

## ¿Qué hago si mi estado es *No disponible*?

Si el sistema cambió su estado a *No disponible* mientras su cliente de MI sigue mostrando su estado como *Disponible*, debe cambiar el estado de su cliente de MI para seguir recibiendo contactos: en primer lugar, cambie el estado de su cliente de MI, por ejemplo, a *Ausente* y luego cámbielo a *Disponible*.

### Nota

Si deja de usar la estación de trabajo, el cliente de MI cambiará su estado automáticamente a *Inactivo*. El estado *Inactivo* no impide que siga recibiendo llamadas si el sistema lo selecciona. Para asegurarse de que el sistema no le envía ninguna llamada mientras está ausente de su estación de trabajo, es necesario que cambie el estado actual a *Ausente* o *No disponible*.

## ¿Qué sucede con los contactos sin respuesta?

Si el sistema encuentra contactos sin respuesta, reacciona de una de las siguientes maneras:

- Si usted rechaza o ignora el contacto entrante, el contacto se deriva a otros expertos hasta que uno de ellos lo acepte.
- Si todos los expertos rechazan o ignoran el contacto entrante, éste se devuelve al sistema de acuerdo con la configuración de opciones de repetición de búsqueda.
- Si ningún experto responde dentro del tiempo de espera permitido, entonces se puede desconectar al contacto dependiendo de cómo el administrador configuró su sistema.

Las llamadas no respondidas permanecen en cola y, según sea la configuración, pueden reproducir música o vídeo durante la espera.

## ¿Cómo debo responder un aviso de transmisión?

Un aviso de transmisión es una solicitud enviada a uno o más expertos (basada en la configuración de la cola de asignaciones). Cuando se envía un aviso de transmisión, el sistema realiza una llamada al primer experto que acepta la solicitud. Luego, el sistema envía un mensaje de **Tarea cancelada** a todos los demás expertos en transmisión. El experto que recibe el mensaje de cancelación de la tarea no necesita hacer nada.

## ¿Dónde puedo obtener más información?

Para obtener más información sobre Cisco Unified Expert Advisor o aplicaciones relacionadas, visite el siguiente sitio Web: <http://www.cisco.com/go/ea>.

Americas Headquarters  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
EE.UU.  
<http://www.cisco.com>  
Teléfono: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

Cisco, Cisco Systems, el logotipo de Cisco y el logotipo de Cisco Systems son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Cisco Systems, Inc. o de sus afiliados en Estados Unidos y otros países. Todas las demás marcas comerciales mencionadas en este documento o en el sitio Web son propiedad de sus respectivos dueños. El uso del término socio no implica la existencia de una relación de sociedad entre Cisco y otra empresa. (0705R)

© 2009 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

Impreso en Estados Unidos en papel reciclado que contiene 10% de desechos post-consumo.



## Cisco Unified Expert Advisor Referencia rápida



Bienvenido a Cisco Unified Expert Advisor. Esta referencia rápida proporciona a los expertos información sobre Cisco Unified Expert Advisor e instrucciones de uso.

## ¿Qué es "Expert Advisor"?

Cisco Unified Expert Advisor es una opción de producto que pertenece a Cisco Unified Contact Center Solutions. Amplía el centro de contacto para permitir que un "experto" atienda a determinados contactos entrantes. Por ejemplo, se puede producir una situación en que el cliente del centro de contacto necesita conversar o solicitar asesoría a un especialista (o experto). Este experto no es miembro del centro de contacto formal pero accede a atender llamadas para brindar servicios de asesoría.

Los expertos establecen su presencia y disponibilidad para atender a un contacto al indicar su estado (*Disponible* o *Ausente*) en el cliente de Mensajería instantánea (MI). El cliente de MI funciona de manera eficaz como el "equipo" de los expertos, en el cual establecen su disposición para atender a un contacto al responder una solicitud de un contacto de MI desde el sistema Cisco Unified Expert Advisor (denominado "sistema" en este documento). A continuación encontrará un ejemplo de solicitud del sistema: **¿Puede atender a un contacto de un cliente gold?**

Una vez que el sistema confirma la disponibilidad del experto y su aceptación de la solicitud del contacto, una aplicación de autoservicio *deriva de manera directa* el contacto del cliente al asesor experto o el agente del centro de contacto que atendió inicialmente al contacto *lo transfiere* al experto. El agente del centro de contacto también puede establecer una comunicación de *conferencia* entre el asesor experto y el contacto del cliente.

## ¿Cómo empiezo?

Antes de usar el sistema, su administrador debe agregarlo y configurarlo como un experto en el sistema. Una vez que lo haya agregado, sólo debe iniciar sesión en su cliente de MI y comenzará a recibir solicitudes del sistema.

## Recibí una solicitud para atender a un contacto. ¿Qué hago?

Proporcione una de las siguientes respuestas definidas por el sistema para la solicitud en su cliente de MI:

- Para atender al contacto en un número telefónico de su preferencia, responda con una de las siguientes respuestas: **sí**, **s**, o bien **1**, seguido por un delimitador preconfigurado (en “@”, coma “,” o espacio “ ” y luego escriba el número telefónico deseado. Por ejemplo, **sí@3001** o **s 2001**.
- Para atender al contacto en un número telefónico preconfigurado, proporcione una de las siguientes respuestas: **sí**, **s**, o bien **1**. Según la prioridad preconfigurada, el sistema selecciona automáticamente el número telefónico. El número telefónico preconfigurado puede ser un número telefónico nuevo que su administrador ha configurado en el sistema o su número telefónico de preferencia configurado en Cisco Unified Personal Communicator, o bien su número telefónico principal configurado en Cisco Unified Communications Manager.
- Para atender al contacto en el último número telefónico en el que aceptó a un contacto, proporcione una de las siguientes respuestas: **último**, **1** ó **2**.
- Para atender al contacto en un número de su preferencia, proporcione una de las siguientes respuestas: **seleccionar**, **s** o **3**. El sistema responde con **Seleccione un número telefónico de esta lista o especifique un número distinto para derivar al contacto**.
- Para solicitar ayuda, proporcione una de las siguientes respuestas: **ayuda**, **a** o **4**.



**Nota** Si su administrador definió un conjunto de mensajes de respuesta distinto para cada experto, proporcione dichas respuestas de acuerdo con cada solicitud.

## ¿Puedo rechazar a un contacto?

Puede rechazar a un contacto *si* su administrador configuró sus ajustes de asesor experto para rechazar contactos. Puede verificar sus ajustes en el texto que le notifica de una solicitud de contacto. Si el texto dice **¿Puede atender a este contacto?**, significa que puede rechazar contactos; si el texto dice **Espere un contacto entrante**, significa que no puede rechazar contactos. Si puede rechazar a un contacto, puede hacerlo al responder la solicitud del contacto con una de las siguientes respuestas: **no**, **n** o **0**.



**Sugerencia** Una vez que rechaza a un contacto, podrá cerrar la ventana de MI. No espere recibir ningún otro mensaje del sistema con relación a una llamada rechazada.

## No respondí una solicitud. ¿Me ofrecerán otras tareas?

Si no responde una solicitud de MI, no es necesario que cambie explícitamente el estado de su cliente de MI. No se le volverá a ofrecer la solicitud que no respondió, pero le seguirán ofreciendo tareas nuevas según sea su disponibilidad.

## Recibí un mensaje de error. ¿Qué significa?

Si el sistema experimenta problemas para reenviar contactos o comprender las respuestas, es posible que reciba uno de los siguientes mensajes (donde **<NúmeroNoVálido>** es el último número telefónico que introdujo el experto y **<TiempoRestante>** es el tiempo que queda para que el experto responda el mensaje instantáneo):

El número **<NúmeroNoVálido>** parece no ser válido. Proporcione otro número telefónico de contacto. Le quedan **<TiempoRestante>** segundos para responder.

El número telefónico que proporcionó tenía un formato no válido. El sistema acepta los dígitos del 0 al 9, guión “-”, punto “.” y paréntesis “()” como caracteres en un número telefónico. Estos caracteres pueden no estar presentes o repetirse varias veces.

Su teléfono **<NúmeroNoVálido>** parece estar ocupado. Proporcione otro número telefónico de contacto. Le quedan **<TiempoRestante>** segundos para responder.

El número telefónico al que el sistema intentó reenviar un contacto está ocupado. Responda con otro número telefónico.

El sistema no puede establecer conexión con **<NúmeroNoVálido>**. Proporcione otro número telefónico de contacto. Le quedan **<TiempoRestante>** segundos para responder.

El número telefónico al que el sistema intentó reenviar un contacto no está disponible por motivos distintos de estar ocupado (como conexión deficiente). Responda con otro número telefónico.

El sistema no comprendió su respuesta. Introduzca sólo el número telefónico donde desea recibir el contacto.

Envió al sistema un mensaje o respuesta no solicitados, cuando sólo debía proporcionar el número telefónico.

El sistema no comprendió su respuesta. Use la ayuda, si es necesario.

El sistema emite este mensaje si proporciona una respuesta distinta de aquéllas incluidas en las viñetas “respuestas definidas por el sistema” en la página anterior.

## ¿Cuánto tiempo tengo para responder una solicitud de MI?

El tiempo de espera predeterminado para la cola de asignaciones de un experto es 30 segundos (se puede configurar para cada cola de asignaciones) para aceptar, rechazar o ignorar una solicitud de MI del sistema. El tiempo para aceptar la tarea termina después del período especificado. No necesita hacer nada para seguir recibiendo tareas. No se le volverá a ofrecer la misma tarea, pero le ofrecerán otras de acuerdo con su disponibilidad.

## ¿Cuánto tiempo tengo para responder una llamada?

Contará con 10 segundos para responder una llamada, después de haberla aceptado mediante su cliente de MI. Si no responde durante el período de tiempo disponible, se le volverá a pedir que proporcione un nuevo número de teléfono o bien se le pedirá que cambie su estado a **No disponible**.