## Configuración 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 de ese nodo.

**Paso 3** Efectúe los cambios que desee en los valores y 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. Aparecerá la ventana Agregar nuevo flujo de trabajo.

**Paso 3** Escriba un nombre, luego haga clic en Aceptar. Aparecerá 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 el procedimiento si desea agregar grupos de habilidades adicionales. Haga clic en Aceptar cuando haya finalizado.

**Paso 5** En la ventana Configuración de Supervisor Work Flow, complete 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 activarán cuando se crucen los umbrales.

**Paso 6** Haga clic en Aceptar dos veces para habilitar 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, Cisco Systems 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 que se mencionan en este documento o en el sitio web pertenecen a sus respectivos propietarios. El uso del término socio no implica la existencia de una relación de sociedad entre Cisco y otra empresa. (0610R)

© 2008, 2010 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

© 2008, 2010 Calabrio, Inc. Todos los derechos reservados.

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

# Guía De Inicio Rápido

# Cisco Supervisor Desktop

**CAD 8.0 para Cisco Unified Contact Center Express 8.0**

**Cisco Unified Communications Manager Express Edition**

**1** Barra de herramientas

**2** Tareas comunes

# 1 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 | Pone al agente seleccionado en el estado No preparado. |
| | Trabajo | Ctrl+D | Pone al agente seleccionado en el estado Trabajo. |
| | Conversar | Ctrl+J | Abre la ventana Selección de contacto. |
| | 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 Mejorada y Premium). |
| | Iniciar control de voz | Ctrl+A | Inicia el control de voz del agente seleccionado. |
| | Detener control de voz | Ctrl+P | Detiene el control de voz del agente seleccionado. |
| | Volumen de control de voz | Ctrl+V | Abre un control deslizante de volumen. |

# 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 contacto.

**Paso 2** Seleccione los nombres de una o más personas, luego presione Intro o 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, luego haga clic en Mensaje del equipo.

**Paso 2** Escriba un mensaje o seleccione uno de los últimos 10 mensajes que envió.

**Paso 3** Si lo desea, introduzca un período de caducidad diferente. El valor predeterminado es de 30 minutos. (Para detener un mensaje antes de que caduque, haga clic en Detener).

**Paso 4** Haga clic en Iniciar, luego en Cerrar. Todos los agentes de su equipo que estén ejecutando Agent Desktop recibirán el mensaje, incluso si no iniciaron sesión en ACD.

## Revisión y archivo de grabaciones

**Paso 1** Elija Herramientas > Archivos grabados. Aparecerá la ventana Supervisor Record Viewer.

**Paso 2** Seleccione el día que tenga las grabaciones que desea revisar o archivar. Para ver las grabaciones que se guardaron durante 30 días, haga clic en Conservación prorrogada.

**Paso 3** Seleccione una grabación, luego elija una de las siguientes operaciones:

- Para revisar la grabación, haga clic en Reproducir.
- Para etiquetar la grabación para que se prorrogue la conservación, 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 que desea enviar una página desde el árbol Agentes.

**Paso 2** Elija 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 del 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.