Guía del usuario de Cisco Webex Contact Center 1.0 Agent Desktop

Primera publicación: 2019-03-07

Última modificación: 2021-12-22

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.

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

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco y el logotipo de Cisco son marcas registradas o marcas comerciales registradas de Cisco y/o sus afiliadas en Estados Unidos y otros países. Si desea ver una lista completa con marcas registradas de Cisco, diríjase a la siguiente dirección URL: https://www.cisco.com/go/trademarks. Todas las marcas registradas de terceros mencionadas en este documento pertenecen a sus respectivos propietarios. El uso de la palabra socio no implica una relación de sociedad entre Cisco y otra empresa. (1721R)

© 2019–2022 Cisco Systems, Inc. Todos los derechos reservados.

CONTENIDO

PREFACIO:

Prólogo vii

el historial de cambios vii

Acerca de esta guía viii

Público viii

Documentación relacionada viii

Comunicaciones, servicios e información adicional viii

Comentarios sobre la documentación ix

Convenciones ix

CAPÍTULO 1

Introducción a Agent Desktop 1

Acerca de Agent Desktop 1

Requisitos de Agent Desktop 1

Localización 2

Iniciar sesión en Agent Desktop 2

Cerrar sesión en Agent Desktop 3

CAPÍTULO 2

Trabajar en Agent Desktop 5

Barra de navegación 5

Barra de título 6

Panel de interacción actual 6

Panel de información auxiliar 6

Acerca de los estados de los agentes 6

Estados de disponibilidad de los agentes 7

Estados de contactos de voz 7

Estados de agentes de la línea 1 8

Estados de agentes de la línea 2 9

Acerca de la lista de contactos activos 9
Ver la actividad reciente 9
Ver los detalles actuales del cliente 10
Visualización del historial del cliente 10
Introducir información de disposición 10
Comunicación por voz de disposición 10
Conversaciones de disposición de Correo electrónico y chat 11

CAPÍTULO 3 **Gestionar contactos de voz** 13
Acerca del canal de voz 13
Respuesta a una llamada 13
Pausar y reanudar la grabación durante una llamada de voz 14
Introducir datos asociados a llamadas 14
Poner una llamada en espera y reanudarla 15
Transferir una llamada 15
Transferir una llamada a un agente específico 15
Transferir una llamada a una cola diferente 15
Transferir una llamada a un número específico 16
Consultar con otro agente durante una llamada 16
Crear una conferencia 19
Realizar una llamada saliente 20
Finalizar una llamada de voz 21

CAPÍTULO 4 **Gestionar contactos de chat** 23
Acerca del canal de chat 23
Responder a un contacto de chat 23
Finalizar una sesión de chat 25
Iniciar una conferencia con otro agente 26
Finalizar una conferencia de chat con un agente 27
Transferir un chat 28
Finalizar una llamada de vídeo con el cliente 28

CAPÍTULO 5 **Gestionar contactos de correo electrónico** 31
Acerca del canal de correo electrónico 31

Responder a un correo electrónico 31
Enviar un correo electrónico de respuesta rápida 32
Configurar y enviar una respuesta de correo electrónico estándar 32

CAPÍTULO 6 **Ver estadísticas personales del agente** 35
Ver estadísticas del agente 35
Informe de resumen 36
Agente estadísticas: informe histórico 36
Agente estadísticas: informe en tiempo real 37
Agente estadísticas por estado: informe histórico 38
Agente estadísticas por estado: informe en tiempo real 38
Estadísticas de equipo: informe histórico 39
Informe de estadísticas del equipo en tiempo real 39
Estadísticas de cola: informe histórico 40
Estadísticas de cola: informe en tiempo real 40
Agente estadísticas salientes - Informe histórico 41
Agente estadísticas de marcación: informe en tiempo real 42

CAPÍTULO 7 **Recomendaciones y requisitos de red** 45
Ancho de banda y latencia 45

Prólogo

- el historial de cambios, en la página vii
- Acerca de esta guía, en la página viii
- Público, en la página viii
- Documentación relacionada, en la página viii
- Comunicaciones, servicios e información adicional, en la página viii
- Comentarios sobre la documentación, en la página ix
- Convenciones, en la página ix

el historial de cambios

En esta tabla se muestran los cambios realizados en esta guía. Los cambios más recientes aparecen en la parte superior.

Cambio	Consulte	Fecha
Se ha agregado información sobre retención de detalles del filtro en los informes de estadísticas de rendimiento del agente (APS).	Informe de resumen, en la página 36 Agente estadísticas: informe histórico, en la página 36 Agente estadísticas por estado: informe histórico, en la página 38	Diciembre de 2021
Detalles de la localización actualizados.	Localización, en la página 2	Junio de 2021
Se han agregado detalles de duración de información de contacto.	Panel de información auxiliar, en la página 6	Septiembre de 2020
Nombres de informe modificados.	Ver estadísticas personales del agente, en la página 35	
Formatos de archivo compatibles agregados.	Responder a un contacto de chat, en la página 23 Configurar y enviar una respuesta de correo electrónico estándar, en la página 32	Agosto de 2020
Se han añadido Informes de llamadas externas.	Ver estadísticas personales del agente, en la página 35	Julio de 2020

Cambio	Consulte	Fecha
Se ha añadido el cumplimiento de la normativa de PCI.	Responder a un contacto de chat, en la página 23 Responder a un correo electrónico, en la página 31	Mayo de 2020
Nombres de informe modificados.	Ver estadísticas personales del agente, en la página 35	Abril de 2020
Se han añadido detalles sobre el ancho de banda y la latencia de la red.	Ancho de banda y latencia, en la página 45	Marzo de 2020
Versión inicial de este documento.		Julio de 2019

Acerca de esta guía

Esta guía describe cómo utilizar Cisco Webex Contact Center Agent Desktop.

Público

Este documento está destinado a los usuarios de Agent Desktop que utilizan Cisco Webex Contact Center para sus centros de contacto.

Documentación relacionada

Para ver la lista de documentos de Centro de contacto de Cisco Webex, consulte https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html.

Para ver los documentos de desarrollador de Centro de contacto de Cisco Webex y las referencias a la API, consulte https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started.

Comunicaciones, servicios e información adicional

- Inscríbase en Cisco Profile Manager para recibir información relevante y oportuna.
- Para conseguir la repercusión comercial que busca con las tecnologías que importan, visite los servicios de Cisco.
- Para enviar una solicitud de servicio, visite el soporte de Cisco.
- Para descubrir y explorar las aplicaciones, los productos, las soluciones y los servicios seguros, visite Cisco Marketplace.
- Para conseguir títulos generales de certificación, formación y redes, visite Cisco Press.

- Para encontrar información de garantía de un producto o de una familia de productos específicos, acceda al Buscador de garantía de Cisco.

Herramienta de búsqueda de errores de Cisco

La herramienta de búsqueda de errores de Cisco (BST) es una herramienta basada en web que actúa como puerta de enlace al sistema de seguimiento de errores de Cisco. Este sistema mantiene una lista completa de defectos y vulnerabilidades en los productos y el software de Cisco. BST le proporciona información detallada sobre los defectos de su software y sus productos.

Comentarios sobre la documentación

Envíe sus comentarios sobre esta documentación a: contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com.

Convenciones

En esta guía se utilizan las siguientes convenciones:

Convenciones	Descripción
Fuente en **negrita**	La fuente en negrita indica los comandos (como las entradas de usuario), las teclas, los botones, los nombres de las carpetas y los nombres de los submenús. Por ejemplo: • Elija **Editar** > **Buscar**. • Haga clic en **Finalizar**.
Fuente en *cursiva*	Fuente en cursiva • Introduce un término nuevo. Por ejemplo: un *grupo de habilidades* es un conjunto de agentes que comparten habilidades similares. • Resalta información importante. Por ejemplo: *no* utilice la convención de nomenclatura numérica. • Indica un argumento para el que debe proporcionar valores. Por ejemplo: IF (*condición*, *valor-verdadero*, *valor-falso*) • Indica un título. Por ejemplo: Consulte la *Guía del usuario de Agent Desktop*.

Convenciones	Descripción
Fuente de la `ventana`	La fuente de la ventana indica: • Texto tal y como aparece en el código o la información que muestra el sistema. Por ejemplo: `<html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html>` • Nombres de archivo. Por ejemplo: `tserver.properties`. • Rutas de directorio. Por ejemplo: `C:\Archivos de programa\Adobe`

CAPÍTULO 1

Introducción a Agent Desktop

- Acerca de Agent Desktop, en la página 1
- Requisitos de Agent Desktop, en la página 1
- Localización, en la página 2
- Iniciar sesión en Agent Desktop, en la página 2
- Cerrar sesión en Agent Desktop, en la página 3

Acerca de Agent Desktop

Agent Desktop proporciona una única aplicación basada en explorador que permite a los agentes interactuar con los clientes mediante voz, chat o correo electrónico. En función de la configuración del perfil de agente por parte del administrador de Cisco Webex Contact Center, podrá comunicarse con los clientes a través de uno, dos o todos los tres canales.

La interfaz de usuario de Agent Desktop se divide en tres secciones. Las secciones de la izquierda y de la derecha tienen la información de contacto y de contacto, respectivamente. Puede ver todas las conversaciones en el panel central.

Nota Los agentes que gestionan interacciones de voz requieren un teléfono además de la interfaz de Cisco Webex Contact Center Agent Desktop Application (ADA).

Requisitos de Agent Desktop

Webex Contact Center Agent Desktop requiere la configuración siguiente:

- Microsoft Windows 10:
  - Google Chrome V76.0.3809 y posteriores
  - Versión de soporte extendido de Firefox (ESR) V68 y posteriores
  - Microsoft Edge V44 y posteriores
- Mac OS X:
  - Google Chrome V76.0.3809 y posteriores

- Firefox ESR V68 y posteriores

- Chromebook:
  - Chromium V73 y posteriores
  - Google Chrome V76.0.3809 y posteriores

Compruebe también que las siguientes opciones del explorador estén configuradas:

- La caché del navegador se borra antes de implementar la versión actual de Agent Desktop por primera vez.
- Las cookies están habilitadas.
- El nivel de seguridad está establecido en medio.
- La opción Mostrar imágenes está activada.
- La desactivación de los bloqueadores de ventanas emergentes está desactivada.
- Javascript está activado.

Localización

Interfaz de usuario

La interfaz de usuario de Agent Desktop admite la localización en 27 idiomas.

Se admiten los siguientes idiomas:

Alemán, búlgaro, catalán, chino (China), chino (Taiwán), croata, checo, danés, eslovaco, esloveno, español, finés, francés, húngaro, inglés, italiano, japonés, noruego, polaco, portugués, rumano, ruso, serbio, sueco y turco.

El idioma de la interfaz de usuario de Agent Desktop se basa en la configuración de preferencias de idioma del explorador. Por ejemplo, pensemos que ha seleccionado el idioma preferido como francés en el explorador Firefox. Cuando se inicia el escritorio de Agent Desktop en el explorador Firefox, la interfaz de usuario de Agent Desktop aparece en Français (Francés).

Guía del usuario

La guía del usuario Agent Desktop de Français (Francés). admite la localización en cinco idiomas.

Se admiten los siguientes idiomas:

Chino (Hong Kong), japonés, coreano, portugués y español. Para obtener más información, consulte las *guías de usuario final traducidas*.

Iniciar sesión en Agent Desktop

Para iniciar sesión en Agent Desktop:

Antes de empezar

Asegúrese de que el teléfono está preparado para recibir llamadas.

Procedimiento

Paso 1 Abra la interfaz de Agent Desktop desde un explorador web utilizando la URL que le haya suministrado el administrador de la organización.

Paso 2 Especifique su nombre de usuario y contraseña y haga clic en **Iniciar sesión**.

Aparece el cuadro de diálogo **Enviar número de marcado y equipo**.

Paso 3 Introduzca su número de teléfono en **DN**.

Debe introducir el número de teléfono solo la primera vez que inicie sesión.

Paso 4 Seleccione el formato del número de teléfono.

Si el número de teléfono tiene el siguiente formato: prefijo de marcación + código de área + número de 7 dígitos, por ejemplo, 1-800-555-1212, seleccione **Formato EE. UU.**, en caso contrario, seleccione **Otro**.

Nota El formato del número de teléfono suele depender de la ubicación. Es posible que su empresa no tenga una configuración de formato. Póngase en contacto con el supervisor para obtener más formatos.

Paso 5 Seleccione un equipo de la lista desplegable.

Solo puede seleccionar los equipos que el administrador de la organización ha asignado para su perfil. Si no puede ver ningún equipo o el equipo necesario, póngase en contacto con el administrador de la organización.

Paso 6 Haga clic en **Save Changes** (Guardar cambios).
Aparecerá la página de inicio de Agent Desktop. Muestra los canales que están activados en el perfil de agente de Centro de contacto de Cisco Webex. De forma predeterminada, su estado se establece en estado inactivo cuando inicia sesión en Agent Desktop.

Nota Si intenta acceder a Agent Desktop en varias sesiones del navegador con las mismas credenciales de inicio de sesión, todas las sesiones de inicio de sesión existentes dejarán de ser válidas. Debe cerrar la sesión de todas las sesiones e iniciarla de nuevo en Agent Desktop.

Cerrar sesión en Agent Desktop

No puede cerrar sesión en Agent Desktop si tiene un contacto activo. Cierre todos los contactos activos antes de cerrar la sesión. Para obtener más información, consulte Conversaciones de disposición de Correo electrónico y chat, en la página 11 y Comunicación por voz de disposición, en la página 10.

Para cerrar la sesión, haga clic en **Cerrar sesión** en la barra de título de Agent Desktop.

Nota Si se encuentra en el estado **Disponible** o **Inactivo** sin conversaciones en curso, el supervisor puede cerrar su sesión en Agent Desktop. Debe volver a iniciar sesión para acceder a Agent Desktop.

El sistema cerrará la sesión en las siguientes situaciones:

- **El supervisor solicitó el cierre de sesión**: cuando el supervisor cierra su sesión en Agent Desktop.
- **Explorador cerrado**: al cerrar el explorador directamente.
- **loggingOutAnotherInstance**: cuando cualquiera de las instancias o componentes del servidor están inactivos.
- **Credenciales no válidas**: al introducir credenciales de inicio de sesión no válidas.
- **La cuenta de agente está bloqueada**: cuando exceda el número máximo de intentos de inicio de sesión fallidos. El número de errores de autenticación necesarios para bloquear una cuenta de usuario es tres.
- **badOrMissingDesktopConfigurationForThisEnterprise**: cuando tiene una configuración no válida para su empresa.
- **passwordExpired**: cuando la contraseña ha caducado. La contraseña caduca cuando se supera el tiempo máximo durante el que puede tener la misma contraseña. Ejemplo, 90 días.
- **ForcedPasswordChange**: cuando se ve obligado a crear una nueva contraseña después de que la contraseña haya caducado. Ejemplo, transcurridos 90 días.
- **LostConnection**: cuando se pierde la conectividad de red durante más de 2 a 3 minutos.
- **Cierre de sesión solicitado por el usuario**: cuando cierra sesión en Agent Desktop.
- **Inicio de sesión del agente desde una ubicación diferente**: cuando intenta iniciar sesión desde un dispositivo o explorador diferente con las mismas credenciales.
- **Limpieza del sistema**: cuando los eventos de sesión de cierre de sesión no se realizan correctamente, el sistema limpia automáticamente los registros de la sesión del agente y cierra su sesión en Agent Desktop.

Nota Los valores predeterminados de la política de contraseña de Common Identity no se pueden modificar.

CAPÍTULO 2

Trabajar en Agent Desktop

- Barra de navegación, en la página 5
- Barra de título, en la página 6
- Panel de interacción actual, en la página 6
- Panel de información auxiliar, en la página 6
- Acerca de los estados de los agentes, en la página 6
- Acerca de la lista de contactos activos, en la página 9
- Ver la actividad reciente, en la página 9
- Ver los detalles actuales del cliente, en la página 10
- Visualización del historial del cliente, en la página 10
- Introducir información de disposición, en la página 10

Barra de navegación

La barra de navegación del escritorio del agente permite acceder a varias funciones de Agent Desktop. Sitúe el puntero del ratón sobre los iconos de la barra de navegación para ver la acción que realiza el botón.

Las funciones de Agent Desktop disponibles dependerán de la configuración del perfil de su agente por parte del administrador de la organización. En la barra de navegación están disponibles las siguientes funciones:

Función	Descripción
Historial de contactos	Muestra información sobre los clientes con los que ha interactuado hoy. Si tiene acceso a más de un canal de comunicación, puede hacer clic en las fichas del panel izquierdo de Agent Desktop para mostrar el historial del cliente de dicho canal. Como alternativa, puede hacer clic en **Todos** para mostrar todos los contactos del día actual.
EstadístAgente	Muestra las estadísticas del agente. Si su perfil está configurado para las comunicaciones de voz y los informes de estadísticas están activados, puede hacer clic en el botón Estadísticas de agente para mostrar las estadísticas personales del agente (AP).

Función	Descripción
Ayuda	Muestra los temas de la ayuda en línea. También puede acceder a la ayuda pulsando ALT + F1.

Barra de título

La barra de título muestra su nombre, el número de marcación, el nombre de su equipo y su estado actual.

La lista desplegable **ESTADO AHORA** permite cambiar la disponibilidad para aceptar contactos o entrar en un estado inactivo, de modo que no se le enruten contactos. Cuando inicie sesión, se le pondrá en el estado de inactividad predeterminado. Debe seleccionar el estado **Disponible** para recibir los contactos entrantes. Si no desea recibir ningún contacto, puede seleccionar cualquier estado inactivo en el menú desplegable **ESTADO AHORA**. El administrador de Webex Contact Center configura varios estados de inactividad en función de los requisitos de su empresa.

Panel de interacción actual

Si ha iniciado sesión y está en estado Disponible, el panel de interacción actual del lado izquierdo de la interfaz de Agent Desktop muestra las tarjetas de contacto que se han enrutado a usted. De forma predeterminada, el área inferior del panel de la izquierda muestra un historial de todos los contactos con los que ha interactuado en el día actual. La información que se muestra en el panel izquierdo cambia cuando se realizan selecciones en la barra de navegación.

Panel de información auxiliar

El panel de información auxiliar de la parte derecha de Agent Desktop muestra información basada en las subfichas seleccionadas. Por ejemplo, si se encuentra en una llamada o chat con un cliente y selecciona la subficha **Información de contacto**, verá detalles sobre el cliente con el que está interactuando. Esta información puede estar limitada únicamente al número de marcación del cliente (DN) o a la dirección de correo electrónico que el cliente introdujo al iniciar una solicitud de chat o un mensaje de correo electrónico. Si hay más información disponible acerca del cliente, también se mostrará dicha información.

Nota La subficha **Información de contacto** muestra el historial del cliente durante los últimos 60 días.

Acerca de los estados de los agentes

Los estados de los agentes son aquellos en los que puede estar al utilizar Agent Desktop. Existen dos categorías de estado de agente:

- Estado establecido por el agente que determina si se pueden recibir y aceptar contactos y aplicar a todos los canales de comunicación.

- El estado definido por el sistema son los estados que el sistema le asigna a medida que procesa los contactos. Los estados de los contactos varían en función del canal a través del cual se está comunicando.

Estados de disponibilidad de los agentes

Cuando inicia sesión en el Agent Desktop, el sistema lo pone en un estado de inactividad predeterminado. Para aceptar llamadas, chats o correos electrónicos, debe estar en el estado **Disponible**. Si necesita desconectarse durante una reunión, un curso de formación o la pausa del almuerzo, puede cambiar el estado al estado de inactividad. No se le enrutarán comunicaciones cuando se encuentre en cualquier estado de inactividad.

Estado del agente	Descripción
Disponible	Ya está listo para aceptar y responder a los contactos. Después de iniciar sesión, debe seleccionar **Disponible** en la lista desplegable **ESTADO AHORA** para recibir las solicitudes de contacto enrutadas.
Cualquier estado de inactividad	Ha iniciado sesión pero no está preparado para aceptar las solicitudes de contacto. El administrador de Webex Contact Center puede configurar estados de inactividad adicionales adecuados para su empresa. Si necesita desconectarse durante su jornada laboral, puede seleccionar manualmente un estado de inactividad. Además, puede seleccionar un estado de inactividad mientras está interactuando con un cliente y se pondrá en ese estado de inactividad cuando finalice la sesión de llamada o de chat, o cuando envíe o cierre el mensaje de correo electrónico actual. Para obtener más información sobre el estado de inactividad que se debe utilizar, póngase en contacto con su supervisor. **Nota** La redirección sin respuesta o RONA es un estado de inactividad asignado por el sistema. No puede cambiar manualmente su estado a RONA.

Estados de contactos de voz

Los estados de los contactos de voz los inicia el sistema de Webex Contact Center y cambian a medida que procesa las llamadas. Por ejemplo, cuando una tarjeta de contacto de voz aparece en su Lista de contactos activos, su estado actual mostrado en el panel central de Agent Desktop cambia a Sonando. Cuando se contesta la llamada, el estado actual cambia a Conectado.

Los estados de contactos de voz difieren en función de si se está comunicando con un cliente en la línea 1 u otra persona (como otro agente o experto en el asunto) en la línea 2.

Estados de agentes de la línea 1

En la tabla siguiente se describen los estados de los agentes de la línea 1. Es posible que algunos Estados no estén activados en el sistema.

Estado del agente	Descripción
Timbre	Una nueva tarjeta de contacto de voz se encuentra en la lista de contactos activos en el panel izquierdo de Agent Desktop a la espera de su aceptación. Si no acepta la llamada dentro del período de tiempo configurado por el administrador de Webex Contact Center, la llamada volverá a la cola y se asignará al siguiente agente disponible.
Conectada	Ha aceptado la tarjeta de contacto de voz y está conectado a una persona que llama. Cuando se establece la conexión, un temporizador se inicia en la tarjeta de contacto para indicar cuánto tiempo se ha conectado. La información relacionada con la llamada se muestra en el panel central de Agent Desktop y en el panel derecho se muestra información sobre la persona que llama.
NoResponde	Una nueva tarjeta de contacto de voz se encuentra en la **Lista de contactos activos** del panel izquierdo de Agent Desktop, pero no se respondió durante el período de tiempo configurado por el administrador de Webex Contact Center. La llamada se devuelve a la cola. Aparecerá un mensaje en el escritorio que le mostrará la opción de realizar la siguiente llamada o entrar en un estado inactivo. Seleccione una opción.
Llamada en espera	Ha realizado la llamada en Línea 1 en espera.
ConsultaReservada	Cuando se encontraba en el estado Conectado, otra persona ha solicitado una consulta.
Consultoría	Está consultando con otro agente de su empresa. Un temporizador muestra la cantidad de tiempo que ha estado consultando con la persona.
Conferencia	Está haciendo una conferencia con un cliente y un agente.
LlamdaExternaReservada	Ha iniciado una llamada externa. La información relacionada con la llamada se muestra en el panel central.

Estado del agente	Descripción
Cierre	La llamada ha finalizado. Se le pedirá que introduzca los códigos de disposición antes de atender otra llamada. Para obtener más información, consulte Comunicación por voz de disposición, en la página 10. Mientras se encuentra en el estado de cierre, no puede recibir una tarjeta de contacto enrutado o transferido.

Estados de agentes de la línea 2

Cuando se encuentra en una llamada de conferencia o está consultando con otro agente, las subfichas aparecen en la ficha Línea 1. La subficha de la izquierda representa la Línea 1.

La subficha de la derecha representa la Línea 2, que corresponde a la línea de la conferencia y la consulta. La Línea 2 permite comunicarse por voz con otro agente mientras un cliente está en espera en la Línea 1.

Los siguientes estados de agente pueden aparecer en la subficha consultar.

Estado del agente	Descripción
ConsultaReservada	Durante la gestión de una llamada, ha iniciado una solicitud de consulta. No oirá el timbre cuando se envíe la solicitud a la otra persona.
Consultoría	Está consultando con otra persona.
Conferencia	Está haciendo una conferencia con un cliente y un agente. Un temporizador muestra la cantidad de tiempo que ha estado en una conferencia.

Acerca de la lista de contactos activos

Cuando un contacto se enruta a su cola y se encuentra disponible, aparece una nueva tarjeta de contacto en la lista de contactos activos. La tarjeta de contacto contiene información sobre el cliente, como el nombre completo del cliente para una comunicación de voz o el nombre del cliente para un chat o una comunicación por correo electrónico. También cuenta con la cola de Centro de contacto de Cisco Webex que ha enrutado el contacto y la hora en la que el cliente ha estado esperando una respuesta. Después de aceptar la tarjeta de contacto, el temporizador muestra la hora de su interacción con dicho cliente.

Ver la actividad reciente

De forma predeterminada, Agent Desktop muestra su historial de contactos para el día actual en el panel izquierdo. Cuando inicie sesión, no podrá ver ningún historial, pero tan pronto como empiece a interactuar con los clientes, podrá ver los detalles de las interacciones de las subfichas.

Haga clic en el botón **Historial** de la barra de navegación situada en la parte izquierda de Agent Desktop. Puede hacer clic en las subfichas para mostrar la actividad en el canal de comunicación.

Ver los detalles actuales del cliente

Cuando se contesta una llamada o se acepta una tarjeta de contacto, aparece la información sobre el cliente actual en el panel derecho de Agent Desktop. Haga clic en el icono **Información** para ver los detalles.

La información mostrada varía en función del canal que utilice para la comunicación. También puede ver el historial de interacción con el cliente. Para obtener más información, consulte Visualización del historial del cliente, en la página 10.

Visualización del historial del cliente

Cuando está interactuando con un cliente, la información sobre la comunicación anterior del cliente aparece en el panel derecho de Agent Desktop. Haga clic en **Historial de contacto** para ver las comunicaciones anteriores del cliente.

Introducir información de disposición

Después de concluir una interacción con un cliente, Agent Desktop le pedirá que introduzca información sobre su experiencia con ayuda para el cliente. Esta información la utiliza su empresa para medir la eficacia y el éxito del centro de contacto.

La información de disposición varía de un canal a un canal.

Comunicación por voz de disposición

Después de desconectarse de una llamada, aparece la página de **DISPOSICIÓN** de voz en Agent Desktop. El administrador de la organización debe configurar los campos en la página **DISPOSICIÓN**. En función de la configuración del perfil de agente que realice el administrador de la organización, podrá configurar los detalles siguientes:

CANCELAR DISPOSICIÓN AUTOMÁTICA	Haga clic en **CANCELAR DISPOSICIÓN AUTOMÁTICA** para impedir que Agent Desktop envíe el código de disposición predeterminado. Esta configuración extiende la hora de disposición automática e impide que Agent Desktop envíe el código de disposición predeterminado. Detener la disposición automática es útil cuando se necesita más tiempo para introducir los detalles de cierre.

Seleccionar disposición	Seleccione un código de disposición en la lista desplegable. Cuando se selecciona un código de disposición, se cierra la página de **DISPOSICIÓN** de voz. **Nota** Su empresa puede tener requisitos específicos para los códigos de disposición. Para obtener más información sobre los códigos de disposición, póngase en contacto con su supervisor.
ÚLTIMO ENRUTAMIENTO DE AGENTE	Seleccione esta casilla de verificación para forzar el enrutamiento de una llamada de un número de teléfono específico. Esta función resulta útil cuando se espera recibir una llamada de un cliente específico.

Nota Si su sistema está configuración para **Disposición automática** y no completa los códigos de disposición automática entes de que caduque el temporizador de **Disposición automática**, Agent Desktop envía un código de disposición predeterminado para usted.

Conversaciones de disposición de Correo electrónico y chat

Una vez finalizada la interacción con el cliente, debe introducir los códigos de disposición sobre el estado y el tono de comunicación con el cliente. Puede introducir cualquier otro detalle de cierre o establecer un aviso si la conversación requiere seguimiento.

La organización puede tener requisitos específicos para códigos de **Disposición**. Para obtener más información sobre los códigos de disposición, póngase en contacto con su supervisor.

Para enviar los códigos de disposición que describen su interacción con un cliente:

Procedimiento

Paso 1 En Agent Desktop, haga clic en **Finalizar**.
Aparecerá la página **DISPOSICIÓN**.

Paso 2 Introduzca valores en los campos correspondientes de la página **DISPOSICIÓN** y, a continuación, haga clic en **Disposición**.

Estado de la conversación	Seleccione un valor que resuma el estado de la conversación cuando finaliza la interacción. Por ejemplo, información pendiente, corregida, solicitada o no se requiere ninguna acción.
Comunicación	Deslice los controles para reflejar la disposición del cliente durante esta interacción.

Selección de detalles de disposición	Seleccione un código de disposición en la lista desplegable. Si es preciso, puede introducir notas más específicas sobre la interacción.
Recordatorio de seguimiento	Seleccione la casilla de verificación si desea que Agent Desktop le envíe un recordatorio para esta interacción con el cliente. A continuación, seleccione la fecha y la hora a la que desea enviar el recordatorio. Cuando llegue la fecha y la hora introducidas, aparecerá la tarjeta de contacto del elemento de trabajo de seguimiento en la lista de contactos activos de Agent Desktop.
Comentarios de seguimiento	Introduzca las notas que desee en la tarjeta de contacto de seguimiento.

CAPÍTULO 3

Gestionar contactos de voz

- Acerca del canal de voz, en la página 13
- Respuesta a una llamada, en la página 13
- Pausar y reanudar la grabación durante una llamada de voz , en la página 14
- Introducir datos asociados a llamadas, en la página 14
- Poner una llamada en espera y reanudarla, en la página 15
- Transferir una llamada, en la página 15
- Consultar con otro agente durante una llamada, en la página 16
- Crear una conferencia, en la página 19
- Realizar una llamada saliente, en la página 20
- Finalizar una llamada de voz, en la página 21

Acerca del canal de voz

Puede utilizar Agent Desktop para recibir y responder a las llamadas de los clientes en función de los permisos que le haya asignado el Administrador de la organización.

Respuesta a una llamada

Puede recibir una llamada de cliente si el administrador de la organización le proporciona los permisos necesarios.

Cuando recibe una llamada de un cliente, aparece un cuadro de diálogo de notificación o la tarjeta de contacto de voz en la **Lista de contactos activos** y en las fichas **Voz** y **Todo** en Agent Desktop. El cuadro de diálogo muestra el número de teléfono del cliente, la cola a la que ha enrutado la llamada y un temporizador que indica desde cuánto tiempo se le ha ofrecido la llamada. Puede ver el estado del contacto como **SONANDO**.

Si la tarjeta de contacto de voz no se acepta dentro del intervalo de tiempo de espera configurado, la tarjeta de notificación parpadeará durante algún tiempo en la **Lista de contactos activos**. A continuación, el sistema cambia el estado a Timbre sin respuesta o **RONA**.

Si se encuentra en el estado **RONA**, no podrá recibir ningún contacto. Tendrá que cambiar manualmente su estado de **RONA** al estado **Disponible** para recibir los contactos de cualquier canal de medios, incluidos los nuevos contactos de voz.

Cuando reciba una llamada, use el teléfono físico para contestarla. El estado de la llamada cambia a **CONECTADO** en Agent Desktop.

A la vez que ayuda a sus clientes, puede realizar las siguientes tareas:

- Introducir datos asociados a llamadas, en la página 14
- Pausar y reanudar la grabación durante una llamada de voz , en la página 14
- Poner una llamada en espera y reanudarla, en la página 15
- Transferir una llamada, en la página 15
- Consultar con otro agente durante una llamada, en la página 16
- Crear una conferencia, en la página 19

Una vez que haya ayudado a su cliente con sus consultas, puede finalizar la llamada. Sin embargo, es recomendable pedir al cliente que finalice la llamada de voz. Para obtener más información, consulte Finalizar una llamada de voz, en la página 21.

Pausar y reanudar la grabación durante una llamada de voz

Puede utilizar Agent Desktop para pausar la grabación de información confidencial durante una llamada y reanudarla de nuevo en función de los permisos que le haya asignado el administrador de la organización.

Nota Puede ver la grabación de llamadas si está activada para su organización.

En Agent Desktop, haga clic en **Pausar grabación** para poner en pausa la grabación de una llamada activa.

El administrador de la organización debe configurar un período de tiempo a partir del cual la grabación se reanudará automáticamente. Sin embargo, en cualquier momento, puede reanudar la grabación de forma manual haciendo clic en **Iniciar grabación**.

Introducir datos asociados a llamadas

Su organización puede recopilar datos sobre la llamada a través de las variables de datos asociados a llamadas (CAD). El administrador de la organización configura las variables CAD en el Centro de contacto de Cisco Webex portal de administración. Si las variables CAD se configuran para su organización, puede editar uno o varios campos de variables CAD en Agent Desktop durante una llamada con el cliente.

Durante una llamada, haga clic en un campo de variable CAD e introduzca el valor apropiado. Póngase en contacto con su supervisor para obtener los valores adecuados para dicho campo.

Los valores introducidos se guardarán en la Centro de contacto de Cisco Webexbase de datos después de introducir la información de cierre de la llamada. Si transfiere la llamada a otro agente o cola, ambos podrán introducir o editar valores CAD, pero solo los valores introducidos antes de la última entrada de cierre se guardarán en la base de datos.

Poner una llamada en espera y reanudarla

En Agent Desktop, para poner una llamada conectada en espera, haga clic en **Poner en espera**. Para continuar con la llamada con el cliente o el agente de consulta, haga clic en **Reanudar**.

Nota Cuando está consultando a otro agente, el cliente se pone automáticamente en espera. Cuando el cliente está en espera, el agente de consulta se pone automáticamente en espera. No es posible poner ambas llamadas en espera de forma simultánea. Para obtener más información, consulte Consultar con otro agente durante una llamada, en la página 16.

Transferir una llamada

Si no puede resolver la consulta de un cliente y quiere derivar la llamada de voz a otro agente o supervisor, puede transferir la llamada de voz activa.

Transferir una llamada a un agente específico

Debe tener en cuenta lo siguiente antes de transferir una llamada a un agente específico:

- Para la transferencia oculta, el agente debe estar en el estado Disponible.
- Para recibir una consulta-transferencia, el agente de destino debe estar en el estado **Disponible** o en cualquier estado de inactividad cuando inicie la solicitud de consulta.

Para transferir una llamada activa a un agente específico:

Procedimiento

Paso 1 En Agent Desktop, haga clic en **Transferir**.
Aparecerá el cuadro de diálogo **Solicitud de transferencia**.

Paso 2 En el cuadro de diálogo **Solicitud de transferencia**, seleccione **Agente**.
Aparecerá una lista de agentes disponibles.

Paso 3 Seleccione un agente de la lista desplegable y haga clic en **Transferir**.
El sistema transferirá la llamada al agente seleccionado y aparecerá la página de **DISPOSICIÓN**.

Para obtener más información, consulte Comunicación por voz de disposición, en la página 10.

Transferir una llamada a una cola diferente

Para transferir una llamada activa a una cola diferente:

Procedimiento

Paso 1 En Agent Desktop, haga clic en **Transferir**.
Aparecerá el cuadro de diálogo **Solicitud de transferencia**.

Paso 2 En el cuadro de diálogo **Solicitud de transferencia**, seleccione **Cola**.
Aparecerá una lista de las colas de telefonía.

Paso 3 Seleccione una cola de la lista desplegable.
La llamada se transfiere a dicha cola y se enruta al agente en función de la estrategia de enrutamiento de la cola. Aparecerá la página **DISPOSICIÓN**.

Para obtener más información, consulte Comunicación por voz de disposición, en la página 10.

Transferir una llamada a un número específico

Puede transferir una llamada a un número de teléfono válido al que puede acceder el sistema.

Para transferir una llamada activa a un número específico:

Procedimiento

Paso 1 En Agent Desktop, haga clic en **Transferir**.
Aparecerá el cuadro de diálogo **Solicitud de transferencia**.

Paso 2 En el cuadro de diálogo **Solicitud de transferencia**, seleccione **DN**.

Paso 3 Introduzca un número de teléfono válido.

Como alternativa, puede seleccionar un contacto en la lista desplegable DN.

Nota Los contactos que aparecen en la lista desplegable DN proceden de la libreta de direcciones de la empresa.

Paso 4 Haga clic en **Transferir**.
La llamada se transfiere al DN y se muestra la página **DISPOSICIÓN**.

Para obtener más información, consulte Comunicación por voz de disposición, en la página 10.

Consultar con otro agente durante una llamada

Puede consultar a otro usuario de Agent Desktop mientras se encuentra en el teléfono con un cliente.

Para consultar a otro agente durante una llamada activa:

Procedimiento

Paso 1 En Agent Desktop, haga clic en **Consultar**.
Aparecerá el cuadro de diálogo **Consulting Request** (Solicitud de consulta).

Paso 2 Puede seleccionar uno de los siguientes destinos:

- Seleccione **Agente** y seleccione un agente de la lista desplegable. Solo aparecerán en la lista los agentes que estén conectados actualmente.

  El color del indicador de estado junto al nombre del agente indica el estado actual del agente. El color del indicador de estado es el siguiente:

Color	Indicador de estado
Verde	Disponible
Azul	Conectado (en una llamada)
Gris	Inactiva

- Seleccione **Cola** y seleccione una cola de la lista desplegable.

  Si la opción Cola no está disponible para su empresa, la **Consulta** está desactivada.

- Seleccione **DN** e introduzca un número de teléfono válido. Como alternativa, puede seleccionar un contacto en la lista desplegable DN.

  Los contactos que aparecen en la lista desplegable DN proceden de la libreta de direcciones de la empresa. Es posible que los contactos no estén disponibles en Agent Desktop durante la transferencia.

Nota Un agente con el estado Conectado (color azul) solo puede recibir una llamada de consulta si el dispositivo de teléfono físico del agente tiene la capacidad de recibir más de una llamada a la vez. Para recibir más de una llamada a la vez, la función de llamada en espera debe estar habilitada en el dispositivo. Si el teléfono del consultado no puede recibir más de una llamada a la vez, se mostrará el error `Error-[14]-Error de consulta`.

Paso 3 Haga clic en **Consultar**.

El sistema pondrá al cliente en espera y enviará la solicitud de consulta al destino especificado. El botón Finalizar consulta aparece en la pantalla y el estado de la llamada cambia a Consulta solicitada.

Si está consultando a una cola y hay disponible un agente de destino, aparecerá un mensaje en el que se le solicitará que confirme si desea continuar. Haga clic en **Consultar** dentro de un intervalo de tiempo predeterminado o se cancelará la solicitud de consulta. Consulte con su supervisor el intervalo de tiempo.

Si el destino especificado no contesta la consulta, se produce un error en la consulta. A continuación, puede hacer clic de nuevo en **Consultar** y especificar un destino diferente, o descolgar al cliente haciendo clic en **Reanudar**.

Mientras está consultando con otro agente, puede hacer lo siguiente:

- Haga clic en **Transferir** para transferir la llamada a otro agente. Transferir una llamada, en la página 15 Para obtener más información, consulte .
- Haga clic en **Reanudar** para poner al cliente en espera y mantener el agente en espera.

- Haga clic en **Conferencia** para iniciar una conferencia entre usted, el agente consultado y el cliente. Para obtener más información, consulte Crear una conferencia, en la página 19.

Paso 4 (Opcional) Si se llega al buzón de voz de destino, se puede finalizar la llamada con el agente consultado sin desconectar la llamada con el cliente. Realice una de las siguientes acciones:

- Haga clic en **Finalizar consulta**. Esta función finaliza la llamada con el agente consultado y puede continuar con la llamada con el cliente.
- Use el teléfono físico para desconectar la llamada con el agente. Esta función finaliza la llamada con el agente consultado, pero mantiene al cliente en espera.
- Reanude la llamada con el cliente. El sistema volverá a establecer automáticamente el audio y le devolverá la llamada.

Nota Para recibir una consulta entrante mientras está conectado a una llamada, debe usar la segunda tecla de línea o la función de parpadeo en el teléfono del agente para aceptar la consulta entrante y alternar entre la persona conectada en la línea 1 y el agente entrante en la segunda línea de Agent Desktop.

En la tabla siguiente se registran las acciones que puede realizar cada usuario durante una llamada de consulta:

Agente 1: se refiere al agente que inicia una llamada de consulta.

Agente 2: se refiere al agente que acepta la llamada de consulta.

Función	Resumen
Cliente	• Un cliente no puede iniciar una llamada de consulta. • Cuando el agente 1 consulta al agente 2, el cliente se pone en espera. • El cliente puede abandonar de una llamada en curso con el agente 1, finalizando así la interacción.
Agente 1	• El agente 1 puede iniciar y finalizar una llamada de consulta. • El agente 1 puede reanudar una llamada de cliente que se puso en espera. • El agente 1 puede consultar al agente 2 y poner el agente 2 en espera. • El agente 1 puede transferir una llamada al agente 2. Cuando se inicia la solicitud de transferencia, aparece el cuadro de diálogo **Motivos de cierre** para el agente 1. La llamada continuará entre el agente 2 y el cliente. • El agente 1 puede iniciar una llamada de conferencia con el agente 2 y un cliente. • Cuando un cliente abandona una llamada de consulta, finaliza la interacción y se muestra el cuadro de diálogo **Motivos disposición** para el agente 1. • El agente 1 puede finalizar una llamada de consulta haciendo clic en el botón **Finalizar consulta** o colgando el teléfono físico. El cliente y el agente 2 se eliminarán de la llamada de consulta.

Agente 2	• Cuando el agente 1 reanuda una llamada con el cliente que se puso en espera, el agente 2 se pone en espera y el cliente se toma en espera. • El agente 2 no puede continuar o finalizar una llamada de consulta. • El agente 2 no puede aplicar un motivo de cierre para una llamada de consulta. • El agente 2 puede finalizar una llamada de consulta haciendo clic en el botón **Salir de la consulta** y la llamada continuará entre el agente 1 y el cliente. • El agente 2 puede aceptar una solicitud de transferencia realizada por el agente 1 durante la llamada de consulta. • Si el agente 1 inicia una llamada de conferencia cuando el agente 2 de consulta, el agente 2 formará parte de la llamada de conferencia. • Si el cliente abandona una llamada de consulta, finaliza la interacción. El agente 2 se descarta de la llamada sin disposición.

Crear una conferencia

Puede crear una llamada de conferencia con un cliente y con otro agente mediante Agent Desktop.

Mientras está consultando con otro agente, haga clic en **Conferencia** en Agent Desktop. Para obtener más información, consulte Consultar con otro agente durante una llamada, en la página 16.

El cliente se ha puesto en espera y usted, el cliente y el otro agente pueden comunicarse entre sí.

En la tabla siguiente se registran las acciones que puede realizar cada usuario durante una llamada de conferencia:

Agente 1: se refiere al agente que inicia una llamada de conferencia.

Agente 2: se refiere al agente consultado que forma parte de la llamada de conferencia.

Función	**Resumen**
Cliente	• Un cliente no puede iniciar una llamada de conferencia. • Cuando el agente 1 inicia una llamada de conferencia, el cliente sale de la espera. La llamada continuará entre el agente 1, el agente 2 y el cliente. • El cliente puede abandonar una llamada en curso con el agente 1 y el agente 2, con lo que finaliza la interacción. • Durante una llamada de conferencia, el cliente no se puede poner en espera.

Agente 1	• El agente 1 puede iniciar y finalizar una llamada de conferencia. • El agente 1 puede iniciar una llamada de conferencia con el agente 2. para ello, haga clic en el botón **Conferencia**. • Durante una llamada de conferencia, el agente 1 no puede poner un cliente o agente 2 en espera. • El agente 1 puede transferir una llamada al agente 2. Cuando se inicia la solicitud de transferencia, aparece el cuadro de diálogo **Motivos de cierre** para el agente 1. La llamada continuará entre el agente 2 y el cliente. • Cuando un cliente abandona una llamada de conferencia, finaliza la interacción y aparece el cuadro de diálogo **Motivos disposición** para el agente 1. • El agente 1 puede finalizar una llamada de conferencia haciendo clic en el botón **Finalizar Conferencia** o colgando el teléfono físico. El cliente y el agente 2 se eliminan de la llamada de conferencia.
Agente 2	• El agente 2 no puede finalizar una llamada de conferencia. • El agente 2 no puede aplicar un motivo de cierre para una llamada de conferencia. • El agente 2 puede finalizar una llamada de conferencia haciendo clic en el botón **Salir de la conferencia** y la llamada continuará entre el agente 1 y el cliente. • Si el agente 1 inicia una llamada de conferencia cuando el agente 2 de consulta, el agente 2 formará parte de la llamada de conferencia. • El agente 2 puede aceptar una solicitud de transferencia realizada durante la llamada de conferencia por el agente 1. • Si un cliente abandona una llamada de conferencia, finalizará la interacción. El agente 2 se descarta de la llamada sin disposición.

Realizar una llamada saliente

Puede llamar a un cliente si el administrador le ha autorizado al perfil de agente comunicarse con los clientes por teléfono.

Los ajustes del perfil de agente determinan el formato del número de teléfono al que se puede llamar. Por ejemplo, puede que esté restringido a marcar números de teléfono de longitud específica o a principio de códigos de área específicos.

En el **Teclado numérico** de Agent Desktop, si la lista desplegable **ANI de llamada saliente** está disponible, puede seleccionar un número como ID del autor de la llamada antes de llamar.

Para realizar una llamada saliente:

Antes de empezar

Para realizar llamadas salientes, debe estar en estado de inactividad.

Procedimiento

Paso 1 Haga clic en **Teclado numérico** en la barra de navegación.
Aparece el teclado numérico.

Paso 2 Haga clic en **Iniciar una nueva llamada** y realice una de las siguientes acciones.

- Seleccione un número de la libreta de direcciones. Los contactos que aparecen en la libreta de direcciones proceden de la libreta de direcciones de empresa configurada por el administrador.
- Marque el número del cliente desde el teclado numérico. El perfil de agente debe disponer de los permisos adecuados para marcar un número mediante el teclado numérico.

Paso 3 Haga clic en el botón de llamada de la parte inferior del teclado numérico.

La solicitud de llamada se enviará al número de teléfono especificado y el estado de la llamada se establecerá en **LLAMADASALIENTERESERVADA**. Aparecerá una tarjeta de contacto de voz saliente en la **lista de contactos activa**.

Recibe una llamada en el teléfono físico.

Paso 4 Conteste la llamada en el teléfono físico y espere a que el cliente la conteste.

Cuando el cliente responda, el estado de la llamada cambiará a **CONECTADO**.

Paso 5 Finalice la llamada después de ayudar al cliente en las consultas. Sin embargo, se recomienda pedir al cliente que finalice la llamada. Para obtener más información, consulte Finalizar una llamada de voz, en la página 21.

Nota
- Código de error 20 (error de llamada externa) indica que la llamada no se puede establecer con el teléfono del agente o con el teléfono del autor de la llamada.
- Código de error 21 (llamada externa rechazada) indica que el servidor de la aplicación no ha iniciado la configuración de la llamada. Póngase en contacto con el administrador para obtener ayuda.

Finalizar una llamada de voz

Una vez que haya ayudado a su cliente con sus consultas, se recomienda pedir al cliente que finalice la llamada de voz. Cuando el cliente finaliza la llamada, aparece la página de **DISPOSICIÓN**. Si es necesario, también puede finalizar la llamada.

Para finalizar una llamada en Agent Desktop:

Procedimiento

Paso 1 En una llamada activa, haga clic en **Finalizar**.
Aparecerá la página **DISPOSICIÓN**.

Paso 2 En la lista desplegable **Seleccionar disposición**, seleccione el motivo por el que finaliza la llamada.

Cuando selecciona el motivo, la llamada finaliza.

Para obtener más información, consulte Comunicación por voz de disposición, en la página 10.

CAPÍTULO 4

Gestionar contactos de chat

- Acerca del canal de chat, en la página 23
- Responder a un contacto de chat, en la página 23
- Finalizar una sesión de chat, en la página 25
- Iniciar una conferencia con otro agente, en la página 26
- Finalizar una conferencia de chat con un agente, en la página 27
- Transferir un chat, en la página 28
- Finalizar una llamada de vídeo con el cliente, en la página 28

Acerca del canal de chat

Puede utilizar Agent Desktop para recibir y responder a las solicitudes de chat de los clientes en función de los permisos de la configuración de su perfil multimedia. Estos permisos son gestionados por el administrador de la organización mediante la configuración del perfil multimedia en el portal de administración de Webex Contact Center.

Responder a un contacto de chat

Cuando recibe una solicitud de chat de un cliente, aparece un cuadro de diálogo de notificación en la **Lista de contactos activos** en la ficha **Chat**. También puede ver la solicitud en la ficha **Todo** de Agent Desktop. El cuadro de diálogo muestra el nombre del cliente, la cola que ha enrutado el chat y un temporizador que indica el tiempo que la conversación está a la espera de su aceptación.

Nota El sistema le asigna el chat en función de la configuración del bot de chat. Para obtener más información sobre la configuración del robot de chat, consulte Configurar el asistente virtual del cliente de Cisco Webex Contact Center.

Antes de empezar

Su estado debe ser **Disponible** para recibir cualquier solicitud de chat.

Procedimiento

Paso 1 En la **Lista de contactos activos**, haga clic en **Aceptar**.
Aparece la conversación de chat. La etiqueta chat muestra el nombre del cliente con el que está chateando. También muestra la conversación que el robot de chat ha tenido con el cliente antes de que el sistema le haya asignado el chat.

Paso 2 (Opcional) Haga clic en **información** para ver la información de contacto del cliente.

Paso 3 (Opcional) Haga clic en **Historial** para ver el historial de contactos del cliente.

Paso 4 Introduzca su respuesta en el editor y haga clic en **Enviar** o pulse **Intro** en el teclado. También puede usar los siguientes ajustes para configurar la respuesta antes de enviarla:

Nota **Cumplimiento de políticas de seguridad**

Si se identifica que el contenido contiene datos que infringen la norma de seguridad de datos del sector de las tarjetas de pago (PCI DSS), entonces:

- Los datos adjuntos de chat no se envían.
- La conversación de chat está enmascarada.

Como parte del cumplimiento de la seguridad, la norma PCI DSS no permite enviar información sensible, como datos de tarjetas de crédito y otra información personal identificable (PII).

Configuración	Descripción
Dato adjunto	**Nota** • Si no puede ver el icono **Archivos adjuntos**, póngase en contacto con el administrador de Webex Contact Center. Haga clic en el icono **Archivos adjuntos** para agregar datos adjuntos a la respuesta. Puede cargar varios archivos y el tamaño total del archivo debe ser inferior a 35 MB. • Los formatos de archivo admitidos son: .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .potm .potx .pps .ppam .ppsm .ppsx .pptx .pptm .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlshtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx

Configuración	Descripción
Respuestas de chat predefinidas	Haga clic en el icono de **Respuestas de chat predefinidas**. Aparecerá una lista de las respuestas estándar. Desplácese hacia abajo o utilice el cuadro de búsqueda para encontrar la respuesta adecuada. Sitúe el puntero del ratón sobre cualquier respuesta para ver el mensaje detallado. Haga clic en cualquier respuesta para insertarla en el editor. Puede editar la respuesta antes de enviarla al cliente. Haga clic fuera de la ventana emergente para cerrarla. **Nota** Solo puede añadir una respuesta a la vez. El sistema solo habilita el icono **Respuestas de chat predefinidas** si el administrador ha configurado las respuestas de chat para la cola.

Paso 5 (Opcional) También puede hacer lo siguiente:

- Transferir el chat a otro agente. Para obtener más información, consulte Transferir un chat, en la página 28.
- Añadir otro agente para iniciar una conferencia de chat. Para obtener más información, consulte Iniciar una conferencia con otro agente, en la página 26.

Paso 6 Cerrar la conversación después de ayudar al cliente con sus consultas. Para obtener más información, consulte Finalizar una sesión de chat, en la página 25.

El administrador de la organización puede configurar el tiempo durante el cual debe aceptar la solicitud de chat del cliente. Si supera el tiempo configurado, el cuadro de diálogo de notificación parpadeará durante algún tiempo en la lista de contactos activos. A continuación, el sistema cambia el estado a Timbre sin respuesta o RONA. RONA se basa en el ajuste de tiempo de espera que el administrador de la organización configura. Si desea recibir nuevos contactos de cualquier canal de medios, incluido un chat, debe cambiar manualmente su estado a Disponible.

Nota Puede cambiar manualmente su estado a un estado de inactividad, por ejemplo, cuando realiza cualquier otra tarea, como chatear con un cliente o cuando está cerrando la solicitud de chat. Para obtener más información, consulte Acerca de los estados de los agentes, en la página 6.

Finalizar una sesión de chat

Una vez que haya ayudado a su cliente con sus consultas, se recomienda pedir al cliente que cierre la sesión de chat. Cuando el cliente cierra una sesión de chat, aparece un mensaje en la conversación de chat para indicar que el cliente ha abandonado el chat. Debe cerrar la sesión de chat en Agent Desktop e introducir la información de cierre. Si es necesario, también puede finalizar el chat. En ese caso, el cliente verá un mensaje en el que se indica que el agente ha abandonado el chat.

Para cerrar una sesión de chat en Agent Desktop:

Procedimiento

Paso 1 En una sesión de chat activa, haga clic en **Finalizar**.
Aparecerá la página **DISPOSICIÓN**.

Paso 2 En la lista desplegable **Seleccionar disposición**, seleccione el motivo por el que finaliza la conversación. Cuando selecciona el motivo, la conversación finaliza.

Para obtener más información, consulte Conversaciones de disposición de Correo electrónico y chat, en la página 11.

Iniciar una conferencia con otro agente

Puede solicitar la asistencia de un compañero durante una sesión de chat estableciendo una conferencia de chat entre el cliente, usted y el otro agente.

Para invitar a otros agentes a unirse a una sesión de chat activa:

Procedimiento

Paso 1 Haga clic en **Conferencia**.
Aparecerá el cuadro de diálogo **Conferencia solicitada**.

Paso 2 Seleccione un agente de la lista desplegable **Elegir un agente**.

Nota Solo puede invitar a los agentes que están disponibles actualmente en la cola. Si el agente no acepta la solicitud de chat de conferencia, el sistema la asigna a cualquier otro agente disponible de la cola.

Paso 3 Haga clic en **Iniciar conferencia**.
Se le mostrará un mensaje a usted y al cliente, que indica que el agente se ha unido al chat.

En la tabla siguiente se registran las acciones que puede realizar cada usuario durante un chat de conferencia:

Agente 1: se refiere al agente que inicia un chat de conferencia.

Agente 2: se refiere al agente consultado que forma parte del chat de conferencia.

Función	Resumen
Cliente	• Un cliente no puede iniciar un chat de conferencia. • El cliente puede abandonar un chat en curso con el agente 1 y el agente 2, con lo que finaliza la interacción.

Agente 1	• El agente 1 puede iniciar y finalizar un chat de conferencia. • El agente 1 puede finalizar un chat de conferencia al hacer clic en el botón **Finalizar Conferencia**. El cliente y el agente 2 se eliminan de un chat de conferencia. • Cuando un cliente abandona un chat de conferencia, finaliza la interacción y el cuadro de redacción se desactiva para los agentes. Agente 1 para finalizar la Conferencia al hacer clic en el botón **Finalizar Conferencia** y el agente 2 se elimina de un chat de conferencia.
Agente 2	• El agente 2 no puede finalizar un chat de conferencia. • El agente 2 no puede aplicar un motivo de cierre para un chat de conferencia. • El agente 2 puede finalizar un chat de conferencia al hacer clic en el botón **Salir de la conferencia**. La conversación continuará entre el agente 1 y el cliente. • Si un cliente abandona un chat de conferencia, finalizará la interacción. El agente 2 se descarta del chat sin disposición.

Finalizar una conferencia de chat con un agente

Después de obtener ayuda de su compañero, puede finalizar la conferencia.

Para finalizar una conferencia de chat activa:

Procedimiento

Paso 1 Haga clic en **Conferencia**.

El agente de consulta también puede finalizar la conferencia haciendo clic en **Conferencia**.

Aparece un mensaje en la conversación de chat que indica que un agente ha abandonado el chat. El cliente ve un mensaje que indica que un agente ha abandonado el chat.

Paso 2 Haga clic en **Finalizar** para finalizar la sesión de chat con el cliente.
La página **DISPOSICIÓN** aparece en la ventana. El cliente ve un mensaje que indica que un agente ha abandonado el chat.

El cliente verá el nombre de visualización del agente en su pantalla. Si desea obtener más información sobre su nombre de visualización, póngase en contacto con el administrador.

Paso 3 En la lista desplegable **Seleccionar disposición**, seleccione el motivo por el que finaliza la conversación. Cuando selecciona el motivo, la conversación finaliza.

Nota Solo el agente de consulta puede finalizar la conferencia de chat y no el agente consultado.

Transferir un chat

Si no puede resolver una consulta de cliente y desea remitir la sesión de chat a un agente o supervisor diferente, puede transferir la conversación. La transferencia actual es una transferencia oculta, en la que una vez que se transfiere no se puede hacer un seguimiento del chat. Puede transferir el chat a un agente de la cola o a otra cola activa.

También puede transferir el chat a otra cola. Si elige transferir el chat a otra cola, podrá ver todas las colas de su empresa.

Para transferir una sesión de chat activa a otro agente o a una cola:

Procedimiento

Paso 1 Haga clic en **Transferir**.
Aparecerá el cuadro de diálogo **Solicitud de transferencia**.

Paso 2 Realice una de las siguientes acciones:

- Seleccione el botón de opción **Agente** para transferir el chat a un agente.

  Nota Solo puede transferir a los agentes que estén disponibles actualmente en su equipo. Si el agente no acepta la solicitud de chat, el chat finaliza y el cliente ve un mensaje que indica que el agente ha abandonado el chat.

  El agente debe aceptar la solicitud de transferencia con el valor de tiempo de espera de RONA. De lo contrario, el sistema finaliza el chat y el cliente ve un mensaje que indica que el agente ha abandonado el chat.

- Seleccione la lista desplegable **Cola** para transferir el chat a otra cola.

  Puede situar el puntero del ratón sobre un nombre de cola para ver la descripción de la cola.

  Si elige transferir el chat a otra cola, podrá ver todas las colas de su empresa.

Paso 3 Haga clic en **Transferir**.

La página **DISPOSICIÓN** aparece en la ventana. El cliente verá un mensaje que indica que el agente original ha abandonado la conversación y que se ha unido un nuevo agente a la conversación.

Paso 4 En la lista desplegable **Seleccionar disposición**, seleccione el motivo por el que finaliza la conversación. Cuando selecciona el motivo, la conversación finaliza.

Finalizar una llamada de vídeo con el cliente

Puede finalizar la llamada de vídeo después de ayudar al cliente, pero se recomienda pedir al cliente que cierre la videollamada.

Para finalizar una llamada de vídeo con un cliente:

Procedimiento

Haga clic en la cruz de la ventana de llamada de vídeo.
El cliente ve un mensaje que indica que el agente ha abandonado la llamada de vídeo. Si el cliente finaliza la llamada de vídeo, usted verá un mensaje que indica que el cliente ha abandonado la llamada de vídeo.

Puede continuar conversando con el cliente después de finalizar la llamada de vídeo.

CAPÍTULO 5

Gestionar contactos de correo electrónico

- Acerca del canal de correo electrónico, en la página 31
- Responder a un correo electrónico, en la página 31

Acerca del canal de correo electrónico

Puede utilizar Agent Desktop para recibir y responder a las solicitudes de correo electrónico de los clientes en función de los permisos de la configuración de su perfil multimedia. El administrador de la organización que utiliza la configuración de perfil de varios medios del portal de administración de Webex Contact Center administra estos permisos.

Responder a un correo electrónico

Puede responder a los correos electrónicos mediante Webex Contact Center Agent Desktop.

Cuando recibe un correo electrónico de un cliente, aparece un cuadro de diálogo de notificación en la **Lista de contactos activos**, en las fichas **Correo electrónico** y **Todo** en Agent Desktop. El cuadro de diálogo muestra el nombre del cliente, la cola que le ha enrutado el correo electrónico y un temporizador que indica cuánto tiempo se le ofrece el correo electrónico.

Puede responder al correo electrónico de las maneras siguientes:

- Enviar una respuesta instantánea. Las respuestas instantáneas proporcionan una manera rápida de responder a las consultas simples. Para obtener más información, consulte Enviar un correo electrónico de respuesta rápida, en la página 32.
- Enviar una respuesta estándar. Las respuestas estándar permiten dar formato al texto, añadir imágenes al mensaje, incorporar contenido de la plantilla de recursos, adjuntar archivos, etc. Consulte Configurar y enviar una respuesta de correo electrónico estándar, en la página 32para obtener más información.

Si no acepta la tarjeta de contacto de correo electrónico durante el período de tiempo que el administrador de la organización ha configurado, la tarjeta de notificación parpadeará durante algún tiempo en la lista de contactos activos y el sistema cambiará el estado para que suene como respuesta o **RONA**. **RONA** se basa en el ajuste de tiempo de espera que el administrador de la organización configura. Si desea recibir contactos de cualquier canal de medios, incluidos los nuevos correos electrónicos, tendrá que cambiar manualmente su estado a **Disponible**.

También puede cerrar un correo electrónico sin responder, si hace clic en **Cerrar** y, a continuación, introduce la información de resumen.

Nota Puede cambiar manualmente su estado a cualquier estado de inactividad, por ejemplo, cuando complete cualquier otra tarea, como redactar un correo electrónico o cuando esté cerrando la solicitud de correo electrónico. Para obtener más información, consulte Acerca de los estados de los agentes, en la página 6.

Cumplimiento de políticas de seguridad

Si se identifica que el contenido contiene datos que infringen la norma de seguridad de datos del sector de las tarjetas de pago (PCI DSS), entonces:

- El archivo adjunto de correo electrónico no se envía.
- La conversación de correo electrónico se enmascara.

Como parte del cumplimiento de la seguridad, la norma PCI DSS no permite enviar información sensible, como datos de tarjetas de crédito y otra información personal identificable (PII).

Enviar un correo electrónico de respuesta rápida

Cuando un mensaje de correo electrónico entrante requiere una respuesta sencilla, puede enviar una respuesta rápida.

Para enviar una respuesta rápida:

Procedimiento

Paso 1 Haga clic en **Aceptar** en el cuadro de diálogo correo entrante.

El correo electrónico se abre en el editor de correo electrónico.

Paso 2 (Opcional) Haga clic en **información** para ver la información de contacto del cliente.

Paso 3 (Opcional) Haga clic en **Historial** para ver el historial de contactos del cliente.

Paso 4 En el editor de correo electrónico, introduzca una respuesta para el cliente y haga clic en **Respuesta rápida**. El mensaje se envía al cliente. Aparecerá la página **DISPOSICIÓN**.

Paso 5 Seleccione la información de resumen en la lista desplegable **Seleccionar disposición**.
Cuando selecciona el motivo, la conversación finaliza.

Para obtener más información, consulte Conversaciones de disposición de Correo electrónico y chat, en la página 11.

Configurar y enviar una respuesta de correo electrónico estándar

Si desea adjuntar un archivo al mensaje de correo electrónico o dar formato al texto de la respuesta de correo electrónico, puede enviar una respuesta estándar.

Una vez finalizada la interacción, debe introducir los códigos de disposición relacionados con el estado y el tono de comunicación con el cliente y los detalles de cierre, o bien establecer un aviso si se requiere un seguimiento adicional.

La organización puede tener requisitos específicos para códigos de Disposición. Para obtener más información, consulte con su supervisor.

Para enviar una respuesta estándar:

Procedimiento

Paso 1 Haga clic en **Aceptar** en el cuadro de diálogo correo entrante.

El correo electrónico se abre en el editor de correo electrónico.

Paso 2 (Opcional) Haga clic en **información** para ver la información de contacto del cliente.

Paso 3 (Opcional) Haga clic en **Historial** para ver el historial de contactos del cliente.

Paso 4 Haga clic en **Responder** o **Responder a todos**.
Se abre el editor de correo electrónico con la información del cliente en los campos **Para** y **Asunto**. El editor tiene un diseño predefinido definido por el administrador de Webex Contact Center.

Paso 5 (Opcional) Haga clic en la flecha al lado del campo **Para** para mostrar los campos **Cc:** y **Cco:** y añadir más destinatarios.

Paso 6 Introduzca un mensaje en el editor de mensajes de correo electrónico.

Nota Haga clic en **Leer correo electrónico** para leer el mensaje que ha recibido del cliente.

Paso 7 (Opcional) Dé formato al texto del cuerpo del mensaje con las opciones de formato disponibles.

Paso 8 (Opcional) Haga clic en **Archivos adjuntos** para añadir datos adjuntos al correo electrónico.

Nota

- El administrador puede configurar el tamaño máximo del archivo y el número máximo de archivos que puede enviar. Puede cargar un máximo de 10 archivos y el tamaño total del archivo debe ser inferior a 25 MB.
- Los formatos de archivo admitidos son: .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .potm .potx .pps .ppam .ppsm .ppsx .pptx .pptm .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlshtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
- Puede hacer clic en el icono de cruz junto a los archivos adjuntos para eliminarlos. Si no puede ver el icono de archivos adjuntos ni recibir datos adjuntos del cliente, póngase en contacto con el Centro de contacto de Cisco Webex administrador.

Paso 9 Haga clic en **Enviar**.
El mensaje se envía al cliente. Aparecerá la página **DISPOSICIÓN**.

Paso 10 Seleccione la información de resumen en la lista desplegable **Seleccionar disposición**.
Cuando selecciona el motivo, la conversación finaliza.

Para obtener más información, consulte Conversaciones de disposición de Correo electrónico y chat, en la página 11.

CAPÍTULO 6

Ver estadísticas personales del agente

- Ver estadísticas del agente, en la página 35
- Informe de resumen, en la página 36
- Agente estadísticas: informe histórico, en la página 36
- Agente estadísticas: informe en tiempo real, en la página 37
- Agente estadísticas por estado: informe histórico, en la página 38
- Agente estadísticas por estado: informe en tiempo real, en la página 38
- Estadísticas de equipo: informe histórico, en la página 39
- Informe de estadísticas del equipo en tiempo real, en la página 39
- Estadísticas de cola: informe histórico, en la página 40
- Estadísticas de cola: informe en tiempo real, en la página 40
- Agente estadísticas salientes - Informe histórico, en la página 41
- Agente estadísticas de marcación: informe en tiempo real, en la página 42

Ver estadísticas del agente

En función de la configuración del perfil de agente que haya realizado el administrador de la organización, podrá ver sus estadísticas personales. Haga clic en **Estadísticas del agente** en la barra de navegación para ver sus estadísticas personales.

Las estadísticas en tiempo real se actualizan en un intervalo de tiempo configurado por el administrador de la organización. Puede actualizar manualmente la información de estadísticas en tiempo real e históricos en cualquier momento haciendo clic en el icono **Actualizar**.

Nota

- Al cerrar sesión en el escritorio, debe cerrar el explorador. Inicie el explorador e inicie sesión de nuevo en el escritorio para reflejar las actualizaciones de configuración de Customer Journey Analyzer.
- Si accede a las estadísticas de rendimiento del agente en el modo de navegación de incognito (navegación privada), debe habilitar las cookies de terceros para que los informes de estadísticas de rendimiento del agente se carguen correctamente.

Informe de resumen

El informe de Resumen de APS muestra el número de clientes que gestiona y el promedio de tiempo que se tarda en concluir las conversaciones de los clientes. Puede seleccionar el período de tiempo para el que desea ver los datos de las listas desplegables **Tipo de canal** y **Duración**.

Agent Desktop retiene las selecciones de los filtros incluso si cierra la sesión o actualiza o recarga el navegador. Para restablecer los filtros al valor predeterminado, haga clic en el enlace **Restablecer filtros**.

Nota El enlace **Restablecer filtros** aparece cuando se cambia el valor predeterminado en una lista desplegable para filtrar el informe.

Parámetro	Descripción
Total de gestión - Equipos	El número total de interacciones con el cliente que el equipo gestiona.
Tiempo promedio de gestión - Equipos	El tiempo promedio que el equipo tarda en gestionar la interacción con el cliente.
Tarjeta de tiempo de disposición - Equipos	El tiempo promedio que el equipo tarda en concluir la interacción con el cliente.
Total de gestión - Yo	El número total de interacciones con el cliente que un agente gestiona.
Promedio de tiempo de gestión - Yo	Tiempo promedio que un agente tarda en gestionar la interacción con el cliente.
Promedio de tiempo de disposición - Yo	Tiempo promedio que un agente tarda en concluir la interacción con el cliente.

Nota Todos los valores que se muestran son los correspondientes a la duración y a los canales seleccionados.

Agente estadísticas: informe histórico

En este informe se muestran las estadísticas históricas de un agente. Puede seleccionar el período de tiempo para el que desea ver los datos de la lista desplegable **Intervalo** y **Duración**. También puede ver el informe en un gráfico. Puede ver el resumen del informe al final de la tabla **Resumen detallado**. Haga clic en el icono **Iniciar** en el lateral derecho del informe o gráfico para ver el informe en el Analizador de viaje del cliente.

Agent Desktop retiene las selecciones de los filtros incluso si cierra la sesión o actualiza o recarga el navegador. Para restablecer los filtros al valor predeterminado, haga clic en el enlace **Restablecer filtros**.

Nota El enlace **Restablecer filtros** aparece cuando se cambia el valor predeterminado en una lista desplegable para filtrar el informe.

En el informe **Resumen detallado** se muestran los detalles siguientes:

Parámetro	Descripción
Intervalo	El intervalo de tiempo del informe.
Tipo de canal	El modo de interacción con el cliente, como voz, correo electrónico o chat.
Hora de inicio de sesión inicial	La fecha y la hora de inicio de sesión del agente.
Hora de cierre de sesión final	La fecha y la hora de cierre de sesión del agente.
N.º de contactos gestionados	El número total de interacciones con el cliente que el agente gestiona en el intervalo del informe.
Promedio de tiempo de gestión	Promedio de tiempo que el agente tarda en gestionar una solicitud del cliente. El promedio de tiempo incluye el tiempo de conexión y cierre.
Promedio de tiempo de disposición	Promedio de tiempo que el agente tarda en concluir la interacción con el cliente.

Agente estadísticas: informe en tiempo real

En este informe se muestran las estadísticas de un agente en tiempo real. También puede ver el informe en un gráfico. Puede ver el resumen del informe al final de la tabla **Resumen detallado**. Haga clic en el icono **Iniciar** en el lateral derecho del informe o gráfico para ver el informe en el Analizador de viaje del cliente.

En el informe **Resumen detallado** se muestran los detalles siguientes:

Parámetro	Descripción
ID de sesión de agente	Una cadena para identificar la sesión de inicio de sesión del agente.
Tipo de canal	El modo de interacción con el cliente, como voz, correo electrónico o chat.
Tiempo de inicio de sesión	La fecha y la hora de inicio de sesión del agente.
Hora de cierre de sesión	La fecha y la hora de cierre de sesión del agente.
N.º de contactos gestionados	El número total de interacciones con el cliente que el agente gestiona en el intervalo del informe.

Parámetro	Descripción
Promedio de tiempo de gestión	Promedio de tiempo que el agente tarda en gestionar una solicitud del cliente. El promedio de tiempo incluye el tiempo de conexión y cierre.
Promedio de tiempo de disposición	Promedio de tiempo que el agente tarda en concluir la interacción con el cliente.

Agente estadísticas por estado: informe histórico

En este informe se muestran las estadísticas históricas para los estados de actividad de un agente. Puede seleccionar el período de tiempo para el que desea ver los datos de la lista desplegable **Intervalo** y **Duración**. También puede ver el informe en un gráfico. Puede ver el resumen del informe al final de la tabla **Resumen detallado**. Haga clic en el icono **Iniciar** en el lateral derecho de los informes o el gráfico para ver el informe en Customer Journey Analyzer

Agent Desktop retiene las selecciones de los filtros incluso si cierra la sesión o actualiza o recarga el navegador. Para restablecer los filtros al valor predeterminado, haga clic en el enlace **Restablecer filtros**.

Nota El enlace **Restablecer filtros** aparece cuando se cambia el valor predeterminado en una lista desplegable para filtrar el informe.

En el informe **Resumen detallado** se muestran los detalles siguientes:

Parámetro	Descripción
Intervalo	El intervalo de tiempo del informe.
ID de sesión de agente	Una cadena para identificar la sesión de inicio de sesión del agente.
Estado de la actividad	El estado del agente, como Inactivo, Disponible, etc.
Duración de estado	El tiempo que el agente pasa en el estado correspondiente.

Agente estadísticas por estado: informe en tiempo real

En este informe se muestran las estadísticas de los estados de actividad de un agente en tiempo real. También puede ver el informe en un gráfico. Puede ver el resumen del informe al final de la tabla **Resumen detallado**. Haga clic en el icono **Iniciar** en el lateral derecho del informe o gráfico para ver el informe en el Analizador de viaje del cliente.

En el informe **Resumen detallado** se muestran los detalles siguientes:

Parámetro	Descripción
ID de sesión de agente	Una cadena para identificar la sesión de inicio de sesión del agente.
Estado de la actividad	El estado del agente, como Inactivo, Disponible, etc.
Duración de estado	El tiempo que el agente pasa en el estado correspondiente.

Estadísticas de equipo: informe histórico

En este informe se muestran las estadísticas históricas de todos los equipos de la organización de un agente. Puede ver el resumen del informe al final de la tabla.

El informe muestra los detalles siguientes:

Parámetro	Descripción
Intervalo	El intervalo de tiempo del informe.
Equipo del agente	El nombre del equipo.
Nombre del agente	El nombre del agente.
N.º de contactos gestionados	El número total de interacciones con el cliente que el agente gestiona en el intervalo del informe.
Promedio de tiempo de gestión	Promedio de tiempo que el agente tarda en gestionar una solicitud del cliente. El promedio de tiempo incluye el tiempo de conexión y cierre.
Promedio de tiempo de disposición	Promedio de tiempo que el agente tarda en concluir la interacción con el cliente.

Informe de estadísticas del equipo en tiempo real

En este informe se muestran las estadísticas de todos los equipos de la organización de un agente en tiempo real. Puede ver el resumen del informe al final de la tabla.

El informe muestra los detalles siguientes:

Parámetro	Descripción
Equipo del agente	El nombre del equipo.
Nombre del agente	El nombre del agente.
Estado actual	El estado del agente.

Parámetro	Descripción
N.º de contactos gestionados	El número total de interacciones con el cliente que el agente gestiona en el intervalo del informe.
Promedio de tiempo de gestión	Promedio de tiempo que el agente tarda en gestionar una solicitud del cliente. El promedio de tiempo incluye el tiempo de conexión y cierre.
Promedio de tiempo de disposición	Promedio de tiempo que el agente tarda en concluir la interacción con el cliente.

Estadísticas de cola: informe histórico

En este informe se muestran las estadísticas históricas para todas las colas de la organización de un agente. Puede ver el resumen del informe al final de la tabla.

El informe muestra los detalles siguientes:

Parámetro	Descripción
Intervalo	El intervalo del informe.
Tipo de canal	El modo de interacción con el cliente, como voz, correo electrónico o chat.
Nombre de cola	El nombre de una cola. Las colas son lugares de espera para los contactos del cliente mientras esperan su asignación a los agentes. Los contactos pasan de un punto de entrada a una cola y, a continuación, el sistema los distribuye a los agentes.
N.º de contactos	El número de contactos del cliente a los que responde el agente dentro del umbral de nivel de servicio que el administrador de la organización ha suministrado para la cola.
Promedio de tiempo de espera de la cola	Promedio de tiempo que un contacto del cliente espera en una cola antes de que un agente responda.
Contacto de mayor duración en cola	Tiempo máximo que un contacto del cliente espera en una cola antes de que el agente responda.
N.º de contactos abandonados	El número de contactos del cliente a los que no responde ningún agente.

Estadísticas de cola: informe en tiempo real

En este informe se muestran las estadísticas de todas las colas de la organización de un agente en tiempo real. Puede ver el resumen del informe al final de la tabla.

El informe muestra los detalles siguientes:

Parámetro	Descripción
Tipo de canal	El modo de interacción con el cliente, como voz, correo electrónico o chat.
Nombre de cola	El nombre de una cola. Las colas son lugares de espera para los contactos del cliente mientras esperan su asignación a los agentes. Los contactos pasan de un punto de entrada a una cola y, a continuación, el sistema los distribuye a los agentes.
N.º de contactos	El número de contactos del cliente a los que responde el agente dentro del umbral de nivel de servicio que el administrador de la organización ha suministrado para la cola.
N.º de contactos gestionados	El número total de interacciones con el cliente que el agente gestiona en el intervalo del informe.
N.º de contactos esperando en cola	El número de contactos de cliente en cola en ese momento.
Promedio de tiempo de espera de la cola	Promedio de tiempo que un contacto del cliente espera en una cola antes de que un agente responda.
Contacto gestionado más tiempo desde la cola	El tiempo más largo que el contacto del cliente pasa en la cola antes de que un agente responda. Las llamadas recibidas en las últimas 24 horas se tienen en cuenta. No se tienen en cuenta las llamadas que se encuentran actualmente en la cola.
N.º de contactos abandonados	El número de contactos del cliente a los que no responde ningún agente.

Agente estadísticas salientes - Informe histórico

En este informe se muestran las estadísticas históricas del número de llamadas salientes (llamada externa) realizadas por un agente. Puede ver el resumen del informe al final de la tabla.

El informe muestra los detalles siguientes:

Parámetro	Descripción
Nombre del agente	El nombre de un agente.
Intervalo	El intervalo de tiempo del informe.
Tipo de canal	El modo de interacción con el cliente, como voz, correo electrónico o chat.
Hora de inicio de sesión inicial	La fecha y hora locales en que el agente inició sesión.

Parámetro	Descripción
Contacto de llamada saliente gestionado	Número de llamadas salientes gestionadas dentro del intervalo.
Promedio de tiempo de gestión de llamadas salientes	Tiempo promedio que un agente tarda en gestionar las llamadas salientes. El promedio de tiempo incluye el tiempo de conexión y cierre.
Tiempo de conexión de llamada saliente	El tiempo total que un agente emplea en hablar con el cliente en una llamada saliente, incluido el tiempo en espera.
Promedio de tiempo de conexión de llamadas salientes	Promedio de tiempo que un agente dedica a hablar con el cliente en una llamada saliente, incluido el tiempo en espera.
Tiempo de conversación de llamadas salientes	El tiempo total que un agente emplea en hablar con el cliente en una llamada saliente, sin incluir el tiempo en espera.

Agente estadísticas de marcación: informe en tiempo real

En este informe se muestra el número de llamadas salientes (llamada externa) realizadas por un agente en tiempo real. Puede ver el resumen del informe al final de la tabla.

El informe muestra los detalles siguientes:

Parámetro	Descripción
Intervalo	El intervalo de tiempo del informe.
Nombre del agente	El nombre de un agente.
Tipo de canal	El modo de interacción con el cliente, como voz, correo electrónico o chat.
Tiempo de inicio de sesión	La fecha y hora locales en que el agente inició sesión.
Contacto de llamada saliente gestionado	Número de llamadas salientes gestionadas dentro del intervalo.
Promedio de tiempo de gestión de llamadas salientes	Tiempo promedio que un agente tarda en gestionar las llamadas salientes. El promedio de tiempo incluye el tiempo de conexión y cierre.
Tiempo de conexión de llamada saliente	El tiempo total que un agente emplea en hablar con el cliente en una llamada saliente, incluido el tiempo en espera.

Parámetro	Descripción
Promedio de tiempo de conexión de llamadas salientes	Promedio de tiempo que un agente dedica a hablar con el cliente en una llamada saliente, incluido el tiempo en espera.
Tiempo de conversación de llamadas salientes	El tiempo total que un agente emplea en hablar con el cliente en una llamada saliente, sin incluir el tiempo en espera.

CAPÍTULO 7

Recomendaciones y requisitos de red

- Ancho de banda y latencia, en la página 45

Ancho de banda y latencia

A continuación se indican los requisitos de ancho de banda y latencia.

- Rendimiento óptimo: se requiere una conexión a Internet de alta velocidad con un ancho de banda de red mínimo recomendado de 512 Kbps (kilobits por segundo).
- Solicitudes de carga de datos: las solicitudes de carga de datos para un agente o aplicación de supervisores oscilan entre 1 y 100 Kbps como promedio y, en el pico, los intervalos de valores 2 a 3 MB.

Nota Las cargas de datos varían en función de las actividades de la consola del supervisor y de Agent Desktop, las solicitudes y la frecuencia de dichas actividades o solicitudes.

- Ancho de banda adicional: un ancho de banda de red mínimo recomendado de 100 Kbps por el teléfono virtual Cisco IP Communicator debe asignarse por separado para el tráfico de voz.
- Tiempo de ida y vuelta (RTT): la conectividad de red con los centros de datos de Webex Contact Center en el centro de datos públicos o una WAN privada debe proporcionar un RTT de menos de 250 milisegundos y menos de un 1% de pérdida de paquetes para un rendimiento aceptable.