

Revisión de las grabaciones

Elija **Herramientas > Archivos grabados** para abrir Supervisor Record Viewer. Seleccione el día de las grabaciones que desea volver a visualizar. Haga clic en **Conserv. prorrogada** para incluir las grabaciones almacenadas durante 30 días. Seleccione la grabación que desea revisar y haga clic en **Reproducir**.

Para etiquetar una grabación a fin de que se archive de modo prorrogado, seleccione la grabación y, a continuación, haga clic en el botón **Establecer conservación prorrogada**. La grabación se guardará durante 30 días.

Configuración de un flujo de trabajo de supervisor

- Paso 1** Elija **Herramientas > Supervisor Work Flow Administrator** y, a continuación, haga clic en **Agregar**.
- Paso 2** Introduzca un nombre para el nuevo flujo de trabajo y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
- Paso 3** Seleccione los grupos de habilidades a los que desea aplicar el flujo de trabajo y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.
- Paso 4** Configure los parámetros para el flujo de trabajo:
- Seleccione las estadísticas a las que se aplican los umbrales (Llamadas en espera o Actual más antigua).
 - Establezca los límites superior e inferior para los umbrales.
 - Para cada umbral, configure la acción que debe desencadenarse al cruzar el umbral.
- Paso 5** Haga clic en **Aceptar** para activar el flujo de trabajo.



GUÍA DE INTRODUCCIÓN RÁPIDA



Cisco Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise, versión 7.2

- 1 Ventana de Supervisor Desktop
- 2 Barra de herramientas
- 3 Tareas comunes

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

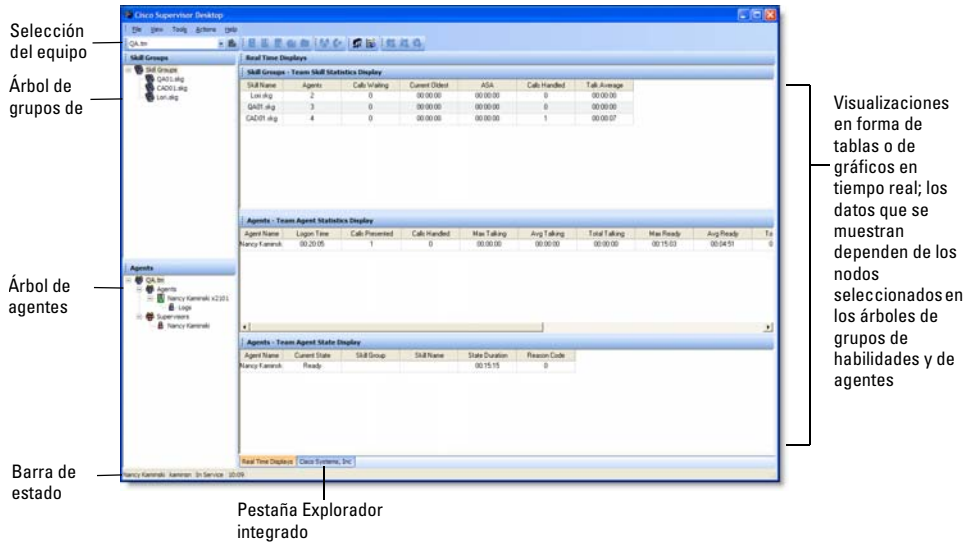


Cisco, Cisco Systems, y el logotipo de Cisco Systems son marcas registradas o marcas comerciales de Cisco Systems, Inc. o de sus afiliados en los EE.UU. y otros países. Todas las demás marcas comerciales que se mencionan en este documento o en el sitio Web pertenecen a sus respectivos propietarios. El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

© 2007 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

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

1 Ventana de Supervisor Desktop



3 Tareas comunes

Configuración de Preferencias

Elija **Ver > Preferencias** para abrir el cuadro de diálogo Preferencias. En el panel izquierdo, seleccione el nodo que desee configurar de las visualizaciones en tiempo real. En el panel de la derecha se enumeran los elementos que se pueden configurar para dicho nodo. Cambie la configuración y haga clic en **Aplicar** para guardar los cambios.

Envío de un mensaje de equipo (TM)

Puede enviar un TM a todos los agentes de un equipo independientemente de si se encuentran conectados al ACD o no, siempre y cuando el agente tenga abierto Agent Desktop.

Se almacenarán los últimos 10 TM que envíe y se podrán volver a enviar.

Para enviar un TM, elija el equipo al que desea enviar el mensaje y, a continuación, haga clic en el botón **Mensaje del equipo**. Introduzca el tiempo de caducidad del mensaje (por defecto, los TM se ejecutan durante 30 minutos), especifique el mensaje en el panel de entrada de texto y, a continuación, haga clic en **Iniciar**.

Para detener el mensaje antes de que caduque, haga clic en **Detener**.

2 Barra de herramientas

Botón	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Actualizar	Ctrl-F	Actualiza la información que aparece en el panel de visualización de datos.
	Desconectar	Ctrl-L	Desconecta el agente seleccionado de ACD.
	Preparado	Ctrl-E	Pone al agente seleccionado en el estado Preparado.
	No preparado	Ctrl-N	Cambia el estado del agente seleccionado a No preparado.
	Trabajo preparado	Ctrl-D	Cambia el estado del agente seleccionado a Trabajo preparado.
	Trabajo no preparado	Ctrl-Y	Cambia el estado del agente seleccionado a Trabajo no preparado.
	Entrar	Ctrl-B	Permite incorporarse a la conversación telefónica de un agente.
	Interceptar	Ctrl-I	Intercepta una llamada telefónica mientras se desconecta al agente de ésta.
	Conversar	Ctrl-J	Abre la ventana Conversación.
	Mensaje del equipo	Ctrl-X	Abre la ventana Mensaje del equipo.
	Iniciar grabación	Ctrl-R	Inicia la grabación de la llamada telefónica seleccionada (sólo en las versiones Mejorada y Premium).
	Detener grabación	Ctrl-S	Detiene la grabación de la llamada telefónica seleccionada. (Sólo en las versiones Enhanced y Premium.)
	Iniciar control de voz	Ctrl-A	Inicia el control de voz del agente seleccionado.
	Detener control de voz	Ctrl-P	Permite detener el control de voz del agente seleccionado.

Envío de mensajes de conversación

Puede enviar mensajes instantáneos a un agente del equipo o a más de uno, y a otros supervisores. Mientras Agent Desktop permanezca abierto, los agentes recibirán el mensaje independientemente de si están conectados al ACD o no.

Para enviar un mensaje de conversación, seleccione el botón **Conversar** y haga doble clic en los nombres de las personas con las que desea conversar. Escriba el mensaje en la pantalla de sesión de conversación y, a continuación, haga clic en **Enviar** o presione **Introducir**. Si desea que el mensaje aparezca en la pantalla del destinatario, seleccione la casilla de verificación **Máxima prioridad**.

Envío de una página web a un agente

Seleccione el agente que desee preparar en el árbol de agentes, elija **Intervención > Preparar al enviar una página**. Introduzca la URL de la página Web que desea que visualice el agente, seleccione la opción de actualización de URL y, a continuación, haga clic en **Enviar**.

Configuración de la página de inicio de un explorador integrado

Seleccione **Ver > Preferencias** y seleccione la casilla de verificación **Activar explorador integrado**. En el panel izquierdo, seleccione el nodo **Explorador**. En el campo URL del panel derecho, introduzca la dirección URL de la página Web que desee como página de inicio del explorador y, a continuación, haga clic en **Aplicar**.