



Cisco Supervisor Desktop User Guide

CAD 8.5 for Cisco Unified Contact Center Express Release 8.5
Cisco Unified Communications Manager Express Edition
November 2010

Americas Headquarters

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

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. A listing of Cisco's trademarks can be found at <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1005R)

Any Internet Protocol (IP) addresses used in this document are not intended to be actual addresses. Any examples, command display output, and figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco Supervisor Desktop User Guide

© 2010 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

© 2010 Calabrio, Inc. All rights reserved.

Contenido

Guía del usuario de Cisco Supervisor Desktop 5

- **Introducción 5**
 - Qué hay de nuevo en esta versión 5
- **Niveles de funciones de Supervisor Desktop 6**
- **Inicio de Supervisor Desktop 7**
 - Acceder a través de una VPN desde atrás de un firewall o router NAT 8
- **Actualizaciones automatizadas 9**
 - Aplicaciones de escritorio CAD 9
 - Entorno de tiempo de ejecución de Java 10
- **La ventana de Supervisor Desktop 11**
 - Definición de preferencias 14
 - Árbol Agentes 17
 - Formato de los Nombres de agentes en el árbol Agentes 17
 - Restauración de la disposición predeterminada de la interfaz 18
 - Visor de correo electrónico de agente 18
 - Accesibilidad 20
 - Teclas de acceso directo de interfaz 20
 - Barra de herramientas 21
 - Panel de explorador integrado 22
 - Barra de estado 22
- **Visualizaciones en tiempo real 23**
 - Agente: resumen de equipo vs. agente 24
 - Contacto del agente: llamada activa 27
 - Contacto del agente: correo electrónico activo 28
 - Contacto del agente: historial de llamadas de empresa 29
 - Contacto del agente: Datos de empresa 29
 - Registros del agente: llamada 29
 - Registros del agente: estado 30
 - Agentes: estado del equipo 31
 - Agentes: resumen de equipo 32
 - CSQ de correos electrónicos: asignado 33
 - CSQ de correos electrónicos: detalles 34

Contenido

- CSQ de correos electrónicos: en cola 35
- CSQ de correos electrónicos: resuelto 36
- CSQ de correos electrónicos: resumen 37
- CSQ de correos electrónicos: resumen del equipo 39
- CSQ de voz: detalles 41
- CSQ de voz: resumen 42
- CSQ de voz: resumen del equipo 45
- Supervisión de agentes 48
- Envío de una página web a un agente 49
- Grabación de llamadas 50
- Cambio de los estados de ACD de los agentes 52
- Conversar 53
 - Envío de un mensaje de conversación 54
 - Mensajes de conversación de máxima prioridad definidos previamente 56
- Supervisar correos electrónicos eliminados por los agentes 57
- Revisión del correo electrónico de agente 58
- Uso del explorador integrado 59
 - Barra de herramientas del explorador 59
- Envío de mensajes del equipo 61
- Creación de flujos de trabajo del supervisor 63
 - Ejemplo: configuración de un flujo de trabajo de supervisor 65
 - Acciones de flujo de trabajo 68
 - Acción de alerta audible 68
 - Acción del cuadro de mensaje 69
 - Acción de informe 70
 - Acción del control de árbol 71
 - Acción de alerta de correo electrónico 71
- Uso de Supervisor Record Viewer 74
- Recuperación automática del servicio 78
 - Falla de la red telefónica 79

Guía del usuario de Cisco Supervisor Desktop

Introducción

Cisco Supervisor Desktop para Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) es una sólida solución integral de telefonía computada para centros de contacto basados en IP, fácil de implementar, configurar y administrar. Proporciona a los supervisores herramientas eficaces para incrementar la productividad y mejorar la satisfacción del cliente.

Las funciones de Supervisor Desktop permiten ver estadísticas en tiempo real, controlar y preparar a los agentes y grabar las llamadas activas de los agentes, cuando fuera necesario, así como administrar eficazmente los recursos de agentes.

Qué hay de nuevo en esta versión

Cisco Supervisor Desktop 8.5 incluye las siguientes funciones nuevas:

- Compatibilidad mejorada con Job Access With Speech 11 (JAWS)
- El explorador integrado ahora permite abrir las ventanas emergentes como pestañas nuevas o como una ventana emergente de Internet Explorer
- Compatibilidad con Microsoft Internet Explorer 8 y Mozilla Firefox 3,6
- Compatibilidad con Microsoft Windows 7 Professional, Enterprise y Ultimate de 32 bits
- Compatibilidad con equipos con Microsoft Windows 7 de 64 bits que ejecutan la capa de emulación de Windows de 32 bits en Windows de 64 bits (WoW64)

Niveles de funciones de Supervisor Desktop

Existen tres niveles de funciones de Cisco Supervisor Desktop: Estándar, Mejorada y Premium.

La siguiente tabla indica las funciones disponibles en cada nivel de función. Las funciones que no aparezcan aquí se encuentran presentes en los tres niveles de funciones.

Función	Estándar	Mejorada	Premium
Control silencioso		x	x
Icono		x	x
Conversación con miembros del equipo (sólo agentes CAD)		x	x
Mensajes del equipo		x	x
Colas de servicio de contacto de correo electrónico (CSQ)			x
Flujos de trabajo del supervisor: alertas de umbral para acciones de control de árbol		x	x
Flujos de trabajo del supervisor: todas las acciones excepto las alertas de umbral para acciones de control de árbol			x
Visualizaciones en tiempo real (texto)	x	x	x
Visualizaciones en tiempo real (diagramas)			x
Envío de páginas web a agentes			x
Estadísticas de la cola de servicio de contacto (CSQ)	x	x	x

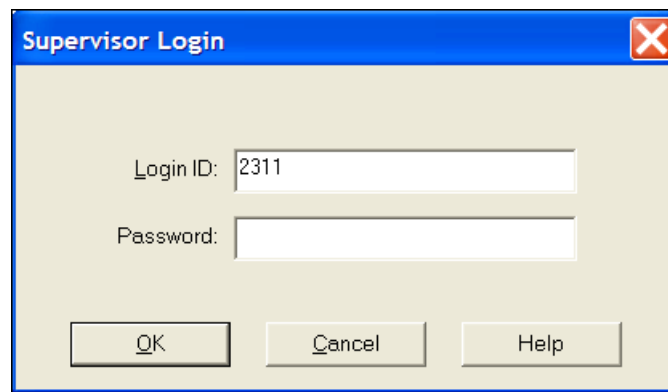
Inicio de Supervisor Desktop

Si desea utilizar toda la funcionalidad de Supervisor Desktop, primero debe iniciar sesión en Cisco Agent Desktop. Para obtener más información, consulte la *Guía del usuario de Cisco Agent Desktop*.

Para iniciar Supervisor Desktop:

1. Haga clic en Inicio > Programas > Cisco > Desktop > Supervisor. Aparecerá el cuadro de diálogo de inicio de sesión (Figura 1).

Figura 1. Cuadro de diálogo Inicio de sesión de Supervisor



2. Especifique el ID de inicio de sesión y la contraseña de Supervisor Desktop en los campos correspondientes y, a continuación, haga clic en Aceptar o presione Intro. Se inicia Supervisor Desktop, pero no muestra ninguna información y la barra de estado muestra "Sin servicio".
3. Seleccione un equipo de la lista desplegable Equipo.

NOTA: En una configuración de alta disponibilidad sobre WAN en triángulo (donde tanto los servidores como las aplicaciones CAD cliente se comunican sobre una WAN), si el enlace WAN entre los dos servidores está inactivo, es posible que Supervisor Desktop no funcione correctamente y que no le permita ver todos los agentes activos.

Cuando se conecta por primera vez a Supervisor Desktop:

- El ID de usuario y la contraseña son los mismos que los de Agent Desktop.
- El campo ID de usuario está vacío. La próxima vez que inicie sesión, el campo ID de usuario se completará automáticamente con la información introducida anteriormente. Si comparte un equipo con otro supervisor, verifique que este campo posea su información y no la información de otro supervisor.
- Supervisor Desktop puede tardar en iniciarse debido a que se deben generar los datos del informe predeterminado.

Acceder a través de una VPN desde atrás de un firewall o router NAT

Cuando en un escritorio se utiliza traslación de dirección de red (NAT) debido a un firewall o router, se debe usar un software de red privada virtual (VPN) en el escritorio para asegurar una completa conectividad de red bidireccional entre los servidores del centro de contacto y el escritorio. Si no se utiliza el software de VPN, se pueden generar problemas de conectividad y una pérdida de funcionalidad, como fallos del control silencioso e información faltante en el árbol Agentes.

NOTA: Se recomienda utilizar una VPN para proporcionar una conexión más segura cuando se usa Supervisor Desktop fuera del centro de contacto.

La conexión VPN se debe establecer antes de iniciar Supervisor Desktop. Si la conexión VPN se pierde durante una sesión, debe reiniciar Supervisor Desktop una vez restablecida la conexión.

Si Supervisor Desktop puede conectarse a todos los servicios excepto el servicio de conversación, debe reiniciar Supervisor Desktop después de que el servicio de conversación vuelva a estar en línea.

Se ha comprobado que Cisco VPN 3000 Concentrator y Cisco VPN Client funcionan correctamente con Supervisor Desktop, y admiten acceso. Es posible que las soluciones de VPN de otros proveedores funcionen correctamente. Sin embargo, dado que éstas no se han verificado formalmente, no reciben soporte. Si desea que se compruebe una solución alternativa, póngase en contacto con el distribuidor de Cisco.

Actualizaciones automatizadas

CAD permite que el administrador actualice automáticamente todas las instancias de las aplicaciones de escritorio CAD a una versión nueva. También asegura que esté instalada la versión correcta de Java Runtime Environment (Entorno de tiempo de ejecución de Java, JRE) en su equipo.

Aplicaciones de escritorio CAD

Cada vez que inicia Supervisor Desktop, el software verifica si hay una versión actualizada disponible o si hubo algún cambio en la configuración del sistema que requiera un cambio en el registro de Windows. Si se cumple una de estas condiciones, el software ejecutará automáticamente un proceso de actualización.

Cuando una actualización está disponible, aparece un cuadro de diálogo notificando que se actualizará su copia de Supervisor Desktop. Haga clic en Aceptar para continuar la actualización.

Aparece una barra de progreso que muestra el estado del proceso de actualización.

Una vez finalizada la actualización, aparecerá un cuadro de diálogo final que indicará que la actualización ha terminado y las aplicaciones que se actualizaron. Si tiene otras aplicaciones de escritorio CAD (Cisco Agent Desktop y Cisco Desktop Administrator) en su PC, todas se actualizarán.

NOTA: Sólo para los paquetes Mejorado y Premium: puesto que Agent Desktop se instala automáticamente junto con Supervisor Desktop, en el cuadro de diálogo final sólo se indicará que Supervisor Desktop se ha actualizado. Agent Desktop aparecerá sólo si Supervisor Desktop no está presente en su PC.

Cuando hace clic en Aceptar para cerrar el cuadro de diálogo, cualquier aplicación de escritorio CAD que esté funcionando en el escritorio se reinicia automáticamente.

NOTA: Para asegurarse de que las actualizaciones automatizadas funcionen correctamente, debe configurar Internet Explorer para que busque versiones más recientes de las páginas almacenadas. Para programar esta configuración, inicie Internet Explorer y seleccione Herramientas > Opciones de Internet. En la sección Historial de exploración en la pestaña General, haga clic en Configuración. Seleccione la opción etiquetada Cada vez que visite la página web.

NOTA: Si el sistema está configurado con dos servidores Unified CCX y un servidor se actualiza mientras su instancia de Supervisor Desktop está conectada al servidor Unified CCX más antiguo, y el administrador realiza una conmutación por error para cambiar todos los agentes al servidor actualizado, su instancia de Supervisor Desktop no se actualizará automáticamente cuando se conecte al nuevo servidor. Debe apagar Supervisor Desktop e iniciarlo nuevamente para que la actualización automática se aplique.

Entorno de tiempo de ejecución de Java

Cada vez que se inicia Supervisor Desktop, éste comprueba que esté instalada la versión correcta de JRE. Si no se detecta la versión correcta, se le notificará y Supervisor Desktop descargará e instalará la versión correcta de JRE.

La ventana de Supervisor Desktop

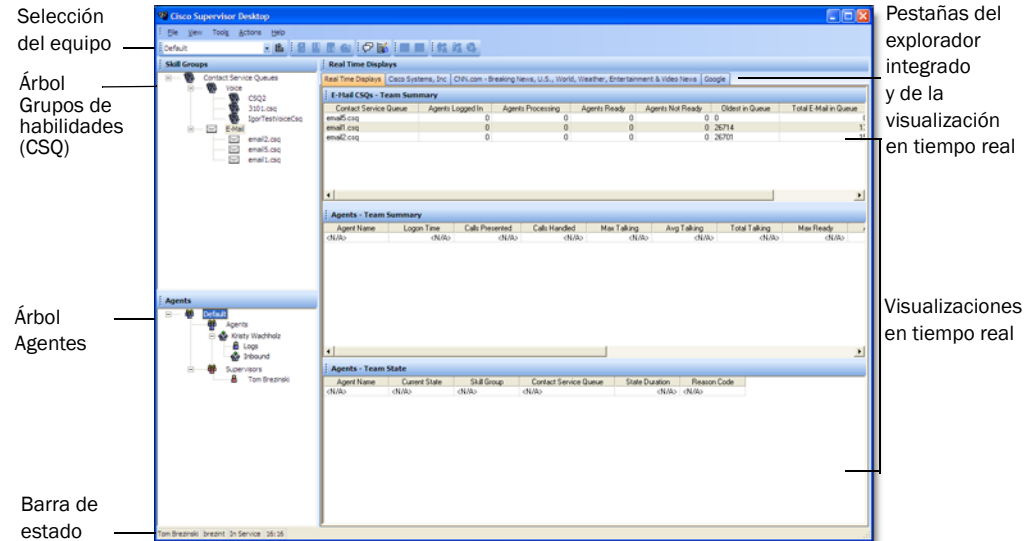
La ventana Supervisor Desktop se divide en cinco áreas:

- El árbol Grupos de habilidades, que enumera todas las colas de servicio de contacto asociadas con el equipo que seleccionó de la lista de selección de equipos.
- El árbol de agentes, que enumera todos los agentes y supervisores del equipo.
- Visualizaciones en tiempo real y en forma de tablas o de gráficos con información de las colas de servicio de contacto.
- Visualizaciones en forma de tablas o de gráficos en tiempo real con información de equipos y agentes.
- Explorador integrado (si está activado)

La interfaz de Supervisor Desktop puede configurarse casi en su totalidad. De forma predeterminada, el explorador no está activado y los paneles no son acoplables. Sin embargo, puede configurar visualizaciones en tiempo real, activar el explorador integrado y habilitar todos los paneles para que actúen como ventanas acoplables (de modo que pueda moverlos y cambiar su tamaño de forma independiente). También puede cambiar el tamaño de los iconos de la barra de herramientas del tamaño predeterminado de 16 x 16 píxeles a 32 x 32 píxeles.

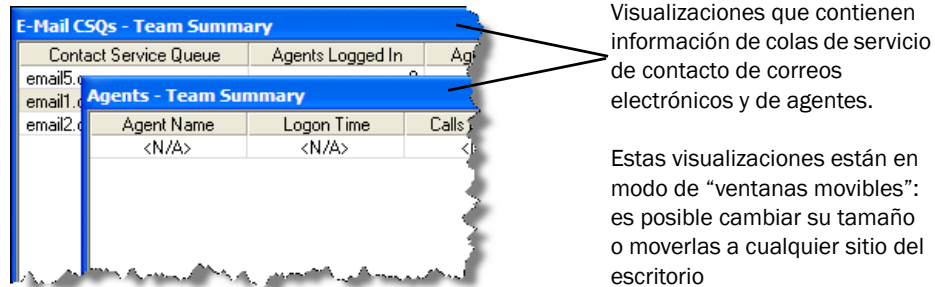
Los paneles específicos que se muestran dependen de los nodos que selecciona en los árboles Grupos de habilidades y Agentes. Si opta por activar el explorador integrado, las visualizaciones en tiempo real y el explorador aparecen en las pestañas del panel derecho. En la [Figura 2](#) se muestra la ventana de Supervisor Desktop con su configuración predeterminada.

Figura 2. Interfaz de Supervisor Desktop



El texto que aparece en las barras de título de los paneles de las visualizaciones en tiempo real permite reconocer si éstos contienen información relacionada con las colas de servicio de contacto de voz, las colas de servicio de contacto de correos electrónicos o los agentes ([Figura 3](#)).

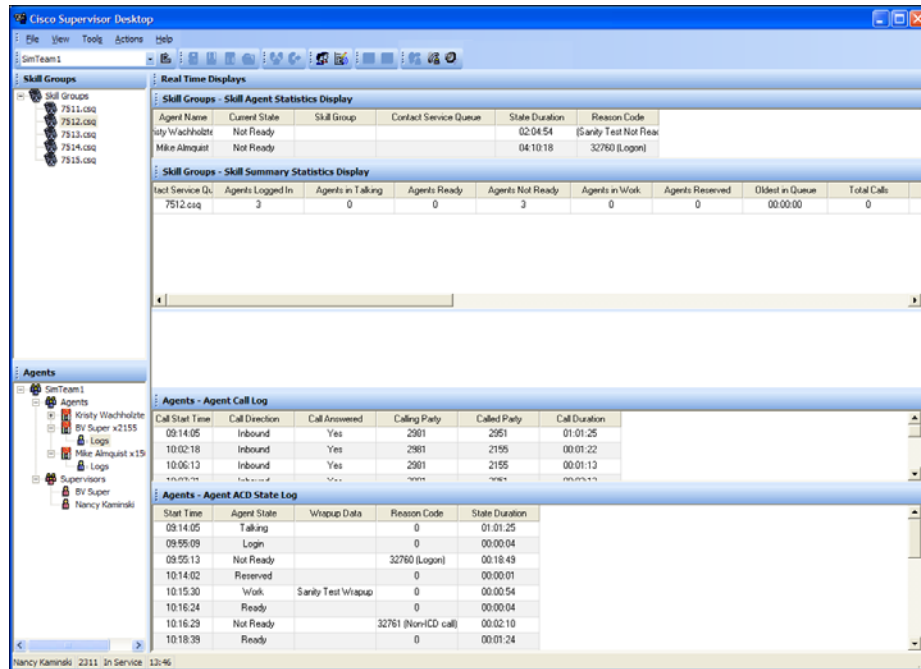
Figura 3. Identificación de visualizaciones en tiempo real



Cuando Supervisor Desktop está configurado en la disposición predeterminada (las ventanas móviles están desactivadas), las visualizaciones en tiempo real de las colas de servicio de contacto ocupan aproximadamente la mitad superior del panel derecho y las visualizaciones en tiempo real de los agentes ocupan aproximadamente la mitad inferior del panel derecho. Se puede cambiar el tamaño de los tres paneles y de los paneles de visualización en tiempo real arrastrando los divisores horizontales hacia arriba y hacia abajo y los divisores verticales hacia la izquierda y hacia la derecha.

Si elige activar las ventanas móviles (consulte [Definición de preferencias en la página 14](#)), se puede modificar el tamaño de todos los paneles de visualización en tiempo real y se pueden mover a cualquier sitio del escritorio. Sin embargo, cada tipo de visualización sólo se puede acoplar a otra visualización del mismo tipo. Es decir, las visualizaciones de colas de servicio de contacto se acoplan a otras visualizaciones de colas de servicio de contacto, y las visualizaciones de agentes se acoplan a otras visualizaciones de agentes. Por ejemplo, no puede separar una visualización de agente de otra visualización de agente, aunque es posible cambiar el tamaño de una en relación con la otra ([Figura 4](#)).

Figura 4. Ejemplo de visualizaciones con cambio de tamaño y reorganizadas



También puede arrastrar el divisor vertical entre los paneles de árboles y los paneles de visualizaciones hacia la izquierda o la derecha, y el divisor horizontal entre los dos paneles de árboles hacia arriba y abajo.

Si opta por activar el explorador integrado, las visualizaciones en tiempo real y el explorador aparecerán en las pestañas del área a la derecha de los árboles de navegación Grupos de habilidades y Agentes.

Definición de preferencias

El cuadro de diálogo Preferencias controla qué información se muestra en los paneles de visualización y cómo se comportan esos paneles. [Tabla 1](#) Esta tabla recopila los parámetros que puede configurar en Preferencias.

Tabla 1. Elementos que se pueden configurar en la interfaz de Supervisor Desktop

Nodo de control de árbol	Visualizaciones disponibles	¿Configurar columnas?	¿Configurar gráficos?	¿Configurar actualización?
Colas de servicio de contacto	Resumen del equipo	Sí	Sí	Sí
Voz > CSQ	Resumen	Sí	No	Sí
	Detalles	Sí	Sí	No
Correo electrónico > CSQ*	Resumen	Sí	No	Sí
	Detalles	Sí	No	Sí
	Asignado	Sí	No	Sí
	En cola	Sí	No	Sí
	Resuelto	Sí	No	Sí
Equipo	Resumen del equipo	Sí	Sí	Sí
	Estado del equipo	Sí	Sí	No
Agente	Resumen de equipo vs. agente	Sí	Sí	Sí
Registros	Estado	Sí	No	No
	Llamada	Sí	No	No

Tabla 1. Elementos que se pueden configurar en la interfaz de Supervisor Desktop

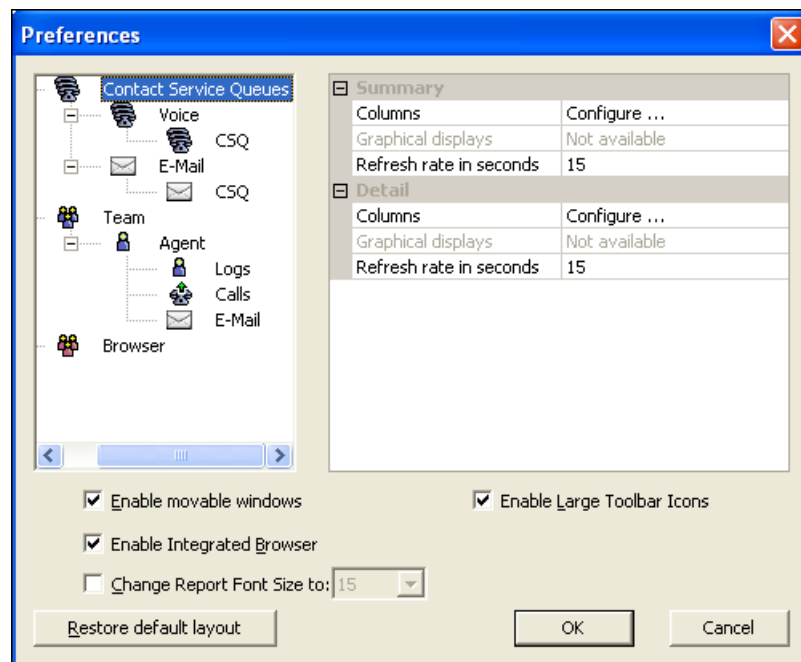
Nodo de control de árbol	Visualizaciones disponibles	¿Configurar columnas?	¿Configurar gráficos?	¿Configurar actualización?
Llamadas	Llamada activa	Sí	No	No
	Datos de empresa	Sí	No	No
	Historial de llamadas de empresa	Sí	No	No
Correo electrónico	Correo electrónico activo	Sí	No	Sí
Explorador	Pestañas del explorador del supervisor	—	—	—

* Sólo el nivel de la función Premium.

Para configurar las preferencias de la interfaz:

1. Seleccione Ver > Preferencias. Aparecerá el cuadro de diálogo Preferencias (Figura 5).


Figura 5. Ventana Preferencias



2. En el panel izquierdo, seleccione un nodo. El panel derecho muestra la configuración del nodo.
NOTA: si un elemento de la visualización está desactivado, no se lo puede configurar.
3. Si desea configurar las columnas que aparecen, realice los siguientes pasos:
 - a. Seleccione columnas y haga clic en los puntos suspensivos (...). Aparecerá el cuadro de diálogo Configurar columnas.
 - b. Seleccione las columnas que desea que aparezcan en la visualización. Use las flechas arriba y abajo para definir el orden en el cual desea que aparezcan.
 - c. Haga clic en Aceptar cuando termine.
4. Si desea configurar el diagrama que aparece, realice los siguientes pasos.
 - a. Seleccione visualizaciones gráficas y haga clic en los puntos suspensivos (...). Se abrirá el cuadro de diálogo Seleccionar diagramas.
 - b. Seleccione el diagrama que desea que aparezca en la visualización y haga clic en Aceptar. Puede seleccionar sólo un diagrama para cada visualización en tiempo real.
5. Si desea configurar la velocidad de actualización, seleccione Velocidad de actualización (en segundos) y ajuste la velocidad.
6. Si desea mover y reorganizar los paneles de visualización en tiempo real, seleccione la casilla de verificación Activar ventanas movibles.
7. Si desea que los iconos de la barra de herramientas sean de 32 × 32 píxeles en lugar del tamaño predeterminado de 16 × 16 píxeles, seleccione la casilla de verificación Activar iconos grandes de la barra de herramientas.
8. Si desea tener acceso al explorador integrado en Supervisor Desktop, seleccione la casilla de verificación Activar explorador integrado.
 - Para configurar una página de inicio que sea diferente a la predeterminada de www.cisco.com, seleccione el nodo del Explorador en el panel izquierdo. Introduzca una dirección URL en el campo de página de inicio del explorador en el panel derecho y haga clic en Aceptar.
 - Si desea tener acceso a más de una pestaña del explorador, realice los siguientes pasos.
 - a. Seleccione el nodo Explorador en el panel izquierdo.
 - b. Seleccione un número de 1 a 10 en el campo Número de fichas Explorador en el panel derecho.
 - c. Para cada pestaña adicional del explorador, seleccione la pestaña en el campo Pestaña del explorador, luego introduzca una dirección URL en el campo de página de inicio del explorador. Si no escribe una página de inicio o si elimina la dirección URL existente, la pestaña utilizará la página de inicio de Cisco (www.cisco.com).

Árbol Agentes

El árbol Agentes muestra todos los agentes y supervisores del equipo seleccionado que están conectados actualmente, y las llamadas (ACD y no ACD) en que se encuentran. El icono que se encuentra junto al nombre del agente indica el estado del agente (consulte “[Barra de herramientas](#)” en la [página 21](#) para ver ejemplos de los iconos de estado de agente).

Además de los iconos de estado de agentes, este icono  indica que un agente se encuentra en el estado No preparado y está en una llamada.

Si un dispositivo de agente está habilitado para varias líneas, un asterisco junto a una llamada entrante o saliente indica que la llamada está en una línea ACD.

NOTA: Si cuenta con el nivel de la función Estándar, sólo los agentes de teléfono IP aparecen en el árbol de agentes.

NOTA: Si se cambia la asignación de equipo de un agente, el cambio no se realiza hasta que se reinician las aplicaciones de escritorio CAD.

Formato de los Nombres de agentes en el árbol Agentes

El cuadro de diálogo Preferencias permite controlar cómo se visualizan los nombres de los agentes en el árbol de agentes.

Un agente se puede identificar mediante uno o todos estos campos:

- Nombre
- Extensión
- Aplicación utilizada por el agente (CAD, CAD-BE o Cisco IP Phone Agent [IPPA])

Debe seleccionar por lo menos un campo para identificar un agente en el árbol de agentes. Si se seleccionan todas las opciones, la información del árbol de agentes aparecerá de la siguiente manera:

José Silva x1500 CAD

En este ejemplo, José Silva es un agente CAD. Su extensión es 1500.

Para dar formato a los nombres de agentes en el árbol de agentes:

1. Seleccione Ver > Preferencias y, a continuación, seleccione el nodo Agentes.
2. En la cuadrícula Formato del texto del nodo, active los elementos que desee utilizar para identificar un agente. Debe seleccionar por lo menos un elemento. En la línea Ejemplo, aparecerá un ejemplo de cómo aparece el nombre.
3. Haga clic en Aceptar.

Restauración de la disposición predeterminada de la interfaz

Para restablecer la disposición predeterminada de Supervisor Desktop, abra la ventana Preferencias (seleccione Ver > Preferencias) y haga clic en Restablecer disposición por defecto.

Al hacer clic en este botón se realizan los siguientes cambios:

- En el panel de visualizaciones en tiempo real, mueve las visualizaciones a sus posiciones predeterminadas.
- Deshabilita el explorador integrado.
- Deshabilita las ventanas movibles.
- Deshabilita cualquier visualización en tiempo real gráfica seleccionada previamente.
- Restablece los botones de la barra de herramientas al tamaño predeterminado.
- Restablece la fuente del informe a su tamaño predeterminado.
- Deshabilita Cisco Unified Presence.

Al hacer clic en este botón no se realiza ninguno de los siguientes cambios. Debe modificar manualmente el tamaño de las columnas y restablecer los otros dos elementos a su configuración predeterminada en la ventana Preferencias (consulte [“Definición de preferencias” en la página 14](#)).

- Cambiar el tamaño de las columnas a su ancho predeterminado
- Restablecer las columnas a las visualizaciones en tiempo real que previamente quitó.
- Restablecer el tamaño de la fuente del informe al valor predeterminado (15).

Visor de correo electrónico de agente

Puede ver los mensajes de correo electrónico de los clientes, junto con las respuestas del agente y cualquier adjunto, en el Visor de correo electrónico de agente.

Puede ver cualquier correo electrónico que aparezca en las visualizaciones en tiempo real Asignado, En cola o Resuelto o en el nodo Correo electrónico del árbol Agentes. Para obtener más detalles sobre las visualizaciones en tiempo real de las colas de servicio de contacto de correos electrónicos, consulte [“Visualizaciones en tiempo real” en la página 23](#).

En la [Tabla 2](#) se enumeran los campos del Visor de correo electrónico de agente.

Tabla 2. Campos del Visor de correo electrónico de agente

Campo	Descripción
De	Remitente del correo electrónico.
Para	Destinatario del correo electrónico.
CC	Direcciones de correo electrónico externas de los destinatarios que reciben una copia del mensaje, si corresponde.
Asunto	Asunto del correo electrónico.
Enviado	Fecha y hora en que el cliente envió el correo electrónico.
Recibido	Fecha y hora en que se recibió el correo electrónico.
Gestionado por	Nombre del agente que gestiona el correo electrónico.
Fecha de gestión	Fecha y hora en que el agente respondió al cliente.

Para ver un correo electrónico mediante el Visor de correo electrónico de agente:

1. Haga doble clic en un correo electrónico que aparezca en las visualizaciones en tiempo real Asignado, En cola o Resuelto o en el nodo Correo electrónico del árbol Agentes. El mensaje se abrirá en el Visor de correo electrónico de agente.
2. Haga doble clic en cualquier adjunto de entrada o de salida. El adjunto se abrirá con la aplicación apropiada para el formato del mismo.

NOTA: Aunque puede editar un adjunto abierto, los cambios no se guardan y no se mostrarán en el adjunto del correo electrónico cuando lo vuelva a abrir.

Accesibilidad

Supervisor Desktop reúne una serie de funciones que permiten una mayor accesibilidad a aquellos usuarios que padezcan algún tipo de discapacidad visual. Estas funciones son:

- Configuración de Windows para resolución de pantalla y color/contraste

NOTA: Habilite el alto contraste antes de iniciar Supervisor Desktop para asegurarse de que todas las tablas concuerden con la configuración de alto contraste.

- Selección de iconos de la barra de herramientas pequeños (16 × 16 píxeles) o grandes (32 × 32 píxeles) (consulte [“Definición de preferencias” en la página 14](#))
- Información sobre herramientas que son compatibles con lectores de pantalla para todos los controles
- Teclas de acceso directo compatibles con lectores de pantalla para desplazarse por la aplicación y la barra de herramientas (consulte [“Teclas de acceso directo de interfaz” en la página 20](#) y [“Barra de herramientas” en la página 21](#)).
- Compatibilidad mejorada con Job Access With Speech 11 (JAWS)

Teclas de acceso directo de interfaz

Para desplazarse por la interfaz de Supervisor Desktop existen una serie de teclas de acceso directo. Las teclas de acceso directo se enumeran en la [Tabla 3](#).

Tabla 3. Teclas de acceso directo de accesibilidad

Teclas de acceso directo	Descripción
Ctrl+Mayús+S	Selecciona el nodo Grupos de habilidades en el árbol Grupos de habilidades.
Ctrl+Mayús+A	Selecciona el nodo Agentes del árbol Agentes.
Ctrl+Mayús+T	Selecciona el nodo Equipo del árbol Agentes.
Ctrl+H	Selecciona y despliega la lista de selección de equipos.
Mayús+A	Establece el foco en el árbol Agentes y selecciona el nodo Agentes del árbol Agentes.
Mayús+S	Establece el foco en el árbol Agentes y selecciona el nodo Supervisores del árbol Agentes.

Una vez que establezca el foco en el árbol Grupos de habilidades, el árbol Agentes o el nodo de equipos en el árbol de agentes, puede usar la tecla Tabulador para desplazarse hacia los paneles de visualización en tiempo real. Una vez que el enfoque sea un panel de visualización en tiempo real, puede usar las teclas de flecha para desplazarse por la cuadrícula de visualización.

NOTA: La tecla Tabulador se moverá entre los paneles de visualización en tiempo real, pero el orden al que accede a ellos no coincidirá necesariamente con la organización física de los paneles de visualización del escritorio.

Barra de herramientas

En la [Tabla 4](#) se enumeran los botones de la barra de herramientas de Supervisor Desktop. Para ver información explicativa de la función de un botón, mueva el puntero del mouse sobre él.

Tabla 4. Botones de la barra de herramientas de Supervisor Desktop





Botón	Nombre	Tecla de acceso directo	Descripción
	Actualizar	Ctrl+F	Actualiza la información que aparece en el panel de visualización de datos activo.
	Desconexión	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.
	Conversación	Ctrl+J	Abre la ventana de conversación.
	Mensaje del equipo	Ctrl+X	Abre el cuadro de diálogo Mensaje del equipo.
	Iniciar grabación	Ctrl+R	Inicia la grabación de la llamada seleccionada.
	Detener grabación	Ctrl+S	Cancela la grabación de la llamada seleccionada.

Tabla 4. Botones de la barra de herramientas de Supervisor Desktop (continuación)

Botón	Nombre	Tecla de 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 del control de voz	Ctrl+V	Muestra un control deslizante que permite ajustar el volumen o desactivarlo mientras controla una llamada.

Panel de explorador integrado

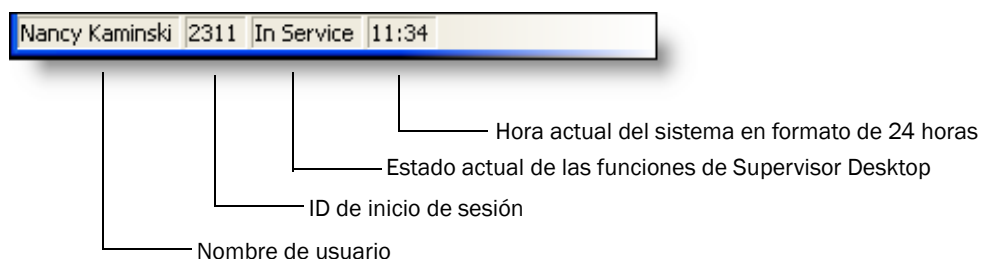
El panel del explorador integrado permite ver páginas web de Internet o de intranet para que pueda ayudar a agentes y clientes. El explorador integrado tiene de 1 a 10 pestañas, cada una de las cuales puede mostrar una página web diferente. Cada pestaña se puede configurar para que muestre un sitio web específico.

Si desea obtener más información sobre este panel, consulte [“Uso del explorador integrado” en la página 59](#).

Barra de estado

La barra de estado ([Figura 6](#)) muestra información actual acerca de Supervisor Desktop.

Figura 6. Barra de estado



En caso de un fallo del servicio, la sección Estado actual cambiará de “En funcionamiento” a “Servicio parcial” o “Sin servicio”. Para saber qué funciones resultan afectadas por la interrupción del servicio, haga doble clic en la sección Estado actual de la barra de estado para ver una ventana emergente que muestre las funciones activas e inactivas.

Visualizaciones en tiempo real

Las visualizaciones en tiempo real contienen la información necesaria para administrar los equipos y los agentes. Las visualizaciones en tiempo real incluyen lo siguiente.

- [Agente: resumen de equipo vs. agente \(página 24\)](#)
- [Contacto del agente: llamada activa \(página 27\)](#)
- [Contacto del agente: correo electrónico activo \(página 28\)](#)
- [Contacto del agente: historial de llamadas de empresa \(página 29\)](#)
- [Contacto del agente: Datos de empresa \(página 29\)](#)
- [Registros del agente: llamada \(página 29\)](#)
- [Registros del agente: estado \(página 30\)](#)
- [Agentes: estado del equipo \(página 31\)](#)
- [Agentes: resumen de equipo \(página 32\)](#)
- [CSQ de correos electrónicos: asignado \(página 33\)](#)
- [CSQ de correos electrónicos: detalles \(página 34\)](#)
- [CSQ de correos electrónicos: en cola \(página 35\)](#)
- [CSQ de correos electrónicos: resuelto \(página 36\)](#)
- [CSQ de correos electrónicos: resumen \(página 37\)](#)
- [CSQ de correos electrónicos: resumen del equipo \(página 39\)](#)
- [CSQ de voz: detalles \(página 41\)](#)
- [CSQ de voz: resumen \(página 42\)](#)
- [CSQ de voz: resumen del equipo \(página 45\)](#)

Existen dos tipos de visualizaciones: gráficas y en forma de tablas.

- Las visualizaciones en forma de tablas presentan, en una cuadrícula, la información de grupos de habilidades, equipos y agentes. La información en forma de tablas puede organizarse en orden ascendente o descendente al hacer clic en el encabezado de cualquier columna de la cuadrícula. Puede organizar sólo por una columna.
- Las visualizaciones gráficas presentan la misma información que los gráficos de barras, excepto por las estadísticas del agente y del equipo, que se presentan como dos gráficos de barras.

NOTA: Las visualizaciones gráficas están disponibles en el nivel de la función Premium únicamente.

Agente: resumen de equipo vs. agente

La visualización del resumen de equipo vs. agente está disponible cuando se selecciona un agente específico en el árbol Agentes. Esta visualización presenta los detalles de rendimiento del agente y los compara con los detalles de rendimiento del equipo.

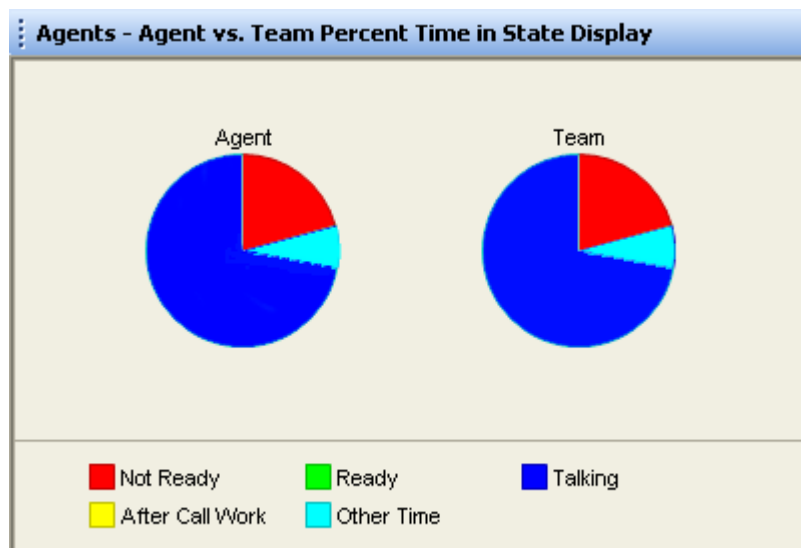
Los datos se obtienen del servicio estadísticas y grabación de CAD y pertenecen al día actual que comienza a la medianoche. La velocidad de actualización de datos se puede configurar. De forma predeterminada, se actualizan cada 15 segundos. La velocidad mínima es de 5 segundos y la máxima, de 30 segundos.

La visualización gráfica (Figura 7) se presenta como dos diagramas circulares. Estos diagramas circulares muestran el porcentaje de tiempo que un agente específico permanece en diferentes estados de ACD, en comparación con los porcentajes que permanece el equipo como un todo.

NOTA: Los porcentajes del diagrama circular se redondean a dos lugares decimales. Como consecuencia, es posible que el total de todos los porcentajes no sea igual al 100%.

NOTA: Si Otra hora es un valor pequeño, es posible que no aparezca como un corte en el diagrama circular de visualización gráfica.

Figura 7. Visualización gráfica de estado del porcentaje de tiempo de agente frente a equipo



En la [Tabla 5](#) se enumeran los campos de la visualización del resumen de equipo vs. agente.

Tabla 5. Datos de la visualización del resumen de equipo vs. agente

Nombre de columna	Descripción
ID	Identifica las estadísticas para el agente o el equipo seleccionado.
Hora de conexión	Cantidad de tiempo (en segundos) desde la medianoche que el agente y el equipo han estado conectados a Agent Desktop.
Llamadas presentadas	Cantidad de llamadas entrantes (ACD y no ACD) presentadas al agente desde la medianoche.
Llamadas atendidas	Cantidad de llamadas entrantes (ACD y no ACD) presentadas al agente y contestadas por él desde la medianoche.
Máx. de conversación	Tiempo máximo de conversación (en segundos) de todas las llamadas atendidas desde la medianoche.
Promedio conversación	Tiempo promedio de conversación y tiempo de espera (en segundos) de todas las llamadas atendidas desde la medianoche.
Total conversación	Tiempo total reservado, de conversación y de espera (en segundos) de todas las llamadas atendidas hoy.
Máx. preparado	Tiempo máximo (en segundos) en estado Preparado desde la medianoche.
Prom. preparado	Tiempo promedio (en segundos) en estado Preparado desde la medianoche.
Total preparado	Tiempo total (en segundos) en estado Preparado desde la medianoche.
Máx. no preparado	Tiempo máximo (en segundos) en estado No preparado desde la medianoche.
Prom. no preparado	Tiempo promedio (en segundos) en estado No preparado desde la medianoche.
Total no preparado	Tiempo total (en segundos) en estado No preparado desde la medianoche.
Máximo trabajo posterior a llamada	Tiempo máximo (en segundos) en estado Trabajo desde la medianoche.

Tabla 5. Datos de la visualización del resumen de equipo vs. agente (continuación)

Nombre de columna	Descripción
Prom. trabajo posterior a llamada	Tiempo promedio (en segundos) en estado Trabajo desde la medianoche.
Total trabajo posterior a llamada	Tiempo total (en segundos) en estado Trabajo desde la medianoche.
Otra hora	Tiempo total (en segundos) en estados que no hayan sido Hablando, Preparado, No preparado, Reservado y Trabajo desde la medianoche.
Correos electrónicos recuperados	Cantidad de correos electrónicos que el agente recibió desde la medianoche.
Correos electrónicos enviados	Cantidad de correos electrónicos que el agente envió desde la medianoche.
Procesamiento máx.	Para todos los correos electrónicos enviados, el tiempo máximo (en segundos) en estado Correo electrónico en proceso con los correos electrónicos disponibles desde la medianoche. Se incluye el tiempo total de procesamiento, haya ocurrido antes o después de la medianoche.
Procesamiento prom.	Para todos los correos electrónicos enviados, el tiempo promedio (en segundos) en estado Correo electrónico en proceso con los correos electrónicos disponibles desde la medianoche. Se incluye todo el tiempo de procesamiento.
Procesamiento total	Para todos los correos electrónicos enviados, el tiempo total (en segundos) en estado Correo electrónico en proceso con los correos electrónicos disponibles desde la medianoche. Se incluye el tiempo total de procesamiento, haya ocurrido antes o después de la medianoche.
Máx en escritorio	Para todos los correos electrónicos enviados, el tiempo máximo (en segundos) que un correo electrónico permaneció en el escritorio desde la medianoche. El tiempo en el escritorio comienza cuando un agente recibe un correo electrónico y finaliza cuando envía una respuesta a ese correo. Se incluye el tiempo total en el escritorio, haya ocurrido antes o después de la medianoche.

Tabla 5. Datos de la visualización del resumen de equipo vs. agente (continuación)

Nombre de columna	Descripción
Prom. en escritorio	Para todos los correos electrónicos enviados, el tiempo promedio (en segundos) que un correo electrónico permaneció en el escritorio desde la medianoche. El tiempo en el escritorio comienza cuando un agente recibe un correo electrónico y finaliza cuando envía una respuesta a ese correo. Se incluye el tiempo total en el escritorio, haya ocurrido antes o después de la medianoche.
Correo electrónico preparado máx.	Tiempo máximo (en segundos) en estado Correo electrónico preparado desde la medianoche.
Correo electrónico preparado prom.	Tiempo promedio (en segundos) en estado Correo electrónico preparado desde la medianoche.
Correo electrónico preparado total	Tiempo total (en segundos) en estado Correo electrónico preparado desde la medianoche.
Correo electrónico no preparado máx.	Tiempo máximo (en segundos) en estado Correo electrónico no preparado desde la medianoche.
Correo electrónico no preparado prom.	Tiempo promedio (en segundos) en estado Correo electrónico no preparado desde la medianoche.
Correo electrónico no preparado total	Tiempo total (en segundos) en estado Correo electrónico no preparado desde la medianoche.

Contacto del agente: llamada activa

La visualización de la llamada activa está disponible cuando se selecciona una llamada activa debajo del nombre de un agente específico en el árbol Agentes. Esta visualización presenta información acerca de cada persona en la llamada activa actual. La velocidad de actualización de los datos es de 1 segundo y no se puede configurar. En la [Tabla 6](#) se enumeran los campos de la visualización de llamada activa.

Tabla 6. Datos de la visualización de llamada activa del agente

Nombre de columna	Descripción
Nombre	Nombres de las personas de la llamada, si se conocen. Si se desconocen estos datos, aparece <no disponible>.
Número	Número de teléfono de la persona.
Estado de la llamada	Estado de conexión de la persona (Activo o En espera).

Tabla 6. Datos de la visualización de llamada activa del agente (continuación)

Nombre de columna	Descripción
Duración	Tiempo que la persona lleva en la llamada.
Cola de servicios de contacto	El ID de la cola de servicio de contacto en la que se colocó la llamada, si fuera aplicable.

Contacto del agente: correo electrónico activo

La visualización del correo electrónico activo está disponible cuando se selecciona el nodo Correo electrónico debajo del nombre de un agente específico en el árbol Agentes.

Para ver un correo electrónico junto con cualquier adjunto de entrada o de salida en el Visor de correo electrónico de agente, puede hacer doble clic en el correo electrónico en cualquiera de las visualizaciones en tiempo real.

Esta visualización presenta un resumen de los correos electrónicos en que trabaja el agente. Los datos corresponden al día actual a partir de la medianoche. La velocidad de actualización de los datos es de 1 segundo y no se puede configurar. En la [Tabla 7](#) se enumeran los campos de la visualización del correo electrónico activo.

Tabla 7. Datos de la visualización del correo electrónico activo

Campo	Descripción
De	Remitente del correo electrónico.
Para	Destinatario del correo electrónico.
Asunto	Asunto del correo electrónico.
Fecha de recepción	Fecha en que se recibió el correo electrónico.
Fecha de recuperación	Fecha en que el agente recuperó el correo electrónico de la cola.
Duración en proceso	Tiempo que el agente permaneció procesando el correo electrónico. El tiempo de procesamiento incluye todo el tiempo que el agente permaneció en estado Correo electrónico en proceso con el correo electrónico disponible.
Duración en escritorio	Tiempo que el correo electrónico permaneció en el escritorio del agente. El tiempo en el escritorio comienza cuando un agente recibe un correo electrónico y finaliza cuando envía una respuesta a ese correo.
Colas de servicio de contacto	El nombre de la cola de servicio de contacto a la que se enrutó el correo electrónico.

Contacto del agente: historial de llamadas de empresa

La visualización del historial de llamadas de empresa está disponible cuando se selecciona una llamada activa debajo del nombre de un agente específico en el árbol Agentes. Esta visualización presenta el historial de la presencia de la llamada en el centro de contacto. La velocidad de actualización de los datos es de 1 segundo y no se puede configurar. En la [Tabla 8](#) se enumeran los campos de la visualización del historial de llamadas de empresa.

Tabla 8. Datos de la visualización del historial de llamadas de empresa

Nombre de columna	Descripción
Umbral	Cantidad de tiempo aceptable durante el cual una llamada puede permanecer en un dispositivo determinado o en un centro de contacto. El administrador del sistema puede asignar valores umbral de precaución y de advertencia a cada tipo de dispositivo, así como un valor umbral total para una llamada. Si una llamada permanece en un dispositivo más tiempo del que establecen dichos umbrales, aparecerá un icono de precaución o de advertencia en este campo.
Dispositivo	Un dispositivo a través del cual ha pasado la llamada.
Tipo	Tipo de dispositivo por el que ha pasado la llamada.
Descripción	Descripción del dispositivo.
Duración	Duración de la llamada en un dispositivo.

Contacto del agente: Datos de empresa

La visualización de datos de empresa está disponible cuando se selecciona una llamada activa debajo del nombre de un agente específico en el árbol Agentes. El administrador configura los datos que se muestran. Los datos del informe pueden actualizarse manualmente con un clic en el botón Actualizar en la barra de herramientas.

Registros del agente: llamada

La visualización de llamadas está disponible cuando se selecciona el nodo Registros debajo del nombre de un agente específico en el árbol Agentes.

Esta visualización presenta el historial de las llamadas realizadas y recibidas por el agente durante la sesión actual. De forma predeterminada, los datos mostrados están organizados en orden ascendente por la hora del día. Los datos del informe pueden actualizarse manualmente con un clic en el botón Actualizar en la barra de herramientas. En la [Tabla 9](#) se enumeran los campos de la visualización de llamada.

Tabla 9. Datos de la visualización de llamada

Nombre de columna	Descripción
Hora inicial	Hora en la que se contestó a la llamada.
Dirección	Llamada entrante o saliente.
Contestadas	(Sí/No) Llamada contestada o sin contestar.
Persona que llama	Número de teléfono de origen.
Persona llamada	Número de teléfono de destino.
Duración llamada	Duración de la llamada.

Registros del agente: estado

La visualización del estado está disponible cuando se selecciona el nodo Registros debajo del nombre de un agente específico en el árbol Agentes.

Esta visualización presenta un historial de los estados de ACD por los que pasó el agente durante la sesión actual. De forma predeterminada, los datos mostrados están organizados en orden ascendente por la hora del día. Los datos del informe pueden actualizarse manualmente con un clic en el botón Actualizar en la barra de herramientas. En la [Tabla 10](#) se enumeran los campos de la visualización de estado.

Tabla 10. Datos de la visualización de estado

Nombre de columna	Descripción
Hora inicial	Hora en la que se inició el estado del agente.
Estado de agente	Estado de ACD del agente.
Datos de cierre	Cualquier dato de cierre introducido por el agente, si el estado al que pasó el agente después de finalizar una llamada o enviar un correo electrónico es Trabajo (trabajo posterior a llamada).
Código de motivo	Cualquier código de motivo introducido por el agente, si el estado al que pasó el agente es No preparado o Desconectado (si fuera necesario).
Duración de estado	Tiempo que el agente permaneció en el estado del agente.

Agentes: estado del equipo

La visualización del estado del equipo está disponible cuando se selecciona el nodo Equipo o el nodo Agentes en el árbol Agentes. Esta visualización presenta los detalles de rendimiento para cada agente del equipo. De forma predeterminada, los datos mostrados están organizados en orden ascendente por nombre de agente.

NOTA: Si se asigna al agente a un equipo nuevo mientras está conectado, en la visualización del estado del equipo se indicará que el agente pertenece al equipo anterior hasta que éste se desconecte y se vuelva a conectar. Una vez que lo haya hecho, en la visualización del estado del equipo se indicará que el agente pertenece al equipo nuevo.

Los datos se obtienen del servicio de conversación de CAD y pertenecen al día actual que comienza a la medianoche. La velocidad de actualización de los datos es de 1 segundo y no se puede configurar.

La visualización gráfica de esta información consiste en un gráfico de barras con los estados de ACD en el eje Y, y el número de agentes que están actualmente en el estado de ACD. En la [Tabla 11](#) se enumeran los campos de la visualización del estado del equipo.

Tabla 11. Datos de la visualización del estado del equipo

Nombre de columna	Descripción
Nombre del agente	El nombre del agente.
ID de agente	El ID del agente.
Estado actual	Estado de ACD actual del agente.
Grupo de habilidades	ID del grupo de habilidades de la llamada a la que el agente está respondiendo (en estado Hablando). Si no hay ninguna llamada o si la llamada no es ACD, este campo está en blanco.
Cola de servicios de contacto	Nombre de la cola de servicio de contacto.
Duración de estado	La cantidad de tiempo (en segundos) que el agente ha estado en el estado ACD actual.
Código de motivo	Motivo por el que el agente se encuentra en el estado de ACD actual. Los códigos de motivo están disponibles sólo para los estados No preparado y Desconectado.

Agentes: resumen de equipo

La visualización del resumen de equipo está disponible cuando se selecciona el nodo Equipo o el nodo Agentes en el árbol Agentes.

Esta visualización presenta el estado en tiempo real de los agentes del equipo seleccionado, que están actualmente conectados al ACD. De forma predeterminada, los datos mostrados están organizados en orden ascendente por nombre de agente.

NOTA: Si se asigna al agente a un equipo nuevo mientras está conectado, en la visualización de resumen del equipo se indicará que el agente pertenece al equipo anterior hasta que éste se desconecte y se vuelva a conectar. Una vez que lo haya hecho, en la visualización de resumen del equipo se indicará que el agente pertenece al equipo nuevo.

Los datos se obtienen del servicio estadísticas y grabación de CAD y pertenecen al día actual que comienza a la medianoche. La velocidad de actualización de datos se puede configurar. De forma predeterminada, se actualizan cada 15 segundos. La velocidad mínima es de 5 segundos y la máxima, de 30 segundos.

Las visualizaciones gráficas de la información consisten en gráficos de barras con los nombres de los agentes en el eje Y, y la cantidad de tiempo promedio (hh:mm:ss) que el agente permaneció en el estado de ACD seleccionado. En la [Tabla 12](#) se enumeran los campos de la visualización de resumen del equipo.

Tabla 12. Datos de la visualización de resumen del equipo

Nombre de columna	Descripción
Nombre del agente	El nombre del agente.
ID de agente	El ID del agente.
Hora de conexión	El tiempo total que el agente ha estado conectado al ACD hoy.
Llamadas presentadas	Cantidad de llamadas entrantes (ACD y no ACD) presentadas al agente hoy.
Llamadas atendidas	Cantidad de llamadas entrantes (ACD y no ACD) presentadas al agente y contestadas por él hoy.
Máx. de conversación	La conversación más larga de todas las llamadas atendidas hoy.
Promedio conversación	Tiempos promedio de conversación y de espera de las llamadas atendidas hoy.

Tabla 12. Datos de la visualización de resumen del equipo (continuación)

Nombre de columna	Descripción
Total conversación	Tiempo total reservado, de conversación y de espera de las llamadas atendidas hoy.
Máx. preparado	Tiempo máximo que el agente permaneció en el estado Preparado hoy.
Prom. preparado	Tiempo promedio que el agente permaneció en el estado Preparado hoy.
Total preparado	Tiempo total que el agente permaneció en el estado Preparado hoy.
Máx. no preparado	Tiempo máximo que el agente permaneció en el estado No preparado hoy.
Prom. no preparado	Tiempo promedio que el agente permaneció en el estado No preparado hoy.
Total no preparado	Tiempo total que el agente permaneció en el estado No preparado hoy.
Máximo trabajo posterior a llamada	Tiempo máximo en el estado Trabajo.
Prom. trabajo posterior a llamada	Tiempo total en el estado Trabajo dividido por el número de veces que se ha permanecido en dicho estado.
Total trabajo posterior a llamada	Tiempo total en el estado Trabajo.
Otra hora	Tiempo total (en segundos) que el agente permaneció en estados que no hayan sido Hablando, Preparado, No preparado, Reservado y Trabajo desde las 00:00.

CSQ de correos electrónicos: asignado

La visualización Asignado está disponible cuando se selecciona una cola de servicio de contacto específica del árbol Colas de servicio de contacto > Correo electrónico.

Haga doble clic en cualquier correo electrónico que se muestre en la visualización para verlo en el Visor de correo electrónico de agente.

Los datos corresponden a los últimos siete días. La velocidad de actualización de datos se puede configurar. De forma predeterminada, se actualizan cada 15 segundos. La velocidad mínima es de 5 segundos y la máxima, de 60 segundos.

No se encuentra disponible una visualización gráfica para estas estadísticas. En la [Tabla 13](#) se enumeran los campos de la visualización de detalles.

Tabla 13. Datos de la visualización Asignado

Nombre de columna	Descripción
Nombre del agente	El nombre del agente.
De	Remitente del correo electrónico.
Para	Destinatario del correo electrónico.
Asunto	Asunto del correo electrónico.
Fecha de recepción	Fecha en que se recibió el correo electrónico.
Fecha de puesta en cola	Fecha en que se transfirió el correo electrónico a la CSQ.
Fecha de recuperación	Fecha en que el agente recuperó el correo electrónico de la cola.
Estado de correo electrónico	Estado de correo electrónico actual del agente.
Duración de procesamiento	Tiempo que el agente permaneció procesando el correo electrónico. El tiempo de procesamiento incluye todo el tiempo que el agente permaneció en estado Correo electrónico en proceso con el correo electrónico disponible.
Duración de borrador	Tiempo que el correo electrónico permanece en el estado Borrador desde que el agente lo recuperó de la CSQ.

CSQ de correos electrónicos: detalles

La visualización de detalles está disponible cuando se selecciona una cola de servicio de contacto específica del árbol Colas de servicio de contacto > Correo electrónico.

Haga doble clic en cualquier correo electrónico que se muestre en la visualización para verlo en el Visor de correo electrónico de agente.

Los datos corresponden al día actual a partir de la medianoche. La velocidad de actualización de datos se puede configurar. De forma predeterminada, se actualizan cada 15 segundos. La velocidad mínima es de 5 segundos y la máxima, de 60 segundos.

No se encuentra disponible una visualización gráfica para estas estadísticas. En la [Tabla 14](#) se enumeran los campos de la visualización de detalles.

Tabla 14. Datos de la visualización de detalles

Nombre de columna	Descripción
Nombre del agente	El nombre del agente.
Estado de voz actual	Estado de agente de voz actual del agente.
Duración de estado de voz	Cantidad de tiempo que el agente ha estado en el estado de agente de voz actual.
Código de motivo de voz	El código de motivo que el agente seleccionó cuando cambió al estado de agente de voz actual.
Estado de correo electrónico actual	Estado de correo electrónico actual del agente.
Duración de estado de correo electrónico	Cantidad de tiempo que el agente ha estado en el estado de correo electrónico actual.
Código de motivo de correo electrónico	El código de motivo que el agente seleccionó cuando cambió al estado de correo electrónico actual.
Cola de servicios de contacto	El nombre de la cola de servicio de contacto para la que el agente se encuentra manejando un contacto, si lo hubiera.
ID de la cola de servicios de contacto	El ID de la cola de servicio de contacto para la que el agente se encuentra manejando un contacto, si lo hubiera.
Medios	El tipo de medios de la cola de servicio de contacto: voz o correo electrónico.

CSQ de correos electrónicos: en cola

La visualización En cola está disponible cuando se selecciona una cola de servicio de contacto específica del árbol Colas de servicio de contacto > Correo electrónico.

Haga doble clic en cualquier correo electrónico que se muestre en la visualización para verlo en el Visor de correo electrónico de agente.

Los datos corresponden a los últimos siete días. La velocidad de actualización de datos se puede configurar. De forma predeterminada, se actualizan cada 15 segundos. La velocidad mínima es de 5 segundos y la máxima, de 60 segundos.

No se encuentra disponible una visualización gráfica para estas estadísticas. En la [Tabla 15](#) se enumeran los campos de la visualización de detalles.

Tabla 15. Datos de la visualización En cola

Nombre de columna	Descripción
De	Remitente del correo electrónico.
Para	Destinatario del correo electrónico.
Asunto	Asunto del correo electrónico.
Fecha de recepción	Fecha en que se recibió el correo electrónico.
Fecha de puesta en cola	Fecha en que se transfirió el correo electrónico a la CSQ.

CSQ de correos electrónicos: resuelto

La visualización Resuelto está disponible cuando se selecciona una cola de servicio de contacto específica del árbol Colas de servicio de contacto > Correo electrónico.

Haga doble clic en cualquier correo electrónico que se muestre en la visualización para verlo en el Visor de correo electrónico de agente.

Los datos corresponden a los últimos siete días. La velocidad de actualización de datos se puede configurar. De forma predeterminada, se actualizan cada 15 segundos. La velocidad mínima es de 5 segundos y la máxima, de 60 segundos.

No se encuentra disponible una visualización gráfica para estas estadísticas. En la [Tabla 16](#) se enumeran los campos de la visualización de detalles.

Tabla 16. Datos de la visualización Resuelto

Nombre de columna	Descripción
Nombre del agente	El nombre del agente.
De	Remitente del correo electrónico.
Para	Destinatario del correo electrónico.
Asunto	Asunto del correo electrónico.
Fecha de recepción	Fecha en que se recibió el correo electrónico.
Fecha de finalización	Fecha en que se envió el correo electrónico al cliente, o la fecha en que se envió el correo electrónico a la Cola de revisión por pares.

Tabla 16. Datos de la visualización Resuelto (continuación)

Nombre de columna	Descripción
Estado de correo electrónico	Estado de correo electrónico actual del agente.
Datos de cierre	Cualquier dato de cierre introducido por el agente, si el estado al que pasó el agente después de finalizar una llamada o enviar un correo electrónico es Trabajo (trabajo posterior a llamada).
Duración de procesamiento	Tiempo que el agente permaneció procesando el correo electrónico. El tiempo de procesamiento incluye todo el tiempo que el agente permaneció en estado Correo electrónico en proceso con el correo electrónico disponible.
Duración de borrador	Tiempo que el correo electrónico permanece en el estado Borrador desde que el agente lo recuperó de la CSQ.
Fecha de resolución	Fecha en que el agente de revisión por pares envía el correo electrónico.
Duración del proceso de revisión	Tiempo que el agente de revisión por pares dedicó al correo electrónico luego de recuperarlo de la cola.
Duración de borrador de revisión	Tiempo que el correo electrónico permanece en el estado Borrador desde que el agente de revisión por pares lo recupera de la CSQ.

CSQ de correos electrónicos: resumen

La visualización de resumen está disponible cuando se selecciona una cola de servicio de contacto específica del árbol Colas de servicio de contacto > Correo electrónico.

Para ver un correo electrónico junto con cualquier adjunto de entrada o de salida en el Visor de correo electrónico de agente, puede hacer doble clic en el correo electrónico en cualquiera de las visualizaciones en tiempo real.

Los datos corresponden al día actual a partir de la medianoche. La velocidad de actualización de datos se puede configurar. De forma predeterminada, se actualizan cada 15 segundos. La velocidad mínima es de 5 segundos y la máxima, de 60 segundos.

No se encuentra disponible una visualización gráfica para estas estadísticas. En la [Tabla 17](#) se enumeran los campos de la visualización de resumen.

Tabla 17. Datos de la visualización de resumen

Nombre de columna	Descripción
Cola de servicios de contacto	Nombre de la cola de servicio de contacto.
Agentes conectados	El número de agentes actualmente conectados en esta cola de servicio de contacto.
Agentes en proceso	El número de agentes que se encuentran en el estado Procesamiento de correo electrónico en esta cola de servicio de contacto.
Agentes preparados	El número de agentes que se encuentran en el estado Preparado en esta cola de servicio de contacto.
Agentes no preparados	El número de agentes que se encuentran en el estado No preparado en esta cola de servicio de contacto.
Más antiguo en cola	De los correos electrónicos que se encuentran en cola para esta cola de servicio de contacto, la cantidad de tiempo (en segundos) que permaneció en cola el correo electrónico con el máximo tiempo en cola.
Total de correos electrónicos en cola	Cantidad actual de correos electrónicos en cola que no se han enrutado a un agente.
Total de correos electrónicos recibidos	El número de correos electrónicos enrutados a esta cola de servicio de contacto desde la Hora de inicio.
Atendido hoy	El número de correos electrónicos enrutados a través de esta cola de servicio de contacto que ha enviado el agente desde las 00:00. La hora del evento de envío determina si el correo electrónico se incluyó en el recuento.
Promedio atendido	Tiempo promedio de procesamiento de los correos electrónicos enviados desde la medianoche. Se incluye el tiempo total de procesamiento del correo electrónico, incluida cualquier hora antes o después de la medianoche.

Tabla 17. Datos de la visualización de resumen (continuación)

Nombre de columna	Descripción
Respuesta promedio	Tiempo promedio de respuesta de los correos electrónicos enviados desde la medianoche. El tiempo de respuesta es la diferencia entre las horas de recepción y envío de los correos electrónicos. Se incluye el tiempo total de respuesta del correo electrónico, incluida cualquier hora antes o después de la medianoche.
Tiempo máximo de atención	De los correos electrónicos enrutados a través de la cola de servicio de contacto y enviados desde las 00:00, el tiempo de manejo máximo (en segundos) de un correo electrónico. Se incluye el tiempo total de procesamiento del correo electrónico, incluida cualquier hora antes o después de la medianoche.
Tiempo máximo de respuesta	De los correos electrónicos enrutados a través de la cola de servicio de contacto y enviados desde las 00:00, el tiempo de respuesta del correo electrónico con el tiempo de respuesta máximo (en segundos). Se incluye el tiempo total de respuesta del correo electrónico, incluida cualquier hora antes o después de la medianoche.

CSQ de correos electrónicos: resumen del equipo

La visualización de resumen del equipo está disponible cuando se selecciona el nodo Colas de servicio de contacto > Correo electrónico.

NOTA: Si se asigna al agente a un equipo nuevo mientras está conectado, en la visualización CSQ de correos electrónicos: resumen del equipo se indicará que el agente pertenece al equipo anterior hasta que éste se desconecte y se vuelva a conectar. Una vez que lo haya hecho, en la visualización CSQ de correos electrónicos: resumen del equipo se indicará que el agente pertenece al equipo nuevo.

Para ver un correo electrónico junto con cualquier adjunto de entrada o de salida en el Visor de correo electrónico de agente, puede hacer doble clic en el correo electrónico en cualquiera de las visualizaciones en tiempo real.

Los datos corresponden al día actual a partir de la medianoche. La velocidad de actualización de datos se puede configurar. De forma predeterminada, se actualizan cada 15 segundos. La velocidad mínima es de 5 segundos y la máxima, de 60 segundos.

No se encuentra disponible una visualización gráfica para estas estadísticas. En la [Tabla 18](#) se enumeran los campos de la visualización de resumen del equipo.

Tabla 18. Datos de la visualización de resumen del equipo

Nombre de columna	Descripción
Cola de servicios de contacto	El nombre de la cola de servicio de contacto.
Agentes conectados	El número de agentes actualmente conectados que soportan la cola de servicio de contacto.
Agentes en proceso	El número de agentes que se encuentran en el estado Procesamiento de correo electrónico y que soportan la cola de servicio de contacto.
Agentes preparados	El número de agentes que se encuentran en el estado Preparado para correo electrónico y que soportan la cola de servicio de contacto.
Agentes no preparados	El número de agentes que se encuentran en el estado No preparado para correo electrónico y que soportan la cola de servicio de contacto.
Más antiguo en cola	De los correos electrónicos que se encuentran en cola para esta cola de servicio de contacto, la cantidad de tiempo (en segundos) que permaneció en cola el correo electrónico con el máximo tiempo en cola.
Total de correos electrónicos en cola	Cantidad actual de correos electrónicos en cola que no se han enrutado a un agente.
Total de correos electrónicos recibidos	El número de correos electrónicos enrutados a la cola de servicio de contacto desde las 00:00.
Atendido hoy	El número de correos electrónicos enrutados a través de la cola de servicio de contacto que han enviado los agentes desde las 00:00. La hora de envío del correo electrónico determina si el correo se incluyó en el recuento.
Promedio atendido	Tiempo promedio de procesamiento de los correos electrónicos enviados desde la medianoche. Se incluye el tiempo total de procesamiento del correo electrónico, incluida cualquier hora antes o después de la medianoche

Tabla 18. Datos de la visualización de resumen del equipo (continuación)

Nombre de columna	Descripción
Respuesta promedio	Tiempo promedio de respuesta de los correos electrónicos enviados desde la medianoche. El tiempo de respuesta es la diferencia entre las horas de recepción y envío de los correos electrónicos. Se incluye el tiempo total de respuesta del correo electrónico, incluida cualquier hora antes o después de la medianoche.
Tiempo máximo de atención	De los correos electrónicos enrutados a través de la cola de servicio de contacto y enviados desde las 00:00, el tiempo de manejo máximo (en segundos) de un correo electrónico. Se incluye el tiempo total de procesamiento del correo electrónico, incluida cualquier hora antes o después de la medianoche.
Tiempo máximo de respuesta	De los correos electrónicos enrutados a través de la cola de servicio de contacto y enviados desde las 00:00, el tiempo de respuesta del correo electrónico con el tiempo de respuesta máximo (en segundos). Se incluye el tiempo total de respuesta del correo electrónico, incluida cualquier hora antes o después de la medianoche.

CSQ de voz: detalles

La visualización Cola de servicio de contacto de voz: detalles está disponible cuando se selecciona una cola de servicio de contacto específica del árbol Grupos de habilidades.

Esta visualización presenta información acerca de cada agente conectado al ACD y asignado a la cola de servicio de contacto seleccionada. De forma predeterminada, los datos mostrados están organizados en orden ascendente por nombre de agente.

Los datos se obtienen del servicio de conversación de CAD y pertenecen al día actual que comienza a la medianoche. La velocidad de actualización de los datos es de 1segundo y no se puede configurar.

La visualización gráfica de esta información consiste en un gráfico de barras con los estados de ACD en el eje Y y el número de agentes en el eje X. En la [Tabla 19](#) se enumeran los campos de la visualización en tiempo real Detalles de la cola de servicio de contacto.

Tabla 19. Datos de la visualización en tiempo real Detalles de la cola de servicio de contacto

Nombre de columna	Descripción
Nombre del agente	El nombre del agente.
ID de agente	El ID del agente.
Estado actual	Estado de ACD actual del agente.
Grupo de habilidades	ID del grupo de habilidades de la llamada ACD a la que el agente está respondiendo (en estado Hablando). Si no hay ninguna llamada o si la llamada no es ACD, este campo está en blanco.
Cola de servicios de contacto	Nombre de la cola de servicio de contacto.
Duración de estado	La cantidad de tiempo (en segundos) que el agente ha estado en el estado ACD actual.
Código de motivo	Motivo por el que el agente se encuentra en el estado de ACD actual. Los códigos de motivo están disponibles sólo para los estados No preparado y Desconectado.

CSQ de voz: resumen

La visualización Cola de servicio de contacto de voz: resumen está disponible cuando se selecciona una cola de servicio de contacto específica del árbol Grupos de habilidades.

Esta visualización presenta un resumen de las estadísticas de la cola de servicio de contacto específica. Estas estadísticas pertenecen al centro de contacto completo, no sólo a los miembros del equipo seleccionado.

Los datos se obtienen del servidor CTI, a menos que se indique lo contrario, y pertenecen al día actual, que comienza a la medianoche. La velocidad de actualización de datos se puede configurar. De forma predeterminada, se actualizan cada 15 segundos. La velocidad mínima es de 5 segundos y la máxima, de 60 segundos.

NOTA: Aunque puede configurar la velocidad de actualización, ésta aún depende de la frecuencia con que el servicio de Enterprise consulta al servicio CTI (cada 10 segundos). Si la velocidad de actualización se modifica a un intervalo de tiempo más corto, la visualización se actualizará a ese intervalo, pero es posible que las estadísticas no cambien hasta que el servicio de Enterprise reciba la información actualizada del servicio CTI.

No se encuentra disponible una visualización gráfica para estas estadísticas. En la [Tabla 20](#) se enumeran los campos de la visualización de resumen del equipo.

Tabla 20. Datos de la visualización Cola de servicio de contacto: resumen

Campo	Descripción
Cola de servicios de contacto	Nombre de la cola de servicio de contacto.
Agentes conectados	Número de agentes conectados actualmente en el sistema.
Agentes hablando	Número de agentes que actualmente están en estado Hablando.
Agentes preparados	Número de agentes que actualmente están en estado Preparado.
Agentes no preparados	Número de agentes que actualmente están en estado No preparado.
Agentes en trabajo	Número de agentes que actualmente están en estado Trabajo.
Agentes reservados	Número de agentes que actualmente están en estado Reservado.
Actual más antigua	El número de llamadas en cola y el tiempo de espera transcurrido en la cola de la llamada más antigua, que se muestra en el formato “x [hh:mm:ss]”, donde X es el número de llamadas y hh:mm:ss es el tiempo de espera transcurrido.
Total de llamadas	Cantidad total de llamadas que llegaron, incluidas llamadas en espera, conectadas a los agentes y desconectadas.
Llamadas atendidas hoy	Número de llamadas manejadas por la cola de servicio de contacto durante el período de generación de informes actual. Una llamada se considera atendida cuando el agente contesta la llamada.

Tabla 20. Datos de la visualización Cola de servicio de contacto: resumen (continuación)

Campo	Descripción
Llamadas abandonadas	Número de llamadas que fueron enrutadas a la cola de servicio de contacto pero que no fueron atendidas por ningún agente porque la persona que llamaba colgó o se desconectó.
Llamadas sacadas de cola	Cantidad de llamadas que se sacaron de la cola. Se considera que una llamada se quita de una cola de servicio de contacto determinada cuando la llamada es manejada por un agente en otra cola de servicio de contacto. Esta situación se produce cuando una llamada se coloca en más de una cola de servicio de contacto.
Hora inicial	Fecha y hora iniciales del período de información actual.
Hora final	Fecha y hora finales del período de información actual.
Prom. conversación	Tiempo promedio de conversación de todas las llamadas atendidas por los agentes. Tiempo de conversación es el tiempo transcurrido entre el momento en que un agente se conecta a una llamada y el momento en que la llamada se desconecta o transfiere, sin incluir el tiempo de espera.
Duración promedio de espera	Tiempo promedio de espera de las llamadas enrutadas a la cola de servicio de contacto. Tiempo de espera es el tiempo transcurrido entre el momento en que una llamada entra a la cola y el momento en que el agente contesta o cuando la llamada se desconecta.
Tiempo máximo de conversación	Tiempo máximo de conversación de una llamada atendida por el agente. Tiempo de conversación es el tiempo transcurrido entre el momento en que un agente se conecta a una llamada y el momento en que la llamada se desconecta o transfiere, sin incluir el tiempo de espera.
Tiempo máximo de espera	Tiempo de espera máximo de cualquier llamada enrutada a la cola de servicio de contacto. Tiempo de espera es el tiempo transcurrido entre el momento en que una llamada entra a la cola y el momento en que el agente contesta o cuando la llamada se desconecta.
Llamadas con prioridad 1... Llamadas prioridad 10	Número total de llamadas de prioridad N enrutadas a cada cola de servicio de contacto.

CSQ de voz: resumen del equipo

La visualización del resumen de equipo está disponible cuando se selecciona el nodo Grupos de habilidades en el árbol Grupos de habilidades.

Esta visualización presenta los detalles de cada grupo de habilidades individual, independientemente de si hay un agente con esa habilidad conectado. De forma predeterminada, los datos mostrados están organizados en orden ascendente por el nombre de la habilidad.

Los datos se obtienen del servidor CTI, a menos que se indique lo contrario, y pertenecen al día actual, que comienza a la medianoche. La velocidad de actualización de datos se puede configurar. De forma predeterminada, se actualizan cada 15 segundos. La velocidad mínima es de 5 segundos y la máxima, de 60 segundos.

NOTA: Aunque puede configurar la velocidad de actualización, ésta aún depende de la frecuencia con que el servicio de Enterprise consulta al servicio CTI (cada 10 segundos). Si la velocidad de actualización se modifica a un intervalo de tiempo más corto, la visualización se actualizará a ese intervalo, pero es posible que las estadísticas no cambien hasta que el servicio de Enterprise reciba la información actualizada del servicio CTI.

Las visualizaciones gráficas de esta información consisten en gráficos de barras con el nombre de la habilidad en el eje Y y cualquiera de las estadísticas disponibles que figuran en la tabla a continuación en el eje X, expresadas en números enteros (0, 1, 2...) o en duración de tiempo (hh:mm:ss). En la [Tabla 21](#) se enumeran los campos de la visualización de resumen del equipo.

Tabla 21. Datos de la visualización de resumen del equipo

Campo	Descripción
Cola de servicios de contacto	Nombre de la cola de servicio de contacto.
Agentes conectados	Número de agentes conectados actualmente en el sistema.
Agentes hablando	Número de agentes que actualmente están en estado Hablando.
Agentes preparados	Número de agentes que actualmente están en estado Preparado.
Agentes no preparados	Número de agentes que actualmente están en estado No preparado.

Tabla 21. Datos de la visualización de resumen del equipo (continuación)

Campo	Descripción
Agentes en trabajo	Número de agentes que actualmente están en estado Trabajo.
Agentes reservados	Número de agentes que actualmente están en estado Reservado.
Actual más antigua	El número de llamadas en cola y el tiempo de espera transcurrido en la cola de la llamada más antigua, que se muestra en el formato "x [hh:mm:ss]", donde X es el número de llamadas y hh:mm:ss es el tiempo de espera transcurrido.
Total de llamadas	Cantidad total de llamadas que llegaron, incluidas llamadas en espera, conectadas a los agentes y desconectadas.
Llamadas atendidas hoy	Número de llamadas manejadas por la cola de servicio de contacto durante el período de generación de informes actual. Una llamada se considera atendida cuando el agente contesta la llamada.
Llamadas abandonadas	Número de llamadas que fueron enrutadas a la cola de servicio de contacto pero que no fueron atendidas por ningún agente porque la persona que llamaba colgó o se desconectó.
Llamadas sacadas de cola	Cantidad de llamadas que se sacaron de la cola. Se considera que una llamada se quita de una cola de servicio de contacto determinada cuando la llamada es manejada por un agente en otra cola de servicio de contacto. Esta situación se produce cuando una llamada se coloca en más de una cola de servicio de contacto.
Hora inicial	Fecha y hora iniciales del período de información actual. Si se produce un error, la hora de inicio refleja la hora en que ocurrió el error.
Hora final	Fecha y hora finales del período de información actual.
Prom. conversación	Tiempo promedio de conversación de todas las llamadas atendidas por los agentes. Tiempo de conversación es el tiempo transcurrido entre el momento en que un agente se conecta a una llamada y el momento en que la llamada se desconecta o transfiere, sin incluir el tiempo de espera.

Tabla 21. Datos de la visualización de resumen del equipo (continuación)

Campo	Descripción
Duración promedio de espera	Tiempo promedio de espera de las llamadas enrutadas a la cola de servicio de contacto. Tiempo de espera es el tiempo transcurrido entre el momento en que una llamada entra a la cola y el momento en que el agente contesta o cuando la llamada se desconecta.
Tiempo máximo de conversación	Tiempo máximo de conversación de una llamada atendida por el agente. Tiempo de conversación es el tiempo transcurrido entre el momento en que un agente se conecta a una llamada y el momento en que la llamada se desconecta o transfiere, sin incluir el tiempo de espera.
Tiempo máximo de espera	Tiempo de espera máximo de cualquier llamada enrutada a la cola de servicio de contacto. Tiempo de espera es el tiempo transcurrido entre el momento en que una llamada entra a la cola y el momento en que el agente contesta o cuando la llamada se desconecta.
Llamadas prioridad 1 Llamadas prioridad 10	Número total de llamadas de prioridad N enrutadas a cada cola de servicio de contacto.

Supervisión de agentes

El botón de control de voz le permite escuchar en silencio las conversaciones telefónicas de un agente.

El control de voz está disponible siempre que un agente está conectado, independiente de si está al teléfono. No está disponible cuando:

- Usted es un participante en una llamada telefónica (no puede supervisarse a sí mismo).

NOTA: El administrador puede impedir que supervise las conversaciones telefónicas no ACD de un agente.

El botón de volumen de control de voz permite ajustar el volumen mientras supervisa la conversación telefónica de un agente. El sistema recuerda la última configuración de volumen y la utiliza en la siguiente conexión.

Para comenzar a supervisar a un agente

1. Elija un agente del árbol Agentes.
2. Haga clic en el botón Iniciar control de voz o seleccione Intervención > Iniciar control de voz.

Para detener la supervisión de un agente:

- Haga clic en el botón Detener control de voz o seleccione Intervención > Detener control de voz.

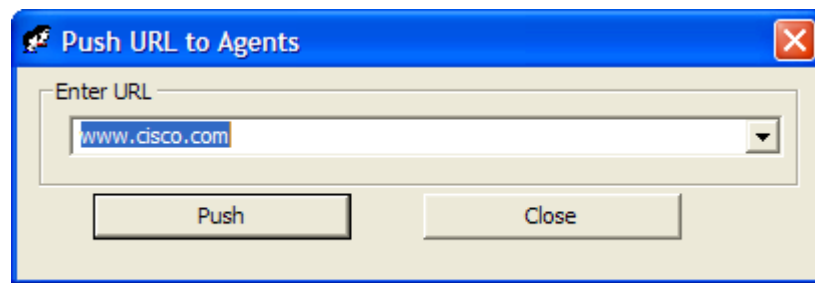
Envío de una página web a un agente

Se puede preparar a un agente mediante el envío de una página web al explorador integrado de Agent Desktop del agente.

Envío de una página web a un agente:

1. Elija un agente del árbol Agentes.
2. Seleccione Intervención > Preparar al enviar una página. Aparecerá el cuadro de diálogo Enviar URL a agentes (Figura 8).

Figura 8. Cuadro de diálogo Enviar URL a agentes



3. Especifique la dirección URL de la página web que desea que el agente vea y, a continuación, haga clic en Enviar para enviar la página web al agente. La página web que envía al agente se muestra en la primera pestaña del explorador integrado del agente. Esta pestaña se reserva para las páginas web enviadas.

NOTA: No existen restricciones sobre lo que se puede introducir como una URL (por ejemplo, no es necesario que escriba el prefijo “http://” en la dirección URL) siempre que ésta se pueda resolver con un explorador. Algunos sitios requieren que “http” o “https” forme parte de la dirección URL.

NOTA: Si el explorador integrado no está activado para el agente seleccionado (de forma predeterminada, no está activado en CAD-BE), esta operación fallará, pero no aparecerá ningún mensaje de error.

■

Grabación de llamadas

Puede utilizar Supervisor Desktop para grabar, guardar y reproducir las llamadas manejadas por los agentes de su equipo. Pueden realizarse varias grabaciones simultáneamente, aunque sólo puede efectuarse una grabación por agente en un momento dado. Use Supervisor Record Viewer para revisar las llamadas grabadas.

Puede utilizar la función Control de voz durante la grabación.

Cuando grabe una llamada, tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

- La función de grabación no está diseñada para grabar todas las llamadas. Es únicamente una solución a demanda.
- Cuando seleccione una llamada específica en el panel de visualización del equipo para grabar, se graba toda la actividad de voz recibida y emitida por ese agente en especial. La grabación no se limita a la llamada seleccionada. Por ejemplo, si el agente pone la llamada seleccionada en espera y pasa a otra llamada, se grabarán ambas llamadas.
- La grabación terminará cuando se termine la llamada seleccionada o cuando se detenga manualmente la grabación, lo que ocurra primero.
- Se pueden configurar los agentes para que puedan iniciar y detener la grabación de llamadas. No obstante, un agente no puede detener las grabaciones iniciadas por un supervisor. Si lo intenta, la interfaz de Agent Desktop o IPPA indica que se ha detenido la grabación. Sin embargo, dicha grabación no se detiene y Supervisor Desktop muestra un icono que indica que la grabación continúa.
- Se puede detener una grabación iniciada por un agente.
- Si la notificación está desactivada, los agentes no tienen forma de saber si se están grabando sus llamadas. Si un agente intenta iniciar la grabación de una llamada que ya se está grabando, verá un icono de grabación en la llamada, aunque no controle la grabación.
- Cuando usted o un agente grabe una llamada, se utiliza una licencia de grabación. La licencia se libera al detener la grabación. Si en el momento de iniciar una grabación todas las licencias de grabación están en uso, la grabación no se iniciará.

NOTA: Si recibe un mensaje que indica que la grabación ha fallado porque el servidor no dispone de espacio en disco, elimine las grabaciones existentes en Supervisor Record Viewer a fin de liberar espacio para las grabaciones nuevas.

Para grabar una llamada:

1. En el árbol Agentes, elija la llamada que desee grabar.
2. Haga clic en el botón Iniciar grabación o seleccione Intervención > Llamada/Agente Iniciar grabación.
3. Cuando haya terminado, haga clic en Detener grabación o seleccione Intervención > Llamada/Agente Detener grabación. La llamada se archivará en la base de datos de servicios de grabación, donde se guardará automáticamente durante siete días.

NOTA: Si desea guardar la grabación por más tiempo, puede hacerlo hasta un máximo de 30 días, tras los cuales se eliminará. Si desea obtener más información sobre cómo reproducir y guardar grabaciones, consulte [“Uso de Supervisor Record Viewer” en la página 74.](#)

Cambio de los estados de ACD de los agentes

Puede utilizar Supervisor Desktop para cambiar el estado ACD de un agente del equipo, incluso para desconectarlo.

NOTA: Si desconecta a un agente CAD, ese agente continuará apareciendo en el árbol de agentes y podrá conversar y recibir los mensajes del equipo. Si desconecta a un agente CAD-BE o IPPA, ese agente desaparecerá del árbol de agentes.

Para cambiar el estado de un agente:

1. En el árbol Agentes, seleccione el agente cuyo estado desee cambiar.
2. En la barra de herramientas, haga clic en el botón de estado de agente pertinente.

NOTA: Existe un retraso de unos 2 a 3 segundos antes de que el comando para cambiar el estado del agente surta efecto. Para asegurarse de que definió el estado del agente deseado, espere un momento antes de hacer clic en los botones de estado del agente para que el comando surta efecto.

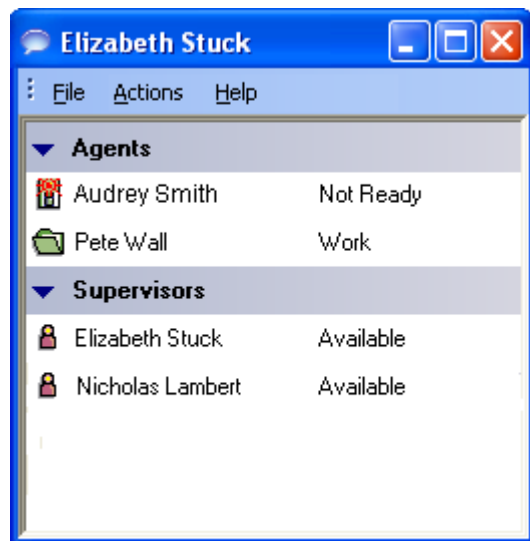
NOTA: Si falla el cambio de estado del agente, no aparecerá ningún mensaje de error. Sabrá que el cambio de estado del agente se ha realizado satisfactoriamente si el icono situado al lado del nombre del agente en el panel de visualización del equipo cambia al icono de estado del agente actual.

Conversar

La opción Conversar permite enviar mensajes instantáneos a agentes y a supervisores de sus equipos.

La [Figura 9](#) muestra la ventana Selección de contacto de un supervisor.

Figura 9. Ventana Selección de contacto



En esta ventana de Selección de contacto se muestran dos listas de contactos o cajones: Agentes y Supervisores.

Sus contactos están organizados en grupos llamados cajones.

- El cajón Agentes muestra todos los agentes del equipo seleccionados en Supervisor Desktop. El estado del agente se indica mediante un icono a la izquierda del nombre del agente y texto a la derecha del nombre del agente. El estado del agente se actualiza siempre que cambia. No es necesario que los agentes estén conectados a Agent Desktop para que aparezcan aquí, sino que deben tener abierto Agent Desktop y deben haberse conectado una vez como mínimo.
- El cajón Supervisores muestra todos los supervisores del equipo. Su estado siempre se muestra como Disponible. Los supervisores deben estar conectados para que aparezcan aquí.
- El cajón Conferencia aparece cuando está en una llamada de conferencia con otros agentes.

NOTA: No puede conversar con agentes CAD-BE o de teléfono IP.

Entre las funciones de conversación se incluyen:

- Puede enviar el mismo mensaje de conversación a varios destinatarios (sus respuestas, si las hay, aparecerán en ventanas de conversación diferentes, una por persona).
- Puede participar en varias sesiones de conversación simultáneamente.
- La barra de título de la ventana de conversación muestra el nombre de la persona con la que está conversando.
- Si marca un mensaje de conversación como alta prioridad, la ventana de conversación aparecerá en la pantalla de la otra persona para que advierta el mensaje de inmediato.
- Si la prioridad de un mensaje de conversación es normal (el valor predeterminado), la ventana de conversación permanecerá en su estado actual (abierta o minimizada) y el icono correspondiente destellará en su barra de tareas de Windows.
- Un registro de los mensajes de conversación intercambiados entre el usuario y la persona con la que habla (historial de conversación) está disponible mientras la ventana de conversación está abierta. Una vez que cierra la ventana de conversación, se perderá el registro.
- El historial de la conversación se organiza en orden cronológico, con los mensajes más antiguos en la parte superior del panel de registro.
- Puede conversar con agentes que estén desconectados del ACD siempre que tengan Agent Desktop abierto.

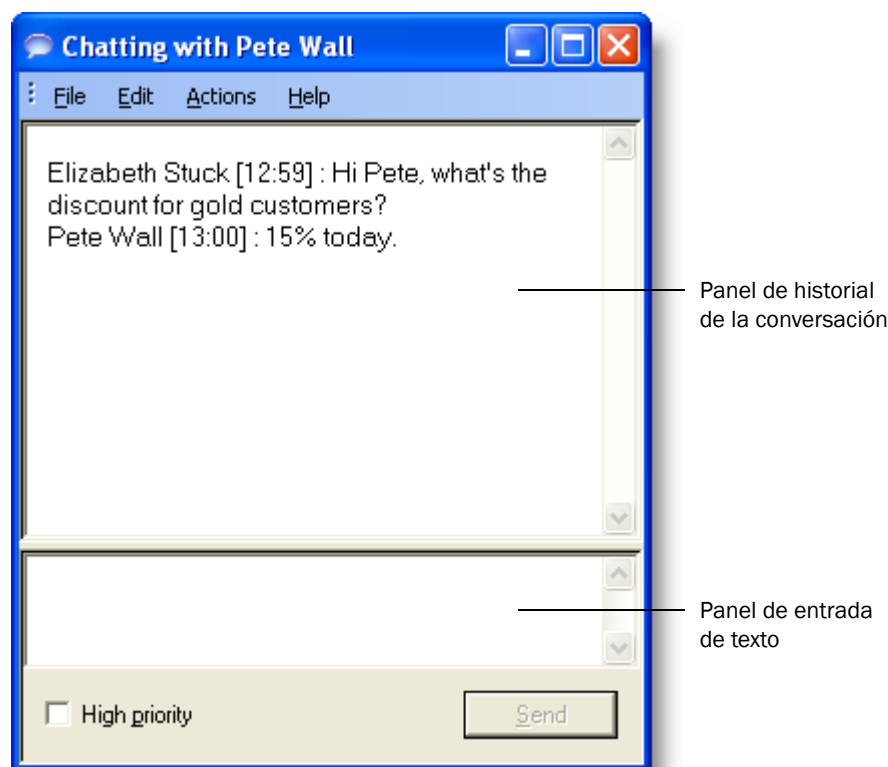
Envío de un mensaje de conversación

Para iniciar una sesión de conversación:

1. En la barra de herramientas, haga clic en Conversación. Aparecerá la ventana Selección de contacto (consulte [Figura 9 en la página 53](#)). Esta ventana indica los nombres y estados de las personas con las que puede conversar.

2. Para conversar con una persona, haga doble clic en el nombre de esa persona. Para conversar con varias personas, seleccione sus nombres y presione Intro o elija Acciones > Conversar. Se abre una ventana de conversación y comienza una sesión con las personas que seleccionó (Figura 10).

Figura 10. Ventana de sesión de conversación



3. Escriba el mensaje en el campo de entrada de texto.
4. Si desea que el destinatario vea el mensaje de inmediato, seleccione la casilla de verificación Máx. prioridad y el mensaje aparecerá en la pantalla del destinatario.
5. Haga clic en Enviar o presione Intro. El mensaje se enviará al interlocutor y quedará registrado en el panel de registro de conversaciones.

Las respuestas de los destinatarios de un mensaje de grupo aparecerán en ventanas de sesión de conversación individuales. No pueden responder al grupo, sino sólo al usuario.

Para terminar una sesión de conversación:

- Seleccione Archivo > Cerrar o haga clic en Cerrar en la esquina superior derecha de la ventana de conversación.

Mensajes de conversación de máxima prioridad definidos previamente

Los agentes pueden tener un botón de tarea configurado en Agent Desktop y CAD-BE para enviar a los supervisores un mensaje de conversación de máxima prioridad definido previamente. Este mensaje definido previamente, (por ejemplo, “Entre en mi llamada”) lo configura el administrador. Funciona exactamente igual que un mensaje de conversación normal marcado como de máxima prioridad (aparece en pantalla, encima del resto de ventanas para captar su atención inmediatamente).

Puede responder a un mensaje de conversación de máxima prioridad definido previamente de un agente CAD. No puede responder un mensaje enviado por un agente CAD-BE, ya que CAD-BE no incluye la funcionalidad de conversación bidireccional.

Supervisar correos electrónicos eliminados por los agentes

Los agentes pueden eliminar correos electrónicos que reciben en su bandeja de entrada. Algunos motivos de la eliminación de correos son:

- El correo electrónico es no deseado.
- El correo electrónico es abusivo.

En realidad, el correo electrónico eliminado no se borra. Se lo transfiere a una dirección de correo electrónico que configura el administrador en Cisco Desktop Administrator.

Puede ver un correo electrónico eliminado de dos formas:

- Mediante el Visor de correo electrónico de agente, que permite abrir los correos que se enumeran en la visualización en tiempo real CSQ de correos electrónicos: resuelto
- Utilizando un cliente de correo electrónico independiente (por ejemplo, Microsoft Outlook)

El Visor de correo electrónico de agente sólo permite ver los correos electrónicos que eliminan los agentes. Si desea eliminar el correo electrónico de forma permanente o volver a ponerlo en cola para que lo gestione otro agente, debe utilizar un cliente de correo electrónico independiente.

Consulte a su administrador de sistema el procedimiento a seguir para tener acceso a los correos eliminados por un agente.

Revisión del correo electrónico de agente

La CSQ de revisión de correo electrónico se utiliza para revisar las respuestas de los agentes a los correos electrónicos de los clientes. Contar con una CSQ de revisión en el proceso de gestión del correo electrónico permite al centro de contacto asegurarse de que todas las respuestas se someterán a un proceso de revisión antes de ser enviadas al cliente. Si el grupo de flujo de trabajo y la CSQ de correos electrónicos del agente están configurados para ser revisados, todas las respuestas que escribe el agente se transfieren a la CSQ de revisión de correo electrónico.

Debe utilizar Cisco Agent Desktop para poder participar en el proceso de revisión. Consulte la *Guía del usuario de Cisco Agent Desktop* para obtener más información sobre la revisión de los correos electrónicos.

Uso del explorador integrado

El explorador integrado permite ver páginas web de la intranet o de Internet desde Supervisor Desktop. Al estar activado, el explorador aparece como una pestaña en el panel de visualización en tiempo real, con hasta 20 caracteres del nombre de la página web actual que se muestra en la pestaña. Las visualizaciones en tiempo real aparecen en otra pestaña del panel.

NOTA: Para utilizar esta función, debe tener Internet Explorer 7 u 8 instalado en el equipo.

NOTA: No es posible arrastrar las pestañas del explorador integrado para reorganizarlas.

De forma predeterminada, el explorador no está activado. Consulte [“Definición de preferencias” en la página 14](#) para obtener instrucciones sobre cómo activar el explorador y configurar una página de inicio.

La lista desplegable del campo Dirección incluye las direcciones URL de los 25 últimos sitios web visitados para acceder rápidamente a los sitios web visitados con frecuencia.

Barra de herramientas del explorador

La barra de herramientas del explorador contiene los botones básicos del explorador que le permiten navegar a través de las páginas web que visita, actualizar una página actual y regresar a su página de inicio. En la [Tabla 22](#) se enumeran los botones de la barra de herramientas del explorador.

Tabla 22. Botones de la barra de herramientas del explorador






Botón	Nombre	Tecla de acceso directo	Descripción
	Atrás	Alt+Flecha izquierda	Le lleva a la última página visitada.
	Adelante	Alt+Flecha derecha	Le lleva a la página visitada antes de hacer clic en el botón Atrás.
	Detener	Esc	Detiene el explorador para que no muestre una página web (por ejemplo, si la descarga demora demasiado).

Tabla 22. Botones de la barra de herramientas del explorador (continuación)

Botón	Nombre	Tecla de acceso directo	Descripción
	Actualizar	F5	Actualiza la página web que se muestra para asegurarse de que el usuario vea el contenido más reciente.
	Inicio	Alt+Inicio	Le devuelve a la página de inicio definida previamente.

Envío de mensajes del equipo

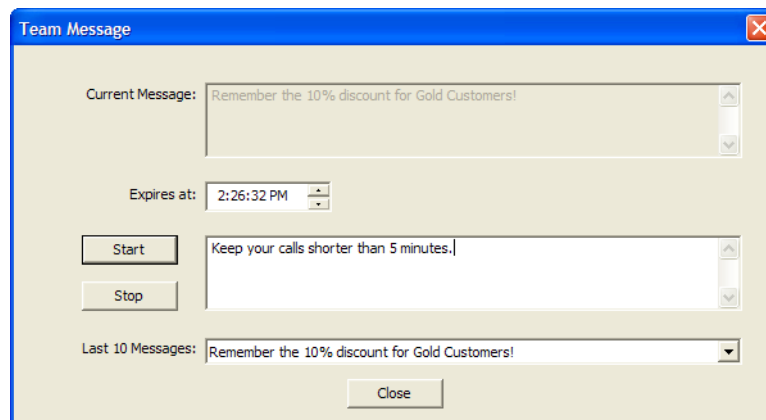
Puede enviar un mensaje del equipo a todos los agentes CAD de un equipo, esté o no conectado el agente al ACD. Mientras Agent Desktop esté abierto, un agente puede ver un mensaje del equipo.

NOTA: No puede enviar mensajes del equipo a CAD-BE o agentes de teléfono IP.

NOTA: Si se reinicia el servicio de conversación o el servidor que lo contiene falla, se cancelan todos los mensajes del equipo activos.

El cuadro de diálogo Mensajes del equipo (Figura 11) guarda los últimos 10 mensajes del equipo que ha difundido. Puede seleccionar uno de esos mensajes para volver a difundirlo. Si envía más de 10 mensajes del equipo, se quita el más antiguo de la lista guardada. No puede guardar ningún mensaje del equipo de forma permanente.

Figura 11. Cuadro de diálogo Mensaje del equipo



NOTA: De forma predeterminada, el mensaje del equipo se desplaza por el panel de mensaje del equipo de Agent Desktop. Los agentes individuales pueden configurar sus preferencias en Agent Desktop para visualizar los mensajes del equipo de forma estática. Un mensaje estático es más compatible con los lectores de pantalla, los cuales a menudo son utilizados por los agentes con discapacidad visual.

El panel de mensaje actual muestra el mensaje que se está enviando a su equipo actualmente.

Para enviar un mensaje del equipo a todos los agentes de un equipo:

1. En la lista de selección de equipo, seleccione el equipo al que desea enviar el mensaje y haga clic en Ver > Mensajes del equipo o en el botón Mensajes del equipo.
2. Escriba el mensaje en el cuadro de texto. El mensaje puede tener un máximo de 255 caracteres.
3. En el campo Caduca a las, seleccione una hora específica de caducidad para el mensaje.

De forma predeterminada, el mensaje permanece activo durante 30 minutos.

4. Haga clic en Inicio o presione Intro.

Se envía el mensaje al equipo durante el intervalo de tiempo que haya seleccionado. El texto del mensaje enviado se registrará en el campo de mensaje de rendimiento del equipo actual.

Para cancelar un mensaje del equipo:

- En el cuadro de diálogo Mensaje del equipo, haga clic en Detener.

Creación de flujos de trabajo del supervisor

Con la función Supervisor Work Flow Administrator, puede configurar el escritorio para realizar acciones sobre la base de las estadísticas de colas de las llamadas en espera y en cola para los grupos de habilidades especificados.

Estos flujos de trabajo se aplican sólo a usted, a ningún otro supervisor, y están disponibles aunque no esté conectado a Supervisor Desktop. Están ligados a su información de conexión.

NOTA: Las acciones de flujo de trabajo del supervisor están disponible en el nivel de función Premium, excepto la acción Control de árbol que está disponible en el nivel de función Mejorada.

En general, los flujos de trabajo constan de *eventos*, *umbrales* y *acciones*.

- El *evento* que inicia una acción es una actualización de las estadísticas de cola de los grupos de habilidades. Las estadísticas de cola se actualizan cada 5 segundos.
- Los *umbrales* que el evento debe cumplir es uno de los siguientes o ambos:
 - El número de llamadas en espera está por debajo, dentro o por encima de los límites especificados.
 - La llamada más antigua en la cola está por debajo, dentro o por encima de las duraciones de tiempo especificadas.
- Las *acciones* iniciadas cuando se cumplen los umbrales pueden ser:
 - Cambiar el color del nombre del grupo de habilidades en el control de árbol o agregar un mensaje al lado.
 - Resaltar datos en la visualización en tiempo real en formato de tablas.
 - Mostrar un mensaje emergente en el escritorio.
 - Reproducir un archivo *.wav en el escritorio.
 - Enviar un correo electrónico a los destinatarios seleccionados.

Por ejemplo, puede configurar un flujo de trabajo para que cuando haya más de 10 llamadas en espera en la cola para el Grupo de habilidades 6500, el nombre del grupo de habilidades en el árbol Grupos de habilidades se ponga en rojo y suene una advertencia audible cada 15 segundos.

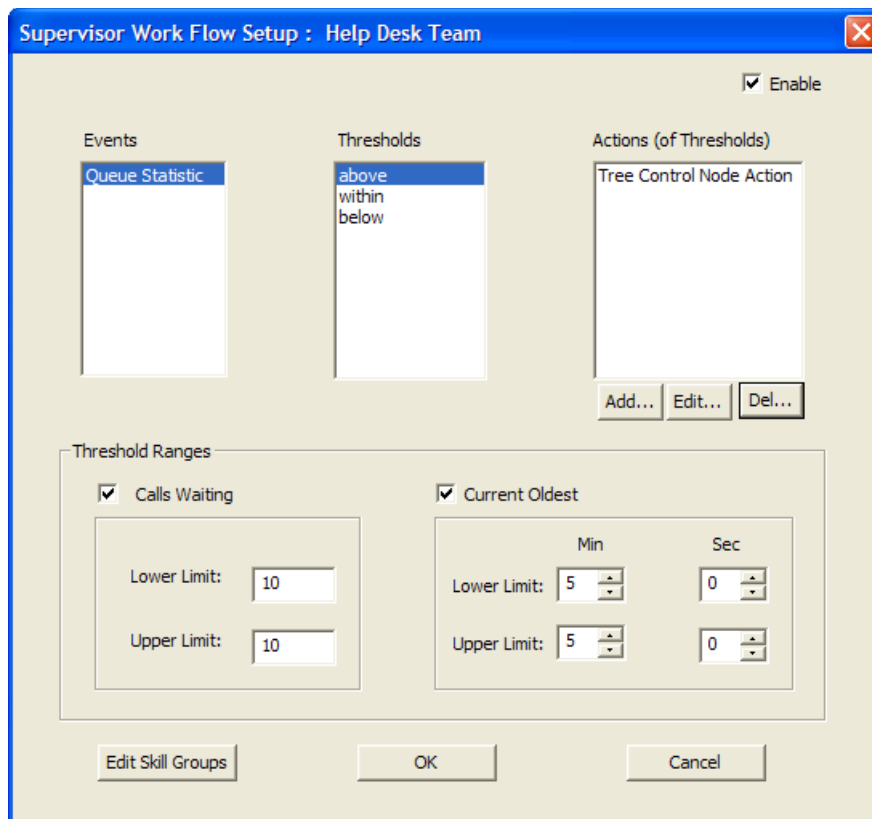
Para configurar un flujo de trabajo de supervisor:

1. Seleccione Herramientas > Supervisor Work Flow Administrator.
Se abrirá el cuadro de diálogo Lista de Supervisor Work Flow.
2. Haga clic en Agregar.
Se abrirá el cuadro de diálogo Agregar nuevo flujo de trabajo.
3. Especifique un nombre para el nuevo flujo de trabajo y haga clic en Aceptar.
Se abrirá el cuadro de diálogo Selección de grupo de habilidades.
4. Seleccione los grupos de habilidades a los que desee aplicar el flujo de trabajo en el panel Grupos de habilidades disponibles y utilice las flechas para moverlos al panel Grupos de habilidades seleccionados. Haga clic en Aceptar cuando finalice.

NOTA: Un grupo de habilidades puede ser parte de sólo un flujo de trabajo por supervisor.

Aparece el cuadro de diálogo Configuración de Supervisor Work Flow (Figura 12).

Figura 12. Cuadro de diálogo Configuración de Supervisor Work Flow



5. Configure los parámetros para el flujo de trabajo:
 - a. Especifique los límites superior e inferior para el umbral de Llamada en espera y Actual más antigua.

NOTA: Cuando se seleccionan Llamadas en espera y Actual más antigua, el umbral más alto que se cruce es el que prevalece.
 - b. Seleccione Superior a en el panel Umbrales.
 - c. Haga clic en Agregar. En el cuadro de diálogo resultante Selección de tipo de acción, seleccione la acción que desee iniciar cuando las estadísticas de Llamadas en espera o Actual más antigua estén por encima del límite superior establecido. A continuación, haga clic en Aceptar. Consulte [“Acciones de flujo de trabajo” en la página 68](#) para obtener más información acerca de los tipos de acciones disponibles.
 - d. Repita este procedimiento para los umbrales Dentro de e Inferior a.
6. Cuando haya finalizado, haga clic en Aceptar para activar el flujo de trabajo.

Ejemplo: configuración de un flujo de trabajo de supervisor

A continuación, se indica paso a paso la configuración de un flujo de trabajo de supervisor. Este flujo de trabajo:

- Cambia a verde el color del nombre del grupo de habilidades y muestra “Inferior a” junto a él en el control de árbol Grupos de habilidades cuando hay menos de dos llamadas en espera, o si la llamada actual más antigua se realizó hace menos de un minuto.
- Cambia a azul el nombre del grupo de habilidades y muestra “Precaución” cuando hay entre 2 y 5 llamadas en espera o si la llamada actual más antigua se realizó en los últimos 1 a 5 minutos.
- Cambia a rojo el color del nombre del grupo de habilidades y muestra “Advertencia” cuando hay más de cinco llamadas en espera o si la llamada actual más antigua se realizó hace más de 5 minutos.

Para configurar el flujo de trabajo de supervisor de ejemplo:

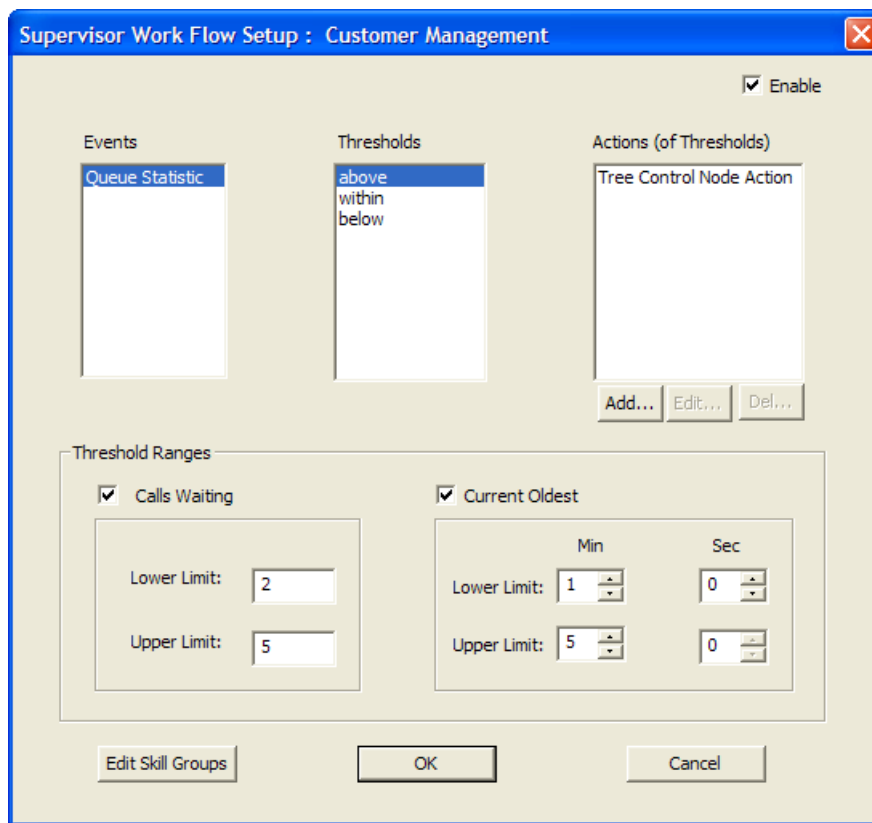
1. Seleccione Herramientas > Supervisor Work Flow Administrator.
Se abrirá el cuadro de diálogo Lista de Supervisor Work Flow.
2. Haga clic en Agregar.
Se abrirá el cuadro de diálogo Agregar nuevo flujo de trabajo.
3. Escriba el nombre Administración de clientes y haga clic en Aceptar.
Se abrirá el cuadro de diálogo Selección de grupo de habilidades.

4. Seleccione los grupos de habilidades a los que desee aplicar el flujo de trabajo en el panel Grupos de habilidades disponibles y utilice las flechas para moverlos al panel Grupos de habilidades seleccionados. Haga clic en Aceptar cuando finalice.

Aparece el cuadro de diálogo Configuración de Supervisor Work Flow.

5. Seleccione la casilla de verificación Llamadas en espera y establezca el límite inferior en 2 y el límite superior en 5 (Figura 13).
6. Seleccione la casilla de verificación Actual más antigua y establezca el límite inferior en 1 minuto y el límite superior en 5 minutos (Figura 13).

Figura 13. Ejemplo de Configuración de Supervisor Work Flow

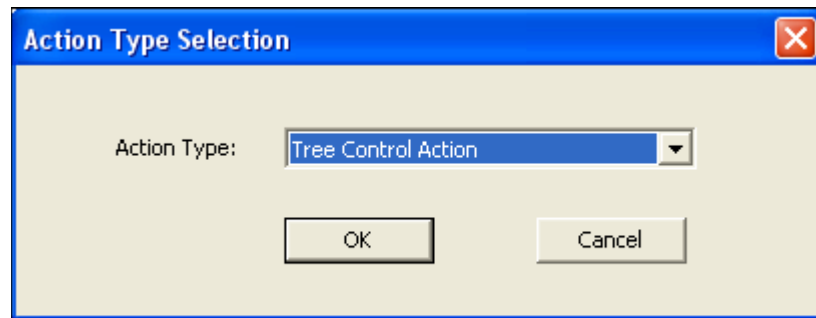


7. Seleccione Inferior a en el panel Umbrales y haga clic en Agregar debajo del panel Acciones.

Aparece el cuadro de diálogo Selección de tipo de acción.

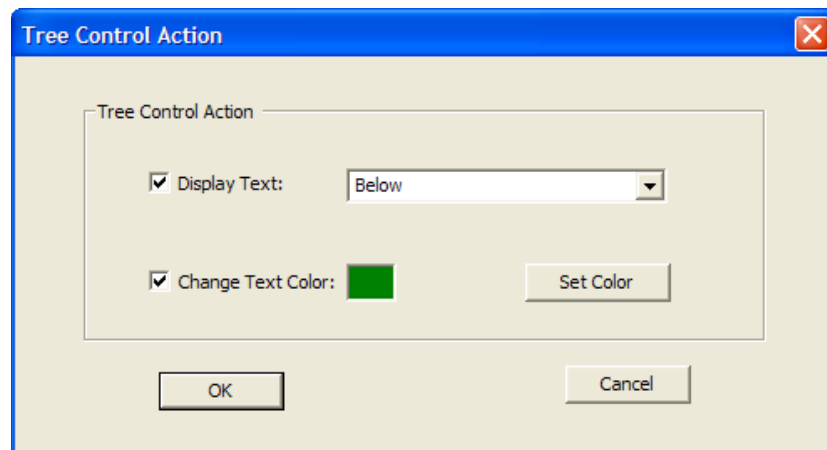
8. Seleccione Acción del nodo de control de árbol y haga clic en Aceptar (Figura 14).

Figura 14. Cuadro de diálogo Selección de tipo de acción



Aparecerá el cuadro de diálogo Acción del control de árbol (Figura 15).

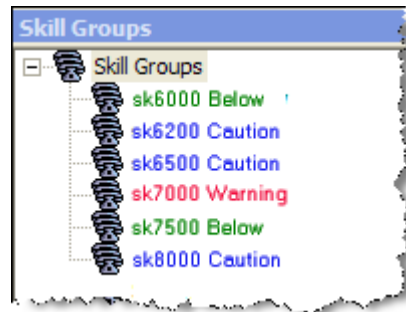
Figura 15. Cuadro de diálogo Acción del control de árbol



9. Active Mostrar texto y especifique Inferior a en el campo.
10. Active Cambiar color de texto, haga clic en Establecer color, seleccione el verde de la paleta de colores y, a continuación, haga clic en Aceptar.
11. Repita los pasos del 7 al 10 para los umbrales Superior a y Dentro de. Para Superior a, seleccione "Advertencia" como el texto que se mostrará y establezca el color en rojo. Para Dentro de, seleccione "Precaución" como el texto que se mostrará y establezca el color en azul.

Cuando haya finalizado, haga clic en Aceptar para activar el flujo de trabajo. Los nombres de grupos de habilidades estarán codificados por colores junto con texto (Figura 16).

Figura 16. Nombres del Grupo de habilidades codificados por colores



Acciones de flujo de trabajo

Hay cinco acciones de flujo de trabajo posibles que pueden ser iniciadas por las reglas de umbral. Éstas son:

- [Acción de alerta audible \(página 68\)](#)
- [Acción del cuadro de mensaje \(página 69\)](#)
- [Acción de informe \(página 70\)](#)
- [Acción del control de árbol \(página 71\)](#)
- [Acción de alerta de correo electrónico \(página 71\)](#)

Acción de alerta audible

La acción de alerta audible reproduce un archivo *.wav en el escritorio cada vez que se cumplen las reglas de umbral. De forma predeterminada, el archivo se reproduce una vez, pero también se puede configurar para que se reproduzca repetidamente en intervalos especificados.

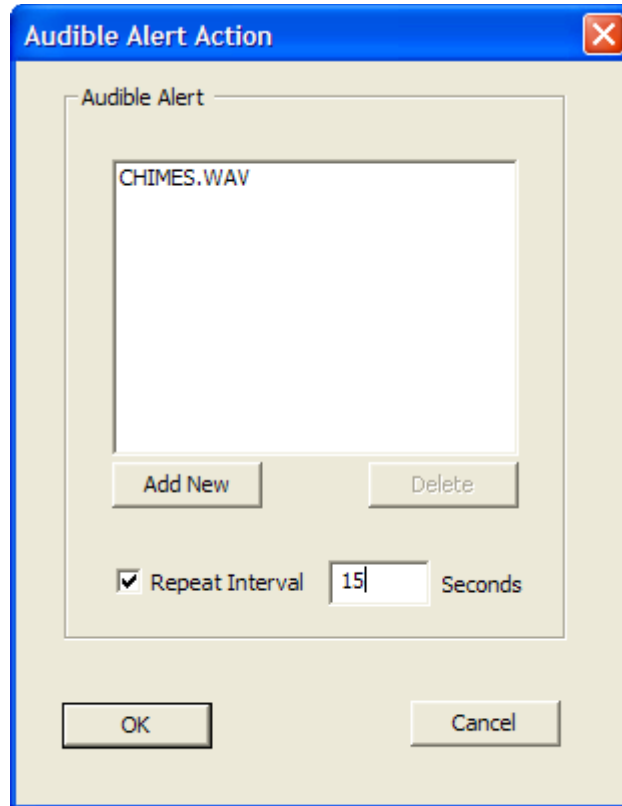
NOTA: Para desactivar las alertas audibles que están configuradas para repetirse a intervalos, seleccione Acciones > Supervisor Work Flow - Sin sonido en el menú.

Es muy probable que su equipo tenga archivos de sistema *.wav disponibles que se utilizan para indicar eventos estándar de Windows. Estos archivos son una buena fuente de sonidos.

NOTA: El archivo *.wav que seleccione debe ser de 50 KB o menos.

Para configurar una alerta audible, en el cuadro de diálogo Acción de alerta audible (Figura 17), haga clic en Agregar nuevo y, a continuación, busque la ubicación del archivo *.wav seleccionado. Si lo desea, configure un intervalo de repetición y luego haga clic en Aceptar.

Figura 17. Cuadro de diálogo Acción de alerta audible



Acción del cuadro de mensaje

La acción del cuadro de mensaje muestra en el escritorio un cuadro de mensaje emergente que contiene un mensaje personalizado cada vez que se cumplen las reglas de umbral. El cuadro de mensaje se cierra con un clic en Aceptar.

Para configurar un cuadro de mensaje en el cuadro de diálogo Acción del cuadro de mensaje (Figura 18), escriba un mensaje en el campo Texto del mensaje, seleccione el icono de mensaje adecuado y, a continuación, haga clic en **Aceptar**.

Figura 18. Cuadro de diálogo Acción del cuadro de mensaje



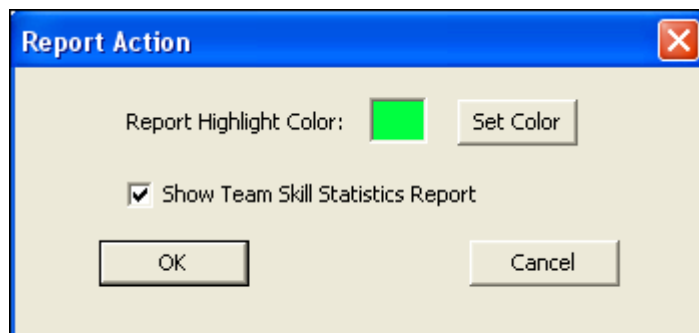
Acción de informe

Cuando los datos de la celda superan las reglas de umbral, la acción de informe resalta en color las celdas de las columnas Cola de servicio de contacto y Más antiguo en cola de la visualización en tiempo real y en formato de tablas de las Estadísticas de habilidades del equipo.

Para configurar una acción de informe, en el cuadro de diálogo Acción de informe (Figura 19), haga clic en Configurar color para seleccionar el color que se utilizará para resaltar las celdas de la visualización y, a continuación, haga clic en Aceptar.

Si selecciona la casilla de verificación Mostrar informe de estadísticas de habilidades del equipo, cada vez que cambia una estadística que inicia una acción de informe, Supervisor Desktop cambia su enfoque para mostrar el informe de Estadísticas de habilidades del equipo, de modo que pueda ver el informe actual con las celdas resaltadas.

Figura 19. Cuadro de diálogo Acción de informe

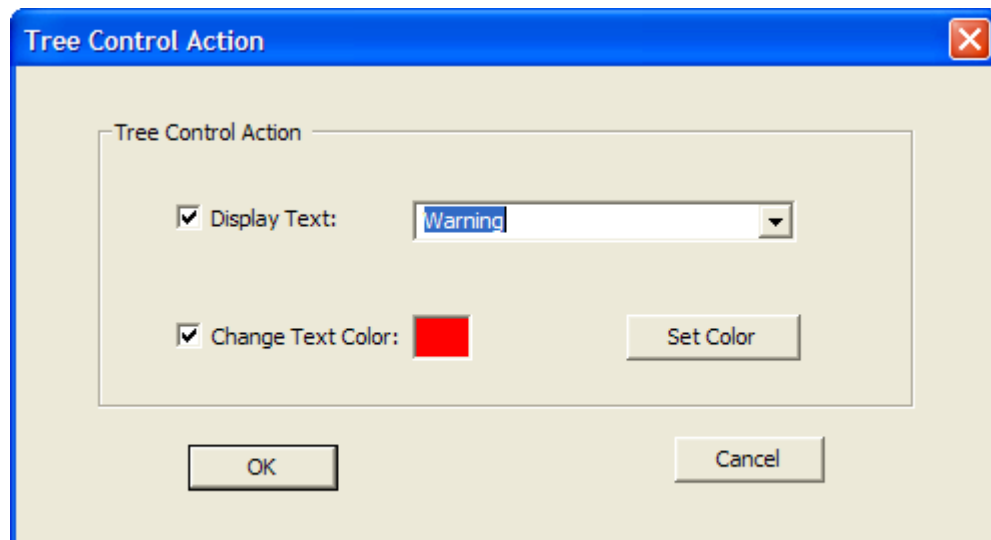


Acción del control de árbol

La acción del control de árbol permite seleccionar un color que se aplicará al nombre de una cola de servicio de contacto o a un mensaje que se mostrará junto al nombre de la cola de servicio de contacto en el control de árbol Grupos de habilidades cada vez que se cumplan las reglas de umbral.

Para configurar una acción de control de árbol, en el cuadro de diálogo Acción del control de árbol (Figura 20), seleccione los efectos que desea aplicar al nombre de la cola de servicio de contacto. Haga clic en Establecer color para seleccionar un color de texto, escriba su propio mensaje o seleccione un mensaje definido previamente (Precaución o Advertencia) de la lista desplegable para que aparezca junto al nombre de la cola de servicio de contacto y, a continuación, haga clic en Aceptar.

Figura 20. Cuadro de diálogo Acción del control de árbol



Acción de alerta de correo electrónico

Esta acción le permite enviar un correo electrónico a personas especificadas cada vez que no se cumplen las reglas del umbral.

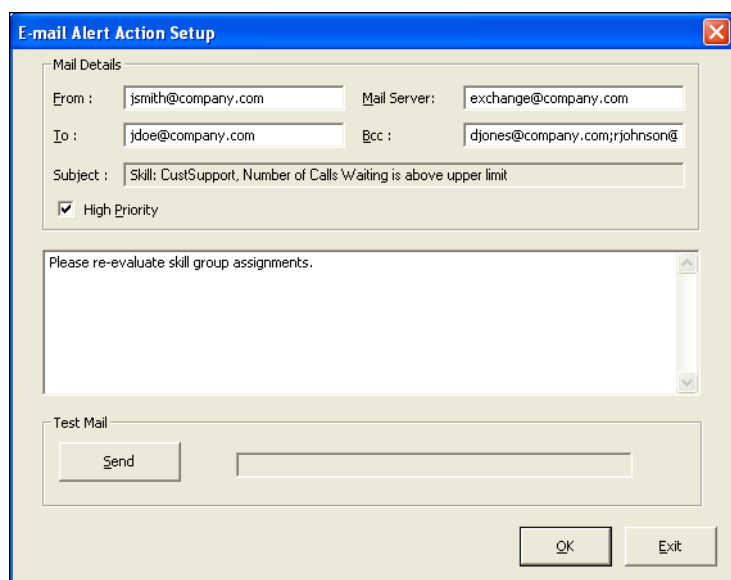
Los mensajes de correo electrónico poseen líneas de asunto definidas previamente según la regla de umbral que se cumpla. Son:

- Habilidad: <nombre de la CSQ>, El número de llamadas en espera está por encima del límite superior
- Habilidad: <nombre de la CSQ>, El número de llamadas en espera está por debajo del límite inferior
- Habilidad: <nombre de la CSQ>, El número de llamadas en espera está dentro de los límites superior e inferior

- Habilidad: <nombre de la CSQ>, La llamada más antigua de la cola por está por encima del límite superior
- Habilidad: <nombre de la CSQ>, La llamada más antigua de la cola está por debajo del límite inferior
- Habilidad: <nombre de la CSQ>, La llamada más antigua de la cola está dentro de los límites superior e inferior

Los mensajes de correo electrónico enviados pueden incluir sólo la línea Asunto; que el cuerpo del correo electrónico contenga un mensaje es opcional.

Figura 21. Cuadro de diálogo Configuración de acciones de alerta de correo electrónico



Para configurar una acción de alerta de correo electrónico, complete el cuadro de diálogo Configuración de acciones de alerta de correo electrónico (Figura 21) como se indica en la Tabla 23.

Tabla 23. Campos del cuadro de diálogo Configuración de acciones de alerta de correo electrónico

Campo	Descripción
De	Obligatorio. Introduzca su dirección de correo electrónico. La primera vez que se muestre este cuadro de diálogo, el campo estará en blanco. Posteriormente, se completará automáticamente con la información introducida.
Para	Obligatorio. Introduzca las direcciones de correo electrónico de los destinatarios, separadas por un punto y coma. La primera vez que se muestre este cuadro de diálogo, el campo estará en blanco. Posteriormente, se completará automáticamente con la información introducida.
Servidor de correo	Obligatorio. La dirección IP SMTP o el nombre de host del servidor de correo electrónico utilizado para enviar el correo electrónico. La primera vez que se muestre este cuadro de diálogo, el campo estará en blanco. Posteriormente, se completará automáticamente con la información introducida.
CCO	Opcional. Introduzca las direcciones de correo electrónico de los destinatarios a los que desea copiar en el mensaje de correo electrónico. La primera vez que se muestre este cuadro de diálogo, el campo estará en blanco. Posteriormente, se completará automáticamente con la información introducida.
Asunto	La línea de asunto será generada automáticamente por la acción.
Máxima prioridad	Seleccione esta casilla de verificación si desea que el correo electrónico se envíe con máxima prioridad. Déjela sin seleccionar para enviarlo con prioridad normal.
Panel de mensajes (no etiquetado)	Opcional. Escriba un mensaje para que aparezca en el cuerpo del correo electrónico.

Use el botón Enviar para verificar si la acción de alerta de correo electrónico está correctamente configurada. Al hacer clic en el botón Enviar, se envía un correo electrónico de prueba a las direcciones incluidas en los campos Para y CCO.

Si el correo electrónico de prueba se envía correctamente, aparecerá "Correo enviado correctamente" en el campo junto al botón de prueba. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error de envío de correo. En este caso, compruebe las entradas en los campos Para, CCO y Servidor de correo y pruebe nuevamente.

Uso de Supervisor Record Viewer

Supervisor Record Viewer (Figura 22) muestra todas las grabaciones que ha efectuado el equipo en los últimos siete días, así como aquellas definidas para que se conserven durante 30 días.

NOTA: Se utiliza una licencia cuando está en progreso una reproducción y se libera cuando la reproducción finaliza. Si no se encuentra disponible ninguna licencia cuando intenta reproducir una grabación, se muestra el siguiente mensaje de error: “Se ha producido un error de licencia. Vuelva a intentarlo en cinco minutos. Si el problema persiste, consulte su archivo de registro o al Administrador del sistema para obtener detalles”. Se debe esperar a que se libere alguna licencia para utilizarla y poder revisar las grabaciones.

NOTA: En un sistema de alta disponibilidad, las grabaciones se pueden almacenar en cualquiera de los dos servidores de grabación y todas se muestran en Supervisor Record Viewer. Si uno de los servidores queda inactivo y no se puede acceder a él, no se podrán reproducir las grabaciones que éste almacena, aunque seguirán apareciendo en Supervisor Record Viewer. Si intenta reproducir una grabación almacenada en un servidor inactivo, verá un mensaje de error que indica que el servidor de grabación no está activo. Podrá reproducir la grabación cuando el servidor se active nuevamente.

Las grabaciones se archivan como paquetes de datos de voz sin formato y únicamente pueden reproducirse con Supervisor Record Viewer. No obstante, si desea guardar las grabaciones seleccionadas como archivos *.wav, puede usar el botón “Reproducir y guardar” y guardar la grabación en una carpeta con formato *.wav.

A menos que las grabaciones estén identificadas para una conservación prorrogada, se eliminarán automáticamente transcurridos siete días.

Si una grabación está identificada para que su conservación se prorrogue hasta 30 días, no se eliminará hasta que haya transcurrido el período de 30 días. Si las elimina manualmente antes de que haya transcurrido dicho período, se eliminarán en la siguiente limpieza de carpeta; la limpieza se ejecuta diariamente a la medianoche.

Figura 22. Supervisor Record Viewer

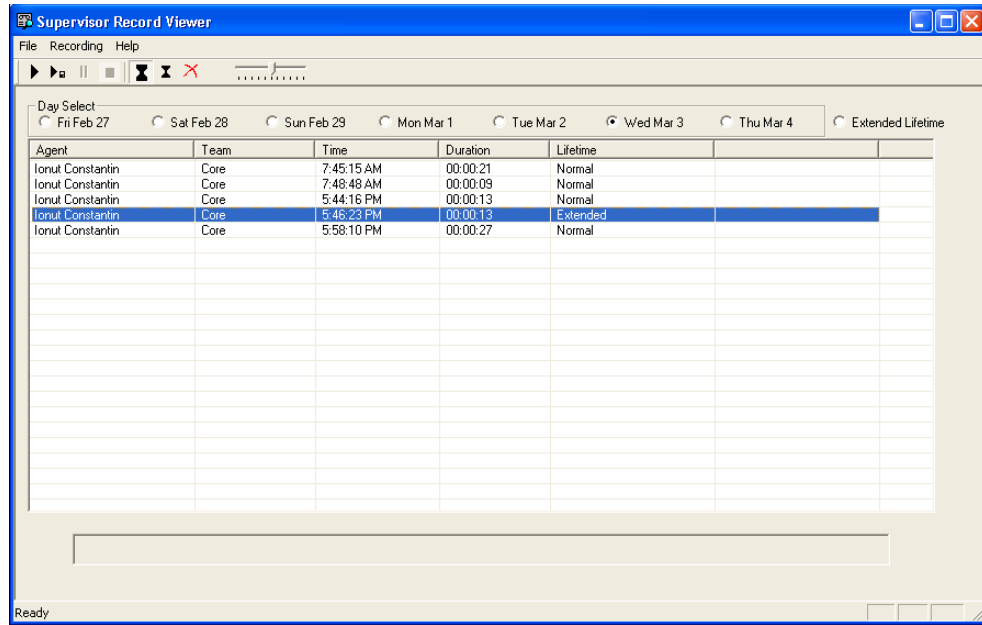
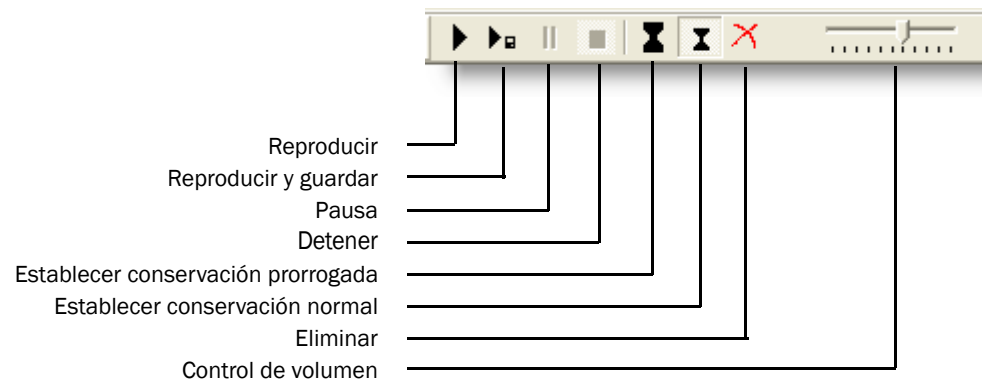


Figura 23. Barra de herramientas de Supervisor Record Viewer



Supervisor Record Viewer (Figura 23) muestra la información como se indica en la Tabla 24.

Tabla 24. Campos de Supervisor Record Viewer

Nombre de columna	Descripción
Agente	Agente cuya llamada se graba.
Equipo	Equipo al que pertenece el agente.
Hora	Hora en la que se efectuó la grabación.
Duración	Duración de la grabación, en formato hh:mm:ss.
Conservación	Tiempo por el que se conserva la grabación: Normal es 7 días y Prorrogada, 30 días.
Fecha de grabación	(Sólo aparece cuando se selecciona “Conserv. prorrogada” en Selección de días). Fecha en que se efectuó la grabación.

Para iniciar Supervisor Record Viewer:

1. En la barra de menús de Supervisor Desktop, seleccione Herramientas > Archivos grabados. Supervisor Record Viewer se inicia sin un día seleccionado.
2. En la sección Selección de días, haga clic en los botones de opción para visualizar las grabaciones realizadas por el equipo en esa fecha.

Para escuchar una grabación:

1. En la sección Selección de días de Supervisor Record Viewer, haga clic en el botón de opción de la fecha de la grabación que desee revisar.

También puede hacer clic en el botón de opción Conserv. prorrogada para ver una lista de todas las grabaciones identificadas para que se conserven durante 30 días.

2. Seleccione la grabación que desee revisar.
3. Haga clic en el botón Reproducir o seleccione Grabación > Reproducir en la barra de menús.

Use los botones Pausa o Detener para controlar la reproducción de la grabación y el control de volumen para controlar el volumen de la reproducción.

En la parte inferior de la pantalla hay una barra de progresión que muestra en qué punto se encuentra de la grabación. Puede hacer clic en la barra de progresión y arrastrarla hacia delante o hacia atrás para rebobinar o avanzar rápidamente la grabación. Vuelva a hacer clic en Reproducir después de recolocar la barra de progresión para reiniciar la reproducción.

NOTA: No se puede reproducir una grabación mientras se supervisa una llamada.

Para guardar una grabación:

1. Seleccione la grabación que desee guardar.
2. Haga clic en el botón Reproducir y guardar o seleccione Grabación > Reproducir y guardar en la barra de menús. Aparecerá el cuadro de diálogo Guardar como.
3. Seleccione la carpeta en la que se guardará la grabación, escriba un nombre para la grabación y haga clic en Guardar. La grabación se reproducirá y, al mismo tiempo, se guardará como archivo *.wav en la ubicación seleccionada.

Para indicar que se prorogue la conservación de una grabación:

1. Seleccione la grabación que desee archivar durante 30 días.
2. Haga clic en el botón Establecer conservación prorrogada o seleccione Archivo > Establecer conservación prorrogada en la barra de menús. La grabación quedará identificada para permanecer archivada durante 30 días a partir de la fecha de la grabación.

Recuperación automática del servicio

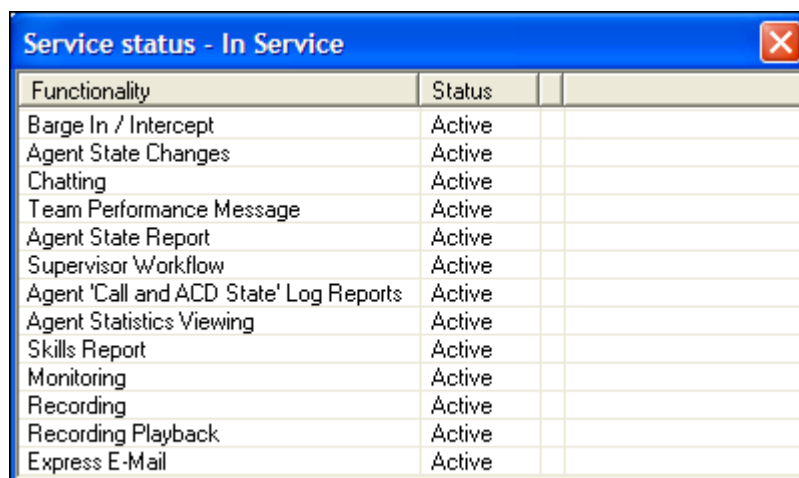
La función de recuperación automática del servicio permite a Supervisor Desktop recuperar automáticamente su conexión con los servicios de Cisco en caso de que se produzca un reinicio del servicio o una interrupción de la red.

Cuando Supervisor Desktop detecta que no puede establecer conexión con un servicio (por lo general, en el plazo de los tres minutos posteriores a la falla del servicio), la barra de estado muestra “Servicio parcial” o “Sin servicio” para indicar que algunos o todos los servicios han fallado.

Cuando Supervisor Desktop detecta que el servicio vuelve a estar disponible (por lo general, en el plazo de un minuto tras la recuperación del servicio), la barra de estado muestra “En funcionamiento” para indicar que se han recuperado los servicios.

Para obtener más información sobre las funciones que se ven afectadas por la falla del servicio, haga doble clic en el mensaje de estado en la barra de estado. Supervisor Desktop muestra un cuadro emergente (Figura 24) con una lista de funciones e indica si cada una de ellas está disponible o no debido a la interrupción del servicio.

Figura 24. Ventana emergente Estado del servicio



Functionality	Status
Barge In / Intercept	Active
Agent State Changes	Active
Chatting	Active
Team Performance Message	Active
Agent State Report	Active
Supervisor Workflow	Active
Agent 'Call and ACD State' Log Reports	Active
Agent Statistics Viewing	Active
Skills Report	Active
Monitoring	Active
Recording	Active
Recording Playback	Active
Express E-Mail	Active

El agente debe abandonar cualquier llamada en que se encuentre para que el teléfono vuelva a conectarse a la red. Si el agente continúa en una llamada, CAD no podrá mostrar la duración real de la llamada, porque ésta se muestra como “finalizada” en el sistema.

Cuando el teléfono vuelva a estar en servicio, el agente verá que la ventana emergente muestra un mensaje para indicar que el teléfono está en servicio. En ese momento el agente puede revertir el estado de agente a Preparado y reanudar las llamadas de conversación.

Falla de la red telefónica

Si la conexión entre el teléfono del agente y la red se pierde, el agente pasará automáticamente al estado de agente No preparado y verá una ventana emergente con un mensaje que indica que el teléfono está fuera de servicio.

El supervisor verá el cambio de estado de agente en el informe Registro de estado de ACD del agente, junto con el código de motivo “Dispositivo sin servicio” (código 32759).

El agente debe abandonar cualquier llamada en que se encuentre para que el teléfono vuelva a conectarse a la red. Si el agente continúa en una llamada, CAD no podrá mostrar la duración real de la llamada, porque ésta se muestra como “finalizada” en el sistema.

Cuando el teléfono vuelva a estar en servicio, el agente verá que la ventana emergente muestra un mensaje para indicar que el teléfono está en servicio. En ese momento el agente puede revertir el estado de agente a Preparado y reanudar las llamadas de conversación.

Índice

A	
acciones	
alerta audible 68	
alerta de correo electrónico 71	
control de árbol 71	
cuadro de mensaje 69	
informe 70	
acciones de flujo de trabajo	
alerta audible, acción 68	
alerta de correo electrónico, acción 71	
control de árbol, acción 71	
cuadro de mensaje, acción 69	
informe, acción 70	
introducción 68	
alerta audible, acción 68	
alerta de correo electrónico, acción 71	
	detalles, visualización 33, 34
	en cola, visualización 35
	resuelto, visualización 36
	resumen del equipo, visualización 39
	resumen, visualización 37
	CSQ de voz
	detalles, visualización 41
	resumen del equipo, visualización 45
	resumen, visualización 42
	cuadro de mensaje, acción 69
D	
	datos de empresa, visualización 29
E	
	envío de páginas web 49
	estado del equipo, visualización 31
	estado del servicio 78
	estados ACD de agente 52
	explorador integrado 59
	barra de herramientas 59
F	
	falla de la red telefónica 79
	flujos de trabajo del supervisor
	configuración 64
	ejemplo 65
	introducción 63
	formato de la visualización del árbol de agentes 17
G	
	grabación de llamadas 50
	grabaciones
	guardar 77

- indicación de conservación prorrogada 77
- reproducir 77
- H**
- historial de llamadas de empresa, visualización 29
- I**
- informe, acción 70
- intervención
 - cambio de estados ACD de agentes 52
 - envío de páginas web 49
 - grabación de llamadas 50
 - supervisión 48
- L**
- llamada activa, visualización 27
- M**
- mensajes de conversación de máxima prioridad 56
- mensajes del equipo 61
 - cancelación 62
 - envío 62
- N**
- niveles de funciones 6
- P**
- preferencias 14
- R**
- recuperación automática 78
- recuperación automática del servicio 78
- registro de estado, visualización 30
- registro de llamadas, visualización 29
- resumen de equipo vs. agente, visualización 24
- resumen del equipo, visualización 32
- revisión del correo electrónico de agente 58
- S**
- supervisar correos electrónicos eliminados por agentes 57
- supervisión de agentes 48
- Supervisor Desktop
 - accesibilidad 20
 - accesos directos en el teclado 20
 - barra de estado 22
 - barra de herramientas 21
 - definición de preferencias 14
 - disposición predeterminada 13
 - inicio 7
 - interfaz 11
 - introducción 5
 - niveles de funciones 6
 - restauración de la disposición predeterminada 18
- Supervisor Record Viewer
 - guardar grabación 77
 - indicar conservación de grabación 77
 - inicio 76
 - introducción 74
 - reproducir grabación 77
- T**
- teclas de acceso directo 20
- V**
- Visor de correo electrónico de agente 18
- visualización de correo electrónico de agente 18
- visualización del árbol de agentes 17
- visualizaciones en tiempo real 23
 - correo electrónico activo 28
 - CSQ de correos electrónicos – detalles 33, 34
 - CSQ de correos electrónicos – en cola 35
 - CSQ de correos electrónicos – resuelto 36
 - CSQ de correos electrónicos – resumen 37
 - CSQ de correos electrónicos – resumen del equipo 39
 - CSQ de voz – detalles 41
 - CSQ de voz – resumen 42
 - CSQ de voz – resumen del equipo 45
- datos de empresa 29
- estado del equipo 31
- historial de llamadas de empresa 29
- llamada activa 27
- registro de estado 30
- registro de llamadas 29
- resumen de equipo vs. agente 24
- resumen del equipo 32