

Envío de una página web a un agente

- Paso 1** Seleccione el agente al cual desea enviar una página desde el árbol de agentes.
- Paso 2** Seleccione **Intervención > Preparar al enviar una página**.
- Paso 3** Escriba o seleccione una dirección URL, luego haga clic en **Enviar**.

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**.

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** Cambie los valores según lo deseado, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

Configuración de un flujo de trabajo de supervisor

- Paso 1** Seleccione **Herramientas > Supervisor Work Flow Administrator**.
- Paso 2** Haga clic en **Agregar**. Aparece la ventana Agregar nuevo flujo de trabajo.
- Paso 3** Escriba un nombre, luego 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, 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

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 Supervisor 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



Actualización de la visualización de datos

Icono	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Actualizar	Ctrl+F	Actualiza la información que aparece en el panel de visualización de datos.



Cambiar el estado de agente

Icono	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Desconectar	Ctrl+L	Desconecta el agente seleccionado de ACD.
	Preparado	Ctrl+E	Cambia el estado del agente seleccionado a 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.



Manejo de llamadas

Icono	Nombre	Acceso directo	Descripción
	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.


Comunicación del equipo



Icono	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Conversación	Ctrl+J	Se abre la ventana de selección de la conversación.
	Mensaje del equipo	Ctrl+X	Abre la ventana de diálogo Mensaje del equipo.

Grabar

Icono	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Iniciar grabación	Ctrl+R	(Sólo Mejorada/Premium.). Inicia la grabación de la llamada seleccionada.
	Detener grabación	Ctrl+S	(Sólo Mejorada/Premium.). Detiene la grabación de la llamada seleccionada.

Control de voz

Icono	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Iniciar control de voz	Ctrl+A	Inicia el control del agente seleccionado.

Icono	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Detener control de voz	Ctrl+P	Detiene el control del agente seleccionado.
	Volumen del control de voz	Ctrl+V	Abre un control de volumen deslizante.

2 Tareas comunes

Envío de mensajes de conversación

- Paso 1** En la barra de herramientas, haga clic en **Conversación**. Se abre la ventana de selección de conversación.
- Paso 2** Seleccione los nombres de una o más personas, luego seleccione **Acciones > Conversación**.
- Paso 3** En la ventana de sesión de conversación, escriba su mensaje. Para que su 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, luego 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 expiración diferente. El valor por defecto es 30 minutos. (Para detener un mensaje antes de que expire, haga clic en **Detener**.)
- Paso 4** Haga clic en **Inicio**, 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, 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.