



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Business

myAgent

Guía del Usuario

06/2025

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

Contents

1 Historial de cambios.....	7
1.1 Historial de mejoras.....	10
2 Acerca de esta documentación.....	11
2.1 Tipos de temas.....	11
2.2 Convenciones de representación.....	11
3 Introducción.....	12
3.1 myAgent.....	12
3.2 Elementos de la interfaz de usuario.....	12
4 Instalar e iniciar myAgent.....	17
4.1 InstalaciónmyAgent.....	17
4.2 IniciomyAgent.....	18
4.3 Desinstalación myAgent.....	19
4.4 Actualización automática.....	20
4.4.1 Realizar actualizaciones automáticas.....	20
5 Primeros pasos.....	21
5.1 Registrarse en una cola.....	21
6 Funciones para agentes.....	22
6.1 Colas.....	22
6.1.1 Registrarse en una cola.....	22
6.1.2 Finalizar sesión de una cola.....	22
6.2 Llamadas en directo.....	23
6.2.1 Abrir o cerrar el panel de llamadas en directo.....	24
6.2.2 Ordenar llamadas en vivo.....	24
6.2.3 Agrupar llamadas en vivo.....	25
6.3 Procesamiento de llamadas.....	25
6.3.1 Contestar una llamada.....	27
6.3.2 Editar los datos de contacto del llamante actual.....	27
6.3.3 Agregar una nota para el llamante actual.....	27
6.3.4 Editar una nota para el llamante actual.....	27
6.3.5 Visualizar el historial del llamante.....	27
6.3.6 Finalizar una llamada.....	28
6.3.7 Especificar un motivo de tratamiento posterior.....	28
6.3.8 Estar disponible tras una llamada perdida.....	28
6.4 Procesar fax y email.....	29
6.4.1 Ver un fax.....	30
6.4.2 Aceptar un email.....	30
6.4.3 Contestar a un fax.....	30
6.4.4 Contestar a un email.....	31
6.4.5 Finalizar un fax.....	31
6.4.6 Completar un email.....	31
6.4.7 Programar un fax de seguimiento.....	31
6.4.8 Programar un email de seguimiento.....	32
6.4.9 Mostrar el historial del remitente de fax actual.....	32
6.4.10 Mostrar el historial del remitente de email actual.....	32
6.4.11 Especificar un motivo de tratamiento posterior para un fax.....	32
6.4.12 Especificar un motivo de tratamiento posterior para un email.....	33
6.4.13 Reenviar un fax a una cola.....	33

Contents

6.4.14 Enviar un email en nombre de la cola.....	33
6.5 Tiempo de actividad.....	34
6.5.1 Ampliar el tiempo de actividad.....	34
6.5.2 Finalizar el tiempo de actividad.....	34
6.6 Pausa.....	34
6.6.1 Iniciar una pausa.....	35
6.6.2 Finalizar una pausa.....	35
6.7 Devolución de llamadas de agentes.....	35
6.7.1 Hacer una devolución de llamada.....	35
6.7.2 Cerrar una devolución de llamada.....	36
6.7.3 Reprogramar una devolución de llamada.....	36
6.8 Funciones de llamada.....	36
6.8.1 Iniciar una llamada.....	37
6.8.2 Hacer una llamada desde la lista de llamadas.....	38
6.8.3 Realizar una llamada desde el directorio interno.....	38
6.8.4 Realizar una llamada con un botón de puesto de operadora.....	38
6.8.5 Poner una llamada en espera.....	39
6.8.6 Transferir una llamada a un agente.....	39
6.8.7 Reenviar una llamada a una cola.....	39
6.8.8 Transferir una llamada con un botón de puesto de operadora.....	40
6.8.9 Descolgar una llamada para un agente.....	40
6.8.10 Descolgar una llamada con un botón de puesto de operadora.....	41
6.8.11 Grabar una llamada.....	41
6.8.12 Solicitar asistencia a Supervisores o Administradores.....	42
6.9 Lista de llamadas.....	42
6.9.1 Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas.....	44
6.9.2 Filtrar lista de llamadas.....	44
6.9.3 Mostrar el historial de un llamante.....	46
6.9.4 Mostrar el historial de un remitente de fax.....	46
6.9.5 Mostrar el historial de un remitente de email.....	46
6.9.6 Escuchar la grabación de un llamante.....	46
6.10 Historial del llamante.....	47
6.11 Tablero (detalles de cola de espera).....	48
6.11.1 Mostrar el tablero visual.....	49
6.12 Nivel de servicio.....	49
6.12.1 Mostrar el diagrama de nivel de servicio.....	49
6.13 Tiempos medios.....	50
6.13.1 Mostrar el diagrama de tiempos medios.....	50
7 Funciones para Supervisores o Administradores.....	51
7.1 Tablero visual.....	51
7.1.1 Visualizar el tablero visual.....	51
7.1.2 Configurar el tablero visual.....	51
7.2 Asignación de agentes.....	52
7.2.1 Asignar agentes a una cola.....	55
7.2.2 Editar asignaciones de agentes.....	57
7.2.3 Mover agentes entre colas.....	58
7.2.4 Borrar agente de las colas.....	58
7.2.5 Cambiar el estado del agente.....	59
7.2.6 Personalizar la visualización de la lista de enlaces de agentes.....	59
7.2.7 Visualizar la ventana Enlace de cola de agente.....	59
7.3 Supervisar las llamadas y solicitar asistencia.....	60
7.3.1 Grabar llamadas como supervisor o administrador.....	61
7.3.2 Guardar la grabación de una llamada.....	61
7.3.3 Enviar la grabación de una llamada por email.....	61
7.3.4 Guardar un fax.....	62

7.3.5 Enviar un fax por email.....	62
7.3.6 Guardar un email en formato EML.....	63
7.3.7 Enviar un mensaje por email.....	63
7.3.8 Monitoreo de llamadas (dependiente del país).....	63
7.3.9 Anular una llamada.....	64
7.3.10 Cambiar la posición de la cola de una llamada.....	64
7.3.11 Aceptar solicitudes de asistencia.....	64
7.4 Supervisar las colas.....	65
7.4.1 Activar o desactivar la ventana emergente de alarma.....	66
7.4.2 Activar o desactivar el tono de advertencia.....	66
7.5 Otras funciones.....	67
7.5.1 Borrar notas del llamante.....	67
8 Directorios.....	68
8.1 Abrir o cerrar el panel del directorio interno.....	70
8.2 Buscar en directorios.....	71
8.3 Ordenar el directorio interno.....	72
8.4 Filtrar el directorio interno.....	72
9 Mensajería instantánea.....	73
9.1 Abrir o cerrar mensajes instantáneos.....	73
9.2 Enviar un mensaje instantáneo.....	73
9.3 Enviar un mensaje instantáneo desde Marcar/Buscar.....	74
9.4 Enviar un mensaje instantáneo desde el directorio interno.....	74
9.5 Enviar un mensaje instantáneo desde los botones de puesto de operadora.....	75
9.6 Borrar un mensaje instantáneo.....	75
9.7 Abandonar una conversación de mensajes instantáneos.....	76
10 Botones de puesto de operadora.....	77
10.1 Abrir o cerrar el panel de botones de puesto de operadora.....	77
10.2 Ordenar los botones de puesto de operadora.....	78
10.3 Asignar una extensión a un botón de puesto de operadora.....	78
10.4 Borrar una extensión de un botón de puesto de operadora.....	79
10.5 Mostrar imágenes de usuario en los botones de puesto de operadora.....	79
11 Informes.....	80
11.1 Crear informes.....	84
12 Estado de presencia.....	86
12.1 Cambiar el estado de presencia de una extensión.....	87
12.2 Cambiar el estado de presencia de una extensión a Oficina.....	88
12.3 Cambiar el estado de cola de una extensión.....	88
12.4 Servicio CallMe.....	88
12.4.1 Activar servicio CallMe.....	89
13 Funciones del panel.....	91
13.1 Mover fuera un panel.....	91
13.2 Mover dentro un panel.....	91
13.3 Intercambio de paneles.....	92
13.4 Acercar o alejar un panel.....	93
13.5 Abrir el menú de opciones de un panel.....	93
14 Configuración.....	95
14.1 Mis detalles personales.....	96
14.1.1 Definir un número de teléfono adicional.....	96
14.1.2 Especificar dirección de email.....	97
14.1.3 Cambiar contraseña.....	97
14.2 Mi fotografía.....	98

Contents

14.2.1 Cargar una imagen.....	98
14.2.2 Borrar una imagen.....	98
14.3 Apariencia.....	99
14.3.1 Cambiar el idioma de la interfaz de usuario.....	99
14.3.2 Cambiar el color de la interfaz de usuario.....	99
14.3.3 Mostrar imágenes de usuario en los botones de puesto de operadora.....	99
14.4 Notificaciones.....	100
14.4.1 Ventana emergente de la aplicación/pantalla de cola.....	101
14.4.1.1 Cómo activar o desactivar la ventana emergente principal en llamadas entrantes.....	101
14.4.1.2 Cómo activar o desactivar la pantalla emergente al aceptar una llamada.....	101
14.4.1.3 Activar o desactivar la ventana emergente principal al finalizar la llamada.....	102
14.4.1.4 Minimizar la ventana principal al finalizar una llamada.....	102
14.4.1.5 Activar o desactivar la función de enfoque emergente de pantalla.....	103
14.4.2 Alarma.....	103
14.4.2.1 Activación o desactivación de la ventana principal para condiciones de alarma.....	103
14.4.2.2 Reproducción de tonos de alarma para condiciones de alarma.....	103
14.4.3 Notificaciones de brindis (bandeja emergente).....	104
14.4.3.1 Mostrar Tray Pop en llamadas entrantes.....	104
14.4.3.2 Visualización de la bandeja emergente en llamadas salientes.....	104
14.4.3.3 Mostrar bandeja emergente en llamada perdida.....	105
14.4.3.4 Visualización de la ventana emergente en los mensajes de chat recibidos.....	105
14.4.3.5 Visualización de Tray Pop en las solicitudes de asistencia.....	106
14.5 Botones de puesto de operadora.....	106
14.5.1 Reordenar pestañas de botones de puesto de operadora.....	107
14.5.2 Agregar pestañas de botones de puesto de operadora.....	107
14.5.3 Borrar pestañas de los botones de puesto de operadora.....	107
14.5.4 Asignar botones de puesto de operadora.....	108
14.5.5 Copiar botones de puesto de operadora de un usuario.....	108
14.5.6 Cambiar el número de botones de puesto de operadora.....	109
14.6 Visibilidad de la cola.....	110
14.6.1 Personalizar la visualización de colas.....	110
14.7 Teclas de acceso rápido.....	110
14.7.1 Activar o desactivar teclas de acceso rápido globales.....	111
14.7.2 Configurar teclas de acceso rápido de aplicación.....	111
14.7.3 Restablecer teclas de acceso rápido de aplicación.....	111
14.8 Sensibilidad.....	112
14.8.1 Permitir que los usuarios copien mi diseño de BLF.....	112
14.8.2 Permitir a los usuarios ver información detallada sobre el llamante.....	112
14.9 Varios.....	112
14.9.1 Configurar un método de transferencia.....	112
14.9.2 Activar o desactivar Live Search.....	113
15 Iniciar VSAdmin.....	114
16 Anexo.....	115
16.1 Funciones según la clase de servicio para agentes.....	115
16.2 Observaciones sobre el uso simultáneo de myAgent y clientes de UC Suite.....	116
16.3 Observaciones sobre el uso de teléfonos DECT.....	118
16.4 Restricciones de uso de prestaciones del sistema.....	119
16.5 Formatos de números de teléfono.....	119
16.6 Indicación de faltas de capacidad del sistema.....	120
Index.....	122

1 Historial de cambios

Los cambios que se mencionan en la siguiente lista son acumulativos.

Cambios en V3R3 FR2

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
-	Actualizaciones para el rediseño de la interfaz de usuario de notificaciones: todos los subcapítulos

Cambios en V3R3 FR1

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Visualización de la ventana emergente en los mensajes de chat recibidos en la página 105	Nuevos capítulos
Directorios en la página 68	Se agregó información sobre la configuración del usuario y la actualización de la licencia.
InstalaciónmyAgent en la página 17 IniciomyAgent en la página 18	Se agregó la opción de nombre de host durante el proceso de instalación.
Lista de llamadas en la página 42	La columna Agente/Estado muestra si la llamada fue transferida.
Reprogramar una devolución de llamada en la página 36	Se agregó un paso donde se puede seleccionar un agente específico para realizar la devolución de llamada.
Tablero (detalles de cola de espera) en la página 48	Nombres de columnas actualizados.
Teclas de acceso rápido en la página 110 Varios en la página 112	La configuración no se migra en la actualización del sistema.
Estado de presencia en la página 86 Botones de puesto de operadora en la página 77	Actualizaciones de imágenes de usuario con estado de presencia.

Cambios en V3R3

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Estado de presencia en la página 86 Cambiar el estado de cola de una extensión en la página 88	Actualizaciones y nuevo capítulo sobre la licencia y el estado del usuario de myAttendant.

Historial de cambios

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
<p>Abrir o cerrar el panel de llamadas en directo en la página 24</p> <p>Ordenar llamadas en vivo en la página 24</p> <p>Agrupar llamadas en vivo en la página 25</p> <p>Reenviar un fax a una cola en la página 33</p> <p>Abrir o cerrar el panel del directorio interno en la página 70</p> <p>Filtrar el directorio interno en la página 72</p> <p>Abrir o cerrar mensajes instantáneos en la página 73</p> <p>Enviar un mensaje instantáneo desde el directorio interno en la página 74</p> <p>Enviar un mensaje instantáneo desde Marcar/Buscar en la página 74</p> <p>Enviar un mensaje instantáneo desde los botones de puesto de operadora en la página 75</p> <p>Mostrar imágenes de usuario en los botones de puesto de operadora en la página 99</p> <p>Activar servicio CallMe en la página 89</p> <p>Funciones del panel en la página 91</p> <p>Activar o desactivar la ventana emergente principal al finalizar la llamada en la página 102</p> <p>Mostrar Tray Pop en llamadas entrantes en la página 104</p> <p>Visualización de la bandeja emergente en llamadas salientes en la página 104</p> <p>Activar o desactivar la función de enfoque emergente de pantalla en la página 103</p> <p>Activación o desactivación de la ventana principal para condiciones de alarma en la página 103</p> <p>Reproducción de tonos de alarma para condiciones de alarma en la página 103</p>	Nuevos capítulos

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Elementos de la interfaz de usuario en la página 12 Primeros pasos en la página 21 Funciones para agentes en la página 22 Funciones para Supervisores o Administradores en la página 51 Directorios en la página 68 Mensajería instantánea en la página 73 Botones de puesto de operadora en la página 77 Funciones del panel en la página 91 Estado de presencia en la página 86 Configuración en la página 95	Actualizaciones de refrescar de la interfaz de usuario en capítulos y subcapítulos.
Tipos de temas en la página 11	Se actualizaron todos los títulos de los capítulos a la forma gerundio.
Procesar fax y email en la página 29	Se renombraron los faxes y los correos electrónicos a fax y correo electrónico respectivamente, en todos los capítulos relacionados.
Historial de mejoras en la página 10	Se introdujo el capítulo sobre historia de mejoras.
Procesar fax y email en la página 29	Se eliminó la mención de OS Office.

Cambios en V3R2

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Borrar un mensaje instantáneo en la página 75 Abandonar una conversación de mensajes instantáneos en la página 76	Nuevos capítulos para eliminar mensajes instantáneos y abandonar una conversación.
Elementos de la interfaz de usuario en la página 12	Se cambió el nombre a disponible y se terminó el estado.

Cambios en V3R1 FR1

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Copiar botones de puesto de operadora de un usuario en la página 108	Se agregó nota para no permitir copiar contactos personales.

Cambios en V3R1

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Copiar botones de puesto de operadora de un usuario en la página 108	Nuevo capítulo
Historial del llamante en la página 47	Nuevo capítulo

Historial de cambios

Historial de mejoras

Cambios en V2R7

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Cómo instalar myAgent	Se actualizó el procedimiento de instalación
Visualización de detalles de la cola	Se agregó información sobre el tablero visual
Cómo mostrar los detalles de la cola (tablero)	

Cambios en V2R6

Capítulos afectados	Descripción de los cambios
Directarios	Compatibilidad para nombre de grupo
Estado de presencia	Nota acerca de ocultar estado de enfermo

1.1 Historial de mejoras

Cambios en V3R4

ID del caso de servicio	Fecha del cambio	Descripción del cambio	Capítulos afectados
PRB000081463	24 de enero de 2025 - 5 de febrero de 2025	Se eliminó la actualización previa sobre el tiempo de trabajo para llamadas abandonadas y perdidas.	Tiempo de actividad en la página 34

Cambios en V3R3 FR1

ID del caso de servicio	Fecha del cambio	Descripción del cambio	Capítulos afectados
PRB000072382	19 de marzo de 2024	Se agregó una nota sobre la configuración de teclas de acceso rápido en todas las aplicaciones.	Teclas de acceso rápido en la página 110

Cambios en V3R3

ID del caso de servicio	Fecha del cambio	Descripción del cambio	Capítulos afectados
PRB000064662, PRB000065829	05 de julio de 2023	Se agregó información sobre las limitaciones del hot desking de myAgent.	Inicio myAgent en la página 18
PRB000064157	17 de julio de 2023	Se agregaron formatos de imagen compatibles.	Cargar una imagen en la página 98
PRB000072484	25 de enero de 2024	Se agregó una explicación sobre la función de búsqueda rápida.	Directarios en la página 68

2 Acerca de esta documentación

Aquí encontrará indicaciones introductorias sobre esta documentación.

2.1 Tipos de temas

Los tipos de temas incluyen conceptos e instrucciones de uso.

Tipo de tema	Contenido	Título
Concepto	Explica el "qué".	Sin verbo como en " <i>Detalles de cola de espera</i> " o con infinitivo como en <i>Mostrar detalles de la cola</i> .
Instrucciones paso a paso	Describe casos de aplicación orientados a tareas (es decir, el "cómo") y presupone el conocimiento previo de los conceptos teóricos correspondientes.	Empieza con un infinitivo como en <i>Intercambiar paneles</i> .

2.2 Convenciones de representación

Esta documentación utiliza distintos medios para representar los distintos tipos de información.

Tipo de información	Visualización	Ejemplo
Elementos de la interfaz de usuario	negritas	Haga clic en Aceptar .
Secuencia de menú	>	Archivo > Salir
Énfasis especial	negritas	El nombre no se puede borrar .
Referencia cruzada	cursiva	Encontrará más información en la sección <i>Red</i> .
Salida	Fuente con espaciado de letra fijo, por ejemplo, Courier	Comando no encontrado.
Entrada	Fuente con espaciado de letra fijo, por ejemplo, Courier	Introducir LOCAL como nombre de archivo.
Combinación de teclas	Fuente con espaciado de letra fijo, por ejemplo, Courier	<Ctrl>+<Alt>+<Esc>

3 Introducción

Este documento está dirigido a usuarios de la aplicación myAgent y describe la instalación, configuración y uso.

3.1 myAgent

myAgent es una cómoda aplicación para la distribución y tratamiento de llamadas, faxes y emails a y por los agentes de un centro de contactos.

myAgent ofrece las siguientes prestaciones:

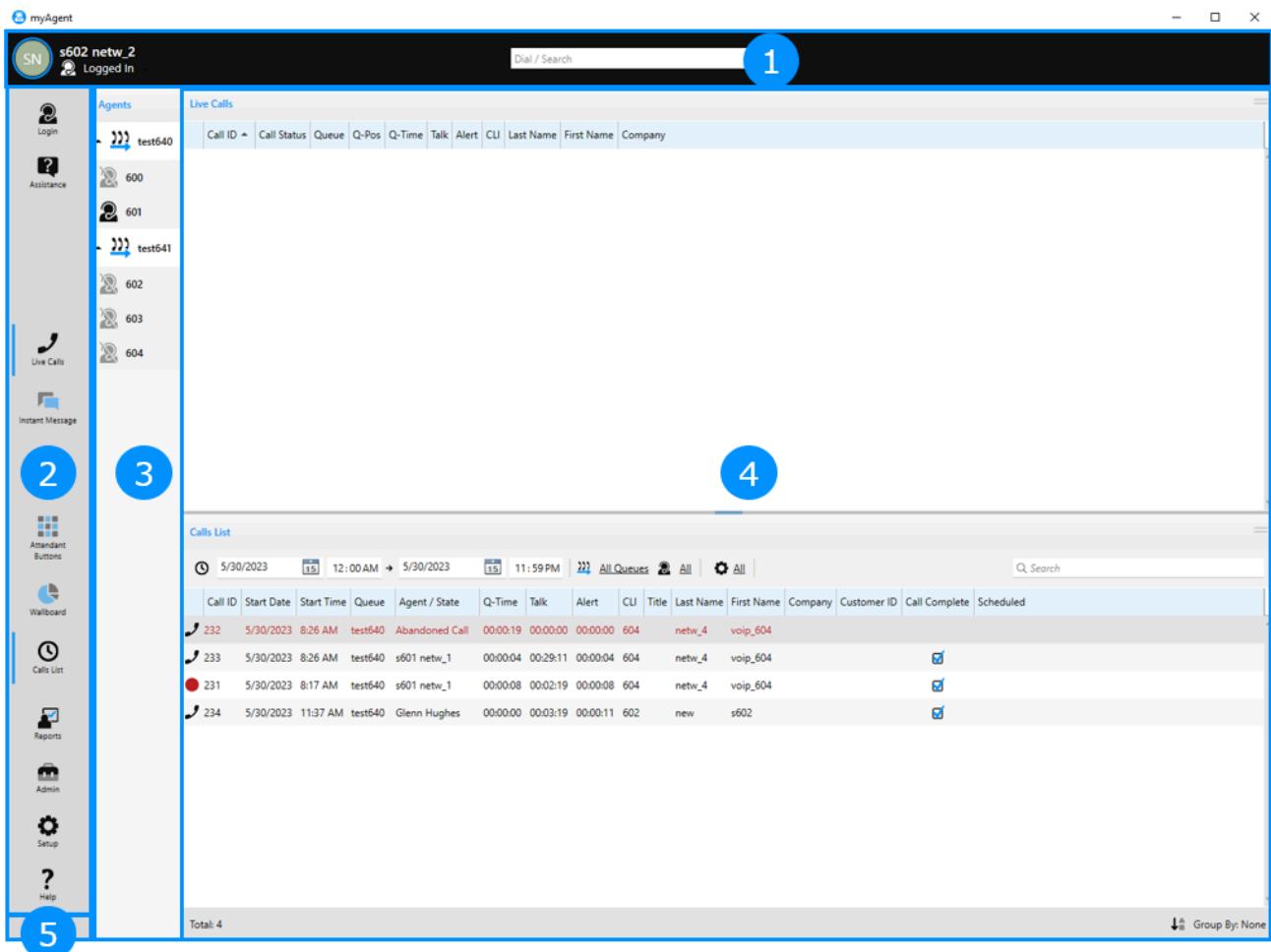
- Procesamiento de
 - Llamadas
 - Fax
 - email
- Función de devolución de llamadas para agentes
- Indicación y modificación del estado de agentes
- Indicación y modificación del estado de presencia de las extensiones internas del sistema de comunicación
- Presentación de las colas de espera en tiempo real
- Grabación de llamadas, siempre que la opción esté activada en el sistema de comunicación
- Mensajería instantánea
- Solicitud de asistencia mediante
 - Supervisión de llamadas (según el país)
 - Intercalación de llamadas
 - Mensajería instantánea
- Integración del directorio interno, del directorio externo, del directorio offline externo (LDAP) y de contactos Outlook para buscar nombres
- Creación de informes sobre la base de plantillas de informe predefinidas

En función del nivel de clase de servicio asignado al agente de un centro de contactos, este dispondrá de un conjunto de funciones estándar (agente) o avanzadas (Supervisor o Administrador) en myAgent (consulte [Funciones según la clase de servicio para agentes](#)).

3.2 Elementos de la interfaz de usuario

La interfaz de usuario de myAgent consta de la ventana principal con diferentes iconos y listas.

La ventana principal se compone de estos elementos:



1) Visualización de la barra superior:

- La foto de perfil del agente, su nombre, apellidos y estado actual.
- Campo Marcar/Buscar.

2) Barra lateral con las siguientes opciones:

Símbolo	Acción	Descripción
	Inicio de sesión	Inicia sesión en colas
	Cierre de sesión	Cierra sesión de colas
	Asistencia	Abre la ventana Asistencia para solicitar asistencia
	Tiempo de actividad	Solicita tiempo de actividad (incrementos de 60 segundos)
	Pausa	Hace en pausa
	Recibir llamadas	Vuelve a estar disponible para recibir llamadas
	Llamadas en directo	Abre o cierra el panel Llamadas en directo

Símbolo	Acción	Descripción
	Mensaje instantáneo	Abre la ventana Mensajes instantáneos
	Directorio interno	Abre o cierra el panel Directorio interno
	Botones de puesto de operadora	Abre o cierra el panel Botones de puesto de operadora
	Tablero	Abre o cierra el panel Tablero
	Lista de llamadas	Abre o cierra el panel Lista de llamadas
	Informes (Solo para agentes con clase de servicio Supervisor o Administrador)	Se abre la ventana Informes para crear informes de llamadas, colas, agentes, niveles de servicio (GOS) y motivos de tratamiento posterior en myAgent
	Administrador (Solo para agentes con clase de servicio Supervisor o Administrador)	Abrir WBM
	Configuración	Abra la ventana Configuración para configurar myAgent
	Ayuda	Abre la ayuda en línea

Cuando no hay espacio suficiente para mostrar todas las opciones de la barra lateral, aparece el icono de doble elipsis y la parte inferior de la barra lateral. Puede hacer clic en este icono para ver una lista de las opciones que no caben.

Una línea vertical azul a la izquierda de una opción de la barra lateral indica que el panel correspondiente está abierto en la ventana principal de myAgent.

Una línea vertical azul claro a la izquierda de una opción de la barra lateral indica que el panel correspondiente está abierto en una ventana de aplicación independiente.

- 3) **Lista de enlaces de agentes:** Muestra la asignación de agentes a colas, así como el estado actual de los agentes.

4) Área de paneles: Muestra hasta dos de los siguientes paneles:

- **Llamadas en directo**

Muestra detalles sobre las llamadas, faxes y emails actuales en tiempo real.

- **Mensaje instantáneo**

Permite el intercambio de textos como mensajes instantáneos, mientras que los mensajes enviados y recibidos se muestran como conversaciones en la ventana **Mensaje instantáneo**.

- **Directorio interno**

Muestra los detalles de los contactos del directorio interno.

- **Botones de puesto de operadora**

Proporciona botones para acceder rápidamente a las extensiones internas.

- **Tablero**

Muestra una de las siguientes opciones (comutable a través de las opciones del panel):

- **Tablero** (predeterminado): Estadísticas de llamadas, faxes y emails del día actual en forma de tabla.
- Gráfico **Nivel de servicio**: Estadísticas de llamadas, faxes y emails del día actual en forma de gráfico.
- Gráfico **Tiempos medios**: Detalles estadísticos sobre los tiempos de espera y los tiempos de conversación/lectura de las llamadas, faxes y emails en cola del día actual en un gráfico.

- **Lista de llamadas**

Muestra detalles sobre las llamadas anteriores, el fax y el email.

5) Barra de sistema con información sobre la versión de software de myAgent.

Cuando se inicia myAgent, el área de paneles muestra los paneles **Llamadas en directo** y **Tablero**.

Puede abrir o cerrar paneles como desee. No obstante, el área de paneles de la ventana principal de myAgent no puede mostrar más de dos paneles a la vez.

Si el área de paneles ya muestra dos paneles, cualquier panel nuevo que se abra en la ventana principal de myAgent sustituirá a un panel existente en el área de paneles. El panel que se sustituye es el que tiene la prioridad de visualización más baja. La prioridad de visualización de un panel es el orden en que aparece el ícono de un panel en la barra lateral. El panel **Llamadas en directo** tiene la mayor prioridad de visualización y no se puede sustituir automáticamente por otro panel en la ventana principal de myAgent.

Si desea tener más de dos paneles abiertos al mismo tiempo, algunos de ellos deben abrirse en una ventana de aplicación independiente. De manera predeterminada, el panel **Directorio interno** se abre en una ventana independiente. También puede abrir un panel que se muestre en ese momento en el área de paneles y hacer que se abra en una ventana independiente de la aplicación, como se describe en [Mover dentro un panel](#) en la página 91.

Información sobre herramientas

Las informaciones sobre herramientas son pequeñas ventanas con las que myAgent ofrece información adicional sobre determinados objetos de la interfaz gráfica de usuario, por ejemplo, sobre iconos. Aparece información sobre herramientas cuando se deja pasar el puntero del ratón sobre el objeto correspondiente durante algún tiempo.

Conceptos relacionados

[Procesamiento de llamadas](#) en la página 25

[Funciones de llamada](#) en la página 36

[Botones de puesto de operadora](#) en la página 77

4 Instalar e iniciar myAgent

En esta sección se detallan los procedimientos para instalar e iniciar myAgent, así como para actualizaciones y mejoras.

Nota:

Siga siempre las indicaciones del archivo `ReadMe first`, que puede encontrar en el directorio de almacenamiento de los archivos de instalación.

4.1 InstalaciónmyAgent

Requisitos previos

Tiene disponible el archivo de instalación `CommunicationsClients.exe`.

Nota: Siga siempre las indicaciones del archivo `ReadMe first`.

Paso a paso

- 1) Ejecute el archivo de instalación `CommunicationsClients.exe`.
- 2) Cuando se abra la ventana **Control de cuentas de usuario** con el mensaje **Un programa no identificado desea tener acceso a este equipo, haga clic en Permitir.**
- 3) Introduzca la dirección IP o el nombre DNS (nombre de host) de su servidor OpenScape Business y haga clic en **Siguiente**.
- 4) Tras validar la dirección IP, el instalador comprobará si dispone de la versión .NET 4.8 o superior. En caso contrario, la instalará.
- 5) Haga clic en **myAgent** para marcarlo para la instalación.

Al hacer clic en una aplicación se cambiará entre las acciones:

Símbolo	Función
	Instalar
	Reparar
	Eliminar

- 6) Cambie la carpeta de instalación en el campo **Instalar en:** si lo desea.
- 7) Haga clic en **Instalar**.
- 8) Siga el resto de indicaciones del programa de instalación.

Tareas relacionadas

[IniciomyAgent](#) en la página 18

[Desinstalación myAgent](#) en la página 19

4.2 IniciomyAgent

Requisitos previos

myAgent está instalado en su PC.

Se ha registrado en el sistema de comunicación como agente.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Inicio > Archivos de programa > Clientes de comunicaciones > myAgent**. A continuación se muestra la ventana de registro.
- 2) En el campo **Nombre de usuario**, introduzca su nombre de usuario. Por norma general, es su número de teléfono. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el administrador de su sistema de comunicación.

Nota: Una limitación conocida del sistema es que, cuando se utiliza HotDesking, no deben utilizarse otros clientes para las dos extensiones implicadas en el HotDesking.

- 3) En el campo **Contraseña** introduzca su contraseña, integrada exclusivamente por cifras. La contraseña estándar para el primer inicio de sesión es 1234. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el administrador de su sistema de comunicación.

Nota: Si se introduce cinco veces la contraseña incorrecta, se bloqueará el acceso a todos los clientes de centro de contactos y a los clientes de UC Suite. El bloqueo solo lo puede realizar el administrador de su sistema de comunicación.

- 4) Si en el futuro desea que myAgent recuerde sus credenciales, active la casilla de verificación **Guardar contraseña**.

Nota: Solo utilice el registro automático si está completamente seguro de que nadie más tiene acceso a su cuenta de usuario Windows. De lo contrario, otras personas podrían acceder a sus mensajes de voz o fax, o desviar su número de teléfono a costosos destinos externos a sus expensas.

- 5) En el campo **Dirección del servidor**, introduzca la dirección IP o nombre DNA de su servidor de aplicaciones.
- 6) Si desea cambiar el idioma de la interfaz de usuario, haga clic en el idioma que prefiera en la parte inferior de la pantalla de inicio de sesión y seleccione uno de la lista.
- 7) Haga clic en **Inicio de sesión**.

Consejo: Cuando inicie por primera vez myAgent, se le pedirá que modifique la contraseña. Esta solicitud no se realiza si ya ha modificado la contraseña a través de

myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal for Outlook o a través del menú telefónico del buzón de voz.

Introduzca su contraseña actual en el campo **Contraseña anterior** (la contraseña predeterminada al acceder por primera vez es 1234).

En los campos **Nueva contraseña** y **Confirmar contraseña**, introduzca su nueva contraseña. Debe tener al menos seis caracteres y constar exclusivamente de cifras.

La contraseña se aplica a myAgent, myReports, myAttendant, myPortal for Desktop, myPortal para Mobile, myPortal for OpenStage, myPortal for Outlook y Fax Printer, así como al acceso telefónico a su buzón de voz.

Pasos siguientes

Acceda a la cola (o colas) para estar disponible para llamadas, faxes y emails.

Tareas relacionadas

[Instalación myAgent](#) en la página 17

[Registrarse en una cola](#) en la página 22

4.3 Desinstalación myAgent

Paso a paso

1) Cierre myAgent.

Nota: Siga siempre las indicaciones del archivo `ReadMe first`.

2) Elija una de estas opciones:

- Windows XP: En el **Panel de control**, haga doble clic en **Software**. Haga clic en el elemento **Clientes de comunicaciones** y, a continuación, en **Editar**.
- Windows Vista: En el **Panel de control**, haga doble clic en **Programas y características**.

En el menú contextual de la entrada **Clientes de comunicaciones**, haga clic en **Editar**.

- Windows 7: En el **Panel de control**, haga clic en **Programas**.

Haga clic en **Programas y características**.

En el menú contextual de la entrada **Clientes de comunicaciones**, haga clic en **Editar**.

3) Active el botón de opción **Modificar** y haga clic en **Continuar**.

4) Seleccione la función **myAgent** para desinstalarla y haga clic en **Continuar**.

5) Siga las indicaciones del programa de desinstalación.

Si aparece un mensaje sobre la eliminación de archivos de uso compartido, haga clic en **No a todo**.

Tareas relacionadas

[InstalaciónmyAgent](#) en la página 17

4.4 Actualización automática

Las actualizaciones automáticas mantienen a myAgent en el estado más reciente.

Si myAgent determina que hay disponible una versión más reciente en el Application Server, muestra un aviso correspondiente. Después de cerrar myAgent se realiza la actualización automática.

4.4.1 Realizar actualizaciones automáticas

Requisitos previos

Ha recibido un mensaje similar a este: Actualización de cliente disponible. Espere a que se realice la actualización. Para continuar con la actualización, cierre los programas siguientes: [...].

Paso a paso

Cierre los programas indicados.

Pasos siguientes

Después de la actualización automática, reinicie myAgent.

5 Primeros pasos

Esta sección describe las primeras tareas recomendadas.

Registrarse en colas

Acceda a la cola (o colas) para estar disponible para llamadas, faxes y emails.

Configuración personalizada

Puede configurar myAgent para adaptarlo a sus necesidades, por ejemplo, para personalizar su comportamiento en las llamadas. Para obtener más información sobre las distintas opciones de configuración, consulte [Configuración](#).

5.1 Registrarse en una cola

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Inicio de sesión** en la barra lateral.
- 2) En la lista desplegable **Seleccione su extensión**, seleccione el número de teléfono que desea utilizar como agente y haga clic en **Inicio de sesión**.

Nota: Si ha iniciado sesión en otra aplicación además de en myAgent, solo podrá iniciar sesión en una cola con el número de teléfono con el que inició sesión en myAgent (extensión propia).

6 Funciones para agentes

Se ofrece una serie de funciones prácticas para gestionar llamadas, faxes y emails a los agentes del centro de contactos con clase de servicio Agente a través del cliente myAgent del centro de contactos.

6.1 Colas

Una cola ordena las llamadas, faxes y emails entrantes de forma secuencial en función de su hora de llegada y los distribuye a los agentes disponibles.

Una llamada, un fax o un email entrante a una cola se desvía normalmente al agente que lleve más tiempo sin atender llamadas. También se pueden establecer otras reglas de distribución (por ejemplo en función de los distintos niveles de habilidad de los agentes). Si todos los agentes están ocupados, las nuevas llamadas, faxes y emails entrantes se ponen en espera y, a continuación, se distribuyen a los agentes que se van liberando en función de su prioridad y tiempo de espera.

Información estadística

Los gráficos **Tablero**, **Nivel de servicio** y **Tiempos medios** aportan información estadística sobre las colas. Los agentes con el nivel de clase de servicio Agente pueden recuperar información sobre las colas de espera a las que están asignados.

6.1.1 Registrarse en una cola

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Inicio de sesión** en la barra lateral.
- 2) En la lista desplegable **Seleccione su extensión**, seleccione el número de teléfono que desea utilizar como agente y haga clic en **Inicio de sesión**.

Nota: Si ha iniciado sesión en otra aplicación además de en myAgent, solo podrá iniciar sesión en una cola con el número de teléfono con el que inició sesión en myAgent (extensión propia).

Tareas relacionadas

[IniciomyAgent](#) en la página 18

6.1.2 Finalizar sesión de una cola

Paso a paso

Elija una de estas opciones:

- Si no está haciendo ninguna llamada en este momento ni recibiendo ninguna llamada del centro de contactos, haga clic en **Cierre de sesión** en la barra lateral.
- Si está realizando una llamada en este momento o recibiendo una llamada del centro de contactos, cierre myAgent.

Nota: Cualquier llamada pendiente del centro de contactos para usted se devolverá a la cola cuando cierre myAgent.

6.2 Llamadas en directo

El panel **Llamadas en directo** muestra detalles sobre las llamadas, faxes y emails actuales en tiempo real.

Como agente, puede ver las llamadas, faxes y emails de cada cola a la que esté asignado en ese momento. Se muestra la siguiente información:

- **ID de llamada**

Un número único que identifica una llamada, fax o email. Se incrementa en uno con cada llamada, fax y email.

- **Estado de la llamada**

- Para una llamada: muestra si el llamante sigue en espera o al teléfono (hablando).

- Para un fax o un email: muestra si el fax o el email ya se ha leído.

- **Cola**

Nombre de la cola.

- **Pos. cola**

Posición en la cola.

- **Tiem. cola**

Tiempo de espera, en segundos.

- **Conversación**

- Para una llamada: Tiempo dedicado a hablar, en segundos

- Para un fax o un email: tiempo transcurrido, en segundos, desde que se abre el fax o el email hasta que se cierra la ventana emergente

- **Alerta**

- Tiempo que la llamada está en cola antes de que la atienda un agente.

- **CLI**

- Para una llamada: las llamadas entrantes del centro de contactos se cotejan con los distintos directorios del sistema

- Para un fax o email: el email entrante del centro de contactos se coteja con los distintos directorios del sistema

- **Apellidos**

- Para una llamada: apellidos del llamante, si está disponible con el número de teléfono en el directorio externo

- Para un fax o un email: apellido del remitente, si está disponible con el número de fax o la dirección de email en el directorio externo

- **Nombre**
 - Para una llamada: nombre de la persona que llama, si está disponible con el número de teléfono en el directorio externo
 - Para un fax o un email: nombre del remitente, si está disponible con el número de fax o la dirección de email en el directorio externo
- **Empresa**
 - Para una llamada: nombre de la empresa del llamante, si está disponible con el número de teléfono en el directorio externo
 - Para un fax o email: nombre de la empresa del llamante, si está disponible con el número de fax o la dirección de email en el directorio externo

La lista de **Llamadas en directo** se puede ordenar.

Las llamadas y los emails cuyo tiempo de espera en la cola ha superado el valor umbral de alarma se muestran en el panel **Llamadas en directo** en rojo.

6.2.1 Abrir o cerrar el panel de llamadas en directo

Los detalles de las llamadas, faxes y emails actuales se muestran en el panel **Llamadas en directo**.

Cuando myAgent se inicia por primera vez, el panel está abierto de manera predeterminada.

Paso a paso

- 1) Para cerrar el panel **Llamadas en directo**:
 - a) Si el panel está abierto en la ventana principal de myAgent, haga clic en **Llamadas en directo** en la barra lateral.
 - b) Si el panel está abierto en una ventana independiente, haga clic en la x de su esquina superior derecha.
- 2) Para abrir el panel **Llamadas en directo**, haga clic en **Llamadas en directo** en la barra lateral.
El panel se abre en la ventana principal de myAgent.

Tareas relacionadas

[Mover fuera un panel](#) en la página 91

[Intercambio de paneles](#) en la página 92

[Acercar o alejar un panel](#) en la página 93

6.2.2 Ordenar llamadas en vivo

Requisitos previos

El panel **Llamadas en vivo** está abierto; ver [Abrir o cerrar el panel de llamadas en directo](#) en la página 24.

Una flecha junto al encabezado de una columna en el panel **Llamadas en vivo** indica que la columna se usa para ordenar la lista de llamadas en vivo. También indica si la lista está ordenada en orden ascendente o descendente.

Paso a paso

- 1) Para cambiar la columna que se usa para ordenar, haga clic en el encabezado de la columna que desea usar, por ejemplo, **Apellido**.
- 2) Si desea invertir el orden de clasificación, haga clic nuevamente en el encabezado de la columna.

6.2.3 Agrupar llamadas en vivo

Requisitos previos

El panel **Llamadas en vivo** está abierto; ver [Abrir o cerrar el panel de llamadas en directo](#) en la página 24.

Paso a paso

- 1) Pase el cursor sobre la parte superior del panel **Llamadas en vivo**.
Aparece una barra de herramientas.
- 2) Abra la barra de herramientas del panel. ver [Abrir el menú de opciones de un panel](#) en la página 93.
- 3) Seleccione una de las opciones de agrupación disponibles:
 - **Ninguno**
 - **Tipo**
 - **Cola**
 - **Estado de la llamada**
 - **CLI**
 - **Nombre**
 - **Apellido**
 - **Nombre compañía**

Las llamadas en vivo se agrupan según la opción seleccionada.

6.3 Procesamiento de llamadas

Puede utilizar myAgent para contestar a una llamada, para introducir o buscar información sobre el llamante y para asignar una llamada a una categoría específica (por ejemplo, Pedidos, Reclamaciones, Servicio, etc.) después de finalizar la llamada.

Durante el procesamiento de llamadas puede:

- Agregar datos de contacto para un llamante:
Puede guardar los siguientes datos de contacto de un llamante para llamadas con un número de teléfono transmitido: **Título**, **Nombre**, **Apellidos** y **Empresa**. Estos datos se guardan en el directorio externo y posteriormente se muestran en la ventana emergente Llamada entrante de myAgent para las llamadas desde el mismo número en cuanto se ha actualizado el directorio externo en el cliente. En este caso, el número de teléfono del llamante está asignado y se establece como teléfono **Empresa 1**.

- Consulte las notas sobre el llamante actual o guárdelas usted mismo para futuras llamadas.
- Ver el historial del llamante:

El historial del llamante muestra detalles de todas las llamadas anteriores del mismo llamante con el **Número de llamada entrante**, el **Número de teléfono del llamante**, la **Fecha de inicio**, la **Hora de inicio**, el **Tipo de llamada** y el **Número de cola**. El tipo de llamada se representa mediante un símbolo (llamada entrante, llamada grabada, etc.).

- Realizar un tratamiento posterior:

Durante el tratamiento (periodo de tiempo de actividad), puede asignar las llamadas entrantes a una categoría específica (por ejemplo, Pedidos, Reclamaciones, Servicio, etc.). La asignación se realiza tras finalizar la llamada (durante el periodo de tiempo de actividad) seleccionando un motivo de tratamiento posterior. Un agente con nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador puede definir los motivos de tratamiento posterior previstos para una cola en la WBM y organizarlos en grupos. Al hacerlo, también puede definir si la especificación de un motivo de tratamiento posterior es obligatoria. También puede especificar varios motivos de tratamiento posterior para una llamada. Mediante la evaluación de los motivos de tratamiento posterior, los agentes con nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador, por ejemplo, realizan un seguimiento del éxito de una promoción.

Las principales ayudas para el procesamiento de llamadas son la ventana emergente Llamada entrante de myAgent y la lista de **Llamadas en directo**.

Ventana emergente para llamadas

Cuando una llamada entrante llega a un agente, la ventana emergente se abre automáticamente para ese agente, siempre que un agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador haya configurado esta función en la WBM. Además, el agente también puede abrir la ventana emergente para llamadas anteriores en la lista de llamantes. La ventana emergente de una llamada entrante de myAgent contiene los siguientes elementos para procesar llamadas, además de los botones para las funciones de llamada:
Información sobre la llamada:

- **Cola, Número de llamada** del llamante (si se transmite), **ID de llamada** y, posiblemente, un **Número de devolución de llamada**.
- Campos para detalles de contacto.
- Opción de **Asistencia**
- Botón **Reproducir**
- **Código de tratamiento posterior**
- **Notas** de los agentes sobre llamadas anteriores del mismo llamante
- **Historial del llamante**

Conceptos relacionados

[Elementos de la interfaz de usuario](#) en la página 12

[Funciones de llamada](#) en la página 36

6.3.1 Contestar una llamada

Paso a paso

Elija una de estas opciones:

- Haga clic en **Aceptar y comenzar a trabajar con esta llamada** en la ventana emergente de la llamada de myAgent.
- Haga clic en **Contestar** en el símbolo en bandeja de sistema de la llamada entrante de myAgent.

6.3.2 Editar los datos de contacto del llamante actual

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Cambiar nombre** en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.
- 2) Introduzca el **Título, Nombre, Apellidos y Empresa**.
- 3) Haga clic en **Guardar**.

6.3.3 Agregar una nota para el llamante actual

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Notas** en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.
- 2) En el campo **Agregar nota**, introduzca el texto deseado.
Una vez que introduzca una nota, se activa el botón **+ Agregar nota**.
- 3) Haga clic en **+ Agregar nota**.

6.3.4 Editar una nota para el llamante actual

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Notas** en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.
- 2) Busque o localice la nota que desea editar y haga doble clic sobre ella.
- 3) Edite la nota y pulse **Intro**.

6.3.5 Visualizar el historial del llamante

Paso a paso

Haga clic en **Historial del llamante** en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.

6.3.6 Finalizar una llamada

Paso a paso

- 1) Elija una de estas opciones:
 - Haga clic en  **Colgar** en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.
 - Haga clic en **Colgar** en la pestaña emergente de la llamada entrante de myAgent.
- 2) Si procede, introduzca un motivo del tratamiento posterior; consulte [Especificar un motivo de tratamiento posterior](#) en la página 28.
- 3) Haga clic en **Cerrar** en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.
La llamada se marca como  finalizada en la columna **Llamada finalizada** del panel **Listas de llamadas**.

6.3.7 Especificar un motivo de tratamiento posterior

Requisitos previos

Se ha activado el tratamiento posterior simple o el tratamiento posterior múltiple para la cola correspondiente.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Código de tratamiento posterior** en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.
- 2) Elija una de estas opciones:

Si	Entonces
Se ha activado el tratamiento posterior simple para la cola correspondiente.	Marque la casilla correspondiente para los motivos de tratamiento posterior deseados.
Se ha activado el tratamiento posterior múltiple para la cola correspondiente.	Haga clic en el grupo de motivos de tratamiento posterior que desee. Marque la casilla (o casillas) correspondiente para los motivos de tratamiento posterior deseados. Si desea especificar un motivo de tratamiento posterior de otro grupo, repita los dos pasos.

- 3) Haga clic en **Cerrar**.

6.3.8 Estar disponible tras una llamada perdida

Paso a paso

Pulse en **Recibir llamadas** en la ventana emergente **Llamadas perdidas**.

6.4 Procesar fax y email

Puede utilizar myAgent para recibir emails y faxes y asignarlos a categorías específicas (pedidos, reclamaciones, servicio, etc.).

Al procesar fax y email, puede

- Ver el historial del remitente en Historial del llamante.

Todos los faxes y emails anteriores del mismo remitente se muestran con la **Fecha / Hora** y el **Asunto**.

- Realizar un tratamiento posterior:

Durante el tratamiento posterior, puede asignar el fax y el email recibidos a categorías específicas (pedidos, reclamaciones, servicio, etc.).

La asignación se realiza durante el periodo de tratamiento posterior seleccionando un motivo de tratamiento posterior. Un agente con nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador puede definir los motivos de tratamiento posterior previstos para una cola en la WBM y organizarlos en grupos. Al hacerlo, también define si la especificación de un motivo de tratamiento posterior es obligatoria. Puede especificar varios motivos de tratamiento posterior para los faxes y emails recibidos. Mediante la evaluación de los motivos de tratamiento posterior, los agentes con nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador, por ejemplo, realizan un seguimiento del éxito de una promoción.

- Marque un fax o un email para seguimiento.

Puede fijar una hora después de la cual se le volverá a enviar el fax o el email.

Las principales ayudas para el procesamiento de fax y email son las **Llamadas en directo**, los paneles de **Lista de llamadas**, las ventanas emergentes de **Fax entrante** e **Email recibido** y las **Llamadas en directo**.

Ventana emergente para fax

Cuando un fax entrante llega a un agente, la ventana emergente **Fax entrante** se abre automáticamente para ese agente, siempre que un agente con nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador haya configurado esta función en la WBM. La ventana emergente **Fax entrante** contiene los siguientes elementos para procesar faxes:

- Información sobre el fax:
Cola, **Número de teléfono** del remitente (si se transmite), **Fecha / Hora**, **CC** (destinatarios adicionales del fax, si los hay) y **Asunto**.
- Botón **Tratamiento posterior**
- Botón **Marcar**
- Botón **Reprogramar**
- **Contestar**
- **Contestar**
- **Historial**

El contenido del fax se muestra en la pantalla como un archivo PDF o TIFF. El administrador puede configurar si el mensaje de fax se almacena como un archivo PDF o TIFF en función del almacenamiento.

Ventanas emergentes para email

Cuando una llamada entrante llega a un agente, la ventana emergente de **Email recibido** se abre automáticamente para ese agente, siempre que un agente con nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador haya configurado esta función en la WBM. La ventana emergente **Email recibido** contiene los siguientes elementos para procesar el email:

- Información sobre el email:
Cola, De (dirección de email del remitente), **Fecha / Hora, CC** (destinatarios adicionales del email, si los hay) y **Asunto**.
- Texto del email
- **Adjuntos**
- Botón **Tratamiento posterior**
- Botón **Marcar**
- Botón **Reprogramar**
- **Contestar**
- **Contestar**
- **Historial**

6.4.1 Ver un fax

Requisitos previos

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Aceptar y comenzar a trabajar con esta llamada** en la ventana emergente del mensaje de fax.
- 2) Haga clic en la pestaña **Mensaje de fax**.

Se muestra el contenido del mensaje de fax.

6.4.2 Aceptar un email

Paso a paso

Haga clic en **Aceptar y comenzar a trabajar con esta llamada** en la ventana emergente del mensaje de email.

6.4.3 Contestar a un fax

Requisitos previos

Ha aceptado el fax, pero aún no ha terminado de procesarlo.

Paso a paso

- 1) Haga clic en la pestaña **Contestar** de la ventana emergente del mensaje de fax.
- 2) Busque los contactos deseados en el campo **Destinatarios** y haga clic en **Aceptar**.
- 3) Si está disponible, seleccione una portada en la lista desplegable **Portada**.

4) Pulse **Enviar.**

Recibirá un mensaje de confirmación **Fax puesto en la cola de espera**.

6.4.4 Contestar a un email

Paso a paso

Haga clic en la pestaña **Contestar** de la ventana emergente del email.

6.4.5 Finalizar un fax

Requisitos previos

Ha terminado de procesar el fax.

Paso a paso

- 1) Marque la casilla **Esta llamada se ha completado** en la ventana emergente del mensaje de fax.
- 2) Seleccione un motivo de tratamiento posterior en la lista desplegable de la pestaña **Código de tratamiento posterior**.
- 3) Haga clic en **Cerrar**.

6.4.6 Completar un email

Requisitos previos

Ha terminado de procesar el email.

Paso a paso

- 1) Marque la casilla **Este email está finalizado** en la ventana emergente del email.
- 2) Haga clic en **Cerrar**.

6.4.7 Programar un fax de seguimiento

Requisitos previos

Ha aceptado el fax, pero aún no ha terminado de procesarlo.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Reprogramar esta llamada para más tarde** en la ventana emergente del mensaje de fax.
- 2) Marque la casilla **Reprogramar para otro momento** en la ventana emergente **Completar o reprogramar llamada**.
- 3) Seleccione la fecha, la hora, la cola y el agente que gestionará el mensaje de fax. Si va a gestionar el mensaje de fax, haga clic en **Asignarme**.
- 4) Haga clic en **OK**.

6.4.8 Programar un email de seguimiento

Requisitos previos

Ha aceptado el email, pero aún no ha terminado de procesarlo.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Reprogramar** en la ventana emergente del email.
- 2) Seleccione **Fecha y Hora**.
- 3) Haga clic en **Aceptar**.
- 4) Haga clic en **Cerrar**.

6.4.9 Mostrar el historial del remitente de fax actual

Paso a paso

Haga clic en la pestaña **Historial del llamante** de la ventana emergente del mensaje de fax.

6.4.10 Mostrar el historial del remitente de email actual

Paso a paso

Haga clic en la pestaña **Historial del llamante** de la ventana emergente del email.

6.4.11 Especificar un motivo de tratamiento posterior para un fax

Requisitos previos

Se ha activado el tratamiento posterior simple o el tratamiento posterior múltiple para la cola correspondiente.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Código de tratamiento posterior** en la ventana emergente del mensaje de fax.
- 2) Elija una de estas opciones:

Si	Entonces
Se ha activado el tratamiento posterior simple para la cola correspondiente.	Marque la casilla del motivo de tratamiento posterior deseado.
Se ha activado el tratamiento posterior múltiple para la cola correspondiente.	Haga clic en el grupo de motivos de tratamiento posterior que desee. Marque la casilla (o casillas) correspondiente para los motivos de tratamiento posterior deseados.

Si	Entonces
	Si desea especificar un motivo de tratamiento posterior de otro grupo, repita los dos pasos.

- 3) Haga clic en **Cerrar**.

6.4.12 Especificar un motivo de tratamiento posterior para un email

Requisitos previos

Se ha activado el tratamiento posterior simple o el tratamiento posterior múltiple para la cola correspondiente.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Código de tratamiento posterior** en la ventana emergente del email.
- 2) Elija una de estas opciones:

Si	Entonces
Se ha activado el tratamiento posterior simple para la cola correspondiente.	Marque la casilla del motivo de tratamiento posterior deseado.
Se ha activado el tratamiento posterior múltiple para la cola correspondiente.	Haga clic en el grupo de motivos de tratamiento posterior que desee. Marque la casilla (o casillas) correspondiente para los motivos de tratamiento posterior deseados. Si desea especificar un motivo de tratamiento posterior de otro grupo, repita los dos pasos.

- 3) Haga clic en **Cerrar**.

6.4.13 Reenviar un fax a una cola

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Reenviar esta llamada a otra cola**.
- 2) Seleccione una cola en la lista desplegable.

6.4.14 Enviar un email en nombre de la cola

Requisitos previos

En la configuración de la cola, debe introducirse una **Dirección de email de devolución**.

Funciones para agentes

Tiempo de actividad

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Agentes** en la ventana principal de myAgent.
- 2) Haga clic con el botón derecho en la cola de myAgent y haga clic en **Enviar email**.
El sistema mostrará un nuevo email listo para que el agente lo complete y lo envíe.

6.5 Tiempo de actividad

El tiempo de trabajo le permite finalizar cualquier tarea administrativa que pueda ser necesaria después de completar una llamada o leer un fax o correo electrónico antes de recibir la siguiente llamada, fax o correo electrónico.

Al finalizar una llamada (fax o correo electrónico) y cerrar la pantalla emergente asociada, pasará automáticamente al horario de trabajo predeterminado. Una vez transcurrido este período de tiempo, volverá automáticamente al estado de sesión iniciada.

Opcionalmente puede ampliar el tiempo de trabajo, más de una vez si es necesario. Para estar disponible para nuevas llamadas, fax y correo electrónico, debe finalizar el tiempo de trabajo actual o esperar a que expire.

El tiempo máximo de trabajo admitido es de alrededor de 16 minutos (999 segundos).

6.5.1 Ampliar el tiempo de actividad

Paso a paso

Haga clic en **Tiempo de actividad** en la barra lateral.

Nota: Si es necesario, puede repetir este paso tantas veces como sea necesario, para obtener tiempo de actividad adicional.

El tiempo de actividad fijado para usted en esta cola aumenta.

6.5.2 Finalizar el tiempo de actividad

Paso a paso

Haga clic en **Recibir Llamadas** en la barra lateral.

6.6 Pausa

Al iniciar una pausa, se especifica el tipo y la duración prevista de esta. Para volver a estar disponible para llamadas, faxes y emails, debe finalizar la pausa actual.

La **Pausa** no aparece de forma predeterminada en la barra lateral. Un agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador debe configurarla a través del VSAdmin en WBM.

El agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador también debe configurar los tipos de pausas disponibles y la duración de las pausas a través del VSAdmin en WBM. La duración máxima admitida de las pausas es de 90 minutos.

6.6.1 Iniciar una pausa

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Pausa** en la barra lateral.
Aparece la ventana emergente **Seleccionar tipo de pausa**.
- 2) Haga clic en la flecha hacia abajo y seleccione el tipo de pausa deseada de la lista.
- 3) Introduzca la duración deseada de la pausa en el campo **minuto(s)**.
- 4) Haga clic en **Aceptar**.

6.6.2 Finalizar una pausa

Paso a paso

Haga clic en **Recibir llamadas** en la barra lateral.

6.7 Devolución de llamadas de agentes

La devolución de llamadas de agente permite a un llamante de la cola dejar un mensaje de voz (solicitud de devolución de llamada) para los agentes. El mensaje de voz conserva la posición del llamante original en la cola. En cuanto un agente está disponible, recibe una llamada, escucha el mensaje de voz del llamante y puede devolverle la llamada.

Si el agente se pone en contacto con el llamante, puede marcar la devolución de llamada como finalizada. Si no se puede localizar al llamante, el agente puede programar un recordatorio temporizado para que se repita la devolución de llamada. En el momento de la ejecución, se vuelve a colocar en la cola asociada.

Para que un agente pueda recibir devoluciones de llamada, esta función debe estar activada en su asignación de agente.

Si se ha definido un agente preferido para un llamante, las solicitudes de devolución de llamada de ese llamante se comutan, en primer lugar, al agente preferido. Si al agente preferido no está disponible, la solicitud de devolución de llamada se transfiere a cualquier otro agente disponible.

6.7.1 Hacer una devolución de llamada

Requisitos previos

Ha aceptado la devolución de llamada y ha escuchado el mensaje del llamante.

Funciones para agentes

Funciones de llamada

Paso a paso

Haga clic en **Marcar**, seguido de **Marcar**.

6.7.2 Cerrar una devolución de llamada

Requisitos previos

Ha hecho una devolución de llamada y se ha puesto en contacto con el llamante.

Paso a paso

- 1) Haga clic en  **Colgar** en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.
- 2) Si procede, introduzca un motivo del tratamiento posterior; consulte [Especificar un motivo de tratamiento posterior](#) en la página 28.
- 3) Haga clic en **Cerrar** en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.

6.7.3 Reprogramar una devolución de llamada

Requisitos previos

Ha devuelto la llamada al llamante, pero aún no se ha puesto en contacto con él.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Colgar** en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.
- 2) Haga clic en **Reprogramar**.
- 3) Seleccione la **Fecha** y la **Hora** deseadas.
- 4) Opcionalmente, seleccione el agente deseado para realizar la llamada de devolución y haga clic en **OK**. Si no se selecciona ningún agente, la devolución de llamada reprogramada se enviará aleatoriamente a un agente disponible.
- 5) Haga clic en **Cerrar**.

6.8 Funciones de llamada

Puede utilizar myAgent para hacer llamadas, ponerlas en espera o transferirlas.

Normalmente puede realizar funciones de llamada en la ventana emergente Llamada entrante de myAgent, así como en el campo Marcar/Buscar de la ventana principal de myAgent.

Poner una llamada en espera

La parte que está en espera escucha música o un anuncio hasta que reanude la llamada.

Transferir una llamada

Puede configurar los siguientes métodos para transferir una llamada a un agente, a una cola o a un suscriptor:

- Transferencia ciega:
Puede transferir la llamada sin que conteste el usuario del destino de la transferencia.
- Transferencia supervisada (transferencia de consulta):
 - **Emergente:** Aparece ¿Desea el otro usuario aceptar esta llamada?.
 - Si el usuario contesta a la llamada y acepta transferirla, pulse **Sí**.
 - De lo contrario, pulse **No**. La transferencia de llamada se cancela y continúa la llamada.

Transferir una llamada a una cola o a un agente

El agente que atiende la llamada puede leer y editar la información del llamante actual, y también puede realizar el tratamiento posterior.

Atender una llamada

Es posible atender una llamada que está señalizada en otro agente. Por ejemplo, si los agentes abandonan su puesto sin cambiar su estado (Pausa, etc.).

Conceptos relacionados

[Elementos de la interfaz de usuario](#) en la página 12

[Procesamiento de llamadas](#) en la página 25

[Lista de llamadas](#) en la página 42

6.8.1 Iniciar una llamada

Paso a paso

En el campo **Marcar/Buscar** de la ventana principal de myAgent, realice una de las siguientes acciones:

- Introduzca el número de teléfono en formato de marcación o canónico; a continuación, pulse **Intro** o haga clic en  **Marcar** en una entrada de la lista de resultados de búsqueda.
- Introduzca las primeras letras de un nombre (al menos 3 caracteres). En una lista de resultados de búsqueda, aparecen todos los nombres que comienzan por las letras indicadas. En la entrada deseada, haga clic en  **Marcar**.

Si desea mostrar todos los resultados, pulse **Intro**; a continuación, seleccione la entrada deseada en la lista de resultados y realice una de las siguientes acciones:

- En el menú contextual, haga clic en el número de teléfono de la extensión que desea.
- Haga clic en  **Marcar**.

Conceptos relacionados

[Formatos de números de teléfono](#) en la página 119

6.8.2 Hacer una llamada desde la lista de llamadas

Requisitos previos

El panel **Lista de llamadas** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44.

Paso a paso

- 1) Haga doble clic en la llamada deseada en la **Lista de llamadas**.
- 2) Haga clic en **Marcar** en el menú contextual de esta llamada y seleccione el número de teléfono deseado.

Tareas relacionadas

[Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44

6.8.3 Realizar una llamada desde el directorio interno

Requisitos previos

El panel Directorio interno está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de botones de puesto de operadora](#) en la página 77.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Directorio interno** en la barra lateral.
- 2) Elija una de estas opciones:
 - Seleccione la entrada de directorio correspondiente y haga clic en  **Marcar**.
 - Haga clic en el menú contextual de la entrada de directorio pertinente y seleccione el número de teléfono deseado.

6.8.4 Realizar una llamada con un botón de puesto de operadora

Requisitos previos

El panel de botones de puesto de operadora está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel del directorio interno](#) en la página 70.

Paso a paso

Haga clic en el botón de puesto de operadora correspondiente.

Conceptos relacionados

[Botones de puesto de operadora](#) en la página 77

6.8.5 Poner una llamada en espera

Paso a paso

1) Elija una de estas opciones:

- Haga clic en Retener en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.
- Haga clic en Retener en el símbolo en bandeja de sistema de la llamada entrante de myAgent.

2) Si desea recuperar la llamada, dispone de las siguientes opciones:

- Haga clic en Recuperar en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.
- Haga clic en Recuperar en el símbolo en bandeja de sistema de la llamada entrante de myAgent.

6.8.6 Transferir una llamada a un agente

Requisitos previos

Ha aceptado una llamada.

Paso a paso

1) Elija una de estas opciones:

- Haga clic en Transferir en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.
- Haga clic en Transferir en el símbolo en bandeja de sistema de la llamada entrante de myAgent.

2) Marque o desmarque la casilla **Mostrar sólo usuarios disponibles**.

3) Elija una de estas opciones:

- Seleccione el agente deseado y haga clic en **Transferir**.
- Introduzca el número del agente deseado en el campo **Destino** y haga clic en **Transferir**.

4) Si aparece una ventana emergente con el mensaje: ¿Desea el otro usuario aceptar esta llamada?, haga clic en **Sí**.

5) Haga clic en **Cerrar**.

El agente que atiende la llamada puede leer y editar la información del llamante actual, y también puede realizar el tratamiento posterior.

6.8.7 Reenviar una llamada a una cola

Requisitos previos

Ha aceptado una llamada.

Paso a paso

- 1) Elija una de estas opciones:
 - Haga clic en **Reenviar esta llamada a otra cola** en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.
 - Haga clic en **Reenviar esta llamada a otra cola** en el símbolo en bandeja de sistema de la llamada entrante de myAgent.
- 2) Haga clic en la cola deseada de la lista para transferir la llamada.
- 3) Si aparece una ventana emergente con el mensaje: **¿Desea el otro usuario aceptar esta llamada?**, haga clic en **Sí**.
- 4) Haga clic en **Cerrar**.

El agente que atiende la llamada puede leer y editar la información del llamante actual, y también puede realizar el tratamiento posterior.

6.8.8 Transferir una llamada con un botón de puesto de operadora

Requisitos previos

Ha aceptado una llamada.

El panel de botones de puesto de operadora está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de botones de puesto de operadora](#) en la página 77.

Paso a paso

- 1) Haga clic en el botón de puesto de operadora de la extensión deseada.
- 2) Si aparece una ventana emergente con el mensaje: **¿Desea el otro usuario aceptar esta llamada?**, haga clic en **Sí**.

Consejo:

Tras la transferencia, la llamada deja de tratarse como una llamada del centro de contactos.

Conceptos relacionados

[Botones de puesto de operadora](#) en la página 77

6.8.9 Descolgar una llamada para un agente

Requisitos previos

El panel **Directorio interno** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel del directorio interno](#) en la página 70

Paso a paso

- 1) En el panel **Directorio interno**, haga clic en y marque la casilla **Mostrar sólo agentes**.

- 2) Haga clic en **Captura de llamadas** en el menú contextual del agente para el que se ha señalizado la llamada.

Después de aceptar la llamada, puede leer y editar la información del llamante actual y también realizar el tratamiento posterior.

6.8.10 Descolgar una llamada con un botón de puesto de operadora

Requisitos previos

El panel de botones de puesto de operadora está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de botones de puesto de operadora](#) en la página 77.

La llamada se señaliza a un agente al que se ha asignado un botón de puesto de operadora.

Paso a paso

Haga clic en **Captura de llamadas** en el menú contextual del botón del puesto de operadora.

Después de aceptar la llamada, puede leer y editar la información del llamante actual y también realizar el tratamiento posterior.

Conceptos relacionados

[Botones de puesto de operadora](#) en la página 77

6.8.11 Grabar una llamada

Requisitos previos

La grabación en directo está activada en el sistema de comunicación y ha aceptado una llamada.

Durante la grabación, se reproduce un tono de alerta (pitido) que se repite a intervalos regulares. Si el sistema de comunicación está configurado para Francia, por ejemplo, los usuarios reciben un anuncio al inicio de la grabación para indicar que se está grabando la llamada. Al finalizar la grabación, se agrega a la lista de llamantes del agente de grabación.

Paso a paso

- 1) Elija una de estas opciones:

- Haga clic en **Haga clic para iniciar la grabación de la llamada activa.** en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.
- Haga clic en **Grabar** en el símbolo en bandeja de sistema emergente de la llamada entrante de myAgent.

- 2) Si desea detener una grabación antes de que la llamada finalice, seleccione una de estas opciones:

- Haga clic en **Haga clic para iniciar la grabación de la llamada activa.** en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.
- Haga clic en **Detener grabación** en el símbolo en bandeja de sistema de la llamada entrante de myAgent.

Tareas relacionadas

[Escuchar la grabación de un llamante](#) en la página 46

6.8.12 Solicitar asistencia a Supervisores o Administradores

Requisitos previos

Ha aceptado una llamada.

Durante una llamada, puede solicitar asistencia a un agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador. Al hacerlo, puede especificar el motivo y el tipo de asistencia que necesita: mensajería instantánea, supervisión de llamadas o intercalación. Para indicar la urgencia de su solicitud al Supervisor o al Administrador, seleccione el tiempo de respuesta deseado.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Asistencia** en la barra lateral o en la ventana emergente de la llamada entrante de myAgent.
Aparece la ventana emergente **Asistencia**.
- 2) Haga clic el texto subrayado en la esquina superior derecha de la ventana **Asistencia** y seleccione una de las opciones disponibles:
 - a) Si desea recibir asistencia mediante mensajería instantánea por parte de un agente con clase de servicio Supervisor o Administrador, seleccione **Asistencia por texto solicitada**.
 - b) Si desea recibir asistencia a través de una intercalación por parte de un agente con clase de servicio Supervisor o Administrador, seleccione **Intercalación (Call intrusion) solicitada** (predeterminado).
 - c) Si desea recibir asistencia mediante la supervisión de llamadas por parte de un agente con clase de servicio Supervisor o Administrador, seleccione **Supervisión de llamadas solicitada**.
- 3) Introduzca el motivo de la solicitud en el campo **Información de solicitud** y haga clic en **Solicitar**.

Nota: Si desea finalizar su solicitud de asistencia antes de tiempo, haga clic en **Detener** y cierre la ventana **Asistencia**.

Si su solicitud de asistencia no se acepta en el período seleccionado, puede iniciar una nueva solicitud haciendo clic en **Solicitar**.

-
- 4) Después de recibir el mensaje ... le está ayudando con su llamada, puede intercambiar más mensajes instantáneos con el Supervisor o el Administrador introduciendo su mensaje instantáneo en el campo inferior de la ventana y pulsando **Intro**.

6.9 Lista de llamadas

La lista de llamadas muestra detalles sobre las llamadas anteriores, el fax y el email. Si lo desea, puede filtrar estas llamadas durante un periodo de tiempo, cola, agente y otros criterios. También es posible agrupar las entradas por tipo,

fecha, cola y agente, por ejemplo. Puede buscar en la lista de llamadas por nombre, apellido y nombre de la empresa.

La lista de llamadas contiene la siguiente información para cada llamada, fax y email:

- Tipo de llamada (símbolo)

Símbolo	Tipo de llamada
	Llamada entrante
	Devolución de llamada
	Llamada grabada
	Fax
	Email

- ID de llamada

Empieza por 1 y se incrementa en 1 por cada nueva llamada, fax y email.

- Fecha de inicio
- Hora de inicio
- Cola
- Agente/Estado (número de llamada del agente/estado de la llamada, fax o email, por ejemplo, llamada abandonada) Para las llamadas que se han transferido fuera del centro de contacto, muestra información sobre la transferencia y el destino)
- Tiem. cola
- Conversación
- Alerta
- CLI
- Título del llamante o remitente
- Apellido del llamante o remitente
- Nombre del llamante o remitente
- Compañía del llamante o remitente
- ID de cliente
- Llamada finalizada
- Programado

Para cada llamada de la Lista de llamadas, existe también un Historial del llamante con la siguiente información sobre las llamadas anteriores del mismo llamante:

- Tipo de llamada (símbolo)
- ID de llamada
- El Número de teléfono del llamante
- Fecha / Hora
- Cola
- Agente/Estado (número de llamada del agente/estado de la llamada, fax o email, por ejemplo, llamada abandonada) En caso de llamadas transferidas, muestra información de que la llamada ha sido transferida junto con el destino de la transferencia)

Para cada fax y email de la lista de llamadas, existe también un historial de llamadas con la siguiente información sobre el fax y el email anteriores del mismo remitente:

- **Tipo de llamada (símbolo)**
- **Fecha / Hora**
- **Asunto**

Conceptos relacionados

[Funciones de llamada](#) en la página 36

6.9.1 Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas

Los detalles sobre las llamadas contestadas, los faxes y emails recibidos, y las llamadas y emails abandonados se muestran en el panel **Lista de llamadas**.

Paso a paso

- 1) Para abrir el panel **Lista de llamadas**, haga clic en **Lista de llamadas** en la barra lateral.
El panel se abre en una ventana emergente.
- 2) Para cerrar el panel **Lista de llamadas**:
 - a) Si el panel está abierto en la ventana principal de myAgent, haga clic en **Lista de llamadas** en la barra lateral.
 - b) Si el panel está abierto en una ventana independiente, haga clic en la **X** de su esquina superior derecha.

Tareas relacionadas

[Hacer una llamada desde la lista de llamadas](#) en la página 38

[Mover fuera un panel](#) en la página 91

[Intercambio de paneles](#) en la página 92

[Acercar o alejar un panel](#) en la página 93

6.9.2 Filtrar lista de llamadas

Requisitos previos

El panel **Lista de llamadas** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44.

Paso a paso

- 1) En el panel **Lista de llamadas**, haga clic en  para seleccionar una de las siguientes opciones: **Hoy**, **Ayer**, **Esta semana**, **Este mes**, **Este año**.
- 2) Seleccione el periodo de tiempo deseado en las listas desplegables **Fecha de inicio**, **Hora de inicio**, **Fecha de fin** y **Hora de fin**.
- 3) En la lista desplegable de colas, seleccione la cola deseada.
- 4) En la lista desplegable de agentes, seleccione el agente deseado.

- 5) Seleccione una de las siguientes opciones para las llamadas entrantes haciendo clic en :
 - Si desea mostrar sus llamadas entrantes, active el control deslizante **Llamada entrante**.
 - Si no desea mostrar las llamadas entrantes, mueva el control deslizante **Llamada entrante**.
- 6) Seleccione una de las siguientes opciones para el email haciendo clic en :
 - Si desea mostrar el email, active el control deslizante **Llamadas de email**.
 - Si no desea mostrar ningún email, desactive el control deslizante **Llamadas de email**.
- 7) Seleccione una de las siguientes opciones para el fax de devolución de llamada haciendo clic en :
 - Si desea mostrar el fax, active el control deslizante **Llamadas de fax**.
 - Si no desea visualizar el fax, desactive el control deslizante **Llamadas de fax**.
- 8) Seleccione una de las siguientes opciones para las llamadas de devolución de llamada haciendo clic en :
 - Si desea mostrar sus llamadas de devolución de llamada, active el control deslizante **Llamada de devolución de llamada**.
 - Si no desea mostrar las llamadas de devolución de llamada, desactive el control deslizante **Llamada de devolución de llamada**.
- 9) Seleccione una de las siguientes opciones para las llamadas finalizadas haciendo clic en :
 - Si desea mostrar las llamadas finalizadas, active el control deslizante **Finalizadas**.
 - Si no desea mostrar las llamadas finalizadas, desactive el control deslizante **Finalizadas**.
- 10) Seleccione una de las siguientes opciones para las llamadas incompletas haciendo clic en :
 - Si desea mostrar las llamadas incompletas, active el control deslizante **Incompletas**.
 - Si no desea mostrar las llamadas incompletas, desactive el control deslizante **Incompletas**.
- 11) Seleccione una de las siguientes opciones para las llamadas programadas haciendo clic en :
 - Si desea mostrar solo las llamadas programadas, active el control deslizante **Solo llamadas programadas**.
 - Si no desea mostrar las llamadas programadas, desactive el control deslizante **Solo llamadas programadas**.
- 12) Si desea ordenar la lista de llamadas en orden alfanumérico ascendente, pulse sobre el título de la columna correspondiente. Haga clic de nuevo para ordenarlas en orden descendente.

- 13) Si desea agrupar las llamadas, haga clic en la lista desplegable **Agrupar por** y seleccione si las entradas deben agruparse y, en caso afirmativo, por qué criterio.
- Si no selecciona al menos una de las casillas de verificación **Llamada entrante**, **Llamadas de email**, **Llamadas de fax**, **Llamada de devolución de llamada**, **Finalizadas**, **Incompletas** y **Solo llamadas programadas**, entonces no se mostrará ninguna llamada.

6.9.3 Mostrar el historial de un llamante

Requisitos previos

El panel **Lista de llamadas** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44.

Paso a paso

- 1) Haga doble clic en la llamada deseada en la lista de llamadas.
- 2) Haga clic en **Historial del llamante** en la ventana emergente.

6.9.4 Mostrar el historial de un remitente de fax

Requisitos previos

El panel **Lista de llamadas** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44.

Paso a paso

- 1) Haga doble clic en el fax deseado en la lista de llamadas.
- 2) Haga clic en **Historial del llamante** en la ventana emergente.

6.9.5 Mostrar el historial de un remitente de email

Requisitos previos

El panel **Lista de llamadas** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44.

Paso a paso

- 1) Haga doble clic en el email deseado en la lista de llamadas.
- 2) Haga clic en **Historial del llamante** en la ventana emergente.

6.9.6 Escuchar la grabación de un llamante

Requisitos previos

El panel **Lista de llamadas** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44.

Paso a paso

- 1) Haga doble clic en la llamada deseada en la **Lista de Llamadas**. Las llamadas con grabaciones tienen el símbolo  **Grabar**.
- 2) Haga clic en **Reproducir** en el menú contextual de esta llamada. La grabación se reproduce a través de la aplicación predeterminada de su sistema.

Tareas relacionadas

[Grabar una llamada en la página 41](#)

[Grabar llamadas como supervisor o administrador en la página 61](#)

6.10 Historial del llamante

En la ventana emergente de una llamada entrante, la pestaña **Historial del llamante** muestra el historial del llamante.

En el historial del llamante, cada entrada representa una llamada. Cada línea de entrada muestra la cola en la que entra la llamada en primer lugar, el agente que ha contestado a esta llamada y la fecha de inicio/fin en el agente ha atendido la llamada desde esta cola.

Si una entrada de llamada tiene varios segmentos, lo que significa que la llamada se transfirió entre agentes, tiene la flecha desplegable al lado. Puede hacer clic en esta flecha para ver todos los segmentos de esta llamada.

En una entrada de llamada con segmentos, cada segmento muestra la cola en la que entra la llamada, el agente que atiende esta llamada y la fecha de inicio/fin en la que el agente atendió la llamada desde esta cola.

En el siguiente ejemplo, dos agentes gestionaron la entrada de llamada con **ID de llamada 275**, por lo que tiene dos segmentos.

El primer segmento:

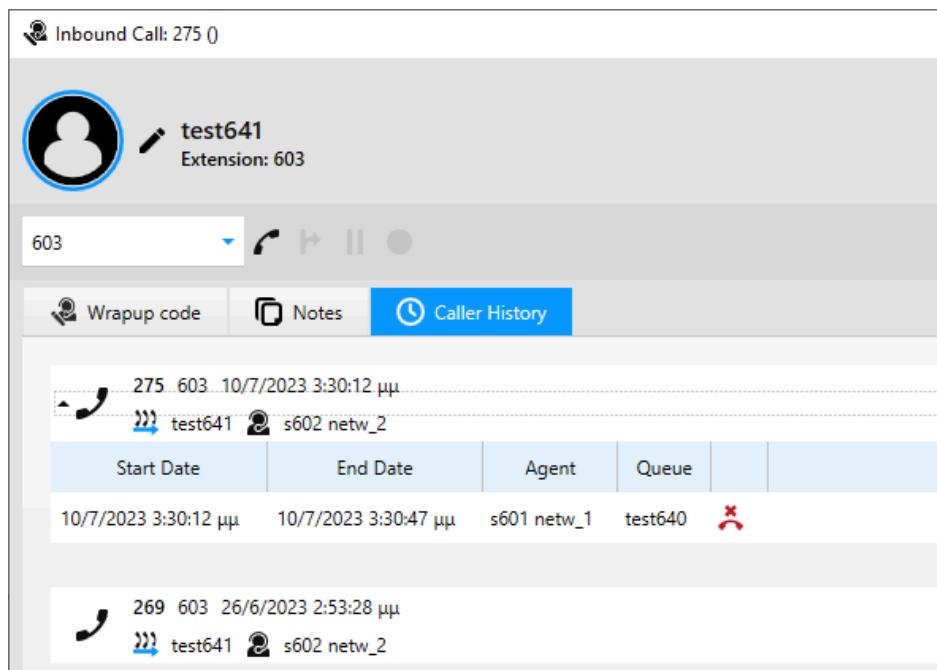
- ID de llamada 275
- Llamante 603
- Fecha y hora de inicio 30/5/2023 a las 3:30:12 h.
- Agente que finalizó la llamada 602
- Prueba de cola641

El segundo segmento:

- Fecha y hora de inicio 3:30:12 h.
- Fecha y hora de finalización 3:30:47 h.
- Agente que atendió inicialmente la llamada s601 netw_1
- Prueba de cola640

Funciones para agentes

Tablero (detalles de cola de espera)



6.11 Tablero (detalles de cola de espera)

En el **Tablero** se presenta información estadística sobre las colas.

Tablero

El tablero contiene las estadísticas de llamadas, faxes y emails del día actual en forma de tabla.

Los agentes con la clase de servicio Agente pueden ver las colas a las que están asignados. En calidad de agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador, puede ver todas las colas de espera y sus valores totales. Aparecen los siguientes valores:

- Cola**
Número de llamadas, faxes y emails.
- Llamadas en cola**
Número de agentes que se han registrado.
- Agentes registrados**
Número de agentes que se han registrado.
- Llam. más antig. en cola**
Duración en segundos del tiempo de espera en curso de la llamada, el fax o el email más antiguo.
- Agente inactivo más largo**
Duración en segundos del tiempo transcurrido desde que se recibió la última llamada, fax o email.
- Llamadas contestadas hoy**
Total de llamadas contestadas y faxes y emails recibidos hoy.
- Llamadas abandonadas hoy**
Total de llamadas y emails abandonados hoy.

- **Llamadas en total**

Total de llamadas contestadas, faxes y emails recibidos, y llamadas y emails abandonados (sin incluir las llamadas, faxes y emails actualmente en espera).

6.11.1 Mostrar el tablero visual

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Tablero** en la barra lateral si el tablero no está abierto.
Si es necesario, haga clic en para mostrar este botón.
- 2) Abra la barra de herramientas del panel. Consulte [Abrir el menú de opciones de un panel](#) en la página 93.
- 3) Haga clic en **Opciones**.
- 4) Seleccione **Tablero** en la lista desplegable.

Tareas relacionadas

- [Mover fuera un panel](#) en la página 91
[Intercambio de paneles](#) en la página 92
[Acercar o alejar un panel](#) en la página 93

6.12 Nivel de servicio

El diagrama de **Nivel de servicio** muestra, en tiempo real, un diagrama de barras con información estadística sobre la calidad de distribución de las colas para el periodo actual de 24 horas.

En calidad de agente con el nivel de clase de servicio Agente puede ver todas las colas a las que está asignado. En calidad de agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador puede ver todas las colas.

Los agentes con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador pueden preasignar valores nominales para la calidad de distribución de las colas en el WBM. Comparando los valores nominales con los tiempos de espera reales de los llamantes se puede determinar el grado de calidad.

6.12.1 Mostrar el diagrama de nivel de servicio

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Tablero** en la barra lateral si el tablero no está abierto.
Si es necesario, haga clic en para mostrar este botón.
- 2) Abra la barra de herramientas del panel. Consulte [Abrir el menú de opciones de un panel](#) en la página 93.
- 3) Haga clic en **Opciones**.
- 4) Seleccione **Nivel de servicio** en la lista desplegable.

Tareas relacionadas

[Mover fuera un panel](#) en la página 91

[Intercambio de paneles](#) en la página 92

[Acercar o alejar un panel](#) en la página 93

6.13 Tiempos medios

El gráfico **Tiempos medios** muestra un diagrama de barras en tiempo real con información estadística sobre los tiempos de espera en las colas y los tiempos de conversación para el periodo actual de 24 horas.

Los agentes con el nivel de clase de servicio Agente pueden ver las colas a las que están asignados actualmente. En calidad de agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador, puede ver todas las colas de espera. Aparecen los siguientes valores:

- **Tiempo medio en cola** (segundos)

Se actualiza al finalizar cada nueva llamada entrante y cada nuevo fax entrante y email recibido.

- **Tiempo medio de conversación** (segundos)

Se actualiza al finalizar cada nueva llamada entrante y cada nuevo fax entrante y email recibido.

6.13.1 Mostrar el diagrama de tiempos medios

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Tablero** en la barra lateral si el tablero no está abierto.
Si es necesario, haga clic en para mostrar este botón.
- 2) Abra la barra de herramientas del panel. Consulte [Abrir el menú de opciones de un panel](#) en la página 93.
- 3) Haga clic en **Opciones**.
- 4) Seleccione **Tiempos medios** en la lista desplegable.

Tareas relacionadas

[Mover fuera un panel](#) en la página 91

[Intercambio de paneles](#) en la página 92

[Acercar o alejar un panel](#) en la página 93

7 Funciones para Supervisores o Administradores

Los agentes con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador tienen autorizaciones ampliadas. Además de las funciones habituales disponibles para el nivel de clase de servicio Agente, los supervisores y administradores pueden acceder a funciones adicionales en myAgent. Por ejemplo, se puede asignar uno o varios agentes a las colas, eliminarlos de ellas y también moverlos entre colas. La asignación de agentes puede utilizarse para definir las propiedades de un agente dentro de una cola.

7.1 Tablero visual

Solo los agentes con un nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador pueden acceder al tablero visual.

Aparecen las siguientes opciones:

Para cada cola:

- **Llamadas activas**
- **Llamadas en total**
- **Agentes disponibles**
- **Agentes totales**
- **Nivel de servicio (en porcentaje)**
- **Llamadas contestadas/abandonadas (en porcentaje)**
- **Tiempo/Intervalo de rotación**

Para cada agente:

- **Estado del agente**
- **Tiempo medio de conversación**
- **Tiempo medio de alerta**
- **Total**

7.1.1 Visualizar el tablero visual

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Tablero** en la barra lateral si el tablero no está abierto.
Si es necesario, haga clic en para mostrar este botón.
- 2) Abra la barra de herramientas del panel. Consulte [Abrir el menú de opciones de un panel](#) en la página 93.
- 3) Haga clic en **Opciones**.
- 4) Seleccione **Tablero visual** en la lista desplegable.

7.1.2 Configurar el tablero visual

El **tablero visual** puede configurarse para que rote a intervalos específicos, entre las colas disponibles y en total.

Funciones para Supervisores o Administradores

Asignación de agentes

Paso a paso

- 1) Abra la barra de herramientas del panel. Consulte [Abrir el menú de opciones de un panel](#) en la página 93.
- 2) Pase el ratón por encima del **tablero visual** para mostrar el menú de opciones.
- 3) En **Mostrar colas**, seleccione o anule la selección de una cola para mostrar u ocultar lo relativo a esa cola.
- 4) Seleccione o anule la selección de **Mostrar total** para mostrar u ocultar la información relativa a todas las colas (total).
- 5) Establezca un valor entre 5 y 180 segundos en el campo de entrada de la opción **Rotar cada [] segundos**.

7.2 Asignación de agentes

La asignación de agentes define las propiedades de un agente dentro de una cola.

Asignación de agentes

Un agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador puede asignar agentes a una o varias colas, eliminarlos de las colas o mover agentes entre colas. Además, puede definir las siguientes propiedades de las asignaciones de agentes:

- **Agente principal o Agente de desbordamiento**

Las llamadas, los faxes y los emails se distribuyen de manera uniforme entre los agentes principales. Por el contrario, un agente de desbordamiento recibe una llamada, fax o email solo cuando se supera un número determinado o un tiempo de espera específico para ellos.

- **Activar devolución de llamada de agente**

La devolución de llamadas de agente permite a un llamante de la cola dejar un mensaje de voz para los agentes. En cuanto un agente está disponible, recibe una llamada, escucha el mensaje de voz del llamante y puede devolverle la llamada.

- **Nivel de habilidad**

Los niveles de habilidad controlan la distribución de llamadas, faxes y emails a los agentes. Los agentes con niveles de habilidad elevados tienen prioridad en la distribución de llamadas. Cuando todos los agentes tienen el mismo nivel de habilidad, el agente que lleva más tiempo libre recibirá la siguiente llamada, fax o email.

- **Tiempo de actividad**

Duración del tiempo de actividad predeterminado en segundos. El tiempo de actividad permite a los agentes terminar cualquier tarea administrativa que pueda ser necesaria tras finalizar una llamada o leer un fax o email antes de recibir la siguiente llamada, fax o email.

- **Desbordamiento tras llamadas en cola**

Los agentes de desbordamiento reciben las llamadas, los faxes y los emails que superan este valor máximo.

- Desbordamiento tras segundos en cola**

Los agentes de desbordamiento reciben las llamadas, los faxes y los emails que superan este tiempo de espera.

El área **Lista de enlaces de agentes** muestra qué agentes están asignados a qué colas. De manera opcional, puede seleccionar si estas asignaciones deben mostrarse para todas las colas o solo para determinadas colas.

Estado del agente

En el área **Lista de enlaces de agentes**, el símbolo de un agente proporciona información sobre su estado.

Símbolo	Estado	Disponible para llamadas, faxes y emails
	Conectado, agente principal El agente se registra en las colas y es un agente principal de esta cola. Estos agentes pueden seleccionar e iniciar sesión desde cualquier teléfono libre para aceptar llamadas del centro de contactos.	X
	Conectado, agente de desbordamiento El agente se registra en las colas y es un agente de desbordamiento de esta cola. Estos agentes pueden seleccionar e iniciar sesión desde cualquier teléfono libre para aceptar llamadas del centro de contactos.	X
	No registrado, agente principal El agente no está registrado en las colas. Para volver a estar disponible para llamadas, faxes y emails, primero debe acceder a las colas.	-
	No registrado, agente de desbordamiento El agente no está registrado en las colas. Para volver a estar disponible para llamadas, faxes y emails, primero debe acceder a las colas.	-
	Llamada entrante (antes de que suene el teléfono)	-
	El teléfono está sonando	-
	El agente está llamando	-
	El agente está al teléfono	-

Funciones para Supervisores o Administradores

Símbolo	Estado	Disponible para llamadas, faxes y emails
	<p>Tratamiento posterior tras una llamada, fax o email</p> <p>Tras finalizar una llamada o leer un fax o email, el agente sigue teniendo abierta la ventana emergente asociada. Para volver a estar disponible para llamadas, faxes y emails, el agente debe cerrar la ventana emergente.</p>	–
	<p>Tiempo excedido tras llamada, fax o email</p> <p>Tras finalizar una llamada o leer un fax o email, el agente ha dejado abierta la ventana emergente asociada durante demasiado tiempo. Para volver a estar disponible para llamadas, faxes y emails, el agente debe cerrar la ventana emergente. El tiempo excedido comienza una vez que el agente ha cerrado la ventana emergente y el tiempo de la ventana emergente ha expirado.</p>	–
	<p>Tiempo de actividad, con indicación o tiempo restante (en segundos)</p> <p>Al finalizar una llamada (fax o email) y cerrar la ventana emergente asociada, el agente se encuentra, de forma automática y predeterminada, en el tiempo de actividad. Una vez finalizado el tiempo de actividad, el agente se coloca automáticamente en estado disponible. El agente puede ampliar el tiempo de actividad más de una vez si es necesario. Para estar disponible para nuevas llamadas, faxes y emails, primero debe finalizar el tiempo de actividad en curso o esperar a que expire.</p>	–
	<p>En una pausa, con indicación de la hora de regreso</p> <p>El agente especifica el tipo y la duración prevista al inicio de la pausa. Para volver a estar disponible para llamadas faxes y emails, debe finalizar la pausa actual.</p>	–
	<p>Tiempo excedido tras la pausa</p> <p>El agente no ha terminado su pausa a pesar de que el tiempo de pausa programado ha expirado. Para volver a estar disponible para llamadas faxes y emails, debe finalizar la pausa actual.</p>	–

Símbolo	Estado	Disponible para llamadas, faxes y emails
	<p>No para agentes disponibles de forma permanente: Llamada, fax o email perdidos</p> <p>El agente no ha aceptado ninguna llamada, fax o email. Aparece la ventana emergente de Llamada perdida con el mensaje: Tiene una llamada perdida. Para seguir recibiendo llamadas, haga clic en el botón de abajo. Para volver a estar disponible para llamadas, faxes y emails, el agente debe hacer clic en la ventana emergente Recibir llamadas.</p>	—

Un agente con la clase de servicio Supervisor o Administrador puede cambiar el estado de un agente. Para ello es necesario que el agente correspondiente ya haya iniciado myAgent.

Por ejemplo, si un agente no ha aceptado una llamada, fax o email, se le asigna el estado no disponible. Los agentes con nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador pueden cambiar este estado para que el agente vuelva a estar disponible para llamadas, faxes y emails.

Además, un agente puede acceder a una cola o salir de ella.

Nota: Cada vez que un agente conectado cambia su estado de presencia en myPortal for Desktop, myPortal for Outlook y myPortal @Work, ese agente se desconecta automáticamente de la cola.

7.2.1 Asignar agentes a una cola

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

Paso a paso

1) Para seleccionar el agente, seleccione una de estas opciones:

- Si desea seleccionar el agente a través del directorio interno, siga este procedimiento:

Haga clic en **Directorio interno** en la barra lateral.

Haga clic en  en la ventana emergente **Directorio interno** que aparece.

Marque la casilla de verificación **Mostrar sólo agentes**.

Arrastre el agente correspondiente desde el directorio interno a la cola deseada en la **Lista de enlaces de agentes**.

- Si desea seleccionar el agente a través de los botones de puesto de operadora, siga este procedimiento:

Haga clic en **Botones de puesto de operadora** en la barra lateral.

Arrastre el agente correspondiente desde el botón de puesto de operadora correspondiente a la cola deseada en la **Lista de enlaces de agentes**.

Aparece la ventana emergente **Enlace de cola de agente** para este agente.

2) Elija una de estas opciones:

- Si el agente debe recibir llamadas, faxes y emails sin tener en cuenta la carga de la cola, seleccione **Agente principal** en la lista desplegable **Tipo**.
- Si el agente debe recibir llamadas, faxes y emails solo cuando se desborde la cola, seleccione **Agente de desbordamiento** en la lista desplegable **Tipo**.

3) Elija una de estas opciones:

- Si desea que el agente reciba devoluciones de llamadas, marque la casilla de verificación **Activar devolución de llamada de agente**.
- Si no desea que el agente reciba devoluciones de llamadas, desmarque la casilla de verificación **Activar devolución de llamada de agente**.

4) Establezca un valor porcentual para el **Nivel de habilidad** del agente.

El nivel de habilidad permite controlar la distribución de llamadas, faxes y emails a los agentes de una cola de espera. Los agentes con un nivel de habilidad elevado tienen prioridad en la distribución. Cuando todos los agentes tienen el mismo nivel de habilidad, el agente que lleve más tiempo libre recibirá la siguiente llamada, fax o email.

5) Introduzca el tiempo de trabajo automático en segundos para el agente de esta cola en el campo **Tiempo de actividad**.

6) Si ha seleccionado **Agente de desbordamiento**:

- a) En el campo **Desbordamiento tras llamadas en cola** introduzca el número máximo de llamadas, faxes y emails. Los agentes de desbordamiento reciben las llamadas, los faxes y los emails que superan este valor máximo.
- b) En el campo **Desbordamiento tras segundos en cola** indique el tiempo tras el cual una llamada, fax o email entrante debe transferirse a un agente de desbordamiento.

7) Haga clic en **Aceptar**.

Tareas relacionadas[Editar asignaciones de agentes en la página 57](#)[Mover agentes entre colas en la página 58](#)[Borrar agente de las colas en la página 58](#)

7.2.2 Editar asignaciones de agentes

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

Paso a paso

1) Elija una de estas opciones:

- Haga clic en el agente correspondiente o en **Propiedades** en el menú contextual del agente correspondiente de la cola pertinente en el área **Lista de enlaces de agentes**.

Aparece la ventana Enlace de cola de agente para este agente.

2) Elija una de estas opciones:

- Si el agente debe recibir llamadas, faxes y emails sin tener en cuenta la carga de la cola, seleccione **Agente principal** en la lista desplegable **Tipo**.
- Si el agente debe recibir llamadas, faxes y emails solo cuando se desborde la cola, seleccione **Agente de desbordamiento** en la lista desplegable **Tipo**.

3) Elija una de estas opciones:

- Si desea que el agente realice devoluciones de llamadas, marque la casilla de verificación **Activar devolución de llamada de agente**.
- Si no desea que el agente realice devoluciones de llamadas, desmarque la casilla de verificación **Activar devolución de llamada de agente**.

4) Establezca un valor porcentual para el **Nivel de habilidad** del agente.

El nivel de habilidad permite controlar la distribución de llamadas, faxes y emails a los agentes de una cola de espera. Los agentes con un nivel de habilidad elevado tienen prioridad en la distribución. Cuando todos los agentes tienen el mismo nivel de habilidad, el agente que lleva más tiempo libre recibirá la siguiente llamada, fax o email.

5) Introduzca el tiempo de trabajo automático en segundos para el agente de esta cola en el campo **Tiempo de actividad**.

6) Si ha seleccionado **Agente de desbordamiento**:

- a) En el campo **Desbordamiento tras llamadas en cola** introduzca el número máximo de llamadas, faxes y emails. Los agentes de desbordamiento reciben las llamadas, los faxes y los emails que superan este valor máximo.
- b) En el campo **Desbordamiento tras segundos en cola** indique el tiempo tras el cual una llamada, fax o email entrante debe transferirse a un agente de desbordamiento.

7) Haga clic en **Aceptar**.

Tareas relacionadas[Asignar agentes a una cola en la página 55](#)

7.2.3 Mover agentes entre colas

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

Paso a paso

- 1) Arrastre el agente deseado desde su cola actual y suéltelo en otra cola en el área **Lista de enlaces de agentes**. Aparece la ventana **Enlace de cola de agente** para este agente.
- 2) Elija una de estas opciones:
 - Si el agente debe recibir llamadas, faxes y emails sin tener en cuenta la carga de la cola, seleccione **Agente principal** en la lista desplegable **Tipo**.
 - Si el agente debe recibir llamadas, faxes y emails solo cuando se desborde la cola, seleccione **Agente de desbordamiento** en la lista desplegable **Tipo**.
- 3) Elija una de estas opciones:
 - Si desea que el agente realice devoluciones de llamadas, marque la casilla de verificación **Activar devolución de llamada de agente**.
 - Si no desea que el agente realice devoluciones de llamadas, desmarque la casilla de verificación **Activar devolución de llamada de agente**.
- 4) Establezca un valor porcentual para el **Nivel de habilidad** del agente.

El nivel de habilidad permite controlar la distribución de llamadas, faxes y emails a los agentes de una cola de espera. Los agentes con un nivel de habilidad elevado tienen prioridad en la distribución. Cuando todos los agentes tienen el mismo nivel de habilidad, el agente que lleve más tiempo libre recibirá la siguiente llamada, fax o email.
- 5) Introduzca el tiempo de trabajo automático en segundos para el agente de esta cola en el campo **Tiempo de actividad**.
- 6) Si ha seleccionado **Agente de desbordamiento**:
 - a) En el campo **Desbordamiento tras llamadas en cola** introduzca el número máximo de llamadas, faxes y emails. Los agentes de desbordamiento reciben las llamadas, los faxes y los emails que superan este valor máximo.
 - b) En el campo **Desbordamiento tras segundos en cola** indique el tiempo tras el cual una llamada, fax o email entrante debe transferirse a un agente de desbordamiento.
- 7) Haga clic en **Aceptar**.

Tareas relacionadas

[Asignar agentes a una cola](#) en la página 55

7.2.4 Borrar agente de las colas

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

Paso a paso

En el área **Lista de enlaces de agentes**, localice el agente correspondiente de la cola adecuada y haga clic en **Eliminar** en su menú contextual.

Tareas relacionadas

[Asignar agentes a una cola](#) en la página 55

7.2.5 Cambiar el estado del agente

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

El agente en cuestión ha iniciado myAgent.

Paso a paso

En el área **Lista de enlaces de agentes**, localice el agente correspondiente de la cola adecuada y seleccione una de las siguientes opciones en el menú contextual:

- Si desea iniciar la sesión de un agente desconectado en una cola, haga clic en **Registrarse en colas**.
- Si desea cerrar la sesión de un agente conectado a una cola, haga clic en **Finalizar sesión**.
- Si quiere que un agente no disponible (por ejemplo, tras una llamada perdida) vuelva a estar disponible para llamadas, faxes y emails, haga clic en **Recibir llamadas**.

7.2.6 Personalizar la visualización de la lista de enlaces de agentes

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

Paso a paso

- 1) Pase el ratón por encima de **Agentes** en el área **Lista de enlaces de agentes** y haga clic en 
- 2) Active los controles deslizantes de las colas que desea que se muestren en el área **Lista de enlaces de agentes**.
- 3) Desactive los controles deslizantes de las colas que desea que se muestren en el área **Lista de enlaces de agentes**.

7.2.7 Visualizar la ventana Enlace de cola de agente

Paso a paso

En la **Lista de enlaces de agentes**, pase el ratón por encima del agente del que desea ver los detalles.

Funciones para Supervisores o Administradores

Supervisar las llamadas y solicitar asistencia

La ventana emergente Enlace de cola de agente muestra la siguiente información relativa al agente:

- **Nombre**
- **Cola**
- **Tipo de agente**
- **Agente de devolución de llamadas**
- **Nivel de habilidad**
- **Tiempo de actividad**

7.3 Supervisar las llamadas y solicitar asistencia

Puede grabar llamadas para supervisarlas, guardarlas como archivos WAV o enviarlas por email. Para ayudar a los agentes, puede intercambiar mensajes instantáneos, supervisar llamadas en silencio o incluso intercalar una llamada.

Grabar una llamada

Durante la grabación, se reproduce un tono de alerta (pitido) que se repite a intervalos regulares. Si el sistema de comunicación está configurado para Francia, por ejemplo, los usuarios reciben un anuncio al inicio de la grabación para indicar que se está grabando la llamada. Al finalizar la grabación, se agrega a la lista de llamantes del agente de grabación.

Supervisión de llamadas (en función del país)

Puede escuchar una llamada pasando inadvertido (Supervisión de llamadas).

Para poder supervisar silenciosamente una llamada, debe tener la clase de servicio de Supervisión de llamada o Supervisión silenciosa en el sistema de comunicación.

Intercalar una llamada

También puede intercalar una llamada para dar instrucciones al agente sin que lo note el llamante. Durante una intrusión, una llamada puede interrumpirse hasta dos segundos.

Para poder intercalar una llamada, debe tener la clase de servicio Mensaje discreto en el sistema de comunicación.

Posición de una llamada en una cola

Puede mover una llamada en espera a la primera posición de la cola para permitir que llegue antes al siguiente agente disponible.

Asistencia

La ventana emergente **Asistencia** le muestra una lista de todos los agentes que están solicitando asistencia en ese momento. La lista incluye la **Causa**, el **Tiempo restante** para una respuesta, el **Nombre**, los **Apellidos** y la **Empresa** del llamante, así como el tipo de asistencia deseada: **Asistencia por texto solicitada** (Mensajería instantánea), **Intercalación solicitada** o **Supervisión de llamada solicitada**. La mensajería instantánea está disponible para todo tipo de asistencia. Puede contestar a una solicitud de asistencia o rechazarla.

Si no tramita una solicitud dentro del tiempo de respuesta, se cancela. Solo un agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador puede aceptar una solicitud de asistencia.

Guardar y enviar fax y email

el fax se puede guardar en formato PDF o TIFF y enviarse por email.

el email se puede guardar en el formato de archivos EML y enviarse como archivos EML.

7.3.1 Grabar llamadas como supervisor o administrador

Requisitos previos

La grabación de llamadas está activada en el sistema de comunicación.

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

El panel **Llamadas en vivo** está abierto; ver [Abrir o cerrar el panel de llamadas en directo](#) en la página 24.

Paso a paso

- 1) En el panel **Llamadas en vivo**, busque la llamada relevante y haga clic en **Grabar** en el menú contextual de esta llamada.
- 2) Si desea detener la grabación antes de que finalice la llamada, haga clic en **Detener grabación** en el menú contextual de esta llamada.

Tareas relacionadas

[Escuchar la grabación de un llamante](#) en la página 46

7.3.2 Guardar la grabación de una llamada

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

El panel **Lista de llamadas** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44.

Paso a paso

- 1) En el panel **Lista de llamadas**, localice la llamada correspondiente y haga clic en **Guardar como** en el menú contextual de esta llamada.
- 2) Seleccione el directorio en el que se almacenará el archivo.
- 3) Introduzca el nombre deseado en el campo **Nombre de archivo** y pulse **Guardar**.

7.3.3 Enviar la grabación de una llamada por email

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

El panel **Lista de llamadas** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44.

Paso a paso

- 1) En el panel **Lista de llamadas**, localice la llamada grabada correspondiente y haga clic en **Enviar en email** en el menú contextual de esta llamada.

Se abre el cliente de email predeterminado del sistema. El nombre del contacto, el número de teléfono y la información del agente se facilitan en el cuerpo del email.

- 2) En los campos **Para** y **Cc**, indique la dirección de email del destinatario deseado.
- 3) En el campo **Asunto**, introduzca el texto deseado.
- 4) Haga clic en **Enviar**.

La grabación de la llamada se envía como archivo WAV en el archivo adjunto del email.

7.3.4 Guardar un fax

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

El panel **Lista de llamadas** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44.

Paso a paso

- 1) En el panel **Lista de llamadas**, localice el mensaje de fax correspondiente y haga clic en **Guardar como** en el menú contextual de este mensaje de fax.
- 2) Seleccione el directorio en el que se almacenará el archivo.
- 3) Introduzca el nombre deseado en el campo **Nombre de archivo** y pulse **Guardar**.

7.3.5 Enviar un fax por email

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

El panel **Lista de llamadas** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44.

Paso a paso

- 1) En el panel **Lista de llamadas**, localice el mensaje de fax correspondiente y haga clic en **Enviar en email** en el menú contextual de este mensaje de fax. Se abre el cliente de email predeterminado del sistema. El nombre del contacto, el número de teléfono y la información del agente se facilitan en el cuerpo del email.
- 2) En los campos **Para** y **Cc**, indique la dirección de email del destinatario deseado.

- 3) En el campo **Asunto**, cambie el texto preconfigurado si es necesario. De forma predeterminada, se proporcionan los números de **cola** y de **ID de llamada**.
- 4) Haga clic en **Enviar**.

El fax se envía en formato PDF o TIFF en el archivo adjunto del email.

7.3.6 Guardar un email en formato EML

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

El panel **Lista de llamadas** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44.

Paso a paso

- 1) En el panel **Lista de llamadas**, localice el mensaje de email correspondiente y haga clic en **Guardar como** en el menú contextual de este mensaje de email.
- 2) Seleccione el directorio en el que se almacenará el archivo.
- 3) Introduzca el nombre deseado en el campo **Nombre de archivo** y pulse **Guardar**.

7.3.7 Enviar un mensaje por email

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

El panel **Lista de llamadas** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44.

Paso a paso

- 1) En el panel **Lista de llamadas**, localice el mensaje de email correspondiente y haga clic en **Enviar en email** en el menú contextual de este mensaje de email.
- 2) Haga clic en **Enviar en email** en el menú contextual de este email.
- 3) En el campo **Para** indique la dirección de email del destinatario deseado.
- 4) En el **Asunto**, introduzca el texto deseado.
- 5) Haga clic en **Enviar**.

El email se envía como un archivo EML en el archivo adjunto del email.

7.3.8 Monitoreo de llamadas (dependiente del país)

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

El panel **Llamadas en vivo** está abierto; ver [Abrir o cerrar el panel de llamadas en directo](#) en la página 24.

Paso a paso

En el panel **Llamadas en vivo**, busque la llamada relevante y haga clic en **Monitorear esta llamada** en el menú contextual de esta llamada.

7.3.9 Anular una llamada

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

El panel **Llamadas en vivo** está abierto; ver [Abrir o cerrar el panel de llamadas en directo](#) en la página 24.

Paso a paso

En el panel **Llamadas en vivo**, busque la llamada relevante y haga clic en **Intrusión en llamada** en el menú contextual de esta llamada.

Consejo: Durante una anulación, una llamada puede interrumpirse por hasta dos segundos.

7.3.10 Cambiar la posición de la cola de una llamada

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

El panel **Llamadas en vivo** está abierto; ver [Abrir o cerrar el panel de llamadas en directo](#) en la página 24.

Paso a paso

En las **Llamadas en vivo** localice la llamada correspondiente y haga clic en **Mover a la posición superior** en el menú contextual de esta llamada.

7.3.11 Aceptar solicitudes de asistencia

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

?

 aparece en la esquina superior derecha de la ventana principal de myAgent.

Paso a paso

1) Haga clic en ?.

Aparece la ventana emergente **Asistencia**.

2) Pase el ratón por encima de la entrada de un agente para mostrar las opciones de configuración de la solicitud. Puede ayudar respondiendo a la solicitud o rechazarla.

3) Si desea rechazar la solicitud, haga clic en **Rechazar** y omita los pasos restantes. De lo contrario, omita este paso y continúe con el paso 4.

4) Según el tipo de solicitud, se muestra un ícono de asistencia diferente. Para ayudar:

- Si se solicita la intercalación, haga clic en para intercalar la llamada del agente.
- Si se solicita asistencia por texto, haga clic en para intercambiar mensajes instantáneos con el agente.
- Si se solicita la supervisión de la llamada, haga clic en para escuchar la llamada del agente.

También se pueden intercambiar mensajes instantáneos con un agente después de intercalar su llamada.

Introduzca su mensaje instantáneo en el campo inferior de la ventana y pulse la tecla **Intro**.

5) Si desea finalizar esta asistencia, haga clic en **Detener**.

7.4 Supervisar las colas

El estado de una cola puede supervisarse mediante el número de llamadas en espera y el tiempo de espera de una llamada.

Supervisar el número de llamadas en espera, fax y email

En el área **Lista de enlaces de agentes**, el símbolo de una cola proporciona información sobre su estado.

Símbolo	Estado
	Normal
	Alarma para el número de llamadas, faxes y emails en espera El número de llamadas, faxes y emails en espera en esta cola ha superado el valor umbral. Para cada cola, un agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador puede configurar en la WBM un valor umbral de alarma para el número de llamadas en espera.

Supervisar el tiempo de espera de llamadas y email

Las llamadas y los emails cuyo tiempo de espera en la cola ha superado el valor umbral de alarma se muestran en las **Llamadas en directo** en rojo. Para cada cola, un agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador puede configurar en la WBM un valor umbral de tiempo de alarma.

Mensaje de alarma

Un agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador puede activar las siguientes funciones como alertas para alarmas en myAgent:

- myAgent siempre visible para las alarmas
- Tono de alarma

7.4.1 Activar o desactivar la ventana emergente de alarma

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.

Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.

- 2) Haga clic en **Notificaciones**.
- 3) Seleccione una de las siguientes opciones si el número de llamadas, faxes y emails en espera en una cola ha superado el valor umbral de alarma:
 - Si desea que myAgent aparezca automáticamente en primer plano para condiciones de alarma, marque la casilla **Ventana emergente cuando se alcanza el estado de alarma de llamada**.
 - Si no quiere que myAgent aparezca automáticamente en primer plano para condiciones de alarma, desmarque la casilla **Ventana emergente cuando se alcanza el estado de alarma de llamada**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

7.4.2 Activar o desactivar el tono de advertencia

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.

Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.

- 2) Haga clic en **Notificaciones**.
- 3) Seleccione una de las siguientes opciones si el número de llamadas, faxes y emails en espera en una cola ha superado el valor umbral de alarma:
 - Si desea activar el tono de alarma, marque la casilla **Reproducir tonos de alarma cuando las llamadas cumplen con las condiciones de alarma**.
 - Si desea desactivar el tono de alarma, desmarque la casilla **Reproducir tonos de alarma cuando las llamadas cumplen con las condiciones de alarma**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

7.5 Otras funciones

Puede borrar las notas del llamante en las ventanas emergentes.

7.5.1 Borrar notas del llamante

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

El panel **Lista de llamadas** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44.

Paso a paso

- 1) En el panel **Lista de llamadas**, haga doble clic en la llamada deseada.
Aparece la ventana emergente **Llamada entrante**.
- 2) Haga clic en **Notas** en la ventana emergente.
- 3) Haga clic en el elemento deseado de la lista de notas y, a continuación,
haga clic en .

8 Directories

The directories serve to organize your contacts.

myAgent offers the following directories that support these functions:

Símbolo	Directory	Realizar llamada	Buscar por nombre	Modificar el estado de presencia	Enviar mensaje instantáneo
	<p>Internal directory</p> <p>Contains:</p> <ul style="list-style-type: none"> Users, specifically internal users and MULAP groups for which the display is activated in the system with their presence status (only phones in the system). If a user is absent, their return time can be seen in the Return time column (always if the user has authorized visibility of their presence status). Also, informative texts entered by the subscriber are displayed. Virtual users, marked with the icon Groups, marked with the icon UCD Groups, which means groups of subscribers who can be accessed via a single phone number. <p>Are marked with the icon </p> <p>By default, the internal directory only shows Users. You can filter the internal directory to show Users, Virtual users, Groups or UCD groups by checking the corresponding checkbox.</p> <p>When activating the "Show only agents" checkbox, the Internal directory only shows the subscribers who are agents.</p>	X	X	X	X
	<p>External directory:</p> <p>Includes contacts from a business directory and can be configured by agents with service class level Supervisor or Administrator in the WBM.</p>	X	X	-	-

Símbolo	Directorio	Realizar llamada	Buscar por nombre	Modificar el estado de presencia	Enviar mensaje instantáneo
	<p>Directorio offline externo (LDAP):</p> <p>Incluye contactos de un directorio empresarial offline y pueden configurarlo los agentes con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador en el WBM.</p> <p>El directorio offline externo solo se utiliza para búsquedas.</p>	X	X	-	-
-	<p>Marcaciones rápidas:</p> <p>Contiene números sistema, CU y usuarios no CU. Los usuarios no UC incluyen extensiones con licencias que no sean de UC y extensiones virtuales como Fax o AutoAttendant.</p>	X	X	-	-

Nota: Los números de teléfono almacenados en la configuración del usuario y los directorios deben indicarse en formato canónico para que pueda accederse a ellos desde la CU y desde el dispositivo. El código de acceso no debe estar en el número.

Búsqueda en directorios

Puede elegir si buscar en el directorio interno y/o en el directorio externo y/o en el directorio externo sin conexión (LDAP) y/o en el directorio de contactos de Outlook.

Las búsquedas en directorios internos externos y marcaciones rápidas son más rápidas. Por lo tanto, primero se muestran los resultados de las búsquedas en dichos directorios. Los resultados del directorio offline externo (LDAP) se muestran con un breve retardo.

Tenga en cuenta que el cuadro de diálogo de búsqueda simple (rápida) decide si debe utilizar una coincidencia de palabras completa o parcial, según la configuración de la ventana de búsqueda principal. Para ambos escenarios, O se utiliza como operador para las consultas; Si **cualquiera** de las palabras clave (delimitadas con un espacio '') se encuentra en un campo de contacto, es una coincidencia y se devuelve el resultado.

Detalles de los contactos del directorio interno

La vista de lista de los contactos muestra la siguiente información detallada junto al estado de presencia: **Extensión, Tiempo de regreso, Apellido, Nombre, Móvil, Asistente, Externo 1, Externo 2, Inicio, Fax, Dirección de correo electrónico, Departamento, Sitio**. La anchura de todas las columnas es variable.

Directrios

Abrir o cerrar el panel del directorio interno

Orden de los contactos en el directorio interno

Los contactos del directorio interno se pueden ordenar de forma alfanumérica ascendente o descendente a partir de una columna. La dirección señalada por el triángulo en el título de una columna indica el orden ascendente o descendente.

Ampliación de una entrada del directorio interno

En la columna de ordenación de las entradas puede ampliar mediante zoom una determinada entrada, carácter por carácter. De esta forma podría saltar, por ejemplo, al primer apellido que empezara con "Sen", letra por letra. Este método también se puede utilizar en los resultados de búsqueda.

Aplicación de contactos en el directorio externo

Los agentes pueden guardar (copiar), editar y borrar los detalles de contacto de una llamada (**Título, Nombre, Apellidos y Empresa**) en la ventana emergente del directorio externo. En este caso, el número de teléfono del llamante está asignado de forma fija a **Tel. empresa 1**.

Nota: Cuando cambia el estado de la licencia, sus configuraciones de usuario se mantienen, excepto las configuraciones de correo de voz.

Conceptos relacionados

[Estado de presencia](#) en la página 86

8.1 Abrir o cerrar el panel del directorio interno

Los detalles de los contactos del directorio interno se muestran en el panel **Directorio interno**.

Paso a paso

- 1) Para abrir el panel **Directorio interno**, haga clic en **Directorio interno** en la barra lateral.
El panel se abre en una ventana emergente.
- 2) Para cerrar el panel **Directorio interno**:
 - a) Si el panel está abierto en la ventana principal de myAgent, haga clic en **Directorio interno** en la barra lateral.
 - b) Si el panel está abierto en una ventana independiente, haga clic en la x de su esquina superior derecha.

Tareas relacionadas

[Mover dentro un panel](#) en la página 91

8.2 Buscar en directorios

Paso a paso

- 1) En el campo **Marcar/Buscar** de la ventana principal de myAgent, introduzca un término de búsqueda y pulse la tecla **Intro**.

Aparece la ventana emergente **Buscar** con una lista de resultados de la búsqueda.

Nota: Si el término de búsqueda coincide con un número de teléfono en formato de marcación o canónico y pulsa la tecla **Intro**, se iniciará una llamada a este número de teléfono.

- 2) Si es necesario, haga clic en **Opciones**, para mostrar las opciones de búsqueda.

- 3) Elija una de estas opciones de búsqueda:

- Si desea buscar una palabra completa, active la casilla de verificación **Coincidir palabra completa**.

Nota: Si **Coincidir palabra completa** está activada, el término de búsqueda no debe contener ningún espacio.

- Si desea buscar parte de una palabra, desmarque la casilla de verificación **Coincidir palabra completa**.

Nota: Los términos de búsqueda con espacios solo se aplican a **nombre y apellido**.

- 4) Seleccione los directorios que debe incluir la búsqueda. Para ello, seleccione o desmarque las casillas de verificación **Directorio interno**, **Marcaciones abreviadas**, **Directorio externo**, **Directorio offline externo** y **Contactos Outlook** según sea necesario.

Todas las opciones de directorios están seleccionadas de forma predeterminada.

Las búsquedas en los directorios internos y externos y las marcaciones abreviadas son más rápidas. Por lo tanto, primero se muestran los resultados de las búsquedas en dichos directorios. Los resultados del directorio offline externo (LDAP) se muestran con un breve retardo.

- 5) Si ha seleccionado el **Directorio interno**, puede seleccionar una o varias de las siguientes opciones de filtro:

- **Usuarios**
- **Usuarios virtuales**
- **Grupos**
- **Grupos UCD**

- 6) Si desea ejecutar una búsqueda avanzada, haga clic en **Avanzado**, introduzca un término de búsqueda en los campos correspondientes y haga clic en **Buscar**.

Si la búsqueda ofrece un resultado, myAgent muestra una lista de resultados. Además, puede limitar la longitud de la lista de resultados seleccionando uno de los botones de opción **Coincidencias máx.: 50, 100, 200, 300 o Todos**

Directrios

Ordenar el directorio interno

- 7) Si desea interrumpir una búsqueda en curso, haga clic en **Detener**.

8.3 Ordenar el directorio interno

Requisitos previos

El panel **Directorio interno** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel del directorio interno](#) en la página 70

Paso a paso

- 1) En el **Directorio interno**, haga clic en uno de sus títulos de columna, por ejemplo, **Apellidos**, para ordenar los contactos en orden alfanumérico ascendente o descendente según ese criterio.
- 2) Si desea invertir el orden de clasificación, vuelva a hacer clic en el título de columna.
El directorio interno se ordena en función de la selección. La columna utilizada para ordenar se marca con una flecha hacia arriba o hacia abajo, dependiendo de cómo se ordenen.

8.4 Filtrar el directorio interno

Puede filtrar el directorio interno para mostrar cualquiera de los Usuarios, Usuarios Virtuales, Grupos o Grupos UCD, así como mostrar solo los agentes o todas las extensiones en cada uno de ellos.

Requisitos previos

El panel **Directorio interno** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel del directorio interno](#) en la página 70

Paso a paso

- 1) En el panel **Directorio interno**, haga clic en para mostrar las opciones del directorio.
- 2) Seleccione una o varias de las siguientes opciones de filtro:
 - **Usuarios**
 - **Usuarios virtuales**
 - **Grupos**
 - **Grupos UCD**Todas las opciones están seleccionadas de forma predeterminada.
- 3) Si desea mostrar solo los agentes, marque la casilla de verificación **Mostrar sólo agentes**. En caso contrario, desmarque la casilla **Mostrar sólo agentes**.

9 Mensajería instantánea

La mensajería instantánea permite intercambiar textos como mensajes instantáneos con una extensión interna.

Los mensajes instantáneos enviados y recibidos se muestran en forma de cuadro de diálogo a usted y a sus interlocutores en la ventana **Mensaje instantáneo**.

La ventana **Mensaje instantáneo** también muestra el estado actual de la extensión interna correspondiente.

Por ejemplo, para el usuario José Pérez:

- **José Pérez está desconectado**

El usuario José Pérez está desconectado (offline). En este caso, el sistema de comunicación guarda el mensaje instantáneo y lo muestra en el siguiente inicio de sesión del usuario.

- **José Pérez**

El usuario José Pérez está conectado (en línea). El usuario puede recibir y enviar mensajes instantáneos.

Tareas relacionadas

[Mover fuera un panel](#) en la página 91

[Intercambio de paneles](#) en la página 92

[Acercar o alejar un panel](#) en la página 93

[Mover dentro un panel](#) en la página 91

9.1 Abrir o cerrar mensajes instantáneos

Los detalles de las conversaciones con las extensiones internas se muestran en la ventana **Mensaje instantáneo**.

Paso a paso

- 1) Para abrir la ventana **Mensaje instantáneo**, haga clic en **Mensaje Instantáneo** en la barra lateral.
Aparece la ventana emergente **Mensaje instantáneo**.
- 2) Para cerrar la ventana **Mensaje instantáneo**, haga clic en la x en la esquina superior derecha.

9.2 Enviar un mensaje instantáneo

Requisitos previos

El administrador del sistema de comunicación no ha desactivado el envío de mensajes instantáneos.

La ventana emergente **Mensaje instantáneo** está abierta; consulte [Abrir o cerrar mensajes instantáneos](#) en la página 73

Mensajería instantánea

Enviar un mensaje instantáneo desde Marcar/Buscar

Paso a paso

- 1) En la ventana emergente **Mensaje instantáneo**, seleccione **Nueva conversación** y seleccione el usuario con el que quiera chatear.
- 2) Si desea agregar al chat otros interlocutores (chat con grupo), arrástrelos desde el **Directorio interno**, **Botones de puesto de operadora** o **Buscar** hasta la ventana emergente **Mensaje instantáneo**.
Para mostrar la ventana emergente **Buscar**, consulte [Buscar en directorios](#) en la página 71.
- 3) Introduzca el texto en el campo de entrada **Escribir mensajes**.
- 4) Pulse la tecla **Intro**.

9.3 Enviar un mensaje instantáneo desde Marcar/Buscar

Requisitos previos

El administrador del sistema de comunicación no ha desactivado el envío de mensajes instantáneos.

La ventana emergente **Buscar** se abre después de realizar una búsqueda a través del campo **Marcar/Buscar**. Consulte [Buscar en directorios](#) en la página 71.

Paso a paso

- 1) En la ventana emergente **Buscar**, seleccione una de las siguientes opciones:
 - Seleccione la entrada de búsqueda correspondiente y haga clic en 
 - Haga clic en **Enviar mensaje instantáneo** en el menú contextual de la entrada de búsqueda correspondiente.Aparece la ventana emergente **Mensaje instantáneo**.
- 2) Si desea agregar al chat otros interlocutores (chat con grupo), arrástrelos desde el **Directorio interno**, **Botones de puesto de operadora** o **Buscar** hasta la ventana emergente **Mensaje instantáneo**.
Para mostrar la ventana emergente **Buscar**, consulte [Buscar en directorios](#) en la página 71.
- 3) Introduzca el texto en el campo de entrada **Escribir mensajes**.
- 4) Pulse la tecla **Intro**.

9.4 Enviar un mensaje instantáneo desde el directorio interno

Requisitos previos

El administrador del sistema de comunicación no ha desactivado el envío de mensajes instantáneos.

El panel **Directorio interno** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel del directorio interno](#) en la página 70

Mensajería instantánea

Enviar un mensaje instantáneo desde los botones de puesto de operadora

Paso a paso

1) En el panel **Directorio interno**, seleccione una de las siguientes opciones:

- Seleccione la entrada del directorio correspondiente y haga clic en  **Enviar mensaje instantáneo**.
- Haga clic en **Enviar mensaje instantáneo** en el menú contextual de la entrada del directorio correspondiente.

Aparece la ventana emergente **Mensaje instantáneo**.

2) Si desea agregar al chat otros interlocutores (chat con grupo), arrástrelos desde el **Directorio interno**, **Botones de puesto de operadora** o **Buscar** hasta la ventana emergente **Mensaje instantáneo**.

Para mostrar la ventana emergente **Buscar**, consulte [Buscar en directorios](#) en la página 71.

3) Introduzca el texto en el campo de entrada **Escribir mensajes**.

4) Pulse la tecla **Intro**.

9.5 Enviar un mensaje instantáneo desde los botones de puesto de operadora

Requisitos previos

El administrador del sistema de comunicación no ha desactivado el envío de mensajes instantáneos.

El panel de **Botones de puesto de operadora** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de botones de puesto de operadora](#) en la página 77.

Paso a paso

1) En el panel de **Botones de puesto de operadora**, haga clic en **Chat** en el menú contextual del botón de puesto de operadora correspondiente.

Aparece la ventana emergente **Mensaje instantáneo**.

2) Haga clic en **Nueva conversación** y busque el contacto.

3) Si desea agregar al chat otros interlocutores (chat con grupo), arrástrelos desde el **Directorio interno**, **Botones de puesto de operadora** o **Buscar** hasta la ventana emergente **Mensaje instantáneo**.

Para mostrar la ventana emergente **Buscar**, consulte [Buscar en directorios](#) en la página 71.

4) Escriba el texto en el campo de entrada **Escribir mensaje**.

5) Pulse la tecla **Intro**.

9.6 Borrar un mensaje instantáneo

Puede borrar un solo mensaje o todos los mensajes que haya enviado en una conversación.

Requisitos previos

La ventana emergente **Mensaje instantáneo** está abierta; consulte [Abrir o cerrar mensajes instantáneos](#) en la página 73

Mensajería instantánea

Abandonar una conversación de mensajes instantáneos

Paso a paso

En la ventana emergente **Mensaje instantáneo**, seleccione una conversación y:

- a) Para borrar un solo mensaje que haya enviado, pase el ratón por encima del mensaje y haga clic en el botón . El mensaje se borra para todos los participantes.
- b) Para borrar todos los mensajes de la conversación, haga clic en el botón  y seleccione **Eliminar mensajes**.

Todos los mensajes se borran para todos los participantes.

Nota: La opción **Eliminar mensajes** también se encuentra disponible haciendo clic con el botón derecho del ratón sobre la conversación en la lista de conversaciones.

9.7 Abandonar una conversación de mensajes instantáneos

Puede abandonar una conversación en cualquier momento.

Requisitos previos

La ventana emergente **Mensaje instantáneo** está abierta; consulte [Abrir o cerrar mensajes instantáneos](#) en la página 73

Cuando abandona una conversación con una sola persona, la conversación se borra de forma permanente para ambos.

Cuando abandona una conversación con varias personas, la conversación se elimina de su lista de conversaciones, pero los demás participantes pueden seguir utilizándola.

Antes de abandonar una conversación, puede borrar todos los mensajes que contenga.

Paso a paso

- 1) En la ventana emergente **Mensaje instantáneo**, seleccione la conversación que desea abandonar, haga clic en el botón  y seleccione **Abandonar**. Aparece una ventana emergente.
- 2) Si la conversación es con una sola persona, haga clic en **Sí**.
- 3) Si la conversación es con varias personas, haga una de las siguientes opciones:
 - a) Haga clic en **Sí** si desea borrar todos los mensajes de la conversación antes de marcharse.
 - b) Haga clic en **No** si quiere que sus mensajes permanezcan en la conversación.

Nota: La opción **Abandonar** también se encuentra disponible en el menú contextual de la conversación en la lista de conversaciones.

10 Botones de puesto de operadora

Los botones de operadora muestran el nombre y el estado de presencia de los suscriptores internos. Ofrecen una forma rápida de llamar a estos suscriptores o transferirles llamadas.

Puede configurar varias pestañas para los botones de la operadora, por ejemplo, para diferentes departamentos.

Los botones de operadora se pueden configurar para mostrar la imagen de un usuario, si hay una disponible. Si el usuario no tiene imagen, se muestra un color no configurable, generado en base al nombre del usuario.

También muestran el estado de los suscriptores internos (color del borde del círculo):

- Azul: Disponible o inactivo
- Amarillo: Sonando
- Rojo: Ocupado

Además, pueden mostrar el estado de presencia de los usuarios si el estado es Ocupado (Rojo); ver [Estado de presencia](#) en la página 86.

Hay hasta 300 botones de operadora disponibles en una pestaña (100 de forma predeterminada). Si no existe ningún nombre, se muestra el número de teléfono.

Los botones de Operadora en una pestaña están ordenados por Apellido en orden alfanumérico ascendente de forma predeterminada. Las emisoras sin nombre se clasifican después de las emisoras para las que se puede mostrar un nombre. Los contactos externos siempre se ordenan al final de la lista.

La mayoría de las configuraciones para los botones de operadora también están disponibles en la barra de herramientas de funciones del panel; ver [Abrir el menú de opciones de un panel](#) en la página 93.

Conceptos relacionados

[Elementos de la interfaz de usuario](#) en la página 12

[Estado de presencia](#) en la página 86

Tareas relacionadas

[Realizar una llamada con un botón de puesto de operadora](#) en la página 38

[Transferir una llamada con un botón de puesto de operadora](#) en la página 40

[Descolgar una llamada con un botón de puesto de operadora](#) en la página 41

10.1 Abrir o cerrar el panel de botones de puesto de operadora

Los botones de puesto de operadora configurados se muestran en el panel **Botones de puesto de operadora**.

Paso a paso

- 1) Para abrir el panel **Botones de puesto de operadora**, haga clic en **Botones de puesto de operadora** en la barra lateral.
El panel se abre en la ventana principal de myAgent.

Botones de puesto de operadora

Ordenar los botones de puesto de operadora

2) Para cerrar el panel **Botones de puesto de operadora**:

- a) Si el panel está abierto en la ventana principal de myAgent, haga clic en **Botones de puesto de operadora** en la barra lateral.
- b) Si el panel está abierto en una ventana independiente, haga clic en la X de su esquina superior derecha.

Tareas relacionadas

[Mover fuera un panel](#) en la página 91

[Intercambio de paneles](#) en la página 92

[Acercar o alejar un panel](#) en la página 93

10.2 Ordenar los botones de puesto de operadora

Requisitos previos

El panel de **Botones de puesto de operadora** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de botones de puesto de operadora](#) en la página 77.

Paso a paso

- 1) En el panel **Botones de puesto de operadora**, haga clic en la pestaña deseada.
- 2) En el menú contextual de cualquier botón de puesto de operadora, seleccione una de estas opciones:
 - **Ordenar > Ordenar por nombre**
 - **Ordenar > Ordenar por apellidos**

Nota: Los contactos externos se rellenan al final.

- 3) También puede ordenar los botones de puesto de operadora seleccionando **Opciones > Ordenar** en la barra de herramientas del panel. Consulte [Abrir el menú de opciones de un panel](#) en la página 93.

10.3 Asignar una extensión a un botón de puesto de operadora

Requisitos previos

El panel de **Botones de puesto de operadora** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de botones de puesto de operadora](#) en la página 77.

Paso a paso

- 1) En el panel **Botones de puesto de operadora**, haga clic en la pestaña deseada.
- 2) Haga clic en **Directorio interno** en la barra lateral.
Aparece la ventana emergente **Directorio interno**.
- 3) Arrastre la extensión deseada desde el directorio interno a un botón de puesto de operadora.
- 4) Si desea asignar más extensiones a un botón, repita el paso 3.

- 5) También puede buscar un contacto para agregarlo haciendo clic con el botón derecho del ratón dentro de un botón de puesto de operadora y haciendo clic en **Agregar contacto**.
- 6) Como alternativa, puede arrastrar una extensión a un botón de puesto de operadora desde la **Lista de agentes**.

10.4 Borrar una extensión de un botón de puesto de operadora

Requisitos previos

El panel de **Botones de puesto de operadora** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de botones de puesto de operadora](#) en la página 77.

Paso a paso

- 1) En el panel **Botones de puesto de operadora**, haga clic en la pestaña deseada.
- 2) Haga clic en **Eliminar** en el menú contextual del botón de puesto de operadora correspondiente.

10.5 Mostrar imágenes de usuario en los botones de puesto de operadora

Requisitos previos

El panel de **Botones de puesto de operadora** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de botones de puesto de operadora](#) en la página 77.

Paso a paso

- 1) En la barra de herramientas del panel, haga clic en **Opciones**. Consulte [Abrir el menú de opciones de un panel](#) en la página 93
- 2) Haga clic en **Mostrar imágenes de usuario en los botones de puesto de operadora**.
El usuario de la imagen (si está disponible) se muestra en su ícono correspondiente en todas las pestañas del panel de botones de puesto de operadora.

11 Informes

Como agente con nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador, puede utilizar plantillas de informes predefinidas para crear informes de llamadas, colas, agentes, niveles de servicio (GOS) y motivos de tratamiento posterior en myAgent.

Antes de crear un informe, deben establecerse los parámetros del informe para determinar el periodo (fecha, hora) y las entidades (agentes, colas, etc.) que deben medirse. Los informes se muestran en el navegador web como archivos PDF y pueden guardarse o imprimirse.

La ejecución de estas funciones desde el teléfono de un agente puede provocar la distorsión la información de los informes:

- Captura de llamadas de centro de contactos por extensiones que no son de agente
- Telecaptura (por ejemplo a través de la tecla de llamada directa) de llamadas del centro de contactos a usuarios que no sean agentes
- En conferencia
- Alternar
- Aparcamiento

Consejo: La prestación "Retener consulta" no es relevante para la presentación de llamadas de centro de contactos en informes y la pueden utilizar los agentes, independientemente del destino de la consulta.

Protección de datos

Si al configurar myReports, el administrador de myReports ha activado la protección de datos en todos los informes correspondientes, las cuatro últimas posiciones de los números de teléfono (columna CLI) se sustituyen por asteriscos (****).

Si la extensión ha identificado como no visible su número de teléfono privado, su número de teléfono móvil, su número externo 1 o su número externo 2, estos números de teléfono no se mostrarán en los informes correspondientes.

Plantillas de informes

Están disponibles las siguientes plantillas de informes:

Plantilla de informe	Descripción
Estadísticas de llamadas abandonadas	Tabla con el número y porcentaje de llamadas abandonadas por los llamantes antes de llegar a un agente, por cola. Está filtrando las llamadas abandonadas en las que el tiempo de cola más el tiempo de telecaptura de llamadas es igual o superior al valor umbral de las llamadas abandonadas en cola configurado. Tiempo en cola para llamantes en intervalos de 30 segundos por cola Valores totales de todas las llamadas, faxes y emails

Plantilla de informe	Descripción
Llamadas abandonadas por hora	<p>Gráfico de barras y tabla con el número y porcentaje de llamadas abandonadas por los llamantes antes de llegar a un agente, por hora</p> <p>De manera opcional, solo durante el horario comercial configurado</p>
Porcentaje de llamadas recibidas por los agentes (todas las colas)	<p>Gráfico de barras y tabla con número y porcentaje de llamadas contestadas, fax y email y porcentaje de tiempo de conversación/lectura por agente</p> <p>Valores totales para todos los agentes</p>
Porcentaje de llamadas recibidas por los agentes	<p>Gráfico de barras y tabla con número y porcentaje de llamadas contestadas, fax y email y porcentaje de tiempo de conversación/lectura por agente para la cola seleccionada</p> <p>Valores totales de todos los agentes para la cola seleccionada</p>
Detalles de rendimiento del agente	<p>Tabla con hora de inicio, tiempo de telecaptura de llamadas, tiempo de conversación/lectura y GOS (nivel de servicio) para cada llamada, fax y email del agente seleccionado</p> <p>Valores totales por cola y valores totales de todas las colas</p>
Carga de cola por agente	<p>Gráfico de barras y tabla con el número y porcentaje de llamadas, faxes y emails por cola para el agente seleccionado</p> <p>Valores totales para todas las colas</p>
Nivel de servicio medio por agente	<p>Gráfico de líneas con el nivel de servicio medio del agente seleccionado en intervalos de una hora.</p>
Nivel de servicio medio por agente: diario	<p>Gráfico de líneas con el nivel de servicio medio del agente seleccionado en intervalos de una hora al día.</p>
Nivel de servicio medio por cola	<p>Gráfico de líneas con el nivel de servicio medio para la cola seleccionada en intervalos de una hora.</p>
Nivel de servicio medio por cola: diario	<p>Gráfico de líneas con el nivel de servicio medio para la cola seleccionada en intervalos de una hora al día.</p>
Informe de llamadas perdidas	<p>Tabla con tiempo de llamada, ID de la llamada, número de teléfono, nombre del cliente y nombre de la empresa de las llamadas perdidas, fax y email de las colas seleccionadas a diario</p> <p>De manera opcional, solo durante el horario comercial configurado</p>

Plantilla de informe	Descripción
Llamadas perdidas por la cola	<p>Gráfico circular y tabla con el número y porcentaje de llamadas perdidas, fax y email por cola</p> <p>Valores totales para todas las colas</p> <p>De manera opcional, solo durante el horario comercial configurado</p>
Llamadas del centro de contactos	<p>Tabla con ID de la llamada, tiempo de llamada, agente, cola, tiempo en cola, CLI (número de teléfono/fax/dirección de email) y nombre del cliente/nombre de la empresa para todas las llamadas, faxes y emails clasificados como llamadas perdidas, abandonadas y contestadas, fax y email a diario</p> <p>De manera opcional, solo durante el horario comercial configurado</p> <p>INFORMACIÓN: Una llamada, fax o email perdidos a un agente también puede aparecer como una llamada, fax o email recibidos en otro agente o como una llamada, fax o email abandonados.</p>
Lista de llamadas por agente	<p>Tabla con hora de inicio, hora de finalización, cola, tiempo en cola, tiempo de conversación/lectura, CLI (número de teléfono/número de fax/dirección de email) y GOS (nivel de servicio) para cada llamada, fax y email del agente seleccionado</p> <p>De manera opcional, solo durante el horario comercial configurado</p>
Estadísticas de llamadas contestadas	<p>Tabla con número de llamadas, faxes y emails, porcentaje de llamadas, faxes y emails contestados, tiempo en cola máximo y número y porcentaje de llamadas, faxes y emails contestados en función del tiempo en cola por cola</p> <p>Valores totales de todas las llamadas, faxes y emails</p>
Centro de contactos: tráfico horario	<p>Gráfico de líneas y tabla con el número y porcentaje de todas las llamadas, faxes y emails en intervalos de una hora</p> <p>INFORMACIÓN: Se trata de una ayuda útil a la hora de aprovisionar un número suficiente de agentes durante las horas punta para mantener un nivel de servicio específico.</p>
Centro de contactos: tráfico horario (diario)	<p>Gráfico de líneas y tabla con el número y porcentaje de todas las llamadas, faxes y emails en intervalos de una hora a diario</p> <p>INFORMACIÓN: Se trata de una ayuda útil a la hora de aprovisionar un número suficiente de agentes durante las horas punta para mantener un nivel de servicio específico.</p>

Plantilla de informe	Descripción
Centro de contactos: tráfico horario por cola (diario)	<p>Gráfico de líneas y tabla con el número y porcentaje de todas las llamadas, faxes y emails en intervalos de una hora a diario para la cola seleccionada</p> <p>INFORMACIÓN: Se trata de una ayuda útil a la hora de aprovisionar un número suficiente de agentes durante las horas punta para mantener un nivel de servicio específico.</p>
Comparación de tráfico de cola	<p>Gráfico circular y tabla con el número y porcentaje de llamadas, faxes y emails gestionados por cola</p> <p>Valores totales para todas las colas</p> <p>De manera opcional, solo durante el horario comercial configurado</p>
Detalles de resumen de cola	<p>Gráfico de barras y tabla con el número de llamadas, faxes y emails contestados y cancelados, número de llamadas restantes, tiempo en cola máximo, mínimo y medio de las llamadas, faxes y emails contestados y cancelados, y tiempo de conversación/lectura máximo, mínimo y medio de las llamadas, faxes y emails contestados para la cola seleccionada</p> <p>Nivel de servicio medio para la cola seleccionada</p> <p>INFORMACIÓN: Las llamadas restantes son las atendidas, por ejemplo, por una persona que no es agente.</p>
Resumen de centro de Llamadas (Todos los tipos de llamada)	<p>Tabla con el número de llamadas, faxes y emails, tiempo medio de telecaptura de llamadas, tiempo medio de conversación/lectura y tiempo medio en cola, número de devoluciones de llamada y tiempo total en cola, por cola</p> <p>Valores totales para todas las colas</p> <p>De manera opcional, solo durante el horario comercial configurado</p>
Resumen del centro de contactos (llamadas contestadas)	<p>Tabla con el número de llamadas, faxes y emails contestados, tiempo medio de telecaptura de llamadas, tiempo medio de conversación/lectura y tiempo medio en cola por cola</p> <p>Valores totales para todas las colas</p> <p>De manera opcional, solo durante el horario comercial configurado</p>
Lista de llamadas abiertas	<p>Tabla con el número de llamadas, faxes y emails abiertos por cola</p> <p>Valores totales para todas las colas</p>

Informes

Crear informes

Plantilla de informe	Descripción
Resumen de uso de código (todas las colas)	Gráfico circular y tabla con el número y el porcentaje de uso, el tiempo medio de conversación/lectura, el tiempo total de conversación/lectura y el tiempo medio en cola por motivo de tratamiento posterior De manera opcional, solo para el horario comercial configurado
Resumen de uso de código	Gráfico de barras y tabla con el número y el porcentaje de uso, el tiempo medio de conversación/lectura, el tiempo total de conversación/lectura y el tiempo medio en cola por motivo de tratamiento posterior para la cola seleccionada. De manera opcional, solo para el horario comercial configurado
Llamadas contestadas (Tratamiento posterior)	Tabla con ID de llamada, tiempo de llamada, agente, motivo de tratamiento posterior, número de teléfono/fax/dirección de email y nombre del cliente/nombre de la empresa para cada llamada, fax y email contestado para las colas seleccionadas a diario De manera opcional, solo para el horario comercial configurado

11.1 Crear informes

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

Paso a paso

1) Haga clic en **Informes** en la barra lateral.

Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.

2) Localice la plantilla de informe deseada y haga clic en ella.

3) Utilizando los parámetros de informe, defina el periodo de tiempo de la medición, si es necesario, y las entidades que medir (colas, agentes).

Consejo: Los parámetros de informe dependen de la plantilla de informe seleccionada.

4) Si aparece la casilla **Solo en horario comercial**, seleccione una de las siguientes opciones:

- Si desea restringir el período de notificación al horario comercial, marque la casilla **Solo en horario comercial**.
- Si no desea restringir el período de notificación al horario comercial, desmarque la casilla **Solo en horario comercial**.

5) Haga clic en **Mostrar**.

6) Haga clic en **Cerrar**.

Pasos siguientes

Guarde o imprima el archivo PDF si lo desea.

12 Estado de presencia

El estado de presencia ofrece información sobre la disponibilidad de una extensión interna (o una extensión Mobility Entry). Aparece en el directorio interno y en los botones de puesto de operadora.

Como agente (Agente, Supervisor o Administrador) con una licencia myAttendant activa, puede cambiar el estado de presencia de otros abonados a través del directorio interno o de los botones de la operadora.

Cada vez que se modifica el estado de presencia (excepto en **Oficina**) se establece el momento del regreso programado a **Oficina**.

Cuando se cambia el estado de presencia de un agente, éste se desconectará de todas las colas automáticamente. Para volver a recibir llamadas, el agente debe volver a iniciar sesión manualmente en la cola, ya que no existe la función de inicio de sesión automático, a menos que el agente inicie sesión en la cola con su teléfono.

Estos son los estados de presencia que se pueden asignar a una extensión:

Símbolo	Estado de presencia	Disponibilidad
Oficina		Disponible en el puesto de trabajo habitual
CallMe		Disponible en un puesto de trabajo alternativo
Reunión		Ocupado, es posible que no pueda contestar
Enfermo		Ausente
Pausa		Ausente
Fuera de oficina		Ausente
Vacaciones		Ausente
Pausa de mediodía		Ausente
En casa		Ausente
No molestar		No molestar

Nota: El estado de presencia "enfermo" puede no estar disponible, según la configuración del sistema realizada por el administrador.

Además, en el directorio interno y en los botones de puesto de operadora aparecen estos símbolos:

Símbolo	Presencia o estado de conexión
	La extensión está recibiendo una llamada

Símbolo	Presencia o estado de conexión
	La extensión está al teléfono
	Una extensión Mobility Entry está recibiendo o realizando una llamada
	Una extensión Mobility Entry está al teléfono
	Estado de presencia no visible
	El teléfono no está conectado

Nota: Para los abonados sin teléfonos de sistema (por ejemplo, los que tienen teléfonos RDSI o teléfonos analógicos), el directorio interno y los botones de operadora sólo muestran el estado de la conexión.

Conceptos relacionados

[Directarios en la página 68](#)

[Botones de puesto de operadora en la página 77](#)

12.1 Cambiar el estado de presencia de una extensión

Requisitos previos

Usted es un agente (Agente, Supervisor o Administrador) con una licencia myAttendant activa.

El panel de **Botones de puesto de operadora** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de botones de puesto de operadora](#) en la página 77.

Paso a paso

- 1) En el panel **Botones de puesto de operadora**, seleccione el estado de presencia correspondiente en **Cambiar estado** en el menú contextual del botón de puesto de operadora de la extensión deseada.
Aparece la ventana emergente **Cambiar estado**.
 - **Nota:** Si una licencia de myAttendant no está activa, al hacer clic con el botón derecho del ratón en el botón del asistente de un usuario, la opción **Cambiar estado** aparece atenuada.
- 2) Si lo desea, en el campo **Compartir algo con sus colegas** introduzca un texto informativo sobre el estado de presencia de la extensión.
- 3) Elija una de estas opciones para establecer la fecha y la hora de regreso:
 - Haga clic en uno de los cuatro botones con la duración de ausencia deseada.
 - Mediante las listas desplegables, seleccione la fecha y la hora de regreso del usuario.

Estado de presencia

Cambiar el estado de presencia de una extensión a Oficina

- 4) Haga clic en OK.

12.2 Cambiar el estado de presencia de una extensión a Oficina

Requisitos previos

Usted es un agente (Agente, Supervisor o Administrador) con una licencia myAttendant activa.

El panel de **Botones de puesto de operadora** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de botones de puesto de operadora](#) en la página 77.

Paso a paso

- 1) En el panel **Botones de puesto de operadora**, seleccione **Oficina** en **Cambiar estado** en el menú contextual del botón de puesto de operadora de la extensión deseada.
Aparece la ventana emergente **Cambiar estado**.
- 2) Seleccione el botón de opción **De vuelta a la oficina**.
- 3) Si lo desea, introduzca un texto informativo en el campo **Compartir algo con sus colegas**.
- 4) Haga clic en OK.

12.3 Cambiar el estado de cola de una extensión

El estado de cola (o estado del agente) describe el estado de un agente en la cola y la disponibilidad para recibir llamadas.

Requisitos previos

Los Administradores o Supervisores sin una licencia activa de myAttendant únicamente pueden cambiar el estado de cola de otro agente desde la **Lista de asignaciones de agentes**.

Paso a paso

- 1) En la **Lista de asignaciones de agentes**, seleccione el estado de cola correspondiente en el menú contextual para el agente deseado.
- 2) Seleccione una de las siguientes opciones para especificar el estado de cola del agente:
 - De **No registrado a No registrado en colas**
 - De **Tiempo de actividad, Pausa, Llamada perdida a Recibir llamadas**
 - De cada estado de cola a **No registrado**

12.4 Servicio CallMe

El servicio CallMe permite definir un teléfono de un puesto de trabajo alternativo como destino CallMe en el que un agente podrá ponerse en contacto a través del número de teléfono de su extensión. El agente puede utilizar el cliente de UC en un puesto de trabajo alternativo como si estuviera en la oficina y realizar llamadas salientes desde el destino CallMe.

Llamadas entrantes

Las llamadas dirigidas al número de teléfono de la extensión del agente se desvían al destino CallMe. El llamante visualiza el número de teléfono de extensión del agente. Las llamadas no aceptadas se transfieren al buzón de voz al cabo de 60 segundos.

Llamadas salientes

Si el agente marca un número en el cliente de UC, el sistema de comunicación llama en primer lugar al agente en el destino CallMe. Si el agente contesta a la llamada, el sistema de comunicación llama al destino deseado y establece conexión con el agente. El destino visualiza número de teléfono de la extensión del agente (One Number Service o "Servicio de número único").

Estado de presencia

Si el servicio CallMe está activado, en la pantalla del teléfono del agente aparece "CallMe activo" (no en el caso de los teléfonos analógicos y de los teléfonos DECT). El resto de extensiones verán el estado de presencia del agente como **Oficina**, mientras que el agente se desconectará automáticamente de cualquier cola.

Activación

Los agentes con nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador pueden activar manualmente el servicio CallMe para un agente. Además, el servicio CallMe también se reactiva cuando el estado de presencia del agente se restablece automáticamente tras una ausencia, siempre que estuviera previamente activado. No se admiten los siguientes tipos de destinos CallMe:

- Grupo
- Teléfono transferido

Desactivación

El servicio CallMe permanece activo hasta que el estado de presencia del agente se cambia manualmente a **Oficina**.

12.4.1 Activar servicio CallMe

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

El panel de **Botones de puesto de operadora** está abierto; consulte [Abrir o cerrar el panel de botones de puesto de operadora](#) en la página 77.

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Cambiar estado > Oficina** en el menú contextual del botón de puesto de operadora del agente deseado.
Aparece la ventana emergente **Cambiar estado**.
- 2) Seleccione el botón de opción **Habilitar servicio CallMe**.

Estado de presencia

- 3) Establezca el número de teléfono del destino CallMe de una de estas formas:
 - Haga clic en la flecha hacia abajo y seleccione uno de los números de teléfono de la lista.
 - Introduzca un número de formato en formato de marcación o en formato canónico.

Nota: Como destino CallMe no incluya ningún grupo ni ningún teléfono transferido.

- 4) Si lo desea, introduzca un texto informativo en el campo **Compartir algo con sus colegas**.
- 5) Haga clic en **Aceptar**.

El estado del agente cambia automáticamente a  **No registrado**.

13 Funciones del panel

Puedes sacar, meter e intercambiar los paneles en la zona de paneles de myAgent. Asimismo, puede acercar y alejar un panel. Para mostrar las funciones del panel, pase el ratón por la parte superior del panel.

13.1 Mover fuera un panel

Puede mover un panel fuera de la ventana principal de myAgent y hacer que se abra en una ventana independiente.

Requisitos previos

Al menos uno de los siguientes paneles está abierto en la ventana principal de myAgent:

- **Llamadas en directo**
- **Mensaje instantáneo**
- **Directorio interno**
- **Botones de puesto de operadora**
- **Tablero**
- **Lista de llamadas**

Paso a paso

- 1) Pase el ratón por encima del panel.
Aparece una barra de herramientas.
- 2) En la barra de herramientas del panel, haga clic en  Mover fuera.
Aparece la ventana emergente del panel.

Conceptos relacionados

[Mensajería instantánea](#) en la página 73

Tareas relacionadas

[Abrir o cerrar el panel de llamadas en directo](#) en la página 24

[Abrir o cerrar el panel de botones de puesto de operadora](#) en la página 77

[Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44

[Mostrar el tablero visual](#) en la página 49

[Mostrar el diagrama de nivel de servicio](#) en la página 49

[Mostrar el diagrama de tiempos medios](#) en la página 50

[Mover dentro un panel](#) en la página 91

13.2 Mover dentro un panel

Puede mover una ventana independiente dentro de la ventana principal de myAgent y hacer que se muestre en una de las dos áreas de paneles fijos.

Requisitos previos

Al menos uno de los siguientes paneles está abierto en una ventana independiente:

- **Llamadas en directo**
- **Mensaje instantáneo**
- **Directorio interno**
- **Botones de puesto de operadora**
- **Tablero**
- **Lista de llamadas**

Paso a paso

- 1) Pase el ratón por encima de la ventana emergente del panel.
Aparece una barra de herramientas.
- 2) En la barra de herramientas del panel, haga clic en  **Mover dentro**.
El panel aparece en la zona de paneles de la ventana principal de myAgent.

Conceptos relacionados

[Mensajería instantánea](#) en la página 73

Tareas relacionadas

[Mover fuera un panel](#) en la página 91

[Intercambio de paneles](#) en la página 92

[Acercar o alejar un panel](#) en la página 93

[Abrir o cerrar el panel del directorio interno](#) en la página 70

13.3 Intercambio de paneles

Puede intercambiar los paneles superior e inferior del área de paneles de myAgent.

Requisitos previos

El área de paneles de myAgent muestra dos de los siguientes paneles:

- **Llamadas en directo**
- **Mensaje instantáneo**
- **Directorio interno**
- **Botones de puesto de operadora**
- **Tablero**
- **Lista de llamadas**

Paso a paso

- 1) Pase el ratón por encima del panel.
Aparece una barra de herramientas.
- 2) En la barra de herramientas del panel, haga clic en  **Intercambiar paneles**.
Los paneles de la ventana principal de myAgent se intercambian.

Conceptos relacionados

[Mensajería instantánea](#) en la página 73

Tareas relacionadas

[Abrir o cerrar el panel de llamadas en directo](#) en la página 24

[Abrir o cerrar el panel de botones de puesto de operadora](#) en la página 77

[Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44
[Mostrar el tablero visual](#) en la página 49
[Mostrar el diagrama de nivel de servicio](#) en la página 49
[Mostrar el diagrama de tiempos medios](#) en la página 50
[Mover dentro un panel](#) en la página 91

13.4 Acercar o alejar un panel

Puede acercar o alejar un panel en el área de paneles de myAgent.

Requisitos previos

Al menos uno de los siguientes paneles está abierto:

- **Llamadas en directo**
- **Mensaje instantáneo**
- **Directorio interno**
- **Botones de puesto de operadora**
- **Tablero**
- **Lista de llamadas**

Paso a paso

- 1) Pase el ratón por encima del panel.
Aparece una barra de herramientas.
- 2) Elija una de estas opciones de la barra de herramientas:
 - Para ampliar la imagen, mueva el control deslizante  hacia la derecha.
 - Para alejar la imagen, mueva el control deslizante  hacia la izquierda.
- 3) También puede hacer clic en el nivel de zoom actual y seleccionar un valor predefinido de la lista.

Conceptos relacionados

[Mensajería instantánea](#) en la página 73

Tareas relacionadas

[Abrir o cerrar el panel de llamadas en directo](#) en la página 24

[Abrir o cerrar el panel de botones de puesto de operadora](#) en la página 77

[Abrir o cerrar el panel de la lista de llamadas](#) en la página 44

[Mostrar el tablero visual](#) en la página 49

[Mostrar el diagrama de nivel de servicio](#) en la página 49

[Mostrar el diagrama de tiempos medios](#) en la página 50

[Mover dentro un panel](#) en la página 91

13.5 Abrir el menú de opciones de un panel

Puede configurar varias opciones para un panel en el área de paneles de myAgent.

Requisitos previos

Al menos uno de los siguientes paneles está abierto:

- **Llamadas en directo**
- **Botones de puesto de operadora**
- **Tablero**

Paso a paso

- 1) Pase el ratón por encima del panel.
Aparece una barra de herramientas.
- 2) En la barra de herramientas del panel, haga clic en **Opciones**.
Se muestran las opciones del panel específico.

14 Configuración

Puede configurar myAgent para adaptarlo a sus necesidades, por ejemplo, para personalizar su comportamiento en las llamadas.

Mis detalles personales

Además del número de teléfono de su oficina (extensión), puede especificar su número de teléfono móvil, dos números externos diferentes y su número de teléfono de domicilio. Puede configurar si cada uno de estos números deben aparecer o no en el directorio interno.

Puede introducir su dirección de email para estar localizable por email.

Para poder utilizar el email, el administrador de su sistema de comunicación deberá haber configurado el envío de email.

Mi fotografía

Puede proporcionar una imagen de cualquier tamaño de archivo. El sistema de comunicación guarda una copia restringida a 200 píxeles de altura y de anchura.

Esta imagen se mostrará a los demás usuarios cuando coloquen el puntero del ratón sobre su entrada en el directorio interno (columna Extensión).

Apariencia

Puede personalizar la apariencia de myAgent eligiendo entre dos colores de interfaz diferentes, mostrando imágenes de usuario en los botones de puesto de operadora y mostrando estadísticas en las informaciones sobre herramientas de asignaciones de agentes.

Notificaciones

Puede personalizar las ventanas emergentes para que solo muestren las áreas que realmente quiere visualizar.

Botones de puesto de operadora

Personalice los botones de puesto de operadora agregando, cambiando el nombre, rellenando automáticamente grupos de puesto de operadora, copiando de otro usuario o estableciendo un número de botones de puesto de operadora.

Visibilidad de la cola

Como agente, puede seleccionar qué colas deben mostrarse en la lista de enlaces de agentes.

Teclas de acceso rápido

Puede agilizar su trabajo con myAgent mediante el uso de teclas de acceso rápido.

Configuración

Mis detalles personales

• Teclas de acceso rápido globales

Puede utilizar las teclas de función F1-F12 del teclado de su PC cliente junto con las combinaciones de teclas Ctrl+Mayús, Ctrl+Alt o Mayús +Alt como teclas de acceso rápido para las siguientes funciones:

- **Contestar/Cortar llamada**
- **Transferir**
- **Mostrar pantalla emergente**

Para ello, se requiere que la tecla o la combinación de teclas de función no estén ya en uso por otra aplicación.

• Teclas de acceso rápido a aplicaciones

Puede asignar las siguientes funciones a las teclas de función F1 a F12 o a las teclas del teclado numérico del PC cliente:

- **Ayuda** (abre la ayuda en línea)
- **Configuración**
- **Directorio interno**
- **Lista de llamadas**
- **Buscar**
- **Contestar/Cortar llamada**
- **Retener/Liberar**
- **Transferencia de llamada**
- **Reprogramar**
- **Marcar**
- **Grabar**

Sensibilidad

Le permite configurar si otros usuarios podrán ver al llamante con el que está hablando y si pueden copiar su diseño BLF.

Varios

Configure el método de transferencia eligiendo una de las dos opciones: transferencia ciega, transferencia supervisada. También activa o desactiva Live Search y la configuración de exportación.

14.1 Mis detalles personales

Además del número de teléfono de su oficina (extensión), puede especificar su número de teléfono móvil, dos números externos diferentes y su número de teléfono de domicilio.

14.1.1 Definir un número de teléfono adicional

Paso a paso

1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.

Si es necesario, haga clic en para mostrar este botón.

2) Haga clic en **Mis detalles personales**.

- 3) Introduzca un número de teléfono adicional en formato de marcación o en formato canónico en uno de los siguientes campos: **Número de móvil**, **Número externo 1**, **Número externo 2**, **Número de domicilio** o **Número de asistente**.
- 4) Elija una de estas opciones:
 - Si no desea que **Número de móvil**, **Número externo 1**, **Número externo 2** o **Número de domicilio** se muestren en el directorio interno, desmarque la casilla de verificación **Visibilidad** que aparece junto al número de teléfono.
 - Si desea que **Número de móvil**, **Número externo 1**, **Número externo 2** o **Número de domicilio** se muestren en el directorio interno, marque la casilla de verificación **Visibilidad** junto al número de teléfono.
- 5) Haga clic en **Guardar**.

14.1.2 Especificar dirección de email

Requisitos previos

El administrador de su sistema de comunicación ha configurado el envío de email.

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.
- 2) Haga clic en **Mis detalles personales**.
- 3) Introduzca su dirección de email en el campo **Dirección de email**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

14.1.3 Cambiar contraseña

Nota: También puede modificar la contraseña a través del menú telefónico del buzón de voz.

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.
 - 2) Haga clic en **Mis detalles personales**.
 - 3) Haga clic en el botón **Cambiar** en el campo **Contraseña**.
 - 4) En el campo **Contraseña anterior**, introduzca su contraseña actual.
-

Nota:

Si se introduce cinco veces la contraseña incorrecta, se bloqueará el acceso a todos los clientes de centro de contactos y a los clientes de UC Suite. El bloqueo

Configuración

Mi fotografía

solo lo puede realizar el administrador de su sistema de comunicación.

-
- 5) En los campos **Nueva contraseña** y **Confirmar contraseña**, introduzca su nueva contraseña.
- a) La contraseña solo estar compuesta por cifras e incluir al menos seis dígitos.
 - b) La cantidad máxima de caracteres repetidos es dos y la cantidad máxima de caracteres secuenciales es tres.
 - c) El nombre de la cuenta (invertido o no) no puede formar parte de la contraseña.
 - d) Se obliga al usuario a cambiar la contraseña predeterminada después del primer uso.
 - e) La cantidad máxima de intentos de inicio de sesión erróneos es cinco.

Nota: La contraseña es válida para todos los clientes de la UC Suite y para el acceso telefónico al buzón de voz.

-
- 6) Haga clic en **Aceptar** y, a continuación, en **Guardar**.

14.2 Mi fotografía

Puede proporcionar una imagen de cualquier tamaño de archivo. El sistema de comunicación guarda una copia restringida a 200 píxeles de altura y de anchura.

14.2.1 Cargar una imagen

Requisitos previos

Tiene un archivo de imagen con su foto en uno de los siguientes formatos de archivo: BMP, JPG/JPEG/JFIFI, PNG.

El tamaño del archivo de imagen no supera los 10 MB.

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.

Si es necesario, haga clic en para mostrar este botón.

- 2) Haga clic en **Mi fotografía**.
3) Haga clic en **Seleccionar**.
4) Seleccione el archivo deseado y haga clic en **Abrir**.
5) Haga clic en **Guardar**.

14.2.2 Borrar una imagen

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.

Si es necesario, haga clic en para mostrar este botón.

- 2) Haga clic en **Mi fotografía**.
- 3) Haga clic en **Borrar**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

14.3 Apariencia

Puede personalizar la apariencia de myAgent eligiendo entre dos colores de interfaz diferentes.

14.3.1 Cambiar el idioma de la interfaz de usuario

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.
- 2) Haga clic en **Apariencia**.
- 3) Seleccione el idioma deseado haciendo clic en el idioma preferido actual en la parte superior de la ventana.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

14.3.2 Cambiar el color de la interfaz de usuario

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.
- 2) Haga clic en **Apariencia**.
- 3) Elija una de las dos opciones para el color de la interfaz de usuario.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

14.3.3 Mostrar imágenes de usuario en los botones de puesto de operadora

Para mostrar imágenes de usuario en los botones de puesto de operadora:

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.
- 2) Haga clic en **Apariencia**.
- 3) Haga clic en **Mostrar imágenes de usuario en los botones de puesto de operadora**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

También puede mostrar imágenes de usuario en los botones de puesto de operadora abriendo las **Opciones** del panel y seleccionando **Mostrar imágenes de usuario en los botones de puesto de operadora**. Consulte [Abrir el menú de opciones de un panel](#) en la página 93.

14.4 Notificaciones

Puede personalizar la configuración de notificaciones para controlar de manera eficiente la ventana principal, las ventanas emergentes disponibles y las alarmas cuando use myAgent.

Puede personalizar las siguientes configuraciones de notificaciones:

- **Aplicación emergente en llamadas entrantes:**

Cuando una llamada suena en la extensión del usuario, myAgent buscará una ventana emergente asociada con esta llamada. Si se detecta una ventana emergente, se mostrará en primer plano. Si no se encuentra ninguna ventana emergente, se mostrará la ventana principal.

- **Aplicación emergente al finalizar la llamada:**

De la misma manera que **la aplicación emergente en llamadas entrantes** y **la ventana emergente al responder**, la ventana resuelta se mostrará cuando el usuario finalice una llamada.

- **Minimizar al colgar:**

Esto minimizará la ventana principal de myAgent cuando se complete el manejo de llamadas. Es importante destacar que esto solo se activará cuando el agente no tenga llamadas asociadas. Por ejemplo, si el agente está trabajando en una llamada de correo electrónico y comienza una llamada de voz, finalizar esta llamada no minimizará la aplicación porque todavía está trabajando en el correo electrónico.

- **Bandeja de visualización emergente en llamadas entrantes y salientes:**

Esta configuración permite al usuario activar o desactivar las ventanas emergentes en la bandeja para el manejo de llamadas.

- **Mostrar notificación de llamadas perdidas a través de la bandeja emergente:**

Si está activado y el agente pierde una llamada, se mostrará una notificación emergente en la bandeja. Si está desactivado, se mostrará un cuadro de mensaje en la ventana principal de la aplicación myAgent.

- **La bandeja emergente toma el foco cuando se muestra:**

Se utiliza para la aplicación emergente en llamadas entrantes, ventana emergente al responder y aplicación emergente al finalizar la llamada. Si esta opción está marcada, el foco de las ventanas se desplazará a la ventana emergente mostrada.

- **Respuesta de la bandeja emergente:**

De manera similar, la ventana emergente al responder detectará qué ventana debe mostrarse al frente, pero se activará cuando el agente responda una llamada.

- **La bandeja se abre cuando las llamadas alcanzan la condición de alarma:**

Cuando se activan las alarmas, la ventana principal de myAgent pasará a primer plano.

- **Reproducir tonos de alarma cuando las llamadas alcanzan condiciones de alarma:**
Cuando se activan las alarmas, se seguirá reproduciendo un tono de alarma para el usuario hasta que se eliminen todas las alarmas.
- **Mostrar notificaciones emergentes para solicitudes de asistente:**
Si se marca esta opción, se mostrará una notificación a un supervisor cada vez que haya solicitudes de asistencia activas.

14.4.1 Ventana emergente de la aplicación/pantalla de cola

14.4.1.1 Cómo activar o desactivar la ventana emergente principal en llamadas entrantes

Paso a paso

1) Haga clic en **Configuración**.

Si es necesario, haga clic en para mostrar este botón.

2) Haga clic en **Notificaciones**.

3) Elija una de estas opciones:

- Si desea que la ventana principal de myAgent aparezca automáticamente en primer plano en las llamadas entrantes, seleccione la casilla de verificación **Cuando estoy llamando, traer la ventana principal al frente si la llamada no tiene una pantalla emergente..**
- Si no desea que la ventana principal de myAgent aparezca automáticamente en primer plano en las llamadas entrantes, desmarque la casilla de verificación **Cuando estoy llamando, traer la ventana principal al frente si la llamada no tiene una pantalla emergente..**

4) Haga clic en **Guardar**.

14.4.1.2 Cómo activar o desactivar la pantalla emergente al aceptar una llamada

Paso a paso

1) Haga clic en **Configuración**.

Si es necesario, haga clic en para mostrar este botón.

2) Haga clic en **Notificaciones**.

3) Elija una de estas opciones:

- Si desea que se abran ventanas emergentes de pantalla al aceptar llamadas entrantes, seleccione la casilla de verificación **Cuando respondo una llamada, traer la ventana emergente de llamada al frente si está disponible; de lo contrario, aparecerá la ventana principal.**
- Si no desea que se abran ventanas emergentes de pantalla al aceptar llamadas entrantes, desmarque la casilla de verificación **Cuando respondo una llamada, traer la ventana emergente de llamada**

al frente si está disponible; de lo contrario, se abrirá la ventana principal.

- 4) Haga clic en **Guardar**.

14.4.1.3 Activar o desactivar la ventana emergente principal al finalizar la llamada

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.

Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.

- 2) Haga clic en **Notificaciones**.

- 3) Elija una de estas opciones:

- Si desea que la ventana principal de myAgent aparezca automáticamente en primer plano al finalizar una llamada, seleccione la casilla de verificación **Cuando termine una llamada, traer la pantalla emergente de la llamada al frente si está disponible; de lo contrario, aparecerá la ventana principal..**
- Si no desea que la ventana principal de myAgent aparezca automáticamente en primer plano al finalizar una llamada, desmarque la casilla **Cuando termine una llamada, traer la pantalla emergente de la llamada al frente si está disponible; de lo contrario, aparecerá la ventana principal..**

- 4) Haga clic en **Guardar**.

14.4.1.4 Minimizar la ventana principal al finalizar una llamada

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.

Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.

- 2) Haga clic en **Notificaciones**.

- 3) Elija una de estas opciones:

- Si desea que la ventana principal de myAgent se minimice al finalizar una llamada, seleccione la casilla de verificación **Cuando termine una llamada, ocultar la pantalla emergente de llamada si está disponible; de lo contrario, se mostrará la ventana principal..**
- Si no desea que la ventana principal de myAgent se minimice al finalizar una llamada, desmarque la casilla **Cuando termine una llamada, ocultar la pantalla emergente de llamada si está disponible; de lo contrario, se mostrará la ventana principal..**

- 4) Haga clic en **Guardar**.

14.4.1.5 Activar o desactivar la función de enfoque emergente de pantalla

Paso a paso

1) Haga clic en **Configuración**.

Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.

2) Haga clic en **Notificaciones**.

3) Elija una de estas opciones:

- Si desea que las ventanas emergentes de pantalla tomen el foco cuando se muestran, seleccione la casilla de verificación **Cuando se muestra una ventana emergente de pantalla, toma el foco del teclado**.
- Si no desea que las ventanas emergentes de pantalla tomen el foco cuando se muestran, desmarque la casilla de verificación **Cuando se muestra una ventana emergente de pantalla, toma el enfoque del teclado**.

4) Haga clic en **Guardar**.

14.4.2 Alarma

14.4.2.1 Activación o desactivación de la ventana principal para condiciones de alarma

Paso a paso

1) Haga clic en **Configuración**.

Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.

2) Haga clic en **Notificaciones**.

3) Elija una de estas opciones:

- Si desea que se abran ventanas emergentes de pantalla cuando las llamadas alcanzan una condición de alarma, seleccione la casilla de verificación **Cuando una llamada o cola alcanza condiciones de alarma, se muestra la ventana principal**.
- Si no desea que se abran ventanas emergentes en la pantalla cuando las llamadas alcanzan una condición de alarma, desmarque la casilla de verificación **Cuando una llamada o cola alcanza condiciones de alarma, se muestra la ventana principal**.

4) Haga clic en **Guardar**.

14.4.2.2 Reproducción de tonos de alarma para condiciones de alarma

Paso a paso

1) Haga clic en **Configuración**.

Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.

- 2) Haga clic en **Notificaciones**.
- 3) Elija una de estas opciones:
 - Si desea que se reproduzcan tonos de alarma cuando las llamadas alcancen una condición de alarma, seleccione la casilla de verificación **Cuando una llamada o cola alcance condiciones de alarma, reproducir tonos de alarma**.
 - Si no desea que se reproduzcan tonos de alarma cuando las llamadas alcanzan una condición de alarma, desactive la casilla de verificación **Cuando una llamada o cola alcanza condiciones de alarma, reproducir tonos de alarma**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

14.4.3 Notificaciones de brindis (bandeja emergente)

14.4.3.1 Mostrar Tray Pop en llamadas entrantes

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.
- 2) Haga clic en **Notificaciones**.
- 3) Elija una de estas opciones:
 - Si desea mostrar ventanas emergentes en la bandeja para llamadas entrantes, fax o correo electrónico, seleccione la casilla de verificación **Cuando recibo una llamada entrante, mostrar una ventana emergente en la bandeja**.
 - Si no desea mostrar ventanas emergentes en la bandeja para llamadas entrantes, fax o correo electrónico, desmarque la casilla de verificación **Cuando recibo una llamada entrante, mostrar una ventana emergente en la bandeja**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

14.4.3.2 Visualización de la bandeja emergente en llamadas salientes

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.
- 2) Haga clic en **Notificaciones**.

3) Elija una de estas opciones:

- Si desea mostrar ventanas emergentes en la bandeja en las llamadas salientes, seleccione la casilla de verificación **Cuando hago una llamada saliente, mostrar una ventana emergente en la bandeja.**
- Si no desea que se muestren ventanas emergentes en la bandeja en las llamadas salientes, desmarque la casilla de verificación **Cuando hago una llamada saliente, mostrar una ventana emergente en la bandeja.**

4) Haga clic en **Guardar**.

14.4.3.3 Mostrar bandeja emergente en llamada perdida

Consejo: La pantalla emergente para llamadas perdidas, fax o correo electrónico no se muestra para los agentes disponibles permanentemente.

Paso a paso

1) Haga clic en **Configuración**.

Si es necesario, haga clic en para mostrar este botón.

2) Haga clic en **Notificaciones**.

3) Elija una de estas opciones:

- Si desea mostrar ventanas emergentes en la bandeja para llamadas perdidas, fax o correo electrónico, seleccione la casilla de verificación **Cuando pierdo una llamada, mostrar una ventana emergente en la bandeja.**
- Si no desea que se muestren ventanas emergentes en la bandeja para llamadas perdidas, fax o correo electrónico, desmarque la casilla de verificación **Cuando pierdo una llamada, mostrar una ventana emergente en la bandeja.**

4) Haga clic en **Guardar**.

14.4.3.4 Visualización de la ventana emergente en los mensajes de chat recibidos

Paso a paso

1) Haga clic en **Configuración**.

Si es necesario, haga clic en para mostrar este botón.

2) Haga clic en **Notificaciones**.

Configuración

Botones de puesto de operadora

3) Elija una de estas opciones:

- Si desea mostrar ventanas emergentes en la bandeja al recibir mensajes de chat, seleccione la casilla de verificación **Cuando recibo un mensaje de chat, mostrar una ventana emergente en la bandeja.**

La bandeja emergente solo se mostrará cuando el foco del teclado esté en otra aplicación y, por lo tanto, la ventana de Mensaje instantáneo no podrá aparecer.

- Si no desea mostrar ventanas emergentes en la bandeja al recibir mensajes de chat, desmarque la casilla de verificación **Cuando recibo un mensaje de chat, mostrar una ventana emergente en la bandeja.**

4) Haga clic en Guardar.

14.4.3.5 Visualización de Tray Pop en las solicitudes de asistencia

Paso a paso

1) Haga clic en Configuración.

Si es necesario, haga clic en para mostrar este botón.

2) Haga clic en Notificaciones.

3) Elija una de estas opciones:

- Si desea que se muestren notificaciones para solicitudes de asistencia, seleccione la casilla de verificación **Cuando un agente solicita asistencia, mostrar una ventana emergente en la bandeja.**
- Si no desea que se muestren notificaciones para solicitudes de asistencia, desmarque la casilla de verificación **Cuando un agente solicita asistencia, mostrar una ventana emergente en la bandeja..**

4) Haga clic en Guardar.

14.5 Botones de puesto de operadora

Proporciona botones para acceder rápidamente a las extensiones internas.

Desde los botones de puesto de operadora puede realizar muchas acciones, entre las que se incluyen las siguientes:

- Agregar o eliminar contactos
- Crear nuevos grupos y rellenarlos automáticamente
- Realizar llamadas
- Chatear
- Ordenar botones por nombre o apellido
- Cambiar estado de usuarios
- Cambiar número de botones
- Mostrar imágenes de usuario

14.5.1 Reordenar pestañas de botones de puesto de operadora

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.
- 2) Haga clic en **Botones de puesto de operadora**.
- 3) En el campo **Nombre de grupo**, haga clic en la pestaña que desea mover.
- 4) Elija una de estas opciones:
 - Haga clic en **Subir**.
 - Haga clic en **Bajar**.
- 5) Si es necesario, repita los pasos 3 y 4.
- 6) Haga clic en **Guardar**.

14.5.2 Agregar pestañas de botones de puesto de operadora

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.
- 2) Haga clic en **Botones de puesto de operadora**.
- 3) Haga clic en **Agregar**.
- 4) Introduzca el nombre de la nueva pestaña y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
- 5) Haga clic en **Guardar**.

También puede agregar una nueva pestaña abriendo las **Opciones** del panel y seleccionando **Nuevo grupo**. Consulte [Abrir el menú de opciones de un panel](#) en la página 93.

14.5.3 Borrar pestañas de los botones de puesto de operadora

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.
- 2) Haga clic en **Botones de puesto de operadora**.
- 3) En el campo **Nombre de grupo**, haga clic en la pestaña que desea borrar.
- 4) Haga clic en **Eliminar**.
Aparece la ventana de confirmación **Borrar**.
- 5) Haga clic en **Sí**.
- 6) Haga clic en **Guardar**.

También puede borrar una pestaña abriendo las **Opciones** del panel y seleccionando una de las pestañas disponibles en **Eliminar**. Consulte [Abrir el menú de opciones de un panel](#) en la página 93.

14.5.4 Asignar botones de puesto de operadora

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en para mostrar este botón.
- 2) Haga clic en **Botones de puesto de operadora**.
- 3) En **Nombre de grupo**, haga clic en el grupo que desee.
- 4) Haga clic en **Poblar automáticamente grupos de puesto de operadora**.
Aparecerá la ventana emergente **Poblar automáticamente grupos de puesto de operadora**
- 5) En la lista desplegable **Crear grupos basados en**, seleccione una de estas opciones:
 - Si desea que se cree una pestaña para cada Departamento, haga clic en **Departamento**.
 - Si desea que se cree una pestaña para cada Centro, haga clic en **Centro**.
- 6) En la lista desplegable **Ordenar grupos por**, seleccione una de estas opciones:
 - **Nombre**
 - **Apellidos**
- 7) Elija una de estas opciones:
 - Si desea conservar sus pestañas existentes además de las creadas automáticamente, haga clic en el botón de opción **Añadir los nuevos grupos al final de mis grupos existentes** y, a continuación, en **Aceptar**.
 - Si desea sustituir las pestañas existentes por las que se crean automáticamente, haga clic en el botón de opción **Volver a crear mi estructura de grupos** y, a continuación, en **Aceptar**.
- 8) Haga clic en **Guardar**.

También puede asignar automáticamente botones de puesto de operadora abriendo las **Opciones** del panel y seleccionando **Poblar automáticamente grupos de puesto de operadora**. Consulte [Abrir el menú de opciones de un panel](#) en la página 93.

14.5.5 Copiar botones de puesto de operadora de un usuario

Requisitos previos

El usuario del que desea copiar los botones de puesto de operadora debe activar **Permitir que otros usuarios copien mi diseño de BLF**.

Puede copiar los botones del puesto de operadora de otro usuario.

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.

Si es necesario, haga clic en para mostrar este botón.

- 2) Haga clic en **Botones de puesto de operadora**.
- 3) En **Nombre de grupo**, haga clic en el grupo que desee.
- 4) Haga clic en **Copiar del usuario**.
Aparecerá una ventana emergente **Copiar del usuario**.
- 5) Haga clic en la flecha hacia abajo y seleccione de la lista el usuario que tiene los botones que desea copiar.
Cuando selecciona el usuario, aparece un resumen de los grupos.

Nota: Los usuarios que no tienen grupos no están disponibles para que los seleccione y no aparecerán en la lista desplegable.

Si no hay usuarios disponibles para copiar, aparecerá este mensaje: **Lo sentimos, ningún usuario ha otorgado permisos para copiar el diseño de sus botones**.

-
- 6) Haga clic en **Guardar**.

Los grupos y botones de BLF se copian al usuario local, anulando cualquier configuración de grupos que el usuario local ya pueda tener.

Nota: No podrá copiar los contactos personales del usuario.

También puede asignar automáticamente botones de puesto de operadora abriendo las **Opciones** del panel y seleccionando **Copiar del usuario**. Consulte [Abrir el menú de opciones de un panel](#) en la página 93.

14.5.6 Cambiar el número de botones de puesto de operadora

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.
- 2) Haga clic en **Botones de puesto de operadora**.
- 3) Seleccione un número de la lista desplegable en el campo **Número de botones de puesto de operadora**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

También puede cambiar el número de botones de puesto de operadora abriendo las **Opciones** del panel y seleccionando **Número de botones de puesto de operadora**. Consulte [Abrir el menú de opciones de un panel](#) en la página 93.

Configuración

Visibilidad de la cola

14.6 Visibilidad de la cola

Como agente, puede seleccionar qué colas deben mostrarse en la lista de enlaces de agentes.

14.6.1 Personalizar la visualización de colas

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

Paso a paso

1) Haga clic en Configuración.

Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.

2) Haga clic en Visibilidad de la cola.

3) Active los controles deslizantes de las colas para que se muestren en la lista de enlaces de agentes. También puede hacer clic en **Mostrar todo** para ver todas las colas.

4) Desactive los controles deslizantes de las colas para que no se muestren en la lista de enlaces de agentes. También puede hacer clic en **Ocultar todo** para ocultar todas las colas.

5) Haga clic en Guardar.

14.7 Teclas de acceso rápido

Mediante el uso de teclas de acceso rápido, puede acelerar su trabajo con myAgent.

Las teclas de acceso rápido globales no se migran al actualizar myAgent.

Nota: Las teclas de acceso rápido configuradas deben ser únicas y funcionar globalmente en todas las aplicaciones, como myPortal for Desktop, myPortal for Outlook, y myAgent. La primera aplicación que reclame la tecla de acceso rápido conservará el acceso exclusivo; cualquier aplicación posterior que intente utilizar la misma tecla de acceso rápido configurada no podrá vincularla. Para priorizar una aplicación diferente para la tecla de acceso rápido, reinicie todas las aplicaciones relevantes y asegúrese de que la preferida se inicie primero. Alternativamente, cierre la aplicación en conflicto, vuelva a abrir la configuración y haga clic en "guardar" para actualizar los servicios de teclas de acceso rápido.

14.7.1 Activar o desactivar teclas de acceso rápido globales

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.
- 2) Haga clic en **Teclas de acceso rápido**.
- 3) Haga clic en **Tecla de acceso rápido habilitada** junto a una de las siguientes opciones: **Contestar/Cortar llamada**, **Transferir**, **Mostrar pantalla emergente**.
- 4) Si desea desactivar una tecla de acceso rápido, desmarque la casilla de verificación adyacente **Tecla de acceso rápido habilitada**.
- 5) Pulse la combinación de teclas Ctrl+Mayús, Ctrl+Alt o Mayús+Alt junto con una de las teclas de función F1–F12. Si la combinación de teclas pulsadas se puede utilizar para MyAgent, se mostrará en pantalla.
- 6) Haga clic en **Guardar**.

14.7.2 Configurar teclas de acceso rápido de aplicación

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.
- 2) Haga clic en **Teclas de acceso rápido**.
- 3) Si desea asignar una tecla de función a una de las teclas de acceso rápido de aplicación disponibles, selecciónela en la lista desplegable asociada a la función (columna **Teclas de función**).
- 4) Si desea asignar una tecla numérica a una de las teclas de acceso rápido de aplicación disponibles, selecciónela en la lista desplegable asociada a la función (columna **Teclas numéricas**).
- 5) Haga clic en **Guardar**.

Consejo:

Si por error asigna por duplicado una tecla de función o una tecla del bloque numérico, después de guardar aparecerá un mensaje de error para que pueda corregir la entrada.

14.7.3 Restablecer teclas de acceso rápido de aplicación

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.
- 2) Haga clic en **Teclas de acceso rápido**.
- 3) Haga clic en **Restablecer teclas de acceso rápido**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

14.8 Sensibilidad

Le permite configurar si otros usuarios podrán ver al llamante con el que está hablando y si pueden copiar su diseño BLF.

14.8.1 Permitir que los usuarios copien mi diseño de BLF

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.
- 2) Haga clic en **Sensibilidad**.
- 3) Marque la casilla **Permitir que otros usuarios copien mi diseño de BLF**.

14.8.2 Permitir a los usuarios ver información detallada sobre el llamante

Paso a paso

- 1) En la barra lateral, haga clic en **Configuración**.
Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.
- 2) Haga clic en **Sensibilidad**.
- 3) Marque la casilla **Permitir que los demás usuarios vean con quién estoy hablando**.

14.9 Varios

Puede configurar un método predeterminado para la transferencia de llamadas y activar o desactivar la función Live Search.

Los ajustes varios no se migran al actualizar myAgent.

14.9.1 Configurar un método de transferencia

Paso a paso

- 1) Haga clic en **Configuración**.
- 2) Haga clic en **Varios**.
- 3) En la lista desplegable **Método de transferencia**, seleccione una de estas opciones:
 - Si desea utilizar la transferencia ciega, seleccione **Transferencia ciega**.
 - Si desea utilizar la transferencia de consulta (es decir, controlada), seleccione **Transferencia supervisada**.
- 4) Haga clic en **Guardar**.

14.9.2 Activar o desactivar Live Search

Cuando Live Search está desactivada, los usuarios tienen que hacer clic en **Buscar** en la ventana de búsqueda para encontrar contactos. Cuando Live Search está activada, los resultados de la búsqueda aparecen a medida que los usuarios escriben en el campo de búsqueda.

Paso a paso

1) Haga clic en **Configuración**.

Si es necesario, haga clic en  para mostrar este botón.

2) Haga clic en **Varios**.

3) Elija una de estas opciones:

- Si desea activar la búsqueda al escribir un nombre, active la casilla de verificación **Activar Live Search**.
- Si desea desactivar la búsqueda al escribir un nombre, desmarque la casilla de verificación **Activar Live Search**.

4) Haga clic en **Guardar**.

15 Iniciar VSAdmin

Requisitos previos

Es agente con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador.

Paso a paso

Haga clic en el botón **Administrador** de la barra lateral.

Si es necesario, haga clic en para mostrar este botón.

VSAdmin se abre en WBM.

16 Anexo

El anexo ofrece información sobre las distintas clases de servicio de los agentes de Contact Center, sobre las posibles restricciones de uso de prestaciones del sistema y sobre los distintos formatos de números de teléfono. Además, incluye observaciones sobre el uso simultáneo de myAgent y otros clientes de UC Suite mediante una cuenta de usuario de UC Suite.

16.1 Funciones según la clase de servicio para agentes

Cuando el administrador del sistema de comunicación configura un agente, los derechos del agente se definen seleccionando la clase de servicio (Agente, Supervisor o Administrador). Los agentes con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador tienen autorizaciones ampliadas.

Las diferencias entre clases de servicio aparecen resumidas en la siguiente tabla.

myAgent: Acción	Nivel de autorización (clase de servicio)		
	Agente	Supervisor	Administrador
Asignar agente a una cola	–	X	X
Mover un agente a otra cola	–	X	X
Eliminar agente de una cola	–	X	X
Cambiar el estado de un agente	–	X	X
Mostrar/ocultar la lista de asignaciones de agentes	Colas asignadas	Todas las colas	Todas las colas
Editar la asignación de un agente	–	X	X
Mostrar lista de las llamadas del centro de contactos	Colas asignadas	Todas las colas	Todas las colas
En caso de alarma, activar myAgent automáticamente en primer plano	–	X	X
Activar el tono de alarma	–	X	X
Mostrar el tablero	Colas asignadas	Todas las colas	Todas las colas
Mostrar el diagrama de nivel de servicio	Colas asignadas	Todas las colas	Todas las colas

Anexo

Observaciones sobre el uso simultáneo de myAgent y clientes de UC Suite

myAgent: Acción	Nivel de autorización (clase de servicio)		
	Agente	Supervisor	Administrador
Mostrar el diagrama de Tiempos medios	Colas asignadas	Todas las colas	Todas las colas
Mover una llamada a la primera posición de una cola de espera	–	X	X
Grabar una llamada	Llamada actual	Todas las llamadas	Todas las llamadas
Guardar la grabación de una llamada como archivo WAV o enviarla como archivo WAV por email	–	X	X
Guardar fax como archivo o enviarlo por email	–	X	X
Guardar un email como archivo EML o enviarlo como archivo EML por email.	–	X	X
Supervisión de llamadas (en función del país)	–	X	X
Intercalar una llamada	–	X	X
Aceptar una solicitud de asistencia	–	X	X
Crear informes	–	X	X
Abrir WBM	–	X	X

16.2 Observaciones sobre el uso simultáneo de myAgent y clientes de UC Suite

Si se utiliza de forma simultánea myAgent y clientes de UC Suite mediante una cuenta de usuario de UC Suite, no puede excluirse la posibilidad de que se afecten mutuamente.

En esta sección, el término myPortal se utiliza para hacer referencia a myPortal for Desktop, myPortal for Outlook y myPortal to go.

Ejemplos de influencia mutua:

- modificar estado de presencia mediante myPortal

Los ejemplos se aplican al ajuste estándar **Mensaje de voz** para todos los destinos de reenvío.

- myAgent: el agente ha iniciado sesión.

myPortal: el restablecimiento automático del estado de presencia a Oficina está desactivado.

Si se modifica el estado de presencia mediante myPortal, se cierra inmediatamente la sesión del agente de las colas de espera. Cuando el agente inicia sesión a través de myAgent, el estado de presencia de myPortal se vuelve a establecer en **Oficina**.

Si el estado del agente se modifica mediante myAgent (por ejemplo, **Pausa**) se registra con myPortal, a excepción de **Inicio de sesión**, **Finalizar sesión** y **Tiempo de actividad**.

- myAgent: el agente ha iniciado sesión.

myPortal: el restablecimiento automático del estado de presencia a Oficina está activado.

Si el agente modifica su estado mediante myAgent a **Pausa**, vuelve a estar disponible de forma automática una vez finalizado el tiempo de pausa.

Si se modifica el estado de presencia a través de myPortal a **Pausa**, se cierra inmediatamente la sesión del agente de la cola o colas de espera.

- myAgent: el agente ha iniciado sesión.

Si se modifica el estado de presencia a través de myPortal a **No molestar**, se cierra inmediatamente la sesión del agente de la cola o colas de espera.

- Llamadas salientes mediante myPortal

El estado de presencia de la extensión se puede ver mediante myAgent.

Las llamadas solo aparecen en el diario de myPortal. No se incluyen en las estadísticas del centro de contactos, ya que no se trata de llamadas de centro de contactos.

- Llamadas entrantes al número de extensión del agente

El estado de presencia de la extensión se puede ver mediante myAgent.

Las llamadas solo aparecen en el diario de myPortal. No se incluyen en las estadísticas del centro de contactos, ya que no se trata de llamadas de centro de contactos.

- Grabar una llamada

myAgent no registra la grabación de llamadas mediante myPortal. myAgent ofrece esta función aun cuando las llamadas ya se estén grabando mediante myPortal.

Anexo

Observaciones sobre el uso de teléfonos DECT

16.3 Observaciones sobre el uso de teléfonos DECT

Los teléfonos DECT se pueden utilizar como teléfonos para los agentes de Contact Center. Hay que tener en cuenta las diferencias en el procedimiento de control respecto a los teléfonos con cable.

Requisitos para usar teléfonos DECT

- Solo se pueden utilizar los teléfonos DECT habilitados actualmente para el funcionamiento con HiPath Cordless Office y OpenScape Business Cordless.
- La zona por la que se mueven los agentes del Contact Center debe tener plena cobertura móvil.
- El número de la extensión base debe ser adecuado para que haya disponibles suficientes canales B para los teléfonos DECT de los agentes del Contact Center.
- Los agentes de Contact Center no deben abandonar la zona de recepción inalámbrica mientras estén registrados en una cola del Contact Center.

Diferencias en el procedimiento de control respecto a los teléfonos con cable

- Solo se puede iniciar sesión en una cola de espera del Contact Center a través de myAgent.
- En la pantalla de los teléfonos DECT no se muestran mensajes, como por ejemplo **Disponible** o **Pausa**.
- Un teléfono DECT no se puede controlar a través de myAgent (por ejemplo, a través del área **Telefonía** de la ventana principal de myAgent o a través de la ventana emergente de la llamada de myAgent entrante).
- Las llamadas entrantes solo se pueden aceptar a través del teléfono DECT.
- Las llamadas salientes se deben iniciar a través del teléfono DECT.

Efectos que tener en cuenta al usar teléfonos DECT:

- Tiempo de búsqueda

Si se produce una llamada entrante, el tiempo hasta que se localiza el teléfono DECT puede durar varios segundos (en el peor caso hasta 20 segundos) antes de que la llamada se señalice en el teléfono DECT. Durante el tiempo de búsqueda, el oyente escucha el tono de llamada.

El Contact Center evalúa este tiempo como tiempo transcurrido hasta la aceptación de la llamada. El tiempo propiamente dicho hasta que un agente del Contact Center acepte la llamada se compone así del tiempo de búsqueda y del tiempo de duración del timbre.

Si un agente del Contact Center abandona el área de cobertura con su teléfono DECT, pueden darse tiempos de búsqueda más largos.

- No se puede encontrar el teléfono DECT

Si una llamada de Contact Center supera el tiempo preestablecido hasta que la llamada es respondida por el agente (por ejemplo, si el agente del Contact Center se encuentra fuera de la zona de cobertura inalámbrica), se cierra automáticamente la sesión del agente en la cola o colas de espera. Solo se puede volver a iniciar sesión a través de myAgent.

16.4 Restricciones de uso de prestaciones del sistema

Durante el funcionamiento del Contact Center pueden darse restricciones para el uso de las prestaciones del sistema por parte de los agentes.

Las prestaciones de sistema indicadas a continuación no están a disposición de los agentes, o lo están con restricciones. No obstante, estas prestaciones no son obligatorias para los agentes ya que la asignación de llamadas se realiza automáticamente mediante el Contact Center. La asignación depende de las reglas configuradas y de la disponibilidad de los agentes.

- Prestaciones bloqueadas

En cuanto una extensión del sistema de comunicación se configura como agente, dejan de estar disponibles las siguientes prestaciones.

- Segunda llamada
- Aviso llam. en espera
- Intercalación en una comunicación de agente (excepción: agentes con el nivel de clase de servicio Supervisor o Administrador)
- Llamada de grupo
- No molestar (para agentes registrados)

- Prestaciones con efectos en el encaminamiento de llamadas

Las siguientes prestaciones pueden modificar el encaminamiento de las llamadas del Contact Center y, por ello, no deberían ejecutarlas los agentes.

- Desvío de llamadas

Si un agente registrado inicia un desvío de llamadas, se cierra sesión en la cola.

El desvío de llamadas se desactiva en cuanto el agente inicia sesión en una cola de espera.

- No molestar

Si un agente registrado activa el estado No molestar mediante un cliente de UC Suite, se cierra la sesión.

El estado No molestar se desactiva en cuanto el agente inicia sesión en una cola.

- Reasignación

Al reasignar (relocate) un teléfono se modifica la asignación lógica de los números de teléfono. La nueva asignación de números de teléfono solo se transmite tras reiniciar (Restart) el Contact Center.

- Grupo

Los agentes no pueden ser miembros de un grupo (llamada de grupo, línea colectiva) ni un MULAP. Esta restricción también se aplica para las prestaciones del sistema utilizadas junto con MULAP: "Configuración de equipo (grupo Team)", "Jefe/Secretaria (grupo Top)" y "Mobility Entry".

16.5 Formatos de números de teléfono

Para introducir números de teléfono se pueden utilizar distintos formatos.

Anexo

Indicación de faltas de capacidad del sistema

Formato	Descripción	Ejemplo
canónico	Comienza por + e incluye siempre el código de país, el código local y el número de teléfono completo. Se admiten espacios en blanco y los caracteres especiales + () / - : ;.	+49 (89) 7007-98765
marcación	Exactamente como marcaría el número en el teléfono del sistema en la oficina, siempre con código de línea urbana.	<ul style="list-style-type: none">• 321 (interno)• 0700798765 (red local propia)• 0089700798765 (red local no propia)• 0004989700798765 (extranjero)

Consejo: Siempre que sea posible, utilice el formato de números de teléfono canónico. De esta forma, los números de teléfono serán siempre únicos, completos y consistentes para la interconexión y las extensiones móviles.

Al marcar de forma manual (formato de marcación) un número de teléfono externo, se debe marcar también el código de acceso a línea urbana. Si el número de teléfono de destino (formato de marcación) para el servicio CallMe (UC Suite) se introduce en los clientes de UC de forma manual también hay que introducir el código de acceso a línea urbana.

Al marcar un número de teléfono externo en formato de marcación desde un directorio (y, con ciertos clientes de UC, con la marcación de escritorio y con la marcación clipboard), el sistema de comunicación completa automáticamente el código de acceso a línea urbana (ruta 1). El código de acceso a línea urbana también se completa automáticamente cuando se selecciona un número de teléfono de los datos personales como número de teléfono de destino para el servicio CallMe (UC Suite) (**Número de móvil**, **Número privado**, etc.).

Nota: Al llamar dentro de los EE.UU. mediante CSTA a un número de teléfono en formato canónico, el número de teléfono se convierte a formato de marcación.

Tareas relacionadas

[Iniciar una llamada](#) en la página 37

16.6 Indicación de faltas de capacidad del sistema

El sistema OpenScape Business utiliza un DSP (Digital Signal Processor) para trascodificar el payload de RDSI/TDM a IP, y viceversa. OpenScape Business gestiona dinámicamente los recursos DSP disponibles. La cantidad de canales

DSP necesarios depende de los dispositivos y las líneas conectados, por un lado, y del tráfico de llamadas, por otro.

Recursos de canal DSP

Si el Contact Center de OpenScape no puede transferir una llamada a un agente porque falta el recurso DSP en tres ocasiones, aparecerá el siguiente mensaje de alerta en una ventana emergente del escritorio del agente:

Los recursos del sistema son limitados y en este momento no se pueden procesar llamadas. Póngase en contacto con el soporte técnico.

Si aparece este mensaje, el agente no está cualificado provisionalmente para esa llamada en concreto. El agente recibirá todas las demás llamadas con normalidad. La llamada que no se ha podido entregar se envía a otros agentes disponibles de la cola. Si la llamada se envía a todos los agentes sin resultado, se envía de nuevo al primer agente. La ventana emergente se cierra automáticamente en el escritorio del agente en cuanto se consigue entregar la llamada a otro agente. La escasez de canales DSP se puede corregir conectando un módulo DSP adicional a la placa base OpenScape Business (solo modelos X) o evitando la trascodificación TDM/IP. Para ello, se pueden sustituir los teléfonos TDM de los agentes por teléfonos IP.

Index

A

actualizaciones automáticas
realizar 20
Actualizaciones automáticas 20
administrador 115
agente 115
asignar a una cola 55
cambio de estado por Supervisor/Administrador 59
eliminar de la cola 58
inicio de sesión en cola por Supervisor/Administrador 59
mover a otra cola 58
salida de la cola por Supervisor/Administrador 59
alarma 66
anular 64
apariencia 95
asignación de agentes 52
editar 57
personalizar la visualización de la lista 59
asignación de agentes:personalizar la visualización de colas 110
ayuda del supervisor/administrador 60
aceptar solicitud 64
solicitud 42

B

Botones de puesto de operadora
agregar pestaña 107
asignar automáticamente 108
asignar usuarios 78
borrar pestaña 99, 107
cambiar el orden de las pestañas 107, 109
copiar del usuario 108
eliminar usuario 79
mostrar 77
ordenar 78
Buscar 69

C

CallMe 89
cambiar posición en la cola 64
cola 22
agente 21, 22
asignar agente 56
cambiar la posición de una llamada 60, 64
cerrar sesión 22
mover agente 58
personalizar visualización 110
colas
supervisar 65
configurar 95

Contact Center

uso de teléfonos DECT 118
contacto 69
Convenciones de representación 11

D

datos de contacto de un llamante 25
detalles de cola de espera 48
mostrar 49, 49, 50, 51
devolución de llamadas de agentes 35
finalizar una devolución de llamada 36
realizar una devolución de llamada 35
reprogramar una devolución de llamada 36
directorio 68
buscar 71
ordenar 70, 72
Directorio externo 68
directorio interno 68
Directorio LDAP 69
Directorio offline externo (LDAP) 69

E

email
aceptar 30
contestar a 31
enviar por email 63
finalizar 31
guardar como email 63
marcar para seguimiento 32
enviar mensaje instantáneo 73, 74, 74, 75
estado de presencia 86
modificar el estado de una extensión 87, 88, 89
estado del agente 53

F

fax
aceptar 30
enviar por email 62
guardar 62
marcar para seguimiento 30
Formato de números de teléfono 119
Formato de números de teléfono canónico 119
Formato de números de teléfono de marcación 119
Funciones de llamada 36
funciones del agente
nivel de autorización Agente (clase de servicio) 22
nivel de clase de servicio Supervisor/Administrador 51
funciones para agentes 22

G

grabación 41, 60
grabación de una llamada
 enviar por email 61
 guardar como archivo WAV 61

H

historial de email 44
 del remitente actual, mostrar 32
historial de email del remitente
 Mostrar desde la lista de llamadas 46
historial de fax 44
 del remitente actual, mostrar 32
historial de fax del remitente
 Mostrar desde la lista de llamadas 46
historial de llamadas 43
 del llamante de la lista de llamadas, mostrar 44, 46

I

información estadística 22
información sobre el llamante 26
 Borrar 67
informe 80
 crear 84
intercalar 60
interfaz de usuario
 cambiar aspecto 99
 cambiar color 99
 elementos 12
 seleccionar idioma 99

L

lista de asignaciones de agentes;lista de enlaces de agentes 53, 59
lista de llamadas 43
Lista de llamadas
 mostrar 44
llamada
 anular 64
 cambiar de posición en la cola 60
 contestar 27
 finalizar 28
 grabar (como agente) 41
 grabar (como supervisor/administrador) 60
 intercalar 60
 registro (como supervisor/administrador) 61
 retener 36
 supervisión silenciosa 60, 63
 transferir a agente 39
 transferir a cola 37, 39
 transferir a extensión 37, 40
llamada:telecaptura para agente 41
llamada:transferir a extensión 37, 40

llamadas en directo 23

 mostrar 24

llamadas en vivo

 grupo 25

 orden 24

M

mensaje de alarma 65
mensaje instantáneo 73
Mensaje instantáneo
 mostrar 73
mensajería instantánea 73
método de transferencia 37
 configurar 112
modificar contraseña 97
myAgent 12
 desinstalación 19
 iniciar 18
 instalación 17

N

nivel de autorización (clase de servicio) 115, 115
Nivel de servicio 49

O

Observaciones sobre el uso simultáneo de myAgent y clientes de UC Suite 116

P

pausa
 finalizar 35
 iniciar 35
plantillas de informes 80
primeros pasos 21
procesamiento de fax 29
procesamiento de llamadas 25
procesamiento del email 29
protección de datos 80

R

Restricciones de las prestaciones del sistema 119

S

Servicio CallMe 89
supervisar llamadas 61
supervisión silenciosa 60, 64
supervisor 115

T

tablero 48

tecla de acceso rápido **95**
activar o desactivar **111**
configurar **111**
restablecer **111**
tecla de función **95**
tecla en el teclado numérico **96**
teletrabajo **89**
tiempo de actividad
 ampliar **34**
 finalizar **34**
tiempo de actividad para llamadas **26**
tiempos medios **50**
tono de alarma
 activar y desactivar **66**
tratamiento posterior para email **29**
 especificar el motivo **33**
tratamiento posterior para fax **29**
tratamiento posterior para llamadas
 especificar el motivo **28**

V

ventana emergente
 para email **29**
 para fax **29**
 para llamadas **26**
ventanas emergentes
 especificar la posición **105**

W

WBM
 iniciar **114**

