Definición de preferencias

Paso 1 Seleccione Ver > Preferencias. Aparece la ventana Preferencias.

Paso 2 En el panel izquierdo, seleccione un nodo. El panel derecho muestra la configuración del nodo.

Paso 3 Efectúe los cambios que desee en los valores y haga clic en Aceptar.

Habilitación de Cisco Unified Presence

Seleccione Ver > Preferencias. Seleccione la casilla de verificación Habilitar Cisco Unified Presence y haga clic en Aceptar.

Nota Puede iniciar sesión en Cisco Unified Presence mediante alguna de estas aplicaciones: Cisco Agent Desktop, Cisco Supervisor Desktop o Cisco Unified Personal Communicator. Pero no inicie sesión en más de una aplicación a la vez, incluso si utiliza diferentes ID de usuario. Unified Presence no puede comunicarse con más de una aplicación cliente en un equipo.

Configuración de un flujo de trabajo de supervisor

NOTA: El término “grupo de habilidades” significa lo mismo que “cola de servicio de contacto”.

Paso 1 Seleccione Herramientas > Supervisor Work Flow Administrator.

Paso 2 Haga clic en Agregar. Aparecerá la ventana Agregar nuevo flujo de trabajo.

Paso 3 Escriba un nombre y haga clic en Aceptar. Se abrirá la ventana Selección de grupo de habilidades.

Paso 4 Seleccione un grupo de habilidades de la lista Grupos de habilidades disponibles y luego haga clic en la flecha izquierda. Repita si se desean más grupos de habilidades. Haga clic en Aceptar cuando termine.

Paso 5 En la ventana Configuración de Supervisor Work Flow, realice los siguientes pasos.

- **a.** Seleccione una o las dos casillas de verificación Llamadas en espera y Actual más antigua.
- **b.** Establezca los límites superior e inferior para los umbrales que seleccionó.
- **c.** Agregue las acciones que se desencadenarán al cruzar el o los umbrales.

Paso 6 Haga clic en Aceptar dos veces para activar el flujo de trabajo y salir de Work Flow Administrator.

Sede central para América
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
Teléfono: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Cisco y el logotipo de Cisco son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. y/o sus afiliadas en Estados Unidos y otros países. Se puede consultar una lista de las marcas registradas de Cisco en http://www.cisco.com/go/trademarks. Las marcas registradas de terceros que se mencionan son propiedad de sus respectivos dueños. El uso de la palabra partner (socio) no implica ninguna relación de socio entre Cisco y ninguna otra empresa. (1005R)

Las direcciones de Protocolo de Internet (IP) usadas en este documento no pretenden ser direcciones reales. Los ejemplos, visualizaciones de comandos y cifras incluidas en el documento sirven exclusivamente para fines ilustrativos. Cualquier uso de direcciones IP reales en el contenido ilustrativo es involuntario y casual.

© 2010 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

© 2010 Calabrio, Inc. Todos los derechos reservados.

Guía De Introducción Rápida

Cisco Supervisor Desktop

CAD 10.0 para Cisco Unified Contact Center Express 10.0

Cisco Unified Communications Manager Edition

1 Barra de herramientas

2 Tareas comunes

1 Barra de herramientas

Nota: los mensajes de supervisión, grabación, entrada, interceptación y equipo solamente se admiten en los paquetes de las versiones Mejorada y Premium.

Botón	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Actualizar	Ctrl+F	Actualiza la información que aparece en el panel de visualización de datos.
	Desconexión	Ctrl+L	Desconecta el agente seleccionado de ACD.
	Preparado	Ctrl+E	Coloca al agente seleccionado en estado Preparado.
	No preparado	Ctrl+N	Coloca al agente seleccionado en estado No preparado.
	Trabajo	Ctrl+D	Coloca al agente seleccionado en estado Trabajo.
	Entrar	Ctrl+B	Permite incorporarse a la conversación telefónica de un agente.
	Interceptar	Ctrl+I	Permite interceptar una llamada mientras se desconecta al agente de ésta.
	Conversación	Ctrl+J	Abre la ventana Selección de contacto.
	Mensaje del equipo	Ctrl+X	Abre la ventana de diálogo Mensaje del equipo.
	Iniciar grabación	Ctrl+R	Inicia la grabación de la llamada seleccionada.
	Detener grabación	Ctrl+S	Cancela la grabación de la llamada seleccionada.
	Iniciar control de voz	Ctrl+A	Inicia el control de voz del agente seleccionado.
	Detener control de voz	Ctrl+P	Detiene el control de voz del agente seleccionado.
	Volumen del control de voz	Ctrl+V	Abre un control de volumen deslizante.

2 Tareas comunes

Envío de una página web a un agente

Paso 1 Seleccione el agente al que desea enviar una página desde el árbol Agentes.
Paso 2 Seleccione Intervención > Preparar al enviar una página.
Paso 3 Escriba o seleccione una dirección URL y luego haga clic en Enviar.

Envío de mensajes de conversación

Paso 1 En la barra de herramientas, haga clic en Conversación. Se abre la ventana Selección de contacto.
Paso 2 Seleccione los nombres de una o más personas y luego presione Intro o seleccione Acciones > Conversación.
Paso 3 En la ventana de sesión de Conversación, escriba su mensaje. Si desea que el mensaje aparezca en la pantalla del destinatario, seleccione la casilla de verificación Máxima prioridad.
Paso 4 Haga clic en Enviar o presione Intro.

Envío de mensajes del equipo

Paso 1 Seleccione un equipo y haga clic en Mensaje del equipo.
Paso 2 Escriba un mensaje o seleccione uno de los 10 mensajes que envió.
Paso 3 Si lo desea, introduzca una hora de caducidad diferente. El valor predeterminado es 30 minutos. (Para detener un mensaje antes de que expire, haga clic en Detener).
Paso 4 Haga clic en Inicio y después en Cerrar. Todos los agentes en el equipo que ejecutan Agent Desktop recibirán el mensaje, incluso si no están conectados a ACD.

Revisión y conservación de las grabaciones

Paso 1 Seleccione Herramientas > Archivos grabados. Aparece la ventana Supervisor Record Viewer.
Paso 2 Seleccione el día de las grabaciones que desea revisar o conservar. Para mostrar grabaciones guardadas por 30 días, haga clic en Conserv. prorrogada.
Paso 3 Seleccione una grabación y luego seleccione una de las siguientes operaciones:

- Para revisar la grabación, haga clic en Reproducir.
- Para etiquetar la grabación para conservarla en forma prolongada, haga clic en Establecer conservación prorrogada. La grabación se guardará durante 30 días.

Configuración de la página de inicio de un explorador integrado

Paso 1 Seleccione Ver > Preferencias. Aparece la ventana Preferencias.
Paso 2 Seleccione la casilla de verificación Activar explorador integrado.
Paso 3 En el panel izquierdo, seleccione el nodo Explorador.
Paso 4 En el panel derecho, seleccione una pestaña del explorador. Introduzca una dirección URL en el campo de página de inicio del Explorador y haga clic en Aceptar.