


## Poner una llamada en conferencia

- Paso 1** Durante la llamada activa, haga clic en **Conferencia**. Se abre la ventana Poner en conferencia.
- Paso 2** Introduzca un número de teléfono en el campo **Número** y luego 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.

## Uso del explorador integrado (sólo en las versiones Mejorada/Premium)

Si el administrador lo ha habilitado, puede usar el explorador integrado para ver páginas web de Internet y la intranet mientras trabaja con Cisco Agent Desktop—Browser Edition. Las páginas web se muestran en una ventana separada del explorador que incluye la barra de herramientas y la barra de menú del explorador web estándar. El supervisor puede enviar una página web a su explorador. Esto permite al supervisor ayudarlo 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**. Para regresar a la página de inicio, haga clic en Inicio .

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—Browser Edition Cisco Unified Contact Center Enterprise, versión 8.5

- 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.
	Conferencia	Ctrl+F	Pone la llamada seleccionada en espera y abre la ventana Poner en conferencia.
	Transferir	Ctrl+T	Pone la llamada seleccionada en espera y abre la ventana Transferir.
	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
	Tarea1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	(Sólo Mejorada/Premium) 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.
	Gestión de contactos	Ctrl+G	Muestra u oculta los paneles de gestión de contactos.
	Explorador	Ctrl+B	(Sólo Mejorada/Premium) Muestra u oculta el panel del explorador integrado.
	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.

# 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.

## Uso de códigos de motivo

Cuando cambie su estado a No preparado o cuando se desconecte, es posible que se le solicite seleccionar un código de motivo. Los códigos de motivo los configura el administrador y describen el motivo por el cual está cambiando su estado de agente.

Cuando se le solicite introducir un código de motivo, seleccione el código correspondiente en la ventana Códigos de motivo y haga clic en **Aceptar**. Puede seleccionar nuevamente el estado de agente No preparado cuando ya está en este estado para introducir otro código de motivo.

## Uso de descripciones de datos de cierre

Cuando cambie al estado Trabajo preparado o Trabajo no preparado, es posible que se le solicite seleccionar una descripción de los datos de cierre. Las descripciones de los datos de cierre las configura el administrador y describen el resultado de la llamada.

Cuando se le solicite introducir datos de cierre, seleccione la descripción adecuada en la ventana Selección cierre llamada y haga clic en **Aceptar**.

## Realización de una llamada

**Paso 1** Haga clic en **Realizar llamada**. Se abre la ventana Realizar llamada.

**Paso 2** Introduzca un número de teléfono en el campo Número y luego haga clic en **Marcar**. Se cierra la ventana Realizar llamada.

## Transferencia de una llamada

**Paso 1** Durante la llamada activa, haga clic en **Transferir**. Se abre la ventana Transferir.

**Paso 2** Introduzca un número de teléfono en el campo Número y luego 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**.