

## 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

---

- 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.
- 



## GUÍA DE INTRODUCCIÓN RÁPIDA



## Cisco Supervisor Desktop CAD 8.5 para Cisco Unified Contact Center Express 8.5 Cisco Unified Communications Manager Express Edition

- 1** Barra de herramientas
- 2** Tareas comunes

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.

# 1 Barra de herramientas

Botón	Nombre	Acceso directo	Descripción
	Actualizar	Ctrl+F	Actualiza la información que aparece en el panel de visualización de datos.
	Desconexión	Ctrl+L	Desconecta el agente seleccionado de ACD.
	Preparado	Ctrl+E	Coloca al agente seleccionado en estado Preparado.
	No preparado	Ctrl+N	Coloca al agente seleccionado en estado No preparado.
	Trabajo	Ctrl+D	Coloca al agente seleccionado en estado Trabajo.
	Conversación	Ctrl+J	Abre la ventana Selección de contacto.
	Mensaje del equipo	Ctrl+X	Abre la ventana de diálogo Mensaje del equipo.
	Iniciar grabación	Ctrl+R	Inicia la grabación de la llamada seleccionada (Mejorada y Premium solamente).
	Detener grabación	Ctrl+S	Cancela la grabación de la llamada seleccionada. (Mejorada y Premium solamente).
	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 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 Selección de contacto.
- Paso 2** Seleccione los nombres de una o más personas y luego presione Intro o seleccione Acciones > Conversación.
- 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 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.

### 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** Seleccione Intervención > Preparar al enviar una página.
- Paso 3** Escriba o seleccione una dirección URL y 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.