

INDICE

<i>Guía del usuario de Cisco Agent Desktop</i>	2
<i>Introducción</i>	2
<i>Destinatarios</i>	2
<i>Inicio de Agent Desktop</i>	2
<i>Interfaz de Agent Desktop</i>	3
<i>Teclas de acceso directo de la interfaz</i>	3
<i>Panel de control</i>	4
<i>Barra de herramientas de control</i>	4
<i>Mensaje del equipo</i>	6
<i>Contactos</i>	6
<i>Panel de administración de contactos</i>	6
<i>Datos de Enterprise</i>	7
<i>Actividad de la llamada</i>	7
<i>Panel de explorador integrado</i>	7
<i>Barra de estado</i>	8
<i>Preferencias de Desktop</i>	8
<i>Configuración del modo de comportamiento de la ventana</i>	9
<i>Configuración de las opciones de accesibilidad</i>	9
<i>Ventana Teclado</i>	10
<i>Lista de llamadas recientes</i>	11
<i>Libretas de teléfonos</i>	11
<i>Nombre: Número</i>	12
<i>Casilla de verificación Marcar nº como se introdujo</i>	13
<i>Introducción de números de teléfono</i>	13
<i>Contestación de una llamada</i>	14
<i>Realización de una llamada</i>	14
<i>Transferencia de una llamada</i>	14
<i>Realización de una llamada de conferencia</i>	15
<i>Estados de agente</i>	17
<i>Conversar</i>	17
<i>Informes de agentes</i>	18
<i>Estado de informe</i>	19
<i>Informe del registro de estado de ACD Agent</i>	19
<i>Informe del registro de llamadas del agente</i>	20
<i>Informe de estadísticas del agente</i>	20
<i>Informe de estadísticas de habilidades</i>	21
<i>Barra de herramientas del explorador</i>	22
<i>Fallo de la red de teléfonos</i>	22

Guía del usuario de Cisco Agent Desktop

Introducción

Cisco Agent Desktop es una sólida solución integral de telefonía computada, fácil de instalar, configurar y administrar. Ofrece a los agentes herramientas eficaces para incrementar la productividad, reducir los costes operacionales y mejorar la satisfacción del cliente.

Cisco Agent Desktop ofrece control de llamadas (como respuesta a llamadas, puesta de llamadas en espera, conferencia y transferencia) y control de estado de ACD (preparado/no preparado, etc.). La información del cliente se presenta al agente a través de una ventana de datos de empresa y una ventana opcional emergente. El explorador integrado opcional permite a los agentes acceder a las páginas Web de la intranet y de Internet para mejorar su capacidad de atención a los clientes.

Destinatarios

Este manual de procedimiento se ha elaborado para el personal (o agentes desde el punto de vista de la nomenclatura de cisco) del SIU que utilizan Cisco Agent Desktop en sus equipos.

Inicio de Agent Desktop

Para iniciar Agent Desktop:

1. Haga clic en Inicio > Programas > Cisco > Desktop > Agent.

Se abre el cuadro de diálogo Conexión del agente.

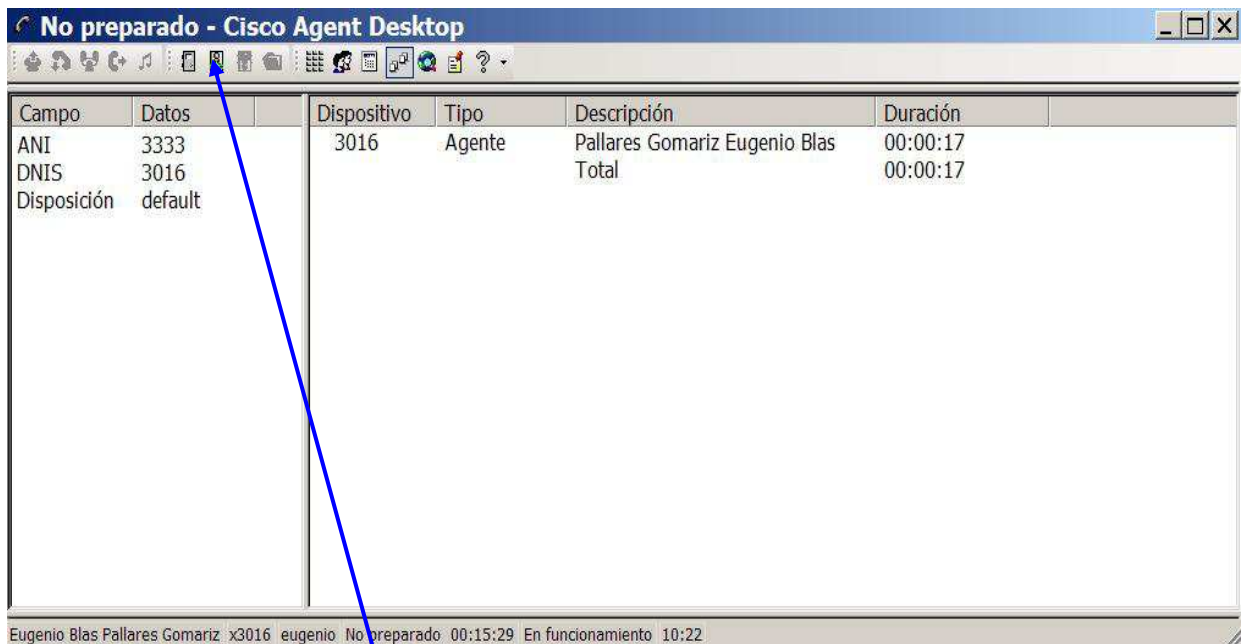



2. Introduzca su ID, la contraseña y la extensión y haga clic en Aceptar o pulse Intro.

Agent Desktop se inicia y se minimiza automáticamente en la barra de tareas en la parte inferior del escritorio de Windows, y por defecto aparecerá como no preparado.



3. Para activarlo hacemos clic en el icono anterior de “No preparado” y nos aparecerá una pantalla como esta:



Hacemos clic en el icono  y ya tendremos la aplicación activa y preparada

Interfaz de Agent Desktop

La interfaz de Agent Desktop muestra información acerca de las llamadas activas y permite ejecutar funciones relacionadas con el teléfono. También permite ver informes estadísticos del agente y de las llamadas, así como conversar con otros agentes y supervisores con la función de mensajes instantáneos de conversación.

Teclas de acceso directo de la interfaz

Para desplazarse por la interfaz de Agent Desktop existen una serie de teclas de acceso directo.

Teclas de acceso directo	Descripción
Ctrl-S	Selecciona la llamada.
Ctrl-E	Selecciona la primera entrada del panel Datos de Enterprise. Presione Intro para abrir el cuadro de diálogo Editar datos empresariales para la entrada seleccionada.
Alt-P	En la ventana Teclado, selecciona la primera entrada de la Libreta de teléfonos del empleado.
Alt-E	En la ventana Informes del agente, selecciona la lista desplegable Informes.
Alt-Y	En la ventana Informes del agente, con Registro de llamadas del agente abierto, selecciona la lista desplegable Fechas.
Alt-S	En la ventana Informes del agente, selecciona la primera

	celda del control de la cuadrícula.
--	-------------------------------------

Panel de control

El panel de control ofrece un control completo de Agent Desktop. Consta de tres partes:

- Panel de control
- Mensaje del equipo
- Contactos

Barra de herramientas de control

La barra de herramientas de control contiene botones para controlar llamadas y para ejecutar funciones que no están relacionadas con ningún contacto de cliente específico, tales como conexiones y desconexiones, cambios del estado de agente, inicio de una sesión de conversación, visualización de informes y configuración de la apariencia de la interfaz de Agent Desktop.



















Los botones de la barra de herramientas están desactivados si controlan una función que no está disponible en la situación actual. Por ejemplo, si ha puesto una llamada en espera, los botones de control de llamada restantes están desactivados. Cuando desactive la llamada en espera, dichos botones de control de llamada volverán a estar activos.

NOTA: Si el centro de contacto usa las versiones Enhanced o Premium de Agent Desktop, el administrador puede configurar la barra de herramientas, y esta barra puede utilizar botones diferentes a los indicados a continuación.

Puede especificar el tamaño de los botones de la barra de herramientas. Para obtener más información, consulte “Preferencias de Desktop”

Todos los botones de la barra de herramientas cuentan con sugerencias que describen la función. Para ver la sugerencia que acompaña a un botón, mueva el cursor sobre el botón.

En la tabla que aparece a continuación dispone de las descripciones de todos los botones de la barra de herramientas.

Botón	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Contestar/ Abandonar	Ctrl-A	Permite contestar o abandonar la llamada seleccionada.
	En espera/ Reanudar	Ctrl-H	Permite poner en espera una llamada seleccionada o reanudarla.
	Conferencia	Ctrl-F	Pone la llamada seleccionada en espera y agrega otras personas a una llamada de conferencia.
	Transferir	Ctrl-T	Permite poner en espera una llamada seleccionada y transferirla a otra persona.
	Teclas	Ctrl-D	Permite marcar números durante una llamada activa.
	Conexión	Ctrl-L	Le conecta a ACD (alterna con Desconectar).
	Desconectado	Ctrl-L	Le desconecta de ACD (alterna con Conexión).
	Preparado	Ctrl-W	Cambia el estado a Preparado e indica que está disponible para recibir llamadas ACD.
	No preparado	Ctrl-O	Cambia el estado a No preparado e indica que no está disponible para recibir llamadas ACD.
	Trabajo	Ctrl-Y	Cambia el estado a Trabajo e indica que está en trabajo de cierre después de finalizar una llamada. Una vez acabado, estará disponible para recibir llamadas enrutadas.
	Botones de tarea	Alt- [número de botón]	El administrador (sólo en las versiones Enhanced y Premium) configura los botones de tarea para ejecutar diversas funciones como, por ejemplo, ejecutar una macro, iniciar una aplicación o enviar al supervisor un mensaje de conversación definido previamente. La barra de tareas puede tener un máximo de 10 botones de tarea y cada uno de ellos puede tener más de una acción asignada. Los botones pueden personalizarse y, por lo tanto, ser diferentes para cada usuario.
	Realizar llamada	Ctrl-M	Muestra el teclado para marcar una llamada de salida.
	Conversar	Ctrl-J	Inicia una sesión de conversación con otro miembro de su equipo, con el supervisor o con un miembro de una llamada de conferencia.
	Informes	Ctrl-Q	Muestra la ventana Informes del agente, en la que puede ver las estadísticas y los registros de sus llamadas.
	Mostrar/Ocultar administración de contactos	Ctrl-G	Muestra u oculta el panel de administración de contactos.
	Mostrar/Ocultar el explorador integrado	Ctrl-B	Muestra u oculta el panel del explorador integrado.
	Preferencias	Ctrl-P	Muestra el cuadro de diálogo Preferencias, en el que puede establecer el comportamiento de la ventana de Agent.
	Ayuda/ Acerca de	F 1	Permite acceder a la ventana Acerca de y a la ayuda en línea.

Mensaje del equipo

El mensaje del equipo (TM) es un mensaje enviado por el supervisor al equipo por un período de tiempo especificado. Un TM puede ser desplazable o no desplazable, dependiendo de cómo se establezcan las preferencias de Desktop. Para obtener más información, consulte “Preferencias de Desktop”

Si no hay ningún mensaje, la sección de mensajes del equipo no se ve. Cuando el supervisor envía un mensaje del equipo, la sección de mensajes del equipo del panel de control se abre y aparece el mensaje.

Contactos

La sección de contactos muestra datos acerca de las llamadas actuales del agente. Se puede ver más de una llamada en la sección. Por ejemplo, si tiene una llamada en espera y una llamada activa, se visualizarán las dos.

El panel de contactos puede mostrar un máximo de siete campos. Dos de estos campos, Estado y Duración, siempre están a la vista, mientras que el administrador puede configurar los cinco restantes.

Campo	Descripción
Estado	Estado actual del contacto.
Nº que llama	Número del teléfono desde el que se realizó la llamada.
Nº llamado	Número del teléfono que recibió la llamada.
Aviso nº	El número del dispositivo que llama.
Nº llamado orig.	El número al que se ha llamado originalmente.
Nº que llama orig.	El número originador inicial.
Duración	Duración de la llamada telefónica.

Es posible que algunos campos indiquen <no disponible> o estén en blanco si la información se desconoce o no existe.

Panel de administración de contactos

El panel de administración de contactos contiene datos de Enterprise (a la izquierda) e información de actividad de llamadas (a la derecha).

Campo	Datos	Dispositivo	Tipo	Descripción	Duración
ANI	670938665	3016	Agente	Pallares Gomariz Eugenio Blas	00:01:16
DNIS	3016			Total	00:01:16
Disposición	default				

Puede hacer clic en el botón Mostrar/Ocultar administración de contactos de la barra de herramientas de control si desea mostrar u ocultar este panel de la interfaz de Agent Desktop.



Datos de Enterprise

La sección Datos de Enterprise muestra datos asociados a la llamada seleccionada. El administrador configura los datos exactos que se muestran.

Actividad de la llamada

La sección de actividad de la llamada muestra la actividad de la llamada seleccionada.

Campo	Descripción
Dispositivo	Lista de dispositivos por los que ha pasado la llamada.
Tipo	Tipo de dispositivo por el que ha pasado la llamada.
Descripción	Descripción del dispositivo por el que ha pasado la llamada.
Duración	Enumeración de la duración total de las llamadas.

Panel de explorador integrado

El panel de explorador integrado muestra páginas Web de Internet o intranet para ayudarle a asistir a los clientes. El administrador puede configurar un sitio Web específico para que se vea como página de inicio y agregar una lista de sitios de trabajo (similar a los "favoritos" de un explorador Web), que le permitirá navegar rápidamente hasta los sitios Web usados con más frecuencia.

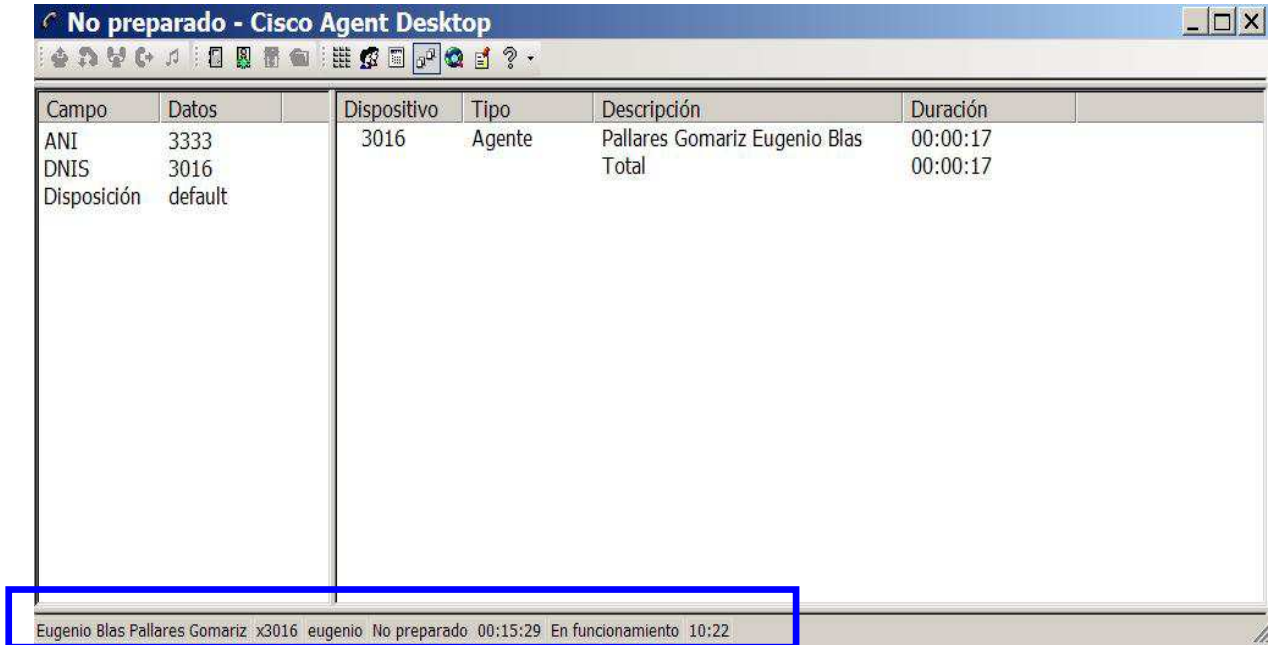


El panel de explorador integrado consta de:

- Barra de herramientas del explorador integrado
- Cuadro Sitios de trabajo
- Cuadro Dirección (el administrador debe configurarlo para que aparezca)
- Ventana del explorador

Barra de estado

La barra de estado muestra información actual acerca de Agent Desktop .



Campo	Datos	Dispositivo	Tipo	Descripción	Duración
ANI	3333	3016	Agente	Pallares Gomariz Eugenio Blas	00:00:17
DNIS	3016			Total	00:00:17
Dísposición	default				

Eugenio Blas Pallares Gomariz :x3016 eugenio No preparado 00:15:29 En funcionamiento 10:22

De izquierda a derecha, la barra de estado muestra la siguiente información:

- Nombre de agente desde la base de datos de los servicios de directorio
- Extensión del agente, tal como se ha especificado en el cuadro de diálogo Conectar al inicio.
- ID o nombre de agente, tal como se ha especificado en el cuadro de diálogo Conectar al inicio.
- Estado actual del agente y tiempo que se ha permanecido en dicho estado
- Estado actual de las funciones de Agent Desktop.
- Hora actual del sistema en formato de 24 horas.

Preferencias de Desktop

El cuadro de diálogo Preferencias de Desktop permite controlar cómo se comporta Agent Desktop en su equipo durante la sesión actual y si los mensajes del equipo son desplazables o estáticos.



NOTA: Si el administrador configura la barra de herramientas para que el botón Preferencias quede oculto, no podrá cambiar las preferencias de desktop.

Para configurar las preferencias de desktop:

1. En la barra de herramientas, haga clic en Preferencias. Aparece el cuadro de diálogo Preferencias de Desktop.

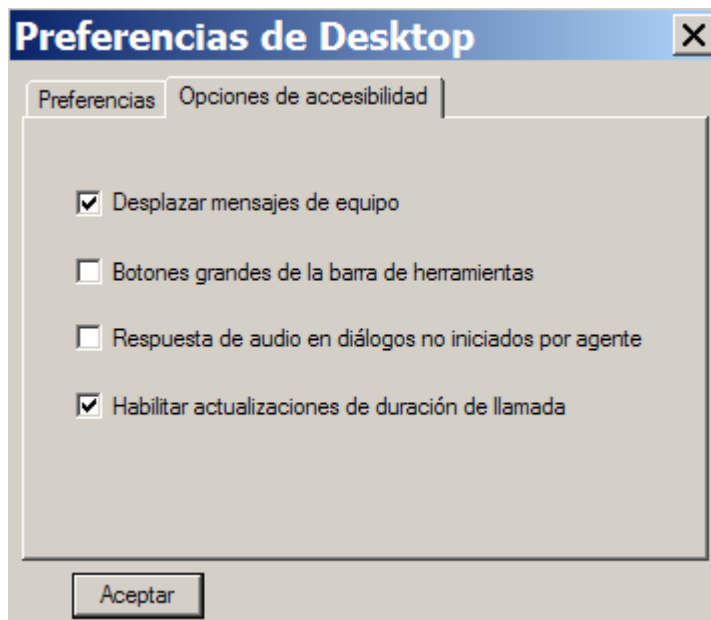


2. Seleccione las preferencias que desea en cada ficha y haga clic en Aceptar.

Configuración del modo de comportamiento de la ventana

Por defecto, la interfaz de Agent Desktop se minimiza cuando está inactiva y se abre cuando hay llamadas activas. Si el administrador le ha autorizado a elegir el modo de comportamiento de la ventana, puede cambiar el modo de comportamiento durante la sesión actual utilizando la ficha Preferencias del cuadro de diálogo Preferencias de Desktop

Configuración de las opciones de accesibilidad



Mensajes de equipo estáticos

Si utiliza un lector de pantalla con Agent Desktop, los mensajes de equipo desplazables (el modo or defecto) pueden ser difíciles de leer. Para desactivar la función de desplazamiento y obtener mensajes de equipo estáticos, desactive la casilla de verificación Desplazar mensajes de equipo en la ficha Opciones de accesibilidad.

Tamaño del icono

Puede cambiar el tamaño de los botones en la barra de herramientas desde el valor por defecto de 16 × 16 píxeles a 32 × 32 píxeles seleccionando la casilla de verificación Botones grandes de la barra de herramientas.

Respuesta de audio

Active la casilla de verificación Respuesta de audio en diálogos no iniciados por agente para activar el sonido de un tono cuando aparezca en el escritorio un cuadro de diálogo iniciado por una persona diferente de usted. Por ejemplo: ventanas de conversación nuevas y avisos al agente de que un supervisor está interceptando, grabando o accediendo a una llamada.

Duración de la llamada

Active la casilla de verificación Habilitar actualizaciones de duración de llamada para permitir que el campo Duración aumente durante una llamada. De forma predeterminada, esta opción está activada. Un campo que cambia continuamente puede causar dificultades en los lectores de pantalla, así que es posible que los agentes con problemas de visión deseen desactivarlo.

Ventana Teclado

La ventana Teclado (Botón “Realizar llamada” de la barra de herramientas) permite realizar llamadas especificando un número de teléfono o seleccionando un número de teléfono existente de la lista de llamadas recientes o de una libreta de teléfonos almacenada.



Al hacer clic en el botón anterior nos encontramos con la siguiente pantalla:



Lista de llamadas recientes

Siempre que marque un número de teléfono, éste se introducirá automáticamente en la lista de llamadas recientes. Esta lista almacena un máximo de 100 entradas.

Libretas de teléfonos

Las libretas de teléfonos son listas de números de teléfonos configuradas por el usuario (libreta de teléfonos del empleado) y el administrador del sistema (libretas de teléfonos públicas). Haga clic en la flecha desplegable para elegir la libreta de teléfonos que desee utilizar.

NOTA: El administrador del sistema puede configurar Agent Desktop para que uno o los dos tipos de libretas de teléfonos no estén disponibles.

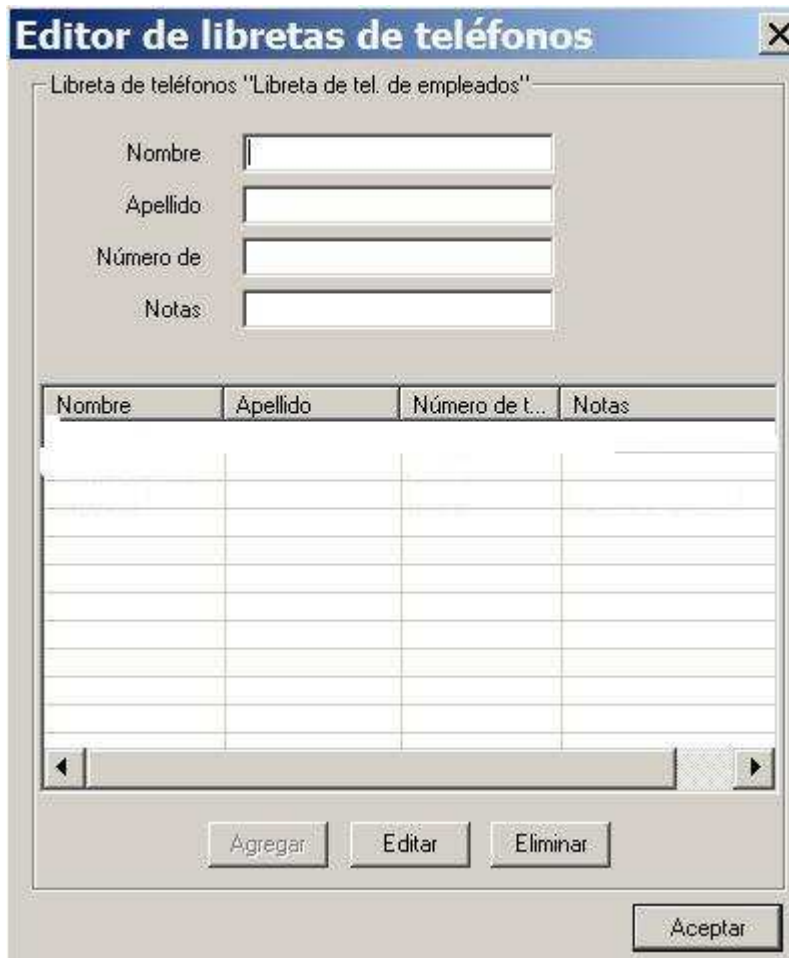
Libreta de teléfonos del empleado

Sólo puede modificar la libreta de teléfonos del empleado. El resto de libretas las controla el administrador del sistema.

Para editar la libreta de teléfonos del empleado:

1. En la ventana Teclado, seleccione Libreta de teléfonos del empleado de la lista desplegable Libretas de teléfonos y haga clic en Editar.

Se abrirá la ventana Editor de libretas de teléfonos.



2. Realice una de las siguientes modificaciones:

* Para agregar una entrada nueva a la lista, rellene los campos Nombre, Apellidos y Número de teléfono y haga clic en Agregar. (Se solicita únicamente el campo Número de teléfono).

El campo Número de teléfono sólo acepta estos caracteres:

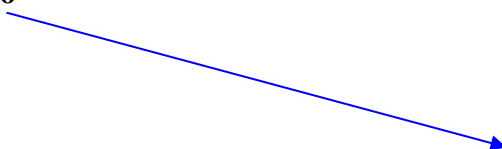
0-9, aA-zZ,`()+;/:.=? y un espacio

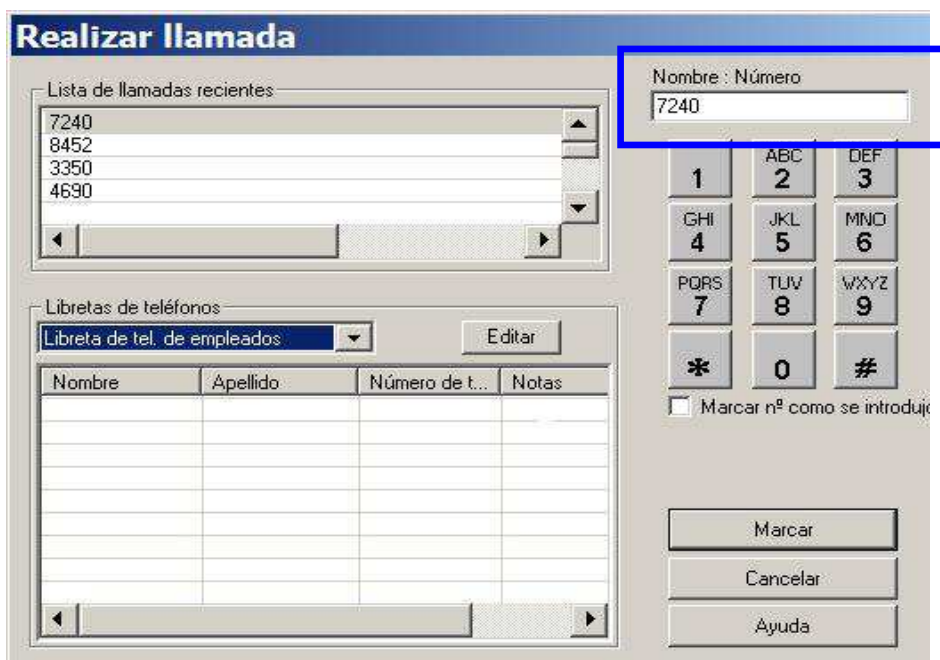
* Para editar una entrada ya existente, selecciónela para que aparezca en los campos de edición y haga clic en Editar para realizar los cambios. Si desea editar más de una entrada, puede editar la primera y, a continuación, hacer doble clic en la siguiente entrada para guardar los cambios hechos en la primera y pasar a la siguiente.

* Para eliminar una entrada de la lista, selecciónela y haga clic en Eliminar.

3. Cuando haya realizado todos los cambios, haga clic en Aceptar .

Nombre: Número





Use este campo para especificar el número de teléfono que desee marcar. La introducción de un nombre es opcional, pero, si se introduce alguno, deberá ir seguido de dos puntos y un espacio para separarlo del número de teléfono:

Puede introducir números de teléfono con o sin espacios, paréntesis o guiones. Agent Desktop no tendrá en cuenta los caracteres que no sean alfanuméricos.

También puede seleccionar un número de teléfono de la lista de llamadas recientes o de una libreta de teléfonos y, a continuación, éste se mostrará en el campo Nombre: Número.

Casilla de verificación Marcar nº como se introdujo

Active la casilla de verificación Marcar nº como se introdujo para evitar cualquier formato automático y marcar el número tal como lo ha especificado en el campo Nombre: Número.

Manejo de llamadas telefónicas con el interfaz de Agent Desktop

Introducción de números de teléfono

Al marcar un número de teléfono, puede utilizar tres métodos diferentes para especificar el número de teléfono en el campo Nombre del teclado: Número:

- Escriba el número de teléfono en el teclado de su PC.
- Seleccione los números de la ventana del teclado.
- Seleccione un número existente en la Lista de llamadas recientes o en la libreta de teléfonos.

Puede introducir sólo un número o un nombre y un número. Utilice el formato nombre: número. Para separar el nombre del número, debe incluir el signo de dos puntos (:) seguido de un espacio en blanco.

Contestación de una llamada

Se pueden recibir llamadas ACD (Automatic Call Distributor o Distribuidor Automático de Llamadas) y no ACD mediante Agent Desktop. Para recibir una llamada ACD, es preciso estar conectado y en estado Preparado. Por el contrario, para recibir una llamada que no sea ACD, cualquier estado es válido.

Si recibe una llamada que no es ACD, el usuario pasa de forma automática al estado No preparado y vuelve a su estado previo cuando la llamada finaliza.

Para contestar/finalizar a una llamada:

- Haga clic en Responder/Abandonar.



Realización de una llamada

Se puede realizar una llamada desde cualquier estado de agente, salvo Desconexión, siempre y cuando no esté en una llamada.

Utilice el botón Realizar llamada para realizar la llamada.

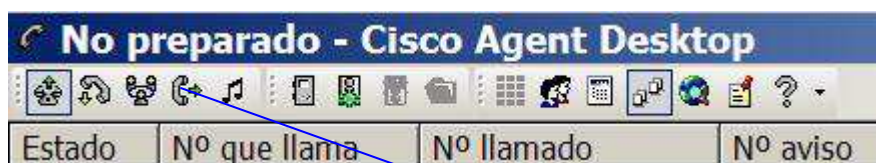
Para realizar una llamada:

- 1) Haga clic en Realizar llamada. Aparecerá la ventana Realizar llamada.
- 2) Introduzca un número en el campo Nombre: Número.
- 3) Haga clic en Marcar.


Transferencia de una llamada

Hay dos métodos para transferir llamadas:

- Transferencias supervisadas. En una transferencia supervisada, se habla con la persona a la que se le transferirá la llamada antes de conectar la llamada activa, a fin de confirmar que dicha persona está preparada para aceptar la llamada.
- Transferencias ocultas. En una transferencia oculta, la llamada activa se transfiere a otra persona sin hablar. Se cuelga antes de que dicha persona conteste al teléfono y, por consiguiente, ésta no puede confirmar si está preparada para aceptar la llamada.



Para transferir una llamada:

1. Durante la llamada activa, haga clic en Transferencia  Se abrirá la ventana Transfiriendo llamada.
2. Especifique el número de teléfono al que desee transferir la llamada en el campo Nombre: Número.



3. Haga clic en Marcar. Cuando suene el teléfono, el botón Marcar se convertirá en el botón Transferir.
4. Lleve a cabo una de las siguientes acciones:
 - Si se trata de una transferencia supervisada, espere a que la otra persona conteste al teléfono, anuncie la transferencia y haga clic en Transferir .
 - Si se trata de una transferencia oculta, haga clic en Transferir sin esperar a que la tercera persona conteste al teléfono.

Realización de una llamada de conferencia


Puede agregar a terceras personas a una llamada activa para convertirla en una llamada de conferencia.



Hay dos tipos de llamadas de conferencia:

- Conferencia supervisada. En una conferencia supervisada, se habla con la persona que se desea agregar a la llamada antes de efectuar la conferencia, a fin de confirmar que dicha persona está preparada para aceptar la llamada.
- Conferencia oculta . En una conferencia oculta, se agrega otra persona a la conferencia sin hablar con ella antes

Para realizar una conferencia:

1. Durante la llamada activa, haga clic en Conferencia  Se abrirá la ventana En conferencia.



2. Especifique el número de teléfono de la persona que desee agregar a la llamada en el campo Nombre: Número.

3. Haga clic en Marcar. Cuando suene el teléfono, el botón Marcar se convertirá en el botón Agregar a conf. Lleve a cabo una de las siguientes acciones:

- Si se trata de una conferencia supervisada, espere a que la otra persona conteste al teléfono, anuncie la conferencia y haga clic en Agregar a conf.
- Si se trata de una conferencia oculta, haga clic en Agregar a conf. sin esperar a que la persona conteste al teléfono.

Se cierra la ventana En conferencia.

4. Para agregar a una o más personas a la conferencia, repita los pasos del 1 al 4 con cada persona que desee agregar.

Estados de agente


Agent Desktop le permite cambiar el estado del agente en ACD mediante los botones de estado del agente. Sólo estarán disponibles en cada momento los estados de agente que, desde el estado actual, se consideren elecciones válidas. El estado actual del agente se muestra en la barra de título y en la barra de estado. Cuando se minimiza la ventana de CAD, el estado actual del agente siempre está visible en el botón de la barra de herramientas. Puede cambiar el estado de agente durante el transcurso de una llamada (en el estado Hablando). El estado cambiará al estado en el que ha hecho clic después de colgar la llamada.

NOTA: El estado del agente cambia automáticamente a No preparado cuando no se responde al teléfono. El agente no recibirá ninguna llamada ACD hasta que vuelva a establecer el estado Preparado.

El estado actual del agente se muestra en la barra de título, en la parte superior de la ventana de CAD, y en la barra de estado, en la parte inferior de la ventana de CAD. Cuando se minimiza CAD, el botón CAD de la barra de tareas en la parte inferior del escritorio también muestra el estado actual del agente. Los botones de estado de agente indican el estado en el que hizo clic y no el estado actual. Por ejemplo, si hace clic en el botón de estado Trabajo mientras realiza una llamada, aparecerá el botón Trabajo para que lo presione. El estado actual se muestra en la barra de estado.

Estado	Descripción
Desconectar	Se le desconecta de ACD.
No preparado	No puede recibir llamadas enrutadas.
Preparado	Está disponible para recibir llamadas enrutadas.
Reservado	Se le aparta temporalmente para recibir una llamada específica. Su estado cambiará al estado Hablando en cuanto conteste la llamada. Si no responde la llamada en un límite de tiempo especificado por el administrador del sistema, ACD le pondrá en estado No preparado. ACD establece automáticamente el estado Reservado, que no tiene ningún botón correspondiente. Puede estar en este estado sin que el teléfono suene (a la espera de que suene).
Hablando	Se encuentra al teléfono con un cliente o con otro agente. ACD establece automáticamente este estado, que no tiene ningún botón correspondiente.
Trabajo	Está completando trabajo de una llamada anterior y no está disponible para recibir llamadas enrutadas.

Conversar


La conversación permite enviar mensajes instantáneos a otros agentes y a los supervisores. Una sesión de conversación puede iniciarse al hacer clic en Conversar  en la barra de herramientas de control.



Entre las funciones de conversación se encuentran:

- Cada sesión de conversación se efectúa entre el usuario y otra persona.
- Puede participar en varias sesiones de conversación simultáneamente.
- La barra de título de la ventana de la sesión de conversación muestra el nombre de la persona con la que está conversando.
- Los mensajes de conversación de máxima prioridad aparecen en el escritorio para que usted pueda verlos inmediatamente, mientras que los de prioridad normal se minimizan y parpadean en la barra de tareas de Windows.
- El historial de la conversación (un registro de los mensajes de conversación intercambiados entre el usuario y la persona con la que habla) estará disponible mientras la ventana de la sesión de conversación esté abierta. Cuando cierre la ventana, se perderá el registro.
- El historial de la conversación se organiza en orden cronológico, con los mensajes más antiguos en la parte superior del panel de registro.

Para conversar con alguien:

1. En la barra de herramientas de control, haga clic en Conversar. 

Se abre la ventana de selección de conversación. La ventana de selección de conversación es una imagen: muestra el estado de las personas con las que puede conversar, únicamente en el momento en que hizo clic en el botón Conversar. La ventana muestra una lista de las personas con las que puede conversar.

2. Haga doble clic en el nombre de la persona con la que desea conversar.

Se abre la ventana de sesión de conversación y se inicia una sesión de conversación.

3. Escriba el mensaje en el campo de entrada de texto.

4. Si desea que el destinatario vea el mensaje en el momento, active la casilla de verificación Máxima prioridad, y el mensaje aparecerá en la pantalla del destinatario.

5. Haga clic en Enviar o presione Intro.

El mensaje se enviará al interlocutor y quedará registrado en el panel de registro de conversaciones.

Para finalizar una sesión de conversación:

Haga clic en Cerrar en la esquina superior derecha de la ventana de sesión de conversación.

Informes de agentes


Se pueden visualizar varios informes en la ventana Informes del agente. Estos informes son:

- Registro de estado de ACD Agent
- Registro de llamadas del agente

- Informe de estadísticas del agente
- Informe de estadísticas de habilidades

Si desea ordenar los informes en orden ascendente o descendente por cualquiera de las columnas del informe, tan sólo tiene que hacer clic en el encabezado de la columna que desee.

Para visualizar en tiempo real:

En la barra de herramientas de control, haga clic en Informes.  Se muestra la ventana Informes del agente.

En el campo Informes, seleccione el informe que desee ver.

Aparece el informe seleccionado. Esta información puede actualizarse haciendo clic en el botón Actualizar.

NOTA: La ventana de Informes del agente está diseñada para aparecer siempre por encima de las otras ventanas abiertas. No obstante, si la ventana principal Agent Desktop tiene seleccionado el modo de comportamiento de la ventana "Siempre visible", anulará el comportamiento de Informe del agente y aparecerá por encima de éste.

Estado de informe

Todas las ventanas de informe en tiempo real poseen una barra de estado en la parte inferior. La barra de estado muestra el estado actual del informe, ya sea Activo o Inactivo.

Activo significa que los datos del informe son actuales y están siendo actualizados en intervalos específicos de actualización. Inactivo significa que los datos no están siendo actualizados porque se produjo un error en el servicio que los genera y no se están recibiendo datos nuevos.

Si hace clic en otro lugar y luego vuelve a un informe inactivo o hace clic en el botón Actualizar, el informe se pondrá en blanco. Una vez recuperado el servicio, los últimos datos se muestran en el informe y el estado cambia de Inactivo a Activo.

Todos los informes en tiempo real se encuentran disponibles, independientemente de la actividad o inactividad del servicio asociado.

Informe del registro de estado de ACD Agent

El informe del registro de estado de ACD Agent muestra un registro de todas las transiciones de estado del servidor ACD para el día en curso, empezando a medianoche. El informe se realiza en orden cronológico.

Campo	Descripción
-------	-------------

Estado de agente	Estado de ACD Agent. El último estado de ACD escrito en el registro es, en realidad, el anterior estado ACD en el que estaba. Para calcular la duración del estado, no se puede escribir el estado actual en el registro hasta que usted no haya pasado al siguiente estado de ACD Agent.
Hora inicial	Hora a la que se inició el estado de ACD Agent. La hora inicial se basa en la hora en que el servicio de estadísticas y grabación recibió los datos de estado de ACD Agent de CAD, de modo que la hora inicial refleja la hora del servidor de estadísticas y grabación, y no la hora de su PC.
Duración de estado	Tiempo que ha permanecido en el estado de ACD Agent.
Código de motivo	Número seguido de una descripción entre paréntesis que identifica la razón por la que el agente se encuentra en el estado actual. Está en blanco si no hay código de motivo. Este campo sólo se aplica a los estados No preparado o Desconexión.

Informe del registro de llamadas del agente

El informe del registro de llamadas del agente muestra un registro detallado diario de las llamadas efectuadas y recibidas durante los últimos siete días, empezando a medianoche.

Campo	Descripción
Hora de inicio de llamada	Hora en que se inició la llamada. Se basa en la hora en que el servicio de estadísticas y grabación recibe los datos de estado de CAD, de modo que la hora inicial refleja la hora del servidor de estadísticas y grabación, y no la hora de su PC.
Dirección de la llamada	Llamada entrante o saliente.
Llamada contestada	(Sí/No) ¿Se contestó a la llamada?
Persona que llama	Número del teléfono desde el que se realizó la llamada.
Persona llamada	Número del teléfono que recibió la llamada.
Duración llamada	En el caso de las llamadas entrantes, duración de la llamada = tiempo que suena el teléfono + tiempo de conversación + tiempo de espera. En el caso de las llamadas salientes, duración de la llamada = tono de llamada + señal de llamada + tiempo de conversación + tiempo de espera.

Informe de estadísticas del agente

El informe de estadísticas del agente muestra las estadísticas de rendimiento del día en curso, empezando a medianoche.

Campo	Descripción
Llamadas presentadas	Número de llamadas entrantes (ACD o no ACD) suministradas a la extensión del usuario (hace sonar el teléfono). Puede verificarse contando el número de entradas cuya dirección de llamada muestra "Entrada" en el registro de llamadas del agente del día en curso.
Llamadas terminadas	Número de llamadas entrantes o salientes (ACD o no ACD) respondidas

	en la extensión del usuario. Puede verificarse contando el número de entradas cuya columna de llamada respondida muestra "Sí" en el registro de llamadas del agente del día en curso.
Prom. conversación	Tiempo total de llamadas (tiempo total de conversación + tiempo total de espera) dividido entre el número de llamadas.
Máx. conversación	Duración de la llamada más larga (tiempo de conversación + tiempo de espera).
Total conversación	Tiempo total de llamadas (tiempo total de conversación + tiempo total de espera).
Prom. preparado	Tiempo total en el estado Preparado dividido por el número de veces que se ha permanecido en dicho estado.
Máx. preparado	Tiempo máximo en el estado Preparado.
Total preparado	Tiempo total en el estado Preparado.
Prom. no preparado	Tiempo total en el estado No preparado dividido por el número de veces que se ha permanecido en dicho estado.
Máx. no preparado	Tiempo más largo en el estado No preparado.
Total no preparado	Tiempo total en el estado No preparado.
Prom. trabajo	Tiempo total en el estado Trabajo dividido por el número de veces que se ha permanecido en dicho estado.
Máx. trabajo	Tiempo máximo en el estado Trabajo.
Trabajo total	Tiempo total en el estado Trabajo.

Informe de estadísticas de habilidades

El informe de las estadísticas de habilidades muestra información acerca de los grupos de habilidades y de las llamadas enrutadas a dichos grupos en el día en curso, empezando a medianoche.

Campo	Descripción
Llamadas en la cola	Número total de llamadas que esperan en las colas de servicio al contacto desde las que el agente recibe las llamadas.
Más antigua en la cola	Tiempo de espera de la llamada más antigua transcurrido en la cola de servicios de contacto.

Uso del explorador integrado






El explorador integrado permite ver páginas Web de la intranet o de Internet desde Agent Desktop.

Puede hacer clic en Mostrar/Ocultar explorador  integrado en la barra de herramientas de control para mostrar u ocultar esta sección de la ventana de Agent Desktop.

El administrador puede configurar una página Web específica como página de inicio en el panel del explorador. Si el administrador no lo hace, el panel estará vacío salvo por el mensaje "La página de inicio no está configurada en Desktop Administrator".

Barra de herramientas del explorador

La barra de herramientas del explorador es la barra de herramientas básica de Internet Explorer. Permite desplazarse por las páginas Web que se visitan, renovar una página actual y volver a la página de inicio.

Botón	Nombre	Tecla de acceso directo	Descripción
	Atrás	Alt-Flecha izquierda	Le lleva a la última página visitada.
	Adelante	Alt-Flecha derecha	Le lleva a la página visitada antes de hacer clic en el botón Atrás.
	Detener	Esc	Detiene el explorador e interrumpe la visualización de una página Web (por ejemplo, cuando la descarga está tardando demasiado).
	Actualizar	F5	Actualiza la página Web visualizada para asegurarse de que es el contenido más reciente.
	Inicio	Alt-Inicio	Le devuelve a la página de inicio definida previamente.

Fallo de la red de teléfonos

Si la conexión entre el teléfono y la red se pierde, el usuario pasará automáticamente al estado de agente No preparado y verá una ventana emergente con un mensaje que indica que el teléfono está fuera de servicio.

Hasta que no se complete la llamada en curso, el teléfono no puede volver a conectarse a la red, y CAD no podrá mostrar la duración real de la llamada porque aparecerá como "finalizada" en el sistema.

Cuando el teléfono vuelva a funcionar, la ventana emergente mostrará un mensaje que indica que el teléfono ya funciona. En ese momento, podrá cambiar el estado del agente a Preparado y reanudar las llamadas.