



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center Agile V11 R1

Manual General

Manual General

Descripción

10/2019

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contenido

| | |
|--|-----------|
| 1 Acerca de este manual | 5 |
| 1.1 Quién debería utilizar este manual | 5 |
| 1.2 Convenciones de formato | 5 |
| 1.3 Comentarios sobre la documentación | 6 |
| 2 Introducción a OpenScape Contact Center | 7 |
| 2.1 Requisitos del sistema | 8 |
| 2.1.1 Máquina servidor principal | 8 |
| 2.1.2 Máquina cliente | 10 |
| 2.1.3 Componentes externos | 11 |
| 2.2 Requisitos de la plataforma de comunicaciones | 12 |
| 2.3 Documentación del producto | 12 |
| 2.3.1 Documentación de servicio | 12 |
| 2.3.2 Documentación de usuario | 12 |
| 2.3.3 Documentación de integración del sistema | 13 |
| 3 Características de OpenScape Contact Center | 15 |
| 3.1 Call Director | 15 |
| 3.2 Procesamiento de contactos | 16 |
| 3.2.1 Voz | 16 |
| 3.2.2 Devolución de llamada | 16 |
| 3.2.3 Búsqueda en historial | 17 |
| 3.3 Comentarios y productividad | 17 |
| 3.3.1 Paneles y Broadcaster | 17 |
| 3.3.2 Estadísticas de rendimiento personal | 19 |
| 3.3.3 Indicador de contactos en espera | 19 |
| 3.4 Presencia y colaboración | 19 |
| 3.4.1 Lista de equipo | 20 |
| 3.4.2 Barra de equipo | 20 |
| 3.4.3 Lista de marcado rápido | 20 |
| 3.4.4 Barra de marcado rápido | 20 |
| 3.4.5 Directorio | 21 |
| 3.5 Informes | 22 |
| 3.5.1 Informes en tiempo real y acumulados | 22 |
| 3.5.2 Informes históricos | 23 |
| 3.5.3 Informes de actividad | 24 |
| 3.6 Enrutamiento | 25 |
| 3.6.1 Enrutamiento basado en grupos | 25 |
| 3.6.2 Flujos de estrategia de enrutamiento | 27 |
| 3.6.3 Flujos de procesamiento de cola de espera | 28 |
| 4 Aplicaciones de OpenScape Contact Center | 29 |
| 4.1 Aplicación Manager | 29 |
| 4.1.1 Perfiles de usuario predefinidos | 30 |
| 4.1.2 Centros de trabajo | 31 |
| 4.2 Aplicación System Monitor | 33 |
| 4.3 Web Manager | 34 |
| 4.4 Aplicación de Supervisor Móvil | 34 |
| 4.5 Web Supervisor | 35 |

Contenido

| | |
|---|-----------|
| 4.6 Aplicación Agent Portal | 35 |
| 4.7 Agent Portal Web | 36 |
| 4.8 Agentes virtuales (Bots de chat) | 38 |
| 5 Integración con otros fabricantes | 39 |
| 5.1 Integración de Microsoft CRM | 39 |
| 5.2 Integración de IVR | 39 |
| 5.3 API de pantalla emergente | 40 |
| 5.4 Integración de gestión de recursos humanos | 40 |
| 5.5 Función Life of Call (LoC) Analytics de OpenScape Contact Center con el respaldo de Softcom | 40 |
| Índice alfabético | 41 |

1 Acerca de este manual

Este manual proporciona una descripción general de los principales conceptos y características de OpenScape Contact Center, incluidos los requisitos detallados de hardware, software y de red propios de las plataformas de comunicaciones admitidas.

1.1 Quién debería utilizar este manual

Este manual está pensado como una exhaustiva descripción general de OpenScape Contact Center que le permita prepararse mejor para la fase de planificación y diseño de la implantación de OpenScape Contact Center.

1.2 Convenciones de formato

En esta guía se utilizan las siguientes convenciones de formato:

Negrita

Esta fuente identifica los componentes de OpenScape Contact Center, los títulos de ventanas y cuadros de diálogo y los nombres de objetos.

Cursiva

Esta fuente identifica referencias a documentación relacionada.

Letra Monospace

Esta fuente distingue el texto que debe introducirse o que el sistema muestra en un mensaje.

NOTA: Las notas destacan información útil pero no fundamental, como consejos prácticos o métodos alternativos para realizar una tarea.

IMPORTANTE: Las notas importantes señalan operaciones que podrían tener un efecto adverso en el funcionamiento de la aplicación o provocar pérdidas de datos.

Acerca de este manual

Comentarios sobre la documentación

1.3 Comentarios sobre la documentación

Para notificar un problema que pueda contener este documento, diríjase al centro de asistencia técnica.

Cuando llame, tenga preparada la siguiente información. Ello le ayudará a identificar con qué documento está teniendo problemas.

- **Título:** Manual General
- **Número de pedido:** A31003-S22B1-T102-01-7818

2 Introducción a OpenScape Contact Center

OpenScape Contact Center es una solución multimedia para la gestión de centros de contactos que permite enrutar, hacer un seguimiento y procesar contactos. Se trata de una solución “lista para usar” diseñada para que resulte fácil de implantar, configurar, utilizar y ampliar a medida que las necesidades cambian.

El sistema OpenScape Contact Center proporciona un conjunto integrado de características y herramientas que pueden utilizarse para gestionar varios canales de interacción con el cliente y mejorar la eficacia del centro de contactos.

Incluye:

- Herramientas de visualización de última generación para gestionar e informar sobre el centro de contactos que permiten a los gestores y supervisores asegurar su máxima productividad.
- Un escritorio intuitivo para el procesamiento de interacciones en varios medios que permite al centro de contactos mejorar la atención al cliente y la eficacia del procesamiento.
- Exclusivas herramientas de colaboración y presencia multimedia que permiten extender el centro de contactos a expertos y responsables decisarios de toda la empresa, incluidos los de ubicaciones remotas.
- Herramientas de comunicación innovadoras y fáciles de utilizar con todos los medios para optimizar la productividad del usuario.
- Herramientas de diseño visual para crear fácil y rápidamente flujos multimedia de estrategia de enrutamiento y de procesamiento de cola de espera.

Las licencias del OpenScape Contact Center son concurrentes.

A partir de V9 el Agent Portal será la aplicación que sustituya al Client Desktop. Es una aplicación más fácil de usar y con más funciones.

2.1 Requisitos del sistema

Esta sección describe los requisitos mínimos para las máquinas servidor y cliente de OpenScape Contact Center, así como los requisitos para los componentes externos admitidos.

NOTA: Éstos son los requisitos mínimos del sistema. Para aumentar el rendimiento, utilice hardware que supere los requisitos mínimos.

NOTA: No es recomendable un cortafuegos entre máquinas servidor y máquinas cliente. Si hace falta cortafuegos, diríjase al representante de asistencia técnica.

2.1.1 Máquina servidor principal

La máquina servidor principal de OpenScape Contact Center es el servidor primario en el que reside el software de OpenScape Contact Center. Esta máquina siempre está obligada a ejecutar OpenScape Contact Center.

Atención: Se prohíbe estrictamente hacer los cambios siguientes en nuestra base de datos: crear activadores, crear tablas nuevas o modificar las existentes, eliminar o crear índices, crear vistas, acceder a las tablas temporales (como callrecord1, callrecord2, agentrecord1, agentrecord2) o bloquear la base de datos para operaciones externas. Esto puede afectar adversamente al funcionamiento y el rendimiento del sistema OpenScape Contact Center y quizás no podamos cumplir nuestras obligaciones de asistencia con el producto.

Los requisitos mínimos para instalar el software de OpenScape Contact Center en una máquina servidor principal se enumeran en la siguiente tabla.

| Requisito | Máquina servidor principal |
|-------------------------|----------------------------|
| Procesador ^a | Intel Xeon E3-1271v3 |
| Memoria | 8 GB |
| Disco duro | 1 TB, 7200 RPM, SATA |

Tabla 1

Requisitos del sistema para una máquina servidor principal

| Requisito | Máquina servidor principal |
|--------------------------------|---|
| Ajustes de pantalla | 1024 x 768 píxeles con color de 16 bits |
| Sistema operativo ^b | <ul style="list-style-type: none"> • Windows Server 2012 R2 Standard o Datacenter • Windows Server 2012 Standard o Datacenter • Windows Server 2008 R2 Standard Edition o Enterprise Edition con Service Pack 1 |
| Otros | <ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta de interfaz de red Ethernet de 1 Gbps^c para la LAN cliente • Unidad de DVD-ROM • Complemento de servicio SSDP para acceso a servicios remotos • Módem de 56 Kbps para notificaciones de buscapersonas (optativo) • Unidad de cinta con capacidad para 20 GB compatible con Informix (optativa) |

Tabla 1 Requisitos del sistema para una máquina servidor principal

- a El software OpenScape Contact Center se ha probado en ordenadores con procesadores Intel de doble núcleo y de cuatro núcleos y con procesadores AMD de doble núcleo. En general, es posible usar hardware que satisfaga o sobreponga los requisitos mínimos si facilita un rendimiento comparable o mejor.
- b A excepción de Windows Server 2008 R2, que es un sistema operativo de sólo 64 bits, únicamente se admiten versiones de los sistemas operativos Windows Server de 32 bits.
- c La infraestructura de red Ethernet de 10 Mbps sólo se admite si no hay aplicaciones Client Desktop ni más de cinco aplicaciones Manager concurrentes instaladas en el sistema.

Introducción a OpenScape Contact Center

Requisitos del sistema

2.1.2 Máquina cliente

Los requisitos mínimos del sistema para instalar el software de OpenScape Contact Center en una máquina cliente se enumeran en la siguiente tabla. Los requisitos difieren en función del tipo de aplicaciones de OpenScape Contact Center que tenga pensado ejecutar en la máquina.

| Requisito | Client Desktop | Manager o System Monitor |
|-------------------------|--|---|
| Procesador ^a | Intel Pentium 4 a 1,6 GHz (Intel Pentium Dual-core E2180 a 2 GHz recomendado) | Intel Pentium 4 a 1,6 GHz (Intel Pentium Dual-core E2180 a 2 GHz recomendado) |
| Memoria | 512 MB (1 GB recomendado) | 1 GB (2 GB recomendados) |
| Disco duro | 100 MB de espacio disponible en disco | 500 MB de espacio disponible en disco |
| Ajustes de pantalla | 1024 x 768 píxeles con color de 16 bits | |
| Sistema operativo | <ul style="list-style-type: none">Windows 10 Professional o Enterprise EditionWindows 8 o 8.1 Professional o Enterprise Edition o posteriorWindows 7 (32 bits o 64 bits) Professional o Enterprise Edition o posterior | |
| Otros | <ul style="list-style-type: none">Tarjeta de interfaz de red Ethernet de 100 Mbps para la LAN clienteUnidad de DVD-ROM (optativa) | <ul style="list-style-type: none">Tarjeta de interfaz de red Ethernet de 100 Mbps para la LAN cliente^bUnidad de DVD-ROM (optativa)Dispositivo de reproducción de sonido para oír archivos .wav de OpenScape Contact Center o límites audibles de informes (optativo) |

Tabla 2

Requisitos de sistema para el software cliente de OpenScape Contact Center

- a El software OpenScape Contact Center se ha probado en ordenadores con procesadores Intel de doble núcleo y de cuatro núcleos y con procesadores AMD de doble núcleo. En general, es posible usar hardware que satisfaga o sobrepase los requisitos mínimos si facilita un rendimiento comparable o mejor.
- b La infraestructura de red Ethernet de 10 Mbps sólo se admite si no hay aplicaciones Client Desktop ni más de cinco aplicaciones Manager concurrentes instaladas en el sistema.

2.1.3 Componentes externos

OpenScape Contact Center permite la integración con los componentes externos que se enumeran en esta sección.

| Componente | Requisitos |
|---------------------------------------|--|
| Correo electrónico y componentes LDAP | <ul style="list-style-type: none"> Servidores de correo corporativos: <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Office 365 Microsoft Exchange Server 2007, 2010 y 2013 IBM Lotus Domino 8.0, 8.5 y 9 Protocolos: <ul style="list-style-type: none"> IMAP versión 4 SMTP versión 1 (no se admite SMTP mejorado) |
| Integración de presencia | <p>Para emplear la característica de integración de la aplicación OpenScape UC, debe utilizar las siguientes versiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplicación OpenScape UC v7 R2 |
| Procesador de voz | <p>Se admiten los siguientes procesadores de voz:</p> <ul style="list-style-type: none"> OSCMS (OpenScape Contact Media Service) <p>Notas:</p> <ul style="list-style-type: none"> La característica Call Director requiere un procesador de voz para procesar mensajes interactivos y reproducir anuncios. La característica Call Director requiere un procesador de voz para procesar mensajes interactivos. |
| Paneles | <p>Se pueden utilizar paneles Spectrum IP y Serial (con kit conversor a Spectrum IP):</p> <ul style="list-style-type: none"> 3024C 3027C 3214C 3614C 3024-IPC 3029-IPC 3214-IPC 3614-IPC 4200R <p>Nota: También pueden utilizarse otros paneles que cumplan el protocolo EZ Key II. Asegúrese de haber descargado el firmware más reciente para el panel.</p> |
| Componentes web | <ul style="list-style-type: none"> Servidores web corporativos <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Internet Information Server (IIS) 8.5 en Windows Server 2008 R2 Microsoft Internet Information Server (IIS) 8.0 en Windows Server 2008 R2 Apache Tomcat 6.0 en Red Hat Enterprise Linux 6 Server Apache Tomcat 7.0.63 en Red Hat Enterprise Linux 6 Server Exploradores web <ul style="list-style-type: none"> Internet Explorer 6, 7, 8 o 9 Firefox 10 o 11 |

Tabla 3

Componentes externos admitidos

2.2 Requisitos de la plataforma de comunicaciones

OpenScape Contact Center admite las siguientes plataformas de comunicaciones:

- OpenScape Business v2

2.3 Documentación del producto

Este manual forma parte de un paquete de documentación más amplio para el sistema OpenScape Contact Center. El paquete completo incluye los documentos que se enumeran en las secciones siguientes.

2.3.1 Documentación de servicio

- **Manual de Integración de las Plataformas de Comunicaciones:** describe cómo configurar las diferentes plataformas de comunicaciones y procesadores de voz admitidos para integrarlos en el sistema OpenScape Contact Center.
- **Manual de Instalación:** describe cómo instalar, actualizar y configurar el software de OpenScape Contact Center en las máquinas servidor y cliente.
- **Manual de Administración del Sistema:** describe cómo configurar hardware de otros fabricantes, como paneles, servidores de correo corporativos y servidores web corporativos, para integrarlos en el sistema OpenScape Contact Center. También describe cómo realizar el mantenimiento continuo del sistema, incluida la copia de seguridad y el restablecimiento de la base de datos.

2.3.2 Documentación de usuario

- **Manual de Procedimientos Iniciales de Client Desktop:** proporciona una descripción general de la aplicación Client Desktop e indica los procedimientos más habituales para procesar contactos y comunicarse con otros usuarios del centro de contactos.
- **Ayuda de Client Desktop:** proporciona instrucciones detalladas para utilizar todas las características disponibles en la aplicación Client Desktop.
- **Manual de Administración de Manager:** proporciona una descripción general de la aplicación Manager y acompaña al usuario en las distintas tareas de administración que deben realizarse de forma continua.

- **Ayuda de Manager:** proporciona instrucciones detalladas para utilizar todas las características disponibles en la aplicación Manager.
- **Manual General:** proporciona una descripción general de los principales conceptos y características de OpenScape Contact Center, incluidos los requisitos de hardware, de software y de red propios de cada plataforma de comunicaciones admitida.
- **Manual de Consulta para Informes:** proporciona información detallada sobre la interpretación de informes y describe tipos de informes, plantillas de informe predefinidas y estadísticas.
- **Ayuda de System Monitor:** proporciona instrucciones detalladas para utilizar todas las características disponibles en la aplicación System Monitor.
- **Guía del usuario del Agent Portal:** proporciona instrucciones detalladas para utilizar todas las características disponibles en la aplicación Agent Portal.
- **Guía del usuario del Supervisor Móvil:** proporciona instrucciones detalladas para utilizar todas las características disponibles en la aplicación Supervisor Móvil.

2.3.3 Documentación de integración del sistema

- **Manual de Integración de API IVR:** describe cómo integrar el sistema OpenScape Contact Center con un sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) utilizando la interfaz de programación de aplicaciones (API) IVR.
- **Manual de Integración API de Pantalla Emergente:** describe cómo integrar el sistema OpenScape Contact Center con la interfaz de programación de aplicaciones (API) de pantalla emergente.
- **Manual de Integración de Gestión de Recursos Humanos:** describe los datos XML estadísticos y administrativos que exporta el sistema OpenScape Contact Center para utilizarlos en aplicaciones de gestión de recursos humanos de otros fabricantes.

Introducción a OpenScape Contact Center

Documentación del producto

3 Características de OpenScape Contact Center

Este capítulo describe brevemente las ventajosas características del sistema OpenScape Contact Center.

3.1 Call Director

Call Director es una característica con licencia que funciona con el OpenScape Contact Media Service o un procesador de voz para reproducir mensajes interactivos y anuncios.

Call Director es una aplicación básica totalmente integrada de respuesta de voz interactiva (IVR) y una herramienta interactiva de procesamiento de llamadas que se puede utilizar para interacciones entrantes. Call Director está diseñado para mejorar la productividad y la atención al cliente a la hora de procesar llamadas sin los elevados costes y la complejidad que acompañan a un sistema IVR completo.

Call Director permite ofrecer diversas funciones de procesamiento de llamadas, incluidas las siguientes:

- **Mensajes y anuncios:** proporcionan mensajes personalizados y mensajes informativos a los clientes para automatizar opciones como el horario comercial, las promociones semanales o preguntas frecuentes.
- **Indicadores de menú:** agrupan requisitos que permiten al cliente seleccionar opciones y desplazarse por menús con el teclado del teléfono. Estos menús interactivos permiten al cliente elegir opciones mientras esperan en cola y pueden configurarse como interrumpibles, de modo que el cliente puede hacer su elección inmediatamente en lugar de esperar a que finalicen todas las opciones.
- **Captación de dígitos:** permite reunir información del cliente con el teclado del teléfono. Para agilizar el procesamiento de la llamada, los dígitos captados pueden pasarse en tiempo real al escritorio del usuario que ha contestado. Esta información también puede pasarse a aplicaciones de otros fabricantes, como sistemas de facturación, para automatizar la recuperación del expediente del cliente.
- **Mensajes de nivel de rendimiento:** permiten mantener informados a los clientes con comentarios en tiempo real sobre el estado de su llamada, como el tiempo de espera estimado o su posición en la cola de espera. Estos mensajes inteligentes ayudan a reducir las tasas de abandono de llamadas, ya que tratan las expectativas de los clientes.

3.2 Procesamiento de contactos

El sistema OpenScape Contact Center puede enrutar, llevar un seguimiento y procesar los siguientes tipos de contactos:

- [Voz](#)
- [Devolución de llamada](#)
- [Búsqueda en historial](#)

3.2.1 Voz

Cuando se trabaja con una plataforma de comunicaciones para gestionar llamadas, las principales responsabilidades del sistema OpenScape Contact Center consisten en calcular y presentar instrucciones de enrutamiento de llamadas, reunir estadísticas y administrar la interacción de usuarios y componentes con la plataforma de comunicaciones. La plataforma de comunicaciones se encarga del procesamiento inicial de las llamadas y de operaciones fundamentales como transferencias, retenciones y otras tareas básicas de voz.

El sistema OpenScape Contact Center admite las plataformas de comunicaciones enumeradas en la [Sección 2.2, "Requisitos de la plataforma de comunicaciones"](#), en pág. 12.

3.2.2 Devolución de llamada

La característica de devolución de llamada es una característica con licencia que permite ofrecer a usuarios y clientes la posibilidad de generar devoluciones de llamada. Una devolución de llamada es una solicitud de llamada basada normalmente en la interacción anterior de un cliente con el centro de contactos.

Puede generarse una devolución de llamada de estas maneras:

- Se genera una devolución de llamada con un componente Crear devolución de llamada que pertenece a un flujo de trabajo. Con este método, puede reservar una devolución de llamada a un usuario específico.

- Puede configurarse una cola de voz para que se cree automáticamente una devolución de llamada cuando un cliente abandone una llamada.

NOTA: Se proporciona ayuda sobre modos adicionales de crear devoluciones de llamada de forma programada, por ejemplo, recopilando información de contactos a través de una IVR para generar una devolución de llamada. Póngase en contacto con el representante de asistencia técnica para obtener más detalles.

- Un usuario programa una devolución desde la aplicación Client Desktop. Con este método, puede reservar una devolución de llamada a un usuario específico.
- Un cliente genera una devolución de llamada desde una página web.

3.2.3 Búsqueda en historial

La característica de correo electrónico es una característica con licencia que permite brindar a los clientes la posibilidad de interaccionar con el centro de contactos mediante mensajes de correo electrónico. El cliente envía un mensaje de correo a una dirección determinada y el servidor de correo corporativo lo enruta al servidor de correo de OpenScape Contact Center.

NOTA: Se necesita una licencia de usuario multicanal para gestionar este medio.

3.3 Comentarios y productividad

El sistema OpenScape Contact Center proporciona información de rendimiento y herramientas de productividad que permiten a los usuarios de Client Desktop conocer las condiciones actuales de trabajo y gestionar su propio rendimiento, lo que aumenta la eficacia y la satisfacción de los empleados. Como resultado se reduce el volumen de trabajo del supervisor, ya que los usuarios pueden ver fácilmente su rendimiento personal con respecto al nivel de servicio o los objetivos de trabajo.

3.3.1 Paneles y Broadcaster

Un panel es un tablero electrónico de mensajes que muestra en tiempo real una vista en movimiento de datos estadísticos e información general del sistema del centro de contactos a varios usuarios a la vez. Los datos del panel se actualizan

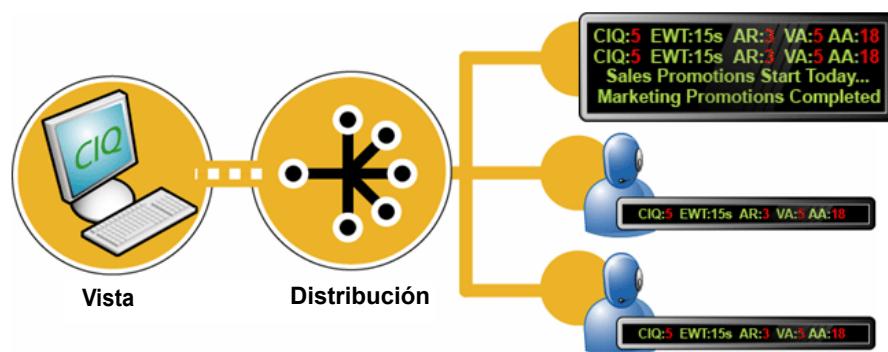
Características de OpenScape Contact Center

Comentarios y productividad

con el mismo intervalo de actualización que la aplicación Client Desktop, de modo que es posible alertar visualmente a todos los usuarios de cualquier cambio de las condiciones de trabajo del centro de contactos.

El Broadcaster es una pantalla integrada tipo “cinta electrónica” que, como si fuera un panel personal, distribuye estadísticas de funcionamiento en tiempo real y mensajes del supervisor directamente al escritorio del usuario. Los usuarios pueden controlar la pantalla y detener, desplazar y regular la velocidad y el sentido del desplazamiento. El Broadcaster puede mostrarse como parte de la aplicación Client Desktop o desacoplarse y colocarse en cualquier otro lugar de la pantalla.

Las vistas y distribuciones sirven para enviar mensajes y datos estadísticos a los paneles y al Broadcaster. Una vista muestra información, como estadísticas de rendimiento con contactos, usuarios, grupos o colas de espera, en un panel o en el escritorio del usuario. Una distribución es un grupo de usuarios de paneles a los que se puede asignar una vista.



3.3.2 Estadísticas de rendimiento personal

Las estadísticas de rendimiento personal informan visualmente a los usuarios de su cumplimiento con los límites y objetivos de la empresa definidos por el gestor, como la utilización, el tiempo de procesamiento de contactos y el número de contactos procesados.

Muestra también información acumulada desde el inicio de turno del usuario y se actualiza en tiempo real. Estas estadísticas se pueden configurar de forma que cambien de color o sean intermitentes si se sobrepasan los límites definidos.

3.3.3 Indicador de contactos en espera

El Indicador de contactos en espera informa de forma visual sobre el número de contactos que están en espera que el usuario puede gestionar. Esto permite a los usuarios adaptar su ritmo de trabajo.

Se pueden configurar límites en este indicador para identificar subidas y bajadas de rendimiento. El indicador tiene cuatro estados: desactivado, activado, parpadeo lento y parpadeo rápido. Estos estados corresponden a límites que pueden definirse en la aplicación Manager. A medida que el número de contactos en espera aumenta y excede de los distintos límites, el indicador pasa por los diversos estados.

3.4 Presencia y colaboración

Hay varias herramientas que proporcionan información detallada de presencia en todos los medios, para que los usuarios de Client Desktop puedan encontrar fácilmente a la persona adecuada que les ayude a resolver el problema de un cliente en tiempo real.

Estas herramientas permiten a los usuarios del centro de contactos:

- Maximicen su eficacia.
- Ahorren tiempo y gastos al eliminar devoluciones de llamada, devoluciones a cola de espera y transferencias a buzón de voz innecesarias.
- Aprovechen la experiencia de la empresa para proporcionar interacciones de mayor valor.
- Faciliten la resolución durante el primer contacto para mejorar la productividad y la satisfacción del cliente.

Características de OpenScape Contact Center

Presencia y colaboración

3.4.1 Lista de equipo

La lista de equipo es una herramienta totalmente integrada de colaboración y presencia en tiempo real que permite al usuario ver el estado y la disponibilidad de hasta 100 compañeros dentro y fuera del centro de contactos. Los usuarios que pueden aparecer en la lista de equipo se definen en la aplicación Manager.

Los miembros de la lista de equipo pueden ordenarse por nombre, departamento, estado actual e incluso por los medios en que están registrados. Cuando surge la necesidad, los usuarios pueden contactar rápidamente con la persona que precisan para resolver los problemas del cliente.

3.4.2 Barra de equipo

La barra de equipo permite a los usuarios crear un grupo de hasta 25 miembros del equipo con los que trabajan más a menudo e incluir esta lista como barra de herramientas del escritorio para acceder a ella con rapidez. La barra de equipo contiene un subconjunto de las entradas de la lista de equipo.

La barra de equipo es completamente personalizable. Los usuarios pueden agregar o borrar miembros del equipo, desacoplar y desplazar la barra de equipo a otro lugar de la pantalla y cambiar su tamaño.

3.4.3 Lista de marcado rápido

Para lograr la máxima eficacia, los usuarios pueden crear una lista de marcado rápido personal que contenga hasta 100 personas con las que se ponen en contacto a menudo. Los usuarios pueden almacenar información sobre estos contactos, como varios números de teléfono y direcciones de correo electrónico, para poder recuperar rápidamente la información.

Por ejemplo, si un cliente tiene varios números de teléfono (oficina, móvil y domicilio) o varias direcciones de correo electrónico, el usuario puede seleccionar rápidamente cuál desea utilizar.

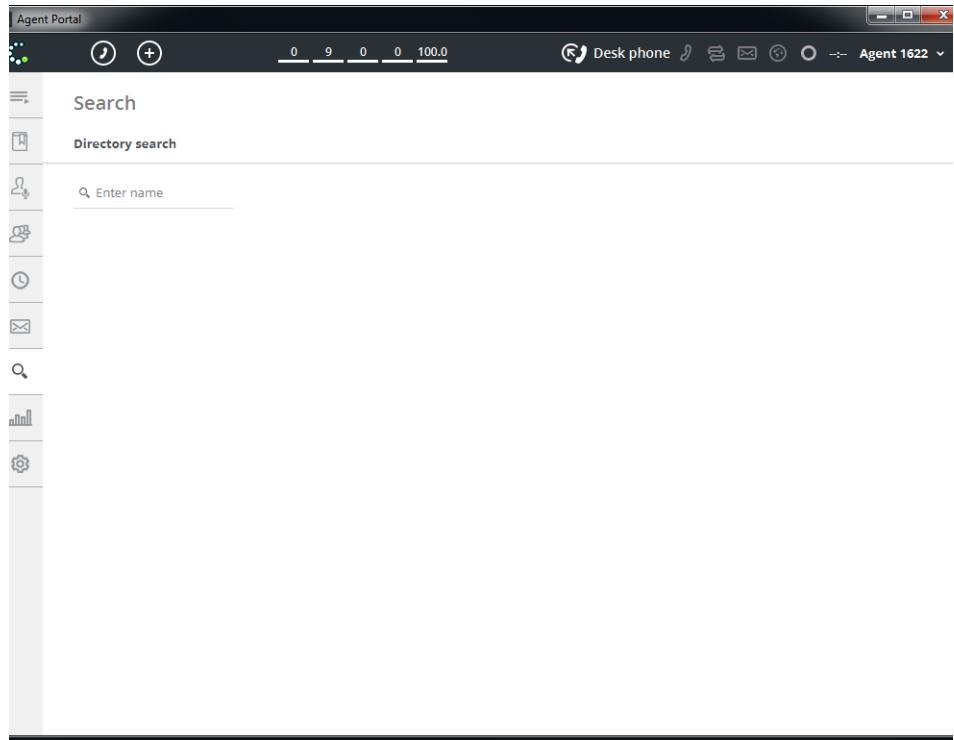
3.4.4 Barra de marcado rápido

La barra de marcado rápido permite a los usuarios crear un grupo de hasta 25 personas con las que contactan más a menudo e incluir esta lista como barra de herramientas del escritorio para acceder a ella con rapidez. La barra de marcado rápido contiene un subconjunto de las entradas de la lista de marcado rápido.

La barra de marcado rápido es completamente personalizable. Los usuarios pueden agregar o borrar contactos, desacoplar y desplazar la barra de marcado rápido a otro lugar de la pantalla y cambiar su tamaño.

3.4.5 Directorio

Para facilitar la resolución durante el primer contacto y aprovechar los conocimiento ajenos, los usuarios de Client Desktop o do Agent Portal pueden consultar los directorios corporativos y LDAP externos existentes, así como contactar con compañeros y clientes fuera de los límites del centro de contactos.



Cuando la característica optativa de integración de presencia está activada y un usuario de Client Desktop o do Agent Portal realiza una búsqueda en un directorio, el sistema intenta obtener la presencia de las entradas incluidas en los resultados de búsqueda, para lo cual:

- En primer lugar el sistema intenta obtener el estado de presencia del usuario y del medio de voz en la aplicación OpenScape Unified Communications (UC), siempre que la característica de integración de la aplicación OpenScape UC esté activada y configurada.
- Si el usuario no es usuario de la aplicación OpenScape UC o la característica de integración de la aplicación OpenScape UC no está activada o disponible, el sistema intenta obtener el estado de presencia del usuario en el sistema OpenScape Contact Center.

Para mayor comodidad, pueden agregarse entradas del directorio a la lista y la barra de marcado rápido con sólo hacer clic con el ratón.

3.5 Informes

La característica de informes de la aplicación Manager puede emplearse para consultar datos de rendimiento que ayuden a resolver problemas, evaluar la eficacia del centro de contactos y optimizar la configuración de OpenScape Contact Center. Los informes proporcionan estadísticas en tiempo real, estadísticas acumuladas del día en curso y estadísticas históricas sobre varios recursos del centro de contactos. Las opciones comprenden desde vistas en línea del estado actual de un recurso determinado hasta los clásicos resúmenes estadísticos.

3.5.1 Informes en tiempo real y acumulados

Los informes en tiempo real contienen información detallada actualizada del centro de contactos, como la utilización de usuario, los niveles de servicio, las tasas de abandono y el tiempo medio de procesamiento de todos los tipos de medios. Puede elegir entre una completa gama de valores estadísticos para incluirlos en informes mixtos o específicos de un solo medio.

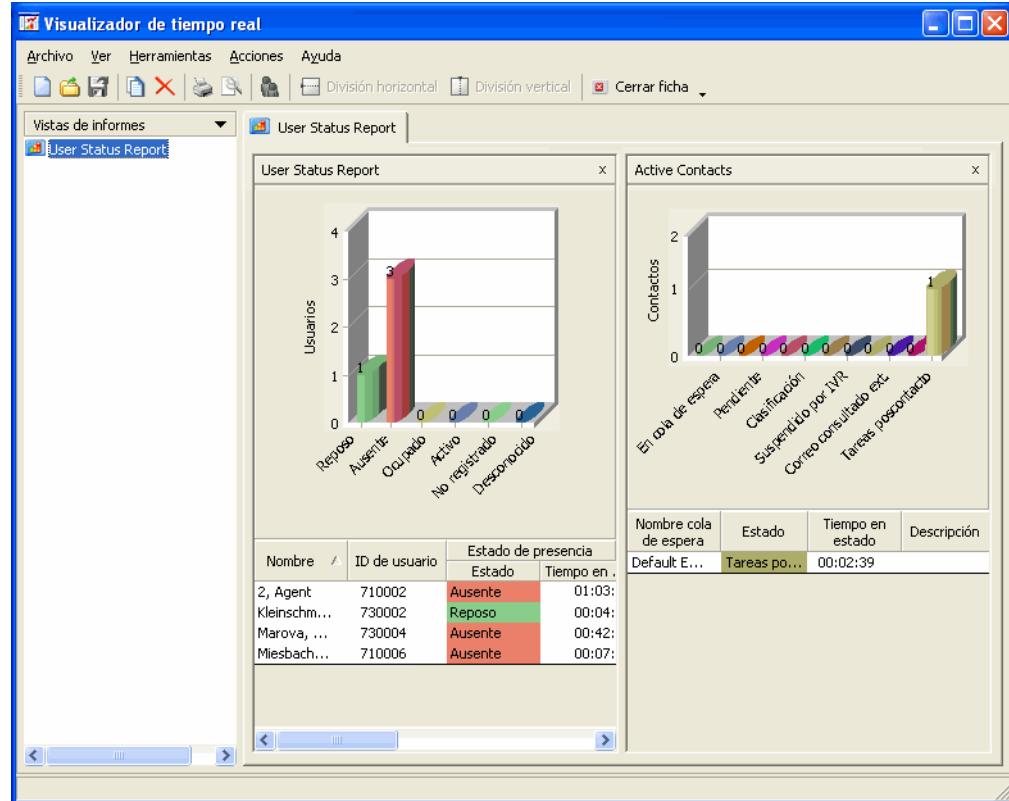
Los informes acumulados ofrecen estadísticas de rendimiento acumuladas correspondientes al anterior periodo de 24 horas. Estas estadísticas se actualizan continuamente a intervalos configurados, como cada 15 minutos o cada hora, para incluir información sobre tendencias que permita comparar las estadísticas de un día con las del día anterior.

Los informes en tiempo real y acumulados tienen un mecanismo de alarma para llamar la atención sobre los valores de las columnas más importantes. Por cada columna del informe puede definirse una condición de límite.

Las vistas pueden generarse en varios formatos gráficos y tabulares. El modelo analítico incorporado utiliza las tendencias de los datos reales para predecir pautas y volúmenes de rendimiento en tiempo real, lo que le permite tomar decisiones más acertadas con respecto a los recursos de personal o los planteamientos de enrutamiento de colaboración en línea.

El visualizador de tiempo real le permite mostrar las vistas de informes de una en una. Cada vista de informes puede mostrar hasta cuatro informes en tiempo real o acumulados. Estas vistas se actualizan automáticamente en la pantalla a intervalos configurables.

El ejemplo siguiente muestra un informe en tiempo real en el visualizador de tiempo real:



3.5.2 Informes históricos

Los informes históricos presentan resúmenes estadísticos sobre el rendimiento de recursos específicos durante un periodo de tiempo determinado. Los informes históricos suelen utilizarse para evaluar el rendimiento del centro de contactos, la eficacia de la configuración y la productividad de colas de espera y usuarios. Ofrecen estadísticas en los niveles de usuario, departamento y sitio.

Los informes históricos pueden visualizarse a demanda o programarse para que se ejecuten diaria, semanal o mensualmente. Los informes se pueden entregar en diversos formatos de gráficos y tablas, y se pueden imprimir o exportar también en diversos formatos. El sistema también puede distribuir automáticamente informes históricos como datos adjuntos a mensajes de correo electrónico.

Características de OpenScape Contact Center

Informes

El Visualizador de informes le permite ajustar de un modo flexible el resultado del informe incluso antes de que éste sea ejecutado. Puede volver a ordenar y clasificar el contenido, además de personalizar el nivel de detalle mostrado en pantalla.

El siguiente ejemplo muestra un informe histórico en el Visualizador de informes:

The screenshot shows a Windows application window titled "Visualizador de informes". The menu bar includes "Archivo", "Ver", "Herramientas", "Acciones", and "Ayuda". Below the menu is a toolbar with icons for file operations like Open, Save, Print, and Close. The main area displays a report titled "Sample User Historical Report, 01/01/2010 to 25/01/2010". The report is a grid with columns: Nombre, Ofrecidas, Procesadas, Enrutadas abandonadas sona..., and Tiempo total. The "Tiempo total" column includes sub-columns: Registrado, Reposo, Ocupado, and Ausente. The data is organized by date (19/01/2010, 21/01/2010, 22/01/2010) and time (14:00, 15:00, 16:00). The bottom of the report shows summary totals: 9, 8, 1, 1:01:18:34, 19:57:09, 00:00:00, and 05:17:08. The status bar at the bottom left says "32 Objetos".

| Nombre | Ofrecidas | | | Procesadas | | | Enrutadas abandonadas sona... | | | Tiempo total | | | |
|------------|-----------|------|--|------------|--|--|-------------------------------|------------|----------|--------------|----------|--|--|
| | Todo | Todo | | | | | Registrado | Reposo | Ocupado | Ausente | | | |
| A1 | 9 | 8 | | | | | 1 | 1:01:18:34 | 19:57:09 | 00:00:00 | 05:17:08 | | |
| 19/01/2010 | 6 | 5 | | | | | 1 | 02:04:34 | 00:36:02 | 00:00:00 | 01:27:05 | | |
| 14:00 | 1 | 1 | | | | | 0 | 00:37:27 | 00:18:37 | 00:00:00 | 00:18:22 | | |
| 15:00 | 2 | 1 | | | | | 1 | 00:58:02 | 00:14:20 | 00:00:00 | 00:43:30 | | |
| 16:00 | 3 | 3 | | | | | 0 | 00:29:05 | 00:03:05 | 00:00:00 | 00:25:13 | | |
| 21/01/2010 | 3 | 3 | | | | | 0 | 13:08:38 | 09:15:45 | 00:00:00 | 03:50:03 | | |
| 22/01/2010 | 0 | 0 | | | | | 0 | 10:05:22 | 10:05:22 | 00:00:00 | 00:00:00 | | |
| | 9 | 8 | | | | | 1 | 1:01:18:34 | 19:57:09 | 00:00:00 | 05:17:08 | | |

3.5.3 Informes de actividad

Pueden generarse tres tipos de informes de actividad:

- **Informe de actividad de usuario:** proporciona datos históricos, minuto a minuto, de estado y actividad sobre un usuario o grupo de usuarios en el intervalo de tiempo determinado del margen de fechas especificado. Si hay varias ubicaciones configuradas, puede optar por generar el informe según la zona horaria del sitio local o de la ubicación del usuario.
- **Informe de actividad de origen:** proporciona datos históricos, minuto a minuto, de estado y evento sobre todos los contactos de un origen o lista de orígenes en el intervalo de tiempo determinado del margen de fechas especificado.
- **Lista de devoluciones de llamada programadas:** enumera las devoluciones de llamada programadas en el centro de contactos.

A continuación se incluye un ejemplo de un Informe de actividad de usuario:

| Usuario | Hora | Actividad | Detalles |
|----------|----------|------------------------------------|-------------------------|
| Usuario1 | 6/7/2012 | 16:00 a 17:00 | Actividades: 2 |
| | | 4:22:41 PM Registrado | Registrado en: Cola |
| | | 4:22:41 PM Seleccionado no disp... | Motivo: Sin especificar |
| Usuario2 | 6/7/2012 | 16:00 a 17:00 | Actividades: 3 |
| | | 4:23:04 PM Registrado | Registrado en: VoIP |
| | | 4:23:04 PM Seleccionado no disp... | Motivo: Sin especificar |
| | | 4:23:05 PM Registrado | Registrado en: Cola |
| Usuario3 | 6/7/2012 | 16:00 a 17:00 | Actividades: 3 |
| | | 4:23:05 PM Registrado | Actividades: 3 |
| | | 4:23:05 PM Seleccionado no disp... | Motivo: Sin especificar |

3.6 Enrutamiento

Hay varias características de enrutamiento disponibles para ayudarle a crear su propia estrategia de enrutamiento.

3.6.1 Enrutamiento basado en grupos

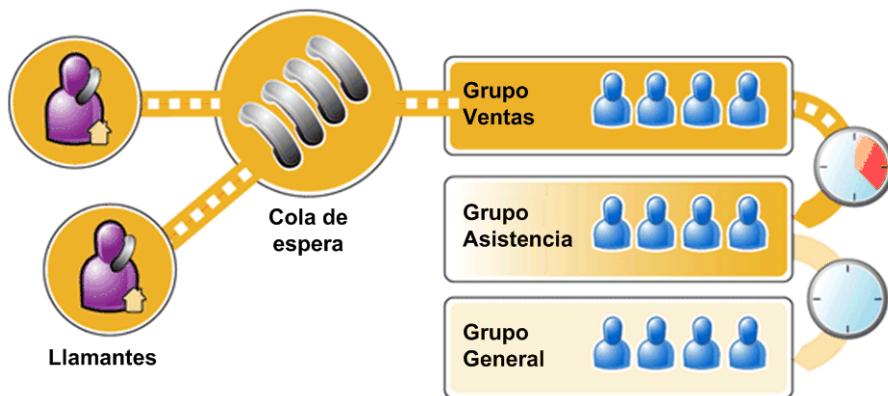
El enrutamiento basado en grupos es el proceso de emparejar un contacto con el mejor grupo de usuarios aptos para procesarlo.

Cuando OpenScape Contact Center enruta un contacto a una cola de espera, el primer paso de la cola intenta enrutarlo a cualquier usuario del grupo primario de usuarios más cualificados para procesarlo. Si el grupo primario no puede procesar el contacto en el tiempo especificado, el contacto se enruta a uno o varios grupos de desbordamiento. El mecanismo de desbordamiento es acumulativo; en el momento en que un contacto se desborda a un grupo nuevo, el nuevo grupo de usuarios se añade al conjunto actual de usuarios disponibles.

Características de OpenScape Contact Center

Enrutamiento

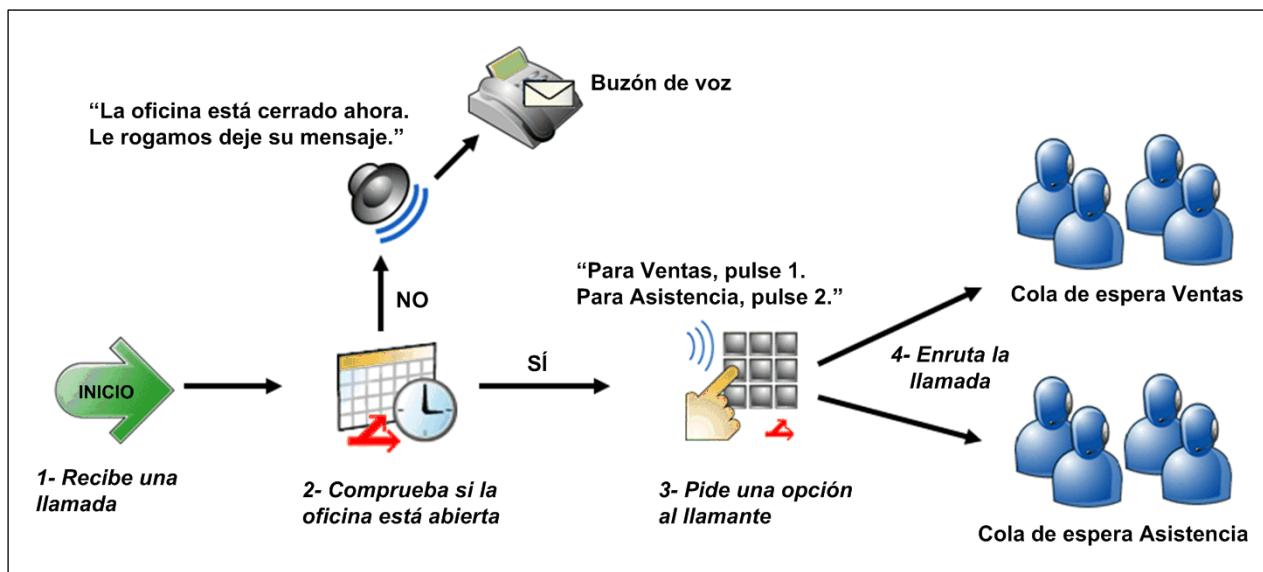
En el ejemplo siguiente, Ventas es el grupo primario. Si la llamada no es atendida en un periodo de tiempo predeterminado, a la cola de espera se agrega el grupo de desbordamiento Asistencia. Si la llamada sigue sin ser atendida, a la cola se agrega el grupo de desbordamiento General. El mismo concepto de colas de espera se aplica a todos los tipos de medios admitidos.



3.6.2 Flujos de estrategia de enrutamiento

Un flujo de estrategia de enrutamiento es una secuencia de eventos que determina el enrutamiento de un contacto en el centro de contactos. El procesamiento de un flujo de trabajo puede enrutar un contacto con criterios como el tiempo, el origen o destino del contacto, la información obtenida con una consulta de base de datos y las estadísticas de rendimiento. Se pueden utilizar otros criterios propios de cada medio, como información captada del cliente con Call Director o palabras clave en los mensajes de correo electrónico.

A continuación se ofrece un ejemplo de un flujo de estrategia de enrutamiento básico para llamadas entrantes.



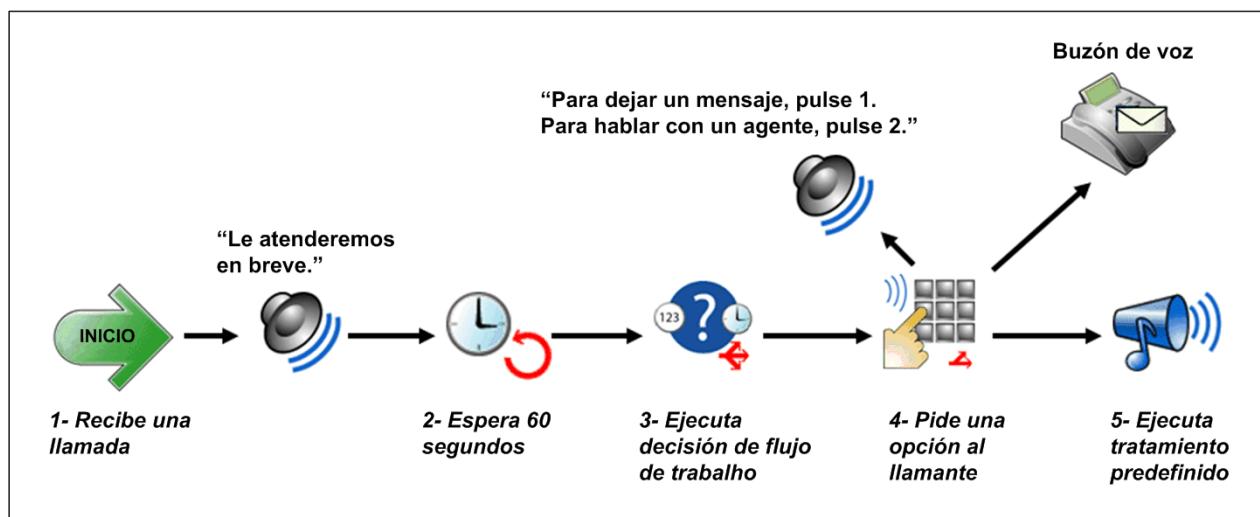
En esta muestra de flujo de estrategia de enrutamiento:

1. El sistema OpenScape Contact Center recibe una llamada.
2. El componente agenda comprueba la hora. Si la llamada se ha producido fuera del horario de oficina, se reproducirá un anuncio y se dará la opción al llamante de dejar un mensaje de voz.
3. Si la llamada se produce en el horario de oficina, se le presenta al llamante una opción de menú para dirigir su llamada al departamento apropiado.
4. El cliente se enruta a la cola de espera configurada que se adapte al departamento y lo procesa el primer usuario disponible.

3.6.3 Flujos de procesamiento de cola de espera

Los flujos de procesamiento de cola de espera determinan qué ocurre con un contacto mientras espera en cola. Los flujos de procesamiento de cola de espera se utilizan principalmente para reproducir mensajes a los clientes, captar información adicional de éstos o permitir que los clientes cambien la información de enrutamiento facilitada con anterioridad mientras esperan a un usuario disponible. En general, en los flujos de procesamiento de cola de espera pueden realizarse todas las funciones que se utilizan en los flujos de estrategia de enrutamiento.

A continuación se ofrece un ejemplo de un flujo básico de procesamiento de cola de espera para la gestión de llamantes en cola.



En esta muestra de flujo de procesamiento de cola de espera:

1. El sistema OpenScape Contact Center recibe una llamada y saluda con un anuncio.
2. La llamada es puesta en espera durante un intervalo de tiempo predeterminado (en este caso, 60 segundos)
3. El componente de decisión de flujo comprueba cuando tiempo ha transcurrido. Cuando se agota el intervalo de tiempo en espera predeterminado, se ofrece al cliente un menú con varias opciones.
4. El cliente decide esperar a que haya un usuario disponible.
5. A la llamada se le aplica el tratamiento predefinido.

4 Aplicaciones de OpenScape Contact Center

Esta sección describe las características principales de las aplicaciones OpenScape Contact Center Manager, System Monitor, Agent Portal, Agent Portal Web, Mobile Supervisor, Web Supervisor, Web Manager y Virtual Agents (Chatbots) aplicaciones.

Estas aplicaciones proporcionan asistencia para los siguientes idiomas: inglés, francés, alemán, italiano, portugués, español y finlandés.

4.1 Aplicación Manager

La aplicación OpenScape Contact Center Manager ofrece a los gestores y supervisores de centros de contactos una interfaz unificada y fácil de usar para realizar todas las tareas de administración de un centro de contactos.

Las características de Manager incluyen:

- Una interfaz de usuario intuitiva para las tareas de configuración del sistema y administración de usuario.
- Una potente herramienta de diseño para crear flujos de estrategias de enrutamiento y de procesamiento de cola de espera.
- Estadísticas en tiempo real y datos de rendimiento que pueden distribuirse a los escritorios de los usuarios o a paneles.
- Informes personalizables en tiempo real, acumulados e históricos en formato gráfico y tabular.
- Un modelo analítico incorporado para predecir tendencias en condiciones operativas.
- Alertas, límites y notificaciones configurables.
- Detección e identificación automáticas de errores de sincronización o recursos desiguales.

4.1.1 Perfiles de usuario predefinidos

La aplicación Manager se suministra con un conjunto de perfiles de usuario predefinidos que proporcionan una amplia variedad de funciones y responsabilidades. Es posible utilizar estos perfiles tal como se suministran o modificarlos para adaptarlos a los requisitos de autorizaciones propios del centro.

4.1.1.1 Perfiles de usuario de Manager

El sistema proporciona los siguientes perfiles de usuario predefinidos para la aplicación Manager:

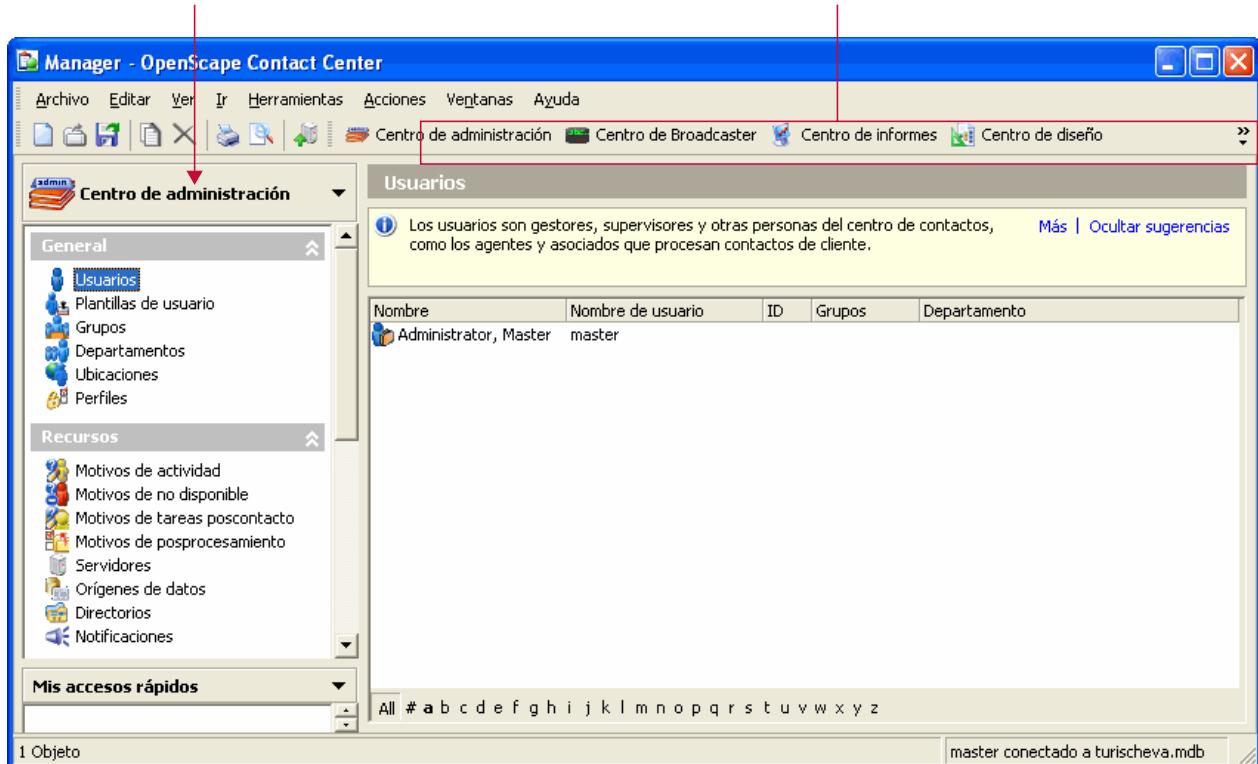
- **Administrador:** el perfil de administrador está pensado para usuarios con responsabilidades administrativas limitadas. Este perfil permite acceder a todos los objetos de configuración, excepto a los relacionados directamente con enrutamiento de contactos e interacciones con recursos externos, como plataformas de comunicaciones. (El acceso a estos objetos se incluye en el perfil de administrador principal.)
- **Gestor:** el perfil de gestor está pensado para los usuarios responsables de los objetivos comerciales generales del centro de contactos, y se encargan de la contratación y el rendimiento del centro de contactos. Este perfil proporciona acceso a los informes que ayudan al gestor a evaluar y medir el rendimiento.
- **Administrador principal:** el perfil de administrador principal está pensado para los usuarios responsables de configurar todos los recursos del OpenScape Contact Center. Este perfil proporciona acceso completo al sistema, incluida la posibilidad de modificar todos los ajustes del centro de contactos.
- **Supervisor:** el perfil de supervisor está pensado para los usuarios responsables de la supervisión diaria del personal del centro de contactos. Las responsabilidades incluyen supervisar el rendimiento y asegurar la satisfacción del cliente. Este perfil permite acceder a las comunicaciones e informes en tiempo real.
- **Especialista en telecomunicaciones:** el perfil de especialista en telecomunicaciones está pensado para usuarios responsables de la asistencia técnica del centro de contactos y la configuración de los aspectos informáticos y de voz de OpenScape Contact Center, como expertos en TI y administradores de sistemas. Este perfil proporciona acceso a los ajustes del sistema y de voz.

NOTA:

4.1.2 Centros de trabajo

La aplicación Manager cuenta con cinco centros de trabajo principales dedicados a ayudarle a realizar las tareas de administración de un centro de contactos: Centro de administración, Centro de Broadcaster, Centro de diseño, Centro de informes y Centro de telefonía.

Centro de trabajo Manager seleccionado



4.1.2.1 Centro de administración

El centro de administración proporciona un punto central para administrar la configuración relativa a los usuarios. El centro de administración es el área donde se definen y gestionan los recursos, como usuarios, plantillas de usuario, perfiles, orígenes de datos, directorios y notificaciones.

4.1.2.2 Centro de Broadcaster

El centro de Broadcaster constituye una herramienta de comunicación integrada y potente para mantener a los empleados del centro de contactos informados en todo momento. A través del Broadcaster, es posible enviar estadísticas en tiempo real y datos de rendimiento sobre todos los tipos de medios a los paneles o directamente al escritorio de los usuarios.

El centro de Broadcaster es el área donde se definen y gestionan las vistas y definiciones de panel y de Broadcaster.

4.1.2.3 Centro de diseño

El centro de diseño proporciona una potente herramienta para definir, al estilo de los flujos de trabajo, estrategias inteligentes de enrutamiento y procesamiento de cola de espera para gestionar todas las interacciones multimedia del centro de contactos.

Para agilizar la creación de flujos de trabajo, OpenScape Contact Center ofrece una biblioteca de componentes de estrategias de enrutamiento y procesamiento de colas de espera configurables y reutilizables. Una interfaz del tipo arrastrar y soltar permite configurar flujos de trabajo que se validan automáticamente como completos a medida que se crean.

El centro de diseño es el área donde se definen y gestionan las colas de espera y los flujos de trabajo que determinan cómo se enrutan los contactos.

4.1.2.4 Centro de informes

El centro de informes proporciona un motor potente pero fácilmente personalizable de generación de informes para definir y visualizar informes en tiempo real, acumulados e históricos de todos los tipos de medios. El versátil sistema de informes permite supervisar mejor el funcionamiento, tomar decisiones de forma más eficaz, y reconocer y reaccionar anticipadamente a cualquier tendencia antes de que se convierta en un problema.

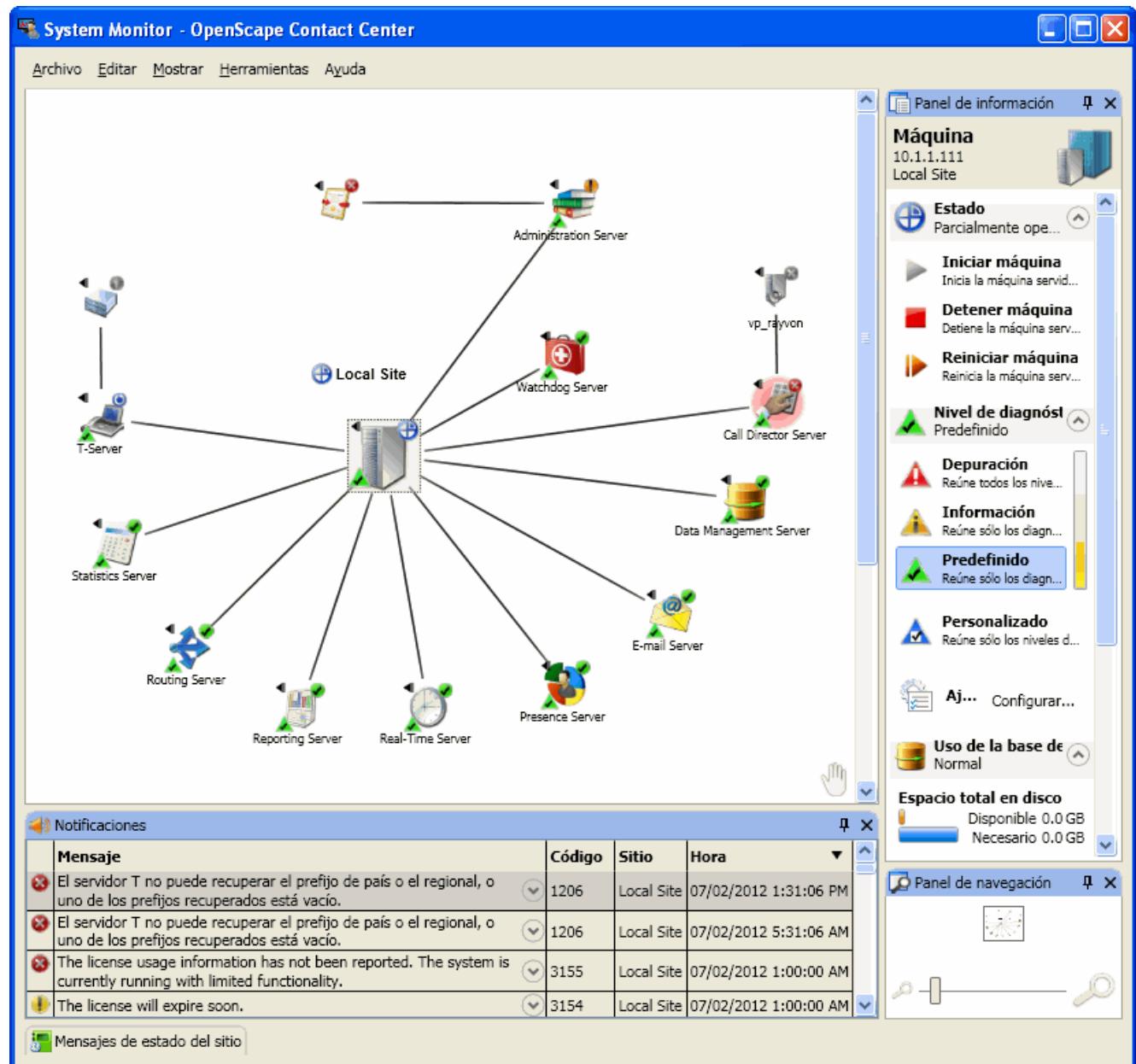
El centro de informes es el área donde se definen y gestionan los informes que reflejan el funcionamiento del centro de contactos.

4.1.2.5 Centro de telefonía

El centro de telefonía simplifica la sincronización entre OpenScape Contact Center y la plataforma de comunicaciones. El centro de telefonía es donde se configuran los recursos de la plataforma de comunicaciones de OpenScape Contact Center y otros componentes externos que supervisa OpenScape Contact Center para enrutar contactos y reunir estadísticas para informes.

4.2 Aplicación System Monitor

La aplicación System Monitor permite que los administradores supervisen el estado del sistema OpenScape Contact Center en tiempo real.



Aplicaciones de OpenScape Contact Center

Web Manager

Es posible usar la aplicación System Monitor para realizar siguientes tareas:

- Supervisar el estado del sistema OpenScape Contact Center, incluido el estado de sitios, máquinas servidor, servidores, plataformas de comunicaciones y procesadores de voz (si procede).
- Administrar el sistema OpenScape Contact Center, es decir, iniciar y detener máquinas servidor o servidores, definir los ajustes de inicio del servidor de administración y configurar diagnósticos.
- Resolver los problemas del sistema OpenScape Contact Center, como visualizar información sobre el estado operativo de un sitio y ver mensajes sobre los problemas posibles que pueden afectar al sistema.

4.3 Web Manager

Web Manager es una aplicación basada en navegador. Se instala con el paquete del servidor de aplicaciones del OpenScape Contact Center.

Con Web Manager es posible configurar:

- Inicio de sesión único mediante el protocolo SAML2 para Agent Portal Web
- Agentes virtuales para activar bots de chat

4.4 Aplicación de Supervisor Móvil

Supervisor Móvil es una aplicación para dispositivos móviles que ayuda a la gestión eficaz del OpenScape Contact Center, proporcionando información útil en tiempo real relativa al centro de contacto y sus agentes. El Supervisor Móvil es compatible con dispositivos Android e iOS, incluyendo teléfonos móviles y tabletas. Las siguientes versiones de sistemas operativos son necesarias para instalar el Supervisor Móvil en su dispositivo:

- Android 4.4 y 5.1 hasta 7.0
- iOS 8.x y 9.x hasta 11.x

Nota: Las versiones 4.3 e inferiores de Android y las versiones iOS 7.x no son compatibles.

Con el Supervisor Móvil puede monitorizar y controlar todos los aspectos importantes de su centro de contacto, incluyendo:

- Estado y detalles individuales del agente, tales como el estado de enrutamiento, los medios utilizados, los contactos procesados, etc.
- Estado y detalles individuales de cola de espera, tales como el tiempo medio de espera, el número de llamadas desviadas, etc.

- Cambiar el estado de enrutamiento de un agente (por ejemplo, de no disponible a no conectado)
- Ver todas las habilidades disponibles para cada agente y borrar/asignar habilidades de/a un agente

4.5 Web Supervisor

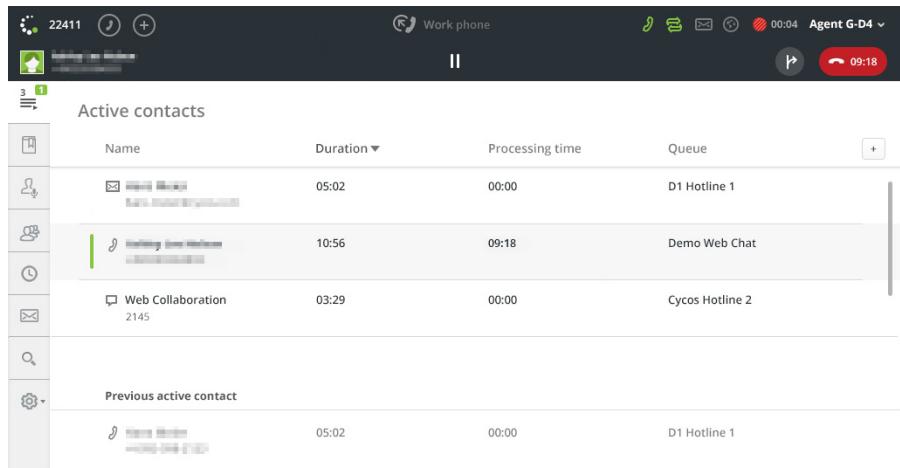
Web Supervisor es una aplicación basada en la web que tiene las mismas funciones que la aplicación Mobile Supervisor y se accede a través del servicio OSCC Application Server.

El usuario inicia la aplicación usando el navegador web Google Chrome e introduciendo la URI, por ejemplo:

`https://<IP-ADDRESS-OR-FQDN>/supervisor`

4.6 Aplicación Agent Portal

El Agent Portal permite que los agentes de OpenScape Contact Center utilicen una aplicación de escritorio para aceptar contactos ACD, controlar su teléfono y hablar con clientes del centro de contactos. Se muestra información en tiempo real.



Las características más importantes del Agent Portal son las siguientes:

- Control de varias funciones del teléfono, como:
 - marcando
 - aceptar, transferir, retener y finalizar llamadas

Aplicaciones de OpenScape Contact Center

Agent Portal Web

- consulta
- iniciar conferencias
- Presentación de información de la llamada activa
- Descripción del estado del teléfono de todos los agentes del mismo equipo
- Agenda de teléfonos con función de búsqueda e importación/exportación de contactos
- Comportamiento configurable de pantallas emergentes para llamadas entrantes
- Alerta de escritorio para llamadas entrantes/mensajes de chat
- Lista de contactos activos
- Opción de visualización en barra de tareas para la interfaz de usuario
- Procesamiento de devoluciones de llamada
- Procesamiento de correos electrónicos
- Activación/desactivación de transferencia de llamadas
- Chat con clientes del centro de contactos a través de la integración de colaboración en línea
- Control del estado de los agentes, por ejemplo, disponible, no disponible, posprocesamiento y tareas poscontacto.
- Chat entre agentes y supervisores

Nota: Cuando se trabaja con el Agent Portal, puede que algunas características no estén disponibles. Sin embargo, puede activarlas/desactivarlas el administrador.

Para obtener más información sobre el Agent Portal, consulte *OpenScape Contact Center Agile_Enterprise v9 r3, Guía del usuario del Agent Portal*

4.7 Agent Portal Web

Agent Portal Web es una aplicación del Agent Portal basada en la web que proporciona numerosas herramientas que ayudan a los agentes de OpenScape Contact Center a atender contactos, llevar un seguimiento de su actividad, realizar devoluciones de llamada y encontrar con rapidez la información que necesitan.

Se puede acceder a Agent Portal Web a través de OSCC Application Server y permite a los agentes controlar varias funciones del teléfono, como:

- marcar números de teléfono

- aceptar, transferir, retener y finalizar llamadas
- realizar devolución de llamada

Incluye una lista de marcado rápido en Agent Portal Web con funciones de búsqueda y adición de contactos.

Además, los agentes pueden personalizar muchas de las características de la aplicación para adaptarlas a sus preferencias y su forma de trabajar.

Puede usar los siguientes navegadores web para acceder a Agent Portal Web:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge

La integración con Circuit permite que un agente procese tanto las funciones de Contact Center como las llamadas de voz con solo Agent Portal Web. Agent Portal Web ejecuta las siguientes características directamente en la interfaz de Circuit:

- Recepción y tono de las llamadas entrantes.
- Atender llamadas entrantes.
- Procesar la desconexión de las llamadas.
- Iniciar llamadas salientes.
- Procesar medio de voz.
- Silenciar y desactivar silencio de las llamadas.
- Arrastrar llamadas de otros clientes de Circuit.

El resto de características de telefonía se procesan a través de las funciones CTI habituales ya disponibles en Agent Portal Web.

Atención: La integración con Circuit solo afecta a Agent Portal Web.

Para conectarse a Circuit, Circuit debe autenticar el agente en Agent Portal Web como usuario Single Sign-On. De esta forma, no es necesario volver a autenticarse en OSCC.

Puede usar los siguientes navegadores web para integrar Agent Portal Web a Circuit:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox

4.8 Agentes virtuales (Bots de chat)

La función Virtual Agent (Agente virtual) permite integrar OpenScape Contact Center con un procesador de lenguaje natural o PLN para incluir bots de chat.

El servicio Virtual Agent se ejecuta en el contenedor de OSCC Application Server y registrará todos los agentes que estén configurados en Web Manager.

Para obtener más información, consulte el capítulo **Configuración de agentes virtuales** en la *Manual de administración de Manager*.

5 Integración con otros fabricantes

Este capítulo describe el software y las interfaces de otros fabricantes que pueden integrarse con OpenScape Contact Center.

5.1 Integración de Microsoft CRM

El sistema OpenScape Contact Center puede integrarse con Microsoft CRM 1.2 o Microsoft Dynamics CRM 3.0. La integración proporciona a los usuarios del centro de contactos acceso instantáneo a las pantallas más utilizadas de Microsoft CRM, como cuentas y clientes potenciales, para poder procesar contactos con rapidez y agilidad.

Según el número de teléfono del cliente o los datos que el cliente introduce mediante Call Director o una IVR, el sistema OpenScape Contact Center abre automáticamente una ventana emergente con información acerca del cliente. Las ventanas emergentes de Microsoft CRM pueden integrarse fácilmente en un flujo de estrategia de enrutamiento. La integración de Microsoft CRM tiene las siguientes ventajas:

- Activa la potente función de ventanas emergentes CRM para utilizarlas fácil y rápidamente.
- Mejora la productividad del usuario y agiliza el procesamiento de clientes al automatizar tareas repetitivas.
- Facilita la rápida resolución de las llamadas al sincronizar las ventanas emergentes de expedientes de clientes con las llamadas entrantes y las transferencias.
- Aumenta la satisfacción del cliente al permitir interacciones más rápidas y personalizadas.

5.2 Integración de IVR

OpenScape Contact Center incluye la interfaz API IVR para integrar un sistema IVR (respuesta de voz interactiva). Puede crear una secuencia IVR personalizada que recopila información de sus clientes, proporciona funcionalidades para la gestión de llamadas y activa funciones de API IVR que proporciona OpenScape Contact Center.

Integración con otros fabricantes

API de pantalla emergente

5.3 API de pantalla emergente

La interfaz API de pantalla emergente de OpenScape Contact Center proporciona un mecanismo para iniciar una ventana emergente en una aplicación de otro fabricante. OpenScape Contact Center envía la información a la otra aplicación en el momento en que el contacto llega al escritorio del usuario.

Esta interfaz es completamente independiente de las aplicaciones cliente de OpenScape Contact Center y se suministra como un control COM separado que limita el acceso a la información.

La interfaz permite supervisar una extensión específica del centro de contactos o ID de usuario y envía un evento de la interfaz cuando un contacto de cualquier medio llega al escritorio del usuario.

5.4 Integración de gestión de recursos humanos

OpenScape Contact Center permite simplificar la planificación de usuarios y la previsión de necesidades de recursos humanos mediante la integración de una aplicación de gestión de recursos humanos de otro fabricante. OpenScape Contact Center utiliza XML para exportar información sobre estadísticas de usuarios, grupos, actividades de usuario y contactos. Despues puede importar los datos de OpenScape Contact Center a una aplicación de gestión de recursos humanos.

5.5 Función Life of Call (LoC) Analytics de OpenScape Contact Center con el respaldo de Softcom

La función Life Of Call Analytics de OpenScape Contact Center es una herramienta avanzada de análisis e informes que rastrea los contactos, desde el momento en que se introducen en el centro de atención y analiza no solo las llamadas, sino también otras actividades clave dentro del centro de atención. Esto incluye cualquier parte del contacto, como voz, correo electrónico, chat, IVR o procesos back-end. El análisis se puede realizar por intervalo de fechas, claves, filtros, tendencias y otros. Todos los análisis se pueden mostrar a través de visualizaciones gráficas.

- Análisis por intervalo de fechas, claves, filtros, tendencias, etc.
- Varias vistas en un solo clic; por ejemplo, por llamada, por agente o por ANI.
- Facilidad de uso: investigue sobre la marcha. Life of Call añade capacidades integrales de informes existentes a través de visualizaciones gráficas como el mapa térmico.

Índice alfabético

A

- aplicación Client Desktop
 - requisitos del sistema 10
- aplicación Manager
 - centros de trabajo 31
 - descripción 29
 - perfils de usuario predefinidos 30
 - requisitos del sistema 10
- Aplicación Mobile Supervisor (Supervisor Móvil) 38
- aplicación System Monitor
 - descripción 33
 - requisitos del sistema 10
- aplicaciones
 - Manager 29
 - System Monitor 33

B

- barra de equipo 20
- Barra de marcado rápido 20
- Broadcaster 17

C

- Call Director 15
- característica de correo electrónico 17
- característica de devolución de llamada 16
- característica de informes 22
- característica de integración de presencia 21
- característica de voz 16
- características de colaboración 19
- características de presencia 19
- centro de administración, en la aplicación Manager 31
- centro de Broadcaster, en la aplicación Manager 32
- centro de diseño, en la aplicación Manager 32
- centro de informes, en la aplicación Manager 32
- centro de telefonía, en la aplicación Manager 32

D

- directorios 21
- distribuciones 18
- documentación
 - a quién está dirigida 5
 - convenciones de formato 5
 - enviar comentarios 6
 - lista de documentación del producto 12

E

- enrutamiento basado en grupos 25

estadísticas de rendimiento personal 19

F

- flujos de estrategia de enrutamiento 27
- flujos de procesamiento de cola de espera 28
- flujos de trabajo
 - estrategia de enrutamiento 27
 - procesamiento de cola de espera 28

I

- idiomas admitidos 29
- indicador de contactos en espera 19
- Informe de actividad de origen 24
- Informe de actividad de usuario 24
- informes acumulados 22
- informes de actividad 24
- informes en tiempo real 22
- informes históricos 23
- integración API de pantalla emergente 40
- integración de gestión de recursos humanos 40
- integración de la API IVR 39
- Integración de Microsoft CRM 39
- integración de software de otros fabricantes 39

L

- Lista de devoluciones de llamada programadas 24
- lista de equipo 20
- lista de marcado rápido 20

M

- máquina cliente, requisitos del sistema 10
- máquina servidor principal, requisitos del sistema 8

P

- paneles
 - descripción 17
 - requisitos 11
- perfil de administrador 30
- perfil de administrador principal 30
- perfil de especialista en telecomunicaciones 30
- Perfil de Manager 30
- perfil de supervisor 30
- perfils de usuario 30
- perfils de usuario predefinidos 30
- procesar contactos
 - correo electrónico 17
 - devolución de llamada 16
 - voz 16

R

- requisitos de componentes web 11
- requisitos de correo electrónico 11
- requisitos del sistema
 - componentes de correo electrónico y LDAP 11
 - componentes externos 11
 - componentes web 11
 - máquina cliente 10
 - máquina servidor principal 8
 - paneles 11
 - plataformas de comunicaciones 12
- requisitos LDAP 11

S

- sistemas operativos admitidos
 - máquina cliente 10
 - máquina servidor principal 8

V

- vistas 18

W

- Web Supervisor 38

