



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center V12

Agent Portal Web V12

Agent Portal Web

Instrucciones de manejo
01/2025

de manejo

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 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contenido

1 Acerca de este manual de instrucciones	7
1.1 Términos y estilos tipográficos	7
1.1.1 Formato	7
1.1.2 Terminología	7
1.1.3 Nota	8
1.2 Lista de abreviaciones	8
2 Portal del agente web: breve introducción	10
3 Iniciar el Agent Portal Web	11
3.1 Inicio por primera vez	11
3.2 Iniciar sesión en el portal web del agente	13
4 Interfaz de usuario y configuración básica	14
4.1 Cabecera y funciones	14
4.2 Transmisor	16
4.3 Descripción general de pestañas y áreas de trabajo	16
4.4 Área de contactos activos	17
4.4.1 Descripción general	17
4.4.1.1 Ajuste de columnas	17
4.4.1.2 Detalles de contactos activos	18
4.5 Área de lista de marcación rápida	19
4.5.1 Descripción General	19
4.5.1.1 Ajuste de columnas	19
4.5.1.2 Detalles de contactos	20
4.5.2 Llamar a un contacto de la Lista rápida	20
4.5.3 Crear un contacto en la Lista Rápida	20
4.5.3.1 Crear un nuevo contacto	21
4.5.4 Visualización de los datos de contacto en la lista rápida	21
4.5.5 Editar un contacto en la Lista rápida	21
4.5.6 Eliminar un contacto de la Lista rápida	22
4.5.7 Consulta los eventos del calendario en Speed List	22
4.6 Área de lista de equipo	25
4.6.1 Descripción General	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 del equipo	26
4.6.4 Llamar a un agente de la lista del 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 Descripción General	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 Descripción General	31
4.8.2 Ajuste de columnas	31
4.8.3 Detalles de registro de actividad	32
4.9 Área de búsqueda de directorios	33

Contenido

4.9.1	Buscar un directorio	33
4.9.2	Llamar a una persona en un directorio	34
4.9.3	Detalles del estado de presencia	34
4.9.4	Integración del calendario de Exchange en los resultados de búsqueda de directorios	35
4.10	Área de correos electrónicos	38
4.10.1	Descripción General	38
4.10.2	Detalles	38
4.10.3	Cómo encontrar mensajes de correo electrónico recientes y archivados	39
4.11	Área de mensajes diferidos de OpenMedia	40
4.11.1	Descripción General	40
4.11.2	Detalles	40
4.12	Área de rendimiento personal	41
4.12.1	Descripción General	41
4.12.2	Acerca del desempeño personal	41
4.13	Área de configuración	44
4.13.1	Descripción general de la configuración	44
4.13.2	Dispositivos	44
4.13.2.1	Añadir dispositivo	44
4.13.2.2	Editar dispositivo	45
4.13.2.3	Eliminar dispositivo	46
4.13.3	Agente	46
4.13.4	Audio	48
4.13.5	Transmisor	49
4.13.6	Directorios	49
4.14	Área de mensaje del sistema	50
4.14.1	Descripción General	50
4.15	Configuración básica	51
4.15.1	Configuración de las columnas de las áreas de trabajo	51
5	Funcionalidad del centro de contacto	52
5.1	Cómo iniciar y cerrar sesión en el Centro de contacto de OpenScape	52
5.1.1	Iniciar sesión	52
5.1.2	Desconectarse	53
5.2	Trabajar con OpenScape Contact Center	54
5.2.1	Acerca de los estados de enrutamiento	54
5.2.2	Configuración de la notificación de la tostadora	55
6	Manejo de llamadas con Agent Portal Web	56
6.1	Iniciar llamadas	56
6.2	Aceptar una llamada	57
6.3	Mantener una llamada	57
6.4	Iniciar una consulta	58
6.5	Transferencia de llamadas	58
6.5.1	Transferencia supervisada	59
6.5.2	Transferencia sin supervisión	59
6.6	Poner en cola la llamada	59
6.7	Iniciar conferencias	60
6.7.1	Conferencia de tres partes	60
6.7.2	Añadir más partes a la conferencia	60
6.7.3	Monitoreo de una conferencia	61
6.8	Finalizar una llamada	61
6.9	Funcionalidad preferida del dispositivo	62
6.9.1	Cambio de dispositivo preferido	62

7 Manejo de devoluciones de llamadas con Agent Portal Web	63
7.1 Crear una nueva devolución de llamada	64
7.1.1 Campos en el panel "Crear nueva devolución de llamada"	65
7.1.2 Administración del programa de devolución de llamadas	65
7.1.3 Administración de datos de contacto	66
7.2 Manejo de una devolución de llamada	67
8 Manejo de correos electrónicos con Agent Portal Web	72
8.1 Cómo redactar un nuevo correo electrónico	73
8.2 Recibir un mensaje de correo electrónico	75
8.3 Manejo de correos electrónicos entrantes	76
8.3.1 Responder a un correo electrónico	76
8.3.2 Aplazar un correo electrónico	77
8.3.2.1 Reanudar un correo electrónico	78
8.3.3 Transferencia de un correo electrónico	78
8.3.3.1 Transferencia interna	78
8.3.3.2 Transferencia externa	79
8.3.3.3 Consulta externa	79
8.3.4 Volver a poner en cola un correo electrónico	80
8.3.5 Descartar un correo electrónico	81
8.3.6 Imprimir un correo electrónico	81
8.3.7 Concluyendo un correo electrónico	81
9 Manejo de sesiones de colaboración web con Agent Portal Web	84
9.1 Recibir chats de colaboración web	84
9.2 Cómo responder a un contacto de colaboración web	85
9.2.1 Cómo escribir un mensaje en una sesión de colaboración web	85
9.2.2 Insertar un mensaje estándar como respuesta de colaboración web	86
9.2.3 Cómo insertar un emoticón en un mensaje de colaboración web	86
9.2.4 Insertar una URL en un mensaje de colaboración web	86
9.2.5 Invitar a otro usuario a participar en una sesión de colaboración web	87
9.2.6 Poner en cola nuevamente una sesión de colaboración web	87
9.2.7 Solicitarle un número de teléfono al contacto	89
9.3 Desconectarse de una sesión de colaboración web	89
9.4 Concluyendo una sesión de colaboración web	89
10 Manejo de mensajes OpenMedia con Agent Portal Web	91
10.1 Recibir mensajes de OpenMedia	91
10.2 Manejo de mensajes entrantes de OpenMedia	92
10.2.1 Aplazamiento de un mensaje de OpenMedia	92
10.2.1.1 Cómo reanudar un mensaje de OpenMedia	93
10.2.2 Transferencia de un mensaje OpenMedia	93
10.2.3 Volver a poner en cola un mensaje OpenMedia	93
10.2.4 Descartar un mensaje de OpenMedia	94
10.2.5 Impresión de un mensaje OpenMedia	94
10.2.6 Concluyendo un mensaje de OpenMedia	94
11 Funcionalidad de conversación de 360°	96
11.1 Cómo utilizar la conversación de 360°	97
12 Uso de las barras de velocidad y de equipo	100
12.1 Barra de velocidad	100
12.1.1 Agregar una entrada a la barra de velocidad	100
12.1.2 Eliminar una entrada de la barra de velocidad	101
12.1.3 Llamar a una persona en la barra de velocidad	101

Contenido

12.1.4 Integración del calendario de Exchange en la Barra de Velocidad	102
12.2 Barra del equipo	102
12.2.1 Agregar una entrada a la barra de equipo	102
12.2.2 Eliminar una entrada de la barra de equipo	103
12.2.3 Llamar a un agente mediante la barra de equipo	103
12.2.4 Cómo chatear con un agente usando la barra de equipo	103
13 CLIP para llamadas salientes	104
14 Chatear con otros agentes y supervisores	105
14.1 Iniciar una nueva sesión de chat.	105
14.2 Cómo gestionar sesiones de chat entrantes.	105
15 Teléfono integrado con voz WebRTC	106
16 Vídeo y uso compartido de pantalla WebRTC.	107
17 El Portal de agentes Web como aplicación de escritorio	109
17.1 Introducción.	109
17.2 Características	110
A Atajos	113

1 Acerca de este manual de instrucciones

Acerca de este manual de instrucciones

Esta guía del usuario describe cómo utilizar el Portal del agente basado en 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; generalmente nombres de ventanas de diálogo, otras ventanas, iconos, campos, áreas de trabajo, fichas y columnas
<i>Negrita cursiva</i>	Nombres de bases de datos, variables y nombres de archivo
MAYÚSCULAS	Teclas (MAYÚS, CTRL, ALT)
<i>Cursiva</i>	Comandos y ejemplos
Courier	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.
Intro	Escribir letras, dígitos, nombres de base de datos y variables.
Intro	Pulsar la tecla de confirmación (INTRO o tecla de retorno).

Table 2 Terminología

Acerca de este manual de instrucciones

Lista de abreviaciones

Términos	Significado
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.

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

Table 3 Abreviaciones en este manual de instrucciones

Abreviación	Significado
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 Portal del agente web: breve introducción

Agent Portal Web es la aplicación de portal de agentes basada en la web que proporciona muchas herramientas para ayudar a los agentes de OpenScape Contact Center a responder a los contactos, rastrear la actividad de los contactos, realizar devoluciones de llamadas y encontrar rápidamente la información que necesitan. Para Agent Portal Web no es necesario configurar un firewall, se puede acceder a él a través de un navegador y es más rápido que la versión Java.

El Portal del Agente 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 enrutamiento Colaboración Web
- manejo de correos electrónicos
- utilizar la función **Conversación de 360°**, es decir, toda la interacción con el cliente junto con los datos del cliente, como su número de teléfono, correo electrónico, dirección de casa/oficina, cumpleaños y otros
- Chatear con otros agentes
- CLIP para llamadas salientes

En el Portal del agente web se incluye una lista de velocidad con funcionalidad de búsqueda y adición de contactos.

Además, los agentes pueden personalizar muchas de las funciones de la aplicación para adaptarlas a sus preferencias y estilo de trabajo.

3 Iniciar el Agent Portal Web

3.1 Inicio por primera vez

Prerrequisitos

Agent Portal Web es una aplicación basada en web. Para poder utilizarlo es necesario tener acceso a un navegador web. Puede usar los siguientes navegadores web:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge

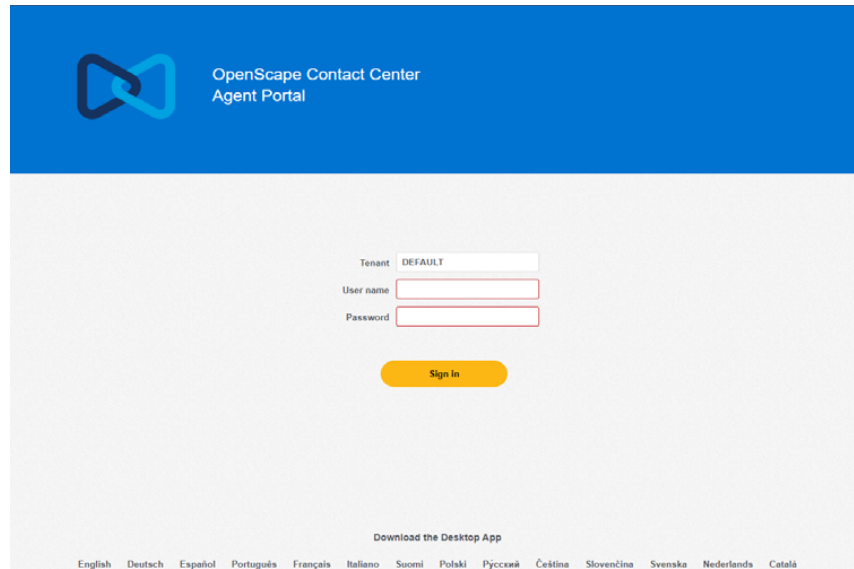
Iniciar el Agent Portal Web

Inicio por primera vez

Procedimiento

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

`https://<OSCC_ApplicationServer_hostname_or_ip>/agentportal`



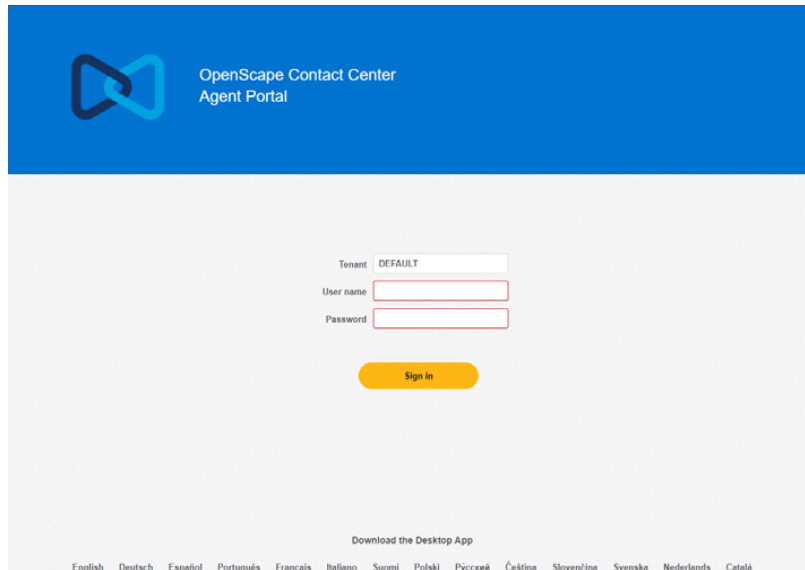
The screenshot shows the OpenScape Contact Center Agent Portal login interface. At the top, there is a blue header with the OpenScape logo and the text "OpenScape Contact Center Agent Portal". Below the header, the main content area is light gray. It features a login form with three input fields: "Tenant" (pre-filled with "DEFAULT"), "User name", and "Password". Below these fields is a yellow "Sign In" button. At the bottom of the page, there is a link "Download the Desktop App" and a row of language links: English, Deutsch, Español, Português, Français, Italiano, Suomi, Polski, Русский, Čeština, Slovenčina, Svenska, Nederlands, and Català.

2. Para obtener información sobre cómo iniciar sesión en el Agent Portal Web, consulte [Section 3.2, “Iniciar sesión en el portal web del agente”](#). Se abre la ventana principal del Agent Portal Web.

3.2 Iniciar sesión en el portal web del agente

Prerrequisitos

La ventana "Iniciar sesión" se muestra cuando ingresa la URL web del Portal del agente:



The screenshot shows the login interface for the OpenScape Contact Center Agent Portal. It features a blue header with the logo and title. Below the header, there are three input fields: 'Tenant' (pre-filled with 'DEFAULT'), 'User name', and 'Password'. A yellow 'Sign in' button is positioned below these fields. At the bottom, there is a link to 'Download the Desktop App' and a row of language options: English, Deutsch, Español, Português, Français, Italiano, Suomi, Polski, Пycckий, Čeština, Slovenčina, Svenska, Nederlands, and Català.

Procedimiento

1. Al iniciar sesión por primera vez, ingrese el inquilino que se le ha asignado. (Su selección se almacenará para futuros inicios de sesión).
2. Introduzca sus datos personales (Nombre de usuario, Contraseña) en los campos correspondientes.
3. Haga clic en el enlace del idioma preferido disponible.
4. Haga clic en **Iniciar sesión**.

Se muestra la ventana principal del Portal del Agente Web.

5. En caso de que desees utilizar un idioma diferente, como alemán, español, etc., puedes hacerlo en esta etapa.

Note: Utilice la autenticación SAML2 para permitir que los usuarios inicien sesión automáticamente. Para obtener más información, consulte *"Inicio de sesión único con SAML2" en la Documentación del administrador del administrador web de OpenScape Contact Center V11 R1*.

4 Interfaz de usuario y configuración básica

4.1 Cabecera y funciones



1. Extensión del agente

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

2. Hace una llamada

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

Después de ingresar/seleccionar el número al que desea llamar, debe hacer clic en el símbolo de teléfono en el lado derecho del menú para realizar una 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 icono 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 icono +, se abre un menú desplegable donde se puede seleccionar una devolución de llamada.

4. Selección del dispositivo preferido

Al hacer clic en el icono 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 escritorio
- Teléfono integrado

Note: Esta opción solo está disponible 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 icono Audio Settings (Configuración de audio) junto al icono del dispositivo preferido.



2. Haga clic en el icono. 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 4.13.4, "Audio"](#)

5. Barra de herramientas del centro de contacto

En esta área puedes seleccionar en qué medio/s (voz, devolución de llamada, correo electrónico, colaboración web) iniciarás sesión.

Note: Solo se le mostrarán los íconos de los medios a los que tiene acceso.

Para obtener más detalles, consulte [Chapter 5, "Contact center functionality"](#).

6. Estado de enrutamiento

En esta área podrás ver tu estado actual y cambiarlo al correcto. Puede seleccionar entre Disponible, No disponible, En funcionamiento y Posprocesamiento.

7. Avatar

En esta área se muestra su avatar. Un avatar es una imagen o una foto que te representa en el Contact Center.

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 (nombre de usuario)

Haga clic en la flecha junto a su nombre y se abrirá un menú desplegable con las siguientes funciones:

- Finalizar

- Solicitar asistencia (solo si el usuario tiene permiso)

4.2 Transmisor

Note: La función de Transmisor solo está disponible si el Administrador la ha habilitado para usted. Cuando el Administrador habilita o deshabilita la función, el Portal del agente la mostrará o la ocultará automáticamente. No se requiere ninguna acción por parte de los agentes.

El Transmisor muestra anuncios, así como información general y estadística sobre el centro de contacto.

4.3 Descripción general de pestañas y áreas de trabajo

Puede cambiar entre las diferentes áreas de trabajo utilizando las pestañas disponibles en el lado izquierdo de la pantalla.

Tabulador	Descripción	Referirse a
Contactos activos	Muestra todos los contactos activos y sus detalles.	Section 4.4, “Área de contactos activos”
Lista de marcación rápida	El área de Contactos se puede utilizar como su agenda telefónica 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”
Registro de actividades	El 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 podrás encontrar estadísticas respecto a tu desempeño personal.	Section 4.12, “Área de rendimiento personal”
Configuración	Todas las configuraciones relacionadas con la funcionalidad del Portal del agente se reúnen en este espacio de trabajo.	Section 4.13, “Área de configuración”

Table 4 Pestañas

Tabulador	Descripción	Referirse a
Mensajes del sistema	Todos los mensajes sobre el estado del sistema se pueden encontrar en este espacio de trabajo.	Section 4.14, “Área de mensaje del sistema”

Table 4

Pestañas

4.4 Área de contactos activos

4.4.1 Descripción general



En esta área puedes ver una lista de todos los contactos que estás manejando actualmente y detalles del contacto activo anterior.


4.4.1.1 Ajuste de columnas

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

- Nombre
- Hora recibida
- Duración
- Estado de manejo
- Duración no principal
- Destino
- Prioridad
- Descripción

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

Procedimiento

Las columnas se pueden mostrar u ocultar usando . El procedimiento se describe en [Section 4.15.1, “Configuración de las columnas de las áreas de trabajo”](#).

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

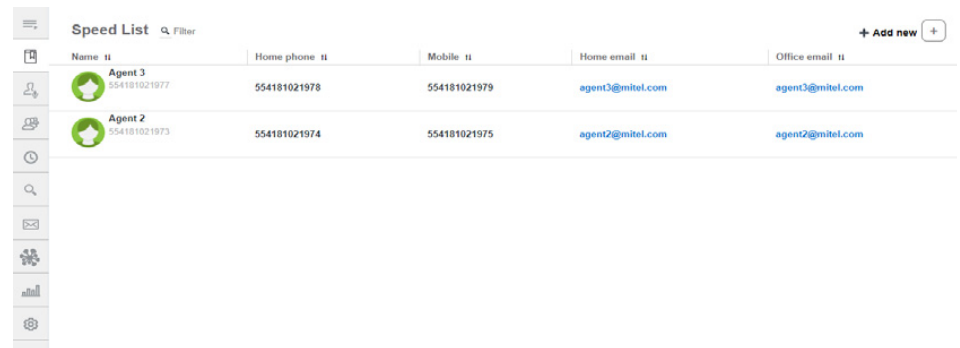
4.4.1.2 Detalles de contactos activos



Columna	Descripción
Nombre	Indica el tipo de medio (voz, devolución de llamada, colaboración en línea) y el nombre del contacto y su número de teléfono.
Hora recibida	¿Cuándo se ofreció el contacto?
Duración	Suma de Processing (Procesamiento) y Duration not primary (Duración no principal).
Estado de manejo	Proporciona información sobre cómo se está gestionando un contacto.
Duración no principal	El período de tiempo durante el cual el contacto no fue primario.
Destino	Destino del contacto recibido.
Prioridad	Prioridad del contacto, de 1 (más baja) a 100 (más alta).
Descripción	Para los contactos transferidos, la descripción vinculada a la cola del contacto. No se incluye aquí ninguna información para contactos directos.

Table 5 Columnas en el área de trabajo Contactos activos

4.5 Área de lista de marcación rápida

4.5.1 Descripción General



Speed List Filter + Add new					
	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 de **Lista Rápida** para buscar detalles de personas cuyos datos están almacenados en el Portal Web del Agente o contactarlos (llamada telefónica) directamente, o incluso para consultar los eventos del calendario de los contactos.

En las siguientes secciones podrá encontrar detalles sobre cómo:

- Ajuste de columnas
- Llamar a un contacto
- Crear un nuevo contacto
- Editar un contacto
- Eliminar un contacto
- Consultar eventos del calendario de un contacto

4.5.1.1 Ajuste de columnas

Procedimiento

Puede mostrar u ocultar columnas haciendo clic en +. El procedimiento se describe en [Section 4.15.1, “Configuración de las columnas de las áreas de trabajo”](#).

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

4.5.1.2 Detalles de contactos



Columna	Significado
Nombre	Nombre, Apellido y número de teléfono principal del contacto.
Teléfono particular	Número de teléfono de casa del contacto
Móvil	Número de teléfono móvil del contacto
Correo electrónico de la oficina	Dirección de correo electrónico de la oficina de contacto
Correo electrónico de inicio	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 rápida

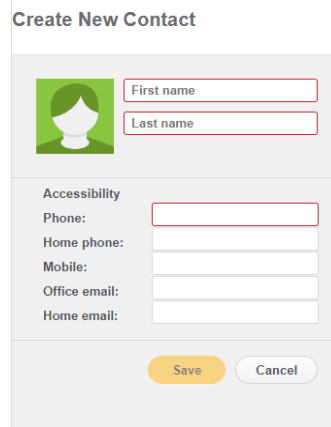
Procedimiento

1. Busca el contacto al que desea llamar:
 - Seleccione manualmente el contacto de 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. Iniciar 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 Rápida

Puede crear un nuevo contacto manualmente.

4.5.3.1 Crear un nuevo contacto



Create New Contact

First name

Last name

Accessibility

Phone:

Home phone:

Mobile:

Office email:

Home email:

Save Cancel

Prerrequisito

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).

Opcionalmente rellenar el resto de 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 Visualización de los datos de contacto en la lista rápida

Prerrequisito

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 rápida

Prerrequisito

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

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 .
Los campos del cuadro de diálogo "Detalles de contacto" se pueden editar.
3. Edite los campos que desee.
4. Haga clic en **Guardar**.

4.5.6 Eliminar un contacto de la Lista rápida

Prerrequisito

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 icono "Delete contact" (Eliminar contacto).
El contacto se elimina de su libreta telefónica personal.

4.5.7 Consulta los eventos del calendario en Speed List

Prerrequisito

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

Procedimiento

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

- Al hacer clic en el icono de Calendario, se abre una nueva ventana con el Calendario del usuario correspondiente en una pantalla por semana. En esta ventana de calendario, es posible seleccionar entre el modo Semana y el modo Eventos. Por defecto se presenta la semana actual pero también es posible seleccionar la semana que se desea visualizar.

Note: Si hay más de una dirección de correo electrónico disponible en la entrada de Búsqueda de directorio, se presenta un modal al agente para que pueda elegir el correo electrónico que desea utilizar en el Calendario.

Note: Sólo los correos electrónicos de Online Exchange admiten el acceso al Calendario.

- Si el agente hace clic en una dirección de correo electrónico, se abrirá la herramienta de correo electrónico configurada en el sistema operativo con el correo electrónico ya seleccionado como destino.

The screenshot displays the OpenScape Contact Center V12 Agent Portal Web interface. On the left is a vertical sidebar with icons for Speed List, Contacts, Recent, Search, Mail, Groups, Reports, and Settings. The main area is divided into two panels. The left panel, titled 'Speed List', contains a table with columns 'Name' and 'Office email'. It lists two agents: 'Agent 3' with ID 554181021977 and email agent3@mitel.com, and 'Agent 2' with ID 554181021973 and email agent2@8mdh07.onmicrosoft.com. The right panel, titled 'Contact Details', shows a profile for 'Agent 2' with a green avatar. Below the profile, there is an 'Accessibility' section with input fields for Phone, Home phone, Mobile, Office email, and Home email. At the bottom of this section is a 'Delete contact' button with a calendar icon.

Name	Office email
Agent 3 554181021977	agent3@mitel.com
Agent 2 554181021973	agent2@8mdh07.onmicrosoft.com

Contact Details

Agent
2

Accessibility

Phone: 554181021973
Home phone: 554181021974
Mobile: 554181021975
Office email: agent2@8mdh07.onmicrc
Home email:

Delete contact

Interfaz de usuario y configuración básica

Área de lista de marcación rápida

hilux_365@8mdh07.onmicrosoft.com

< > Today

Mar 12 – 18, 2023

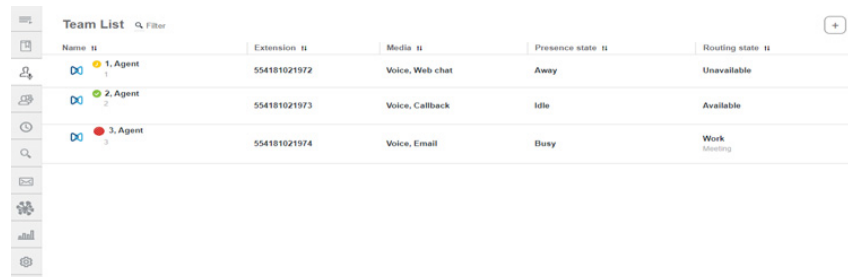
week list select week

	Sun 3/12	Mon 3/13	Tue 3/14	Wed 3/15	Thu 3/16	Fri 3/17	Sat 3/18
all-day							
12am							
1am							
2am							
3am							
4am							
5am							
6am							
7am							
8am							
9am							
10am						10:00 - 10:30 Daily Test Meeting	
11am						10:30 - 11:00 Daily Load Meeting	
12pm							
1pm							
2pm						2:00 - 2:30 Daily Dev Meeting	
3pm							
4pm							

Active Go to

4.6 Área de lista de equipo

4.6.1 Descripción General



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:

- Nombre
- 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 pueden mostrar u ocultar usando . El procedimiento se describe en [Section 4.15.1, “Configuración de las columnas de las áreas de trabajo”](#).

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

4.6.2 Detalles de la lista de equipo

Columna	Significado
Nombre	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 Trabajo.
Estado de manejo	Estado de procesamiento actual de un agente: Hablar, procesar, retener, consultar, sonar, marcar, pendiente, posprocesamiento
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 .
Descripción	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 del equipo





Ícono	Estado	Significado
	Disponible	El agente ha iniciado sesión y está listo.
	No disponible	El agente ha iniciado sesión pero no está disponible.
	Trabajo	El agente está conectado y ocupado.
	No he iniciado sesión	El agente no ha iniciado sesión.


Table 8 Significado de los iconos

4.6.4 Llamar a un agente de la lista del equipo

Prerrequisito

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

Procedimiento


1. Busque el agente a llamar:
 - Seleccione manualmente el agente de 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 mouse sobre el agente de su elección y haga clic en  que aparece.

4.6.5 Añadir un agente a la barra de equipo

Prerrequisito

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

Procedimiento

1. Busque el agente a llamar:
 - Seleccione manualmente el agente de 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 mouse sobre el agente de su elección y haga clic en  que aparece.

4.6.6 Chatear con un agente de la lista de equipo

Prerrequisito


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

Procedimiento

1. Busque el agente a llamar:
 - Seleccione manualmente el agente de 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 mouse sobre el agente de su elección y haga clic en  que aparece.

4.7 Área de colas

4.7.1 Descripción General



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:

- Nombre
- 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 pueden mostrar u ocultar usando . El procedimiento se describe en [Section 4.15.1, “Configuración de las columnas de las áreas de trabajo”](#).

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

4.7.3 Detalles de colas




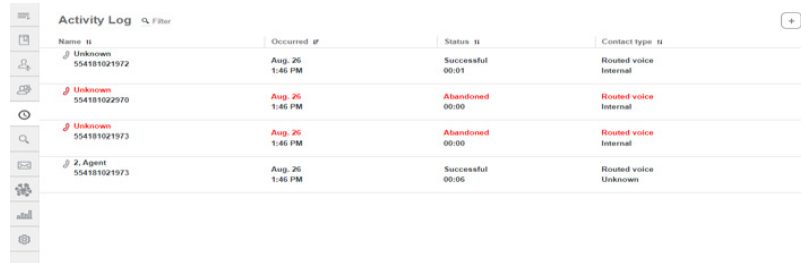
Ícono	Significado
	El nivel de servicio de cola está por debajo del 80%.
	El nivel de servicio de cola está entre el 80 y el 90%.
	El nivel de servicio de cola es superior al 90%.

Table 9 Iconos de nivel de servicio de la cola

4.8 Área de registro de actividad

4.8.1 Descripción General



The screenshot shows the 'Activity Log' interface. It features a sidebar with icons for various functions and a main table. The table has columns for Name, Occurred, Status, and Contact type. The data is as follows:

Name	Occurred	Status	Contact type
Unknown 554181021372	Aug. 26 1:46 PM	Successful 00:01	Routed voice Internal
Unknown 554181022970	Aug. 26 1:46 PM	Abandoned 00:00	Routed voice Internal
Unknown 554181021973	Aug. 26 1:46 PM	Abandoned 00:00	Routed voice Internal
2 Agent 554181021973	Aug. 26 1:46 PM	Successful 00:06	Routed voice Unknown

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

Se crea una entrada en el Registro de actividad cada vez que se completa un contacto. El nivel de informe en su centro de contacto especifica durante cuánto tiempo se guarda un contacto en el registro de actividad.

Note: A veces, un contacto permanece en el registro de actividad más tiempo del esperado antes de ser eliminado. Esto puede suceder porque el sistema OSCC verifica el registro de actividad durante el mantenimiento regular, que puede realizarse en momentos específicos 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:

- Nombre
- Ocurrió
- Estado
- Tipo de contacto

Puede mostrar más columnas u ocultar columnas.

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

Procedimiento

Las columnas se pueden mostrar u ocultar usando . El procedimiento se describe en [Section 4.15.1, “Configuración de las columnas de las áreas de trabajo”](#).

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

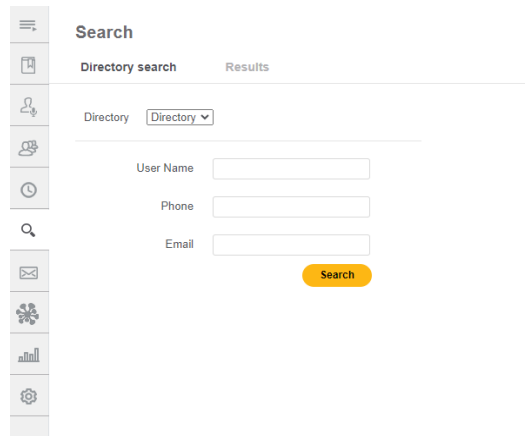
4.8.3 Detalles de registro de actividad

Columna	Descripción
Nombre	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 ofreció un contacto.• Saliente: usted ha iniciado el contacto.
Estado	El estado es Exitoso o Abandonado. Los contactos se consideran exitosos cuando se cumple lo siguiente: <ul style="list-style-type: none">• Para voz, si la llamada fue aceptada.• Para devolución de llamada, si la solicitud de devolución de llamada fue aceptada manualmente por usted o automáticamente por el sistema.• Para colaboración en línea, si la sesión de chat se ha aceptado y procesado. Todos los demás casos se consideran abandonados.
Tipo de contacto	El tipo de contacto, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none">• Voz enrutada• Devolución de llamada enrutada• Voz entrante directa• Voz saliente directa• Voz interna directa• Colaboración web enrutada
Descripción	Para los contactos transferidos, la descripción está vinculada a la cola del contacto. No se incluye aquí información de contactos directos.

Table 10

Columnas en el área de trabajo del Registro de actividades

4.9 Área de búsqueda de directorios



Puede utilizar la función de **búsqueda** para buscar en **directorios** externos, como el directorio de su empresa o el servidor LDAP, en tiempo real. Esto es útil cuando necesita contactar a colegas y clientes que están fuera del centro de contacto.

Para realizar una búsqueda en el directorio, el permiso **Directorio** debe estar habilitado para usted en la aplicación **Administrador** y su configuración de conexión para el directorio debe estar configurada correctamente. Para obtener detalles sobre cómo configurar los ajustes de conexión, consulte [Section 4.13.6, “Directorios”](#).

Los resultados de la búsqueda se pueden mejorar aún más mostrando información sobre el **estado de presencia** de las personas en la lista de resultados y mostrando los eventos del Calendario haciendo clic en su icono cuando se abren los detalles del contacto. Esta mejora solo está disponible si el administrador del centro de contacto ha habilitado la función **Estado de presencia** y la integración del calendario de Exchange, y ha configurado los **ajustes de integración de OpenScape UC**. Para obtener información adicional sobre la **integración del Calendario de Exchange**, consulte [Section 4.9.4, “Integración del calendario de Exchange en los resultados de búsqueda de directorios”](#).

4.9.1 Buscar un directorio


Para realizar una búsqueda en el directorio simplemente necesita escribir un **nombre** en el área de búsqueda. La búsqueda en el directorio se realiza inmediatamente y los resultados aparecen en poco tiempo.

Los resultados se muestran en vista de lista y ordenados alfabéticamente.

4.9.2 Llamar a una persona en un directorio

Cuando utiliza el área de **Búsqueda** para realizar una búsqueda, puede llamar a una entrada que aparece en los resultados, siempre que haya un número de teléfono asociado a ella.

Para llamar a una persona en un directorio:

1. Pase el ratón sobre la entrada que desea llamar.
2. Haga clic en  junto a la entrada.

La llamada se inicia inmediatamente.


4.9.3 Detalles del estado de presencia

Cuando la función **Estado de presencia** está habilitada y configurada correctamente, los resultados de la **búsqueda** se mejoran al mostrar el estado de presencia de las personas en la lista.



















El estado de presencia se muestra como un **ícono** en el lado izquierdo de cada fila y como **texto** en el lado derecho.

El Portal del agente muestra uno de los siguientes tipos de estado de presencia para cada resultado de búsqueda:

- Presencia UC en el Estado
- Presencia CC en el Estado
- Estado de línea

Dependiendo de los datos recibidos del servidor de presencia, el Portal del agente muestra el estado de presencia indexado más arriba en la lista anterior. Para actualizar el estado de presencia de una persona en los resultados de búsqueda, simplemente pase el cursor sobre la fila correspondiente y haga clic en .

El significado de los diferentes iconos de Estado de Presencia se explica en la siguiente tabla:

Iconos del estado de presencia							
Presencia de la UC			Presencia de la CC			Línea	
	Disponible			No he iniciado sesión			Línea ocupada
	Ausente			Activa			Timbrando
	No molestar			Inactivo			Inactivo
	Vuelvo enseguida			Ausente			En proceso
	Ocupado			Ocupado			Error
	En una reunión			Desconocido			
	Desconocido						

4.9.4 Integración del calendario de Exchange en los resultados de búsqueda de directorios

Cuando la función Calendario está habilitada y configurada correctamente, los resultados de la búsqueda se mejoran al mostrar los eventos del Calendario de las personas en la lista. El calendario se muestra como un icono en el lado izquierdo de la fila seleccionada. Al hacer clic en el icono de Calendario, se abre una nueva ventana con el Calendario del usuario correspondiente en una pantalla por semana. En esta ventana de calendario, es posible seleccionar entre el modo Semana y el modo Eventos. Por defecto se presenta la semana actual pero también es posible seleccionar la semana que se desea visualizar.

Note: Si hay más de una dirección de correo electrónico disponible en la entrada de Búsqueda de directorio, se presenta un modal al agente para que pueda elegir el correo electrónico que desea utilizar en el Calendario.


Área de búsqueda de directorios

Si el agente hace clic en una dirección de correo electrónico, se abrirá la herramienta de correo electrónico configurada en el sistema operativo con el correo electrónico ya seleccionado como destino.

Search

Directory search Results

Line State	Display Name	Office Phone	Mobile	Office E-mail	Presence State	email
<i>Unknown</i>	hilux_2k19			hilux_2k19@oscctest.com	<i>Error(OpenScape UC), Unknown(Voice) - OpenScape UC</i>	hilux_2k19@oscctest.com

 hilux_365@8mdh07.onmicrosoft.com

<

>

Today

Mar 12 – 18, 2023

week

list

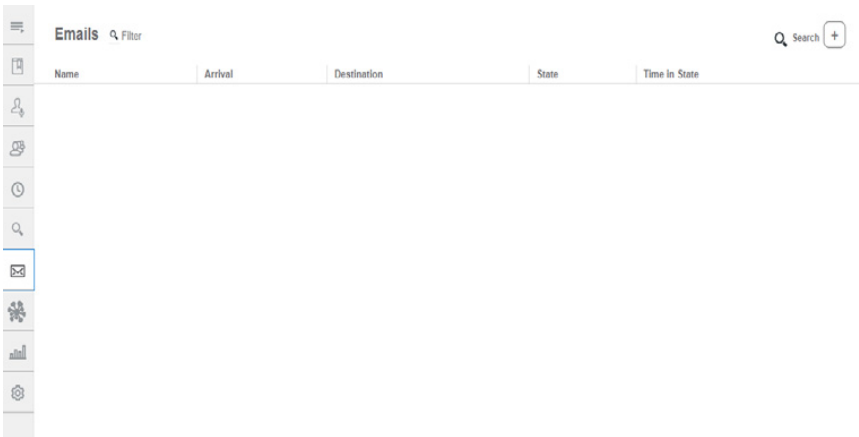
select week

	Sun 3/12	Mon 3/13	Tue 3/14	Wed 3/15	Thu 3/16	Fri 3/17	Sat 3/18
all-day							
12am							
1am							
2am							
3am							
4am							
5am							
6am							
7am							
8am							
9am							
10am						10:00 - 10:30 Daily Test Me	
11am						10:30 - 11:00 Daily Load Me	
12pm							
1pm							
2pm						2:00 - 2:30 Daily Dev Meetin	
3pm							

Acti

4.10 Área de correos electrónicos

4.10.1 Descripción General



En esta área podrás encontrar un listado con todos los mensajes de correo electrónico pendientes (es decir, mensajes que han sido aplazados o consultados). Podrá recuperar estos mensajes cuando estés listo para reanudar su manejo.

El sistema almacena todos los mensajes de correo electrónico, incluidos los mensajes que usted descarta. Puede utilizar la función de búsqueda del historial de correo electrónico para encontrar cualquier mensaje. Para obtener más información, consulte [Section 4.10.3, “Cómo encontrar mensajes de correo electrónico recientes y archivados”](#).

4.10.2 Detalles

Columna	Descripción
Nombre	Muestra la dirección de correo electrónico del cliente y el asunto del mensaje.
Llegada	Fecha y hora en que llegó el correo electrónico.
Destino	La dirección de correo electrónico a la que se envió el correo electrónico.
Estado	Estado de manejo del correo electrónico, por ejemplo, "Diferido" en la cola o "Reservado" para un agente específico.

Table 11 Columnas en la tabla "Correo electrónico"

Columna	Descripción
Tiempo en estado	Fecha y hora en que el correo electrónico cambió a su estado actual.

Table 11 Columnas en la tabla "Correo electrónico"

4.10.3 Cómo encontrar mensajes de correo electrónico recientes y archivados


La función de búsqueda en el **historial de correo electrónico** facilita la búsqueda rápida de un mensaje de correo electrónico en particular. La búsqueda incluye todos los mensajes archivados, incluidos los mensajes que aún están en el Registro de actividad en curso.

Puede ingresar el estado del mensaje como uno de los criterios de búsqueda. Por ejemplo, si desea encontrar una respuesta que envió a un cliente, busque el mensaje de correo electrónico original y seleccione **Respondido** como estado del correo electrónico. Si está buscando un mensaje que envió y que no estaba relacionado con un mensaje de correo electrónico, seleccione **Iniciado por el agente** como el estado del correo electrónico.

Los mensajes que coinciden con los criterios de búsqueda se muestran en la pestaña **Resultados de la búsqueda**. Los resultados de la búsqueda incluyen información como el **destino** de cada mensaje, su **estado**, etc.

Note: No puede utilizar la función de **búsqueda en el historial de correo electrónico** mientras maneja un mensaje de correo electrónico.

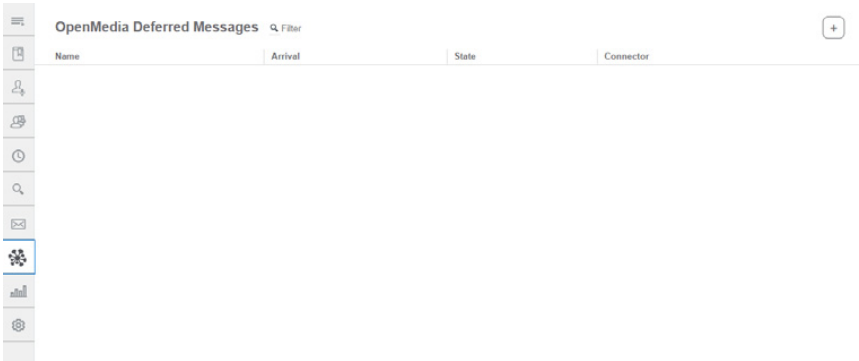
Para buscar un mensaje de correo electrónico:

- Haga clic en  **Buscar** en la esquina superior derecha.
- En la ventana que se muestra, limite la búsqueda ingresando cualquier información que conozca sobre el mensaje de correo electrónico que está buscando.
 - Bajo **Fecha**, ingrese la fecha y hora de inicio y la fecha y hora de finalización del intervalo durante el cual se envió el mensaje.
 - En **Estados de correo electrónico**, haga clic en cualquier elemento que describa la acción realizada en el mensaje.
 - En **Parámetros adicionales**, ingrese cualquier otra información que conozca.
- Haga clic en **Buscar**.

Se muestran los resultados de su consulta.

4.11 Área de mensajes diferidos de OpenMedia

4.11.1 Descripción General



En esta área podrás encontrar un listado con todos los mensajes OpenMedia pendientes (es decir, mensajes que han sido aplazados). Podrá recuperar estos mensajes cuando estés listo para reanudar su manejo.

4.11.2 Detalles

Columna	Descripción
Nombre	Muestra la dirección de correo electrónico del cliente y el asunto del mensaje.
Llegada	Fecha y hora en que llegó el mensaje.
Estado	Estado de manejo del mensaje OpenMedia, por ejemplo, "Diferido" en la cola o "Reservado" para un agente específico.
Conector	Nombre del conector

Table 12 Columnas de la tabla “Mensajes diferidos de OpenMedia”

4.12 Área de rendimiento personal

4.12.1 Descripción General

	Personal performance	
	Name	Value
	Utilization	0.0%
	Average handling time - Voice	--:--
	Average post-processing time	00:00
	Contacts handled	0
	Contacts deferred	0
	Contacts externally consulted	0
	Average handling time - Callback	--:--
	Average handling time - Email	00:00
	Average handling time - Web Collaboration	--:--
	Average handling time - Voice excluding post-processing	--:--
	Average handling time - Callback excluding post-processing	--:--
	Average handling time - Email excluding post-processing	00:00
	Average handling time - Web Collaboration excluding post-processing	--:--
	Current handling time excluding post-processing	--:--
	Average active time - Email	00:00

En esta área de trabajo se proporciona retroalimentación continua sobre su trabajo en el centro de contacto. Por ejemplo, puede ver de un vistazo la cantidad de tiempo promedio que pasas manejando cada tipo de contacto, la cantidad de tiempo que has pasado en tu estado actual y tu tasa de utilización.

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

4.12.2 Acerca del desempeño personal

Sus estadísticas de rendimiento personal se actualizan periódicamente durante todo el día. Las estadísticas que muestran la cantidad de tiempo empleado en diversas actividades se restablecen a cero al inicio de cada turno y luego se calculan en función de la cantidad de tiempo transcurrido desde el inicio del turno.

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).

Interfaz de usuario y configuración básica

Área de rendimiento personal

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

A continuación se muestran algunos ejemplos de estadísticas de rendimiento personal:

Estadística	Definición
Utilización	<p>Tiempo total que el usuario emplea en procesar contactos, como porcentaje de su tiempo total de conexión.</p> <p>El tiempo dedicado a gestionar contactos incluye los tiempos de gestión reales para todos los tipos de medios, el tiempo dedicado a estar en estado de presencia Ocupado y, opcionalmente, el tiempo dedicado a estar en estado de presencia Inactivo. Si se incluye el estado de presencia inactiva depende de cómo se configure la Utilización en la aplicación Administrador.</p> <p>Si su tasa de utilización cae por debajo del umbral configurado en la aplicación Administrador, el sistema envía un mensaje, que aparece en la ventana Mensajes del sistema.</p>
Tiempo medio de procesamiento: Voz	La cantidad promedio de tiempo que usted pasa manejando llamadas enrutadas.
Tiempo medio de posprocesamiento	La cantidad promedio de tiempo que usted está en estado de manejo de posprocesamiento.
Contactos manejados	El número total de contactos que manejó, en todos los medios, desde el inicio de su turno.
Contactos diferidos	La cantidad de mensajes de correo electrónico que tiene en estado diferido.
Contactos consultados externamente	La cantidad de mensajes de correo electrónico que tienes en estado consultado externamente.
Tiempo medio de procesamiento: Devolución de llamada	La cantidad promedio de tiempo que usted dedica a manejar devoluciones de llamadas.
Tiempo medio de procesamiento: Colaboración en línea	La cantidad promedio de tiempo que usted dedica a gestionar sesiones de colaboración web.
Tiempo de manejo actual	La cantidad de tiempo empleado en gestionar el contacto actual. Este tiempo también se muestra en dos lugares en la ventana Detalles de contacto: en la barra de herramientas, en forma de cronómetro, y en la pestaña Detalles, donde se llama Tiempo de manejo.
Tiempo medio de procesamiento: Voz excluidas posprocesamiento	La cantidad promedio de tiempo que usted dedica a manejar llamadas enrutadas, sin incluir el tiempo dedicado al posprocesamiento.

Table 13

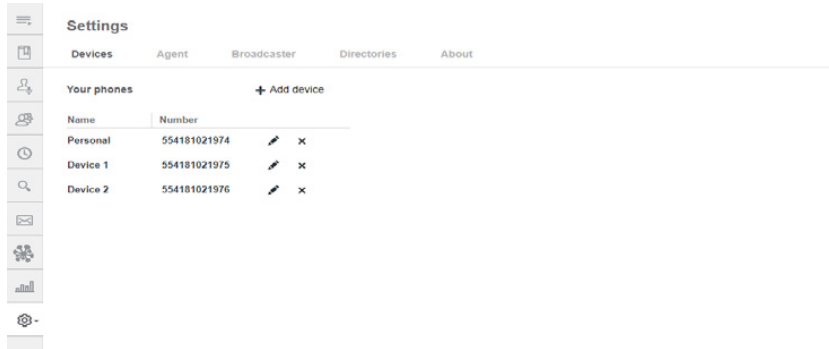
Estadísticas de rendimiento personal y su significado

Estadística	Definición
Tiempo medio de procesamiento: Devol. de llamada excluidas posprocesamiento	La cantidad promedio de tiempo que dedica a gestionar devoluciones de llamadas, sin incluir el tiempo dedicado al posprocesamiento.
Tiempo medio de procesamiento: Colaboración en línea excluidas posprocesamiento	La cantidad promedio de tiempo que usted dedica a gestionar sesiones de colaboración web, sin incluir el tiempo dedicado al posprocesamiento.
Tiempo de manejo actual excluyendo posprocesamiento	La cantidad de tiempo empleado en gestionar el contacto actual, sin incluir el tiempo empleado en el posprocesamiento.
Tiempo medio activo: Colaboración en línea	La cantidad promedio de tiempo que las sesiones de colaboración web están activas.
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	La cantidad de tiempo que el contacto actual ha estado activo.
Tiempo no principal actual	Cantidad de tiempo que ha estado activo el contacto actual sin ser principal.

Table 13 Estadísticas de rendimiento personal y su significado

4.13 Área de configuración

4.13.1 Descripción general de la configuración



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

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

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

4.13.2 Dispositivos

En esta pestaña puedes ver la lista de tus dispositivos disponibles. También puede agregar, editar y eliminar los dispositivos que elija. 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 estar en formato marcable o canónico.

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

4.13.2.1 Añadir dispositivo

Prerrequisito

El área de trabajo Configuración está abierta en la pestaña Dispositivos.

Procedimiento

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


Haga clic en **Agregar**.
Su dispositivo ha sido agregado a la lista. Ahora puede usar o cambiar a este dispositivo desde la cabecera de Agent Portal Web. Consulte [Section 6.9](#), “Preferred device functionality”.

4.13.2.2 Editar dispositivo

Prerrequisito

El área de trabajo Configuración está abierta en la pestaña Dispositivos.

Procedimiento


1. Pase el ratón sobre el dispositivo que desea editar.
2. Haga clic en .
Se abre una ventana emergente.
3. Modifique las entradas que desee.
4. Haz clic en **Cambiar**.

4.13.2.3 Eliminar dispositivo

Prerrequisito

El área de trabajo Configuración está abierta en la pestaña Dispositivos.

Procedimiento

1. Pase el ratón sobre el dispositivo que desea editar.
2. Haga clic en .
El dispositivo se elimina.

4.13.3 Agente

Las siguientes opciones están disponibles en la pestaña Agente:

Cambiar imagen

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

Inicio de sesión automático de medios al inicio

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

- Voz
- Llamar de vuelta
- Email
- Chat web

Notificación de audio

Aquí puede configurar los efectos de sonido. Podrá:

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

- Mensajes de Open Media
- Llamar de vuelta
- Email
- Utilice el control deslizante **Volumen** para subir o bajar el volumen.
- Utilice el control deslizante **Panorámico** para controlar el balance del sonido.

Seleccione un idioma

Seleccione el idioma de su preferencia en el menú desplegable.

Contraseña

Cambie su propia contraseña de agente.

1. Haga clic en **Cambiar contraseña**. Aparece una ventana emergente **Cambiar contraseña**
2. Configure los siguientes parámetros:
 1. **Contraseña antigua**: Complete su contraseña anterior
 2. **Nueva contraseña**: Dar una nueva contraseña
 3. **Confirmar nueva contraseña**: Ingrese nuevamente su nueva contraseña
 4. Haz clic en **Cambiar**.

Dispositivo preferido para empezar

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 escritorio
- 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 del 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 velocidad

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*.

Teléfono integrado

- Habilitar respuesta automática: marque esta casilla de verificación para habilitar la respuesta automática.
- Habilitar compartir video/pantalla: marque esta casilla de verificación para habilitar compartir video/pantalla.

Note: Para compartir video o pantalla se requiere una licencia en OpenScape Contact Media Service.

4.13.4 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.

4.13.5 Transmisor

Puede configurar el Transmisor para que sea fácil leer los mensajes a medida que se desplazan. Es posible que prefiera que la información se mueva más lento o más rápido, o quizás prefiera una dirección de desplazamiento diferente (de izquierda a derecha o de derecha a izquierda). También puede hacer que el Transmisor se pause cuando lo señale.

- 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 Avanzar aparece en el lado derecho del Transmisor y le permite moverse rápidamente a través de 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).

4.13.6 Directorios

Todos los directorios disponibles aparecen en esta pestaña.

Para conectarse a ellos, debe hacer clic en el botón **Editar** y escribir un **nombre de cuenta y una contraseña**. Su gerente o supervisor le proporcionará las credenciales mencionadas anteriormente si es necesario.

4.14 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 icono **Settings** (Configuración) y seleccione **System Messages** (Mensajes del sistema) en la lista desplegable.

4.14.1 Descripción General

Los mensajes del sistema proporcionan 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:

Ícono	Tipo de mensaje del sistema
	Información
	Advertencia
	Error

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


4.15 Configuración básica

4.15.1 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 puede cambiar la posición de las columnas u ordenar su contenido para satisfacer sus necesidades.

La configuración de la columna se guarda en el servidor y estará disponible cada vez que inicie la aplicación.

Habilitar o deshabilitar columnas

1. Haga clic en el ícono  ubicado en el borde derecho de la tabla que contiene las columnas. Se abre un menú emergente con las columnas disponibles.
2. Habilite o deshabilite las columnas que desee haciendo clic en el elemento de menú correspondiente. Cada vez que se habilita una columna, el menú emergente se cierra y la columna aparece en la tabla.
3. Repita el paso 2 para la cantidad de columnas que desee habilitar o deshabilitar.

Secuencia de columnas

Haga clic en el título de la columna que desea mover y, mientras mantiene presionado el botón del mouse, arrastre la columna a la posición adecuada.

Ordenar el contenido de las columnas

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

La primera vez que hace clic, la columna se ordena en orden ascendente. La segunda vez, por orden descendente, y la tercera, la ordenación se desactiva.


5 Funcionalidad del centro de contacto

5.1 Cómo iniciar y cerrar sesión en el Centro de contacto de OpenScape

5.1.1 Iniciar sesión




Registro manual

- Inicie sesión en todos los medios a la vez:

1. En el encabezado del Portal del agente web, haga clic en .
Se muestra un menú.
2. Desde el menú, seleccione **Iniciar sesión en todos los medios**.
Ahora ha iniciado sesión en todos los medios y su estado de enrutamiento está establecido en "No disponible".

- Inicie sesión en el medio de su elección:

Puede utilizar los siguientes íconos en el encabezado del Portal del agente web para seleccionar en qué medio iniciar sesión:

Ícon o	Media
	Voz
	Llamar de vuelta
	Web Collaboration

Note: Sólo se mostrarán en su pantalla los medios que esté autorizado a utilizar.

1. Haga clic en el icono del medio que desea utilizar.
Ahora ha iniciado sesión en el medio que seleccionó y su estado de enrutamiento está establecido en "No disponible".

Note: El color del icono del medio cambia a verde cuando inicia sesión en él.

2. También puede iniciar sesión en varios medios haciendo clic en sus respectivos íconos.

Inicio de sesión automático

Puede configurar el Portal del agente web para iniciar sesión en el medio que elija automáticamente cada vez que inicie la aplicación.

1. Abra el área de trabajo **Configuración** y haga clic en la pestaña **Agente**.
2. En la sección **Inicio de sesión automático de medios** al iniciar seleccione el medio de su elección marcando las casillas correspondientes.

La próxima vez que inicie Agent Portal Web, iniciará sesión automáticamente en el medio que seleccionó anteriormente.

5.1.2 Desconectarse

Procedimiento

- Cerrar sesión en todos los medios a la vez:

1. Haga clic en el icono de estado de su ruta.




Se muestra un menú.

2. Desde el menú, seleccione **Cerrar sesión en todos los medios**.

Ahora estás desconectado de todos los medios.

- Cierre la sesión del medio de su elección:

Puede utilizar los siguientes íconos en el encabezado del Portal del agente web para seleccionar en qué medio cerrar sesión:

Ícon o	Media
	Voz
	Llamar de vuelta
	Web Collaboration

Note: Sólo se mostrarán en su pantalla los medios que esté autorizado a utilizar.

1. Haga clic en el icono del medio del que desea cerrar sesión.

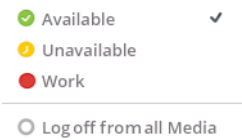
Ahora ha cerrado la sesión del medio que seleccionó.

Note: El color del icono del medio cambia a gris cuando usted cierra la sesión.

5.2 Trabajar con OpenScape Contact Center

5.2.1 Acerca de los estados de enrutamiento

Una vez que haya iniciado sesión exitosamente en el sistema del centro de contacto, su estado de enrutamiento indicará si puede recibir un nuevo contacto. Los estados de enrutamiento son **Disponible**, **No disponible** y **Trabajo** 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	Está conectado a al menos uno de los medios de contacto y es libre de recibir contactos enrutados.
	No disponible	Ha iniciado sesión en al menos uno de los medios de contacto, pero no estás disponible para gestionar contactos enrutados porque podrías estar almorzando o tomando un descanso.
	Trabajo	Ha iniciado sesión en al menos uno de los medios de contacto, pero está realizando una tarea relacionada con el trabajo que no está asociada con un contacto y no está disponible para manejar contactos enrutados. Por ejemplo, quizá esté en una reunión o en una sesión de formación.

Table 14 Estados de enrutamiento


Botón	Estado de enrutamiento	Descripción
	Posprocesamiento	<p>Este botón depende de la configuración habilitada y tiene dos funciones:</p> <p>Establecer el motivo del posprocesamiento Presione el botón durante el contacto activo cuando desee realizar actividades para esta llamada después de que se haya desconectado (por ejemplo, tomar notas o enviar información de seguimiento). Utilice la flecha derecha para seleccionar y establecer un motivo de posprocesamiento en el menú emergente de la pantalla.</p> <p>Si se establece un motivo durante el procesamiento de un contacto activo (por ejemplo, para una llamada de voz durante la llamada), el contacto tendrá el estado "posprocesamiento pendiente". En este estado el botón parpadea y el estado se puede cancelar presionando el botón nuevamente.</p> <p>Salir del posprocesamiento Si ha terminado de gestionar un contacto, es decir, después de la llamada en el estado de posprocesamiento, el botón se resaltará en color. Luego puede salir del estado de posprocesamiento.</p>

Table 14 Estados de enrutamiento

5.2.2 Configuración de la notificación de la tostadora

Note: En los siguientes capítulos sobre el manejo de contactos en los distintos medios, se menciona que puede aparecer una notificación de tostadora al asignarse un contacto.

La notificación de tostadora es una función del navegador que necesita una configuración que depende del navegador.

Para configurar esta función, consulte la documentación de cada navegador para obtener instrucciones sobre cómo cambiar la configuración para permitir notificaciones y agregar la dirección web del Portal del agente web.

Por ejemplo, consulte los siguientes enlaces de configuración para los siguientes navegadores:

- Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/3220216>
- Firefox: <https://support.mozilla.org/en-US/kb/push-notifications-firefox>
- Edge: <https://support.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/manage-website-notifications-in-microsoft-edge-0c555609-5bf2-479d-a59d-fb30a0b80b2b>

6 Manejo de llamadas con Agent Portal Web

En este capítulo se analiza el funcionamiento básico de las funcionalidades de telefonía disponibles en Agent Portal Web.


OpenScape Contact Center mantiene un registro de todas sus llamadas completadas recientemente en el **Registro de actividad**. Para obtener información sobre cómo revisar los detalles de un contacto en el Registro de actividad, consulte [Section 4.8.3, “Activity Log details”](#).

La mayor parte del trabajo de gestión de una llamada se realiza en el área de trabajo **Contactos activos**, que es la interfaz estándar para gestionar todo tipo de contactos. Para obtener más información sobre el área de trabajo **Contactos activos**, consulte [Section 4.4, “Active Contacts area”](#).


6.1 Iniciar llamadas

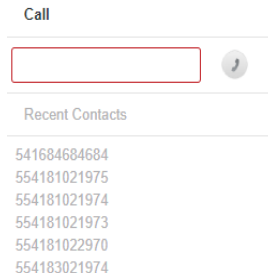
Información general


Las llamadas se pueden iniciar de varias maneras:

- Los números de teléfono se pueden ingresar usando el ícono  en el encabezado del Portal del agente web.
- Los contactos se pueden llamar desde el área de trabajo **Contactos** (ver [Section 4.5, “Speed List area”](#)).
- Se puede llamar a los agentes desde el área de trabajo **Agentes** (ver [Section 4.6, “Team List area”](#)).

Iniciar Llamadas

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



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

Cancelar marcación


Haga clic en .
La marcación está cancelada.

6.2 Aceptar una llamada



Una llamada entrante se señala visualmente en la parte superior de la ventana debajo del encabezado como se muestra arriba y se reproduce una notificación de sonido. Si la ventana está minimizada o en segundo plano, se presenta una tostadora junto con una notificación de sonido.

Aceptar una llamada



Haga clic en .
Ahora está conectado con la persona que llama.

6.3 Mantener una llamada






Durante una llamada, haga clic en  para poner la llamada en espera. Se reproducirá un anuncio automático y/o música para la persona que llama.

6.4 Iniciar una consulta

1. Durante una llamada, haga clic en  ubicado en el encabezado del Portal del agente web.
Como se describe en [Section 6.1, "Iniciar llamadas"](#), aparecerá un menú emergente para ingresar el número de teléfono de la persona a la que desea llamar.
La persona que llama actualmente activa se pondrá automáticamente en espera y se iniciará una segunda llamada.
2. Consulte con la segunda parte.
3. Para finalizar la consulta haga clic en .
 - a) Se finaliza la conexión con la segunda parte que llama.
 - b) Regresa a la primera parte que llamó.

Otras opciones durante la consulta

- **Transferencia** (ver [Section 6.5, "Transferencia de llamadas"](#))
Al hacer clic en , conectará a su primera persona que llama con la segunda y se desconecta de ambas.
- **Conferencia** (ver [Section 6.7, "Iniciar conferencias"](#))
Al hacer clic en  iniciará una conferencia entre usted y las otras dos partes que llaman.

Note: Si un contacto se pone en espera, la llamada no se puede finalizar directamente desde Agent Portal Web. El botón  está deshabilitado en este estado.

6.5 Transferencia de llamadas

A continuación puede encontrar información sobre los diferentes tipos de transferencia de llamadas:

- Transferencia supervisada
- Transferencia sin supervisión

6.5.1 Transferencia supervisada

La transferencia supervisada funciona de la misma manera que la consulta. Usted inicia una llamada con la segunda persona antes de transferir la llamada a la primera.

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



6.5.2 Transferencia sin supervisión

En la transferencia no supervisada, usted transfiere una llamada sin entrar en una llamada con la segunda persona.

Prerrequisito

Está realizando una llamada.

Procedimiento

1. Haga clic en .
Aparece un menú emergente similar al menú de [Section 6.1, "Iniciar llamadas"](#).
2. Escriba el número o el nombre de la persona a la que desea transferir la llamada y haga clic en .
3. Las dos partes están conectadas mientras se desconecta.

6.6 Poner en cola la llamada

Puede volver a poner en cola una llamada cuando otra cola sea más apropiada para el contacto. Cuando vuelve a poner en cola un contacto, el sistema hace lo siguiente:


1. Lo desconecta del contacto.
2. Envía el contacto a la cola seleccionada.

Solo puede volver a poner en cola las llamadas entrantes enrutadas. Por ejemplo, usted podría ser el primer usuario que maneje el contacto o podría recibir el contacto como una transferencia de otro usuario.

Prerrequisito

Está realizando una llamada.

Procedimiento

1. Haga clic en .
Se muestra un menú.

2. Desde el menú, seleccione la cola a la que desea volver a poner en cola el contacto.

Ahora está desconectado del contacto y este se envía a la cola que seleccionó.

6.7 Iniciar conferencias

6.7.1 Conferencia de tres partes

Después de configurar una llamada de consulta, puede iniciar una conferencia entre usted, la persona en espera y la segunda persona.

Prerrequisitos

Ha concertado una llamada de consulta (ver [Section 6.4, “Iniciar una consulta”](#)).

Procedimiento

Haga clic en .

La conferencia comienza y todas las partes están conectadas.

6.7.2 Añadir más partes a la conferencia


Si desea agregar más participantes a la conferencia, inicie una nueva consulta. Las demás partes de la conferencia quedan en espera hasta que se reanude la llamada en conferencia.

Prerrequisitos

Está realizando una llamada de conferencia tripartita (ver [Section 6.7.1, “Conferencia de tres partes”](#)).


Note: El número máximo de participantes en la conferencia está limitado por la configuración del sistema telefónico. El valor predeterminado es cinco participantes.

Procedimiento

1. Durante una llamada, haga clic en  ubicado en el encabezado del Portal del agente web.
Como se describe en [Section 6.1, “Iniciar llamadas”](#), aparecerá un menú emergente para ingresar el número de teléfono o el nombre de la persona

que llama.

La conferencia actualmente activa se pondrá automáticamente en espera y se iniciará una nueva llamada.

2. Haga clic en  para agregar la nueva parte a la conferencia.
Está de vuelta en la conferencia con el nuevo partido también.

6.7.3 Monitoreo de una conferencia



Prerrequisito

Está en una conferencia.

Procedimiento

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

Una información sobre herramientas muestra las partes en la conferencia.

Note: Cuando se asigna un número a un contacto, el nombre del contacto se muestra en la lista. De lo contrario, solo se muestra el número de teléfono.

6.8 Finalizar una llamada

Utilice la pestaña **Resumen** en el panel lateral del área de trabajo **Contactos activos** para ingresar motivos de resumen y mostrar cómo completó un contacto.

Puede introducir motivos de finalización:

- Mientras estás atendiendo la llamada.
- Después de desconectarse de la llamada, siempre que la pestaña **Finalizar llamada** en el panel lateral permanezca abierta.

Si el administrador habilita el “Posprocesamiento automático”, debe seleccionar al menos un motivo de finalización para finalizar una llamada.

Note: No es necesario esperar hasta terminar de gestionar el contacto para ingresar los motivos de finalización. Puede seleccionar uno o más motivos de finalización en cualquier momento. Sin embargo, no guarde los motivos de cierre

hasta que haya completado el contacto, porque solo puede realizar una acción Guardar para los motivos de cierre. Después de la acción Guardar, no podrás ingresar más motivos de finalización.

Para finalizar una llamada:

1. En el panel lateral del área de trabajo **Contactos activos**, haga clic en la pestaña **Resumen**.
2. Seleccione la casilla de verificación para cada motivo de finalización que se aplique al contacto. Solo se muestran los motivos de finalización asociados con la cola del contacto.


6.9 Funcionalidad preferida del dispositivo

6.9.1 Cambio de dispositivo preferido

En el Portal del agente puede configurar varios dispositivos que puede usar. Consulte la [Section 4.13.2, “Devices”](#) para obtener más información sobre la configuración y el uso de los dispositivos.

Después de configurar sus dispositivos, puede cambiar entre ellos sobre la marcha.

Procedimiento

1. Haga clic en el botón de selección de dispositivo  Ubicado en el encabezado del Portal del Agente.
2. De la lista emergente que aparece, seleccione su dispositivo preferido. Su dispositivo preferido ha cambiado.

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

Note: Si el sistema está conectado a una plataforma de comunicación OpenScape Voice V7 R1 o superior y ha configurado el dispositivo preferido para que sea un dispositivo externo, como un teléfono móvil, no podrá realizar una transferencia no supervisada. Debe realizar una transferencia supervisada.

7 Manejo de devoluciones de llamadas con Agent Portal Web

Una devolución de llamada es una solicitud de llamada automatizada que realiza el agente a un cliente. Las devoluciones de llamadas generalmente se crean debido a una interacción anterior del cliente con el centro de contacto. Cuando se responde a la solicitud de devolución de llamada, ya sea por parte del agente o del sistema, se llama al cliente desde la extensión del agente.

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

Prerrequisito

Para poder trabajar con devoluciones de llamadas en Agent Portal Web, debe estar habilitado para este tipo de medio en el centro de contacto. Luego puede iniciar sesión en el tipo de medio de devolución de llamada como se describe en [Chapter 5, "Contact center functionality"](#).


Acciones que puede realizar con una devolución de llamada

Las devoluciones de llamadas son similares a las llamadas telefónicas. Por tanto, puede realizar las mismas acciones que para un contacto de voz:
Poner en espera una llamada, transferir una llamada, iniciar una conferencia, etc.

Note: Al trabajar con devoluciones de llamadas, es posible que no pueda ver o realizar algunas de las funciones descritas en este documento. Algunas funciones web del Portal del agente se controlan y deben habilitarse desde la aplicación del administrador.

7.1 Crear 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":

Create new Callback

Details

Name:

Queue: Default Callback Queue ▼

Description:

Priority:

☐ Reserve for user 1, Agent ▼

Schedule

Start	End	Number	Status
-------	-----	--------	--------

Contact data

Key	Value
-----	-------

Done Cancel

2. Ingrese la información requerida para la nueva devolución de llamada.
Para obtener detalles sobre el área de Programación, consulte [Section 7.1.2, "Administración del programa de devolución de llamadas"](#).
Para obtener detalles sobre el área de Datos de contacto, consulte [Section 7.1.3, "Administración de datos de contacto"](#).

Note: Para guardar la nueva devolución de llamada, es necesario completar los siguientes campos: **Nombre**, **descripción** y al menos una entrada en la tabla de **programación**.

3. Haga clic en **Guardar**.

7.1.1 Campos en el panel "Crear nueva devolución de llamada"

Campo	Descripción
Nombre	Nombre del cliente, nombre de la empresa o persona de contacto.
Cola	Asignación de la devolución de llamada a una cola.
Descripción	Más información sobre la devolución de llamada.
Prioridad	Prioridad de la devolución de llamada (valor entre 1 y 100).
Reserva para el usuario	Reservar la devolución de llamada para un agente específico.
Calendario	Se pueden guardar diferentes fechas en la agenda. También es posible asignar un número de llamada diferente a cada fecha de devolución de llamada.
Datos de contacto	En esta área se puede añadir más información del contacto.

Table 15 Campos en la ventana "Crear nueva devolución de llamada"

7.1.2 Administración del programa de devolución de llamadas

La siguiente sección describe el área "Programación" en el panel "Crear nueva devolución de llamada" y cómo administrar las fechas de devolución de llamada creando, editando o eliminando programaciones.

Crear nuevo horario

Haga clic en **+**.

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

Edit callback date

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

Manejo de devoluciones de llamadas con Agent Portal Web


Crear una nueva devolución de llamada

1. Introduzca la **hora de inicio, la hora de finalización y el número de teléfono**.

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

2. Haga clic en **Listo**.
Se guarda la nueva fecha de devolución de llamada.


Editar programa

1. Pase el mouse sobre la fecha de devolución de llamada que desea editar.
2. Haga clic en el botón siguiente  junto a la entrada.
Se abre la ventana "Editar fecha de devolución de llamada".
3. Cambie los campos de su elección.

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

4. Haga clic en **Listo**.
Se guarda la fecha de devolución de llamada modificada.

Eliminar programación

1. Pase el mouse sobre la fecha de devolución de llamada que desea eliminar.
2. Haga clic en el botón siguiente  junto a la entrada.
La fecha de devolución de llamada se elimina de la programación.

7.1.3 Administración de datos de contacto


La siguiente sección describe el área "Datos de contacto" en el panel "Crear nueva devolución de llamada" y cómo administrar las fechas de devolución de llamada creando, editando o eliminando programaciones.

Crear 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**.
Se guarda la nueva entrada de datos.

Borrar datos

1. Pase el ratón sobre la entrada de datos de contacto que desea eliminar.
2. Haga clic en el botón siguiente  junto a la entrada.
La entrada se borra.

7.2 Manejo de una devolución de llamada

Note: Para aceptar devoluciones de llamadas, debe iniciar sesión y estar disponible para el medio del centro de contacto de devolución de llamadas (consulte [Chapter 5, "Contact center functionality"](#)).

Cuando se le ofrece una solicitud de devolución de llamada, se abre el panel "Devolución de llamada activa" como se muestra a continuación y se reproduce un sonido de notificación. Si la ventana está minimizada o en segundo plano, se presenta una tostadora junto con una notificación de sonido.

Manejo de devoluciones de llamadas con Agent Portal Web

Manejo 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:	+

Pestañas

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

- **Detalles:** Proporciona información sobre la devolución de llamada, su programación y datos de contacto.
- **Resumen:** Después de una devolución de llamada, puede habilitar (la marca de verificación está establecida) o deshabilitar (sin marca de verificación está establecida) las opciones disponibles con un clic. Las opciones están predefinidas en OSCC.
- **Registro de intentos:** Enumera el nombre del agente, **el motivo del reintento y la fecha de cada intento.**

Eliminar

Si no desea aceptar una devolución de llamada, deberá eliminarla. Se debe ingresar un motivo cuando se elimina la devolución de llamada.

1. Haga clic en **Eliminar**.
Se elimina la devolución de llamada.
2. Se muestra una lista de razones por las cuales se eliminó la devolución de llamada. Seleccione la opción adecuada.

Aceptar

Haga clic en **Aceptar**.

Se acepta la devolución de llamada y Agent Portal Web intenta automáticamente establecer una conexión con el cliente.

Note: Si un agente no acepta la devolución de llamada dentro de un tiempo predefinido, su estado cambia automáticamente a "No disponible" y la devolución de llamada se transfiere al siguiente agente disponible.

Manejo de devoluciones de llamadas con Agent Portal Web

Manejo de una devolución de llamada

Una vez finalizada la conexión, Agent Portal Web muestra 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 fue exitosa y no es necesario volver a intentarlo, seleccione la opción **No, la devolución de llamada fue exitosa**.
- Si la llamada falló, haga clic en el botón de opción **Reintentar más tarde**.
Seleccione una **Causa** y en el campo **Vuelva a intentarlo** Ingrese el período de tiempo después del cual Agent Portal Web debe ofrecerle nuevamente la devolución de llamada (formato: hh:mm).
- Si desea volver a intentarlo de inmediato, seleccione el botón de opción **Ahora** y agregue el número de teléfono al que desea que le llamen.

Haga clic en **Listo**.

Si es necesario, se requieren los motivos de finalización para la clasificación de la devolución de llamada; seleccione la pestaña **Finalización** en la ventana "Devolución de llamada activa".

8 Manejo de correos electrónicos con Agent Portal Web

En este capítulo se analiza el funcionamiento básico de las funcionalidades de correo electrónico disponibles en Agent Portal Web.

La mayor parte del trabajo de manejo de correos electrónicos se realiza en el área de trabajo **Contactos activos** y más específicamente en el panel de **Correo electrónico activo** que incluye las siguientes pestañas:

- Mensaje
- Detalles
- Historial
- Cierre

Para obtener más información, consulte [Section 8.2, “Recibir un mensaje de correo electrónico”](#).

El sistema almacena todos los mensajes de correo electrónico, incluidos los mensajes que usted descarta. Puede utilizar la función de búsqueda del historial de correo electrónico para encontrar cualquier mensaje.

Los mensajes de correo electrónico pendientes (es decir, mensajes que han sido pospuestos o consultados) se almacenan en [Personal Performance area](#) y se pueden recuperar cuando esté listo para reanudar su manejo. Para obtener más información, consulte [Section 8.3.2.1, “Reanudar un correo electrónico”](#).

Al gestionar un correo electrónico, **360° Conversation** le permite tener una visión general de todas las interacciones que el cliente tuvo con el centro de contacto. Esto incluye llamadas telefónicas anteriores, devoluciones de llamadas, correos electrónicos y sesiones de colaboración web. Para obtener más información, consulte [Chapter 11, “360° Conversation functionality”](#).


Note: El campo de asunto solo admite 1000 bytes después de la codificación entre comillas e imprimible. Para caracteres extendidos (que requieren más bytes), como el cirílico, equivale aproximadamente a 130 caracteres. Los bytes excedentes se descartan.

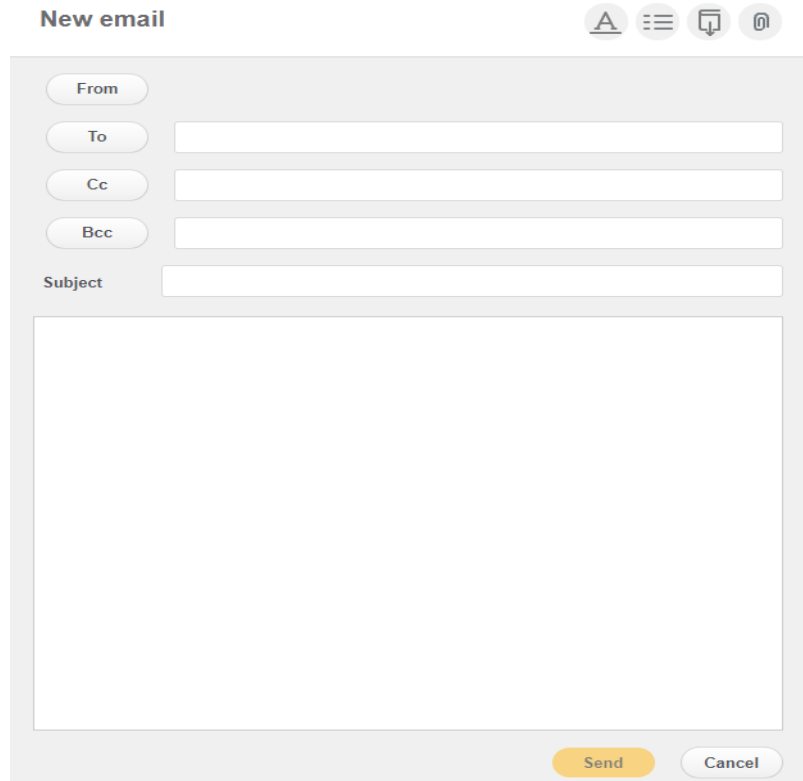
Prerrequisito

Para poder trabajar con el sistema de correo electrónico de Agent Portal Web, debe estar autorizado para este tipo de medio en el centro de contacto. Luego podrá iniciar sesión en el servicio de correo electrónico como se describe en [Chapter 5, “Contact center functionality”](#).

8.1 Cómo redactar un nuevo correo electrónico

Procedimiento

1. Haga clic en  y seleccione **Crear correo electrónico**.
Se abre el panel “Nuevo correo electrónico”:



The image shows a web interface for creating a new email. At the top, it says 'New email' with some icons on the right. Below this, there are several input fields: 'From', 'To', 'Cc', 'Bcc', and 'Subject'. Each field has a small button to its left with the same label. The 'To' field is currently selected. Below these fields is a large, empty text area for the email body. At the bottom right, there are two buttons: 'Send' (yellow) and 'Cancel' (gray).



Campo	Descripción
A	Las direcciones de correo electrónico del destinatario(s).
Cc	Copia al carbón: Las direcciones de correo electrónico de las personas que recibirán una copia del correo electrónico.
Cco	Copia al carbón oculta: Las direcciones de correo electrónico de las personas que recibirán una copia del correo electrónico, pero sus direcciones permanecerán ocultas para los demás destinatarios.

2. Haga clic en el botón **Desde**.


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

Manejo de correos electrónicos con Agent Portal Web

Cómo redactar un nuevo correo electrónico

3. Escriba el correo electrónico del destinatario en el campo "Para".
Alternativamente, puede hacer clic en el botón **Para** y seleccionar el o los destinatarios de su elección en la ventana emergente.
4. Si desea enviar una copia del mensaje a otras personas, escriba su(s) correo(s) electrónico(s) en el campo "Cc". Alternativamente, puede hacer clic en **Cc** Botón y seleccione la(s) persona(s) de su elección en la ventana emergente.
5. Si desea enviar una copia del mensaje a otras personas pero quiere que su dirección permanezca oculta para los demás destinatarios, escriba su(s) correo(s) electrónico(s) en el campo "CCO". Alternativamente, puede hacer clic en el botón **CCO** y seleccionar la(s) persona(s) de su elección en la ventana emergente.
6. Escriba un título breve pero descriptivo para su mensaje en el campo "Asunto".
7. Escriba el cuerpo de su mensaje.
Puede escribir su mensaje en texto simple o utilizar el editor de texto HTML haciendo clic en  y seleccionando la opción que desee.
También tiene la opción de utilizar una plantilla predefinida haciendo clic en  y seleccionando una de la lista.

Note: Cuando desee utilizar el corrector ortográfico, utilice el corrector ortográfico integrado en su navegador haciendo clic derecho en la palabra y verifique los resultados obtenidos.

8. Haga clic en  para agregar archivos adjuntos a su correo electrónico.
Haga clic en el botón **+** en el área Archivos adjuntos debajo del cuerpo principal del correo electrónico. En la ventana emergente, seleccione el archivo o los archivos que desea adjuntar al correo electrónico y haga clic en **Abrir**.
9. Haga clic en **Enviar** para enviar su mensaje.

Note: Al buscar un destinatario de destino en LDAP (para los campos "Para", "Cc" y "Cco"), la columna "Nombre" mostrará el resultado del campo cuyo tipo esté configurado como "Nombre" y la columna "Dirección de correo electrónico" para el campo cuyo tipo esté configurado como "Correo electrónico de oficina" (en la configuración de Resultados del directorio de OSCC Manager).
Cuando hay más de un campo de tipo "Nombre"/"Correo electrónico de oficina", la columna "Nombre"/"Dirección de correo electrónico" mostrará el resultado del campo en la parte inferior de la lista de resultados (en la configuración de Resultados del directorio de OSCC Manager), independientemente de los campos anteriores configurados con el mismo tipo.

8.2 Recibir un mensaje de correo electrónico







Cuando se le asigna un mensaje de correo electrónico, se reproduce una notificación de sonido y el Portal del agente web cambia automáticamente al área de trabajo **Contactos activos**. Además, el panel de **correo electrónico activo** aparece en la pantalla. Si la ventana está minimizada o en segundo plano, se presenta una tostadora junto con una notificación de sonido.

El panel de **correo electrónico activo** funciona de manera muy similar a un programa de correo electrónico normal. Por ejemplo, puede responder o reenviar un mensaje, enviar mensajes a múltiples destinatarios o agregar archivos adjuntos.

Mientras trabaja con un correo electrónico, es posible que desee cambiar a otra área de pestañas en el Portal del agente web. Por ejemplo, es posible que desee utilizar la función de **Búsqueda** o ajustar la configuración del Portal del agente web cambiando al área de **Configuración**. El panel de **correo electrónico activo** permanecerá abierto en el área **Contactos activos** mientras trabaja en las otras pestañas para que pueda volver a cambiar sin perder su progreso.

8.3 Manejo de correos electrónicos entrantes


Las siguientes opciones están disponibles en el panel de **correo electrónico activo**:


Botón	Función	Significado
	Respuesta	Responder al mensaje entrante. Véase Section 8.3.1, “Responder a un correo electrónico” .
	Aplazar	Aplazar el mensaje entrante. Por ejemplo, el manejo del correo electrónico se pospone porque es necesario obtener información.
	Transferencia	Transferir el correo electrónico a otro agente. Véase Section 8.3.3, “Transferencia de un correo electrónico” .
	Reasignar a cola	Transfiera el correo electrónico a una cola diferente. Esto puede ser útil si un cliente ha enviado una consulta a una cola equivocada. Véase Section 8.3.4, “Volver a poner en cola un correo electrónico” .
	Descartar	Eliminar correos electrónicos que no sean atendidos. Al presionar el botón se le mostrarán diferentes motivos. Seleccione el correspondiente y luego el correo electrónico se descartará.
	Imprimir	Imprima el correo electrónico utilizando una impresora conectada a la PC o a la red.

Note: El panel de **correo electrónico activo** permanecerá abierto hasta que se seleccione una de las opciones anteriores.





8.3.1 Responder a un correo electrónico

Procedimiento

1. Haga clic en .
Se muestra el panel de **respuesta de correo electrónico**.
2. El campo de destinatario “Para” lo rellena automáticamente el Portal del Agente Web utilizando la dirección de correo electrónico del cliente. Sin embargo, se pueden agregar direcciones de correo electrónico adicionales si es necesario.

3. Si es necesario, complete los campos Cc y Cco.
Los campos CC y CCO se pueden mostrar u ocultar haciendo clic en .

Note: Los campos Cc y Cco se explican en [Section 8.1, “Cómo redactar un nuevo correo electrónico”](#).

4. Escriba un título breve pero descriptivo para su mensaje en el campo “Asunto”.
5. Escriba el cuerpo de su mensaje.
También tiene la opción de utilizar una plantilla predefinida haciendo clic en  y seleccionando una de la lista.
6. Si desea pasar su mensaje por el corrector ortográfico, haga clic en .
Para obtener más información, consulte [Appendix B, “Spell Checker”](#).
7. Si es necesario, haga clic en  para agregar archivos adjuntos a su correo electrónico.
Haga clic en el botón  en el área Archivos adjuntos debajo del cuerpo principal del correo electrónico. En la ventana emergente, seleccione el archivo o los archivos que desea adjuntar al correo electrónico y haga clic en **Abrir**.
8. Haga clic en **Enviar**.

Historial

Cuando esté escribiendo el cuerpo del mensaje, podrá ver el último correo electrónico del cliente debajo de su mensaje. También es posible seguir la conversación completa con el contacto.


8.3.2 Aplazar un correo electrónico

Si prefiere gestionar un mensaje de correo electrónico más tarde, puede aplazar el mensaje. Cuando se pospone un mensaje de correo electrónico, al mensaje se le asigna el estado **Aplazado** y aparece en el área **Correos electrónicos**. Cuando esté listo, podrá continuar con el manejo del mensaje de correo electrónico.

Si no reanuda el procesamiento de un mensaje de correo electrónico dentro de un período de tiempo determinado, el mensaje se vuelve a poner en cola para usted.


Note: Este tiempo se especifica en la aplicación Manager.

Procedimiento

En el panel de **Correo electrónico** activo, haga clic en  para aplazar el correo electrónico.

8.3.2.1 Reanudar un correo electrónico

Procedimiento

1. Haga clic en la pestaña **Correos electrónicos**.
2. Desde la lista que se muestra, pase el cursor sobre el correo electrónico cuyo procesamiento desea 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 correo electrónico

8.3.3.1 Transferencia interna

Un mensaje de correo electrónico solo se puede reenviar a un agente del centro de contacto y, como resultado, no se pueden agregar direcciones Cc o Cco.

Cualquier archivo adjunto incluido en el mensaje de correo electrónico original se agrega automáticamente al mensaje reenviado.

Procedimiento


1. En el panel de **Correo electrónico** activo, haga clic en  y seleccione **Transferencia interna**.
Se muestra el panel de **correo electrónico de transferencia interna**.
2. Haga clic en el botón **Para** y seleccione el agente al que desea transferir el mensaje. Si la lista de agentes es larga, puede utilizar la función de búsqueda para limitar la lista.
3. Escriba el cuerpo de su mensaje.
También tiene la opción de utilizar una plantilla predefinida haciendo clic en  y seleccionando una de la lista.
4. Si es necesario, haga clic en  para agregar archivos adjuntos a su correo electrónico.
Haga clic en el botón **+** en el área Archivos adjuntos debajo del cuerpo principal del correo electrónico. En la ventana emergente, seleccione el archivo o los archivos que desea adjuntar al correo electrónico 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 contacto. Por ejemplo, un experto en la materia podría ser la persona indicada para manejar el mensaje. Cualquier archivo adjunto incluido en el mensaje de correo electrónico original se agrega automáticamente al mensaje reenviado.




Cuando reenvía un mensaje de correo electrónico a alguien fuera del centro de contacto, se considera que el procesamiento del mensaje está completo. Cualquier respuesta de la persona externa será considerada un nuevo contacto.

Procedimiento

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

Se muestra el panel de **correo electrónico de transferencia externa**.

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

2. Para especificar a quién reenviar el mensaje, realice una de las siguientes acciones:
 - En el campo Para, Cc o Cco, escriba una dirección de correo electrónico.
 - Para seleccionar una dirección de correo electrónico de un directorio, haga clic en el botón Para, Cc o Cco y seleccione una.
3. Escriba el cuerpo de su mensaje.
También tiene la opción de utilizar una plantilla predefinida haciendo clic en  y seleccionando una de la lista.
4. Si es necesario, haga clic en  para agregar archivos adjuntos a su correo electrónico.
Haga clic en el botón  en el área Archivos adjuntos debajo del cuerpo principal del correo electrónico. En la ventana emergente, seleccione el archivo o los archivos que desea adjuntar al correo electrónico y haga clic en **Abrir**.
5. Haga clic en **Enviar**.

8.3.3.3 Consulta externa

Puedes consultar con alguien que esté fuera del centro de contacto. Cualquier archivo adjunto incluido en el mensaje de correo electrónico original se agrega automáticamente al mensaje consultado.




Cuando realiza una consulta externa sobre un mensaje de correo electrónico, al mensaje se le asigna un estado de **Consultado** y se puede encontrar en la pestaña **Correos electrónicos**. Cuando esté listo, podrá continuar con el manejo del mensaje de correo electrónico.

Procedimiento

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

Se muestra el panel de **correo electrónico de consulta externa**

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


2. Para especificar a quién reenviar el mensaje, realice una de las siguientes acciones:
 - En el campo Para, Cc o Cco, escriba una dirección de correo electrónico.
 - Para seleccionar una dirección de correo electrónico de un directorio, haga clic en el botón Para, Cc o Cco y seleccione una.
3. Escriba el cuerpo de su mensaje.
También tiene la opción de utilizar una plantilla predefinida haciendo clic en  y seleccionando una de la lista.
4. Si es necesario, haga clic en  para agregar archivos adjuntos a su correo electrónico.
Haga clic en el botón  en el área Archivos adjuntos debajo del cuerpo principal del correo electrónico. En la ventana emergente, seleccione el archivo o los archivos que desea adjuntar al correo electrónico y haga clic en **Abrir**.
5. Haga clic en **Enviar**.

8.3.4 Volver a poner en cola un correo electrónico

Puede volver a poner en cola un mensaje de correo electrónico que esté procesando.

Antes de volver a poner en cola el mensaje de correo electrónico, puede escribir un mensaje en el área de mensajes para explicar por qué está poniendo en cola el mensaje de correo electrónico.

Procedimiento

1. En el correo electrónico activo panel, haga clic en el botón "Poner correo electrónico en cola" .
2. Aparece la ventana de **puesta en cola de correo electrónico**


3. Haga clic en **para**
4. Aparece una nueva ventana con todas las colas disponibles para realizar una nueva puesta en cola.
5. Seleccione una cola o, cuando la lista de colas sea larga, utilice la función de búsqueda
6. Escriba su mensaje en el área de mensajes.
7. Haga clic en **Enviar**.

8.3.5 Descartar un correo electrónico

Puede descartar un mensaje de correo electrónico (por ejemplo, cuando recibe un mensaje de correo electrónico que no requiere respuesta).

Cuando descarta un mensaje de correo electrónico, el mensaje no requiere más atención. Sin embargo, aún puedes encontrar el mensaje y revisar sus detalles en el área de **Correos electrónicos**.

Procedimiento

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

8.3.6 Imprimir un correo electrónico

Procedimiento

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

8.3.7 Concluyendo un correo electrónico

Utilice la pestaña **Resumen** en el panel de Correo electrónico activo para ingresar motivos de resumen y mostrar cómo completó un mensaje de correo electrónico.

Si la configuración **Motivo de cierre** requerido está habilitada para usted en la aplicación Administrador, debe seleccionar al menos un motivo de cierre.

Note: No es necesario esperar hasta terminar de gestionar el contacto para ingresar los motivos de finalización. Puede seleccionar uno o más motivos de finalización en cualquier momento. Sin embargo, no guarde los motivos de cierre

Manejo de correos electrónicos con Agent Portal Web

Manejo de correos electrónicos entrantes

hasta que haya completado el contacto, porque solo puede realizar una acción Guardar para los motivos de cierre. Después de la acción Guardar, no podrás ingresar más motivos de finalización.

Si decide aplazar un mensaje de correo electrónico o consultar el mensaje de correo electrónico, el sistema no guarda ningún motivo de finalización ingresado.

Procedimiento

1. En el panel de **Correo electrónico activo**, haga clic en la pestaña **Resumen**.
2. Seleccione la casilla de verificación para cada motivo de finalización que se aplique al contacto. Solo se muestran los motivos de finalización asociados con la cola del contacto.

9 Manejo de sesiones de colaboración web con Agent Portal Web

Prerrequisito

Para poder gestionar sesiones de colaboración web en el Portal del agente, debe estar habilitado para este tipo de medio en el centro de contacto. Luego puede iniciar sesión en el tipo de medio de colaboración web como se describe en [Chapter 5, "Contact center functionality"](#).

Web Collaboration

La colaboración web permite al cliente establecer una sesión de chat web desde el sitio web de la empresa con un agente en el centro de contacto. De la misma manera que una llamada entrante, la solicitud entrante para una sesión de chat se dirige a un agente adecuado para quien se abre una ventana de chat correspondiente.

9.1 Recibir chats de colaboración web

Cuando los clientes inician sesiones de chat en el sitio web del cliente, estas sesiones de chat se asignan a los agentes de acuerdo con las reglas configuradas en OSCC y ellos pueden gestionarlas con el Portal de agentes.

Cuando maneja un chat de colaboración web, puede escribir una respuesta o enviar mensajes y URLs predefinidos al cliente. También puede utilizar emoticones y formatear el texto cambiando su color y/o peso.

Procedimiento

1. Inicie sesión en el medio de colaboración web en el Portal del agente.
2. Cuando su estado se establece como disponible, se abre automáticamente una sesión de colaboración web para usted tan pronto como se agrega a la cola.

Cuando se le asigna una sesión de colaboración web, se reproduce una notificación de sonido. Además, se muestra el área **Contactos activos** junto con el panel **Colaboración web activa**. El panel de Colaboración Web Activa contiene la pregunta original del cliente, así como todas las respuestas enviadas por el sistema. Si la ventana está minimizada o en segundo plano, se presenta una tostadora junto con una notificación de sonido.

La pestaña **Sesión** consta de dos paneles principales:

- **Transcripción de la sesión** - La transcripción contiene todos los mensajes intercambiados durante la sesión. La transcripción está en modo de solo lectura, pero puedes copiar y pegar partes de ella.

- **Área de entrada de mensajes** - Utilice esta área para responder a un contacto de colaboración web. Por ejemplo, puede escribir su respuesta, insertar un mensaje estándar o insertar una URL.

A medida que trabaja con el contacto de colaboración web, es posible que desee moverse entre otras áreas. Cuando regrese al área **Contactos activos**, el panel **Colaboración web activa** permanecerá abierto para que pueda volver atrás sin perder su progreso.

9.2 Cómo responder a un contacto de colaboración web

Cuando se recibe un nuevo mensaje de colaboración web, se reproduce una notificación de sonido. El panel de Colaboración Web Activa contiene la pregunta original del cliente, así como todas las respuestas enviadas por el sistema. Si la ventana está minimizada o en segundo plano, se presenta una tostadora junto con una notificación de sonido.

9.2.1 Cómo escribir un mensaje en una sesión de colaboración web

Cuando el panel **Colaboración web activa** se muestra en la pantalla, está en modo de respuesta y puede comenzar a responder al contacto.

Procedimiento

1. En el panel **Colaboración web activa**, escriba su mensaje en el área de entrada de mensajes en la parte inferior.

Presione **Shift+ENTER** 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 eso incluye el código HTML necesario para el formato.

Ahora se le presentan las siguientes opciones:

Botón	Función
B	El texto que escriba aparecerá en negrita.
<i>I</i>	El texto que escriba aparecerá en cursiva.
<u>U</u>	El texto que escriba quedará subrayado.


2. Haga clic en **Enviar**.

Enviar el mensaje es la acción predeterminada en la pestaña **Sesión**. Tan pronto como el mensaje esté listo para enviarse, puede presionar la tecla **ENTER**.

9.2.2 Insertar un mensaje estándar como respuesta de colaboración web

Se utiliza un mensaje estándar para ahorrarle tiempo cuando responde a un contacto de colaboración web. Puede insertar un mensaje genérico o un mensaje asociado con la cola actual y luego editarlo para satisfacer sus requisitos.


Procedimiento

1. En el área de entrada de mensajes en la parte inferior del panel **Colaboración web activa**, haga clic en  .
2. Seleccione uno de los mensajes estándar predefinidos.
El mensaje se agrega al área de entrada de mensajes para que pueda editarlo antes de enviarlo si lo desea.
3. Pulse la tecla **Enter**.

9.2.3 Cómo insertar un emoticón en un mensaje de colaboración web

Los emoticones, como una cara feliz, se utilizan a menudo en mensajes electrónicos para transmitir una sensación de informalidad y para alentar al lector a ver al escritor como una persona amigable y servicial.


Procedimiento

En el área de entrada de mensajes en la parte inferior del panel **Colaboración web activa**, haga clic en  y seleccione el emoticón apropiado. El emoticón ahora está agregado a su mensaje.

9.2.4 Insertar una URL en un mensaje de colaboración web

Puede insertar una URL, es decir, un enlace a una página web, en un mensaje de colaboración web. Cuando el contacto recibe el mensaje, la URL se muestra como un enlace en el que se puede hacer clic.


Procedimiento

En el área de entrada de mensajes en la parte inferior del panel **Colaboración web activa**, haga clic en  y seleccione una URL. La URL ahora se agrega a su mensaje.

9.2.5 Invitar a otro usuario a participar en una sesión de colaboración web

Puede invitar a otro usuario a unirse a una sesión de colaboración web en curso. Cuando un usuario recibe una invitación para unirse a una sesión, aparece en su pantalla la transcripción completa de la sesión, hasta el momento en que se envió la invitación. El usuario puede revisar la transcripción y luego aceptar o rechazar la invitación.

Procedimiento


1. En la parte superior del panel **Colaboración web activa**, haga clic en .
2. En el cuadro de diálogo **Invitar agente**, seleccione el usuario que desea invitar.

Note: Solo aparecerán en la lista los agentes que hayan iniciado sesión para la colaboración web y que actualmente no estén manejando otra sesión de colaboración web.

9.2.6 Poner en cola nuevamente una sesión de colaboración web

Es posible volver a poner en cola una sesión de colaboración web en un agente o una cola cuando otro usuario esté mejor calificado para manejarla. Cuando el otro agente recibe el contacto, la sesión se convierte en una conferencia entre el cliente, el otro agente y usted. Luego podrá permanecer en la sesión o desconectarse de ella.

Procedimiento

1. En la parte superior del panel **Colaboración web activa**, haga clic en .
2. Seleccione si desea volver a poner en cola a un agente o a una cola.
3. Seleccione el agente o la cola de la lista.

Manejo de sesiones de colaboración web con Agent Portal Web

Cómo responder a un contacto de colaboración web


4. Puede permanecer en la sesión hasta que otro agente se una o puede desconectarte de ella.

Note: Si un contacto de colaboración web se vuelve a poner en cola y no hay un agente disponible de inmediato para la nueva cola, el contacto no se ejecutará a través de un flujo de procesamiento de cola asociado.

9.2.7 Solicitarle un número de teléfono al contacto

Puede utilizar esta función para solicitar un número de teléfono al cliente. En la pantalla del cliente se muestra un formulario especial que contiene un cuadro de entrada para introducir un número de teléfono y un botón de rechazo si no desea recibir una llamada telefónica.

Procedimiento

1. En la parte superior del panel **Colaboración web activa**, haga clic en  .
Se envía un mensaje al contacto solicitando un número de teléfono.
2. Cuando el contacto envía un número de teléfono, se abre la ventana **Nueva llamada** en su pantalla. Haga clic en **Marcar** para realizar la llamada.

9.3 Desconectarse de una sesión de colaboración web

Cuando haya terminado de procesar un contacto de colaboración web, puede desconectar la conexión a la sesión.

- Cuando usted es el único usuario en la sesión de colaboración web, la sesión finaliza cuando desconecta la conexión.
- Si está en una sesión de conferencia con el contacto de colaboración web y otro usuario, la sesión continúa después de que haya desconectado su conexión.

Procedimiento

En la parte superior del panel **Colaboración web activa**, haga clic en **Desconectar**.

9.4 Concluyendo una sesión de colaboración web

Utilice la pestaña **Resumen** en el panel **Colaboración web activa** para ingresar los motivos del resumen y mostrar cómo completó una sesión de colaboración web.

Si la configuración **Motivo de cierre** requerido está habilitada para usted en la aplicación Administrador, debe seleccionar al menos un motivo de cierre.

Important: No es necesario esperar hasta terminar de gestionar el contacto para ingresar los motivos de finalización. Puede seleccionar uno o más motivos de finalización en cualquier momento. Sin embargo, no guarde los motivos de cierre

Manejo de sesiones de colaboración web con Agent Portal Web

Concluyendo una sesión de colaboración web

hasta que haya completado el contacto, porque solo puede realizar una acción Guardar para los motivos de cierre. Después de la acción Guardar, no podrás ingresar más motivos de finalización.

Procedimiento

1. En el panel **Colaboración web activa**, cambie la pestaña **Resumen**.
2. Seleccione la casilla de verificación para cada motivo de finalización que se aplique al contacto.

Note: Solo están disponibles los motivos de finalización asociados con la cola del contacto.

10 Manejo de mensajes OpenMedia con Agent Portal Web

La mayor parte del trabajo de manejo de mensajes de OpenMedia se realiza en el área de trabajo **Contactos activos** y más específicamente en el panel de contactos **activos de Open Media**, que incluye las siguientes pestañas:

- Sesión
- Detalles
- Cierre
- Conversación de 360°

Para obtener más información, consulte [Section 10.2, “Manejo de mensajes entrantes de OpenMedia”](#).

Los mensajes OpenMedia pendientes (es decir, contactos que han sido pospuestos) se almacenan en el área **Mensajes pospuestos de OpenMedia** y se pueden recuperar cuando esté listo para reanudar su manejo. Para obtener más información, consulte [Section 10.2.1.1, “Cómo reanudar un mensaje de OpenMedia”](#).

Al manejar un mensaje OpenMedia, **Conversación de 360°** permite tener una visión general de todas las interacciones que el cliente tuvo con el centro de contacto. Esto incluye llamadas telefónicas anteriores, devoluciones de llamadas, correos electrónicos, sesiones de colaboración web e interacciones de OpenMedia. Para obtener más información, consulte [Chapter 11, “360° Conversation functionality”](#).

Prerrequisito

Para poder trabajar con los conectores OpenMedia de Agent Portal Web, debe estar autorizado por el administrador del Contact Center. Luego puede iniciar sesión en los conectores como se describe en [Section 5.1, “Logging on to and off from the OpenScape Contact Center”](#).

10.1 Recibir mensajes de OpenMedia

Cuando se le asigna una nueva sesión de OpenMedia, se reproduce una notificación de sonido. Además, se muestran el área **Contactos activos** y el panel **OpenMedia activo**. El panel Active OpenMedia contiene la pregunta original del cliente, así como cualquier respuesta enviada por el sistema. Si la ventana está minimizada o en segundo plano, se presenta una tostadora junto con una notificación de sonido.

Cuando se recibe un mensaje de OpenMedia, se reproduce una notificación de sonido y el Portal del agente web cambia automáticamente al área de trabajo **Contactos activos**. Además, el mensaje **OpenMedia** Aparece el panel en la pantalla. El panel Active OpenMedia contiene la pregunta original del cliente, así






como cualquier respuesta enviada por el sistema. Si la ventana está minimizada o en segundo plano, se presenta una tostadora junto con una notificación de sonido.

El mensaje del cliente se muestra en la parte superior del panel de **mensajes de OpenMedia**, mientras que en la parte inferior se muestra el **área de entrada de mensajes**, donde puede escribir su respuesta.

Si se trata de un mensaje en tiempo real (por ejemplo, un mensaje de chat), para finalizar la sesión debe hacer clic en **Desconectar**.

10.2 Manejo de mensajes entrantes de OpenMedia

Las siguientes opciones están disponibles al manejar un mensaje OpenMedia:

Botón	Función	Significado
	Aplazar	Aplazar el mensaje entrante de OpenMedia. Por ejemplo, el manejo de este mensaje se pospone porque es necesario obtener información.
	Transferencia	Transfiera el mensaje de OpenMedia a otro agente. Véase Section 10.2.2, “Transferencia de un mensaje OpenMedia” .
	Reasignar a cola	Transfiera el mensaje OpenMedia a una cola diferente. Esto puede ser útil si un cliente ha enviado una consulta a una cola equivocada. Véase Section 10.2.3, “Volver a poner en cola un mensaje OpenMedia” .
	Descartar	Eliminar los mensajes de OpenMedia que no se manejan. Al presionar el botón se le mostrarán diferentes motivos. Seleccione el correspondiente y luego el mensaje de OpenMedia se descartará.
	Imprimir	Imprima el mensaje OpenMedia utilizando una impresora conectada a la PC o a la red.

10.2.1 Aplazamiento de un mensaje de OpenMedia

Si prefiere gestionar un mensaje de OpenMedia en otro momento, puede posponerlo. Cuando se aplaza un mensaje de OpenMedia, se le asigna el estado de **Aplazado** y aparece en el área **Mensajes aplazados de OpenMedia**. Cuando esté listo, podrá reanudar el manejo del mensaje de OpenMedia.

Si no reanuda el manejo de un mensaje de OpenMedia dentro de un período de tiempo determinado, se le volverá a poner en cola.


Note: Este tiempo se especifica en la aplicación Manager.

Procedimiento

En el mensaje **Active OpenMedia** Haga clic en el panel  para aplazar el mensaje.


10.2.1.1 Cómo reanudar un mensaje de OpenMedia

Procedimiento

1. Cambiar al área de **mensajes diferidos de OpenMedia**.
2. Desde la lista que se muestra, pase el cursor sobre el mensaje de OpenMedia cuyo procesamiento desea reanudar y, en el extremo derecho, haga clic en .
3. El mensaje se reanuda en el área **Contactos activos**.

10.2.2 Transferencia de un mensaje OpenMedia


Procedimiento

1. En el panel de mensajes de **Active OpenMedia**, haga clic en .
2. En la ventana emergente, seleccione el agente al que desea transferir el mensaje.
3. El mensaje se transfiere.

10.2.3 Volver a poner en cola un mensaje OpenMedia

Puede volver a poner en cola un mensaje OpenMedia que esté manejando. Antes de volver a poner el mensaje en cola, puede escribir un mensaje en el área de mensajes para explicar por qué lo está poniendo en cola.

Procedimiento


1. En el panel de mensajes de **Active OpenMedia**, haga clic en .
2. Seleccione si desea volver a poner en cola a un agente o a una cola.
3. Seleccione el agente o la cola de la lista.

10.2.4 Descartar un mensaje de OpenMedia

Puede descartar un mensaje de OpenMedia (por ejemplo, cuando recibe un mensaje que no requiere respuesta).

Cuando descarta un mensaje de OpenMedia, el mensaje no requiere más atención. Sin embargo, aún puede encontrar el contacto y revisar sus detalles en el área **Mensajes diferidos de OpenMedia**.

Procedimiento

1. En el panel de mensajes de **Active OpenMedia**, haga clic en .
2. Seleccione un motivo de descarte.

10.2.5 Impresión de un mensaje OpenMedia

Procedimiento

1. En el panel de mensajes de **Active OpenMedia**, haga clic en .

10.2.6 Concluyendo un mensaje de OpenMedia

Utilice la pestaña **Resumen** en el panel de mensajes de **Active OpenMedia** para ingresar motivos de resumen y mostrar cómo completó el contacto.

Si la configuración **Motivo de cierre requerido** está habilitada para usted en la aplicación Administrador, debe seleccionar al menos un motivo de cierre.

Note: No es necesario esperar hasta terminar de gestionar el contacto para ingresar los motivos de finalización. Puede seleccionar uno o más motivos de finalización en cualquier momento. Sin embargo, no guarde los motivos de cierre hasta que haya completado el contacto, porque solo puede realizar una acción Guardar para los motivos de cierre. Después de la acción Guardar, no podrá ingresar más motivos de finalización.

Si decide aplazar un mensaje de OpenMedia o consultar sobre el mensaje de OpenMedia, el sistema no guarda ningún motivo de finalización ingresado.

Procedimiento

1. En el panel de mensajes de **Active OpenMedia**, haga clic en la pestaña **Resumen**.
2. Seleccione la casilla de verificación para cada motivo de finalización que se aplique al contacto. Solo se muestran los motivos de finalización asociados con la cola del contacto.

11 Funcionalidad de conversación de 360°

Prerrequisito

Para utilizar la conversación de 360°, la función debe estar habilitada en OpenScape Contact Center por el administrador.

Descripción

Conversación de 360° proporciona al agente de OpenScape Contact Center una lista de todas las interacciones que un determinado cliente tuvo en el pasado con el centro de contacto a través de cualquiera de los canales de medios disponibles (voz, devolución de llamada, correo electrónico y/o colaboración web).

Además **Conversación de 360°** ayuda al agente proporcionándole numerosos detalles sobre el cliente, como su número de teléfono, correo electrónico, dirección particular/de oficina, fecha de nacimiento y otros. Los detalles antes mencionados también son editables para que el agente pueda actualizarlos mientras maneja el contacto.

La pestaña **Conversación de 360°** consta de dos áreas:

- Información del cliente

Muestra la información principal del cliente, como su nombre, dirección y datos de contacto (número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.)

- Historial

Enumera todas las interacciones que el cliente tuvo con el centro de contacto.

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

11.1 Cómo utilizar la conversación de 360°

Cómo ver los detalles del cliente

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

2. Haga clic en **Mostrar cliente**.

Se muestran los detalles del cliente.

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

Cómo editar datos de clientes

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

2. Haga clic en **Editar cliente**.

Se muestra la pantalla Editar cliente con una lista de campos que se pueden editar.

3. Edite los campos de su elección y haga clic en **Guardar**.

Se actualizan los datos del cliente y se muestra la pantalla anterior.

Cómo buscar un cliente

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

2. Haga clic en **Buscar cliente**.

Se muestra la pantalla Buscar cliente.

Funcionalidad de conversación de 360°

Cómo utilizar la conversación de 360°

Rellene el campo(s) 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. Se muestran los resultados de la búsqueda y están disponibles las siguientes opciones:
 - Seleccione uno de los resultados y el ID del originador (número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.) se asociará con el cliente seleccionado.
 - Crear un nuevo cliente.

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

Cómo crear un nuevo cliente

1. Haga clic en el botón **Editar** ubicado en la esquina superior derecha del área de información del 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 o editar una nota en un elemento del historial

1. En el área **Historial**, haga clic en el campo **Agregar una nota aquí**.
Si ya hay una nota agregada, haga clic en el texto.

Note: Solo puede agregar o editar una nota para el último elemento del historial, es decir, el contacto que está manejando 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. Se muestran los detalles del elemento histórico.
3. Haga clic en la flecha hacia atrás para volver a la pantalla anterior.

12 Uso de las barras de velocidad y de equipo

La **barra de velocidad** y la **barra de equipo** son herramientas de acceso rápido que le permiten comunicarse rápidamente con personas de su **lista de velocidad** y con otros agentes de la **lista de equipo**. Para más detalles consulte:

- [Section 12.1, “Barra de velocidad”](#)
- [Section 12.2, “Barra del equipo”](#)

12.1 Barra de velocidad

Si hay personas en la **Lista rápida** con las que contacta a menudo, puede agregar sus nombres a la **Barra rápida**, para poder contactarla desde cualquier pantalla del Portal del agente web, sin tener que abrir la Lista rápida.

Podrá consultar los eventos del Calendario de otras personas, eligiendo el nombre de la persona desde la **Barra Rápida**.


La **barra de velocidad** se encuentra en el encabezado del Portal del agente web y puede contener un máximo de 25 entradas. Cada una de las entradas puede tener varios números de teléfono.

Puede desacoplar la **barra de velocidad** haciendo clic en la flecha junto a su nombre de usuario y seleccionando la opción **Desacoplar barra de velocidad**. Luego puede mover la **barra de velocidad** desacoplada por la pantalla a la posición que prefiera.

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

Para configurar la **barra de velocidad**, consulte [Section 4.13.3, “Agent”](#).

12.1.1 Agregar una entrada a la barra de velocidad

1. Abra el área de trabajo **Lista de velocidad**.
2. Pase el cursor sobre el contacto que desea agregar a la barra de velocidad.
3. Haga clic en .
4. El contacto ahora se agrega a la barra de velocidad.


12.1.2 Eliminar una entrada de la barra de velocidad

Hay dos formas de eliminar una entrada de la barra de velocidad:

Opción 1

1. En la barra de velocidad, haga clic derecho en el nombre del contacto que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**.
3. El contacto ahora se elimina de la barra de velocidad.

Opción 2

1. Abra el área de trabajo **Lista de velocidad**.
2. Pase el cursor sobre el contacto que desea eliminar de la barra de velocidad.
3. Haga clic en .
4. El contacto ahora se elimina de la barra de velocidad.

12.1.3 Llamar a una persona en la barra de velocidad

1. Haga clic en el nombre de la persona a la que desea llamar.
2. La llamada se inicia inmediatamente.

Note: Si un contacto tiene varios números de teléfono, se muestra un menú emergente en pantalla con los números de teléfono disponibles. Seleccione el número de teléfono al que desea llamar.

12.1.4 Integración del calendario de Exchange en la Barra de Velocidad

1. Haga clic en el nombre de la persona cuyos eventos del calendario desea consultar y luego haga clic en la opción **Calendario**.
2. Se abre una nueva ventana con el Calendario del usuario correspondiente en una pantalla por Semana. En esta ventana de calendario, es posible seleccionar entre el modo **Semana** y el modo **Eventos**. Por defecto se presenta la semana actual pero también es posible seleccionar la semana que se desea visualizar.

Note: Si hay más de una dirección de correo electrónico disponible en la entrada de la barra de velocidad, se presenta un modal al agente para que pueda elegir el correo electrónico que desea utilizar en el Calendario.

Si el agente hace clic en una dirección de correo electrónico, se abrirá la herramienta de correo electrónico configurada en el sistema operativo con el correo electrónico ya seleccionado como destino.

12.2 Barra del equipo

Si hay personas en la **Lista del equipo** con las que contacta a menudo, puede agregar sus nombres a la **Barra del equipo**, para poder contactarlas desde cualquier pantalla del Portal del agente web, sin tener que abrir la Lista rápida.

La **barra del equipo** se encuentra en el encabezado del Portal del agente web y puede contener un máximo de 25 entradas.


Puede desacoplar la **barra de equipo** haciendo clic en la flecha junto a su nombre de usuario y seleccionando la opción **Desacoplar la barra de equipo**. Luego puede mover la **barra del equipo** desacoplada por la pantalla a la posición que prefiera.

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

Para configurar la **barra de equipo**, consulte [Section 4.13.3, “Agent”](#).

12.2.1 Agregar una entrada a la barra de equipo

1. Abra el área de trabajo **Lista de equipos**.
2. Pase el cursor sobre el agente que desea agregar a la barra de equipo.

3. Haga clic en  .
4. El agente ahora está agregado a la barra del equipo.


12.2.2 Eliminar una entrada de la barra de equipo

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

Opción 1

1. En la barra de equipo, haga clic derecho en el nombre del agente que desea eliminar.
2. Haga clic en **Eliminar**.
3. El agente ahora se ha eliminado de la barra de equipo.

Opción 2

1. Abra el área de trabajo **Lista de equipos**.
2. Pase el cursor sobre el agente que desea eliminar de la barra de equipo.
3. Haga clic en  .
4. El contacto ahora se ha eliminado de la barra de equipo.

12.2.3 Llamar a un agente mediante la barra de equipo

1. Haga clic en el nombre del agente al que desea llamar.
2. La llamada se inicia inmediatamente.

12.2.4 Cómo chatear con un agente usando la barra de equipo

1. Haga clic derecho en el nombre del agente con el que desea chatear.
2. Haga clic en **Iniciar chat**.
3. Se inicia inmediatamente una nueva sesión de chat.

13 CLIP para llamadas salientes

La presentación de identificación de línea de llamada (CLIP) para el portal del agente web solo se puede utilizar para llamadas salientes. Puede elegir números salientes a través de un menú desplegable de números disponibles.

CLIP no afecta la funcionalidad actual de la devolución de llamada en cuanto a la definición del número del llamante.

Se debe configurar una lista de números de llamada por abonado.

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

Para utilizar la funcionalidad CLIP, consulte [Section 4.13.3, “Agent”](#)

Note: La selección de CLIP no está disponible para la Lista de equipo, ya que no es necesaria para llamadas internas.

Note: La selección del número/nombre de llamada solo es válida para OpenScape Voice, porque depende de un parámetro CSTA privado que no es compatible con OpenScape 4000 y OpenScape Business.

14 Chatear con otros agentes y supervisores

Este capítulo analiza el funcionamiento básico de la función de chat disponible en Agent Portal Web.

El chat se realiza fuera de la ventana principal de Agent Portal Web, en ventanas emergentes separadas para no afectar sus otras tareas. Como resultado, podrá chatear con otros agentes/supervisores incluso mientras maneja llamadas, correos electrónicos o sesiones de colaboración web.

Puede participar en múltiples sesiones de chat con diferentes agentes/supervisores al mismo tiempo. Sin embargo, el número máximo de participantes por ventana de chat está limitado a dos.

También puedes enviar un mensaje a un agente/supervisor incluso si está **desconectado**. OpenScape Contact Center enviará sus mensajes cuando vuelvan a iniciar sesión en el Portal del agente web.

Note: Después de cerrar la sesión del Portal del agente web, se borran todos los mensajes intercambiados.

Prerrequisito

Para poder trabajar con el sistema de Chat del Portal del Agente Web, usted debe estar autorizado por el Administrador del Contact Center.

14.1 Iniciar una nueva sesión de chat

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

- A través de la lista del equipo:
Ver [Section 4.6.6, “Chatting with an agent from the Team List”](#) para más detalles
- A través de la barra del equipo:
Ver [Section 12.2.4, “Chatting with an agent using the Team Bar”](#)

14.2 Cómo gestionar sesiones de chat entrantes

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

Simplemente haga clic en el nombre de la otra parte para abrir la ventana de chat.

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

Características

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.

Cuando hay un teléfono de escritorio (teléfono físico o teléfono virtual) registrado en el mismo suscriptor SIP que el teléfono integrado, se observan los siguientes temas. Por consiguiente, no se recomienda dicha configuración.

- 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.

16 Vídeo y uso compartido de pantalla WebRTC

Introducción

Esta función le permite interactuar con los clientes mediante video y compartir pantalla. Los contactos se iniciarán independientemente de cualquier otro contacto de otros medios. Sin embargo, esta función depende de WebRTC Integrated Phone y funciona como complemento de él. Debe seleccionar un contacto de la página web de su empresa creada con el componente **Click to Contact**.

En concreto esta característica:

- Configura qué dispositivos se utilizarán para compartir video y pantalla.
- Permite que el Portal del agente web muestre la pantalla compartida o el video del cliente.
- Permite que el Portal del agente web comience a compartir su pantalla o video durante una llamada

Requerimientos

Debe tener una cámara correctamente configurada y los navegadores compatibles deben tener permiso para acceder a ella.

Características

Están disponibles las siguientes características:

- **Compartir pantalla** - Puede empezar a compartir su pantalla. Dependiendo del navegador en el que esté ejecutando Agent Portal Web, puede elegir la pantalla completa, una aplicación o una pestaña para compartir con el cliente.
- **Habilitar cámara** - Puede iniciar un vídeo durante una llamada.
- **Cambiar la configuración del vídeo** - Puede seleccionar qué cámara se puede usar antes de habilitar el video. Para ello, haga clic en **Configuración de audio y vídeo** o vaya a la pestaña **Audio y Video** ubicada en el menú **Configuración**.

- **Vista previa de la cámara** - Puede probar su cámara con la vista previa de la cámara. Vaya a **Configuración > Audio y vídeo**. Verá una vista previa del dispositivo elegido en la lista de Cámaras.

Note: No configure la extensión telefónica integrada, configurada para usar la función de compartir pantalla/video, como una extensión telefónica integrada del Agente para ser grabada (extensión grabada).

Note: No configure la extensión telefónica integrada, configurada para usar compartir pantalla/video, con la función Agente de monitoreo silencioso en OpenScape Voice.

17 El Portal de agentes Web como aplicación de escritorio

17.1 Introducción

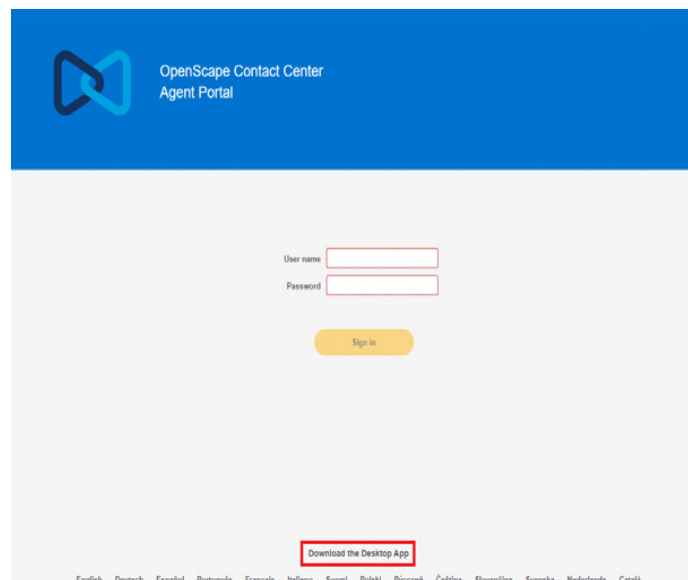
El Portal de agentes Web es una aplicación cliente puramente en HTML5 que se ejecuta solo en navegadores web modernos, como Chrome, Firefox y MS Edge Chromium. No obstante, se aplican ciertas limitaciones a la hora de intentar acceder a recursos locales en el PC del Agente. Una posible solución es utilizar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

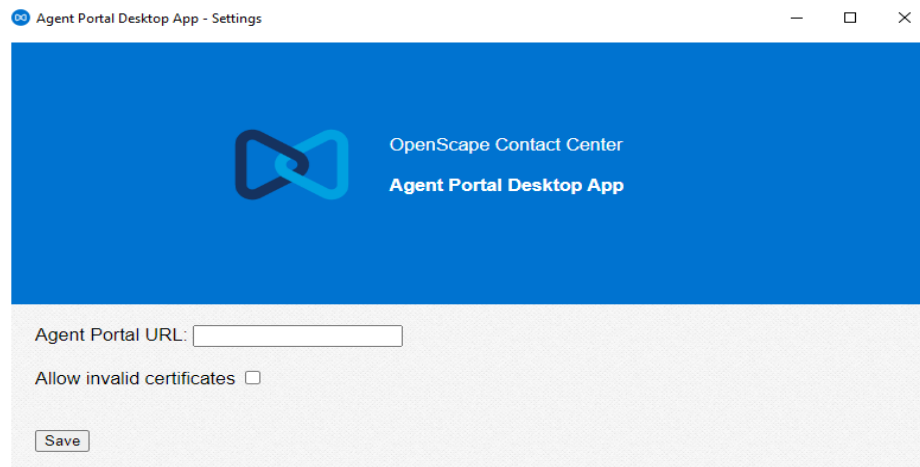


El Portal de agentes Web como aplicación de escritorio

Características

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.

17.2 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:** Al hacer clic en un botón (botón Alternar barra de tareas), es posible contraer/expandir el menú del lado izquierdo, así como los Detalles del Portal del Agente Web (manteniendo solo la barra de tareas, la barra de transmisor, la barra de velocidad 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:

- **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.

El Portal de agentes Web como aplicación de escritorio

Características

- 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 Atajos

Tecla	Función
Control F1	Cambiar el estado de enrutamiento a disponible
Control F2	Cambiar el estado de enrutamiento a no disponible
Control F3	Cambiar el estado de enrutamiento para que funcione
CTRL MAYÚS F4	Hacer nueva llamada
Control F12	Desconectar
Control F6	Hold
Control F7	Recuperar de retención
Control F8	Transferencia
CTRL MAYÚS F4	Consultar
Control F11	Conferencia
Ctrl Alt M	*Silenciar/Desactivar silencio
Ctrl Alt K	Activar/desactivar *Teclado
Ctrl Alt V	Iniciar/Detener *Video
Ctrl Alt S	Iniciar/Detener *Compartir pantalla
Ctrl Alt D	Desacoplar/Acoplar

Table 16 Atajos de teclado

NOTA: Se aplican las siguientes limitaciones:

- La selección de motivos de no disponibilidad y de trabajo no se puede realizar mediante el soporte de las teclas de flecha.
- Las teclas de acceso rápido solo funcionan cuando está seleccionada la ventana principal del Portal del agente web (no la barra de tareas)

Funciones generales	Tecla de acceso	Atajo de Chrome	Atajo de Firefox
Iniciar sesión por voz	V	Alt + V	Alt + Shift + V
Iniciar sesión Devolución de llamada	C	Alt + C	Alt + Shift + C
Cambiar extensión	X	Alt + X	Alt + Shift + X
Opciones desplegadas (requiere asistencia, Salir)	O	Alt + O	Alt + Shift + O
Dispositivo preferido	PAGS	Alt + P	Alt + Shift + P
Realizar llamada	M	Alt + M	Alt + Shift + M
Crear menú (devolución de llamada, otros medios...)	N	Alt + N	Alt + Shift + N

Table 17 Accesos directos predeterminados Funciones generales

Funciones generales	Tecla de acceso	Atajo de Chrome	Atajo de Firefox
Estado de enrutamiento (presencia)	R	Alt + R	Alt + Shift + R

Table 17 Accesos directos predeterminados Funciones generales

Barra de telefonía	Tecla de acceso	Atajo de Chrome	Atajo de Firefox
Aceptar llamada	A	Alt + A	Alt + Shift + A
Colgar	Z	Alt + Z	Alt + Shift + Z
Retener/Reanudar	H	Alt + H	Alt + Shift + H
Transferencia	T	Alt + T	Alt + Shift + T
Conferencia	Y	Alt + Y	Alt + Shift + Y

Table 18 Accesos directos predeterminados Barra de telefonía

Pestañas del lado izquierdo (en orden de aparición)	Tecla de acceso	Atajo de Chrome	Atajo de Firefox
Contactos activos	1	Alt + 1	Alt + Shift + 1
Contactos privados (lista rápida)	2	Alt + 2	Alt + Shift + 2
Agentes (lista del equipo)	3	Alt + 3	Alt + Shift + 3
Colas	4	Alt + 4	Alt + Shift + 4
Registro de actividades	5	Alt + 5	Alt + Shift + 5
Búsqueda en directorio	6	Alt + 6	Alt + Shift + 6
Rendimiento personal	7	Alt + 7	Alt + Shift + 7
Configuración	8	Alt + 8	Alt + Shift + 8

Table 19 Accesos directos predeterminados en las pestañas del lado izquierdo

