



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center V11 R1

Agent Portal Web V11 R1

Agent Portal Web

Instrucciones de manejo

09/2024

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 de instrucciones	6
1.1 Términos y estilos tipográficos	6
1.1.1 Formato	6
1.1.2 Terminología	6
1.1.3 Nota	7
1.2 Lista de abreviaciones	8
2 Agent Portal Web: breve introducción	10
3 Inicio de Agent Portal Web	12
3.1 Primer inicio	12
3.2 Registro en el Agent Portal Web	14
4 Interfaz de usuario y configuración básica	16
4.1 Cabecera y funciones	16
4.2 Broadcaster	18
4.3 Descripción general de pestañas y áreas de trabajo	18
4.4 Área de contactos activos	19
4.4.1 Descripción general	19
4.4.1.1 Ajuste de columnas	19
4.4.1.2 Detalles de contactos activos	20
4.5 Área de lista de marcación rápida	21
4.5.1 Overview	21
4.5.1.1 Ajuste de columnas	21
4.5.1.2 Detalles de contactos	22
4.5.2 Llamar a un contacto de la lista de marcado rápido	22
4.5.3 Crear un contacto en la lista de marcado rápido	22
4.5.3.1 Creación de un contacto nuevo	23
4.5.4 Mostrar detalles del contacto en la lista de marcado rápido	23
4.5.5 Editar un contacto en la lista de marcado rápido	23
4.5.6 Borrar un contacto de la lista de marcado rápido	24
4.6 Área de lista de equipo	25
4.6.1 Overview	25
4.6.1.1 Ajuste de columnas	25
4.6.2 Detalles de la lista de equipo	26
4.6.3 Estado del agente en la lista de equipo	26
4.6.4 Llamar a un agente de la lista de equipo	27
4.6.5 Añadir un agente a la barra de equipo	27
4.6.6 Chatear con un agente de la lista de equipo	27
4.7 Área de colas	29
4.7.1 Overview	29
4.7.2 Ajuste de columnas	29
4.7.3 Detalles de colas	30
4.8 Área de registro de actividad	31
4.8.1 Overview	31
4.8.2 Ajuste de columnas	31
4.8.3 Detalles de registro de actividad	32
4.9 Área de rendimiento personal	33
4.9.1 Overview	33

Contenido

4.9.2 Acerca de Rendimiento personal	33
4.10 Área de configuración	36
4.10.1 Descripción general del área Ajustes	36
4.10.2 Dispositivos	36
4.10.2.1 Agregar dispositivo	37
4.10.2.2 Editar dispositivo	37
4.10.2.3 Eliminar dispositivo	38
4.10.3 Agente	38
4.10.4 Audio	40
4.10.5 Broadcaster	40
4.11 Área de mensaje del sistema	41
4.11.1 Overview	41
4.12 Configuración básica	42
4.12.1 Configuración de las columnas de las áreas de trabajo	42
5 Función del centro de contactos	44
5.1 Registro y fin de registro en OpenScape Contact Center	44
5.1.1 Registro	44
5.1.2 Finalizar	45
5.2 Utilización de OpenScape Contact Center	46
5.2.1 Acerca de los estados de enrutamiento	46
6 Procesamiento de llamadas con Agent Portal Web	48
6.1 Inicio de llamadas	48
6.2 Aceptación de una llamada	49
6.3 Retención de una llamada	49
6.4 Inicio de una consulta	50
6.5 Transferencia de llamadas	50
6.5.1 Transferencia supervisada	50
6.5.2 Transferencia no supervisada	51
6.6 Devolución de una llamada a cola de espera	51
6.7 Inicio de conferencias	52
6.7.1 Conferencia a tres	52
6.7.2 Incorporación de interlocutores adicionales	52
6.7.3 Supervisión de una conferencia	53
6.8 Posprocesamiento de una llamada	53
6.9 Funciones con el dispositivo preferido	54
6.9.1 Cambio de dispositivo preferido	54
7 Procesamiento de devoluciones de llamada con Agent Portal Web	56
7.1 Creación de una nueva devolución de llamada	57
7.1.1 Campos del panel "Crear nueva devolución de llamada"	58
7.1.2 Administración de la agenda de devolución de llamada	58
7.1.3 Administración de datos de contacto	59
7.2 Procesamiento de una devolución de llamada	60
8 Procesamiento de correo electrónico con Agent Portal Web	64
8.1 Composición de un nuevo mensaje de correo electrónico	65
8.2 Recepción de un mensaje de correo electrónico	67
8.3 Procesamiento de correo electrónico entrante	68
8.3.1 Respuesta a un mensaje de correo electrónico	68
8.3.2 Aplazamiento de un mensaje de correo electrónico	69
8.3.2.1 Reanudación de un mensaje de correo electrónico	70
8.3.3 Transferencia de un mensaje de correo electrónico	70

8.3.3.1 Transferencia interna	70
8.3.3.2 Transferencia externa	71
8.3.3.3 Consulta externa	72
8.3.4 Devolución de un mensaje de correo electrónico a cola de espera	73
8.3.5 Rechazo de un mensaje de correo electrónico	73
8.3.6 Impresión de un mensaje de correo electrónico	73
8.3.7 Posprocesamiento de un mensaje de correo electrónico	74
9 Procesamiento de sesiones de Web Collaboration con Agent Portal Web	76
9.1 Recepción de chats de Web Collaboration	76
9.2 Respuesta a un contacto de Web Collaboration	77
9.2.1 Introducción de un mensaje en una sesión de Web Collaboration	77
9.2.2 Inserción de un mensaje estándar en una respuesta de Web Collaboration	78
9.2.3 Inserción de un emotícono en un mensaje de Web Collaboration	78
9.2.4 Inserción de una URL en un mensaje de Web Collaboration	78
9.2.5 Invitación a otro usuario a una sesión de Web Collaboration	79
9.2.6 Devolución de una sesión de Web Collaboration a cola de espera	79
9.2.7 Solicitud del número de teléfono al contacto	80
9.3 Desconexión de una sesión de Web Collaboration	80
9.4 Posprocesamiento de una sesión de Web Collaboration	80
10 Función Conversación 360°	82
10.1 Cómo utilizar Conversación 360°	83
11 Uso de las barras de marcado rápido y equipo	86
11.1 Barra de marcado rápido	86
11.1.1 Adición de una entrada a la barra de marcado rápido	86
11.1.2 Borrado de una entrada de la barra de marcado rápido	87
11.1.3 Llamada a una persona de la barra de marcado rápido	87
11.2 Barra de equipo	87
11.2.1 Adición de una entrada a la barra de equipo	88
11.2.2 Borrado de una entrada de la barra de equipo	88
11.2.3 Llamar a un agente usando la barra de equipo	89
11.2.4 Chat con un agente usando la barra de equipo	89
12 CLIP para llamadas salientes	90
13 Chat con otros agentes y supervisores	92
13.1 Iniciar una nueva sesión de chat	92
13.2 Procesando sesiones de chat entrantes	92
14 Web Interaction SDK	94
14.1 Primer inicio	94
14.2 Aplicaciones de chat	95
14.3 Devoluciones de llamada a través de la web	96
15 Teléfono integrado con voz WebRTC	98
16 El Portal de agentes Web como aplicación de escritorio	101
16.1 Introducción	101
16.2 Características	103
A Accesos rápidos	106

Acerca de este manual de instrucciones

Términos y estilos tipográficos

1 Acerca de este manual de instrucciones

Esta guía del usuario describe cómo utilizar el Portal de agentes basado en la web. Indica de forma clara y fácil de leer todos los pasos necesarios para utilizar esta aplicación.

1.1 Términos y estilos tipográficos

1.1.1 Formato

La tabla siguiente describe los estilos de formato de texto utilizados en este manual y su significado.

Formato	Significado
Negrita	Elementos de la interfaz de usuario en los que se hace clic o que se seleccionan o activan, normalmente botones, casillas de verificación, botones de opción y opciones de menú
"Comillas"	Elementos de la interfaz de usuario mencionados por su nombre, normalmente nombres de ventanas de diálogo, otras ventanas, iconos, campos, áreas de trabajo, fichas y columnas
Negrita cursiva	Nombres de bases de datos, variables y nombres de archivo
MAYÚSCULAS	Teclas (MAYÚS, CTRL, ALT)
<i>Cursiva</i>	Comandos y ejemplos
<i>Courier</i>	Textos de salida y mensajes de error, parámetros y textos de origen

Table 1 *Estilos tipográficos*

1.1.2 Terminología

Los términos siguientes describen las acciones que se realizan con el teclado o el ratón, así como el estado de los botones de comando de la pantalla.

Términos	Significado
Pulsar	Pulsar una tecla del teclado.
Introducir	Escribir letras, dígitos, nombres de base de datos y variables.

Table 2 *Terminología*

Términos	Significado
Introducir	Pulsar la tecla de confirmación (INTRO o tecla de retorno).
Doble clic	Pulsar dos veces el botón izquierdo del ratón en rápida sucesión.
Clic derecho/botón derecho del ratón	Pulsar una vez el botón derecho del ratón.
Seleccionar o resaltar	Hacer clic una vez en un elemento con el botón izquierdo del ratón.
Arrastrar	Seleccionar un objeto y después pulsar y mantener pulsado el botón izquierdo del ratón mientras se desplaza el objeto a otra posición.
Soltar	Soltar el botón izquierdo del ratón para colocar el objeto arrastrado. Este paso siempre sigue al de "arrastrar".
Activo/activado	Los comandos activos se muestran en la pantalla con texto negro, lo que indica que están disponibles para el usuario. Cuando están disponibles, los símbolos activos se muestran en su color normal.
Desactivado/inactivo	Los comandos y símbolos desactivados se muestran en gris, lo que indica que no están disponibles para el usuario.
Botón/icono	Botón para activar funciones.

Table 2 Terminología

1.1.3 Nota

En este manual de instrucciones se utilizan las siguientes notas:

Note: Indica información útil importante para el flujo de trabajo.

Important: Indica una situación que puede causar problemas de funcionamiento o daños materiales.

Acerca de este manual de instrucciones

Lista de abreviaciones

1.2 Lista de abreviaciones

Abreviación	Significado
GUI	Graphic User Interface (Interfaz gráfica de usuario)
HSB	Hue, Saturation, Brightness (Matiz, saturación, brillo): espacio de colores
OSCC	OpenScape Contact Center
RGB	Red, Green, Blue (Rojo, verde, azul): espacio de colores
SW	Software
UC	Unified Communications (Comunicaciones unificadas)

Table 3

Abreviaciones en este manual de instrucciones

2 Agent Portal Web: breve introducción

Agent Portal Web es una aplicación del Portal de agentes 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. No es necesaria ninguna configuración de firewall para Agent Portal Web, puede acceder a través de un navegador y es más rápido que la versión de Java.

Agent Portal Web permite a los agentes controlar varias funciones del teléfono, como:

- marcar números de teléfono
- aceptar, transferir, retener y finalizar llamadas
- realizar devolución de llamada
- recibir y responder a Web Collaboration enrutada
- procesar correos electrónicos
- usar la función **Conversación 360°**, es decir, toda la interacción con el cliente junto con sus datos, como su número de teléfono, correo electrónico, dirección particular/de la oficina, fecha de nacimiento y otros datos.

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.

3 Inicio de Agent Portal Web

3.1 Primer inicio

Requisitos

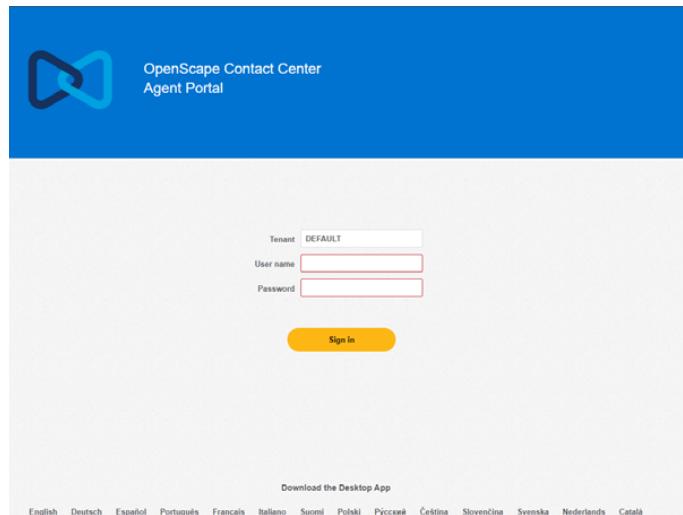
Agent Portal Web es una aplicación basada en web. Para usarla, ha de tener acceso a un navegador web. Puede usar los siguientes navegadores web:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge

Procedimiento

1. Introduzca la dirección de la página web en la línea de dirección del navegador, por ejemplo,

https://<OSCC_ApplicationServer_hostname_o_ip>/agentportal



2. Para obtener más información sobre cómo iniciar sesión en Agent Portal Web, consulte [Section 3.2, "Registro en el Agent Portal Web"](#). Se abrirá la ventana principal de Agent Portal Web.

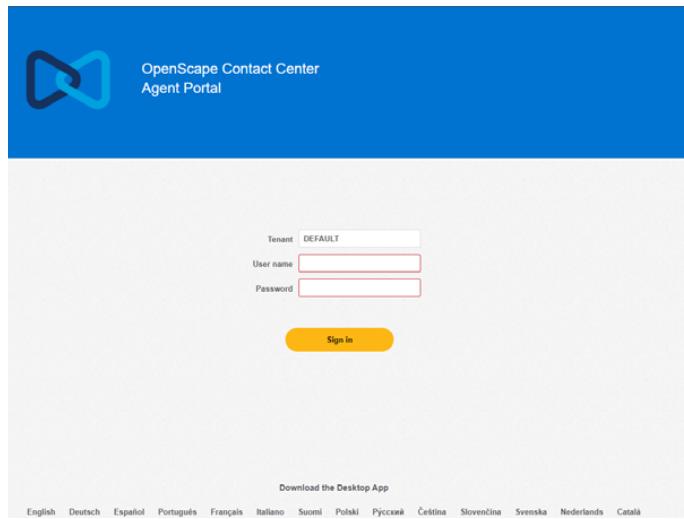
Inicio de Agent Portal Web

Registro en el Agent Portal Web

3.2 Registro en el Agent Portal Web

Requisitos

Al dar la URL de Agent Portal Web aparece la ventana "Registro":



Procedimiento

1. Cuando se registre por primera vez, introduzca el abonado al que haya sido asignado. (Su selección se guarda para futuros inicios de sesión).
 2. Introduzca sus datos personales (nombre de usuario y contraseña) en los campos que corresponda.
 3. Haga clic en el enlace de idioma preferido disponible.
 4. Haga clic en **Iniciar sesión**.
- Aparece la ventana principal de Agent Portal Web.
5. En caso de que desee usar un idioma diferente, como alemán, inglés, etc., puede hacer en esta fase.

Note: Utilice la autenticación de SAML2 para permitir que los usuarios inicien sesión automáticamente. Para obtener más información, consulte el capítulo **Inicio de sesión único con el protocolo SAML2** en el *Manual de Administración de Manager*

Interfaz de usuario y configuración básica

Cabecera y funciones

4 Interfaz de usuario y configuración básica

4.1 Cabecera y funciones



1. Extensión del agente

Al hacer clic en el ícono de extensión del agente, se abre una nueva ventana en la que puede introducir un nuevo número de extensión.

2. Hacer una llamada

Al hacer clic en el ícono de teléfono, se abre un menú desplegable donde puede introducir un número, o bien seleccionarlo de una lista de números ya marcados.

Tras introducir/seleccionar el número al que desee llamar, debe hacer clic en el símbolo de teléfono de la derecha del menú para realizar la llamada.

Durante una llamada, el agente dispone de un teclado a través del teléfono integrado para realizar la posmarcación DTMF. El teclado tiene las siguientes características:

- Visualización de los dígitos marcados
 - Los dígitos no están claros.
 - Un ícono le permite eliminar la falta de claridad.
- Los dígitos incluyen la representación de los caracteres alfabéticos.

El botón Mute (Silencio) permite silenciar el micrófono cuando se participa en una llamada.



3. Crear devolución de llamada

Al hacer clic en el ícono +, se abre un menú desplegable donde se puede seleccionar una devolución de llamada.

4. Seleccionar el dispositivo preferido

Al hacer clic en el ícono Preferred device selection (Seleccionar dispositivo preferido), se abre un menú desplegable donde puede seleccionar el dispositivo de su preferencia, cambiar sus ajustes o configurar el reenvío de llamadas. El menú desplegable incluye las siguientes opciones:

- Teléfono de sobremesa
- Teléfono integrado

Note: Esta opción está disponible solo si el usuario ha iniciado sesión en un conmutador de voz OpenScape.

1. Cuando se selecciona la opción **Integrated Phone** (Teléfono integrado), se muestra el ícono Audio Settings (Configuración de audio) junto al ícono del dispositivo preferido.



2. Haga clic en el ícono. Aparece el menú desplegable **Configuración de audio**.
3. Seleccione las opciones de su preferencia en **Salida de audio** y **Micrófono**.
4. Haga clic en Más opciones para ir a la pestaña **Configuración de audio**. Más información en [Section 4.10.4, "Audio"](#)

5. Barra de tareas del centro de contactos

En esta área puede seleccionar en qué medios (voz, devolución de llamada, correo electrónico y colaboración en línea) se va a registrar.

Note: Sólo aparecen los iconos de los medios a los que tiene acceso.

Para obtener más detalles, consulte la [Chapter 5, "Función del centro de contactos"](#).

6. Estado de enrutamiento

En esta área puede ver su estado actual y cambiarlo por el correcto. Es posible seleccionar entre Disponible, No disponible, Actividad y Tareas poscontacto.

7. Avatar

Interfaz de usuario y configuración básica

Broadcaster

En esta área aparece su avatar. Un avatar es una imagen o una fotografía que le representa a usted en el centro de contactos.

Al hacer clic en su avatar, se abre una ventana emergente que le permite examinar el equipo en busca de una imagen que definir como nuevo avatar.

8. Menú (nombreusuario)

Haga clic en la flecha contigua a su nombre, aparece un menú desplegable con las funciones siguientes:

- Salir
- Solicitar asistencia (solo si el usuario tiene permiso)

4.2 Broadcaster

Note: La prestación Broadcaster solo está disponible si el administrador la ha habilitado para su usuario. Cuando el administrador active o desactive esta prestación, el Portal de agentes la mostrará u ocultará automáticamente. Los agentes no deben realizar ninguna acción.

El Broadcaster muestra anuncios e información general y estadística sobre el centro de contactos.

4.3 Descripción general de pestañas y áreas de trabajo

Las fichas disponibles en la parte izquierda de la pantalla permiten cambiar entre las diferentes áreas de trabajo.

Pestaña	Description	Consulte
Contactos activos	Muestra todos los contactos activos y sus detalles.	Section 4.4, "Área de contactos activos"
Lista de marcación rápida	El área Contactos puede utilizarse como agenda de teléfonos personal.	Section 4.5, "Área de lista de marcación rápida"
Lista de equipo	Aquí se enumeran los miembros de su equipo y sus estados.	Section 4.6, "Área de lista de equipo"
Colas	Muestra información sobre las colas que el usuario puede supervisar.	Section 4.7, "Área de colas"

Table 4

Pestañas

Pestaña	Description	Consulte
Registro de actividad	Muestra su actividad reciente, que incluye el historial de llamadas, de devolución de llamadas y de colaboración en línea.	Section 4.8, "Área de registro de actividad"
Rendimiento personal	En esta área de trabajo puede encontrar estadísticas sobre su rendimiento personal.	Section 4.9, "Área de rendimiento personal"
Configuración	Esta área de trabajo muestra todos los ajustes relativos a las funciones del Portal de agentes.	Section 4.10, "Área de configuración"
Mensajes del sistema	Este espacio de trabajo muestra todos los mensajes relativos al estado del sistema.	Section 4.11, "Área de mensaje del sistema"

Table 4

Pestañas

4.4 Área de contactos activos

4.4.1 Descripción general



En esta área puede ver una lista de todos los contactos que está procesando actualmente y detalles del anterior contacto activo.

4.4.1.1 Ajuste de columnas

De manera predeterminada, el área de trabajo **Active Contacts** (Contactos activos) contiene las siguientes columnas:

- Nombre

Interfaz de usuario y configuración básica

Área de contactos activos

- Hora de recepción
- Duración
- Estado de procesamiento
- Duración no principal
- Destino
- Prioridad
- Description

También puede mostrar u ocultar columnas adicionales. Según la configuración, cada agente puede ver y mostrar u ocultar columnas diferentes.

Procedimiento

Las columnas se muestran u ocultan con . El procedimiento se describe en la [Section 4.12.1, "Configuración de las columnas de las áreas de trabajo"](#).

Las columnas disponibles se describen en la [Section 4.4.1.2, "Detalles de contactos activos"](#).

4.4.1.2 Detalles de contactos activos

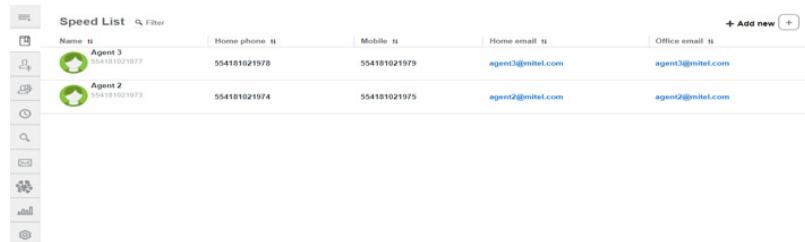
Columna	Description
Name	Indica el tipo de medio (voz, devolución de llamada, colaboración en línea) y el nombre del contacto y su número de teléfono.
Hora de recepción	Momento en que se ofreció el contacto.
Duración	Suma de Processing (Procesamiento) y Duration not primary (Duración no principal).
Estado de procesamiento	Proporciona información sobre cómo se está gestionando un contacto.
Duration not primary	Periodo de tiempo durante el que el contacto no fue principal.
Destination	Destino del contacto recibido.
Prioridad	Prioridad del contacto, de 1 (más baja) a 100 (más alta).
Description	Con contactos transferidos, descripción vinculada a la cola de espera del contacto. Aquí no se incluye información sobre contactos directos.

Table 5

Columnas del área de trabajo Contactos activos

4.5 Área de lista de marcación rápida

4.5.1 Overview



Name	Home phone	Mobile	Home email	Office email
Agent 3 554181021977	554181021978	554181021979	agent3@mitel.com	agent3@mitel.com
Agent 2 554181021973	554181021974	554181021975	agent2@mitel.com	agent2@mitel.com

Los usuarios de Agent Portal Web tienen su propia agenda de teléfonos personal, donde guardar los detalles de sus contactos o acceder al directorio corporativo conectado a Agent Portal Web.

Los agentes también pueden utilizar el área de trabajo **Lista de marcación rápida** para buscar información de personas cuyos datos estén almacenados en Agente Portal Web o ponerse en contacto con ellas directamente (llamada de teléfono).

En las siguientes secciones encontrará más información para:

- Ajustar columnas
- Llamar a un contacto
- Crear un contacto nuevo
- Editar un contacto
- Borrar un contacto

4.5.1.1 Ajuste de columnas

Procedimiento

Para mostrar u ocultar columnas puede hacer clic en . The procedure is outlined in [Section 4.12.1, "Configuración de las columnas de las áreas de trabajo"](#).

Las columnas disponibles se describen en la [Section 4.5.1.2, "Detalles de contactos"](#).

Interfaz de usuario y configuración básica

Área de lista de marcación rápida

4.5.1.2 Detalles de contactos

Columna	Significado
Name	Nombre, apellido y número de teléfono principal del contacto.
Teléfono particular	Número de teléfono particular del contacto
Móvil	Número de teléfono móvil del contacto
Correo electrónico de la oficina	Dirección de correo electrónico de la oficina del contacto
Correo electrónico particular	Dirección de correo electrónico particular del contacto

Table 6

Columnas del área de lista de marcación rápida

4.5.2 Llamar a un contacto de la lista de marcado rápido

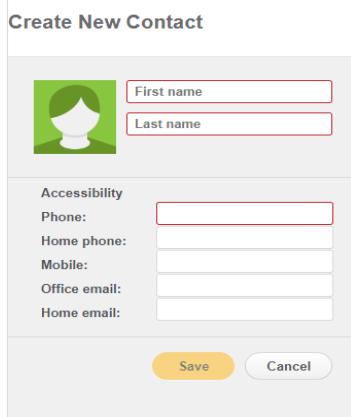
Procedimiento

1. Busque el contacto al que desee llamar:
 - Seleccione el contacto manualmente en la lista.
 - Escriba el nombre del contacto en el campo de texto "Filtro". Agent Portal Web empezará a buscar el nombre indicado en la lista de contactos.
2. Inicie la llamada:
 - Si el contacto tiene un solo número de teléfono: Mueva el ratón sobre el contacto de su elección y haga clic en  cuando aparezca.
 - Si el contacto tiene varios números de teléfono, aparecerá un menú emergente con los números de teléfono disponibles: Seleccione el número de teléfono que desea y haga clic en .

4.5.3 Crear un contacto en la lista de marcado rápido

Puede crear un nuevo contacto manualmente.

4.5.3.1 Creación de un contacto nuevo



The dialog box is titled 'Create New Contact'. It contains a placeholder profile picture and fields for 'First name' and 'Last name'. Below this is an 'Accessibility' section with fields for 'Phone', 'Home phone', 'Mobile', 'Office email', and 'Home email'. At the bottom are 'Save' and 'Cancel' buttons.

Requisito

El área de trabajo **Contactos** está abierta.

Procedimiento

1. Haga clic en el botón **+ Add new** (+ Añadir nuevo) situado en la esquina superior derecha.
Se abre el cuadro de diálogo "Crear nuevo contacto".

2. Rellene los campos obligatorios **First name** (Nombre), **Last name** (Apellidos) y **Phone** (Teléfono).
Si lo desea, rellene los demás campos.

3. Haga clic en **Guardar**.

Note: Cuando un campo de entrada obligatorio no se rellena o contiene datos incorrectos, el botón **Save** (Guardar) no estará disponible.

4.5.4 Mostrar detalles del contacto en la lista de marcado rápido

Requisito

El área de trabajo **Contactos** está abierta.

Procedimiento

Haga clic en un contacto para seleccionarlo.
Se abre el cuadro de diálogo "Detalles de contacto".

4.5.5 Editar un contacto en la lista de marcado rápido

Requisito

El área de trabajo **Contactos** está abierta.

Interfaz de usuario y configuración básica

Área de lista de marcación rápida

Procedimiento

1. Haga clic en el contacto que desea editar para seleccionarlo.
Se abre el cuadro de diálogo "Detalles de contacto".
2. Haga clic en  .
Ahora los campos del cuadro de diálogo "Detalles de contacto" pueden modificarse.
3. Modifique los campos que desee.
4. Haga clic en **Guardar**.

4.5.6 Borrar un contacto de la lista de marcado rápido

Requisito

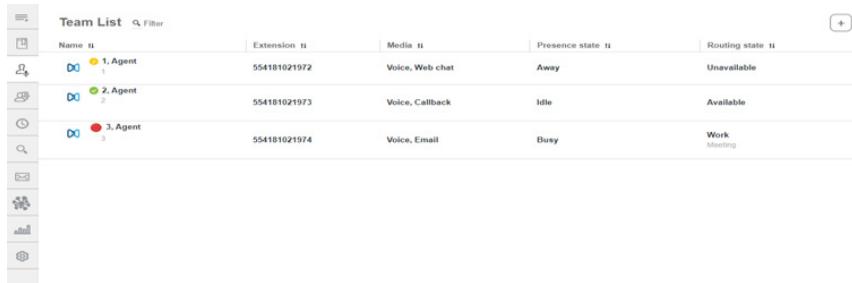
El área de trabajo **Contactos** está abierta.

Procedimiento

1. Haga clic en el contacto que desea eliminar para seleccionarlo.
Se abre el cuadro de diálogo "Detalles de contacto".
2. Haga clic en el ícono "Delete contact" (Eliminar contacto).
El contacto se elimina de la agenda de teléfonos personal.

4.6 Área de lista de equipo

4.6.1 Overview



Name	Extension	Media	Presence state	Routing state
1. Agent	554181021972	Voice, Web chat	Away	Unavailable
2. Agent	554181021973	Voice, Callback	Idle	Available
3. Agent	554181021974	Voice, Email	Busy	Work Meeting

El área de trabajo **Team List** (Lista de equipo) le permite ver una lista de los agentes de su equipo, con sus respectivos detalles, y llamarles.

4.6.1.1 Ajuste de columnas

De manera predeterminada, el área de trabajo **Team List** (Lista de equipo) contiene las siguientes columnas:

- Name
- Medios
- Estado de presencia
- Estado de enrutamiento

También puede mostrar u ocultar columnas adicionales. Las columnas disponibles para los agentes dependen de la configuración.

Procedimiento

Las columnas se muestran u ocultan con . El procedimiento se describe en la [Section 4.12.1, "Configuración de las columnas de las áreas de trabajo"](#).

Las columnas disponibles se describen en la [Section 4.6.2, "Detalles de la lista de equipo"](#).

Interfaz de usuario y configuración básica

Área de lista de equipo

4.6.2 Detalles de la lista de equipo

Columna	Significado
Name	Nombre del agente, con una indicación de su estado de presencia (disponible, no disponible, actividad) mediante iconos y su ID .
Extensión	Número de extensión que está usando el agente.
Grupo	Nombre del grupo del que es miembro el agente.
Departamento	Departamento al que pertenece el agente.
Medios	Medio(s) a los que está conectado un agente en ese momento: Voz, Devolución de llamada, Colaboración en línea.
Estado de presencia	Estado de presencia actual de un agente: Disponible, No disponible, Actividad, No registrado.
Estado de enrutamiento	Estado de enrutamiento actual del agente: Disponible, No disponible o Actividad.
Estado de procesamiento	Estado de procesamiento actual de un agente: Hablando, Procesamiento, Retención, Consulta, Llamando, Marcando, Pendiente, Tareas poscontacto.
Tipo de contacto	Tipos de contacto gestionados por el agente: Voz, Devolución de llamada, Colaboración en línea
Contactos activos	Número de contactos que el agente está gestionando actualmente.
Contactos en espera	Número de contactos en la cola .
Description	Muestra el contenido del campo Configuración > Descripción de la pestaña General de la ventana Voice Enqueue: Other Call (Enviar voz a cola: otra llamada).

Table 7

Columnas del área de la lista de equipo

4.6.3 Estado del agente en la lista de equipo

Icono	Estado	Significado
✓	Disponible	El agente está conectado y listo.
⌚	No disponible	El agente está conectado, pero no está disponible.
🔴	Trabajo	El agente está conectado y ocupado.
⚪	Not logged on	El agente no ha iniciado sesión.

Table 8

Significado de los iconos

4.6.4 Llamar a un agente de la lista de equipo

Requisito

El área de trabajo **Agents** (Agentes) está abierta.

Procedimiento

1. Busque el agente al que desee llamar:
 - Seleccione el agente manualmente en la lista.
 - Escriba el nombre del agente en el campo de texto "Filtro". Agent Portal Web empezará a buscar el nombre indicado en la lista de agentes.
2. Pase el ratón sobre el agente elegido y haga clic en  cuando aparezca.

4.6.5 Añadir un agente a la barra de equipo

Requisito

El área de trabajo **Agents** (Agentes) está abierta.

Procedimiento

1. Busque el agente al que desee llamar:
 - Seleccione el agente manualmente en la lista.
 - Escriba el nombre del agente en el campo de texto "Filtro". Agent Portal empezará a buscar el nombre indicado en la lista de agentes.
2. Pase el ratón sobre el agente elegido y haga clic en  cuando aparezca.

4.6.6 Chatear con un agente de la lista de equipo

Requisito

El área de trabajo **Agents** (Agentes) está abierta.

Procedimiento

1. Busque el agente al que desee llamar:
 - Seleccione el agente manualmente en la lista.

Interfaz de usuario y configuración básica

Área de lista de equipo

- Escriba el nombre del agente en el campo de texto "Filtro". Agent Portal empezará a buscar el nombre indicado en la lista de agentes.
2. Pase el ratón sobre el agente elegido y haga clic en  cuando aparezca.

4.7 Área de colas

4.7.1 Overview



El área de trabajo **Queues** (Colas) muestra los eventos de cola que se le han asignado e información detallada sobre ellos. También puede usar la función de filtro para buscar con más facilidad en la lista de colas.

4.7.2 Ajuste de columnas

De manera predeterminada, el área de trabajo **Queues** (Colas) contiene las siguientes columnas:

- Name
- Contactos
- Contacto más antiguo
- Nivel de servicio

También puede mostrar u ocultar columnas adicionales. Las columnas disponibles para cada agente dependen de la configuración.

Procedimiento

Las columnas se muestran u ocultan con . El procedimiento se describe en la [Section 4.12.1, "Configuración de las columnas de las áreas de trabajo"](#).

Las columnas disponibles se describen en la [Section 4.7.3, "Detalles de colas"](#).

4.7.3 Detalles de colas

Icono	Significado
■	El nivel de servicio de la cola de espera es inferior al 80 %.
■	El nivel de servicio de la cola de espera está entre el 80 y el 90%.
■	El nivel de servicio de la cola de espera es superior al 90 %.

Table 9

Iconos de nivel de servicio de la cola

4.8 Área de registro de actividad

4.8.1 Overview

Activity Log <small>Q Filter</small>				
	Occurred <small>Up</small>	Status <small>Up</small>	Contact type <small>Up</small>	
	Aug 26 1:46 PM	Successful 00:01	Roasted voice Internal	
	Aug 26 1:46 PM	Abandoned 00:00	Roasted voice Internal	
	Aug 26 1:46 PM	Abandoned 00:00	Roasted voice Internal	
	Aug 26 1:46 PM	Successful 00:06	Roasted voice Unknown	

El área de trabajo **Activity Log** (Registro de actividad) muestra los últimos contactos del usuario. Esto incluye los contactos iniciados y recibidos en todos los medios, así como los contactos directos.

Cada vez que el usuario concluye un contacto se crea una entrada en el registro de actividad. El nivel de informes del centro de contactos especifica cuánto tiempo se guarda un contacto en el registro de actividad.

Note: A veces un contacto permanece en el registro de actividad durante más tiempo del previsto antes de su eliminación. Puede deberse a que el sistema OSCC comprueba el registro de actividad durante el mantenimiento periódico, que posiblemente tiene lugar a horas específicas y a menudo durante la noche.

4.8.2 Ajuste de columnas

De manera predeterminada, el área de trabajo **Activity Log** (Registro de actividad) contiene las siguientes columnas:

- Name
- Ocurrió
- Estado
- Tipo de contacto

Puede mostrar u ocultar más columnas.

Las columnas que puede ver cada agente y que este puede mostrar u ocultar dependen de la configuración.

Interfaz de usuario y configuración básica

Área de registro de actividad

Procedimiento

Las columnas se muestran u ocultan con . El procedimiento se describe en la [Section 4.12.1, "Configuración de las columnas de las áreas de trabajo"](#).

Las columnas disponibles se describen en la [Section 4.8.3, "Detalles de registro de actividad"](#).

4.8.3 Detalles de registro de actividad

Columna	Description
Name	Nombre de la persona contactada.
Ocurrió	Fecha y hora en que se inició el contacto.
Dirección	La dirección puede ser entrante o saliente. <ul style="list-style-type: none">Entrante: se le ha ofrecido un contacto.Saliente: el contacto lo ha iniciado Ud.
Estado	El estado es Satisfactorio o Abandonado. Un contacto se considera satisfactorio si se cumple lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">En voz, si la llamada se ha aceptado.En devolución de llamada, si la solicitud de devolución ha sido aceptada, ya sea por el agente personalmente o por el sistema automáticamente.Para colaboración en línea, si la sesión de chat se ha aceptado y procesado. En todos los demás casos, se consideran abandonados.
Tipo de contacto	Tipo de contacto, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none">Voz enrutadaDevolución de llamada enrutadaVoz directa entranteVoz directa salienteVoz directa internaColaboración en línea enrutada
Description	Con contactos transferidos, descripción vinculada a la cola de espera del contacto. Aquí no se incluye información sobre contactos directos.

Table 10

Columnas del área de trabajo Registro de actividad

4.9 Área de rendimiento personal

4.9.1 Overview



En esta área de trabajo se muestra información continua sobre su trabajo en el centro de contactos. Por ejemplo, puede averiguar de un vistazo el promedio de tiempo que emplea en procesar cada tipo de contacto, la cantidad de tiempo que ha permanecido en el estado actual y su tasa de utilización.

Note: Puede ver las estadísticas de rendimiento personal para todos los medios que tenga configurado para trabajar. Las estadísticas se muestran incluso si actualmente no está procesando contactos en ninguno de estos medios.

4.9.2 Acerca de Rendimiento personal

Las estadísticas de rendimiento personal se actualizan periódicamente a lo largo del día. Las estadísticas que muestran la cantidad de tiempo empleado en diversas actividades se ponen a cero al inicio de cada turno y se calculan en función del periodo de tiempo transcurrido desde entonces.

Al iniciar sesión en la aplicación Agent Portal Web, es posible que, de entrada, vea "--" como valor de la estadística, pero no tardará en aparecer un valor numérico. Si una estadística indica un periodo de tiempo, este se muestra en minutos y segundos (por ejemplo, 03:06 es 3 minutos y 6 segundos).

Las estadísticas de rendimiento personal siempre reflejan la actividad de la máquina de servidor a la que está conectada la aplicación Agent Portal Web.

Interfaz de usuario y configuración básica

Área de rendimiento personal

Aquí se presentan algunos ejemplos de estadísticas de rendimiento personal:

Estadísticas	Definición
Utilización	Tiempo total que el usuario emplea en procesar contactos, como porcentaje de su tiempo total de conexión. El tiempo empleado en procesar contactos incluye el tiempo de procesamiento real en todos los medios, el tiempo empleado en estado de presencia Ocupado y, optativamente, el tiempo empleado en estado de presencia Reposo. El estado de presencia Reposo se incluye o no dependiendo de la configuración de Utilización en la aplicación Manager. Si la tasa de utilización desciende por debajo del límite configurado en la aplicación Manager, el sistema envía un mensaje a través de la ventana Mensajes del sistema.
Tiempo medio de procesamiento: Voz	Promedio de tiempo que el usuario dedica a procesar llamadas enrutasadas.
Tiempo medio de tareas poscontacto	Promedio de tiempo que el usuario ha permanecido en estado de procesamiento Tareas poscontacto.
Contactos procesados	Número total de contactos que ha procesado, en todos los medios, desde el principio de su turno.
Contactos diferidos	Número de mensajes de correo electrónico que tiene Ud. en estado Diferido.
Contactos consultados externamente	Número de mensajes de correo electrónico que tiene el usuario en estado Consultado externamente.
Tiempo medio de procesamiento: Devolución de llamada	Promedio de tiempo que el usuario dedica a procesar devoluciones de llamada.
Tiempo medio de procesamiento: Colaboración en línea	Promedio de tiempo que el usuario dedica a procesar sesiones de colaboración en línea.
Tiempo de procesamiento actual	Cantidad de tiempo que el usuario lleva procesando el contacto actual. Este tiempo también se indica en dos lugares de la ventana Detalles de contacto: en la barra de herramientas, con forma de cronómetro, y en la ficha Detalles, donde se denomina Tiempo de procesamiento.

Table 11

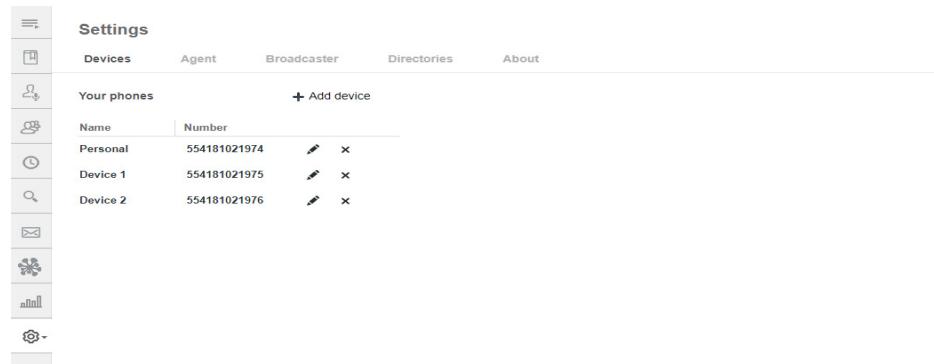
Estadísticas de rendimiento personal y su significado

Estadísticas	Definición
Tiempo medio de procesamiento: Voz excluidas posprocesamiento	Promedio de tiempo que el usuario dedica a procesar llamadas enrutadas sin incluir el tiempo empleado en tareas poscontacto.
Tiempo medio de procesamiento: Devol. de llamada excluidas posprocesamiento	Promedio de tiempo que el usuario dedica a procesar devoluciones de llamada sin incluir el tiempo empleado en tareas poscontacto.
Tiempo medio de procesamiento: Colaboración en línea excluidas posprocesamiento	Promedio de tiempo que el usuario dedica a procesar sesiones de colaboración en línea sin incluir el tiempo empleado en tareas poscontacto.
Tiempo de procesamiento actual excluidas tareas poscontacto	Cantidad de tiempo dedicado a procesar el contacto actual sin incluir el tiempo empleado en tareas poscontacto.
Tiempo medio activo: Colaboración en línea	Promedio de tiempo que están activas las sesiones de colaboración en línea.
Tiempo medio no principal: Colaboración en línea	Promedio de tiempo que están activas las sesiones de colaboración en línea sin ser principales.
Tiempo activo actual	Cantidad de tiempo que ha estado activo el contacto actual.
Tiempo no principal actual	Cantidad de tiempo que ha estado activo el contacto actual sin ser principal.

Table 11 *Estadísticas de rendimiento personal y su significado*

4.10 Área de configuración

4.10.1 Descripción general del área Ajustes



El área **Settings** (Configuración) le permite configurar los ajustes y preferencias de Agent Portal Web según sus preferencias personales. Las fichas del área Ajustes se describen en las secciones siguientes.

Haga clic en la flecha situada junto al ícono **Configuración** y podrá:

- Ver **System messages** (Mensaje del sistema)
- Ver la ventana emergente **Ayuda**

4.10.2 Dispositivos

En esta ficha puede ver la lista de sus dispositivos disponibles. También puede agregar, modificar y eliminar los dispositivos que desee. En Agent Portal Web puede cambiar su dispositivo sin salir de la aplicación.

Note: El número de teléfono que especifique al configurar un dispositivo debe tener formato de marcación o canónico.

Note: Esta opción está disponible solo si el usuario ha iniciado sesión en un conmutador de voz OpenScape.

4.10.2.1 Agregar dispositivo

Requisito

Está abierta el área de trabajo Ajustes en la ficha Dispositivos.

Procedimiento

1. Haga clic en **+Add device** (+Añadir dispositivo).
Se abre una ventana emergente.
2. Indique el nombre del dispositivo que desee agregar (por ejemplo, teléfono de sobremesa) y su número.

Haga clic en **Agregar**.

El dispositivo se ha añadido a la lista. Ahora puede usar o cambiar a este dispositivo desde la cabecera de Agent Portal Web. Consulte la [Section 6.9, "Funciones con el dispositivo preferido"](#).

4.10.2.2 Editar dispositivo

Requisito

Está abierta el área de trabajo Ajustes en la ficha Dispositivos.

Procedimiento

1. Pase el ratón sobre el dispositivo que desee modificar.
2. Haga clic en  .
A pop-up window is displayed.
3. Modifique las entradas que desee.
4. Haga clic en **Cambiar**.

4.10.2.3 Eliminar dispositivo

Requisito

Está abierta el área de trabajo Ajustes en la ficha Dispositivos.

Procedimiento

1. Pase el ratón sobre el dispositivo que desee modificar.
2. Haga clic en . El dispositivo se elimina.

4.10.3 Agente

En la pestaña Agente están disponibles las siguientes opciones:

Cambiar imagen

1. Haga clic en su imagen (avatar).
2. En la ventana emergente, seleccione la imagen deseada.
3. Haga clic en **Open** (Abrir).

Registro automático en medios en el inicio

Marque las casillas de verificación de los medios en los que desea iniciar sesión automáticamente al iniciar Agent Portal Web. Puede seleccionar:

- Voz
- Callback
- Correo electrónico
- Chat web

Notificación de audio

Aquí puede configurar los efectos de sonido. Es posible:

- Silenciar a todos marcando la casilla de verificación **Silenciar a todos**.
- Permitir las notificaciones de audio para las siguientes opciones:
 - General
 - Telefonía
 - Chat
 - Callback

- Utilice el control deslizante **Volumen** para subir o bajar el volumen.
- Utilice el control deslizante **Panorámico** para controlar el balance del sonido.

Selección de idioma

Seleccione el idioma de su preferencia en el menú desplegable.

Dispositivo preferido para inicio

Haga clic en el botón de selección **Usar último dispositivo** para usar el último dispositivo utilizado. Haga clic en el botón de selección **Usar siempre este dispositivo** y la lista desplegable pasará a ser configurable. Seleccione uno de los dispositivos de la lista:

- Teléfono de sobremesa
- Teléfono integrado Esta es la opción predeterminada cuando el agente tiene permiso para el usuario de WebRTC.

Puede añadir dispositivos desde la pestaña **Dispositivos**.

Barra de equipo

Marque la casilla de verificación para habilitar la barra de equipo. Al marcar la casilla de verificación **Siempre visible**, si la barra de equipo está habilitada y sin anclar, esta ventana aparecerá sobre el resto de las ventanas en pantalla.

Barra de marcado rápido

Marque la casilla de verificación para habilitar la barra de marcación rápida. Al marcar la casilla de verificación **Siempre visible**, si la barra de marcación rápida está habilitada y sin anclar, esta ventana aparecerá sobre el resto de las ventanas en pantalla.

CLIP

Puede definir el número de llamada predeterminado desde el cuadro combinado que contiene los números configurados. Cuando inicie una nueva llamada, seleccione el número de llamada que se utilizará para esa llamada.

Haga clic en el botón de selección **Por llamada** para seleccionar el número de llamada predeterminado. Haga clic en el botón de selección **Usar siempre este valor** y la lista desplegable pasará a ser configurable. Seleccione uno de los números disponibles en la lista. Para crear estos números de llamada y nombres, consulte el capítulo **Web Manager** del Manual de administración de manager de *OpenScape Contact Center Enterprise/Agile V10 R2*.

Interfaz de usuario y configuración básica

Área de configuración

Teléfono integrado

Marque este indicador para habilitar/deshabilitar la respuesta automática.

4.10.4 Audio

Esta pestaña permite configurar los dispositivos de audio. Para ello, debe estar configurado para usar WebRTC.

- **Salida de audio:** Le permite seleccionar entre la salida de audio predeterminada y las opciones de audio existentes.
- **Micrófono :** Le permite seleccionar entre el micrófono predeterminado y las opciones de micrófono existentes.

4.10.5 Broadcaster

Es posible configurar el Broadcaster para que resulte fácil leer los mensajes a medida que se desplazan. Quizá prefiera que la información se desplace con más o menos velocidad, o quizás desee cambiar el sentido de desplazamiento (de izquierda a derecha o de derecha a izquierda). También puede configurar el Broadcaster para que se detenga cuando lo señale con el puntero.

- Para cambiar el sentido de desplazamiento, seleccione **From Left to Right** (De izquierda a derecha) o **From Right to Left** (De derecha a izquierda).
- Para que se muestren los botones de control (botón Advance [Avanzado]) en el área Broadcaster, marque la casilla de verificación **Mostrar botones de dirección**. El botón de avance aparece a la derecha del Broadcaster y permite avanzar rápido por un mensaje.
- Para que Broadcaster sea sensible al puntero del ratón y se detenga al colocar el puntero sobre él, marque la casilla de verificación **Pause Broadcaster on mouseover** (Pausar Broadcaster al pasar el ratón).
- Para definir la velocidad de desplazamiento, mueva el control deslizante por el rango **Slow, Medium, Fast** (Lento, Medio, Rápido).

4.11 Área de mensaje del sistema

Puede acceder al área de trabajo **System Messages** (Mensajes del sistema) de la siguiente forma:

- Abra la pestaña **Settings** (Configuración). Haga clic en el ícono **Settings** (Configuración) y seleccione **System Messages** (Mensajes del sistema) en la lista desplegable.

4.11.1 Overview

El área Mensajes del sistema proporciona información sobre el estado del sistema OpenScape Contact Center y sus componentes (por ejemplo, sus servidores).

Agent Portal Web guarda todos los mensajes nuevos en el área de mensajes del sistema. Se muestran tres tipos de mensajes del sistema:

Icono	Tipo de mensaje del sistema
●	Info
●	Advertencia
●	Error

Se guardan todos los mensajes del sistema hasta que el usuario cierra la sesión.

4.12 Configuración básica

4.12.1 Configuración de las columnas de las áreas de trabajo

Las columnas que se muestran en las áreas de trabajo pueden habilitarse o deshabilitarse para mostrar distinta información. También es posible cambiar su posición u ordenar su contenido según las necesidades.

La configuración de las columnas se guarda en el servidor y está disponible siempre que se inicia la aplicación.

Activación o desactivación de columnas

1. Haga clic en el ícono  situado en el borde derecho de la tabla que contiene las columnas. Se abre un menú emergente con las columnas disponibles.
2. Haga clic en la opción de menú que corresponda para activar o desactivar las columnas que desee. Cada vez que se activa una columna, el menú emergente se cierra y la columna aparece en la tabla.
3. Repita el paso 2 con las columnas que desee activar/desactivar.

Secuencia de columnas

Haga clic en el título de la columna que desee desplazar y, manteniendo pulsado el botón del ratón, arrastre la columna a la posición correcta.

Ordenación del contenido de las columnas

Para ordenar el contenido de una tabla, debe hacer clic en el título de la columna.

La primera vez que se hace clic, las columnas se clasifican por orden ascendente. La segunda vez, por orden descendente, y la tercera, la ordenación se desactiva.

Función del centro de contactos

Registro y fin de registro en OpenScape Contact Center

5 Función del centro de contactos

5.1 Registro y fin de registro en OpenScape Contact Center

5.1.1 Registro

Registro manual

- Registro en todos los medios a la vez:
 1. En la cabecera de Agent Portal Web, haga clic en .Aparece un menú.
 2. En el menú, seleccione **Registrarse en todos los medios**.Ahora está registrado en todos los medios y su estado de enrutamiento está definido en "No disponible".
- Registro en el medio que desee:Para seleccionar el medio en el que desea registrarse, puede utilizar los siguientes iconos de la cabecera de Agent Portal Web:

Ico no	Medio
	Voz
	Devolución de llamada
	Web Collaboration

Note: La pantalla solo muestra los medios que esté autorizado a utilizar.

1. Haga clic en el icono del medio que desee utilizar.

Ahora se ha registrado en el medio seleccionado y su estado de enrutamiento está definido en "No disponible".

Note: Al registrarse en un medio, el color del icono correspondiente cambia a verde.

2. Puede también registrarse en varios medios haciendo clic en sus respectivos iconos.

Registro automático

Puede configurar Agent Portal Web para registrarse automáticamente en los medios que elija cada vez que inicie la aplicación.

1. Abra el área de trabajo **Ajustes** y haga clic en la ficha **Agente**.
2. En la sección **Registro automático en medios en el inicio**, active la casilla de verificación de los medios que desee seleccionar.

La próxima vez que inicie Agent Portal Web, se registrará automáticamente en los medios que acaba de seleccionar.

5.1.2 Finalizar

Procedimiento

- Finalización de registro en todos los medios a la vez:
 1. Haga clic en el ícono de su estado de enrutamiento.
Aparece un menú.
 2. En el menú, seleccione **Finalizar registro en todos los medios**.
Ahora ya no está conectado a ningún medio.
- Finalización de registro en el medio que desee:
Para seleccionar el medio en el que desea finalizar el registro, puede utilizar los siguientes iconos de la cabecera de Agent Portal Web:

Ico no	Medio
	Voz
	Devolución de llamada
	Web Collaboration

Note: La pantalla solo muestra los medios que esté autorizado a utilizar.

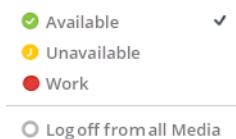
1. Haga clic en el ícono del medio en el que desee finalizar registro.
Ahora ya no está conectado al medio seleccionado.

Note: Al finalizar el registro en un medio, el color del ícono correspondiente cambia a gris.

5.2 Utilización de OpenScape Contact Center

5.2.1 Acerca de los estados de enrutamiento

Una vez registrado correctamente en el sistema del centro de contactos, su estado de enrutamiento indica si puede recibir contactos nuevos. Los estados de enrutamiento son **Disponible**, **No disponible** y **Actividad** y junto a ellos un temporizador indica el tiempo total en ese estado.



La tabla siguiente muestra los efectos de cada estado de enrutamiento en la capacidad del usuario para recibir contactos enrutados:

Botón	Estado de enrutamiento	Descripción
✓	Disponible	Se ha registrado como mínimo en uno de los medios de contactos y está libre para recibir contactos enrutados.
⌚	No disponible	Se ha registrado como mínimo en uno de los medios de contactos, pero no está disponible para procesar contactos enrutados porque quizás está comiendo o tomándose un descanso.
🔴	Actividad	Se ha registrado como mínimo en uno de los medios de contactos, pero está realizando otras tareas laborales no relacionadas con contactos y no está disponible para procesar contactos enrutados. Por ejemplo, quizás esté en una reunión o en una sesión de formación.

Table 12

Estados de enrutamiento

Botón	Estado de enrutamiento	Descripción
	Tareas poscontacto	<p>Este botón depende de la configuración que se le haya activado y tiene dos funciones:</p> <p>Definir un motivo de tareas poscontacto Pulse el botón durante el contacto activo cuando desee realizar actividades para esta llamada una vez desconectada (por ejemplo, tomar notas o enviar información de seguimiento). Utilice la flecha derecha para seleccionar y definir un motivo de tareas poscontacto en el menú emergente de la pantalla.</p> <p>Si se define un motivo durante el procesamiento del contacto activo (por ejemplo, para una llamada de voz en su transcurso), el contacto tendrá el estado "tareas poscontacto pendientes". En este estado, el botón parpadea; para cancelar el estado, vuelva a pulsar el botón.</p> <p>Salir de tareas poscontacto Si ha terminado de procesar un contacto, es decir, cuando la llamada se encuentra en estado de tareas poscontacto, el botón se resaltará en color. A continuación, podrá salir del estado de tareas poscontacto.</p>

Table 12

Estados de enrutamiento

6 Procesamiento de llamadas con Agent Portal Web

Este capítulo analiza el funcionamiento básico de las características de telefonía disponibles en Agent Portal Web.

OpenScape Contact Center lleva un seguimiento de todas las llamadas concluidas recientemente en el **Registro de actividad**. Para obtener información sobre la revisión de los detalles de un contacto en el registro de actividad, consulte la [Section 4.8.3, "Detalles de registro de actividad"](#).

La mayoría del trabajo que conlleva procesar llamadas se realiza en el área de trabajo **Contactos activos**, que es la interfaz estándar para procesar todos los tipos de contactos. Para obtener más información sobre el área de trabajo **Contactos activos**, consulte la [Section 4.4, "Área de contactos activos"](#).

6.1 Inicio de llamadas

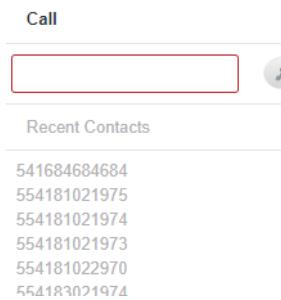
Información general

Pueden iniciarse llamadas de varias maneras:

- Los números de teléfono pueden introducirse usando el icono  en la cabecera de Agent Portal Web.
- Llamando a contactos desde el área de trabajo **Contactos** (consulte la [Section 4.5, "Área de lista de marcación rápida"](#)).
- Llamando a agentes desde el área de trabajo **Agentes** (consulte la [Section 4.6, "Área de lista de equipo"](#)).

Inicio de llamadas

1. Haga clic en el ícono "Llamar"  Aparece un menú emergente:



2. Introduzca el número de teléfono al que desee llamar.
3. Haga clic en  para iniciar la llamada.

Cancelación de la marcación

Haga clic en . La marcación se cancela.

6.2 Aceptación de una llamada



Las llamadas entrantes se indican visualmente en la parte superior de la ventana, bajo la cabecera, como se muestra arriba.

Aceptación de una llamada

Haga clic en . Ahora se ha conectado al llamante.

6.3 Retención de una llamada



Durante la llamada, haga clic en  para retenerla. Se reproducirá un anuncio automático y/o música para el llamante.

6.4 Inicio de una consulta

1. Durante una llamada, haga clic en  en la cabecera de Agent Portal Web.
Como se describe en la [Section 6.1, "Inicio de llamadas"](#), aparece un menú emergente para que introduzca el número de teléfono del interlocutor al que se desee llamar.
El llamante activo queda retenido automáticamente y se inicia una segunda llamada.
2. Realice su consulta al segundo interlocutor.
3. Para finalizar la consulta, haga clic en - a) La conexión con el segundo interlocutor finalizará.
- b) Se reanudará la conexión con el primer interlocutor.

Otras opciones durante una consulta

- **Transferencia** (consulte la [Section 6.5, "Transferencia de llamadas"](#))
Si hace clic en , el primer interlocutor se conecta con el segundo y usted se desconecta de ambos.
- **Conferencia** (consulte la [Section 6.7, "Inicio de conferencias"](#))
Si hace clic en , usted inicia una conferencia con los otros dos interlocutores.

Note: Si un contacto está retenido, Agent Portal Web no podrá finalizar directamente la llamada. En esta situación, el botón  está desactivado.

6.5 Transferencia de llamadas

Hay diferentes tipos de transferencia de llamadas:

- Transferencia supervisada
- Transferencia no supervisada

6.5.1 Transferencia supervisada

La transferencia supervisada funciona igual que una consulta. El usuario establece una llamada con el segundo interlocutor antes de transferirla al primero.

Para obtener más información, consulte la [Section 6.4, "Inicio de una consulta"](#).

6.5.2 Transferencia no supervisada

En una transferencia no supervisada, el usuario transfiere una llamada sin establecer otra con el segundo interlocutor.

Requisito

El usuario está manteniendo una llamada.

Procedimiento

1. Haga clic en . Aparece un menú emergente similar al menú de [Section 6.1, "Inicio de llamadas"](#).
2. Introduzca el número o el nombre del interlocutor al que desee transferir la llamada y haga clic en .
3. Los dos interlocutores se conectarán y usted se desconectará.

6.6 Devolución de una llamada a cola de espera

Es posible devolver una llamada a cola de espera cuando, por ejemplo, otra cola de espera resulta más apropiada para el contacto. Cuando se devuelve un contacto a cola de espera, el sistema realiza lo siguiente:

1. Le desconecta del contacto.
2. Envía el contacto a la cola de espera seleccionada.

Solo pueden devolverse a cola de espera las llamadas entrantes enrutadas. Por ejemplo, podría ser el primer usuario en procesar el contacto o recibir el contacto al transferirlo otro usuario.

Requisito

El usuario está manteniendo una llamada.

Procedimiento

1. Haga clic en . Aparece un menú.
2. En el menú, seleccione la cola de espera a la que desee enviar el contacto.

Ahora, usted se desconectará del contacto y este se enviará a la cola seleccionada.

6.7 Inicio de conferencias

6.7.1 Conferencia a tres

Después de establecer una llamada de consulta, el usuario podrá iniciar una conferencia con el interlocutor retenido y el segundo interlocutor.

Requisitos

El usuario ha establecido una llamada de consulta (consulte la [Section 6.4, "Inicio de una consulta"](#)).

Procedimiento

Haga clic en .

La conferencia comienza y todos los interlocutores se conectan entre sí.

6.7.2 Incorporación de interlocutores adicionales

Para agregar más interlocutores a la conferencia, es preciso iniciar una nueva consulta. Los demás interlocutores quedarán retenidos hasta que se reanude la conferencia.

Requisitos

El usuario está realizando una conferencia a tres (consulte la [Section 6.7.1, "Conferencia a tres"](#)).

Note: El número máximo de interlocutores está limitado por la configuración del sistema telefónico. El número predefinido es cinco participantes.

Procedimiento

1. Durante una conferencia, haga clic en  en la cabecera de Agent Portal Web.
Como se describe en la [Section 6.1, "Inicio de llamadas"](#), aparece un menú emergente para que introduzca el número de teléfono o el

nombre del interlocutor al que se desee llamar.

La conferencia activa queda retenida automáticamente y se inicia una nueva llamada.

2. Haga clic en  para agregar al nuevo interlocutor a la conferencia.

La conferencia se reanuda con el nuevo interlocutor incorporado.

6.7.3 Supervisión de una conferencia



Requisito

El usuario está manteniendo una conferencia.

Procedimiento

Haga clic en la flecha situada junto al número total de miembros de la conferencia.

Se indican los interlocutores de la conferencia.

Note: Cuando un número está asignado a un contacto, la lista mostrará su nombre. En caso contrario, solo mostrará el número de teléfono.

6.8 Posprocesamiento de una llamada

Utilice la ficha **Posprocesamiento** del panel lateral del área de trabajo **Contactos activos** para introducir motivos de posprocesamiento que indiquen cómo ha concluido un contacto.

Es posible introducir motivos de posprocesamiento:

- Mientras procesa la llamada.
- Tras desconectarse de la llamada, siempre que la ficha **Posprocesamiento** del panel lateral permanezca abierta.

Procesamiento de llamadas con Agent Portal Web

Funciones con el dispositivo preferido

Si el administrador le ha activado “Tareas poscontacto automáticas”, para finalizar una llamada debe seleccionar al menos un motivo de posprocesamiento.

Note: No hace falta esperar hasta terminar de procesar el contacto para introducir motivos de posprocesamiento. Puede seleccionar uno o varios motivos en cualquier momento. Sin embargo, no los guarde hasta haber concluido el contacto, porque los motivos de posprocesamiento solo pueden guardarse una vez. Después de guardar, no podrá introducir más motivos de posprocesamiento.

Para posprocesar una llamada:

1. En el panel lateral del área de trabajo **Contactos activos**, haga clic en la ficha **Posprocesamiento**.
2. Active la casilla de verificación de los motivos de posprocesamiento que se aplican al contacto. Solo aparecerán los motivos de posprocesamiento asociados a la cola de espera del contacto.

6.9 Funciones con el dispositivo preferido

6.9.1 Cambio de dispositivo preferido

En el Portal de agentes, es posible configurar el uso de varios dispositivos. Consulte la [Section 4.10.2, “Dispositivos”](#) para obtener más información sobre la configuración y el uso de los dispositivos.

Una vez configurados los dispositivos, podrá alternar entre ellos sobre la marcha.

Procedimiento

1. Haga clic en el botón de selección de dispositivo  Desk phone en la cabecera del Portal de agentes.
2. En la lista emergente, seleccione su dispositivo preferido. Su dispositivo preferido ha cambiado.

Note: Esta opción está disponible solo si el usuario ha iniciado sesión en un comutador de voz OpenScape.

Note: Si el sistema está conectado a una plataforma de comunicaciones OpenScape Voice V7 R1 o superior y ha configurado el dispositivo preferido en un dispositivo externo, como un teléfono móvil, no podrá realizar transferencias no supervisadas. Deberá realizar transferencias supervisadas.

7 Procesamiento de devoluciones de llamada con Agent Portal Web

Una devolución de llamada es una solicitud automática de llamada del agente a un cliente. Normalmente, las devoluciones de llamada se crean porque ha habido una interacción anterior del cliente con el centro de contactos. Cuando se responde a la solicitud de devolución de llamada, el agente o el sistema llaman al cliente desde la extensión del agente.

Este capítulo describe cómo se crean y aceptan las devoluciones de llamada.

Requisito

Para poder trabajar con devoluciones de llamada en Agent Portal Web, el usuario debe estar activado para este tipo de medio en el centro de contactos. A continuación, puede registrarse en la devolución de llamada como se describe en el [Chapter 5, "Función del centro de contactos"](#).

Acciones que pueden realizarse con una devolución de llamada

Las devoluciones de llamada son similares a las llamadas telefónicas. Por lo tanto, el usuario puede realizar las mismas acciones que con un contacto de voz:

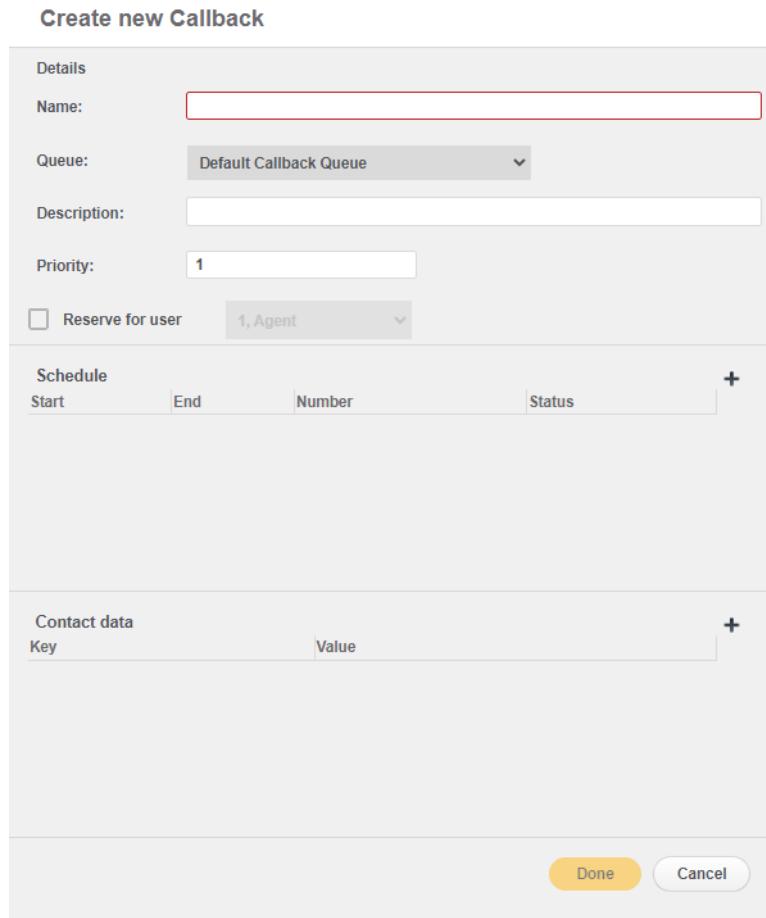
retener y transferir llamadas, iniciar conferencias, etc.

Note: Cuando trabaje con devoluciones de llamada, es posible que no pueda ver ni realizar algunas de las funciones descritas en este documento. Algunas funciones de Agent Portal Web se controlan y deben activarse con la aplicación Manager.

7.1 Creación de una nueva devolución de llamada

Procedimiento

1. Haga clic en  y seleccione **Crear devolución de llamada**. Se abre el panel "Crear nueva devolución de llamada":



The screenshot shows the 'Create new Callback' dialog box. The 'Details' tab is selected. It contains fields for 'Name' (empty), 'Queue' (set to 'Default Callback Queue'), 'Description' (empty), 'Priority' (set to '1'), and a 'Reserve for user' dropdown set to '1, Agent'. Below the details, there are tabs for 'Schedule', 'Start', 'End', 'Number', and 'Status'. At the bottom, there is a 'Contact data' section with 'Key' and 'Value' columns, and a '+' button. At the very bottom are 'Done' and 'Cancel' buttons.

2. Introduzca la información necesaria para la nueva devolución de llamada.

Para obtener información sobre el área Agenda, consulte la [Section 7.1.2, "Administración de la agenda de devolución de llamada"](#).

Para obtener información sobre el área Datos de contacto, consulte la [Section 7.1.3, "Administración de datos de contacto"](#).

Note: Para guardar la nueva devolución de llamada, es necesario llenar los siguientes campos: **Nombre**, **Descripción** y al menos una entrada de la tabla **Agenda**.

3. Haga clic en **Guardar**.

Procesamiento de devoluciones de llamada con Agent Portal Web

Creación de una nueva devolución de llamada

7.1.1 Campos del panel "Crear nueva devolución de llamada"

Campo	Descripción
Nombre	Nombre del cliente, la empresa o la persona de contacto.
Cola de espera	Asignación de la devolución de llamada a una cola de espera.
Descripción	Información adicional sobre la devolución de llamada.
Prioridad	Prioridad de la devolución de llamada (valor entre 1 y 100).
Reservar para usuario	Reservar la devolución de llamada para un agente específico.
Agenda	En la agenda pueden guardarse diferentes fechas. También es posible asignar un número de llamada diferente a cada fecha de devolución de llamada.
Datos de contacto	En esta área es posible añadir más información sobre el contacto.

Table 13

Campos de la ventana "Crear nueva devolución de llamada"

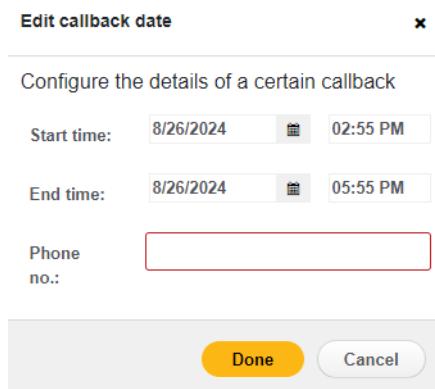
7.1.2 Administración de la agenda de devolución de llamada

La sección siguiente describe el área "Agenda" del panel "Crear nueva devolución de llamada" y cómo administrar las fechas de devolución de llamada creando, modificando o borrando agendas.

Creación de una agenda nueva

Haga clic en  .

Se abre la ventana "Editar fecha de devolución de llamada":



Configure the details of a certain callback

Start time: 8/26/2024 02:55 PM

End time: 8/26/2024 05:55 PM

Phone no.:

Done Cancel

1. Introduzca **Hora de inicio, Hora de fin y Número de teléfono.**

Note: Si los datos introducidos son incorrectos, el campo correspondiente se resaltará con un marco rojo.

2. Haga clic en **Listo.**
La nueva devolución de llamada se guarda.

Modificación de la agenda

1. Pase el ratón sobre la fecha de la devolución de llamada que desee modificar.
2. Haga clic en el botón  contiguo a la entrada.
Se abre la ventana "Editar fecha de devolución de llamada".
3. Modifique los campos que desee.

Note: Si los datos introducidos son incorrectos, el campo correspondiente se resaltará con un marco rojo.

4. Haga clic en **Listo.**
La devolución de llamada modificada se guarda.

Eliminación de la agenda

1. Pase el ratón sobre la fecha de devolución de llamada que desee borrar.
2. Haga clic en el botón  contiguo a la entrada.
La fecha de devolución de llamada se borra de la agenda.

7.1.3 Administración de datos de contacto

La sección siguiente describe el área "Datos de contacto" del panel "Crear nueva devolución de llamada" y cómo administrar las fechas de devolución de llamada creando, modificando o borrando datos.

Creación de nuevos datos de contacto

Haga clic en .

Se abre la ventana "Editar entrada de datos":

1. Rellene los campos **Clave** y **Valor**.
2. Haga clic en **Listo.**
La nueva entrada de datos se guarda.

Procesamiento de devoluciones de llamada con Agent Portal Web

Procesamiento de una devolución de llamada

Eliminación de datos

1. Pase el ratón sobre la entrada de datos de contacto que deseé borrar.
2. Haga clic en el botón  contiguo a la entrada.
La entrada se borra.

7.2 Procesamiento de una devolución de llamada

Note: Para aceptar devoluciones de llamada, el usuario debe estar registrado y estar disponible para el medio del centro de devolución de llamadas (consulte el [Chapter 5, "Función del centro de contactos"](#)).

Cuando al usuario se le ofrece una solicitud de devolución de llamada, se abrirá el panel "Devolución de llamada activa".

Procesamiento de devoluciones de llamada con Agent Portal Web

Procesamiento de una devolución de llamada

Active Callback

Accept

Delete

Details Wrap-up Directory Attempt Log 360° Conversation

Description: Bills
Name: John
Source: 554181021972
Destination: 554181021974
Queue: Default Callback Queue
Priority: 1
Wait time: 00:16
Address:

Schedule

Start	End	Number	Status
8/27/24, 11:22 AM	8/27/24, 2:22 PM	554181021974	Active

Contact data

+

Key: _____ Value: _____

Procesamiento de devoluciones de llamada con Agent Portal Web

Procesamiento de una devolución de llamada

Fichas

En el panel "Devolución de llamada activa" se muestran las fichas siguientes:

- **Detalles:** proporciona información sobre la devolución de llamada, su agenda y sus datos de contacto.
- **Posprocesamiento:** después de una devolución de llamada, es posible activar (con marca) o desactivar (sin marca) las opciones disponibles con un clic. Las opciones se predefinen en OSCC.
- **Registro de intentos:** indica el nombre del agente, el motivo de reintento y la fecha de cada intento.

Borrar

Si no desea aceptar una devolución de llamada, debe borrarla. Cuando borre la devolución de llamada, tiene que introducir un motivo.

1. Haga clic en **Borrar**.
La devolución de llamada se borra.
2. Aparece una lista de motivos para borrar la devolución de llamada. Seleccione la opción que corresponda.

Aceptar

Haga clic en **Aceptar**.

La devolución de llamada se acepta y Agent Portal Web intenta automáticamente establecer conexión con el cliente.

Note: Si un agente no acepta una devolución de llamada en un plazo predefinido, su estado cambiará automáticamente a "No disponible" y la devolución de llamada se transferirá al siguiente agente disponible.

Procesamiento de devoluciones de llamada con Agent Portal Web

Procesamiento de una devolución de llamada

Una vez finalizada la conexión, Agent Portal Web mostrará automáticamente la ventana "Opciones de reintento":

Retry Options

Enter a retry option to close this callback.

Would you like to retry the callback?

No the callback was successful.

Retry later

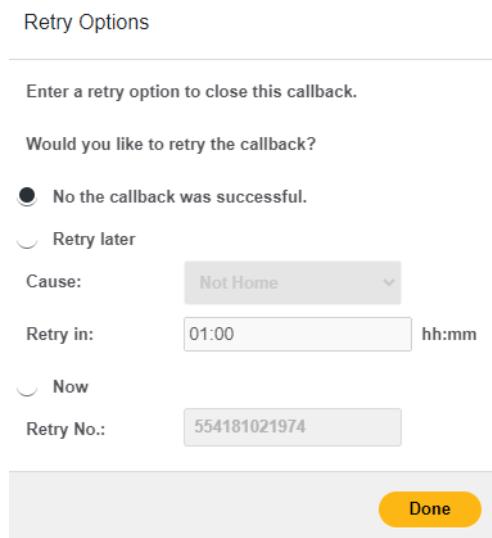
Cause: Not Home

Retry in: 01:00 hh:mm

Now

Retry No.: 554181021974

Done



- Si la devolución de llamada ha sido satisfactoria y no hay necesidad de reintento, seleccione la opción **No, la devolución ha sido satisfactoria**.

- Si la llamada ha sido fallida, haga clic en el botón de opción **Reintentar más tarde**.

Seleccione una **Causa** y, en el campo **Reintentar en**, introduzca el periodo de tiempo tras el cual Agent Portal Web debe ofrecerle de nuevo la devolución de llamada (formato: hh:mm).

- Si desea volver a intentarlo inmediatamente, seleccione el botón de opción **Ahora** y añada el número de teléfono al que desee llamar.

Haga clic en **Listo**.

Si es necesario introducir los motivos de posprocesamiento para clasificar la devolución de llamada, seleccione la ficha **Posprocesamiento** en la ventana "Devolución de llamada activa".

8 Procesamiento de correo electrónico con Agent Portal Web

Este capítulo analiza el funcionamiento básico de las características de correo electrónico disponibles en Agent Portal Web.

La mayor parte del trabajo de procesar mensajes de correo electrónico se realiza en el área de trabajo **Contactos activos** y, sobre todo, en el panel **Correo electrónico activo**, que incluye las fichas siguientes:

- Mensaje
- Detalles
- Historial
- Posprocesamiento

Para más información, consulte [Section 8.2, "Recepción de un mensaje de correo electrónico"](#).

El sistema almacena todos los mensajes de correo electrónico, incluidos los rechazados. Puede utilizar la característica de búsqueda en el historial de correo electrónico si necesita encontrar algún mensaje.

Los mensajes de correo electrónico pendientes (es decir, los que se han diferido o sobre los que se ha consultado) se guardan en el [Section 4.9, "Área de rendimiento personal"](#) y puede recuperarlos cuando esté listo para reanudar su procesamiento. Para más información, consulte [Section 8.3.2.1, "Reanudación de un mensaje de correo electrónico"](#).

Mientras procesa un mensaje de correo electrónico, **Conversación 360°** le permite ver un resumen de todas las interacciones que el cliente ha tenido con el centro de contactos. El resumen incluye las llamadas, devoluciones de llamada, mensajes de correo electrónico y sesiones de Web Collaboration anteriores. Para más información, consulte [Chapter 10, "Función Conversación 360°"](#).

Note: El campo Asunto solo admite 1000 bytes tras la codificación imprimible entre comillas. Para caracteres ampliados (que requieren más bytes), como cirílicos, equivale aproximadamente a 130 caracteres. Los bytes que sobran se descartan.

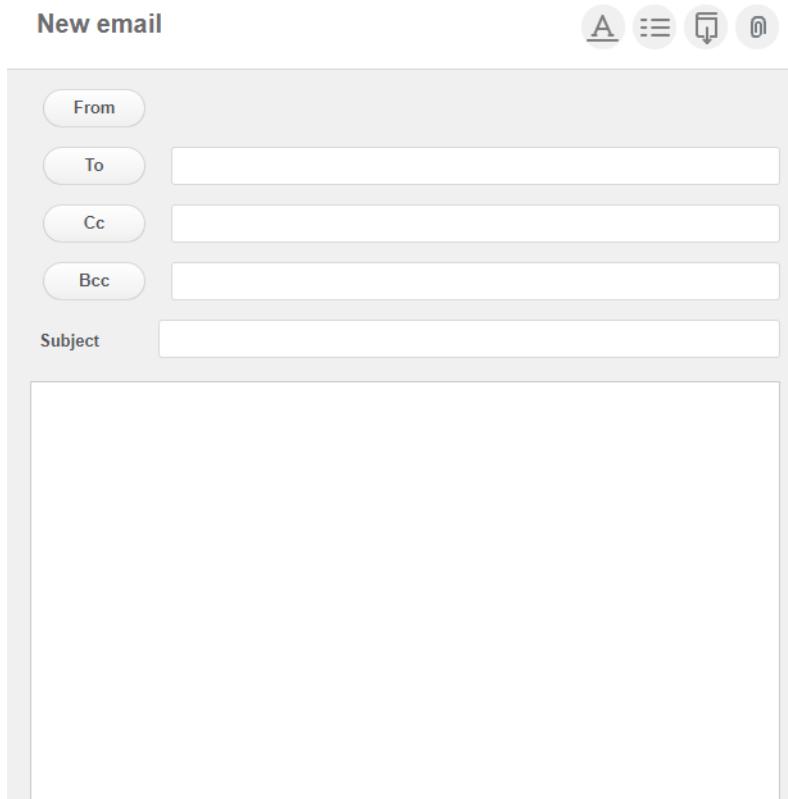
Requisito

Para poder trabajar con el sistema de correo electrónico de Agent Portal Web, el usuario debe estar autorizado para este tipo de medio en el centro de contactos. A continuación, puede registrarse en el servicio de correo electrónico como se describe en el [Chapter 5, "Función del centro de contactos"](#).

8.1 Composición de un nuevo mensaje de correo electrónico

Procedimiento

1. Haga clic en  y seleccione **Crear correo electrónico**.
Se abre el panel "Correo electrónico nuevo":



Cam po	Descripción
Para	Dirección de correo electrónico de los destinatarios.
Cc	Con copia: dirección de correo electrónico de las personas que deben recibir una copia del mensaje.
Cco	Con copia oculta: Dirección de correo electrónico de las personas que deben recibir una copia del mensaje, aunque permanecerá oculta para los demás destinatarios.

2. Haga clic en el botón **De**.

En la ventana emergente, seleccione uno de los alias disponibles. Es la dirección de correo electrónico que se mostrará al destinatario elegido.

Procesamiento de correo electrónico con Agent Portal Web

Composición de un nuevo mensaje de correo electrónico

3. Escriba la dirección de correo electrónico de los destinatarios en el campo "Para". También puede hacer clic en el botón **Para** y seleccionar los destinatarios en la ventana emergente.
4. Si desea enviar una copia del mensaje a otras personas, escriba sus direcciones en el campo "Cc". También puede hacer clic en el botón **Cc** y seleccionar las personas en la ventana emergente.
5. Si desea enviar una copia del mensaje a otras personas, pero prefiere que su dirección permanezca oculta para los demás destinatarios, escriba sus direcciones en el campo "Cco". También puede hacer clic en el botón **Cco** y seleccionar las personas en la ventana emergente.
6. Escriba un título breve y descriptivo para el mensaje en el campo "Asunto".
7. Escriba el cuerpo del mensaje.

Puede escribir en texto normal o utilizar el editor de texto HTML, para lo cual debe hacer clic en  y seleccionar la opción que desee.

También puede utilizar una plantilla predefinida; para ello, haga clic en  y seleccione una de la lista.

Note: Cuando desee usar el corrector ortográfico, utilice el corrector integrado en su navegador haciendo clic con el botón derecho del ratón sobre la palabra y compruebe los resultados obtenidos.

8. Haga clic en  para agregar datos adjuntos al mensaje de correo electrónico.

Haga clic en el botón  del área Datos adjuntos situada bajo el cuerpo principal del mensaje. En la ventana emergente, seleccione los archivos que desee adjuntar al mensaje y haga clic en **Abrir**.

9. Haga clic en **Enviar** para enviar el mensaje.

Note: Al buscar un receptor de destino en el LDAP (campos "Para", "CC" y "CCO"), la columna "Nombre" muestra el resultado del campo cuyo tipo esté establecido como "Nombre" y la columna "Dirección de correo electrónico" cuyo tipo esté establecido como "Correo electrónico de trabajo" (en la configuración de resultados del directorio de gestor de OSCC).

Cuando hay más de un campo de tipo "Nombre"/"Correo electrónico de Oficina", la columna "Nombre"/"Correo electrónico" muestra el resultado del campo al final de la lista de resultados (en la

configuración de resultados del directorio de gestor de OSCC), independientemente de los campos anteriores establecidos para el mismo tipo

8.2 Recepción de un mensaje de correo electrónico

Cuando Agent Portal Web asigna al usuario un mensaje de correo electrónico, cambia automáticamente al área de trabajo **Contactos activos** y la pantalla muestra el panel **Correo electrónico activo**.

El panel **Correo electrónico activo** se utiliza de forma bastante parecida a un programa normal de correo electrónico. Por ejemplo, permite responder a un mensaje o reenviarlo, enviar mensajes a varios destinatarios o agregar datos adjuntos.

Mientras trabaja con un mensaje de correo electrónico, quizá desee cambiar al área de otra ficha de Agent Portal Web. Por ejemplo, quizá desee utilizar la función **Buscar** o ajustar la configuración de Agent Portal Web en el área **Ajustes**. Mientras trabaja en las otras fichas, el panel **Correo electrónico activo** permanece abierto en el área **Contactos activos** para que pueda volver sin perder su trabajo.

Procesamiento de correo electrónico con Agent Portal Web

Procesamiento de correo electrónico entrante

8.3 Procesamiento de correo electrónico entrante

En el panel **Correo electrónico activo** están disponibles las siguientes opciones:

Botón	Función	Significado
	Responder	Para responder al mensaje entrante. Consulte Section 8.3.1, "Respuesta a un mensaje de correo electrónico" .
	Diferir	Para aplazar un mensaje entrante. El procesamiento de un mensaje se aplaza, por ejemplo, porque hace falta obtener información.
	Transferir	Para transferir el mensaje a otro agente. Consulte Section 8.3.3, "Transferencia de un mensaje de correo electrónico" .
	Devolver a cola de espera	Para transferir el mensaje a otra cola de espera. Puede resultar útil si un cliente ha enviado una consulta a una cola de espera equivocada. Consulte Section 8.3.4, "Devolución de un mensaje de correo electrónico a cola de espera" .
	Rechazar	Para borrar mensajes que no se han procesado. Cuando se pulsa el botón, aparecen diferentes motivos. Seleccione el que corresponda; a continuación, el mensaje se rechazará.
	Imprimir	Para imprimir el mensaje con una impresora conectada al ordenador o a la red.

Note: El panel **Correo electrónico activo** permanece abierto hasta que se selecciona una de las opciones anteriores.

8.3.1 Respuesta a un mensaje de correo electrónico

Procedimiento

1. Haga clic en  .
Aparece el panel **Respuesta de correo electrónico**.
2. Agent Portal Web rellenará automáticamente el campo de destinatario "A" con la dirección de correo electrónico del cliente. Sin embargo, si es preciso, puede añadir otras direcciones.

3. Si lo desea, rellene los campos Cc y Cco.
Para mostrar/ocultar los campos Cc y Cco, haga clic en .

Note: Los campos Cc y Cco se explican en la [Section 8.1, "Composición de un nuevo mensaje de correo electrónico"](#).

4. Escriba un título breve y descriptivo para el mensaje en el campo "Asunto".
5. Escriba el cuerpo del mensaje.
También puede utilizar una plantilla predefinida; para ello, haga clic en  y seleccione una de la lista.
6. Si quiere revisar su mensaje con el corrector ortográfico, haga clic en .
7. Si es preciso, haga clic en  para agregar datos adjuntos al mensaje.
Haga clic en el botón  del área Datos adjuntos situada bajo el cuerpo principal del mensaje. En la ventana emergente, seleccione los archivos que desee adjuntar al mensaje y haga clic en **Abrir**.
8. Haga clic en **Enviar**.

Historial

Mientras escribe el cuerpo del mensaje, debajo se muestra el último mensaje del cliente. También es posible seguir la conversación completa con el contacto.

8.3.2 Aplazamiento de un mensaje de correo electrónico

Si prefiere procesar un mensaje de correo electrónico más adelante, puede diferirlo. Cuando se aplaza un mensaje de correo electrónico, el sistema le asigna el estado **Diferido** y lo incluye en el área **Correos electrónicos**. Cuando esté listo, puede reanudar el procesamiento del mensaje de correo electrónico.

Si no reanuda el procesamiento de un mensaje de correo electrónico en un plazo de tiempo determinado, el mensaje le será devuelto a su cola de espera.

Note: Este plazo se especifica en la aplicación Manager.

Procesamiento de correo electrónico con Agent Portal Web

Procesamiento de correo electrónico entrante

Procedimiento

En el panel **Correo electrónico activo**, haga clic en  para diferir el mensaje.

8.3.2.1 Reanudación de un mensaje de correo electrónico

Procedimiento

1. Haga clic en la ficha **Correos electrónicos**.
2. En la lista que aparece, pase el cursor sobre el mensaje cuyo procesamiento desee reanudar y en el extremo derecho haga clic en .
3. El mensaje se reanuda en el área **Contactos activos**.

8.3.3 Transferencia de un mensaje de correo electrónico

8.3.3.1 Transferencia interna

Los mensajes de correo electrónico solo pueden transferirse a un agente del centro de contactos y, por lo tanto, no es posible agregar direcciones Cc ni Cco.

Cualquier dato adjunto que se incluya en el correo electrónico original se agregará de forma automática a los mensajes reenviados.

Procedimiento

1. En el panel **Correo electrónico activo**, haga clic en  y seleccione **Transferencia interna**.
Aparece el panel **Correo electrónico de transferencia interna**.
2. Haga clic en el botón **Para** y seleccione el agente al que desee transferir el mensaje. Si la lista de agentes es larga, puede utilizar la función de búsqueda para limitarla.
3. Escriba el cuerpo del mensaje.
También puede utilizar una plantilla predefinida; para ello, haga clic en  y seleccione una de la lista.

4. Si es preciso, haga clic en  para agregar datos adjuntos al mensaje.
Haga clic en el botón  del área Datos adjuntos situada bajo el cuerpo principal del mensaje. En la ventana emergente, seleccione los archivos que desee adjuntar al mensaje y haga clic en **Abrir**.
5. Haga clic en **Enviar**.

8.3.3.2 Transferencia externa

Puede reenviar un mensaje de correo electrónico a alguien que esté fuera del centro de contactos. Por ejemplo, quizá un experto en la materia sea quien mejor procese el mensaje. Cualquier dato adjunto que se incluya en el correo electrónico original se agregará de forma automática a los mensajes reenviados.

Cuando transfiera un mensaje de correo electrónico a alguien que esté fuera del centro de contactos, su procesamiento del mensaje se considerará finalizado. Las respuestas de la persona externa se consideran contactos nuevos.

Procedimiento

1. En el panel **Correo electrónico activo**, haga clic en  y seleccione **Transferencia externa**.
Aparece el panel **Correo electrónico de transferencia externa**.

Note: Para ver los campos Cc o Cco, haga clic en .

2. Para especificar a quién reenviar el mensaje, realice una de estas acciones:
 - En el campo A, Cc o Cco, introduzca una dirección de correo electrónico.
 - Para seleccionar una dirección de correo en un directorio, haga clic en el botón A, Cc o Cco y selecciónela.
3. Escriba el cuerpo del mensaje.
También puede utilizar una plantilla predefinida; para ello, haga clic en  y seleccione una de la lista.
4. Si es preciso, haga clic en  para agregar datos adjuntos al mensaje.
Haga clic en el botón  del área Datos adjuntos situada bajo el cuerpo principal del mensaje. En la ventana emergente, seleccione los archivos que desee adjuntar al mensaje y haga clic en **Abrir**.
5. Haga clic en **Enviar**.

Procesamiento de correo electrónico con Agent Portal Web

Procesamiento de correo electrónico entrante

8.3.3.3 Consulta externa

Puede consultar con alguien que se encuentre fuera del centro de contactos. Cualquier dato adjunto que se incluya en el correo electrónico original se agregará de forma automática al mensaje de consulta.

Cuando se consulta externamente sobre un mensaje de correo electrónico, a este se le asigna el estado **Consultado** y puede encontrarse en la ficha **Correos electrónicos**. Cuando esté listo, puede reanudar el procesamiento del mensaje de correo electrónico.

Procedimiento

1. En el panel **Correo electrónico activo**, haga clic en  y seleccione **Consulta externa**.

Aparece el panel **Correo electrónico de consulta externa**.

Note: Para ver los campos Cc o Cco, haga clic en .

2. Para especificar a quién reenviar el mensaje, realice una de estas acciones:
 - En el campo A, Cc o Cco, introduzca una dirección de correo electrónico.
 - Para seleccionar una dirección de correo en un directorio, haga clic en el botón A, Cc o Cco y selecciónela.
3. Escriba el cuerpo del mensaje.
También puede utilizar una plantilla predefinida; para ello, haga clic en  y seleccione una de la lista.
4. Si es preciso, haga clic en  para agregar datos adjuntos al mensaje.
Haga clic en el botón  del área Datos adjuntos situada bajo el cuerpo principal del mensaje. En la ventana emergente, seleccione los archivos que desee adjuntar al mensaje y haga clic en **Abrir**.
5. Haga clic en **Enviar**.

8.3.4 Devolución de un mensaje de correo electrónico a cola de espera

Es posible devolver a cola de espera un mensaje de correo electrónico que se esté procesando.

Antes de devolver el mensaje a cola de espera, puede escribir un mensaje en el área de mensajes para explicar por qué lo está devolviendo a cola de espera.

Procedimiento

1. En el panel **Correo electrónico activo**, haga clic en el botón "Devolver correo electrónico a cola de espera" .
2. Aparecerá la ventana **Devolución de correo electrónico a cola de espera**
3. Haga clic en **Para**
4. Aparecerá una nueva ventana con todas las colas de espera disponibles para realizar una devolución a cola de espera
5. Seleccione una cola o, cuando la lista de colas de espera sea larga, utilice la función de búsqueda
6. Escriba el mensaje en el área del mensaje.
7. Haga clic en **Enviar**.

8.3.5 Rechazo de un mensaje de correo electrónico

Puede rechazar un mensaje de correo electrónico (por ejemplo, cuando reciba un mensaje que no necesite respuesta).

Cuando se rechaza un mensaje de correo electrónico, este ya no requiere más trámites. Sin embargo, aún puede buscar el mensaje y revisar los detalles en el área **Correos electrónicos**.

Procedimiento

1. En el panel **Correo electrónico activo**, haga clic en .
2. Seleccione un motivo de rechazo.

8.3.6 Impresión de un mensaje de correo electrónico

Procedimiento

Procesamiento de correo electrónico con Agent Portal Web

Procesamiento de correo electrónico entrante

1. En el panel **Correo electrónico activo**, haga clic en .

8.3.7 Posprocesamiento de un mensaje de correo electrónico

Utilice la ficha **Posprocesamiento** de la ventana Correo electrónico activo para introducir motivos de posprocesamiento que indiquen cómo ha concluido un mensaje de correo electrónico.

Si tiene activado el ajuste **Motivo de posprocesamiento necesario** en la aplicación Manager, debe seleccionar al menos un motivo de posprocesamiento.

Note: No hace falta esperar hasta terminar de procesar el contacto para introducir motivos de posprocesamiento. Puede seleccionar uno o varios motivos en cualquier momento. Sin embargo, no los guarde hasta haber concluido el contacto, porque los motivos de posprocesamiento solo pueden guardarse una vez. Después de guardar, no podrá introducir más motivos de posprocesamiento.

Si decide aplazar un mensaje de correo electrónico o consultar sobre él, el sistema no guardará los motivos de posprocesamiento que haya introducido.

Procedimiento

1. En el panel **Correo electrónico activo**, haga clic en la ficha **Posprocesamiento**.
2. Active la casilla de verificación de los motivos de posprocesamiento que se aplican al contacto. Solo aparecerán los motivos de posprocesamiento asociados a la cola de espera del contacto.

Procesamiento de correo electrónico con Agent Portal Web

Procesamiento de correo electrónico entrante

9 Procesamiento de sesiones de Web Collaboration con Agent Portal Web

Requisito

Para poder trabajar con sesiones de Web Collaboration en el Portal de agentes, deberá estar activado para este tipo de medio en el centro de contactos. A continuación, puede registrarse en Web Collaboration como se describe en el [Chapter 5, "Función del centro de contactos"](#).

Web Collaboration

Web Collaboration permite que el cliente establezca una sesión de chat web desde el sitio web de la empresa con un agente del centro de contactos. Del mismo modo que en una llamada entrante, la solicitud de sesión de chat entrante se enrutará al agente adecuado, a quien se le abrirá la correspondiente ventana de chat.

9.1 Recepción de chats de Web Collaboration

Cuando los clientes inician sesiones de chat en el sitio web del cliente, estas sesiones se asignarán a agentes según las reglas configuradas en OSCC y podrán procesarse con el Portal de agentes.

Cuando procese un chat de Web Collaboration, podrá escribir una respuesta o enviar mensajes y URL predefinidos al cliente. También puede utilizar emoticonos y asignar formato al texto para cambiar su color o tamaño.

Procedimiento

1. Regístrese en el medio de Web Collaboration en el Portal de agentes.
2. Cuando su estado está definido en disponible, se abrirá automáticamente una sesión de Web Collaboration en cuanto esta se agregue a la cola de espera.

Cuando se le asigna una sesión de Web Collaboration, aparecen el área **Contactos activos** y el panel **Active Web Collaboration**. El panel Active Web Collaboration contiene la pregunta original del cliente, así como las respuestas que el sistema le haya enviado.

La pestaña **Sesión** contiene dos áreas principales:

- **Transcripción de la sesión:** la transcripción contiene todos los mensajes intercambiados durante la sesión. La transcripción se encuentra en modo de solo lectura, pero es posible copiar y pegar fragmentos.

- **Área de entrada de mensajes:** utilice esta área para contestar a un contacto de Web Collaboration. Por ejemplo, puede escribir su respuesta, insertar un mensaje estándar o una URL.

Mientras trabaja con un contacto de Web Collaboration, quizá desee alternar entre las diferentes áreas. Cuando vuelva al área **Contactos activos**, el panel **Active Web Collaboration** permanecerá abierto para que pueda volver sin perder su trabajo.

9.2 Respuesta a un contacto de Web Collaboration

9.2.1 Introducción de un mensaje en una sesión de Web Collaboration

Cuando el panel **Active Web Collaboration** aparece en la pantalla, el usuario entra en modo de respuesta y puede empezar a responder al contacto.

Procedimiento

1. En el panel **Active Web Collaboration**, escriba el mensaje en el área de entrada de mensajes de la parte inferior.

Pulse **MAYÚS+INTRO** para insertar un salto de línea en el mensaje.

El número de caracteres de un mensaje es limitado y depende del formato del texto. El máximo del campo es de 2000 caracteres, pero esta cifra incluye los códigos HTML necesarios para el formato.

Ahora se le presentan las opciones siguientes:

Botón	Función
B	El texto se escribirá en negrita.
I	El texto se escribirá en cursiva.
U	El texto se escribirá subrayado.

2. Haga clic en **Enviar**.

La acción predefinida de la pestaña **Sesión** es enviar el mensaje. En cuanto el mensaje esté listo para enviarse, también puede pulsar la tecla **INTRO**.

9.2.2 Inserción de un mensaje estándar en una respuesta de Web Collaboration

Los mensajes estándar se utilizan para ahorrar tiempo al responder a un contacto de Web Collaboration. Puede insertar un mensaje general o un mensaje asociado a la cola de espera actual y después modificar el mensaje para adaptarlo a sus necesidades.

Procedimiento

1. En el área de entrada de mensajes de la parte inferior del panel **Active Web Collaboration**, haga clic en  .
2. Seleccione uno de los mensajes estándar predefinidos.
El mensaje se añade al área de entrada de mensajes para que, si lo desea, lo modifique antes de enviarlo.
3. Pulse la tecla **INTRO**.

9.2.3 Inserción de un emotícono en un mensaje de Web Collaboration

Los emotíconos, como una cara sonriente, se utilizan a menudo en mensajes de correo electrónico para transmitir un toque de informalidad y para alentar al lector a considerar a su interlocutor como una persona amigable y útil.

Procedimiento

En el área de entrada de mensajes de la parte inferior del panel **Active Web Collaboration**, haga clic en  y seleccione el emotícono que desee. Ahora el emotícono se habrá añadido al mensaje.

9.2.4 Inserción de una URL en un mensaje de Web Collaboration

En los mensajes de Web Collaboration es posible insertar una URL, es decir, el vínculo de una página web. Cuando el contacto recibe el mensaje, la URL se muestra con un enlace interactivo.

Procedimiento

En el área de entrada de mensajes de la parte inferior del panel **Active Web Collaboration**, haga clic en  y seleccione una URL. Ahora la URL se habrá añadido al mensaje.

9.2.5 Invitación a otro usuario a una sesión de Web Collaboration

Puede invitar a otro usuario a una sesión de Web Collaboration en curso. Cuando un usuario reciba una invitación a una sesión, en su pantalla aparecerá la transcripción completa de la sesión, hasta el momento en que se ha enviado la invitación. El usuario puede revisar la transcripción y aceptar o rechazar la invitación.

Procedimiento

1. En la parte superior del panel **Active Web Collaboration**, haga clic en .
2. En el cuadro de diálogo **Invitar a agente**, seleccione el usuario al que desee invitar.

Note: Solo aparecerán los agentes registrados en Web Collaboration y que actualmente no estén procesando otra sesión de Web Collaboration.

9.2.6 Devolución de una sesión de Web Collaboration a cola de espera

Una sesión de Web Collaboration puede devolverse a un agente o a una cola de espera si hay otro usuario mejor cualificado para procesarla. Cuando el otro agente recibe el contacto, la sesión se convierte en una conferencia entre el cliente, el otro agente y Ud. Usted podrá permanecer conectado o desconectarse de la sesión.

Procedimiento

1. En la parte superior del panel **Active Web Collaboration**, haga clic en .
2. Seleccione si desea devolver la sesión a un agente o a una cola.
3. Seleccione el agente o la cola de espera en la lista.
4. Puede permanecer en la sesión hasta que otro agente se incorpore o puede desconectarse de ella.

Note: Si un contacto de Web Collaboration se vuelve a enviar a cola de espera y un agente no está disponible de inmediato para la nueva cola, el contacto no se ejecutará a través de un flujo de procesamiento de cola de espera asociado.

Procesamiento de sesiones de Web Collaboration con Agent Portal Web

Desconexión de una sesión de Web Collaboration

9.2.7 Solicitud del número de teléfono al contacto

Puede utilizar esta característica para solicitar un número de teléfono al cliente. En la pantalla del cliente aparece un formulario especial que contiene un cuadro de entrada para introducir un número de teléfono y un botón para rechazar si no desea recibir ninguna llamada.

Procedimiento

1. En la parte superior del panel **Active Web Collaboration**, haga clic en . Se enviará un mensaje al contacto solicitándole un número de teléfono.
2. Cuando el contacto envía un número de teléfono, en la pantalla se abre la ventana **Llamada nueva**. Haga clic en **Marcar** para realizar la llamada.

9.3 Desconexión de una sesión de Web Collaboration

Cuando termine de procesar un contacto de Web Collaboration, puede desconectar la conexión a la sesión.

- Si es el único usuario de la sesión, esta finalizará cuando usted la desconecte.
- Si está manteniendo la sesión en conferencia con el contacto de Web Collaboration y otro usuario, la sesión proseguirá cuando usted se desconecte.

Procedimiento

En la parte superior del panel **Active Web Collaboration**, haga clic en **Desconectar**.

9.4 Posprocesamiento de una sesión de Web Collaboration

Utilice la pestaña **Posprocesamiento** de la ventana **Active Web Collaboration** para introducir motivos de posprocesamiento que indiquen cómo ha concluido una sesión de Web Collaboration.

Si tiene activado el ajuste Motivo de **posprocesamiento** necesario en la aplicación Manager, debe seleccionar al menos un motivo de posprocesamiento.

Important: No hace falta esperar hasta terminar de procesar el contacto para introducir motivos de posprocesamiento. Puede seleccionar uno o varios motivos en cualquier momento. Sin embargo, no los guarde hasta haber concluido el contacto, porque los motivos de posprocesamiento solo pueden guardarse una vez. Después de guardar, no podrá introducir más motivos de posprocesamiento.

Procedimiento

1. En el panel **Active Web Collaboration**, cambie a la pestaña **Posprocesamiento**.
2. Active la casilla de verificación de los motivos de posprocesamiento que se aplican al contacto.

Note: Solo estarán disponibles los motivos de posprocesamiento asociados a la cola de espera del contacto.

10 Función Conversación 360°

Requisito

Para utilizar **Conversación 360°**, el administrador debe haber activado esta función en OpenScape Contact Center.

Descripción

Conversación 360° muestra al agente de OpenScape Contact Center una lista de todas las interacciones que un determinado cliente ha tenido con el centro de contactos a través de cualquiera de los canales de medios disponibles (voz, devolución de llamada, correo electrónico y/o Web Collaboration).

Además, **Conversación 360°** facilita numerosos detalles del cliente, como número de teléfono, dirección de correo electrónico, dirección particular/de la oficina, fecha de nacimiento y otros datos. Estos detalles también son modificables, para que el agente pueda actualizarlos mientras procesa el contacto.

La ficha **Conversación 360°** contiene dos áreas:

- Información sobre el cliente
Muestra la información más importante del cliente, como el nombre, la dirección y los datos de contacto (número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.)
- Historial
Enumera todas las interacciones que el cliente ha tenido con el centro de contactos.

Note: Si el solicitante del Chat web ha proporcionado datos incompletos, la función 360° se desactivará para la sesión actual.

10.1 Cómo utilizar Conversación 360°

Cómo ver los detalles del cliente

1. Haga clic en el botón **Editar** situado en la esquina superior derecha del área de información sobre el cliente.
2. Haga clic en **Mostrar cliente**.
Aparecen los detalles del cliente.
Puede hacer clic en la flecha atrás para volver a la pantalla anterior.

Cómo modificar los datos del cliente

1. Haga clic en el botón **Editar** situado en la esquina superior derecha del área de información sobre el cliente.
2. Haga clic en **Editar cliente**.
Aparecerá la pantalla Editar cliente con una lista de los campos que pueden modificarse.
3. Modifique los campos que desee y haga clic en **Guardar**.
Los datos del cliente se actualizarán y aparecerá la pantalla anterior.

Cómo buscar un cliente

1. Haga clic en el botón **Editar** situado en la esquina superior derecha del área de información sobre el cliente.
2. Haga clic en **Buscar cliente**.

Función Conversación 360°

Cómo utilizar Conversación 360°

Aparecerá la pantalla Buscar cliente.

Rellene los campos que desee y haga clic en **Buscar**.

Note: Utilice la opción **Todos los campos** para no limitar los resultados de búsqueda a una sola área.

3. Aparecerán los resultados de búsqueda y las siguientes opciones disponibles:

- Seleccione uno de los resultados y el ID del autor (número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.) se asociará al cliente seleccionado.
- Cree un nuevo cliente.

Puede hacer clic en la flecha atrás para volver a la pantalla anterior.

Cómo crear un nuevo cliente

1. Haga clic en el botón **Editar** situado en la esquina superior derecha del área de información sobre el cliente.

2. Haga clic en **Crear cliente**.

3. Rellene los campos que desee.

Note: Los campos **Nombre** y **Apellido** son obligatorios.

4. Haga clic en **Guardar**.

Cómo agregar/modificar un elemento del historial

1. En el área **Historial**, haga clic en el campo denominado **Añadir una nota aquí**.

Si ya hay una nota añadida, haga clic en el texto.

Note: Solo es posible añadir/modificar una nota del último elemento del historial, es decir, del contacto que esté procesando actualmente.

2. Escriba la nota que desee.

3. Haga clic en **Guardar**.

Cómo ver los detalles de un elemento del historial

1. Haga clic en el elemento del historial que desee.
2. Aparecerán los detalles del elemento del historial.
3. Haga clic en la flecha atrás para volver a la pantalla anterior.

Uso de las barras de marcado rápido y equipo

Barra de marcado rápido

11 Uso de las barras de marcado rápido y equipo

La **barra de marcado rápido** y la **barra de equipo** son herramientas de acceso rápido para contactar rápidamente con personas de su **lista de marcado rápido** y con otros agentes de la **lista de equipo**. Para obtener más detalles, consulte la:

- [Sección 11.1, "Barra de marcado rápido"](#)
- [Sección 11.2, "Barra de equipo"](#)

11.1 Barra de marcado rápido

Si contacta frecuentemente con personas determinadas de la **lista de marcado rápido**, puede añadir sus nombres a la **barra de marcado rápido** para poder contactar con ellos desde cualquier pantalla del Portal de agentes sin tener que abrir la lista de marcado rápido.

La **barra de marcado rápido** está en el encabezado del Portal de agentes y puede tener hasta 25 entradas. Cada entrada puede tener varios números de teléfono.

Para desacoplar la **barra de marcado rápido**, puede hacer clic en la flecha junto a su nombre de usuario y seleccionar la opción **Desacoplar barra de marcado rápido**. A continuación, puede mover la **barra de marcado rápido** por la pantalla, hasta dejarla en la posición deseada.

Si quiere restablecer la **barra de marcado rápido** en su posición predeterminada, puede cerrar la ventana de la barra de marcado rápido desacoplada o hacer clic en la flecha junto a su nombre de usuario y desmarcar la opción **Desacoplar barra de marcado rápido**.

Para configurar la **barra de marcado rápido**, consulte [Sección 4.10.3, "Agente"](#).

11.1.1 Adición de una entrada a la barra de marcado rápido

1. Abra el área de trabajo de la **lista de marcado rápido**.
2. Mantenga el cursor sobre el contacto que desea añadir a la barra de marcado rápido.
3. Haga clic en .

4. El contacto se agrega a la barra de marcado rápido.

11.1.2 Borrado de una entrada de la barra de marcado rápido

Hay dos formas de borrar una entrada de la barra de marcado rápido:

Opción 1

1. En la barra de marcado rápido, haga clic con el botón derecho del ratón sobre el nombre del contacto que quiere borrar.
2. Haga clic en **Eliminar**.
3. El contacto se borrará de la barra de marcado rápido.

Opción 2

1. Abra el área de trabajo de la **lista de marcado rápido**.
2. Mantenga el cursor sobre el contacto que desea borrar de la barra de marcado rápido.
3. Haga clic en  .
4. El contacto se borrará de la barra de marcado rápido.

11.1.3 Llamada a una persona de la barra de marcado rápido

1. Haga clic en el nombre de la persona a quien quiere llamar.
2. La llamada se iniciará inmediatamente.

Nota: Si un contacto tiene varios números de teléfono, aparecerá un menú emergente con los números de teléfono disponibles. Seleccione el número de teléfono al que desee llamar.

11.2 Barra de equipo

Si contacta frecuentemente con determinadas personas de la **lista de equipo**, puede añadir sus nombres a la **barra de equipo** para poder contactar con ellos desde cualquier pantalla del Portal de agentes sin tener que abrir la lista de marcado rápido.

Uso de las barras de marcado rápido y equipo

Barra de equipo

La **barra de equipo** está en el encabezado del Portal de agentes y puede tener hasta 25 entradas.

Para desacoplar la **barra de equipo** puede hacer clic en la flecha junto a su nombre de usuario y seleccionar la opción **Desacoplar barra de equipo**. A continuación, podrá mover la **barra de equipo** por la pantalla, hasta dejarla en la posición deseada.

Si quiere restablecer la **barra de equipo** a su posición predeterminada, puede cerrar la ventana de la barra de equipo desacoplada o hacer clic en la flecha junto a su nombre de usuario y desmarcar la opción **Desacoplar barra de equipo**.

Para configurar la **barra de equipo**, consulte [Sección 4.10.3, "Agente"](#).

11.2.1 Adición de una entrada a la barra de equipo

1. Abra el área de trabajo de la **lista de equipo**.
2. Mantenga el cursor sobre el agente que desea añadir a la barra de equipo.
3. Haga clic en .
4. El agente se agregará a la barra de equipo.

11.2.2 Borrado de una entrada de la barra de equipo

Hay dos formas de borrar una entrada de la barra de equipo:

Opción 1

1. En la barra de equipo, haga clic con el botón derecho del ratón sobre el nombre del agente que quiere borrar.
2. Haga clic en **Eliminar**.
3. El agente se borrará de la barra de equipo.

Opción 2

1. Abra el área de trabajo de la **lista de equipo**.
2. Mantenga el cursor sobre el agente que desea borrar de la barra de equipo.
3. Haga clic en .

4. El contacto se borrará de la barra de equipo.

11.2.3 Llamar a un agente usando la barra de equipo

1. Haga clic en el nombre del agente a quien quiere llamar.
2. La llamada se iniciará inmediatamente.

11.2.4 Chat con un agente usando la barra de equipo

1. Haga clic con el botón derecho en el nombre del agente con quien quiere hablar.
2. Haga clic en **Inicio Chat**.
3. Una nueva sesión de chat se iniciará inmediatamente.

12 CLIP para llamadas salientes

Calling Line Identification Presentation (Presentación de la identificación de la línea de origen) (CLIP) para Agent Portal Web puede utilizarse únicamente para llamadas salientes. Puede elegir números salientes a través de un menú desplegable de números disponibles.

CLIP no afecta la funcionalidad actual de Devolución de llamada con respecto a la definición del número del llamante.

Debe configurarse una lista de números llamantes por abonado.

CLIP es válido para todas las llamadas salientes: desde el botón Realizar llamada, de la Lista de marcado rápido, Búsqueda en el directorio y Registro de actividad.

Para usar la funcionalidad CLIP, consulte [Section 4.10.3, "Agente"](#)

Note: La selección de CLIP no está disponible para la Lista de equipo dado que no se requiere para llamadas internas.

Note: Seleccionar Número/Nombre del llamante solo es válido para OpenScape Voice, porque depende de un parámetro CSTA privado que no es compatible con OpenScape 4000 y OpenScape Business.

Chat con otros agentes y supervisores

Iniciar una nueva sesión de chat

13 Chat con otros agentes y supervisores

Este capítulo analiza el funcionamiento básico de las características de chat disponibles en la web del Portal de agentes.

El chat se realiza fuera de la ventana principal de la web del Portal de agentes, en ventanas emergentes separadas, para no afectar a otras tareas. Esto hace que pueda hablar con otros agentes/supervisores incluso mientras procesa llamadas, correos electrónicos o sesiones de colaboración en línea.

Puede participar a la vez en múltiples sesiones con diferentes agentes/supervisores. No obstante, el número máximo de participantes por ventana de chat es dos.

También puede enviar mensajes a un agente/supervisor aunque este se encuentre **offline**. OpenScape Contact Center les enviará el(los) mensaje(s) cuando vuelvan a iniciar sesión en la web del Portal de agentes.

Note: Despues de cerrar sesión en la web del Portal de agentes todos los mensajes intercambiados se borran.

Requisito

Para poder trabajar con el sistema de chat de la web del Portal de agentes, el administrador del centro de contactos debe autorizarle.

13.1 Iniciar una nueva sesión de chat

Las sesiones de chat se pueden iniciar de la siguiente manera:

- Mediante la lista de equipo:

Consulte [Section 4.6.6, "Chatear con un agente de la lista de equipo"](#) para obtener más detalles

- Mediante la barra de equipo:

Consulte la [Section 11.2.4, "Chat con un agente usando la barra de equipo"](#).

13.2 Procesando sesiones de chat entrantes

Cuando otro agente inicia una sesión de chat con usted, aparece una notificación en la esquina inferior derecha de la pantalla.

Chat con otros agentes y supervisores

Procesando sesiones de chat entrantes

Basta con hacer clic en el nombre de la otra persona para abrir la ventana de chat.

14 Web Interaction SDK

14.1 Primer inicio

Introducción

Web Interaction SDK es una aplicación web que ayuda a controlar los contenidos de interacción web, como chat o devolución de llamada. Además, permite una interacción bidireccional entre la API y el usuario.

Requisitos

1. Para utilizarla, debe tener acceso a un navegador web. Puede utilizar los siguientes navegadores web:
 - Google Chrome
 - Mozilla Firefox
2. Web Interaction SDK se instala en el servidor de aplicaciones. Los componentes web `webinteractionsdk.war` y `webinteractionsdkexample.war` vienen con la revisión. Copie ambos archivos y péguelos en el servidor de aplicaciones

Procedimiento

1. Introduzca la dirección de la página web en la línea de dirección de su navegador, con el siguiente formato:

https://<OSCC_ApplicationServer_hostname>/webinteractionsdk/documentation.html



2. Haga clic en **Authorize**
3. Aparece una nueva ventana emergente **Available authorizations**.
4. Configure los parámetros siguientes:
 - **client_id**: default_client_id

- **client_secret:** default_client_secret
- **all Default scope:** Check

Note: Para cambiar **client_id** y **client_secret**, abra el archivo `webinteraction sdk.xml`, que se coloca en la carpeta `<Application Server>\conf\` con el editor de texto y cambie los valores predeterminados.

5. Haga clic en **Authorize**
6. Haga clic en **Close**.

Ahora puede trabajar en Web Interaction SDK. Para obtener información detallada, consulte el documento *OpenScape Contact Center Enterprise V10 R1 REST SDK Framework, Manual de programación*

14.2 Aplicaciones de chat

Para crear aplicaciones de chat con WebInteraction, siga los pasos del siguiente ejemplo:

1. Introduzca la dirección que aparece en su navegador con el formato:

`https://<OSCC_ApplicationServer_hostname>/webinteraction sdkexample/index.html`

2. Haga clic en **Create chat**
3. En la ventana **Contact Information** que aparece, configure los parámetros siguientes:
 - First Name
 - Last Name

Note: First Name y Last Name se utilizarán como 'customerName'

- Dirección de correo electrónico

Note: Esta dirección de correo electrónico se utilizará como 'origen'. Este debe ser un identificador único para el cliente, dado que utiliza la función 360

Web Interaction SDK

Devoluciones de llamada a través de la web

4. Haga clic en **Next**
5. Aparece la nueva ventana “**Hi <First Name>. How can we help you?**”.
6. En la primera lista desplegable, seleccione:
 - My account
 - Sales support
 - Tech support
 - Other
7. En la segunda lista desplegable puede seleccionar, según su selección en la lista anterior:
 - My account
 - I want to change my account
 - I want to update my address
 - Other
 - Sales support
 - Give your order ID
 - Tech support: Haga clic en **Next**
 - Other: Haga clic en **Next**
8. Aparece una ventana final **Anything more we need to know?** con un campo de comentarios. Puede escribir comentarios o dejar este campo vacío
9. Haga clic en **Request chat**
10. Aparece la ventana de chat y puede iniciar un chat con el agente. Al mismo tiempo, el agente utiliza la ventana **Active Web Collaboration**. Para más información, consulte [Section , “Procesamiento de sesiones de Web Collaboration con Agent Portal Web”](#).
11. Para finalizar el chat con el agente, haga clic en **Disconnect**.

14.3 Devoluciones de llamada a través de la web

Para crear devoluciones de llamada con los puntos de conexión de devolución de llamada a través de la web con WebInteraction, siga los pasos del siguiente ejemplo:

1. Introduzca la dirección que aparece en su navegador con el formato:

`https://<OSCC_ApplicationServer_hostname>/
webinteractionsdkexample/index.html`

2. Haga clic en **Request callback**
3. En la ventana **Create a Callback** que aparece, configure los parámetros siguientes:
 - **Name**
 - **Country code**
 - **Area Code**
 - **Number**
 - **Urgency**:
 - **Callback Queue**
 - **Language**
 - **Comment**
 - **First attempt between**
 - **Second attempt between**
4. Haga clic en **Request Callback**.
5. El agente ve entonces en la pantalla **Active Callback** la devolución de llamada solicitada recientemente y puede **Aceptar** o **Eliminar**. Para más información, consulte [Section , "Procesamiento de devoluciones de llamada con Agent Portal Web"](#).

15 Teléfono integrado con voz WebRTC

Introducción

Esta característica le permite integrar un cliente de WebRTC en OSCC Agent Portal Web. El cliente de WebRTC le permite establecer llamadas de voz. En concreto, le permite:

- Recibir un contacto de voz en Agent Portal Web sin necesidad de un teléfono físico o de un cliente de software
- Configurar qué dispositivos se utilizarán para el audio
- Iniciar un contacto de voz a través del teléfono integrado en Agent Portal Web
- Marcar un DTMF durante una llamada para interactuar con un contestador automático

CMS se amplía para funcionar también como servidor de WebRTC. La función de servidor de WebRTC la proporciona el servidor de medios, que funciona como una puerta de enlace entre WebRTC y SIP/RTP a OpenScape Voice. Cada suscriptor de WebRTC tiene un suscriptor SIP correspondiente en OSV. OSCC supervisa OSV para controlar el enrutamiento de las llamadas.

Cada nodo de CMS admite hasta 300 clientes de WebRTC registrados.

Instalación

El componente WebRTC del servidor de medios se instala como parte de CMS.

La aplicación WebRTC del servidor de aplicaciones se instala como parte de Agent.

Habilitar WebRTC

Para habilitar la función WebRTC, siga estos pasos:

1. En la aplicación Manager, vaya a: **Administration Center (Centro de administración) > General > Users (Usuarios)**
2. Haga doble clic en el usuario que desea configurar.
3. Haga clic en la ficha **Permissions** (Permisos).
4. En el área **Profiles** (Perfiles), seleccione **Agent** (Agente).
5. En el área **Permissions** (Permisos), expanda el menú **Feature Access** (Acceso a características) y seleccione **Enable integrated phone** (Habilitar teléfono integrado). Defina el valor como "Yes" (Sí).

Ahora puede usar Agent Portal Web como un teléfono integrado (softphone WebRTC).

6. Haga clic en **OK** (Aceptar).

Prestaciones

El cliente de WebRTC puede usar las siguientes funciones:

- **Retener/recuperar**: permite poner la llamada en espera y recuperarla.
- **Llamada de consulta** : permite iniciar una consulta, poniendo la llamada en curso en espera para consulta, y consultar a un tercero.
- **Transferencia** : permite transferir la parte de origen a la parte consultada.
- **Transferencia ciega**: permite transferir la parte de origen a un tercero sin iniciar una consulta previa.
- **Desviar**: permite desviar una llamada de alerta a un tercero.
- **Unirse a una conferencia**: permite unirse a un puente de conferencia marcando el código de acceso a la conferencia y luego marcando el PIN de la conferencia.

Limitaciones

Existe una serie de limitaciones para tener tanto el teléfono de sobremesa como el teléfono integrado registrados con el mismo número de suscriptor SIP. Cuando hay un teléfono físico o un softphone —aquí denominado "teléfono de sobremesa" o "Desk Phone"— registrado para el mismo suscriptor SIP que el teléfono integrado, existe una serie de limitaciones en cuanto al uso de los teléfonos.

- El agente no puede usar el teléfono de sobremesa y el teléfono integrado simultáneamente. Cuando Agent Portal Web esté configurado para usar el teléfono integrado, no será posible controlar ninguna llamada que esté siendo atendida por el teléfono de sobremesa.
- Cuando Agent Portal Web esté configurado para usar el teléfono de sobremesa, el teléfono integrado no estará registrado en OSV.
- Cuando haya varios dispositivos registrados, el agente no podrá seleccionar CLIP para las llamadas salientes.

Teléfono integrado con voz WebRTC

16 El Portal de agentes Web como aplicación de escritorio

16.1 Introducción

El Portal de agentes Web es una aplicación cliente puramente en HTML5 que se ejecuta solo en navegadores web modernos, como Chrome, Firefox y MS Edge Chromium. No obstante, se aplican ciertas limitaciones a la hora de intentar acceder a recursos locales en el PC del Agente. Una posible solución es utilizar una solución de aplicación multiplataforma como Electron JS para incrustar la aplicación del Portal de agentes Web.

Electron es un marco de trabajo que permite crear aplicaciones nativas utilizando tecnologías web como JavaScript, HTML y CSS. El Portal de agentes Web se ejecuta como aplicación de escritorio en un entorno Electron JS.

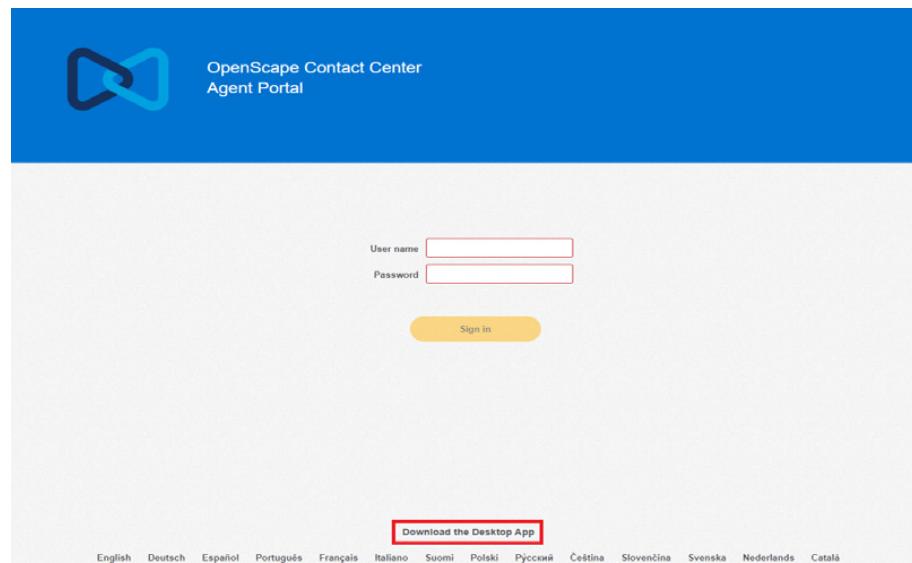
Electron JS se incrusta en el sitio web, pero se ejecuta como aplicación de escritorio. Por lo tanto, permite compatibilizar funciones que están bloqueadas por los navegadores, como:

- Abrir una aplicación de escritorio desde Información complementaria.
- La barra de tareas se muestra siempre en la parte superior de la pantalla.

La página de inicio de sesión de la aplicación de escritorio del Portal de agentes Web ofrece un botón para descargar el archivo de instalación, que se ejecuta para instalar la aplicación. Una vez completado el proceso de instalación, la aplicación de escritorio puede iniciarse directamente a través del ícono de la aplicación.

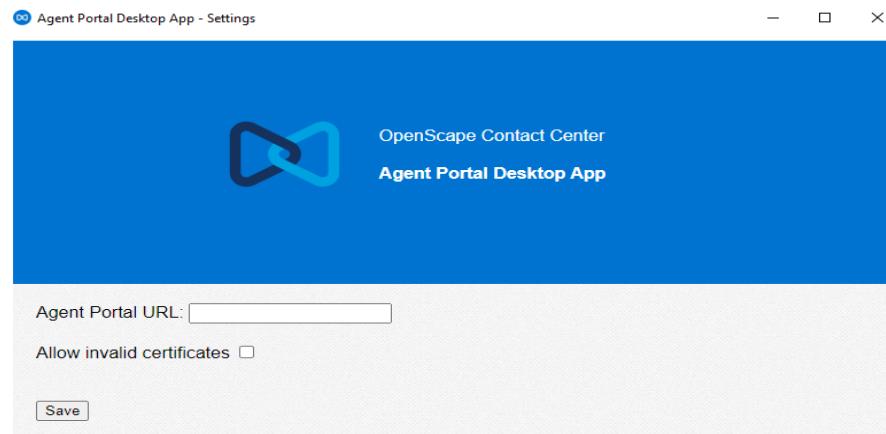
El Portal de agentes Web como aplicación de escritorio

Introducción



Note: El botón para descargar el archivo de instalación de la aplicación de escritorio del Portal de agentes Web solo se mostrará si la aplicación del Portal de agentes Desktop está activada en el servidor de aplicaciones.

Cuando la aplicación de escritorio del Portal de agentes Web se abre por primera vez, el agente debe introducir la dirección del servidor. Por ejemplo, nombrehost.ejemplo.com.



Cuando el agente abra la aplicación, se comprobará la versión del archivo `electron-app-version.json` (depositado con el resto de la instalación dentro del war del portal del agentes). Si la versión del archivo que se encuentra en la máquina del agente es inferior a la del servidor, se pedirá al usuario que actualice la aplicación.

Si el usuario decide actualizar, se descargará un nuevo archivo de instalación y el proceso de instalación se iniciará automáticamente. Además, se cerrará la instancia de la aplicación que esté en ejecución.

Note: Esta versión no está relacionada con la versión OSCC. Solo debería cambiar en caso de modificación en el componente Electron de la aplicación.

16.2 Características

Están disponibles las siguientes características:

- **Información complementaria:** Es posible abrir aplicaciones de escritorio (aplicaciones ejecutables) con la función Información complementaria. También es posible transmitir parámetros a estas aplicaciones.
- **Siempre visible:** Es posible configurar la aplicación de escritorio del Portal de agentes para que esté siempre visible en la pantalla.
- **Barra de tareas:** Haciendo clic en un botón, se puede contraer/expandir el menú lateral izquierdo, así como los detalles del Portal de agentes Web (manteniendo solo la barra de tareas, la barra de Broadcaster, la barra de marcado rápido y la barra de telefonía).



Las siguientes funciones requieren un comportamiento especial cuando la aplicación de escritorio del Portal de agentes Web se reduce a la vista Barra de tareas:

El Portal de agentes Web como aplicación de escritorio

Características

- **Añadir devolución de llamada:** cuando se pulsa Añadir devolución de llamada, se restablece la vista completa para presentar el formulario Añadir devolución de llamada al agente.
- Cuando el agente hace clic en el botón de **Cambiar estado de enrutamiento**, la barra de tareas pasa a la vista completa. Una vez que se cambia el estado de enrutamiento, la vista completa vuelve al modo de barra de tareas.
- Cuando el agente hace clic para conectarse a un **conector OpenMedia**, la barra de tareas cambia a la vista completa (ya que la lista de conectores podría no caber en la barra de tareas).
- Cuando el agente hace clic en **Extensión** para cambiarla, la barra de tareas pasa a vista completa. Una vez que se cambia la extensión, la vista completa vuelve al modo de barra de tareas.
- Cuando el agente debe introducir un **Motivo de posprocesamiento** obligatorio, la barra de tareas pasa a la vista completa.
- Cuando el agente se desconecta voluntaria o forzosamente, la vista completa vuelve al modo de barra de tareas. Esto ocurre en las siguientes circunstancias:
 - Antes de mostrar el cuadro de diálogo de confirmación de salida.
 - Al recibir un evento de websocket desconectado.
 - Al inicializar la página de inicio de sesión (útil cuando el usuario acaba de cerrar sesión en modo de barra de tareas).
- Cuando el agente hace clic para seleccionar un **Dispositivo preferido**, la barra de tareas pasa a vista completa (ya que la lista de dispositivos podría no caber en la barra de tareas).
- Cuando se recibe una nueva **Devolución de llamada**, la barra de tareas pasa a vista completa.
- Cuando se recibe un nuevo **Contacto de chat**, o cuando se recibe un nuevo chat en un contacto en curso, la barra de tareas pasa a vista completa.
- Cuando se recibe un nuevo **Contacto de OpenMedia**, o cuando se recibe una nueva publicación en una sesión en curso, la barra de tareas pasa a vista completa.
- Cuando se recibe un nuevo **Contacto de correo electrónico**, la barra de tareas pasa a vista completa.
- Cuando el agente hace clic en **Hacer una llamada nueva**, la barra de tareas pasa a vista completa.

- Cuando el agente **transfiere una llamada**, la barra de tareas pasa a vista completa. Una vez ejecutada la transferencia (con o sin éxito), la vista completa vuelve al modo de barra de tareas.
- Cuando la aplicación se muestra en modo de barra de tareas, los mensajes de alerta deben presentarse en la barra de tareas.
- Cuando el agente empieza a editar la **configuración de la Barra de equipo**, la barra de tareas deberá estar en vista completa.
- Cuando el agente empieza a compartir su pantalla, la barra de tareas pasa a vista completa.
- Cuando el agente recibe el vídeo/pantalla compartida y expande la pantalla de vídeo/pantalla compartida desde el modo de vista previa, la barra de tareas pasa a vista completa.
- La **Barra de marcado rápido** debe tener una barra de desplazamiento.

A Accesos rápidos

Tecla	Función
CTRL + F1	Cambiar el estado de enrutamiento a Disponible
CTRL + F2	Cambiar el estado de enrutamiento a No disponible
CTRL + F3	Cambiar el estado de enrutamiento a Actividad
CTRL + MAYÚS + F4	Hacer una llamada nueva
CTRL + F12	Desconectar
CTRL + F6	Retener
CTRL + F7	Recuperar de retención
CTRL + F8	Transferir
CTRL + MAYÚS + F4	Consultar
CTRL + F11	Conferencia

Table 14 Teclas de acceso rápido

NOTA: se aplican las limitaciones siguientes:

- las teclas de flecha no permiten seleccionar **motivos de no disponible** ni de **actividad**.
- las teclas de acceso rápido **solo** funcionan cuando está seleccionada la ventana principal del Portal de agentes (no la barra de tareas).

Funciones generales	Tecla de acceso	Acceso rápido en Chrome	Acceso rápido en Firefox
Registrarse en voz	V	Alt + V	Alt + Mayús + V
Registrarse en devolución de llamada	D	Alt + C	Alt + Mayús + C
Cambio de una extensión	X	Alt + X	Alt + Mayús + X
Desplegable de opciones (solic. asist., Salir)	O	Alt + O	Alt + Mayús + O
Dispositivo preferido	P	Alt + P	Alt + Mayús + P
Realizar llamada	M	Alt + M	Alt + Mayús + M
Crear menú (devolución de llamada, otros medios...)	N	Alt + N	Alt + Mayús + N
Estado de enrutamiento (presencia)	R	Alt + R	Alt + Mayús + R

Table 15 Accesos rápidos predeterminados de funciones generales

Barra de telefonía	Tecla de acceso	Acceso rápido en Chrome	Acceso rápido en Firefox
Aceptar una llamada	A	Alt + A	Alt + Mayús + A
Colgar	Z	Alt + Z	Alt + Mayús + Z
Retener/Reanudar	H	Alt + H	Alt + Mayús + H
Transferir	T	Alt + T	Alt + Mayús + T
Conferencia	Y	Alt + Y	Alt + Mayús + Y

Table 16 Accesos rápidos predeterminados de barra de telefonía

Fichas del lado izquierdo (por orden de aparición)	Tecla de acceso	Acceso rápido en Chrome	Acceso rápido en Firefox
Contactos activos	1	Alt + 1	Alt + Mayús + 1
Contactos privados (lista de marcado rápido)	2	Alt + 2	Alt + Mayús + 2
Agentes (lista de equipo)	3	Alt + 3	Alt + Mayús + 3
Colas de espera	4	Alt + 4	Alt + Mayús + 4
Registro de actividad	5	Alt + 5	Alt + Mayús + 5
Búsqueda en el directorio	6	Alt + 6	Alt + Mayús + 6
Rendimiento personal	7	Alt + 7	Alt + Mayús + 7
Ajustes	8	Alt + 8	Alt + Mayús + 8

Table 17 Accesos rápidos predeterminados de las fichas del lado izquierdo

Accesos rápidos

