono externo
- Nuevo número de teléfono interno

Procedimiento

1. En la barra de acciones, haga clic en **Iniciar llamada**.

2. En el cuadro de texto, a la izquierda de Iniciar llamada, introduzca el número de teléfono para marcar.
3. Seleccione **Iniciar llamada** nuevamente.

Offsite Agent marca el número de teléfono. Offsite Agent agrega un nuevo elemento de trabajo a la lista de trabajos y se empieza a incrementar el temporizador de llamadas del elemento.

4. Haga clic en **Liberar** en el elemento de trabajo de la llamada cuando complete la llamada.

Finalizar una llamada en el modo Conexión permanente

Acerca de esta tarea

Finalice una llamada cuando se haya completado. Si se encontraba en el estado Listo antes de la llamada, automáticamente vuelve a ese estado una vez que se completa la llamada. Si necesita tiempo para realizar tareas de conclusión de llamada antes de aceptar otra llamada, cambie su estado a No listo.

Procedimiento

Haga clic en **Liberar** en el elemento de trabajo de la llamada.

Aceptar una llamada en el modo A petición

Antes de empezar

! Importante:

Según la capacidad de su conexión de banda ancha y la latencia de su red de RTC, es posible que la respuesta de Agent Desktop a una llamada entrante no se sincronice con el timbre del teléfono.

! Importante:

Offsite Agent no puede marcar llamadas que no sean del centro de contactos en su teléfono: cuando responda a una llamada que no sea del centro de contactos, debe recordar que tiene que establecer su estado en No listo en Agent Desktop.

Acerca de esta tarea

Acepte las llamadas levantando el auricular de su teléfono. El botón Aceptar continúa estando disponible, pero no debe utilizarlo.

Procedimiento

1. Cuando suene el teléfono, responda la llamada levantando el auricular del teléfono.
2. Si es una llamada de un cliente, Agent Desktop actualiza la pantalla con la información de la llamada.

3. Si no es una llamada de un cliente, en la lista Estado del agente, seleccione **Cambiar a no listo**.

Offsite Agent lo coloca en el estado *No listo*. La barra superior muestra el mensaje de estado No listo.

Rechazar una llamada en el modo A petición

Antes de empezar

Importante:

Según la capacidad de su conexión de banda ancha y la latencia de su red de RTC, es posible que la respuesta de Agent Desktop a una llamada entrante no se sincronice con el timbre del teléfono. Si la respuesta de Agent Desktop sucede después de que suene el teléfono, no puede determinar si la llamada es del centro de contactos o de otro origen.

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 nuevos contactos entrantes hasta que cambie su estado a Listo.

Procedimiento

1. Si la llamada aparece en la aplicación de Agent Desktop, haga clic en **Liberar** en el elemento de trabajo de la llamada.
2. En el caso de que la llamada suene en el teléfono, no levante el auricular.

Hacer una llamada en el modo A petición

Antes de empezar

Importante:

Si tiene una llamada activa de un cliente en su aparato, no puede originar otra llamada. Si desea consultar a un supervisor o a otro agente, debe utilizar la función de conferencia.

Acerca de esta tarea

Realice una llamada usando Agent Desktop. Cuando trabaje en el modo A petición, si hace una llamada mediante Agent Desktop, tiene los siguientes resultados:

- El centro de contactos hace una llamada al teléfono externo y la conecta con el número de teléfono al que desea llamar.
- Aparece en la Pantalla en tiempo real de su supervisor y en los informes posteriores como que se encuentra en una llamada de DN.
- No es necesario que seleccione No listo.
- El centro de contactos paga la tarifa de la llamada.

Asegúrese de seguir los pasos correctos según el tipo de número de teléfono al que desea llamar:

- un número de teléfono externo
- un número de teléfono interno

Procedimiento

1. En la barra de acciones, haga clic en **Iniciar llamada**.
2. En el cuadro de texto, a la izquierda de **Iniciar llamada**, introduzca el número de teléfono para marcar.
3. Seleccione **Iniciar llamada** nuevamente.

El centro de contactos marca el número de teléfono e inicia una llamada a su teléfono. Offsite Agent agrega un nuevo elemento de trabajo a la lista de trabajos y se empieza a incrementar el temporizador de llamadas del elemento.

4. Responda la llamada descolgando el teléfono.
5. Haga clic en **Liberar** en el elemento de trabajo de la llamada cuando complete la llamada.

Finalizar una llamada en el modo A petición

Acerca de esta tarea

Finalice la llamada cuando haya terminado de hablar con el cliente. Si necesita tiempo para realizar tareas de conclusión de llamada antes de aceptar otra llamada, cambie su estado a No listo.

Procedimiento

Cuelgue el teléfono o haga clic en **Liberar** en el elemento de trabajo de la llamada.

Capítulo 10: Proactive Outreach Manager

Este capítulo describe cómo gestionar contactos de Proactive Outreach Manager mediante Agent Desktop.

Avaya Aura® Contact Center admite integración con Avaya Proactive Outreach Manager (POM) para que los agentes tengan una experiencia única de escritorio para contactos entrantes y salientes. La integración con POM también permite combinar e informar las actividades de salida.

POM ofrece una capacidad para predecir dinámicamente la disponibilidad de un agente de Contact Center y establecer el ritmo de las llamadas de salida como corresponde. Este tipo de marcación se puede utilizar en Contact Centers donde existe un requisito de contactar de manera eficaz grandes volúmenes de clientes. Un marcador predictivo utiliza una combinación de información actual y estadísticas históricas para determinar con qué frecuencia un agente está disponible en el Contact Center. Según esto, POM inicia llamadas antes de que el agente esté disponible. Las llamadas se conectan al agente solo cuando un cliente responde una llamada.

Cuando inicia sesión en Agent Desktop, POM inicia una llamada de trayectoria de la voz (o constante) para su extensión. Agent Desktop automáticamente responde esta llamada constante. Si accidentalmente libera la llamada constante, POM lo detecta y automáticamente restablece la llamada constante.

Puede utilizar POM para realizar las siguientes tareas en Agent Desktop:

- Aceptar contactos entrantes
- Rechazar contactos entrantes
- Vista previa de contacto
- Poner una llamada en retención
- Transferir un contacto
- Llamada de conferencia con un contacto
- Liberar un contacto
- Disposición de un contacto
- Programar la devolución de llamada
- Remarcar un cliente



Nota:

Una vez que POM logra una llamada constante, no es posible transferir ni poner en conferencia una llamada de DN personal. No debe aceptar una transferencia de consulta en su teléfono.

Debe utilizar Agent Desktop para realizar todas las tareas telefónicas, como conferencia y transferencia. Si no usa Agent Desktop en dos llamadas consecutivas, Contact Center configura

su estado en No listo y POM establece su estado en No listo - pausa iniciada por el escritorio. Para recibir más llamadas POM, debe configurar su estado en Listo.

*** Nota:**

No puede ver el historial de contactos POM ya que Agent Desktop no admite la característica Historial de contactos POM.

La presentación de contactos POM en Agent Desktop depende del modo de marcación de la campaña POM. POM admite modos de marcación Predictivo, Progresivo y Vista previa.

Modo de marcación predictivo/progresivo

Los contactos marcados de manera predictiva o progresiva se presentan al agente en Agent Desktop de manera similar. El panel Detalles del cliente muestra información de contacto y se completa antes de que se cargue el guión de campaña POM. Esta secuencia de comandos se basa en la web y se aloja en el servidor de POM; la URL se transmite como un parámetro del contacto. Las acciones disponibles para un agente mientras un contacto depende de la configuración POM cuando envía el contacto. Por ejemplo, la transferencia de llamada o la conferencia de agente puede no estar disponible dependiendo de la configuración POM.

En el modo de marcación predictiva, POM no muestra los detalles del cliente ni el guión de campaña en Agent Desktop hasta que se marca correctamente el cliente. Llegado este momento, el agente se activa en la llamada de voz. En el modo de marcación progresivo, POM reserva el agente hasta que se marca correctamente el cliente. La marcación progresiva evita que el sistema marque llamadas que excedan el número de agentes inactivos. En este punto, la experiencia del agente es similar a un contacto marcado de manera predictiva: el agente es alertado en el contacto y se muestran los detalles del cliente y el guión de campaña. Durante el período de reserva POM, el agente experimenta tiempo de inactividad.

Modo de marcación de vista previa

En el modo de marcación de vista previa, Agent Desktop le presenta un cuadro de diálogo al agente antes de que se presente el contacto al agente. El cuadro de diálogo muestra los números de contacto disponibles en el registro del cliente, con el número predeterminado destacado. Si se configura en la campaña de vista previa, el tiempo de marcación también aparece en el cuadro de diálogo. Si la campaña se configura sin tiempo de marcación, el agente puede seleccionar el número para marcar y puede cancelar el intento de marcación. No hay límite de tiempo impuesto en el agente.

Obtenga una vista previa de los contactos con el tiempo de marcación presente para el agente mostrando primero la información del cliente y el guión de campaña. Aparece un cuadro de diálogo que muestra todos los números de teléfono asociados con el cliente. Se destaca el número de teléfono predeterminado. El agente puede resaltar un número alternativo de marcación. Si el temporizador expira, POM marca el número destacado y los agentes no pueden cambiar el número destacado o cancelar el intento de marcación. Dependiendo de la configuración de la campaña POM, los agentes pueden rechazar el contacto antes de realizar el intento de contacto.

Obtenga una vista previa de los contactos sin el tiempo de marcación presente para el agente mostrando primero la información del cliente y el guión de campaña. También aparece un cuadro de diálogo que muestra todos los números de teléfono asociados con el cliente. Se destaca el número de teléfono predeterminado. El agente marca el número al momento de su elección y, dependiendo de la configuración de campaña POM, los agentes pueden reprogramar o rechazar el contacto.

Combinación de agentes

La combinación permite a los agentes moverse de actividades salientes a entrantes (y viceversa), si están configuradas. Agent Desktop le notifica, mediante un cuadro de mensaje,

que se está pasando a Actividades entrantes. Si está en una llamada de entrada y es seleccionado para volver a Actividades salientes, su estado cambia a No listo. Después de que se libera la llamada de entrada, vuelve inmediatamente a Saliente y su estado cambia automáticamente a Listo.

Requisitos previos

- El administrador del centro de contactos le asignó un perfil de POM.
- Si la Seguridad mejorada de Microsoft Internet Explorer está habilitada en su computadora, el servidor POM debe estar agregado a la lista de sitios confiables.

Iniciar sesión en Agent Desktop para POM

Acerca de esta tarea

Inicie sesión en Agent Desktop para POM después de iniciar Agent Desktop. Cuando inicia sesión, puede elegir entre un teléfono de escritorio y un softphone según el modo de uso. El sistema configura automáticamente el estado en No listo. Cambie su estado a Listo para indicar que está disponible para atender todos los tipos de medios para los que está autorizado y configurado.

Procedimiento

1. Inicie Agent Desktop.
2. Si tiene activado Hot Desking, escriba el nombre de la estación de trabajo cuando se lo indiquen.
3. En la barra superior de Agent Desktop, en la lista **Estado**, seleccione **Iniciar sesión**.
4. Haga clic en la ficha **Telefonía**.
5. Seleccione **Teléfono de escritorio** o **Mi PC** en la lista desplegable **Realizar y recibir llamadas con**.
6. Haga clic en la ficha **Multimedia**.
7. Escriba su **ID** y **Contraseña**.
8. En la lista **Zona**, seleccione la zona adecuada en la que iniciará sesión.

 **Nota:**

Pregunte a su supervisor cuál es la zona apropiada.

9. Haga clic en **Inicio de sesión**.

El icono de estado cambia a No listo.

Administrar llamada predictiva o progresiva

Antes de empezar

- Asegúrese de tener el estado Listo.

Acerca de esta tarea

Los agentes gestionan las llamadas predictivas y progresivas de manera similar. Las llamadas predictivas y progresivas se presentan automáticamente en Agent Desktop. La llamada del cliente está activa y los detalles del cliente y el guión de campaña aparecen en su Agent Desktop.

En el modo de marcación progresivo, POM reserva el agente hasta que se marca correctamente el cliente. Durante este período de reserva, el agente experimenta tiempo de inactividad. Cuando termina el período de reserva, Agent Desktop presenta el contacto como se describe anteriormente.

Procedimiento

Responda la llamada del cliente cuando Agent Desktop se la presente.

Gestionar vista previa de una llamada

Antes de empezar

- Asegúrese de tener el estado Listo.

Acerca de esta tarea

Las llamadas en el modo Vista previa le permiten acceder a una vista previa de una llamada antes de que usted o el sistema marque el número del cliente. Hay un período predefinido, configurado por el administrador POM, donde necesita acceder a la vista previa de la información de contacto. Antes de que este período expire, puede seleccionar qué número de teléfono del cliente marcar, introduzca un número de teléfono alternativo para marcar, re programe el contacto o cancele el contacto. También puede extender el período. La disponibilidad de estas opciones depende de la configuración definida por el administrador de POM

Cuando expira el período de Vista previa, el sistema marca el número del cliente y Agent Desktop le presenta el contacto.

Procedimiento

1. Realice una vista previa de los detalles de cliente y del guión de campaña en Agent Desktop.

En este punto, el estado del agente es Vista previa. En el cuadro de diálogo **Vista previa, Tiempo restante** comienza a caducar.

2. Puede realizar una de las siguientes acciones, si el administrador lo permite:
 - Seleccione uno de los números de teléfono del cliente que aparecen en el cuadro de diálogo **Vista previa** y haga clic en **Marcar** para llamar al cliente.
 - En el cuadro **Número para marcar**, escriba un número de teléfono de cliente alternativo para marcar y haga clic en **Marcar**.

- Haga clic en **Cancelar** para cancelar el contacto.
- Haga clic en **Reprogramar** para reprogramar una devolución de llamada. Para obtener más información, consulte [Reprogramación de una llamada](#) en la página 98.
- Conteste la llamada cuando expire el período de Vista previa y Agent Desktop le ofrezca la llamada.

Liberación y disposición de una llamada

Acerca de esta tarea

Cuando libera la llamada de un cliente, su estado cambia a Trabajo de finalización y puede disponer de la llamada utilizando el formulario Disposición. Tiene un cierto período (determinado por el administrador) en el que completa el trabajo posterior a la llamada. Si no dispone de la llamada en el período especificado, la llamada es dispuesta con un código de disposición predeterminado (definido por el administrador POM).

Procedimiento

1. En la llamada del cliente en Agent Desktop, haga clic en **Liberar**.

La llamada del cliente se desconecta y el estado del agente cambia a Trabajo de finalización.

2. Para solicitar tiempo adicional (adicional al tiempo ya permitido) para completar su trabajo posterior a la llamada después de liberar la llamada, en la ventana de la lista de trabajo Agent Desktop, haga clic en **Cambiar término del trabajo > Solicitar más tiempo**.

El tiempo adicional, definido por el administrador POM, es seguido del trabajo posterior a la llamada.

3. Para disponer de una llamada de cliente, en la ventana de la lista de trabajo de Agent Desktop, haga clic en **Disposición**.

Aparece el **formulario Disposición**.

 **Nota:**

Si hace clic en **Disposición** mientras está activo en una llamada de cliente, la llamada de cliente se desconecta, el estado del agente cambia a Trabajo de finalización y aparece el **formulario Disposición**.

4. En el **formulario Disposición**, en el código Disposición, seleccione un código de disposición y haga clic en **Disposición**.

Toda la información relacionada con la llamada anterior se borra de Agent Desktop y el estado del agente cambia a Listo.

 **Nota:**

El botón **Extender** del **formulario Disposición** realiza la misma acción que hacer clic en **Cambiar finalización de tareas > Solicitar más tiempo** en la ventana de la lista de trabajo.

Cómo transferir una llamada

Antes de empezar

- Asegúrese de que el agente al que desea transferir una llamada pueda gestionar una llamada POM.

Acerca de esta tarea

En una llamada de cliente activo, puede transferir la llamada a otro usuario. Cuando el agente hace clic en **Transferir**, aparece un cuadro de diálogo **Transferir**. Puede seleccionar un agente o un número de teléfono y hacer clic en **Consultar**. Esto coloca la llamada del cliente en espera y envía una solicitud para conectarse al agente (o número de teléfono).

* Nota:

Si selecciona **Agente** como tipo de transferencia, la lista incluye solo los agentes que hayan iniciado sesión, estén en estado Listo y tengan actualmente una llamada dedicada.

Procedimiento

1. En el elemento de trabajo Agent Desktop, haga clic en **Transferir**.

Aparece el cuadro de diálogo **Transferir**.

2. En **Opciones**, seleccione **Agente** o **Teléfono**, y seleccione el agente al que transferirá la llamada.

O

Escriba un número de teléfono de agente válido en el campo **Número para marcar**.

3. Haga clic en **Consultar**.

Si el agente solicitado está disponible, aparece un elemento de trabajo Consultar en ambas ventanas de la lista de trabajo y se establece una conexión de voz entre el agente de origen y el agente consultado. La llamada del cliente se pone en espera. Ambos agentes están Listos.

Si el agente solicitado está en una llamada de cliente, el cliente del agente de origen queda en espera y aparece un elemento de trabajo Consulta pendiente en ambas ventanas de la lista de trabajo. Cuando el agente solicitado completa la llamada Activa, el elemento de trabajo Consulta pendiente cambia automáticamente a Consultar y se establece una conexión de voz entre el agente de origen y el agente consultado. Ambos agentes están Listos.

4. Hable con el agente consultado y proporcione la información necesaria antes de transferir la llamada.
5. Haga clic en **Transferir**.

La transferencia se completa. Si la llamada se transfiere a otro agente, el estado del agente de origen se establece en Listo y el estado del agente consultado se establece en Activo.

Invitación de otro agente a una llamada en conferencia

Antes de empezar

- Asegúrese de que el agente al que desea integrar a una conferencia pueda gestionar una llamada POM.

Acerca de esta tarea

En una llamada de cliente activo, puede integrar a la conferencia a otro usuario. Cuando el agente hace clic en **Conferencia**, aparece un cuadro de diálogo Conferencia. Puede seleccionar un agente o un número de teléfono y hacer clic en **Consultar**. Esto coloca la llamada del cliente en espera y envía una solicitud para conectarse al agente (o número de teléfono).

* Nota:

Si selecciona **Agente** como tipo de conferencia, la lista incluye solo los agentes que hayan iniciado sesión, estén en estado Listo y tengan actualmente una llamada dedicada.

Procedimiento

1. En la unidad de trabajo Agent Desktop, haga clic en **Conferencia**.
Aparece el cuadro de diálogo **Conferencia**.
2. En **Opciones**, seleccione **Agente** o **Teléfono**, y seleccione el agente al que integrará a la conferencia.

! Importante:

Debe seleccionar el agente desde la lista de agentes. No escriba el número del agente en el campo **Número para marcar**.

3. Haga clic en **Consultar**.

Si el agente solicitado está disponible, aparece un elemento de trabajo Consultar en ambas ventanas de la lista de trabajo y se establece una conexión de voz entre el agente de origen y el agente consultado. La llamada del cliente se pone en espera. Ambos agentes están Listos.

Si el agente solicitado está en una llamada de cliente, el cliente del agente de origen queda en espera y aparece un elemento de trabajo Consulta pendiente en ambas ventanas de la lista de trabajo. Cuando el agente solicitado completa la llamada Activa, el elemento de trabajo Consulta pendiente cambia automáticamente a Consultar y se establece una conexión de voz entre el agente de origen y el agente consultado. Ambos agentes están Listos.

4. Hable con el agente consultado y proporcione toda la información necesaria antes de invitar al cliente a la llamada en conferencia.
5. Haga clic en **Conferencia**.

La llamada en conferencia está ahora activa. El estado del agente de origen se configura en Conferencia (Propietario) y el estado del agente consultado se configura en Conferencia (Participante). Ambos agentes pueden ver los detalles del cliente y el guión de campaña en Agent Desktop. El propietario de la conferencia puede poner una llamada en conferencia en espera. Si el propietario de la conferencia hace clic en En espera durante una llamada en conferencia, el cliente se pone en espera. El

propietario de la conferencia y el participante de la conferencia permanecen activos en la llamada.

Finalizar y abandonar una llamada de conferencia

Acerca de esta tarea

Libere una llamada de cliente y dependiendo de la llamada y del estado del agente, cambie el dueño y abandone la conferencia. Una conferencia tripartita incluye el cliente, el propietario de la conferencia y un participante de la conferencia.

Procedimiento

Haga clic en **Finalizar conferencia** en el elemento de trabajo de la conferencia.

El participante de la conferencia se desconecta de la llamada y el estado del propietario de la conferencia cambia a activo; este agente permanece activo en la llamada del cliente hasta que se libera.

Ejemplo

Tabla 7: Opciones al finalizar una llamada de conferencia

Estado de POM	Opciones disponibles
Conferencia (propietario)	<ul style="list-style-type: none"> • Cambiar dueño: esto cambia el dueño de la llamada de conferencia. El Propietario pasa a ser el Participante, y el Participante, el Propietario. • Finalizar conferencia: esto finaliza la conferencia; el participante de la conferencia se desconecta de la llamada.
Conferencia (participante)	<ul style="list-style-type: none"> • Abandonar conferencia: el participante de la conferencia se desconecta de la llamada.

Reprogramación de una llamada

Acerca de esta tarea

Los agentes de POM pueden reprogramar una vista previa creando una devolución de llamada de cliente. Los agentes eligen entre tres opciones distintas de devolución de llamada:

- Estándar: a una hora específica, POM presenta la devolución de llamada a cualquier agente de POM disponible.
- Agente: los agentes eligen si POM presenta la devolución de llamada a ellos mismos o a otro agente de POM. En el momento especificado, POM revisa si los agentes seleccionados iniciaron sesión y si están realizando las actividades de salida. Si el agente no está disponible, POM presenta la devolución de llamada al agente cuando está disponible.
- Campaña: los agentes eligen la campaña que se presentó a la devolución de llamada. A la hora especificada, POM revisa si la campaña seleccionada se está ejecutando. Si la campaña está en ejecución, POM presenta la devolución de llamada a cualquier agente asignado a la campaña.

Los agentes pueden especificar una fecha de expiración en todas las opciones de devolución de llamada. Si no hay agentes de POM disponibles y transcurre el tiempo de expiración, la devolución de llamada expira.

*** Nota:**

POM presenta todas las devoluciones de llamada en el modo de marcación Vista previa.

Procedimiento

1. En el cuadro de diálogo **Vista previa** de la llamada de cliente que desea reprogramar, haga clic en **Reprogramar**.

Aparece el cuadro de diálogo **Reprogramar devolución de llamada**.

2. En el cuadro de diálogo **Reprogramar devolución de llamada**:
 - En la lista **Teléfono**, seleccione un número de teléfono de cliente para llamar.
 -
 - En el cuadro **Número**, escriba el número de teléfono del cliente al que desea llamar.
3. En la lista **Zona horaria**, seleccione la zona horaria de la devolución de llamada programada.
4. Seleccione **Hora local del agente** para programar la devolución de llamada en su propia hora local o seleccione **Hora del cliente** para programar la hora del cliente.
5. En **Inicio de devolución de llamada**, en la lista **Fecha**, seleccione la fecha de la devolución de llamada programada.
6. En el cuadro **Hora**, introduzca la hora de la devolución de llamada programada.
7. En **Expiración de devolución de llamada**, en la lista **Fecha**, seleccione la fecha de expiración de la devolución de llamada programada.
8. En el cuadro **Hora**, ingrese la hora de expiración de la devolución de llamada programada.

*** Nota:**

La hora de expiración predeterminada se configura en 30 minutos después de la hora de devolución de llamada programada. Puede cambiar esta hora predeterminada.

9. En **Tipo**, seleccione el tipo de devolución de llamada que desea programar.
10. Si selecciona **Estándar**:
 - a. En el cuadro **Memo**, escriba una descripción opcional para la devolución de llamada.
 - b. Salte al [Paso 13](#) en la página 100.
11. Si selecciona **Agente**:
 - a. Seleccione uno de los agentes POM disponibles al que le presentará la devolución de llamada.
 - b. En el cuadro **Memo**, escriba una descripción opcional para la devolución de llamada.
 - c. Salte al [Paso 13](#) en la página 100.

12. Si selecciona **Campaña**:
 - a. Seleccione una de las campañas POM disponibles donde presentará devolución de llamada.
 - b. En el cuadro **Memo**, escriba una descripción opcional para la devolución de llamada.
 - c. Salte al [Paso 13](#) en la página 100.
13. Haga clic en **Aceptar**.

Remarcación a un cliente

Acerca de esta tarea

Remarque a un cliente si la llamada se desconecta inesperadamente. Cuando una llamada se desconecta inesperadamente, el agente está en un período de trabajo posterior a la llamada.

Procedimiento

1. Para remarcar a un cliente, después de que se desconecta la llamada, haga clic en el botón **Generar llamada**.

Aparece el cuadro de diálogo **Seleccionar destino** con la lista de detalles de contacto de los clientes desconectados.
2. En el cuadro de diálogo **Seleccionar destino**, realice alguna de las siguientes acciones:
 - Seleccione uno de los números telefónicos del cliente de la lista **Destino** y haga clic en **Marcar** para llamar al cliente.
 - En el cuadro **Número para marcar**, escriba un número de teléfono de cliente alternativo para marcar y haga clic en **Marcar**.

Nota:

Si el intento de remarcación falla, Agent Desktop reinicia el temporizador de trabajo posterior a la llamada.

Capítulo 11: Llamadas de salida y devoluciones de llamada

Este capítulo describe cómo gestionar llamadas salientes y devoluciones de llamadas mediante el uso de Agent Desktop.

El administrador de campaña crea campañas salientes. Cuando se ejecuta una campaña, el sistema envía contactos salientes al escritorio de la misma manera que el sistema presenta contactos de voz o multimedia. Cuando acepta un contacto saliente, está trabajando activamente en una llamada.

Al aceptar una llamada de salida, el Agent Desktop muestra la información del cliente y cualquier otra información relacionada con la campaña. Algunas campañas incluyen un guión 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, el sistema realiza la llamada automáticamente por usted después de una determinada cantidad de segundos.

Puede utilizar la interfaz de Agent Desktop para realizar las siguientes tareas de salida:

- Aceptar y rechazar contactos entrantes
- Realizar una llamada de salida
- Seguir un guión
- Ver y actualizar la información del cliente
- Finalizar una llamada y asignar un código de disposición
- Programar la devolución de una llamada
- Llamar a un cliente

También puede utilizar Agent Desktop 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. Desde el sitio web, el cliente puede especificar el motivo para solicitar la devolución de llamada, como así también la fecha y la hora para la llamada.

Un agente puede programar una devolución de llamada a un cliente mediante el botón **Programar devolución de llamada**. La función Programar devolución de llamada está disponible sólo si su Contact Center tiene licencia para contactos salientes. Sin embargo, una devolución de llamada programada no está relacionada con una campaña saliente.

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

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 Agent Desktop 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 Agent Desktop para enviar alertas de audio y visuales cuando se presenta un contacto.

Procedimiento

En el elemento de trabajo Agent Desktop, haga clic en **Aceptar**.

Al aceptar un contacto saliente, se conecta al cliente. Agent Desktop muestra los detalles de cliente y el guión establecido para la llamada. La llamada se marca según la configuración establecida en la campaña saliente y el temporizador de llamada aparece en la barra de estado.

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 el elemento de trabajo Agent Desktop, haga clic en **Rechazar**.

Hacer llamada de salida

Antes de empezar

- Cómo utilizar un guión
- Cómo registrar el resultado de una llamada

Acerca de esta tarea

Debe aceptar o abrir un contacto de salida antes de realizar una llamada de salida. Después de aceptar o abrir un contacto de salida, puede revisar los detalles del cliente y el guión del

contacto de salida. El administrador de llamadas de salida puede configurar las llamadas para que se lleven a cabo inmediatamente después de aceptar una llamada, o para especificar la cantidad de segundos que deben transcurrir antes de que se haga la llamada.

Después de aceptar o abrir un contacto saliente, puede llamar al cliente y realizar las siguientes tareas:

- Verifique información del cliente. Después de realizar la llamada correctamente, confirme que se ha comunicado con el cliente correcto al revisar la información de contacto con el cliente.
- Siga el guión o complete el cuestionario en caso de ser pertinente.
- Complete la llamada y asigne un código de disposición. Programe una devolución de llamada en caso de ser necesario, ingrese notas pertinentes y guarde los resultados de la llamada.

Procedimiento

1. En el menú de la barra de acciones de Agent Desktop, haga clic en el botón **Iniciar llamada**.
2. En la ventana **Introducir destino**, haga clic en el icono **Originar llamada** para marcar el número de teléfono predeterminado del cliente.
3. Si puede hablar con el cliente, proceda con la llamada mediante el uso de un guión, si corresponde.
4. Si no puede hablar con el cliente, registre el resultado de la llamada para actualizar el contacto con el código de disposición adecuado, re programe la llamada y agregue las notas correspondientes, si corresponde.
5. Verifique la información del cliente y actualice los campos de contacto requeridos, si corresponde.

Usar guión

Acerca de esta tarea

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

Nota:

Si el administrador de campaña no asigna un guión de agente a la campaña saliente, la ficha **Guión de llamada** no aparece.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en la ficha **Guión de llamada**.
2. Lea la introducción al cliente.
3. Lea al cliente cada pregunta que aparece en el guión.

4. Registre las respuestas del cliente usando uno de los tres métodos descritos en la ficha **Guión de llamada** (las respuestas del cliente se guardan de forma automática):
 - Seleccione una opción de la lista. Conforme a la campaña saliente, puede leer las opciones al cliente y luego seleccionar la opción según la respuesta del cliente.
 - Seleccione una opción.
 - Escriba los comentarios del cliente en un cuadro de texto.
5. Para desconectar la llamada, seleccione **Liberar**.

Registrar resultado

Acerca de esta tarea

Registre el resultado de una llamada al seleccionar un código de disposición al finalizar cada llamada de salida. El administrador de campaña define los códigos de disposición que se usarán en cada campaña. Los códigos de disposición pueden variar según la campaña.

Algunos códigos de disposición indican que la llamada finalizó (por ejemplo, No interesado o Venta hecha) mientras que otros códigos de disposición indican que la llamada no se completó (por ejemplo, Sin respuesta o Número ocupado). Si la llamada no se completó o el cliente así lo solicita, puede programar una devolución de llamada.

Procedimiento

1. Seleccione la ficha **Códigos de disposición**.
2. Seleccione el código de disposición que mejor refleje el resultado de la llamada.

Finalizar llamada

Acerca de esta tarea

Finalice la llamada después de verificar los detalles del cliente, conteste todas las preguntas del guión de llamada de salida y registre un código de disposición.

Las preguntas y respuestas del guión se guardan en la base de datos multimedia si el código de disposición se configura para hacer lo mismo. Póngase en contacto con su supervisor o administrador para obtener más información acerca de qué códigos de disposición debe seleccionar.

Si la llamada queda incompleta o el cliente solicita una devolución de llamada, puede programar una devolución de llamada.

Procedimiento

Haga clic en **Liberar**.

Programar devolución de llamada

Antes de empezar

- Identifique un cliente para realizar una devolución de llamada programada.

Acerca de esta tarea

Programe una devolución de llamada si realizó una llamada desde Agent Desktop y el cliente no estaba disponible. También puede programar una devolución de llamada en respuesta a un mensaje de correo electrónico o una solicitud telefónica de un cliente. Un contacto saliente con devolución de llamada programada no está sujeto a una campaña saliente.

Nota:

Si programa una devolución de llamada para que se realice en menos de 10 minutos después de la llamada original, en ciertas situaciones la devolución de llamada no se realiza exactamente a la hora programada. La devolución de llamada se realiza unos minutos después de la hora programada.

Procedimiento

1. Haga clic en **Programar devolución de llamada**.
2. En la ventana **Programar devolución de llamada**, seleccione un perfil de la lista para dirigir el contacto al agente con las habilidades apropiadas.
3. Seleccione un agente activo para la llamada o elija un agente específico de una lista que incluye todos los agentes.
4. En el cuadro **Asunto**, escriba un asunto para la devolución de llamada.
5. En el cuadro **Hora**, seleccione la hora para realizar la devolución de llamada.
6. En el cuadro **Fecha**, seleccione la fecha para realizar la devolución de llamada.
Las fechas aparecen conforme a la configuración del administrador.
7. En el cuadro **Motivo**, escriba información adicional sobre el contacto o el cliente. Únicamente los agentes y supervisores pueden ver la información en el cuadro **Motivo**.
8. Haga clic en **Enviar**.

La devolución de llamada programada se introduce en la base de datos y está lista para ser enrutada cuando se cumplan la fecha y hora seleccionadas. La devolución de llamada programada le aparece al mismo agente que devuelve la llamada.

Llamar al cliente manualmente

Antes de empezar

- Asegúrese de contar con un perfil de salida.

Acerca de esta tarea

Con un contacto de campaña saliente, el administrador puede configurar la llamada para que se marque automáticamente cuando acepta el contacto. Sin embargo, un contacto para el que se programó una devolución de llamada no se puede configurar para que se marque

automáticamente. Debe realizar la llamada manualmente después de revisar la información de contacto.

Procedimiento

1. Cuando el contacto aparece en el escritorio, seleccione **Aceptar**.
2. En el menú de la barra de acciones de Agent Desktop, haga clic en **Iniciar llamada** para marcar el número de teléfono predeterminado del cliente que aparece en el cuadro de texto junto al botón **Iniciar llamada**.
3. Seleccione **Introducir destino** en el cuadro de diálogo **Originar llamada** para marcar el número de teléfono predeterminado del cliente.
4. Cuando complete la llamada, seleccione **Liberar**.
5. Si el supervisor se lo pide, introduzca un código de actividad en el cuadro **Código de actividad** y luego presione **Intro**.

Capítulo 12: Correo electrónico

Cuando gestione un mensaje de correo electrónico, utilice Agent Desktop para realizar las siguientes tareas:

- Aceptar o rechazar el contacto de correo electrónico entrante
- Ver y actualizar la información del cliente
- Enviar una respuesta
- Agregar un adjunto
- Agregar imágenes incorporadas en un mensaje de correo electrónico
- Agregar imágenes y logotipos de la empresa a las firmas
- Insertar una plantilla o una firma automática
- Reenviar un mensaje de correo electrónico
- Finalizar un mensaje de correo electrónico
- Hacer la corrección ortográfica de un mensaje de correo electrónico
- Postergar trabajo en un contacto
- Realizar el seguimiento de un contacto
- Transferir un contacto
- Imprimir detalles de un contacto
- Enviar un mensaje de correo electrónico a un agente usando la Agenda telefónica
- Aprobar o rechazar un correo electrónico (si se asignó para los perfiles de aprobación)
- Volver a generar borrador de un correo electrónico (mensajes de correo electrónico rechazados)

También puede utilizar Agent Desktop para crear un nuevo mensaje de correo electrónico.

! Importante:

Contact Center limita los campos **Para**, **CC** y **CCO** a 4096 caracteres. Si supera este límite, Agent Desktop trunca los campos de dirección.

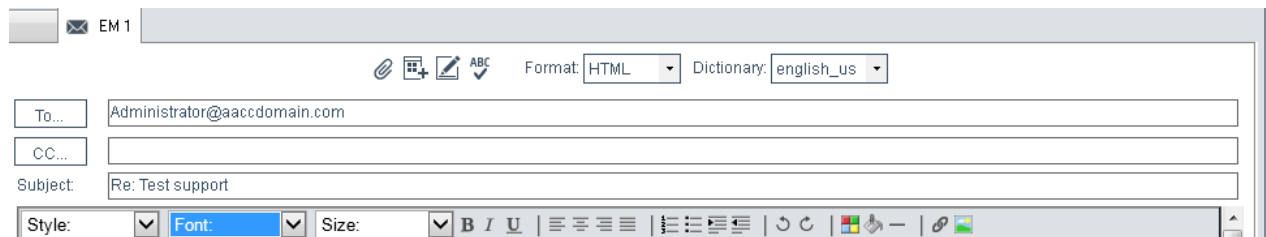


Figura 6: Ejemplo de la barra de herramientas de correo electrónico

El editor de correo electrónico Agent Desktop ofrece una mejor edición de correo electrónico, botones de función para dar formato y administración en mensajes de correo electrónico en formato HTML. Los siguientes botones de formato se agregan a la barra de herramientas del correo electrónico, en la parte inferior:

- Estilo
- Fuente del texto
- Tamaño del texto
- Texto en negrita
- Texto en cursiva
- Texto subrayado
- Alinear el texto hacia la izquierda
- Centrar el texto
- Alinear el texto hacia la derecha
- Justificar texto
- Números
- Viñetas
- Aumentar la sangría del texto
- Disminuir la sangría del texto
- Deshacer (Ctrl+z)
- Rehacer (Ctrl+y)
- Resaltar el texto
- Cambiar el color del texto
- Soporte de la regla de línea horizontal
- Insertar un hipervínculo
- Insertar una imagen incorporada

Los botones de formato e inserción adicionales solo se muestran en la barra de herramientas del editor de correo electrónico, cuando el mensaje de correo electrónico se crea en formato HTML. Los mensajes de correo electrónico creados con texto sin formato no admiten formato de texto.

Con copia oculta (CCO): se encuentra disponible solo cuando se usa la Libreta de direcciones de correo electrónico.

La siguiente tabla describe los botones de la función de correo electrónico:

Tabla 8: Controles de edición y formato de correo electrónico

Control	Nombre del control	Función
	Insertar un archivo	Insertar un adjunto de correo electrónico
	Insertar plantilla	Plantillas de correo electrónico
	Insertar firma	Insertar una firma para el mensaje de correo electrónico
	Corrector ortográfico	Hacer la corrección ortográfica del mensaje de correo electrónico
B	Negrita	Colocar el texto seleccionado en negrita
<i>I</i>	Cursiva	Colocar el texto seleccionado en cursiva
	Subrayar	Subrayar el texto seleccionado
	Seleccionar de izquierda a derecha	Alinear el texto con el margen izquierdo
	Centro	Centrar el texto
	Seleccionar de derecha a izquierda	Alinear el texto con el margen derecho
	Justificar	Justificar texto
	Números	Elementos de la lista enumerados
	Viñetas	Elementos de la lista con viñetas
	Sangría	Aplicar sangría en el texto seleccionado
	Sangría francesa	Anular sangría en el texto seleccionado
	Deshacer	Deshacer el último cambio
	Rehacer	Rehacer el último cambio
	Color	Cambiar el color del texto seleccionado
	Resaltar	Resaltar el texto seleccionado con un color de la paleta de colores
	Regla	Agrega una línea continua debajo de la ubicación seleccionada
	Vínculo	Insertar un hipervínculo
	Imagen	Insertar una imagen incorporada

Aprobación del supervisor de mensajes de correo electrónico

Antes de que un correo electrónico llegue al cliente, los supervisores pueden aprobar o rechazar el correo electrónico que los agentes envían a los clientes. El encargado de la aprobación de los mensajes de correo electrónico es el supervisor asignado al perfil de aprobación de los contactos que gestiona el agente.

El proceso de aprobación se aplica únicamente a los contactos de correo electrónico y no se aplica a ningún otro tipo de contacto como Fax, Documentos escaneados y SMS.

Según los requisitos de control de calidad, requisitos regulatorios o requisitos de capacitación del agente, algunos o todos los correos electrónicos se envían a los supervisores para que los aprueben antes de enviar los correos electrónicos a un cliente. Los administradores pueden configurar los correos electrónicos dirigidos a aprobación de los supervisores según cada perfil o cada agente.

Agent Desktop sigue el proceso a continuación para la aprobación de los correos electrónicos de los supervisores:

- Cuando un agente envía un correo electrónico, el sistema marca el correo electrónico para aprobación y lo devuelve a un perfil predeterminado en la cola de aprobación. Los supervisores que revisan los correos electrónicos que el agente envía al cliente deben asignarse al perfil de aprobación. Este proceso es exactamente el mismo que el proceso actual que realiza el agente cuando envía un correo electrónico. El agente no tiene indicación de que el contacto que está gestionando el agente es una parte del proceso de aprobación.

Los agentes no pueden solicitar aprobación de correos electrónicos. Los administradores no pueden configurar palabras clave para iniciar el proceso de aprobación.

Para obtener más información, consulte [Crear un mensaje de correo electrónico](#) en la página 115 o [Responder a un mensaje de correo electrónico](#) en la página 113.

- Si el supervisor aprueba el correo electrónico, el sistema marca el correo electrónico para que se envíe al cliente o vuelva a la cola si el correo electrónico requiere aprobación adicional. Si el correo electrónico requiere aprobación adicional, el sistema lo dirige al siguiente perfil de aprobación en la jerarquía. Para obtener más información, consulte [Aprobación de correos electrónicos](#) en la página 128.
- Si el supervisor rechaza el correo electrónico, el sistema marca el correo electrónico como rechazado y lo devuelve a la cola de destino en el perfil anterior. El supervisor puede agregar comentarios de revisión para que el originador pueda volver a generar un borrador del mensaje de correo electrónico: el administrador puede configurar si desea que los comentarios para la aprobación de correo electrónico sean obligatorios o no. El mensaje de correo electrónico se mueve por la jerarquía de rechazo hasta que llega al originador para volver a generar el borrador.

Solo el originador del correo electrónico puede editar o volver a generar el borrador del correo electrónico. Los supervisores de todos los niveles solo pueden agregar comentarios de revisión.

Para obtener más información, consulte [Rechazo de un correo electrónico enviado para aprobación](#) en la página 129 y [Nueva generación de informe de un correo electrónico rechazado](#) en la página 130.

El sistema no mueve correos electrónicos por la jerarquía de aprobación en las siguientes situaciones:

- Los administradores eliminan un perfil que es parte de la cadena de aprobación del supervisor y el contacto ya está en la cola esperando que el perfil se active
- Los administradores eliminan el agente original y el supervisor rechaza el correo electrónico
- Los administradores eliminan el supervisor que debe aprobar el correo electrónico

Para gestionar dichos contactos, los agentes deben utilizar Agent Desktop para obtener contactos.

Aceptar mensaje de correo electrónico entrante

Acerca de esta tarea

Aceptar un mensaje de correo electrónico entrante, cuando esté listo para recibir el correo electrónico del cliente, vea los detalles del cliente y comience la comunicación. Agent Desktop muestra los detalles de cliente y el temporizador de llamada aparece en el elemento de trabajo. El nuevo mensaje de correo electrónico entrante se presenta como un nuevo elemento de trabajo en la ventana **Lista de trabajos**.

Procedimiento

En Agent Desktop, haga clic en **Aceptar**.

El mensaje de correo electrónico se abre en el panel **Visualización del correo electrónico**.

Los detalles del cliente relacionados con el mensaje de correo electrónico aparecen en el extremo inferior izquierdo del panel **Detalles de cliente**.

Rechazar mensaje de correo entrante

Acerca de esta tarea

Rechace un mensaje de correo entrante si no puede atenderlo. El nuevo mensaje de correo entrante desaparece de la lista de trabajos.

Procedimiento

En Agent Desktop, haga clic en **Rechazar**.

El contacto regresa a la cola y su estado cambia a No listo.

Verificar información del cliente

Acerca de esta tarea

Verifique la información del cliente al controlar la información que se muestra en el lateral izquierdo de la ventana **Detalles de cliente**. La ventana **Detalles de cliente** muestra información como detalles de cliente y el historial de interacciones recientes del cliente.

Si acepta un contacto o elige leer información sobre un contacto, un máximo de 15 contactos aparece antes de la selección y un máximo de 15 contactos aparece después de la selección en la ficha **Historial**. Utilice los botones de flecha de navegación para desplazarse a través de los contactos que aparecen en el historial del cliente. Una página muestra un máximo de 31 contactos. La barra de estado indica los contactos que está visualizando y la cantidad total de contactos en la lista de historial.

Puede usar el panel **Detalles de cliente - Historial** para ver los detalles de interacciones anteriores mantenidas con un cliente, incluidas las respuestas automáticas enviadas y el contenido de mensajes de correo electrónico anteriores.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, en la ventana **Detalles de cliente**, haga clic en la ficha **Detalles** para verificar la información de contacto de un cliente.
2. Haga clic en la ficha **Historial** para ver detalles de interacciones anteriores con el cliente para todos los tipos de Multimedia.
3. Haga clic en la ficha **Detalles de CI** para ver detalles del sitio web de la interfaz del cliente.

Restablecer la contraseña de un cliente

Acerca de esta tarea

Puede restablecer la contraseña de cliente, si un cliente solicita el cambio.

Procedimiento

1. En la barra de acciones de Agent Desktop, haga clic en **Búsqueda de clientes**.
2. Escriba un nombre en el campo **Buscar**, con el formato apellido, primer nombre.
El campo de búsqueda no distingue entre mayúsculas y minúsculas.
3. Haga clic en **Buscar**.
La lista se desliza hasta llegar al nombre apropiado o la coincidencia más cercana.
4. Seleccione el cliente cuya contraseña desea cambiar.
5. Haga clic en la ficha **Detalles de CI** y seleccione **Restablecer contraseña**.

Responder a un mensaje de correo electrónico

Antes de empezar

- Asegúrese de comprender cómo utilizar la libreta de direcciones para responder a un contacto. Consulte [Usar la libreta de direcciones para responder a un contacto](#) en la página 116.
- Asegúrese de comprender cómo crear una respuesta de plantilla. Consulte [Usar una respuesta de plantilla](#) en la página 118.
- Asegúrese de comprender cómo agregar adjuntos a un mensaje de correo electrónico. Consulte [Agregar un adjunto a la respuesta de correo electrónico](#) en la página 119.
- Asegúrese de entender cómo se utiliza el corrector ortográfico. Consulte [Usar corrector ortográfico](#) en la página 123.

Acerca de esta tarea

Responda un mensaje de correo electrónico cuando un cliente envíe un mensaje de correo electrónico al Contact Center para solicitar una respuesta. Cree una respuesta para el cliente con el mismo formato que la solicitud original.

Puede usar varias funciones (incluidas en la siguiente lista) en la interfaz de Agent Desktop, para crear su respuesta de correo electrónico en HTML o texto sin formato:

- Sugerencias automáticas
- La libreta de direcciones
- Una o más plantillas de respuesta
- Una firma automática
- Un archivo adjunto
- El corrector ortográfico

También puede agregar un comentario a un mensaje de correo electrónico en el cuadro **Nota de agente** a modo de referencia para comunicaciones posteriores con el cliente. El cliente no puede ver la información del cuadro **Nota de agente**.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, en la ventana de **Correo electrónico**, haga clic en **Responder**.
2. En la ventana **Respuesta de correo electrónico**, acepte la dirección de correo electrónico **Para** predeterminada. La dirección de correo electrónico predeterminada es la dirección desde la que se envió el mensaje.
O bien
Haga clic en **Para** para agregar una dirección de correo electrónico del cliente, distinta de la dirección de correo predeterminada.
O bien
Haga clic en **CC** para agregar otras direcciones de correo electrónico desde la libreta de direcciones corporativa o la base de datos multimedia.
3. En el cuadro **Asunto**, acepte el asunto que se muestra actualmente o modifíquelo.
4. Si Agent Desktop muestra el mensaje emergente **Sugerencias automáticas**, revise las sugerencias configuradas y seleccione una, si corresponde a la consulta del cliente.

5. Agregue texto a la respuesta con uno de los siguientes métodos, o ambos:
 - Escriba el texto del mensaje.
 - Agregue una respuesta de plantilla.
6. Si usa el formato HTML para crear el mensaje de correo electrónico y desea que el texto esté subrayado, en negrita o en cursiva; seleccione el texto y haga clic en el botón apropiado para aplicar formato.

No puede formatear un mensaje de correo electrónico con texto sin formato.
7. Para cambiar el tamaño del texto, seleccione el texto y haga clic en la flecha hacia arriba para aumentar el tamaño de fuente o haga clic en la flecha hacia abajo para disminuir el tamaño de la fuente.
8. Para revisar la ortografía, seleccione el icono **Corrector ortográfico**.
9. Para insertar una firma automática en el mensaje de correo electrónico, haga clic en el icono **Insertar firma**.
10. Para agregar un adjunto a la respuesta de correo electrónico, haga clic en **Insertar un archivo**.
11. En el cuadro **Nota de agente**, escriba información adicional sobre el contacto o cliente, en caso de ser necesario.

Sólo los agentes y supervisores pueden ver la información en el cuadro **Nota de agente**.
12. Haga clic en **Enviar**.
13. Cierre el contacto.

Si se requiere, seleccione un motivo para cerrar el contacto.

Uso de sugerencias automáticas para responder a un contacto por correo electrónico

Acerca de esta tarea

Los administradores de Contact Center pueden crear respuestas sugeridas que se adjuntan a las reglas de enrutamiento. Cuando un contacto de correo electrónico coincide con una regla de enrutamiento que tiene respuestas sugeridas, Agent Desktop muestra el panel **Sugerencias automáticas**. Puede seleccionar una sugerencia recomendada, si es adecuada para la consulta del cliente.

Puede modificar la sugerencia para adecuarla al contacto del cliente al cual está respondiendo.

Si las sugerencias recomendadas no son adecuadas para la consulta específica del cliente, puede buscar otras sugerencias creadas por el administrador.

Antes de empezar

- No olvide tener en cuenta las pautas para responder a un contacto. Consulte [Responder a un mensaje de correo electrónico](#) en la página 113.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, en la ventana de **Correo electrónico**, haga clic en **Responder**.
Si el administrador configuró sugerencias automáticas para la regla que enrutó el contacto, Agent Desktop muestra el panel **Sugerencias automáticas**.
2. En el panel **Sugerencias automáticas**, pase el cursor sobre cada sugerencia para revisar el contenido.
3. Seleccione una sugerencia adecuada para su respuesta.
Agent Desktop copia el texto de la sugerencia automática en la respuesta.
4. Si cree que hay una sugerencia automática más apropiada para este contacto:
 - a. En el panel **Sugerencias automáticas**, haga clic en **Buscar**.
 - b. En el campo **Categorías**, seleccione una categoría según la cual acotar la búsqueda.
 - c. En el campo **Palabra clave**, escriba una palabra a partir de la cual realizar la búsqueda.
 - d. Haga clic en **Buscar**.
Agent Desktop muestra los resultados de la búsqueda de sugerencias. Pase el cursor sobre cada sugerencia para revisar el contenido y seleccione una respuesta adecuada.
5. Modifique el texto de la respuesta para adecuarlo al cliente.
6. Para revisar la ortografía, seleccione el icono **Corrector ortográfico**.
7. Para insertar una firma automática en el mensaje de correo electrónico, haga clic en el icono **Insertar firma**.
8. Para agregar un adjunto a la respuesta de correo electrónico, haga clic en **Insertar un archivo**.
9. En el cuadro **Nota de agente**, escriba información adicional sobre el contacto o cliente, en caso de ser necesario.
Sólo los agentes y supervisores pueden ver la información en el cuadro **Nota de agente**.
10. Haga clic en **Enviar**.
11. Cierre el contacto.
Si se requiere, seleccione un motivo para cerrar el contacto.

Crear un mensaje de correo electrónico

Antes de empezar

- Asegúrese de contar con un perfil de correo electrónico.

Acerca de esta tarea

Cree un mensaje de correo electrónico para enviar a un cliente.

Procedimiento

1. En la barra de acciones de Agent Desktop, seleccione **Iniciar correo electrónico**.
2. En el cuadro **Para**, ingrese la dirección de correo electrónico del cliente.
Si se necesitan direcciones adicionales, agréguelas en el cuadro **CC**.
3. Haga clic en **Crear correo electrónico**.
4. En el cuadro **Asunto**, escriba el asunto del mensaje.
5. En el cuadro de texto del cuerpo, agregue la respuesta del correo electrónico. Puede agregar la respuesta usando uno de los siguientes métodos o más:
 - Escriba el texto del mensaje.
 - Agregue una respuesta de plantilla.
6. Para adjuntar un archivo al mensaje de correo electrónico, haga clic en **Insertar un archivo**.
7. En la lista **Perfil**, seleccione el perfil apropiado.
8. En el cuadro **Nota de agente**, escriba información adicional sobre el contacto o cliente, en caso de ser necesario.
Sólo los agentes y supervisores pueden ver la información en el cuadro **Nota de agente**.
9. Haga clic en **Enviar**.

El sistema busca en la base de datos la dirección de correo electrónico del cliente. Si el cliente no existe en la base de datos, el sistema crea un nuevo registro de cliente, un contacto nuevo y un registro de respuesta.

El contacto se cierra automáticamente.

Usar la libreta de direcciones para responder a un contacto

Acerca de esta tarea

Utilice la libreta de direcciones para buscar una dirección de correo electrónico en la libreta de direcciones corporativa o en la base de datos de clientes cuando use el correo electrónico para responder a un cliente o transferir un contacto. Puede buscar direcciones para los campos **Para**, con copia (**CC**) o con copia oculta (**CCO**) del mensaje de correo electrónico. La libreta de direcciones puede contener información de un directorio externo, de un directorio local o de una base de datos de clientes.

Procedimiento

1. En la ventana de correo electrónico, haga clic en **Para** o **CC**.
2. En el cuadro de diálogo **Seleccionar nombre** del cuadro **Buscar registros de**, seleccione la base de datos donde desea buscar la dirección del cliente. Seleccione **Clientes** o **LDAP**.

3. Si selecciona **Clientes**:
 - a. Defina sus criterios de búsqueda y escriba un nombre en el campo **Búsqueda**. El campo **Buscar** no distingue entre mayúsculas y minúsculas.
 - b. Haga clic en **Buscar**.
 - c. Seleccione un nombre de la lista de resultados y haga clic en **Para**, **CC** o **CCO** para agregar el nombre a la lista de destinatarios correspondiente.

*** Nota:**

También puede escribir un nombre en el cuadro **Insertar dirección manualmente** y hacer clic en **Para**, **CC** o **CCO** para agregar el nombre a la lista de destinatarios correspondiente.
4. Si selecciona **LDAP**:

Seleccione un nombre de la lista y luego haga clic en **Para**, **CC** o **CCO** para agregar el nombre a la lista de destinatarios correspondiente.

*** Nota:**

También puede escribir un nombre en el cuadro **Insertar dirección manualmente** y hacer clic en **Para**, **CC** o **CCO** para agregar el nombre a la lista de destinatarios correspondiente.
5. Después de seleccionar todos los destinatarios requeridos para el correo electrónico, haga clic en **Aceptar**.

Eliminar nombre de la lista de destinatarios

Acerca de esta tarea

Elimine un nombre de la lista de destinatarios si no quiere enviar el mensaje de correo electrónico a ese contacto en particular.

*** Nota:**

Al eliminar un nombre de la lista de destinatarios, no se elimina el nombre de la libreta de direcciones o la base de datos.

Procedimiento

Seleccione el nombre desde el campo **Para**, **CC**, o **CCO** y luego presione **Borrar** en el teclado.

Crear respuesta de plantilla

Acerca de esta tarea

Cree y almacene sus propias plantillas para usar mensajes de correo electrónico o respuestas predeterminados para consultas estándares de clientes. Puede utilizar parte del texto de la plantilla o todo el texto como respuesta de correo electrónico.

*** Nota:**

Agent Desktop admite solo archivos de plantilla de texto o HTML. Puede utilizar cualquier editor para crear un archivo de plantilla, pero debe asegurarse de guardar el archivo de plantilla como archivo .txt o .html.

Procedimiento

1. Cree el mensaje de respuesta en un editor de texto, como el Bloc de notas.
2. Haga clic en **Guardar como**.
3. Coloque un nombre descriptivo al archivo y asegúrese de que el nombre de archivo tenga una extensión .txt o .html. Por ejemplo, `WarrantyURL.txt`.
4. Navegue hasta la carpeta correspondiente para guardar el archivo de respuesta de plantilla.
5. Guarde el archivo.

Definir carpeta de plantillas predeterminada

Acerca de esta tarea

Definir la ubicación predeterminada de la carpeta de plantillas para cuando necesite usar una plantilla en la respuesta de un correo electrónico.

Procedimiento

1. En la barra superior Agent Desktop, seleccione **Preferencias de usuario**.
2. Seleccione la ficha **Preferencias**.
3. En el cuadro **Ubicación predeterminada de plantillas**, escriba la ruta completa a la carpeta de plantillas.
O bien
Haga clic en **Cambiar** para seleccionar una nueva ubicación.
4. Haga clic en **Guardar**.

Usar una respuesta de plantilla

Acerca de esta tarea

Utilice una respuesta de plantilla creada previamente, para responder preguntas comunes de los clientes.

Procedimiento

1. En la ventana de correo electrónico, haga clic en **Insertar plantilla**.
2. Navegue hasta la carpeta de plantillas.

Si definió una carpeta de plantillas en la configuración de usuario, la carpeta de plantillas predeterminada aparecerá de forma automática.

3. Seleccione el archivo de la plantilla y, a continuación, haga clic en **Abrir** para ver el texto de la plantilla.
4. Edite el texto en el cuerpo del mensaje de correo electrónico, si es necesario.

Definir carpeta de adjuntos predeterminada

Acerca de esta tarea

Defina una carpeta de adjuntos predeterminada en la que se almacenan archivos para agregar como adjuntos en mensajes de correo electrónico. Puede agregar un archivo de la carpeta Archivos compartidos que creó el administrador o puede adjuntar a cualquier otro directorio, carpeta o subcarpeta de su equipo. La carpeta de datos adjuntos predeterminada debe estar en un directorio de usuario. Si no definió una carpeta de datos adjuntos predeterminada o si esta carpeta no existe, de manera predeterminada, Agent Desktop abre la carpeta `Documents` en la computadora.

Nota:

Debe guardar los archivos adjuntos con codificación UTF-8.

Procedimiento

1. En la barra superior Agent Desktop, haga clic en **Preferencias de usuario**.
2. Seleccione la ficha **Preferencias**.
3. En el cuadro **Ubicación predeterminada de adjuntos**, escriba la ruta completa a la carpeta que contiene el archivo adjunto.
O bien
Haga clic para **Cambiar** la ubicación actual de la carpeta.
4. Haga clic en **Guardar**.

Agregar un adjunto a la respuesta de correo electrónico

Acerca de esta tarea

Puede agregar uno o más archivos adjuntos en un mensaje de correo electrónico para enviar a un cliente.

Procedimiento

1. En la ventana de correo electrónico, haga clic en **Insertar un archivo**.
2. Seleccione **Adjuntar**.

Si definió una carpeta de adjuntos en la configuración de usuario, la carpeta de adjuntos predeterminada aparecerá automáticamente.

Si no definió una carpeta de datos adjuntos o si esta carpeta ya no existe, de manera predeterminada, Agent Desktop abre la carpeta `Documents` en la computadora.

3. Si desea agregar un archivo desde una ubicación diferente, navegue hasta el directorio o la carpeta correspondiente.

De manera predeterminada, Agent Desktop usa un directorio del usuario para explorar archivos. No explore hasta una unidad oculta, como `C:\`, para agregar datos adjuntos. Un directorio del usuario es el directorio que Agent Desktop abre de manera predeterminada si ha definido una carpeta de datos adjuntos predeterminada.

4. Ubique y seleccione el archivo a adjuntar.
5. Seleccione **Abrir**.

Los administradores configuran la lista de extensiones de archivos compatibles que los agentes pueden adjuntar a un correo electrónico. Cuando se agrega un archivo adjunto a un correo electrónico, Agent Desktop muestra la lista de extensiones de archivos adjuntos configurada en el cuadro de diálogo **Abrir**. Si el tipo de adjunto no se encuentra en la lista configurada, Agent Desktop muestra un mensaje de advertencia y no permite adjuntar el archivo al correo electrónico.

Ver adjuntos de correo electrónico

Acerca de esta tarea

Utilice la ventana **Detalles de contacto** para ver los archivos adjuntos de correo electrónico. Los archivos adjuntos también se pueden basar en tipos de contactos aceptados (correo de voz, fax o documento digitalizado).

 **Nota:**

Algunos navegadores de Internet no admiten algunos formatos para archivos adjuntos.

Procedimiento

1. En la ventana **Detalles de contacto**, haga clic en la ficha **Historial**.
2. Haga doble clic en **Adjuntos** para ver los archivos adjuntos en una nueva ventana del navegador.

Eliminar un adjunto de una respuesta de correo electrónico

Acerca de esta tarea

Puede eliminar un adjunto o más de una respuesta de correo electrónico para un contacto.

Procedimiento

1. En la ventana de correo electrónico, haga clic en **Eliminar**.

2. En la lista **Seleccionar adjuntos para eliminar**, seleccione el adjunto que desea borrar.

Utilice **Ctrl+clic** para seleccionar varios archivos adjuntos.

3. Haga clic en **Aceptar**.

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. Así, la información queda accesible rápidamente para los clientes, incluso sin abrir explícitamente el adjunto.

Nota:

Los formatos de imagen incorporada compatibles son .gif, .bmp, .jpg, .jpeg y .png.

Procedimiento

1. En la barra de herramientas, haga clic en el icono **Imagen**.
2. En el cuadro de texto del cuerpo, coloque el cursor donde desea agregar la imagen.
3. Haga clic en **Examinar** para ubicar y seleccione la imagen.

O

Escriba la ruta de acceso del sistema de la imagen en el cuadro **Dirección de la imagen**.

De manera predeterminada, Agent Desktop usa un directorio del usuario para explorar archivos. No explore hasta una unidad oculta, como **C:**, para seleccionar una imagen. Un directorio del usuario es el directorio que Agent Desktop abre de manera predeterminada si ha definido una carpeta de datos adjuntos predeterminada. Si no definió la carpeta de datos adjuntos o si esta carpeta ya no existe, de manera predeterminada, Agent Desktop abre la carpeta **Documents** en la computadora.

4. Otra posibilidad es ingresar un **Texto alternativo** a modo de imagen.
5. Seleccione la opción de alineación apropiada para la imagen, en la lista desplegable **Alinear**.
6. Otra posibilidad es introducir el valor **Borde** para crear un borde alrededor de la imagen.
7. También se puede ingresar el valor **Margen** para insertar un margen alrededor de la imagen.
8. Haga clic en **Insertar imagen**.

La imagen se inserta en la posición del cursor.

Definiciones variables

Nombre	Descripción
<i>Examinar</i>	Examine para ubicar la imagen incorporada que desea incluir en el mensaje de correo electrónico. De manera predeterminada, Agent Desktop usa un directorio del usuario para explorar archivos. No explore hasta una unidad oculta, como C:\, para agregar datos adjuntos.
<i>Dirección de la imagen</i>	La ruta de acceso al sistema de archivos para la imagen incorporada que desea incluir en el mensaje de correo electrónico.
<i>Texto alternativo</i>	Texto alternativo para la imagen El texto alternativo es lo que el cliente ve si su cliente del correo electrónico no puede ver la imagen.
<i>Alinear</i>	Alineación de la imagen Las opciones se incorporan de izquierda a derecha.
<i>Borde</i>	Borde alrededor de la imagen. Por ejemplo, introduzca 2 para agregar un borde doble alrededor de la imagen.
<i>Margen</i>	Margen alrededor de la imagen.

Agregar imágenes y logotipos de la empresa a las firmas

Acerca de esta tarea

Es posible crear una firma que puede agregar a la parte inferior del mensaje saliente. Puede agregar imágenes y logotipos de la empresa a las firmas.

Los administradores establecen los parámetros de las firmas que puede agregar, entre estos:

- Cantidad máxima de imágenes permitida para cada firma
- Tamaño máximo de cada imagen permitido para cada firma
- Cantidad máxima de texto permitida para cada firma

* Nota:

Los formatos de imagen admitidos son .gif, .jpg, .jpeg y .png. Los GIF animados se muestran sin animación.


Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en **Preferencias de usuario**.
2. Haga clic en la ficha **Preferencias**.
3. En la sección **Firma de correo electrónico**, haga clic en **Firma**.

Agent Desktop muestra el cuadro de diálogo **Editor de firmas**.

4. En el cuadro de texto **Cuerpo**, coloque el cursor donde desea agregar el texto de la firma.

Para dar formato a la firma, utilice los botones de edición y formato que se encuentran en la barra de herramientas de **Editor de firmas**.

5. Para agregar imágenes y logotipos de la empresa a la firma, en el cuadro de texto **Cuerpo**, coloque el cursor donde desee agregar la imagen y realice lo siguiente:
 - a. Haga clic en **Insertar imagen** .
 - b. Haga clic en **Examinar** para ubicar la imagen y selecciónela.

También puede escribir la ruta de acceso del sistema del archivo en el campo **Dirección de la imagen**.

 **Nota:**

No arrastre ni suelte y tampoco corte y pegue imágenes en el editor.

- c. Haga clic en **Aceptar**.
El sistema inserta la imagen en la posición del cursor.
 - d. Ajuste la imagen según sus preferencias en el editor.
 - e. Haga clic en **Aceptar**.
6. Para guardar la firma, en la ficha **Preferencias**, haga clic en **Guardar**.

Usar corrector ortográfico

Acerca de esta tarea

Utilice el corrector ortográfico en la interfaz de Agent Desktop para detectar errores de ortografía en el mensaje de correo electrónico. Puede activar o desactivar la función de corrección ortográfica automática.

Puede usar la ventana **Configuración de usuario** para seleccionar un idioma predeterminado para el diccionario del corrector ortográfico. También puede especificar un diccionario para corregir la ortografía en un mensaje de correo electrónico específico, seleccionando un idioma de la lista, a la derecha de la barra de herramientas del correo electrónico.

 **Nota:**

De manera predeterminada, Agent Desktop admite varios diccionarios. Para consultar los diccionarios compatibles con Agent Desktop, haga clic en el menú desplegable **Predeterminado** de la sección **Corrector ortográfico** de la ventana **Configuración de usuario**.

El corrector ortográfico destaca palabras que considera incorrectas en el asunto y en el cuerpo del correo electrónico y ofrece alternativas que se pueden aceptar u omitir. Si acepta el cambio, la corrección reemplaza a la palabra original. Si omite el cambio, se mantiene la ortografía original. La función de corrector ortográfico se cierra automáticamente cuando no puede encontrar ningún otro error.

 **Nota:**

La función de corrector ortográfico no controla la ortografía en los archivos adjuntos.

Procedimiento

1. Cuando termine de escribir el mensaje de correo electrónico, haga clic en el icono **Corrector ortográfico**.
2. Si la función de corrector ortográfico destaca una palabra, realice uno de los siguientes pasos:
 - Seleccione **Omitir** para mantener la ortografía original de la palabra.
 - Seleccione **Omitir todo** para mantener la ortografía original de esa palabra en todas sus ocurrencias.
 - Haga clic en **Agregar** para añadir la palabra seleccionada al diccionario.
 - Seleccione **Reemplazar** para reemplazar la palabra por el texto sugerido.
 - Haga clic en **Reemplazar todo** para reemplazar todas las ocurrencias de la palabra por el texto sugerido.
 - Haga clic en **Opciones** para configurar las opciones del corrector ortográfico, como por ejemplo, omitir palabras con dígitos, palabras en mayúscula y palabras con etiquetas HTML.
 - Seleccione **Cancelar** para finalizar el corrector ortográfico.

Cerrar el contacto de correo electrónico

Acerca de esta tarea

Cierre el contacto de correo electrónico cuando el contacto se haya completado. Cuando cierre un contacto, seleccione un código de Motivo de cierre. Los códigos de Motivo de cierre que aparecen corresponden al tipo de contacto que se está cerrando.

Procedimiento

1. Seleccione **Finalizar** para completar el contacto.
2. Seleccione uno de los códigos de **Motivo cierre** configurados que mejor describa la razón por la que cerró el contacto de correo electrónico.
3. Seleccione **Cerrar**.

Postergar trabajo en un contacto

Acerca de esta tarea

Es posible postergar un trabajo en un contacto después de haber comenzado a redactar una respuesta. Por ejemplo, si necesita esperar para obtener más información antes de responderle al contacto, postérguelo. Cuando posterga un contacto, usted lo reprograma para que Contact Center vuelva a presentarlo en una hora y fecha futuras.

Si pospone un correo electrónico por menos de 10 minutos, en ciertas situaciones el correo electrónico no se vuelve a abrir exactamente a la hora programada. El correo electrónico se vuelve a abrir unos minutos después de la hora programada.

! Importante:

Si ha comenzado a redactar una respuesta y posterga el contacto, Contact Center no guarda el contenido de la respuesta. Antes de hacer clic en **Reprogramar**, copie y guarde el texto de la respuesta, si desea tenerla cuando Contact Center se la presente nuevamente.

Procedimiento

1. En un contacto de correo electrónico abierto, haga clic en **Finalizar**.
Agent Desktop muestra la pantalla **Disposición**.
2. Seleccione **Reprogramar**.
3. En el cuadro de diálogo **Presentar contacto en**, ingrese la hora y la fecha para volver abrir el contacto.
Contact Center restablece el contacto para presentarlo a la hora que usted especifique.
4. En el campo **Nota de agente**, agregue una nota para que recuerde por qué reprogramó el contacto.
5. Haga clic en **Guardar**.
Aún posee el contacto y puede continuar trabajando en el contacto cuando Contact Center se lo presente nuevamente. Puede ver el contacto pendiente en la ficha **Historial**.

Realizar seguimiento a un contacto

Acerca de esta tarea

Realice una acción de seguimiento de un contacto después de haberle dado respuesta, por ejemplo, para transferir el contacto a otro agente.

Procedimiento

1. Responder al contacto.
2. Haga clic en **Seguimiento**.
Aparece el control de visualización del correo electrónico.
3. Realice la acción de seguimiento necesaria.

Transferir un contacto dentro de Contact Center

Acerca de esta tarea

Transfiera un contacto a otro perfil o a un agente específico dentro de Contact Center.

Cuando transfiera un contacto a un perfil o a un agente, también transfiera la posesión del contacto. El sistema reenvía automáticamente el contacto completo, entre ellos adjuntos, a un agente nuevo. Además puede agregar información adicional sobre el contacto.

Procedimiento

1. Haga clic en **Transferir**.
2. Haga clic en la ficha **Perfil** para asignar el contacto a cualquier agente con un perfil en particular.
O bien
Haga clic en la ficha **Usuario** para asignar el contacto a un agente determinado.
3. Seleccione el perfil o el agente al que desea transferir el contacto.
4. En el cuadro **Nota de agente**, escriba otros datos relacionados con el motivo de la transferencia.
5. Haga clic en **Transferir**.

Transferir un contacto fuera de Contact Center

Acerca de esta tarea

Transfiera un contacto a una dirección de correo electrónico fuera de Contact Center para realizar una consulta.

Cuando transfiera un contacto a una dirección de correo electrónico externa, debe agregar manualmente todo adjunto que desea mandar con el mensaje de correo.

Procedimiento

1. Haga clic en **Transferir**.
2. Haga clic en la ficha **Externo**.
3. Introduzca la dirección de correo electrónico a la que desea transferir el contacto.
O bien
Haga clic en **Para**, para seleccionar una dirección en la libreta de direcciones de la empresa.
4. En el cuadro **Nota de agente**, escriba otros datos relacionados con el motivo de la transferencia.
5. Para agregar un adjunto, haga clic en **Adjuntar**.
6. Haga clic en **Transferir**.

Imprimir detalles de contacto

Acerca de esta tarea

Imprima un resumen de la interacción con un contacto. Se imprime toda la información que se muestra en el extremo inferior izquierdo del **correo electrónico** o ventana de **contacto saliente**. También se admite Vista previa de impresión.

Procedimiento

Haga clic en **Imprimir contacto**.

Enviar un correo electrónico a un agente utilizando la Agenda telefónica

Acerca de esta tarea

Puede utilizar la Agenda telefónica para enviar un correo electrónico a un agente a través del directorio de contactos de agentes LDAP.

El directorio LDAP puede contener muchos contactos. Puede filtrar contactos según los siguientes tres tipos de usuarios:

- Favoritos
- Discados rápidos
- Contactos personalizados

Después de filtrar los contactos, resulta más fácil buscar el contacto y enviar un correo electrónico al contacto. Para obtener más información, consulte [Filtrado de contactos con Agenda telefónica](#) en la página 79.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Agenda telefónica**.

El sistema muestra la ficha Agenda telefónica. La ficha Agenda telefónica muestra una lista de entradas desde el directorio de contactos de agentes LDAP.

2. Buscar un contacto

Para obtener más información acerca de cómo buscar un contacto, consulte [Búsqueda de un contacto en la Agenda telefónica](#) en la página 78.

3. Seleccione un nombre y haga clic en el icono **Haga clic para enviar correo electrónico** en la columna **Correo electrónico**.

El sistema muestra la ventana de correo electrónico con la dirección predeterminada del agente en el campo de dirección **Para**.

4. En el cuadro **Asunto**, escriba el asunto del mensaje.
5. En el cuadro de texto **Cuerpo del mensaje**, escriba el texto del mensaje.
6. Para agregar un archivo al mensaje de correo electrónico, haga clic en **Insertar archivo**.

7. Haga clic en **Enviar**.

Aprobación de correos electrónicos

Antes de empezar

- Asegúrese de que los administradores tengan supervisores asignados para el perfil de aprobación de contactos que gestiona el agente.

 **Nota:**

Los agentes pueden pertenecer al perfil que aprueba el correo electrónico. Por lo tanto, los administradores deben configurar el proceso de aprobación de manera que evite que los agentes aprueben correos electrónicos.

- Asegúrese de que los administradores hayan configurado la jerarquía de aprobación para los correos electrónicos. Para obtener más información, consulte *Avaya Aura® Contact Center Server Administration*.

Acerca de esta tarea

Un supervisor recibe un correo electrónico para aprobación cuando un agente responde a un contacto o envía un correo electrónico. El correo electrónico se marca para aprobación y se devuelve a la cola a un perfil previamente determinado para aprobación. El agente no tiene indicación de que el contacto que está gestionando el agente es una parte del proceso de aprobación.

 **Nota:**

Los agentes no pueden solicitar aprobación de correos electrónicos. Los administradores no pueden configurar palabras clave para iniciar el proceso de aprobación.

Agent Desktop presenta al supervisor la opción de aprobar o rechazar el correo electrónico. Los supervisores pueden ver los comentarios de revisión existentes e ingresar comentarios de revisión adicionales.

Procedimiento

1. Acepte el correo electrónico entrante. Consulte [Aceptar mensaje de correo electrónico entrante](#) en la página 111.
2. Revise el correo electrónico en la sección **Correo electrónico propuesto**.
3. En la ventana **Detalles del cliente**, haga clic en la ficha **Revisar** para ver los comentarios de revisión previamente ingresados.

En la ficha **Revisar**, también puede ver la ID y el nombre de los supervisores anteriores, la hora de aprobación y el nivel de jerarquía.

4. En el campo **Revisar comentarios**, agregue sus comentarios para el correo electrónico.
5. Haga clic en **Aprobar**.

El correo electrónico se marca para enviarse al cliente o se devuelve a la cola marcado para aprobación y dirigido al siguiente perfil de aprobación en la jerarquía, dependiendo de la configuración de jerarquía de aprobación del administrador.

El sistema muestra el cuadro de diálogo **Confirmación de aprobación**.

6. Haga clic en **Sí**.

Rechazo de un correo electrónico enviado para aprobación

Antes de empezar

- Asegúrese de que los administradores tengan supervisores asignados para el perfil de aprobación de contactos que gestiona el agente.

 **Nota:**

Los agentes pueden pertenecer al perfil que aprueba el correo electrónico. Por lo tanto, los administradores deben configurar el proceso de aprobación de manera que evite que los agentes aprueben correos electrónicos.

- Asegúrese de que los administradores hayan configurado la jerarquía de rechazo para los correos electrónicos. Para obtener más información, consulte *Avaya Aura® Contact Center Server Administration*.

Acerca de esta tarea

Un supervisor puede rechazar un correo electrónico que se envía para aprobación.

Procedimiento

1. Acepte el correo electrónico entrante. Consulte [Aceptar mensaje de correo electrónico entrante](#) en la página 111.
2. Revise el correo electrónico en la sección **Correo electrónico propuesto**.
3. En la ventana **Detalles del cliente**, haga clic en la ficha **Revisar** para ver los comentarios de revisión previamente ingresados.

En la ficha **Revisar**, también puede ver la ID y el nombre de los supervisores anteriores, la hora de aprobación o rechazo y el nivel de jerarquía.

4. En el campo **Revisar comentarios**, agregue sus comentarios para el correo electrónico.
5. Haga clic en **Rechazar**.

El correo electrónico se marca como rechazado y se devuelve al originador o a la cola destinada al perfil anterior dependiendo de la configuración de jerarquía de rechazo del administrador. El correo electrónico se envía a través de la jerarquía de rechazo al originador para volver a generar el borrador del correo electrónico. Si su administrador configura una jerarquía de rechazo, los supervisores de cada nivel deben aprobar el rechazo.

El sistema muestra el cuadro de diálogo **Confirmación de rechazo**.

6. Haga clic en **Sí**.

Nueva generación de informe de un correo electrónico rechazado

Acerca de esta tarea

El agente (originador del correo electrónico) recibe el correo electrónico rechazado. El agente debe volver a generar el borrador de correo electrónico y reenviarlo para su aprobación. Los agentes pueden volver a generar el borrador del correo electrónico según los comentarios agregados por los supervisores. El agente también puede agregar comentarios adicionales para los supervisores. Después de que el agente vuelve a generar el borrador del correo electrónico, el correo electrónico debe pasar por todo el proceso de jerarquía de aprobación.

* Nota:

Solo el originador del correo electrónico puede editar o volver a generar el borrador del correo electrónico. Los supervisores de todos los niveles pueden agregar comentarios de revisión únicamente al correo electrónico.

Procedimiento

1. Acepte el correo electrónico entrante. Consulte [Aceptar mensaje de correo electrónico entrante](#) en la página 111.
2. En la ventana **Detalles del cliente**, haga clic en la ficha **Revisar** para revisar los comentarios agregados por los supervisores.

En la ficha **Revisar**, también puede ver la ID y el nombre del supervisor, la hora de rechazo y el nivel de jerarquía.
3. En **Correo electrónico propuesto**, haga clic en **Volver a generar borrador** para reescribir el correo electrónico según los comentarios agregados por los supervisores.
4. **(Opcional)** En el campo **Nota de agente**, escriba información adicional sobre el contacto o el cliente.

Sólo los agentes y supervisores pueden ver la información en el cuadro **Nota de agente**.
5. En el campo **Revisar comentarios**, agregue sus comentarios para los supervisores.
6. Haga clic en **Enviar**.
7. Haga clic en **Cerrar**.

El correo electrónico se devuelve a la cola marcado para aprobación y dirigido al siguiente perfil de aprobación en la jerarquía, dependiendo de la configuración de jerarquía de aprobación del administrador.

Capítulo 13: Mensaje de fax

En este capítulo se describe cómo llevar a cabo tareas con mensajes de fax. Utilice Agent Desktop para realizar las siguientes tareas al trabajar con mensajes de fax:

- Aceptar o rechazar un mensaje de fax entrante.
- Revisar el mensaje de fax.
- Enviar una respuesta.
- Cerrar un mensaje de fax.
- Transferir un mensaje de fax.

Los mensajes de fax de los clientes se reenvían a una dirección de correo electrónico a través de un servidor de fax dentro del Contact Center. El fax se envía a la cola de perfil correspondiente. Si tiene asignado este perfil, recibirá el mensaje de fax. Puede responderlo enviando un mensaje de correo electrónico al servidor de fax. El servidor de fax envía la respuesta del fax al cliente.

Requisitos previos

- Asegúrese de tener su estado establecido en Listo.
- Asegúrese de tener asignado un perfil para administrar mensajes de fax.

Aceptar mensaje de fax entrante

Acerca de esta tarea

Acepte un mensaje de fax entrante para verlo. Agent Desktop presenta el nuevo mensaje de fax como nueva unidad de trabajo en la ventana **Lista de trabajos**.

Procedimiento

En la lista de trabajos de Agent Desktop, seleccione el nuevo elemento de trabajo de mensaje de fax y haga clic en **Aceptar**.

El mensaje de fax se abre en el panel de visualización de fax.

Rechazar mensaje de fax entrante

Acerca de esta tarea

Rechace un mensaje de fax entrante si no puede atenderlo. El nuevo mensaje de fax entrante desaparece de la lista de trabajos.

Procedimiento

En Agent Desktop, seleccione el nuevo elemento de trabajo de mensaje de fax y seleccione **Rechazar**.

El contacto regresa a la cola y su estado cambia a No listo.

Revisar mensaje de fax

Antes de empezar

- Asegúrese de haber aceptado un mensaje de fax y de haberlo abierto en el visor de fax.

Acerca de esta tarea

Utilice el visor de fax de Agent Desktop para revisar un mensaje de fax.

Procedimiento

1. En el visor de fax de Agent Desktop, seleccione **Navegar** para ver todas las páginas del mensaje de fax.
2. Haga clic en **Rotación** para rotar el mensaje de fax.
3. Haga clic en **Zoom** para agrandar el mensaje de fax.

Responder mensaje de fax

Antes de empezar

- Asegúrese de entender cómo se utiliza el corrector ortográfico. Consulte [Usar corrector ortográfico](#) en la página 123.

Acerca de esta tarea

Responda un mensaje de fax cuando un cliente envíe un mensaje al Contact Center para solicitar una respuesta. Puede responderlo enviando un mensaje de correo electrónico a un servidor de fax. El servidor de fax envía la respuesta del fax al cliente.

Procedimiento

1. Después de revisar el contacto del cliente, haga clic en **Responder**.
2. En la ventana **Respuesta de fax**, acepte la dirección de correo electrónico predeterminada que aparece en el cuadro **Para**.

La dirección de correo electrónico predeterminada es la misma desde la que se envió el mensaje.

3. En el cuadro **Asunto**, acepte el asunto que se muestra actualmente o modifíquelo.
4. Escriba la respuesta en el cuadro de texto del editor de correo electrónico.
5. Si usa el formato HTML para crear el mensaje de correo electrónico y desea que el texto esté subrayado, en negrita o en cursiva; seleccione el texto y haga clic en el botón apropiado para aplicar formato.

No puede dar formato a mensajes de correo electrónico creados con texto sin formato.

6. Para revisar la ortografía, haga clic en el icono **Corrector ortográfico**.
7. Para insertar una firma automática en el mensaje de fax, haga clic en el icono **Insertar firma**.
8. En el cuadro **Nota de agente**, escriba información adicional sobre el contacto o el cliente.

Sólo los agentes y supervisores pueden ver la información en el cuadro **Nota de agente**.

9. Haga clic en **Enviar**.
10. Cierre el contacto.
Si se requiere, seleccione un motivo para cerrar el contacto.

Cerrar mensaje de fax

Acerca de esta tarea

Cierre un mensaje de fax cuando el contacto esté completo. Cuando cierre un contacto, seleccione un código de Motivo de cierre. Los códigos de Motivo de cierre que aparecen corresponden al tipo de contacto que se está cerrando.

Procedimiento

1. Seleccione **Finalizar** para completar el mensaje de fax.
2. Seleccione uno de los códigos de **Motivo cierre** configurados que mejor describa la razón por la que cerró el mensaje de fax.

Transferir mensaje de fax

Acerca de esta tarea

Transfiera un mensaje de fax a otro perfil o a un agente específico en Contact Center. Cuando transfiera un mensaje de fax a un perfil o agente, también está transfiriendo la posesión del contacto.

Procedimiento

1. Haga clic en **Transferir**.

Mensaje de fax

2. Haga clic en la ficha **Perfil** para asignar el contacto a cualquier agente con un perfil en particular.

O bien

Haga clic en la ficha **Usuario** para asignar el mensaje de fax a un agente específico.

3. Seleccione el perfil o el agente al que desea transferir el contacto.
4. En el cuadro **Nota de agente**, escriba otros datos relacionados con el motivo de la transferencia.
5. Haga clic en **Transferir**.

Capítulo 14: Documento digitalizado

Este capítulo describe cómo llevar a cabo tareas para gestionar documentos digitalizados. Utilice Agent Desktop para realizar las siguientes tareas cuando gestione un mensaje de documento digitalizado:

- Aceptar o rechazar un documento digitalizado entrante.
- Revisar el documento digitalizado.
- Respuesta a un documento digitalizado.
- Cerrar el documento digitalizado.
- Transferir un documento digitalizado.

Un documento digitalizado es la versión electrónica de una página o documento impreso. Los documentos digitalizados se reenvían en formato TIFF, a un Contact Center, mediante un servidor de digitalización de documentos, a una dirección de correo electrónico. Puede responder el documento digitalizado por medio de un mensaje de correo electrónico a una impresora. El mensaje de correo electrónico impreso luego se envía al cliente.

Requisitos previos

- Asegúrese de tener su condición establecida en Listo.
- Asegúrese de tener asignado un perfil para administrar documentos digitalizados.

Aceptar mensaje de documento digitalizado entrante

Acerca de esta tarea

Acepte un mensaje de documento digitalizado entrante para verlo. Agent Desktop presenta este nuevo documento digitalizado como nueva unidad de trabajo en la ventana **Lista de trabajos**.

Procedimiento

En la lista de trabajos de Agent Desktop, seleccione el nuevo elemento de trabajo de documento digitalizado y haga clic en **Aceptar**.

El documento digitalizado se abre en el panel de vista del documento.

Rechazar mensaje de documento digitalizado entrante

Acerca de esta tarea

Rechace un mensaje de documento digitalizado entrante si no puede atenderlo. El nuevo mensaje de documento digitalizado entrante desaparece de la lista de trabajos.

Procedimiento

En Agent Desktop, seleccione el nuevo elemento de trabajo de documento digitalizado y haga clic en **Rechazar**.

El contacto regresa a la cola y su estado cambia a No listo.

Revisar mensaje de documento digitalizado

Antes de empezar

- Asegúrese de haber aceptado el documento digitalizado y de haberlo abierto en el visor de documento.

Acerca de esta tarea

Utilice el visor de documento de Agent Desktop para revisar un mensaje de documento digitalizado.

Procedimiento

1. En el visor de documentos de Agent Desktop, haga clic en **Navegar** para ver todas las páginas del documento.
2. Haga clic en **Rotación** para rotar el documento digitalizado.
3. Haga clic en **Zoom** para agrandar el documento digitalizado.

Responder mensaje de documento digitalizado

Antes de empezar

- Asegúrese de entender cómo se utiliza el corrector ortográfico. Consulte [Usar corrector ortográfico](#) en la página 123.

Acerca de esta tarea

Responda a un mensaje de documento digitalizado cuando un cliente envíe un documento digitalizado a Contact Center para solicitar una respuesta. Puede responder el documento digitalizado por medio de un mensaje de correo electrónico a una impresora. El mensaje de correo electrónico impreso luego se envía al cliente.

Procedimiento

1. Después de revisar el contacto del cliente, seleccione **Responder**.
2. En la ventana **Respuesta**, acepte la dirección de correo electrónico predeterminada que aparece en el cuadro **Para**.

La dirección de correo electrónico predeterminada es la misma desde la que se envió el mensaje.

3. En el cuadro **Asunto**, acepte el asunto que se muestra actualmente o modifíquelo.
4. Escriba la respuesta en el cuadro de texto del editor de correo electrónico.
5. Si usa el formato HTML para crear el mensaje de correo electrónico y desea que el texto esté subrayado, en negrita o en cursiva; seleccione el texto y haga clic en el botón apropiado para aplicar formato.

No puede dar formato a mensajes de correo electrónico creados con texto sin formato.

6. Para revisar la ortografía, haga clic en el icono **Corrector ortográfico**.
7. Para insertar una firma automática al mensaje, haga clic en el icono **Insertar firma**.
8. En el cuadro **Nota de agente**, escriba información adicional sobre el contacto o el cliente.

Sólo los agentes y supervisores pueden ver la información en el cuadro **Nota de agente**.

9. Haga clic en **Enviar**.
10. Cierre el contacto.

Si se requiere, seleccione un motivo para cerrar el contacto.

Cerrar mensaje de documento digitalizado

Acerca de esta tarea

Cierre el mensaje de documento digitalizado cuando el contacto esté completo. Cuando cierre un contacto, seleccione un código de Motivo de cierre. Los códigos de Motivo de cierre que aparecen corresponden al tipo de contacto que se está cerrando.

Procedimiento

1. Seleccione **Finalizar** para completar el mensaje de documento digitalizado.
2. Seleccione uno de los códigos de **Motivo cierre** configurados que mejor describa la razón por la que cerró el mensaje de documento digitalizado.

Transferir documento digitalizado

Acerca de esta tarea

Transfiera un documento digitalizado a otro perfil o a un agente específico dentro del Contact Center. Cuando transfiera un documento digitalizado a un perfil o agente, también está transfiriendo la posesión del contacto.

Procedimiento

1. Haga clic en **Transferir**.

2. Haga clic en la ficha **Perfil** para asignar el contacto a cualquier agente con un perfil en particular.

O bien

Haga clic en la ficha **Usuario** para asignar el documento digitalizado a un agente específico.

3. Seleccione el perfil o el agente al que desea transferir el contacto.
4. En el cuadro **Nota de agente**, escriba otros datos relacionados con el motivo de la transferencia.
5. Haga clic en **Transferir**.

Capítulo 15: Mensajes de correo de voz

En este capítulo se describe cómo llevar a cabo tareas con mensajes de correo de voz. Utilice Agent Desktop para realizar las siguientes tareas al trabajar con un mensaje de correo de voz:

- Aceptar o rechazar un mensaje de correo de voz entrante
- Escuchar un mensaje de correo de voz
- Responder un mensaje de correo de voz
- Cerrar un mensaje de correo de voz
- Transferir un mensaje de correo de voz

En Contact Center los mensajes de correo de voz se reenvían a una dirección de correo electrónico a través de un servidor de correo de voz como adjunto .wav. El mensaje de correo de voz se envía a la cola de perfil correspondiente. Si tiene asignado un perfil que atiende mensajes de correo de voz, entonces podrá ver estos mensajes.

Requisitos previos

- Asegúrese de tener su estado establecido en Listo.
- Asegúrese de tener asignado un perfil para administrar mensajes de correo de voz.

Aceptar mensaje de correo de voz entrante

Acerca de esta tarea

Acepte un mensaje de correo de voz entrante para verlo. Agent Desktop presenta el nuevo mensaje de correo de voz como nueva unidad de trabajo en la ventana **Lista de trabajos**.

Procedimiento

En la lista de trabajos de Agent Desktop, seleccione el nuevo elemento de trabajo de mensaje de correo de voz y haga clic en **Aceptar**.

El mensaje de correo de voz se abre en el panel visualización de correo electrónico. El correo de voz es un archivo .wav adjunto a este correo electrónico.

Rechazar mensaje de correo de voz entrante

Acerca de esta tarea

Rechace un mensaje de correo de voz entrante si no puede atenderlo. El nuevo mensaje de correo de voz entrante desaparece de la lista de trabajos.

Procedimiento

En Agent Desktop, seleccione el nuevo elemento de trabajo de mensaje de correo de voz y seleccione **Rechazar**.

El contacto regresa a la cola y su estado cambia a No listo.

Escuchar mensaje de correo de voz

Antes de empezar

- Asegúrese de haber aceptado el mensaje de correo de voz y de haberlo abierto en el visor de correo electrónico.
- Asegúrese de tener un reproductor de medios que admita el formato de archivos de audio .wav.

Acerca de esta tarea

Utilice el reproductor de medios predeterminado Windows Media para escuchar un mensaje de correo de voz.

Procedimiento

1. En el visor de correo electrónico de Agent Desktop, debajo de **Adjuntos**, haga doble clic en el archivo adjunto para abrirlo en el reproductor de medios predeterminado.
2. Escuche el mensaje de correo de voz.

Responder mensaje de correo de voz

Antes de empezar

- Asegúrese de obtener los detalles de contacto del cliente a partir del correo de voz o del panel **Detalles del cliente**.

Acerca de esta tarea

Responda un mensaje de correo de voz cuando un cliente envíe un mensaje de correo de voz a Contact Center para solicitar una respuesta. Un mensaje de correo de voz se responde al devolver la llamada al cliente.

Procedimiento

1. En el menú de la barra de acciones de Agent Desktop, haga clic en **Iniciar llamada**.
2. En el cuadro de texto, a la izquierda de **Iniciar llamada**, introduzca el número de teléfono al que quiere llamar.

3. Seleccione **Iniciar llamada** nuevamente.

Se marca el número. Se agrega un nuevo elemento de trabajo a la lista de trabajos y empieza a funcionar el temporizador de llamadas.

4. Cuando haya completado la llamada, seleccione **Liberar**.
5. Si su supervisor se lo pide, introduzca un código de actividad en el cuadro **Código de actividad** y luego presione **Intro**.

Cerrar mensaje de correo de voz

Acerca de esta tarea

Cierre el mensaje de correo de voz cuando el contacto esté completo. Cuando cierre un contacto, seleccione un código de Motivo de cierre. Los códigos de Motivo de cierre que aparecen corresponden al tipo de contacto que se está cerrando.

Procedimiento

1. Seleccione **Finalizar** para completar el mensaje de voz.
2. Seleccione uno de los códigos de **Motivo cierre** configurados que mejor describa la razón por la que cerró el mensaje de correo voz.

Transferir mensaje de correo de voz

Acerca de esta tarea

Transfiera un mensaje de correo de voz a otro perfil o a un agente específico dentro del Contact Center. Cuando transfiera un mensaje de correo de voz a un perfil o agente, también transfiere la posesión del contacto.

Procedimiento

1. Haga clic en **Transferir**.
2. Haga clic en la ficha **Perfil** para asignar el contacto a cualquier agente con un perfil en particular.
O bien
Haga clic en la ficha **Usuario** para asignar el mensaje de correo de voz a un agente específico.
3. Seleccione el perfil o el agente al que desea transferir el contacto.
4. En el cuadro **Nota de agente**, escriba otros datos relacionados con el motivo de la transferencia.
5. Haga clic en **Transferir**.

Capítulo 16: Mensajes de texto del Servicio de mensajes cortos

Este capítulo describe cómo llevar a cabo tareas para atender mensajes de texto del Servicio de mensajes cortos (SMS). Cuando trabaje con un mensaje de texto SMS, utilice Agent Desktop para realizar las siguientes tareas:

- Aceptar o rechazar el mensaje de texto SMS entrante.
- Enviar una respuesta.
- Revisar la ortografía de un mensaje de texto SMS.
- Cerrar un contacto de mensaje de texto SMS.
- Transferir un mensaje de texto SMS.

Los mensajes de texto SMS de clientes se reenvían a una dirección de correo electrónico a través de una puerta de enlace SMS dentro del Contact Center. El mensaje de texto SMS se envía a la cola de perfil apropiado. Si tiene asignado un perfil que atiende mensajes de texto SMS, entonces podrá ver estos mensajes.

Requisitos previos

- Asegúrese de tener su condición establecida en Listo.
- Asegúrese de tener asignado un perfil para administrar mensajes de texto SMS.

Aceptar mensaje de texto SMS entrante

Acerca de esta tarea

Acepte un mensaje de texto SMS entrante para mostrar detalles de cliente e iniciar el contacto con un cliente. Agent Desktop muestra los detalles de cliente y el temporizador de llamada aparece en el elemento de trabajo. El nuevo mensaje de texto SMS entrante se presenta como un nuevo elemento de trabajo en la ventana **Lista de trabajos**.

Procedimiento

En la lista de trabajos de Agent Desktop, seleccione el nuevo elemento de trabajo de mensaje de texto SMS y luego seleccione **Aceptar**.

El mensaje de texto de SMS se abre en el panel de visualización.

Los detalles del cliente relacionados con el mensaje de texto SMS aparecen en el extremo inferior izquierdo del panel **Detalles de cliente**.

Rechazar mensaje de texto SMS entrante

Acerca de esta tarea

Rechace un mensaje de texto SMS entrante si no puede atenderlo.

Procedimiento

En Agent Desktop, seleccione el nuevo elemento de trabajo de mensaje de texto SMS y haga clic en **Rechazar**.

El elemento de trabajo de mensaje de texto SMS se elimina de la lista de trabajos. El contacto regresa a la cola y su estado se establece en No listo.

Responder mensaje de texto SMS

Acerca de esta tarea

Responda un mensaje de texto SMS cuando un cliente envíe un mensaje de texto SMS al Contact Center para solicitar una respuesta. Cree una respuesta para el cliente con el mismo formato que la solicitud original.

Puede utilizar varias funcionalidades en la interfaz de Agent Desktop para crear su respuesta:

- Una o más plantillas de respuesta
- El corrector ortográfico

Puede agregar un comentario al mensaje en el cuadro **Nota de agente**, para tener como referencia en comunicaciones futuras con el cliente. El cliente no puede ver el contenido del cuadro **Nota de agente**.

Procedimiento

1. Después de revisar el contacto del cliente, seleccione **Responder**.
2. En la ventana **Respuesta de correo electrónico**, acepte la dirección de correo electrónico predeterminada en el cuadro Para, con la misma dirección que se usó para enviar el mensaje.

O bien

Haga clic en **Para**, **Cc** para agregar otras direcciones de correo electrónico desde la libreta de direcciones de la empresa o la base de datos multimedia.
3. En el cuadro **Asunto**, acepte el asunto que se muestra o modifíquelo.
4. Agregue texto a la respuesta con uno de los siguientes métodos, o ambos:
 - Escriba el texto del mensaje.
 - Agregue una respuesta de plantilla.

5. Para revisar la ortografía, seleccione el icono **Corrector ortográfico**.
6. En el cuadro **Nota de agente**, escriba información adicional sobre el contacto o el cliente.
Sólo los agentes y supervisores pueden ver la información en el cuadro **Nota de agente**.
7. Haga clic en **Enviar**.
8. Cierre el contacto.
Si se requiere, seleccione un motivo para cerrar el contacto.

Usar corrector ortográfico

Acerca de esta tarea

Utilizar la función del corrector ortográfico en la interfaz de Agent Desktop para ubicar errores ortográficos en su mensaje. Puede activar o desactivar la función de corrección ortográfica automática.

Puede utilizar la ventana **Configuración de usuario** para seleccionar un idioma predeterminado para el diccionario del corrector ortográfico. También puede especificar un diccionario para corregir la ortografía en un mensaje de correo electrónico específico, seleccionando un idioma de la lista, a la derecha de la barra de herramientas.

La función del corrector ortográfico destaca palabras que considera incorrectas en el asunto y en el cuerpo del mensaje de texto SMS y ofrece alternativas que se pueden aceptar u omitir. Si acepta el cambio, la corrección reemplaza a la palabra original. Si omite el cambio, se mantiene la ortografía original. La función de corrector ortográfico se cierra automáticamente cuando no puede encontrar ningún otro error.

Procedimiento

1. Cuando termine de escribir el mensaje de texto SMS, haga clic en el icono **Corrector ortográfico**.
2. Si la función de corrector ortográfico destaca una palabra, realice uno de los siguientes pasos:
 - Seleccione **Omitir** para mantener la ortografía original de la palabra.
 - Seleccione **Omitir todo** para mantener la ortografía original de esa palabra en todas sus ocurrencias.
 - Haga clic en **Agregar** para añadir la palabra seleccionada al diccionario.
 - Seleccione **Reemplazar** para reemplazar la palabra por el texto sugerido.
 - Haga clic en **Reemplazar todo** para reemplazar todas las ocurrencias de la palabra por el texto sugerido.
 - Seleccione **Opciones** para configurar ciertas opciones del corrector ortográfico, como por ejemplo, omitir palabras con dígitos o palabras en mayúsculas.
 - Seleccione **Cancelar** para finalizar el corrector ortográfico.

Cerrar contacto de mensaje de texto SMS

Acerca de esta tarea

Cierre el mensaje de texto SMS cuando el contacto esté completo. Cuando cierre un contacto, seleccione un código de Motivo de cierre. Los códigos de Motivo de cierre que aparecen corresponden al tipo de contacto que se está cerrando.

Procedimiento

1. Seleccione **Finalizar** para completar el contacto.
2. Seleccione uno de los códigos de **Motivo cierre** configurados que mejor describa la razón por la que cerró el mensaje de texto SMS.

Transferir un mensaje de texto SMS

Acerca de esta tarea

Transfiera un mensaje de texto SMS a otro perfil u otro agente específico dentro del Contact Center.

Cuando transfiera un mensaje de texto SMS a un perfil o agente, también transfiera la posesión del contacto.

Procedimiento

1. Haga clic en **Transferir**.
2. Haga clic en la ficha **Perfil** para asignar el contacto a cualquier agente con un perfil en particular.
O bien
Haga clic en la ficha **Usuario** para asignar el contacto a un agente determinado.
3. Seleccione el perfil o el agente al que desea transferir el mensaje de texto SMS.
4. Seleccione la ficha **Externo**, si desea transferir un mensaje de texto SMS fuera de Contact Center .
5. En el cuadro **Nota de agente**, escriba otros datos relacionados con el motivo de la transferencia.
6. Haga clic en **Transferir**.

Capítulo 17: Redes sociales

Utilice Avaya Agent Desktop para realizar las siguientes tareas cuando gestione un contacto de Redes sociales (SN):

- Aceptar o rechazar el contacto SN entrante
- Retener y reanudar un contacto SN que aceptó
- Transferir un contacto SN a otro agente o a un experto externo
- Conéctese a la interfaz de agente Social Media Manager (SMM) para responder al mensaje de medios sociales para el contacto SN

En Agent Desktop, aparece un contacto de redes sociales similar a un contacto de correo electrónico, pero como un encabezado de Avaya Social Media Manager. No hay barra de herramientas, porque las acciones de su agente en un contacto SN se producen en un enlace a la interfaz del agente de SMM.

Después de aceptar un contacto SN, puede acceder a una vista previa de detalles básicos, como la hora de la publicación original, el buzón de correo al que el SMM envió el contacto y el análisis de usuario de SMM. Agent Desktop muestra un enlace a contacto SMM. Cuando hace clic en el enlace, Agent Desktop muestra una ventana emergente que le permite iniciar sesión directamente en la interfaz de agente de SMM y trabajar en el contacto. Su inicio de sesión de agente de Contact Center no está sincronizado con el inicio de sesión de SMM, por lo que debe iniciar sesión en SMM para que pueda procesar los contactos de SN.

Solo puede aceptar, retener, reanudar, transferir y liberar un contacto SN. No puede realizar una conferencia en un contacto SN, ni un agente de supervisor observar o introducirse en un contacto de SN.

Cuando termine de procesar un contacto de redes sociales, primero debe cerrar el contacto en SMM y luego cerrar por separado el contacto SN en Agent Desktop. No introduzca un código de motivo de cierre cuando cierra un contacto de SN.

Aceptación de un nuevo contacto de redes sociales

Acerca de esta tarea

Acepte un contacto entrante de redes sociales para responder a un mensaje de medios sociales que Social Media Manager reenvió a Avaya Aura® Contact Center (AACC). Agent Desktop muestra los detalles de contacto y el temporizador de llamada aparece en el elemento de trabajo. El nuevo contacto entrante de redes sociales aparece como un nuevo elemento de trabajo en la ventana Lista de trabajos.

Procedimiento

En un elemento de contacto actual de las redes sociales de la ventana de lista de trabajo, haga clic en **Aceptar**.

El contacto de redes sociales se abre en el panel **Visualización**. La información asociada con el contacto SN aparece en el panel **Detalles de cliente**.

Rechazo de un contacto entrante de redes sociales

Acerca de esta tarea

Rechace un contacto entrante de redes sociales si no puede gestionar el contacto esta vez. El nuevo contacto entrante de SN desaparece de la lista de trabajo.

Procedimiento

En Agent Desktop, haga clic en **Rechazar**.

El contacto regresa a la cola y su estado cambia a No listo.

Colocación de un contacto de redes sociales en espera

Acerca de esta tarea

Coloque un contacto de redes sociales en espera si no desea trabajar en él inmediatamente.

Procedimiento

1. Seleccione el elemento de trabajo de redes sociales.
2. Haga clic en **Poner en espera**.

Liberación de un contacto de redes sociales en espera

Acerca de esta tarea

Libere un contacto de redes sociales que haya puesto en espera cuando desee reanudar el trabajo con él.

Procedimiento

1. Seleccione el elemento de trabajo de redes sociales.
2. Haga clic en **Reanudar**.

La llamada se activa y el color de la barra de estado cambia a verde.

Respuesta a un contacto de redes sociales

Antes de empezar

- Asegúrese de conocer la interfaz de agente de Social Media Manager para responder a los contactos de redes sociales.
- Asegúrese de tener una Id. de agente para su servidor Social Media Manager.
- Acepte un contacto de redes sociales en Agent Desktop.

Acerca de esta tarea

Inicie sesión en la interfaz de agente de SMM desde un contacto abierto de redes sociales para responder al contacto de medios sociales seleccionados por Social Media Manager.

Procedimiento

1. Seleccione el elemento de trabajo de redes sociales.
2. En el campo **Introducir Id. de agente**, ingrese su Id. de agente SMM.
3. Haga clic en **Enviar**.
Se abre la interfaz de agente SMM en la ficha de contacto SN.
4. Utilice las funciones de la interfaz de agente SMM para responder al contacto SN.

Transferencia de un contacto de redes sociales

Acerca de esta tarea

Transfiera un contacto a otro perfil, a un agente específico dentro de Contact Center o a una dirección de correo electrónico externa.

Procedimiento

1. Seleccione el elemento de trabajo de redes sociales.
2. Haga clic en **Transferir**.
Agent Desktop muestra la pantalla **Transferir a**.
3. Para transferir el contacto a un agente:
 - a. Haga clic en la ficha **Usuario**.
 - b. Seleccione el agente al que desea transferir el contacto.
 - c. En el campo **Nota de agente**, escriba una nota sobre el motivo de la transferencia del contacto.
 - d. Haga clic en **Transferir**.
4. Para transferir el contacto a un perfil:
 - a. Haga clic en la ficha **Perfil**.
 - b. Seleccione el perfil al que desea transferir el contacto.
 - c. En el campo **Nota de agente**, escriba una nota sobre el motivo de la transferencia del contacto.

- d. Haga clic en **Transferir**.
5. Para transferir el contacto a una dirección de correo electrónico externa:
 - a. Haga clic en la ficha **Externo**.
 - b. Complete los detalles del correo electrónico externo.
 - c. Haga clic en **Transferir**.

Cierre de un contacto de redes sociales

Antes de empezar

- Acepte y responde a un contacto de SN.

Acerca de esta tarea

Cierre un contacto de redes sociales después de responderle en la interfaz Social Media Manager. No introduzca un código de motivo de cierre cuando cierra un contacto de SN.

Procedimiento

1. En la ficha de contacto de SN, complete su respuesta al cliente que usa la interfaz de agente SMM.
2. Haga clic en **Cerrar**.

Capítulo 18: Comunicaciones web

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

Contact Center selecciona EWC como solución de chat en web cuando se cumplen los siguientes criterios:

1. Se inició sesión en Agent Desktop.
2. Tiene asignado un perfil para administrar comunicaciones web.
3. Contact Center tiene una licencia de EWC.

En este capítulo se describe cómo llevar a cabo tareas para administrar contactos de comunicaciones web. En este capítulo se describe cómo utilizar las siguientes características de comunicaciones web para comunicarse directamente con los clientes en tiempo real por Internet, mediante el uso de Agent Desktop:

- Aceptar o rechazar un contacto entrante.
- Personalizar el nombre de una ficha.
- Ver y actualizar la información del cliente
- Enviar una respuesta automatizada.
- Insertar una página web.
- Transferir una sesión de chat
- Realizar una sesión de chat en conferencia
- Supervisar un contacto de comunicaciones web (solo agente-supervisor)
- Intervenga un contacto de comunicaciones web (solo agente-supervisor)
- Corroborar si el navegador del cliente aún está conectado.
- Controlar la hora de la acción más reciente del cliente y si el cliente está escribiendo un mensaje en ese momento.
- Responder al cliente (correo electrónico o de voz) si se necesita más información o clarificación.
- Finalizar una sesión de chat.
- Enviar el registro de chat en un mensaje de correo electrónico.

Nota:

El manejo de los contactos de comunicaciones web es idéntico tanto si Contact Center usa el chat de comunicaciones web como si se usa EWC. Para que Agent Desktop maneje los contactos de EWC, los administradores deben habilitar una opción de la utilidad Administración de Contact Center Multimedia (CCMM).

Aceptar contacto de comunicaciones web

Antes de empezar

- Asegúrese de tener su estado establecido en Listo.
- Asegúrese de tener asignado un perfil para administrar comunicaciones web.

Acerca de esta tarea

Acepte un contacto de comunicaciones web para comunicarse de manera privada en tiempo real por Internet. Un agente y un cliente pueden utilizar el componente de conversación de texto de Agent Desktop para llevar a cabo una conversación bidireccional intercambiando mensajes.

El cliente solicita una sesión de conversación haciendo clic en el icono **Conversación de texto** 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 conversación. Se coloca al cliente en espera en la Web o en un tratamiento similar en Contact Center mientras espera que un agente acepte su solicitud de conversación.

El cuadro Conversación de texto muestra un registro completo de la conversación, además de todas las direcciones URL que se mostraron en vista previa o se insertaron para el cliente. Cada mensaje de conversación puede contener hasta 4045 caracteres.

Agent Desktop puede configurarse para que otorgue alertas visuales y de sonido cada vez que se presenta un contacto. Estas funciones las configura un administrador mediante la herramienta Administrador de Contact Center Multimedia.

Después de aceptar el contacto, podrá ver detalles de cliente y el historial de todas las interacciones pasadas con Contact Center en el panel izquierdo, por ejemplo, el último mensaje enviado por el cliente, si el navegador del cliente permanece conectado a la sesión y si el cliente está actualmente escribiendo un mensaje.

Importante:

Si Agent Desktop usa la solución de chat de EWC, cuando se muestra el historial de contactos de EWC, verá el historial de la sesión de chat, incluidos los mensajes privados enviados por los supervisores. Si Agent Desktop usa la solución de chat de comunicaciones web, solo puede ver el historial de la sesión de chat, no los mensajes privados enviados por los supervisores.

El panel derecho de Agent Desktop muestra las herramientas que se utilizan para comunicaciones web:

- Enviar el mensaje: Agregue los comentarios del cuadro **Conversación** en el marco de **Conversación**.
- Insertar la URL: Envíe la dirección URL seleccionada al navegador del cliente.
- Agregar la frase automática seleccionada: Agregue la frase automática seleccionada al marco de **Conversación**.
- Seleccionar la alineación del texto: Cambie la alineación del texto de izquierda a derecha o viceversa.
- Registro de conversación de correo electrónico: Seleccione esta casilla de verificación para enviar una copia del registro de conversación al cliente por correo electrónico.

Procedimiento

En el elemento de trabajo, seleccione **Aceptar**.

*** Nota:**

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

Personalizar nombre de ficha

Acerca de esta tarea

Si tiene varios contactos de comunicaciones web, puede personalizar el nombre de la ficha para identificar el contacto recibido.

Procedimiento

1. En el panel derecho de Agent Desktop, haga doble clic en la ficha requerida.
2. Escriba el <nombre de contacto>.

Definiciones variables

Nombre	Descripción
<contact name>	Palabra clave que usa para identificar a un cliente. Por ejemplo, el primer nombre o apellido.

Rechazar contacto de comunicaciones web

Acerca de esta tarea

Decline un contacto de comunicaciones web cuando no esté disponible para conversar con un cliente y quiera regresar el contacto a la cola.

Procedimiento

Seleccione **Rechazar** en el elemento de trabajo.

El contacto regresa a la cola y se coloca en espera en la Web. El estado cambia a No listo.

*** Nota:**

Si dos o más contactos de comunicaciones web se presentan de forma simultánea al agente en Agent Desktop y se rechaza un contacto de comunicaciones web, todos los contactos se rechazan.

Enviar mensaje de conversación

Acerca de esta tarea

Envíe un mensaje de conversación 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**.

Su nombre o etiqueta de agente aparece en el marco de **Conversación**, seguido por su mensaje.

Si los administradores configuran la etiqueta Nombre descriptivo, su alias aparecerá al comienzo del mensaje.

Agregar una frase automática a un mensaje de conversación

Acerca de esta tarea

Agregue una frase automática a un mensaje de conversación cuando desee seleccionar una frase comúnmente utilizada de una lista configurada.

Procedimiento

1. Seleccione el icono de **Agregar la frase automática seleccionada**.
2. Seleccione la frase automática a utilizar de la lista.

La frase automática se agrega al cuadro de texto **Conversación**. Cuando el mensaje de conversación se completa y se guarda, la frase automática se agrega al cuadro **Conversación** y al registro Conversación de texto.

Insertar página web en el navegador de un cliente

Acerca de esta tarea

Inserte una página web en el navegador de un cliente, si considera que dicha página web puede contribuir con el contacto. Utilice la función Insertar página para insertar una página web. El cliente también puede insertar una página web en su navegador.

La función Insertar página tiene las siguientes limitaciones:

- Algunas páginas web pueden presentar diferencias cuando se insertan en otro navegador. Por ejemplo, si usted inserta páginas web que pueden personalizarse para visualizar el clima o las noticias, cada persona verá su propia versión de la página.

- Las páginas dinámicas que se personalizan mediante el uso de cookies pueden verse de distintas formas, ya que el agente y el cliente tienen cookies independientes. Las cookies nunca se comparten entre el agente y el cliente.
- Las páginas con marcos no pueden insertarse en forma completa. Se inserta la URL que define el conjunto de marcos, pero no se insertan las URL individuales de cada marco.
- Si después de insertar la página, el agente o el cliente sigue un enlace a otra página, la otra persona no verá ese cambio.
- Si usted y el cliente hacen clic en el icono **Insertar la página web seleccionada** casi al mismo tiempo, ambos verán el formulario que se insertó al último. Sin embargo, ambas URL aparecerán en el registro de conversación de texto.

Procedimiento

1. Seleccione el icono **Insertar la página web seleccionada**.
2. Escriba la URL que desea enviar.
3. Seleccione la URL para enviar.

O

Seleccione una URL predefinida para enviar.

La página se inserta en el navegador del cliente y la dirección URL se agrega al marco de **Conversación** y al registro de conversación de texto.

Realizar una transferencia de comunicaciones web a un perfil

Acerca de esta tarea

Puede transferir un contacto de comunicaciones web (WC) a un perfil, si su administrador lo permite.

El agente que responde al contacto transferido ve todos los mensajes que envió anteriormente el cliente y el agente anterior. El agente también puede ver los detalles de transferencia, como:

- El agente que transfirió el contacto
- El perfil desde el cual se transfirió el contacto
- El perfil desde el cual se transfirió el contacto
- El motivo de la transferencia (en caso de que el agente que transfirió el contacto brinde un motivo)

Importante:

No puede transferir un contacto a un perfil que no tenga agentes activos.

Procedimiento

1. Haga clic en **Consultar/transferir**.
2. En el panel izquierdo, debajo de **Transferir a**, seleccione el perfil de la lista desplegable.

3. De manera opcional, ingrese el motivo de la transferencia en **Motivo de la transferencia**.

El agente que responde al contacto transferido puede ver los detalles de la transferencia, como el motivo de dicha transferencia.

4. Haga clic en **Transferir**.

Agent Desktop actualiza la lista de agentes activos en el perfil seleccionado y pone en cola al contacto en el perfil seleccionado.

Transferir una sesión de chat

Acerca de esta tarea

Transfiera una sesión de chat a otro agente disponible. Puede transferir una sesión de chat sólo una vez.

Procedimiento

1. Haga clic en **Consultar**.
2. En el panel izquierdo, debajo de **Transferir a**, seleccione el perfil de la lista desplegable.
3. Haga clic en el nombre del agente apropiado.
4. Haga clic en **Consultar**.

La ventana de **Conversación** se divide en dos. En la ventana de **Consultar chat de texto**, puede informar al agente sobre el motivo de la transferencia.

 **Nota:**

La conversación entre el agente y el cliente es visible para el agente consultado.

5. Haga clic en **Completar transferencia**.

La sesión de chat ahora se transfiere al agente y ya no se activa en Agent Desktop. El estado del agente cambia a Listo.

Invitación a una sesión de chat en conferencia

Acerca de esta tarea

Invite a sesión de chat a otro agente disponible. Usted puede invitar a sólo un agente a la sesión de chat.

Procedimiento

1. Haga clic en **Consultar**.
2. En el panel izquierdo, debajo de **Transferir a**, seleccione el perfil de la lista desplegable.

3. Haga clic en el nombre del agente apropiado.
4. Haga clic en **Consultar**.

La ventana de **Conversación** se divide en dos. En la ventana **Consultar chat de texto**, puede informar al agente el motivo de la conferencia.

*** Nota:**

La conversación entre el agente y el cliente es visible para el agente consultado.

5. Haga clic en **Completar conferencia**.

La ventana **Consultar chat de texto** se cierra y vuelve a aparecer la ventana **Conversación** original. Cuando el agente que se agregó a la conferencia comienza a escribir, todos los participantes pueden verlo.

*** Nota:**

En Agent Desktop, para el agente que inició la conferencia, el botón **Consultar** no está visible durante el contacto de comunicaciones web. El agente no puede iniciar otra consulta durante este período.

6. Si desea abandonar la conferencia, haga clic en **Cerrar**.

En la ventana **Conversación** aparece un mensaje que indica cuándo un participante abandona la conferencia.

Supervisar contacto de comunicaciones web

Antes de empezar

- Asegúrese de haber iniciado sesión en Agent Desktop.
- Asegúrese de tener privilegios de supervisor/agente.

Acerca de esta tarea

Un supervisor/agente puede supervisar un contacto de comunicaciones web de agente-cliente. Cuando el supervisor/agente comienza a observar un contacto de comunicaciones web, el agente recibe una notificación con respecto a que el supervisor/agente está observando el contacto. El agente puede continuar la conversación sin ninguna interferencia por parte del supervisor/agente. El cliente no recibe ninguna notificación y no sabe que un supervisor/agente está observando el contacto.

Si Agent Desktop usa la solución de chat de EWC, de manera predeterminada, tanto el cliente como el agente saben que hay un supervisor/agente supervisando el contacto.

*** Nota:**

Debe iniciar sesión en Agent Desktop para supervisar el contacto de comunicaciones web.

Cuando observa un contacto, solo el agente que ya está interactuando con el contacto puede configurar un código de actividad para dicho contacto.

Procedimiento

1. En el menú de la barra superior de Agent Desktop, haga clic en **Supervisar**.

Agent Desktop muestra la ventana **Supervisión del supervisor**.

2. En **Filtro**, seleccione el **Elemento** como **Tipo de contacto** con el **Valor** como **Comunicaciones web**.

En la lista **Contactos**, la bandera roja indica los contactos cuyos valores intrínsecos superan el umbral definido por el administrador en la herramienta Administración de CCMM.

3. Haga clic en el contacto para ver los intrínsecos de ese contacto.

Los intrínsecos se asignan con prioridad del 1 al 5. Los agentes que superan los límites de umbral para intrínsecos de alta prioridad aparecen en las posiciones más altas de la **Lista de contactos**.

*** Nota:**

Los administradores deben configurar prioridades intrínsecas en la herramienta de Administración de CCMM.

4. Seleccione un contacto de comunicaciones web y haga clic en **Supervisar**.

Agent Desktop muestra la ventana **Chat de texto del cliente**.

*** Nota:**

Al usar la función Supervisar, no podrá participar en el contacto de comunicaciones web. Use la función de intervención para participar en el contacto de comunicaciones web. Consulte [Intervenir un contacto de comunicaciones web](#) en la página 157.

5. Si Agent Desktop usa la solución de chat de EWC, puede enviar mensajes privados al agente escribiéndolos en la ventana **Chat de texto del cliente**.

A través de los mensajes privados, puede chatear con un agente sin que el cliente vea los mensajes destinados al agente.

La solución de chat de comunicaciones web no admite los mensajes privados.

6. Haga clic en **Cerrar** cuando haya terminado de supervisar el contacto de comunicaciones web.

Intervenir un contacto de comunicaciones web

Antes de empezar

- Asegúrese de tener privilegios de supervisor/agente.
- Asegúrese de que está supervisando un contacto de comunicaciones web entre un agente y un cliente.

Acerca de esta tarea

Un supervisor/agente puede participar en un contacto de comunicaciones web de agente-cliente.

Puede intervenir un contacto de comunicaciones web solo después de haber supervisado ese contacto de comunicaciones web.

Cuando interviene un contacto, solo el agente que ya está interactuando con el contacto puede configurar un código de actividad para dicho contacto.

Si el centro de contacto usa Enterprise Web Chat (EWC) y usted interviene en un chat donde un agente mantiene una conferencia con otro agente, se transforma en uno de los agentes pasivos del contacto de comunicaciones web. Esto significa que el propietario del contacto de comunicaciones web no cambia después de que un supervisor interviene y usted puede desconectarse del chat sin cierre inmediato de contactos para los agentes y el cliente. Consulte al administrador para saber si en su centro de contactos se usa EWC.

Procedimiento

1. En la ventana **Supervisión del supervisor**, haga clic en **Intervenir**, para intervenir un contacto de comunicaciones web que esté supervisando.

*** Nota:**

El botón **Intervenir** para un agente se habilita solo después de que se haya supervisado el contacto de comunicaciones web del agente. Para supervisar un contacto de comunicaciones web, vea [Supervisar contacto de comunicaciones web](#) en la página 156.

Agent Desktop muestra la ventana **Conversación de texto del cliente**.

2. En el cuadro de **texto**, escriba su mensaje para el cliente.
3. Haga clic en **Enviar**.

Su nombre o etiqueta de agente aparece antes de su mensaje en el marco de **conversación**.

4. Haga clic en **Cerrar** cuando la conversación se haya completado.

El contacto de comunicaciones web de agente-cliente continúa hasta que todos los agentes o los supervisores/agentes hayan salido del contacto de comunicaciones web o el cliente salga del contacto de comunicaciones web.

Finalizar sesión de chat de texto

Acerca de esta tarea

Finalice la sesión de chat de texto cuando el contacto se haya completado. Se guarda el historial del chat de texto automáticamente y se puede imprimir.

*** Nota:**

Si Agent Desktop utiliza la solución de chat EWC, una vez que haga clic en **Cerrar**, es posible volver al chat haciendo clic en **Cancelar** en el panel **Cerrar detalles del contacto**.

Procedimiento

1. Seleccione **Cerrar**.
2. En el cuadro **Notas**, agregue información adicional sobre el contacto.
3. Si se requieren motivos de cierre, seleccione uno de los códigos configurados para **Motivo cierre** que mejor describa la razón por la que abandona la sesión de chat de texto.

4. Seleccione **Cerrar**.
5. Repita del paso 1 al paso 4 para cerrar cada contacto adicional de comunicaciones web.

Enviar el registro de conversación en un mensaje de correo electrónico

Acerca de esta tarea

Si Contact Center tiene licencias para correo electrónico, puede enviar al cliente una copia del texto completo del registro de conversación de texto al cliente por correo electrónico. Si el administrador configuró Contact Center para que envíe automáticamente por correo electrónico los registros de chat a los clientes, no puede enviar manualmente este registro al cliente.

Procedimiento

Debajo de la ventana **Conversación**, seleccione el icono de **sobre** o la casilla de verificación de al lado, para enviar el registro de conversación al cliente.

Capítulo 19: Mensajería instantánea

Utilice la ventana **Mensaje instantáneo (MI)** de Avaya Agent Desktop para comunicarse con clientes, a través de Internet en tiempo real. Puede utilizar la ventana **Mensaje instantáneo** para llevar a cabo las siguientes tareas:

- Aceptar un mensaje instantáneo.
- Rechazar un mensaje instantáneo.
- Enviar un mensaje instantáneo.
- Usar una frase automática.
- Usar páginas web sugeridas.
- Revisar la ortografía de un mensaje instantáneo.
- Ver el personal que usa Presencia de contactos.
- Agregar o borrar un contacto de Presencia de contactos.
- Enviar un mensaje instantáneo usando Presencia de contactos
- Consultar un mensaje instantáneo.
- Comunicarse por mensaje instantáneo en conferencia.
- Transferir un mensaje instantáneo.
- Finalizar un mensaje instantáneo.

Para realizar cualquier tarea con un agente, seleccione un agente en su lista de contactos, en la ficha **Mis contactos**, o bien un agente de un grupo de Expertos MI, en la ficha **Contactos CC**.

Cuando solicita una Consulta, una Conferencia o una Transferencia con otro agente, el texto que escribe aparece en otra ventana de conversación que el cliente no puede ver. Durante la solicitud, puede cambiar a Consultar o a Transferir a llamada en conferencia o puede Cerrar la solicitud. Cuando el otro agente acepta una solicitud de Conferencia o Transferencia, la conversación se reanuda en la ventana **Conversación** de Agent Desktop.

Mediante el uso de Presencia de contactos, puede ver el personal en su totalidad o por subconjuntos en Contact Center, según su estado actual (por ejemplo, Disponible, Ocupado, En línea, No molestar, Inactivo, Desconectado o Ausente). La información sobre presencia es suministrada por el servidor de Presence Services, Microsoft Lync o Microsoft Skype for Business.

Nota:

El estado Ocupado está disponible solo cuando se utiliza el servidor de mensajería instantánea de Microsoft. El estado en línea está disponible solo cuando utiliza Presence Services.

Requisitos previos para mensajería instantánea

- Asegúrese de que Contact Center es compatible con SIP.
- Asegúrese de que usted y el cliente usan navegadores web que funcionan con JavaScript y marcos.

 **Nota:**

No es compatible con micronavegadores o dispositivos portátiles.

Aceptar mensaje instantáneo

Antes de empezar

- Asegúrese de trabajar con el servidor de Presence Services, Microsoft Lync o Microsoft Skype for Business en Contact Center.
- Asegúrese de tener su estado establecido en Listo.
- Asegúrese de tener asignado un perfil para administrar mensajes instantáneos.

Acerca de esta tarea

Acepte una solicitud de mensaje instantáneo para poder comunicarse con un cliente. Cuando se le envía un contacto de mensaje instantáneo, este aparece en la barra de herramientas **Telefonía**. Los botones **Aceptar** y **Rechazar** destellan.

 **Nota:**

Cuando se trabaja con una Clase de presentación de llamada forzada, Agent Desktop acepta contactos automáticamente, excepto en caso de contactos de mensaje instantáneo (MI). Siempre debe aceptar manualmente los tipos de contacto de MI.

Procedimiento

En el nuevo elemento de trabajo MI, haga clic en **Aceptar**.

El panel superior de Agent Desktop muestra los detalles del cliente y el historial de todas las interacciones anteriores entre el cliente y el Contact Center. El panel inferior muestra la ventana de texto y las herramientas disponibles para los mensajes instantáneos.

Rechazar mensaje instantáneo

Acerca de esta tarea

Rechace una solicitud de mensaje instantáneo si no puede atenderla.

Procedimiento

Seleccione **Rechazar** en el elemento de trabajo.

El contacto regresa a la cola y su estado cambia a No listo.

Envío de mensajes instantáneos

Acerca de esta tarea

Envíe una respuesta a un mensaje instantáneo que aceptó de un cliente.

Procedimiento

1. En el cuadro de texto, escriba su mensaje para el cliente.
2. Revise los mensajes antes de enviarlos usando las barras de desplazamiento, si es necesario.
3. Haga clic en **Enviar**.

Su nombre o etiqueta de agente aparece antes de su mensaje en el marco de **conversación**.

Usar frase automática

Acerca de esta tarea

Utilice una frase automática para agregar un texto que se utiliza comúnmente a un mensaje instantáneo. El administrador define las frases automáticas mediante el Administrador Contact Center Multimedia.

Procedimiento

1. En la ventana **Conversación**, haga clic en **Sugerir frase**.
2. Haga clic en la lista en la frase automática que utilizará.

La frase automática se agrega a la ventana de vista previa Conversación.

3. Modifique el texto en caso de ser necesario.
4. Haga clic en **Enviar**.

Usar páginas web sugeridas

Acerca de esta tarea

Utilice una página web sugerida para agregar una dirección URL de una página web de uso frecuente a un mensaje instantáneo. El administrador define las páginas web sugeridas mediante el Administrador de Contact Center Multimedia.

Procedimiento

1. En la ventana **Conversación**, haga clic en **Sugerir página web**.
2. Haga clic en la página web que desea utilizar de la lista.

La página web se agrega a la ventana de vista previa de **Conversación**.

3. Haga clic en **Enviar**.

Usar el corrector ortográfico en un mensaje instantáneo

Acerca de esta tarea

Utilice el corrector ortográfico para revisar la ortografía antes de enviar un mensaje instantáneo.

Procedimiento

1. En la ventana **Conversación**, haga clic en el icono **Corrector ortográfico**.
2. Si el corrector ortográfico destaca una palabra no incluida en el diccionario, realice uno de los siguientes pasos:
 - Haga clic en **Omitir** para mantener la ortografía original de la palabra.
 - Haga clic en **Omitir todo** para mantener la ortografía original de esa palabra en todas sus ocurrencias.
 - Haga clic en **Agregar** para añadir la palabra seleccionada al diccionario.
 - Haga clic en **Reemplazar** para reemplazar la palabra por el texto sugerido.
 - Haga clic en **Reemplazar todo** para reemplazar todas las ocurrencias de la palabra por el texto sugerido.
 - Haga clic en **Opciones** para configurar ciertas opciones del corrector ortográfico, como por ejemplo, omitir palabras con dígitos o palabras en mayúsculas.
 - Haga clic en **Cancelar** para finalizar el corrector ortográfico.
3. Cuando la corrección ortográfica finaliza, haga clic en **Enviar**.

Ver personal mediante Presencia de contactos

Acerca de esta tarea

Vea al personal en Contact Center mediante Presencia de contactos. Puede ver el personal en su totalidad o por subconjuntos en Contact Center, según su estado actual (por ejemplo, Disponible, Ocupado, No molestar, Inactivo, Desconectado o Ausente).

El control de la presencia de contactos tiene dos fichas: **Mis contactos** y **Contactos CC**.

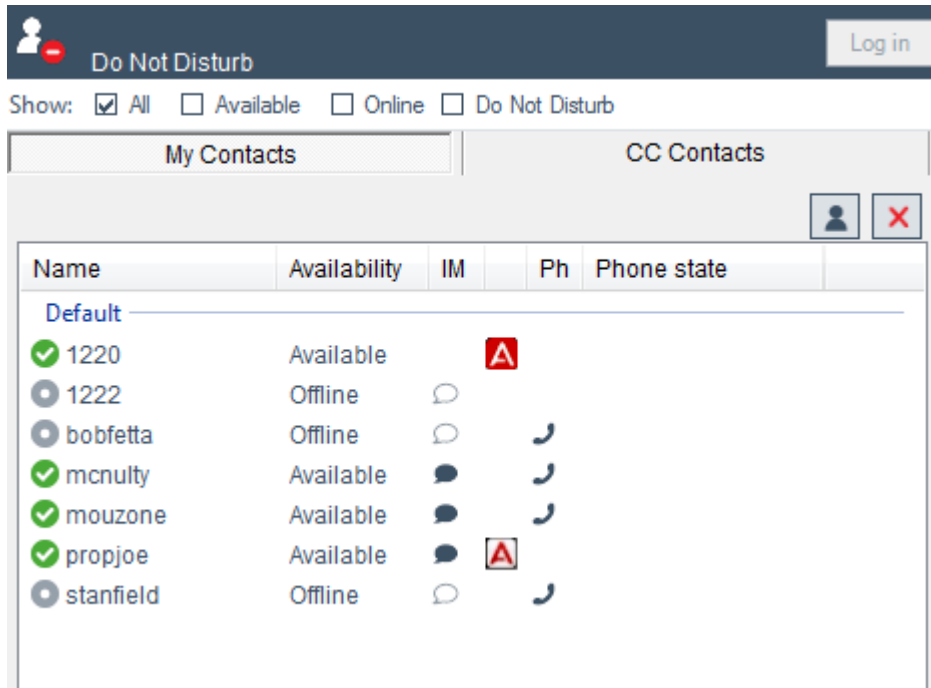


Figura 7: Ejemplo de la ficha Mis contactos

La ficha **Mis contactos** indica los contactos que configure en Presence Services, Microsoft Lync o Microsoft Skype for Business. En la ficha **Contactos CC** se indican los grupos de Expertos MI que configura un administrador de sitio. Mediante Presencia de contactos, se puede:

- Agregar un contacto nuevo (Presence Services solamente).
- Borrar un contacto existente (Presence Services solamente).
- Enviar un mensaje instantáneo.
- Transferir un mensaje instantáneo.
- Consultar un mensaje instantáneo.
- Comunicarse por mensaje instantáneo en conferencia.

Si utiliza el servidor de Presence Services, la presencia de contactos ofrece una funcionalidad adicional, como hacer clic para chat y hacer clic en llamada. Con estas funciones, puede hacer clic en los iconos respectivos para realizar una llamada o enviar un mensaje instantáneo a un agente de manera inmediata. Si un contacto de la lista usa un cliente Presencia/MI (mensajería instantánea) que publica el estado del teléfono, también podrá ver el estado del teléfono del agente, ya sea en Colgado, Descolgado o En una llamada. Sin embargo, no todos los software de clientes admitidos publican el estado del teléfono. El estado del teléfono del agente se actualiza sólo cuando el estado del agente cambia. Por ejemplo, si el estado de un agente es “En una llamada”, cambia a “Colgado” únicamente después de que el estado del agente pasó a “Disponible”.

*** Nota:**







Agent Desktop no publica el estado telefónico de los agentes. En determinadas situaciones, donde está utilizando Agent Desktop y un teléfono de escritorio, el teléfono de escritorio publica el estado del teléfono.

Puede ver información adicional sobre otros agentes, si el agente está utilizando Avaya Agent Desktop. Al pasar el mouse por el nombre del agente, se muestra información sobre herramientas con datos adicionales del agente; por ejemplo, tipo de contacto que el agente

está administrando, si el agente está habilitado para multimedia y el estado del agente (Listo o No listo).

La siguiente tabla muestra los iconos de la ficha Mis contactos.

Tabla 9: Controles de Presencia de contactos

Control	Función
	Agregar contacto
	Borrar contacto
	Haga clic para chat El icono negro indica que puede contactarse con el agente a través de la Mensajería instantánea. El icono blanco indica que no puede contactarse con el agente a través de la Mensajería instantánea. Si pasa el mouse sobre el icono, aparece una sugerencia sobre la herramienta que contiene la dirección de Mensajería instantánea del agente.
	Agente Indica que el agente utiliza Avaya Agent Desktop.
	Haga clic para llamar El icono negro indica que puede comunicarse con el agente mediante una llamada de voz. El icono blanco indica que no puede comunicarse con el agente mediante una llamada de voz. Al pasar el mouse por el icono, aparecerá un cuadro de información sobre herramientas que contiene el número de teléfono del agente.
	Punto de ruta Indica un punto de ruta y también que este está en línea.

Un administrador de sitio puede configurar grupos de Expertos MI predeterminados para cargarlos automáticamente después de que usted inicia sesión en Agent Desktop. El nombre de los grupos de Expertos MI predeterminados comienza con un guión bajo (_), por ejemplo, _cargaautom. Otros grupos de Expertos MI relacionados con palabras clave o perfiles aparecen después de que usted acepta un contacto entrante o cuando hace clic en una palabra clave resaltada en el texto de una conversación de chat. Los grupos de Expertos MI predeterminados aparecen primeros en la lista de grupos.

*** Nota:**

El nombre del grupo de Expertos MI, junto con las palabras clave asociadas con el grupo, también se resalta en el texto de una conversación de chat en Agent Desktop.

Después de confirmar que el contacto está disponible mediante Presencia de contactos, usted podrá enviar, consultar o transferir un mensaje instantáneo o bien comunicarse por mensaje instantáneo en conferencia.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Presencia de contactos**.
2. Para ver los contactos, haga clic en la ficha **Mis contactos**.
3. Para ver los grupos de Expertos MI, haga clic en la ficha **Contactos CC**.

Contacto con expertos a través de Presencia de los contactos

Acerca de esta tarea

Puede usar Avaya Aura® Presence Services, Microsoft Lync o Microsoft Skype for Business para contactar a expertos y solicitar asistencia para responder contactos de clientes.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Presencia de contactos**.
2. Haga clic en la ficha **Contactos CC**.
3. Para ver todos los grupos expertos de MI que los administradores configuraron, haga clic en el botón **Palabras clave**.

El sistema muestra la ventana **Grupos y palabras clave**.

O bien

Escriba la primera letra del grupo experto de MI en el campo **Palabras clave**. El sistema muestra todas las coincidencias. Puede agregar más letras para detallar la búsqueda y la lista se desplaza al nombre correspondiente o la coincidencia más próxima. Seleccione el grupo experto de MI que desea agregar a la ficha **Contactos CC** y haga clic en **Ir**.

4. Seleccione el grupo experto de MI que desea agregar a la ficha **Contactos CC**.

O bien

Seleccione **Marcar/desmarcar todo** para agregar o borrar todos los grupos expertos de MI de la ficha **Contactos CC**.

Nota:

El sistema muestra los grupos Siempre activados incluso si borra todos los grupos expertos de MI desde la ficha **Contactos CC**.

5. Haga clic en **Aplicar**.
6. Para ver únicamente los grupos Siempre activados, haga clic en el botón **Restablecer** de la ficha **Contactos CC**.

Agregar un contacto nuevo en Presencia de contactos

Acerca de esta tarea

Si utiliza un servidor Avaya Aura® Presence Services, puede agregar un contacto a la lista Mis contactos.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Presencia de contactos**.
2. Haga clic en la ficha **Mis contactos**.

- Para agregar un nuevo contacto, haga clic en el icono **Agregar contacto**.

Puede agregar contactos solo si los contactos MI de su Lista de contactos están por debajo del valor del umbral máximo de contactos MI configurados por los administradores. El sistema deshabilita el icono **Agregar contacto** si ha llegado al umbral.

El sistema muestra la ventana **Agregar un contacto**.

- En el campo **ID**, escriba el nombre de usuario de la cuenta de agente que se creó en System Manager.
- En el cuadro combinado **Grupo**, seleccione un nombre de grupo existente para agregar el contacto nuevo a un grupo existente en la ficha **Mis contactos**.

O bien

Introduzca un nuevo grupo en el cuadro combinado **Grupo** para crear un nuevo grupo en la ficha **Mis contactos** y agregar el nuevo contacto a ese nuevo grupo.

 **Nota:**

Deje en blanco el campo **Grupo** para agregar el contacto nuevo al grupo predeterminado.

- Haga clic en **Agregar**.

Borrar un contacto de Presencia de contactos

Acerca de esta tarea

Si utiliza el servidor Presence Services, puede borrar un contacto de la lista Mis contactos.

Procedimiento

- En Agent Desktop, haga clic en **Presencia de contactos**.
- Haga clic en la ficha **Mis contactos**.
- Haga clic en el contacto apropiado de la lista Mis contactos.
- Haga clic en el icono **Eliminar contacto** para eliminar un contacto.

Enviar un mensaje instantáneo con Presencia de contactos

Acerca de esta tarea

Envíe un mensaje instantáneo a una persona después de confirmar que la persona está disponible mediante Presencia de contactos.

Procedimiento

- En Agent Desktop, haga clic en **Presencia de contactos**.

2. Para enviar un mensaje a un agente de su lista, haga clic en ficha **Mis contactos**.
O bien
Para enviar un mensaje a un agente de un grupo de Expertos MI, haga clic en la ficha **Contactos CC**.
3. Seleccione el nombre de la persona a la que desea enviar el mensaje instantáneo, después de confirmar su disponibilidad.
4. Seleccione el icono **Hacer clic para hablar** o haga clic con el botón secundario en el nombre de la persona. A continuación, seleccione **Enviar un mensaje instantáneo**.
Aparece una nueva ventana **Conversación**.
5. En el cuadro de texto, escriba su mensaje para el agente.
6. Haga clic en **Enviar**.
Su nombre o etiqueta de agente aparece antes de su mensaje en el marco de **conversación**.

Transferir un mensaje instantáneo mediante Presencia de contactos

Acerca de esta tarea

Transfiera un mensaje instantáneo a otra persona después de confirmar que la persona está disponible mediante Presencia de contactos.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Presencia de contactos**.
2. Para transferir un mensaje a un agente de la lista, haga clic en la ficha **Mis contactos**.
O bien
Para transferir un mensaje a un agente de un grupo de Expertos MI, haga clic en la ficha **Contactos CC**.
3. Seleccione el nombre de la persona a la que desea enviar el mensaje instantáneo, después de confirmar su disponibilidad.
4. Haga clic con el botón secundario en el nombre de la persona y seleccione **Transferir**.
La persona a la que desea transferir el mensaje instantáneo debe hacer clic en **Aceptar**. Aparece el texto de mensaje instantáneo actual en la ventana de **conversación** de esa persona.
5. Haga clic en **Completar transferencia**.
El mensaje instantáneo se transfiere a la persona y ya no se activa en Agent Desktop.

Consultar un mensaje instantáneo usando Presencia de contactos

Acerca de esta tarea

Consulte a otra persona sobre un mensaje instantáneo después de confirmar que la persona está disponible mediante Presencia de contactos.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Presencia de contactos**.
2. Para consultar a un agente de su lista de contactos, haga clic en la ficha **Mis contactos**.
O bien
Para consultar a un agente de un grupo de Expertos MI, haga clic en la ficha **Contactos CC**.
3. Seleccione el nombre de la persona a la que desea enviar el mensaje instantáneo, después de confirmar su disponibilidad.
4. Haga clic con el botón secundario en el nombre de la persona y seleccione **Consultar**.
La persona a la que desea consultar debe hacer clic en **Aceptar**. Aparece el texto de mensaje instantáneo actual en la ventana de **conversación** de esa persona.
5. Cuando termine la consulta, haga clic en **Cerrar**.

Comunicación en conferencia por mensaje instantáneo mediante el uso de Presencia de contactos

Acerca de esta tarea

Comuníquese por mensaje instantáneo en conferencia con otra persona después de confirmar que dicha persona está disponible mediante Presencia de contactos.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Presencia de contactos**.
2. Para comunicarse en conferencia con un agente de su lista de contactos, haga clic en la ficha **Mis contactos**.
O bien
Para comunicarse en conferencia con un agente de un grupo de Expertos MI, haga clic en la ficha **Contactos CC**.
3. Determine la persona con quien desea entablar una conferencia y confirme que esté disponible.
4. Haga clic con el botón secundario en el nombre de la persona y seleccione **Conferencia**.

Aparece una nueva ventana **Conversación**.

5. Haga clic en **Completar conferencia**.

La nueva ventana **Conversación** se cierra y la ventana original **Conversación** reaparece. Cuando la persona que ha agregado a la conferencia comienza a escribir, la lista de participantes que está arriba del texto muestra información actualizada del contacto a todos los participantes de la conferencia.

6. Para abandonar la conferencia, seleccione **Cerrar**.

En la ventana **Conversación**, aparece un mensaje en azul para indicar cuándo un participante abandona la conferencia. El abandono de la conferencia se agrega como una acción en el historial de contacto.

Transferir un mensaje instantáneo mediante el control de elementos de trabajo

Acerca de esta tarea

Transfiera un mensaje instantáneo a otro agente disponible mediante el control de elementos de trabajo.

Procedimiento

1. En el elemento de trabajo, haga clic en el control **Transferir**.
2. Seleccione el nombre de la persona a la que desea enviar el mensaje instantáneo, después de confirmar su disponibilidad.
3. Haga clic con el botón secundario en el nombre de la persona y seleccione **Transferir**.

La persona a la que desea transferir el mensaje instantáneo debe hacer clic en **Aceptar**. Aparece el texto de mensaje instantáneo actual en la ventana de **conversación** de esa persona.

4. Haga clic en **Completar transferencia**.

El mensaje instantáneo se transfiere a la persona y ya no se activa en Agent Desktop. El estado del agente cambia a Listo.

Consultar un mensaje instantáneo mediante el control de elementos de trabajo

Acerca de esta tarea

Consulte un mensaje instantáneo con otra persona disponible mediante el control de elementos de trabajo.

Procedimiento

1. En el elemento de trabajo, haga clic en el control **Conferencia**.

2. Seleccione el nombre de la persona a la que desea enviar el mensaje instantáneo, después de confirmar su disponibilidad.
3. Haga clic con el botón secundario en el nombre de la persona y seleccione **Consultar**.
La persona a la que desea consultar debe hacer clic en **Aceptar**. Aparece el texto de mensaje instantáneo actual en la ventana de **conversación** de esa persona.
4. Cuando termine la conversación, haga clic en **Cerrar**.

Comunicación en conferencia por mensaje instantáneo mediante el uso del control de unidades de trabajo

Acerca de esta tarea

Comuníquese con otro agente disponible por mensaje instantáneo en conferencia mediante el control de elementos de trabajo.

Procedimiento

1. En el elemento de trabajo, haga clic en el control **Conferencia**.
2. Seleccione el nombre de la persona a la que desea enviar el mensaje instantáneo, después de confirmar su disponibilidad.
3. Haga clic con el botón secundario en el nombre de la persona y seleccione **Conferencia**.
Aparece una nueva ventana **Conversación**.
4. Haga clic en **Completar conferencia**.

La nueva ventana **Conversación** se cierra y la ventana original **Conversación** reaparece. Cuando la persona que ha agregado a la conferencia comienza a escribir, la lista de participantes que está arriba del texto muestra información actualizada del contacto a todos los participantes de la conferencia.

5. Si desea abandonar la conferencia, seleccione **Cerrar**.

En la ventana **Conversación**, aparece un mensaje en azul para indicar cuándo un participante abandona la conferencia. El abandono de la conferencia se agrega como una acción en el historial de contacto.

Finalizar mensaje instantáneo

Acerca de esta tarea

Finalice un mensaje instantáneo cuando el contacto se haya completado.

Procedimiento

Haga clic en **Cerrar**.

Capítulo 20: Mensajería instantánea punto a punto

En esta sección se describe cómo manejar la mensajería instantánea (MI) punto a punto mediante Avaya Agent Desktop. Un agente puede intercambiar MI punto a punto con otros agentes del centro de contactos.

Puede utilizar la ventana Mensaje instantáneo de Avaya Agent Desktop para llevar a cabo las siguientes tareas punto a punto:

- Enviar un mensaje instantáneo.
- Responder un mensaje instantáneo.
- Usar una frase automática.
- Usar páginas web sugeridas.
- Revisar la ortografía de un mensaje instantáneo.
- Ver el personal que usa Presencia de contactos.
- Agregar un contacto desde Presencia de contactos.
- Eliminar un contacto de Presencia de contactos.
- Enviar un mensaje instantáneo usando Presencia de contactos.
- Finalizar un mensaje instantáneo.

Para realizar cualquier tarea con un agente, seleccione un agente en su lista de contactos, en la ficha **Mis contactos**, o bien un agente de un grupo de Expertos MI, en la ficha **Contactos CC**.

Mediante el uso de Presencia de contactos, puede ver el personal en su totalidad o por subconjuntos en Contact Center, según su estado actual (por ejemplo, Disponible, Ocupado, En línea, No molestar, Inactivo, Desconectado o Ausente). La información sobre presencia es suministrada por el servidor de Presence Services, Microsoft Lync o Microsoft Skype for Business. El estado Ocupado está disponible solo cuando se utiliza el servidor de mensajería instantánea de Microsoft. El estado en línea está disponible solo cuando utiliza Presence Services.

Enviar un mensaje instantáneo punto a punto

Acerca de esta tarea

Envíe una respuesta a un mensaje instantáneo que aceptó.

Procedimiento

1. En el cuadro de texto, escriba su mensaje.
2. Revise los mensajes antes de enviarlos usando las barras de desplazamiento, si es necesario.
3. Haga clic en **Enviar**.

Su nombre o etiqueta de agente aparece antes de su mensaje en el marco de conversación.

Responder a un mensaje instantáneo punto a punto

Acerca de esta tarea

Responda a un mensaje instantáneo punto a punto que aceptó.

Procedimiento

1. En el cuadro de texto, escriba su mensaje.
2. Revise los mensajes antes de enviarlos usando las barras de desplazamiento, si es necesario.
3. Haga clic en **Enviar**.

Su nombre o etiqueta de agente aparece antes de su mensaje en el marco de conversación.

Usar frase automática

Acerca de esta tarea

Utilice una frase automática para agregar un texto que se utiliza comúnmente a un mensaje instantáneo. El administrador define las frases automáticas mediante Contact Center Manager Administration.

Procedimiento

1. En la ventana Conversación, seleccione **Frase sugerida**.
2. Haga clic en la lista en la frase automática que utilizará.

La frase automática se agrega a la ventana de vista previa Conversación.

3. Modifique el texto en caso de ser necesario.
4. Haga clic en **Enviar**.

Usar páginas web sugeridas

Acerca de esta tarea

Utilice una página web sugerida para agregar una dirección URL de una página web de uso frecuente a un mensaje instantáneo. El administrador define las páginas web sugeridas mediante el Administrador de Contact Center Multimedia.

Procedimiento

1. En la ventana **Conversación**, haga clic en **Sugerir página web**.
2. Haga clic en la página web que desea utilizar de la lista.
La página web se agrega a la ventana de vista previa de **Conversación**.
3. Haga clic en **Enviar**.

Usar el corrector ortográfico en un mensaje instantáneo

Acerca de esta tarea

Utilice el corrector ortográfico para revisar la ortografía antes de enviar un mensaje instantáneo.

Procedimiento

1. En la ventana **Conversación**, haga clic en el icono **Corrector ortográfico**.
2. Si el corrector ortográfico destaca una palabra no incluida en el diccionario, realice uno de los siguientes pasos:
 - Haga clic en **Omitir** para mantener la ortografía original de la palabra.
 - Haga clic en **Omitir todo** para mantener la ortografía original de esa palabra en todas sus ocurrencias.
 - Haga clic en **Agregar** para añadir la palabra seleccionada al diccionario.
 - Haga clic en **Reemplazar** para reemplazar la palabra por el texto sugerido.
 - Haga clic en **Reemplazar todo** para reemplazar todas las ocurrencias de la palabra por el texto sugerido.
 - Haga clic en **Opciones** para configurar ciertas opciones del corrector ortográfico, como por ejemplo, omitir palabras con dígitos o palabras en mayúsculas.
 - Haga clic en **Cancelar** para finalizar el corrector ortográfico.
3. Cuando la corrección ortográfica finaliza, haga clic en **Enviar**.

Ver personal mediante Presencia de contactos

Acerca de esta tarea

Vea al personal en Contact Center mediante Presencia de contactos. Puede ver el personal en su totalidad o por subconjuntos en Contact Center, según su estado actual (por ejemplo, Disponible, Ocupado, No molestar, Inactivo, Desconectado o Ausente).

El control de la presencia de contactos tiene dos fichas: **Mis contactos** y **Contactos CC**.

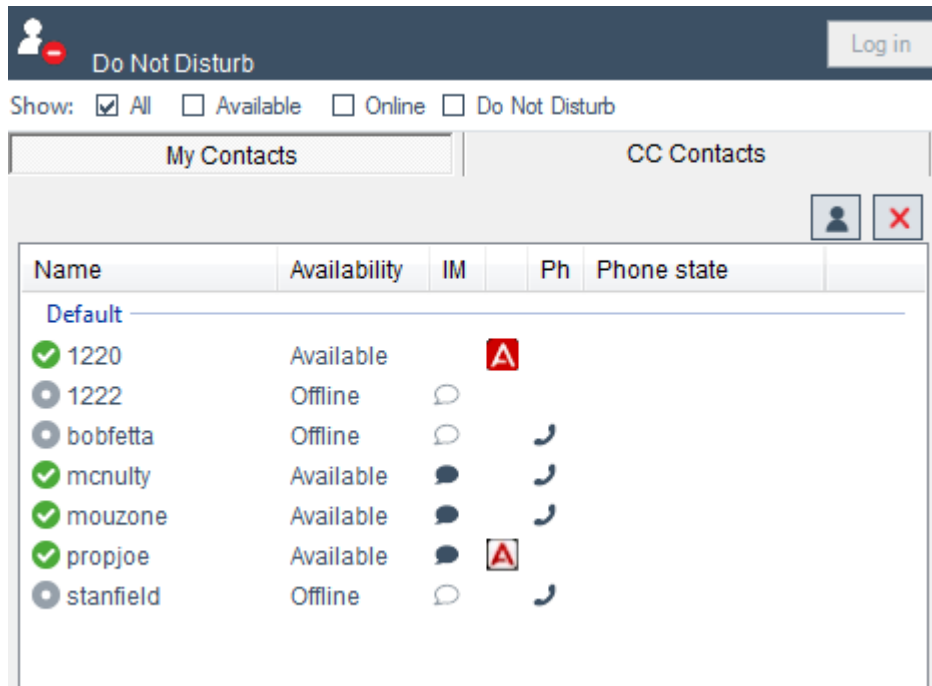


Figura 8: Ejemplo de la ficha Mis contactos

La ficha **Mis contactos** indica los contactos que configure en Presence Services, Microsoft Lync o Microsoft Skype for Business. En la ficha **Contactos CC** se indican los grupos de Expertos MI que configura un administrador de sitio. Mediante Presencia de contactos, se puede:

- Agregar un contacto nuevo (Presence Services solamente).
- Borrar un contacto existente (Presence Services solamente).
- Enviar un mensaje instantáneo.
- Transferir un mensaje instantáneo.
- Consultar un mensaje instantáneo.
- Comunicarse por mensaje instantáneo en conferencia.

Si utiliza el servidor de Presence Services, la presencia de contactos ofrece una funcionalidad adicional, como hacer clic para chat y hacer clic en llamada. Con estas funciones, puede hacer clic en los iconos respectivos para realizar una llamada o enviar un mensaje instantáneo a un agente de manera inmediata. Si un contacto de la lista usa un cliente Presencia/MI (mensajería instantánea) que publica el estado del teléfono, también podrá ver el estado del teléfono del agente, ya sea en Colgado, Descolgado o En una llamada. Sin embargo, no todos los software de clientes admitidos publican el estado del teléfono. El estado del teléfono del agente se actualiza sólo cuando el estado del agente cambia. Por ejemplo, si el estado de un

agente es “En una llamada”, cambia a “Colgado” únicamente después de que el estado del agente pasó a “Disponible”.







*** Nota:**

Agent Desktop no publica el estado telefónico de los agentes. En determinadas situaciones, donde está utilizando Agent Desktop y un teléfono de escritorio, el teléfono de escritorio publica el estado del teléfono.

Puede ver información adicional sobre otros agentes, si el agente está utilizando Avaya Agent Desktop. Al pasar el mouse por el nombre del agente, se muestra información sobre herramientas con datos adicionales del agente; por ejemplo, tipo de contacto que el agente está administrando, si el agente está habilitado para multimedia y el estado del agente (Listo o No listo).

La siguiente tabla muestra los iconos de la ficha Mis contactos.

Tabla 10: Controles de Presencia de contactos

Control	Función
	Agregar contacto
	Borrar contacto
	Haga clic para chat El icono negro indica que puede contactarse con el agente a través de la Mensajería instantánea. El icono blanco indica que no puede contactarse con el agente a través de la Mensajería instantánea. Si pasa el mouse sobre el icono, aparece una sugerencia sobre la herramienta que contiene la dirección de Mensajería instantánea del agente.
	Agente Indica que el agente utiliza Avaya Agent Desktop.
	Haga clic para llamar El icono negro indica que puede comunicarse con el agente mediante una llamada de voz. El icono blanco indica que no puede comunicarse con el agente mediante una llamada de voz. Al pasar el mouse por el icono, aparecerá un cuadro de información sobre herramientas que contiene el número de teléfono del agente.
	Punto de ruta Indica un punto de ruta y también que este está en línea.

Un administrador de sitio puede configurar grupos de Expertos MI predeterminados para cargarlos automáticamente después de que usted inicia sesión en Agent Desktop. El nombre de los grupos de Expertos MI predeterminados comienza con un guión bajo (_), por ejemplo, _cargaautom. Otros grupos de Expertos MI relacionados con palabras clave o perfiles aparecen después de que usted acepta un contacto entrante o cuando hace clic en una palabra clave resaltada en el texto de una conversación de chat. Los grupos de Expertos MI predeterminados aparecen primeros en la lista de grupos.

*** Nota:**

El nombre del grupo de Expertos MI, junto con las palabras clave asociadas con el grupo, también se resalta en el texto de una conversación de chat en Agent Desktop.

Después de confirmar que el contacto está disponible mediante Presencia de contactos, usted podrá enviar, consultar o transferir un mensaje instantáneo o bien comunicarse por mensaje instantáneo en conferencia.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Presencia de contactos**.
2. Para ver los contactos, haga clic en la ficha **Mis contactos**.
3. Para ver los grupos de Expertos MI, haga clic en la ficha **Contactos CC**.

Agregar un contacto nuevo en Presencia de contactos

Acerca de esta tarea

Si utiliza un servidor Avaya Aura® Presence Services, puede agregar un contacto a la lista Mis contactos.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Presencia de contactos**.
2. Haga clic en la ficha **Mis contactos**.
3. Para agregar un nuevo contacto, haga clic en el icono **Agregar contacto**.

Puede agregar contactos solo si los contactos MI de su Lista de contactos están por debajo del valor del umbral máximo de contactos MI configurados por los administradores. El sistema deshabilita el icono **Agregar contacto** si ha llegado al umbral.

El sistema muestra la ventana **Agregar un contacto**.

4. En el campo **ID**, escriba el nombre de usuario de la cuenta de agente que se creó en System Manager.
5. En el cuadro combinado **Grupo**, seleccione un nombre de grupo existente para agregar el contacto nuevo a un grupo existente en la ficha **Mis contactos**.

O bien

Introduzca un nuevo grupo en el cuadro combinado **Grupo** para crear un nuevo grupo en la ficha **Mis contactos** y agregar el nuevo contacto a ese nuevo grupo.

Nota:

Deje en blanco el campo **Grupo** para agregar el contacto nuevo al grupo predeterminado.

6. Haga clic en **Agregar**.

Borrar un contacto de Presencia de contactos

Acerca de esta tarea

Si utiliza el servidor Presence Services, puede borrar un contacto de la lista Mis contactos.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Presencia de contactos**.
2. Haga clic en la ficha **Mis contactos**.
3. Haga clic en el contacto apropiado de la lista Mis contactos.
4. Haga clic en el icono **Eliminar contacto** para eliminar un contacto.

Enviar un mensaje instantáneo con Presencia de contactos

Acerca de esta tarea

Envíe un mensaje instantáneo a una persona después de confirmar que la persona está disponible mediante Presencia de contactos.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Presencia de contactos**.
2. Para enviar un mensaje a un agente de su lista, haga clic en ficha **Mis contactos**.
O bien
Para enviar un mensaje a un agente de un grupo de Expertos MI, haga clic en la ficha **Contactos CC**.
3. Seleccione el nombre de la persona a la que desea enviar el mensaje instantáneo, después de confirmar su disponibilidad.
4. Seleccione el icono **Hacer clic para hablar** o haga clic con el botón secundario en el nombre de la persona. A continuación, seleccione **Enviar un mensaje instantáneo**.
Aparece una nueva ventana **Conversación**.
5. En el cuadro de texto, escriba su mensaje para el agente.
6. Haga clic en **Enviar**.
Su nombre o etiqueta de agente aparece antes de su mensaje en el marco de **conversación**.

Finalizar mensaje instantáneo

Acerca de esta tarea

Finalice un mensaje instantáneo cuando el contacto se haya completado.

Procedimiento

Haga clic en **Cerrar**.

Capítulo 21: Usar saludo del agente

El Saludo del agente le permite grabar saludos con anterioridad. El sistema reproduce el saludo automáticamente cuando usted contesta una llamada.

El Saludo del agente cuenta con los siguientes beneficios adicionales:

- El saludo es igual para todas las personas que llaman.
- Usted gana tiempo para prepararse para la llamada.

Los administradores pueden configurar a todos los agentes, en Contact Center, para estar en silencio durante la reproducción del saludo del agente. Los agentes también pueden entrar en silencio con el botón de silencio de sus teléfonos. Sin embargo, si los agentes silencian sus teléfonos, ningún participante de la llamada puede escuchar la reproducción del saludo del agente. Por lo tanto, los agentes no deben silenciar sus teléfonos durante la reproducción del saludo del agente.

*** Nota:**

El saludo del agente se aplica solo a los centros de contacto con SIP.

Iniciar sesión en la aplicación Grabación de saludo del agente

Antes de empezar

- Compruebe con el administrador que tiene acceso a la aplicación Saludo del agente.

Acerca de esta tarea

Inicie sesión en la aplicación Grabación de saludo del agente para grabar un saludo predeterminado. Puede utilizar el softphone de Agent Desktop para iniciar sesión en Saludo del agente.

Mediante el uso de Agent Desktop, presione el botón **Saludo del agente**, que automáticamente realizará una llamada a la aplicación Grabación de saludo del agente. De manera alternativa, puede escribir el número de grabación del Saludo del agente y solicitar la opción de **Llamada original**. Si utiliza Agent Desktop para realizar llamadas, puede introducir la ID de inicio de sesión y la contraseña mediante la opción DTMF en Agent Desktop.

*** Nota:**

Agent Desktop no admite transferir ni realizar llamada de grabación de saludo del agente en conferencia.

Procedimiento

1. En el teléfono, marque el número de la aplicación Saludo del agente (si no conoce este número, pregunte al administrador de Contact Center).

La aplicación Saludo del agente reproduce un mensaje de bienvenida y le solicita la id. de agente.

2. Con las teclas del teléfono, ingrese su id. de agente seguido del numeral (#).

La aplicación Saludo del agente le solicita su contraseña.

3. Con las teclas del teléfono, ingrese su contraseña de agente seguido del numeral (#).

La aplicación reproduce el menú principal.

Cambiar la contraseña del saludo del agente

Antes de empezar

- Inicie sesión en la aplicación Saludo del agente.

Acerca de esta tarea

Este procedimiento describe cómo puede cambiar su contraseña para el saludo de agente.

Procedimiento

1. Desde el menú principal de **Saludo del agente**, seleccione 8 para conectarse con el menú de **Cambio de contraseña**.
2. Cuando la aplicación lo indique, ingrese la contraseña anterior usando las teclas del teléfono.
3. Cuando la aplicación lo indique, ingrese la contraseña nueva usando las teclas del teléfono.
4. Cuando la aplicación lo indique, ingrese la contraseña nueva otra vez usando las teclas del teléfono.

La aplicación muestra un mensaje que confirma el cambio de contraseña.

Grabar saludo predeterminado

Antes de empezar

- Inicie sesión en la aplicación Saludo del agente.

Acerca de esta tarea

Grabe el saludo predeterminado, que el sistema reproduce a los contactos de voz en los perfiles para los que no ha grabado un saludo específico del perfil. Debe grabar un saludo predeterminado antes de que el sistema le permita grabar saludos específicos del perfil.

La primera vez que inicie sesión en Saludo del agente, la aplicación le indicará que grabe su saludo predeterminado.

Procedimiento

1. Desde el menú principal de **Saludo del agente**, seleccione 2 para conectarse con la opción de saludo predeterminada.
2. Cuando la aplicación le indique grabar el saludo predeterminado, seleccione 1.
3. Grabe su saludo.
4. Seleccione (#) para regresar al menú principal.

Si desea cambiar el registro, puede grabarlo de nuevo. Consulte [Volver a grabar un saludo](#) en la página 186.

Grabar saludos según hora del día

Antes de empezar

- Inicie sesión en la aplicación Saludo del agente.

 **Nota:**

Puede establecer saludos según la hora del día solo en una configuración Contact Center Manager Administration.

Acerca de esta tarea

El menú de grabación del saludo Hora del día le permite seleccionar el saludo según la hora del día que desea registrar, eliminar o reproducir.

Procedimiento

1. En el menú principal **Saludo del agente**, seleccione 1 para grabar el saludo según la hora del día.
O bien
Seleccione 2 para revisar el saludo de la tarde.
O bien
Seleccione 3 para revisar el saludo de la noche.
Después de seleccionar el saludo según la hora del día, la aplicación presenta el menú de saludo estándar con opciones para grabar, reproducir o eliminar un saludo (una vez grabado).
3. Seleccione (#) para regresar al menú principal.

Grabación de saludos específicos de perfil

Antes de empezar

- Inicie sesión en la aplicación Saludo del agente.

Acerca de esta tarea

Los saludos específicos del perfil se reproducen cuando responde llamadas específicas de un perfil. Si el supervisor no grabó las etiquetas para sus perfiles, la aplicación Grabación de saludo del agente identifica el número de id. del perfil.

Procedimiento

1. Desde el menú principal de **Saludo del agente**, seleccione 4 o 6 para navegar al perfil.
2. Seleccione 2 cuando llegó al perfil requerido.
3. Seleccione 1 para grabar un saludo nuevo.
4. Grabe su saludo.
5. Seleccione (#) para regresar al menú principal.

Si desea cambiar el registro, puede grabarlo de nuevo. Consulte [Volver a grabar un saludo](#) en la página 186.

Eliminación de saludos específicos de perfil

Antes de empezar

- Inicie sesión en la aplicación Saludo del agente.

Acerca de esta tarea

Siga este procedimiento para borrar un saludo específico del perfil.

Procedimiento

1. Desde el menú principal de **Saludo del agente**, seleccione 4 o 6 para navegar al perfil.
2. Seleccione 2 para elegir el saludo.
3. Seleccione 76 en el teléfono para borrar el saludo.
4. Seleccione (#) para regresar al menú principal.

Identificación del perfil para grabar etiquetas de perfil

Antes de empezar

Asegúrese de tener una licencia para usar el Asistente de creación de informes.

Acerca de esta tarea

Debe identificar las id. de perfil antes de grabar las etiquetas para las id. de perfil.

Puede obtenerla en Informes históricos de Contact Center Manager Administration. El informe es `Sample Reports - SIP_CC - Voice Skillset Name ID Mapping.rpt`.

Procedimiento

1. Inicie sesión en Contact Center Manager Administration.
Contact Center Manager Administration (CCMA) muestra la fecha y la hora de su último inicio de sesión y también la cantidad de intentos incorrectos de inicio de sesión antes del inicio de sesión correcto.
2. Desde el **Esquema de inicio**, seleccione **Informes históricos**.
3. En el panel izquierdo, haga clic en Contact Center Manager Server donde se creará, editará o visualizará el informe del Asistente de creación de informes.
4. En el menú **Informe**, seleccione **Asistente para la creación de informes**.
5. Haga clic en **Importar a informes históricos**.
6. En la ventana **Importar**, en el cuadro **Título de informe**, escriba el nombre del informe.
El nombre aparece en **Informes históricos**.
7. Haga clic en **Examinar**.
8. En el cuadro de diálogo **Abrir informe de RCW**, busque y seleccione el informe de `Sample Reports - SIP_CC - "Voice Skillset Name ID Mapping.rpt` para importar.
9. Haga clic en el encabezado **Opciones de informe**.
10. En la lista **Grupo de informes**, seleccione la carpeta de informes estándar a la que se importa el informe. Para informes privados, el informe se importa a la carpeta privada.
11. En la lista **Seleccionar servidor**, seleccione los servidores donde se importará el informe.
12. Haga clic en **Importar**.
13. Navegue por los informes hasta que encuentre el informe de `Sample Reports - SIP_CC - "Voice Skillset Name ID Mapping.rpt`.
14. Haga clic en **Ejecutar ahora**.
El informe se ejecuta y usted podrá buscar la asignación de id. de nombre de perfil de voz requerida.

Grabar etiquetas de perfil

Antes de empezar

- Inicie sesión en la aplicación Saludo del agente.

- Busque la id. del perfil para el que desea etiquetas de perfil. Consulte [Identificación del perfil para grabar etiquetas de perfil](#) en la página 183.

*** Nota:**

Debe ser supervisor o supervisor/agente para registrar etiquetas de perfil.

Acerca de esta tarea

Los supervisores/agentes pueden registrar etiquetas de perfil para proporcionar a los agentes un nombre de perfil cuando naveguen por el perfil en la aplicación Grabación de saludo del agente.

Si el supervisor no registró etiquetas, la aplicación Saludo del agente reproduce únicamente la Id. del perfil en el menú **Grabar perfil**. Si se grabó la etiqueta del perfil, los agentes escuchan el nombre del perfil grabado por el supervisor en vez del número de id. del perfil.

Los supervisores pueden grabar las etiquetas para todos los perfiles.

Los supervisores/agentes pueden registrar las etiquetas del perfil solo para los perfiles asignados a dicho supervisor/agente.

Procedimiento

1. Desde el menú principal de **Saludo del agente**, seleccione 4 o 6 para navegar al perfil.
2. Seleccione 3 cuando encuentre el perfil requerido.
3. Seleccione 1 para grabar una nueva etiqueta de perfil.
4. Grabe su saludo.
5. Seleccione (#) para regresar al menú principal.

Si desea cambiar el registro, puede grabarlo de nuevo. Consulte [Volver a grabar un saludo](#) en la página 186.

Reproducir un saludo

Antes de empezar

- Inicie sesión en la aplicación Saludo del agente.

Acerca de esta tarea

Este procedimiento describe cómo puede reproducir un saludo.

Procedimiento

1. Navegue hasta un perfil en particular, hora del día u opción de saludo predeterminado.
2. Seleccione 2 para escuchar su saludo.
3. Seleccione (#) para regresar al menú principal.

Volver a grabar un saludo

Antes de empezar

- Asegúrese de haber grabado el saludo.

Acerca de esta tarea

Este procedimiento describe cómo puede volver a grabar un saludo.

Procedimiento

1. Elimine el saludo grabado de un perfil específico. Consulte [Eliminación de saludos específicos de perfil](#) en la página 183.
2. Grabe el saludo de nuevo. Consulte [Grabar saludo predeterminado](#) en la página 181 y [Grabación de saludos específicos de perfil](#) en la página 183.

Interrumpir saludo

Antes de empezar

- Asegúrese de tener su estado establecido en Listo.
- Asegúrese de que el Saludo del agente esté activado y de tener grabado saludos.
- Asegúrese de que Contact Center Manager Administration esté configurado para permitir que un agente interrumpa un saludo.

Acerca de esta tarea

Mientras se reproduce el saludo para una llamada, puede interrumpir el saludo. Se detiene la reproducción del saludo y usted puede comenzar a conversar con el cliente.

Importante:

Si el Tono de inicio llamada de respuesta a llamada forzada (CFA) está activado, los agentes no pueden interrumpir el período de silencio después del tono de inicio de llamada. El Saludo del agente puede interrumpirse cuando se reproduce el saludo con el siguiente procedimiento.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, aparece el mensaje `Reproduciendo saludo del agente` cuando el saludo se está reproduciendo para una llamada entrante. Seleccione el elemento de trabajo y haga clic en el control de elementos de trabajo **Aceptar**.

Nota:

Si el Tono de inicio llamada de respuesta a llamada forzada (CFA) está activado, aparece el mensaje `Reproduciendo saludo del agente` cuando se reproduce el tono de inicio de llamada.

2. Mientras se reproduce el saludo del agente, ingrese 83 en su teléfono o en el teclado DTMF de Agent Desktop, para interrumpir el saludo.

Capítulo 22: Alta disponibilidad

Avaya Agent Desktop admite alta disponibilidad para soluciones de centro de contactos tolerante y resistente a fallas. En centros de contacto de alta disponibilidad, Avaya Agent Desktop 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 Agent Desktop 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 Agent Desktop 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, Agent Desktop 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 Agent Desktop en un centro de contactos de alta disponibilidad.

Gestión de pérdida de control de la llamada del teléfono de escritorio

Acerca de esta tarea

Normalmente se usa el software Avaya Agent Desktop para controlar el teléfono de escritorio y para gestionar las llamadas telefónicas de clientes. Si Agent Desktop no es capaz de controlar el teléfono de escritorio, use el teléfono de escritorio para seguir gestionando las llamadas telefónicas de clientes. No intente usar Agent Desktop para gestionar las llamadas de clientes. Cuando Agent Desktop recobra el control del teléfono de escritorio, aparece un cuadro de mensaje para informarle que ahora puede volver a utilizarse Agent Desktop para operaciones telefónicas.

Procedimiento

1. Si Agent Desktop muestra el cuadro de mensaje **Error del enlace de CTI interno de alerta de caída parcial del servicio**, muestre el mensaje a su supervisor.
2. En el cuadro de mensaje, haga clic en **Aceptar**.
3. Siga gestionando las llamadas telefónicas de clientes usando el teléfono de escritorio. No intente usar Agent Desktop para gestionar las llamadas de clientes.

4. Cuando aparezca el cuadro de mensaje **Alerta de puesta en servicio: control del teléfono de AAD posible**, haga clic en **Aceptar** y utilice Agent Desktop para atender las llamadas de teléfono de los clientes.

Gestión de pérdida de control de la llamada del softphone

Acerca de esta tarea

Utilice normalmente el softphone integrado de Avaya Agent Desktop para gestionar llamadas de teléfono del cliente. Si tiene un teléfono de escritorio y si el softphone integrado de Agent Desktop no puede gestionar sus llamadas telefónicas de cliente, utilice el teléfono de escritorio para gestionar las llamadas del cliente. Durante una interrupción del sistema, no intente utilizar Agent Desktop para gestionar las llamadas telefónicas de clientes. Cuando Agent Desktop recupera el control de la llamada, aparece un mensaje de texto que le informa que el softphone integrado de Agent Desktop ya se puede volver a utilizar para operaciones telefónicas.

Nota:

Los agentes que utilizan Agent Desktop en el modo de softphone integrado “Mi PC” sin un teléfono de escritorio, no pueden gestionar las llamadas de clientes durante una interrupción o intercambio de Application Enablement Services.

Procedimiento

1. Si Agent Desktop muestra el cuadro de mensaje **Error del enlace de CTI interno de alerta de caída parcial del servicio**, muestre el mensaje a su supervisor.
2. En el cuadro de mensaje, haga clic en **Aceptar**.
3. Si tiene un teléfono de escritorio, siga gestionando las llamadas telefónicas del cliente con el teléfono de escritorio. No intente usar Agent Desktop para gestionar las llamadas de clientes.
4. Cuando aparezca el cuadro de mensaje **Alerta de puesta en servicio: control del teléfono de AAD posible**, haga clic en **Aceptar** y utilice Agent Desktop para atender las llamadas de teléfono de los clientes.
5. Si fuera necesario, reinicie Avaya Agent Desktop para volver a tener el control de llamadas del softphone integrado.

Nota:

Si completa una transferencia durante una interrupción o un cambio de Application Enablement Services, la Muestra en tiempo real (RTD) puede mostrar incorrectamente el estado como que está en una llamada aunque la sesión esté inactiva en ese momento. No se presenta ninguna llamada nueva hasta que se desconecte la llamada principal entre el cliente y el centro de contactos.

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

Acerca de esta tarea

El software Avaya Agent Desktop admite contactos multimedia, tales como correo electrónico, chat en web y mensajes de fax. Agent Desktop 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 espera automáticamente.

Si se produce un cambio de conmutador del servidor del centro de contactos, todos los contactos de Agent Desktop se actualizan; se eliminan y se vuelven a crear en Agent Desktop 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 Agent Desktop 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 Agent Desktop como se hace habitualmente.

Durante un cambio de conmutador, si Agent Desktop usa EWC como solución de chat en web, EWC tiene un retraso de 20 segundos adicional, comparado con la solución de chat de comunicaciones web. Una interrupción de EWC en un servidor multimedia independiente desencadena la conmutación al servidor multimedia en espera.

* Nota:

Alta disponibilidad no es compatible con contactos de mensajería instantánea (MI). Si sucede un cambio de conmutador en un servidor de centro de contactos, los contactos de MI se pierden.

Procedimiento

1. Si se inicia Agent Desktop para actualizar los contactos en la lista de Elemento de trabajo, no use Agent Desktop. Deje de escribir y permita que Agent Desktop actualice por completo la lista de Elemento de trabajo de los contactos.
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 Elemento de trabajo de los contactos se ha actualizado por completo, confirme que todos los contactos sigan abiertos y siga gestionando los contactos multimedia y de voz usando Agent Desktop.

Gestionar problemas de comunicación con el servidor

Acerca de esta tarea

Avaya Agent Desktop se conecta con múltiples servidores del centro de contactos. En caso de que se pierda la conexión con los servidores, Agent Desktop intenta reconectarse en repetidas ocasiones. Si se ve forzado a salir de Agent Desktop debido a problemas de comunicación

con el servidor, se pierden todos los contactos multimedia como correo electrónico, chats en web y MI. Puede seguir gestionando las llamadas telefónicas con el teléfono de escritorio mientras se pierde la comunicación con el servidor.

Procedimiento

1. Si Agent Desktop muestra un cuadro de mensaje **Sesión de CCT desconectada**, muestre el mensaje al supervisor.
2. En el cuadro de mensaje, haga clic en **Descartar** y siga gestionando llamadas telefónicas con el teléfono de escritorio.
3. Si Agent Desktop muestra un cuadro de mensaje **Error del servidor - No se pudo conectar al servidor CCMM**, muestre el mensaje al supervisor.
4. En el cuadro de mensaje, haga clic en **Descartar** y siga gestionando los contactos de voz.
5. Agent Desktop sigue intentando reconectarse con el servidor. En reconexión automática, tiene que volver a iniciar sesión.
6. Si Agent Desktop no puede reconectarse en repetidas ocasiones con el servidor, hable con el supervisor y, si es necesario, haga clic en **Salir de la aplicación**.

Administrar problemas de configuración al abrir Avaya Agent Desktop

Acerca de esta tarea

Agent Desktop se descarga desde uno o más servidores de Contact Center Multimedia (CCMM) y se conecta a uno o más de ellos.

Al abrirse, Agent Desktop intenta conectarse al servidor predeterminado y descargar el archivo de configuración. En soluciones de alta disponibilidad, si Agent Desktop no puede acceder al archivo de configuración en el servidor predeterminado, intenta acceder a los archivos de configuración en los otros servidores. Si Agent Desktop puede acceder a los archivos de configuración en otro servidor, muestra un cuadro de mensaje. El agente puede seleccionar si acepta la configuración para ese servidor o si intenta conectarse a otro servidor.

Procedimiento

1. Si Agent Desktop presenta el cuadro de mensaje **Error de las opciones de configuración**, muestre el mensaje a su supervisor.
2. Si desea aceptar la configuración del servidor especificado, en el cuadro de mensaje **Error de las opciones de configuración**, haga clic en **Aceptar**.
3. Si no desea aceptar la configuración para el servidor especificado, en el cuadro de mensaje **Error de las opciones de configuración**, haga clic en **Cancelar**.
4. En el cuadro de mensaje **Error en servidor CCMM**, aparece una lista de servidores disponibles. Escoja a qué servidor desea conectarse y haga clic en **Conectar**.
5. Si el problema persiste, hable con su supervisor.

Capítulo 23: Estadísticas de agente

Agent Desktop muestra las estadísticas relacionadas con el perfil en directo. Los agentes pueden mostrar estadísticas de perfiles asignados en gráficos circulares o de barras. Los supervisores pueden mostrar estadísticas para todos los perfiles. Este capítulo describe cómo utilizar la ficha **Estadísticas**.

Las estadísticas de Agent Desktop se generan al acceder a las Estadísticas web del Contact Center (CCWS) en el Contact Center Manager Server (CCMS).

Las partes principales de la ficha **Estadísticas** son:

- **Control:** Se utiliza para seleccionar los tipos de gráfico.
- **Perfiles:** Se utiliza para mostrar y seleccionar los perfiles.
- **Gráficos:** Se utiliza para mostrar gráficos.

Control:

- Actualizar: recarga y restablece la lista de perfiles en esa área.
- Ordenar: los iconos se clasifican en orden alfabético. Debido a los prefijos de los tipos de contactos que se encuentran en los nombres de los perfiles, éstos también se ordenan según el tipo de contacto.
- Circular/barras: alterna de manera dinámica entre gráficos circulares y de barras en esa área.
- Agentes disponibles: muestra la cantidad de agentes disponibles.
- Agentes no listos: muestra la cantidad de agentes cuya condición es No listo.
- Tiempo máx. de espera: muestra el tiempo máximo (en segundos) que el cliente debe esperar antes de ser comunicado con un agente.
- Llamadas en espera: muestra la cantidad de llamadas en espera.
- Alertas: activan o desactivan las alertas al estilo de Outlook para los perfiles cuyos niveles de servicio se encuentran por debajo del umbral definido en Contact Center Manager Administration.

Perfiles:

Muestra un icono de perfil para cada perfil disponible o asignado. Los supervisores que se encuentran en un entorno multimedia pueden ver todos los perfiles. Si selecciona un icono de perfil, el gráfico se actualiza con las estadísticas más actuales de ese perfil.

Los porcentajes en los iconos de perfil representan el nivel de servicio actual de cada uno. Los iconos cambian al color rojo si el nivel de servicio actual se encuentra por debajo del umbral definido en Contact Center Manager Administration.

Gráficos:

El área de gráficos muestra un gráfico circular o de barras.

Requisitos previos para Estadísticas de agente

Pregunte al supervisor para asegurarse de que las estadísticas web de Contact Center estén habilitadas en el servidor CCMS.

Acceder a la ficha Estadísticas de agente

Antes de empezar

- Asegúrese de encontrarse en el estado No listo.

Acerca de esta tarea

Acceso a la ficha **Estadísticas de agente** para definir y ver gráficos de agente y de perfil.

Procedimiento

1. En la barra superior Agent Desktop, seleccione **Preferencias de usuario**.
2. Seleccione la ficha **Estadísticas** para mostrar la ficha **Estadísticas de agente** y los controles.

Ver gráfico de Estadísticas de perfil

Antes de empezar

- Asegúrese de que el agente sea miembro de todos los perfiles necesarios.

Acerca de esta tarea

Vea el gráfico de estadísticas de perfil para monitorear las estadísticas del perfil actual.

Procedimiento

1. En la ficha **Estadísticas** de Agent Desktop, seleccione **Contactos**.
2. En el control **Perfil**, seleccione el perfil para ver las estadísticas.
Se muestra un gráfico en el área correspondiente que muestra las estadísticas.
3. Puede alternar entre un gráfico circular y un gráfico de barras, haciendo clic en el botón **Circular/barras**, en la ficha principal **Estadísticas**.

Ver gráfico de Estadísticas de agentes

Acerca de esta tarea

Vea el gráfico de estadísticas de agente para monitorear las estadísticas de agente en un perfil.

Procedimiento

1. En la ficha **Estadísticas** de Agent Desktop, seleccione **Agentes**.
2. En el control **Perfil**, seleccione el perfil para el que desea ver las estadísticas relacionadas con el agente.

Se muestra un gráfico en el área correspondiente que muestra las estadísticas.
3. Puede alternar entre un gráfico circular y un gráfico de barras, haciendo clic en el botón **Circular/barras**, en la ficha principal **Estadísticas**.

Habilitar Alertas de nivel de servicio

Acerca de esta tarea

Active las alertas al estilo de Outlook para los perfiles cuyos niveles de servicio se encuentran por debajo del umbral definido en Contact Center Manager Administration.

Procedimiento

En Agent Desktop, en la ficha **Estadísticas**, haga clic en la casilla de verificación **Alertas** para activar las alertas de nivel de servicio.

Si el nivel de servicio de un perfil se encuentra por debajo del umbral definido en Contact Center Manager Administration, aparece un cuadro de mensaje de alerta en el extremo inferior derecho de la pantalla. Haga clic en este cuadro de alerta para abrir automáticamente la ficha **Estadísticas** en Agent Desktop.

Usar el Indicador de estadísticas

Acerca de esta tarea

La barra de acciones de Agent Desktop contiene un **Indicador de estadísticas del agente**. El **Indicador de estadísticas del agente** muestra perfiles asignados, contactos en espera (entre corchetes) y nombres de perfil, en una pantalla deslizante que se repite cada 10 segundos.

Procedimiento

1. En la barra de acciones de Agent Desktop, haga clic en **Estadísticas del agente** para mostrar u ocultar el **Indicador de estadísticas del agente**.
2. En el **Indicador de estadísticas de agente**, seleccione el icono > para avanzar al perfil siguiente.

3. En el **Indicador de estadísticas de agente**, seleccione cualquier elemento del cuadro del **Indicador** para mostrar la página de **Estadísticas** de Agent Desktop.
4. Para mostrar u ocultar el **Indicador de estadísticas del agente**, haga clic en el botón que aparece a la izquierda del **Indicador de estadísticas del agente**.

Capítulo 24: Detalles de cliente y de contacto

Utilice el componente multimedia para crear, buscar, ver y modificar los detalles de contactos y clientes. Con Avaya Agent Desktop, puede llevar a cabo las siguientes tareas:

- Crear un registro de cliente
- Buscar un cliente
- Agregar o modificar información sobre el cliente
- Establecer o eliminar el estado de bloqueo para el número de teléfono de un cliente
- Ver o copiar un intrínseco CCT
- Ver o modificar información de usuario a usuario
- Ver intrínsecos de contacto de un cliente
- Ejecutar una aplicación asociada al intrínseco CCT
- Buscar un contacto
- Imprimir resultados de búsqueda
- Ver un contacto
- Abrir un contacto
- Cerrar contactos (sólo supervisores)

Cuando usted crea un registro de cliente, puede aplicar una marca de restricción a un cliente para evitar llamadas y correos electrónicos no solicitados. Agent Desktop detecta automáticamente cuando un agente intenta ponerse en contacto con un cliente con una marca de restricción y muestra un mensaje de advertencia o bloquea el intento de contacto. Esto puede permitir que Contact Center cumpla con el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR, General Data Protection Regulation). También puede agregar una marca de restricción a un registro de cliente existente. Si establece una marca de restricción para un cliente, aparece una etiqueta cuando visualiza los detalles del cliente.

Importante:

La marca de restricción no se aplica a los contactos POM.

En la ficha **Detalles de cliente**, puede ver intrínsecos de Communication Control Toolkit (CCT).

Nota:

Los intrínsecos del contacto de voz son compatibles con los centros de contacto habilitados en SIP y basados en AML. Sin embargo, los intrínsecos de los centros de contacto basados en AML en las llamadas de voz se configuran únicamente para llamadas CDN, mientras que

los intrínsecos de los centros de contacto habilitados en SIP en llamadas de voz se configuran tanto para llamadas CDN como para llamadas personales.

Requisitos previos para trabajar con detalles del cliente y del contacto

- Asegúrese de tener permisos para gestionar contactos multimedia.
- Asegúrese de tener privilegios de supervisor, si desea cerrar varios contactos.

Crear registro de cliente

Antes de empezar

- Asegúrese de no tener registros de clientes abiertos.

Acerca de esta tarea

Cree un registro de cliente si la base de datos multimedia no cuenta actualmente con información sobre un cliente. Puede escribir la información directamente en el cuadro de diálogo o copiar el texto desde un contacto abierto en la información de los detalles de cliente.

Nota:

Debe introducir un número de teléfono, una dirección de correo electrónico o una URI de SIP para un registro de cliente válido. Si se ingresa solamente un nombre de cliente, no se crea un registro de cliente en la base de datos.

También se puede aplicar una marca de restricción a los clientes cuando se 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.

Procedimiento

1. En la ventana **Detalles de cliente**, seleccione **Crear**.
2. En el cuadro **Título**, seleccione un título útil para el cliente.
3. En el cuadro **Apellido**, escriba el apellido del cliente.
4. En el cuadro **Nombre**, escriba los nombres del cliente.
5. Para aplicar una marca de restricción a este cliente, seleccione la casilla **Restringido**.
6. En el cuadro **Dirección de correo electrónico**, escriba una dirección de correo electrónico para el cliente.

Nota:

Si introduce más de una dirección de correo electrónico para un cliente, debe seleccionar una dirección de correo electrónico predeterminada para usar cuando comienza a comunicarse con el cliente.

7. En el cuadro **SIP URI**, introduzca la SIP URI para el cliente.

8. En el cuadro **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. Haga clic en **Guardar**.

Buscar un cliente

Antes de empezar

- Asegúrese de que la barra de acciones esté visible.

Acerca de esta tarea

Busque un cliente para ver o modificar los detalles de cliente, o bien para crear o revisar un contacto de cliente.

Puede buscar un cliente en base a uno o más de los siguientes criterios:

- nombre
- apellido
- Agente preferido (el agente que generalmente atiende los contactos del cliente, según quién creó los registros de cliente, quién atendió el primer contacto del cliente o quién seleccionó **Tomar posesión** en el registro del cliente)
- Dirección
- Número de teléfono
- Dirección de correo electrónico
- SIP URI

Procedimiento

1. Haga clic en **Búsqueda clientes**.
2. En la primera columna, seleccione los criterios que se utilizarán en la búsqueda (por ejemplo, apellido o número de teléfono).
3. En la segunda columna, seleccione los operadores lógicos para los criterios de búsqueda (por ejemplo, es o no es).
4. En la tercera columna, escriba el valor de búsqueda (por ejemplo, Smith).
5. Haga clic en **Buscar**.
6. Para ordenar los resultados de la búsqueda por campo, haga clic en el encabezado de columna del campo de ordenación que desea utilizar.
7. Haga doble clic en el registro de cliente que desea abrir.

 **Nota:**

Si intenta comunicarse con un cliente que tiene una marca de restricción, el sistema puede mostrar un mensaje de advertencia o bloquear la llamada.

Agregar o editar información del cliente

Antes de empezar

- Asegúrese de no tener registros de clientes abiertos.

Acerca de esta tarea

Agregue o modifique información del cliente cuando se debe realizar un cambio en un registro del cliente.

Procedimiento

1. Seleccione la ficha **Detalles** en el panel **Detalles de cliente**.
2. Haga clic en **Editar** para modificar la información del cliente.
O bien
Haga clic en **Agregar**, para agregar más información a los detalles del cliente.
3. Seleccione la información que desea agregar o cambiar.
4. Copie y pegue la información desde el texto de un contacto o escríbala en el campo.
5. Si introduce números de teléfono o direcciones de correo electrónico adicionales, asegúrese de seleccionar una opción como predeterminada.
6. Haga clic en **Guardar**.

Establecimiento del estado restringido para el número de teléfono de un cliente

Acerca de esta tarea

Bloquee el número de teléfono de un cliente, si éste ha solicitado la prestación No llamar (DNC).

Procedimiento

1. Haga clic en la ficha **Detalles** en el panel **Detalles de cliente**.
2. Haga clic en **Editar** para modificar la información del cliente.
3. Seleccione el número de teléfono que necesita bloquear.
4. Seleccione la casilla de verificación **Restringido** para marcar el número de teléfono como bloqueado.

No se puede llamar a este número de teléfono.

Eliminación del estado de bloqueo para el número de teléfono de un cliente

Antes de empezar

- Asegúrese de que el número de teléfono del cliente esté bloqueado.

Acerca de esta tarea

Elimine el número de teléfono del cliente del estado de bloqueo.

Procedimiento

1. Haga clic en la ficha **Detalles** en el panel **Detalles de cliente**.
2. Haga clic en **Editar** para modificar la información del cliente.
3. Seleccione el número de teléfono que desea eliminar del estado de bloqueo.
4. Desactive la casilla de verificación **Bloqueo** para marcar el número de teléfono como no bloqueado.

Se puede llamar a este número de teléfono.

Ver un intrínseco

Antes de empezar

- Debe aceptar un contacto.

Acerca de esta tarea

Vea un intrínseco para copiar el intrínseco o iniciar una aplicación asociada.

Procedimiento

1. En la ventana Agent Desktop, haga clic en **Detalles de cliente**.
2. En la sección **Campos personalizados**, haga clic en la ficha **Intrínsecos**.

Los intrínsecos aparecen.

Copiar un intrínseco

Acerca de esta tarea

Copie un intrínseco para utilizar el intrínseco en otra aplicación.

Procedimiento

1. En la ventana Agent Desktop, haga clic en **Detalles de cliente**.
2. En la sección **Campos personalizados**, haga clic en la ficha **Intrínsecos**.
3. Haga clic con el botón secundario en el intrínseco requerido.

4. Haga clic en **Copiar**.

Copiar la CLID del cliente

Antes de empezar

- Asegúrese de que se encuentre en una llamada de voz.
- Asegúrese de que su administrador haya configurado los ajustes para permitirle copiar las CLID.

Acerca de esta tarea

Puede copiar la CLID de un cliente. Este procedimiento se aplica solo a llamadas de voz en un Contact Center compatible con SIP.

Nota:

No puede copiar la CLID del cliente si usted o el cliente abandonan la llamada.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, seleccione el elemento de trabajo.
2. Junto al elemento de trabajo seleccionado, haga clic en **Copiar número de teléfono al portapapeles**.

Agent Desktop copia el valor de AD_CLID intrínseco para las llamadas entrantes y el valor de CALLED_NUMBER intrínseco para llamadas salientes.

Visualización de la información de usuario a usuario

Acerca de esta tarea

Vista de la Información de usuario a usuario (UUI) asociada con el elemento de trabajo.

Procedimiento

En el elemento de trabajo, haga clic en **Detalles de elemento de trabajo**.

La **Información de usuario a usuario** aparece en el elemento de trabajo.

Cambios en la información de usuario a usuario

Acerca de esta tarea

Modificar la Información de usuario a usuario (UUI) asociada con el elemento de trabajo.

Procedimiento

1. En el elemento de trabajo, haga clic en **Detalles de elemento de trabajo**.

La **Información de usuario a usuario** aparece en el elemento de trabajo.

2. Junto a la información de usuario a usuario que se muestra, haga clic en **Editar**.

Los datos UUI aparecen en el elemento de trabajo, en un cuadro de texto.

3. Modificar los datos UUI y presione `Intro` para asociarlos con el elemento de trabajo.

Visualización de intrínsecos de contacto de un cliente

Antes de empezar

- Debe aceptar un contacto.

Acerca de esta tarea

Puede ver los datos intrínsecos de contacto de un cliente para identificar la aplicación predeterminada que se inicia después de aceptar un contacto.

Procedimiento

1. En Agent Desktop, haga clic en **Detalles de cliente**.
2. En la sección **Campos personalizados**, haga clic en la ficha **Intrínsecos**.
La ficha **Elementos intrínsecos** muestra la información predeterminada. Para ver más información, haga clic en la casilla **Mostrar elementos intrínsecos sin procesar**.
3. Cuando haya terminado de ver los elementos intrínsecos de contacto del cliente, haga clic con el botón secundario en la ventana en la que está viendo los detalles para cerrarla.

Iniciar manualmente una aplicación asociada al intrínseco

Antes de empezar

- Debe aceptar un contacto.

Acerca de esta tarea

Si necesita una aplicación para administrar un contacto, ejecute una aplicación asociada al intrínseco.

Procedimiento

1. En la ventana Agent Desktop, haga clic en **Detalles de cliente**.
2. En la sección **Campos personalizados**, haga clic en la ficha **Intrínsecos**.
3. Haga clic con el botón secundario en el valor intrínseco requerido.
4. Seleccione la aplicación requerida.
Agent Desktop muestra la pantalla emergente.

Buscar un contacto

Antes de empezar

- Asegúrese de que la barra de acciones esté visible.

Acerca de esta tarea

Busque un contacto para crear o revisar un contacto del cliente.

Puede buscar un contacto en base a uno o más de los siguientes criterios:

- Agente (es, no es)
- Última acción (es, no es)
- Id. (menor que, igual a, mayor que)
- Asunto (contiene, comienza con, finaliza con)
- Estado (es, no es)
- Código de actividad de motivo de cierre (es, no es)
- Fecha de cierre (antes del, el, después del)
- Perfil (es, no es)
- Tipo (es, no es) de contacto
- Código de disposición (es, no es)
- Destinatario de correo (contiene, comienza con, finaliza con)
- Remitente de correo (contiene, comienza con, finaliza con)
- Fecha de llegada (antes del, el, después del)

Los resultados de la búsqueda muestran el último agente que trabajó con el contacto.

Si los resultados de búsqueda superan una página, use las flechas para moverse hacia la Siguiente página de resultados de búsqueda, la Anterior, la Primera o la Última .

Procedimiento

1. Haga clic en **Búsqueda de contactos**.
2. En la primera columna, seleccione los criterios a utilizar para la búsqueda (por ejemplo, estado o perfil).
3. En la segunda columna, seleccione los operadores lógicos para los criterios de búsqueda (por ejemplo, es o no es).
4. En la tercera columna, escriba el valor de búsqueda (por ejemplo, Cerrado).
5. Haga clic en **Buscar**.
6. Para ordenar los resultados de la búsqueda por campo, haga clic en el encabezado de columna del campo de ordenación que desea utilizar.
7. Haga doble clic en el contacto para abrirlo.

Imprimir resultados de búsqueda

Antes de empezar

- Asegúrese de tener una impresora instalada y de saber la configuración adecuada de la impresora que debe seleccionar.

Acerca de esta tarea

Puede imprimir los resultados de búsqueda de un cliente o de la búsqueda de un contacto.

Procedimiento

1. Genere los resultados de búsqueda para un cliente o una búsqueda de contacto.
2. Seleccione **Imprimir**.
3. Seleccione la configuración adecuada para su impresora.

Ver contacto

Antes de empezar

- Asegúrese de que su estado esté establecido en No listo.

Acerca de esta tarea

Visualice un contacto si desea revisar información para un contacto; por ejemplo, ver cómo un agente atendió a un contacto particular.

No puede cambiar la información de un contacto porque el contacto no está abierto.

Procedimiento

1. En la ficha **Historial** de la ventana **Detalles de cliente**, seleccione el contacto que desea abrir.
2. Haga clic con el botón secundario y seleccione **Contacto de sólo lectura**.
También puede hacer doble clic en un contacto para abrir los detalles de contacto.
3. Vea los detalles de contacto en el panel derecho de la ventana Agent Desktop.

Si Agent Desktop usa la solución de chat de EWC, cuando se muestra el historial de contactos de EWC, verá el historial de la sesión de chat, incluidos los mensajes privados enviados por los supervisores. Si Agent Desktop usa la solución de chat de comunicaciones web, solo puede ver el historial de la sesión de chat, no los mensajes privados enviados por los supervisores.

Abrir contacto

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.

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.

Procedimiento

1. En la ficha **Historial** de la ventana **Detalles de cliente**, seleccione el contacto que desea abrir.
2. Si **Tomar posesión** aparece en la ficha **Historial de contacto**, otro agente posee actualmente al cliente y no puede abrir este contacto. En caso de ser necesario, haga clic en **Tomar posesión** para poseer el cliente y haga clic en **Sí** para confirmar.
3. Haga clic con el botón secundario en el contacto y seleccione **Tomar contacto**.

Si el elemento **Tomar contacto** no está disponible, quiere decir que otro agente tiene el contacto abierto actualmente y que usted solo podrá verlo.

4. Haga clic en **Sí** para abrir el contacto.

Agent Desktop cambia automáticamente su estado a Listo, responde al contacto tomado y, a continuación, vuelve a cambiar su estado a No listo, de forma automática.

5. Vea los detalles de contacto en el panel derecho de la ventana Agent Desktop.

Ahora puede completar una llamada de salida, responder un mensaje de correo electrónico o agregar un adjunto al mensaje de correo electrónico.

Cierre de contactos

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.

Acerca de esta tarea

Para cerrar un contacto, puede cambiar el estado del contacto de Abierto a Cerrado. 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 usuarios. No puede cerrar contactos de comunicaciones web.

Debe ingresar un motivo para cerrar contactos.

Procedimiento

1. Seleccione el contacto que desea cerrar o seleccione varios contactos presionando la tecla **Ctrl** mientras hace clic en cada contacto.

Los contactos seleccionados aparecen resaltados en color azul.

2. Haga clic con el botón secundario y seleccione **Cerrar todos**.
3. En la ventana **Cerrar detalles del contacto**, escriba el motivo para cerrar los contactos seleccionados.

4. Haga clic en **Cerrar**.

Índice

Caracteres Especiales

íconos	
Tipos de contactos	27

A

abandonar llamada de conferencia	98
adjuntos de correo electrónico	
ver	120
administrar	
problemas de configuración al abrir Agent Desktop	190
agenda telefónica	78
buscar un contacto	78
enviar mensaje de correo electrónico	127
filtrar contactos	79
llamar a agente	78
visualización del historial de llamada	83
Agenda telefónica	
configurar visualización	80
Agent Desktop	32
barra de acciones	26
barra superior	23
cerrar sesión	49
crear un acceso directo	34
ícono de la bandeja del sistema	30
iniciar	33
instalar	32
Interfaz de usuario	22
intrínsecos de contacto de cliente	28
página de inicio	38
pantalla emergente	28
preferencias de usuario	28
teclas de acceso directo	30
agregar	
contacto personalizado	81
agregar imágenes de la empresa	
firmas	122
agregar logotipos de la empresa	
firmas	122
agregar nuevo contacto	
Presencia de contactos	166, 177
Alertas de nivel de servicio	
activar	193
Alta disponibilidad	187
Aplicación asociada al intrínseco	201
Aplicación Grabación de saludo del agente	
iniciar sesión	180
aprobación	
mensajes de correo electrónico	110
aprobar correos electrónicos	128
archivos de registro	46
asesoramiento en privado	61, 75
ayuda en línea	
acceder	48

B

borrar	
contacto personalizado	83
buscar un contacto	
agenda telefónica	78
búsqueda	
cliente	197
Contacto	202

C

calidad de audio	
definiciones de variables	43
calidad de audio del monitor	42
cambiar a estado no listo	
contacto activo	45
Cambiar estado del agente	49
cambio de conmutador	189
cambios en esta versión	18
carpeta de adjuntos predeterminada	
definir	119
carpeta de plantillas predeterminada	
definir	118
cierre de contactos	204
cliente	
búsqueda	197
insertar página web	153
Cliente de Agent Desktop	
desinstalar	50
código de actividad	
introducir	53, 68
comunicaciones web	150
aceptar	151
conferencia	155
transferir	155
transferir a perfil	154
comunicarse por mensaje instantáneo en conferencia	
control de elementos de trabajo	171
Presencia de contactos	169
conferencia	
otro agente	56
supervisor	71
Supervisor	57
Configuración de la ventana Agent Desktop	
intercambio de paneles	39
configuración de ventana	
Agent Desktop	29
Configuración del estado restringido	198
configurar visualización	
Agenda telefónica	80
Consultar un mensaje instantáneo	
control de elementos de trabajo	170
Presencia de contactos	169
contactar a expertos	
Presencia de contactos	166
contacto	

contacto (<i>continuado</i>)		detalles de contacto (<i>continuado</i>)	
abrir	203	Requisitos previos	196
postergar trabajo	124	devolución de llamada	
realizar seguimiento	125	programar	105
responder usando la libreta de direcciones	116	devoluciones de llamadas de salida	101
ver	203	Dígitos DTMF	58, 72
Contacto		disposición	
búsqueda	202	POM	95
contacto activo		dispositivos de audio	
cambiar a estado no listo	45	softphone	42
contacto de comunicaciones web		documentación relacionada	12
intervenir	157	documento digitalizado	135
rechazar	152	cerrar	137
supervisar	156	Requisitos previos	135
contacto de correo electrónico		E	
cerrar	124	editar	
contacto de video		contacto personalizado	82
asesoramiento en privado	75	el contacto se actualiza	
contacto de voz		gestionar	189
asesoramiento en privado	61	elemento de trabajo posterior a la llamada	
contacto entrante		código	54, 69
rechazar	111	eliminación del estado de bloqueo	199
contacto personalizado		Eliminar un contacto	
agregar	81	Presencia de contactos	167, 178
borrar	83	en espera	54
editar	82	enviar	
contacto saliente		mensaje de conversación	153
aceptar	102	mensaje instantáneo	162
rechazar	102	establecer visualización de elemento de trabajo	
contraseña de cliente	112	preferencias de usuario	39
control de elementos de trabajo		Estadísticas de agente	191
comunicarse por mensaje instantáneo en conferencia		Requisitos previos	192
.....	171	Estado Listo	44, 86
Consultar un mensaje instantáneo	170	Estado No listo	44
transferir un mensaje instantáneo	170	etiquetar contacto	
copiar		favoritos	80
CLID	200	marcación rápida	80
copiar la CLID	200	F	
corrector ortográfico	123	ficha Estadísticas de agente	
correo electrónico	107	acceder	192
aceptar	111	filtrar contactos	
correos electrónicos rechazados		agenda telefónica	79
volver a generar borrador	130	firmas	
D		agregar imágenes de la empresa	122
definiciones de variables		agregar logotipos de la empresa	122
calidad de audio		Forzar cierre de sesión del agente	49
tráfico VoIP	43	frase automática	162
iniciar sesión en Agent Desktop con softphone	36	G	
iniciar sesión en Agent Desktop del Centro de		gestionar	
contactos compatible con SIP	37	el contacto se actualiza	189
inicio de sesión en el servidor Presence Services de		llamada de vista previa POM	94
un Centro de contactos compatible con SIP	38	Llamada predictiva/progresiva de POM	94
recopilación y carga de archivos de registro	46	pérdida del control del teléfono	188
desactivar silencio de softphone	41	problemas de comunicación con el servidor	189
desinstalar		grabar	
Cliente de Agent Desktop	50		
detalles de cliente	195		
Requisitos previos	196		
detalles de contacto	195		
imprimir	127		

Índice

grabar (<i>continuado</i>)		introducción (<i>continuado</i>)	
etiquetas de perfil	183, 184	requisitos previos	21
saludo predeterminado	181		
Saludos específicos de un perfil	183	L	
saludos según hora del día	182	liberación	
Gráfico de Estadísticas de agentes		llamada en conferencia	98
ver	193	liberar	89
gráfico de estadísticas de perfil		lista de destinatarios	
ver	192	eliminar nombre	117
guión	103	llamada	
I		aceptar	52
icono de la bandeja del sistema		CDN	55
Agent Desktop	30	de salida	101
imágenes incorporadas		finalizar	57, 104
agregar	121	liberar	55
definiciones de variables	122	reanudar	55
imprimir		rechazar	53
detalles de contacto	127	Supervisor	57
resultados de búsqueda	203	transferir	55
Indicador de estadísticas	193	llamada de salida	102
información de usuario a usuario		llamada de video	74
modificar	200	aceptar	67
ver	200	finalizar	71
información del cliente		intervenir	74
agregar	198	liberar	70
Configuración del estado restringido	198	realizar	71
editar	198	reanudar	70
eliminación del estado de bloqueo	199	rechazar	68
información general	20	supervisar	72
iniciar sesión		transferir	70
Aplicación Grabación de saludo del agente	180	llamada de vista previa POM	
iniciar sesión en Agent Desktop		gestionar	94
definiciones de variables de softphone	36	llamada de voz	
definiciones de variables del Centro de contactos		interrumpir	60
compatible con SIP	37	supervisar	59
POM	93	supervisar una segunda	61
softphone	35	llamada en conferencia	
teléfono de escritorio	34	liberación	98
Iniciar sesión en Agent Desktop		llamada en espera	54
presencia	36	llamada POM	
inicio de sesión en el servidor Presence Services		volviendo a programar	98
definiciones de variables del Centro de contactos		Llamada predictiva/progresiva de POM	
compatible con SIP	38	gestionar	94
instalar		llamadas de salida	101
Agent Desktop	32	registrar resultado	104
intercambio		llamadas de video	66
paneles	39	llamadas salientes	
Intercambio de paneles		llamar al cliente	105
Agent Desktop	29	llamar	
interrumpir		realizar	58
llamada de voz	60	llamar al supervisor	57
intervenir			
contacto de comunicaciones web	157	M	
llamada de video	74	mensaje de conversación	
intrínseco		agregar frase automática	153
copiar	199	enviar	153
ver	199	mensaje de correo de voz	139
intrínsecos de contacto de cliente	28	aceptar	139
ver	201	cerrar	141
introducción			

mensaje de correo de voz (<i>continuado</i>)	
escuchar	140
Requisitos previos	139
responder	140
transferir	141
mensaje de correo de voz entrante	
rechazar	140
mensaje de correo electrónico	
agregar adjunto	119
crear	115
eliminar adjunto	120
enviar el registro de conversación	159
enviar usando la agenda telefónica	127
responder	113
mensaje de documento digitalizado	
aceptar	135
responder	136
revisar	136
transferir	137
mensaje de documento digitalizado entrante	
rechazar	136
Mensaje de fax	131
aceptar	131
cerrar	133
Requisitos previos	131
responder	132
revisar	132
transferir	133
mensaje de fax entrante	
rechazar	132
mensaje de texto SMS	142
aceptar	142
cerrar	145
Requisitos previos	142
responder	143
transferir	145
mensaje de texto SMS entrante	
rechazar	143
mensaje instantáneo	
aceptar	161
corrector ortográfico	163 , 174
enviar	162
finalizar	171 , 179
rechazar	161
mensajería instantánea	160
Requisitos previos	161
mensajes de correo electrónico	
aprobación	110
monitor	
calidad de audio	
tráfico VoIP	42
MS Edge	32
N	
nombre de ficha	
definiciones de variables	152
personalizar	152
Nuevas funciones	18
P	
páginas web sugeridas	162 , 174
Panel de Agent Desktop	46 , 47
inicio de sesión	48
video	47
paneles	
intercambio	39
pantalla	
ventana elementos de trabajo	39
pantallas emergentes	
Agent Desktop	28
paradigma de elemento de trabajo	22
pérdida del control del teléfono	
gestionar	188
POM	
disposición	95
iniciar sesión en Agent Desktop	93
requisitos previos	93
transferencia de llamada	96
transferir llamada	97
poner en retención una llamada de video	69
preferencias de usuario	
agregar imágenes de la empresa	122
agregar imágenes y logotipos de la compañía a las firmas	28
agregar logotipos de la empresa	122
cambio de contraseña	28
configuración de audio	28
corrector de ortografía	28
establecer visualización de elemento de trabajo	39
firma	28
pantalla de elemento de trabajo	28
presencia	
Iniciar sesión en Agent Desktop	36
Presencia de contactos	
agregar nuevo contacto	166 , 177
comunicarse por mensaje instantáneo en conferencia	169
Consultar un mensaje instantáneo	169
contactar a expertos	166
Eliminar un contacto	167 , 178
enviar un mensaje instantáneo	167 , 178
llamar a agente	64 , 77
transferir un mensaje instantáneo	168
ver personal	163 , 175
problemas de comunicación con el servidor	
gestionar	189
problemas de configuración al abrir Agent Desktop	
administrar	190
procesamiento posterior a la llamada	
código	54 , 69
R	
rechazar correos electrónicos	129
recopilación de archivos de registro	
definiciones de variables	46
Redes sociales	146
aceptar	146
cerrar	149
en espera	147

Índice

Redes sociales (<i>continuado</i>)		
liberar en espera	147	
rechazar	147	
responder	148	
transferir	148	
registro de cliente		
crear	196	
remarcar		
cliente	100	
requisitos previos		
introducción	21	
Requisitos previos		
detalles de cliente	196	
detalles de contacto	196	
documento digitalizado	135	
Estadísticas de agente	192	
mensaje de correo de voz	139	
mensaje de texto SMS	142	
mensajería instantánea	161	
responder		
mensaje de correo de voz	140	
mensaje de correo electrónico	113	
mensaje de documento digitalizado	136	
Mensaje de fax	132	
mensaje de texto SMS	143	
respuesta de plantilla	118	
crear	117	
restablecer	112	
restablecer la contraseña de un cliente	112	
resultados de búsqueda		
imprimir	203	
retener	69	
revisar		
mensaje de documento digitalizado	136	
Mensaje de fax	132	
S		
Saludo del agente	180	
cambiar contraseña	181	
etiquetas de perfil	183 , 184	
identificar las id. de perfil	183	
interrumpir saludo	186	
reproducir	185	
saludo predeterminado	181	
Saludos específicos de un perfil	183	
saludos según hora del día	182	
volver a grabar	186	
Saludos específicos de un perfil		
borrar	183	
segunda llamada de video	74	
segunda llamada de voz		
supervisar	61	
Sesión de chat de texto		
finalizar	158	
silenciar softphone	41	
Sitio web de soporte técnico de Avaya	17	
softphone		
configuración de sonido	41	
iniciar sesión en Agent Desktop	35	
silenciar		
desactivar silencio	41	
soporte técnico	17	
supervisar		
contacto de comunicaciones web	156	
llamada de video	72	
llamada de voz	59	
Supervisor		
aprobar correos electrónicos	128	
rechazar correos electrónicos	129	
T		
Tablero de Agent Desktop	31	
Tamaño y posición de la ventana		
Agent Desktop	29 , 30	
Tecla Emergencia	58 , 72	
teclas de acceso directo		
Agent Desktop	30	
usar	40	
telefonía	51	
teléfono de escritorio		
iniciar sesión en Agent Desktop	34	
tercera línea de llamada	63 , 64	
tercera línea de llamada de video	76	
tráfico VoIP		
definiciones de variables	43	
tráfico VoIP del monitor	42	
transferencia de llamada		
POM	96	
transferir		
comunicaciones web	155	
contacto dentro de Centro de contactos	125	
contacto fuera del Centro de contactos	126	
llamada	55 , 70	
mensaje de correo de voz	141	
mensaje de documento digitalizado	137	
Mensaje de fax	133	
mensaje de texto SMS	145	
un mensaje instantáneo mediante el control de elementos de trabajo	170	
un mensaje instantáneo mediante Presencia de contactos	168	
transferir llamada		
POM	97	
tres líneas de llamada	63 , 64	
tres líneas de llamada video	76	
U		
unirse a la llamada	62	
usar		
teclas de acceso directo	40	
utilizar		
Página de inicio configurable de Agent Desktop	38	
V		
ventana lista de trabajos	24	
ver		
adjuntos de correo electrónico	120	
contacto	203	
Gráfico de Estadísticas de agentes	193	

ver (<i>continuado</i>)	
gráfico de estadísticas de perfil	192
intrínseco	199
intrínsecos de contacto de cliente	201
personal mediante Presencia de contactos	163 , 175
verificar información del cliente	112
videos	17
visualización del historial de llamada	
agenda telefónica	83
volver a generar borrador	
correos electrónicos rechazados	130
volver a generar correos electrónicos	130
volviendo a programar	
llamada POM	98