

Ver Visualizaciones en tiempo real del agente

- Paso 1** Haga clic en el botón **Visualizaciones en tiempo real** en la barra de herramientas.
- Paso 2** En el campo **Visualizaciones en tiempo real**, seleccione la visualización que desea obtener:
- registro de llamadas del agente
 - registro de estado de ACD Agent
 - Detalles del agente
 - Estadísticas de habilidades
- Paso 3** Para ordenar la visualización en orden ascendente o descendente por alguna de las columnas del informe, tan sólo debe hacer clic en el encabezado de la columna que desea.

Uso del explorador integrado (Premium solamente)

Si el administrador lo ha habilitado, puede usar el explorador integrado para ver páginas Web de Internet e intranet dentro de Agent Desktop. El explorador integrado puede tener hasta 6 pestañas, cada una con una página Web diferente. La primera pestaña se reserva siempre para las páginas Web que le envíe el supervisor. Esto permite al supervisor asistirle durante una llamada al ofrecerle información que le ayuda a trabajar con el cliente.

Si lo ha configurado el administrador, puede acceder a otro sitio Web, seleccionándolo de la lista **Sitios de trabajo** o escribiendo una dirección URL en el campo **Dirección**.

Icono	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Atrás	Alt+Flecha izquierda	Le lleva a la última página visitada.
	Adelante	Alt+Flecha derecha	Le lleva a la página visitada antes de hacer clic en el botón Atrás.
	Detener	Esc	Detiene el explorador para que no descargue una página Web.
	Actualizar	F5	Actualiza la página Web actual.
	Inicio	Alt+Inicio	Le devuelve a la página de inicio definida previamente.
—	Pestaña siguiente	Ctrl+Mayús+T	Le lleva a la pestaña siguiente.
—	Dirección	Alt+D	Mueve el cursor al campo Dirección (si está configurado).
—	Explorador	Ctrl+Shift+B	Mueve el cursor al panel del explorador.
—	Sitios de trabajo	Alt+W	Mueve el cursor al campo Sitios de trabajo.

Sede central para América

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

Cisco, Cisco Systems, y el logotipo de Cisco Systems son marcas registradas o marcas comerciales de Cisco Systems, Inc. o de sus afiliados en los EE.UU. y otros países. Todas las demás marcas comerciales que se mencionan en este documento o en el sitio Web pertenecen a sus respectivos propietarios. El uso de la palabra partner (socio) no implica ninguna relación de socio entre Cisco y ninguna otra empresa. (0610R)

© 2008 Cisco Systems, Inc. Reservados todos los derechos.

Impreso en Estados Unidos en papel reciclado que contiene el 10 % de fibra recuperada después de su consumo.



GUÍA DE INTRODUCCIÓN RÁPIDA



Cisco Agent Desktop

Centro de contacto de Cisco Unified Enterprise versión 7.5

- 1 Botones de la barra de herramientas y accesos directos desde el teclado
- 2 Tareas comunes

1 Botones de la barra de herramientas y accesos directos desde el teclado

Manejo de llamadas

Icono	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Contestar/ Abandonar	Ctrl+A	Permite contestar o abandonar la llamada seleccionada.
	En espera/ Reanudar	Ctrl+H	Permite poner en espera una llamada seleccionada o reanudarla.
	Conferencia	Ctrl+F	Pone la llamada seleccionada en espera y abre la ventana Poner en conferencia una llamada.
	Transferir	Ctrl+T	Pone la llamada seleccionada en espera y abre la ventana Transferir una llamada.
	Teclas	Ctrl+D	Abre la ventana Marque el número.

Cambio del estado de agente

Icono	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Conexión	Ctrl+L	Conecta en ACD (alterna con Desconectar).
	Desconectar	Ctrl+L	Desconecta de ACD (alterna con Conexión).
	Preparado	Ctrl+W	Cambia el estado a Preparado e indica que está disponible para recibir llamadas ACD.
	No preparado	Ctrl+O	Cambia el estado a No preparado e indica que no está disponible para recibir llamadas ACD.
	Trabajo preparado	Ctrl+Y	Cambia su estado a Trabajo preparado, indicando que estará disponible para recibir llamadas de ACD después de que finalice el trabajo de cierre.
	Trabajo no preparado	Ctrl+Z	Cambia su estado a Trabajo no preparado, indicando que no estará disponible para recibir llamadas de ACD después de que finalice el trabajo de cierre.

Navegación y otras funciones

Icono	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Tarea 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(Mejorada/Premium solamente) Uno de los diez botones de tareas se puede configurar para que el administrador realice una o más funciones.
	Realizar llamada	Ctrl+M	Se abre una ventana desde la cual puede marcar una llamada.
	Conversación	Ctrl+J	Se abre una ventana desde la cual puede iniciar una sesión de conversación.
	Tiempo real	Ctrl+Q	Se abre una ventana que muestra los registros de llamadas y las estadísticas.
	Gestión contactos	Ctrl+G	Muestra u oculta los paneles de gestión de contactos.
	Explorador	Ctrl+B	(Premium solamente) Muestra u oculta el panel del navegador integrado.
	Preferencias	Ctrl+P	Se abre una ventana para configurar Preferencias de Desktop.
	Ayuda/ Acerca de	Alt+Ctrl+H	Abre un menú que enumera las opciones de Ayuda y Acerca de.
—	Contacto	Ctrl+S	Selecciona un contacto en el panel Contactos.
—	Datos n° llama	Ctrl+E	Selecciona una fila en el panel Datos del n° que llama de Gestión de contactos.
—	Actividad de la llamada	Ctrl+Shift+E	Selecciona una fila en el panel Actividad de la llamada de Gestión de contactos.
—	Presence Server	Ctrl+Shift+S	Se abre la ventana de conexión de Cisco Unified Presence Server.
—	Marquesina	Ctrl+Shift+M	Selecciona el mensaje del equipo.

2 Tareas comunes

Cambio del estado de agente

Para cambiar su estado de agente, haga clic en el botón de estado correspondiente de la barra de herramientas. Los botones para estados individuales están deshabilitados. Si cambia su estado de agente durante el transcurso de una llamada (en el estado Hablando), el estado cambiará después de colgar. Los botones de estado de agente indican el estado en el que hizo clic y no el estado actual.

Transferencia de una llamada

- Paso 1** Durante la llamada activa, haga clic en **Transferir**. Se abre la ventana Transferir una llamada.
- Paso 2** Introduzca un número de teléfono en el campo Nombre: Número, a continuación, haga clic en **Marcar**.
- Paso 3** Realice una de las acciones siguientes.
 - Si desea que la transferencia sea oculta, haga clic en **Transferir** cuando el teléfono comience a sonar.
 - Si desea realizar una transferencia supervisada, espere a que se conteste el teléfono. Si desea poner la nueva llamada en espera y contestar la llamada original, haga clic en **Alternar**. Luego haga clic en **Transferir**.

Poner una llamada en conferencia

- Paso 1** Durante la llamada activa, haga clic en **Conferencia**. Se abre la ventana Poner en conferencia una llamada.
- Paso 2** Introduzca un número de teléfono en el campo Nombre: Número, a continuación, haga clic en **Marcar**.
- Paso 3** Realice una de las acciones siguientes.
 - Si desea que la conferencia sea oculta, haga clic en **Agregar a conf.** cuando el teléfono comience a sonar.
 - Si desea realizar una conferencia supervisada, espere a que se conteste el teléfono. Si desea poner la nueva llamada en espera y contestar la llamada original, haga clic en **Alternar**. Luego, haga clic en **Agregar a conf.**
- Paso 4** Repita los pasos del 2 al 3 hasta que haya agregado a la conferencia todos los participantes.

Envío de un mensaje de conversación

- Paso 1** En la barra de herramientas, haga clic en **Conversación**. Se abre la ventana de selección de conversación.
- Paso 2** Haga doble clic en el nombre de la persona con la que desea conversar. Se abrirá una ventana de Chat Session (Sesión de conversación).
- Paso 3** Escriba el mensaje en el campo de entrada de texto. 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**.