

Ver Visualizaciones en tiempo real del agente

Paso 1 Haga clic en el botón **Visualizaciones en tiempo real** de 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 del agente
- 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 (sólo en la versión Premium)

Si el administrador lo ha habilitado, puede usar el explorador integrado para ver páginas web de Internet y la intranet desde Agent Desktop. El administrador puede configurar el explorador integrado para que las ventanas emergentes se muestren como una pestaña nueva en el explorador integrado o como una ventana emergente normal de Internet Explorer. El explorador integrado puede tener hasta 10 pestañas. La primera pestaña se reserva siempre para las páginas web que le envíe el supervisor. Esto permite al supervisor ayudarle 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 que visitó antes de hacer clic en el botón Atrás.
	Detener	Esc	Impide que el explorador cargue 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+Mayús+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>

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 Agent Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise, versión 10.0

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

1 Botones de la barra de herramientas y accesos directos en 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.
	Realizar llamada	Ctrl+M	Se abre una ventana desde la cual puede marcar una llamada.
	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.
	Marcación de números	Ctrl+D	Abre la ventana Marque el número.

Cambio del estado de agente

Icono	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Conexión	Ctrl+L	Conecta con ACD (alterna con Desconectar).
	Desconexión	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 el estado a Trabajo preparado, lo que indica que estará disponible para recibir llamadas ACD después de terminar el trabajo de cierre.
	Trabajo no preparado	Ctrl+Z	Cambia el estado a Trabajo no preparado, lo que indica que no estará disponible para recibir llamadas ACD después de terminar el trabajo de cierre.

Navegación y otras funciones

Icono	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Tarea 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(Sólo Mejorada/Premium) El administrador puede configurar entre uno y diez botones de tareas para que realicen una o más funciones.
	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	(Sólo versión Premium) Muestra u oculta el panel del explorador 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+Mayús+E	Selecciona una fila en el panel Actividad de la llamada de Gestión de contactos.
—	Presence Server	Ctrl+Mayús+S	Abre la ventana de conexión a Cisco Unified Presence Server.
—	Marquesina	Ctrl+Mayús+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 y haga clic en **Marcar**.
- Paso 3** Realice una de las acciones siguientes.
 - Si desea realizar una transferencia 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**. Después 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 y haga clic en **Marcar**.
- Paso 3** Realice una de las acciones siguientes.
 - Si desea realizar una conferencia ciega, 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 2 y 3 hasta que haya agregado todos los participantes a la conferencia.

Envío de un mensaje de conversación

- Paso 1** En la barra de herramientas, haga clic en **Conversación**. Se abre la ventana Selección de conversación.
- Paso 2** Haga doble clic en el nombre de la persona con la que desea conversar. Se abrirá una ventana de 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**.