



Uso de Avaya IP Office Contact Center para Windows

Aviso

Si bien se hicieron esfuerzos razonables para asegurar que la información contenida en este documento esté completa y sea exacta en el momento de su impresión, Avaya no se responsabiliza por los errores. Avaya se reserva el derecho de realizar cambios y correcciones a la información contenida en este documento sin la obligación de notificar a ninguna persona u organización dichos cambios.

Exención de responsabilidad con respecto a la documentación

"Documentación" hace referencia a la información publicada en diversos medios (que puede incluir información del producto, instrucciones operativas y especificaciones de rendimiento) que se suele poner a disposición de los usuarios de los productos. La documentación no incluye material publicitario. Avaya no es responsable de ninguna modificación, incorporación ni eliminación en la versión original publicada de la Documentación a menos que dichas modificaciones, incorporaciones o eliminaciones hayan sido efectuadas por Avaya o en su representación. El usuario final acuerda indemnizar y eximir de toda responsabilidad a Avaya, agentes de Avaya y empleados con respecto a todo reclamo, acción judicial, demanda y juicio que surgiere de o en relación con modificaciones, incorporaciones o eliminaciones posteriores en esta documentación realizadas por el usuario final.

Exención de responsabilidad con respecto a los vínculos

Avaya no asume la responsabilidad del contenido ni de la fiabilidad de los enlaces a los sitios web incluidos en cualquier punto de este sitio o en Documentación proporcionada por Avaya. Avaya no es responsable de la confiabilidad de ninguna información, instrucción ni contenido proporcionado en estos sitios y no necesariamente aprueba los productos, los servicios o la información descritos u ofrecidos por los mismos. Avaya no garantiza que estos vínculos funcionarán todo el tiempo ni tiene control de la disponibilidad de las páginas vinculadas.

Garantía

Avaya ofrece una garantía limitada para sus productos de hardware y software. Consulte su contrato de compraventa para establecer las condiciones de la garantía limitada. Además, el texto de la garantía estándar de Avaya, así como la información relacionada con el soporte técnico para este producto durante el período de vigencia de la garantía, está disponible, tanto para los clientes como para otras partes interesadas, en el sitio web de soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> en el enlace "Warranty & Product Lifecycle" (Garantía y ciclo de vida del producto) o en el sitio web posterior a este designado por Avaya. Tenga en cuenta que si ha adquirido los productos de un Channel Partner de Avaya fuera de Estados Unidos y Canadá, la garantía es proporcionada por dicho Channel Partner y no por Avaya.

"Servicio alojado" hace referencia a una suscripción de servicio alojado de Avaya que usted adquiere ya sea de Avaya o de un Channel Partner de Avaya (según corresponda) y que se describe detalladamente en SAS alojado u otra documentación de descripción del servicio sobre el servicio alojado correspondiente. Si compra una suscripción de servicio alojado, la garantía limitada anterior podría no ser aplicable, pero puede tener derecho a servicios de soporte técnico relacionados con el servicio alojado como se describe más adelante en los documentos de descripción del servicio para el servicio alojado correspondiente. Comuníquese con Avaya o el Channel Partner de Avaya (según corresponda) para obtener más información.

Servicio alojado

LOS SIGUIENTES TÉRMINOS SE APLICAN SOLO SI COMPRA UNA SUSCRIPCIÓN DE SERVICIO ALOJADO DE AVAYA MEDIANTE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA (SEGÚN CORRESPONDA). LOS TÉRMINOS DE USO DE LOS SERVICIOS ALOJADOS SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN EL SITIO WEB DE AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LICENSEINFO) EN EL ENLACE "Terms of Use for Hosted Services" (Términos de uso de Avaya para los servicios alojados) U OTRO SITIO DESIGNADO POR AVAYA, Y SE APLICAN A CUALQUIER PERSONA QUE ACCEDA O UTILICE EL SERVICIO ALOJADO. SI ACCEDE O UTILIZA EL SERVICIO ALOJADO O AUTORIZA A TERCEROS PARA QUE LO HAGAN, USTED, EN REPRESENTACIÓN DE USTED MISMO Y LA ENTIDAD PARA LA QUE LO ESTÁ HACIENDO (DE AQUÍ EN ADELANTE

"USTED" Y "USUARIO FINAL" DE MANERA INTERCAMBIABLE), ACEPTAN LOS TÉRMINOS DE USO. SI ACEPTA LOS TÉRMINOS DE USO EN REPRESENTACIÓN DE UNA EMPRESA U OTRA ENTIDAD LEGAL, SIGNIFICA QUE USTED TIENE LA AUTORIDAD PARA VINCULAR A DICHA ENTIDAD A ESTOS TÉRMINOS DE USO. SI NO CUENTA CON TAL AUTORIDAD O SI NO DESEA ACEPTAR ESTOS TÉRMINOS DE USO, NO DEBE ACCEDER O UTILIZAR EL SERVICIO ALOJADO NI AUTORIZAR A TERCEROS A ACCEDER O UTILIZAR EL SERVICIO ALOJADO.

Licencias

LOS TÉRMINOS DE LICENCIA DE SOFTWARE DISPONIBLES EN EL SITIO WEB DE AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/LICENSEINFO) EN EL ENLACE "AVAYA SOFTWARE LICENSE TERMS (Avaya Products)" [TÉRMINOS DE LA LICENCIA DE SOFTWARE DE AVAYA (productos de Avaya)] O EN EL SITIO POSTERIOR A ESTE DESIGNADO POR AVAYA, SE APLICAN A CUALQUIER PERSONA QUE DESCARGUE, USE O INSTALE SOFTWARE DE AVAYA, ADQUIRIDO DE AVAYA INC., CUALQUIER SUBSIDIARIA DE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA (SEGÚN CORRESPONDA) BAJO UN ACUERDO COMERCIAL CON AVAYA O CON UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA. A MENOS QUE AVAYA ACEPTE POR ESCRITO LO CONTRARIO, AVAYA NO EXTIENDE ESTA LICENCIA SI EL SOFTWARE SE OBTUVO DE UN TERCERO QUE NO SEA AVAYA, UNA SUBSIDIARIA DE AVAYA O UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA. AVAYA SE RESERVA EL DERECHO DE INICIAR ACCIONES LEGALES EN CONTRA SUYO O DE CUALQUIER PERSONA QUE UTILICE O VENDA EL SOFTWARE SIN LA LICENCIA. SI INSTALA, DESCARGA O UTILIZA EL SOFTWARE O SI AUTORIZA A UN TERCERO A QUE LO HAGA, USTED, EN REPRESENTACIÓN DE USTED MISMO Y DE LA ENTIDAD PARA LA QUE INSTALA, DESCARGA O UTILIZA EL SOFTWARE (DE AQUÍ EN ADELANTE "USTED" Y "USUARIO FINAL" DE MANERA INTERCAMBIABLE), ACEPTA ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y ESTABLECE UN CONTRATO VINCULANTE ENTRE USTED Y AVAYA INC. O LA SUBSIDIARIA DE AVAYA CORRESPONDIENTE ("AVAYA").

Avaya le otorga una licencia dentro del alcance de los tipos de licencia que se describen a continuación, con la excepción de Heritage Nortel Software, para el que se detalla el alcance de la licencia a continuación. En los casos en que la documentación del pedido no identifique de manera expresa un tipo de licencia, la licencia aplicable será una licencia de sistema designado según lo que se especifica a continuación en la sección Licencia de sistemas designados (DS), según corresponda. La cantidad correspondiente de licencias y unidades de capacidad para la que se otorga la licencia será uno (1), a menos que una cantidad diferente de licencias o unidades de capacidad se especifique en la documentación u otros materiales disponibles para usted. "Software" significa programas de computadora en código objeto proporcionado por Avaya o un Channel Partner de Avaya, ya sea como productos independientes o preinstalados en productos de hardware, y cualquier mejora, actualización, revisión, corrección de falla o versiones modificadas de este. "Procesador designado" significa un dispositivo informático independiente único. "Servidor" significa un conjunto de procesadores designados que aloja una aplicación de software (de manera física o virtual) a la que pueden acceder varios usuarios. "Instancia" significa una única copia del software que se ejecuta en un momento determinado: (i) en una máquina física, o (ii) en un software instalado en una máquina virtual ("VM") o una implementación similar.

Tipos de licencias

Licencia de usuarios simultáneos (CU). El usuario final puede instalar y utilizar el software en varios procesadores designados o en uno o más servidores, siempre y cuando solo las unidades con licencia accedan y utilicen el software en un momento dado. Una "unidad" se refiere a la unidad en la que Avaya, a su exclusivo criterio, fundamenta el precio de sus licencias y puede ser incluso, entre otros, un agente, puerto o usuario, una cuenta de correo electrónico o de correo de voz en nombre de una persona o función corporativa (por ejemplo, administrador web o departamento de soporte técnico) o una entrada de directorio en la base de datos administrativa utilizada por el software que permite que un usuario se conecte con el software. Las unidades pueden vincularse con un servidor específico identificado o una instancia del software.

Heritage Nortel Software

"Heritage Nortel Software" significa el software que adquirió Avaya como parte de la compra de Nortel Enterprise Solutions Business

en diciembre de 2009. El software Nortel heredado es el software que se incluye en la lista Heritage Nortel Products (Productos Nortel heredados) en <https://support.avaya.com/LicenseInfo>, en el enlace "Heritage Nortel Products" o en el sitio web posterior a este designado por Avaya. Para el software Nortel heredado, Avaya otorga al cliente una licencia para utilizar el software Nortel heredado en virtud del presente documento únicamente en la medida de la activación autorizada o el nivel de uso autorizado, únicamente para el propósito especificado en la documentación y solamente como se incorpora, ejecuta o para comunicación con equipo Avaya. Los cargos por Heritage Nortel Software se podrán basar en el alcance de activación o el uso autorizado según se especifique en una orden o factura.

Copyright

Excepto donde se indique expresamente lo contrario, no se debe hacer uso de los materiales de este sitio, de la documentación, del software, del servicio alojado ni del hardware proporcionados por Avaya. Todo el contenido de este sitio, la documentación, el servicio alojado y los productos proporcionados por Avaya, incluida la selección, la disposición y el diseño del contenido, son de propiedad de Avaya o de sus licenciantes y están protegidos por leyes de derecho de autor y otras leyes de propiedad intelectual, incluidos los derechos de su género relacionados con la protección de las bases de datos. No debe modificar, copiar, reproducir, reeditar, cargar, publicar, transmitir ni distribuir de ninguna manera el contenido, en su totalidad o en parte, incluidos los códigos y el software, a menos que posea una autorización expresa de Avaya. La reproducción, transmisión, difusión, almacenamiento y/o uso no autorizado sin el consentimiento expreso por escrito de Avaya puede considerarse un delito penal o civil según la ley vigente.

Virtualización

Si el producto se implementa en una máquina virtual, se aplica lo siguiente. Cada producto tiene su propio código de pedido y tipos de licencia. Tenga en cuenta que, a menos que se indique lo contrario, cada instancia de un producto debe tener una licencia aparte y pedirse por separado. Por ejemplo, si el cliente usuario final o el Channel Partner de Avaya prefieren instalar dos instancias del mismo tipo de producto, entonces se deben solicitar dos productos del mismo tipo.

Componentes de terceros

"Componentes de terceros" se refieren a ciertos programas de software o partes de estos incluidos en dicho software o servicio alojado que pueden contener software (incluido el software de código abierto) distribuido según contratos de terceros ("Componentes de terceros"), que incluyen condiciones sobre los derechos a utilizar ciertas partes del software ("Términos y condiciones de terceros"). Según se requiera, la información correspondiente al código fuente de SO Linux distribuido (para aquellos productos que tienen código fuente de SO Linux distribuido) y que identifique a los titulares de derechos de autor de los Términos y condiciones de los participantes, y los Términos y condiciones de terceros aplicables, está disponible en los productos, la documentación o en el sitio web de Avaya: <https://support.avaya.com/Copyright> o en el sitio web posterior a este designado por Avaya. Los términos de la licencia de software de código abierto que se proporcionan como Términos de terceros se corresponden con los derechos de licencia otorgados en estos Términos de licencia de software y pueden contener derechos adicionales que lo benefician, como la modificación y distribución del software de código abierto. Los Términos de terceros tienen prioridad sobre estos Términos de licencia de software, únicamente con respecto a los Componentes de terceros aplicables, en la medida en que estos Términos de la licencia de software impongan mayores restricciones que los Términos de terceros aplicables.

Se aplica lo siguiente únicamente si el códec H.264 (AVC) se distribuye con el producto. ESTE PRODUCTO ESTÁ SUJETO A LA LICENCIA DE CARTERA DE PATENTES AVC PARA EL USO PERSONAL DE UN CONSUMIDOR Y OTROS USOS QUE NO IMPLIQUEN REMUNERACIÓN PARA (i) CODIFICAR VIDEO QUE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR AVC ("AVC VIDEO") O (ii) DECODIFICAR VIDEO AVC QUE UN CLIENTE CODIFICÓ DURANTE UNA ACTIVIDAD PERSONAL U OBTENIDO A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR DE VIDEO AUTORIZADO PARA SUMINISTRAR VIDEO AVC. NINGUNA LICENCIA SE OTORGA O DEBE UTILIZARSE PARA OTRO FIN. PUEDE OBTENER MÁS POR PARTE DE MPEG LA, L.L.C. VISITE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://WWW.MPEGLA.COM).

Proveedor de servicio

LO SIGUIENTE SE APLICA A LOS CHANNEL PARTNERS DE AVAYA QUE ALOJEN PRODUCTOS O SERVICIOS DE AVAYA. EL PRODUCTO O SERVICIO ALOJADO PUEDE USAR COMPONENTES DE TERCEROS SUJETOS A LOS TÉRMINOS DE TERCEROS Y REQUERIR QUE EL PROVEEDOR DE SERVICIOS UNA TENGA LICENCIA INDEPENDIENTE DIRECTA DE ESTOS TERCEROS. UN CHANNEL PARTNER DE AVAYA QUE ALOJE PRODUCTOS DE AVAYA DEBE CONTAR CON AUTORIZACIÓN ESCRITA DE AVAYA, Y, EN CASO DE QUE DICHO PRODUCTOS ALOJADOS UTILICEN O INCORPOREN SOFTWARE DE TERCEROS, LO QUE INCLUYE, A TÍTULO ENUNCIATIVO, SOFTWARE O CÓDECS DE MICROSOFT, EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA DEBERÁ OBTENER DE FORMA INDEPENDIENTE Y A SU CARGO LOS ACUERDOS DE LICENCIA CORRESPONDIENTES, DIRECTAMENTE DEL PROVEEDOR DE TERCEROS.

CON RESPECTO A LOS CÓDECS, SI EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA ALOJA PRODUCTOS QUE UTILIZAN O INCORPORAN LOS CÓDECS G.729, H.264 O H.265, EL CHANNEL PARTNER DE AVAYA RECONOCE Y MANIFIESTA ACUERDO CON QUE ES RESPONSABLE DE ASUMIR TODAS LAS TARIFAS Y/O REGALÍAS. EL CÓDEC G.729 TIENE LICENCIA DE SIPRO LAB TELECOM INC. CONSULTE WWW.SIPRO.COM/CONTACT.HTML. EL CÓDEC H.264 (AVC) ESTÁ SUJETO A LA LICENCIA DE CARTERA DE PATENTES AVC PARA EL USO PERSONAL DE UN CONSUMIDOR Y OTROS USOS QUE NO IMPLIQUEN REMUNERACIÓN PARA (i) CODIFICAR VIDEO QUE CUMPLA CON EL ESTÁNDAR AVC ("AVC VIDEO") O (ii) DECODIFICAR VIDEO AVC QUE UN CLIENTE CODIFICÓ DURANTE UNA ACTIVIDAD PERSONAL O QUE SE OBTUVO A TRAVÉS DE UN PROVEEDOR DE VIDEO CON LICENCIA PARA SUMINISTRAR VIDEO AVC. NO SE OTORGA LICENCIA NI DEBERÁ CONSIDERARSE IMPLÍCITA PARA NINGÚN OTRO USO. SE PODRÁ OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LOS CÓDECS H.264 (AVC) Y H.265 (HEVC) DE MPEG LA, L.L.C. VISITE [HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://WWW.MPEGLA.COM).

Cumplimiento de leyes

Usted reconoce y manifiesta su acuerdo en cuanto a que es responsable de cumplir con las leyes y normativas aplicables, lo que incluye, a título enunciativo, las leyes y normativas relacionadas con la grabación de llamadas, la privacidad de los datos, la propiedad intelectual, el secreto comercial, el fraude y los derechos de reproducción de música, en el país o en el territorio en el que se utilice el producto de Avaya.

Prevención del fraude telefónico

El fraude telefónico se refiere al uso no autorizado de su sistema de telecomunicaciones por parte de un participante sin autorización (por ejemplo, una persona que no es un empleado, agente ni subcontratista corporativo o no trabaja en nombre de su compañía). Tenga en cuenta que pueden existir riesgos de Fraude telefónico asociados con su sistema y que, en tal caso, esto puede generar cargos adicionales considerables para sus servicios de telecomunicaciones.

Intervención en fraude telefónico de Avaya

Si sospecha que es víctima de fraude telefónico y necesita asistencia o soporte técnico, llame a la línea directa de Intervención de Fraude Telefónico del Centro de servicio técnico al +1-800-643-2353 para Estados Unidos y Canadá. Para obtener números de teléfono de soporte técnico adicionales, visite el sitio web de soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> o el sitio web posterior a este designado por Avaya.

Vulnerabilidades de seguridad

En la sección Security Policies and Support (Políticas de seguridad y soporte técnico) de <https://support.avaya.com/security> podrá encontrar información acerca de las políticas de soporte técnico de seguridad de Avaya.

Las posibles vulnerabilidades de seguridad de los productos de Avaya se gestionan según el Avaya Product Security Support Flow (Flujo de soporte técnico de seguridad de productos de Avaya) (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Descarga de documentación

Para obtener las versiones más actualizadas de la documentación, visite el sitio web del soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> o el sitio web posterior a este designado por Avaya.

Contacto con el soporte técnico de Avaya

Visite el sitio web de soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> para obtener avisos y artículos sobre productos o servicios alojados o para informar acerca de algún problema con su producto o servicio alojado Avaya. Para obtener una lista de los números de teléfono y las direcciones de contacto del soporte técnico, visite el sitio web de soporte técnico de Avaya: <https://support.avaya.com> (o el sitio posterior designado por Avaya); desplácese hasta la parte inferior de la página y seleccione Contact Avaya Support (Contacto con el soporte técnico de Avaya).

Marcas comerciales

Las marcas comerciales, los logotipos y las marcas de servicio ("Marcas") que aparecen en este sitio, la documentación, los servicios alojados y los productos proporcionados por Avaya son Marcas registradas o no registradas de Avaya, sus afiliados, sus licenciantes, sus proveedores u otros terceros. Los usuarios no tienen permiso de usar dichas Marcas sin previo consentimiento por escrito de Avaya o dichos terceros que puedan ser propietarios de la Marca. Ningún contenido de este sitio, la documentación, los servicios alojados ni los productos deben considerarse como otorgamiento, por implicación, impedimento o de alguna otra forma, una licencia o derecho para usar las Marcas sin la autorización expresa por escrito de Avaya o del tercero correspondiente.

Avaya es una marca registrada de Avaya Inc.

Todas las demás marcas son propiedad de sus respectivos dueños. Linux® es una marca comercial registrada de Linus Torvalds en EE. UU. y en otros países.

Contenido

Capítulo 1: Introducción	9
Propósito.....	9
Historial de cambios.....	9
Capítulo 2: Introducción a IP Office Contact Center User Interface for Windows	12
Inicio de sesión en la interfaz de usuario.....	12
Cierre de sesión en la interfaz de usuario.....	13
Cambio de contraseña.....	13
Cambio de alias.....	14
Actualización de la configuración de las notificaciones.....	14
Acceso a archivos de ayuda.....	15
Búsqueda de archivos de ayuda.....	15
Capítulo 3: Navegación	16
Fichas de interfaz.....	16
Ficha Agente	16
Ficha Supervisión	17
Ficha Administración	19
Barra de menú.....	20
Mensajes de información.....	21
Información y mensajes de condición de la barra de menú.....	22
Teclas de acceso directo.....	22
Secuencia de teclas de la barra de contacto de Telefonía.....	22
Formato y edición de secuencias de teclas.....	23
Secuencias de teclas de navegación de páginas.....	23
Secuencias de teclas de función de correo electrónico.....	24
Secuencia de teclas de chat.....	24
Capítulo 4: Opciones de Administración	25
Módulo Configuración.....	25
Módulo Configuración de IU.....	25
Módulo Editor de flujo de tareas.....	25
Módulo Editor de IVR.....	26
Módulo Marcador.....	27
Módulo Configuración de correo electrónico.....	27
Módulo Administración de bloque de texto.....	27
Módulo Administración de la libreta de direcciones.....	28
Parte 1: Operaciones de agentes	29
Capítulo 5: Operaciones generales de agentes	30
Indicadores de estado del agente.....	30
Grupos y perfiles de agentes.....	30
Creación y eliminación de perfiles.....	31
Cómo iniciar y cerrar sesión manualmente en los grupos de agentes.....	31
Inicio y finalización de un descanso.....	32
Restricciones y políticas de descanso.....	32

Capítulo 6: Telefonía	34
Administrar llamadas.....	35
Responder una llamada o recoger una llamada de la cola.....	35
Opciones de búsqueda del directorio telefónico.....	35
Realización de una llamada.....	36
Cómo realizar llamadas de consulta.....	37
Cómo iniciar una llamada en conferencia.....	37
Introducción de dígitos durante una llamada.....	38
Cómo poner una llamada en espera.....	38
Remarcación del último número.....	38
Cómo transferir una llamada.....	38
Solicitud de asistencia durante una llamada.....	39
Cómo finalizar una llamada.....	39
Llamadas de marcador de salida.....	40
Opciones de calificación de llamadas.....	40
Información del cliente y acceso web.....	42
Capítulo 7: Correo electrónico	43
Navegación de correos electrónicos.....	43
Indicadores de estado de transmisión de correo electrónico.....	45
Descripciones de las carpetas del buzón.....	45
Desplazamiento en carpetas del buzón.....	46
Búsqueda de correos electrónicos.....	46
Descripciones de los criterios de búsqueda.....	47
Búsqueda en la carpeta Archivo.....	47
Activación de correos electrónicos.....	47
Selección de correos electrónicos.....	48
Creación de firmas.....	48
Cómo crear, responder y reenviar correos electrónicos.....	48
Configuración de las opciones de envío.....	49
Eliminación de correos electrónicos.....	51
Cómo guardar un borrador de correo electrónico.....	51
Cómo volver a enviar correos electrónicos.....	51
Cómo volver a enviar un correo electrónico con error.....	51
Cómo realizar la revisión ortográfica.....	52
Cómo abrir y guardar datos adjuntos en un correo electrónico.....	52
Inserción de bloques de texto.....	53
Cómo mostrar y ocultar la vista de bloque de texto.....	54
Impresión de correos electrónicos.....	54
Cómo vaciar la papelera de reciclaje.....	54
Reasignación de un correo electrónico.....	54
Aplazamiento de un correo electrónico.....	55
Configuración de un correo electrónico en “Completo”.....	55
Cómo ver las propiedades de los mensajes.....	56
Descripción general de las libretas de direcciones.....	56
Búsqueda en libretas de direcciones.....	57
Customizing mailbox folders.....	57
Opciones de personalización de correo electrónico.....	57

Cómo visualizar u ocultar carpetas.....	58
Configuración de las columnas que se muestran y el texto de estado extendido.....	59
Capítulo 8: Chat.....	60
Cómo responder a una conversación de chat.....	60
Inicio de una consulta por chat.....	61
Transferencias de chat.....	61
Transferencia de una conversación de chat al usuario al que se hace una consulta...	61
Transferencia de una conversación de chat a cualquier agente, tema o usuario externo.....	62
Impresión de una conversación de chat.....	62
Cómo realizar la revisión ortográfica de chats.....	62
Configuración del idioma para la revisión ortográfica.....	63
Finalización de un chat.....	63
Búsqueda de conversaciones archivadas.....	63
Parte 2: Supervisión.....	65
Capítulo 9: Monitoreo de datos.....	66
Descripciones de las opciones de menú de Monitoreo de datos.....	66
Vistas de Monitoreo de datos.....	67
Edición de un archivo de Monitoreo de datos.....	67
Configuración de las propiedades de archivo de Monitoreo de datos.....	68
Dibujo de una línea o un rectángulo.....	69
Cómo activar el modo de selección.....	69
Cómo cambiar el color, el tipo y el ancho de línea.....	70
Selección y eliminación de elementos de un archivo de Monitoreo de datos.....	70
Elementos de Monitoreo de datos.....	70
Tipos de elementos.....	70
Personalización de elementos.....	85
Valores.....	86
Valores de temas.....	87
Valores de agentes.....	88
Valores de grupos de agentes.....	90
Valores de equipo.....	91
Valores del IVR.....	91
Valores de la tabla Marcador.....	91
Cálculos y configuración de la ventana Monitoreo de datos.....	92
Trabajo con monitores independientes.....	92
Estados de Monitoreo de datos.....	93
Cómo guardar la configuración de la disposición actual de las ventanas.....	94
Cálculo de Monitoreo de datos.....	94
Personalización del monitoreo de datos para los módulos Inicio y Telefonía.....	95
Selección de un archivo de inicio o telefonía.....	96
Creación de un archivo de barra rápida de telefonía con información sobre el historial del cliente.....	96
Redireccionamiento o contestación de una llamada o conversación de chatear.....	97
Capítulo 10: Generación de informes.....	98
Métodos de generación de informes.....	99

Condiciones para llamadas y conversaciones.....	99
Hora.....	99
Números.....	100
Cálculos de informes.....	100
Cálculo de informes simple con una llamada.....	101
Ejemplo de cálculo de informes avanzado con dos llamadas.....	102
Comprobación de contadores.....	103
Informes de correo electrónico.....	104
Evaluación de contadores de informes.....	106
Operaciones de informes.....	106
Visualización de informes en el modo de pantalla completa.....	107
Cambio de nombre, eliminación y actualización de carpetas e informes.....	107
Cómo cambiar la asignación de carpetas o informes, o ambos.....	107
Creación y edición de un informe.....	108
Generación de informes manual.....	109
Generación de informes automáticos.....	109
Cómo exportar informes.....	110
Elementos de un informe y datos básicos.....	111
Tipos de elementos.....	111
Inserción y edición de las propiedades de los elementos.....	112
Configuración de datos básicos desde el menú del modo Inspector.....	113
Fichas Propiedades para elementos y datos básicos.....	113
Capítulo 11: Informes de detalles de contacto y estado del agente.....	119
Datos de informes de estado del agente.....	120
Datos de informe de detalles de contacto.....	120
Detalles adicionales.....	123
Apéndice A: Recursos.....	125
Documentación.....	125
Búsqueda de documentos en el sitio web de soporte técnico de Avaya.....	128
Capacitación.....	128
Visualización de videos de orientación de Avaya.....	128
Soporte técnico.....	129
Uso de Base de conocimiento de Avaya InSite.....	129
Glosario.....	131

Capítulo 1: Introducción

Propósito

Este documento describe cómo utilizar la IP Office Contact Center User Interface for Windows. El enfoque de este documento se centra fundamentalmente en la funcionalidad de agente y supervisor, pero, a su vez, se proporciona información de alto nivel sobre la funcionalidad de administración. Información detallada sobre la administración para la IP Office Contact Center User Interface for Windows se encuentra disponible en otros documentos.

*** Nota:**

Es probable que la versión en ayuda en línea de este documento en la compilación IP Office Contact Center no corresponda a la última versión. Obtenga la versión final en <http://support.avaya.com/>. Para obtener información para encontrar documentos, consulte [Búsqueda de documentos en el sitio web de soporte técnico de Avaya](#) en la página 128.

Historial de cambios

Número	Fecha	Resumen de cambios
Versión 10.1, número 1	Mayo de 2017	<ul style="list-style-type: none">• Se agregó una nota en el capítulo “Introducción” que indica que la última versión de este documento está disponible en http://support.avaya.com/.• Se agregó información sobre los elementos y los valores de información en tiempo real.• Se actualizó Cómo realizar la revisión ortográfica en la página 52 para indicar que se debe realizar una verificación ortográfica si el administrador ha habilitado el corrector ortográfico automático.• Se agregó una nota a Introducción de un código de trabajo en la página 39 para indicar que, si la llamada tiene más de un código de trabajo, el sistema guarda solamente el primer valor.• Se agregó Redireccionamiento o contestación de una llamada o conversación de chatear en la página 97.• Se agregó información sobre la transferencia de chats y las consultas por este medio.

La tabla continúa...

Número	Fecha	Resumen de cambios
Versión 10.1.1, número 2	Octubre de 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Se modificó la redacción de algunas frases en el documento en general para incrementar la claridad. • Se eliminaron las referencias a IP Office Contact Center User Interface for Chrome Devices. A esta interfaz también se la denomina “Chrome App” y “IU de Chrome”. Todas estas referencias se han eliminado. • Se agregó Actualización de la configuración de las notificaciones en la página 14. • Se agregó un nuevo elemento de menú de Barra de menú en la página 20. • Se actualizó una nota en Introducción de un código de trabajo en la página 39. • Se agregaron Cómo realizar la revisión ortográfica de chats en la página 62 y Configuración del idioma para la revisión ortográfica en la página 63. • Se actualizó Cómo exportar informes en la página 110. • Se actualizaron Datos de informes de estado del agente en la página 120 y Datos de informe de detalles de contacto en la página 120.
Versión 10.1.2, número 3	Abril de 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizó Fichas de interfaz en la página 16. • Se actualizó Restricciones y políticas de descanso en la página 32 para indicar que un administrador puede elegir permitir descansos durante la prevención de cierre de sesión. • Se actualizó Telefonía en la página 34. • Se actualizó “Acerca de esta tarea” en Cómo trabajar con el tiempo de finalización o ACW en la página 39. • Se actualizó Solicitud de asistencia durante una llamada en la página 39. • Se actualizó una opción en Calificación de una llamada como incorrecta en la página 41. • Se actualizaron las secciones en Navegación de correos electrónicos en la página 43 • Se actualizó Informes de correo electrónico en la página 104. • Se acortó la información de Datos de informes de estado del agente en la página 120. • Se actualizó Datos de informe de detalles de contacto en la página 120. • Se agregó la imagen de icono para el nuevo visor de Detalles adicionales en la página 123. • Se actualizó Documentación en la página 125. • Modificación menor de la redacción del documento en general.

La tabla continúa...

Número	Fecha	Resumen de cambios
Versión 10.1.2.2, número 4	Diciembre de 2018	<ul style="list-style-type: none">• Se actualizó Opciones de los elementos de tablas en la página 77.• Se actualizó Valores de agentes en la página 88 con información sobre los contadores del plan de turnos.• Se actualizó Generación de informes automáticos en la página 109.

Capítulo 2: Introducción a IP Office Contact Center User Interface for Windows

IP Office Contact Center User Interface for Windows es el tablero de conmutación para todas las acciones del sistema IP Office Contact Center. Existen los siguientes roles de usuario:

- **Agentes:** realizan tareas de servicio al cliente, como realizar y recibir llamadas telefónicas. De ser configurado, los agentes también se pueden comunicar mediante correo electrónico y conversaciones de mensajería instantánea.
- **Líder de equipo:** controla las actividades que realizan los agentes en tiempo real y genera informes históricos.
- **Supervisores:** además de controlar las actividades de los agentes, los supervisores pueden, a su vez, crear, visualizar y editar informes y monitoreo de datos en la interfaz. Los informes con los que trabajan los supervisores incluyen informes históricos para telefonía, correo electrónico y chat.
- **Administradores:** se encargan de la administración del sistema, como configurar los servicios de correo electrónico y chat, y crear y editar temas, objetos, flujos de llamadas y guiones. Los administradores, a su vez, pueden acceder a la funcionalidad de supervisor.

La funcionalidad a la que puede acceder un agente depende de los privilegios que el administrador asignó a ese agente. En general, los supervisores pueden acceder a la funcionalidad de agente y supervisión.

Para obtener una descripción de cada uno de los módulos a los que puede acceder en la IP Office Contact Center User Interface for Windows, consulte [Fichas de interfaz](#) en la página 16.

Inicio de sesión en la interfaz de usuario

Procedimiento

1. En su equipo Windows, abra la IP Office Contact Center User Interface for Windows.
2. En la pantalla **Inicio de sesión**:
 - a. En **Nombre de usuario**, escriba su nombre de usuario de administrador, supervisor o agente.
 - b. En **Contraseña**, introduzca su contraseña.

*** Nota:**

Después de tres intentos de conexión con error, quedará bloqueado durante un tiempo predefinido. Puede solicitar a su administrador que restablezca su contraseña para desbloquear su id. de usuario. De manera predeterminada, el tiempo de bloqueo se establece en 60 segundos y puede intentar iniciar sesión 3 veces antes de ser bloqueado. Un administrador puede cambiar el tiempo de bloqueo en el módulo Configuración de IP Office Contact Center User Interface for Windows.

- c. **(Opcional)** Si desea utilizar la funcionalidad de telefonía, en **Extensión de teléfono**, escriba el número de extensión de teléfono.

Pasos siguientes

Inicie sesión en sus grupos de agentes.

Vínculos relacionados

[Grupos y perfiles de agentes](#) en la página 30



Cierre de sesión en la interfaz de usuario

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para cerrar sesión en la interfaz de usuario cuando su turno de trabajo finaliza. Luego de cerrar sesión, no puede recibir llamadas hasta que inicie sesión nuevamente en los grupos de agentes.

No es posible cerrar sesión mientras se encuentra en una llamada activa. Si no contesta una llamada entrante en el tiempo requerido, el sistema lo desconecta de todos los grupos de agentes de forma automática.

Procedimiento

1. En la barra de estado, haga clic en .
2. Haga clic en **Cerrar sesión**.
3. Haga clic en **Cerrar** () para salir de la interfaz de usuario.

Cambio de contraseña

Acerca de esta tarea

La contraseña debe tener al menos 8 caracteres de dos o más de los siguientes grupos:

- Letras minúsculas
- Letra mayúscula
- Números
- Caracteres especiales (!, @, #, \$, %, ^, &, *)

Antes de empezar

Asegúrese de contar con el privilegio requerido para cambiar la contraseña.

Procedimiento

1. Haga clic en **Archivo > Cambiar contraseña**.
2. En la ventana **Cambiar contraseña**, haga lo siguiente:
 - a. Introduzca su contraseña antigua.
 - b. Ingrese su contraseña nueva y confirmela.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Cambio de alias

Acerca de esta tarea

Se utiliza un alias o seudónimo para las estadísticas anónimas.

Antes de empezar

Asegúrese de contar con los privilegios requeridos para cambiar su alias.

Procedimiento

1. Haga clic en **Archivo > Cambiar alias**.
2. En la ventana **Cambiar alias**, escriba el nuevo alias.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Actualización de la configuración de las notificaciones

Acerca de esta tarea

Siga este procedimiento para actualizar la configuración de las notificaciones que se muestran al minimizar u ocultar la IU. Las opciones de notificación que puede configurar dependen de la configuración realizada por el administrador en el módulo Configuración.

Antes de empezar

Debe tener el privilegio "Cambiar la notificación visual/de audio".

Procedimiento

1. Haga clic en **Archivo > Cambiar la notificación visual/de audio**.
2. Para habilitar las notificaciones, seleccione una de las opciones siguientes, o ambas, y haga clic en **Aceptar**:
 - **Audio**
 - **Visual**

! **Importante:**

Solamente podrá configurar las opciones que el administrador ha establecido en el módulo Configuración.

Acceso a archivos de ayuda

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para acceder a los archivos de ayuda.

Procedimiento

Realice una de estas acciones:

- En la barra de menú, haga clic en **Ayuda > Contenido**.
- En el teclado, presione **F1**.

Búsqueda de archivos de ayuda

Procedimiento

1. En el menú **Ayuda**, haga clic en **Contenido**.
2. En el cuadro de diálogo **Ayuda en línea**, haga clic en la ficha **Buscar**.
3. Escriba palabras clave y haga clic en **Lista de temas** o presione **Intro**.
4. Para visualizar los temas seleccionados, seleccione un tema y haga clic en **Pantalla**.

Capítulo 3: Navegación

Fichas de interfaz

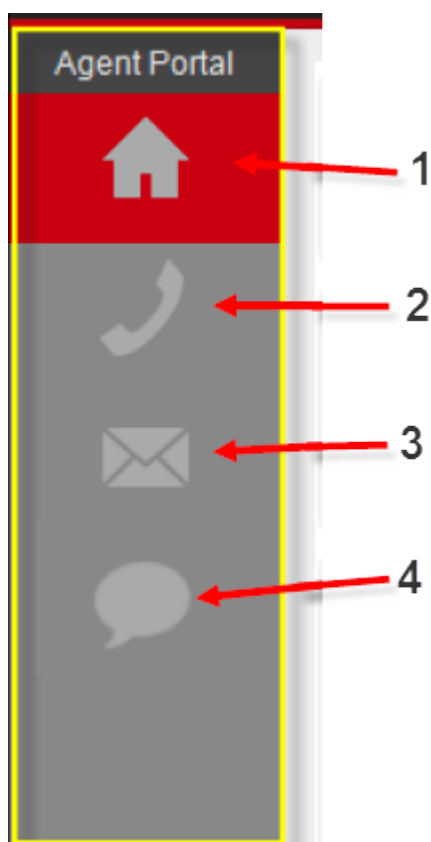
Puede acceder a los módulos de IP Office Contact Center desde:

- El menú **Ir a**.
- Las fichas Agente, Supervisión y **Administración**.

Las siguientes secciones describen las opciones de las fichas Agente, Supervisión y **Administración** en más detalle.

Ficha Agente

La siguiente imagen muestra la ficha **Agente** con las funciones de correo electrónico y chat configuradas. Los botones **Correo electrónico** y **Chat** no aparecen en la ficha a menos que un administrador configure estas funciones.



Número	Botón	Descripción
1	Inicio	Muestra la pantalla principal de Inicio para la interfaz. En esta pantalla, es posible visualizar los mensajes del supervisor y las estadísticas generales. A su vez, puede iniciar y cerrar sesión en los grupos de agentes, e iniciar y finalizar descansos.
2	Telefonía	Le permite realizar operaciones de telefonía y acceder a las estadísticas de telefonía.
3	Correo electrónico	Le permite enviar, recibir y organizar correos electrónicos. Este botón solo aparece si el administrador configuró la función de correo electrónico.
4	Chat	Le permite comunicarse con los clientes por medio de MI. Este botón solo aparece si el administrador configuró la función de chat.

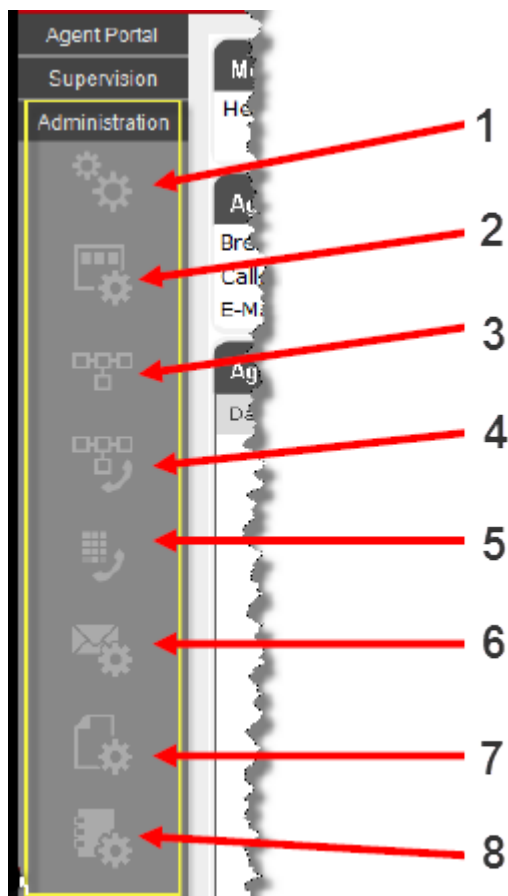
Ficha Supervisión

Los supervisores pueden acceder a la funcionalidad de agente como así también a las opciones disponibles en la ficha Supervisión.



Número	Botón	Descripción
1	Monitoreo de datos	Le permite controlar objetos y agentes en tiempo real. Los objetos que se actualizan periódicamente no se pueden controlar en tiempo real. Puede controlar los siguientes objetos en tiempo real: <ul style="list-style-type: none"> • Temas • Agentes • Grupos de agentes • Equipos • IVR
2	Informes	Le permite ver y crear diferentes tipos de informes.
3	Informes de estado del agente	Le permite seguir y actualizar informes de estado para diferentes agentes y grupos de agentes.
4	Informes de detalles de contacto	Le permite seguir y actualizar registros de clientes.
5	Lista de errores	Muestra errores del sistema.

Ficha Administración



Número	Botón	Descripción
1	Configuración	Le permite realizar la configuración general, incluida la creación de agentes y grupos de agentes. Para obtener más información acerca del uso de este módulo, consulte <i>Uso de los módulos de configuración de interfaz de usuario y de configuración de Avaya IP Office Contact Center</i> .
2	Configuración de IU	Le permite configurar las opciones de la interfaz de usuario. Para obtener más información, consulte el capítulo "Configuración de IU" en <i>Uso de los módulos de configuración de interfaz de usuario y de configuración de Avaya IP Office Contact Center</i> .
3	Editor de flujo de tareas	Le permite ver, crear y editar secuencias del Editor de flujo de tareas. Para obtener información general sobre cómo trabajar con guiones del Editor de flujo de tareas, consulte <i>Administración del Editor de flujo de tareas de Avaya IP Office Contact Center</i> .

La tabla continúa...

Número	Botón	Descripción
		Para obtener información sobre la configuración del Editor de flujo de tareas, consulte <i>Guía basada en tareas de telefonía del editor de flujo de tareas de Avaya IP Office Contact Center</i> .
4	Editor de IVR	Le permite ver, crear y editar secuencias del Editor de IVR. Para obtener información general sobre cómo trabajar con guiones del Editor de IVR, consulte <i>Administración del Editor de IVR de Avaya IP Office Contact Center</i> . Para obtener información sobre la configuración del Editor de IVR y los escenarios de IVR, consulte <i>Guía basada en tareas para escenarios de editor de IVR de Avaya IP Office Contact Center</i> .
5	Marcador	Le permite configurar llamadas de marcador, como llamadas de salida automáticas. Para obtener más información acerca del uso de este módulo, consulte <i>Administración del marcador de Avaya IP Office Contact Center</i> .
6	Configuración de correo electrónico	Le permite configurar la funcionalidad de correo electrónico. Para obtener más información, consulte <i>Guía basada en tareas de servicios de chat y correo electrónico de Avaya IP Office Contact Center</i> .
7	Administración de bloque de texto	Le permite configurar los bloques de texto que pueden utilizar los agentes cuando envían correos electrónicos. Para obtener más información acerca del uso de este módulo, consulte <i>Administración de los bloques de texto de Avaya IP Office Contact Center</i> .
8	Administración de la libreta de direcciones	Le permite crear entradas para la libreta de direcciones que pueden utilizar los agentes. Para obtener más información acerca del uso de este módulo, consulte <i>Administración de las libretas de direcciones de Avaya IP Office Contact Center</i> .

Barra de menú

Puede seleccionar un componente desde la barra de menú, o presionar las teclas F10 o Alt y utilizar el cursor para navegar.



Nombre	Descripción
Archivo	Desde este menú, es posible acceder a las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Cambiar contraseña • Cambiar alias

La tabla continúa...

Nombre	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> • Modificar notificaciones de audio/visuales • Salir
Ir a	Puede abrir cualquier módulo de Agente, Supervisión o Administración desde este menú. Es posible, a su vez, abrir un módulo desde las fichas Agente , Supervisión o Administración .
Ayuda	Desde este menú, es posible acceder a las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Contenido: para visualizar el contenido de ayuda en línea. • Información: para visualizar información sobre la versión de IP Office Contact Center User Interface for Windows que utiliza. • Contadores de informes: para visualizar el PDF de ReportingCounters en el idioma usado por los agentes conectados. Esta opción está disponible únicamente para los agentes con privilegios de acceso a la aplicación de generación de informes.

Mensajes de información

Al minimizar la vista, aparecen los siguientes indicadores de mensajes de información:

Indicador	Descripción
	Especifica que no tiene mensajes.
	Especifica que tiene mensajes. Si tiene mensajes sin leer, el indicador se ilumina. Los mensajes sin leer se muestran en negrita. Si hace clic en un mensaje, se marca como "Leído".

Mensajes de conexión

El sistema muestra un mensaje cuando se interrumpe la conexión al teléfono de PBX o sistema de correo electrónico. Puede visualizar los mensajes en la pantalla **Lista de errores**.

Mensajes de Monitoreo de datos

Si un elemento en el módulo Monitoreo de datos excede el umbral de alarma configurado, se muestra un mensaje. El mensaje desaparece cuando la condición de alarma cambia. Puede visualizar estos tipos de mensajes en el módulo Monitoreo de datos.

Mensajes de telefonía

Cuando se cierra sesión en el módulo Telefonía, el sistema muestra un mensaje que indica el motivo. Según el motivo, es posible que se solicite que vuelva a iniciar sesión.

Si se reinicia el servidor de tareas, se cierra su sesión y debe volver a iniciarla. Por ejemplo, no puede iniciar sesión si se ha cerrado la sesión remotamente o si se inicia sesión en otra computadora. En estos casos, el sistema no proporciona la opción para volver a iniciar sesión.

Los siguientes son ejemplos de los tipos de mensajes que pueden aparecer:

- Se interrumpió la conexión con el PBX. Haga clic aquí para volver a iniciar sesión.
- Se restableció la conexión con el PBX. Haga clic aquí para volver a iniciar sesión.

- Se cerró su sesión en el teléfono. Otro usuario inició sesión.
- La función de telefonía "Enrutamiento de llamada" está activa. Haga clic aquí para desactivarla y vuelva a iniciar sesión.
- La función de telefonía "No molestar" está activa. Haga clic en el botón para desactivarla y vuelva a iniciar sesión.

Información y mensajes de condición de la barra de menú

La barra de menú muestra, a su vez, la siguiente información:

- La hora a la que el agente inicia sesión.
- El tiempo que el agente está en descanso.
- El estado del agente que inició sesión para Telefonía, Correo electrónico y Chat.
- El nombre del agente que inició sesión y la extensión del teléfono configurado.
- Indicador de mensaje de información.

Teclas de acceso directo

Secuencia de teclas de la barra de contacto de Telefonía

Secuencia de teclas	Descripción
Ctrl + Mayús. + A	Contestar
Ctrl + Mayús. + D	Marcar
Ctrl + Mayús. + S	Colgar
Ctrl + Mayús. + H	En espera
Ctrl + Mayús. + O	Consultar
Ctrl + Mayús. + T	Transferir
Ctrl + Mayús. + K	Conferencia
Ctrl + W	Trabajo de finalización
Ctrl + Mayús. + U	Extender trabajo de finalización
Ctrl + Mayús. + W	Finalizar trabajo de finalización
Ctrl + Mayús. + J	Código de trabajo
Ctrl + Mayús. + C	Orientador
Ctrl + Mayús. + E	Emergencia
Ctrl + Mayús. + N	DTMF
Ctrl + Mayús. + M	Control silencioso

La tabla continúa...

Secuencia de teclas	Descripción
Ctrl + T	Alternar
Ctrl + Mayús. + G	Asistencia
Ctrl + Mayús. + L	Contacto con la persona correcta (RPC)
Ctrl + Mayús. + B	Cierre
Ctrl + Mayús. + F	Fax
Ctrl + R	Grabación
Ctrl + Mayús. + R	Pausar grabación

Formato y edición de secuencias de teclas

Secuencia de teclas	Descripción
Ctrl + A	Seleccionar todo
Ctrl + C	Copiar al portapapeles
Ctrl + V	Pegar
Ctrl + X	Cortar
Ctrl + Z	Deshacer
Ctrl + Y	Reintentar
Ctrl + B	Negrita
Ctrl + I	Cursiva
Ctrl + U	Subrayar
Ctrl + E	Centrar
Ctrl + L	Alinear a la izquierda
Ctrl + R	Alinear a la derecha
Ctrl + Mayús. + Z	Eliminar formato
Ctrl + +	Aumentar el tamaño de la fuente
Ctrl + -	Reducir el tamaño de la fuente
Ctrl + Mayús. + +	Aumentar sangría
Ctrl + Mayús. + -	Disminuir sangría

Secuencias de teclas de navegación de páginas

Secuencia de teclas	Descripción
Ctrl + Inicio	Primera página
Ctrl + Fin	Última página
Ctrl + Avanzar página	Página anterior
Ctrl + Retroceder página	Página siguiente

Secuencias de teclas de función de correo electrónico

Secuencia de teclas	Descripción
Ctrl + N	Crear nuevo correo electrónico
Ctrl + R	Responder
Ctrl + Mayús. + R	Opciones de respuesta adicionales
Ctrl + Mayús. + I	Responder a todos con o sin el mensaje original
Ctrl + W	Reenviar
Ctrl + G	Delegar
Ctrl + Mayús. + K	Aplazar
Ctrl + D	Eliminar
Ctrl + Mayús. + A	Utilizar el código de trabajo
Ctrl + Mayús. + E	Enviar
Ctrl + H	Agregar archivo adjunto
Ctrl + S	Guardar
Ctrl + T	Activar el correo electrónico seleccionado
Ctrl + F	Activar el filtro de búsqueda
Ctrl + O	Establecer el enfoque en la lista de carpetas actual
Ctrl + Mayús. + T	Seleccionar bloques de texto
Escape	Abandonar el bloque de texto y continuar editando el correo electrónico


Secuencia de teclas de chat

Nombre	Descripción
Ficha	<p>Alterna entre la vista de lista, el progreso de chat y la entrada de chat.</p> <p>El progreso de chat muestra detalles sobre el chat.</p> <p>La entrada de chat es el área donde introduce el texto en un chat.</p>
Ctrl + Ficha	Alterna entre las fichas Solicitudes y Archivo.
Ctrl + T	Activa la solicitud de conversación seleccionada.
Ctrl + O	Muestra la vista de lista.
Ctrl + F	Fija el foco en el archivo de chat al filtro de búsqueda.
Ctrl + Mayús. + A	Utilizar el código de trabajo.
Ctrl + Mayús. + E	Finalizar la solicitud de conversación.

Capítulo 4: Opciones de Administración


Este capítulo proporciona una breve descripción general de las opciones disponibles para los administradores. Este documento no proporciona información detallada sobre las tareas de administración para las cuales se encuentran disponibles otros documentos.

Módulo Configuración

El módulo Configuración () es el módulo central para la configuración de objetos, que los agentes pueden utilizar con los tipos de tareas de telefonía, correo electrónico y chat. A su vez, es posible utilizar el módulo Configuración para establecer la configuración del sistema, cambiar la configuración y borrar objetos en IP Office Contact Center.


Para obtener más información sobre este módulo, consulte *Uso de los módulos de configuración de interfaz de usuario y de configuración de Avaya IP Office Contact Center*.

Módulo Configuración de IU

El módulo Configuración de IU () se utiliza a los efectos de configurar la barra de contacto para un perfil o agente. También puede asignar la vista en tiempo real de Inicio y Telefonía configurada a un perfil o agente.

Para obtener más información sobre este módulo, consulte *Uso de los módulos de configuración de interfaz de usuario y de configuración de Avaya IP Office Contact Center*.

Módulo Editor de flujo de tareas

El módulo Editor de flujo de tareas () controla la configuración de enrutamiento para las tareas de voz, correo electrónico y chat en IP Office Contact Center. Un conjunto de flujos de tareas es una representación gráfica de la distribución de mensajes dentro de IP Office Contact Center. Los mensajes pueden ser llamadas telefónicas, correos de voz o correos electrónicos. La distribución de mensajes determina cómo IP Office Contact Center gestiona los mensajes y qué procesos inicia el sistema.

Un conjunto de flujos de tareas tiene dos grupos:

- Macro

- Flujos de tareas

Para utilizar el mismo proceso en más de un flujo de tareas sin crear la secuencia de procesos nuevamente, se requiere una macro.

Para obtener más información sobre el funcionamiento de este módulo, consulte los siguientes documentos:

- *Administración del Editor de flujo de tareas de Avaya IP Office Contact Center* : para comprender las opciones de Editor de flujo de tareas disponibles con la IP Office Contact Center User Interface for Windows.
- *Guía basada en tareas de telefonía del editor de flujo de tareas de Avaya IP Office Contact Center*. para configurar el Editor de flujo de tareas.

Módulo Editor de IVR

El módulo Respuesta de voz interactiva (IVR) () brinda servicios al cliente, como anuncios automáticos y texto a voz (TTS). Editor de IVR incluye lo siguiente:

- Reconocimiento de tonos DTMF para evaluar las entradas de suscriptores.
- Creación de anuncios con archivos .WAV files, TTS, o reconocimiento de voz automático. Se puede escribir texto para TTS en un elemento de guión, un archivo de texto o una Etiqueta de llamada. También hay soporte técnico para el reconocimiento de voz automático disponible con la integración MRCP.
- Grabación y distribución de correos de voz. También se pueden reenviar los correos de voz a un agente por correo electrónico.
- Acceso de lectura y escritura a contenido almacenado en bases de datos externas.
- Funciones de guión, como crear guiones y agregar o editar elementos.
- Funciones de telefonía con elementos de consulta, como llamar, remitir y transferir.

 **Nota:**


- El reconocimiento de voz no se admite en IP Office.
- El módulo Editor de IVR es opcional, y se puede utilizar para crear y editar guiones de IVR para IP Office Contact Center. Es posible utilizar el módulo Configuración para configurar el entorno de control de voz del IVR.

Estos guiones de IVR contienen la siguiente información:

Para obtener más información sobre el funcionamiento de este módulo, consulte los siguientes documentos:

- *Administración del Editor de IVR de Avaya IP Office Contact Center* : para comprender las opciones de Editor de IVR disponibles con la IP Office Contact Center User Interface for Windows.
- *Guía basada en tareas para escenarios de editor de IVR de Avaya IP Office Contact Center*. para configurar el Editor de IVR.

Módulo Marcador

El módulo Marcador () incluye la función del marcador de salida, que inicia llamadas de salida automáticas. En una llamada saliente, el agente no necesita llamar al suscriptor de la red pública. Por ejemplo, si se realiza una encuesta telefónica dentro de una compañía, la encuesta puede ser una función saliente.

Según el modo de Marcador que utilice, el marcador de salida de IP Office Contact Center admite una de las siguientes opciones:

- Inicia la llamada desde IP Office Contact Center y, a continuación, distribuye la llamada a un agente disponible.
- Presenta una vista previa de la llamada a un agente y, luego, este la inicia.

En IP Office Contact Center, los trabajos son la base del proceso de distribución de llamadas. El sistema inicia un trabajo para un tema.


Además de incrementar la productividad de los agentes, la funcionalidad del marcador de salida se puede utilizar para una de las siguientes opciones:

- Campañas informativas
- Campañas publicitarias
- Solicitudes de devolución de llamadas

Para obtener más información sobre el funcionamiento de este módulo, consulte los siguientes documentos:


- *Administración del marcador de Avaya IP Office Contact Center* : para comprender la opciones de Marcador disponibles con la IP Office Contact Center User Interface for Windows.
- *Guía basada en tareas de marcador de Avaya IP Office Contact Center*: para configurar el Marcador.

Módulo Configuración de correo electrónico

El módulo Configuración de correo electrónico () les permite a los administradores configurar la funcionalidad de correo electrónico y MI. Se requieren licencias multicanal para los agentes y los grupos de agentes que utilizarán las funciones de correo electrónico y MI.

Para obtener más información sobre el funcionamiento de este módulo, consulte *Guía basada en tareas de servicios de chat y correo electrónico de Avaya IP Office Contact Center*.

Módulo Administración de bloque de texto


Puede utilizar el módulo Administración de bloque de texto () para crear y actualizar los bloques de texto que los agentes utilizan en el módulo Correo electrónico. A su vez, es posible

crear una plantilla de respuesta automática y asignarla a los temas. Puede utilizar este módulo para:

- Crear, cambiar y borrar bloques de texto.
- Crear bloques de texto en otros idiomas.
- Cambiar el nombre de los bloques de texto.
- Organizar los bloques de texto en una categoría.
- Aplicar un formato a los bloques de texto.
- Asignar bloques de texto a temas.
- Crear, cambiar y borrar plantillas de respuesta automática.
- Asignar una plantilla de respuesta automática a un tema.
- Utilizar marcadores de posición en las plantillas de bloques de texto y respuesta automática.

Para obtener más información sobre el funcionamiento de este módulo, consulte *Administración de los bloques de texto de Avaya IP Office Contact Center*.

Módulo Administración de la libreta de direcciones

El módulo Administración de la libreta de direcciones () le permite configurar una libreta de direcciones con detalles de cliente. El módulo Correo electrónico también se puede integrar con la funcionalidad de libreta de direcciones.

Puede utilizar el módulo Administración de la libreta de direcciones para:

- Agregar, modificar y eliminar libretas de direcciones.
- Agregar, modificar y eliminar perfiles de libretas de direcciones.
- Editar la configuración del servidor de libretas de direcciones.
- Ver el registro de importaciones.

En el módulo Administración de la libreta de direcciones, no se puede utilizar la función de arrastrar y soltar.








Para obtener más información sobre el funcionamiento de este módulo, consulte *Administración de las libretas de direcciones de Avaya IP Office Contact Center* .

Parte 1: Operaciones de agentes

Capítulo 5: Operaciones generales de agentes

Este capítulo describe operaciones generales que pueden realizar todos los agentes, independientemente de los canales (telefonía, correo electrónico o chat) en los que hayan iniciado sesión.

Indicadores de estado del agente

Indicador	Descripción
	No hay conexión al servidor de tareas.
	No ha iniciado sesión.
	Ha iniciado sesión y está conectado a, al menos, un grupo de agentes, pero no a todos los grupos de agentes.
	Ha iniciado sesión, pero no está conectado a ningún grupo de agentes.
	Ha iniciado sesión y está conectado a todos los grupos de agentes.
	Ha iniciado sesión con una solicitud de descanso pendiente.
	Ha iniciado sesión, pero está en descanso.

Grupos y perfiles de agentes




Los agentes deben estar conectados a los grupos de agentes para obtener acceso a la funcionalidad de telefonía, correo electrónico y chat. La funcionalidad configurada para cada grupo de agentes puede variar. Por ejemplo, si un grupo de agentes se configura únicamente para telefonía, no es posible acceder a correo electrónico y chat mediante ese grupo de agentes. A su vez, es posible utilizar perfiles para iniciar sesión en un subconjunto específico de grupos de agentes.

Creación y eliminación de perfiles

Acerca de esta tarea

Es posible crear un perfil con un subconjunto específico de grupos de agentes, a fin de evitar tener que seleccionar manualmente siempre los mismos grupos de agentes. Cuando inicia sesión en los grupos de agentes, puede simplemente seleccionar el perfil apropiado y se conectará a todos los grupos de agentes en el perfil. Puede crear tantos perfiles como sea necesario.

Procedimiento


1. Desde el extremo superior derecho de la interfaz de usuario, haga clic en la  y, luego, haga clic en **Seleccionar AG**.
Aparece el cuadro de diálogo **Selección de grupo de agentes**.
2. Para guardar una selección de grupos de agentes como un perfil, haga lo siguiente:
 - a. Seleccione los grupos de agentes apropiados.
 - b. Haga clic en .
 - c. En el cuadro de diálogo **Guardar configuración**, escriba un nombre para el perfil y, luego, haga clic en **Aceptar**.
3. Para eliminar un perfil, haga lo siguiente:
 - a. Seleccione un perfil.
 - b. Haga clic en .
 - c. Haga clic en **Aceptar**.

Cómo iniciar y cerrar sesión manualmente en los grupos de agentes

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento iniciar y cerrar sesión manualmente en los grupos de agentes. No es necesario utilizar este procedimiento para iniciar sesión en los grupos de agentes si el administrador configuró la opción de inicio de sesión automático.

Procedimiento

1. Desde el extremo superior derecho de la interfaz de usuario, haga clic en la  y, luego, haga clic en **Seleccionar AG**.
Aparece el cuadro de diálogo **Selección de grupo de agentes**.

2. Para iniciar sesión manualmente en los grupos de agentes, realice una de estas acciones y, luego, haga clic en **Aceptar**:
 - Si creó perfiles, seleccione el perfil apropiado para iniciar sesión en todos los grupos de agentes en el perfil.
 - Seleccione uno o más grupos de agentes desde el área de los canales de **Telefonía** (☎), **Correo electrónico** (✉) o **Chat** (💬).
 - Para iniciar sesión en todos los grupos de agentes, desde el área de canal, haga clic en **Iniciar sesión en todos los GA**.

Los grupos de agentes aparecen debajo de los canales para los que están configurados. Un grupo de agentes configurado para telefonía, correo electrónico y chat se muestra debajo de todas las áreas de los canales. Para utilizar el grupo de agentes con todos los canales, selecciónelo desde todas las áreas de los canales.

3. Para cerrar sesión en los grupos de agentes:
 - Borre las casillas correspondientes a los grupos de agentes en los que desea cerrar sesión.
 - Para cerrar sesión en todos los grupos de agentes, desde el área de canal, haga clic en **Desconectarse de todos los GA**.

Inicio y finalización de un descanso


Acerca de esta tarea

Utilice la opción de descanso para dejar de trabajar momentáneamente en IP Office Contact Center.

Antes de empezar

El administrador debe definir tipos de descansos o códigos en el módulo Configuración.

Procedimiento

1. En la barra de estado, haga clic en la  que se encuentra junto al canal del que desea tomarse un descanso y, luego, haga clic en **Descanso**.

Aparece el cuadro de diálogo **Descanso**.
2. Para iniciar un descanso, haga lo siguiente:
 - a. Haga clic en **Descanso**.
 - b. Si así se indica, seleccione un tipo de descanso.
3. Para finalizar el descanso y continuar trabajando en el sistema de IP Office Contact Center, haga clic en **Finalizar descanso**.


Restricciones y políticas de descanso


El administrador puede configurar una cuota de prevención de cierre de sesión en IP Office Contact Center User Interface for Windows o en el portal de administración web de IP Office

Contact Center. Esta cuota define la cantidad mínima de agentes que deben permanecer conectados a los grupos de agentes. El administrador también puede especificar si los agentes pueden tomarse un descanso durante la prevención de cierre de sesión. A menos que su administrador le permita un tiempo de descanso, no podrá tomarse un descanso durante la prevención de cierre de sesión.

Los siguientes son ejemplos de circunstancias que pueden impedir que se tome un descanso:

- El volumen de llamadas es alto.
- Hay varios agentes que ya se encuentran en un descanso. Una cantidad determinada de agentes siempre debe estar disponible.
- Se tomó otro descanso recientemente.

En el caso de que el descanso no se pueda otorgar de inmediato, se muestra el indicador de color gris  para informarle que el descanso está pendiente.

Una vez otorgado el descanso, se muestra el indicador de color rojo  junto a cada canal. Un descanso se otorga para todos los canales de forma simultánea. Cuando se toma un descanso:

- No puede recibir llamadas, correo electrónico ni chats de MI del centro de contactos. Comienza a recibir nuevos chats, correos electrónicos y llamadas nuevamente cuando regresa del descanso.
- No puede activar los correos electrónicos del centro de contactos. El botón **Activar** estará disponible nuevamente cuando regrese del descanso.

Capítulo 6: Telefonía

Este capítulo describe la funcionalidad de telefonía disponible para los agentes en IP Office Contact Center User Interface for Windows. La información general, que también se encuentra disponible para los agentes que no utilizan el módulo Telefonía, no se describe en este capítulo.

Al iniciar sesión en los grupos de agentes, debe seleccionar el grupo de agentes del área de canal de Telefonía. De lo contrario, no se puede acceder a la funcionalidad de telefonía.

Barra de contacto de Telefonía

Cuando se encuentra en una llamada, la barra de contacto de Telefonía contiene un área de información de contacto y una barra de funciones. El área de información de contacto muestran los detalles de las llamadas. La barra de funciones contiene iconos sobre los que se puede hacer clic para ejecutar los comandos de telefonía.

Área de información de contacto

El área de información de contacto muestra la siguiente información de llamada, con una línea para cada llamada:

- Texto del mensaje.
- Dirección de la llamada (de entrada o de salida).
- Estado de la llamada. Por ejemplo, marcando, ocupada o en espera.
- Nombre del tema.
- Duración de la conversación.
- El tiempo de finalización restante.

Si el tiempo se activa manualmente, no se muestra nada porque el tiempo no es limitado. En este caso, el tiempo de finalización también se debe cerrar manualmente.

Nota:

El tiempo de finalización para IP Office debe ser menor que el tiempo de finalización de IP Office Contact Center configurado. Por lo general, el tiempo de finalización configurado en IP Office es inferior a 10 segundos.

- El nombre del cliente, si se conoce, o el número de teléfono.

Nota:

El sistema continúa mostrando el nombre del cliente incluso después de que el cliente abandona la llamada.

Administrar llamadas

Responder una llamada o recoger una llamada de la cola

Acerca de esta tarea

En el caso de que el administrador haya configurado un período para contestar una llamada, usted debe atender una llamada entrante antes de que transcurra dicho tiempo. De lo contrario, se lo desconecta de forma automática de todos los grupos de agentes.

También puede contestar una llamada de la cola desde la pantalla **Telefonía** si cuenta con el privilegio “Redireccionamiento desde cola”.

Procedimiento

- Para contestar una llamada, haga clic en **Responder** (👍).
- Para recoger una llamada en la cola, haga clic derecho sobre la fila de llamadas y haga clic en **Recoger**.

Opciones de búsqueda del directorio telefónico

Por medio del directorio telefónico, es posible buscar y seleccionar números de teléfono para realizar una llamada. Se pueden buscar los siguientes criterios:

- Apellido
- Nombre
- Título
- Número de teléfono
- Ciudad
- Compañía

La búsqueda no distingue entre mayúsculas y minúsculas. Al realizar una búsqueda, aparece una lista con datos que coinciden de hasta 250 registros. Si hay más de 250 registros disponibles, se debe limitar la búsqueda.

Puede hacer clic en **Detalles** para obtener más información sobre una entrada. Se muestra toda la información disponible.

Ejemplos de búsqueda

La siguiente tabla proporciona instrucciones para los términos de búsqueda:

Marcador de posición	Descripción	Ejemplo	Resultado
%	Marcador de posición para cualquier carácter.	%en	Busca todas las entradas que contengan “en”.

La tabla continúa...

Marcador de posición	Descripción	Ejemplo	Resultado
_	Marcador de posición para cualquier carácter.	_ish	Busca todas las entradas que comienzan con cualquier carácter seguido de "ish".
[carácter]	Marcador de posición para un carácter en particular.	M[ae][iy]er	Busca todas las entradas que contengan Maier, Mayer, Meier o Meyer.
[carácter - carácter]	Marcador de posición para una cadena en particular.	[M-Z]owell	Busca todas las entradas que comienzan con una letra de la M a la Z seguida de "owell".
*	Marcador de posición para cualquier carácter.	*	Busca todas las entradas.

Realización de una llamada

Procedimiento

1. Haga clic en **Marcar** (☎).
2. En la ventana **Marcar**, realice una de estas acciones:
 - Escriba un número en el cuadro de selección **Número**.
 - Elija un número del cuadro de selección.
 - De estar configurado, seleccione un número del directorio telefónico según se describe en [Opciones de búsqueda del directorio telefónico](#) en la página 35.

Los administradores están a cargo de la configuración de las libretas de direcciones y los directorios telefónicos.
3. **(Opcional)** Para marcar la llamada como específica del centro de llamadas, haga lo siguiente:
 - a. Seleccione **Llamada de ACD saliente**.
 - b. Seleccione **Contacto interno** para una llamada interna o **Contacto externo** para una llamada externa.
 - c. Seleccione un tema.

*** Nota:**

Para llamadas de ACD salientes, no puede marcar un número de tema.

Cuando se generan los informes, la llamada para el tema seleccionado se registra como una llamada de centro de llamadas y los nombres de contadores en el informe contienen "outcc".

4. Haga clic en **Marcar**.

Cómo realizar llamadas de consulta

Acerca de esta tarea

Mientras se encuentra en una llamada activa, puede iniciar una llamada de consulta nueva. Es posible utilizar una llamada de consulta a los efectos de obtener la información necesaria para completar su primera llamada.

Antes de empezar

Debe haber una llamada activa en curso.

Procedimiento

1. Durante una llamada activa, en la barra de contacto, haga clic en **Consulta** (🔍).
Esta llamada se pone en espera.
2. En la ventana **Consulta**, realice una de estas acciones:
 - Escriba o seleccione un número en el cuadro de selección Número.
 - De estar configurado, seleccione un número del directorio telefónico según se describe en [Opciones de búsqueda del directorio telefónico](#) en la página 35.
Los administradores están a cargo de la configuración de las libretas de direcciones y los directorios telefónicos.
3. Haga clic en **Marcar**.
4. **(Opcional)** Para alternar entre las dos llamadas, haga clic en **Alternar** (↔).
5. Cuando esté listo para finalizar la llamada de consulta, haga clic en **Colgar** (📞).
6. Haga clic en **Retener** (⏸) para recuperar su primera llamada.

Cómo iniciar una llamada en conferencia

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para combinar dos llamadas en una llamada de conferencia.

Antes de empezar

Debe haber una llamada activa en curso.

Procedimiento

1. Inicie una llamada de consulta.
Siga los pasos [1](#) en la página 37 a [3](#) en la página 37.
2. En la barra de contacto, haga clic en **Conferencia** (🗣️).
Se inicia una llamada de conferencia con tres participantes entre usted y los otros dos participantes.
3. **(Opcional)** Para abandonar la conferencia, haga clic en **Colgar** (📞).
Los otros dos participantes permanecen conectados.

Introducción de dígitos durante una llamada

Acerca de esta tarea

Es posible que sea necesario introducir dígitos de multifrecuencia de doble tono (DTMF) durante ciertas llamadas. Por ejemplo, en su buzón de voz, utiliza dígitos de DTMF para introducir su contraseña de inicio de sesión y seleccionar opciones.

Procedimiento

1. En la barra de contacto, haga clic en **DTMF** (☎).
2. Seleccione los dígitos requeridos.
3. Cierra la ventana **DTMF**.

Cómo poner una llamada en espera

Procedimiento

1. En el área para su llamada activa, haga clic en **Retener** (⏸).
2. Para reanudar la llamada, haga clic en **Retener** nuevamente.

Remarcación del último número

Acerca de esta tarea

Se puede remarcar un número en cualquier momento.

Procedimiento

1. En la barra de contacto, haga clic en **Marcar** (☎).
2. Haga clic en la flecha para visualizar los últimos 10 números marcados.
3. Haga clic en **Marcar** para llamar al último número marcado.

Cómo transferir una llamada

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para transferir una llamada a otra extensión si dicha extensión está libre. No puede transferir una llamada a una extensión ocupada.

Procedimiento

1. Inicie una llamada de consulta.
Siga los pasos [1](#) en la página 37 a [3](#) en la página 37.
 2. Si la extensión está libre, haga clic en **Transferencia** (📞).
- Se conecta a los dos participantes.

Solicitud de asistencia durante una llamada

Procedimiento

Para solicitar una asistencia activa por parte del supervisor, haga clic en **Emergencia** (⚠).

El supervisor puede unirse a la llamada y participar activamente.

Cómo finalizar una llamada

Procedimiento

Haga clic en **Colgar** (📞).

Resultado

Al final de una llamada, comienza el tiempo de finalización o trabajo posterior a la llamada (ACW). Utilice este tiempo para seleccionar o introducir los códigos de trabajo y completar cualquier otro procesamiento posterior a la llamada. Una vez concluido el tiempo de finalización, es posible asignarle una llamada nueva.

Cómo trabajar con el tiempo de finalización o ACW

Acerca de esta tarea

Los administradores configuran el ACW y puede durar entre 0 a 100 segundos.

Utilice este procedimiento para iniciar, extender o desactivar manualmente el tiempo de finalización. A su vez, es posible solicitar el tiempo de finalización manual durante una llamada. El tiempo de finalización manual se iniciará una vez terminada la llamada.

* Nota:

Si inicia una llamada saliente ACD durante el tiempo de finalización para una llamada anterior, la finalización para la llamada anterior se detendrá.

Procedimiento

- Para iniciar el tiempo de finalización manual o extender el tiempo de finalización preconfigurado, haga clic en **Trabajo de finalización** (⌚).

El botón **Trabajo de finalización** se torna verde oscuro.

- Si completa su tarea antes de lo esperado, haga clic en **Trabajo de finalización** nuevamente para desactivar el tiempo de finalización manualmente.

El botón se torna gris y se completa el tiempo de finalización.

Introducción de un código de trabajo

Acerca de esta tarea

Los códigos de trabajo definen el resultado de una llamada. Si los códigos de trabajo son obligatorios, debe introducir o seleccionar los códigos de trabajo antes de poder iniciar una llamada nueva. Es posible introducir o seleccionar múltiples códigos de trabajo para una llamada. La longitud de los códigos de trabajo está predefinida.

*** Nota:**

Todos los códigos de trabajo ingresados para una llamada se guardan en un informe histórico. Sin embargo, en los registros de detalles de contactos, solamente se muestra el primero.

Procedimiento

1. Haga clic en **Códigos de trabajo** (#).
2. Realice una de estas acciones:
 - Seleccione un código de trabajo.
 - En **Entrada sin restricción**, introduzca un código de trabajo.
3. Haga clic en para agregar un código de trabajo a la lista.
Puede repetir este paso para agregar códigos de trabajo adicionales.
4. **(Opcional)** Para eliminar un código de trabajo de la lista, haga clic en .
5. Para confirmar y enviar los códigos de trabajo, haga clic en **Enviar**.

Llamadas de marcador de salida

IP Office Contact Center utiliza la funcionalidad de marcador de salida para asignar de forma automática llamadas salientes a los agentes. Se genera un id. de llamador de salida para cada llamada. Es posible configurar llamadas de marcador de salida de las siguientes maneras:

- IP Office Contact Center realiza la llamada saliente de modo automático. Una vez establecida la conexión con el participante al que se llama, IP Office Contact Center distribuye la llamada de inmediato a un agente para que la atienda.
- IP Office Contact Center distribuye detalles acerca de la llamada a un agente en modo de vista previa. El agente puede elegir iniciar la llamada de inmediato o esperar hasta que el anuncio previo expire.
- IP Office Contact Center realiza la llamada saliente

Para obtener más información sobre el marcador de salida, consulte:

- *Descripción de la función de Avaya IP Office Contact Center*
- *Administración del marcador de Avaya IP Office Contact Center*

Opciones de calificación de llamadas

Calificación de una llamada como correcta

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento cuando la llamada se realiza correctamente y se comunica con la persona correcta.

Procedimiento

1. En la barra de contacto, haga clic en **Calificación de contacto con la persona correcta (RPC)** (☒).
2. En la ventana **RPC**, seleccione calificaciones en el panel izquierdo y agréguelas a la lista.

Solo es posible seleccionar las opciones de calificación que haya configurado el administrador. Los valores seleccionados se guardan como etiquetas de información adicional en la etiqueta Trabajo de llamada.

Calificación de una llamada como incorrecta

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento cuando la llamada no se realiza correctamente o no se comunica con la persona correcta.

Procedimiento

1. En la barra de contacto, haga clic en **Calificación de cierre** (☒).
2. En el cuadro de diálogo **Cierre**, utilice las opciones disponibles para calificar una llamada.

Las opciones disponibles se describen en [Descripción de los campos de Calificación de cierre](#) en la página 41.

3. Para completar la calificación, haga clic en **Aceptar**.

Descripción de los campos de Calificación de cierre

Cuando califica una llamada como incorrecta, están disponibles las siguientes opciones:

Nombre	Descripción
Seguimiento	Especifica que la llamada se repetirá más adelante.
Número equivocado	Especifica que marcó el número equivocado.
Nuevo número	Le permite introducir un número nuevo.
CA (Contestador Automático)	Especifica que la llamada fue atendida por un contestador automático (CA). <ul style="list-style-type: none"> • Si indica una hora, el sistema genera un trabajo nuevo. • Si no indica una hora, el sistema cierra el trabajo.
Casilla de verificación	Le permite limitar el tiempo durante el que se realiza una llamada nueva.
Hora de inicio	Especifica la hora de inicio de una nueva llamada.
Hora de detención	Especifica la hora de finalización de una nueva llamada.
Hoy	Indica que hoy se realizará una llamada nueva en aproximadamente 1 hora.
Mañana	Indica que mañana se realizará una llamada nueva. La llamada se debe realizar en el lapso de 24 horas.

Calificación de una llamada como un fax

Acerca de esta tarea

Siga este procedimiento cuando un fax atiende la llamada.

Procedimiento

En la barra de contacto, haga clic en **Calificación de abandono por fax** (☎).

Información del cliente y acceso web

Es posible acceder al historial del cliente y a los sitios web configurados solo si el administrador configuró los archivos de telefonía que contienen el historial del cliente y acceso web. Esta configuración se aplica por medio del módulo Configuración de IU.

En la IP Office Contact Center User Interface for Windows, puede hacer lo siguiente:

- Ver los detalles de cliente en la visualización del **Historial del cliente**, durante una llamada activa o el tiempo de finalización para una llamada. A su vez, es posible ver los detalles de cliente en la parte inferior de un correo electrónico o una conversación de chat.
- Utilizar la sección **Nota**, agregar u ordenar notas y ver las notas de otros agentes.
- Realizar una investigación para los clientes en Internet por medio de los sitios web configurados. El sitio web predeterminado que se configuró se abre de forma automática en una ficha o ventana del navegador en la interfaz de usuario. Según la configuración, es posible que sea capaz, a su vez, de acceder a otros sitios web.

*** Nota:**

La IP Office Contact Center User Interface for Windows admite únicamente Internet Explorer.

Capítulo 7: Correo electrónico

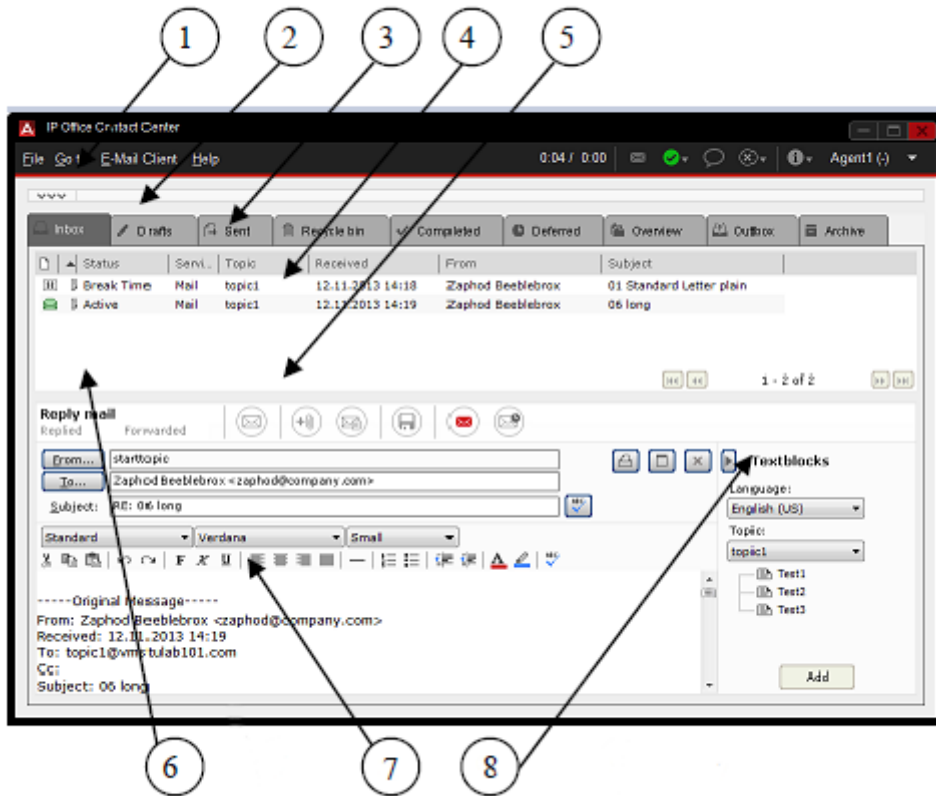
Este capítulo describe la funcionalidad de correo electrónico disponible para los agentes en IP Office Contact Center User Interface for Windows. Al iniciar sesión en los grupos de agentes, debe seleccionar el grupo de agentes del área de canal de correo electrónico. De lo contrario, no se puede acceder a la funcionalidad de correo electrónico.

Puede realizar las siguientes tareas desde la pantalla **Correo electrónico**:

- Ver correos electrónicos sin leer. Al recibir un correo electrónico nuevo, se muestra una notificación visual en la interfaz de usuario.
- Crear y enviar correos electrónicos.
- Responder al remitente de un correo electrónico o a todos los usuarios en la lista de distribución de correo electrónico.
- Reenviar un correo electrónico a uno o más contactos.
- Eliminar correos electrónicos. Solo puede borrar correos electrónicos de tema si el administrador le ha proporcionado el privilegio apropiado.
- Guardar borradores de correo electrónico. Por ejemplo, si comienza a escribir un correo electrónico, pero no lo puede finalizar de inmediato, es posible guardar el borrador y terminar de escribir el correo electrónico más adelante.
- Agregar adjuntos, como archivos e imágenes, a un correo electrónico antes de enviarlo.
- Reasignar o delegar correos electrónicos de clientes a otro agente o supervisor.
- Actualizar el estado de los correos electrónicos. Después de terminar de ocuparse de una acción de cliente, puede cambiar el estado del correo electrónico a **Completar**. Si no puede ocuparse del problema de un cliente de inmediato, puede cambiar el estado del correo electrónico a **Aplazar** y hacer un seguimiento del correo electrónico más adelante.
- Seleccionar los códigos de trabajo que definen el resultado del intercambio de correos electrónicos.
- Imprimir correos electrónicos.
- Ver correos electrónicos archivados si el administrador le ha proporcionado el privilegio apropiado.






Navegación de correos electrónicos

La imagen siguiente muestra un ejemplo de la IP Office Contact Center User Interface for Windows con la pantalla **Correo electrónico** abierta:



N.º	Nombre	Descripción
1	Barra de menú	Muestra menús, como Archivo , Ir a , Cliente de correo electrónico y Ayuda . Algunos de los menús disponibles varían según el módulo seleccionado. Por ejemplo, Cliente de correo electrónico se visualiza únicamente cuando se selecciona el módulo Correo electrónico.
2	Barra de herramientas y barra de estado	Muestra la barra de herramientas y la barra de estado.
3	Carpetas del buzón	Muestra las carpetas del buzón.
4	Lista de correos electrónicos	Muestra la lista de correos electrónicos en la carpeta.
5	Barra de acciones	Muestra las acciones que es posible realizar.
6	Indicador de condición de procesamiento	Muestra el estado de los correos electrónicos.
7	Área de visualización y de procesamiento	Proporciona opciones de formato para un correo electrónico.
8	Bloques de texto	Le permite insertar un bloque de texto en un correo electrónico.

Indicadores de estado de transmisión de correo electrónico

Icono	Descripción
	Especifica que la transmisión se realizó correctamente.
	Especifica que la transmisión falló.
	Especifica que la transmisión está activa y se está procesando.
	Especifica que se vuelve a intentar hacer la transmisión.
	Especifica que la transmisión se detuvo.

Descripciones de las carpetas del buzón

Nombre de la carpeta	Descripción
Descripción general	Contiene correos electrónicos que aún no se asignaron. Es posible seleccionar o delegar un correo electrónico de esta carpeta.
Bandeja de entrada	Contiene correos electrónicos recibidos que se asignan a un usuario.
Enviado	Contiene correos electrónicos enviados.
Borradores	Contiene correos electrónicos guardados que aún están en curso y no se enviaron.
Papelera de reciclaje	Almacena todos los correos electrónicos que se borran. Es posible mover los correos electrónicos borrados de esta carpeta a otras carpetas. Los correos electrónicos en esta carpeta se pueden borrar permanentemente o delegar nuevamente a un tema. No es posible delegar los correos electrónicos en esta carpeta a un agente.
Aplazado	Almacena los correos electrónicos en espera hasta el tiempo de seguimiento que se configuró. En este momento, los correos electrónicos vuelven a aparecer en la bandeja de entrada.
Completado	Almacena todos los correos electrónicos completados o cerrados que no se eliminan de la base de datos de correos electrónicos. Las transacciones, incluidos los correos electrónicos originales y las respuestas asociadas o los correos electrónicos reenviados, se relacionan con un id. o número de transacción.
Bandeja de salida	Almacena los correos electrónicos que se contestan, pero que no se completaron o cerraron.
Archivar	Contiene correos electrónicos completados que ya se movieron de la base de datos de tiempo de ejecución a una base de datos externa durante una sesión de almacenamiento. La carpeta Archivo solo está disponible si se planificó una transferencia de correos electrónicos completados a una base de datos de almacenamiento externa y UMRClientAdapter está configurado de la manera adecuada.

Desplazamiento en carpetas del buzón

Acerca de esta tarea

Si configuró la opción **Cantidad máxima de filas para mostrar**, se muestra una línea debajo de cada entrada. Si seleccionó la opción **Mostrar siempre el número de líneas**, las funciones de desplazamiento siempre están disponibles.

Procedimiento

- Para desplazarse a través de los resultados de la búsqueda, haga clic en una de las siguientes opciones:
 - >>: para ir a la página siguiente.
 - <<: para ir a la página anterior.
 - >|: para ir a la última página.
 - |<: para ir a la primera página.
- Para ir a una página en particular, introduzca el número de la página y haga clic en **Ir a**.

Búsqueda de correos electrónicos

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para buscar un correo electrónico en cualquier carpeta del buzón. A su vez, es posible restringir el número de correos electrónicos que se muestran en cada carpeta.

Procedimiento

1. Para visualizar las opciones de búsqueda en una carpeta de correo electrónico, haga lo siguiente:
 - a. Haga clic en **Opciones adicionales > Mostrar filtro de búsqueda**.

Si una carpeta contiene más de 100 correos electrónicos, la opción de búsqueda aparece de forma automática. De manera predeterminada, el número de líneas que se muestran está configurado en 100.
 - b. Elija los criterios de búsqueda apropiados mediante la información en [Descripciones de los criterios de búsqueda](#) en la página 47.
 - c. Haga clic en **Utilizar filtro** (🔍).

Se visualizan los correos electrónicos correspondientes.
2. **(Opcional)** Para borrar todos los campos, haga clic en **Restablecer filtro** (🗑️).
3. **(Opcional)** Para ocultar los campos de entrada para la función de búsqueda, haga clic en **Cerrar** (✕).

Descripciones de los criterios de búsqueda

Opción de búsqueda	Descripción
Buscar	Busca partes de palabras.
Buscar en	Le permite buscar en el Asunto o texto de cuerpo.
Destinatario	Busca un destinatario.
De	Busca un remitente.
Desde Hasta	Le permite seleccionar una fecha que desea buscar en los campos Desde o Hasta . A su vez, es posible introducir una hora en el campo correspondiente. De manera predeterminada, el campo Desde se configura automáticamente en 00:00 y el campo Hasta se configura automáticamente en 23:59.
Temas	Busca un tema.
Id. de vale	Busca un id. de vale en la carpeta Completado.
Buzón	Busca buzones en las carpetas Completado y Descripción general.
Estado	Muestra el estado del correo electrónico. Por ejemplo, Reenviado, Recibido, Respondido y Enviado.

Búsqueda en la carpeta Archivo

Acerca de esta tarea

Si tiene el privilegio de vista de archivo extendido, puede buscar en la carpeta Archivo buzones de agentes o temas eliminados. No es posible desactivar u ocultar las opciones de búsqueda en la carpeta Archivo.

Procedimiento

Para buscar los buzones de correo de agentes y temas eliminados, haga lo siguiente:

- a. Realice una búsqueda en la carpeta Archivo.

En la lista de buzones, los buzones de agentes o temas eliminados se muestran en una fuente diferente.

- b. **(Opcional)** Seleccione un agente o un tema.

Activación de correos electrónicos

Acerca de esta tarea

Debe activar un correo electrónico antes de poder responderlo, reenviarlo o realizar cualquier otra tarea con este. Solo se puede activar un correo electrónico por vez. Si se activa un segundo correo electrónico, el primer correo electrónico activado pasa al estado Interrumpido. Al cerrar un correo electrónico activo, este también pasa el estado Interrumpido.

*** Nota:**

No puede activar correos electrónicos mientras está en un descanso.

Procedimiento

Realice una de estas acciones para activar un correo electrónico:

- Haga doble clic en el correo electrónico.
- Haga clic con el botón secundario en el correo electrónico y, luego, haga clic en **Activar**.

Selección de correos electrónicos

Procedimiento

1. En la carpeta Descripción general, seleccione un correo electrónico.
2. Haga clic en **Seleccionar** (📧).

El correo electrónico se coloca en la bandeja de entrada para su procesamiento.

Creación de firmas

Acerca de esta tarea

Puede crear una firma personal para incluir en los correos electrónicos que envía. Es posible incluir una firma en los correos electrónicos nuevos o en todos.

Procedimiento

1. Haga clic en **Opciones adicionales > Firma**.
2. En el cuadro de diálogo **Firma personal**, escriba su firma.
3. Seleccione **Utilizar firma**.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Cómo crear, responder y reenviar correos electrónicos

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para crear correos electrónicos nuevos, responder los correos electrónicos asignados y reenviar correos electrónicos. Es posible, a su vez, adjuntar archivos a los correos electrónicos.

Puede configurar su nombre o un tema como el remitente de un correo electrónico. En el caso de las respuestas, el tema a través del que se envió el correo electrónico se utiliza generalmente como el remitente. En el caso de correos electrónicos nuevos o reenviados, se establece al agente como el remitente predeterminado.

Antes de empezar

Debe activar un correo electrónico antes de poder responderlo o reenviarlo.

Procedimiento

1. En la carpeta Bandeja de entrada, realice una de estas acciones:
 - Para crear un correo electrónico nuevo, haga clic en **Nuevo** (✉).
 - Para responder únicamente al remitente de un correo electrónico, haga clic en **Responder** (↩).

Es posible incluir la dirección de correo electrónico de un remitente desde el campo **De**.

 - Para responder a todos en la lista de distribución de correo electrónico, haga clic en **Responder a todos** (↩).
 - Para reenviar un correo electrónico, haga clic en **Reenviar** (↩).
2. En los campos **Para**, **Cc** o **CCO**, realice una de estas acciones:
 - Escriba la dirección de correo electrónico del destinatario.
 - Haga clic en el campo, busque el destinatario en la libreta de direcciones y, luego, haga clic en **Aceptar**.
3. Repita el paso anterior para agregar más destinatarios.

Si desea agregar múltiples destinatarios, separe cada dirección de correo electrónico con punto y coma.
4. Si crea un mensaje nuevo, escriba un asunto.
5. Escriba el texto en el cuerpo del correo electrónico.
6. Para adjuntar un archivo, haga clic en **Agregar archivo adjunto** (+📎).
7. Para enviar el correo electrónico, haga clic en **Enviar** (✉).

Configuración de las opciones de envío

Acerca de esta tarea

Puede configurar las opciones de envío para todos los correos electrónicos salientes, incluidos correos electrónicos nuevos, respuestas y correos electrónicos reenviados. A su vez, es posible actualizar las opciones de envío en un correo electrónico guardado.

Procedimiento

1. Haga clic en **Opciones de envío** (⚙️).
2. Configure una o más de las opciones descritas en [Opciones de envío](#) en la página 50.
3. Haga clic en **Aceptar**.
4. **(Opcional)** Para descartar la configuración, haga clic en **Cancelar**.

Opciones de envío

Opciones	Descripción
Cuenta	Muestra el número de cuenta.
Prioridad de envío	Le permite cambiar la prioridad del correo electrónico. Las opciones son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Normal: la configuración predeterminada. • Baja (↓). • Alta (!).
Confirmación de recepción	Le permite solicitar una confirmación de recepción, que recibirá cuando el destinatario abra el correo electrónico.
Inmediatamente	Le permite enviar el correo electrónico de inmediato.
Hora	Especifica la hora en que se envía el correo electrónico. De manera predeterminada, se muestran la fecha y hora actuales. Es posible seleccionar, a su vez, una fecha y hora diferentes.

Visualización y modificación de ajustes de transmisión

Acerca de esta tarea

Puede visualizar y cambiar la configuración de transmisión, pero no puede cambiar las propiedades de una entrada de la libreta de direcciones en dicha libreta. Si cambia un ajuste de transmisión, ese cambio solo se aplica al trabajo de transmisión en curso.

Procedimiento

1. En el mensaje o en la ventana de direccionamiento, haga doble clic en el campo **Para**, **Cc** o **CCO**.
2. En el cuadro de diálogo **Enviar detalles**, cambie los siguientes ajustes de transmisión:
 - **Servicio**
 - **Destino**
 - **Nombre**
 - **Nombre**
 - **Calle**
 - **Código postal**
 - **Ciudad**
 - **País**
 - **Compañía**
3. Haga clic en **Aceptar**.

Eliminación de correos electrónicos

Procedimiento

1. Seleccione un correo electrónico.
2. Haga clic en **Eliminar** (🗑️).

Cómo guardar un borrador de correo electrónico

Acerca de esta tarea

Si no puede finalizar un correo electrónico de inmediato, es posible guardar un borrador y completar el correo electrónico más adelante. Es posible acceder a los correos electrónicos guardados desde la carpeta Borradores.

Procedimiento

1. Comience a escribir un correo electrónico.
2. Para guardar un borrador del correo electrónico, haga clic en **Guardar** (💾).

Cómo volver a enviar correos electrónicos

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para volver a enviar un correo electrónico en la carpeta Enviados.

Procedimiento

1. En la carpeta Enviados, haga clic con el botón secundario en el correo electrónico y seleccione **Mostrar estado de envío**.
2. Seleccione el correo electrónico y haga clic en **Reenviar** (🔄).
3. Edite el correo electrónico y escriba una dirección o un asunto nuevo de ser necesario.
4. Para enviar el correo electrónico, haga clic en **Enviar** (✉️).

Cómo volver a enviar un correo electrónico con error

Acerca de esta tarea

Es posible volver a enviar un correo electrónico que no se envió desde la carpeta Enviados.

Procedimiento

1. En la carpeta Enviados, haga clic con el botón secundario en el correo electrónico que no se pudo transmitir.
2. En el menú emergente, haga clic en **Mostrar estado de envío**.

3. Seleccione el correo electrónico con error.
4. Haga clic en **Reintentar** (↻).

Cómo realizar la revisión ortográfica

Acerca de esta tarea

Después de redactar un mensaje, puede revisar el **Asunto** y cuerpo para detectar errores de ortografía. Si el administrador ha habilitado el corrector ortográfico automático, debe realizar una verificación ortográfica para poder enviar un correo electrónico. De lo contrario, el corrector ortográfico es opcional.

Cuando realiza una verificación ortográfica, el sistema muestra las entradas que no se encuentran en el diccionario y sugiere un reemplazo. Puede aceptar u omitir las sugerencias.

Antes de empezar

Asegúrese de que Microsoft Office 2007, o una versión posterior, esté instalado en su equipo.

Procedimiento

1. Dentro de un mensaje, haga clic en **Ortografía** (ABC).
Se muestra la primera entrada no reconocida junto a un cambio sugerido. Al finalizar con la primera entrada, se muestra la siguiente entrada no reconocida.
2. Realice una de estas acciones:
 - Para aplicar el cambio, haga clic en **Cambiar**.
La entrada se actualiza de forma automática y se muestra la siguiente entrada no reconocida.
 - Si desea seleccionar una palabra de reemplazo, seleccione una palabra de la lista Sugerencias.
 - Para omitir el cambio sugerido, haga clic en **Ignorar**.
 - Para deshacer el cambio para todas las instancias de una palabra, haga clic en **Ignorar todo**.
3. Haga clic en **Aplicar**.
El sistema aplica los cambios seleccionados al texto y muestra el texto modificado.
4. **(Opcional)** Si no desea aplicar los cambios, haga clic en **Cerrar** y, luego, en **Aceptar**.

Cómo abrir y guardar datos adjuntos en un correo electrónico

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para abrir y guardar un adjunto de un correo electrónico recibido. En cada elemento de archivos adjuntos, se muestra el nombre de archivo y el tamaño en bytes.

Puede abrir los datos adjuntos directamente si el tipo de adjunto es conocido o si se registra una aplicación apropiada. Si el tipo es desconocido, primero debe descargar los archivos adjuntos. Si el archivo no se abre en el programa que espera, comuníquese con el administrador del sistema para que lo ayude a cambiar la configuración.

Antes de empezar

Debe activar un correo electrónico antes de poder obtener acceso a su datos adjuntos.

Procedimiento

- Haga clic con el botón secundario en el adjunto y, luego, haga clic en una de las siguientes opciones:
 - **Abrir**
 - **Guardar**
- **(Opcional)** Para eliminar el adjunto, haga clic en **Quitar**.

Inserción de bloques de texto

Acerca de esta tarea

Es posible agregar bloques de texto preconfigurados en un correo electrónico para evitar tener que escribir el mismo mensaje en reiteradas ocasiones.

Los bloques de texto pueden contener un marcador de posición, que es un tipo de variable. Un marcador de posición se puede utilizar para insertar información adicional en un mensaje. Por lo general, un administrador es el encargado de sustituir un marcador de posición.

* Nota:

Cuando se realiza un cambio en un bloque de texto, debe cerrar sesión y volver a iniciarla para ver y utilizar el bloque de texto modificado.

Antes de empezar

Su administrador debe crear bloques de texto para que usted puede utilizarlos y debe asignarle, a su vez, el privilegio Utilizar bloque de texto.



Procedimiento

1. Vaya a la opción de bloque de texto deseada.
2. **(Opcional)** De ser necesario, ordene los bloques de texto según:
 - Idioma: para visualizar únicamente bloques de texto en un idioma específico.
 - Tema: para visualizar únicamente bloques de texto en un tema específico.
3. Para agregar el bloque de texto seleccionado a un mensaje, realice una de estas acciones:
 - Haga doble clic en el bloque de texto.
 - Haga clic en **Pegar**.
4. **(Opcional)** Si envía un mensaje con marcadores de posición, introduzca la información apropiada para cada marcador de posición en el cuadro de diálogo **Reemplazar marcadores de posición desconocidos**.

5. Haga clic en **Aceptar**.

Cómo mostrar y ocultar la vista de bloque de texto

Procedimiento


1. Para ocultar plantillas de texto, haga clic en .
2. Para mostrar plantillas de texto, haga clic en .

Impresión de correos electrónicos

Antes de empezar

Conecte su equipo a una impresora con los privilegios apropiados.

Procedimiento

1. Haga clic en **Imprimir** (.
2. En el cuadro de diálogo **Imprimir**, seleccione la impresora.
3. Haga clic en **Aplicar**.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Cómo vaciar la papelera de reciclaje

Procedimiento

Haga clic en **Opciones adicionales > Vaciar papelera de reciclaje**.

Resultado


Se eliminan todos los correos electrónicos que se encuentran en la carpeta Papelera de reciclaje. No se puede deshacer esta acción de eliminación.

Reasignación de un correo electrónico

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para reasignar o delegar un correo electrónico a otro agente o tema.

Procedimiento

1. Haga clic en **Delegado** (.
2. Desde el cuadro de lista de destinos, seleccione un destino.

Los destinos se dividen en temas y agentes. Se puede delegar un correo electrónico a un agente que no está disponible temporalmente.

3. **(Opcional)** Escriba una nota con información sobre el correo electrónico que delega.
4. Haga clic en **Delegado**.

Resultado

El correo electrónico ya no se muestra en su buzón.

Aplazamiento de un correo electrónico

Acerca de esta tarea

Si no puede lidiar con el correo electrónico de un cliente de inmediato, es posible poner el elemento de correo electrónico en espera y trabajar con este más adelante. Cuando aplaza un correo electrónico, puede configurar una fecha de seguimiento y agregar notas personales.

Procedimiento

1. Seleccione el correo electrónico apropiado.
2. Haga clic en **Aplazar** (🕒).
3. Introduzca una fecha y hora de seguimiento.
4. **(Opcional)** Escriba una nota.
5. Haga clic en **Aplazar** para completar el proceso.

Resultado

El correo electrónico se almacena en la carpeta Aplazado hasta la fecha y hora que especificó. A la hora especificada, el correo electrónico vuelve a aparecer en su bandeja de entrada.

Configuración de un correo electrónico en “Completo”

Acerca de esta tarea

Al configurar los códigos de trabajo en IP Office Contact Center User Interface for Windows, el administrador puede elegir si desea que la selección de un código de trabajo sea obligatoria u opcional. Si la selección de código de trabajo es obligatoria, debe seleccionar un código de trabajo para poder configurar un correo electrónico como **Completo**. Si la selección de código de trabajo es opcional, puede configurar un correo electrónico como **Completo** directamente sin seleccionar un código de trabajo.

Procedimiento

1. Seleccione el correo electrónico apropiado.
2. **(Opcional)** Si la selección de un código de trabajo es obligatoria, haga clic en **Código de trabajo** (#).

3. Haga clic en **Completar** (📧).

Resultado

Los correos electrónicos completados se almacenan en la carpeta Completados. Estos correos electrónicos no aparecen en su bandeja de entrada.

Cómo ver las propiedades de los mensajes

Acerca de esta tarea

Todo mensaje en el sistema tiene ciertas propiedades. Cuando se envía un mensaje nuevo a un tema, se asigna un id. de vale al mensaje. Los id. de vale se utilizan para conectar las solicitudes de los clientes que están relacionadas a la misma transacción. Puede realizar un seguimiento de los eventos asociados a un mensaje por medio de los id. de vale.

Antes de empezar

Su administrador debe configurar la opción **Agregar id. de vale en el tema** en el módulo Configuración.

Procedimiento

1. Haga clic con el botón secundario en un mensaje.
2. En el menú emergente, haga clic en **Propiedades**.

El sistema muestra las siguientes propiedades del mensaje:

- Id. del documento
- Carpeta
- Protección de escritura
- Buzón
- Prioridad de envío
- Respondido
- Reenviado
- Respuesta automática
- Estado de la tarea
- Tema original
- Tema actual
- Atributos

Descripción general de las libretas de direcciones

En el módulo Correo electrónico, puede utilizar una libreta de direcciones personal o una libreta de direcciones compartida, o ambas. En la libreta de direcciones, es posible seleccionar nombres, direcciones de correo electrónico y listas de distribución.

En el mensaje de un correo electrónico, cuando escribe la primera letra del nombre de un destinatario en los campos **Para**, **Cc** o **CCO**, la libreta de direcciones busca nombres que coincidan. Si se encuentra un nombre que coincide, se inserta en el campo de la dirección de correo electrónico. Si no se encuentra un nombre que coincida, el sistema muestra un mensaje en el que se solicita más información.

Además de utilizar una libreta de direcciones para dirigir mensajes a destinatarios, al introducir un nombre puede buscar otra información incluida en la libreta de direcciones, como direcciones de oficinas y números de teléfono.

*** Nota:**

Los agentes pueden utilizar una o más libretas de direcciones configuradas. Los administradores configuran las libretas de direcciones.

Búsqueda en libretas de direcciones

Procedimiento

1. En un correo electrónico activo, haga clic en **Para**.
2. Seleccione el tipo de libreta de direcciones apropiado e introduzca los criterios de búsqueda.
3. Haga clic en **Buscar**.
4. Seleccione la entrada apropiada de la lista de entradas.
5. Haga clic en **Aceptar**.

De ser necesario, puede agregar o eliminar direcciones.

Customizing mailbox folders

Opciones de personalización de correo electrónico

Acerca de esta tarea

Este es un procedimiento de personalización opcional.

Procedimiento

1. Haga clic en **Opciones adicionales > Opciones**.
2. En el cuadro de diálogo **Opciones**, actualice la configuración utilizando la información en [Descripciones del cuadro de diálogo Opciones](#) en la página 58.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Descripciones del cuadro de diálogo Opciones

Opción	Descripción
Seleccionar para activar el correo electrónico del centro de llamadas	Activa un mensaje de forma automática al hacer clic en este.
Mostrar entrada CC	Muestra el campo CC cuando se procesa un mensaje.
Mostrar entrada CCO	Muestra el campo CCO cuando se procesa un mensaje.
Reproducir un sonido al recibir un correo entrante	Reproduce un sonido configurado al recibir un correo electrónico. Es posible configurar el sonido desde Sonidos > Notificación de correo nuevo en el panel de control de Windows.
Mostrar un mensaje al recibir un correo entrante	Muestra una notificación cuando se recibe un correo electrónico nuevo.
Cerrar el mensaje manualmente	No cierra la notificación luego del período de tiempo configurado. Debe cerrar la notificación manualmente.
Cerrar luego de	Cierra la notificación de forma automática luego del período de tiempo especificado. Puede configurar un tiempo entre 0 y 60 segundos.
Filas	Especifica la cantidad de filas que se muestran en una carpeta. El valor predeterminado es 100 filas.
Mostrar siempre el número de líneas	Muestra iconos de desplazamiento visibles.

Cómo visualizar u ocultar carpetas

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para mostrar u ocultar carpetas específicas. No se puede ocultar la carpeta Bandeja de entrada.

Procedimiento

1. Haga clic en **Ver > Carpetas visibles**.
2. Utilice los botones **>>** y **<<** para seleccionar qué carpetas se visualizan y ocultan.
3. **(Opcional)** Puede utilizar los botones de flecha **Arriba** y **Abajo** para modificar la secuencia de las carpetas que se muestran.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Configuración de las columnas que se muestran y el texto de estado extendido

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para especificar qué columnas se muestran en un buzón.

Procedimiento

1. Haga clic en **Ver > Columnas**.
2. Para mover una columna de una lista a otra, selecciónela y, a continuación, haga clic en la flecha correspondiente.
3. En la lista Seleccionar columnas, puede utilizar los botones **Arriba** y **Abajo** para modificar la secuencia de las columnas que se muestran.
4. **(Opcional)** Seleccione la casilla **Mostrar texto de estado extendido** para que se visualice la siguiente información en las carpetas Bandeja de entrada, Aplazado y Descripción general:
 - No se respondió ()
 - No se reenvió ()
5. Haga clic en **Aceptar**.

Capítulo 8: Chat

Este capítulo describe la funcionalidad de chat disponible para los agentes en IP Office Contact Center User Interface for Windows. Al iniciar sesión en los grupos de agentes, debe seleccionar el grupo de agentes del área de canal de chat. De lo contrario, no se puede acceder a la funcionalidad de chat.


Puede realizar las siguientes tareas desde la pantalla Chat:

- Visualizar notificaciones de mensajería instantánea (MI) sin leer.
- Responder a un mensaje instantáneo de un cliente.
- Trabajar con conversaciones de MI múltiples a la vez. El valor predeterminado es tres.
- Imprimir una conversación de MI.
- Visualizar detalles de cliente durante una conversación de MI.
- Visualizar conversaciones completadas o archivadas.
- Agregar emoticonos o emojis en una conversación de MI.
- Realizar una consulta por chat.
- Transferir una conversación de chat.

Cómo responder a una conversación de chat

Procedimiento

1. En la ficha **Solicitud**, hacer doble clic en una solicitud de conversación para aceptarla.

 indica que tiene una solicitud de chat nueva.

2. Escriba un mensaje.

 **Sugerencia:**

Al copiar texto desde documentos, como documentos en formato PDF o Microsoft Word, es posible que algunos caracteres, como las comillas inglesas o simples, no aparezcan de forma apropiada. Si copia texto, vuelva a escribir estos caracteres manualmente antes de enviar su MI.


3. Para enviar su mensaje instantáneo, haga clic en **Enviar** (→) o presione **Intro**.


Inicio de una consulta por chat

Acerca de esta tarea

Puede hacer una consulta durante una conversación de chat para obtener la información que necesita para tratar un problema de un cliente.

Procedimiento

1. Durante una conversación de chat activa, haga clic en .
 2. En el cuadro de diálogo que aparecerá, seleccione una de las siguientes opciones y después haga clic en **Consultar**:
 - En **Tema**, seleccione un tema.
 - En **Agente**, seleccione un agente.
 - En **Dirección**, escriba la dirección de un usuario externo o haga clic en **Libreta de direcciones** para seleccionarla de una libreta de direcciones.

Use la opción **Dirección** si el usuario en cuestión no utiliza IP Office Contact Center. Solamente puede seleccionar un usuario de una libreta de direcciones si dicha libreta ha sido configurada por un administrador.
- Después de hacer clic en **Consultar**, la consulta se agrega a la conversación de chat.
3. **(Opcional)** Para alternar entre la conversación de chat original y la nueva sesión de consulta, haga clic en una de las opciones siguientes:
 - : para continuar en el chat original.
 - →: para continuar en el chat de consulta.

Transferencias de chat

Puede transferir el chat a:


- El mismo usuario al que le hizo una consulta por chat.
- Otro agente, tema o usuario externo si no ha realizado una consulta por chat.


Transferencia de una conversación de chat al usuario al que se hace una consulta

Antes de empezar

Inicie una consulta por chat como se describe en [Inicio de una consulta por chat](#) en la página 61.

Procedimiento

1. Si el administrador ha configurado códigos de trabajo obligatorios o forzados, haga clic en  para seleccionar un código de trabajo.

2. Para realizar la transferencia, haga clic en .

Resultado


Se transfiere el chat junto con su historial como referencia.

Transferencia de una conversación de chat a cualquier agente, tema o usuario externo

Acerca de esta tarea

Este procedimiento describe cómo realizar una transferencia no supervisada o enmascarada. En este caso, no se ha realizado una consulta previa.

Procedimiento

1. Durante una conversación de chat, haga clic en .
2. En el cuadro de diálogo que se abrirá, realice una de las siguientes acciones:
 - En **Tema**, seleccione un tema.
 - En **Agente**, seleccione un agente.
 - En **Dirección**, escriba la dirección de un usuario externo o haga clic en **Libreta de direcciones** para seleccionarla de una libreta de direcciones.

Use la opción **Dirección** si el usuario en cuestión no utiliza IP Office Contact Center. Solamente puede seleccionar un usuario de una libreta de direcciones si dicha libreta ha sido configurada por un administrador.
3. Haga clic en **Transferencia**.

Resultado

Se transfiere el chat junto con su historial como referencia.

Impresión de una conversación de chat

Procedimiento

Para imprimir un chat en curso, haga clic en **Imprimir** .

Cómo realizar la revisión ortográfica de chats

Acerca de esta tarea

Cuando responde un mensaje de chat, puede revisarlo para detectar errores de ortografía.

Cuando realiza una verificación ortográfica, el sistema muestra las entradas que no se encuentran en el diccionario y sugiere un reemplazo. Puede aceptar u omitir las sugerencias.

Antes de empezar

Asegúrese de que Microsoft Office 2007, o una versión posterior, esté instalado en su equipo.

Procedimiento

Después de aceptar una solicitud de chat, haga clic en **Revisar ortografía** (ABC).

Se abrirá el cuadro de diálogo **Revisión ortográfica**, en el que podrá ver sugerencias ortográficas, aplicar un cambio o ignorarlo. También puede configurar el idioma de la revisión ortográfica.

Configuración del idioma para la revisión ortográfica

Procedimiento

1. En Microsoft Word, haga lo siguiente:
 - a. Instale el paquete de idioma del idioma que desea configurar.
 - b. Configure el idioma para realizar revisiones.

En **Opciones de Word > Idioma**, puede configurar el idioma como idioma de edición.
2. En IP Office Contact Center User Interface for Windows, en el cuadro de diálogo **Corrector ortográfico**, seleccione el idioma correspondiente y haga clic en **Aplicar**.

Finalización de un chat

Acerca de esta tarea

Luego de resolver un problema, siga este procedimiento para completar o finalizar la conversación de chat. Luego de finalizar una conversación, no puede volver a abrirla.

Nota:

Después de que el cliente o el agente que hace la consulta abandona la conversación de chat, debe finalizarla para poder estar disponible para otras tareas de chat.

Procedimiento

1. Para completar una conversación de MI, haga clic en **Completar** (●).
2. En el caso de que se requieran códigos de trabajo, haga clic en **Asignar código de trabajo** (#) y seleccione los códigos de trabajo apropiados.

Búsqueda de conversaciones archivadas

Acerca de esta tarea


Luego de finalizar una conversación de MI, esta se almacena en la pestaña **Archivo**.

De manera predeterminada, la búsqueda muestra 500 entradas a la vez.

Antes de empezar

Asegúrese de que su administrador haya configurado el archivo de chat.

Procedimiento

1. Haga clic en la pestaña **Archivar**.
2. Busque una o más de las siguientes opciones y, luego, haga clic en **Utilizar filtro** (.

Parte 2: Supervisión

Capítulo 9: Monitoreo de datos

Es posible obtener acceso al monitoreo de datos sobre el estado de un objeto. Se pueden monitorear los estados de algunos objetos en tiempo real y los estados de otros objetos periódicamente. El estado de los objetos se muestra en forma alfanumérica, gráfica o tabular.

La Monitoreo de datos se organiza en carpetas y archivos. Puede crear carpetas privadas o públicas. A su vez, puede agregar archivos dentro de una carpeta.

El área de archivos muestra el nombre y tipo de la Monitoreo de datos. El tipo indica si un archivo de Monitoreo de datos es privado o público.

Por medio del módulo Monitoreo de datos, puede hacer lo siguiente:

- Configurar y visualizar Monitoreo de datos.
- Crear, cambiar y eliminar carpetas y archivos de Monitoreo de datos.

Monitoreo de datos provee diez plantillas para ambos grupos de agentes y temas. Estas plantillas contienen información detallada sobre los grupos de agentes y temas específicos de un canal. Las plantillas tienen una descripción corta que puede editarse mediante la pestaña **Propiedades**.

Si desea editar, eliminar o agregar contadores a las plantillas originales, debe crear copias de las plantillas y modificarlas luego. A una plantilla duplicada solo se le pueden agregar tipos de elementos específicos aplicables a dicho tipo de objeto particular. Por ejemplo, si el tipo de objeto predeterminado es un grupo de agentes, no puede agregar un elemento de la “Cola” porque es aplicable al objeto del tema.

Estado del objeto

Puede controlar el estado de los siguientes objetos en tiempo real:

- Temas
- Agentes
- Grupos de agentes
- Equipos
- IVR

Descripciones de las opciones de menú de Monitoreo de datos

Al abrir el módulo Monitoreo de datos, aparece el menú **Monitoreo de datos** en la parte superior de la página junto al menú **Ir a**. La siguiente tabla describe las opciones disponibles en el menú **Monitoreo de datos**:

Nombre	Descripción
Cerrar “Nombre de monitoreo de datos”	Cierra el archivo actual de Monitoreo de datos.
Lista de archivos de monitoreo de datos	Muestra el archivo abierto de Monitoreo de datos. El archivo actual de Monitoreo de datos se identifica por medio de una marca de verificación. Por ejemplo: Monitoreo de datos 1 <input checked="" type="checkbox"/> Monitoreo de datos 2 Monitoreo de datos 3
Autoinicio	Abre el archivo actual de Monitoreo de datos de forma automática la próxima vez que inicia sesión.
Perfil de autoinicio	Le permite utilizar un perfil para definir qué archivos de Monitoreo de datos se abrirán de forma automática cuando inicie sesión. Toda la información de monitoreo de datos abierto con la información de posición actual se almacena como inicio automático de Monitoreo de datos.
Guardar posiciones de ventanas	Guarda la posición de ventana actual de Monitoreo de datos independiente.

Vistas de Monitoreo de datos

El módulo Monitoreo de datos cuenta con las siguientes opciones de vista:

Vista	Descripción
Vista de archivo	Muestra las carpetas y los archivos asociados para la Monitoreo de datos. Utilice esta vista para editar archivos de Monitoreo de datos.
Visor	Le permite visualizar Monitoreo de datos.
Inspector	Le permite crear y editar Monitoreo de datos. Cuando se abre un archivo en el modo Visor, haga clic en Editar para editar el archivo en el modo Inspector.

Control predeterminado

Si desea comenzar a utilizar el módulo Monitoreo de datos de inmediato, es posible utilizar los controles predeterminados, que están disponibles luego de la instalación y configuración básica. Los controles predeterminados para un grupo de agentes y un tema están predefinidos.

Edición de un archivo de Monitoreo de datos

Procedimiento

1. Abra un archivo de Monitoreo de datos.

2. Haga clic en **Editar**

El archivo se abre en el modo Inspector. Puede arrastrar objetos de elementos al área de trabajo y, a su vez, es posible dibujar líneas o rectángulos.

Configuración de las propiedades de archivo de Monitoreo de datos

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para editar las propiedades de un archivo de Monitoreo de datos.

Puede agregar una o más hojas en un archivo. Para crear una hoja de Monitoreo de datos para un tipo determinado de objeto, se debe seleccionar el tipo predeterminado correcto en las propiedades de hoja. Por ejemplo, si selecciona grupos de agentes como el tipo predeterminado, en esa hoja solo se pueden crear elementos de Monitoreo de datos para grupos de agentes.

Procedimiento

1. Haga clic en **Propiedades**.

Para acceder a un archivo de Monitoreo de datos desde los módulos Inicio o Telefonía, haga clic en **Vista de archivo** desde el menú **Inicio** o **Telefonía**.

2. En la ventana **Propiedades**, haga clic en la ficha **Archivos de monitoreo de datos** y haga lo siguiente:

a. En **Nombre**, escriba un nombre para el archivo.

El nombre de archivo puede contener hasta 29 caracteres alfanuméricos.

b. **(Opcional)** A los efectos de utilizar un nombre de archivo para un tipo de objeto predeterminado, en **Tipo de valor predeterminado**, elija un objeto y, luego, seleccione **Usar solo tipo predeterminado**.

Puede agregar solo elementos específicos del objeto al área de trabajo. Si borra **Usa solo tipo predeterminado**, puede agregar cualquier elemento. Si selecciona el tipo de objeto "Ninguno", no puede seleccionar **Usar solo tipo predeterminado**. Sin embargo, puede agregar cualquier elemento al área de trabajo independientemente del tipo de objeto.

c. Para configurar el tamaño del área de trabajo, introduzca un ancho y una altura de 160 a 3000 puntos.

Para visualizar el monitoreo de datos en el modo de pantalla completa, configure el tamaño del área de trabajo según la resolución del monitor. Si el tamaño del área de trabajo supera el tamaño de la ventana, no es posible ver la barra de desplazamiento.

3. Haga clic en la ficha **Descripción** para introducir una descripción para el archivo.

Esta descripción puede tener hasta 256 caracteres.

4. Haga clic en la ficha **Hoja de monitoreo de datos** y haga lo siguiente:

a. En **Nombre**, escriba un nombre para la hoja.

b. Para visualizar una cuadrícula en el área de trabajo, seleccione **Cuadrícula**.

- c. **(Opcional)** Si ha activado una cuadrícula, introduzca los valores de ancho y altura.

El rango de ancho y altura para la cuadrícula va de 2 a 50 puntos y determina el espaciado de la cuadrícula.

5. Haga clic en la ficha **Presentación** y haga lo siguiente:
 - a. En el área **Fuente**, configure la visualización de fuente.
 - b. En el área **Línea**, configure el ancho y color de la línea.
 - c. En el área **Fondo**, seleccione un color o una imagen de fondo.
6. Haga clic en **Aceptar**.
7. **(Opcional)** Para agregar múltiples hojas de Monitoreo de datos, haga clic con el botón secundario en la ficha de la página en la parte inferior del área de trabajo y haga clic en **Agregar página**.



Si es necesario, configure las propiedades de la página nueva. Cada hoja tiene su ficha correspondiente. Es posible arrastrar y soltar para cambiar el orden de las hojas de Monitoreo de datos. A su vez, es posible hacer clic con el botón secundario para agregar, copiar o eliminar una hoja.

Dibujo de una línea o un rectángulo

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para dibujar líneas o rectángulos en el área de trabajo de una hoja de Monitoreo de datos. Por ejemplo, es posible que desee utilizar líneas para conectar elementos. Puede seleccionar varios elementos, líneas y rectángulos para moverlos juntos, pero no se los puede agrupar de manera permanente.

Procedimiento



1. En el modo Inspector editable, haga clic en una de las siguientes opciones:
 -  para dibujar una línea.
 -  para dibujar un rectángulo.
2. Utilice la cuadrícula en la hoja para posicionar la línea o el rectángulo según sea necesario.

Cómo activar el modo de selección

Acerca de esta tarea

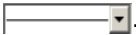

Utilice este procedimiento para alternar entre el modo de dibujo y el modo de selección.

Procedimiento

1. En el modo Inspector editable, haga clic en **Modo de selección** ().
2. Para alternar al modo de dibujo, haga clic en .

Cómo cambiar el color, el tipo y el ancho de línea

Procedimiento

1. Haga clic con el botón secundario en una línea de la hoja y haga clic en **Propiedades**.
2. En el cuadro de diálogo **Propiedades**, haga lo siguiente:
 - a. En **Tipo de línea**, haga clic en el icono de línea .
 - b. Seleccione un ancho de línea de 0,5 a 6 puntos desde el menú desplegable.
 - c. Haga clic en **Color** () para elegir un color desde el menú **Selección de color**.

Selección y eliminación de elementos de un archivo de Monitoreo de datos

Procedimiento

- Para seleccionar múltiples elementos u objetos en una hoja de Monitoreo de datos, realice una de estas acciones:
 - Mantenga presionada la tecla **Ctrl** y haga clic en los elementos requeridos.
 - Dibuje un fotograma de selección alrededor de los elementos requeridos.
- Para eliminar un elemento, realice el siguiente procedimiento:
 1. Haga clic con el botón secundario en el elemento y haga clic en **Eliminar**.
 2. Si así se indica, confirme su selección.

Elementos de Monitoreo de datos


Esta sección describe los elementos que se pueden utilizar con el módulo Monitoreo de datos. Los elementos de Monitoreo de datos se muestran en la vista Inspector.

Tipos de elementos






Cada elemento contiene opciones que se pueden arrastrar al área de trabajo para un archivo de Monitoreo de datos.

Opciones de los elementos de texto



La siguiente tabla describe las opciones disponibles con **Elemento de texto**:

Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
Etiqueta ()	Agregar un título o una etiqueta para un área designada.	Puede ajustar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Tamaño

La tabla continúa...


Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
		<ul style="list-style-type: none"> • Propiedades de texto
Valor ()	Proporcionar un valor y una abreviatura del valor.	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Seleccionar un objeto. • Ocultar el rótulo o la abreviatura. • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo.
Tiempo de espera más largo (tema) ()	<p>Hay dos opciones disponibles. Una es para Telefonía y la otra es para Correo electrónico.</p> <p>Utilice estas opciones para mostrar el tiempo de espera más largo para un tema.</p>	Es posible cambiar las propiedades de texto y el color de fondo.
Hipervínculo ()	Vincular múltiples hojas de Monitoreo de datos con referencias.	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Escribir el texto para mostrar. • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo. • Seleccionar un archivo de elemento de monitoreo de datos, una hoja de monitoreo de datos o una URL como vínculo.
Correo electrónico a contacto ()	Enviar un correo electrónico a un contacto o llamador. Por ejemplo, puede usar esta función en la pantalla de telefonía para enviar un correo electrónico durante la conversación o la finalización con el participante que llama realmente. La dirección Para y el Asunto se pueden configurar con etiquetas.	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo. • Ocultar los bordes. • Crear etiquetas para los campos Para y Asunto.
Aviso de fuera de la oficina ()	Que los agentes muestren una notificación de Fuera de la oficina, que los supervisores pueden ver en la pantalla Inicio . Solamente un agente conectado puede introducir una notificación de Fuera de la oficina.	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Ocultar el título. • Seleccionar un agente o <Pre-determinado>. • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo. • Ocultar los bordes.

La tabla continúa...

Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
Variable ()	Seleccionar una variable y configurar propiedades para la variable. Para obtener más información sobre la configuración de estas variables, consulte Configuración de valores para el elemento variable en la página 72.	Configure las siguientes opciones en la pestaña Selección : <ul style="list-style-type: none"> • Seleccione la casilla Se puede editar. • Seleccione la casilla Mostrar como marquesina. • Configure los valores. También puede: <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo. • Ocultar los bordes.
Etiqueta ()	Mostrar todas las etiquetas para las llamadas recibidas. Las etiquetas son unidades de información que se adjuntan a las llamadas y consisten en valores o texto. Hay dos tipos de etiquetas: etiquetas del sistema y etiquetas definidas por el usuario. Las etiquetas del sistema están preparadas en el sistema IP Office Contact Center y siempre se adjuntan a las llamadas.	Puede hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar una etiqueta. • Cambiar el nombre de visualización. • Elegir si un valor se puede editar. • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo. • Ocultar los bordes. • Ajustar el tamaño.

Configuración de valores para el elemento variable

Procedimiento

1. Arrastre el elemento **Variable** al área de trabajo y haga clic en **Propiedades**.
2. En el cuadro de diálogo **Propiedades**, en el área **Seleccionar variable**, haga clic en .
3. En el cuadro de diálogo **Selección de variables**, elija un objeto y, luego, haga clic en **Aceptar**.
4. (Opcional) Seleccione **Se puede editar**.
5. (Opcional) Seleccione **Mostrar como marquesina**.
6. Seleccione **Valores** y realice una de estas acciones:
 - Escriba los valores mínimos y máximos.
 - Utilice los controles deslizantes horizontal y vertical.
7. Haga clic en **Aceptar**.

Opciones de listas

La siguiente tabla describe las opciones disponibles con el elemento **Listas**:

Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
Lista de estado del agente (☰)	<p>Mostrar el estado del agente para un equipo o grupo de agentes.</p> <p>Los tipos de tareas admitidos para un equipo o grupo de agentes (GA) son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefonía • Correo electrónico • Chat <p>Arrastre las opciones de la Lista de estado del agente que desea al área de trabajo.</p> <p>* Nota:</p> <p>El área de trabajo para las opciones de la Lista de estado del agentes muestra un máximo de 100 agentes.</p> <p>Para esta opción están disponibles los siguientes ajustes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre: muestra el nombre del agente • Estado de inicio de sesión: muestra el estado del agente con respecto al inicio de sesión. En esta opción se indican los siguientes estados: <ul style="list-style-type: none"> - No se muestra: indica que un agente no inició sesión - Pres: el agente tiene una sesión iniciada - Si-on: el agente está conectado - Bloqueado: el agente está conectado pero no puede recibir más tareas. La cantidad máxima de tareas se puede configurar en Sistema > Disponibilidad para tareas del módulo de Configuración. En la ficha Disponibilidad de tareas, también puede indicar qué tareas pueden realizar simultáneamente los agentes. Por ejemplo, si la configuración indica que un agente no puede recibir una solicitud de conversación mientras está en una llamada, entonces se bloqueará el chat para el agente durante una llamada. - ACD: el agente está conectado a la distribución de llamadas - P: el agente está en un descanso 	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Seleccionar un grupo de agentes o el grupo <Pre-determinado>. • Ocultar el título. • Mostrar información a usuarios autorizados únicamente. • Seleccionar el contenido para mostrar de todos los agentes o solo de los agentes presentes. • Personalizar el orden de las columnas. • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo.

La tabla continúa...

Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de trabajo: muestra el estado de trabajo del agente. En esta opción se indican los siguientes estados: <ul style="list-style-type: none"> - Disp. (el agente está disponible) - FOC (forzar entrada de código de trabajo) - Ocupado (ocupado, sin llamada de ACD) - ACD (conversación de ACD) - ACW (cierre) • Dur. estado a.: duración o estado actual del agente • No.T: muestra el número de teléfono con el que el agente inició sesión • Código de descanso: muestra el código de motivo del descanso • Fuera de servicio: muestra que el agente ya no está disponible • Reserva: muestra el nombre del agente para el que está reservada la tarea • Estado term.: muestra el estado de la terminal. Se indican los siguientes estados: <ul style="list-style-type: none"> - Disponible (sin llamada, agente disponible) - Descolgado (el auricular está descolgado) - Llamada (llamada) - Con. (conexión) - Espera (la conexión está en espera) - TonoO (tono de ocupado) - Error (error de la terminal) • int/ext: muestra int si la conexión es interna o ext si la conexión es externa • Dirección: muestra entr. para una conexión entrante o sal. para una conexión de salida. • ACD: muestra si la llamada se distribuyó mediante distribución de llamadas • Tema: muestra el tema en el que el agente trabaja actualmente 	

La tabla continúa...

Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
	<ul style="list-style-type: none"> • AG: muestra el grupo de agentes en el que el agente trabaja actualmente (la llamada se enrutó a través de este AG) • Dur. tarea: muestra la duración actual del estado de la tarea visualizada <p>También se puede interactuar con los agentes de la siguiente lista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conectar a AG: puede conectar al agente a un grupo de agentes (telefonía y correo electrónico) • Desconectar de AG: puede desconectar al agente de un grupo de agentes (telefonía y correo electrónico) • Iniciar sesión: puede iniciar la sesión de un agente en un teléfono • Cerrar sesión: puede cerrar la sesión de un agente en un teléfono • Contestar: puede contestar una llamada • Fuera de la oficina: puede introducir un aviso fuera de la oficina en un cuadro de diálogo • Pausa: puede establecer una pausa para un agente. Si se requiere un código de pausa, puede introducirlo en un submenú. • Finalizar pausa: puede finalizar la pausa del agente 	
Cola (☰)	<p>Configurar información para las llamadas, los correos electrónicos y las conversaciones de MI en la cola. Se pueden mostrar los siguientes tipos de datos de llamados en una columna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No.: número de teléfono del llamador • Tema: tema indicado por marcación • Línea: número de línea (no disponible en IPOCC) • TT: tiempo en el tema • Anuncio: tipo de anuncio conectado (ninguno, interrumpible, no interrumpible) • Guiones anuncio: nombre del anuncio conectado • TEA: tiempo en el estado actual 	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Seleccionar un tema o el tema <Predeterminado>. • Ocultar el título. • Personalizar el orden de las columnas. • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo.

La tabla continúa...

Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
	<ul style="list-style-type: none"> • reserv.para: nombre del agente para el que se ha reservado esta entrada • Etiqueta: puede seleccionar una o más etiquetas <p>Se pueden mostrar los siguientes tipos de datos de correo electrónico en una columna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección: del remitente del correo electrónico • Tema: tema tratado • T.espera: tiempo de espera del correo electrónico • reserv.para: nombre del agente para el que se ha reservado esta entrada • Etiqueta: puede seleccionar una o más etiquetas <p>La visualización de etiquetas conserva su valor cuando ingresa una llamada, un correo electrónico o una conversación de chat a la cola.</p>	
Conversaciones por GA (tema) (☰)	<p>Mostrar la cantidad de llamadas establecidas para el tema seleccionado, dividido en grupos de agentes (GA).</p> <p>Los valores se restablecen en 0 al final del período calculado, como FST, que se establece en 100 % al final del plazo de tiempo configurado.</p>	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Seleccionar un tema o el tema <Predeterminado>. • Ocultar el título y la línea total. • Mostrar información a usuarios autorizados únicamente. • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo.
Número de mensajes de correo electrónico abiertos por AG (tema) (☰)	<p>Mostrar la cantidad de correos electrónicos abiertos (totNAccE) para el tema seleccionado, dividido en grupos de agentes (GA).</p> <p>Los valores se restablecen en 0 al final del período calculado, como FST, que se establece en 100 % al final del plazo de tiempo configurado.</p>	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Seleccionar un tema o el tema <Predeterminado>. • Ocultar el título y la línea total. • Mostrar información a usuarios autorizados únicamente.

La tabla continúa...

Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
		<ul style="list-style-type: none"> • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo.
Combinación de habilidades (☰)	<p>Mostrar combinaciones de habilidades.</p> <p>Muestra información sobre la cantidad de llamadas a las que se ha asignado un conjunto (combinación) de habilidades. También muestra cuántas llamadas con la combinación solicitada de habilidades se han atendido, no se han atendido, o se atendieron después de una reducción de habilidades.</p>	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Seleccionar un tema o el tema <Predeterminado>. • Ocultar el título y la línea total. • Personalizar el orden de las columnas. • Mostrar información a usuarios autorizados únicamente. • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo.
Lista de llamadas abandonadas (☰)	<p>Mostrar llamadas abandonadas para los temas seleccionados.</p> <p>Muestra el número del llamador, la fecha y hora de la última llamada, si el llamador colgó o si el flujo de tareas la descartó.</p> <p>Puede volver a llamar al autor de la llamada de la lista de llamadas haciendo doble clic en la entrada.</p>	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Seleccionar un tema o el tema <Predeterminado>. • Ocultar el título y la línea total. • Personalizar el orden de las columnas. • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo. • Imprimir la lista de llamadas.

Opciones de los elementos de tablas

La siguiente tabla describe las opciones disponibles con el elemento **Tablas**:

Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
Tabla de grupos de agentes (☰)	<p>Mostrar información sobre el grupo de agentes.</p> <p>Para obtener más información, consulte Valores de grupos de agentes en la página 90.</p>	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo. • Ocultar el título, la línea total y los detalles. • Mostrar información a usuarios autorizados únicamente.

La tabla continúa...

Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
		<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar uno o más grupos de agentes. • Personalizar el orden de las columnas.
Tabla del agente (☰)	<p>Mostrar información sobre el plan de turnos de agentes.</p> <p>Para obtener más información, consulte Valores de agentes en la página 88.</p>	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo. • Ocultar el título, la línea total y los detalles. • Seleccionar grupos de agentes. • Personalizar el orden de las columnas.
Tabla de marcadores (☰)	<p>Mostrar marcadores de agente, tema o campaña.</p> <p>Para obtener más información, consulte Valores de la tabla Marcador en la página 91.</p>	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo. • Ocultar el título, la línea total y los detalles. • Seleccionar detalles de agente, tema o campaña. • Personalizar el orden de las columnas.
Tabla de temas (☰)	<p>Mostrar información sobre el tema.</p> <p>Para obtener más información, consulte Valores de temas en la página 87.</p>	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Mostrar información a usuarios autorizados únicamente. • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo. • Ocultar el título, la línea total y los detalles. • Seleccionar uno o más grupos de agentes. • Personalizar el orden de las columnas.
Descripción general de IVR (☰)	Mostrar información sobre IVR.	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Cambiar las propiedades de texto y el color de fondo.

La tabla continúa...

Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
		<ul style="list-style-type: none"> • Ocultar el título, la línea total y los detalles. • Personalizar el orden de las columnas.

Cómo ocultar el total en los elementos de tablas

Acerca de esta tarea

Con los elementos de **Tablas**, puede mostrar u ocultar los valores totales.

Procedimiento



1. Haga clic con el botón secundario en el elemento.
2. En el menú emergente, haga clic en **Propiedades**.
3. En el cuadro de diálogo **Propiedades**, seleccione **Ocultar total**.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Personalización de la disposición de una tabla

Acerca de esta tarea


Se puede ajustar el orden de las columnas en una tabla.

Procedimiento

1. Haga clic con el botón secundario en el elemento.
2. En el menú emergente, haga clic en **Propiedades** y realice una de estas acciones:
 - Haga clic en  para mover información de **Información disponible** a **Información visible**.
 - Haga clic en  para mover información de **Información visible** a **Información disponible**.
 - Haga clic en **Arriba** o **Abajo** para mover información hacia arriba o abajo.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Opciones de los elementos gráficos

La siguiente tabla describe las opciones disponibles con **Elementos gráficos**:

Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
Imagen ()	Insertar una imagen en uno de los siguientes formatos: <ul style="list-style-type: none"> • *.bmp • *.jpg • *.gif • *.png 	Puede hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Seleccionar un archivo de gráficos. • Ocultar los bordes. • Elegir un título.


La tabla continúa...

Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
Grupo (<input type="checkbox"/>)	Combinar de forma gráfica múltiples elementos.	Puede hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Ocultar el título. • Especificar el título. • Cambiar las propiedades de fuente y el color de fondo.
Gráfico de barras (<input type="checkbox"/>)	Mostrar valores en un formato de gráfico de barras. Si un valor supera un límite determinado, el sistema cambia el color de la barra. La barra se vuelve amarilla en caso de una advertencia. La barra se vuelve roja en caso de una alarma. Los puntos del umbral se muestran como una línea punteada.	Puede hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Ocultar el título. • Especificar el título. • Cambiar las propiedades de fuente y el color de fondo. • Seleccione un valor. • Seleccionar un objeto, como un grupo de agentes.
Tiempo de espera más largo (tema) (<input type="checkbox"/>)	Mostrar el tiempo de espera más largo para los temas seleccionados. Los tipos de tareas admitidos son: <ul style="list-style-type: none"> • Telefonía • Correo electrónico 	Puede hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Ocultar el título. • Cambiar las propiedades de fuente y el color de fondo. • Seleccionar temas.
Cola (temas) [telefonía] (<input type="checkbox"/>)	Mostrar la cantidad de llamadas en cola para los temas seleccionados. Se suman las llamadas en espera de todos los temas seleccionados.	Puede hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Ocultar el título. • Cambiar las propiedades de fuente y el color de fondo. • Seleccionar temas.
Correos electrónicos en espera (temas) (<input type="checkbox"/>)	Mostrar los correos electrónicos en cola o espera para los temas seleccionados.	Puede hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Ocultar el título. • Cambiar las propiedades de fuente y el color de fondo. • Seleccionar temas.
LED de estado individual (<input type="checkbox"/>)	Mostrar el estado de un objeto o valor único para un grupo de agentes. No es posible configurar condiciones para mostrar múltiples valores para un grupo de agentes.	Puede hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Ocultar el título. • Cambiar las propiedades de fuente y el color de fondo.

La tabla continúa...

Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
	El evento se muestra como un indicador LED. Si el valor supera un valor límite determinado, el indicador LED cambia de color y forma.	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar un objeto, como un grupo de agentes. • Seleccionar un valor para el objeto, como la cantidad de agentes activos.
Analizador de estado individual (●)	<p>Mostrar el estado de objetos o valores múltiples para grupos de agentes y temas.</p> <p>El evento se muestra como un indicador LED. Si el valor supera un valor límite determinado, el indicador LED cambia de color y forma. Para obtener más información sobre las propiedades del parser, consulte Configuración de las propiedades del parser en la página 82.</p>	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Introducir y ocultar el título. • Cambiar las propiedades de fuente y el color de fondo.
Gráfico circular (●)	<p>Mostrar valores para agentes individuales o grupos de agentes en un formato de gráfico circular. Puede seleccionar los siguientes valores para el gráfico circular:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción general para un agente (telefonía y correo electrónico) • Descripción general para un grupo de agentes (telefonía y correo electrónico) 	<p>Con este elemento, puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Ocultar el título. • Seleccionar un agente o un grupo de agentes como objeto.
Estado del agente (GA) (■■)	<p>Mostrar el estado del agente para un equipo y grupo de agentes. Es posible elegir si se muestran todos los agentes o únicamente los agentes preestablecidos.</p> <p>Se asigna un botón para cada agente. El color del botón indica el estado del agente. Los estados que se muestran en el elemento Monitoreo de datos están preestablecidos. A su vez, puede utilizar los botones para acciones especiales, como iniciar y cerrar sesión o hacer doble clic para llamar a un agente.</p>	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Ocultar el título. • Cambiar las propiedades de la fuente. • Seleccionar el grupo de agentes o el equipo. • Ajustar el filtro de habilidades. • Seleccionar la cantidad de columnas.
Estado del teléfono (■■)	Para mostrar el estado de los teléfonos que son miembros del grupo de teléfonos selecciona-	Puede mostrar el número de cada teléfono o el nombre en el grupo de teléfonos.

La tabla continúa...

Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
	dos. Puede hacer una llamada si hace doble clic en el número telefónico.	
Agentes activos (GA) ()	<p>Mostrar los agentes activos.</p> <p>Los agentes están activo mientras suena una llamada de un tema, durante una conversación correspondiente a una llamada de un tema, durante el tiempo de finalización o cuando se lo fuerza a ingresar un código de trabajo. Los agentes no se muestran activos mientras se ocupan de llamadas que no corresponden a un tema.</p> <p>La pantalla gráfica le permite observar cómo cambian los valores en el tiempo.</p> <p>El tiempo se muestra en el eje X (T) y el rango del valor en el eje Y. El desarrollo se muestra mediante una curva. El título muestra el objeto y el nombre de Monitoreo de datos.</p>	<p>Puede hacer lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Ocultar el título. • Cambiar las propiedades del rótulo del eje. • Cambiar el color de fondo y del gráfico. • Seleccionar un objeto.

Vínculos relacionados

[Indicadores de estado del agente](#) en la página 83

Configuración de las propiedades del parser

Acerca de esta tarea


Utilice este procedimiento para configurar las propiedades del parser para una advertencia y alarma.

Procedimiento

1. Arrastre el elemento **Analizador de estado individual** al área de trabajo y haga clic en **Propiedades**.
2. En el cuadro de diálogo **Propiedades**, haga clic en la ficha **Configuración del parser**.
3. **(Opcional)** En **Nombre**, escriba un nombre.
4. Coloque el cursor en el cuadro que se encuentra debajo de **Advertencia** o **Alarma**, luego, haga lo siguiente:
 - a. Haga clic en **Variable**.
 - b. En el cuadro de diálogo **Selección de variables**, haga doble clic en el objeto que desea agregar.
5. En el área **Objetos**, haga clic en:
 - **GA** para elegir un grupo de agentes.





- **Temas** para elegir un tema.
6. En la ficha **Operadores**, haga doble clic en un operador.
El sistema muestra el valor del operador en el campo **Advertencia**.
 7. Introduzca un valor.
Debe introducir un número entero. Para introducir una duración, especifique un valor en segundos, como 240 para 4 minutos.
 8. Haga clic en **Aceptar**.

Indicadores de estado del agente

En el rango de visualización, haga clic en el icono **Leyenda**  para mostrar una lista de los distintos estados del agente. Puede personalizar el color de la leyenda para cada agente.

Opciones de otros elementos

La siguiente tabla describe las opciones de **Otros elementos**:

Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
Historial del agente ()	Mostrar contactos de clientes procesados y contactos relevantes para solicitudes de conversación, correo electrónico y llamada.	—
Funciones remotas ()	Controlar de forma remota las acciones de los agentes. Si el agente inició sesión en un terminal, se muestran el número físico del terminal y los grupos de agentes configurados. Puede conectar o desconectar agentes a los grupos de agentes. A su vez, es posible exigir a un agente que se tome un descanso o finalizar el descanso de un agente.	Puede hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Cambiar las propiedades de la fuente.
Navegador de Internet ()	Agregar un vínculo de navegador. Se puede especificar un URL fijo o determinar el URL con una etiqueta. Utilice el siguiente formato para la etiqueta de URL: <code>xyz%TAGNAME%xyz.</code>	Puede hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Ocultar el título. • Introducir una URL o utilizar una etiqueta.
Emergencia para el supervisor ()	El elemento Emergencia para el supervisor tiene dos tipos de asistencia: control silencioso y participación activa en la llamada. El elemento Emergencia para el supervisor informa al supervisor sobre los agentes que	Puede hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Ajustar el tamaño. • Ocultar el título. • Insertar o borrar agentes o grupos de agentes, y ordenar-

La tabla continúa...

Opción de elemento	Propósito	Opciones de personalización
	<p>necesitan asistencia. La IP Office Contact Center User Interface for Windows activa una señal en la interfaz del supervisor cuando un agente solicita la asistencia del supervisor. Si el supervisor está disponible, el agente puede recibir su asistencia. Un supervisor solo puede proporcionar asistencia activa a un agente por vez.</p> <p>! Importante:</p> <p>Actualmente, IP Office Contact Center no es compatible con Asistencia del supervisor ni con Orientación.</p>	<p>los mediante los botones Arriba o Abajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar el contenido para mostrar de todos los agentes o solo de los agentes presentes. • Establecer o mostrar automáticamente la cantidad de columnas. • Cambiar las propiedades de fuente y el color de fondo. • Utilizar una barra de desplazamiento.

Trabajo con funciones remotas

Conexión y desconexión de agentes a un terminal

Procedimiento

1. Haga clic con el botón secundario en el agente.
2. Para conectar a un agente, haga lo siguiente:
 - a. Haga clic en el **inicio de sesión del “agente”**.
 - b. En el cuadro de diálogo **Selección de teléfono**, haga clic en **Terminal** o **Número de teléfono**.
Los terminales ocupados no se incluyen en la lista.
 - c. Haga clic en **Aceptar**.
3. **(Opcional)** Para desconectar a un agente, haga lo siguiente:
 - a. Haga clic con el botón secundario en el agente y seleccione **Desconectar “agente”**.
 - b. Haga clic en **Aceptar**.

Iniciar y cerrar sesión de agentes en los grupos de agentes en la terminal

Acerca de esta tarea

Siga este procedimiento para iniciar o cerrar sesión de un agente de todos los grupos de agentes asignados o de grupos de agentes específicos.

Procedimiento

1. Haga clic con el botón secundario en el agente.
2. Para iniciar sesión de un agente, realice una de estas acciones:
 - Haga clic en **Iniciar sesión de “agente” en todas las AG** para iniciar la sesión de un agente en todos los grupos de agentes.

- Seleccione los grupos adecuados de agentes para iniciar sesión en los grupos de agentes específicos.
3. Para cerrar sesión de un agente, haga lo siguiente:
 - Haga clic en **Cerrar sesión de "agente" en todas las AG** para cerrar la sesión de un agente de todos los grupos de agentes.
 - Quite la marca de las casillas de verificación de los grupos de agentes específicos.

Personalización de elementos

Cómo insertar y eliminar objetos

Acerca de esta tarea

Es posible insertar o borrar objetos en ciertos elementos de Monitoreo de datos. A su vez, puede personalizar el orden de los objetos.

Procedimiento

1. Arrastre un elemento y suéltelo en una hoja de Monitoreo de datos.
2. Para insertar un objeto en el elemento de Monitoreo de datos:
 - a. Haga clic en **Propiedades**.
 - b. En el cuadro de diálogo **Propiedades**, haga clic en **Agregar**.
 - c. En el cuadro de diálogo **Selección de tema**, haga clic en los objetos apropiados.
 - d. Haga clic en **Aceptar**.
3. **(Opcional)** Para borrar objetos, haga clic en los objetos apropiados y en **Eliminar**.
4. **(Opcional)** Para cambiar el orden de los objetos, utilice los botones **Arriba** y **Abajo**.

Cambio de tamaño de los elementos

Procedimiento

1. Haga clic en el borde del elemento.
2. Utilice el ratón para arrastrar y soltar el borde para agrandar o reducir el tamaño.

Importante:

No es posible cambiar el tamaño de todos los elementos de Monitoreo de datos.

Configuración de la visualización de fondo

Es posible cambiar el color de fondo para algunos elementos de Monitoreo de datos.

La opción **Mostrar bordes** muestra el elemento de Monitoreo de datos con un borde. A su vez, es posible seleccionar una imagen de fondo para ciertos elementos.

Puede seleccionar las siguientes opciones de una paleta:

- Etiquetas de color de texto
- Color de línea
- Color de fondo

Cómo ocultar el título de un elemento

Procedimiento

1. Haga clic con el botón secundario en el elemento.
2. En el menú emergente, haga clic en **Propiedades**.
3. En el cuadro de diálogo **Propiedades**, borre la casilla **Mostrar título**.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Configuración de cantidad de columnas

Acerca de esta tarea

Se puede controlar la cantidad de columnas automáticamente, o bien definir una cantidad establecida de columnas para algunos elementos de monitoreo de datos.

Procedimiento

1. Haga clic con el botón secundario en el elemento y haga clic en **Propiedades**.
2. En el cuadro de diálogo **Propiedades**, en **Número de columnas**, seleccione una de las siguientes opciones:
 - **Automático**: para configurar el número de columnas automáticamente.
 - **n columnas**: para personalizar el número de columnas que se visualizan según el valor especificado para *n*.
3. Haga clic en **Aceptar**.

Configuración de ajustes de presentación

Procedimiento

1. Haga clic con el botón secundario en el elemento y haga clic en **Propiedades**.
2. En el cuadro de diálogo **Propiedades**, haga clic en la ficha **Presentación**.
3. Para configurar los ajustes de presentación, haga lo siguiente:
 - a. Seleccione **Fuente**, y elija un tipo y tamaño de fuente.
 - b. Seleccione **Segundo plano** y elija un color de la paleta.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Valores

Es posible configurar valores de contadores para algunas opciones de elementos, como las siguientes:

- Opción del elemento Valor en el **Elemento de texto**
- Opciones Gráfico de barras y Estado individual en los **Elementos gráficos**

Valores de temas

Abreviatura de contadores	Descripción	Tipos de tareas admitidos
avgTQueued	El tiempo de espera promedio de las tareas en la cola.	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonía [T] • Correo electrónico [E] • Chat [C]
avgTQueuedInterv	El tiempo de espera promedio durante un intervalo.	Telefonía [T] únicamente
avgTAbanWaitShift	El tiempo promedio que los llamadores esperaron antes de abandonar la llamada.	
avgTConvWaitShift	La velocidad promedio de respuesta (ASA) por turno.	
AcceptLevel	El nivel de aceptación.	
AcceptLevelShift	El nivel de aceptación de todo el turno.	
maxTQueued	El tiempo de espera máximo.	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonía [T] • Correo electrónico [E] • Chat [C]
nReserved	La cantidad de tareas reservadas.	Telefonía [T] únicamente
NQueued	La cantidad de tareas en la cola.	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonía [T] • Correo electrónico [E] • Chat [C]
NQueuedAnnNotInt	La cantidad de llamadas en espera con anuncio no interrumpible.	Telefonía [T] únicamente
NVoiceMails	La cantidad de correos de voz.	
totNAbanDyn	La cantidad de llamadas sin contestar en función de un cálculo dinámico.	
totNAbanInterv	La cantidad de llamadas sin contestar para un intervalo.	
totNDoneShift	Cantidad de conversaciones completadas o de correos electrónicos o chats activados por turno.	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonía [T] • Correo electrónico [E] • Chat [C]
totNNewShift	La cantidad de llamadas por turno.	Telefonía [T] únicamente
totNtransExtDestShift	La cantidad total de llamadas por turno transferidas a otro tema y a destinos externos.	
totNDoneExtDestShift	La cantidad de conversaciones completadas con destinos externos por turno.	

La tabla continúa...

Abreviatura de contadores	Descripción	Tipos de tareas admitidos
totNExtDestShift	La cantidad de llamadas con destinos externos por turno.	
totNOverload	La sobrecarga por turno.	
totTVoiceMails	La duración total de los correos de voz.	
totNDoneOutCCShift	La cantidad de conversaciones por turno.	
totNAbanShift	Las llamadas abandonadas por turno.	
totNAbanOutCCShift	La cantidad de llamadas salientes abandonadas por turno.	
totNOutCCShift	La cantidad de llamadas por turno.	
totFDoneInterv	El factor de procesamiento. Esta es la relación de tareas procesadas a eliminadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonía [T] • Correo electrónico [E]
totNTSF+	La cantidad total de llamadas o correos electrónicos positivos para el cálculo del FST. Las llamadas positivas derivan en una discusión. Los correos electrónicos positivos son correos electrónicos cerrados.	
totNdoneInterv	La cantidad de tareas procesadas durante el período en consideración.	
totNTSF	La cantidad total de solicitudes para el cálculo del FST.	
TSFDyn	El cálculo dinámico del factor de servicio de tareas (FST).	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonía [T] • Correo electrónico [E] • Chat [C]
FST	El FST actual.	
TSFShift	El nivel del servicio durante el turno.	Telefonía [T] únicamente
totNAutoAgentShift	Cantidad de llamadas procesadas por un guión AutoAgent IVR.	
totNCallbackShift	Cantidad de devoluciones de llamadas según la posición en la cola por turno.	

Valores de agentes

Abreviatura de contadores	Descripción	Tipos de tareas admitidos
avgTBreakShift	El promedio de descanso por turno.	Telefonía [T] únicamente

La tabla continúa...

Abreviatura de contadores	Descripción	Tipos de tareas admitidos
avgTConvShift	El tiempo de conversación de distribución automática de llamadas (ACD) promedio por turno.	
avgTConvOutCCShift	El tiempo de conversación promedio para las llamadas salientes del Contact Center por turno.	
avgTWrapUpNoCallShift	El tiempo de finalización promedio sin una llamada por turno.	
avgTWrapUpShift	El tiempo de finalización promedio por turno para llamadas entrantes y salientes de temas o trabajos de llamadas.	
avgNConvPerHourShift	La cantidad promedio de conversaciones de ACD por hora, en relación con el tiempo durante el que un agente está conectado por turno.	
avgTWrapUpComplShift	El tiempo de finalización promedio con o sin llamada por turno.	
totTBreakShift	El total de descanso por turno.	
totTConvShift	El tiempo total de conversación de ACD por turno.	
totTConvOutCCShift	El tiempo de conversación total para las llamadas salientes del Contact Center por turno.	
totNNewShift	La cantidad total de llamadas por turno.	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonía [T] • Correo electrónico [E] • Chat [C]
totTWrapUpComplShift	El tiempo de finalización total con sin una llamada por turno.	Telefonía [T] únicamente
totTWrapUpNoCallShift	El tiempo de finalización total sin una llamada por turno.	
totTWrapUpShift	El tiempo de finalización total por turno para llamadas entrantes y salientes de temas o trabajos de llamadas.	
totTSignOnShift	El tiempo total por turno durante el que un agente está conectado.	
totNOutCCShift	La cantidad total de llamadas de ACD salientes.	
totNAbanOutCCShift	La cantidad total de llamadas de ACD salientes no contestadas por el destino.	

La tabla continúa...

Abreviatura de contadores	Descripción	Tipos de tareas admitidos
totNDoneOutCCShift	La cantidad total de llamadas de ACD salientes contestadas por el destino.	
totNDoneShift	La cantidad total de conversaciones o correos electrónicos o chats activados por turno.	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonía [T] • Correo electrónico [E] • Chat [C]

Valores de grupos de agentes

Abreviatura de contadores	Descripción	Tipos de tareas admitidos
avgNFree	La cantidad promedio de agentes disponibles.	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonía [T] • Correo electrónico [E]
avgNAct	La cantidad promedio de agentes activos.	
avgNNew	La cantidad promedio de llamadas a través de la distribución de llamadas.	Telefonía [T] únicamente
avgNAcc	La cantidad promedio de conversaciones a través de la distribución de llamadas.	
avgNWrapUp	La cantidad promedio de agentes en tiempo de finalización.	
avgNFJCode	La cantidad promedio de agentes con código de trabajo obligatorio.	
avgNNew	La cantidad promedio de agentes que tienen correos electrónicos sin abrir.	Correo electrónico [E] únicamente
avgNAcc	La cantidad promedio de agentes que tienen correos electrónicos abiertos.	
NNew	La cantidad de agentes que tienen correos electrónicos sin abrir.	
NAcc	La cantidad de agentes que tienen correos electrónicos abiertos.	
NSignOn	La cantidad de agentes conectados.	• Telefonía [T]
NFree	La cantidad de agentes disponibles.	• Correo electrónico [E]
NAct	La cantidad de agentes activos.	• Chat [C]
NBreak	La cantidad de agentes en descanso.	
NNew	La cantidad de llamadas nuevas a través de la distribución de llamadas.	Telefonía [T] únicamente
NAcc	La cantidad de conversaciones a través de la distribución de llamadas.	

La tabla continúa...

Abreviatura de contadores	Descripción	Tipos de tareas admitidos
NWrapUp	La cantidad de agentes en trabajo de finalización o ACW.	
NFJCode	La cantidad de agentes con selección de código de trabajo obligatoria.	

Valores de equipo

Abreviatura de contadores	Descripción	Tipos de tareas admitidos
totNTSF+	La cantidad total de llamadas y correos electrónicos positivos para el cálculo del FST. Las llamadas positivas derivaron en una discusión. Los correos electrónicos positivos son correos electrónicos cerrados.	<ul style="list-style-type: none"> • Telefonía [T] • Correo electrónico [E]
totNTSF	La cantidad total de llamadas y correos electrónicos en el cálculo del FST.	
FST	El FST actual.	

Valores del IVR

Abreviatura de contadores	Descripción	Tipos de tareas admitidos
NBusyIVRPorts	La cantidad de puertos IVR asignados.	Telefonía [T] únicamente

Valores de la tabla Marcador

La siguiente información está disponibles en la tabla Marcador.

Abreviatura de contadores	Descripción	Tipos de tareas admitidos
%CompletedJobs	Proporción de trabajos procesados.	Telefonía [T] únicamente
curDropRate	Porcentaje del índice de desconexión actual.	
CurDialFactor	Porcentaje del factor de marcación actual.	
maxDropRate	Porcentaje del índice de desconexión configurado (valores predeterminados).	

La tabla continúa...

Abreviatura de contadores	Descripción	Tipos de tareas admitidos
NAbandonedJobs	Cantidad de conexiones de llamadas que el tercero externo canceló antes de contestar.	
NBusyDestJobs	Cantidad de llamadas durante las que el tercero externo estaba ocupado.	
NInitJobs	Cantidad de trabajos iniciados.	
NCanceledJobs	Cantidad de intentos de marcación cancelados debido al tiempo de espera de señal de llamada excedido (destino no alcanzado).	
NDroppedJobs	Cantidad de conexiones de llamadas que el sistema canceló automáticamente debido a que los agentes no estaban disponibles.	
NUnfinishedJobs	Cantidad de trabajos incompletos. Son los trabajos marcados que no están en estado "Finalizado" ni "Erróneo".	
NTriesJobs	Cantidad de intentos de marcación.	
NClosureJobs	Cantidad de contactos de cierre (conexión entre un agente y la parte llamada).	
NRPCJobs	Cantidad de contactos con la persona correcta (RPC).	
NRawJobs	Cantidad de trabajos sin procesar que no se marcaron.	
totNJobs	Cantidad total de trabajos.	

Cálculos y configuración de la ventana Monitoreo de datos

Trabajo con monitores independientes

Procedimiento

1. Seleccione un monitor para separar.
2. Haga clic en **Archivo > Abrir > En la misma ventana.**
3. Haga clic en **Guardar.**

Descripciones del campo de monitor independiente

Es posible configurar las siguientes propiedades en el campo Menú de sistema.

Se utiliza una marca de verificación para indicar qué funciones puede utilizar.

Función	Descripción
Siempre en primer plano	Indica que el monitor siempre debe permanecer visible en el primer plano, incluso si se utiliza otra aplicación de Windows. Avaya recomienda dejar solamente los monitores importantes en primer plano. A su vez, es posible ajustar el tamaño del monitor.
Impedir minimización	Impide que el monitor se minimice.
Impedir cierre	Impide que el monitor se cierre. Al salir de la IP Office Contact Center User Interface for Windows, el monitor también se cierra.

Estados de Monitoreo de datos

Los valores y estados de los elementos de Monitoreo de datos se pueden mostrar periódicamente o como una ventana deslizante, dependiendo del elemento.

Pantalla de monitoreo de datos

El sistema actualiza la Monitoreo de datos continuamente. Los valores coinciden con los valores actuales en el sistema IP Office Contact Center. En el caso de un cambio, se envía la información y los valores desde el servidor al elemento de Monitoreo de datos. A continuación, el elemento muestra los valores o la información modificados.

Actualizaciones periódicas

El sistema actualiza la información y los valores después de 10 segundos en una actualización periódica. El período de 10 segundos está predefinido en el sistema IP Office Contact Center y no se puede cambiar. Las actualizaciones periódicas se utilizan para los elementos tabulares.

Ventana deslizante

La característica de ventana deslizante se refiere a que, después de cada intervalo de actualización, el período calculado de tiempo se desplaza un intervalo de actualización. Se configura un período de 10 segundos para el intervalo de actualización del sistema de IP Office Contact Center y no se puede cambiar.

Ejemplo

En el ejemplo siguiente, se muestra el progreso de una ventana deslizante con hora de inicio y finalización. Este ejemplo muestra un período calculado de 15 minutos que se actualiza en un intervalo de 10 segundos.

Cálculo	Inicio	Finalización
1	11:00:00 a. m.	11:15:00 a. m.
2	11:00:10 a. m.	11:15:10 a. m.
3	11:00:20 a. m.	11:15:20 a. m.

Cómo guardar la configuración de la disposición actual de las ventanas

Acerca de esta tarea

La Monitoreo de datos que se muestra actualmente se abre de manera automática la próxima vez que inicia sesión con la misma configuración.

Procedimiento

Realice una de estas acciones:

- Haga clic en **Guardar posiciones de ventanas**.
- Haga clic en **Autoinicio**.

Cálculo de Monitoreo de datos

La Monitoreo de datos muestra diferentes valores actuales y promedio. Las condiciones para ciertos cálculos se configuran en el módulo Configuración.

Los valores promedio tienen un intervalo de actualización fijo de 10 segundos. Los valores individuales se registran cada un segundo. El sistema determina y actualiza el promedio al final del intervalo de actualización.

La fórmula para los valores promedio es: $A = (V1+V2+V3+V4+V5+V6+V7+V8+V9+V10) / I$

La siguiente tabla define los elementos en esta fórmula:

Elemento en la fórmula	Descripción
A	Promedio calculado.
V1 a V10	Los valores individuales que se registran cada un segundo.
I	Intervalo de actualización de 5 segundos.

Tiempo de espera

El tiempo de espera de una tarea depende del tipo de tarea.

- El tiempo de espera de una llamada comienza en el momento en que la llamada se pone en la cola del tema.
- El tiempo de espera de un correo electrónico comienza en el momento en que el correo llega al buzón del tema.

Nivel de aceptación

La fórmula para el nivel de aceptación es: $\text{Llamadas entrantes} / (\text{llamadas recibidas} - \text{llamadas cortas})$

Una llamada breve se define como una llamada sin conversación con un tiempo de espera de <N segundos (de manera predeterminada: 5 segundos).

Cálculo del FST

El factor de servicio de tareas (FST) muestra el porcentaje de tareas que han estado en cola durante un lapso menor o igual que el umbral de tiempo de espera. El umbral de tiempo de espera para el FST se configura en el módulo Configuración para temas, grupos de agentes y

equipos. Se pueden establecer diferentes umbrales entre 5 y 900 segundos o 15 minutos. Para los temas puede establecer un umbral para llamadas abandonadas de corta duración, con un tiempo de espera corto, porque los valores configurados no se consideran en el cálculo de TSF. Se tienen en cuenta todas las tareas en la cola, incluidas aquellas que han estado en espera durante un lapso mayor que el período calculado establecido.

A diferencia del factor de servicio de tareas dinámico (FSTD), el FST se restablece al 100 % después de cada período calculado. El período calculado es válido para todo el sistema IP Office Contact Center.

El FST se recalcula y se actualiza después de cada intervalo de actualización.

Cálculo del FSTD

El factor de servicio de tareas dinámico (FSTD) muestra el porcentaje de tareas que han estado en cola durante un lapso menor o igual que el umbral de tiempo de espera. El umbral de tiempo de espera se configura en el módulo Configuración para los temas y grupos de agentes. Es posible configurar distintos umbrales entre 5 y 900 segundos o 15 minutos.

Un FSTD del 75 % significa que el 75 % de todas las tareas estuvieron en cola durante un lapso menor o igual que el umbral de tiempo de espera definido. Todas las tareas que hayan estado en espera durante un lapso mayor al período calculado que se configuró en la cola se toman en cuenta para el FSTD. El período calculado es válido para todo el sistema IP Office Contact Center.

El FSTD se actualiza después de cada intervalo de actualización. El FSTD es una ventana deslizante que se actualiza después de cada intervalo de 10 segundos. El período calculado se desplaza a lo largo del eje de tiempo para cada intervalo de actualización.

Cálculo del FST y FSTD

La fórmula es:

- $TSF = N / S * 100$
- $DTSF = N / S * 100$

Las siguientes tablas definen los elementos en esta fórmula:

Elemento en la fórmula	Descripción
FST o FSTD	Factor de servicio de tareas o Factor de servicio de tareas (cálculo dinámico).
N	Cantidad de tareas menor o igual que el umbral de tiempo de espera durante el período calculado.
S	Total de todas las tareas durante el período calculado.

Personalización del monitoreo de datos para los módulos Inicio y Telefonía

Cuando tiene el privilegio “Seleccionar archivo de inicio propio” o “Seleccionar archivo de telefonía propio”, puede seleccionar un archivo de Inicio o Telefonía para mostrar. El archivo preconfigurado contiene objetos de Monitoreo de datos que proporcionan información sobre el estado del sistema. Cuando tiene el privilegio de nivel superior “Configuración de Inicio” o “Configuración de Telefonía”, pueden configurar los objetos en estos módulos.

Selección de un archivo de inicio o telefonía

Procedimiento

1. Abra la pantalla **Inicio** o **Telefonía**.
2. Según el módulo que elija, haga clic en una de las siguientes opciones:
 - **Inicio** > **Seleccionar archivo de inicio**.
 - **Telefonía** > **Seleccionar archivo de telefonía**.
3. En la ventana **Selección de archivos**, haga clic en una carpeta y, a continuación, en un archivo.
4. Haga clic en **Seleccionar**.

Creación de un archivo de barra rápida de telefonía con información sobre el historial del cliente

Procedimiento

1. Abra la pantalla **Telefonía**.
2. Haga clic en **Telefonía** > **Vista de archivo**.
3. Haga clic en **Nuevo archivo de barra rápida**.
4. Escriba un nombre de archivo para el nuevo archivo de barra rápida creado en el área **Archivos de telefonía**.
5. Seleccione el archivo y haga clic en **Editar**.
6. Desde el cuadro de diálogo **Inspector de telefonía**, arrastre el elemento "Historial del cliente" al área de trabajo.
7. En el cuadro de diálogo **Propiedades: historial del cliente**, elija un período.

El período que seleccione determina los datos de contacto que se muestran en el historial del cliente. El punto de partida siempre comienza en la hora actual. Si se especifica 0, se muestran todos los datos existentes. Esto puede derivar, a su vez, en la visualización de una gran cantidad de datos y, por lo tanto, es posible que se generen demoras.
8. Elija las fichas requeridas del área **Columnas invisibles** y agréguelas al área **Columnas visibles**.
9. Haga clic en **Aceptar**.

Redireccionamiento o contestación de una llamada o conversación de chatear

Acerca de esta tarea

Este procedimiento describe cómo un supervisor o coordinador de equipo puede contestar una llamada o conversación de chat, o redirigirla a otro usuario.

Nota:

Si se configura una barra de acceso rápido, los agentes que tengan los privilegios apropiados también pueden contestar y redirigir operaciones desde cualquier pantalla del Agente.

Antes de empezar

- Debe tener los privilegios apropiados, “Redirigir”, “Redirigir desde cola” y “Contestar”. Para obtener más información sobre los privilegios, consulte *Uso de los módulos de configuración de interfaz de usuario y de configuración de Avaya IP Office Contact Center*.
- Para contestar una conversación de llamada o chat usted mismo, debe estar conectado en un grupo de agentes con telefonía o chat y su estado debe ser “Disponible”.

Procedimiento

- Para contestar una llamada, seleccione la fila apropiada en la cola de llamadas o el área Estado del agente en la ventana **Monitoreo de datos** o **Telefonía**, y después haga clic en **Capturar**.
- Para contestar una conversación de chat, seleccione la fila apropiada en la cola de chats o el área Estado del agente en la ventana **Monitoreo de datos**, y después haga clic en **Capturar**.
- Para redirigir una llamada, arrástrela desde la cola o el área Estado del agente en la ventana **Monitoreo de datos** o **Telefonía**, y suéltela sobre el agente disponible.
- Para redirigir una conversación de chat, arrástrela desde la cola o el área Estado del agente en la ventana **Monitoreo de datos**, y suéltela sobre el agente disponible.

Capítulo 10: Generación de informes

Por medio de Informes, es posible registrar y examinar todos los datos importantes de IP Office Contact Center. IP Office Contact Center proporciona información detallada sobre los eventos importantes en forma de datos de informes. Los datos de informes adicionales se calculan a partir de los estados, correos electrónicos, mensajes de correo de voz y anuncios de los agentes.

Ventajas de los informes

Puede utilizar Informes para:

- Garantizar la calidad constante del servicio.
- Identificar los tiempos picos que se pueden contrarrestar a partir de una coordinación apropiada entre el personal del centro de contactos.
- Evaluar el rendimiento y calcular los gastos correspondientes al tiempo necesario para procesar una llamada o un correo electrónico.
- Utilizar la información de las evaluaciones de informes como una base para evaluar y responder a eventos periódicos o aumentos en las solicitudes de los clientes.
- Registrar los comentarios sobre las promociones y medidas de comercialización.

Informes de datos

Los informes se pueden generar de forma manual o automática.

Informes recopila y clasifica datos numéricos y otra información, como códigos de trabajo y combinaciones de habilidades para objetos definidos, como agentes, temas y grupos de agentes. Es posible, a su vez, crear registros de conversaciones telefónicas individuales.

La base de datos almacena todos los valores de los informes. Los datos registrados constituyen la base de futuras evaluaciones o algoritmos especiales. Es posible recopilar datos y evaluar resultados mediante el servidor de generación de informes y los componentes del visor de informes.

Puede configurar dos tipos de informes:

- Privado: únicamente para el usuario que definió el informe.
- Público: para todos los usuarios con privilegios para visualizar informes.

Se debe definir un período para el sondeo del informe.

Es posible visualizar un informe en un formato gráfico o tabular.

Nota:

- No puede copiar y pegar informes entre carpetas predefinidas.
- En la vista del informe, puede utilizar la barra de herramientas para exportar, imprimir y enviar informes directamente mediante correos electrónicos.

Métodos de generación de informes

Es posible utilizar informes administrativos o basados en intervalos.

*** Nota:**

No utilice ambos métodos de generación de informes al mismo tiempo.

Informes basados en intervalos

Los contadores se presentan como eventos en el eje de tiempo. Si un contador excede el intervalo, se cuenta proporcionalmente para cada intervalo. Los totales lógicos son necesarios para determinar el número real de eventos para el período en consideración. En un intervalo, es posible verificar los contadores según reglas específicas y se guardan los tiempos reales, como la duración de la señal de llamada y los tiempos de conversación.

Informes administrativos

Todos los valores de informe, como los contadores, tiempos y códigos de trabajo, se determinan para el intervalo de informe durante el cual el sistema de IP Office Contact Center reconoce la llamada por primera vez. Esta es la marca de tiempo del primer evento que recibió el proceso kernel por llamada. Los tiempos que exceden la duración del intervalo se escriben en el primer intervalo. No se registran intervalos adicionales para el evento.

Las llamadas de consulta se consideran como casos especiales. Para las llamadas de consulta, el sistema crea una llamada nueva. No es necesario que la llamada de consulta se inicie en el mismo intervalo que la llamada original. Todos los valores de informe para la llamada de consulta y una posible transferencia se registran para el intervalo en el cual se inició la llamada de consulta.

Los informes administrativos no requieren totales lógicos porque los totales técnicos y lógicos son los mismos.

Condiciones para llamadas y conversaciones

Al contar las llamadas y conversaciones, debe considerar el período calculado.

Para las evaluaciones de informes basados en intervalos, seleccione la resolución del eje de tiempo y el período calculado. Siga esta condición para todos los cálculos. y también se aplica al subtotal y al total de los datos, y a los datos exportados.

En el caso de las evaluaciones de informes administrativos, los totales se asignan al período en el cual la llamada ingresó al sistema.

Hora

En la siguiente tabla, se explica el cálculo de tiempo:

Hora	Descripción
Período calculado	Configurado en el módulo Configuración. Después de cada período calculado, el sistema guarda los datos y determina su resolución.

La tabla continúa...

Hora	Descripción
Resolución del eje de tiempo	Meses, semanas, días, período total y hora definida por el usuario (en horas y minutos) se utilizan como la resolución del eje de tiempo. El valor mínimo es el máximo período calculado dentro del período seleccionado.
Duración de señal de llamada, tiempo de finalización, tiempo total de procesamiento, tiempo de conversación, llamadas en cola y llamadas en espera	Estos contadores cuentan los períodos en los que ocurre el evento en el caso de los informes basados en intervalos o en el primer período en consideración en el caso de los informes administrativos.

Números

En la siguiente tabla, se explica el cálculo de los totales en los informes basados en intervalos:

Elemento contado	Descripción
Llamadas	Las llamadas se cuentan para los períodos calculados durante los que se conectan a un terminal. Si una llamada se conecta durante dos períodos calculados, se la cuenta para ambos períodos.
Conversaciones	Las conversaciones se cuentan para los períodos calculados durante los que ocurren. Solamente se toma en cuenta la duración de una conversación que tiene lugar durante el período en consideración. Si una llamada dura más de un período calculado, esta cuenta para todos los períodos. Debe considerar este conteo para los subtotales y totales técnicos. En los totales lógicos, se muestra la cantidad de llamadas establecidas porque todo el período en consideración se toma en cuenta para los cálculos lógicos.
Llamadas en la cola	Las llamadas en una cola se cuentan para los períodos calculados durante los que se ponen en cola.
Llamadas en espera	Las llamadas en espera se cuentan para los períodos calculados durante los que se encuentran en espera.

Cálculos de informes

Los valores máximos y los cálculos promedio se refieren al período en consideración relacionado con la resolución del eje de tiempo. Para calcular los totales y subtotales estadísticos promedio, utilice la siguiente fórmula: $\emptyset \text{ total} = (\emptyset \text{ subtotal } 1 + \emptyset \text{ subtotal } 2 + \emptyset \text{ subtotal } n) / n$.

Interpretaciones erróneas

Los subtotales y totales promedio no se calculan conforme a la siguiente fórmula: $\emptyset \text{ total} = (\text{total of } n \text{ individual values}) / n$.

Ejemplo de cómo se calculan los valores promedio

En el siguiente ejemplo, se muestra el cálculo de la duración de señal de llamada. Si divide el total de la duración de señal de llamada por el total de llamadas, el valor promedio es 6,67.

Sin embargo, el módulo Informes calcula el valor promedio de los valores promedio individuales y, por lo tanto, el promedio es 6,25.

Período en consideración	Se cuenta y se calcula lo siguiente:			
	totNNew<-RC	totNConv <-RC	totTRingAg <-RC	Avg. Tring <-RC
10:00 a 11:00	2	1	15	7,5
11:00 a 12:00	1	1	5	5
Total			20	6,25
	Número		Minutos	Minutos

Cálculo de informes simple con una llamada

Los supuestos y los requisitos previos son los siguientes:

- Los informes se crearán para un equipo con dos agentes.
- El período en consideración rige de las 10:00 a. m. a las 11:00 a. m.
- El período calculado se configura en 1 hora.
- La resolución del eje de tiempo se configura en “Período total de tiempo”.
- Durante el período en consideración, el sistema procesa una llamada.
- La conversación dura 30 minutos durante el período en consideración. La llamada suena desde las 10:20 a. m. hasta las 10:25 a. m. La conversación comienza a las 10:25 a. m. y termina a las 10:55 a. m.

Contadores para informes simples

Nombre	Descripción
totNNew<-RC	Cantidad de llamadas
totNConv<-RC	Número de conversaciones
totTRing<-RC	Duración de señal de llamada
AvgTRing<-RC	Duración de señal de llamada promedio
maxTRing<-RC	Duración máxima de la señal de llamada
totTConv<-RC	Tiempo de conversación
maxTConv<-RC	Tiempo de conversación máximo

Las evaluaciones para el período en consideración de las 10:00 a. m. a las 11:00 a. m. son las siguientes:

Período en consideración	Se cuenta y se calcula lo siguiente:						
	totNNew<-RC	totNConv<-RC	tot-TRing<-RC	Avg-TRing<-RC	max-TRing<-RC	totTConv<-RC	maxT-Conv<-RC
10:00 a 11:00	1	1	5	5	5	30	30
	Número		Minutos				

Ejemplo de cálculo de informes avanzado con dos llamadas

Este ejemplo de cálculo de tiempo para informes explica cómo contar duraciones de señal de llamada, llamadas, llamadas establecidas, conversaciones establecidas y tiempos de conversación.

Los supuestos para este ejemplo son los siguientes:

- Los informes se crearán para un equipo con dos agentes.
- El período en consideración rige de las 10:00 a. m. a las 12:00 p. m.
- El período calculado se configura en 1 hora.
- La resolución del eje de tiempo se configura en “Período total de tiempo”.
- Durante el período en consideración, el sistema procesa dos llamadas.
- La conversación dura 30 minutos durante el período en consideración. La llamada suena desde las 10:35 a. m. hasta las 10:45 a. m. La conversación comienza a las 10:45 a. m. y finaliza a las 11:15 a. m.
- La segunda llamada suena desde las 10:55 a. m. hasta las 11:05 a. m. y no se la contesta.

Contadores para el cálculo de tiempo para informes

Nombre	Descripción
totNNew<-RC	Cantidad de llamadas
totNConv<-RC	Número de conversaciones
totTRing<-RC	Duración de señal de llamada
AvgTRing<-RC	Duración de señal de llamada promedio
maxTRing<-RC	Duración máxima de la señal de llamada
totTConv<-RC	Tiempo de conversación
maxTConv<-RC	Tiempo de conversación máximo

Cálculos para informes basados en intervalos

Período en consideración	Se cuenta y se calcula lo siguiente:						
	totN-New<-RC	totN-Conv<-RC	tot-TRing<-RC	Avg-TRing<-RC	max-TRing<-RC	totT-Conv<-RC	maxT-Conv<-RC
10:00 a 11:00	2	1	15	7,5	10	15	15
11:00 a 12:00	1	1	5	5	5	15	15
10:00 a 12:00	2	1	20	10	10	30	30
	Número		Minutos				

Considere cómo la duración de señal de llamada promedio (ØTRing<-) y el tiempo de conversación (totTConv<-) dependen del período elegido para la evaluación.

Cálculos para informes administrativos

Período en consideración	Se cuenta y se calcula lo siguiente:						
	totN-New<-RC	totN-Conv<-RC	tot-TRing<-RC	Avg-TRing<-RC	max-TRing<-RC	totT-Conv<-RC	maxT-Conv<-RC
10:00 a 11:00	2	1	20	10	10	30	30
11:00 a 12:00	0	0	0	0	0	0	0
10:00 a 12:00	2	1	20	10	10	30	30
	Número		Minutos				

Comprobación de contadores

Los contadores que es posible verificar se basan en el método de generación de informes que utilice.

- Informes de intervalos: no se pueden verificar los contadores dentro de los intervalos. Solamente se pueden verificar los contadores de una evaluación durante un período total y en el total lógico.
- Informes administrativos: se pueden verificar los contadores dentro de los intervalos.

Tipos de contadores	Fórmula
Contadores para informes de temas	<p>Cantidad de llamadas al tema:</p> $\text{totNIncome} = \text{totNSucc} + \text{totNLost}$ $\text{totNNew} + \text{totNRr} = \text{totNConvAg} + \text{totNConvExtDest} + \text{totNConvAutoAg} + \text{totNAban} + \text{totNRouted->}$ <p>Cantidad de llamadas por tema enrutadas a los agentes:</p> $\text{totNAg} = \text{totNConv} + \text{totNAbanAg}$ <p>Cantidad de llamadas por tema enrutadas a destinos externos:</p> $\text{totNExtDest} = \text{totNConvExtDest} + \text{totNAbanExtDest}$
Contadores para grupos de agentes	$\text{totN} = \text{totNNew} + \text{totNOverf<-} = \text{totNConv} + \text{totNAban} + \text{totNOverf->}$ $\text{totNAban} = \text{totNAbanWait<=N} + \text{totNAbanWait>N<=M} + \text{totNAbanWait>M}$ $\text{totNConv} = \text{totNConvWait<=N} + \text{totNConvWait>N<=M} + \text{totNConvWait>M}$
Contadores para agentes	$\text{totNNew<-} + \text{totNPickup<-} = \text{totNConv<-} + \text{totNAban<-} + \text{totNPickup->}$ $\text{totNNew<-} = \text{totNNew<-RC} + \text{totNNew<-DCInt} + \text{totNNew<-DCExt}$ $\text{totNConv<-} = \text{TotNConv<-RC} + \text{totNConv<-DCInt} + \text{totNConv<-DCExt}$

La tabla continúa...

Tipos de contadores	Fórmula
	$\text{totNConvAg} = \text{totNConvWait} \leq N + \text{totNConvWait} > N \leq M + \text{totNConvWait} > M$
<p>Relación entre diferentes tiempos</p>	$\text{totTConv} \leftarrow = \text{TotTConv} \leftarrow \text{RC} + \text{totTConv} \leftarrow \text{DCInt} + \text{totTConv} \leftarrow \text{DCExt}$ $\text{totTService} \leftarrow \text{RC} = \text{TotTConv} \leftarrow \text{RC} + \text{totTHold} + \text{totTWrapUp} + \text{totTForcedCWC}$ <p>* Nota: La fórmula es válida únicamente cuando el agente en consideración trabaja de forma exclusiva con tráfico entrante. <i>totTHold</i> y <i>totTWrapUP</i> cuentan para tráfico entrante y saliente.</p>

Informes de correo electrónico

Es posible que el procesamiento de los correos electrónicos demore más tiempo que el de las llamadas telefónicas. Por lo tanto, debe proporcionar la información para los informes durante el tiempo de procesamiento del correo electrónico.

No existe diferencia entre los informes administrativos y los basados en intervalos:

En el caso de los informes de correo electrónico, los informes administrativos y los basados en intervalos son iguales. Se proporcionan los contadores para la evaluación al final del intervalo. Durante este tiempo, el sistema cuenta un evento, como la llegada de un correo electrónico nuevo. Otros contadores que registran la finalización del procesamiento de los correos electrónicos se evalúan únicamente al final del período de procesamiento.

Disponibilidad de contadores para informes:

Al contar los correos electrónicos, se debe tener en cuenta el período calculado.

Para las evaluaciones de los informes, el período en consideración, que es la resolución del eje de tiempo, y el período calculado que se selecciona desempeñan un rol importante. Esta información aplica a todos los cálculos, incluidos el subtotal, los datos totales y los datos exportados.

Tiempo máximo para aceptar:

El tiempo para aceptar inicia cuando llega un correo electrónico a la carpeta del agente.

Si el agente no abre el correo electrónico antes de que se cumpla el tiempo máximo para la aceptación, el lugar de trabajo se desconecta de la distribución para todos los grupos de agentes. Después de que se excede el tiempo máximo para aceptar, el sistema redistribuye el correo electrónico según el conjunto de flujos de tareas.

Es posible configurar el tiempo máximo para aceptar para los temas.

Tiempo de procesamiento:

El tiempo transcurrido entre que se abre y se cierra un correo electrónico. Los tiempos que transcurren mientras un agente interrumpe un correo electrónico activo o cuando cierra sesión no se cuentan como tiempo de procesamiento.

Tiempo de espera:

El tiempo transcurrido entre la llegada de un correo electrónico a la bandeja de entrada del agente y el momento en que el agente lo abre se denomina tiempo de espera.

Contadores de temas orientados al servicio:

Algunos contadores de informes, como tiempo de gestión, nivel de servicio y perdidos o correctos, son importantes para el usuario. Independientemente del historial actual de un correo electrónico, el tema seleccionado es el más importante.

Tiempo de gestión o de procesamiento:

El tiempo transcurrido entre la llegada de un correo electrónico al sistema y el momento en que el agente completa el procesamiento del correo electrónico.

- Tiempo de gestión bruto: el tiempo total transcurrido entre la llegada de un correo electrónico y su finalización.
- Tiempo de gestión neto: la diferencia de tiempo entre la llegada del correo electrónico y su finalización, menos el tiempo de bloqueo del tema inicial durante este intervalo.

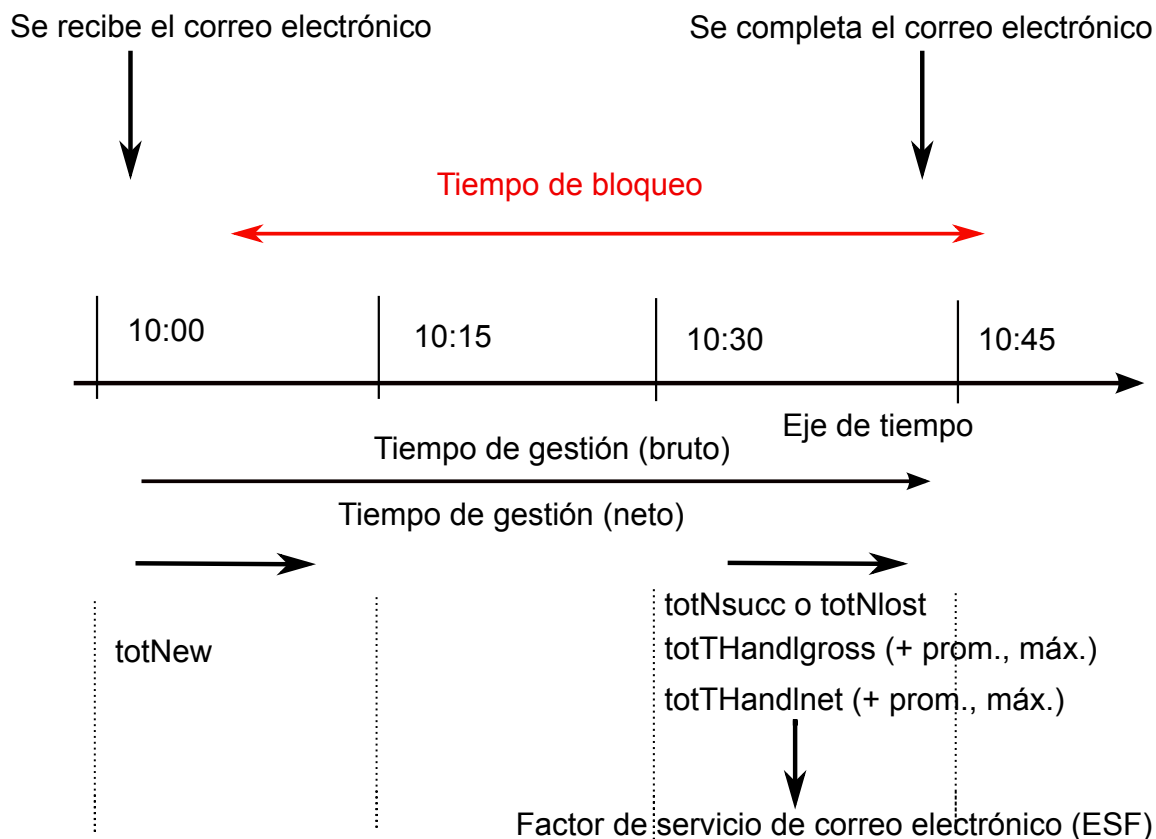
Cantidad de correos electrónicos desde el punto de vista del usuario:

Todos los correos electrónicos completados por los agentes se cuentan como correctos para el tema inicial, es decir *totNSucc*, sin importar el tema por el que los correos electrónicos llegaron a los agentes.

En relación con el tema inicial, todos los correos electrónicos eliminados por un administrador se cuentan como definitivamente no procesados, es decir *totNLost*, incluso si ya se distribuyeron a través de varios temas.

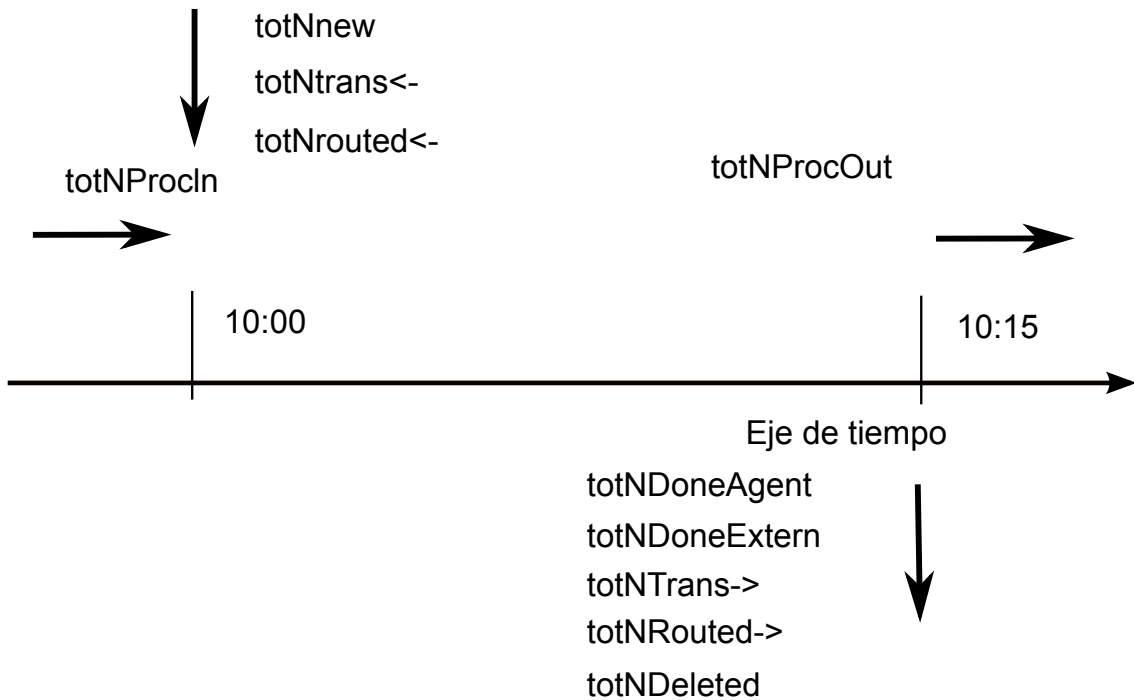
Factor de servicio de correo electrónico:

El tiempo de gestión neto es la base de cálculo del factor de servicio de correo electrónico. Los correos electrónicos eliminados por un administrador no se consideran.



Contadores de temas para flujo de trabajo interno:

Se pueden verificar los correos electrónicos para intervalos individuales. Existen contadores para la llegada y salida de correos electrónicos al principio y final del intervalo.



Evaluación de contadores de informes

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para seleccionar los contadores de informes correspondientes en el módulo Configuración.

Procedimiento

1. Abra el módulo Configuración (⚙️).
2. En el menú Servicio, haga clic en **Filtros de informes**.
3. Seleccione los contadores de informes correspondientes.
4. Haga clic en **Aceptar**.

Operaciones de informes

Cuando inicia el módulo Informes, se muestra la vista del archivo. Esta vista provee información general de los informes existentes y le permite:

- Crear informes nuevos.
- Editar informes existentes en el modo inspector.

- Ver el informe resultante en el área de trabajo.

Las siguientes secciones proveen procedimientos para trabajar con los informes. Para obtener más información, consulte *Guía basada en tareas de generación de informes de Avaya IP Office Contact Center*.

Visualización de informes en el modo de pantalla completa

Procedimiento

1. Genere el informe.
2. Haga clic en **Pantalla completa** (■).
3. Para regresar a la vista normal, vuelva a hacer clic en ■.

Cambio de nombre, eliminación y actualización de carpetas e informes

Procedimiento

1. Haga clic con el botón secundario en una carpeta o un informe.
2. En el menú emergente, realice una de estas acciones:
 - Para cambiar el nombre de la carpeta o el informe, haga clic en **Cambiar nombre** y escriba un nombre para la carpeta o el informe.
 - Para actualizar y visualizar la versión actualizada de la carpeta o el informe, haga clic en **Actualizar**.
 - Para eliminar una carpeta, haga clic en **Eliminar** y confirme su selección cuando se le indique.

Cómo cambiar la asignación de carpetas o informes, o ambos

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para cambiar la asignación de una carpeta. A su vez, es posible cambiar la asignación de los informes dentro de la carpeta.

Procedimiento

1. Haga clic con el botón secundario en una carpeta o un informe.
2. En el menú emergente, haga clic en **Privado**.
El sistema muestra un candado en la carpeta o el informe que se seleccionó. Si seleccionó una carpeta, el sistema muestra, además, un aviso.
3. En el aviso, haga clic en una de las siguientes opciones:
 - **Sí**: para cambiar la asignación de subcarpetas o informes dentro de una carpeta.
 - **No**: para cambiar la asignación de la carpeta únicamente.

Creación y edición de un informe

Procedimiento

1. Para crear un informe nuevo, realice una de estas acciones:
 - En la visualización de **Archivos de informes**, haga clic en **Nuevo informe**.
 - En el área **Archivos de informes**, haga clic con el botón secundario en un informe y haga clic en **Nuevo > Archivo**.
2. Para editar un informe, realice una de estas acciones:
 - Abra el informe y, luego, haga clic en **Editar**.
 - Haga clic con el botón secundario y, luego, haga clic en **Editar**.

El sistema abre el informe en el modo Inspector editable.

3. Para editar las propiedades del informe, haga lo siguiente:
 - a. Haga clic con el botón secundario en el área de trabajo del informe y, luego, haga clic en **Propiedades**.
 - b. Configure las propiedades para el informe según se describe en [Descripción de los campos de propiedades de informes](#) en la página 108.
4. **(Opcional)** Para actualizar los datos básicos de un informe, haga clic en **Datos básicos**.

Para obtener más información, consulte [Configuración de datos básicos desde el menú del modo Inspector](#) en la página 113.

5. **(Opcional)** Para agregar un elemento, arrástrelo y suéltelo en el área de trabajo del informe.

Para obtener más información, consulte [Inserción y edición de las propiedades de los elementos](#) en la página 112.

Descripción de los campos de propiedades de informes

Ficha	Opción	Descripción
General	Nombre	Escriba un nombre para el archivo de informes.
	Tamaño del área de trabajo	El tamaño se puede personalizar entre 1280 y 6000 puntos.
Descripción		Le permite introducir una descripción para el informe.
Configuración	Cuadrícula	Seleccione esta casilla para mostrar una cuadrícula. Es posible definir el ancho y la altura de la cuadrícula utilizando valores entre 4 y 100 puntos.
Presentación	Fuente	Seleccione una fuente disponible desde el menú desplegable.

La tabla continúa...

Ficha	Opción	Descripción
		A su vez, es posible personalizar el tamaño, color y estilo de fuente.
	Línea	Seleccione un tipo de línea desde el menú desplegable. A su vez, es posible personalizar el tamaño y color de la línea.
	Segundo plano	Puede hacer lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar un color de fondo. • Cargar una imagen de fondo nueva o borrar una imagen existente.

Generación de informes manual

Acerca de esta tarea

Siga este procedimiento para generar un informe de manera manual. Este procedimiento solo se aplica si el plazo de tiempo considerado no se encuentra en el pasado. Si el plazo de tiempo se encuentra en el pasado, el informe se genera automáticamente.

La cantidad de pantallas está restringida, a fin de garantizar que la salida sea manejable. Para administrar la salida, reduzca los parámetros de informes, como el período, los contadores de informes y los objetos.

Procedimiento

Haga clic con el botón secundario en un informe y, en el menú emergente, haga clic en **Generar**.

También puede hacer clic en **Generar** desde el área de trabajo de informes.

El sistema muestra un  en la lista de archivos que indica que se generó el informe.

Generación de informes automáticos

Acerca de esta tarea

Es posible configurar informes automáticos en el tiempo especificado, con el ciclo y la salida especificados. A su vez, los informes automáticos pueden calcular su período de inactividad. La evaluación del informe lleva más tiempo que el previsto debido a que se tienen en cuenta muchos parámetros, como una gran cantidad de contadores o períodos extensos.

Procedimiento

1. Abra un informe y haga clic en **Editar**.
2. Haga clic en **Datos básicos** y ajuste la información en la ficha **Configuración**, de ser necesario.

3. Haga clic en la ficha **Periodo** y haga lo siguiente:

- a. Seleccione **Informes automáticos**.
- b. Configure fechas y horas de inicio y finalización.

Es posible restringir el período a días específicos. A su vez, puede seleccionar un ciclo mensual o un ciclo personalizado definido por el usuario. Las fechas y horas para el ciclo personalizado se pueden configurar.

Configure la hora de inicio como mínimo un minuto después del intervalo de reporte considerado. Por ejemplo, si ejecuta un informe desde las 10:00 hasta las 11:00, no lo genere hasta como mínimo las 11:01.

4. Haga clic en la ficha **Salida** y haga lo siguiente:

- a. En **Exportar archivo**, escriba un nombre de archivo.
- b. En **Medio de presentación**, seleccione una salida.
- c. En **Programador**, introduzca el nombre del equipo en el que se está ejecutando el proceso Programador de informes.

5. Para guardar los cambios, haga clic en **Aceptar**.

El sistema genera un informe automáticamente a la hora especificada. Los informes automáticos se almacenan en: `C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\reporting data`.

Cómo exportar informes

Acerca de esta tarea

Puede exportar informes en la vista antigua o en la nueva. Se admiten los siguientes formatos:

- PDF
- CSV
- RTF
- PNG
- Excel

 **Nota:**

- Solamente se puede usar la vista anterior para exportar informes en formato RTF. La vista nueva no admite este formato.
- La vista nueva solamente se puede usar para exportar informes como imagen en formato PNG. La vista anterior no admite el formato de imagen. Tampoco es posible usar Internet Explorer para exportar informes como imagen.
- Cuando se exporta un informe de detalles de contacto o de estados de agente al formato CSV:
 - La información de recuento por grupos solamente se muestra al seleccionar la casilla **Todas las páginas**.

- Los datos sobre tiempo transcurrido se muestran de acuerdo con la configuración de escritorio, como la configuración regional de Windows. El siguiente es un ejemplo de las posibles visualizaciones del tiempo transcurrido: 0 : 00 : 00.

Para obtener más información acerca de las limitaciones de informes, consulte *Configuración de referencia de Avaya IP Office Contact Center*.

Antes de empezar

Cree y genere un informe.

Procedimiento

1. Realice una de estas acciones:
 - En la barra de menú, haga clic en **Exportar**.
 - Haga clic con el botón secundario y, luego, haga clic en **Exportar**.

El sistema muestra el cuadro de diálogo **Exportar informes**.

2. Introduzca los datos necesarios.

Si selecciona Excel como el formato de salida, puede configurar un macro Excel para utilizarse cuando se exporte el informe. Para utilizar un macro Excel, ingrese el nombre del archivo Excel en el macro y el nombre del macro.

3. Haga clic en **Aceptar** cuando se presente el mensaje.

El sistema exporta el informe en el formato seleccionado.

4. Haga clic en **Aceptar**.

Los archivos se almacenan en: C:\Documents and Settings\ All Users \Application Data\reporting data.

Elementos de un informe y datos básicos

Es posible utilizar elementos para compilar informes. A su vez, se pueden configurar datos básicos para un informe.





Tipos de elementos

En las siguientes tablas, se describen los dos tipos de elementos:

Elementos utilizados para etiquetar:






Nombre del elemento	Propósito
Datos básicos (☰)	Definir datos de informes generales. Se puede ajustar el tamaño de este elemento. Se puede elegir, a su vez, si se prefiere ver los nombres y datos, o solo lo datos.

La tabla continúa...

Nombre del elemento	Propósito
	<p> Nota:</p> <p>Además del elemento Datos básicos, también hay un botón de Datos básicos en el menú del modo Inspector. Para obtener más información sobre esta opción de datos básicos, consulte Configuración de datos básicos desde el menú del modo Inspector en la página 113.</p>
Logotipo 	<p>Utilizar uno o más logotipos en un informe. Se puede ajustar el tamaño de la imagen y asignarle un vínculo.</p> <p>Utilice uno de los siguientes formatos de imagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • *.bmp • *.jpg • *.gif • *.png
Etiqueta 	<p>Proporcionar etiquetas o comentarios adicionales para un informe. Se puede ajustar el tamaño de la etiqueta. Se pueden utilizar hasta 256 caracteres.</p>
Línea de división 	<p>Agregar una línea horizontal. Se puede cambiar el tipo, color y ancho de la línea.</p>

Elementos que definen la visualización de los informes:

Utilice los siguientes elementos para definir cómo desea visualizar los datos de los informes. Las opciones son las siguientes:

- **Tabla** 
- **Gráfico circular** 
- **Gráfico circular en 3D** 
- **Gráfico de líneas** 
- **Gráfico de barras** 

Inserción y edición de las propiedades de los elementos

Acerca de esta tarea

Utilice este procedimiento para configurar las propiedades de diferentes elementos.

Procedimiento

1. Arrastre el elemento necesario y suéltelo en el área de trabajo de informes.
2. Haga clic con el botón secundario en el elemento y, luego, en **Propiedades**.
3. En el cuadro de diálogo **Propiedades**, complete las fichas.

Para obtener más información sobre las fichas disponibles para cada elemento, consulte [Fichas Propiedades para elementos y datos básicos](#) en la página 113.

Configuración de datos básicos desde el menú del modo Inspector

Acerca de esta tarea

Puede utilizar datos básicos para crear más de una tabla en un informe con valores idénticos. No es necesario configurar los valores en cada tabla de forma individual, ya que los elementos de **Tabla** se rellenan con datos básicos.


Procedimiento

1. En el menú del modo Inspector, haga clic en **Datos básicos**.
2. En el cuadro de diálogo **Datos básicos**, configure las siguientes fichas:
 - **Configuración**: para obtener más información, consulte [Descripción de los campos de la ficha Configuración](#) en la página 114.
 - **Salida**: para obtener más información, consulte [Descripción de los campos de la ficha Salida](#) en la página 116.
 - **Período**: para obtener más información, consulte [Descripciones de los campos de la ficha Período](#) en la página 115.

Fichas Propiedades para elementos y datos básicos

Las siguientes secciones describen todas las opciones disponibles en los cuadros de diálogo **Propiedades** para elementos diferentes y la opción **Datos básicos** en el menú del modo Inspector.

Descripciones de los campos de la ficha Mostrar

Opción	Propósito	Elementos afectados
Mostrar solo datos	Seleccione esta casilla si desea visualizar datos únicamente.	Elemento Datos básicos
Presentación	<p>Seleccione la información que se visualizará. Es posible seleccionar una o más de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de creación • Editor • Periodo <p> Nota: Las otras opciones enumeradas no son compatibles y no se pueden seleccionar.</p>	

Descripciones de los campos de la ficha Presentación

Opción	Propósito	Elementos afectados
Fuente	Utilice esta sección para cambiar el tamaño, color y formato de fuente.	<ul style="list-style-type: none"> • Etiqueta • Línea de división • Elemento Datos básicos
Segundo plano	Seleccionar un color de fondo.	Etiqueta
Línea	<p>Seleccione el tipo de línea que desea.</p> <p>A su vez, es posible cambiar el espesor y color de la línea.</p>	Línea de división

Descripciones de los campos de selección de imagen

Opción	Propósito	Elementos afectados
Archivo	<p>Seleccione un archivo para cargar.</p> <p>Puede insertar uno o más logotipos, ajustar el tamaño y asignar un vínculo al logotipo.</p>	Logotipo

Descripción de los campos de la ficha Configuración

Esta ficha se muestra en el cuadro de diálogo **Propiedades** para los elementos y la opción de menú **Datos básicos**.

Opción	Propósito	Elementos afectados
Nombre del informe	Esta opción muestra el nombre del informe.	<ul style="list-style-type: none"> • Tabla • Gráfico circular • Gráfico circular en 3D • Gráfico de líneas • Gráfico de barras • Opción del menú Datos básicos
¿Desea permitir que todos los usuarios del sistema accedan a los informes o solo usted?	Especifique si desea que el informe sea privado o público.	
Prioridad	Especifique la prioridad del informe. Puede establecer la prioridad entre 1 y 9. La prioridad se utiliza para los informes automáticos.	
Seleccionar tipo de informe	Especifique el tipo de informe según el elemento. Ejemplos de opciones disponibles incluyen: agentes, grupo de agentes, marcador, entre otras.	
Mostrar solo el alias	<p>Seleccione esta casilla para mostrar solo un alias.</p> <p>Cuando esta opción se encuentra seleccionada, no se muestra el nombre del agente. Si el agente tiene un alias asignado, se muestra dicho alias. Si no hay ningún alias configurado, se muestra un seudónimo ge-</p>	Opción del menú Datos básicos

La tabla continúa...

Opción	Propósito	Elementos afectados
	nerado de manera automática (como "GeneratedAgent1").	
Usar solo periodo de datos básico/salida	<p>Seleccione esta casilla para eliminar las definiciones de períodos para los elementos en el informe. El sistema utiliza solo el período de datos básicos para todos los elementos.</p> <p>* Nota:</p> <p>Al configurar un informe en IP Office Contact Center User Interface for Windows, debe seleccionar la opción Usar solo periodo de datos básico/salida para visualizar el informe en IP Office Contact Center Interfaz de usuario web.</p>	
Mostrar el nombre del contador	Seleccione esta casilla para mostrar el nombre de un contador.	
Utilice el formato antiguo del Visor de informes	Seleccione esta casilla si desea exportar los informes en el antigua vista de informes. Si no selecciona esta casilla, los informes se exportarán en la vista nueva de manera predeterminada.	

Descripciones de los campos de la ficha Período

Esta ficha se muestra en el cuadro de diálogo **Propiedades** para los elementos y la opción de menú **Datos básicos**.


Opción	Propósito	Elementos afectados
Utilizar la configuración de los datos básicos	<p>Seleccione esta casilla para utilizar la configuración predeterminada de los datos básicos. Si cambia la configuración de los datos básicos, también se modifica la configuración de tiempo de las estadísticas correspondientes.</p> <p>* Nota:</p> <p>No es posible cambiar las opciones que se describen a continuación cuando se selecciona esta casilla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tabla • Gráfico circular • Gráfico circular en 3D • Gráfico de líneas • Gráfico de barras
Iniciar Finalizar	<p>Seleccione un día para el plazo de tiempo de inicio y finalización. Es posible cambiar el mes por medio de las flechas en el calendario.</p> <p>Puede introducir, a su vez, una hora de inicio y finalización para generar estadísticas de hora automáticamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tabla • Gráfico circular • Gráfico circular en 3D • Gráfico de líneas • Gráfico de barras
Restringir a	El lapso se puede limitar a días específicos de la semana. Además, se puede limitar la hora	<ul style="list-style-type: none"> • Opción del menú Datos básicos

La tabla continúa...

Opción	Propósito	Elementos afectados
	<p>del día para la toma de muestras de datos de informe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Días: puede seleccionar un día para generar un informe. El sistema muestra el día seleccionado atenuado. No es posible generar un informe para un día que esté marcado con un línea diagonal roja. • Periodos: la tabla muestra una hora de inicio y finalización con una duración. Es posible editar la hora en un rango máximo de un día a partir de las 12:00 a. m. hasta las 11:59 p. m. 	
Informes automáticos	<p>Puede especificar una hora y fecha para generar informes de forma automática. Los informes automáticos consideran, a su vez, las horas en las que no está conectado.</p> <p>Debe definir la siguiente configuración para los informes automáticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de inicio • Hora de inicio • Ciclo 	Opción del menú Datos básicos

Descripción de los campos de la ficha Salida

Esta ficha se muestra en el cuadro de diálogo **Propiedades** para los elementos y la opción de menú **Datos básicos**.

Opción	Propósito	Elementos afectados
Utilizar la configuración de los datos básicos	<p>Seleccione esta casilla para utilizar la configuración predeterminada de los datos básicos.</p> <p> Nota: No es posible cambiar las opciones que se describen a continuación cuando se selecciona esta casilla.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tabla • Gráfico de barras • Gráfico de líneas
Resolución del eje temporal	<p>Defina la configuración para la resolución del eje de tiempo. Puede seleccionar una de las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meses • Semanas • Días • Período total • Definido por el usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Opción del menú Datos básicos • Tabla • Gráfico de líneas • Gráfico de barras

La tabla continúa...

Opción	Propósito	Elementos afectados
	Puede especificar minutos y segundos para la opción Definido por el usuario .	
Vista de tabla		
Desglose por: agente	Utilice esta opción para visualizar todos los contadores de informes para los agentes.	<ul style="list-style-type: none"> • Opción del menú Datos básicos • Tabla
Desglose por: tiempo	Utilice esta opción para visualizar los contadores en orden cronológico según la fecha.	
Total técnico	Seleccione esta casilla para incluir todos los resultados de un contador. Las conversaciones o los contadores de llamadas establecidos que superen el período de cálculo no se filtran.	
Total lógico	Seleccione esta casilla para incluir valores individuales para un cálculo matemático. Si una conversación continúa durante dos períodos de cálculo, esta se cuenta para ambos períodos de cálculo. A diferencia del total técnico, el total lógico hace referencia al período de encuesta.	

Descripción de los campos de la ficha Contadores

Opción	Propósito	Elementos afectados
Contadores disponibles y Contadores actuales	Configure los contadores que se visualizarán. Es posible agregar contadores al moverlos de Contadores disponibles a Contadores actuales . A su vez, puede eliminar un contador, o mover contadores hacia arriba y abajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Tabla • Gráfico circular • Gráfico circular en 3D • Gráfico de líneas • Gráfico de barras
Descripción	Introduzca una descripción del contador de informes y el método de conteo utilizado. Cada contador incluye una abreviatura, un nombre y una explicación.	
Ver	<p>Seleccione si desea visualizar los nombres o las abreviaturas de los contadores de informes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • # indica que un contador está dividido en temas. • * indica que un contador está dividido en grupos de agentes. <p>En una presentación gráfica, no es posible utilizar contadores de informes para cada tema (#) o grupo de agentes (*).</p>	

Descripciones de campo de la ficha Agente

Opción	Propósito	Elementos afectados
Elementos disponibles y Elementos actuales	Configure los elementos que se mostrarán para los agentes y grupos de agentes. Puede agregar un elemento al moverlo de Elementos disponibles a Elementos actuales . También puede eliminar un elemento.	<ul style="list-style-type: none"> • Tabla • Gráfico circular • Gráfico circular en 3D • Gráfico de líneas • Gráfico de barras

Capítulo 11: Informes de detalles de contacto y estado del agente

Además del módulo estándar Informes, los supervisores también pueden acceder a los módulos Informes de estado del agente y Informes de detalles de contacto. Para obtener más información, consulte *Guía basada en tareas de generación de informes de Avaya IP Office Contact Center*.

Puede crear o exportar los informes en los siguientes formatos:

- PDF
- CSV
- Excel

Módulo Informes de estado del agente:

Los Informes de estado del agente proporcionan una evaluación estadística de las actividades de los agentes. Se puede utilizar este módulo para hacer un seguimiento de cuándo y con qué frecuencia los agentes inician sesión, cierran sesión y se toman descansos. A su vez, es posible visualizar la información de presencia y los descansos para uno o más agentes. En los informes basados en contadores, solamente se puede evaluar la presencia y los descansos.

Módulo Informes de detalles de contacto:

Los Informes de detalles de contacto proporcionan una evaluación estadística de todos los tipos de tareas, que incluyen Telefonía, Correo electrónico y Chat. Este módulo proporciona información sobre los llamadores, los temas marcados, la duración de las conversaciones y los agentes involucrados en cada tipo de tarea. Los informes basados en contadores proporcionan únicamente valores de resumen, como la cantidad de llamadas y conversaciones, y los tiempos totales y promedio de las conversaciones.

La siguiente tabla resume las áreas de aplicación disponibles con el módulo Informes de detalles de contacto:


Opción	Descripción
Facturación de clientes (entrante)	La facturación se basa en los servicios prestados.
Informes de procesos de usuarios	Esta opción proporciona información sobre: <ul style="list-style-type: none">• Cómo se comunican los clientes con el sistema de IP Office Contact Center.• Los temas y agentes involucrados.• Durante cuánto tiempo se comunican los clientes y con quién.

La tabla continúa...

Opción	Descripción
Procesos de tipos de tareas detallados	Los procesos se dividen por tipo de tarea para cada agente de IP Office Contact Center.

Datos de informes de estado del agente

La siguiente tabla describe todos los datos que puede contener el informe de estado de un agente. De manera predeterminada, la IU no muestra todos estos datos. Para modificar los datos que se muestran, puede hacer clic en el encabezado de la columna y, luego, en **Columnas**, seleccionar los datos que desea ver.

Nombre de la columna	Descripción
Nombre del agente	Muestra el nombre del agente junto con su actividad asociada.
Marca de hora de inicio	Muestra la fecha y hora. El sistema registra toda la actividad del agente con una marca de tiempo.
Iniciar/cerrar sesión	Especifica si el agente ha iniciado o cerrado sesión en el sistema, independientemente del tipo de tarea.
Conectar/desconectar	Especifica si un agente está conectado o desconectado en un grupo de agentes.  Nota: También se desconectan los agentes si no responden una llamada, correo electrónico o MI dentro del período de espera configurado. En este caso, Conectarse/desconectarse muestra Cierre de sesión (RONA) para el agente.
Descanso	Especifica si un agente está tomando un descanso. Si el agente se toma un descanso y cierra sesión en un grupo de agentes, se visualiza Descanso iniciado . Si el agente inicia sesión luego del descanso, se visualiza Descanso finalizado .
Trabajo de finalización sin llamada	Especifica el estado del tiempo manual de finalización manual, al que el agente da comienzo manualmente, y es independiente de la llamada.
Información adicional	Muestra más información cuando se inicia una actividad.
Tipo de tarea	Muestra el tipo de tarea.

Datos de informe de detalles de contacto

La siguiente tabla describe todos los datos que puede contener el informe de detalles de contacto. De manera predeterminada, la IU no muestra todos estos datos. Para modificar los datos que se muestran, puede hacer clic en el encabezado de la columna y, luego, en **Columnas**, seleccionar los datos que desea ver.

Nombre de la columna	Descripción
Correo de voz grabado	<p>Especifica si el contacto se inició con la grabación de un mensaje de correo de voz.</p> <p>El informe puede mostrar las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí: el contacto comienza con la grabación de un mensaje de correo de voz. • No: otros.
Tipo de contacto	Muestra cómo se estableció el contacto con el cliente. Las opciones son: Marcador, ACD u Otro.
Marca de hora de inicio	Muestra la marca de tiempo de inicio del contacto.
Duración total (s)	Especifica la duración de la llamada en segundos. No incluye el tiempo de finalización.
Duración total con ACW (s)	Muestra la duración de la llamada en segundos, incluyendo el tiempo de finalización.
Marca de hora de finalización	Muestra la fecha y hora en que se registró que el contacto estaba finalizado. No incluye el tiempo de finalización.
Marca de hora de finalización con ACW	Muestra la fecha y hora en que se registró que el contacto estaba finalizado. Incluye el tiempo de finalización.
Tipo de tarea	Muestra el tipo de tarea.
Llamador/remitente	Muestra el número, la dirección de correo electrónico o la Id. de chat del llamador.
Dirección seleccionada	Muestra el número de teléfono, la dirección de correo electrónico o la Id. de chat seleccionado por el llamador.
Tema original	Muestra el nombre del tema que manejó el llamador en primer lugar.
Interacción inicial	<p>Muestra el estado de conexión del contacto inicial con los siguientes detalles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ConnectedDirect: conectado sin cola. • ConnectedQueued: conectado con cola sin anuncio. • ConnectedQueuedAnnounce: conectado con cola y un anuncio. • DroppedOverload: Desconectado por el sistema debido a sobrecarga. • DroppedBusy: Desconectado por el sistema porque el sistema está ocupado. • DroppedCanceled: desconectado por el sistema por un flujo de llamadas. • AbandonedAlerting: Desconectado por el llamador durante una llamada. • AbandonedQueued: desconectado por un llamador en la cola sin un anuncio. • AbandonedQueuedAnnouncement: desconectado por un llamador en la cola con un anuncio. • Callback: devolución de llamada según la posición en la cola. • Rejected: un agente marcó el número equivocado para una llamada de tema saliente.

La tabla continúa...

Nombre de la columna	Descripción
Cantidad de registros de clientes	Muestra la cantidad de registros de cliente que coincidieron con el llamador usando la configuración del cliente.
Tiempo de interacción (s)	Muestra la duración de la llamada o las conversaciones por correo electrónico o chat en segundos. No incluye el tiempo durante el cual la llamada permaneció en espera.
Tiempo en espera (s)	Muestra el tiempo en espera total en segundos.
Tiempo de espera (s)	Muestra el tiempo de espera total en segundos. Incluye el tiempo que se permaneció en IVR, timbrando y en cola.
Tiempo de alerta (s)	Muestra el tiempo total en segundos durante el cual la llamada timbró, se permaneció en el chat y de alertas de correo electrónico en el destino.
Tiempo en cola (s)	Muestra el tiempo total en segundos dedicado a distintos IVR y anuncios.
Cantidad de registros de clientes	Muestra la cantidad de tramos de conexión que definen el contacto.
Cantidad de conexiones de clientes	Muestra la cantidad de tramos de conexión, que tienen una conexión establecida con el cliente.
Tiempo facturable (s)	Muestra, en segundos, el tiempo total utilizado para finalizar una llamada con un número facturable.
Cantidad de consultas	Muestra la cantidad de consultas o transferencias que definen al contacto.
Cantidad de llamadas de consulta	Muestra la cantidad de llamadas de consulta o transferencias supervisadas que definen al contacto
Tiempo de voz en consulta	Muestra el tiempo total dedicado a llamadas de consulta. No incluye el tiempo en espera.
Tiempo de finalización (s)	Muestra, en segundos, el tiempo utilizado para terminar el trabajo posterior a la llamada.
Marcación directa de temas en el contacto	Especifica si el suscriptor seleccionó el tema. También indica si el contacto fue entrante o saliente.
Contacto externo	Especifica si el contacto es externo o interno.
Contacto de entrada	Especifica si el contacto es entrante o saliente.
Contacto de OutCC	Especifica si el contacto es una llamada saliente del centro de llamadas. El informe puede mostrar las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Sí: el contacto era una llamada saliente del centro de llamadas. • No: otros.
Contacto del marcador	Especifica si el contacto se estableció mediante la funcionalidad de marcador. El informe puede mostrar las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Sí: el contacto se estableció mediante el marcador. • No: otros.

Detalles adicionales

Puede hacer clic en  en el nuevo visor o en  en el visor anterior para visualizar detalles adicionales.

Se proporcionan los siguientes detalles adicionales:

Tipo de información	Detalles mostrados
Información de conexiones	<ul style="list-style-type: none"> • Detalles • Marca de hora de inicio • Llamador/remitente • Nombre del llamador/remitente • Número de cliente • Prioridad del cliente • Dirección seleccionada • Primer tema • Último tema • Tipo de tarea • Interacción inicial (estado de conexión) Para obtener más información sobre los detalles de estado de conexión de la interacción inicial, consulte Interacción inicial en la página 121. • Tiempo de llamada • Tiempo activo o de voz • Tiempo de espera • Tiempo en espera • Tiempo de conexión facturable • Trabajo de finalización • Consulta • Enrutado • Correo de voz grabado • Contacto del marcador • Desbordamiento de red
Información del tema	<ul style="list-style-type: none"> • Marca de hora de inicio • Temas • Nombre del destino • Tiempo de espera • Anuncio • Guión de anuncio

La tabla continúa...




Tipo de información	Detalles mostrados
	<ul style="list-style-type: none"> • Guión del IVR • Anuncio de bienvenida
Información del destino	<ul style="list-style-type: none"> • Marca de hora de inicio • Nombre del destino • Destino • Tipo de destino • Grupos de agentes • Temas • Tiempo de espera • Duración de señal de llamada • Tiempo activo/de voz • Tiempo en espera • Trabajo de finalización • Códigos de trabajo

Apéndice A: Recursos

Documentación

Los siguientes documentos de IP Office Contact Center están disponibles en el sitio web de soporte técnico de Avaya en <http://support.avaya.com>.

Documentos de IP Office Contact Center User Interface for Windows

Título del documento	Use este documento para	Destinatarios
<i>Administración de las libretas de direcciones de Avaya IP Office Contact Center</i>	Administrar libretas de direcciones en la interfaz de IP Office Contact Center. La función de la libreta de direcciones simplifica las tareas del agente, como realizar llamadas y enviar correos electrónicos.	Administradores
<i>Uso de los módulos de configuración de interfaz de usuario y de configuración de Avaya IP Office Contact Center</i>	Realizar tareas de administración con los módulos de Configuración y Configuración de IU.  Nota: Este documento también está disponible como sistema de ayuda mediante la interfaz del producto.	Administradores
<i>Administración del marcador de Avaya IP Office Contact Center</i>	Trabajar con el módulo de Marcador en la interfaz de IP Office Contact Center.  Nota: Este documento también está disponible como sistema de ayuda mediante la interfaz del producto.	Administradores
<i>Administración del Editor de IVR de Avaya IP Office Contact Center</i>	Crear y editar secuencias del editor de IVR.  Nota: Este documento también está disponible como sistema de ayuda mediante la interfaz del producto.	Administradores


La tabla continúa...

Título del documento	Use este documento para	Destinatarios
<i>Administración del Editor de flujo de tareas de Avaya IP Office Contact Center</i>	<p>Crear y editar secuencias del editor de flujo de tareas. A partir de la versión 10.0, este documento también contiene la información sobre etiquetas de tareas que antes se proporcionaba en un documento de <i>IP Office Contact Center Referencia de etiquetas de tareas</i> independiente. Se ha discontinuado el documento independiente.</p> <p>* Nota: Este documento también está disponible como sistema de ayuda mediante la interfaz del producto.</p>	Administradores
<i>Administración de los bloques de texto de Avaya IP Office Contact Center</i>	<p>Crear, editar y administrar bloques de texto para la función de correo electrónico de IP Office Contact Center.</p>	Administradores
<i>Uso de Avaya IP Office Contact Center para Windows</i>	<p>Utilice la IP Office Contact Center User Interface for Windows.</p> <p>* Nota: Este documento también está disponible como sistema de ayuda mediante la interfaz del producto.</p>	Todos los usuarios de la interfaz, incluidos los agentes, los supervisores y los administradores.

Otros documentos relacionados de IP Office Contact Center

Título del documento	Use este documento para	Destinatarios
<i>Descripción de la función de Avaya IP Office Contact Center</i>	<p>Comprender las funciones y las capacidades de IP Office Contact Center.</p>	Todos los usuarios
<i>Configuración de referencia de Avaya IP Office Contact Center</i>	<p>Comprender las topologías de implementación de IP Office Contact Center, la arquitectura de red, las capacidades del sistema, la interoperabilidad del producto y las limitaciones funcionales de configuraciones específicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de ventas y soporte técnico • Arquitectos • Ingenieros de implementación
<i>Anexo a las guías sobre tareas de Avaya IP Office Contact Center</i>	<p>Las guías sobre tareas (TBG) no se actualizarán en esta versión. Este anexo es un complemento a las TBG existentes. El anexo solo incluye contenido de la nueva versión 10.1.2. No</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de soporte técnico • Ingenieros de implementación • Administradores

La tabla continúa...

Título del documento	Use este documento para	Destinatarios
	<p>reemplaza las TBG existentes. Utilice el anexo junto con las siguientes TBG existentes de las versiones 10.1 y 10.1.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Guía basada en tareas de instalación básica de Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guía basada en tareas de instalación avanzada de Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guía basada en tareas de mantenimiento de Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guía basada en tareas de configuración de la interfaz de usuario de telefonía de Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guía basada en tareas de marcador de Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guía basada en tareas de telefonía del editor de flujo de tareas de Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guía basada en tareas para escenarios de editor de IVR de Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guía basada en tareas de servicios de chat y correo electrónico de Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Guía basada en tareas de generación de informes de Avaya IP Office Contact Center</i> • <i>Configuración de grabación de llamadas en Avaya IP Office Contact Center</i> <p> Nota:</p> <p>Las TBG de la versión 10.1.1 están disponibles únicamente en inglés.</p>	

Búsqueda de documentos en el sitio web de soporte técnico de Avaya

Procedimiento

1. Navegue a <http://support.avaya.com/>.
2. En la parte superior de la pantalla, escriba su nombre de usuario y contraseña, y haga clic en **Login**.
3. Haga clic en **Support by Product > Documents**
4. En **Enter your Product Here**, escriba el nombre del producto y, luego, seleccione el producto de la lista.
5. En **Choose Release**, seleccione el número de versión correspondiente.
6. En el filtro **Content Type**, haga clic en un tipo de documento o en **Select All** para ver una lista de todos los documentos disponibles.

Por ejemplo, para las guías de usuario, haga clic en **User Guides** en el filtro **Content Type**. La lista muestra únicamente los documentos de la categoría seleccionada.

7. Haga clic en **Enter**

Capacitación

Se puede acceder a los cursos de capacitación y a las credenciales en <http://www.avaya-learning.com>. Para buscar un curso, después de iniciar sesión en el sitio web, introduzca el código del curso o el título del curso en el campo **Buscar** (Search) y presione **Introducir** (Enter) o haga clic en **>**.

Tabla 1: Cursos y credenciales de certificación de IP Office Contact Center

Código del curso	Título del curso
ACDS-3782	Diseño — Avaya IP Office Contact Center
ACIS-7750	Implementación — Avaya IP Office Contact Center
ACSS-7894	Soporte técnico — Avaya IP Office Contact Center

Visualización de videos de orientación de Avaya

Los videos de orientación de Avaya proporcionan contenido técnico sobre cómo instalar, configurar y resolver problemas en los productos Avaya.

Acerca de esta tarea

Los videos están disponibles en el sitio web de soporte de Avaya, ubicados bajo el tipo de documentos de video, y en el canal de YouTube administrado por Avaya.

Procedimiento

- Para encontrar videos en el sitio web de soporte de Avaya, vaya a <http://support.avaya.com> y realice una de las siguientes acciones:
 - En **Search**, ingrese `Avaya Mentor Videos` para ver una lista de los videos disponibles.
 - En **Search**, ingrese el nombre del producto. En la página **Search Results**, seleccione **Video** en la columna **Content Type** de la izquierda.
- Para buscar los videos de orientación de Avaya en YouTube, vaya a www.youtube.com/AvayaMentor y realice una de las siguientes acciones:
 - Ingrese una palabra o palabras clave en **Buscar en el canal** para buscar un producto o tema en particular.
 - Desplácese hacia abajo en **Listas de reproducción** y haga clic en el nombre del tema para ver la lista de videos disponibles publicados en el sitio web.

Nota:

No todos los productos tienen videos disponibles.

Soporte técnico

Consulte el sitio web de soporte de Avaya en <http://support.avaya.com> para obtener la documentación más actualizada, avisos sobre productos y artículos de conocimiento. También puede buscar notas de publicación, descargas y soluciones a problemas. Utilice el servicio web de solicitud de servicios para crear una solicitud de servicio. Realice consultas a los agentes en directo o solicite que un agente lo comunique con el equipo de soporte técnico si un problema requiere conocimientos específicos adicionales.

Uso de Base de conocimiento de Avaya InSite

La Base de conocimientos de Avaya InSite es un motor de búsqueda web que provee:

- Procedimientos actualizados para solución de problemas y consejos técnicos
- Información sobre los service packs
- Acceso a documentación del cliente y técnica
- Información sobre programas de capacitación y certificación
- Vínculos a otra información pertinente

Si es un socio de Avaya autorizado o un cliente actual de Avaya con un contrato de soporte, puede acceder a la Base de conocimiento sin costo adicional. Debe tener una cuenta de inicio de sesión y un número Sold-To válido.

Use la Base de conocimiento Avaya InSite para buscar posibles soluciones a problemas.

1. Vaya a <http://www.avaya.com/support>.
2. Inicie sesión en el sitio web de Avaya con un usuario y una contraseña válidos.

El sistema muestra la página de **Avaya Support**.

3. Haga clic en **Support by Product (Soporte por producto) > Product Specific Support (Soporte específico por producto)**.
4. En **Enter Product Name**, indique el producto y, luego, presione `Intro`.
5. En la lista, seleccione el producto y una versión.
6. Haga clic en la ficha **Technical Solutions** para ver los artículos.
7. Seleccione los artículos relevantes.

Glosario

Contadores	Un componente que se utiliza para calcular las duraciones, los intervalos, el número de eventos o el número de objetos. Cada contador de IP Office Contact Center tiene un nombre exclusivo.
Distribución automática de llamadas	Una función programable en el centro de contactos. La distribución automática de llamadas (ACD) maneja y enruta las comunicaciones de voz a colas y agentes disponibles. La ACD también proporciona información de administración que puede utilizarse para determinar la eficacia operativa del centro de contactos.
Trabajo de finalización	Un estado del agente que representa el trabajo relacionado con la llamada de distribución automática de llamadas (ACD) anterior. También se puede acceder al trabajo de finalización (ACW) a través de un botón en el equipo del agente y no tiene que estar relacionado con una llamada de ACD.

Índice

A

acceso web	42
activación de correos electrónicos	47
actualización	
carpetas	107
informes	107
administración de bloques de texto	
módulo	27
administración de la libreta de direcciones	
módulo	28
ajustes de transmisión	
cambiar	50
visualización	50
alias	
cambiar	14
anuncio	
desplazamiento en carpeta del buzón	46
aplazamiento de correos electrónicos	55
archivos adjuntos	
abrir	52
guardar	52
archivos de ayuda	15

B

barra de contacto	34 , 39
cierre	41
código de trabajo	39
Cómo contestar una llamada	35
Cómo finalizar una llamada	39
Cómo llamar a un suscriptor	36
Cómo transferir una llamada	38
contacto con la persona correcta	40
inicio de una llamada en conferencia	37
llamada de consulta	37
llamada en espera	38
señales DTMF	38
solicitud de asistencia	39
barra de contacto de Telefonía	
remarcación	38
barra de menú	
información de condición	22
mensajes de información	21
Base de conocimiento InSite	129
bloques de texto	53
búsqueda	
archivos de ayuda	15
carpeta Archivo	47
conversaciones archivadas	63
correos electrónicos	46
búsqueda de correos electrónicos	46
búsqueda en la carpeta Archivo	47
búsqueda en libretas de direcciones	57

C

cálculo	
FST y FSTD	95
Cálculo del FST	94
cálculo del FSTD	95
cálculo de monitoreo de datos	94
cálculo de tiempo para informes	102
cálculos de informes	100
calificación de llamadas	42
correcta	40
incorrecta	41
cambiar el nombre	
carpetas	107
informes	107
cambio de la asignación	
carpetas	107
informes	107
cambios del documento	9
Capacitación	128
carpetas	
visualización u ocultamiento	58
cerrar sesión	
agente	84
interfaz de usuario	13
terminal	84
chat	60
cierre de sesión	
grupos de agentes	31
código de trabajo	39
Cómo cambiar las propiedades de un elemento	70
cómo exportar informes	110
cómo ocultar	
elementos de tablas	79
título de un elemento	86
total	79
cómo realizar la revisión ortográfica	52
cómo responder a una conversación de chat	60
cómo trabajar con	39
Cómo transferir una llamada	38
cómo visualizar u ocultar carpetas	58
comprobación de contadores	103
condiciones	
conversaciones	99
llamadas	99
configuración	
archivo de monitoreo de datos	68
propiedades	68
Configuración	
columnas que se muestran	59
texto de condición extendida	59
configuración de correo electrónico	27
configuración de correos electrónicos	55
configuración de datos básicos	113
Configuración de las notificaciones	14
configuración de valores	
elemento variable	72
configurar	

configurar (<i>continuado</i>)		
cantidad de columnas	86	
configurar,		
ajustes de presentación	86	
contacto con la persona correcta	40	
contraseña		
cambiar	13	
conversación de chat		
responder	60	
correo electrónico	43	
correos electrónicos		
activación	47	
aplazamiento	55	
captura	48	
creación	48	
eliminación	51	
impresión	54	
opciones de envío	49	
reasignación	54	
reenvío	48, 51	
respuesta	48	
creación		
barra rápida de telefonía	96	
firmas	48	
información sobre el historial del cliente	96	
creación de correos electrónicos	48	
creación de perfiles	31	
creación y edición		
informe	108	
cuadro de diálogo		
opciones	58	
D		
datos básicos	111	
datos de informe		
informe de detalles de contacto	120	
informe de estado del agente	120	
de forma manual	31	
descanso		
finalización	32	
inicio	32	
descanso del trabajo	32	
descripción de los campos		
calificación de cierre	41	
ficha agente	118	
Ficha configuración	114	
ficha Contadores	117	
ficha Mostrar	113	
ficha Período	115	
ficha Presentación	114	
ficha salida	116	
selección de imagen	114	
descripciones		
criterios de búsqueda	47	
descripciones de las carpetas del buzón	45	
descripciones del cuadro de diálogo Opciones	58	
descripciones de los criterios de búsqueda	47	
detalles adicionales	123	
dibujo		
línea	69	
rectángulo	69	
directorio telefónico		
opciones de búsqueda	35	
documentación	125	
E		
edición		
archivo de monitoreo de datos	67	
Editor de flujo de tareas	25	
ejemplo	93, 102	
cálculo de informes simple	101	
ejemplos de búsqueda	35	
elementos de un informe		
propiedades de los elementos	111	
eliminación	31	
carpetas	107	
informes	107	
eliminación de correos electrónicos	51	
eliminación de elementos		
archivo de monitoreo de datos	70	
eliminación de perfiles	31	
eliminación de un tema	85	
estado del agente		
descripción de campos	83	
estructura de interfaz de usuario	15	
evaluación		
contadores de informes	106	
evaluación de contadores de informes	106	
F		
ficha		
administración	19	
agente	16	
supervisión	17	
fichas de interfaz	16	
fichas Propiedades		
datos básicos	113	
elementos	113	
finalización		
chat	63	
firmas personales	48	
G		
generación de informes automáticos	109	
generación de informes manual	109	
grupos de agentes	30	
grupos y perfiles de agentes	30	
guardado de borradores de correo electrónico	51	
guardar		
borradores de correo electrónico	51	
H		
hora	99	
I		
impresión		

Índice

impresión (<i>continuado</i>)		
conversación de chat	62	
impresión de correos electrónicos	54	
indicadores de estado del agente	30	
información del cliente	42	
informes		
cómo exportar informes	110	
descripción de los campos de propiedades	108	
informes automáticos	109	
informes de datos	98	
pantalla completa	107	
tipos de informes	98	
visualización de informes	107	
informes de correo electrónico	104	
informes de detalles de contacto	119	
informes de estado del agente	119	
iniciar sesión de agente		
cerrar sesión de agentes	84	
grupos de agentes	84	
inicio		
consulta por chat	61	
inicio de sesión		
agente	84	
grupos de agentes	31	
interfaz de usuario	12	
terminal	84	
inicio de una llamada en conferencia	37	
inserción de bloques de texto	53	
Inserción y edición		
propiedades de los elementos	112	
insertar tema	85	
interfaz de usuario		
barra de menú	20	
introducción	12	
L		
libretas de direcciones	56	
búsqueda	57	
llamada en espera	38	
M		
Marcador	27	
mensajes		
firmas personales	48	
propiedades	56	
menú del modo Inspector		
configuración de datos básicos	113	
métodos de generación de informes		
administrativos	99	
basados en intervalos	99	
módulo		
administración de bloques de texto	27	
configuración de correo electrónico	27	
módulo Configuración	25	
módulo Configuración de correo electrónico	27	
Módulo Configuración de IU	25	
módulo Editor de IVR	26	
módulo Informes		
cálculo de informes simple	101	
módulo Informes (<i>continuado</i>)		
cálculo de tiempo para informes	102	
informes de correo electrónico	104	
módulo Inicio	95	
módulos de agente		
barra de contacto	34	
inicio	95	
telefonía	95	
módulo Telefonía	95	
monitoreo de datos		
activación	69	
cambio de tamaño	85	
color	85	
descripción	66	
descripción general	66	
elementos	70	
estados	93	
guardar configuración, ventana actual, disposición ..	94	
modo de selección	69	
opciones de menú	66	
paleta	85	
visor	67	
vista de archivo	67	
vista Inspector	67	
visualización de fondo	85	
monitores independientes	92	
monitor independiente		
descripción de los campos	93	
N		
navegación de correos electrónicos	43	
números	100	
O		
opciones de administración	25	
opciones de envío	49 , 50	
opciones de listas	72	
opciones de los elementos de tablas	77	
opciones de los elementos de texto	70	
opciones de los elementos gráficos	79	
opciones de otros elementos	83	
opciones de personalización de correo electrónico	57	
operaciones de agentes	30	
operaciones de informes	106	
operaciones generales de agentes		
descansos	30	
grupos de agentes	30	
perfiles de agentes	30	
P		
papelera de reciclaje	54	
perfiles		
creación	31	
perfiles de agentes	30	
personalización		
disposición de una tabla	79	
opciones de correo electrónico	57	
políticas de descanso		

políticas de descanso (<i>continuado</i>)		trabajo de finalización (<i>continuado</i>)	
restricciones	32	Tiempo ACW	39
propiedades del parser		transferencia de chats	
advertencia	82	consulta	61
alarma	82	transferencias de chat	61
R		transferir	
realización de una llamada	36	conversación de chat	62
reasignación de un correo electrónico	54	transmisión de correo electrónico	
Redireccionamiento o contestación de una llamada o		indicadores de estado	45
conversación de chatear	97	V	
reenvío		valores	
correo electrónico con error	51	descripción general	86
reenvío de correos electrónicos	48	valores de agentes	88
respuesta de correos electrónicos	48	valores de equipo	91
revisión ortográfica	52	valores de grupos de agentes	90
cómo realizar la revisión ortográfica	62	Valores del IVR	91
Configuración del idioma	63	valores de marcador	91
S		valores de temas	87
secuencia de teclas		videos	128
barra de contacto de Telefonía	22	vista de bloque de texto	54
chat	24	visualización	
secuencia de teclas de chat	24	propiedades de los mensajes	56
secuencias de teclas		visualización y ocultamiento	
formato y edición	23	vista de bloque de texto	54
función de correo electrónico	24		
navegación de páginas	23		
selección			
archivo de inicio o telefonía	96		
selección de correos electrónicos	48		
selección de elementos			
archivo de monitoreo de datos	70		
señales DTMF	38		
solicitud de asistencia	39		
soporte técnico	129		
T			
teclas de acceso directo	22		
telefonía			
barra de contacto	34		
calificación de llamadas	40, 42		
código de trabajo	39		
Cómo contestar una llamada	35		
Cómo finalizar una llamada	39		
Cómo llamar a un suscriptor	36		
Cómo transferir una llamada	38		
fax	42		
inicio de una llamada en conferencia	37		
llamada de consulta	37		
llamada de salida	40		
llamada en espera	38		
señales DTMF	38		
solicitud de asistencia	39		
terminal	84		
Tiempo ACW	39		
tipos de elementos	70, 111		
trabajo de finalización	39		