

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. Escriba una dirección URL en el campo **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 y haga clic en **Aceptar**.

Configuración de un flujo de trabajo de supervisor

NOTA: El término “grupo de habilidades” significa lo mismo que “cola de servicio de contacto”.

- Paso 1** Seleccione **Herramientas > Supervisor Work Flow Administrator**.
- Paso 2** Haga clic en **Agregar**. Aparecerá la ventana **Agregar nuevo flujo de trabajo**.
- Paso 3** Escriba un nombre y 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** y 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 espera** y **Actual más antigua**.
 - b.** Establezca los límites superior e inferior para los umbrales que seleccionó.
 - c.** Agregue las acciones que se desencadenarán al cruzar el o los umbrales.
- Paso 6** Haga clic en **Aceptar** dos veces para activar el flujo de trabajo y salir de **Work Flow Administrator**.

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 Supervisor Desktop

Cisco Unified Contact Center Enterprise, versión 9.0






- 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



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
	Desconexión	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 con el 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.

Icono

Icono	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Iniciar grabación	Ctrl+R	(Sólo en las versiones Mejorada y Premium). Inicia la grabación de la llamada seleccionada.
	Detener grabación	Ctrl+S	(Sólo en las versiones Mejorada y 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.
	Detener control de voz	Ctrl+P	Detiene el control del agente seleccionado.
	Volumen de 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 Selección de conversación.
- Paso 2** Seleccione los nombres de una o más personas y seleccione **Acciones > Conversar**.
- Paso 3** En la ventana de sesión de conversación, escriba su mensaje. 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**.

Envío de mensajes del equipo

- Paso 1** Seleccione un equipo y 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 caducidad diferente. El valor predeterminado es 30 minutos. (Para detener un mensaje antes de que expire, haga clic en **Detener**).
- Paso 4** Haga clic en **Inicio** y 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 y elija 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.

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 y luego haga clic en **Enviar**.