



MANAGER

Dígitro
INTELIGÊNCIA · TI · TELECOM

Manual de Configuración y Operación de Interact Manager
Release: 2.18

© 2021

por

DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.

Sector de Documentación - Departamento Técnico

Rua Profª Sofia Quint de Souza, 167 - Capoeiras

CEP 88085-040 - Florianópolis - SC

www.digitro.com

Todos los derechos son reservados. Se prohíbe su reproducción, total o parcial, por toda gama de formas y medios conocidos. Para tal, es imprescindible la autorización, por escrito, de Dígitro Tecnologia S.A. Su contenido tiene carácter técnico-informativo y sus editores, se reservan el derecho de revisar las versiones con el objetivo de aprovechar total o parcialmente este trabajo, sin necesidad de cualquier forma de aviso previo.

Florianópolis, septiembre del 2021

SUMARIO

Sobre este documento	11
Bienvenido	11
Observaciones Importantes	11
Prerrequisitos del Sistema	14
Organización	14
Convenciones	16
Introducción	17
Acceso a la interfaz	18
Soporte para conexión vía HTTPS	18
Página principal	21
Modificación de la contraseña del usuario	23
Modificación del e-mail del usuario	24
Supervisión	26
Supervisión de los agentes	26
Supervisión de un agente específico	32
Acciones sobre el agente	37
Monitoreo de llamadas de chat	41
Supervisión de llamadas	43
<i>Dashboard</i>	45
Inclusión de un nuevo <i>dashboard</i>	47
Editar un <i>dashboard</i>	50
Copiar un mostrador de <i>dashboard</i>	51
Formatear un mostrador de Dashboard	54

Excluir un mostrador de <i>dashboard</i>	57
Copiar un <i>dashboard</i>	58
Excluir un <i>dashboard</i>	58
Supervisar un <i>dashboard</i>	59
Panel de acompañamiento	60
Supervisión de servicios activos	63
Supervisión de un servicio activo específico	65
Contingencia	75
Transferencia de llamadas	78
Supervisión de servicios receptivos.....	80
Desvío de llamadas en la fila.....	82
Supervisión de un servicio receptivo específico.....	85
Estadísticas de un medio específico (voz, <i>chat</i> o <i>e-mail</i>)	96
Consulta	98
Dimensionamiento de agentes	98
Historial de llamadas	100
Monitoreo	108
Evaluaciones	109
Campañas	111
Registro de campañas de monitoreo	111
Operación	117
Visualizar un monitoreo.....	119
Informes	121
Registro	122
<i>Skills</i>	122

Clasificación de llamadas	125
Configuraciones generales	128
Definiciones de la atención simultánea.....	130
Definiciones generales de chat.....	132
Monitoreo de chat.....	133
Servicios activos.....	133
Alarmas generales.....	134
Pausas automáticas	137
Encuesta de satisfacción de e-mail	137
Fechas especiales	138
Formularios.....	141
Monitoreo	142
Encuesta de satisfacción	144
Lista de priorización de contactos.....	146
Estándar del archivo para importar contactos	153
Mensajes específicos	156
E-mail.....	156
Voz.....	159
Modelos de respuesta	162
Motivos de pausa.....	166
Registro de pausa automática.....	166
Registro de pausa manual	169
Nivel de servicio.....	171
Tipo de fórmula.....	172
Formato del denominador:.....	173

Definición del denominador	173
Personas	174
Perfiles y privilegios	176
Configuraciones específicas para Manager	177
Servicios	181
Activos.....	182
Inclusión de un servicio activo	183
Copia de un servicio activo	185
Edición/modificación de un servicio activo.....	186
Configuraciones generales	188
Configuración de voz	191
Configuración del <i>mailing</i>	201
Importación de contactos	204
Exportación de contactos	206
Nuevo contacto	210
Horario de funcionamiento.....	213
Clasificación de llamadas	213
Receptivos	213
Inclusión de un servicio receptivo	214
Edición/modificación de un servicio receptivo	216
Configuraciones generales.....	218
Configuración de voz	223
Configuración de chat	244
Configuración de e-mail	256
<i>Callback</i>	266

Horario de funcionamiento.....	269
Clasificación de llamadas	273
Alarmas	275
Tiempos de nivel de servicio	277
Priorización	278
Submedios.....	280
Equipos de agentes	296
Otros	299
Asistente de publicación de ChatClient	299
Licencias.....	301
Acerca de	301
Probar llamada de chat.....	302
Log de Operaciones	304
Apéndice	307
<i>Script</i> de redirección de llamada a partir de la palabra utilizada.....	307
Configuración	307
Anexo I. Detalles del layout de la página de encuestas de satisfacción de e-mail	309
Estructura base.....	310
Encuesta de satisfacción	312
Anexo II. Integración del chat de Facebook Messenger	320
Glosario	322

LISTA DE PROCEDIMIENTOS

Acceder a la interfaz.....	19
Enviar mensaje a los agentes.....	32
Poner al agente en operación.....	37
Poner al agente en pausa	38
Enviar un mensaje al agente	38
Monitorear llamada de voz del agente	39
Monitorear llamada de chat del agente.....	40
Intercalar agente.....	40
Desconectar agente.....	40
Reiniciar estadísticas del agente	40
Crear un nuevo <i>dashboard</i>	47
.....	48
Editar un <i>dashboard</i>	50
Copiar mostrador de <i>dashboard</i>	51
Editar un mostrador de <i>dashboard</i>	52
Formatear un mostrador	54
Excluir un mostrador de <i>dashboard</i>	57
Copiar un <i>dashboard</i>	58
Excluir un <i>dashboard</i>	58
Transferir llamada.....	78
Registrar nueva campaña de monitoreo	113
Visualización de campaña de monitoreo finalizada	115

Incluir <i>skill</i>	124
Excluir <i>skill</i>	124
Incluir clasificación de llamada.....	126
Excluir clasificación de llamada.....	127
Incluir fecha especial	139
Excluir fecha especial	140
Registrar nuevo formulario de monitoreo	142
Registrar nuevo formulario de encuesta de satisfacción	145
Registrar una nueva lista de priorización de contactos.....	148
Incluir un contacto.....	150
Importar contactos	152
Registrar un nuevo mensaje de e-mail	156
Editar mensajes específicos de e-mail	157
Excluir mensajes específicos de e-mail	158
Registrar mensaje específico de voz.....	159
Editar mensaje específico de voz.....	160
Excluir mensajes específicos de voz.....	161
Incluir modelo de respuesta	163
Excluir modelo	164
Editar modelo de respuesta.....	165
Incluir motivo de pausa automática.....	167
Excluir motivo de pausa automática.....	167
Incluir motivo de pausa manual	169
Excluir un motivo de pausa	170

Permitir que un agente (usuario en el Registro de Personas) utilice el softphone web en MultiAgent:	175
Registrar <i>skill</i> del agente	178
Configurar medios.....	179
Configurar tamaño de la fila para alarma	180
Programar las pausas automáticas del agente.....	180
Incluir servicio Activo	183
Incluir perfil de atención	200
Importar contactos de un archivo	205
Incluir nuevo contacto	211
Incluir servicio receptivo	215
Incluir perfil de atención	243
Incluir clasificación de llamada	274
Asociar nueva lista de priorización.....	279
Nuevo Submedio	281
Asistente de configuración.....	286
Editar submedio.....	294
Excluir Submedio	295
Incluir equipo de agentes	296
Excluir equipo de agentes	298

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BIENVENIDO

Este manual describe **Manager**, una interfaz gráfica destinada a la configuración y supervisión en línea de **Interact Dígitro**.

Interact Dígitro es una solución adecuada a las necesidades de empresas de diferentes portes y segmentos de mercado utilizan *Contact Center* para comunicarse con sus clientes.

OBSERVACIONES IMPORTANTES

1. Para la Interfaz gráfica de **Manager** se sugiere utilizar resolución gráfica de vídeo mínima de 1024 X 768 píxeles.
2. Quedará a criterio de DÍGITRO suministrar, por medio de propuesta de suministro o contrato de soporte específico, las facilidades adicionales que sean posteriormente creadas.

3. Los servicios solicitados por el cliente, que impliquen modificaciones en características específicas, funciones adicionales u otros ítems no especificados, serán considerados como adicionales, y serán efectuados según el cronograma de ejecución y asignación de recursos, elaborados por DÍGITRO y aprobados por el cliente, por medio de propuesta comercial.
4. Toda funcionalidad identificada con la palabra Opcional, no forma parte de la solución. Su suministro depende de propuesta específica;
5. Dígitro, como cualquier empresa desarrolladora, no puede garantizar que *softwares* no contengan errores o que el cliente sea capaz de operarlos sin problemas o interrupciones, y por lo tanto, no asume eventuales perjuicios financieros resultantes de esos errores o de problemas de responsabilidad de terceros.
6. Debido al desarrollo continuo de técnicas de invasión y ataques a la red, no es posible garantizar que el equipamiento (hardware y software) esté libre de la vulnerabilidad de la invasión/acción externa.
7. Si ocurren errores o fallas después de la aceptación o de la puesta en marcha del sistema, estos solo serán evaluados y/o corregidos mediante contrato de soporte o autorización para pago de soporte extra, de acuerdo con la tabla de precios vigente en la fecha de la solicitud.
8. Dígitro no actualizará este producto en función de nuevas versiones. Para eso, será necesaria una negociación comercial.
9. La información presente en los campos de las ventanas exhibidas y descritas en este manual es meramente ilustrativa.
10. La configuración de la aplicación depende de los ítems adquiridos por el cliente. El manual describe la versión más actual de la aplicación, por lo tanto, podrán existir versiones de aplicaciones diferentes a la versión descrita en este manual.
11. El JAVA 2 Runtime Environment (J2RE), de distribución gratuita por medio de Internet está disponible en el sitio de SUN MICROSYSTEMS y dispone de un acuerdo con sus normas de utilización. Los costos referentes a modificaciones de las normas para utilizar la aplicación J2RE (o sustituto) no serán, en ninguna hipótesis,

repasados a Dígitro, quedando a cargo del cliente la decisión de aceptar o no el nuevo acuerdo de utilización.

12. Dígitro no se responsabiliza por pérdidas de información, debido a la inobservancia, por parte del cliente, de procedimientos de *backup*, orientándole para que, regularmente, almacene los datos también en medios electrónicos (CD, DVD, etc.), de forma a disponer de contingencia externa.
13. Las contraseñas de acceso son establecidas por el administrador y son de su entera y exclusiva responsabilidad.
14. DÍGITRO no asume cualquier responsabilidad por modificaciones promovidas por terceros, autorizados o no por el administrador, por la falta de cuidado en la selección de los procedimientos de seguridad, por fuga de contraseñas o de cualquier otro procedimiento operacional del administrador.
15. En los equipamientos Dígitro, el análisis de línea extendida (ALE), cuando aplicable, se refiere al reconocimiento de cifras en modo DTMF*. Otros tipos de ALE*, incluso reconocimiento en modo decádico*, dependen del análisis de viabilidad de desarrollo (a contratarse mediante acuerdo de desarrollo específico), el cliente deberá considerar, como regla, la indisponibilidad de ese reconocimiento en otro modo que no sea DTMF.
16. Dígitro mantiene un proceso de ciclo de vida de sus productos debido a innovaciones tecnológicas, necesidades del mercado u otro motivo. Para más información, acceda al entorno exclusivo para clientes en www.digitro.com.br.

PRERREQUISITOS DEL SISTEMA

Para utilizar **Manager** de manera satisfactoria, se deben cumplir los siguientes prerrequisitos:

- **Sistemas Operativos:** Windows® 7, Windows® 8, Windows® 10 o Linux.
- **Versiones de navegador soportadas:** Mozilla Firefox® 68.2.0 ESR (versión corporativa) y Chrome 78.0.3904.87.
- **Hardware:** procesador Intel Core I3, 2 GHz, 4GB RAM.

ORGANIZACIÓN

Capítulo 1	Presenta información sobre este manual: organización y convenciones utilizadas y a quien se destina el manual.
Capítulo 2	Introduce Manager , describe sus principales características, el acceso a la interfaz y la página principal.
Capítulo 3	Describe el menú SUPERVISIÓN, que permite visualizar los estados de los servicios registrados en el sistema y también de los agentes autenticados, las estadísticas de atención de llamadas por medio (voz, <i>chat</i> , <i>e-mail</i>), el nivel de servicio, los historiales de llamadas y las filas de atención de los medios.
Capítulo 4	Describe el menú CONSULTA que permite visualizar el historial de llamadas de Interact .
Capítulo 5	Describe el menú MONITOREO.
	Presenta el menú INFORMES, por medio del cual es posible emitir informes historiales de Interact , utilizando modelos listos e información

	de la base de datos relacional de la plataforma.
Capítulo 6	Describe el menú REGISTRO que permite configurar los servicios, las <i>skills</i> de los agentes, los motivos de pausa, los equipos de agentes, las clasificaciones de llamadas y las fechas especiales (feriados) utilizadas por los servicios.
Capítulo 7	Describe el menú PERSONAS, que permite acceder a la interfaz para registrar usuarios, contactos y perfiles de acceso al sistema.
Capítulo 8	Describe el menú LICENCIAS, que permite visualizar las licencias de Manager en uso en el sistema.
Capítulo 9	Describe el menú LOG DE OPERACIONES, que permite acceder a la interfaz Log de Operaciones para consultar los registros de algunas operaciones realizadas en el sistema.
Apéndice	Presenta información sobre el script de redirección de llamada a partir de la palabra utilizada.
Glosario	Presenta una relación de los términos usualmente utilizados en este manual.

CONVENCIONES

Botones e Ítems	Cuando figuren en el medio del texto, los nombres de los botones y de los ítems de una ventana o página se escribirán en negrilla .
PÁGINAS Y MENÚS	Los nombres de las ventanas y de los menús, cuando figuren en el medio del texto, se escribirán en fuente VERSALITA.
Campos	Las iniciales mayúsculas identifican el nombre de Campos en el medio del texto.
<i>Palabras de Origen Extranjero</i>	Las palabras de origen extranjero se escribirán en letra <i>cursiva</i> .
<u>Palabras destacadas</u>	Las palabras que deban destacarse en un determinado contexto, serán <u>subrayadas</u> .
* Asterisco	El asterisco* indica los términos que constan en el glosario.

2

INTRODUCCIÓN

Manager es una interfaz gráfica destinada a la configuración y supervisión en línea de Interact. Sus recursos permiten:

- Configurar servicios, usuarios de la plataforma, contactos, *skills* de los agentes, perfiles de acceso, equipos de agentes, motivos de pausa, clasificación de llamadas y fechas especiales.
- Supervisar servicios y agentes.
- Monitorear la atención de los agentes.
- Verificar las llamadas que están en curso o en la fila de atención.
- Emitir informes de **Interact**.

Interact utiliza el enrutamiento de llamadas basado en las habilidades de los agentes – *Skill Based Routing*. Las llamadas (*voz, chat o e-mail*), son distribuidas al primer agente disponible con mejor perfil de atención para el tipo de servicio.

Interact Manager permite crear, configurar y supervisar servicios del tipo Receptivo o Activo. Los servicios receptivos reciben las llamadas de los clientes (voz, *chat* o *e-mail*), y las distribuyen a los agentes autenticados en el sistema según las reglas basadas en *skills*. Los servicios activos generan llamadas a los contactos registrados en el sistema y las transfieren a los agentes para que las atiendan.

ACCESO A LA INTERFAZ

Se accede al **Manager** por medio del navegador, por el protocolo http. En la barra de dirección de la página, introduzca la dirección IP o la identificación del equipamiento y el camino del programa.

Por ejemplo:

`http://191.192.193.2:8080/interact_manager`

`http://pcmanager:8080/interact_manager` (si el nombre del equipamiento fuera «pcmanager»)

Soporte para conexión vía HTTPS

Utiliza comunicación segura para acceder a los módulos de Interact por medio del HTTPS. La activación de este recurso es opcional y requiere solicitud al Servicio de Soporte al Cliente (SSC).

PROCEDIMIENTO

Acceder a la interfaz

1. Introduzca la dirección IP o el nombre del equipamiento al que de desea acceder, según el ejemplo anterior. Se presentará la siguiente página:

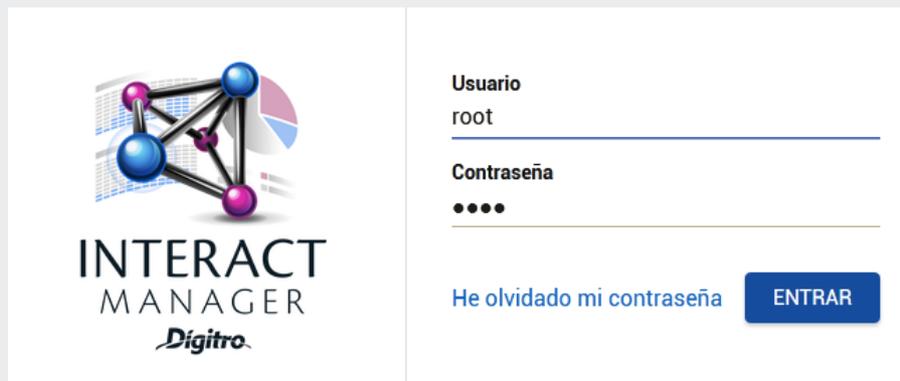


Figura 1. Login Interact Manager

2. En los campos **Usuario** y **Contraseña** introduzca su identificación y la contraseña de acceso al **Manager** y haga clic en **Entrar**. Se presentará la página principal del sistema, descrita en el siguiente ítem.

El usuario puede redefinir su contraseña de acceso a la Interfaz por medio de la opción **He olvidado mi contraseña**, ubicada en la página principal de login de **Interact Manager**.

Modificar datos de usuario

Modificación de datos



► **Contraseña** [E-mail](#)

Al establecer una nueva contraseña, asegúrese de que debe contener un mínimo de 8 caracteres y siga al menos 3 reglas a continuación:

- Una letra mayúscula;
- Una letra minúscula;
- Un carácter especial;
- Un número.

*Contraseña actual:
●●●●

*Nueva contraseña:

*Confirme la nueva contraseña:

OK Cancelar

Figura 2. Redefinir la contraseña del usuario

Introduzca el login del usuario y haga clic en el botón **Redefinir**. Se presentará un mensaje que confirma el envío de un e-mail al usuario asociado con el enlace para redefinir la contraseña.

ATENCIÓN

*La opción **He olvidado mi contraseña** no estará disponible si el Registro de Personas está integrado al LDAP.*

PÁGINA PRINCIPAL

Una vez que el usuario efectúe su *login*, se abrirá la página principal de **Interact Manager**.



Figura 3. Página principal de Manager

Los menús de esta página permiten al usuario acceder a las siguientes opciones del sistema:

- **Supervisión:** permite visualizar las estadísticas de los servicios activos y receptivos registrados en el sistema, las estadísticas de los agentes autenticados y el historial de llamadas de los servicios receptivos.

- **Consulta:** permite visualizar el historial de llamadas y filtrarlas por período, duración, agente, servicio, interlocutor y medio. También permite reproducir las grabaciones de los medios (opcional).
- **Monitoreo:** permite efectuar evaluaciones de desempeño de la atención (monitoreo) prestada por los agentes, en servicios receptivos y activos, a partir de la grabación de las llamadas ya finalizadas.
- **Informes:** permite acceder al módulo en que se emiten los informes del sistema.
- **Registro:** permite registrar servicios, *skills*, motivos de pausa, equipos de agentes, clasificaciones de llamadas, fechas especiales, alarmas, modelos de respuesta y listas de priorización.
- **Log de Operaciones:** permite acceder a la interfaz **Log de Operaciones**, en la que el usuario podrá consultar los registros de algunas operaciones realizadas.
- **Otros:** permite acceder a las opciones Asistente de publicación de ChatClient, Probar llamada de chat y a las licencias de Manager en uso en el sistema.

La página principal de **Interact Manager** también contiene los siguientes botones:



Abrir MultiAgent 

Este botón solo se presenta a los usuarios con permiso de Supervisor, y permite abrir la aplicación **MultiAgent** sin que sea necesario realizar un nuevo login.



Este botón solo se presenta cuando el cliente tiene la licencia para acceder a la interfaz **Supervisión de Alarmas**, que permite monitorear las alarmas de las plataformas de telefonía.



Modificar datos del usuario: permite acceder a la página MODIFICAR DATOS DEL USUARIO, descrita en los ítems Modificación de la contraseña del usuario y Modificación del e-mail del usuario.

Salir: cierra la interfaz de **Interact Manager**.

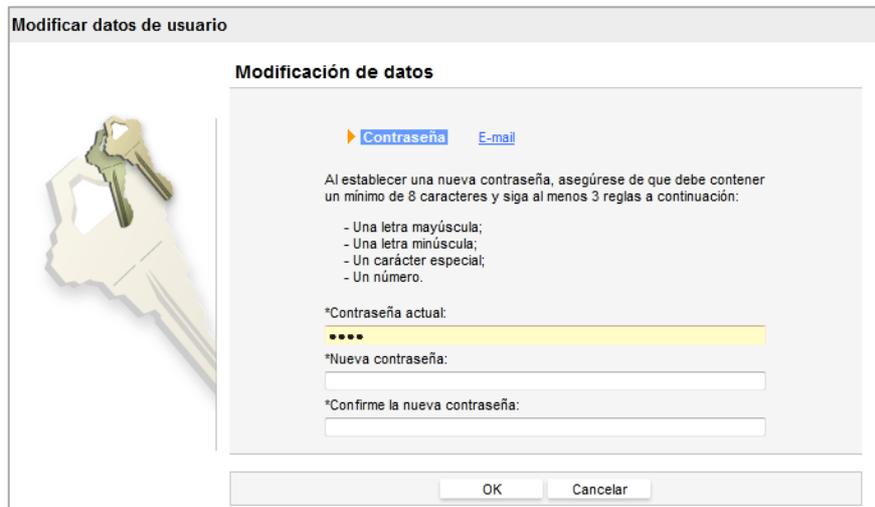
En la barra que está debajo de los menús y botones, se presentan:

- La dirección IP de la plataforma conectada.
- El horario del servidor.
- El usuario autenticado.

Modificación de la contraseña del usuario

El usuario puede modificar su contraseña de acceso a la interfaz por medio del botón

Menú de usuario , ubicado en la página principal de **Interact Manager**. Se abrirá la página MODIFICAR CONTRASEÑA DEL USUARIO, a continuación:



The screenshot shows a dialog box titled "Modificar datos de usuario". Inside, there is a section titled "Modificación de datos" with two tabs: "Contraseña" (selected) and "E-mail". To the left of the form is an illustration of a key. The form contains the following text and fields:

Al establecer una nueva contraseña, asegúrese de que debe contener un mínimo de 8 caracteres y siga al menos 3 reglas a continuación:

- Una letra mayúscula;
- Una letra minúscula;
- Un carácter especial;
- Un número.

*Contraseña actual:
[Field with 4 dots]

*Nueva contraseña:
[Field]

*Confirme la nueva contraseña:
[Field]

At the bottom of the dialog are "OK" and "Cancelar" buttons.

Figura 4. Modificar la contraseña del usuario

Para modificar la contraseña, introduzca la contraseña actual, la nueva contraseña y confírmela. A continuación, haga clic en **OK** para validar la modificación.

Modificación del e-mail del usuario

El usuario puede modificar su e-mail de acceso a la interfaz. Para eso, haga clic en el botón **Menú do usuario** -  , en la página principal de **Interact Manager**. Seleccione la opción **MODIFICAR DATOS DEL USUARIO**. A continuación, seleccione la opción **E-MAIL**, mostrada a continuación:

Modificar datos de usuario

Modificación de datos

[Contraseña](#) ▶ [E-mail](#)

Al modificar el e-mail principal, se debe confirmar la modificación usando la contraseña actual del usuario.

*Contraseña actual:

*Correo electrónico actual:

*Nuevo correo electrónico:

*Confirme el nuevo correo electrónico:

OK Cancelar

Figura 5. Modificar el e-mail del usuario

Para modificar el e-mail, introduzca la contraseña actual, el nuevo e-mail y confírmelo. A continuación, haga clic en el botón **OK** para validar la modificación.

3

SUPERVISIÓN

El menú SUPERVISIÓN permite visualizar las estadísticas de los servicios receptivos y activos, las estadísticas de los agentes autenticados en el sistema y el historial de llamadas de los servicios receptivos.

SUPERVISIÓN DE LOS AGENTES

La opción Agentes del menú Supervisión permite visualizar los estados de los agentes autenticados en el sistema, como muestra la Figura 6.

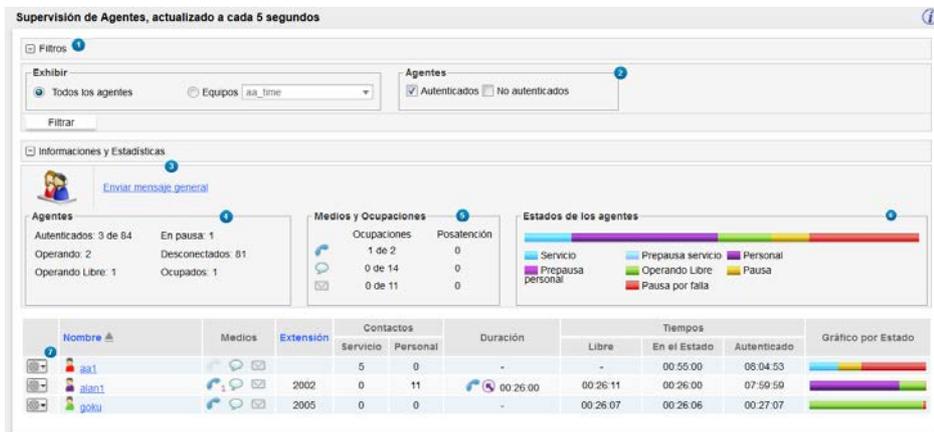


Figura 6. Supervisión de agentes

Esta página presenta la siguiente información:

- Opciones para selección de todos los agentes o de los agentes por equipo:** permite visualizar tan solo un equipo específico de agentes o todos los agentes autenticados en el sistema.
- Agentes autenticados y no autenticados:** permite visualizar tan solo los agentes autenticados o no autenticados, o ambos.
- Enviar mensaje:** permite enviar mensaje para los agentes de un equipo específico o para todos los agentes del sistema. Esta opción solo se presenta cuando hay agentes autenticados en el sistema.
- Agentes:** presenta las cantidad de agentes:
 - Autenticados.
 - Operando.
 - Operando libre.

- Ocupados (atendiendo llamada).
- En pausa.
- Desconectados.

5. Medios y Ocupaciones: cantidad de llamadas por medio y cantidad de llamadas en posatención;

- Voz - 
- Chat - 
- E-mail - 

NOTA

El agente podrá atender más de una llamada simultáneamente, pero, para eso, las llamadas deben ser del mismo tipo de medio. Las llamadas que sean de medio diferente del que está en atención serán encaminadas para la fila. Excepto para el medio voz, que solo permite atender una llamada a la vez.

- 6. Estados de los agentes:** gráfico que, al pasar el cursor del ratón sobre él, presenta la distribución de los estados de los agentes a lo largo del tiempo.
- 7. Operaciones sobre el agente:** permite al usuario colocar al agente en operación o en pausa, editar el registro del agente, enviar mensaje al agente, monitorear o intercalar la atención de llamadas de voz, desconectar el agente y reiniciar las estadísticas del agente.
- 8. Información acerca de los agentes autenticados:** cada página presenta un listado de 30 agentes, como máximo, y presenta la siguiente información:
 - *Login* del agente.

- **Medios:** indica los medios habilitados por el agente, es decir, los medios por los cuales el agente puede atender llamadas.
- Extensión utilizada por el agente para la atención de las llamadas de voz.
- Totales de llamadas de servicio y personales atendidas/realizadas por el agente.
- **Duración:** indica el tiempo total de la llamada más antigua en curso, siempre que esta haya sido encaminada al agente. Se utilizan los iconos siguientes para identificar el tipo de llamada (*voz*, *chat* o *e-mail*) y su dirección:

Dirección de la Llamada	
Personal	Servicio
	Entrante Externa
	Entrante Interna
	Saliente Externa
	Saliente Interna
	Consulta Entrante Interna
	Consulta Saliente Externa
	Consulta Saliente Interna
	Conferencia Externa Entrante
	Conferencia Interna Entrante
	Conferencia Externa Saliente
	Conferencia Interna Saliente
	Callback Saliente Externa
	Callback Saliente Interna

Figura 7. Iconos: dirección de la llamada

- **Tiempo en el estado:** tiempo que el agente se encuentra en el estado actual.
- **Tiempo autenticado:** tiempo transcurrido desde el *login* del agente en el sistema.

- **Tiempo libre desde la última llamada:** indica el tiempo transcurrido desde la liberación de la última llamada de servicio del agente, desde que este se encuentre libre para una nueva atención.
- **Gráfico por estado:** indica, al pasar el ratón sobre él, el tiempo que el agente se quedó en cada estado (operando libre, atendiendo llamadas del servicio, en llamadas personales, en prepausa* de servicio o personal, en pausa y en pausa por falla). Los colores utilizados en ese gráfico siguen el mismo esquema del gráfico de estados (ítem 6).

El botón  permite ver la leyenda de los iconos utilizados en esa página:

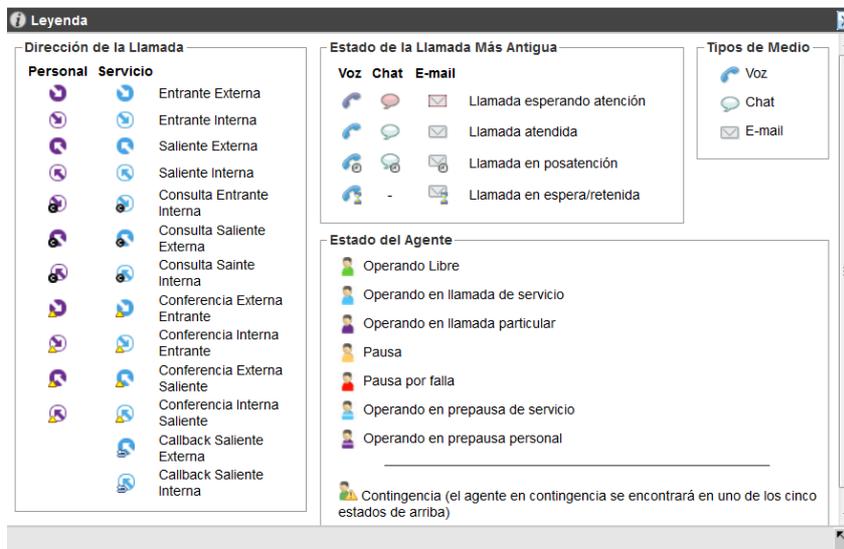


Figura 8. Leyenda supervisión de agentes

PROCEDIMIENTO

Enviar mensaje a los agentes

1. Haga clic en el enlace **Enviar Mensaje General**. Se abrirá la página siguiente:

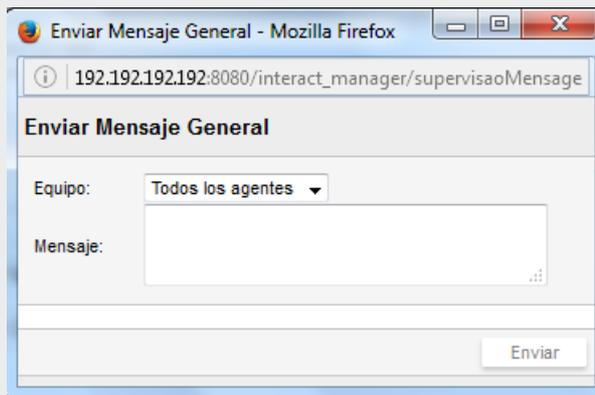


Figura 9. Enviar mensaje general

2. En el campo **Equipo**, seleccione la opción **Todos los agentes** o el equipo de **agentes específico** al que desea enviar el mensaje.
3. En **Mensaje**, introduzca el texto del mensaje.
4. Haga clic en **Enviar**. Los agentes recibirán un aviso con el mensaje enviado.

Supervisión de un agente específico

Para verificar información específica acerca de un agente, haga clic en el enlace correspondiente, presentado en el listado de agentes de la página SUPERVISIÓN AGENTES, Figura 6.



La información específica del agente se presenta en la página SUPERVISIÓN AGENTE, Figura 10, mostrada a continuación.

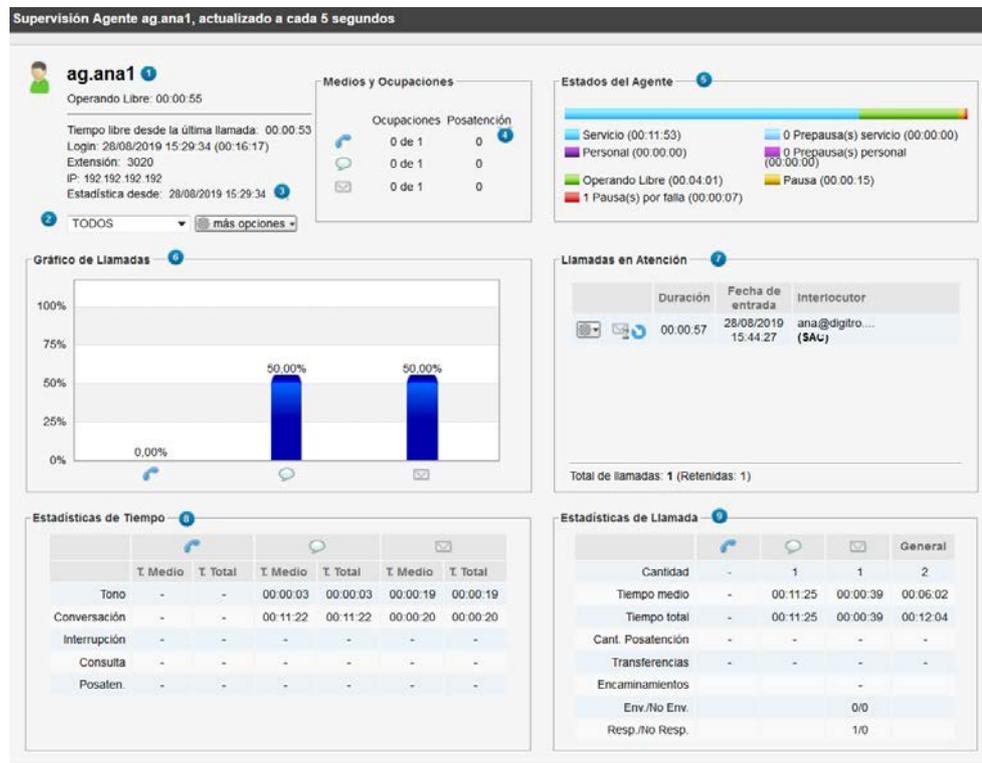


Figura 10. Supervisión de un agente específico

Esta página permite verificar la siguiente información acerca del agente:

1. Este campo presenta la siguiente información:
 - Estado del agente y cuánto tiempo se encuentra en esa situación.
 - Si el agente se encuentra en el estado «Operando en prepausa» (de servicio o personal) el tiempo se presentará de la siguiente forma:
 - **Ejemplo:** Operando en llamada de servicio: 00:09:52
Prepausa (almuerzo): 00:01:19
 - Tiempo libre desde la última llamada, es decir, tiempo transcurrido a partir de la liberación de la última llamada de servicio del agente, siempre que este se encuentre libre para una nueva atención.
 - Fecha y horario en que el agente realizó su *login* en el sistema y el tiempo total que el agente permaneció autenticado en el sistema desde el primer *login* en el expediente.
 - Extensión utilizada para atender llamadas de voz.
 - IP del equipamiento del agente.
 - Fecha y horario de inicio del conteo de las estadísticas.
2. Presenta las siguientes opciones de visualización de las estadísticas del agente:
 - **Todos:** estadísticas de todos los servicios atendidos por el agente.
 - **Llamadas personales:** estadísticas acerca de las llamadas personales del agente.
 - **Servicios:** estadísticas referentes al servicio seleccionado.

NOTA

Al seleccionar la opción TODOS, también se considerarán las llamadas realizadas por el agente.

3. **Más opciones:** permite al supervisor poner al agente en operación o en pausa, enviar mensaje al agente, monitorear llamadas de voz o chat, intercalar la atención de llamadas de voz, desconectar al agente y reiniciar estadísticas del agente.
4. **Medios y Ocupaciones:** presenta la cantidad de llamadas que están siendo atendidas por el agente, por el medio y la cantidad en posatención.
5. **Estados del agente:** al pasar el cursor del ratón sobre la barra de estado, se indica el tiempo que el agente permaneció en cada estado (operando libre, atendiendo llamadas del servicio, en llamadas personales, en prepausa* de servicio o personal, en pausa y en pausa por falla).

NOTA

El sistema contabiliza cuántas veces el agente estuvo en el estado:

- «Pausa por falla», sin importar el motivo generador.
- «Operando en prepausa* de servicio».
- «Operando en prepausa* personal».

6. **Gráfico de Llamadas:** presenta un gráfico con los porcentajes, por medio, de llamadas atendidas por el agente.
7. **Llamadas en Curso:** presenta la lista de llamadas que están siendo atendidas o retenidas por el agente en el momento, indicando el medio, si la llamada es entrante

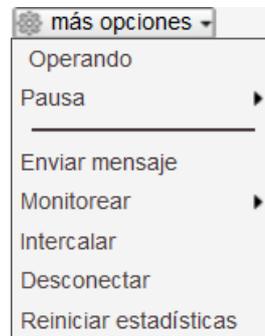
o saliente, la duración, la fecha de entrada de la llamada en Interact y el interlocutor. Las llamadas fidelizadas son identificadas por el icono . El contador de llamadas «Retenidas» solo contabiliza los e-mails retenidos. Otra forma de visualizar la cantidad de llamadas de e-mail retenidas es en el Dashboard, por medio del mostrador de estadísticas de servicio receptivo. Para eso, se debe marcar la opción «retenidas» al configurar el mostrador.

8. **Estadísticas de Tiempo:** presenta, para cada medio, los tiempos promedio y total de: timbre, interrupción de la llamada, consulta a agentes/supervisores y posatención.
9. **Estadísticas de Llamada:** presenta, para cada medio, las siguientes estadísticas de llamadas:
 - Cantidad de llamadas atendidas por el agente.
 - Tiempo medio de las llamadas.
 - Tiempo total de las llamadas.
 - Cantidad de eventos de posatención.
 - Cantidad de transferencias.
 - Envíos de e-mail.
 - *E-mails* enviados/no enviados.
 - *E-mails* respondidos/no respondidos.

Acciones sobre el agente

Los botones  y  de las páginas de Supervisión de los Agentes y Supervisión de un Agente Específico, respectivamente, abren un menú con opciones que permiten:

- Poner al agente en operación o en pausa.
- Enviar mensaje al agente.
- Monitorear la atención de llamadas de voz o chat.
- Intercalar la atención de llamadas de voz.
- Desconectar al agente.
- Reiniciar las estadísticas del agente.



NOTA

La acción de monitoreo de agentes exige que el supervisor tenga privilegio específico. En el caso de llamadas de voz, para permitir el monitoreo, es necesario configurar la extensión utilizada para monitorear y la extensión monitoreada. Esta configuración se efectúa por la interfaz de configuración del PBX.

Los siguientes procedimientos describen cómo realizar esas operaciones:

PROCEDIMIENTO

Poner al agente en operación

1. Haga clic en el botón  correspondiente al agente.

2. Seleccione la opción **Operando** del menú de opciones. El estado del agente será alterado.

PROCEDIMIENTO

Poner al agente en pausa

1. Haga clic en el botón  correspondiente al agente.
2. Seleccione la opción **Pausa** del menú de opciones y elija el motivo de la pausa en la lista presentada.
3. El agente recibirá un mensaje informándole que su estado fue alterado por el supervisor.

NOTA

El supervisor no tiene permiso para poner al agente en pausa automática. Por tanto, la lista presentada contendrá tan solo las pausas manuales.

PROCEDIMIENTO

Enviar un mensaje al agente

1. Haga clic en el botón  correspondiente al agente.
2. Seleccione la opción **Enviar Mensaje** del menú de opciones. Se presentará la siguiente página:



Figura 11. Enviar mensaje

3. Introduzca el texto que desea enviar y haga clic en **Enviar**. Se abrirá una página al agente, con el mensaje enviado.

PROCEDIMIENTO

Monitorear llamada de voz del agente

1. Haga clic en el botón  correspondiente al agente.
2. Seleccione la opción **Monitorear**, del menú de opciones. Se presentará la siguiente página:



Figura 12. Extensión supervisora

3. Introduzca el número de la extensión del supervisor y pulse **OK**.

PROCEDIMIENTO

Monitorear llamada de chat del agente

1. Haga clic en el botón  correspondiente al agente.
2. Seleccione la opción **Monitorear**, del menú de opciones.
3. Seleccione la opción **chat**. Se abrirá una nueva ventana para el monitoreo de los chats del agente (véase detalles en el ítem Monitoreo de chat).
4. Si ya hay algún monitoreo en curso, el agente será añadido a la ventana de monitoreo existente.

PROCEDIMIENTO

Intercalar agente

1. Haga clic en el botón  correspondiente al agente.
2. Seleccione la opción **Intercalar**, del menú de opciones. Se presentará la página Intercalación, semejante a la Figura 12.

PROCEDIMIENTO

Desconectar agente

1. Haga clic en el botón  correspondiente al agente.
2. Seleccione la opción **Desconectar**, del menú de opciones. El agente será informado de que fue desconectado por el supervisor.

PROCEDIMIENTO

Reiniciar estadísticas del agente

1. Haga clic en el botón  correspondiente al agente.

2. Seleccione la opción **Reiniciar Estadísticas**, del menú de opciones. Se abrirá el mensaje siguiente, que solicita la confirmación:

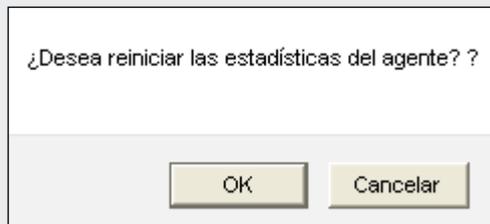


Figura 13. Mensaje de confirmación

NOTA

El sistema reiniciará automáticamente las estadísticas del agente cuando este permanezca por más de 8 horas sin efectuar login. Así, si el agente efectúa un logout seguido de un login (en un intervalo menor que 8 horas), las estadísticas serán mantenidas.

Monitoreo de llamadas de chat

El monitoreo de llamadas de chat, permite a los usuarios con privilegio de monitoreo, supervisar en tiempo real el progreso y el contenido de las conversaciones del chat de hasta cinco agentes de forma simultánea.

Se accede al entorno de monitoreo a partir del menú de acciones sobre el agente (véase el apartado Acciones sobre el agente). Al seleccionar el monitoreo de chat de un agente, el sistema abrirá una nueva ventana que contiene la lista de los agentes monitoreados (si ya hay monitoreo en curso, el agente seleccionado será añadido a la ventana existente). Al hacer clic sobre un agente de la lista, se presentarán sus llamadas y, al

hacer clic sobre una llamada, se presentará, en tiempo real, el contenido de la conversación desde su inicio, como muestra la siguiente figura.

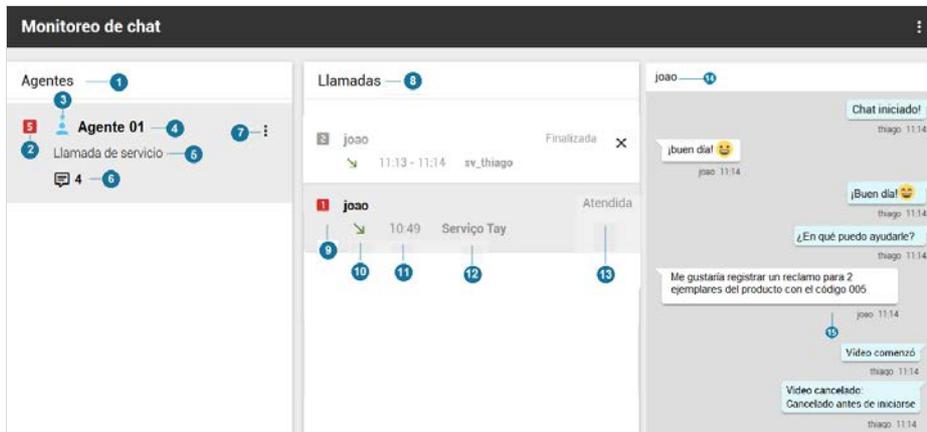


Figura 14. Monitoreo de chat

Esta página permite verificar la siguiente información acerca del monitoreo del chat:

1. Lista de los agentes monitoreados.
2. Cantidad de mensajes nuevos que aún no han sido visualizados por el monitoreador.
3. Icono del estado del agente.
4. Nombre del agente.
5. Estado del agente.
6. Cantidad de llamadas de chat en curso.
7. Menú de acciones:

- **Parar de monitorear:** finaliza el monitoreo del agente.
8. Lista de llamadas del agente.
 9. Cantidad de mensajes nuevos que aún no sido visualizadas por el monitreador.
 10. Sentido de la llamada.
 11. Fecha de inicio de la llamada.
 12. Nombre del servicio.
 13. Estatus de la llamada. Una vez que la llamada haya sido finalizada, si el supervisor no la cierra, el sistema la cerrará tras el tiempo configurado (ver Monitoreo de chat).
 14. Contenido en línea del *chat* seleccionado.
 15. Además del contenido de la conversación, se pueden visualizar aun los archivos transferidos, el inicio y el fin de llamadas por vídeo y quién ha finalizado la llamada.
 16. Menú de opciones.

SUPERVISIÓN DE LLAMADAS

La opción Llamadas, del menú SUPERVISIÓN, permite visualizar las estadísticas de todas las llamadas de los servicios receptivos registrados en el sistema, como muestra la Figura 15.

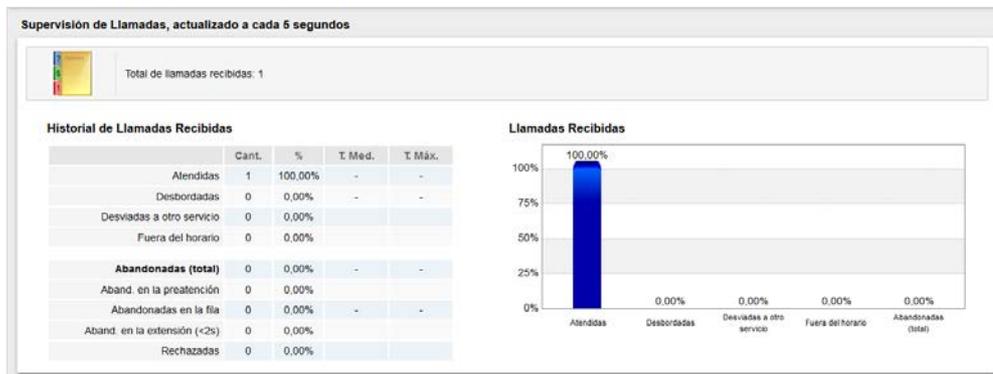


Figura 15. Supervisión de Llamadas

Esta página presenta la siguiente información:

- Total de llamadas recibidas.
- Cantidad, porcentaje, tiempo medio y tiempo máximo de duración de las llamadas:
 - Atendidas.
 - Desbordadas.
 - Desviadas a otro servicio.
 - Fuera del horario.
 - Abandonadas.
 - Abandonadas en la preatención.
 - Abandonadas en la fila.
 - Abandonadas en la extensión.
 - Rechazadas por el Agente.

También se presenta un gráfico con el porcentaje de las llamadas recibidas. El gráfico se refiere a las estadísticas macros de las llamadas recibidas: atendidas, desbordadas, desviadas, fuera del horario y abandonadas.

DASHBOARD

El *Dashboard* de Interact está compuesto por un entorno de edición y visualización de información estadísticas que, por medio de paneles (*dashboards*), permiten la presentación de manera centralizada de un conjunto de métricas e indicadores importantes para la operación de cada cliente.

Los paneles permiten presentar estadísticas de: servicios receptivos, servicios activos y agentes de Interact.

El acceso al *dashboard* es realizado por los supervisores de Interact, que tienen privilegios de acceso, como muestra la Figura 14.

Cada *dashboard* está compuesto por:

- Diapositivas: páginas de agrupamientos de mostradores con una temporización fija para la presentación de cada diapositiva.
- Mostradores: elementos gráficos utilizados para la presentación de cada uno de los indicadores o conjunto de indicadores presentados en el *dashboard*. Estos mostradores pueden ser tablas, paneles o gráficos (barra, pizza, gauge, etc.).

Hay dos privilegios:

- **Acceso a los *dashboards*:** permite supervisar, crear editar y excluir los *dashboards* asociados al *login* del usuario o compartidos con él (en este último caso, tan solo se permite supervisar).

- Por estándar, este privilegio sale de fábrica asociado a los perfiles: Administrador_General, Administrador de Interact, Dígitro y Supervisor de Interact.
- **Acceso a todos los dashboards:** permite crear **superusuarios de dashboard**, que pueden ver y modificar los *dashboards* de cualquier usuario.
- Por estándar, este privilegio sale de fábrica asociado a los perfiles: Administrador_General y Dígitro.

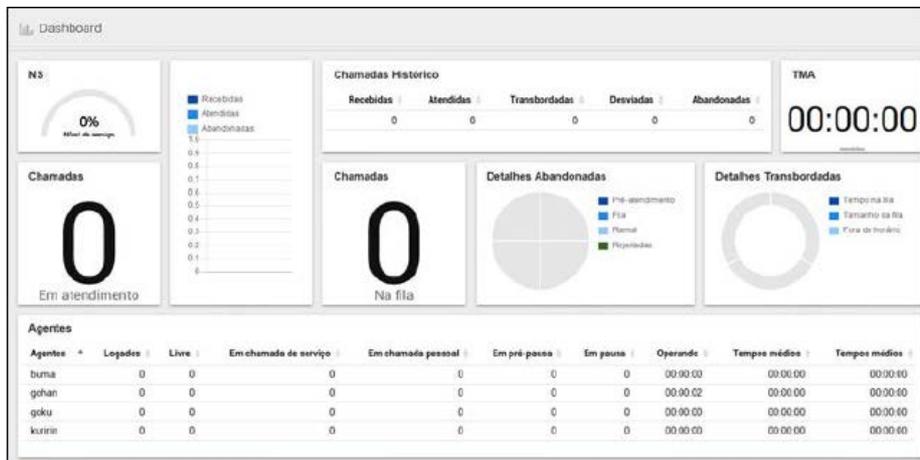


Figura 16. Supervisión de dashboard

Inclusión de un nuevo *dashboard*

Para crear un nuevo *dashboard*, ejecute el siguiente procedimiento.

PROCEDIMIENTO

Crear un nuevo *dashboard*

1. En la página *LISTA DE DASHBOARD*, haga clic en el botón **Nuevo dashboard**. Se abrirá la siguiente página.

Registro de dashboard

* Título	<input type="text"/>
Descripción	<input type="text"/>

Compartimiento

Dashboard

ESTA ES SU SUPERVISIÓN PERSONALIZADA.
[Haga clic aquí para añadir el primer mostrador.](#)

OK Cancelar

Figura 17. Nuevo dashboard

2. En el campo **Título**, introduzca el nombre de su presentación.
3. El campo **Descripción** es opcional.
4. El campo **Compartimientos** (opcional): permite compartir el dashboard con otros usuarios que tengan privilegio de supervisión de dashboards o privilegio de acceso a todos los dashboards.

NOTA

Si se excluye a un usuario utilizado en el compartimiento, este será desasociado automáticamente.

5. En la página del dashboard, haga clic en  .
6. Haga clic en la opción **Nuevo Mostrador**. Se abrirá la ventana que presenta los tipos de mostradores disponibles:

Nuevo mostrador ×

Tipo de mostrador

- Barra horizontal
- Barra vertical
- Medidor (gauge)
- Panel
- Pizza
- Rosca
- Tabla

Figura 18. Nuevo mostrador

7. Seleccione o mostrador y haga clic en **Avanzar**.
8. Describa el **Título del mostrador**.
9. En Fuente de las estadísticas, seleccione la fuente deseada y haga clic en **Avanzar**.



Nuevo mostrador

Titulo del mostrador

Fuente de las estadísticas

Gravador

Gravador

Interact

VOLVER AVANZAR

10. Seleccione las estadísticas deseadas.
11. Siga seleccionando las estadísticas y agrupamientos deseados
12. Para finalizar, haga clic en **Guardar**.

NOTAS

El campo dashboard permite añadir nuevos widgets (indicadores), modificar los que hay, redimensionarlos y reposicionarlos.

Editar un dashboard

Para editar un *dashboard*, ejecute el siguiente procedimiento.

PROCEDIMIENTO

Editar un *dashboard*

1. En la página LISTA DE DASHBOARDS, haga clic en el botón **Editar** -  correspondiente al dashboard que desea modificar.
2. Se abrirá la página Registro de dashboard, como muestra la siguiente figura:

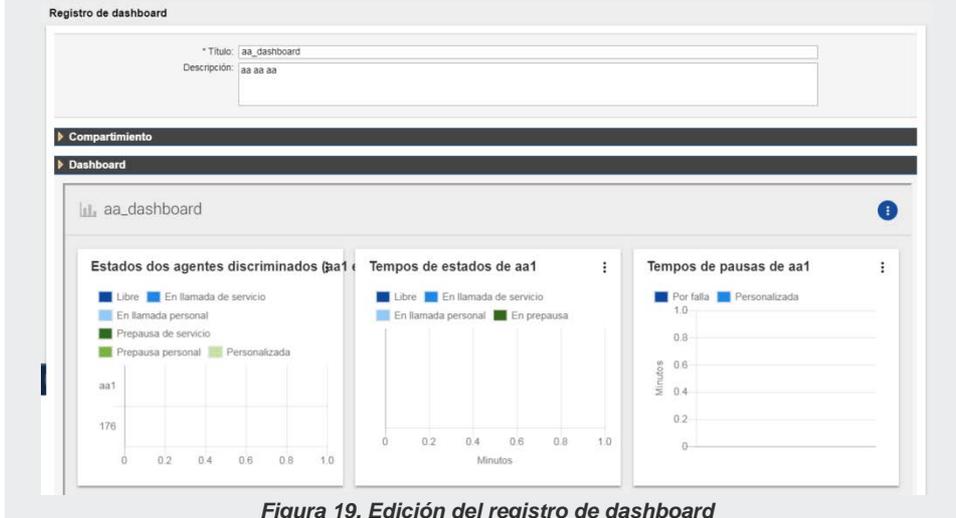


Figura 19. Edición del registro de dashboard

3. Edite los campos según lo desee.
4. Para confirmar las modificaciones, haga clic en **Guardar**.

NOTA

Los dashboards compartidos solo podrán ser editados por el dueño del dashboard, o por los usuarios que tengan privilegio de acceso a todos los dashboards.

Para copiar un mostrador de *dashboard*, ejecute el siguiente procedimiento.

PROCEDIMIENTO**Copiar mostrador de *dashboard***

1. En Dashboard, haga clic en el botón  del mostrador que desea copiar.

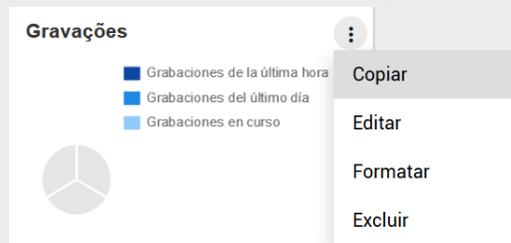
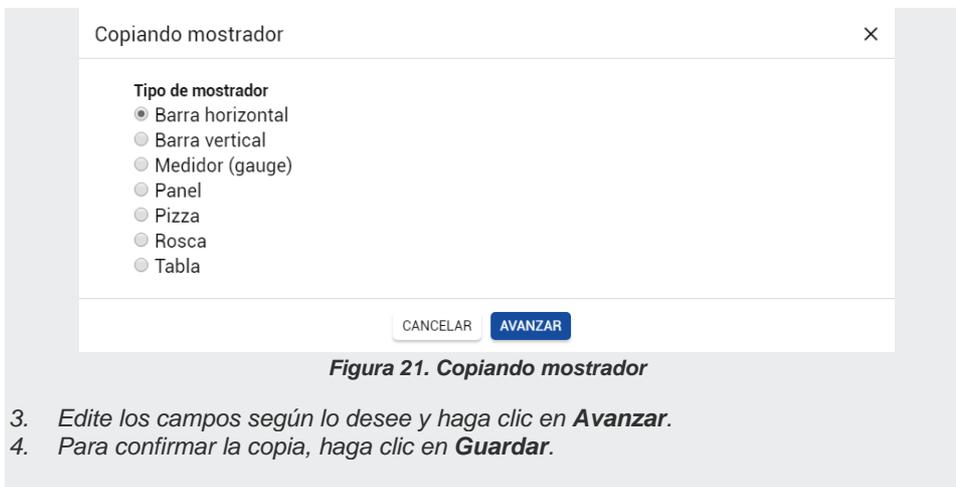


Figura 20. Copiar dashboard

2. Haga clic en **Copiar**.



Editar un mostrador de dashboard

Para editar un mostrador de *dashboard*, ejecute el siguiente procedimiento.

PROCEDIMIENTO

Editar un mostrador de *dashboard*

1. En el campo *dashboard*, haga clic en el botón , del mostrador que desea editar.

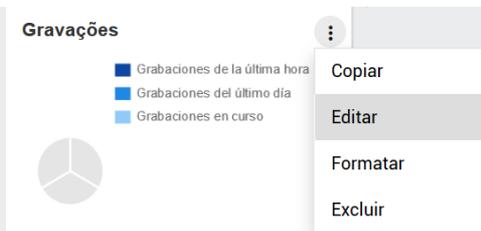


Figura 22. Editar dashboard

2. Haga clic en **Editar**.

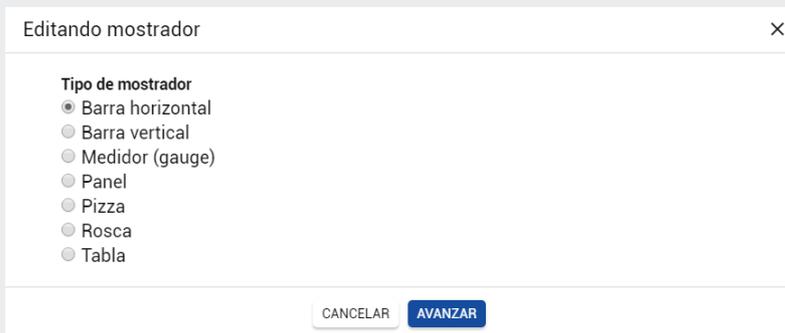


Figura 23. Editar dashboard

3. Edite los campos según lo desee y haga clic en **Avanzar**.

4. Para confirmar las modificaciones, haga clic en **Guardar**.

Formatear un mostrador de Dashboard

Para formatear un mostrador de Dashboard, ejecute el procedimiento siguiente.

PROCEDIMIENTO

Formatear un mostrador

1. En Dashboard, haga clic en el botón .

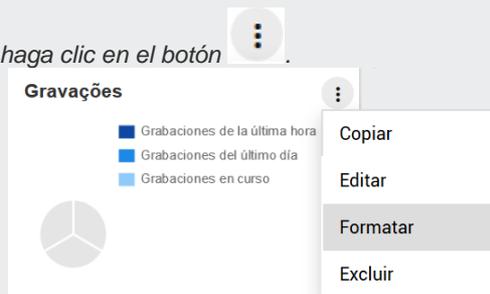


Figura 24. Formatear dashboard

2. Haga clic en *Formatear*.
3. Se presentará la ventana *Formatear mostrador*.

Formatear mostrador



Título	Fuente del título:	automático	<input type="text"/>
Leyendas	Fuente de la leyenda:	automático	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Mostrar leyenda	Posición de la leyenda:	derecha	<input type="text"/>
Gráficos	Fuente del rótulo:	12px	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Mostrar valores en el gráfico	Posición del rótulo:	centralizado	<input type="text"/>
Colores de las estadísticas			
<input type="checkbox"/> Abandonadas	<input type="checkbox"/> Desviadas		
<input type="checkbox"/> Atendidas	<input type="checkbox"/> Fuera de horario		
<input type="checkbox"/> Desbordadas			

 Restaurar formato original

CANCELAR

GUARDAR

Figura 25. Formatear mostrador

4. Para el widget del tipo gráfico, se presentarán los nombres de todas las estadísticas del gráfico, con el color actual.
5. Para cambiar el color actual, haga clic en este y elija el color deseado, como muestra la figura siguiente.

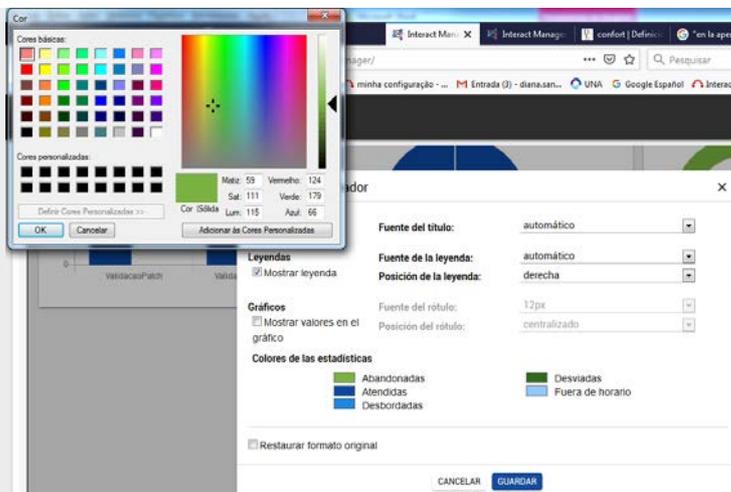


Figura 26. Selección de colores de las estadísticas

6. Modifique los campos según lo desee.
7. Haga clic en **GUARDAR** para confirmar la modificación.
8. Para descartar las modificaciones realizadas y restablecer el formato estándar, haga clic en la caja de selección **Restaurar formato original**.

NOTAS

- 1) Al desactivar la exhibición de la leyenda o de los rótulos, los campos para definir el tamaño o la posición quedan bloqueados en la pantalla, sin embargo, al hacer clic en **Guardar**, los valores que sean presentados serán persistidos.
- 2) Al editar un widget y cambiar el tipo de gráfico, las configuraciones de formato (estilo) serán descartadas y solo se mantendrá el formato del título.

Excluir un mostrador de *dashboard*

Para excluir un mostrador de *dashboard*, ejecute el siguiente procedimiento.

PROCEDIMIENTO

Excluir un mostrador de *dashboard*

1. En Dashboard, haga clic en el botón .

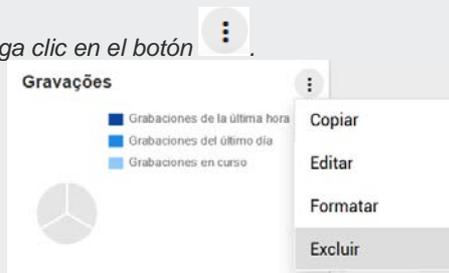


Figura 27. Excluir dashboard

2. Haga clic en **Excluir**.

Copiar un dashboard

Para copiar un *dashboard*, ejecute el siguiente procedimiento.

PROCEDIMIENTO

Copiar un dashboard

1. En la página LISTA DE DASHBOARDS, haga clic en el botón **Copiar** -  correspondiente al dashboard que desea copiar.
2. Se abrirá la página Registro de dashboard.
3. Para efectuar la copia, haga clic en **OK**.

NOTAS

- 1) Al efectuar la copia no será posible cambiar el dueño del dashboard
- 2) Los dashboards solo podrán ser copiados por el dueño del dashboard, o por los usuarios que tengan privilegio de acceso a todos los dashboards.

Excluir un dashboard

Para excluir un *dashboard*, ejecute el siguiente procedimiento.

PROCEDIMIENTO

Excluir un dashboard

1. En la página LISTA DE DASHBOARDS, seleccione el dashboard que desea excluir.
2. Para confirmar la exclusión, haga clic en **OK**.

NOTAS

- 1) Si el dashboard está siendo compartido con otros usuarios, estos serán desasociados automáticamente;
- 2) Los dashboards solo podrán ser excluidos exclusivamente por el dueño del dashboard, o por los usuarios que tengan privilegio de acceso a todos los dashboards.

Supervisar un dashboard

Al hacer clic en el botón para iniciar el monitoreo, el *dashboard* seleccionado se abrirá en una ventana emergente.

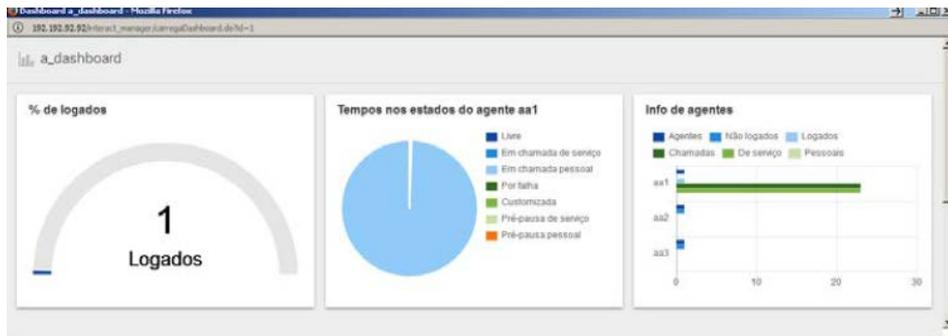


Figura 28. Monitoreo de la aplicación

En este contexto, el *dashboard* cargado en la ventana emergente (modo supervisión) no permitirá que se efectúen modificaciones.

- Las modificaciones de registro realizadas mientras la supervisión del *dashboard* esté abierta, no se reflejarán de manera automática. Para ello, será necesario cerrar y abrir la supervisión nuevamente.
- Al finalizar la sesión o cuando la sesión del usuario sea invalidada, los *dashboards* que se encuentren abiertos serán bloqueados y el sistema presentará un mensaje que informa la sesión del usuario ha sido finalizada. Al hacer clic en **OK**, el *dashboard* se cerrará.

Al excluir un usuario:

- Todos los *dashboards* creados por él serán excluidos, independientemente de los compartimientos existentes.
- El usuario será desasociado automáticamente de cualquier *dashboard* compartido con él.

Al excluir el privilegio de *dashboard* del usuario

- Sus *dashboards* se mantendrán;
- En compartimiento de *dashboard*, este usuario será excluido de la lista de compartimiento cuando el *dashboard* sea editado.
- Los *dashboards* compartidos por el usuario no sufren modificaciones.

PANEL DE ACOMPAÑAMIENTO

La opción Panel de Acompañamiento, del menú Supervisión, permite seguir, en una misma página, las estadísticas resumidas de los agentes de un equipo, la notificación de alarmas y de sus servicios, como muestra la Figura 29.



Figura 29. Panel de acompañamiento

Esta página agrupa información básica acerca de los agentes, notificación de alarmas y servicios, solo se presentará a los usuarios que tengan privilegio.

Al seleccionar el **Equipo** será posible verificar el listado de agentes que forman parte de ese equipo y que están autenticados en el sistema, así como información resumida acerca de ellos. Para ver información más detallada acerca de un agente, haga clic en el nombre correspondiente. Se abrirá la página [Supervisión del Agente](#).

Al lado de la caja de listado **Equipos**, figura el gráfico de distribución de tiempo de los agentes en cada uno de los estados (libre, en pausa, servicio, etc.).

La **Notificación de Alarmas** permite al supervisor recibir alarmas y notificaciones cuando ocurran nuevas alarmas en las estadísticas mientras se encuentre en el **Panel**

de Acompañamiento. Al hacer clic en el botón , se presentará la Figura 30.

Configuración de las Alarmas Monitoreadas

Alarmas Generales

Monitorear **Notificar** **Descripción**

Cantidad máxima de pausas por falla

Tiempo máximo transcurrido desde la fecha de entrada de la llamada en el Interact

Alarmas configuradas en cada servicio

Monitorear **Notificar** **Descripción**

Cantidad máxima de llamadas en fila de espera

Tiempo máximo en fila de espera

Porcentaje máximo de abandono en la fila

Perfil mínimo para alarma de llamada

Porcentaje máximo de abandono en la extensión

Tiempo máximo de atención

Mis servicios

Servicio Tayná

Servicio Tayná 02

Mis equipos

Super time de...

Marcar todos Desmarcar todos OK Cancelar

Figura 30. Configuración de las alarmas monitoreadas

El supervisor podrá seleccionar las alarmas que desea acompañar y/o recibir notificaciones. Cuando el supervisor desee recibir notificaciones, se presentará una ventana emergente de notificación (Figura 31) solo si el foco del navegador no se encuentra en la supervisión.



Figura 31. Ventana emergente

Cuando la alarma deje de presentarse, la ventana emergente se excluirá automáticamente. Esta configuración del usuario se replica entre *logins*, de este modo el supervisor no necesitará repetir la configuración.

El campo **Mis servicios** permite al supervisor seleccionar hasta cinco servicios para visualizar las estadísticas de llamadas en la fila y el nivel de servicio.

NOTAS

- 1) El campo **Mis servicios** solo presenta los servicios que el supervisor tiene permiso de supervisar.
- 2) Tal como en la página [Supervisión del Agente](#), las alarmas de los agentes de los equipos se quedan destacadas en rojo. Por otro lado, en la supervisión de los servicios, toda la línea se quedará destacada cuando haya una alarma.

SUPERVISIÓN DE SERVICIOS ACTIVOS

La opción Servicios Activos, del menú Supervisión, permite visualizar las estadísticas de los servicios activos, como muestra la Figura 32.



Figura 32. Supervisión de servicios activos

Esta página presenta la siguiente información acerca de los servicios activos supervisados:

- Cantidad de servicios supervisados.
- Estado del servicio – representado por un icono, según la leyenda de la Figura 33.
- Servicio.
- Perfil asociado.
- Tipo de Marcado
- Fecha de término.
- Cantidad de contactos.

El botón permite visualizar la leyenda de los iconos utilizados en esa página:



Figura 33. Leyenda servicios activos

El botón  presenta las siguientes opciones:

- **Editar:** permite editar la configuración del servicio, por medio de la página REGISTRO DE SERVICIOS, descrita en el ítem [Servicios](#).
- **Estado:** permite cambiar el estado del servicio por medio de las opciones: **Pausar**, **Iniciar** o **Salir de Pausa**. La exhibición de esas opciones depende del estado del servicio (parado, en pausa, operando etc.).

NOTA

Las estadísticas disponibles pueden variar según el tipo de algoritmo.

Supervisión de un servicio activo específico

Para ver la información de un servicio específico, haga clic en el enlace correspondiente presentado en el listado de servicios de la página SUPERVISIÓN DE SERVICIOS ACTIVOS

(Figura 32). Se abrirá la página mostrada en la Figura 35, que presenta la siguiente información:

- **Estado:** presenta el estado en que se encuentra el servicio.
- **Más opciones:** permite cambiar el estado del servicio para: **Pausar, Iniciar o Salir de Pausa**. La exhibición de esas opciones depende del estado del servicio (parado, en pausa, operando etc.).
- **Estadísticas:**
 - Reiniciar estadísticas: reinicia las estadísticas del servicio.
 - Historial de estadísticas: presenta una ventana con los datos de las llamadas de cada reinicio del servicio, con la fecha y la identificación de quien realizó el reseteo. Si el reinicio diario ha sido realizado por el sistema, se presentará la información **Sistema**.

Histórial de estadísticas del servicio PDM

Fecha del reinicio: 10/12/2019 09:01:00 - Sistema

Llamadas Generadas

Total de llamadas		14	
	Cantidad	%	
Con éxito (total)	12	85,71%	
Atendida	11	78,57%	
Abandonada	0	0,00%	
Cortada Sin Recurso Libre	1	7,14%	
Finalizada en la preatención	0	0,00%	
Sin Éxito (total)	2	14,29%	
Línea Ocupada	0	0,00%	
No Atendida	0	0,00%	
Falla de Señalización	0	0,00%	
Falla debido a Congestionamiento	0	0,00%	
Falla de Asignación	0	0,00%	
Falla en la Preatención	0	0,00%	
Falla en el Desvío	0	0,00%	
Falla de Generación	0	0,00%	
Fax	0	0,00%	
IVR (Señalización)	0	0,00%	
IVR / Secretaria Electrónica (CPD)	0	0,00%	
Número Inexistente	0	0,00%	
Bloqueo de Telemarketing	2	14,29%	

Tiempos

Tiempo	Med.	Min.	Máx.
Hasta el establecimiento	00:00:00	00:00:00	00:00:01
Hasta la atención por el destino	00:00:15	00:00:01	00:01:29
En fila	00:00:03	00:00:00	00:00:13
Hasta la atención del recurso	00:00:01	00:00:01	00:00:02
De atención	00:00:39	00:00:03	00:02:34
Del recurso esperando llamada	00:00:03	00:00:02	00:00:04

Figura 34. Historial de estadísticas

- **Llamadas cortadas sin agente libre:** es una medida para verificar si la cantidad de llamadas generadas por el sistema está adecuada (apenas para el algoritmo *Power Dialing Múltiplo*).
- **Detalles del servicio:** presenta la duración, prevista y efectiva, y el horario de funcionamiento del servicio. El horario presentado en esa página corresponde al de la fecha actual. El horario de funcionamiento para los otros días puede verificarse al hacer clic en la opción **Listar**.
- **Llamadas:** presenta la cantidad de llamadas que están siendo generadas, atendidas, esperando atención, en preatención, en posatención, el total, el multiplicador (tan solo para los algoritmos *Power Dialing Múltiplo* y *Predictive*) y en cual perfil se están generando las llamadas.
- **Multiplicador:**
 - Adaptativo: para una determinada campaña, representa la cantidad de llamadas realizadas/cantidad de llamadas OK. Si el lote está «malo», es decir, si están ocurriendo muchas fallas, el multiplicador automáticamente aumentará para generar más llamadas, con el objetivo de obtener «llamada buena». El valor inicial se configura en el registro de servicio activo, en las configuraciones del Multiplicador, por medio del campo **valor inicial**.
 - Fijo: cuando se configura el tipo fijo, el multiplicador no varía según el lote, y mantiene siempre el mismo valor desde el inicio hasta el fin de la campaña.

NOTA

El tipo de multiplicador será representado por los iconos:

-  para el tipo Adaptativo
-  para el tipo Fijo.

Cuando se configure el tipo Fijo, la supervisión no mostrará la información de pico del multiplicador, ya que este tendrá siempre el mismo valor durante toda la campaña.



Figura 35. Supervisión de servicio activo específico

- **Gráfico de contactos:** gráfico con los porcentajes de contactos con éxito, sin éxito, no contactados y reprogramados.
 - **Total de contactos:** cantidad total de contactos. El detalle de ese total se presenta en el gráfico y en las tablas.
- **Contactos:** historial de los contactos que indica la cantidad y el porcentaje de los contactos:
 - **Con éxito:** contactos realizados.
 - **Sin éxito:** contactos no realizados, por diversos motivos (número ocupado, no atiende etc.), es decir, aquellos con los que no se logró establecer el contacto tras «n» intentos.

NOTA

*Para el algoritmo **Test de Lote** no se presentará información acerca de la llamada sin éxito debido a la línea ocupada.*

- **Pendientes:**
 - **No contactados:** contactos que aún no han sido contactados.
Fidelizados: cantidad de contactos fidelizados entre los que no han sido contactados.
 - **Reprogramados:** contactos reprogramados por acción de la PA o automáticamente por el sistema por motivo de falla.
 - **Fidelizados:** cantidad de contactos fidelizados entre los que han sido reprogramados.
 - **En uso:** contactos que están siendo procesados en ese momento.

NOTA

*Los servicios activos con el tipo de marcado **Test de Lote** y **Predictive** no permitirán fidelizar agentes para atención.*

El estado de un contacto solo se cambiará al final de la llamada, incluyéndose el tiempo de clasificación y de posatención, si los hay.

- **Llamadas generadas:** presenta un historial de las llamadas generadas por el servicio que indica la cantidad total de llamadas y el porcentaje:
 - **Con éxito:** cantidad de llamadas que obtuvieron éxito y su porcentaje con respecto al total de llamadas generadas. Clasificación de las llamadas generadas con éxito:
 - **Atendida:** llamada atendida por el destino (contacto) y que fue atendida por el agente o por la IVR.
 - **Abandonada:** llamada atendida por el destino (contacto), pero que fue colgada antes de ser atendida por el agente o por la IVR.
 - **Cortada sin recurso libre:** llamada que se quedó en fila y que fue cortada sin que hubiera un recurso (agente o canal de IVR) disponible para realizar la atención (excepto en el Test de Lote).
 - **Finalizada en la preatención:** llamada atendida por el destino (contacto) y finalizada por un comando de la IVR de preatención.
 - **Sin éxito:** cantidad de llamadas que no obtuvieron éxito y su porcentaje en relación al total de llamadas generadas. Clasificación de las llamadas sin éxito:
 - **Línea Ocupada:** ocurre cuando el contacto se encuentra en otra llamada telefónica.
 - **No Atendida:** ocurre cuando la llamada no es atendida por el destino (contacto).
 - **Abandonada:** ocurre cuando el contacto atiende la llamada, pero cuelga antes de que esta pueda ser atendida por la IVR o por la PA.

- **Cortadas sin agente libre:** llamada que se quedó en la fila y que fue cortada sin que hubiera agente libre para atenderla (tan solo para los algoritmos *Power Dialing Múltiple y Predictive*).
- **Falla de Señalización:** ocurre cuando no es posible interpretar la señalización enviada por la operadora de telefonía.
- **Falla de Congestionamiento:** ocurre cuando no hay canal disponible para generar la llamada en cuestión porque todos los canales se encuentran ocupados.
- **Falla de Asignación:** ocurre cuando no es posible asignar conectores para completar la llamada.
- **Falla en la Preatención:** cuando ocurre un falla antes de la atención por la PA como, por ejemplo, que la IVR haya finalizado la llamada debido a un error de navegación del contacto.
- **Falla en el Desvío:** cuando ocurre un falla en el comando de desvío de la llamada a IVR o PA. Eso puede suceder debido a un error de configuración del dispositivo IVR/PA, indisponibilidad de canales de IVR, etc.
- **Falla de Generación:** ocurre cuando no es posible generar la llamada.
- **Fax:** ocurre cuando la llamada es atendida por un fax.
- **IVR (Señalización):** ocurre cuando la operadora informa que la atención ha sido realizada por una IVR.
- **IVR / Secretaria Electrónica (CPD):** ocurre cuando la llamada es identificada por el recurso de CPD como atendida por IVR o por secretaria electrónica.
- **Número Inexistente:** ocurre cuando se recibe de la operadora de telefonía señalización de número inexistente.
- **Bloqueo de Telemarketing:** está relacionado con los números telefónicos inscritos en la lista de números bloqueados del registro

público para evitar publicidad, los cuales dejarán de recibir llamadas del marketing activo.

- **Tiempos:** presenta un historial de los tiempos medio, mínimo y máximo del servicio:
 - **Hasta que se establezca:** tiempo mínimo, medio y máximo hasta que se establezca la llamada. Este tiempo comienza a contar cuando el discador comienza a generar la llamada y termina cuando esta se establece.
 - **Hasta la atención en el destino:** tiempo mínimo, medio y máximo hasta que el destino (contacto) atienda la llamada. Este tiempo comienza a contar cuando se establece la llamada y termina cuando el destino la atiende.
 - **En fila:** tiempo que la llamada, una vez atendida por el agente, queda a la espera de un agente libre.
 - **Hasta la atención del recurso:** tiempo mínimo, medio y máximo hasta que la llamada sea atendida por el agente. Este tiempo comienza a contar cuando la llamada, una vez atendida por el contacto, es enviada al agente y termina cuando el agente inicia la atención.
 - **De atención:** tiempo mínimo, medio y máximo de atención de las llamadas generadas. Este tiempo comienza a contar cuando la llamada es atendida por el agente o por la IVR tras haber sido generada por Manager y atendida por el destino, y termina cuando se finaliza la llamada.
 - **Del recurso esperando llamada:** tiempo que el agente permanece esperando la próxima llamada.

NOTA

Las estadísticas sobre los tiempos del servicio no se presentan para el algoritmo Test de Lote.

Contingencia

La Contingencia garantiza la continuidad de la atención cuando ocurran fallas de conexión con el servidor web o con la interfaz del agente cuando este ya se encuentre autenticado.

El agente entrará automáticamente en contingencia cuando haya problema en la conexión con el servidor web, desconexión del cable de red, o aun, cuando ocurra la desconexión de su equipamiento y el agente esté operando con el medio voz en modo automático. Un agente que enfrente los problemas de conexión mencionados y que esté operando con el medio voz en modo manual o sin dispositivo de voz, será desconectado automáticamente por el sistema.

Tan solo el supervisor podrá acceder a la página alternativa y efectuar el login/logout de los agentes mientras ellos se encuentren en contingencia. Para acceder a esta página, introduzca ipECG/contingencia en el navegador.



The image shows a login interface for 'INTERACT MultiAgent Contingencia'. At the top center is a logo featuring a stylized person at a computer with three vertical bars (red, yellow, green) behind them. Below the logo, the text 'INTERACT MultiAgent' is displayed in blue, followed by 'Contingencia' in a larger, bold black font. The login form consists of two input fields: 'Usuario' with the placeholder text 'Introduzca su usuario' and 'Contraseña' with the placeholder text 'Introduzca su contraseña de acceso'. A blue 'Entrar' button is positioned to the right of the password field.

Figura 36. Login de la página alternativa de Contingencia

INTERACT MultiAgent
Contingencia

Actualizar Salir

Agentes conectados	
Nombre	Acción
vmj	Desconectar
vmj2	Desconectar

Agentes desconectados	
Nombre	Acción
aa	Conectar
diana	Conectar
giorgio1	Conectar
henio1	Conectar
henio2	Conectar
henio3	Conectar
heniosup	Conectar

Figura 37. Operaciones de la página alternativa da Contingencia

La contingencia solo será posible para atender llamadas del medio Voz.

Cuando el agente haya sido autenticado por medio de la página alternativa de contingencia, su extensión será considerada como en modo de atención automática. Al volver al funcionamiento normal y efectuar nuevo *login* por medio de MultiAgent, su como de atención volverá a la configuración previa.

Si el agente está operando normalmente, en pausa controlada y entra en contingencia, cuando el tiempo de pausa controlada se termine, el agente será colocado en pausa por falla durante 15 segundos y después el sistema cambiará su estado a operando automáticamente.

El agente saldrá de contingencia tan pronto efectúe un nuevo *login* en la interfaz de MultiAgent.

NOTA

Cuando el agente se encuentre en Contingencia, su estado será presentado en la Supervisión de los Agentes y en el Panel de Seguimiento.

TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

El sistema permite al usuario transferir llamadas del medio e-mail/voz que se encuentren en espera o del medio de e-mail que se encuentre retenidas. Para realizar transferencias, acceda al campo **Llamadas en Curso**, localizado en las páginas SUPERVISIÓN DE SERVICIO RECEPTIVO y SUPERVISIÓN DE AGENTE.

PROCEDIMIENTO

Transferir llamada

1. En el campo **Llamadas en Curso**, de la página SUPERVISIÓN DE SERVICIO RECEPTIVO o de la página SUPERVISIÓN DE AGENTE, haga clic en el botón  correspondiente a la llamada que desea transferir. Se abrirá el menú de opciones siguiente:

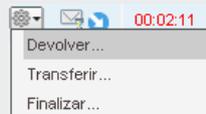


Figura 38. Menú de Opciones

- Haga clic en **Transferir...** Se abrirá la página **TRANSFIERE LA LLAMADA**, presentada a continuación.

The image shows a dialog box titled "Transfiere la llamada" with a close button in the top right corner. Inside the dialog, there is a dropdown menu labeled "Transferir llamada para:" with "Agente" selected. Below this is a text input field labeled "Nombre:" followed by a "Filtrar" button. Underneath the input field is a horizontal list of letters from A to Z. At the bottom of the dialog are two buttons: "Transferir" and "Cancelar".

Figura 39. Transfiere la llamada

- El campo **Nombre** permite consultar el destinatario de la llamada. Para iniciar la consulta, introduzca tres caracteres iniciales del nombre y haga clic en **Filtrar**. También es posible consultar los destinatarios por medio de la letra inicial del nombre.
- A continuación, haga clic en **Transferir**.

SUPERVISIÓN DE SERVICIOS RECEPTIVOS

Al seleccionar la opción Servicios Receptivos, del menú SUPERVISIÓN, se presentará la página mostrada en la Figura 40, que permite visualizar las estadísticas de los servicios receptivos del sistema.

Servicios/Medio	Nivel de Servicio	Filas/Perfiles						Llamadas Recibidas
		P1	P2	P3	P4	P5	Total	
Servicio_Taym3 (1)	100%	0	0	0	0	0	0	1
Servicio_Taym3 (2 (0))	-	0	0	0	0	0	0	0

Figura 40. Página principal de supervisión

El botón  permite expandir la información sobre determinado servicio. Si se ha definido un límite de llamadas simultáneas de voz (p.218), el icono en azul  será reemplazado por el icono amarillo  cuando se alcance dicho límite. A la derecha del icono se presenta la cantidad de llamadas simultáneas en ese momento y el límite establecido por el administrador, en este orden:  **Voz (1 | 1)**.

Esta página presenta los siguientes campos a respecto de los servicios receptivos:

- Cantidad de servicios supervisados.
- Lista de servicios y medios activos.
- Nivel de servicio.
- Cantidad de llamadas en la fila, separadas por perfil.

- Cantidad de llamadas recibidas.

Para reiniciar las estadísticas de un servicio específico, haga clic en el botón  y elija la opción **Reiniciar Estadísticas**.

El botón  permite visualizar la leyenda de los iconos utilizados en la página:



Figura 41. Leyenda

DESVÍO DE LLAMADAS EN LA FILA

A partir del listado de llamadas en la fila es posible transferir o modificar la prioridad de la llamada (Figura 42).



Figura 42. Prioridad

El botón presenta el menú de opciones, que permite realizar las siguientes operaciones sobre las llamadas:

- **Prioridad...:** esta opción permite modificar la prioridad de las llamadas en la fila.

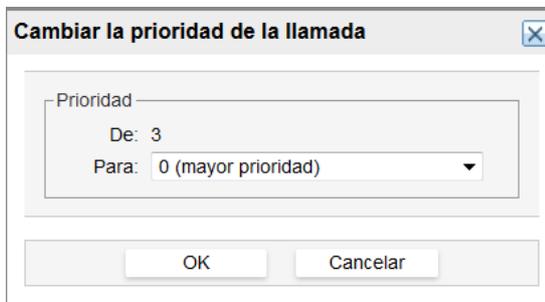


Figura 43. Cambiar la prioridad de la llamada

- **Transferir...:** esta opción permite transferir la llamada a un **Agente** o **Servicio**.

The image shows a dialog box titled "Transfiere la llamada" with a close button in the top right corner. Inside the dialog, there is a section labeled "Transferir llamada para:" with a dropdown menu currently showing "Agente". Below this is a text input field labeled "Nombre:" followed by a "Filtrar" button. Underneath the input field is a keyboard layout with letters "A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z". At the bottom of the dialog are two buttons: "Transferir" and "Cancelar".

Figura 44. Transfiere la llamada

En los casos en que las llamadas sean transferidas a un agente, ellas serán contabilizadas como una atención en el servicio. Es decir, desde el punto de vista del supervisor, la atención de esta llamada es igual a la de una llamada de servicio que ha sido enrutada por **Interact**.

En los casos en que la llamada sea transferida a otro servicio, no se contabilizará una atención en el servicio. Para eso, se creó la estadística "Desvío en la fila".

Supervisión de un servicio receptivo específico

Para ver la información de un servicio específico, haga clic en el enlace correspondiente, como muestra la figura siguiente.



Se abrirá la página presentada en la Figura 45, con información sobre todas los medios activos para el servicio.

Esta página permite ver la siguiente información:

1. **Enlaces** para acceder a las páginas con información acerca de los medios.
2. **Estadísticas desde:** presenta la fecha y el horario en que se iniciaron las estadísticas.
3. **Nivel de servicio¹ por medio:** indica el nivel de servicio de cada uno de los medios de que el servicio dispone:

- Voz -

¹ Nivel de servicio: parámetro de calidad normalmente definido por la comparación entre metas predefinidas y los resultados de las estadísticas. Son las llamadas atendidas en hasta X segundos.

- Chat - 
- E-mail - 

- 4. Total de llamadas:** presenta la cantidad total de llamadas del servicio.
- 5. Nivel de servicio general:** indica el nivel de servicio considerando las llamadas de todos los medios activos.

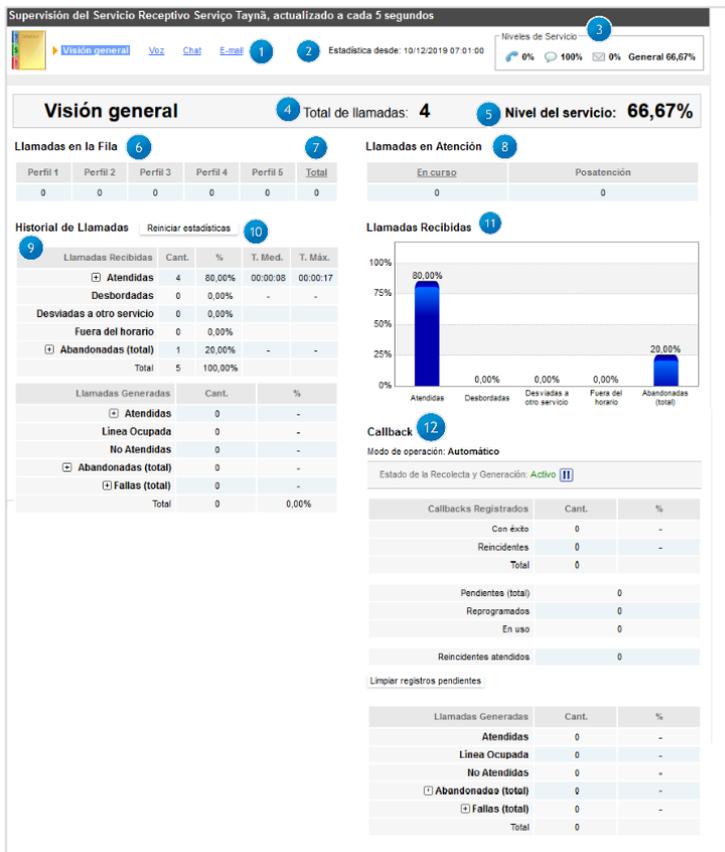


Figura 45. Supervisión del servicio – vista general

6. **Llamadas en la fila:** presenta la cantidad de llamadas que están en la fila y en qué perfil se encuentran.
7. **Total:** este enlace permite acceder a la página LLAMADAS EN LA FILA, que presenta un listado de las llamadas del servicio que están esperando atención.

Llamadas en la Fila						
	Duración	Fecha de entrada	Interlocutor	Perfil	Prioridad	
 	00:03:46	01/11/2016 15:20:40	José Tavares	1	3	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;"> Prioridad... Transferir... </div>
Total de llamadas en la fila: 1 Exhibiendo las 500 llamadas más antiguas.						
<input type="button" value="OK"/>						

Figura 46. Llamadas en la fila

Esta página indica el tipo de medio (voz, *chat* y *e-mail*), el tiempo que la llamada está esperando, la fecha de entrada de la llamada en Interact, el interlocutor (identidad de A), el perfil en que está la llamada y su prioridad de atención.

8. **Llamadas en curso:** indica la cantidad de llamadas en Atención y en Posatención. Si la configuración del límite de llamadas simultáneas está habilitada, la suma de las dos cantidades será indicada en Simultáneas y, cuando se alcance el límite, se presentará la advertencia «Límite alcanzado». Para definir la cantidad límite de llamadas, véase la página 241:

Llamadas en Atención					
	Duración	Fecha de entrada	Agente	Interlocutor	
  	00:01:07	01/11/2016 16:01:10	tayna1	tayna.livramento@d...	
  	00:00:07	01/11/2016 16:02:10	tayna1	tayna.livramento@d...	

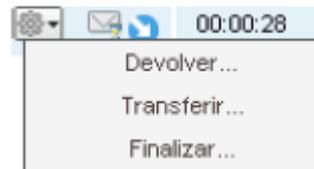
Total de llamadas en curso: 2 (Retenidas: 0) Exhibiendo las 500 llamadas más antiguas.

OK

Figura 47. Llamadas en curso

El botón  abre el menú de opciones, que permite realizar las siguientes operaciones sobre las llamadas:

- Devolver:** permite devolver la llamada a la fila de atención. Si hay algún agente disponible, la llamada será encaminada a ese agente. Esta opción se presentada para llamadas del medio voz que fueron puestas en espera por el agente o del medio e-mail que fueron retenidas por el agente, por medio de MultiAgent (opciones **Música** y **Retener**, respectivamente).



- **Transferir:** permite transferir la llamada a otro agente o a otro servicio. La transferencia de llamadas se describe en el apartado Transferencia de llamadas. Esta opción se presenta para llamadas del medio voz que fueron puestas en espera por el agente o del medio e-mail que fueron retenidas por el agente, por medio de MultiAgent (opciones **Música** y **Retener**, respectivamente).
- **Finalizar:** permite al usuario finalizar la llamada seleccionada. El sistema presenta un mensaje que solicita al usuario que confirme la operación.

NOTA

- *Las llamadas en espera del medio voz son representadas por el icono .*
- *Las llamadas retenidas del medio e-mail son representadas por el icono .*

9. Historial de Llamadas: presenta los totales de llamadas generadas y recibidas por el servicio con sus respectivos porcentajes en relación al total de llamadas. A partir de estas estadísticas, se presentará el detalle de lo que ocurrió con las llamadas, separadas de la siguiente forma:

- **Llamadas Recibidas:**

- **Atendidas:** presenta la cantidad de llamadas atendidas. Al hacer clic en el icono , será posible verificar el total de llamadas atendidas por los perfiles de atención y, también, por perfil. De esta manera será posible verificar cuáles perfiles atendieron las llamadas.
- **Respondidas:** cantidad de llamadas del medio *e-mail* respondidas por los agentes.

- **Transferidas a la fila:** cantidad total de llamadas que han sido transferidas a la fila, por uno de los siguientes motivos:
 - el agente transfirió la llamada de forma inmediata a la fila del servicio;
 - el agente atendió una llamada de *e-mail*, pero efectuó *logout* antes de finalizar la atención; o
 - el supervisor transfirió o devolvió a la fila la llamada de *e-mail* que estaba retenida.
- **Desbordadas**
- **Desviadas a otro servicio:** cantidad de llamadas que fueron desviadas de la fila a otro servicio.
- **Fuera del horario**
- **Abandonadas:** cantidad total de llamadas abandonadas. Al hacer clic en el icono  , será posible verificar la discriminación por tipo de abandono (Abandonadas en la preatención, abandonadas en la fila, abandonadas en la fila por perfil, abandonadas en la extensión, rechazadas).
- **Total:** cantidad total de llamadas recibidas.
- **Llamadas Generadas:** indica las llamadas generadas por el servicio.
 - **Atendidas:** cantidad de llamadas generadas que fueron atendidas por los usuarios, incluyendo las que fueron generadas manualmente por el agente y las llamadas generadas por el callback. Para el medio e-mail, corresponde a los e-mails generados y enviados por los agentes. Al hacer clic en el icono  , será posible verificar la estadística Enviadas.
 - **Enviadas:** indica la cantidad de e-mails generados y enviados por los agentes.
 - **Transferidas a la fila:** cantidad total de llamadas de voz o chat que han sido generadas por el agente, atendidas por el destino y que han sido transferidas de forma inmediata a la fila del servicio.

- **Línea Ocupada:** incluye las llamadas generadas manualmente por el agente y las generadas por el callback.
- **No Atendidas:** incluye las llamadas generadas manualmente por el agente y las generadas por callback;
- **Abandonadas:** cantidad total de llamadas abandonadas. Al hacer clic en el icono  , será posible verificar la discriminación por tipo de abandono (Abandonadas en la extensión, Rechazadas, Abandonadas por el agente en la generación).
- **Abandonadas en la extensión:** solo las llamadas generadas manualmente por el agente.
- **Rechazadas:** incluye las llamadas generadas manualmente por el agente y las generadas por Callback.
- **Abandonadas por el agente en la generación:** incluye la cantidad de e-mails generados pero no enviados por los agentes y las llamadas generadas por el Callback abandonadas por los agentes.
- **Fallas:** incluye las llamadas generadas manualmente por el agente y las generadas por callback. Al hacer clic en el icono  , será posible verificar la discriminación de los fallas ocurridos (Fallas de señalización, falla de congestión, falla de asignación, falla en el desvío, falla de generación, fax, IVR (Señalización), número inexistente, bloqueo de telemarketing, dispositivo sin créditos).
- **Total:** suma de la cantidad total de llamadas generadas manualmente por el agente y las generadas por callback.

NOTA

Los conceptos mencionados arriba están descritos en el Glosario de este manual.

10. **Reiniciar Estadísticas:** permite reiniciar las estadísticas del servicio.
11. **Gráfico de las llamadas:** presenta un gráfico con las estadísticas macro de las llamadas recibidas: atendidas, desbordadas, desviadas, fuera del horario y abandonadas.
12. **Callback:** presenta información acerca del Callback y permite verificar el estado del sistema, activarlo o desactivarlo, limpiar los registros pendientes, ver la información acerca de los callbacks registrados y de las llamadas generadas.

NOTA

*El **Callback** es una funcionalidad que registra información acerca de las llamadas que no han sido atendidas por los agentes y, posteriormente, permite generar llamadas a los contactos registrados. La información referente al del Callback se detalla en la sección Registro.*

- **Modo de operación:** indica el modo de operación del **Callback**, que puede ser:
 - **Automático:** el **Callback** registra automáticamente la identificación del número llamador y del servicio al que la llamada fue destinada. En este modo, el sistema decide cuando generar la llamada de vuelta para el cliente.
 - **Manual:** el registro de la información acerca de los números llamadores y la generación de llamadas son independientes, es decir, el usuario puede activarlos y desactivarlos cuando le parezca conveniente, sin que el sistema tenga que verificar los porcentajes de ocupación de los agentes. En este modo es el operador el que decide el momento en que activará la generación de llamadas.
- **Estado de la recolecta:** presenta el estado (activo/inactivo) de la recolección de información acerca de las llamadas desbordadas y permite activar/desactivar el proceso por medio de los botones  y .

respectivamente. Cuando el **Callback** está configurado en modo automático, el estado activo indica que el sistema está recibiendo llamadas desbordadas por el servicio, registrando los datos y generando llamadas para los usuarios. El estado inactivo indica que el sistema no está recibiendo ni generando llamadas para los usuarios registrados. En el modo manual, el estado activo indica que el sistema está recibiendo llamadas de los servicios y registrando información en la base de datos.

- **Estado de la generación:** presenta el estado (activo/inactivo) de la generación de llamadas y permite activar/desactivar el proceso por medio de los botones  y , respectivamente. Cuando el **Callback** está configurado en modo automático, la generación de llamadas ocurre según las reglas configuradas. En el modo manual, la generación de llamadas tiene inicio al activar esta opción.
- **Callbacks registrados:**
 - **Con éxito:** cantidad de llamadas cuya información ha sido registrada en el sistema y el porcentaje de esas llamadas en relación al total de llamadas registradas.
 - **Reincidentes:** cantidad de llamadas que ya habían sido registradas con éxito y a las que los usuarios llamaron nuevamente antes de que el **Callback** llamara de vuelta, además del porcentaje de esas llamadas en relación al total de llamadas registradas.
 - **Total:** cantidad total de llamadas desbordadas por el Servicio (registradas y reincidentes).
 - **Llamadas pendientes:** cantidad de llamadas que aún no fueron generadas a los números registrados por el sistema. El administrador/supervisor puede excluir los registros pendientes del **Callback** por medio del botón **Limpiar Registros Pendientes**.
 - **Reprogramados:** cantidad de registros pendientes que fueron reprogramados.

- **Reincidentes atendidos:** cantidad de llamadas cuya información ha sido registrada para contacto futuro, sin embargo, el contacto volvió a llamar, antes de que el **Callback** llamara de vuelta, y fue atendido.
- **Llamadas generadas:**
 - **Atendidas:** cantidad y porcentaje de las llamadas generadas por el **Callback** que fueron atendidas por los contactos.
 - **Línea ocupada:** cantidad y porcentaje de las llamadas generadas por el **Callback** a números que se encontraban ocupados.
 - **No atendidas:** cantidad y porcentaje de las llamadas generadas por el **Callback** que no fueron atendidas por los contactos.
 - **Abandonadas (total):** cantidad total de llamadas generadas por el Callback abandonadas. Al hacer clic en el icono + es posible verificar la discriminación por tipo de abandono (Rechazadas, Abandonadas por el agente en la generación).
 - **Rechazadas:** cantidad de llamadas generadas por Callback rechazadas por el cliente (puede ocurrir cuando el cliente atiende, pero cuelga en hasta 2 segundos).
 - **Aband. pelo agente en la generación:** cantidad de llamadas generadas por el Callback en que el agente colgó durante el completamiento de la llamada, o mientras la llamada estaba sonando en el cliente antes de ser atendida.
 - **Falla (total):** cantidad y porcentaje de las llamadas generadas por el **Callback** en que ocurrió alguna falla (por ejemplo: número inexistente o incompleto). Al hacer clic en el icono , será posible verificar la discriminación de los fallas ocurridos (Falla de señalización, falla de congestiónamiento, falla de asignación, falla en el desvío, falla de generación, fax, IVR (señalización), número inexistente, bloqueo de telemarketing y dispositivo sin créditos).
 - **Total:** cantidad total de llamadas generadas por el **Callback**.

Estadísticas de un medio específico (voz, chat o e-mail)

La página de **Supervisión del Servicio – Vista General**, Figura 45, permite acceder a las páginas de supervisión de los medios activos (voz, chat y e-mail). La Figura 48 presenta la supervisión del medio e-mail.

La información relacionada con el medio específico será desactivada, para no modificar la disposición de las líneas de estadísticas, que pueden haber sido modificadas por el usuario por medio del icono .

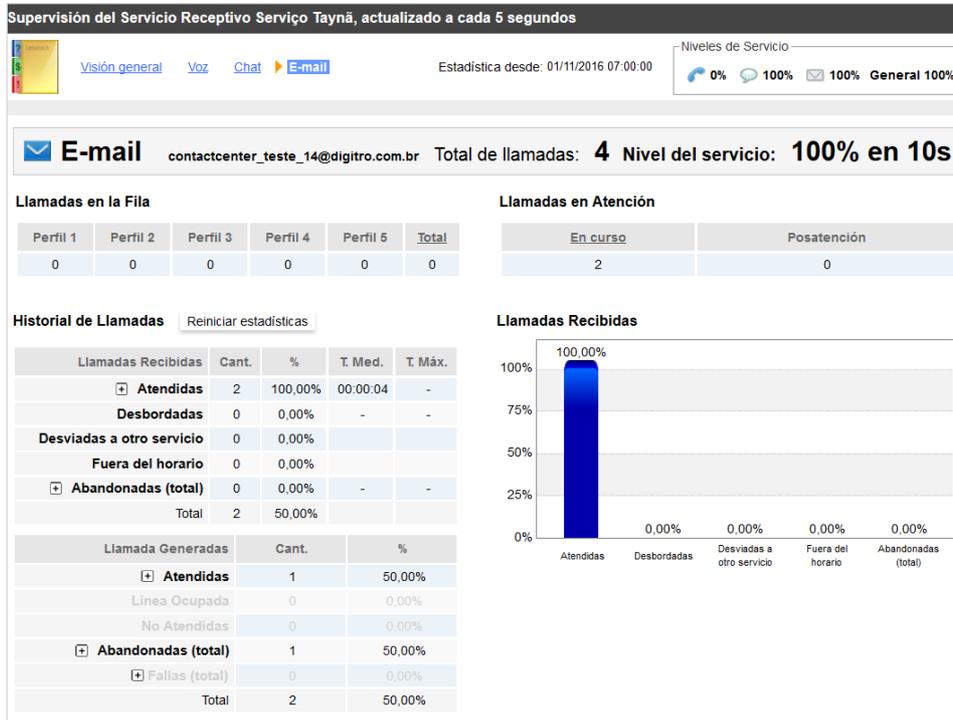


Figura 48. Supervisión del servicio – Medio E-mail

4

CONSULTA

El menú CONSULTA presenta las opciones y **Dimensionamiento de Agentes e Historial de Llamadas**, descritas a continuación.

DIMENSIONAMIENTO DE AGENTES

La opción **Dimensionamiento de agentes** permite verificar cuáles agentes están aptos para atender un determinado servicio o cuáles agentes están asociados a una determinada *skill*.

Esta página solo podrá ser accedida por usuarios que tengan privilegio para ello y presenta dos filtros de consulta: **Servicio** y **Skill**.

El filtro **Servicio** permite listar los servicios asociados al supervisor. El sistema cruza los perfiles del servicio (compuesto por *skills* y notas) con las *skills*/notas de los agentes registrados en el sistema, y el resultado se presenta en forma de listado, con el nombre, el *login* y los medios/perfiles que los agentes están aptos para atender la llamada. Además de eso, para cada agente, se presenta un gráfico con las pausas automáticas programadas para el mismo. Al posicionar el puntero del ratón en el gráfico sobre las pausas automáticas, se mostrará un tooltip con la información de la pausa (motivo de la

pausa, hora inicial, duración y los días de la semana). Esta lista y el gráfico, con el tooltip de la pausa, se pueden ver en la Figura 49.

NOTA

El criterio de distribución de llamadas configurado en el servicio no se utiliza en la consulta.

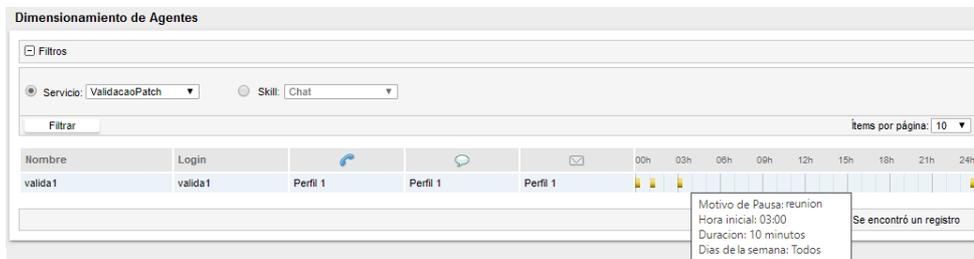
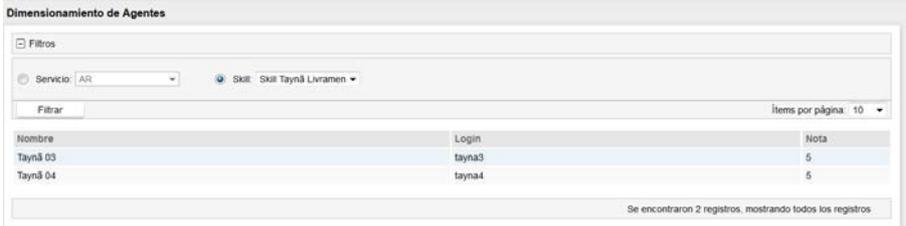


Figura 49. Dimensionamiento de agentes: filtro servicio

El filtro **Skill** permite listar todas las *skills* registrados en el sistema. La consulta presenta todos los agentes que tengan la *skill* seleccionada, en un listado con el nombre del agente, su login y la nota de la *skill*, como muestra la Figura 50.



The screenshot shows a web interface titled "Dimensionamiento de Agentes". It features a filter section with "Servicio" set to "AR" and "Skill" set to "Skill Tayná Livramen". Below the filters is a table with the following data:

Nombre	Login	Nota
Tayná 03	tayna3	5
Tayná 04	tayna4	5

At the bottom of the table, it states: "Se encontraron 2 registros, mostrando todos los registros".

Figura 50. Dimensionamiento de agentes: filtro Skill

HISTORIAL DE LLAMADAS

La opción **Historial de llamadas** permite visualizar el historial de llamadas de **Interact** por medio de filtros que permiten buscar información en la base de datos relacional de la plataforma.

Historial de Llamadas

Filtros

* Fecha inicial: 22/07/2019 Personal Servicio Condición de finalización: Duración: Mínima a Máxima

* Fecha final: 22/07/2019 Agente: Datos asociados: Asunto del e-mail:

Medio: Interlocutor: Encuesta de Satisfacción: Grabación:

Filtrar Limpiar Configurar columnas Ítems por página: 10

Llamada	Fecha inicial	Duración	Agente	Servicio	Origen	Destino	Cond. de finalización	Fecha de atención	Asunto del e-mail
	22/07/2019 11:20	02:21:11	tavares	ventas	ventas@gmail.com	tavares	Chamada normal	22/07/2019 11:20	opa
	22/07/2019 13:49		phares				Desistência de resposta de mídias não interativas	22/07/2019 13:49	
	23/07/2019 08:25		aulo				Desistência de resposta de mídias não interativas	23/07/2019 08:25	Build CentOS51: pacote TMai
	23/07/2019 08:25		aulo				Desistência de resposta de mídias não interativas	23/07/2019 08:25	
	22/07/2019 16:49		phares				Chamada retida	22/07/2019 16:49	
	23/07/2019 13:56		phares				Desistência de resposta de mídias não interativas	23/07/2019 13:56	

Detalles de la llamada

Llamada

Fecha inicial 22/07/2019 11:20

Fecha final 22/07/2019 13:41

Duración 02:21:11

Agente tavares

Servicio ventas

Origen ventas@gmail.com

Destino tavares

Condición de finalización Chamada normal

Figura 51. Historial de Llamadas

Esta página presenta los siguientes filtros:

- **Fecha inicial y final:** permite filtrar las llamadas que ocurrieron en determinado período.
- **Medio:** permite seleccionar el tipo de medio de las llamadas que serán filtradas. Se debe seleccionar al menos un tipo de medio.
- **Personal:** permite filtrar las llamadas personales. Para filtrar llamadas personales, se debe marcar esta opción.
- **Servicio:** permite filtrar las llamadas de servicio. Para filtrar llamadas de servicio, se debe marcar esta opción.
- **Agente:** permite filtrar las llamadas según el agente que las atendió.

- **Interlocutor:** permite filtrar las llamadas por interlocutor de origen, de destino, e-mail encaminado a, copiados en e-mail (Cc y Cco) o todos. Se debe introducir un valor para interlocutor.
- **Condición de finalización:** permite filtrar las llamadas según la condición de finalización.
- **Datos asociados:** permite filtrar las llamadas por los datos asociados a la llamada.
- **Encuesta de Satisfacción:** permite filtrar las llamadas con encuesta de satisfacción, sin encuesta de satisfacción o ambas.
- **Duración mínima y máxima:** permite filtrar las llamadas por su duración, dentro del intervalo especificado. Se debe utilizar el formato HH:mm:ss.
- **Asunto del e-mail:** permite filtrar las llamadas por partes del texto del asunto del e-mail. Este filtro solo se habilitará cuando el medio e-mail sea considerado en la consulta.
- **Grabación:** permite filtrar las llamadas que tengan o no grabación.

Botones de Filtros

- **Filtrar:** permite visualizar el resultado de la consulta según los filtros seleccionados.
- **Limpiar:** permite borrar los filtros seleccionados.
- **Configurar columnas:** permite configurar las columnas que se mostrarán en el resultado de la consulta (Figura 52). La ventana Detalles de la llamada (Figura 53) mostrará los valores de las nuevas columnas, siempre que no estén vacías.

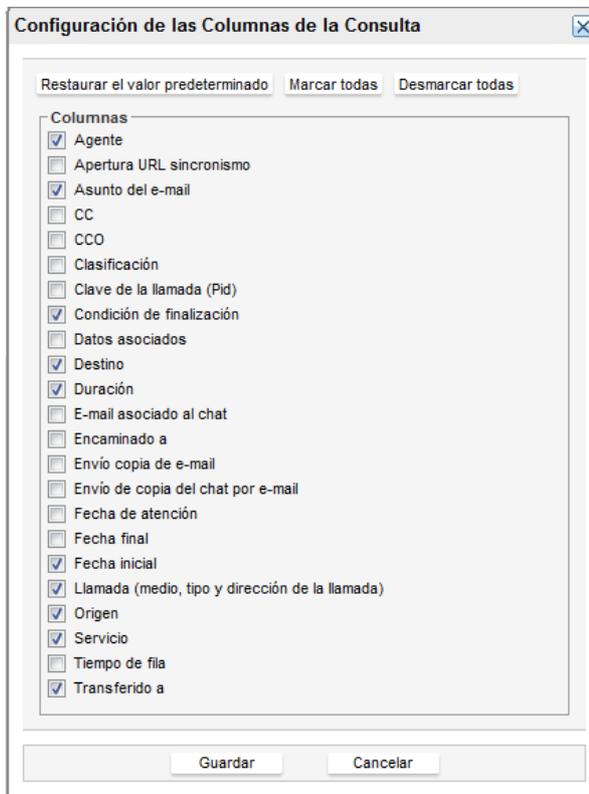
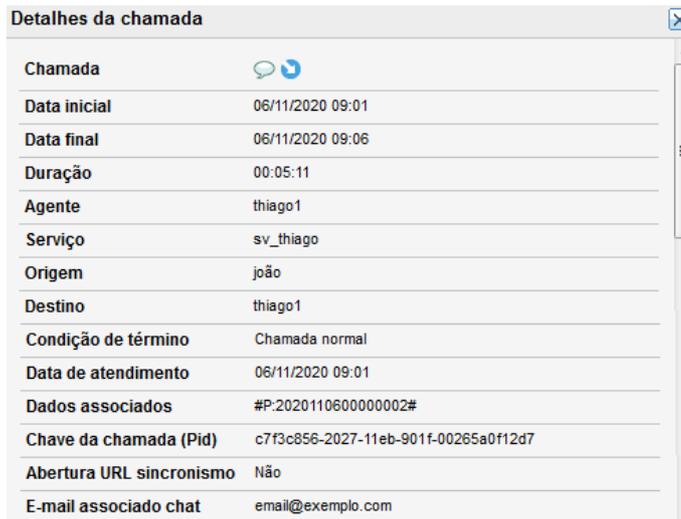


Figura 52. Configurar columnas de la consulta

En la lista de llamadas, se presentará, para las llamadas de servicio, el menú de opciones , que permite verificar **Detalles de la llamada** (Figura 53) y **Ver encuesta de satisfacción** (Figura 54).



Detalhes da chamada	
Chamada	 
Data inicial	06/11/2020 09:01
Data final	06/11/2020 09:06
Duração	00:05:11
Agente	thiago1
Serviço	sv_thiago
Origem	joão
Destino	thiago1
Condição de término	Chamada normal
Data de atendimento	06/11/2020 09:01
Dados associados	#P:202011060000002#
Chave da chamada (Pid)	c7f3c856-2027-11eb-901f-00265a0f12d7
Abertura URL sincronismo	Não
E-mail associado chat	email@exemplo.com

Figura 53. Detalles de la llamada



Figura 55. Grabaciones de llamadas de voz

- **Ver chat y Descargar chat:** para las llamadas de chat.
- **Ver e-mail y Descargar e-mail:** para las llamadas de e-mail.
- **Enviar al Monitoreo:** para todos los tipos de medio: presenta un listado de los monitoreos aptos para recibir la llamada para evaluación (Figura 37). Para utilizar este recurso, se deben tener los privilegios y la licencia para la funcionalidad monitoreo.

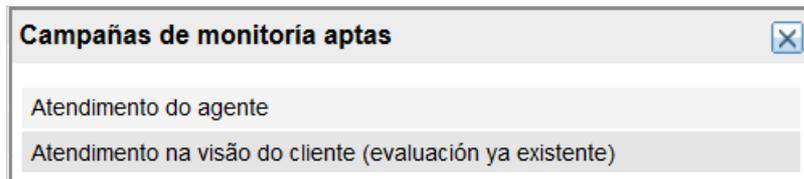


Figura 56. Campañas de monitoreo aptas

5

MONITOREO

El menú MONITOREO permite realizar evaluaciones de desempeño de la atención prestada por los agentes, en servicios receptivos y activos, por medio de campañas de monitoreo.

En **Interact**, la evaluación de una llamada depende del correcto registro de campañas de monitoreo y de evaluadores, mediante los siguientes pasos:

1. Registro de formulario de monitoreo (*Registros/Formularios/Monitoreo*), para definir el formulario que será rellenado por los evaluadores.
2. Registro de evaluadores, es decir, usuarios con perfil de acceso que contenga el privilegio *Interact > Manager > Monitoreo de atención > Evaluación de Llamadas (Personas/Perfiles y Privilegios)*.
3. Registro de campaña de monitoreo (*Monitoreo/Campañas*), para configurar la selección de las llamadas que serán evaluadas.
4. Selección de las llamadas ya finalizadas y que contengan grabación. Hay dos modos de selección de las llamadas, configurados en la campaña:
 - **Automático:** el sistema seleccionará las llamadas que serán evaluadas.
 - **Manual:** las llamadas se seleccionarán por medio del menú *Consulta/Historial de Llamadas* por usuarios con perfil de acceso que contenga el privilegio

Interact > Manager > Monitoreo de atención > Selección de llamadas (Personas/Perfiles y Privilegios).

5. Visualización de las llamadas seleccionadas cuya evaluación está pendiente (Monitoreo/Evaluaciones).
6. Llenado de la evaluación (Monitoreo/Operación).

NOTA

El Monitoreo es una funcionalidad que requiere licencia, por tanto, no es suministrada por defecto en el Interact. Para utilizarla, se debe adquirir la licencia específica para este recurso.

El menú MONITOREO presenta tres opciones **Evaluaciones**, **Campañas** y **Operación**, descritas a continuación.

EVALUACIONES

Al seleccionar la opción **Evaluaciones**, se presentará la ventana ilustrada en la Figura 57, que permite filtrar las evaluaciones deseadas, utilizando como parámetros de búsqueda los filtros: **Fecha inicial**, **Fecha final**, **Medio**, **Campaña**, **Servicio**, **Equipo**, **Agente**, **Evaluador**, **Inclusión** y **Estado**.

The screenshot shows a web-based filter interface for monitoring evaluations. The title bar reads 'Evaluaciones de monitoreo'. Below the title, there is a section labeled 'Filtros'. The filter fields are arranged in two rows. The first row contains 'Fecha inicial' (02/10/2016), 'Campaña' (dropdown), 'Agente' (dropdown), and 'Inclusión' (dropdown). The second row contains 'Fecha Final' (01/11/2016), 'Servicio' (dropdown), 'Evaluador' (dropdown), and 'Estado' (dropdown). Below these, there is a 'Medio' field with several small icons representing different communication channels. At the bottom of the filter section, there are two buttons: 'Filtrar' and 'Limpiar'. On the far right, there is a dropdown menu for 'Items por página' set to '10'.

Figura 57. Evaluaciones de monitoreo - Filtros

Para listar las evaluaciones, seleccione los filtros según lo desee y haga clic en el botón

Filtrar

Se presentará la página con la **Lista de evaluaciones** como muestra la siguiente figura:

The screenshot shows the 'Evaluaciones de monitoreo' interface. At the top, there is a 'Filtros' section with various input fields: 'Fecha inicial' (02/10/2016), 'Fecha Final' (01/11/2016), 'Medio' (with icons for phone, email, etc.), 'Campaña', 'Agente', 'Inclusión', 'Servicio', 'Evaluador', and 'Estado'. Below the filters are 'Filtrar' and 'Limpiar' buttons, and a 'Ítems por página: 10' dropdown. The main section is titled 'Lista de evaluaciones' and contains a table with the following data:

Fecha de la llamada	Duración	Agente	Servicio	Origen	Destino	Campaña de monitoreo	Evaluador	Medios
20/10/2016 16:46	00:00:13	tayna1	Serviço Tayná	32814006	4000 (tayna1)	Atendimento do agente	ava1	
20/10/2016 16:46	00:02:53	tayna1	Serviço Tayná	tayna.livramento@digitro.com.br	tayna1	Atendimento do agente		
27/10/2016 08:23	00:02:41	tayna1	Serviço Tayná	tayna.livramento@digitro.com.br	tayna1	Atendimento na visão do cliente		

At the bottom of the table, it states: 'Se encontraron 3 registros entre 20/10/2016 16:46 e 27/10/2016 08:23, mostrando todos los registros'.

Figura 58. Lista de evaluaciones

Las evaluaciones listadas pueden presentar uno de estos tres estados:

- **Pendiente:** La evaluación aún no ha sido iniciada por ningún evaluador. Presenta un botón para iniciar la evaluación. No se presenta el icono de estado para el estado pendiente.
- **En curso:** la evaluación ya ha sido iniciada, pero aún no se ha finalizado. Presenta un botón para continuar la evaluación y un icono que indica que la evaluación se encuentra en curso .

- **Finalizada:** la evaluación ya ha sido finalizada por el evaluador. Presenta un botón que permite ver los detalles de la evaluación  y un icono que indica que la evaluación ha sido finalizada .

Si hay una evaluación en curso para el usuario autenticado, se presentará un mensaje en el tope de la pantalla con enlaces para **Evaluar** y **Cancelar**.

- Ya hay una evaluación en curso: Evaluar Cancelar.
 - Al hacer clic en el enlace **Evaluar**, se presentará la página de operación para que el usuario termine la evaluación seleccionada.
 - Al hacer clic en el enlace **Cancelar**, la evaluación será liberada y el estado cambiará de 'en curso' a '**Pendiente**'.

Si hay una evaluación en curso, no será posible iniciar otra evaluación. El usuario deberá finalizar la primera evaluación antes de empezar otra.

CAMPAÑAS

Registro de campañas de monitoreo

El registro de Campañas de monitoreo se hace por medio del menú *Monitoreo/Campañas*, que abre la siguiente página:

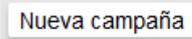
Campañas de monitoreo							
Lista de campañas de monitoreo							Nueva campaña
<input type="checkbox"/>	Estado	Nombre	Fecha inicial	Fecha final	Evaluadores	Pendientes	Auto
<input type="checkbox"/>	Ejecutando	Atendimento do agente	01/11/2016		ava1	1	
<input type="checkbox"/>	Ejecutando	Atendimento na visão do cliente	01/11/2016		ava1, ava2	1	✓
<input type="checkbox"/>	Finalizada	Telemarketing	01/11/2016	01/11/2016	ava1		
Total: 3							
<input type="text" value="Excluir"/>							

Figura 59. Lista de Campañas de Monitoreo

Esta página presenta un listado con las campañas de monitoreo registradas en el sistema, además de informar la cantidad de llamadas seleccionadas cuya evaluación está pendiente para cada campaña.

El estado de la campaña depende de la configuración del período de la campaña y del modo de selección, y puede asumir uno de los siguientes valores:

- **Programada:** la campaña ha sido configurada para un período futuro y aún no se encuentra en marcha.
- **Ejecutando:** la campaña se encuentra en marcha. Si se ha definido una fecha final, esta aún no ha sido alcanzada. En el listado, este estado se presenta con fondo verde.
- **En pausa:** la campaña entró en marcha, pero ha sido puesta en pausa por un usuario con privilegio de acceso específico. En el listado, este estado se presenta con fondo amarillo.
- **Finalizada:** la campaña ha entrado en marcha y ha sido finalizada por alcanzar la fecha final configurada.
- **Procesando:** la campaña ha entrado en marcha para período retroactivo. En el listado, este estado se presenta con fondo verde.

Es posible registrar una nueva campaña , editar , copiar  o excluir una campaña ya registrada, además de colocar en pausa  o retirar de pausa  una campaña con selección automática en el estado *Ejecutando* o *En pausa*, respectivamente.

PROCEDIMIENTO

Registrar nueva campaña de monitoreo

1. En la página **Campañas de monitoreo**, haga clic en el botón . Se abrirá la siguiente página:

Registro de Campaña de Monitoreo * Campos obligatorios

* Nombre:
Descripción:
* Formulario:
* Agrupador: Servicios Equipos Grupo de agentes ?
Período
* Fecha inicial: 01/11/2016 ? Fecha final: ?
Selección automática de llamadas
 Habilitar selección automática de llamadas

▼ Evaluadores

Disponibles:

[Marcar todo](#)

* Seleccionados:
[Marcar todo](#)

▼ Servicios

Disponibles:

[Marcar todo](#)

* Seleccionados:
[Marcar todo](#)

Figura 60. Registro de Campaña del Monitoreo

2. Esta página permite definir el nombre da campaña, descripción, formulario de monitoreo, agrupador para la selección de las llamadas, período de la campaña,

- selección automática o manual de llamadas, evaluadores y el foco de la campaña de acuerdo con el agrupador definido.
3. Al marcar la selección automática de llamadas, el usuario debe definir obligatoriamente la cantidad de llamadas que serán seleccionadas, la frecuencia de esta selección, si esta se realizará por agrupador o por agente, y los medios deseados. También es posible definir la duración deseada de las llamadas y las clasificaciones que serán consideradas o desconsideradas en la selección.
 4. Haga clic en **OK** para confirmar la operación.

NOTAS

- 1) La fecha inicial de la campaña tan solo podrá ser modificada si no hay llamadas seleccionadas para evaluar. Esta fecha no puede ser inferior a un año con respecto a la fecha actual, cuando no se defina la fecha final o cuando sea igual o posterior a la fecha actual.
- 2) El período de campañas con fechas inicial y final, en período retroactivo, está limitado a como máximo un año.
- 3) Para excluir un perfil, haga clic en la opción Excluir Perfil correspondiente.

PROCEDIMIENTO

Visualización de campaña de monitoreo finalizada

1. Si la campaña ya se encuentra finalizada tan solo será posible visualizarla por medio del botón , como muestra la Figura 61.

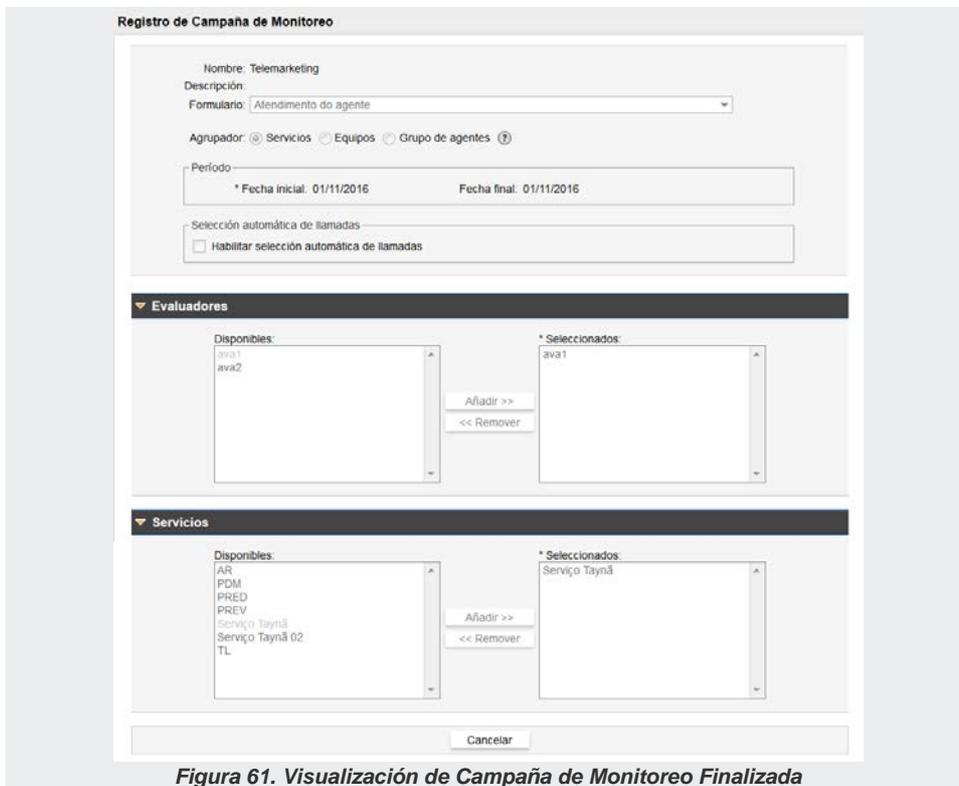


Figura 61. Visualización de Campaña de Monitoreo Finalizada

OPERACIÓN

Hay dos formas de iniciar la **Operación** de un monitoreo:

- Acceder a la página de listado de evaluaciones, filtrar las llamadas y hacer clic en el botón de iniciar evaluación o continuar evaluación. En este caso se evaluará la llamada seleccionada por el usuario.
- A partir del menú **Monitoreo**, hacer clic en el submenú **Operación**. En este caso, el sistema seleccionará la llamada más antigua de las campañas en que el usuario es evaluador.

Se permitirá al usuario efectuar evaluaciones tan solo de llamadas asociadas a campañas de monitoreo en que este usuario esté asociado como evaluador.

Al hacer clic en **Operación**, o al seleccionar una llamada para evaluar, la evaluación será automáticamente asociada al evaluador y se abrirá una ventana que presenta:

- Los datos generales del monitoreo: información básica referente al monitoreo y la llamada que será evaluada.
- El formulario que será respondido (según lo registrado en el monitoreo): es obligatorio responder a todas las preguntas.
- La grabación de la llamada: lista de grabaciones asociadas a la llamada.
- La visualización de la encuesta de satisfacción asociada a la llamada, si la hay (recurso disponible tan solo para el medio de chat).

Para concluir una evaluación, el evaluador deberá responder a todas las preguntas y hacer clic en uno de los botones listados a continuación:

- **Guardar y cerrar:** en este caso, la evaluación se finaliza y se carga la página de listado de evaluaciones.

- **Guardar y abrir próxima:** en este caso, la evaluación se finaliza y si hay alguna evaluación más pendiente, esta se cargará para el evaluador. Si no hay evaluación pendiente, se cargará la página con el listado de evaluaciones.

NOTA

Si el usuario ha accedido a operación del monitoreo a partir de la página de listado de evaluaciones, la elección de la evaluación siguiente obedecerá a los filtros utilizados en el listado.

Para desistir de una evaluación, el evaluador deberá hacer clic en el botón **Cancelar**.

NOTA

Si el usuario inicia una evaluación y accede a otra página sin haber hecho clic en uno de los botones mencionados, las respuestas ya rellenadas serán descartadas y la evaluación continuará asociada al evaluador.



Figura 62. Operación del monitoreo

Visualizar un monitoreo

Al acceder a la página de listado de evaluaciones y filtrar las llamadas, se presentará tan solo para las evaluaciones finalizadas, el botón para mostrar los detalles de la evaluación.

Al hacer clic en **Detalles de la evaluación**, se abrirá la misma página utilizada en la operación del monitoreo. Esta página presenta:

- Los datos generales del monitoreo: información básica referente al monitoreo y a la llamada que será evaluada.
- El formulario que fue respondido, con todas las respuestas suministradas marcadas.
- La grabación de la llamada
- La visualización de la encuesta de satisfacción asociada a la llamada, si la hay (recurso disponible tan solo para el medio de chat).

No se permitirá ninguna modificación en la evaluación.

Se presentará el botón para cerrar la visualización. Al hacer clic en este botón, el usuario volverá a la página de listado de evaluaciones.

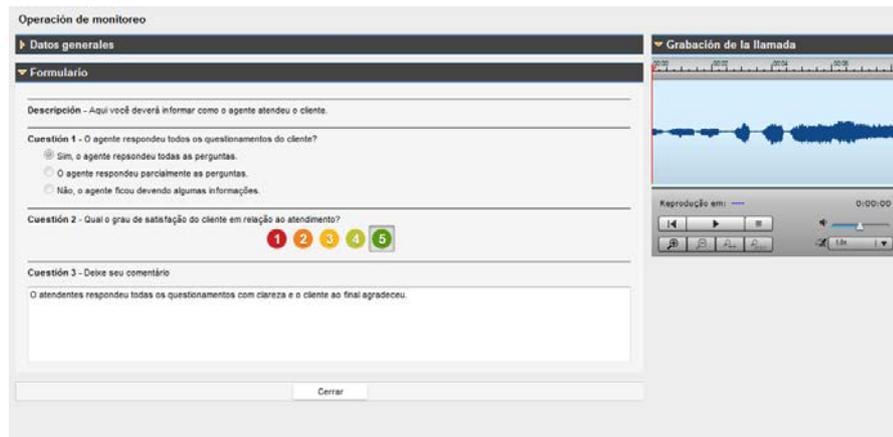


Figura 63. Visualización de un monitoreo de evaluación ya respondida

6

INFORMES

El menú INFORMES permite emitir informes historiales de Interact, utilizando modelos listos e información de la base de datos relacional de la plataforma.

Este menú accede a la **Interfaz Web para Emisión de Informes** de las plataformas Dígitro y permite al usuario emitir informes inmediatamente o programarlos para que sean emitidos posteriormente.

Por ser un módulo común a otras aplicaciones, se describe separadamente en el manual **Interfaz Web para Emisión de Informes**.

7

REGISTRO

El menú REGISTRO permite configurar los servicios, las *skills* de los agentes, los motivos de pausa, los equipos de agentes, las clasificaciones de llamadas y las fechas especiales utilizadas por los servicios.

En Interact, el enrutamiento de llamadas se basa en *skills*, que son las habilidades que los agentes deben tener para atender a las llamadas del sistema.

El registro de *skills* es fundamental para el correcto registro de los demás ítems (servicios y personas) y, por eso, debe ser el primero a realizarse.

SKILLS

Como ya se mencionó anteriormente, Interact realiza la distribución de las llamadas según las *skills* de los agentes autenticados.

Por *skill* se debe entender una habilidad del agente que, a su vez, puede tener una o más habilidades. Debido al hecho de que un agente puede tener más o menos habilidad según su capacidad, la clasificación de su habilidad se da por medio de notas. Así, cada *skill* tiene una nota y, según el agente va desarrollando sus habilidades, el supervisor puede reclasificar las notas de las *skills* del agente o aun atribuirle nuevas *skills*.

Un ejemplo práctico de *skill* puede ser «conversación en Inglés». Así, un agente que no hable inglés no tendrá esta *skill*. Al transcurrir el tiempo, si el agente comienza a frecuentar cursos de inglés, adquiere esa *skill* con una nota intermedia y, según su fluidez mejore, se podrá aumentar la nota de su *skill*.

Por otro lado, hay un servicio cuya atención de llamadas de voz exige personas que hablen Inglés, por tanto, en el perfil de ese servicio estará presente la *skill* «conversación en Inglés» con una nota mínima deseada. Al extender ese mismo ejemplo para la atención de los medios *chat* y *e-mail*, el servicio podría exigir perfil con *skill* del tipo «escritura y lectura en inglés».

Por tanto, la *skill* es el punto que «conecta» los agentes a los servicios, por eso, es importante dar inicio a los registros por este ítem.

Para registrar *Skills*, acceda al menú REGISTRO, opción SKILLS. Se presentará la siguiente página:

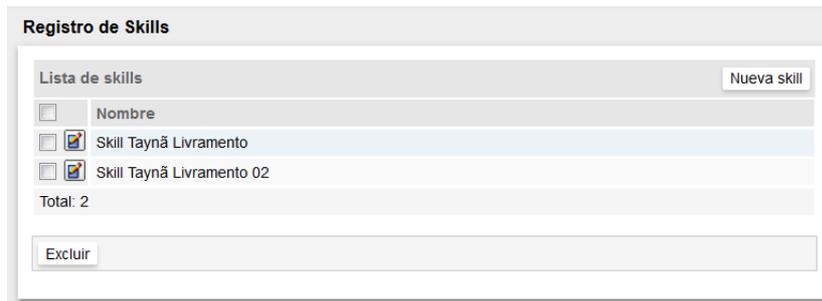


Figura 64. Registro de Skills

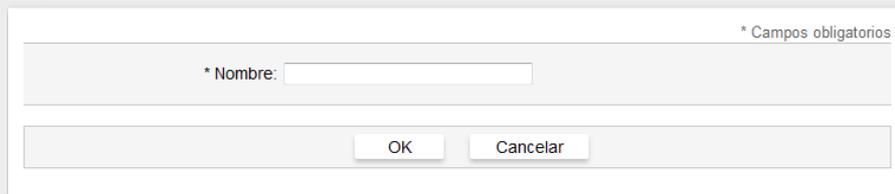
La **Lista de Skills** presenta las *skills* ya registradas en el sistema y permite incluir, alterar y excluir *skills*.

PROCEDIMIENTO

Incluir skill

1. Haga clic en el botón **Nueva Skill**. Se abrirá la siguiente página:

Registro de Skills



* Campos obligatorios

* Nombre:

OK Cancelar

Figura 65. Registro de Skills – Inclusión

2. En el campo **Nombre**, introduzca una identificación para la skill.
3. Haga clic en **OK** para confirmar la inclusión. La skill incluida será presentada en la Lista de Skills.

PROCEDIMIENTO

Excluir skill

1. Seleccione la skill que desea excluir y haga clic en el botón **Excluir**, localizado justo debajo de la Lista de Skills.

Registro de Skills

Lista de skills		Nueva skill
<input type="checkbox"/>	Nombre	
<input checked="" type="checkbox"/>	 Skill Tayná Livramento	
<input type="checkbox"/>	 Skill Tayná Livramento 02	
Total: 2		
<input type="button" value="Excluir"/>		

2. Se presentará un mensaje que solicita la confirmación. Haga clic en **Aceptar** para confirmar la exclusión.

NOTA

Para modificar la descripción de una skill, haga clic en el botón **Editar** -  correspondiente.

CLASIFICACIÓN DE LLAMADAS

El sistema dispone de clasificaciones de llamadas definidas por defecto, como por ejemplo, Broma. Esas clasificaciones son creadas automáticamente por el sistema y el usuario no logrará editarlas o excluirlas.

El registro de clasificaciones de llamadas específicas para el servicio se configura en el menú REGISTRO/CLASIFICACIÓN DE LLAMADAS, que abre la página siguiente:

Registro de Clasificación de Llamadas

Lista de clasificaciones Nueva clasificación de llamada

<input type="checkbox"/>	Clasificación	Servicio	
<input type="checkbox"/>	 Engano	Todos	 
<input type="checkbox"/>	 Telemarketing	Todos	 
Total: 2			

Figura 66. Registro de Clasificación de Llamadas

En esta página, el administrador incluye, excluye o modifica las opciones de clasificación de llamadas que serán utilizadas por el agente..

NOTA

No se permite al usuario editar o excluir las clasificaciones de llamadas del tipo «Broma».

PROCEDIMIENTO

Incluir clasificación de llamada

1. Haga clic en **Nueva Clasificación de Llamada**. Se abrirá la página siguiente:

Registro de Clasificación de Llamadas

* Campos obligatorios

* Nombre:

Servicio: Todos ▼

* Tipo de servicio: Activo Receptivo

Figura 67. Registro de clasificación de llamada - Inclusión

2. En el campo **Nombre de la Clasificación**, introduzca una identificación para la clasificación de llamada.
3. El campo **Servicio** permite asociar la clasificación de llamada a un servicio específico.
4. Las opciones **Activo** y **Receptivo** permiten definir en cuál tipo de servicio se usará la clasificación de llamada.
5. Haga clic en **OK** para confirmar la operación.

PROCEDIMIENTO

Excluir clasificación de llamada

1. Marque la casilla de verificación de la clasificación de llamada que desea excluir y haga clic en el botón **Excluir**, ubicado debajo de la **Lista de Clasificaciones**.

Registro de Clasificación de Llamadas

Lista de clasificaciones		Nueva clasificación de llamada	
<input type="checkbox"/>	Clasificación	Servicio	
<input checked="" type="checkbox"/>	 Engano	Todos	 
<input type="checkbox"/>	 Telemarketing	Todos	 
Total: 2			
<input type="button" value="Excluir"/>			

2. Se presentará un mensaje para confirmar la exclusión. Haga clic en el botón **Aceptar** para confirmar la exclusión.

NOTAS

- 1) Para modificar una clasificación, haga clic en el botón **Editar** -  correspondiente. Se presentará la página para realizar la edición.
- 2) Tan solo es posible clasificar las llamadas de servicio. Las llamadas personales de los agentes no son clasificadas.

CONFIGURACIONES GENERALES

La página CONFIGURACIONES, a la que se accede por medio del menú REGISTRO, presenta configuraciones que se aplican a todos los servicios registrados en el sistema.

Registro de Configuraciones Generales

Definición de la atención simultánea

Permitir la atención simultánea en los siguientes medios: Voz Chat E-mail

Definiciones generales de chat

Al transferir un archivo vía chat, bloquear las extensiones: ?

Habilitar la notificación de introducción de texto

Cancelar notificación tras: (5-60) s ?

URL para interacción por video: ?

Tiempo máximo para responder la encuesta de satisfacción: ?

Monitoreo de chat

Excluir las llamadas finalizadas tras: (2-300) s ?

Servicios activos

Punto de enrutamiento: ?

Alarmas generales del Interact

Cantidad máxima de pausas por falla: ?

Tiempo máximo transcurrido desde la fecha de entrada de la llamada de Voz en el Interact: ?

Tiempo máximo transcurrido desde la fecha de entrada de la llamada de Chat en el Interact: ?

Tiempo máximo transcurrido desde la fecha de entrada de la llamada de E-mail en el Interact: ?

Pausas automáticas

Intervalo mínimo entre pausas automáticas: (5-720) minutos ?

Encuesta de satisfacción para el medio e-mail

URL de la página de encuesta: ?

Figura 68. Registro de Configuraciones Generales

Definiciones de la atención simultánea

En la configuración por defecto para atención simultánea, ninguna opción de medio estará habilitada, con eso, la regla de enrutamiento anteriormente existente sigue siendo el estándar para la distribución de llamadas del sistema, como muestra la Figura 68.

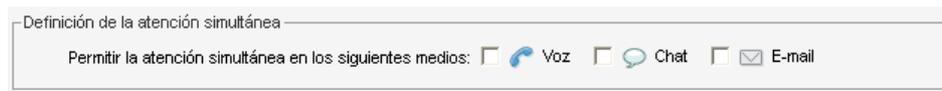


Figura 69. Atención Simultánea

Si el supervisor selecciona tan solo un medio en la configuración, se presentará una alerta: **"Para que haya atención simultánea, se deben seleccionar más de un medio"**.

- Si el supervisor selecciona Voz y Chat, los agentes podrán atender simultáneamente llamadas de voz y chat.
- Si el supervisor selecciona Voz y E-mail, los agentes podrán atender simultáneamente llamadas de voz y *e-mail*.
- Si el supervisor selecciona Chat y *E-mail*, los agentes podrán atender simultáneamente llamadas de chat y *e-mail*.
 - Para los tres casos anteriores, si el agente tiene los medios, él podrá atender llamadas en cualquier medio configurado para atención simultánea mientras haya dispositivos libres para la atención, pero, si ya está atendiendo una llamada de servicio en un medio que no esté configurado para atención simultánea, no atenderá llamadas de servicio en otros medios hasta que haya finalizado la(s) llamada(s) en el(los) medio(s) en que está atendiendo.
- Si el supervisor selecciona Voz, Chat y *E-mail*, los agentes podrán atender simultáneamente llamadas de voz, chat y *e-mail*.

- Si el agente tiene los medios, él podrá atender llamadas en cualquier medio configurado para atención simultánea mientras haya dispositivos libres para la atención.
- Llamadas en la fila podrán ser atendidas antes que otras, dependiendo de los medios configurados para atención simultánea.
 - Si se seleccionan tan solo dos medios para atención simultánea:
 - Si el agente tiene: voz y *e-mail* (pudiendo atender hasta dos llamadas) y en la fila (orden de entrada existe una llamada de voz, una de chat y una de *e-mail*), el agente atenderá la llamada de voz y la de *e-mail*. La llamada de chat, a pesar de ser la segunda en la fila, se quedará en espera hasta que el agente finalice la atención de las llamadas de voz y *e-mail*.

NOTA

Si el agente tiene los medios y ya está atendiendo una llamada de servicio de un medio configurado para atención simultánea, esos medios tendrán preferencia en la atención, aunque haya llamadas en el medio no configurado para atención simultánea hace más tiempo en la fila del servicio.

- El agente puede recibir llamadas de servicio en cualquier medio, aunque esté atendiendo una llamada particular en cualquier medio, siempre y cuando tenga un dispositivo libre y respetando la regla definida para atención simultánea.
 - Si el agente tiene llamada de voz, *e-mail* (pudiendo atender hasta dos llamadas) y chat (pudiendo atender hasta tres llamadas), y esté atendiendo una llamada particular de voz, el agente podrá atender hasta dos llamadas de servicio de *e-mail* y hasta tres llamadas de servicio de chat.

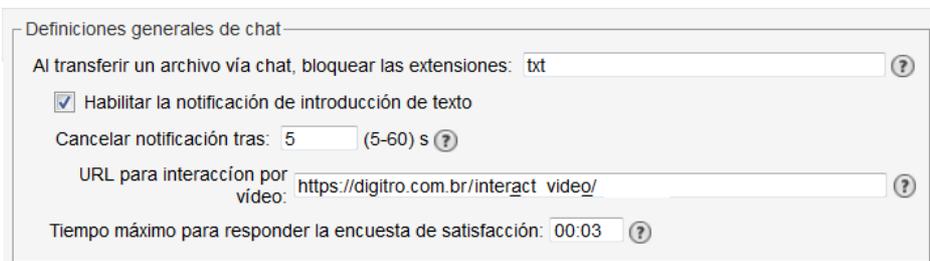
NOTA

Si el agente tiene los medios y ya está atendiendo una llamada personal, él podrá atender cualquier llamada de servicio de cualquiera de los medios configurado para atención simultánea.

Definiciones generales de chat

Es posible realizar las siguientes configuraciones:

- Al transferir un archivo vía chat es posible bloquear las extensiones que no serán aceptadas en una transferencia. Solo se aceptan extensiones alfanuméricas separadas por coma, como por ejemplo: exe, scr.
- Habilitar la notificación de introducción de texto vía teclado. Al empezar a escribir un mensaje de chat, el interlocutor recibe un aviso de que se está escribiendo un mensaje. Si el usuario permanece sin escribir durante el tiempo configurado, la notificación será cancelada.
- URL para interacción por vídeo: esta URL será la dirección de acceso externo al servidor de vídeo para accesos realizados a partir de una llamada de chat. El servidor que responde a esta URL debe obligatoriamente utilizar el protocolo https:
- Tiempo máximo para responder la encuesta de satisfacción: tras finalizar la llamada de chat, el usuario define el tiempo deseado para responder la encuesta de satisfacción. Las respuestas enviadas tras el tiempo definido no serán contabilizadas.
 - Tiempo mínimo: 1 minuto.
 - Tempo máximo: 23 horas y 59 minutos.



Definiciones generales de chat

Al transferir un archivo vía chat, bloquear las extensiones: ?

Habilitar la notificación de introducción de texto

Cancelar notificación tras: (5-60) s ?

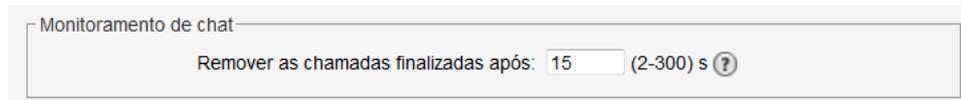
URL para interacción por video: ?

Tiempo máximo para responder la encuesta de satisfacción: ?

Figura 70. Definiciones generales de chat

Monitoreo de chat

Configuración que define por cuánto tiempo permanece, en la ventana de monitoreo, una llamada de chat finalizada.



Monitoreo de chat

Remover as chamadas finalizadas após: (2-300) s ?

Figura 71. Monitoreo de chat

Servicios activos

Configuración del punto de enrutamiento (extensión) que genera las llamadas direccionadas de todos los servicios.



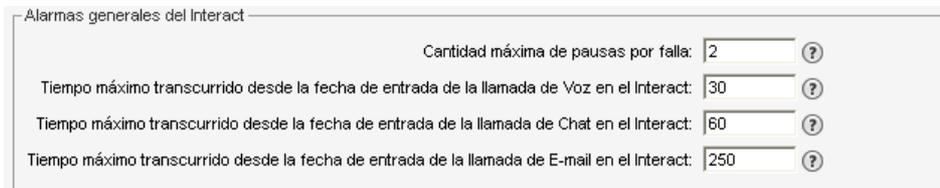
Servicios activos

Punto de enrutamiento: ? Validar

Figura 72. Servicios activos

Alarmas generales

Es posible configurar cuatro tipos de alarmas:



Alarmas generales del Interact

Cantidad máxima de pausas por falla: ?

Tiempo máximo transcurrido desde la fecha de entrada de la llamada de Voz en el Interact: ?

Tiempo máximo transcurrido desde la fecha de entrada de la llamada de Chat en el Interact: ?

Tiempo máximo transcurrido desde la fecha de entrada de la llamada de E-mail en el Interact: ?

Figura 73. Registro de alarmas

1. Cantidad máxima de pausas por falla.
2. Tiempo máximo transcurrido desde la fecha de entrada de la llamada de Voz en **Interact** (en segundos).
3. Tiempo máximo transcurrido desde la fecha de entrada de la llamada de Chat en **Interact** (en segundos).
4. Tiempo máximo transcurrido desde la fecha de entrada de la llamada de E-mail en **Interact** (en segundos).

La alarma de **Cantidad máxima de pausas por falla** se presenta en las páginas SUPERVISIÓN DE AGENTES (Figura 6) y SUPERVISIÓN DE AGENTE ESPECÍFICO (Figura 10).



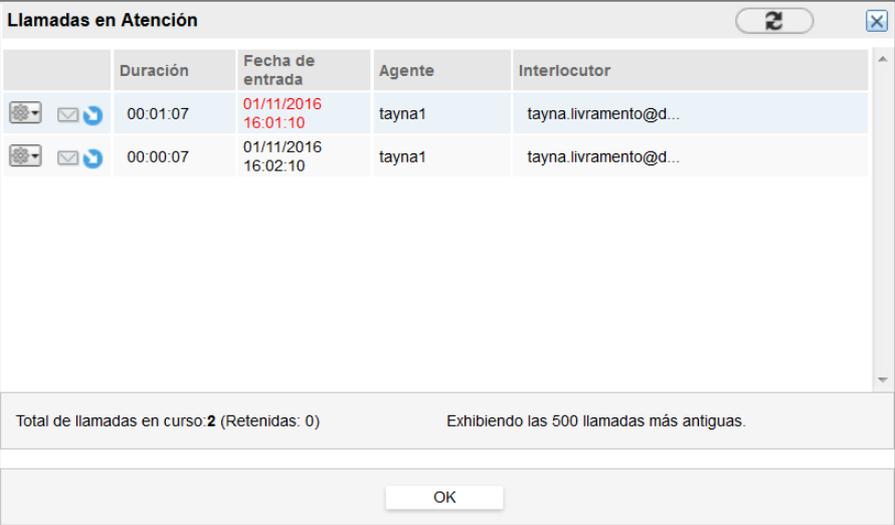
Figura 74. Presentación de alarma – Supervisión de agente específico

En la página SUPERVISIÓN DE AGENTES, esta alarma solo dejará de presentarse cuando el agente salga del estado “pausa por falla” y, en la página SUPERVISIÓN DE AGENTE ESPECÍFICO, cuando las estadísticas sean reiniciadas.

Las últimas tres alarmas serán generadas con base en la fecha de entrada de las llamadas en **Interact**. Las llamadas que sobrepasen los tiempos configurados para esas alarmas se presentarán en color rojo, como muestran la Figura 75 y la Figura 76, a continuación:

Llamadas en la Fila					
	Duración	Fecha de entrada	Interlocutor	Perfil	Prioridad
  	00:03:46	01/11/2016 15:20:40	José Tavares	1	3
<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px; width: fit-content;"> Prioridad... Transferir... </div>					
Total de llamadas en la fila: 1			Exhibiendo las 500 llamadas más antiguas.		
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; display: inline-block;">OK</div>					

Figura 75. Exhibición de alarma: Llamadas en la fila



	Duración	Fecha de entrada	Agente	Interlocutor
  	00:01:07	01/11/2016 16:01:10	tayna1	tayna.livramento@d...
  	00:00:07	01/11/2016 16:02:10	tayna1	tayna.livramento@d...

Total de llamadas en curso **2** (Retenidas: 0) Exhibiendo las 500 llamadas más antiguas.

OK

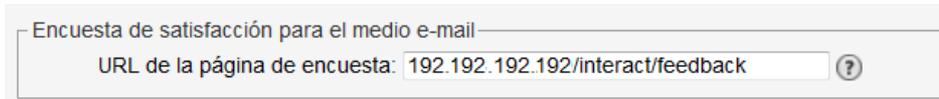
Figura 76. Presentación de alarma: llamadas en curso

Pausas automáticas

Configuración del intervalo mínimo de tiempo entre pausas automáticas de un agente. Esta configuración se utiliza en el registro de un agente para validar la programación de sus pausas automáticas.

Encuesta de satisfacción de e-mail

Configuración de la URL de acceso a la página de consulta de satisfacción de e-mail.



Encuesta de satisfacción para el medio e-mail

URL de la página de encuesta: 192.192.192./interact/feedback ?

Figura 77. Encuesta de satisfacción de e-mail

Esta URL será la dirección de acceso externo a la página de encuesta de satisfacción, y el enrutamiento entre la **URL externa** (del cliente) y la **URL interna** (/Interact/feedback) depende de la configuración de enrutamiento del cliente.

Al generar el e-mail de encuesta de satisfacción para el interlocutor, Interact añade el enlace externo para acceder a la encuesta.

FECHAS ESPECIALES

El registro de fechas especiales se hace por medio del menú REGISTRO/FECHAS ESPECIALES, que permite registrar horarios de funcionamiento para eventos especiales:

Conjuntos de Fechas Especiales		
Lista de conjuntos de fechas especiales		Nuevo conjunto
<input type="checkbox"/>	Nombre	Fechas Especiales
<input checked="" type="checkbox"/>	Feriados Nacionales	01/01/* 21/04/* 01/05/* 07/09/* 12/10/* 02/11/* 15/11/* 25/12/*
Total: 1		
Excluir		

Figura 78. Registro de Fechas Especiales

Los eventos registrados en esa página se presentan en la página de configuración del horario de funcionamiento del servicio, descrita en el **Horario de funcionamiento** .

PROCEDIMIENTO

Incluir fecha especial

1. Haga clic en **Nuevo Conjunto**. Se abre la página para realizar la inclusión:

Registro de Conjuntos de Fechas Especiales

* Campos obligatorios

* Nombre:

* Fechas/Recurrencia

Día de de

Figura 79. Registro de Fechas Especiales – Inclusión

2. En el campo **Nombre**, introduzca una identificación del evento.
3. En **Fecha/Recurrencia** seleccione el día, el mes y el año, en seguida, haga clic en **Incluir**. La fecha se presenta en el listado de la página.
4. Haga clic en **OK** para validar la configuración.
5. Para excluir una fecha en esa página, selecciónela en la lista y haga clic en **Excluir**.

PROCEDIMIENTO

Excluir fecha especial

1. Seleccione el evento que desea excluir y haga clic en el botón **Excluir**, localizado justo abajo de la Lista de Clasificaciones.

Lista de Conjuntos de Fechas Especiales	
<input type="checkbox"/>	Hombre
<input checked="" type="checkbox"/> 	Feridos

2. Se presentará un mensaje que solicita la confirmación. Haga clic en **Ok** para confirmar la exclusión.

NOTA

Para alterar una fecha especial, haga clic en el botón **Editar** -  correspondiente a ella. Se presentará la página para realizar la modificación como muestra la Figura 73.

FORMULARIOS

La página Registro de Formularios, a la que se accede por el menú REGISTRO/FORMULARIOS, se subdivide en:

- **Formulario de Monitoreo:** se utiliza en las campañas de monitoreo, permite que un evaluador pueda evaluar una atención.
- **Formulario de Encuesta de Satisfacción:** se utiliza en los servicios receptivos de chat, permite que un cliente pueda evaluar la atención recibida.

Monitoreo

La página Registro de Formularios de Monitoreo, a la que se accede por el menú REGISTRO/FORMULARIOS > MONITOREO, permite registrar un nuevo formulario de monitoreo, editar, copiar un formulario de monitoria existente o excluir formularios.

Registro de Formularios de Monitoreo

Lista de formularios de Monitoreo Nuevo formulario

<input type="checkbox"/>	Nombre	Cuestiones	Campañas
<input type="checkbox"/>	Atendimento do agente	3	2

Total: 1

Figura 80. Registro de formularios de monitoreo

PROCEDIMIENTO

Registrar nuevo formulario de monitoreo

1. En la página LISTA DE FORMULARIOS, haga clic en el botón **Nuevo formulario**. Se abrirá la página siguiente:

Registro de Formularios de Monitoreo

* Campos obligatorios

* Nombre: ?

Descripción: ?

Cuestión 1

* Pregunta: ?

* Tipo: Alternativas ?

Alternativas:

1*

2*

Añadir alternativa

Añadir cuestión

Excluir

OK Cancelar

Figura 81. Registro de Formulario de Monitoreo

2. Esta página permite definir el nombre del formulario, la descripción y las cuestiones que serán presentadas al usuario. Cada cuestión debe tener una pregunta que puede ser del tipo **Alternativas**, **Notas Fijas** o **Texto**.
3. Al seleccionar el tipo **Alternativas**, el usuario debe definir un mínimo de dos y un máximo de cinco alternativas para cada pregunta. Para añadir nuevas alternativas, haga clic en el botón **Añadir alternativa**.

4. Para excluir una alternativa, haga clic en el enlace **Excluir**, ubicado al lado de la alternativa correspondiente.
5. Al seleccionar el tipo **Notas Fijas**, el usuario debe elegir el estándar de presentación de las notas, que puede ser **Concepto**, **Estrellas**, **Iconos** o **Notas**.
6. Al seleccionar el tipo **Texto**, el usuario dejará la respuesta de la cuestión abierta al evaluador.
7. Para añadir nuevas cuestiones, haga clic en el botón **Añadir cuestión**.
8. Para excluir una cuestión, haga clic en el botón **Excluir**, ubicado al lado de la cuestión correspondiente.
9. El usuario podrá definir hasta 10 cuestiones por formulario.

Encuesta de satisfacción

La página Registro de Formularios de Encuesta de Satisfacción, a la que se accede por el menú REGISTRO/FORMULARIOS > ENCUESTA DE SATISFACCIÓN, permite registrar un nuevo formulario de encuesta de satisfacción, editar, copiar un formulario de encuesta de satisfacción existente o excluir estos formularios.

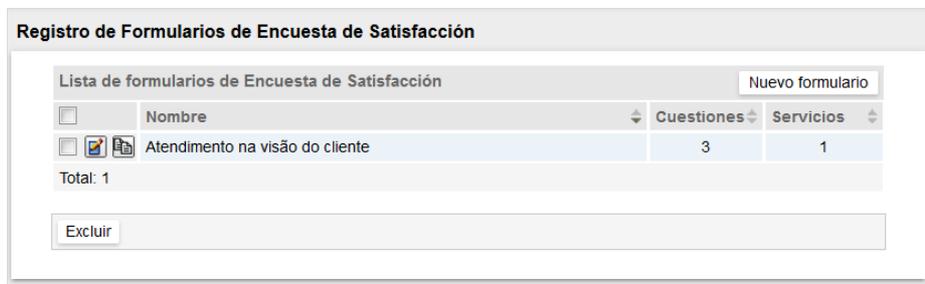


Figura 82. Registro de formularios de encuesta de satisfacción

PROCEDIMIENTO

Registrar nuevo formulario de encuesta de satisfacción

1. En la página *LISTA DE FORMULARIOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN*, haga clic en el botón **Nuevo formulario**. Se abrirá la página siguiente:

Registro de Formularios de Encuesta de Satisfacción

* Campos obligatorios

* Nombre: ?

Descripción: ?

Cuestión 1

* Pregunta:

* Tipo: Alternativas ?

Alternativas:

1*

2*

Añadir alternativa

Añadir cuestión

Excluir

OK Cancelar

Figura 83. Registro de formulario de encuesta de satisfacción

2. *Esta página permite definir el nombre del formulario, la descripción y las cuestiones que serán presentadas al usuario. Cada cuestión debe tener una pregunta que puede ser del tipo **Alternativas** o **Notas Fijas**.*
3. *Al seleccionar el tipo **Alternativas**, el usuario debe definir un mínimo de dos y un máximo de cinco alternativas para cada pregunta. Para añadir nuevas alternativas, haga clic en el botón **Añadir alternativa**.*
4. *Para excluir una alternativa, haga clic en el enlace **Excluir**, ubicado al lado de la alternativa correspondiente.*
5. *Al seleccionar el tipo **Notas Fijas**, el usuario debe elegir el estándar de presentación de las notas que puede ser **Concepto**, **Estrellas**, **Iconos** o **Notas**.*
6. *Para añadir nuevas cuestiones, haga clic en el botón **Añadir cuestión**.*
7. *Para excluir una cuestión, haga clic en el botón **Excluir**, ubicado al lado de la cuestión correspondiente.*
8. *El usuario podrá definir hasta 10 cuestiones por formulario.*

LISTA DE PRIORIZACIÓN DE CONTACTOS

La opción **Listas de priorización** permite al usuario crear listas de priorización o fidelización de contactos.



Figura 84. Lista de priorización de contactos

Las facilidades de priorización y fidelización permiten al administrador configurar el sistema para dar prioridad a la atención de las llamadas de determinados contactos que se encuentran en la fila de atención y, también, para transferir determinadas llamadas para que sean atendidas por un agente o por un servicio específico.

Además de agilizar las atenciones de clientes especiales, evitando que ellos se queden mucho tiempo esperando en la fila de espera, esta facilidad permite encaminar al cliente a agentes especializados.

Los clientes que estén fidelizados, es decir, que serán encaminados a un agente específico, pueden ser atendidos antes de los clientes que están priorizados. Esto ocurrirá si ese agente es el único que está libre.

Para habilitar esta facilidad, se debe, primeramente, crear una lista de contactos cuyas atenciones deben ser priorizadas o fidelizados. A continuación, se deben asociar esas listas a los servicios.

PROCEDIMIENTO

Registrar una nueva lista de priorización de contactos

1. En la página *REGISTRO DE LISTAS DE PRIORIZACIÓN DE CONTACTOS*, haga clic en el botón **Nueva Lista**. Se abrirá la siguiente página:

Registro de Listas de Priorización de Contactos

* Campos obligatorios

* Nombre:

OK Cancelar

Figura 85. Registro de Listas de Priorización de Contactos

2. En el campo **Nombre** introduzca una identificación para la lista de contactos y haga clic en **OK**. Se presentará la siguiente página.

Registro de Listas de Priorización de Contactos

¡Operación realizada con éxito!

* Campos obligatorios

* Nombre:

Contactos

Contacto:

Medio	Contacto	Destino	Prioridad
No se encontraron registros			

Figura 86. Registro de lista de priorización

3. Esta página permite incluir contactos en la lista. Se puede incluir un contacto a la vez o importar un archivo con los números de los contactos, como se describe en los siguientes procedimientos.

PROCEDIMIENTO

Incluir un contacto

1. En la página Registro de Listas de Priorización de Contactos (Figura 86), haga clic en el botón **Nuevo Contacto**. Se abrirá la siguiente página:

Nuevo Contacto [X]

* Campos obligatorios

Datos de contacto

* Medio: ▼

* Contacto:

Informaciones de contacto

Prioridad Destino

* Prioridad: ▼ ?

OK OK y Nuevo Cancelar

Figura 87. Nuevo Contacto

2. Seleccione el tipo de medio: voz, e-mail o chat.
3. En el campo **Contacto**, introduzca el contacto (según el medio: número telefónico, dirección de e-mail o apodo, en el caso de medio chat).

4. Para configurar la fidelización del contacto, seleccione la opción **Destino** y, en el campo **Destino**, introduzca el destino al que se deberá encaminar la llamada. Haga clic en **Seleccionar**, se presentará una página que permite elegir un agente para la atención de las llamadas del contacto.

NOTA

Los destinos posibles para un contacto fidelizado son: agente, extensión, nombre de servicio o punto de enrutamiento.

5. Para configurar la priorización, seleccione **Prioridad** y, en el campo ***Prioridad**, introduzca la prioridad de atención de las llamadas del contacto en relación a las demás llamadas. El valor 0 (cero) corresponde a la mayor prioridad y, el valor 10, a la menor prioridad.
6. Para validar la configuración, haga clic en **OK**. Para incluir un contacto más, haga clic en **OK** y **Nuevo**. El contacto incluido se presentará en la lista de contactos de la página **REGISTRO DE LISTAS DE PRIORIZACIÓN DE CONTACTOS**.

NOTA

Los campos **Medio** y **Contacto** son obligatorios, los demás campos, no. Sin embargo, se debe rellenar al menos uno de ellos (**Destino** o **Prioridad**).

PROCEDIMIENTO

Importar contactos

1. En la página *REGISTRO DE LISTAS DE PRIORIZACIÓN DE CONTACTOS* (Figura 86), haga clic en el botón **Importar Contactos**. Se abrirá la siguiente página:

Importación de Contactos para la Lista de Priorización

Datos de la Importación

 Seleccione un archivo en su computador y haga clic en Importar para añadir los contactos a la lista. * Campos obligatorios

* Nombre del archivo: No se ha seleccionado ningún archivo. 

Borrar los registros antiguos

Importar

Cancelar

Figura 88. Importación de contactos para la lista de priorización

2. Seleccione el archivo que desea importar por medio del botón **Seleccionar archivo...**

NOTA

El archivo que será importado debe tener el formato descrito en el ítem Estándar del archivo para importación de contactos.

3. Si desea excluir los archivos antiguos de la lista de priorización, habilite la opción **Borrar los registros antiguos**.
4. Para iniciar la importación, haga clic en **Importar**. Los contactos se presentarán en la lista de contactos de la página *REGISTRO DE LISTAS DE PRIORIZACIÓN DE CONTACTOS*:

Contatos

Contacto:

<input type="checkbox"/>	Medio	Contacto	Destino	Prioridad
<input type="checkbox"/>		32814005		0
<input type="checkbox"/>		32814006	tayna1	
<input type="checkbox"/>		Cliente 01		1
<input type="checkbox"/>		Cliente 05	tayna2	
<input type="checkbox"/>		tayna.livramento@digitro.com.br		2
<input type="checkbox"/>		taynadl@hotmail.com	Serviço Taynã 02	

Se encontraron 6 registros, mostrando todos los registros

Figura 89. Contacto Registrado

NOTA

Para alterar un contacto, haga clic en el botón **Editar** - correspondiente. Se presentará la página **EDITAR CONTACTO**, con los mismos campos de la página **NUEVO CONTACTO**.

Estándar del archivo para importar contactos

El archivo para importación de contactos debe seguir el siguiente estándar:

- Formato: .txt
- No debe contener encabezado.

- Cada línea representa un registro de la lista y debe contener, en secuencia: código del medio, contacto (según el medio: número del teléfono, *e-mail* o apodo para medio *chat*), destino o prioridad.
- Separador: punto y coma (;).

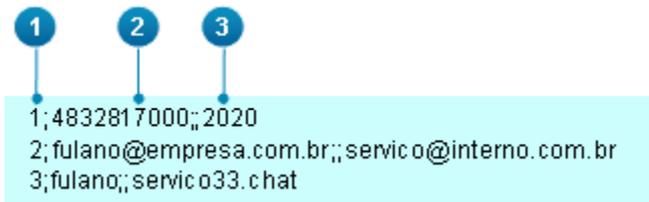
Códigos de los medios:

- Voz - 1
- E-mail - 2
- Chat - 3

ATENCIÓN

Dependiendo del objetivo, se puede dejar en blanco el campo **Destino** o el campo **Prioridad**, sin embargo, es obligatorio especificar el valor de al menos uno de esos dos campos.

Ejemplos de archivo con fidelización:



En que:

1. Código del medio.
2. Contacto.
3. Destino.

NOTA

En el archivo con fidelización, el contacto y el destino deben estar separados por dos puntos y comas «;».

Ejemplo de archivo con priorización:**En que:**

1. Código del medio.
2. Contacto.
3. Prioridad.

MENSAJES ESPECÍFICOS

La opción **Mensajes específicos** permite al usuario crear listas de mensajes específicos de **E-mail** o **Voz**.

E-mail

Los mensajes específicos de e-mail pueden utilizarse al registrar el servicio para configurar un e-mail de respuesta automático de preatención o desborde fuera del horario.

La lista presenta, para cada mensaje registrado, el título y el nombre del archivo registrado. Esta lista permite registrar un nuevo mensaje, así como editar, excluir o bajar cada mensaje registrado.

PROCEDIMIENTO

Registrar un nuevo mensaje de e-mail

1. En la página *LISTA DE MENSAJES ESPECÍFICOS DE E-MAIL*, haga clic en el botón **Nuevo mensaje de e-mail**. Será abierta la página siguiente:

Añadir mensajes específicos de e-mail

* Campos obligatorios

* Título:

* Nombre del archivo:

Browse...

No file selected.



OK

OK y Nuevo

Cancelar

Figura 90. Añadir mensaje específico de e-mail

2. Esta página permite que el usuario registre un mensaje de preatención o desborde que será utilizado en los servicios configurados con el medio e-mail.
3. En Título, introduzca un título que identifique el archivo del mensaje y que podrá ser seleccionado al registrar el servicio.
4. En Nombre del Archivo, seleccione el archivo deseado. Se permiten los siguientes formatos de archivo: .html, .htm o .txt y el tamaño no debe sobrepasar los 20 KB.
5. Haga clic en **OK** para añadir el mensaje o, en **OK y Nuevo** para crear un nuevo mensaje.

PROCEDIMIENTO**Editar mensajes específicos de e-mail**

1. En la página LISTA DE MENSAJES ESPECÍFICOS DE E-MAIL, haga clic en el botón **Editar**



correspondiente al mensaje que desea modificar.

Editar mensajes específicos de e-mail

* Campos obligatorios

* Título: 

Descargar el archivo de mensaje registrado

* Nombre del archivo: No file selected.

OK

Cancelar

Figura 91. Editar mensajes específicos de e-mail

2. Modifique los campos según lo desee y haga clic en **OK** para guardar las modificaciones.

NOTA

Es posible descargar el archivo de mensaje actualmente registrado.

PROCEDIMIENTO**Excluir mensajes específicos de e-mail**

1. En la LISTA DE MENSAJES ESPECÍFICOS DE E-MAIL, seleccione los mensajes que desea excluir y haga clic en el botón **Excluir**.
2. Se presentará un mensaje que solicita la confirmación. Haga clic en **OK** para confirmar la exclusión.

Voz

Los mensajes específicos de e-mail pueden utilizarse al registrar el servicio para configurar mensajes de fila, preatención y desborde.

La lista presenta, para cada mensaje registrado, el título, la categoría y el número de la frase o código. Esta lista permite registrar un nuevo mensaje, así como editar o excluir cada mensaje registrado.

PROCEDIMIENTO

Registrar mensaje específico de voz

1. En la página LISTA DE MENSAJES ESPECÍFICOS DE VOZ, haga clic en el botón **Nuevo mensaje de voz**. Será abierta la siguiente ventana:

Añadir Mensaje Específico de Voz

* Campos obligatorios

* Título:	<input type="text"/>
* Categoría:	Desborde ▼ ?
* Frase:	<input type="text"/> ▼ ?

Figura 92. Añadir mensaje específico de voz

2. *Esta página permite que, para categorías de mensajes simples, el usuario seleccione una frase a partir de las que están registradas en el NGC Explorer. Las categorías de mensajes simples son las siguientes:*
 - *Diferenciada en la fila;*
 - *Entrada en la fila;*
 - *Preatención;*
 - *Desborde;*
 - *Desborde para Callback;*
 - *Desborde por servicio fuera de horario.**Para las otras categorías, Posición en la fila y Previsión de Atención, es necesario informar el código del mensaje registrado en el ECG o ERA.*
3. *En Título, introduzca un título para identificar el archivo de mensaje para seleccionarlo en el registro de servicio*
4. *Seleccione la Categoría.*
5. *Seleccione la Frase o introduzca el código del mensaje, de acuerdo con la categoría seleccionada.*
6. *Haga clic en **OK** para añadir el mensaje o, en **OK y Nuevo** para crear un nuevo mensaje.*

PROCEDIMIENTO

Editar mensaje específico de voz

1. *En la página LISTA DE MENSAJES ESPECÍFICOS DE VOZ, haga clic en el botón **Editar** *

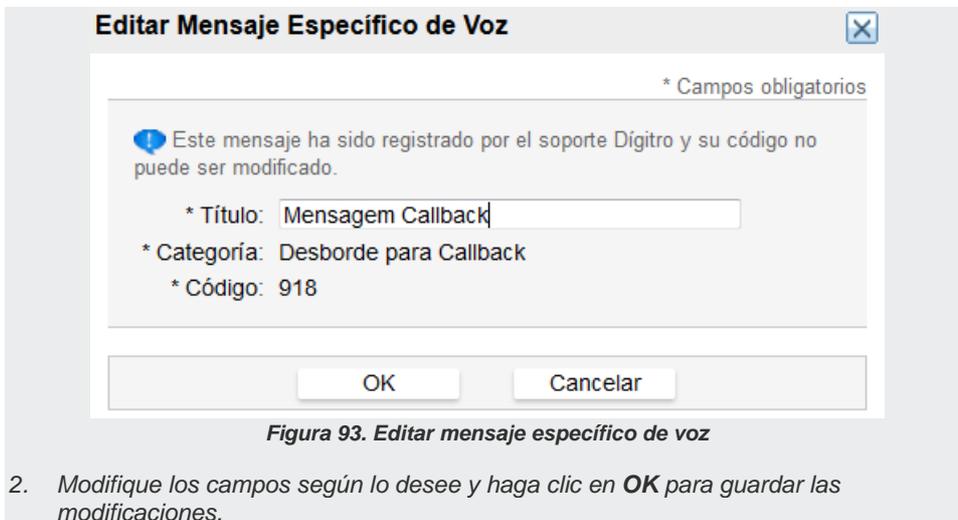


Figura 93. Editar mensaje específico de voz

2. Modifique los campos según lo desee y haga clic en **OK** para guardar las modificaciones.

PROCEDIMIENTO

Excluir mensajes específicos de voz

1. En la LISTA DE MENSAJES ESPECÍFICOS DE VOZ, seleccione los mensajes que desea excluir y haga clic en el botón **Excluir**.
2. Se presentará un mensaje que solicita la confirmación. Haga clic en **OK** para confirmar la exclusión.

ATENCIÓN

La opción Mensajes Específicos de Voz solo está disponible con el PBX3.

MODELOS DE RESPUESTA

El registro de modelos de respuesta para agilizar la atención del agente a llamadas de *chat* y *e-mail* se hace por medio del menú REGISTRO/MODELOS DE RESPUESTA, que permite abrir la página REGISTRO DE MODELOS DE RESPUESTA (Figura 94).

Registro de Modelos de Respuesta

☐ Filtros

Medio

Servicio

Categoría

Todas

Lista de modelos de respuesta
Nuevo modelo de respuesta

<input type="checkbox"/>	Medio	Título	Servicio	Categoría
<input type="checkbox"/>		Agradecimiento		
<input type="checkbox"/>		Agradecimiento	Serviço Taynä 02	
<input type="checkbox"/>		Altos titulo de mensagem #\$\$()		
<input type="checkbox"/>		Bem vindo		
<input type="checkbox"/>		Mensagem bem grande para ver s	Serviço Taynä	

Total: 5

Figura 94. Registro de modelos de respuesta

Esta página permite verificar la lista de modelos de respuesta registrados, así como incluir, excluir o modificar modelos. El campo **Filtros** permite consultar los modelos de respuesta utilizando como parámetros de búsqueda: el medio, el servicio y la categoría.

PROCEDIMIENTO

Incluir modelo de respuesta

1. Haga clic en el botón **Nuevo modelo de respuesta**. Se presentará la siguiente página:

Registro de Modelos de Respuesta

* Campos obligatorios

* Título:

Servicio: Todos

Categoría: Categorías registradas

* Medio:

* Texto

B *I* U |   |   

Figura 95. Registro de modelos de respuesta

2. En el campo **Título**, introduzca una descripción para el modelo de respuesta. Este campo es obligatorio y la descripción debe tener hasta 30 caracteres.
3. El campo **Servicio** permite asociar el modelo de respuesta a un servicio específico.

La opción **Todos** permite que el modelo sea utilizado por todos los servicios del sistema.

4. El campo **Categoría** permite agrupar los modelos por tipo. Por ejemplo: saludos, agradecimientos, etc. Se puede reaprovechar una categoría que ya esté registrada, seleccionándola por medio de las opciones presentadas por el botón **Categorías Registradas**, o incluir una nueva por medio de la caja de texto.
5. En **Medio**, seleccione el tipo de medio que podrá utilizar el modelo de respuesta: Chat -  o E-mail - . Este campo es obligatorio.
6. En el campo **Texto**, digite el contenido del modelo de respuesta. Este campo es obligatorio.
7. Haga clic en **OK** para guardar el modelo.

PROCEDIMIENTO

Excluir modelo

1. En la **Lista de Modelos de Respuesta**, seleccione el modelo que desea excluir y haga clic en el botón **Excluir**, localizado debajo de la Lista de Mensajes.

Registro de Modelos de Respuesta

Filtros
Nuevo modelo de respuesta

Medio
 
 

Servicio
 Todos

Categoría
 Todas

<input type="checkbox"/>	Medio	Título	Servicio	Categoría
<input checked="" type="checkbox"/>		Assinatura na chamada de e-mai	General	
<input checked="" type="checkbox"/>		Mensagem de abertura	General	

Total: 2

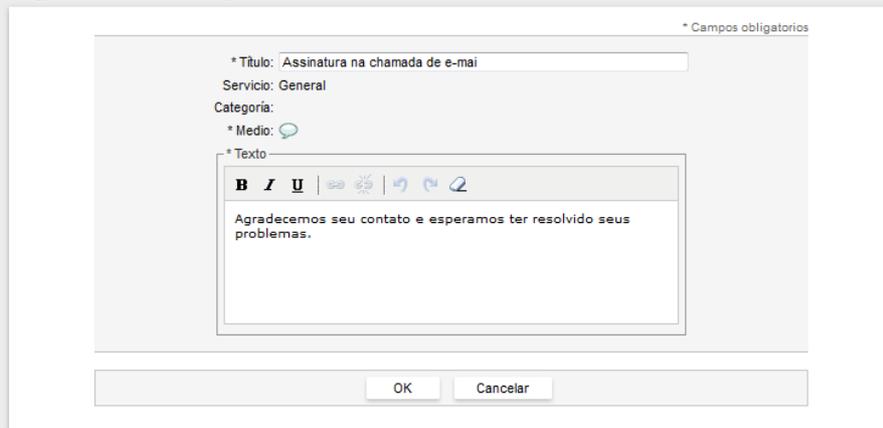
2. Se presentará un mensaje que solicita la confirmación. Haga clic en **Cancelar** para confirmar la exclusión.

PROCEDIMIENTO

Editar modelo de respuesta

1. En la Lista de Modelos de Respuesta, haga clic en el botón Editar -  correspondiente al mensaje que desea alterar.
2. Se presentará la página que permite editar el modelo:

Registro de Modelos de Respuesta



* Campos obligatorios

* Título: Assinatura na chamada de e-mai

Servicio: General

Categoría:

* Medio: 

* Texto

B *I* U |   |    

Agradecemos seu contato e esperamos ter resolvido seus problemas.

OK Cancelar

Figura 96. Editar modelo de respuesta

3. Modifique los campos según lo desee y haga clic en **OK** para guardar las modificaciones.

MOTIVOS DE PAUSA

El registro de los motivos de pausa de los agentes se hace por el menú REGISTRO/MOTIVOS DE PAUSA. Hay dos tipos de motivos de pausa que se pueden registrar en el sistema:

- **Automática:** es el tipo de pausa que permite programar horarios en que el sistema pone automáticamente a un agente en pausa, obligándolo a permanecer en ese estado según la programación.
- **Manual:** es el tipo de pausa para uso general. Las pausas manuales pueden ser seleccionadas por los supervisores y por las PAs.

Registro de pausa automática

Al seleccionar el menú REGISTRO/MOTIVOS DE PAUSA/AUTOMÁTICA, se presentará la página siguiente:

<input type="checkbox"/>	Nombre	Duración
<input type="checkbox"/>	10 minutos	10
<input type="checkbox"/>	20 minutos	20
<input type="checkbox"/>	3 horas	180
<input type="checkbox"/>	5 minutos	5
<input type="checkbox"/>	registro de información	1

Total: 5

Figura 97. Registro de motivos de pausa automática

Además de presentar una lista de los motivos de pausas automáticas registrados en el sistema, esta página permite incluir, editar y excluir los motivos de pausas automáticas.

PROCEDIMIENTO

Incluir motivo de pausa automática

1. En la Figura 75, haga clic en **Nuevo motivo de pausa automática**. Se abrirá la página de inclusión:

Registro de Motivos de Pausa Automática

* Campos obligatorios

* Nombre:	<input type="text"/>
* Duración:	<input type="text"/> (1-180) minutos ?

Figura 98. Registro de motivos de pausa automática: inclusión

2. En el campo **Nombre**, introduzca una identificación para el motivo de pausa automática.
3. En el campo **Duración**, introduzca el tiempo que el agente se quedará en esta pausa sin que pueda cambiar su estado.
4. Haga clic en **OK** para validar la configuración.

PROCEDIMIENTO

Excluir motivo de pausa automática

1. Seleccione el motivo de pausa automática que desea excluir y haga clic en el botón **Excluir**, ubicado debajo de la **Lista de Motivos de Pausa Automática**.

Lista de motivos de pausa automática

<input type="checkbox"/>	Nombre
<input type="checkbox"/>	 10 minutos
<input type="checkbox"/>	 20 minutos

2. Se presentará un mensaje de confirmación. Haga clic en **OK** para confirmar la exclusión.

ATENCIÓN

Tras efectuar el registro, para que la pausa automática sea utilizada por el sistema, se debe asociarla a los agentes deseados.

Esta asociación se efectúa en las configuraciones específicas de cada agente (véase el apartado Configuraciones Específicas para Manager - página 177).

Registro de pausa manual

Al seleccionar el menú REGISTRO/MOTIVOS DE PAUSA/MANUAL, se presentará la siguiente página:

Registro de Motivos de Pausa Manual

Mostrar los motivos de pausa: Activo ▼

Lista de motivos de pausa manual Nuevo motivo de pausa manual

	Nombre	Tiempo parcial	Tiempo total
<input type="checkbox"/>	Almoço		
<input checked="" type="checkbox"/>	pausa_chocolate	3	
<input type="checkbox"/>	Pausa controlada	1	1
Total: 5			

Figura 99. Registro de motivos de pausa manual

Esta página presenta un listado de los motivos de pausa ya registrados en el sistema y permite filtrar la lista de motivos de pausa, así como incluir, alterar y excluir los motivos de pausa de los agentes.

PROCEDIMIENTO

Incluir motivo de pausa manual

1. Haga clic en **Nuevo motivo de pausa manual**. Se abrirá la página siguiente:

Registro de Motivos de Pausa Manual

* Campos obligatorios

* Nombre:

Estado: Activo Inactivo

Tiempo parcial: (0-180) minutos ?

Tiempo total: (0-180) minutos ?

Figura 100. Registro de motivos de pausa manual: inclusión

2. En el campo **Nombre**, introduzca una identificación para el motivo de pausa.
3. En el campo **Estado**, especifique si este motivo de pausa está **Activo** (los agentes podrán usarlo) o **Inactivo** (los agentes no podrán usarlo).
4. En **Tiempo Parcial**, introduzca el tiempo máximo que el agente puede permanecer con el motivo de pausa. Al sobrepasar ese tiempo, se pone al agente en «pausa por falla».
5. En el campo **Tiempo Total**, defina cuanto tiempo el agente tendrá, por día, para utilizar aquel motivo de pausa. Ejemplo: Si los agentes pueden hacer hasta 6 pausas de 1 minuto por día para hacer gimnasia laboral, se debe insertar el tiempo de 6 minutos en tiempo total, y de 1 minuto en tiempo parcial.
6. Haga clic en **OK** para validar la configuración.

PROCEDIMIENTO**Excluir un motivo de pausa**

1. Seleccione el motivo de pausa que desea excluir y haga clic en el botón **Excluir**, localizado justo abajo de la Lista de Motivos de Pausa.

Registro de Motivos de Pausa

Mostrar los motivos de pausa: Activo ▾

Lista de motivos de pausa Nuevo motivo de pausa

<input type="checkbox"/>	Nombre	Tiempo parcial	Tiempo total
<input checked="" type="checkbox"/>	  Almoço		90
<input type="checkbox"/>	  Controlado	3	
<input type="checkbox"/>	  Lanche	15	30

Total: 3

- Se presentará un mensaje que solicita la confirmación. Haga clic en **Aceptar** para confirmar la exclusión.

NOTA

Para alterar la descripción de un motivo de pausa manual, haga clic en el botón **Editar** -  correspondiente a él. Se presenta la página para realizar la modificación exhibida en la Figura 94.

NIVEL DE SERVICIO

Al seleccionar la opción **Nivel de Servicio**, se presentará la página **Registro de Configuraciones de Nivel de Servicio** (Figura 101).

Registro de Configuraciones de Nivel de Servicio

Fórmula

NS = Atendidas en hasta N segundos
Atendidas

Tipo de fórmula

Estándar Personalizada

Guardar

Figura 101. Registro de configuraciones de nivel de servicio

Esta página permite configurar la fórmula que será utilizada para calcular el Nivel de Servicio.

Tipo de fórmula

- **Estándar:** utiliza la fórmula estándar del sistema.
- **Personalizada:** permite configurar la fórmula según se desee.

Al seleccionar el tipo de fórmula personalizada, se presentará la Figura 102.

Registro de Configuraciones de Nivel de Servicio

Fórmula: NS = $\frac{\text{Atendidas en hasta N segundos}}{\text{Atendidas}}$

Tipo de fórmula: Estándar Personalizada

Formato del denominador: Suma (Ej: Atendidas + abandonadas + desbordadas) Recibidas menos excepciones (Ej: Recibidas - desbordadas - abandonadas)

Definición del denominador:

<input type="checkbox"/> Abandonadas	<input type="checkbox"/> Desviadas de la fila a otro servicio (Desviadas)
<input type="checkbox"/> Abandonadas en la preatención (Aband. preatención)	<input type="checkbox"/> Recibidas fuera del horario (Fuera del horario)
<input type="checkbox"/> Abandonadas en la fila (Aband. fila)	<input type="checkbox"/> Desbordadas
<input type="checkbox"/> Abandonadas en la extensión (Aband. extensión)	<input type="checkbox"/> Desbordadas por el tamaño de la fila (Desbord. tamaño fila)
<input type="checkbox"/> Rechazadas por el agente (Rechazadas)	<input type="checkbox"/> Desbordadas por tiempo de la fila (Desbord. tiempo fila)

Guardar

Figura 102. Registro de configuración de nivel de servicio

Al seleccionar el tipo de fórmula **Personalizada**, se debe configurar el **Formato del denominador** y definir los campos que serán incluidos en la **Definición del denominador**.

Formato del denominador:

- **Suma:** utiliza las llamadas atendidas para sumarlas con lo que sea seleccionado en la definición del denominador.
- **Recibidas menos excepciones:** utiliza las llamadas recibidas y resta lo que sea seleccionado en la definición del denominador.

Definición del denominador

Se debe elegir entre los siguientes tipos de llamadas, para añadir a la fórmula del cálculo del nivel de servicio:

- **Abandonadas**
 - Abandonadas en la preatención.
 - Abandonadas en la fila.
 - Abandonadas en la extensión.
 - Rechazadas por el agente.
- **Desviadas de la fila a otro servicio**
- **Recibidas fuera del horario**
- **Desbordadas**
 - Desbordadas por tamaño de la fila.
 - Desbordadas por tiempo de la fila.

Tras guardar la nueva fórmula, esta será utilizada por la aplicación para calcular el nivel de servicio en las páginas de supervisión de servicios receptivos, supervisión de un servicio receptivo y panel de acompañamiento.

PERSONAS

El menú PERSONAS permite acceder a la interfaz para registro de usuarios (agentes y usuarios de interfaz), contactos y perfiles de acceso al sistema.

En esa interfaz, el administrador también puede definir a cuales interfaces pueden acceder los usuarios operadores, así como sus privilegios de acceso.

UTILIZACIÓN DEL SOFTPHONE WEB EN MULTIAGENT

Para que un agente de **Interact** pueda utilizar el softphone web en **MultiAgent**, debe tener una extensión SIP asociada, además, debe ser el responsable de la extensión.

Figura 103. Edición de la extensión SIP

PROCEDIMIENTO

Permitir que un agente (usuario en el Registro de Personas) utilice el softphone web en MultiAgent:

1. En el menú **REGISTRO > Personas > Lista de Personas**, seleccione el nombre del agente que desea configurar y haga clic en el botón **Editar** .
2. En la ventana **TELÉFONOS**, seleccione el tipo **Extensión** y haga clic en el botón **Editar** . Se abrirá la ventana mostrada en la Figura 81.
3. Seleccione la opción **Responsable de la Extensión**.
4. En **Tipo de Extensión**, seleccione SIP.
5. En **Plataforma**, seleccione el IP de la Softswitch.

6. *Habilite el registro de la extensión para el producto **Interact**.*

Para más información, consulte el manual **Registro de Personas**.

Perfiles y privilegios

El menú PERSONAS permite acceder al registro de perfiles de acceso y privilegios de los usuarios del sistema, así como modificar tal información.

Los perfiles de acceso básicamente definen un grupo o conjunto de privilegios. Los privilegios, a su vez, identifican funcionalidades de la aplicación y pueden configurarse en más de un perfil de acceso.

El perfil **Administrador General** tiene privilegios para realizar el acceso completo a las aplicaciones que utilizan el **Registro de Personas**. Ese perfil no puede alterarse, tan solo puede asociarse a otros usuarios operadores de interfaz.

La tabla siguiente lista los perfiles estándar del sistema:

Aplicación	Nombre del perfil	Descripción
Manager	Administrador	Dispone de todos los permisos para el uso de Manager , incluso el acceso completo a la Interfaz Web de Emisión de Informes y al Registro de Personas .
Manager	Supervisor	Dispone de permisos para supervisión del Contact Center (excepto para acceder a la funcionalidad de reinicialización de estadísticas). Los servicios y equipos supervisados deben configurarse individualmente. Dispone de acceso a los informes y, también, privilegios para ser

		agente de la solución.
Manager	Consulta	Acceso a la supervisión de agentes y de servicios, tan solo para visualización. La supervisión de servicios y equipos se configura individualmente. Tiene permiso para realizar consulta a los registros (excepto Registro de Personas).
MultiAgent	Agente	Dispone de todos los permisos para el uso de MultiAgent .

Configuraciones específicas para Manager

Cualquier usuario que tenga privilegio de acceso al **Registro de Personas** tiene acceso a la pestaña **Configuraciones específicas**, presentada en la Figura 104.

Esa pestaña permite:

- Registrar las *skills* del agente.
- Registrar la cantidad de llamadas simultáneas que el agente puede atender por medio.
- Configurar el tamaño de la fila para la generación de alarma.
- Asociar y programar las pausas automáticas del agente.
- Para usuarios que son supervisores, definir la lista de servicios y equipos que podrán ser supervisados.

NOTA

Todos los agentes registrados deben estar asociados a una skill para que puedan realizar la atención de las llamadas de los servicios.

PROCEDIMIENTO

Registrar *skill* del agente

1. En la caja de lista **Skill**, seleccione la *skill* que desea configurar.
2. En **Puntuación**, informe la puntuación del agente para la habilidad seleccionada.

The screenshot shows the 'Configuraciones Específicas' (Specific Configurations) tab for a skill named 'Chat'. The interface is divided into several sections:

- Skills:** Shows the selected skill 'Chat' with a 'Puntuación' (Score) of 5 and a 'Remover skill' button.
- Medios (Channels):** A table with columns for 'Mínimo' (Minimum), 'Máximo' (Maximum), and 'Modo de Atención' (Attention Mode).

	Mínimo	Máximo	Modo de Atención
<input checked="" type="checkbox"/> Chat	0	1	Manual
<input checked="" type="checkbox"/> E-mail	0	1	Manual
<input checked="" type="checkbox"/> Voz	0	1	Conf. Tipo Extensión
- Alarmas (Alarms):** A 'Tamaño de la fila' (Row size) field set to 0.
- Pausas automáticas (Automatic Pauses):** A table for automatic pauses.

Nombre	Inicio	Duración	Días de la semana	Añadir pausa
<input checked="" type="checkbox"/> Reunión	10:00	01:00	Lun, Vie	
- Servicios y Equipos Supervisados (Monitored Services and Equipment):** Two sets of lists with 'Añadir >>' and '<< Remover' buttons. The 'Servicios' list contains 'ValidacaoPatch' and 'ValidacaoPatchActivo'. The 'Equipos' list is currently empty.

At the bottom, there are 'OK' and 'Cancelar' buttons.

Figura 104. Configuraciones específicas para Manager

3. Haga clic en **Incluir Skill** para incluir nuevas habilidades y repita los pasos 1 y 2.

PROCEDIMIENTO

Configurar medios

1. Por medio del campo **Medio**, seleccione los medios que el agente podrá atender.
2. Defina, por medio de los campos **Mínimo** y **Máximo**, la cantidad de llamadas que pueden ser atendidas por el agente para cada uno de los medios. Ejemplo: para llamadas de voz, defina el mínimo de 0 (cero) y el máximo de 1 (una), pues el agente puede atender tan solo una llamada a la vez.
3. En el campo **Modo de Atención**, defina el modo de atención para cada medio:
 - **Automático:** configura la atención automática de llamadas vinculadas a un servicio.
 - **Manual:** las llamadas solo son atendidas tras el comando del agente.
 - **Según el tipo de extensión:** esa opción solo es válida para extensiones IP. En ese caso, la atención de llamadas del medio voz ocurrirá según la configuración realizada en el dispositivo/aparato.
4. Haga clic en **OK** para validar la configuración.

NOTAS

- 1) Por defecto, el agente podrá seleccionar el modo de atención deseado.
- 2) El usuario con perfil "**Administrador**" puede impedir que los agentes cambien su modo de atención. Para eso, deberá inhabilitar las opciones correspondientes en el ítem **Interact > MultiAgent > Configurar modo de atención** del REGISTRO DE PERFIL DE ACCESO.

PROCEDIMIENTO

Configurar tamaño de la fila para alarma

1. En el campo **Tamaño de la fila**, indique a partir de cuantas llamadas en la fila debe presentarse la alarma al agente en **MultiAgent**.
2. Haga clic en **OK** para validar la configuración.

PROCEDIMIENTO

Programar las pausas automáticas del agente

1. Haga clic en **Añadir pausa**. Se abrirá la página que permite realizar la inclusión.

Acrescentar pausa automática [X]

* Campos obrigatórios

* Pausa: 1 minuto [v] Duração: 00:02

* Horário de início: [] hh:mm

* Dias da semana

Seg Ter Qua Qui Sex Sáb Dom

OK OK e Novo Cancelar

Figura 105. Añadir pausa

2. Elija una pausa automática en la lista presentada.

3. *Introduzca el horario en que se iniciará la pausa.*
4. *Defina los días de la semana a los cuales se aplicará la pausa.*
5. *Haga clic en OK para validar la configuración.*

NOTA

- 1) *Al programar más de una pausa automática para un mismo agente, se deberá respetar el intervalo mínimo entre pausas, que corresponde a la suma de la duración de la pausa automática con el valor configurado en el registro de configuraciones generales.*
- 2) *En el horario programado, el sistema tratará de poner al agente en pausa automática. Si hay llamadas en curso, el agente será puesto en prepausa, hasta que las llamadas sean finalizadas, sin perjuicio a la duración de la pausa.*
- 3) *Si el agente efectúa login durante el período de una pausa automática, el sistema lo pondrá en este estado. En ese caso, se utilizará como duración la diferencia entre el horario del login y el horario previsto para el fin de la pausa.*
- 4) *Se permite al supervisor retirar el agente del estado de pausa automática. Sin embargo, una vez que se haga esto, no se permitirá al supervisor poner al agente nuevamente en este estado.*

SERVICIOS

El registro de los Servicios se realiza por medio del menú REGISTRO/SERVICIOS, que se subdivide en Activos y Receptivos.

Activos

La página Registro de Servicios Activos, a la que se accede por medio del menú Registro/Servicios>Activos permite registrar un nuevo servicio activo, copiar, editar o excluir estos servicios.

Registro de Servicios Activos

☐ Filtros

Tipo de marcado: Todos Filtrar

Lista de servicios Nuevo servicio

<input type="checkbox"/>	Nombre	Tipo de Marcado
<input type="checkbox"/>	A_Preview	Preview
<input type="checkbox"/>	aa_tivo	Power Dialing
<input type="checkbox"/>	aa_tivo2	Power Dialing

Total: 3

Excluir

Figura 106. Registro de servicios activos

Esta página presenta una lista con los servicios activos registrados en el sistema. Es posible filtrar esta lista por tipo de marcado: Power Dialing, Agent Ready, Predictive, Preview o Test de Lote.

Esta página permite registrar nuevos servicios, modificar sus configuraciones, copiar servicios o excluirlos.

Inclusión de un servicio activo

Para crear un servicio activo en el sistema, ejecute el siguiente procedimiento.

PROCEDIMIENTO

Incluir servicio Activo

1. En la página **REGISTRO DE SERVICIOS ACTIVOS**, haga clic en **Nuevo Servicio**. Se abrirá la siguiente página:

Registro de Servicios Activos

* Campos obligatorios

Cuando el número de licencias en uso de un tipo de marcado alcance el número de licencias disponibles, no se permitirá crear nuevos servicios. Excluya o finalice algunos de los servicios existentes para liberar licencias.

* Nombre:

Tipo de marcado

<input type="radio"/> Power Dialing ?	<input type="radio"/> Agent Ready ?
<input type="radio"/> Predictive ?	<input type="radio"/> Preview ?
<input type="radio"/> Test de Lote ?	

Figura 107. Nuevo servicio

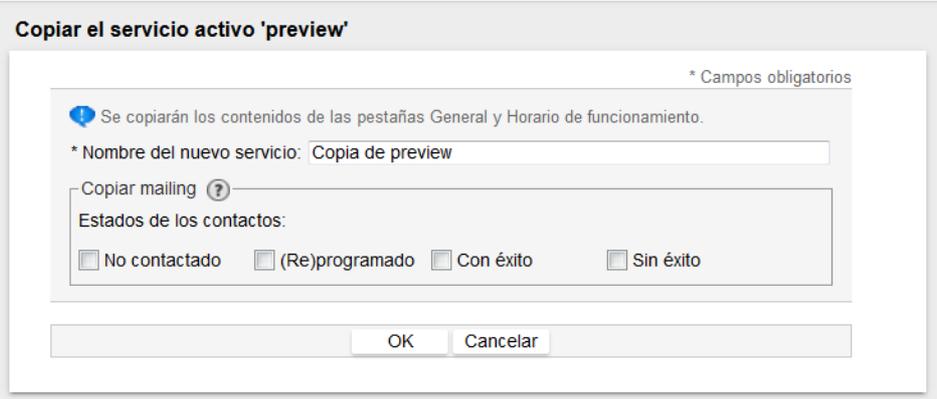
2. Introduzca un nombre para el servicio.
3. A continuación, elija el tipo de marcado que será utilizado por el servicio. Las opciones son:
 - **Power Dialing Múltiplo:** al detectar un agente con la skill deseada y libre, genera un determinado número de llamadas simultáneas y, transfiere automáticamente la primera llamada atendida para ese agente. Las demás llamadas atendidas se quedan en espera, durante un determinado tiempo configurado, esperando por un nuevo agente libre.
 - **Agent Ready:** el sistema genera una llamada para cada agente libre con skill asociada a la campaña y transfiere la llamada atendida para el agente disponible.
 - **Predictive:** el sistema prevé cuando los agentes con la skill necesaria estarán disponibles, activando la generación de llamadas para disminuir el tiempo de espera de los agentes.
 - **Preview:** sistema donde el proceso de marcado es iniciado por el Agente tras obtener la información del contacto.
 - **Test de lote:** el sistema genera llamadas para cada teléfono del lote, con el objetivo de verificar los teléfonos con mayor probabilidad de realizar una llamada con éxito.
4. Haga clic en **Crear**. Se presentará la página para edición/modificación de las configuraciones del servicio.

NOTA

La modificación de la cantidad de llamadas simultáneas de un determinado medio en uso por el agente podrá impactar en la distribución de llamadas en curso en el momento en que se efectúe dicho cambio.

Copia de un servicio activo

Para copiar las configuraciones de un servicio activo, en la página Registro de Servicios Activos, haga clic en el botón **Copiar** -  correspondiente al servicio que desea copiar. Se abrirá la ventana para copiar el estado de los contactos. Seleccione el (los) estado(s) deseado(s) y haga clic en **OK** para confirmar.



Copiar el servicio activo 'preview'

* Campos obligatorios

Se copiarán los contenidos de las pestañas General y Horario de funcionamiento.

* Nombre del nuevo servicio: Copia de preview

Copiar mailing ?

Estados de los contactos:

No contactado (Re)programado Con éxito Sin éxito

OK Cancelar

Figura 108. Copia del servicio activo

NOTA

Si ocurre algún problema en la comunicación del comando para verificar si hay una copia en curso, se presentará un mensaje de error genérico.

Edición/modificación de un servicio activo

Para modificar las configuraciones de un servicio activo, en la página REGISTRO DE SERVICIOS ACTIVOS, haga clic en el botón **Editar** -  correspondiente al servicio que desea modificar.

Se abrirá la página para editar las configuraciones del servicio (Figura 91). Efectúe las modificaciones deseadas y, al final, haga clic en:

- **OK** para guardar las modificaciones realizadas y volver a la página anterior de edición del servicio, ya sea la lista de servicios o la supervisión general de servicios del tipo correspondiente.
- **Aplicar** para guardar y seguir en la configuración.
- **Cancelar** para volver a la ventana anterior a la página de edición del servicio, ya sea la lista de servicios o la supervisión general de servicios del tipo correspondiente, sin guardar las modificaciones.

NOTA

*También es posible editar las configuraciones de un servicio a partir de la página de supervisión, por medio del botón **Editar** - .*

NOTA

- 1) *Los campos disponibles para configuración pueden variar según el tipo de algoritmo.*
- 2) *Para los servicios activos del tipo **Test de Lote** estarán disponibles tan solo las opciones **General**, **Mailing** y **Horario de Funcionamiento**.*

Registro de Servicios Activos

[General](#) [Mailing](#) [Horario de Funcionamiento](#) [Clasificación de Llamadas](#) * Campos obligatorios

* Nombre: ⓘ
Tipo de marcado: Power Dialing

Permisos

- Consulta
- Transferencias
- Conferencias

Período ⓘ

Fecha inicial: ⓘ Fecha final: ⓘ

Protocolo de atención

Habilitar generación de protocolo ⓘ

Otras configuraciones

Reiniciar estadísticas al iniciar cada jornada laboral

URL de sincronismo

URL: ⓘ

Sincronizar:

- Al atender la llamada
- Al recibir la llamada

Acción:

- Abrir en una nueva ventana del navegador
- Enviar comando a un Servicio Web

Datos asociados

Añadir las informaciones de contacto:

- Complemento
- Nombre

Voz

OK Aplicar Cancelar

Figura 109. Registro de servicio activo: configuraciones generales

Esta página dispone de opciones que permiten modificar las configuraciones generales, *Mailing*, horario de funcionamiento y clasificaciones de llamadas.

Configuraciones generales

Las características generales del servicio y los parámetros referentes al medio voz se configuran en la opción **General**, de la página REGISTRO DE SERVICIOS ACTIVOS.

Esta pestaña permite configurar:

- Nombre del servicio.
- **Permisos:** este campo permite definir los siguientes permisos para los agentes:
 - **Consulta:** activa la realización de consultas durante la atención de las llamadas del servicio.
 - **Transferencias:** activa la realización de transferencias de las llamadas del servicio.
 - **Conferencias:** activa la realización de conferencias (conversación simultánea por la interconexión de varias extensiones y/o números externos).

NOTA

Para el tipo de marcado Preview, el campo Permisos del servicio también presenta las opciones:

- *Aceptar la Generación de la Llamada: permite que el agente decida si la se debe generar o no la llamada.*
- *Reprogramar la Generación de la Llamada: permite que el agente decida si se debe reprogramar o no la llamada. Si se desmarca la opción Aceptar la Generación de la Llamada, la opción Reprogramar la Generación de la Llamada quedará inhabilitada.*

- **Período:** permite configurar un intervalo de fechas en que el servicio estará disponible.

NOTA

Para que el servicio opere por tiempo indeterminado, se debe dejar este campo en blanco.

- **Protocolo de atención:** cuando está habilitado, permite que el sistema genere y asocie un protocolo de atención a la llamada.
Hay dos modos de funcionamiento:
 - Generación automática: el sistema genera y asocia automáticamente un protocolo cuando las llamadas no tienen un protocolo asociado.
 - Generación solicitada por el agente: permite que el agente solicite la generación de un protocolo para los casos en que la llamada no tenga aún un protocolo asociado.
- Reiniciar estadísticas al inicio de cada jornada laboral: permite reiniciar las estadísticas en línea tan pronto el servicio entre en horario de funcionamiento. Reinicia las estadísticas al inicio de cada jornada laboral.
- **URL de sincronismo:** permite configurar la URL que MultiAgent deberá ejecutar para cada llamada del servicio, teniendo en cuenta las opciones definidas en los ítems Sincronizar y Acción. Se podrán utilizar algunas macros que serán sustituidas por sus respectivos valores antes de ejecutar la URL.

Las macros soportadas son:

{id_servicio} : identificador del servicio.

{nombre_servicio} : nombre del servicio.

{complemento} : complemento del contacto.

{login_agente} : login del agente.
{extensión} : extensión del agente.
{nombre_dispositivo} : nombre del dispositivo.
{interlocutor} : el interlocutor de la llamada.
{medio} : medio de la llamada.
{datos_asociados} : datos asociados a la llamada.

ATENCIÓN

Las macros deben escribirse siempre en minúscula.

Ejemplo URL Sincronismo de Pantalla:

http://url/?miServico={nombre_servico}&agente={login_agente}

Así, las macros {nombre_servico} y {login_agente} serán reemplazadas, respectivamente, por el nombre del servicio y por el login del agente.

- **Sincronizar:** este ítem permite configurar el momento de la ejecución de la URL por MultiAgent.
 - Al atender la llamada (opción seleccionada por estándar).
 - Al recibir la llamada.
- **Acción:** este ítem permite configurar cómo se llamará la URL de sincronismo.
 - Abrir en una nueva ventana en el navegador (opción seleccionada por estándar).
 - Enviar comando a un Web Service.

ATENCIÓN

Para utilizar la acción de Enviar comando a un Web Service, la dirección IP o el hostname del Webservice debe estar accesible por la plataforma de Dígitro. Esta configuración debe ser solicitada al servicio de soporte de Dígitro.

- **Datos asociados:** permite que el sistema incluya en los datos asociados de la generación de la llamada el **Complemento** y/o el **Nombre** registrados en el contacto de *mailing*.

Configuración de voz

Para configurar los parámetros del medio **Voz** de los servicios activos, acceda al campo **Voz**, mostrado a continuación.

Voz

Configuraciones

Generación de llamada: Ruta * Ruta:

CPD - Clasificación de llamada (voz, fax, sec. electrónica)

Bloqueo de telemarketing

Regla: Utilizar la configuración del punto de enrutamiento ?

Tiempos

* Clasificación: 00:00 (mm:ss) ? * Previsión de atención: 0 s ?

* Posatención: 00:00 (mm:ss) ? * Atención manual: 10 s ?

Prioridades

* Prioridad inicial: 5 ? * Aumentar prioridad tras: 90 s ?

Preatención

Acción: Sin preatención

*** Atención**

Tipo de recurso: Agente IVR

Perfil 1

Skill - Puntuación	+	-
	+	-

Reprogramación de Contacto

Línea ocupada: <input type="radio"/> Sin éxito	<input checked="" type="radio"/> Reprogramar 10 minutos después	Cant. de intentos 10
No atiende: <input type="radio"/> Sin éxito	<input checked="" type="radio"/> Reprogramar 60 minutos después	Cant. de intentos 3
Abandono: <input type="radio"/> Sin éxito	<input checked="" type="radio"/> Reprogramar 10 minutos después	Cant. de intentos 10
Número inválido: <input checked="" type="radio"/> Sin éxito	<input type="radio"/> Reprogramar 0 minutos después	Cant. de intentos 5
Cortada Sin Recurso Libre: <input type="radio"/> Sin éxito	<input checked="" type="radio"/> Reprogramar 5 minutos después	Cant. de intentos 10
Otros: <input type="radio"/> Sin éxito	<input checked="" type="radio"/> Reprogramar 5 minutos después	Cant. de intentos 10

Fidelización de contactos

* Tiempo para mantener un contacto fidelizado: 240 min (1-400) ?

Habilitar la fidelización de contactos por el agente

Otras configuraciones

* Cantidad máxima de llamadas simultáneas: 30

* Tiempo máximo de espera por la atención del interlocutor: 20 s ?

* Tiempo máximo de espera en fila: 5 (0-60) s

* Liberar reserva de agentes en caso de fila en el receptor: No

* NDOOP: 4 (0-4) ?

Número que será especificado como origen:

Figura 110. Configuración del medio voz: servicio activo

Esta página permite realizar las siguientes configuraciones:

- **Generación de llamada:** permite elegir entre generar llamadas por Cuenta PBX o por Ruta. Si elige generar llamadas por Cuenta PBX, introduzca, en la caja de texto, el número de la cuenta que será utilizada para generar llamadas externas del servicio y, también, la contraseña de la cuenta. Para generar llamadas por Ruta, introduzca una ruta específica para las llamadas del servicio. La ruta debe ser 0 o un valor entre 11 y 19 o entre 21 y 39. El valor estándar es 0.
- **CPD – Clasificación de llamada:** activa la clasificación de llamadas. Así que, al finalizar una llamada, el agente deberá clasificar la atención realizada.
- **Divulgar audio en el CPD:** cuando esté activado, se divulgará un audio, mientras se analiza el CPD, aumentando así la probabilidad de acierto. Este ítem solo estará disponible al usuario cuando el CPD esté activado y tan solo en estructuras Interact que tengan como base el PBX serie 3.
- **Bloqueo de telemarketing:** permite definir la regla de bloqueo de telemarketing para este servicio. El campo **Regla** cuenta con las siguientes opciones:
 - **Utilizar la configuración del punto de enrutamiento (por defecto):** al seleccionar esta opción, el servicio adoptará la configuración definida en el punto de enrutamiento de los servicios activos, realizada por medio del NGC Explorer.
 - **Utilizar bloqueo de telemarketing:** al seleccionar esta opción, el servicio bloqueará llamadas para contactos registrados en la lista de números bloqueados de la aplicación NGC Explorer.
 - **No utilizar bloqueo de telemarketing:** al seleccionar esta opción, el servicio no bloqueará llamadas para contactos registrados en la lista de números bloqueados de la aplicación NGC Explorer.

NOTA

Para más información acerca del Registro de números bloqueados, consulte el manual de NGC Explorer.

- **Tiempos:** permite configurar las temporizaciones del servicio (en segundos) y se subdivide en:
 - **Tiempo de clasificación:** tiempo que el agente tendrá para clasificar las llamadas del servicio tras finalizar la atención. Para que el agente no clasifique las llamadas, se debe rellenar este campo con 0 (cero).
 - **Tiempo posatención:** tiempo que el agente tendrá, tras finalizar la llamada, para realizar registros o completar información referente a la atención.

NOTA

Los tiempos para «Clasificación de llamada» y «Posatención» son acumulativos. Durante el período configurado el agente se quedará con el estatus «indisponible», pero si finaliza las operaciones antes del tiempo configurado, él podrá cambiar su estado a «Libre».

- **Previsto de atención:** duración máxima para la atención de las llamadas. Cuando se sobrepase el tiempo configurado, se genera una alarma en la página de supervisión.
- **Atención manual:** define el tiempo máximo, en segundos, que la llamada recibida puede permanecer sonando en la extensión del agente configurado con atención manual. Si el agente no atiende en el período de tiempo configurado, el sistema lo pondrá en «Pausa por falla» y reenviará la llamada a otro agente.

NOTAS

Para el tipo de marcado *Preview*, el campo **Tiempos** también presenta la opción:

- **Previsto de atención:** tiempo máximo, en segundos, que la llamada puede quedarse solicitando una acción del agente antes de ser reencaminada. El valor 0 (cero) indica que el tiempo no debe ser controlado.

- **Prioridades:** permite configurar la prioridad de atención de las llamadas del servicio en relación a cualquier otra llamada esté en fila, independientemente de servicio o medio. La definición de la prioridad es importante porque todos los servicios configurados en el sistema utilizan los mismos agentes, y compiten por ellos. Así, llamadas de servicios con prioridades mayores son atendidas primero.
 - **Prioridad inicial:** se puede configurar la prioridad con valores entre 0 y 10, siendo:
 - **0 (cero):** prioridad máxima.
 - **5 (cinco):** prioridad normal.
 - **10 (diez):** prioridad mínima.
 - **Aumentar prioridad tras:** configura el sistema para aumentar la prioridad de las llamadas del servicio cuando ellas estén aguardando en la fila por un tiempo igual o superior al configurado en este campo.
- **Preatención:** permite configurar una acción de preatención para las llamadas generadas por el servicio, seleccionando la opción deseada:
 - **Sin preatención:** no se realizará ninguna acción de preatención;
 - **Divulgar mensaje:** se divulgará el mensaje seleccionada entre los mensajes disponibles en el sistema para la preatención;

- **Encaminar a IVR:** la llamada será encaminada a la IVR seleccionada. La selección se hace por medio de una caja de selección que presenta la cifra y el nombre de las IVRs registradas en la IVR Persona.

NOTAS

1. *Los mensajes disponibles en el sistema se configuran en el momento de la activación de la solución, teniendo en cuenta las licencias disponibles y la necesidad del cliente.*
2. *Para encaminar a IVR, es necesario que el cliente tenga IVRs registradas. Si no las tiene, la opción «Enviar a IVR» no será presentada.*

- **Tipo de atención:** permite definir si la atención del servicio activo será realizada por una IVR, de entre las registradas en el sistema, o por agentes.

NOTA

La opción de atención por IVR solo estará disponible si hay IVRs registradas.

- **Perfiles de atención:** permite configurar el conjunto de *skills* y notas mínimas de que los agentes deben tener para que sean considerados aptos para atender las llamadas del servicio. Se pueden configurar hasta cinco perfiles de atención para cada servicio y definir cuánto tiempo el sistema debe esperar por un agente libre con las características necesarias antes de pasar al próximo perfil. Cuanto mayor sea el número de perfiles, mayor será la probabilidad de que la llamada sea atendida. El procedimiento **Incluir perfil de atención**, en la página 200, describe como incluir perfiles de atención.

SUGERENCIA

Para facilitar el enrutamiento de la llamada y su atención, se sugiere configurar el primer perfil con los skills y notas considerados ideales y, en los demás, disminuir el nivel de exigencia gradualmente, de manera que la llamada no deje de ser atendida. Eso porque la prioridad de atención será definida de acuerdo con la secuencia de perfiles registrados.

- **Reprogramación de contacto:** define el tiempo de reprogramación y la cantidad de intentos en cada uno de los casos en que la llamada fue generada y no obtuvo éxito.
- **Multiplicador:** define las configuraciones relacionadas al multiplicador.
 - **Cantidad máxima de llamadas por agente libre:** define la cantidad de llamadas que el Discador puede generar para cada agente libre, respetando la cantidad máxima de llamadas simultáneas.
 - **Tipo:** define el tipo de multiplicador deseado, si es Fijo o Adaptativo:
 - ✓ **Adaptativo:** para determinada campaña, representa la cantidad de llamadas realizadas/cantidad de llamadas OK. Si el lote está **malo** (si están ocurriendo muchas fallas), el multiplicador automáticamente aumenta para que se generen más llamadas, con el objetivo de obtener una **llamada buena**. El valor inicial puede ser definido en el ítem con el mismo nombre.
 - ✓ **Fijo:** cuando se configura el tipo fijo, el multiplicador no variará según el lote, mantendrá siempre el mismo valor desde el inicio hasta el final de la campaña.
 - **Valor inicial:** en caso de multiplicador Adaptativo, es posible definir el valor inicial del multiplicador por medio de este ítem.

- **Fidelización de contactos:** define las configuraciones relacionadas con los contactos fidelizados para agentes, ya sea en la creación o en la importación de contactos del mailing, o por solicitud del agente durante la atención.
 - **Tiempo para mantener un contacto fidelizado:** corresponde al tiempo (en minutos) para mantener el contacto fidelizado para el agente configurado. El tiempo empieza a contar cuando el servicio entra en su horario de funcionamiento. Una vez que se alcanza este tiempo, el servicio genera la llamada y la transfiere a cualquier agente disponible y apto a atender el servicio.
 - **Habilitar la fidelización de contactos por el agente:** cuando está habilitada, permite que los contactos registrados, sin fidelización para determinado agente, puedan ser fidelizados por el agente que atendió la llamada.
 - **Límite diario de fidelizaciones por agente:** corresponde a la cantidad máxima de llamadas que pueden ser fidelizadas por el agente. Este límite diario solo es válido para las fidelizaciones realizadas por medio de la reprogramación de llamada en Multiagent, durante el horario de funcionamiento del servicio.
- **Otras configuraciones:**
 - **Cantidad máxima de llamadas simultáneas:** cantidad de llamadas que podrá ser generada al mismo tiempo por el Discador.
 - **Tiempo máximo de espera por la atención del interlocutor:** Tiempo máximo, en segundos, para que una llamada o una consulta saliente sea considerada como no atendida. El valor mínimo permitido es de 20 segundos. Su valor estándar es 30 segundos. Una vez que se alcance este tiempo, el Discador colgará la llamada.
 - **Tiempo máximo de espera en fila:** tiempo máximo que la llamada se quedará en la fila esperando por un agente libre para realizar la atención.
 - **Liberar reserva de agentes en caso de fila en el receptivo:** permite configurar la liberación de la reserva de los agentes en los servicios

activos. Este ítem presenta las siguientes opciones: **No** y **Sí**. Por defecto, el valor seleccionado será **No**. La liberación de la reserva de agentes funciona de la siguiente manera:

- El agente deberá tener perfil para atender servicios activos y servicios receptivos.
- Cuando los servicios receptivos reciban una llamada de voz y no haya agentes disponibles para atención (fila), el sistema cancelará la reserva de un agente en el servicio activo y le encaminará la llamada que se encuentre en la fila del servicio receptivo.
- Esta cancelación solo ocurrirá si esta llamada de voz del servicio receptivo tiene prioridad mayor o igual a la llamada del servicio activo.

NOTA

*Esta funcionalidad estará disponible cuando los servicios activos tengan el tipo de marcado: **Power**, **Agent Ready** y **Predictive**, y el tipo de atención sea **Agente**.*

- **NOOP**: porcentaje máximo aceptable de llamadas atendidas que no fueron encaminadas por no haber agentes libres.

NOTA

*Para el tipo de marcado **Preview**, solo estarán disponibles las opciones **Cantidad máxima de llamadas simultáneas** y **Tiempo máximo de espera por la atención del interlocutor**.*

- **Número que será especificado como origen**: permite definir un número que será informado como origen de la llamada generada, limitado a 20

dígitos. Este número puede ser un número que redirija al punto de enrutamiento de un servicio receptivo o el propio punto de enrutamiento del servicio receptivo, permitiendo que el usuario que recibió la llamada, atendida o no, pueda llamar de vuelta al número informado para enviar al servicio receptivo. Este campo estará disponible para los servicios activos, salvo los del tipo de marcado Test de Lote.

NOTA

Por estándar, las llamadas generadas por un servicio activo presentan como origen el número del dispositivo de acceso del servicio activo, que no está configurado para recibir llamadas.

Esta funcionalidad depende de que la configuración de enrutamiento no cambie la identidad del originador de la llamada. Además de eso, no estará disponible si la llamada se genera por medio de SmartCell, ya que el originador de la llamada será el número del chip o se informará en blanco.

PROCEDIMIENTO

Incluir perfil de atención

1. Haga clic en **Incluir Perfil**. Se abrirá un nuevo campo para editar el perfil.
2. Haga clic en **Incluir Skill**, se presentará la página **AÑADIR SKILL Y PUNTUACIÓN**:

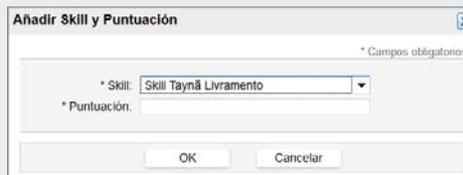
La imagen muestra una ventana de diálogo con el título "Añadir Skill y Puntuación" y un icono de cerrar en la esquina superior derecha. En la parte superior derecha de la ventana, hay un texto que dice "* Campos obligatorios". Hay dos campos de entrada: el primero es un menú desplegable etiquetado "* Skill:" con el valor "Skill Tayná Livramento" seleccionado; el segundo es un campo de texto etiquetado "* Puntuación:". En la parte inferior de la ventana, hay dos botones: "OK" y "Cancelar".

Figura 111. Añadir skill y puntuación

3. Seleccione la skill por medio del listado y, en el campo **Puntuación**, atribuya la nota (de 0 a 10) que el agente debe tener para atender a las llamadas del servicio.
4. Haga clic en **OK**.

NOTAS

- 1) Para añadir nuevas skills al perfil, repita los pasos 2, 3 y 4.
 - 2) Para excluir una skill, selecciónela en la lista de skills y haga clic en **Excluir skill**.
 - 3) Para excluir un perfil, haga clic en la opción Excluir perfil correspondiente.
5. En el campo **Tiempo de espera**, introduzca el tiempo (en segundos) que el sistema deberá esperar hasta que un agente con dichas skills esté libre.

NOTAS

- 1) Si no hay agente autenticado con un determinado perfil, el sistema automáticamente pasará al nuevo perfil.
- 2) Si la llamada no fue atendida por ningún perfil, ella será desbordada para el dispositivo de desborde configurado.

Configuración del *mailing*

La opción **Mailing**, de la página REGISTRO DE SERVICIOS ACTIVOS permite registrar, importar y exportar contactos.

Mailing

[General](#) [Mailing](#) [Horario de Funcionamiento](#) [Clasificación de Llamadas](#)

Filtros

Nombre: Estado del contacto: **TODOS** ▼

Teléfonos:

Ítems por página: 10 ▼

Lista de contactos del mailing

<input type="checkbox"/>	Estado	Nombre	Complemento	Teléfonos	Agente fidelizado	Fecha de (re)programación
	✓			32813050		
	✓					
	✓			32813050		

Figura 112. Mailing

Esta página también permite filtrar los contactos registrados en el sistema, utilizando como parámetros de pesquisa:

- Nombre.
- Teléfonos.
- Estado del contacto (no contactado, reprogramado, con éxito y sin éxito).
- Período de inclusión.

NOTAS

El filtro por período de inclusión es de llenado opcional. Así, el usuario podrá:

- 1) No completar las fechas. En este caso, se enlistarán todos los contactos;*
- 2) Completar solo la fecha inicial. En este caso, solo se enlistarán los contactos cuya fecha de inclusión sea igual o mayor que la fecha especificada;*
- 3) Completar solo la fecha final. En este caso, el informe incluirá en el resultado los contactos que NO tienen fecha de inclusión y los que se incluyeron hasta la fecha especificada;*
- 4) Completar la fecha inicial y final. En este caso, solo se enlistarán los contactos cuya fecha de inclusión se encuentre dentro del período especificado.*

Importación de contactos

El botón **Importar Mailing** abre la página **Datos de la Importación**, a continuación, que permite importar contactos de un determinado archivo.

Importación de Contactos para el Servicio

General | **Mailing** | Horario de Funcionamiento | Clasificación de Llamadas

Datos de la Importación * Campos obligatorios

Importar lista de: Archivo

* Nombre del archivo: No file selected. ?

Tipo de separador: ; (punto y coma)

Ignorar la primera línea del archivo
 Excluir contactos registrados
 Permitir teléfonos duplicados
 Validar login del agente fidelizado

Campos del archivo:

Campos disponibles	Orden
<input type="checkbox"/> Nombre	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Complemento	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Agente fidelizado	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Fecha de (re)programación	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Ventana de (re)programación	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono 1	1
<input type="checkbox"/> Teléfono 2	<input type="text"/>

Figura 113. Datos de la importación

PROCEDIMIENTO

Importar contactos de un archivo

1. En el campo **Nombre del archivo**, haga clic en el botón **Seleccionar archivo** y seleccione el archivo que contiene los contactos que desea importar.
2. En **Tipo de separador** elija el separador de los campos del archivo (; punto y coma o | pipe).
3. Seleccione a opción **Ignorar primera línea del archivo** para que el sistema ignore la primera línea de un archivo, si ella está compuesta por un registro inválido.
4. Seleccione la opción **Excluir contactos registrados** para que el sistema excluya los contactos ya registrados antes de importar los nuevos contactos.
5. La opción **Permitir teléfonos duplicados** debe ser desmarcada para que el sistema realice el análisis del lote de contactos y evite la importación de teléfonos duplicados.
6. Seleccione la opción **Validar login del agente fidelizado** para que el sistema valide si el login del agente especificado está registrado no sistema. Si no lo está, será la importación del contacto relacionado será negada.
7. En **Campos del archivo**, defina la posición de cada campo y su posición (orden) en el registro. El único campo obligatorio es el número del teléfono (Teléfono 1). Los campos disponibles para importación son:
 - **Nombre:** corresponde al nombre del contacto. Este campo permite los siguientes caracteres: letras, números, espacios en blanco y los caracteres especiales: &,\$, @, #, + y -.
 - **Complemento:** información complementaria para el contacto (máximo 99 caracteres). Acepta los mismos caracteres que el campo **Nombre**.
 - **Agente fidelizado:** permite al usuario especificar, en el archivo de mailing, el login del agente que será fidelizado para el contacto.
 - **Fecha de (re)programación:** permite al usuario especificar, en el archivo de mailing, la fecha en que se debe generar la llamada al contacto. El formato estándar de este campo es dd/mm/aaaa (día/mes/año).
 - **Ventana de (re)programación:** permite al usuario especificar, en el archivo de mailing, el rango de horario en que se debe generar la llamada al contacto.

El rango de horario es compuesto por un horario inicial y, opcionalmente, un horario final. Si se definen los dos horarios, se debe utilizar el separador «-» entre ellos, por ejemplo: 09:45-12:00. Si solo se define un horario, este será considerado como horario inicial.

- **Teléfono(s):** *especifica el (los) número(s) del contacto. Se pueden registrar hasta 10 números de teléfono por contacto, el «Teléfono 1» es obligatorio. Solo se permiten números (dígitos de 0 a 9).*

8. Haga clic en **OK** para confirmar la operación.

Exportación de contactos

El botón **Exportar mailing** permite definir los parámetros para la exportación de un archivo de contactos.

Exportación de Contactos para el Servicio

General | **Mailing** | Horario de Funcionamiento | Clasificación de Llamadas

Datos de la Exportación

Exportar para: Archivo

Tipo de separador: : (punto y coma)

Servicio destino: nuevo

Campos del archivo:

Campos disponibles	Orden
<input type="checkbox"/> Nombre	
<input type="checkbox"/> Complemento	
<input type="checkbox"/> Agente fidelizado	
<input type="checkbox"/> Fecha de (re)programación	
<input type="checkbox"/> Ventana de (re)programación	
<input checked="" type="checkbox"/> Teléfono 1	1
<input type="checkbox"/> Teléfono 2	

Exportar los contactos en el estado:

No contactado Sin éxito

Con éxito (Re)programado

Exportar los contactos con las clasificaciones:

Clasificación 01

Clasificación 02

Clasificación 03

Clasificación 04

Clasificación 05

Clasificación por día

Marcar todas Desmarcar todas

OK Cancelar

Figura 114. Exportación de contactos al servicio

Se deben completar los siguientes campos:

- **Exportar a:** especifique si los contactos se exportarán a un archivo o a otro servicio.

- **Tipo de separador:** elija el separador de campos del archivo (; punto y coma o | pipe).
- **Servicio Destino:** si en el campo **Exportar a** se selecciona la opción servicio, en este campo, se deberá seleccionar el servicio destino.
- **Campos del archivo:** defina la posición de cada campo necesario para Interact y en cual posición del registro se encuentra cada campo. El único campo obligatorio es el número del teléfono. Entre los campos disponibles, se presentan:
 - **Fecha de (re)programación:** permite al usuario exportar la fecha de programación del contacto, que se refiere al día en que se debe generar la llamada al contacto. El formato estándar de este campo es dd/mm/aaaa (día/mes/año).

NOTA

*Los contactos cuya fecha de (re)programación sea anterior a la fecha actual serán exportados con el estado **No marcado** y no contarán con la información de fecha y ventana de (re)programación.*

- **Ventana de (re)programación:** permite al usuario exportar el rango de horario en que se debe generar la llamada al contacto. El rango de horario cuenta con un horario inicial y, opcionalmente, un horario final.
- **Agente fidelizado:** permite al usuario exportar el login del agente fidelizado para el contacto.
- **Exportar a los contactos con estado (excepto para el algoritmo Test de Lote):** permite exportar solo a los contactos en el (los) estado(s) seleccionados. Si no se selecciona ningún estado, todos los contactos serán exportados. Los estados de los contactos disponibles son: No Marcado, Con éxito, Reprogramado y Sin éxito.

- **Exportar los teléfonos con estado (para la campaña del tipo Test de Lote):** permite exportar solo los teléfonos en el (los) estado(s) seleccionados. Si no se selecciona ningún estado, todos los teléfonos serán exportados. Los estados de los teléfonos disponibles para esta campaña son: No Evaluado, Reprogramado, Bueno, Malo e Inválido.

Tras rellenar los datos, haga clic en **OK** para iniciar el proceso de exportación. La página HISTORIAL DE EXPORTACIÓN presentará la siguiente información, mientras esté en curso:

The screenshot displays the 'Exportación de Contactos para el Servicio' interface. At the top, there are four tabs: 'General', 'Mailing' (selected), 'Horario de Funcionamiento', and 'Clasificación de Llamadas'. Below the tabs, the 'Historial de Exportación' section is visible. It contains the following information: 'Exportación para: Archivo', 'Servicio origen: AR', 'Servicio destino:', and 'Cant. de contactos exportados: 0'. On the right side, it shows 'Fecha de inicio: 03/11/2016 10:27:25', 'Fecha de fin: 03/11/2016 10:27:25', and 'Estado: Finalizada'. There are three buttons: 'Nueva exportación' (top right), 'Actualizar' (bottom left), 'Cancelar exportación' (bottom middle), and 'Descarga del archivo' (bottom right). At the bottom of the interface, there is a button labeled 'Volver a la lista de contactos'.

Figura 115. Historial de exportación

En **Historial de exportación** se presenta información referente a la última exportación realizada por **Interact**.

El botón **Actualizar** permite actualizar la información del historial de la exportación.

El botón **Cancelar exportación** permite interrumpir la exportación.

El botón **Descarga del archivo** permite bajar el archivo que contiene la información de los contactos exportados.

Nuevo contacto

El botón **Nuevo contacto** permite realizar la inclusión manual de contactos:

The screenshot displays the 'Cadastro de Contatos do Mailing' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Geral', 'Mailing' (selected), 'Horário de Funcionamento', and 'Classificação de Chamadas'. Below the tabs, the main heading is 'Novo contato' with a note '* Campos obrigatórios'. The form contains the following fields and controls:

- Nome: Text input field.
- Complemento: Text input field.
- Agente fidelizado: Text input field with a 'Selecionar...' button and a help icon (?) to its right.
- Data de agendamento: Date picker.
- Janela de agendamento: Text input field with 'às' and a time picker.
- Telefone: Text input field with a dropdown arrow.
- * Telefones: A list box for multiple phone numbers with up and down arrows.
- Buttons: 'Excluir' (with up and down arrows), 'OK', and 'Cancelar'.

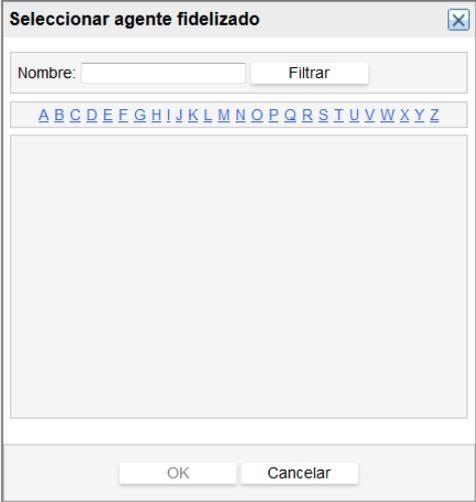
Figura 116. Inclusión manual de contactos

NOTA

*El sistema completa automáticamente el campo **Contacto incluido en:** (fecha del servidor en el momento del registro).*

PROCEDIMIENTO**Incluir nuevo contacto**

1. *Complete los campos:*
 - **Nombre:** información del nombre del contacto.
 - **Complemento:** información complementaria para el contacto (tamaño máximo de 30 caracteres).
 - **Agente fidelizado:** el servicio activo deberá tener activada la funcionalidad de fidelización para utilizar el agente fidelizado. Haga clic en **Seleccionar...** Se abrirá la ventana *Seleccionar Agente Fidelizado*, mostrada a continuación.



- **Fecha de programación:** permite al usuario definir la fecha en que se debe generar la llamada al contacto. El formato estándar de este campo es dd/mm/aaaa.
- **Ventana de programación:** permite al usuario definir el rango de horario en que se debe generar la llamada al contacto. El rango de horario está compuesto de un horario inicial y, opcionalmente, un horario final.
- **Teléfono** (campo obligatorio): El botón permite incluir el teléfono marcado en el campo **Teléfono**. Para incluir otros números, repita este procedimiento. Para modificar el orden de marcado de los números, utilice los botones y .

2. Haga clic en **OK** para confirmar la configuración.

Horario de funcionamiento

El horario de funcionamiento del servicio se configura por medio de la opción **Horario de funcionamiento**, en la página REGISTRO DE SERVICIOS ACTIVOS. Esta opción presenta los mismos campos descritos en el ítem Horario de funcionamiento del Servicio receptivo, página 269.

Clasificación de llamadas

El registro de clasificaciones de llamadas específicas para el servicio se hace por medio de la opción **Clasificación de llamadas**, en la página REGISTRO DE SERVICIOS ACTIVOS. Esa opción presenta los mismos campos descritos en el ítem Clasificación de llamadas del Servicio receptivo, página 125.

Receptivos

La página Registro de servicios, a la que se accede por el menú Registro/Servicios>Receptivos permite registrar un nuevo servicio receptivo, editar o excluir estos servicios.

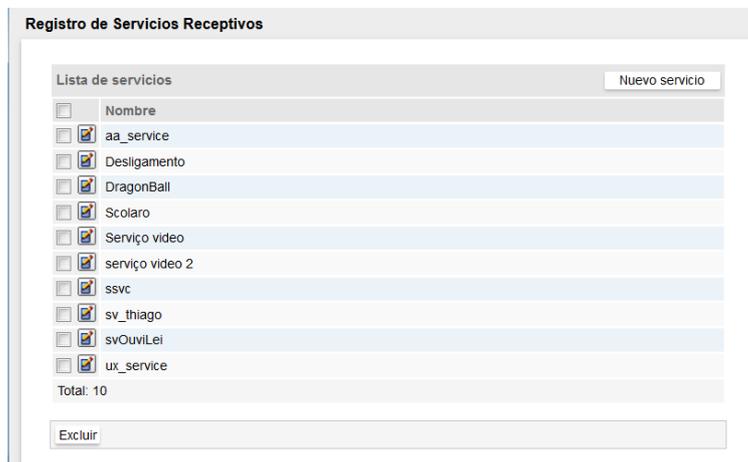


Figura 117. Registro de servicios receptivos

Esta página presenta una lista con los servicios receptivos registrados en el sistema y permite registrar nuevos servicios, modificar sus configuraciones o excluirlos.

Inclusión de un servicio receptivo

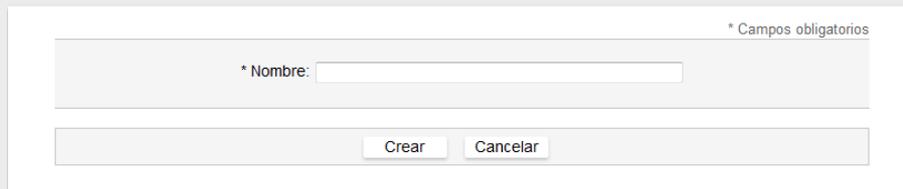
Para crear un servicio receptivo en el sistema, ejecute el siguiente procedimiento.

PROCEDIMIENTO

Incluir servicio receptivo

1. En la página **REGISTRO DE SERVICIOS RECEPTIVOS**, haga clic en **Nuevo servicio**. Se abrirá la siguiente página:

Registro de Servicios Receptivos



* Campos obligatorios

* Nombre:

Crear Cancelar

Figura 118. Nuevo servicio receptivo

2. Introduzca un nombre para el servicio.
3. Elija el tipo del servicio como **Receptivo**.
4. Haga clic en **Crear**. Se presentará la página para edición/modificación de las configuraciones del servicio.

NOTA

La modificación de la cantidad de llamadas simultáneas de determinado medio usado por el agente podrá impactar en la distribución de llamadas en curso en el momento de esa modificación.

Edición/modificación de un servicio receptivo

Para modificar las configuraciones de un servicio receptivo, en la página REGISTRO DE SERVICIOS RECEPTIVOS, haga clic en el botón **Editar** -  correspondiente al servicio que desea modificar.

Se abrirá la página que permite editar las configuraciones del servicio (Figura 119). Efectúe las modificaciones deseadas y, al final, haga clic en:

- **OK** para guardar las modificaciones realizadas y volver a la página anterior, la página de edición del servicio, sea la lista de servicios o la supervisión general de servicios del tipo correspondiente.
- **Aplicar** para guardar y seguir en la configuración.
- **Cancelar** para volver a la página anterior, la página de edición del servicio, ya sea la lista de servicios o la supervisión general de servicios del tipo correspondiente, sin guardar las modificaciones.

NOTA

*También es posible editar las configuraciones de un servicio a partir de la página de supervisión, por medio del botón **Editar** - .*

Registro de Servicios Receptivos

General Callback Horario de Funcionamiento Clasificación de Llamadas Alarmas Tiempos de Nivel Priorización

* Campos obligatorios

* Nombre: aa_service

Permisos

- Consulta
- Transferencias
- Conferencias
- Encaminar e-mail
- Permitir generación de llamadas

Criterio de distribución de llamadas

- Agente con mayor tiempo libre desde la última llamada
- Agente con menor porcentaje de ocupación
- Agente más cualificado
- El mejor agente posible

Período

Fecha iniciat: Fecha final:

Protocolo de atención

Habilitar generación de protocolo

Otras configuraciones

Cantidad mínima de agentes autenticados: 0

URL de sincronismo

URL:

Sincronizar:

- Al atender la llamada
- Al recibir la llamada

Acción:

- Abrir en una nueva ventana del navegador
- Enviar comando a un Servicio Web

Voz Habilitar medio voz

Chat Habilitar medio chat

E-mail Habilitar medio e-mail

OK Aplicar Cancelar

Figura 119. Registro de servicio receptivo: configuraciones generales

Esta página dispone de opciones que permiten alterar las configuraciones generales de

callback, del horario de funcionamiento, de las clasificaciones de llamadas, de las alarmas del servicio y de los tiempos para calcular el nivel de servicio para los informes, así como habilitar los tipos de medio atendidos por él.

Configuraciones generales

Para configurar las características generales del servicio y los parámetros referentes a los medios (*voz*, *chat* y/o *e-mail*), acceda a la opción **General**, localizada en la página REGISTRO DE SERVICIOS RECEPTIVOS. Esa pestaña permite configurar:

- **Nombre del servicio.**
- **Permisos:** este campo permite definir los siguientes permisos para los agentes:
 - **Consulta:** activa la realización de consultas durante la atención de las llamadas del servicio.
 - **Transferencias:** activa la realización de transferencias de las llamadas del servicio.
 - **Conferencias:** activa la realización de conferencias (conversación simultánea por la interconexión de varias extensiones y/o números externos). Para el medio *e-mail*, esta opción permite al agente responder a todos los destinatarios de los mensajes recibidos, incluso aquellos inseridos como copia (cc) y los inseridos como destinatarios ocultos (cco), además de permitir la inclusión de nuevos destinatarios.
 - **Encaminar E-mail:** permite encaminar la llamada finalizada a uno o más destinatarios de e-mail. Tras realizar el encaminamiento, la llamada será registrada como «llamada encaminada».
 - **Generación de llamadas:** permite que los agentes con *skill* para atender las llamadas del servicio generen llamadas. La caja de selección del tipo de llamada, en la interfaz de **MultiAgent** solo presentará los servicios para los

cuales el agente tenga skills de atención y que tengan ese permiso habilitado.

NOTA

- 1) *Por defecto, ese permiso sale de fábrica habilitado, le corresponde al administrador del sistema modificar la configuración si necesario.*
- 2) *Ese permiso se refiere a la generación de llamadas de servicio. El control de la generación de llamadas personales se hace por los privilegios del agente.*
- 3) *La puntuación de los skills no es considerada en la generación de llamadas.*

- **Criterio de distribución de llamadas:** en la solución **Interact** el enrutamiento de las llamadas se basa en las *skills* de los agentes, por eso, además de las reglas de distribución, se deben definir criterios de desempate, si los agentes tienen las mismas *skills*:
 - **Agente con mayor tiempo libre desde la última llamada:** este tipo de enrutamiento procura destinar la atención al agente que esté más tiempo sin recibir una llamada. Para distribuir una llamada en el servicio, primero se eligen los agentes que atiendan el perfil exigido por el servicio, es decir, la nota del *skill* del agente debe ser igual o mayor a la exigida por el servicio. Entre los preseleccionados, se verifica cuáles se encuentran libres y quién está hace más tiempo libre desde la última llamada atendida. La llamada será encaminada al agente que atienda estos requisitos para que este la atienda. Si no hay agentes libres y que atiendan el perfil, podrán ocurrir las siguientes situaciones:
 - Si hay otro perfil para el medio, se realizará un nuevo proceso de selección del agente, siguiendo el mismo comportamiento, pero teniendo en cuenta los requisitos de ese nuevo perfil.

- Si al pasar por todos los perfiles configurados no es posible elegir a ningún agente, la llamada será finalizada o será desbordada al destino previamente registrado.
- **Agente con menor porcentaje de ocupación:** esta modalidad de distribución de llamadas busca ocupar los agentes de forma igualitaria. Para eso, hace la búsqueda inicial por todos los agentes que atiendan al perfil exigido por el servicio y, entre los agentes preseleccionados, verifica quién está libre, eligiendo al agente con el menor porcentaje de ocupación. El tiempo de ocupación comienza a contar desde el primer *login* del día. Una situación que puede ocurrir es la elección de un agente que acabó de finalizar una atención para atender a una nueva llamada mientras hay otro agente que sigue libre, pues su tiempo de ocupación aún es superior que el del agente elegido. Del mismo modo que el criterio anterior, la búsqueda se realizará según los perfiles configurados en el servicio y la llamada podrá ser finalizada o ser desbordada cuando no se encuentre un agente disponible.
- **Agente más cualificado:** este algoritmo de distribución de llamadas se destina a servicios que exigen atención especializada, pues busca de entre los agentes autenticados en el sistema el que tenga la nota más alta de *skill* que atienda al perfil configurado. En ese caso, cuanto más cualificado sea el agente, más llamadas atenderá. La búsqueda desconsidera agentes con *skill* inferior al que el perfil del servicio exige. Cuando el servicio recibe una llamada, el sistema busca el agente con la nota de *skill* más alta exigida en el perfil del servicio y que esté libre. Si no encuentra a un agente, pasará a buscar en el perfil siguiente (cuando haya más de un perfil configurado). Si se sobrepasa el tiempo de espera en el último perfil y no hay ningún agente disponible, la llamada será finalizada o desbordada. Por tanto, es recomendable definir un tiempo alto en la espera del último perfil. Si hubo empate al elegir el agente, se utilizará el criterio de mayor tiempo libre como factor de desempate.

- **El mejor agente posible:** este criterio es adoptado en servicios cuyas llamadas no pueden ser perdidas aunque no haya agente autenticado y cualificado para brindar la atención. Para eso, el criterio de *skill* y perfil será relajado cuando no se encuentre a alguien disponible al perfil exigido y se buscará otro agente que esté autenticado en el sistema y disponible. Si no hay agente autenticado y disponible y se agotan los tiempos de espera en todos los perfiles de atención, la llamada será finalizada o desbordada. De la misma forma que el algoritmo anterior, se recomienda utilizar un tiempo de espera alto en el último perfil del servicio para disminuir la probabilidad de perder una llamada. Nuevamente, el criterio para desempate es el mayor tiempo libre.
- **Período:** permite configurar un intervalo de fechas en que el servicio estará disponible.

NOTA

- 1) *Esta configuración no es obligatoria. Así, si los campos de fechas se dejan vacíos, el servicio siempre estará disponible y no habrá plazo final para la operación.*
- 2) *Definir una Fecha final en un servicio Receptivo hace que sus estadísticas no sean reiniciadas diariamente a cada inicio de jornada laboral.*

- **Protocolo de atención:** cuando está habilitado, permite que el sistema genere y asocie un protocolo de atención a la llamada. El usuario deberá elegir entre los dos modos de funcionamiento:
 - Generación automática: el sistema genera y asocia automáticamente un protocolo cuando las llamadas no cuenten con un protocolo asociado;
 - Generación solicitada por el agente: permite que el agente solicite la generación de un protocolo para los casos en que la llamada aún no cuenta con un protocolo asociado.

- Cantidad mínima de agentes autenticados (se exhibe cuando la funcionalidad está activada): presenta la cantidad mínima de agentes autenticados.
- **URL de sincronismo:** permite configurar la apertura de una página Web al entrar llamadas para el servicio. Podrán utilizarse algunas macros, que serán sustituidas por sus respectivos valores antes de ejecutar la URL.

Las macros soportadas son:

{id_servicio} : identificador del servicio.

{nombre_servicio} : nombre del servicio.

{login_agente} : login del agente.

{extensión} : extensión del agente.

{nombre_dispositivo} : nombre del dispositivo.

{interlocutor} : el interlocutor de la llamada.

{medio} : medio de la llamada.

{datos_asociados} : datos asociados a la llamada.

ATENCIÓN

Las macros deben escribirse siempre en minúscula.

Ejemplo URL sincronismo de pantalla:

http://url/?miServicio={nombre_servicio}&agente={login_agente}

Así, las macros {nombre_servicio} y {login_agente} serán reemplazadas, respectivamente, por el nombre del servicio y por el login del agente.

- **Sincronizar:** este ítem permite configurar el momento de la ejecución de la URL por **MultiAgent**.
 - Al atender la llamada (opción seleccionada por estándar).

- Al recibir la llamada.
- **Acción: este ítem permite configurar cómo se llamará la URL de sincronismo.**
 - Abrir en una nueva ventana en el navegador (opción seleccionada por estándar).
 - Enviar comando a un Web Service.

ATENCIÓN

Para utilizar la acción de Enviar comando a un Web Service, la dirección IP o el hostname del WebService debe estar accesible por la plataforma de Dígitro. Esta configuración debe ser solicitada al servicio de soporte de Dígitro.

Configuración de voz

Para configurar los parámetros del medio **Voz** de los servicios receptivos, acceda al campo **Voz**, mostrado en la Figura 120.

▼ **Voz**
 Habilitar medio voz

Configuraciones

* Dispositivo de acceso: ⓘ

Generación de llamada: Ruta * Ruta: ⓘ

Prestación

Acción: Sin prestación

Mensajes en la Fila

Divulgar mensaje al entrar en la fila

Divulgar mensaje en la fila:

Divulgar tiempo medio de espera Previsao de Atendimento

Posición en la fila Posicao na fila

Desborde

Condiciones:

- Al alcanzar el tiempo de espera del último perfil de atención ⓘ
- Cuando no haya agente autenticado
- Cuando el tamaño de la fila alcance el límite máximo de: ⓘ

Acción: Finalizar la llamada

Fuera del horario de atención

Acción: Finalizar la llamada

Fidelización automática

Fidelizar llamadas en este servicio

Fidelizar llamadas generadas por servicios activos

Música

Música utilizada: No

Tiempos

* Clasificación: (mm:ss) ⓘ

* Posatención: (mm:ss) ⓘ

* Nivel de servicio: s ⓘ

* Espera por la atención del interlocutor: s ⓘ

* Previsión de atención: s ⓘ

* Atención manual: s ⓘ

* Espera para atención de llamada fidelizada: s ⓘ

Prioridades

* Prioridad inicial: ⓘ

* Aumentar prioridad tras: s ⓘ

Control de llamadas en curso

Limitar llamadas simultáneas

*** Perfiles de atención**

La prioridad de atención será definida de acuerdo con la secuencia de perfiles registrados.

Figura 120. Configuración del medio voz: servicio receptivo

Este campo permite realizar las siguientes configuraciones:

- **Dispositivo de acceso:** punto de enrutamiento responsable de encaminar a los agentes las llamadas de voz del servicio.

NOTA

*La configuración del punto de enrutamiento se hace por medio de la interfaz **PABX Configuração**.*

- **Generación de llamada:** permite elegir entre la generación de llamadas por Cuenta PBX o por Ruta. Al elegir la opción Cuenta PBX, introduzca, en la caja de texto, el número de la cuenta que será utilizada para generar llamadas externas del servicio y, también, la contraseña de la cuenta. Al elegir la opción Ruta, introduzca la ruta que será utilizada para generar las llamadas del servicio.
- **Preatención:** permite configurar una acción de preatención para las llamadas de voz recibidas por el servicio, seleccionando la opción deseada:
 - **Sin preatención:** no se realizará ninguna acción de preatención.
 - **Divulgar mensaje:** se divulgará el mensaje seleccionado entre los mensajes disponibles en el sistema para la preatención en el medio voz.
 - **Enviar a la IVR:** enviará la llamada a la IVR seleccionada. La selección es un combo *box* que presenta la lista con la cifra y el nombre de las IVR registradas en la IVR Persona.

NOTAS

1. *Los mensajes disponibles en el sistema se configuran en el momento de la activación de la solución, considerando las licencias disponibles y la necesidad del cliente.*
2. *Para encaminar a la IVR, es necesario que o cliente tenga IVR registradas. Si no las tiene, no se presentará la opción «Enviar a IVR».*

▪ Mensaje en la fila:

- la opción **Divulgar mensaje al entrar en la fila**: habilita la divulgación de un mensaje de entrada en la fila. Permite al usuario elegir la divulgación de un mensaje diferenciado cuando el tiempo medio de espera (previsión de la atención) sobrepase determinado límite. El campo que permite elegir el mensaje presentará tan solo los mensajes con categoría **Previsión de Atención** previamente registrada.

NOTAS

1. *Este mensaje solo será divulgado para las llamadas que pasen por la fila, es decir, las llamadas que, al entrar en el servicio, encuentren agentes libres, no tendrán la divulgación de este mensaje.*
2. *Si un agente se queda libre durante la divulgación del mensaje, esta divulgación será cancelada para dar inicio a la atención.*
3. *Las llamadas colgadas por el usuario (abandonadas) durante esta divulgación serán clasificadas como Abandonadas en la Fila.*

- la opción **Divulgar mensaje en la fila**:
 - **Tiempo medio de espera** configura el sistema para divulgar un mensaje al usuario que informa el tiempo medio de espera por atención. Se debe informar el intervalo de tiempo entre las divulgaciones de los mensajes (el valor mínimo para el intervalo de tiempo es de 60 segundos).

Cuando esta opción esté habilitada, también será posible elegir un tratamiento diferenciado cuando el tiempo medio de espera (previsión de atención) sobrepase determinado límite.

Este tratamiento diferenciado consiste en: divulgar un mensaje diferenciado si la opción elegida es **Divulgar el mensaje** o dejar de divulgar mensaje, si la opción elegida es **No divulgar el tiempo medio**.
 - **Posición en la fila**: habilita la divulgación de la posición en la fila y permite elegir el mensaje que será divulgado. Cuando este recurso esté habilitado, también será posible definir un tratamiento diferenciado para las llamadas cuya posición en la fila sea mayor que determinado valor. Este tratamiento diferenciado consiste en: divulgar un mensaje diferenciado si se elige la opción **Divulgar el mensaje** o, dejar de divulgar mensaje, si se elige la opción **No divulgar la posición en la fila**.

ATENCIÓN

La opción que permite elegir el mensaje de posición en la fila y la opción de configuración de los mensajes diferenciados para posición en la fila solo están disponibles con el PBX3.

Mensajes en la Fila

Divulgar mensaje al entrar en la fila
* Mensaje: msg-entr-fila ▼

Divulgar mensaje en la fila:

Divulgar tiempo medio de espera Previsao de Atendimento ▼
 Cuando el tiempo medio de espera sea superior a [] s No divulgar el tiempo medio ▼

Posición en la fila [] ▼
 Cuando la posición en la fila sea superior a [] No divulgar la posición en la fila ▼

* Intervalo de divulgación: [] s

Figura 121. Mensaje en la fila

Desborde: permite configurar una acción de desborde para las llamadas recibidas por el servicio cuando se alcance alguna de las condiciones.

- Condiciones:
 - Al alcanzar el tiempo de espera del último perfil de atención
 - Cuando no haya agente autenticado:
 - Cuando el tamaño de la fila alcance el límite máximo configurado
- **Límite máximo del tamaño de la fila:** parámetro de desborde por cantidad de llamadas en la fila de espera. Este parámetro determina que, a partir del momento que la fila de espera alcance el tamaño configurado, las llamadas serán desbordadas al dispositivo de destino.

ATENCIÓN

El tamaño de la fila puede exceder el límite configurado según el modo de atención utilizado por el agente. Cuando un agente, en modo Manual, no autorice la atención de la llamada, esta será devuelta a la fila del servicio, aunque el tamaño límite de la fila ya haya sido alcanzado.

- **Acción:** define la acción que será ejecutada:
 - **Finalizar la llamada:** la llamada será finalizada.
 - **Divulgar mensaje:** divulgará un mensaje seleccionado entre los mensajes disponibles en el sistema para el desborde en el medio voz.
 - **Enviar a la IVR:** enviará la llamada a la IVR seleccionada. La selección es un combo *box* que presenta la lista con la cifra y el nombre de las IVRs registradas en la IVR Persona.
 - **Enviar a un agente, un servicio, una extensión o a un punto de enrutamiento:** enviará la llamada al destino especificado. El destino podrá ser un agente, un servicio, una extensión o un punto de enrutamiento voz.

ATENCIÓN

Al configurar un servicio o un agente como dispositivos de desborde, se deberá verificar si estos están habilitados para atender las llamadas del medio.

- **Enviar a Callback:** permite que la recolección del Callback persista los datos asociados de las llamadas que originaron el registro de callback. Las llamadas generadas a partir de Callback tendrán los datos asociados de acuerdo con las siguientes opciones.

- Persistirá los datos asociados y no el protocolo: indica que a la llamada generada por *callback* solo se asociarán los datos asociados a la llamada entrante, si los hay;
- Persistirá los datos asociados y el protocolo: indica que a la llamada generada por *callback* se asociarán tanto los datos asociados a la llamada entrante como el protocolo de atención, si los hay;
- No persistirá los datos asociados ni el protocolo: indica que a la llamada generada por *callback* no se asociarán ni los datos asociados a la llamada original ni el protocolo.

NOTA

- *El protocolo de atención, cuando lo hay, solo se trafica y se persiste junto con los datos asociados, si se encuentra en el formato esperado por Interact: #P:NUMERO_DEL_PROTOCOLO.*
- *Si está asociado a un protocolo en formato distinto, las reglas definidas para desborde no se aplicarán al protocolo de atención.*

- Las llamadas con origen externa e interna podrán ser tratadas de forma diferenciada.

Se presentarán los campos mostrados en la figura siguiente:

Desborde

Condiciones: - Al alcanzar el tiempo de espera del último perfil de atención ?
 - Cuando no haya agente autenticado
 - Cuando el tamaño de la fila alcance el límite máximo de: ?

Acción: Encaminar para callback

El callback: persistirán los datos asociados, pero no el protocolo

Se debe seleccionar una acción diferente de "Finalizar sin registro" en uno o en ambos grupos siguientes.

Llamadas con origen externo	Llamadas con origen interno
Acción: Finalizar sin registro	Acción: Finalizar sin registro

Finalizar sin registro
 Finalizar y registrar
 Divulgar mensaje y registrar
 Encaminar para IVR

Figura 122. Llamada con origen externo

- En los grupos Llamadas con origen Externa y Llamadas con origen Interna es posible configurar la acción deseada:
 - **Finalizar sin registro:** la llamada será finalizada y no será registrada en el Callback.
 - **Finalizar y registrar:** la llamada será finalizada sin acción complementaria y será registrada en el Callback.
 - **Divulgar mensaje:** se divulgará el mensaje seleccionado entre los mensajes disponibles en el sistema para el desborde al Callback en el medio voz.
 - **Enviar a la IVR:** enviará la llamada a la IVR seleccionada. La selección es un combo box que presenta la lista con la cifra y el nombre de las IVRs registradas en la IVR Persona.

ATENCIÓN

*Se debe seleccionar una acción distinta de **Finalizar sin registro** en uno o en ambos grupos.*

NOTAS

1. *La configuración del tamaño de la fila de desborde no se refiere a la capacidad de llamadas en espera que la fila puede soportar.*
2. *Los mensajes disponibles en el sistema son configurados en el momento de la activación de la solución, considerando las licencias disponibles y la necesidad del cliente.*
3. *Para encaminar a la IVR, es necesario que el cliente tenga IVRs registradas. Si no las tiene, no se presentará la opción “Encaminar a IVR”.*
4. *El mensaje del Callback no está vinculado a la recolecta, es decir, el usuario puede oír el mensaje de recolecta registrada, pero puede que no sea llamado si el Callback está desactivado.*

- **Desborde fuera del horario de atención:** permite configurar una acción para las llamadas recibidas fuera del horario de atención del servicio, seleccionando la acción deseada:
 - **Finalizar la llamada:** la llamada será finalizada.
 - **Divulgar mensaje:** divulgará un mensaje seleccionado entre los mensajes disponibles en el sistema para fuera del horario en el medio voz.
 - **Enviar a la IVR:** enviará la llamada a la IVR seleccionada. La selección es un combo *box* que presenta la lista con la cifra y el nombre de las IVRs registradas en la IVR Persona.

- **Enviar a un agente, un servicio, una extensión o a un punto de enrutamiento:** enviará la llamada al destino especificado. El destino podrá ser un agente, un servicio, una extensión o un punto de enrutamiento del medio voz.
- **Enviar a Callback:** permite que la recolección del Callback persista los datos asociados de las llamadas que originaron el registro de callback. Las llamadas generadas a partir de Callback tendrán los datos asociados de acuerdo con las siguientes opciones.
 - Persistirá los datos asociados y no el protocolo: indica que a la llamada generada por *callback* solo se asociarán los datos asociados a la llamada entrante, si los hay;
 - Persistirá los datos asociados y el protocolo: indica que a la llamada generada por callback se asociarán tanto los datos asociados a la llamada entrante como el protocolo de atención, si los hay;
 - No persistirá los datos asociados ni el protocolo: indica que a la llamada generada por callback no se asociarán ni los datos asociados a la llamada original ni el protocolo.

NOTA

- *El protocolo de atención, cuando lo hay, solo se trafica y se persiste junto con los datos asociados, si se encuentra en el formato esperado por Interact: #P:NUMERO_DEL_PROTOCOLO.*
- *Si está asociado a un protocolo en formato distinto, las reglas definidas para desborde no se aplicarán al protocolo de atención.*

- Las llamadas con origen externa e interna podrán ser tratadas de forma diferenciada.

Se presentarán los campos mostrados en la figura siguiente:

Desborde

Condiciones: - Al alcanzar el tiempo de espera del último perfil de atención ?
 - Cuando no haya agente autenticado
 - Cuando el tamaño de la fila alcance el límite máximo de: ?

Acción: Encaminar para callback

El callback: persistirán los datos asociados, pero no el protocolo

Se debe seleccionar una acción diferente de "Finalizar sin registro" en uno o en ambos grupos siguientes.

Llamadas con origen externo	Llamadas con origen interno
Acción: Finalizar sin registro	Acción: Finalizar sin registro

Finalizar sin registro
Finalizar y registrar
 Divulgar mensaje y registrar
 Encaminar para IVR

Figura 123. Llamada con origen externo

- En los grupos Llamadas con origen Externa y Llamadas con origen Interna es posible configurar la acción deseada:
 - **Finalizar sin registro:** la llamada será finalizada y no será registrada en el Callback.
 - **Finalizar y registrar:** la llamada será finalizada sin acción complementaria y será registrada en el Callback.
 - **Divulgar mensaje:** se divulgará el mensaje seleccionado entre los mensajes disponibles en el sistema para el desborde al Callback en el medio voz.
 - **Enviar a la IVR:** enviará la llamada a la IVR seleccionada. La selección es un combo box que presenta la lista con la cifra y el nombre de las IVRs registradas en la IVR Persona.

ATENCIÓN

*Se debe seleccionar una acción distinta de **Finalizar sin registro** en uno o en ambos grupos.*

NOTAS

- 1. La configuración del tamaño de la fila de desborde no se refiere a la capacidad de llamadas en espera que la fila puede soportar.*
- 2. Los mensajes disponibles en el sistema son configurados en el momento de la activación de la solución, considerando las licencias disponibles y la necesidad del cliente.*
- 3. Para encaminar a la IVR, es necesario que el cliente tenga IVRs registradas. Si no las tiene, no se presentará la opción “Encaminar a IVR”.*
- 4. El mensaje del Callback no está vinculado a la recolecta, es decir, el usuario puede oír el mensaje de recolecta registrada, pero puede que no sea llamado si el Callback está desactivado.*

ATENCIÓN

Al configurar un servicio o un agente como dispositivos de desborde, se deberá verificar si ellos están habilitados para atender las llamadas del medio.

NOTAS

- 1) *Los mensajes disponibles en el sistema se configuran en el momento de la activación de la solución, considerando las licencias disponibles y la necesidad del cliente.*
- 2) *Para enviar a la IVR, es necesario que el cliente tenga IVR registradas. Si no las tiene, no se presentará la opción «Enviar a IVR».*

- **Fidelización automática:** permite habilitar o inhabilitar la **Fidelización automática** para este medio, para llamadas en este servicio o en otros servicios. Cuando esté habilitada, será posible definir el intervalo de tiempo (en días) para consultar llamadas atendidas por medio del campo **Consultar llamadas atendidas en los últimos x días**.

El concepto de este tiempo es: período de consulta utilizado por el sistema para localizar en el historial de llamadas al agente que efectuó la última atención. Este período es retroactivo y se define en días.

Ejemplo:

Si el valor definido es de dos días, al recibir una llamada, el sistema consultará, en el historial de llamadas, si hubo alguna atención los dos últimos días hasta anteriores al momento actual. En caso afirmativo, la llamada será fidelizada al agente que efectuó la última atención.

- En el medio Voz, el criterio de **Fidelización automática** es siempre el Interlocutor, es decir, el número de origen de la llamada recibida o el número de destino de la llamada generada.

Se pueden habilitar dos opciones:

- **Fidelizar llamadas recibidas de este servicio:** habilita la búsqueda por el último agente que atendió una llamada efectuada al mismo servicio.

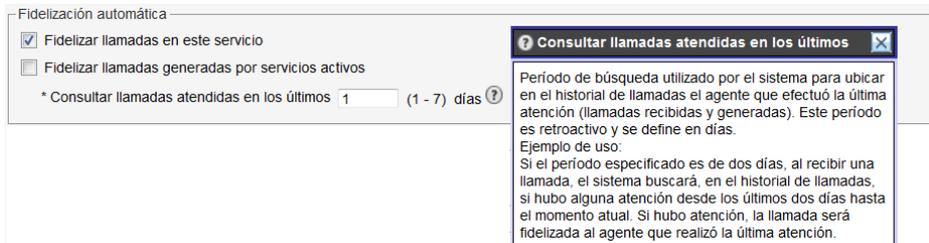


Figura 124. Fidelizar llamadas de este servicio

- **Fidelizar llamadas generadas por servicios activos:** habilita la búsqueda por el último agente que atendió una llamada generada por los servicios seleccionándolos. La clasificación efectuada por el agente y la programación de la llamada no tendrán efecto sobre la búsqueda al historial de llamadas. Al marcar esta opción, se proporcionará una lista de servicios activos, excepto los del tipo de marcado Test de Lote.

Se presentan los campos mostrados en la siguiente figura:

Fidelización automática

Fidelizar llamadas recibidas en este servicio

Fidelizar llamadas generadas por servicios activos

Servicios activos disponibles:

- aa_tivo
- Agent Ready da Ana
- AR
- at-power
- hgg
- kusqfghlkjgskh
- leila-agready
- leilaativoPower
- PDM
- POWER-LEILA

[Marcar todo](#)

Añadir >>

<< Remover

* Seleccionados:

[Marcar todo](#)

* Consultar llamadas atendidas en los últimos (1 - 7) días [?](#)

Figura 125. Fidelización automática habilitada para llamadas generadas por servicios activos

ATENCIÓN

Si se habilitan ambas opciones, la búsqueda por el último agente que atendió al interlocutor se realizará primero en el historial de llamadas del propio servicio y, si no se encuentra al agente, se realizará la búsqueda en el historial de llamadas de los servicios vinculados.

- **Música:** permite habilitar la emitir música mientras el usuario permanece en la fila, permite definir la música que se desea reproducir. El campo **música** presenta la descripción las fuentes de música que estén registradas. Cuando la fuente de música no tenga descripción se especificará su número. Si no hay fuentes registradas, el campo presentará tan solo la opción «**No**».

ATENCIÓN

Las fuentes de música se registran por medio de NGC Explorer.

- **Tiempos:** permite configurar las temporizaciones del servicio (en segundos):
 - **Clasificación:** tiempo que el agente tendrá para clasificar las llamadas del servicio tras finalizar la atención. Para que el agente no clasifique las llamadas, se debe rellenar este campo con 0 (cero). Si el agente sobrepasa el tiempo configurado para clasificación de la llamada, entrará en posatención, si esa temporización está configurada.
 - **Posatención:** tiempo que el agente tendrá, tras finalizar la llamada, para realizar registros o completar información referente a la atención. Al finalizar ese tiempo, el estado del agente cambiará a «Operando».

NOTA

Los tiempos para «Clasificación de llamada» y «Posatención» son acumulativos. Durante el período disponible para tales procedimientos, el agente se quedará indisponible para recibir llamadas del servicio, pero, si finaliza las operaciones antes del tiempo configurado, podrá alterar su estado para «Operando».

- **Nivel de servicio:** tiempo utilizado para calcular el nivel de servicio en las estadísticas de la supervisión.
- **Espera por la atención del interlocutor:** Tiempo máximo, en segundos, para que una llamada o una consulta saliente se considere como no atendida. El valor mínimo permitido es 20 segundos. Su valor estándar es 30 segundos.

- **Previsto de atención:** duración máxima para la atención de las llamadas. Cuando se sobrepasa ese tiempo, el sistema genera una alarma.

NOTA

Cuando el tipo de marcado sea el Predictive, será necesario rellenar este campo para que el algoritmo pueda definir el intervalo de tiempo ideal entre las llamadas. Por eso, se sugiere rellenar este campo con el tiempo máximo de atención esperado. Para que no se genere alarma, se debe rellenar este campo con el valor “cero”. En ese caso, el sistema considerará el tiempo medio de atención de 30 segundos, y tardará un poco más para conseguir aproximarse del tiempo real.

- **Atención manual:** define el tiempo máximo, en segundos, que la llamada recibida puede permanecer sonando en la extensión del agente configurado con atención manual. Si el agente no atiende en el período de tiempo configurado, el sistema lo pondrá en «Pausa por falla», y el sistema reenviará la llamada a otro agente.
- **Atención llamada fidelizada:** tiempo máximo que la llamada podrá esperar a que el agente se quede libre para atenderla antes de que sea devuelta a la fila de servicio. El valor 0 (cero) indica que la llamada será enviada directamente a la fila del servicio si el agente no está libre.
- **Prioridad:** permite configurar la prioridad de atención de las llamadas del servicio en relación a cualquier otra llamada que esté en fila, independientemente de servicio o medio. La definición de la prioridad es importante porque todos los servicios configurados en el sistema utilizan los mismos agentes, y compiten por ellos. Así que, se atiende primero las llamadas de servicios con prioridades mayores.
- **Prioridad inicial:** se puede configurar la prioridad con valores entre 0 y 10, siendo:

- **0 (cero):** prioridad máxima.
- **5 (cinco):** prioridad normal.
- **10 (diez):** prioridad mínima.
- **Aumentar prioridad tras:** configura el sistema para aumentar la prioridad de las llamadas del servicio cuando ellas estén esperando en la fila por un tiempo igual o superior al configurado en este campo.
- **Control de llamadas en curso:** permite habilitar o inhabilitar la opción de limitar la cantidad de llamadas en curso simultáneas y seleccionar el número máximo deseado. Para activar este recurso, es necesario definir el número máximo deseado. El valor mínimo es 1.

ATENCIÓN

Para definir una cantidad límite en el Control de Llamadas en curso, el número elegido debe ser mayor que el número configurado para la Cantidad mínima de agentes autenticados (p.201), en la Configuración General del Servicio. Si se define un número menor, se presentará un mensaje de error y la configuración no será realizada.

NOTAS

- 1) *La cantidad de llamadas en curso simultáneas corresponde a la suma del número de llamadas en curso y en posatención.*
- 2) *Las llamadas transferidas a otros agentes siguen contando como una atención en curso para el servicio, incluso si la transferencia no se ha realizado por medio del servicio.*
- 3) *Al alcanzar el límite llamadas:*
 - *Las demás llamadas seguirán en la fila, incluso si hay agentes libres para la atención del servicio.*
 - *Los agentes no lograrán generar llamadas por el servicio receptivo.*
 - *La atención de llamadas originadas por consulta a un servicio quedará en la fila.*
 - *Si el supervisor transfiere una llamada de la fila a un agente específico por medio del menú en la supervisión, dicha llamada seguirá contando en el límite, y puede, incluso, sobrepasarlo. Incluso si se alcanza el límite, el supervisor logrará transferir la llamada.*
 - *Sigue siendo posible realizar consultas a otros agentes o extensiones, sobre las llamadas en curso.*

- **Perfiles de atención:** permite configurar el conjunto de *skills* y las notas mínimas que los agentes deben tener para que sean considerados aptos a atender las llamadas del servicio. Se pueden configurar hasta 5 perfiles de atención para cada servicio y definir cuánto tiempo el sistema deberá esperar

por un agente libre con las características necesarias antes de pasar al próximo perfil. Cuanto mayor sea el número de perfiles, mayor será la probabilidad de que la llamada sea atendida.

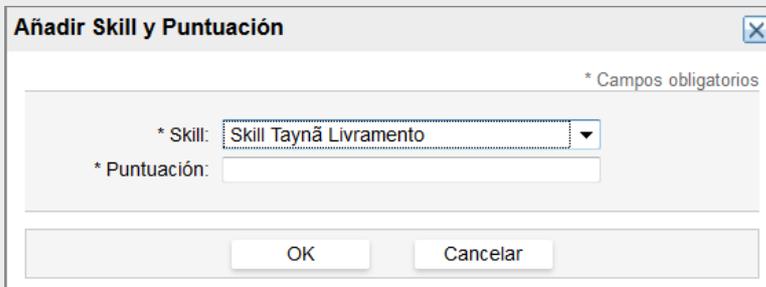
SUGERENCIA

Para facilitar el enrutamiento de la llamada y su atención, se sugiere configurar el primer perfil con los skills y las notas considerados ideales y que, en los demás, el nivel de exigencia sea disminuido gradualmente, de modo que la llamada no se quede sin atención. Eso porque la prioridad de atención se define según la secuencia de perfiles registrados.

PROCEDIMIENTO

Incluir perfil de atención

1. Haga clic en **Incluir perfil**. Se abrirá un nuevo campo para editar el perfil.
2. Haga clic en **Incluir skill**, se abrirá la página **AÑADIR SKILL Y PUNTUACIÓN**:



Añadir Skill y Puntuación [X]

* Campos obligatorios

* Skill: Skill Tayná Livramento ▼

* Puntuación:

OK Cancelar

Figura 126. Añadir skill y puntuación

3. *Seleccione la skill por medio del listado y, en el campo **Puntuación**, atribúyale la nota (de 0 a 10, por ejemplo) que el agente debe tener para atender las llamadas del servicio.*
4. *Haga clic en **Ok**.*

NOTAS

- 1) *Para añadir nuevas skills al perfil, repita los pasos 2, 3 y 4.*
- 2) *Para excluir una skill, selecciónela en el listado de skills y haga clic en **Excluir skill**.*
- 3) *Para excluir un perfil, haga clic en la opción Excluir perfil correspondiente.*

5. *En el campo **Tiempo de espera** introduzca el tiempo (en segundos) que el sistema deberá esperar hasta que un agente con dichas skills esté libre.*

NOTAS

- 1) *Si no hay agente autenticado con un determinado perfil, el sistema automáticamente pasará al nuevo perfil.*
- 2) *Si ningún perfil atiende la llamada, ella será desbordada al dispositivo de desborde configurado. Si el destino de desborde no está configurado, la llamada será finalizada.*

Configuración de chat

Para configurar los parámetros del medio **Chat**, acceda al campo **Chat**, mostrado a continuación:

Figura 127. Configuración del medio chat: servicio receptivo

El campo **Chat** permite personalizar las configuraciones para el medio, atribuyéndole diferentes temporizaciones, prioridades y perfiles de atención.

Las opciones de configuración del medio *Chat* son iguales a las del medio *Voz*, excepto por los siguientes detalles:

- La opción **Configuraciones** permite habilitar el envío del contenido de la conversación vía chat.
- La opción **Medios sociales** permite habilitar la integración con **Telegram** y **Facebook Messenger**.
 - La opción **Telegram** permite habilitar la integración de Interact con el chat de Telegram. Cuando esté habilitada, el usuario deberá introducir el Token (generado por Telegram) utilizado para realizar esta integración.
 - La opción **Facebook Messenger** permite habilitar la integración de Interact con el chat de Facebook Messenger. Cuando esté habilitada, el usuario deberá completar los campos necesarios para esta integración.
 - **Clave desafío**: es una clave que se utiliza para validar la comunicación con nuestra plataforma. Esta clave se configura en el momento del registro de Webhook* en Facebook Messenger. El valor de este campo ya viene rellenado, pues es suministrado automáticamente por Interact.
 - **Id de la página**: es el identificador de la página de Facebook.
 - **Token de Messenger**: es el token generado por Facebook Messenger para cada página asociada al Webhook*.
 - **Clave de la aplicación**: es la **Clave Secreta de la Aplicación** generada por Facebook Messenger.
 - **Nombre del BOT**: al registrar el medio chat de un servicio receptivo, en la configuración de medios sociales, si **Telegram** o **Facebook Messenger** se encuentran habilitados, el nombre del BOT asociado al servicio se presentará automáticamente. Este nombre es localizado con base en los datos de integración de cada medio social. Si hay modificación en los datos

- de integración de cada medio social especificado en el registro, el nombre del BOT volverá a ser localizado.
- En caso de error de conexión, o si no hay un BOT a partir de los datos de integración especificados en el registro, se presentará un mensaje de error y un enlace para efectuar la búsqueda nuevamente.
 - La opción **Mensaje en la fila** permite configurar la información que será presentada en el Chat Client mientras el cliente está esperando por atención en la fila. Ese campo presenta las opciones:
 - Mensaje: permite introducir el mensaje que se presentará al interlocutor mientras este espera a ser atendido.
 - **Divulgar la posición de espera:** presenta la posición del cliente en la fila.
 - **Divulgar el tiempo medio de espera:** presenta el tiempo medio estimado para la atención.

NOTA

El tiempo de espera es individual, cada cliente podrá recibir una información distinta.

ATENCIÓN

El uso de las funcionalidades de Medios Digitales (Telegram y Facebook Messenger) depende de licencia específica.

Para más información acerca de la integración de Interact con el chat de Facebook Messenger, véase Anexo II – Integración del Chat de Facebook Messenger.

- El campo **Dispositivo de Acceso** será configurado con nombres de dispositivos de *Chat*.

- **Desborde** permite configurar una acción de desborde para las llamadas recibidas por el servicio cuando se cumpla alguna de las condiciones.
 - **Condiciones:**
 - Al alcanzar el tiempo de espera del último perfil de atención.
 - Cuando no haya agente autenticado:
 - ✓ Ejecutar acción de desborde: cuando no se encuentren agentes aptos en un determinado perfil, el sistema seguirá al perfil siguiente sin esperar el tiempo de espera configurado.
 - ✓ Esperar tiempo de perfiles: incluso sin agentes autenticados, el sistema solo verificará el perfil siguiente cuando alcance el tiempo de espera configurado.
 - Cuando el tamaño de la fila alcance el límite máximo configurado.
 - **Límite máximo del tamaño de la fila:** parámetro de desborde por cantidad de llamadas en la fila de espera. Este parámetro determina que, a partir del momento en que la fila de espera alcance el límite configurado, las llamadas serán desbordadas al dispositivo de destino
 - **Acción:**
 - **Finalizar la llamada:** la llamada será finalizada.
 - **Enviar a un agente, un servicio o un punto de enrutamiento:** la llamada será enviada al destino especificado, el cual podrá ser un agente, un servicio o un punto de enrutamiento chat.
- El campo **Fuera del horario de atención** para el medio chat permite:
 - **Finalizar la llamada y divulgar mensaje:** la llamada será finalizada.
 - **Encaminar a un agente, un servicio o a un punto de enrutamiento:** encaminará para el destino informado. El destino podrá ser un agente, un servicio o un punto de enrutamiento chat.
 - El campo **Mensaje** permite configurar un mensaje que se presentará al finalizar la llamada;

NOTA

Al configurar un servicio o un agente como dispositivos de destino, se debe verificar si estos están habilitados para atender las llamadas del medio.

- **Fidelización automática:** permite habilitar o inhabilitar la **Fidelización automática** para este medio. Cuando esté habilitada, será posible definir el período de tiempo (en días) para consultar llamadas recibidas por el servicio. Esta configuración se hace por medio del campo **Consultar llamadas** los últimos x días.
El concepto de este tiempo es: período de consulta utilizado por el sistema para localizar en el historial de llamadas al agente que efectuó la última atención. Este período es retroactivo y se define en días. Ejemplo: Si el valor definido es de dos días, al recibir una llamada, el sistema consultará, en el historial de llamadas, si hubo alguna atención los dos últimos días hasta anteriores al momento actual. En caso afirmativo, la llamada será fidelizada al agente que efectuó la última atención.
 - En el medio Chat, las opciones de **Fidelización automática** son **Interlocutor** (nombre introducido en el chat) o **E-mail asociado** (dirección de e-mail suministrada en el formulario de apertura del chat).
- **Tiempos:** permite configurar las temporizaciones del servicio (en segundos):
 - **Clasificación:** tiempo que el agente tendrá para clasificar las llamadas del servicio tras finalizar la atención. Para que el agente no clasifique las llamadas, se debe rellenar este campo con 0 (cero). Si el agente sobrepasa el tiempo configurado para clasificación de la llamada, entrará en posatención, si esa temporización está configurada.

- **Posatención:** tiempo que el agente tendrá, tras finalizar la llamada, para realizar registros o completar información referente a la atención. Al finalizar ese tiempo, el estado del agente cambiará a «Operando».

NOTA

Los tiempos para «Clasificación de llamada» y «Posatención» son acumulativos. Durante el período disponible para tales procedimientos, el agente se quedará indisponible para recibir llamadas del servicio, pero, si finaliza las operaciones antes del tiempo configurado, podrá alterar su estado para «Operando».

- **Nivel de servicio:** tiempo utilizado para calcular el nivel de servicio en las estadísticas de la supervisión.
- **Espera por la atención del interlocutor:** Tiempo máximo, en segundos, para que una llamada o una consulta saliente sea considerada como no atendida. El valor mínimo permitido es de 20 segundos. Su valor estándar es 30 segundos.
- **Previsto de atención:** permite configurar una duración máxima para la atención de las llamadas. Cuando se sobrepasa ese tiempo, el sistema generará una alarma.

NOTA

Cuando el tipo de marcado sea el Predictive, será necesario rellenar este campo para que el algoritmo pueda definir el intervalo de tiempo ideal entre las llamadas. Por eso, se sugiere rellenar este campo con el tiempo máximo de atención esperado. Para que no se genere alarma, se debe rellenar este campo con el valor "cero". En ese caso, el sistema considerará el tiempo medio de atención de 30 segundos, y tardará un poco más para conseguir aproximarse del tiempo real.

- **Atención manual:** define el tiempo que el sistema debe esperar por la atención de la llamada cuando el agente está configurado con atención manual. Si el agente no la atiende en el período de tiempo configurado, el sistema lo pondrá en "Pausa por falla" y reenviará la llamada a otro agente.
- **Atención llamada fidelizada:** tiempo máximo que la llamada podrá esperar a que el agente se quede libre para atenderla antes de que sea devuelta a la fila de servicio. El valor 0 (cero) indica que la llamada será enviada directamente a la fila del servicio si el agente no está libre.
- **Prioridad:** permite configurar la prioridad de atención de las llamadas del servicio en relación a cualquier otra llamada que esté en fila, independientemente de servicio o medio. La definición de la prioridad es importante porque todos los servicios configurados en el sistema utilizan los mismos agentes, y compiten por ellos. Así que, se atiende primero las llamadas de servicios con prioridades mayores.
- **Prioridad inicial:** se puede configurar la prioridad con valores entre 0 y 10, siendo:
 - **0 (cero):** prioridad máxima.
 - **5 (cinco):** prioridad normal.
 - **10 (diez):** prioridad mínima.

- **Aumentar prioridad tras:** configura el sistema para aumentar la prioridad de las llamadas del servicio cuando estas lleven esperando en la fila un tiempo igual o superior al que se defina en este campo.
- **Mensaje de apertura:** permite configurar un mensaje que se presentará al iniciar el chat con el agente.
- La opción **Encuesta de satisfacción** permite habilitar la utilización de encuesta de satisfacción en el chat. Cuando se habilita, se debe elegir cuál formulario será asociado a la encuesta, definir si será posible responder a la encuesta durante la atención y la frecuencia con que se aplicará la encuesta de satisfacción (todo atención, a cada x atenciones o cuando esté definido en el inicio del chat).

NOTA

Esta opción solo se aplica a conversaciones de chat por medio de ChatClient. Es decir, no se aplica a conversaciones por medio de Telegram, Whatsapp o Facebook Messenger.

- El campo **Control de Inactividad** permite configurar cuánto tiempo el sistema debe esperar antes de finalizar automáticamente una llamada de chat por inactividad del agente o del interlocutor.
El control de la inactividad se configura de forma independiente para ambos.
A continuación se presentan los campos que se deben configurar:
 - **Habilitar Control de inactividad:** permite habilitar o inhabilitar el control de inactividad.
 - **Inactividad del Agente**
 - **Tiempo Máximo de inactividad del agente:** este campo define el tiempo máximo (en segundos) que el agente puede permanecer inactivo en la llamada antes de que esta sea finalizada. El valor mínimo

permitido es de 30 segundos. Al dejar el campo en blanco, se define que la inactividad del agente no será controlada.

- **Mensaje:** este campo define el mensaje que se presentará cuando la llamada sea finalizada por tiempo de inactividad del agente.
- **Inactividad del Interlocutor**
 - **Tiempo máximo de inactividad del interlocutor:** este campo define el tiempo máximo (en segundos) que el interlocutor puede permanecer inactivo en la llamada antes de que esta sea finalizada. El valor mínimo permitido es de 30 segundos. Al dejar el campo en blanco, se define que la inactividad del interlocutor no será controlada.
 - **Mensaje:** este campo define el mensaje que se presentará cuando la llamada sea finalizada por tiempo de inactividad del interlocutor.

Ejemplo del funcionamiento cuando el control de inactividad esté habilitado para el agente e interlocutor:

- El control de inactividad siempre monitorea al que recibió el mensaje o archivo.
- Al iniciarse la llamada, el control de inactividad monitorea al interlocutor.
- Cuando el interlocutor envía un mensaje o un archivo, el control de inactividad pasa a monitorear al agente, hasta que este envíe un mensaje o archivo al interlocutor.
- Al alcanzar el tiempo configurado para el participante que está siendo monitoreado, la llamada es finalizada por inactividad.

Observaciones:

- Mientras se escribe un mensaje (independientemente de quien lo esté escribiendo), el contador de tiempo de inactividad es reiniciado.

- Durante una interacción de vídeo, el control de inactividad se suspende temporalmente.
- **Envío de conversación por e-mail:** permite habilitar el envío del contenido de la conversación de un chat externo por e-mail. Al habilitar esta opción, se presentarán los campos mostrados en la siguiente figura:

Envío de conversación por e-mail

Habilitar el envío de conversación por e-mail Copiar configuración del medio e-mail

* Asunto: Assunto qualquer com vários caracteres para verificar o comportamento

* Mensaje de saludo: Mensagem de saudação do envio de chat por e-mail ;)

* Servidor de SMTP: 192.192.192.192 * Puerto: 25

* E-mail: contactcenter@contactcenter.com.br Seguridad de la conexión: SSL/TLS

Responder a: ?

Servidor requiere autenticación

* Usuario: contactcenter_teste_14 Modo de autenticación: LOGIN

* Contraseña: ●●●●●●●● ?

Validar

Figura 128. Envío de conversación por e-mail

- En los campos **Asunto** y **Mensaje de saludo**, introduzca los textos estándar del e-mail que desea enviar.
- Para copiar las configuraciones del servidor de e-mail ya configuradas en el medio e-mail, haga clic en el botón **Copiar configuración del medio e-mail**. Los campos correspondientes serán rellenados automáticamente por el sistema:

- **Servidor de SMTP:** define el servidor SMTP para enviar mensajes. Si el servidor exige autenticación, se deberá seleccionar la opción **Servidor requiere autenticación**.
- **Puerto:** corresponde al puerto utilizado por el servidor SMTP.
- **E-mail:** dirección de e-mail para la entrada de los e-mails del servicio.
- **Responder a:** la dirección de e-mail informada en este campo será incluida en el campo «**responder a**» de los e-mails enviados/respondidos por el servicio. Así, si el destinatario envía un e-mail de respuesta, este será direccionado para esa dirección.
- **Validar:** ejecuta las pruebas de conexión y autenticación del servidor de e-mail.
- **Interacción por vídeo:** cuando esté habilitada, permitirá que el (los) agente(s) que atienden el servicio inicien una interacción por vídeo durante la atención de una llamada de chat.
 - **URL de imagen/vídeo durante bloqueo de la cámara:** permite definir la URL de una imagen estática o vídeo que será presentado durante la interacción de vídeo cuando la transmisión de la cámara sea bloqueada por la interfaz. Los formatos recomendados son SVG para imagen y MP4 para vídeo, pero también se aceptan los formatos PNG y JPG para imagen. SE recomienda que la imagen o vídeo siga la proporción 4:3.

NOTA

La URL debe utilizar el protocolo https y el servidor que suministra el archivo debe utilizar un certificado de seguridad válido y que no sea autofirmado.

- El medio *Chat* no dispone de configuración de preatención.

NOTA

Al configurar un servicio o un agente como dispositivo de desborde, se deberá verificar si ellos están habilitados para atender las llamadas del medio.

Configuración de e-mail

Para configurar los parámetros del medio *E-mail*, acceda al campo **E-mail**, mostrado a continuación:

E-mail Habilitar medio e-mail

Servidor de entrada

* Dirección IP / Hostname: mailbox.com.br Protocolo: POP

* E-mail: contactoenter@contactoenter.com.br Seguridad de la conexión: SSL/TLS

* Usuario: jrodr_14

* Contraseña: ***** Validar

Servidor de salida

* Dirección IP / Hostname: mailbox.com.br * Puerto: 465

Responder a: Seguridad de la conexión: SSL/TLS

Servidor requiere autenticación Modo de autenticación: LOGIN

* Usuario: jrodr_14

* Contraseña: ***** Validar

Firma de e-mail

Introduce firma en el e-mail

regla de para visualizar la firma registrada

* Nombre del archivo: Seleccionar archivo... ningun archivo seleccionado

Transferencias

Enviar copia del e-mail de respuesta al remitente

Permitir al agente decidir acerca del envío de copia al originador en la transferencia de la llamada

Preferencia:

Acción: Sin preferencia

Desbordar

Condiciones: Al alcanzar el tiempo de espera del último perfil de atención

Acción: Finalizar la llamada

Desbordar fuera del horario de atención

Condición: Cuando el servicio esté fuera del horario de funcionamiento

Acción: Sin desbordar

Priorización automática

habilitar Priorización automática

Tempos

* Clasificación: 0 * Prioridad de atención: 30

* Postulación: 0 * Atención manual: 0

* Nivel de servicio: 10 * Espera para atención de llamada fabricada: 40

* Retención: 0 días y 00:10 (en min)

Prioridad:

* Prioridad inicial: 0 * Aumentar prioridad tras: 999999 s

Encuesta de satisfacción

habilitar encuesta de satisfacción

* Formulario: Formulario pequeño * Archivo HTML del email para la encuesta

Frecuencia: Aplicar a todas las atenciones Descarga del archivo HTML de la encuesta registrada

Aplicar a cada : atenciones Nombre del archivo: Seleccionar archivo... ningun archivo seleccionado

* Asunto del e-mail de encuesta: Encuesta de Satisfacción

URL del CSS personalizada para la encuesta de satisfacción para e-mail:

*** Puntos de atención**

La prioridad de atención será definida de acuerdo con la secuencia de perfiles registrados.

Perfil 1

* Tiempo de espera: 999999 s Excluir perfil

Perfil - Puntuación	Añadir perfil
Perfil - Edad Agente 5	Remover perfil

Añadir perfil

OK Aplicar Cancelar

Figura 129. Configuración del medio e-mail: servicio receptivo

El campo **E-mail** permite personalizar las configuraciones para el medio, atribuyéndole diferentes temporizaciones, prioridades y perfiles de atención.

Las opciones de configuración del medio *E-mail* también son muy semejantes a las del medio Voz, excepto por los campos referentes al servidor de *e-mail*:

- **Servidor de entrada:** define el nombre del servidor de entrada de los *e-mails*.
 - **E-mail:** define la dirección de e-mail para entrada de los e-mails del servicio. La primera parte de ese e-mail se utiliza como usuario para autenticación en el servidor, y la contraseña solicitada debe configurarse en el campo **Contraseña**.
 - **Usuario:** define el usuario que tendrá acceso al servidor SMTP.
 - **Contraseña:** define la contraseña para acceder al servidor SMTP.
 - **Protocolo:** permite seleccionar el tipo de protocolo del servidor de e-mail (POP o IMAP).
 - **Seguridad de la conexión:** configura el medio *e-mail* para autenticación SSL.
 - **Validar:** ejecuta las pruebas de conexión y autenticación para el Servidor de entrada. La figura siguiente muestra un ejemplo de la página de configuración con el resultado de las pruebas:

The screenshot shows the 'E-mail' configuration window with a 'Habilitar medio e-mail' checkbox checked. It is divided into two sections: 'Servidor de entrada' and 'Servidor de SMTP'.

Servidor de entrada:

- Dirección IP / Hostname: mailbox1.com.br
- E-mail: contactcenter@contactcenter.com.br
- Usuario: teste_14
- Contraseña: [ocultada]
- Protocolo: POP
- Seguridad de la conexión: SSL/TLS
- Prueba de conexión: ✓
- Prueba de autenticación: ✓

Servidor de SMTP:

- Dirección IP / Hostname: mailbox1.com.br
- Responder a: [ocultada]
- Servidor requiere autenticación
- Usuario: teste_14
- Contraseña: [ocultada]
- Puerto: 465
- Seguridad de la conexión: SSL/TLS
- Modo de autenticación: LOGIN
- Prueba de conexión: ✓
- Prueba de autenticación: ✗ Prueba de autenticación: no ha sido posible realizar la autenticación. Verifique el 'usuario' y la 'contraseña' especificados.

Figura 130. Resultado de las pruebas de los servidores de entrada y de salida

NOTA

La cuenta de e-mail debe existir en el servidor de e-mail configurado.

- **Servidor de salida (SMTP):** define el servidor SMTP para el envío de mensajes. Si el servidor exige autenticación, se debe seleccionar la opción **Servidor requiere autenticación**.
 - **Puerto:** corresponde al puerto utilizado por el servidor SMTP.
 - **Responder a:** la dirección de e-mail especificada en este campo será incluida en el campo «**responder a**» de los e-mails enviados/respondidos

por el servicio. Así, si el destinatario envía un e-mail de respuesta, este será direccionado a esa dirección.

- **Validar:** ejecuta las pruebas de conexión y autenticación para el Servidor de salida (SMTP). La Figura 130 muestra un ejemplo de resultados de las pruebas.

NOTA

Al utilizar seguridad de conexión (SSL/TLS o STARTTLS), es necesario que los certificados de los servidores de e-mail sean importados por medio de la solución NGC Explorer. Se deben importar todos los certificados de las Autoridades Certificadoras (CAs) intermediarias y final (autofirmado por la autoridad de nivel más alto). La validez de los certificados se presenta en NGC Explorer y será responsabilidad del cliente mantenerlos actualizados.

- **Firma de e-mail:** permite registrar una firma de e-mail. El archivo debe estar en formato HTML y tener un tamaño máximo de 5Kb. Si el servicio ya tiene una firma registrada, es posible visualizarla.
- **Transferencias:** define el comportamiento del medio *e-mail* en el caso de transferencia de llamada, permitiendo configurar el envío de un estatus parcial de atención al cliente:
 - **Enviar copia del e-mail de respuesta al remitente:** al marcar esta opción, se enviará una copia del contenido del e-mail al remitente original cuando la llamada sea transferida por el agente. Esa funcionalidad permite, por ejemplo, que el remitente acompañe las acciones y providencias relativas a su llamada. Por defecto, esta opción aparece desactivada.
 - **Permitir al agente decidir sobre el envío de copia al originador en la transferencia de la llamada:** al marcar esta opción, se permite que el

proprio agente decida si debe o no enviar una copia del e-mail al remitente cuando efectúe la transferencia de la llamada.

NOTAS

- 1) *Las dos opciones de configuración son excluyentes, es decir, solo se puede marcar una de ellas.*
- 2) *Si no se marca ninguna opción, el servicio no enviará copia del e-mail para el remitente original cuando el agente transfiera la llamada.*
- 3) *Si se marca la opción **Enviar copia del e-mail de respuesta al remitente**, el sistema automáticamente enviará la copia del e-mail al remitente al transferir la llamada, sin permitir que el agente cambie ese comportamiento. Sin embargo, el agente recibirá un aviso sobre el envío por medio de un mensaje exhibido en la aplicación **MultiAgent**.*

- **Preatención:** permite configurar una acción de preatención para las llamadas de e-mail recibidas por el servicio, permite seleccionar la opción deseada:
 - **Sin preatención:** no se realizará ninguna acción de preatención.
 - **Mensaje automático:** se enviará el mensaje seleccionado entre los mensajes disponibles en el sistema para el medio e-mail.
 - **Encaminar a script:** se encaminará la llamada al script seleccionado entre los scripts disponibles en el sistema. Al seleccionar el script, el sistema presenta sus parámetros de configuración. En el **Apéndice** se describen los scripts disponibles en el sistema.
- El campo **Desbordar** al medio e-mail permite:
 - **Finalizar la llamada:** la llamada será finalizada.
 - Enviarla a otro servicio de Interact.
- **Fuera del horario de atención para el medio e-mail:**

- **Esperar horario de funcionamiento:** el e-mail será recibido por el servicio y esperará el horario de funcionamiento para entrar en la fila.
- **Mensaje automático:** se enviará el mensaje seleccionado entre los mensajes disponibles en el sistema para el medio e-mail.
- **Enviar a script:** se enviará la llamada al script seleccionado entre los scripts disponibles en el sistema. Al seleccionar el script, el sistema presenta sus parámetros de configuración. En el **Apéndice** se describen los scripts disponibles en el sistema.
- **Enviar a una dirección de e-mail:** se enviará la llamada al destino especificado. El destino podrá ser, incluso, una dirección externa.
- **Fidelización automática:** permite habilitar o inhabilitar la **Fidelización automática** para este medio. Cuando está habilitada, permite definir el período de tiempo (en días) para la consulta de llamadas en el servicio. Esta configuración se efectúa en el campo **Consultar llamadas** los últimos x días.

El concepto de este tiempo es el período de consulta utilizado por el sistema para ubicar en el historial de llamadas al agente que efectuó la última atención (llamadas recibidas y generadas). Este período es retroactivo y se define en días. Para el medio e-mail, el período puede ser de hasta 30 días.

Ejemplo:
Si el valor informado es dos días, al recibir una llamada, el sistema buscará, en el historial de llamadas, si hubo alguna atención entre los últimos dos días y el momento actual. En caso afirmativo, la llamada será fidelizada al agente que efectuó la última atención.
- En el medio **E-mail**, las opciones de **Fidelización automática** son **Interlocutor** (nombre introducido en el *e-mail*) o **Interlocutor y asunto** (nombre introducido en el *e-mail* y el asunto del e-mail).

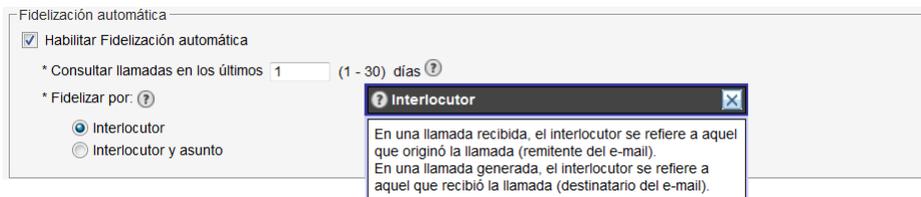


Figura 131. Fidelización automática: medio e-mail

▪ **Tiempos:**

- **Clasificación:** tiempo de que dispondrá el agente para clasificar las llamadas del servicio tras finalizar la atención. Para que el agente no clasifique las llamadas, este campo debe completarse con cero. Si el agente sobrepasa el tiempo configurado para la clasificación de la llamada, entrará en posatención, si la temporización está configurada.
- **Posatención:** tiempo de que dispondrá el agente, tras finalizar la llamada, para realizar registros o completar datos relativos a la atención. Al finalizar este tiempo, el estado del agente cambiará a «Operando».

NOTA

Los tiempos para «Clasificación de llamada» y «Posatención» son acumulativos. Durante el período disponible para tales procedimientos, el agente quedará indisponible para recibir llamadas del servicio, pero, si finaliza las operaciones antes del tiempo configurado, podrá cambiar su estado a «Operando».

- **Nivel de servicio:** tiempo empleado para calcular el nivel de servicio en las estadísticas de la supervisión.

- **Retención:** tiempo máximo, configurable, que el *e-mail* podrá quedar retenido por el agente. Al alcanzar dicho tiempo, el *e-mail* será retirado de la retención y, si el agente no está disponible, volverá a la fila del servicio.
- **Previsto de atención:** permite configurar una duración máxima para la atención de las llamadas. Cuando se sobrepase dicho tiempo, el sistema generará una alarma.
- **Atención manual:** define el tiempo que el sistema debe esperar por la atención de la llamada cuando el agente esté configurado con atención manual. Si el agente no atiende en el período de tiempo configurado, este será colocado en «Pausa por falla», y el sistema enviará la llamada a otro agente.
- **Espera para atención de llamada fidelizada:** tiempo máximo que la llamada podrá esperar a que el agente quede libre para atenderla antes de que esta sea devuelta a la fila del servicio. El valor cero indica que la llamada seguirá directamente a la fila del servicio si el agente no se encuentra libre.
- **Prioridades:** permite configurar la prioridad de atención de las llamadas del servicio respecto a cualquier otra llamada que se encuentre en la fila, sea cual sea el servicio o el medio. La definición de la prioridad es importante porque todos los servicios configurados en el sistema emplean a los mismos agentes, y compiten por estos. Así, las llamadas de servicios con prioridades mayores serán atendidas primero.
- **Prioridad inicial:** la prioridad puede configurarse con valores entre cero y 10, de la siguiente manera:
 - **0 (cero):** prioridad máxima.
 - **5 (cinco):** prioridad normal.
 - **10 (diez):** prioridad mínima.

- **Aumentar prioridad tras:** configura el sistema para aumentar la prioridad de las llamadas del servicio cuando estas lleven esperando en la fila un tiempo igual o superior al que se defina en este campo.
- **Encuesta de satisfacción:** permite habilitar la encuesta de satisfacción en el e-mail.
 - **Formulario:** seleccione el formulario que desea asociar a la encuesta.
 - **Frecuencia:** seleccione la frecuencia de aplicación de la encuesta de satisfacción.
 - **Asunto del e-mail de encuesta:** es necesario definir el asunto del e-mail de la encuesta que será enviado al cliente y solicitar que la encuesta sea respondida.
 - **Archivo HTML del e-mail para encuesta:** importa el archivo con el layout del mismo e-mail. Este archivo HTML debe contener un enlace con la macro LINK_ENCUESTA_SATISFACCIÓN que será sustituido por el enlace de la página de encuesta.
 - **URL del CSS personalizado para la encuesta de e-mail:** opcionalmente se puede definir una URL de un CSS personalizado para la página de encuesta de satisfacción. Si se deja sin definir, la página se presentará con el estilo estándar. Para más información, acceda al **Anexo I. Detalles del layout de la página de encuestas de satisfacción de e-mail.**

NOTA

1. *Los mensajes disponibles en el sistema se configuran en el momento de la activación de la solución, considerando las licencias disponibles y la necesidad del cliente.*
2. *Al desactivar el medio e-mail, el supervisor solo podrá finalizar las llamadas.*

- **Perfiles de atención:** permite configurar el conjunto de *skills* y notas mínimas que los agentes deben tener para que se consideren aptos para atender las llamadas del servicio. Se pueden configurar hasta cinco perfiles de atención para cada servicio y definir cuanto tiempo el sistema debe esperar por un agente libre con las características necesarias antes de pasar al perfil siguiente. Cuanto mayor sea el número de perfiles, mayores serán las posibilidades de que la llamada sea atendida. El procedimiento Incluir perfil de atención, ubicado en la página 200, describe cómo incluir perfiles de atención.

SUGERENCIA

Para facilitar el enrutamiento de la llamada y su atención, se sugiere que configurar el primer perfil con los skills y notas considerados ideales y, los demás, con un nivel de exigencia gradualmente menor, de manera que la llamada no deje de ser atendida. Esto porque la prioridad de atención será definida de acuerdo con la secuencia de perfiles registrados.

Callback

La funcionalidad de **Callback** del servicio se configura por medio de la opción **Callback**, en la página REGISTRO DE SERVICIOS:

Cadastro de Callback

[Geral](#) | [Callback](#) | [Horário de Funcionamento](#) | [Classificação de Chamadas](#) | [Alarques](#) | [Tempos de Nível](#) | [Priorização](#)

Serviço
Nome: svc2

Configurações gerais

Recebe contato: Interno Externo

Configuração de callback: Habilitado Desabilitado

Modo de operação: Automático Manual

Registrar chamadas abandonadas na fila após 0 s

Registrar chamadas abandonadas no ramal

Limpar registros pendentes

Geração de chamadas

Gerar chamadas de Callback quando:
Porcentagem de agentes livres for igual ou superior a 10 %

Tratamento para chamada sem sucesso:

Linha ocupada:	Reagendar 10 minutos depois	Qtd. de tentativas: 10
Não atende:	Reagendar 60 minutos depois	Qtd. de tentativas: 3
Número inválido:	Reagendar 0 minutos depois	Qtd. de tentativas: 0
Abandono:	Reagendar 10 minutos depois	Qtd. de tentativas: 10
Outros:	Reagendar 5 minutos depois	Qtd. de tentativas: 10

OK Aplicar Cancelar

Figura 132. Configuración del Callback

El **Callback** es una funcionalidad que registra información acerca de las llamadas que no han sido atendidas por los agentes y posteriormente genera llamadas de vuelta a los contactos registrados.

La página REGISTRO DE CALLBACK permite configurar los siguientes ítems de la funcionalidad **Callback** del servicio:

Configuraciones generales:

- **Recibe contacto:** permite definir los tipos de contactos que el *Callback* deberá tratar:
 - **Internos:** el *Callback* podrá desbordar y tratar las llamadas generadas por las extensiones en la plataforma.
 - **Externos:** el *Callback* podrá desbordar y tratar las llamadas generadas externamente a la plataforma.
- **Configuración de Callback:** permite habilitado o inhabilitado la funcionalidad *callback* está el servicio.
- **Modo de operación:**
 - **Automático:** el *CallBack* trabaja recibiendo nuevos contactos y también generando llamadas de *CallBack*. En ese modo, el *Callback* crea un registro asociando el número llamador y el servicio al que la llamada estaba destinada. En el modo automático, la generación de las llamadas de *Callback* obedece a reglas predeterminadas, de forma que, cuando haya agentes disponibles, el sistema inicie automáticamente la generación de las llamadas.
 - **Manual:** en ese modo, el operador define si el sistema genera o no llamadas y, también, si recibe o no nuevos contactos en el *CallBack*. Cuando el *Callback* opera en el modo manual, también se identifica el llamador, sin embargo, el registro de la información y la generación de llamadas son independientes, es decir, el usuario (operador del sistema) puede activar y desactivar la recolecta y la generación de las llamadas cuando le parezca conveniente. En ese modo, el sistema no verifica porcentajes de ocupación de los agentes.
 - **Registrar llamadas abandonadas en la fila tras x segundos.**
 - **Registrar llamadas abandonadas en la extensión.**

Para los dos modos de operación, es posible configurar la cantidad de intentos de contacto con el usuario.

NOTA

Si se desactivan las dos opciones, el CallBack se desactivará automáticamente.

- **Generación de llamadas:**
 - **Generar llamadas de Callback cuando:**
 - **Porcentaje de agentes libres sea igual o superior a:** se debe especificar el porcentaje de ocupación de los agentes total a partir del cual se podrán generar llamadas de *Callback*.
- **Tratamiento para llamada sin éxito:** define el tiempo de programación y la cantidad de intentos en cada uno de los casos donde se generó la llamada y no tuvo éxito.

Horario de funcionamiento

El horario de funcionamiento del servicio se configura por medio de la opción **Horario de funcionamiento**, en la página REGISTRO DE SERVICIOS RECEPTIVOS:

Registro de Horario de funcionamiento

General Callback **Horario de Funcionamiento** Clasificación de Llamadas Alarmas Tiempos de Nivel Priorización

Servicio
Nombre: aa_service

Configurar rangos

Horario de funcionamiento Ejemplo de llenado de rango: 07:30-12:43, 14:00-18:00.

<input checked="" type="checkbox"/> Domingo	<input checked="" type="radio"/> Estándar <input type="radio"/> Personalizado	Sin expediente
<input checked="" type="checkbox"/> Lunes	<input checked="" type="radio"/> Estándar <input type="radio"/> Personalizado	09:00 - 21:00
<input checked="" type="checkbox"/> Martes	<input checked="" type="radio"/> Estándar <input type="radio"/> Personalizado	09:00 - 21:00
<input checked="" type="checkbox"/> Miércoles	<input checked="" type="radio"/> Estándar <input type="radio"/> Personalizado	09:00 - 21:00
<input checked="" type="checkbox"/> Jueves	<input checked="" type="radio"/> Estándar <input type="radio"/> Personalizado	09:00 - 21:00
<input checked="" type="checkbox"/> Viernes	<input checked="" type="radio"/> Estándar <input type="radio"/> Personalizado	09:00 - 21:00
<input checked="" type="checkbox"/> Sábado	<input checked="" type="radio"/> Estándar <input type="radio"/> Personalizado	10:00 - 16:00

Fechas especiales

Feriados Nacionales Estándar Sin expediente

Personalizado

OK Aplicar Cancelar

Figura 133. Horario de funcionamiento

Esta página permite configurar los horarios de funcionamiento del servicio según el día de la semana y también para las fechas especiales, como feriados.

Los rangos de horario pueden editarse de dos maneras:

1. Por medio de la caja de texto al lado del día de la semana:



The screenshot shows a configuration panel for 'Domingo'. On the left, there is a dropdown menu with a calendar icon and the text 'Domingo'. To its right are two radio buttons: 'Estándar' (unselected) and 'Personalizado' (selected). Further right, the text 'Sin expediente' is displayed above a text input field. The input field contains the red placeholder text 'Introduzca el rango de horario en este campo'.

En ese caso, se deben introducir los rangos de horario separando el horario de inicio y término por un guión (Ej.: 13:00-17:30). Si se utilizan varios rangos de horario, ellos deben separarse por punto y coma (;).

2. Al hacer clic en los botones:  o [Configurar rangos](#), que abren la página CONFIGURAR RANGOS:

Configurar Rangos

Rango

Rango: a las

Aplicar en

Días de la semana

Lun Mar Mie Jue
 Vie Sáb Dom

Fechas especiales

Feriados Nacionais

Figura 134. Configurar rangos

Esta página permite configurar los rangos de horario y aplicarlos a los días de semana y fechas especiales.

NOTA

Para validar la configuración del horario de funcionamiento del servicio, haga clic en **Guardar**.

Clasificación de Llamadas

El sistema presenta clasificaciones de llamadas por defecto como, por ejemplo, Broma. Esas clasificaciones son creadas automáticamente por el sistema y no pueden ser editadas o excluidas por el usuario.

El registro de clasificaciones de llamadas específicas para el servicio se configura en la opción **Clasificación de Llamadas** de la página REGISTRO DE SERVICIOS RECEPTIVOS:

Registro de Clasificación de Llamadas

[General](#) [Callback](#) [Horario de Funcionamiento](#) **[Clasificación de Llamadas](#)** [Alarmas](#) [Tiempos de Nivel](#) [Priorización](#)

Servicio
Nombre: Servicio Tayná

Lista de clasificaciones Nueva clasificación de llamada

<input type="checkbox"/>	Clasificación
<input type="checkbox"/>	Engano
<input type="checkbox"/>	Telemarketing

Total: 2

Figura 135. Registro de clasificación de llamadas

Esta página presenta un listado de las clasificaciones de llamada ya registradas para el servicio, permitiendo su edición y exclusión.

NOTA

Las clasificaciones de llamadas como Broma no podrán ser editadas ni excluidas por el usuario.

PROCEDIMIENTO

Incluir clasificación de llamada

1. Haga clic en **Nueva clasificación de llamada**. Se abrirá la página para realizar la inclusión:

Registro de Clasificación de Llamadas

* Campos obligatorios

* Nombre de la clasificación:

Figura 136. Nueva clasificación de llamada

2. Introduzca el Nombre de la Clasificación.
3. Haga clic en **OK** para confirmar la inclusión. La clasificación añadida se presentará en la **Lista de clasificaciones** y podrá ser utilizada por los agentes para clasificar las llamadas del servicio al finalizar la atención.

Alarmas

Para determinar los parámetros necesarios para generar las alarmas del servicio, acceda a la opción **Alarmas**, localizada en la página REGISTRO DE SERVICIOS RECEPTIVOS:

Registro de Alarmas

[General](#) [Callback](#) [Horario de Funcionamiento](#) [Clasificación de Llamadas](#) **[Alarmas](#)** [Tiempos de Nivel](#) [Priorización](#)

Servicio
Nombre: Servicio Tayná

Alarmas

Porcentaje máximo de abandono en la extensión: %
Porcentaje máximo de abandono en la fila: %
Tiempo máximo en fila de espera - Voz: seg
Tiempo máximo en fila de espera - Chat: seg
Tiempo máximo en fila de espera - E-mail: seg
Cantidad máxima de llamadas en fila de espera:
Perfil mínimo para alarma de llamada de Voz en fila: Ninguno ▼
Perfil mínimo para alarma de llamada de Chat en fila: Ninguno ▼
Perfil mínimo para alarma de llamada de E-mail en fila: Ninguno ▼

OK Aplicar Cancelar

Figura 137. Registro de alarmas

Esta página presenta las siguientes opciones:

- **Porcentaje máximo de abandono en la extensión (%):** porcentaje máximo de llamadas abandonadas en la extensión necesario para generar una alarma en el servicio.

- **Porcentaje máximo de abandono en la fila (%):** porcentaje máximo de llamadas abandonadas en la fila de atención para que se genere una alarma en el servicio.
- **Tiempo máximo en fila de espera (s) Voz:** tiempo máximo (en segundos) que una llamada de voz puede permanecer en la fila de atención. Cuando se sobrepasa ese tiempo, se genera una alarma para el servicio.
- **Tiempo máximo en fila de espera (s) Chat:** tiempo máximo (en segundos) que una llamada de *chat* puede permanecer en la fila de atención. Cuando se sobrepasa ese tiempo, se genera una alarma para el servicio.
- **Tiempo máximo en fila de espera (s) E-mail:** tiempo máximo (en segundos) que una llamada de *E-mail* puede permanecer en la fila de atención. Cuando se sobrepasa ese tiempo, se genera una alarma para el servicio.
- **Cantidad máxima de llamadas en fila de espera:** cantidad máxima de llamadas (*voz, chat y e-mail*) que pueden aguardar atención en la fila del dispositivo. Cuando se sobrepasa esa cantidad, se genera una alarma para el servicio.
- **Perfil mínimo para alarma de llamada de Voz en fila:** perfil de atención en que deben encontrarse las llamadas de voz para que se genere una alarma.
- **Perfil mínimo para alarma de llamada de Chat en fila:** perfil de atención en que deben encontrarse las llamadas del medio *chat* para que se genere una alarma.
- **Perfil mínimo para alarma de llamada de E-mail en fila:** perfil de atención en que deben encontrarse las llamadas del medio *e-mail* para que se genere una alarma.

En las páginas de supervisión, las alarmas se presentan destacadas en rojo.

Tiempos de nivel de servicio

Para determinar los niveles de servicio que deben ser considerados en los informes que utilizan esa información, acceda a la opción **Tiempos de nivel**, ubicada en la página REGISTRO DE SERVICIOS RECEPTIVOS.

Registro de Tiempo de Nivel de Servicio para Informes

General Callback Horario de Funcionamiento Clasificación de Llamadas Alarmas **Tiempos de Nivel** Priorización

Servicio
Nombre:

Tiempos de nivel de servicio para informes

Se permite registrar, como máximo, 9 niveles.

segundos Añadir nivel

<input type="checkbox"/>	Nivel	Tiempo
<input type="checkbox"/>	1	-
<input type="checkbox"/>	2	-
<input type="checkbox"/>	3	-
<input type="checkbox"/>	4	-
<input type="checkbox"/>	5	-
<input type="checkbox"/>	6	-
<input type="checkbox"/>	7	-
<input type="checkbox"/>	8	-
<input type="checkbox"/>	9	-

Excluir

OK Aplicar Cancelar

Figura 138. Registro de tiempo de nivel de servicio para informes

La lista de niveles presenta los niveles ya registrados en el sistema, y permite incluir y excluir niveles.

Para registrar un nivel de servicio, especifique el tiempo que se debe considerar (en segundos) y haga clic en **Añadir nivel**. Es posible registrar hasta nueve niveles. Para excluir un nivel de servicio, selecciónelo en la lista y haga clic en **Excluir**.

Efectúe las modificaciones deseadas y, al final, haga clic en:

- **OK** para guardar las modificaciones realizadas y volver a la página anterior, la página de edición del servicio, sea la lista de servicios o la supervisión general de servicios del tipo correspondiente.
- **Aplicar** para guardar y seguir en la configuración.
- **Cancelar** para volver a la página anterior, la página de edición del servicio, sea la lista de servicios o la supervisión general de servicios del tipo correspondiente, sin guardar las modificaciones.

Priorización

Para asociar listas de priorización y fidelización de clientes al servicio, acceda a la opción **Priorización**, localizada en la página REGISTRO DE SERVICIOS RECEPTIVOS.

Registro de Listas de Priorización de Contactos

[General](#) [Callback](#) [Horario de Funcionamiento](#) [Clasificación de Llamadas](#) [Alarmas](#) [Tiempos de Nivel](#) **▶ Priorización**

Servicio
Nombre: servicio_manual_thv

Listas de Priorización de Contactos Añadir lista

<input type="checkbox"/>	Nombre	Orden
<input type="checkbox"/>	Cientes	1

Total: 1

Excluir

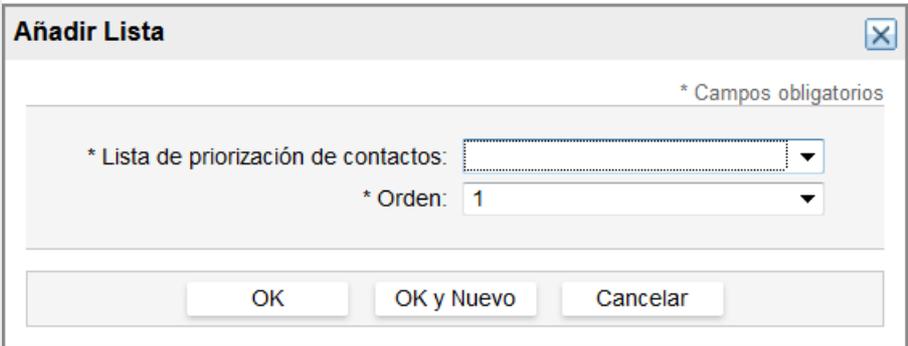
Figura 139. Listas de priorización

Esta página permite visualizar las listas de priorización asociadas al servicio, así como asociar nuevas listas.

PROCEDIMIENTO

Asociar nueva lista de priorización

1. En la página **REGISTRO DE LISTAS DE PRIORIZACIÓN DE CONTACTOS** (Figura 139) haga clic en **Añadir lista**. Se abrirá la siguiente página:



Añadir Lista ✕

* Campos obligatorios

* Lista de priorización de contactos:

* Orden: 1

OK OK y Nuevo Cancelar

Figura 140. Añadir lista

2. En **Lista de priorización de contactos**, seleccione la lista que contiene los contactos que desea asociar al servicio.
3. En **Orden**, seleccione a secuencia de ejecución de la lista.
4. Haga clic en **OK** para validar la configuración.

SUBMEDIOS

Los **Submedios** se utilizan para permitir la atención de llamadas de chat provenientes de los medios sociales Facebook Messenger, Telegram o WhatsApp.

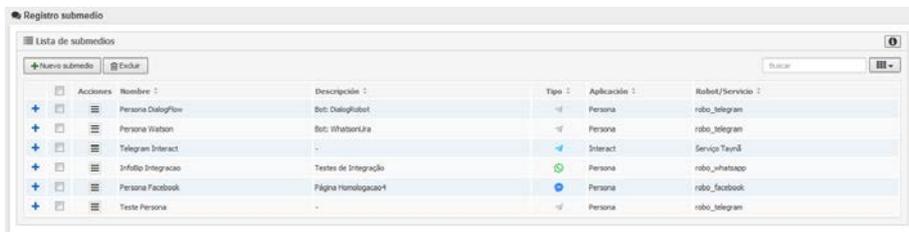


Figura 141. Registro de Submedios

En la lista de submedios, se puede ver el detalle de un submedio al hacer clic en el icono  , en la primera columna de la tabla. La columna **Tipo** muestra el icono del medio social relativo al submedio. Cuando esté desactivado, el icono se mostrará en gris, y cuando esté activado, se mostrará colorido.

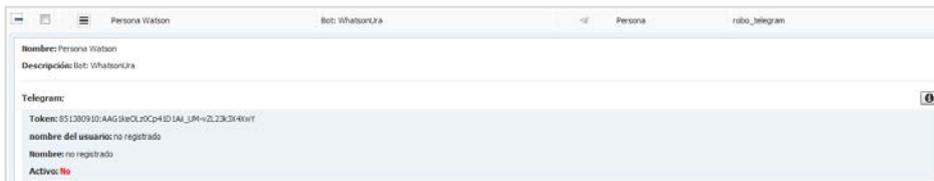
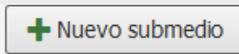


Figura 142. Detalles del Submedio

PROCEDIMIENTO

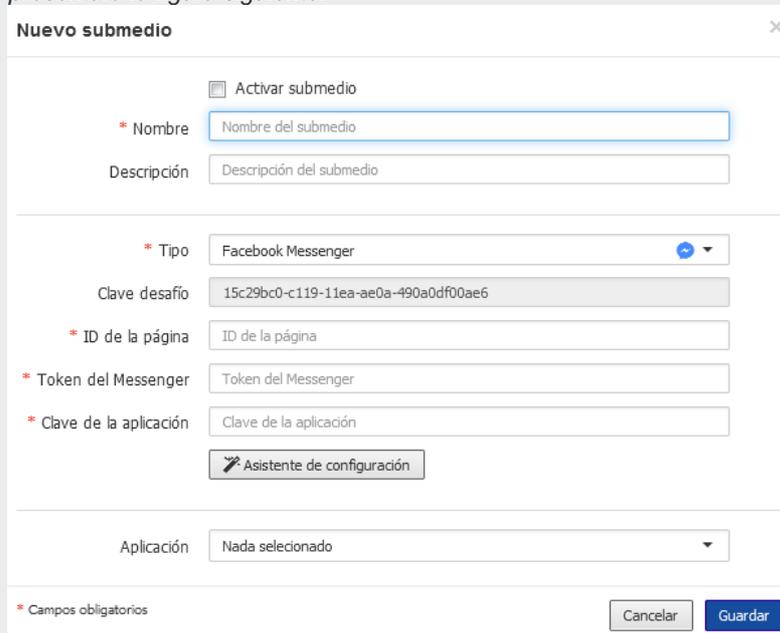
Nuevo Submedio

1. Para crear un nuevo submedio, haga clic en el botón



(Figura 141).

2. Se presentará la figura siguiente.



The image shows a web form titled "Nuevo submedio" with a close button (X) in the top right corner. The form contains several fields and a checkbox:

- Activar submedio
- * Nombre:
- Descripción:
- * Tipo: - Clave desafío:
- * ID de la página:
- * Token del Messenger:
- * Clave de la aplicación:
-
- Aplicación:

At the bottom left, there is a legend: * Campos obligatorios. At the bottom right, there are two buttons: "Cancelar" and "Guardar".

Figura 143. Nuevo submedio

Estos son los campos disponibles para crear un nuevo submedio:

3. **Activar submedio:** se utiliza para activar o desactivar el submedio.
4. **Nombre:** se utiliza como identificador del submedio. No se permite registrar dos submedios con el mismo nombre.
5. **Descripción:** se utiliza para añadir una breve descripción al submedio para facilitar su identificación. Este campo acepta caracteres alfanuméricos excepto <, >, y admite de 1 a 150 caracteres.

6. **Tipo:** se utiliza para seleccionar el tipo del submedio que se está registrando. Los tipos de submedio pueden ser **Facebook Messenger** o **Telegram** o **WhatsApp**.
7. Al seleccionar el tipo **Facebook Messenger** se presentarán los campos **Clave desafío**, **ID de la página**, **Token de Messenger** y **Clave de la aplicación** y el botón **Asistente de Configuración**.
 - **Clave desafío:** en las configuraciones de Facebook Messenger, al crear un WebHook, se le solicita al usuario una clave de validación (en el campo **Verificar token**). Se debe copiar el valor suministrado en el campo **Clave desafío** para utilizarlo en el registro del token de Facebook Messenger.
 - **ID de la página:** en las configuraciones de Facebook Messenger, el usuario selecciona la página que será asociada a Messenger. Tras concluir las configuraciones, el administrador de la cuenta deberá acceder a la página de Facebook, y en el ítem **Sobre**, copiar el identificador de la página y pegarlo en este campo.
 - **Token de Messenger:** en las configuraciones de Facebook Messenger, al seleccionar la página que se utilizará con Messenger, Facebook suministrará un token que se debe copiar y pegar en este campo.
 - **Clave de la aplicación:** tras finalizar las configuraciones de Facebook Messenger, se deberá copiar el campo **Secreto de la aplicación** de Facebook y pegarlo en este campo.
 - **Asistente de configuración:** esta opción (pág. 286) de Facebook Messenger es un facilitador en la configuración e integración de un robot de Messenger. Ofrece un paso a paso para el llenado de toda la información necesaria al registrar un robot de Facebook.
8. Al seleccionar el tipo **Telegram**, se presentará el campo **Token de Telegram**:
 - **Token de Telegram** (campo obligatorio cuando se encuentre visible, por defecto está oculto): se utiliza para introducir el código generado por Telegram al crear un nuevo Bot. Para más información sobre cómo crear un nuevo Bot, acceda a <https://core.telegram.org/bots>.
9. Al seleccionar el tipo **WhatsApp**, se presentan los campos **Broker**, **URL Webhook**, **Teléfono**, **Cuenta**, **Usuario**, **Contraseña** y **URL Base**.
 - **Broker:** permite seleccionar el broker (Infobip o Zenvia) que hará la integración con

- WhatsApp. Según el broker elegido, se presentarán diferentes campos que rellenar.*
- a) Al seleccionar el broker Infobip, se presentarán los campos siguientes:**
- **URL Webhook:** dirección web que el broker usa para comunicarse con la plataforma.
 - **Teléfono:** Número del teléfono asociado a la cuenta Infobip. Este número debe seguir el siguiente estándar: DDI+DDN+Número. Ej.: 5548996346777.
 - **Cuenta:** Clave informada cuando el usuario accede a su cuenta en Infobip. Una vez autenticado, acceder a: Menú > Settings > My Account.
 - **Usuario:** Usuario usado para iniciar sesión en Infobip.
 - **Contraseña:** Contraseña usada para iniciar sesión en Infobip.
 - **URL Base:** Campo de la URL específico para cada usuario. Esta información se puede acceder según lo indicado en la documentación de Infobip del enlace <https://www.infobip.com/docs/essentials/base-url>.

ATENCIÓN

El uso del broken Infobip presenta las siguientes limitaciones:

- 1) *No soporta llamadas de voz y vídeo*
- 2) *No permite presentar menús en forma de botones*
- 3) *No es posible enviar stickers en esta comunicación.*
- 4) *Los archivos enviados pierden el nombre original. Los archivos son renombrados por WhatsApp, pero este envía un mensaje con el nombre original.*
- 5) *Los formatos de archivos soportados son .jpg, .jpeg, .png, .aac, .m4a, .amr, .mp3, .ogg, .opus, .mp4, .3gpp, .pdf, .doc(x), .ppt(x), .xls(x).*

Por otra parte al seleccionar o broker Zenvia, aparecerán los siguientes campos:

- **URL Webhook:** dirección web que el broker usa para comunicarse con la plataforma.

- **Teléfono:** Número de teléfono asociado a la cuenta Zenvia. Este número debe cumplir el estándar siguiente: DDI+DDN+Número. Ej.: 5548996346777.
- **Token via API:** token generado en el sitio de Zenvia para uso de la API.

ATENCIÓN

El uso del broken Zenvia presenta las siguientes limitaciones:

- 1) No soporta llamadas de voz y vídeo;
 - 2) No permite presentar menús en forma de botones;
 - 3) No se pueden enviar stickers en esta comunicación;
 - 4) Los archivos enviados pierden su nombre original. Los archivos son renombrados por WhatsApp, pero este envía un mensaje con el nombre original.
 - 5) Los formatos de archivos soportados son todos los tipos de MIME válidos, .jpg, .png, .aac, .mp4, .amr, .mpeg, .ogg, (codecs opus), .3gpp (solo H.264 vídeo códec y ACC audio códec).
10. **Aplicación:** se usa para seleccionar la aplicación en que el submedio será utilizado
- **Servicio:** se usa para seleccionar el servicio de **Interact** que usará el submedio configurado.
 - **Robot:** se usa para seleccionar el robot de **Persona 3** que realizará la atención del submedio.
11. Haga clic en el botón **Guardar** para validar el registro.

PROCEDIMIENTO

Asistente de configuración

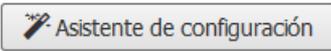
1. El botón  presenta la interfaz (paso 1 de 3), que contiene los prerequisites para su configuración.



Figura 144. Paso 1 de 3

2. Al hacer clic en **Avanzar**, se presentará el paso 2 de 3 en que se efectuarán las configuraciones generales y se completan los campos necesarios para registrar un submedio.



Figura 145. Paso 2 de 3

3. *Al completar este campo, al final del paso 3, este valor se completará automáticamente en el campo **Clave de la aplicación**.*

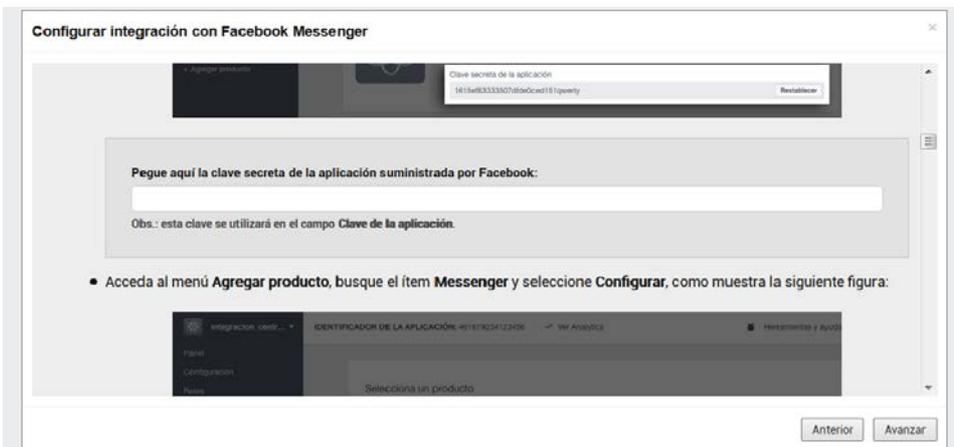


Figura 146. Paso 3 de 3

4. Al completar este campo, al final del paso 3, este valor se completará automáticamente en el campo **Token de Messenger**.

Configurar integración con Facebook Messenger

Para recibir mensajes y otros eventos que envíen los usuarios de Messenger, la aplicación debe tener habilitada la integración de webhooks.

Copie este código: **deb4fe10-5ff1-11e7-a622-1f786af00164** y péguelo en el campo verificar token, como muestra la siguiente figura.

Nueva suscripción a la página

URL de devolución de llamada

Las actualizaciones de webhooks sobre este tema se enviarán a esta URL.

Verificar token

Token que te enviará Facebook como parte de la verificación de la URL de devolución de llamada.

Campos de la suscripción

messenger messaging_postbacks messaging_collins

Anterior Avanzar

6. Al completar este campo, al final del paso 3, este valor se completará automáticamente en el campo **ID de la página** en la interfaz de registro de submedios.



Configurar integración con Facebook Messenger

Promociones

Administrar promociones

Identificador de la página
106481306123456

Pegue aquí el número de identificación de la página especificado por Facebook:

Obs.: el número de identificación de la página se utilizará en el campo ID de la página.

Añada el botón para enviar mensaje, como muestra la siguiente figura:

Agrega un botón a tu página

Permite que las personas realicen una

Configuración Ayuda

Anterior Avanzar

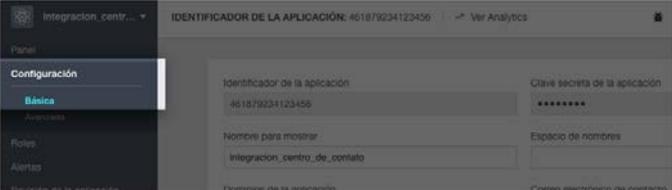
7. Al final del paso 2, tras hacer clic en **Avanzar**, se presentará el paso 3 de 3, en que se efectuará la publicación de la aplicación en el ambiente para desarrolladores de Facebook Messenger.

Configurar integración con Facebook Messenger

Paso 3 de 3: Publicación

Ahora se debe efectuar la publicación de la aplicación (bot) de Facebook. Este procedimiento se efectúa en el entorno para desarrolladores [Facebook for Developers](#).

- Edite las configuraciones de la aplicación, para eso, seleccione el ítem **Configuración > Básica** (como muestra la siguiente figura). En este registro se debe asociar a la aplicación: un icono, una categoría y una url con la política de privacidad.



Anterior Concluir

8. En el paso 3, tras hacer clic en **Concluir**, los campos **ID de la página**, **Token de Messenger** y **Clave de la aplicación** se completarán automáticamente, lo que hace posible registrar el submedio de Facebook Messenger, como muestra la siguiente figura.

Nuevo submedio

Activar submídia

* Nombre

Descripción

* Tipo 

Clave desafío

* ID de la página

* Token del Messenger

* Clave de la aplicación

 Asistente de configuración

Aplicación

* Campos obligatorios

ATENCIÓN

Al utilizar Telegram® o Facebook Messenger® o **WhatsApp®** se debe respetar la característica de cada medio social según lo que se describe en su respectivo manual de uso.

PROCEDIMIENTO

Editar submedio

1. Para editar un submedio, haga clic en el icono  y, a continuación, en el icono  del registro que desea modificar.
2. Se presentará la siguiente ventana.

Editar submedio

Activar submedio

* Nombre

Descripción

* Tipo

* Token del Telegram

Aplicación

Robot

* Campos obligatorios

Figura 147. Editar submedio

3. Edite los campos según lo desee, salvo el campo **Tipo**, que no permite edición.

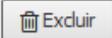
4. Haga clic en el botón **Guardar** para validar el registro.

ATENCIÓN

Los campos **Tipo**, **ID de la página** (Facebook Messenger) y el campo **Token de Telegram** (Telegram) se quedan inhabilitados, por tanto no es posible editarlos.

PROCEDIMIENTO

Excluir Submedio

1. Para excluir uno o más submedios, marque la(s) casilla(s) de verificación correspondiente(s) y, a continuación, haga clic en el botón .
2. Se presentará el siguiente mensaje de confirmación.

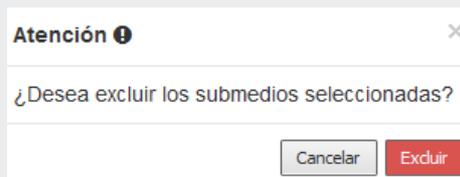


Figura 148. Mensaje de confirmación de la exclusión

3. Haga clic en **Excluir** para confirmar la exclusión; o, en **Cancelar** para anular la operación.

EQUIPOS DE AGENTES

El registro de los equipos de agentes del sistema se hace por medio del menú REGISTRO/EQUIPOS, que permite abrir la siguiente página:

Registro de Equipos

Lista de equipos Nuevo equipo

<input type="checkbox"/>	Nombre
<input checked="" type="checkbox"/>	Super time de agentes nota 10

Total: 1

Excluir

Figura 149. Registro de equipos de agentes

Esta página permite visualizar los equipos de agentes registrados en el sistema, así como registrar nuevos equipos, editarlos, excluirllos o, simplemente, visualizar los registros.

PROCEDIMIENTO

Incluir equipo de agentes

1. Haga clic en **Nuevo equipo**. Se abrirá la siguiente página:

Registro de Equipos * Campos obligatorios

* Nombre:

Agentes

Agentes registrados

- ava1
- ava2
- supervisora.taynadl
- tayna1
- tayna2
- tayna3
- tayna4
- tayna5

Agentes en este equipo (Límite: 30)

Añadir >>

<< Remover

OK Cancelar

Figura 150. Registro de equipo: inclusión

2. En el campo **Nombre**, introduzca una identificación para el equipo.
3. El campo **Agentes registrados** lista los agentes disponibles. Para asociar un agente al equipo, selecciónelo por medio del listado y haga clic en **Añadir>>**. El nombre del agente se presentará en el campo **Agentes en este equipo (Límite 30)**.
4. Haga clic en **OK** para confirmar la operación.

NOTA

Es posible registrar hasta 30 agentes en cada equipo.

PROCEDIMIENTO

Excluir equipo de agentes

1. Seleccione el equipo de agentes que desea excluir y haga clic en el botón **Excluir**, localizado justo abajo de la Lista de equipos.



2. Se presentará un mensaje que solicita la confirmación. Haga clic en **Ok** para confirmar la exclusión.

NOTA

Para alterar un equipo, haga clic en el botón **Editar** -  correspondiente a él. Se presenta la página para realizar la modificación exhibida en la Figura 133.

8

OTROS

El menú **OTROS** permite acceder a las opciones **Asistente de publicación de ChatClient**, **Licencias de Manager** en uso en el sistema, **Acerca de** y **Probar llamada de chat**.

ASISTENTE DE PUBLICACIÓN DE CHATCLIENT

El **Asistente de publicación de ChatClient** es responsable de generar un ejemplo de acceso al chat según el modo esperado de integración. El asistente genera un archivo zip que contiene una estructura básica de archivos y configuraciones para realizar la integración. En los archivos existe información de todos los parámetros existentes, así como ejemplos.

Para obtener más información acerca del modo de funcionamiento y parámetros personalizables, acceda al manual de **ChatClient**.

Asistente de publicación del ChatClient

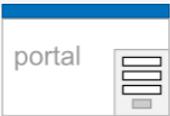
Instrucciones

- Este asistente tiene como objetivo ayudarle a generar el formulario que será utilizado para acceder al chat a partir de su portal.
- Usted obtendrá un archivo base, que mostrará un ejemplo de cómo el desarrollador del portal puede acceder al chat, además de los ajustes de comportamientos específicos y de apariencia.
- Antes de iniciar un chat, será necesario sustituir en el archivo la tag `[[IP_CHATCLIENT]]` por el IP del equipamiento del ChatClient.

Modo de presentación del formulario de apertura

Elija cómo se presentará el formulario de apertura del chat en su portal. Este formulario se utiliza para que o usuario introduzca su nombre y otras informaciones necesarias.

 **Ventana emergente:** Al hacer clic en una imagen o en un enlace, se abrirá una ventana emergente con el formulario. En este modo de funcionamiento, el chat se abrirá dentro de la propia ventana emergente del formulario.

 **Div:** El formulario se presentará en una div que se queda embutida en el portal. Esta div se queda minimizada y al hacer clic en la imagen, esta se expandirá. Al iniciar un chat, este se abrirá en una ventana emergente.

Bajar

Figura 151. Asistente de publicación de ChatClient

LICENCIAS

Lista de Licencias en Uso

Lista de licencias en uso			
-	Login	Dirección	Fecha de Login
	root	192.192.192.192	03/11/2016 08:25:59

Figura 152. Lista de licencias en uso

Esta interfaz permite al administrador verificar el usuario, la dirección, la fecha de *login* y el tiempo que cada usuario conectado al sistema estuvo inactivo. También es posible desconectar un usuario al hacer clic en el icono  del respectivo usuario.

ACERCA DE

La opción **Acerca de**, del menú OTROS, permite acceder a la ventana de información acerca del sistema **Interact Manager**.



Figura 153. Acerca de

PROBAR LLAMADA DE CHAT

La opción **Probar llamada de chat** permite generar una llamada de chat a partir de Manager. Puede utilizarse para validar la solución tras la instalación del sistema, así como durante la operación. El campo **token** permite que el cliente autorice el inicio de un chat por medio de Token para informar el identificador de la sesión.

Para obtener más información acerca del modo de funcionamiento y los parámetros personalizables, acceda al manual de **ChatClient**.

Probar llamada de chat

Informaciones

- Para efectuar la prueba, se debe autenticar un agente que cuente con skill de atención para el servicio que será seleccionado.
- Los parámetros a continuación simulan las informaciones que el portal envía al servidor del ChatClient.

Parámetros

Servidor del ChatClient: ?

Token: ?

Parámetros obligatorios sin autorización por token

Nombre del usuario: ?

Servicio: ?

▶ **Parámetros avanzados**

Generar Chat

Figura 154. Probar llamada de chat

NOTA

*Sin el token, la autorización se realiza con el usuario que ha iniciado sesión en **Interact Manager**.*

9

LOG DE OPERACIONES

El menú **Log de Operaciones** accede a la interfaz **Log de Operaciones**, en la que el usuario podrá consultar los registros de modificaciones en registros de submedios en **Interact Manager**, o aun, los registros de datos sensibles —datos de identificación del usuario—, relacionados con la operación de las PA en **Interact MultiAgent**. El registro de tal información tiene como objetivo adecuar los productos a la Ley General de Protección de Datos (LGDP) brasileña.

Para **Interact Manager**, siempre que se realicen con éxito, se registran en el **Log de Operaciones** las siguientes operaciones:

- Registro de un nuevo submedio;
- Modificación de un submedio existente;
- Exclusión de un submedio;
- Visualización de los datos de registro de un submedio.

Nombre del usuario	Dirección del usuario	Aplicación	Nombre de la Operación	Fecha de la operación	Detalles
root	192.92.92.92	Interact	Registro de servicio: edición	26/02/21 14:00:25	Id del servicio: 8 , Nombre del servicio: teste_service , Tipo del servicio: Receptivo , URL de sincronismo: (URL= Sincroniza=Al atender la llamada. Acción del sincronismo=Abrir en una nueva ventana del navegador) , Envío de la conversación de chat por e-mail: No , Enviar copia del e-mail de respuesta al remitente: No
root	192.92.92.92	Interact	Registro de servicio: inclusión	26/02/21 13:59:48	Id del servicio: 8 , Nombre del servicio: teste_service , Tipo del servicio: Receptivo

Ítems 1 a 2(2) | 1

Figura 155. Ejemplo de visualización en el Log de Operaciones - Manager

Para **Interact MultiAgent**, se registran en el **Log de Operaciones** las siguientes acciones efectuadas por la PA:

- Llamadas de e-mail recibidas: si la PA modifica la lista de destinatarios del e-mail;
- Llamadas de chat: si la PA modifica o incluye la dirección de e-mail a la cual enviará la copia de la conversación de chat;
- Si la PA incluye o modifica los datos asociados a la llamada;

Las llamadas de e-mail generadas no serán tratadas, ya que es la propia PA quien genera este tipo de llamada. Para los tres escenarios anteriores, se registra la siguiente información:

- PID de la llamada;
- Medio (e-mail, chat o voz);
- Interlocutor;
- Servicio;
- Fecha de entrada;
- Destinatario (e-mail);
- Origen y destino;
- PA que ejecutó la acción;
- Modificaciones efectuadas por la PA.
- Datos asociados.

Login del usuario	Dirección del usuario	Aplicación	Nombre de la Operación	Fecha de la operación	Detalles
layna1	192.92.92.192	Interact	Chamada: alteração de destinatários do e-mail	17/12/20 10:38:53	Chave da chamada (pid): 09a8e200-4950-11e9-9901-afa5255622a , Mídia: E-mail , Interlocutor: layna.livramento@digitro.com , Serviço: Serviço Tayná , Data de Entrada: 17/12/2020 10:38:23 , Destinatários: Para = layna.livramento@digitro.com / CC = laynadi@hotmail.com / CCO = tayna.livramento@gmail.com
layna1	192.92.92.92	Interact	Chamada: alteração de destinatários do e-mail	16/12/20 11:19:46	Chave da chamada (pid): 0f386e60-3fa9-11e9-9901-afa5255622a , Mídia: E-mail , Interlocutor: tayna.livramento@digitro.com , Serviço: Serviço Tayná , Data de Entrada: 16/12/2020 11:18:28 , Destinatários: Para = laynadi@hotmail.com
layna1	192.92.92.192	Interact	Chamada: alteração de destinatários do e-mail	16/12/20 11:19:24	Chave da chamada (pid): 0f386e60-3fa9-11e9-9901-afa5255622a , Mídia: E-mail , Interlocutor: tayna.livramento@digitro.com , Serviço: Serviço Tayná , Data de Entrada: 16/12/2020 11:18:28 , Destinatários: Para = layna.livramento@digitro.com / CC = teste@digitro.com / CCO = teste@digitro.com
layna1	192.92.92.92	Interact	Chamada: alteração de destinatários do e-mail	16/12/20 11:19:07	Chave da chamada (pid): 0f386e60-3fa9-11e9-9901-afa5255622a , Mídia: E-mail , Interlocutor: tayna.livramento@digitro.com , Serviço: Serviço Tayná , Data de Entrada: 16/12/2020 11:18:28 , Destinatários: Para = layna.livramento@digitro.com / CC = teste@digitro.com

Itens 1 a 4 (4) 1

Figura 156. Ejemplo de visualización en el Log de Operaciones - MultiAgent

Estas acciones deberán consultarse en la interfaz **Log de Operaciones**, a la que se accede desde **Interact Manager**. Como es común a otras aplicaciones, este módulo se describe en un manual propio.

NOTA

*Para habilitar la funcionalidad **Log de Operaciones**, contacte con el Servicio de Soporte al Cliente de Dígitro.*

APÉNDICE

SCRIPT DE REDIRECCIÓN DE LLAMADA A PARTIR DE LA PALABRA UTILIZADA

Para efectuar la redirección automática de llamadas de *e-mail* a un determinado servicio se puede utilizar el siguiente *script*, según las palabras contenidas en el cuerpo del mensaje. Para eso, se deben registrar los servicios y la lista de palabras que serán buscadas en el *e-mail*.

Configuración

La siguiente imagen presenta la página de configuración del *script*:



Configurações da Script

Mensagem:

Servicos

[Remover](#)

[Adicionar](#)

Figura 157. Configuraciones del script

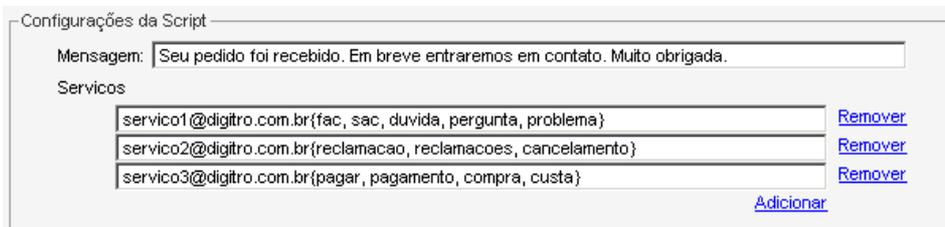
En el campo **Mensaje**, introduzca el texto del mensaje de aviso de recibimiento de llamada que será enviado al cliente.

En el campo **Servicios**, registre las reglas de redirección que serán aplicadas a la llamada. Se debe utilizar la siguiente sintaxis:

email{palabra1,palabra2...palabraN}

El campo *e-mail* debe contener el *e-mail* de entrada de algún servicio registrado en el sistema y, dentro del área delimitada por { } debe haber un conjunto de palabras (sin acentos o ç) separadas por coma.

Ejemplo:



Configurações da Script

Mensagem: Seu pedido foi recebido. Em breve entraremos em contato. Muito obrigada.

Servicos

servico1@digitro.com.br{fac, sac, duvida, pergunta, problema}	Remover
servico2@digitro.com.br{reclamacao, reclamacoes, cancelamento}	Remover
servico3@digitro.com.br{pagar, pagamento, compra, custa}	Remover

[Adicionar](#)

Figura 158. Ejemplo de configuración del script

ANEXO I. DETALLES DEL LAYOUT DE LA PÁGINA DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE E-MAIL

La página de **Encuestas de satisfacción de e-mail** permite una personalización parcial por medio de la creación del archivo CSS, con el objetivo de adecuar el layout de la aplicación al estándar de su empresa.

ATENCIÓN

- 1) *La construcción de la página **Encuesta de satisfacción de e-mail** por parte del cliente depende de contrato específico con Dígitro.*
- 2) *El cliente es responsable de suministrar el acceso a la aplicación y de personalizar la apariencia de la página **Encuesta de satisfacción de e-mail** por medio de CSS.*

Para facilitar la comprensión, los estilos serán informados por separado para los siguientes bloques: **Estructura base** y **Encuesta de satisfacción**. Al final, se presentará un Template vacío con todas las clases existentes.

IMPORTANTE

*Podrán ocurrir casos en que será necesario definir la propiedad con **!important** para que esta sobrescriba el valor por defecto.*

ESTRUCTURA BASE

La estructura base de la aplicación está formada por el *container* general que agrupa todos los elementos de la encuesta. Dentro de este existen los *containers* de encabezado, donde se informa el estado actual de la encuesta (fila, atención, error, finalizado), y del cuerpo de la encuesta. El cuerpo está formado según el estado de la llamada.

La Figura 159 presenta el *container* base y ejemplos del cuerpo del *chat* para los estados: en **atención**, en **fila** y **error**.

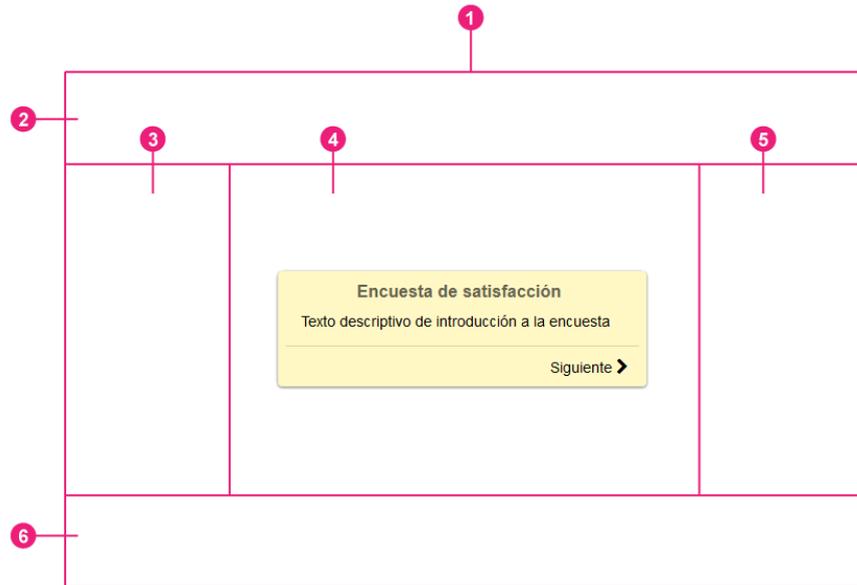


Figura 159. Container general de la encuesta de satisfacción

La tabla siguiente presenta el nombre de la clase del *container* general, con una breve descripción de su empleo.

Ítem	Clase	Descripción
1	.feedback-container.custom	Clase para personalizar la página de manera general, como por ejemplo: color de fondo, fuente (font-family) o tamaño de fuente (font-size) base para toda la aplicación. Estas propiedades son definidas con los valores siguientes para el <i>layout</i> estándar 2:

		- font-family: font-family: Arial,'Helvetica Neue',Helvetica,sans-serif; - font-size: 14px
2	.header.custom	Clase para personalizar el encabezado de la página.
3	.left-panel.custom	Clase para personalizar el panel izquierdo.
4	.feedback-panel.custom	Clase para personalizar el panel donde se presentará la encuesta.
5	.right-panel.custom	Clase para personalizar el panel derecho.
6	.footer.custom	Clase para personalizar el pie de página.

NOTA

La modificación de esta clase interfiere en la fuente y en el tamaño de los demás elementos de la encuesta.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La Figura 160 y la Figura 161 muestran el cuadro donde se presentan la información de la encuesta de satisfacción, así como las preguntas, respuestas y el resultado del envío de las respuestas. Especifica aun cuáles elementos permiten personalización.

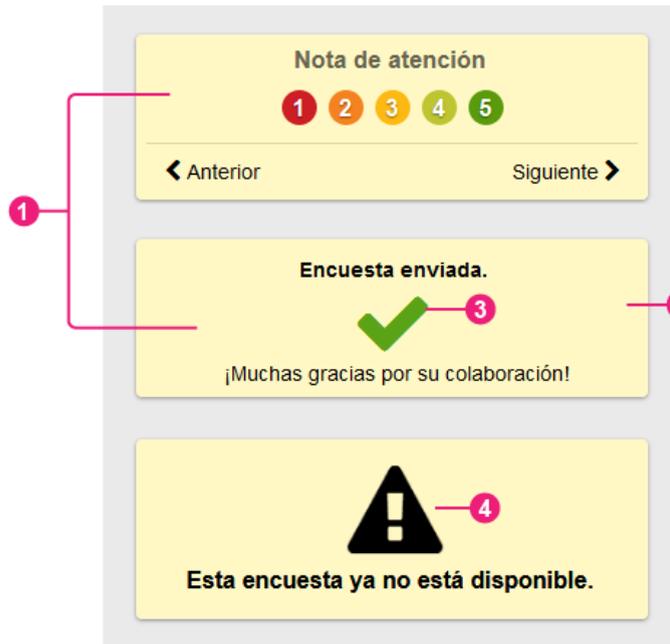


Figura 160. Nombres de las clases de estilo de encuesta de satisfacción

La tabla siguiente presenta el nombre de la clase para cada punto, con una breve descripción de su empleo.

Ítem	Clase	Descripción
1	.feedback.custom	Clase de personalización del <i>container</i> de los elementos de encuesta de satisfacción.
2	.feedback-result.custom	Clase para personalización de la pantalla de resultado del envío de la encuesta de satisfacción.

3	.feedback-result-icon.custom	Clase para personalización de la apariencia del icono en el resultado del envío de la encuesta de satisfacción.
---	------------------------------	---

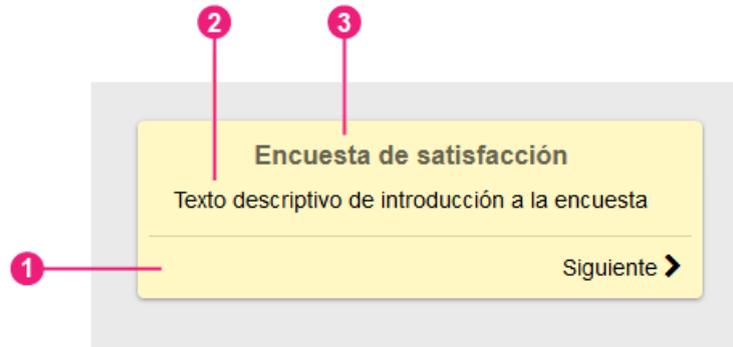


Figura 161. Nombres de las clases de estilo de encuesta de satisfacción para descripción, preguntas y acciones

Ítem	Clase	Descripción
1	.feedback-button-bar.custom	Clase de personalización del <i>container</i> de los botones (siguiete, anterior y enviar) de la encuesta de satisfacción.
2	.feedback-description.custom	Personalización del mensaje de descripción de la encuesta. Esta pantalla solo se presenta si la encuesta de satisfacción empleada cuenta con una descripción registrada. De lo contrario, la primera pregunta se presentará automáticamente.
3	.feedback-question.custom	Personalización de la apariencia tanto para el título Encuesta de Satisfacción , en la primera ventana de la encuesta, como para los textos de

		las preguntas.
4	.feedback-error- icon.custom	Clase para personalizar el icono de error.

TEMPLATE VAZIO

```
/* Layout */

.feedback-container.custom { /* Personalização geral da página
*/
}

.header.custom{ /* Personalização do cabeçalho */
}
.header.custom::before{
}

.left-panel.custom{ /* Personalización del panel izquierdo */
}
.left-panel.custom::before{
}

.feedback-panel.custom{ /* Personalización del panel central */
}
```

```
.right-panel.custom{ /* Personalización del panel derecho */
}
.right-panel.custom::before{
}

.footer.custom{ /* Personalização del pie de página */
}
.footer.custom::after{
}
.footer.custom::before{
}

/* Encuesta de Satisfacción */

.feedback.custom { /* Container de encuesta de satisfacción */
}
.feedback-question.custom { /* Personalización del título y
de las preguntas */
```

```
}

.feedback-description.custom{ /* Personalización de la
descripción de la encuesta */
}

.feedback-button-bar.custom{ /* Personalización del container
de acciones/botones */
}

.feedback-result.custom{ /* Personalização da tela de resulta-
do do envio da pesquisa */
}

.feedback-result-icon.custom{ /* Personalización del icono
del resultado del envío de las respuestas de la encuesta */
}

.feedback-error-icon.custom::before{ /* Personalización del
icono de error */
    display: none !important;
}
}
```

```
.feedback-error-icon.custom { /* Personalización del
icono de error */
}

/* Personalizaciones Generales */

.button-action.custom { /* Personalización de los botones de
acción
*/
}
```

ANEXO II. INTEGRACIÓN DEL CHAT DE FACEBOOK MESSENGER

Esta integración permite atender, por medio de un servicio de **Interact**, conversaciones de *chat* iniciadas a partir de Facebook Messenger.

PRERREQUISITOS

Para habilitar esta integración, el cliente debe cumplir los siguientes prerequisites:

1. Suministrar una URL válida en internet con HTTPS. El servidor que responda por esta URL redirigirá las solicitudes a la plataforma Dígitro.

La versión (v1) es un parámetro opcional. Si no se dispone de esta versión, se utilizará la versión estándar de la solución.

Ítems necesarios:

- Configurar los servidores del cliente para que redirijan las solicitudes al servidor Web de ChatClient.

Por ejemplo: considerando que la URL sea

`https://www.meusite.com.br/webhook`, el servidor del cliente deberá redirigir cualquier solicitud `/webhook` para

`http://<servidor>/chatclient/v1/fb_messenger`.

- El servidor que responda por esta URL, deberá contar con un certificado HTTPS, el cual no podrá ser un certificado autofirmado.

2. Una página de Facebook asociada a una cuenta (perfil de desarrollador) y a una aplicación. Para ayudar en la configuración de la aplicación en la plataforma

Facebook Messenger, verifique el **Asistente de configuración** disponible en el registro de servicio receptivo en el medio chat.

- Un servicio en Interact con el medio chat habilitado.

El diagrama siguiente ilustra la solución, los números se refieren a los prerequisites mencionados anteriormente:

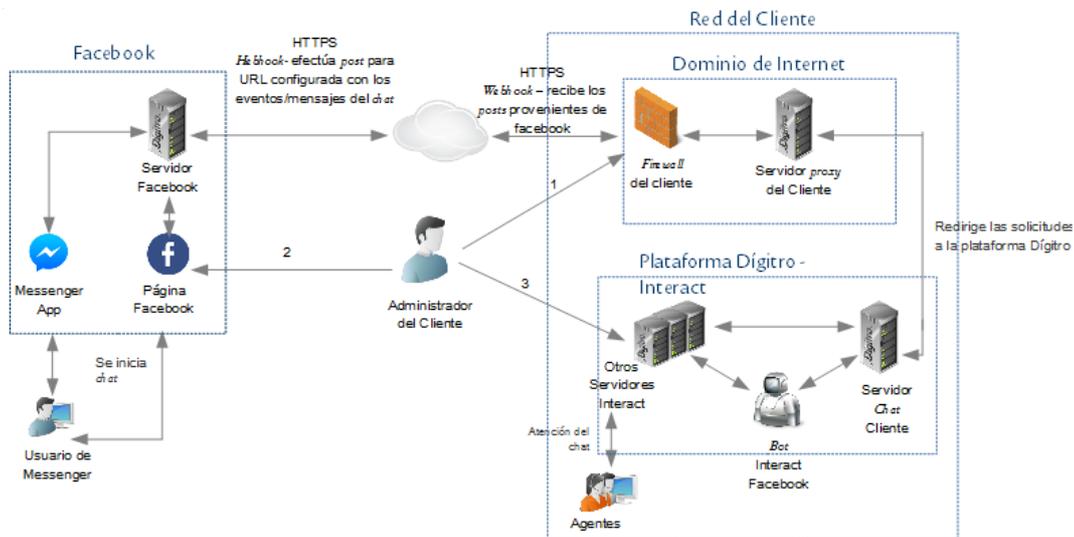


Figura 162. Diagrama: Integración de Interact con el chat de Facebook Messenger

GLOSARIO

Término	Descripción
Agente	También se conoce como operador o representante. Es el responsable de la atención de las llamadas que llegan a un <i>Call Center</i> o por la realización de llamadas externas en las campañas de <i>Telemarketing</i> .
Agentes autenticados simultáneos	Cantidad de agentes autenticados al mismo tiempo, es decir, conectados al sistema, durante el intervalo de tiempo informado (parámetro del informe). Se debe analizar con cuidado, una vez que el agente no precisa estar autenticado durante todo el período para que sea contabilizado.
ALE	Análisis de Línea Extendida - característica de un equipamiento telefónico que permite identificar cifras enviadas por el usuario de telefonía, aun tras completar la llamada. Se utiliza ampliamente cuando un usuario está navegando en menús de IVR.
Browser	Es el programa conocido como navegador que se utiliza para explorar la <i>World Wide Web</i> (www). Ej.: <i>Netscape Navigator</i> o <i>Internet Explorer</i> .
Colgada por	Informa el tipo de finalización de la llamada: <ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="799 967 1417 1018">▪ Origen: cuando el que cuelga la llamada es el que la originó.<li data-bbox="799 1031 1417 1083">▪ Destino: cuando el que atiende la llamada es el que la cuelga.

Término	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indeterminado: cuando no se puede determinar quién colgó la llamada.
Colgada tras	Tiempo transcurrido desde la entrada de la llamada en la plataforma hasta que se cuelga la llamada, incluyendo el tiempo en que el cliente está en preatención.
Condición de Finalización	<p>Motivo por el cual una llamada fue finalizada, cuando sea finalizada por el agente que la atendió, o por el servicio, cuando no hubo atención.</p> <p>Para servicios del tipo receptivo, son posibles las siguientes condiciones de finalización:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Abandonada en la Preatención. ▪ Abandonada de la Fila. ▪ Abandonada en la Extensión. ▪ Bloqueada (obsoleto). ▪ Llamada desconectada (obsoleto). ▪ Llamada normal. ▪ Llamada enrutada (obsoleto). ▪ Llamada Transferida. ▪ Transferida a la Fila. ▪ Transferida para fuera del servicio. ▪ Consulta sin éxito (obsoleto). ▪ Cortada fuera del horario de servicio. ▪ Desborde <i>CallBack</i>. ▪ Desborde de Grupo.

Término	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Callback</i> - Abandonada de la Fila. ▪ <i>Callback</i> - Abandonado para llamadas activas. ▪ <i>Callback</i> - Bloqueo de <i>telemarketing</i>. ▪ <i>Callback</i> - Llamada Efectuada con Éxito. ▪ <i>Callback</i> - Llamada Efectuada Transferida. ▪ <i>Callback</i> – Cortada sin agente. ▪ <i>Callback</i> - Falla de asignación. ▪ <i>Callback</i> - Falla de congestionamiento. ▪ <i>Callback</i> - Falla de generación. ▪ <i>Callback</i> - Falla de preatención. ▪ <i>Callback</i> - Falla de señalización. ▪ <i>Callback</i> - Falla en el desvío. ▪ <i>Callback</i> – Fax. ▪ <i>Callback</i> - Línea ocupada. ▪ <i>Callback</i> - No atiende. ▪ <i>Callback</i> - Número inválido (inexistente). ▪ <i>Callback</i> – No atendida por el agente. <p>Para servicios del tipo activo, son posibles las siguientes condiciones de finalización:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Abandonada de la Fila. ▪ Abandonado para llamadas activas. ▪ Bloqueo de <i>telemarketing</i>. ▪ Llamada Efectuada con Éxito.

Término	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Llamada Efectuada Transferida. ▪ Consulta sin éxito. ▪ Cortada sin agente. ▪ Falla de asignación. ▪ Falla de congestionamiento. ▪ Falla de generación. ▪ Falla de preatención. ▪ Falla de señalización. ▪ Falla en el desvío. ▪ Fax. ▪ Línea ocupada. ▪ No atiende. ▪ Número inválido (inexistente). ▪ IVR/Secretaria Electrónica por CPD. ▪ IVR/Secretaria Electrónica por señalización de línea.
Consulta	<p>Llamadas generadas a otro agente o extensión mientras otra llamada está en atención, y pueden ocurrir solo en llamadas de servicio. Las reglas de desborde no se aplican a las consultas.</p> <p>Solo cuando la llamada y la consulta sean del medio voz, la llamada en atención se quedará en espera.</p> <p>Se contabilizan solo en la vista del agente, y:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Como consulta para el agente que genera la llamada. ▪ Como llamada recibida, y también atendida o

Término	Descripción
	<p>abandonada, para el agente o extensión que recibió la consulta.</p> <p>Las consultas no realizadas con éxito no se contabilizan en las estadísticas.</p>
Contacto del Mailing	Una persona que puede tener uno o más números y que está registrada en un <i>Mailing</i> de Interact Manager .
CSP	Código de Selección de la Prestadora.
DDN	<p>Presenta el código de Discado Directo Nacional utilizado para realizar la llamada o del origen de la llamada recibida.</p> <p>No reconoce llamadas internacionales, ni servicios del tipo 0300, 0500, 0800 y 0900.</p> <p>Presenta el valor NI para llamadas con DDN desconocido.</p>
Decádico	Modo de marcado en un teléfono fijo convencional que se caracteriza por el envío de pulsos de corriente, típicamente utilizados en los teléfonos a disco. En los aparatos más actuales, se activa por medio de una llave en la posición P (pulse). Es bastante menos eficiente en relación al modo DTMF y, en el caso de los equipamientos Dígitro, no permite acceder a las funciones dependientes de reconocimiento de la ALE.
Destino	Destino es la identificación para quien se realizó la llamada. Véase Identificación de origen y destino.
Dispositivo	Puede entenderse como un punto de enrutamiento registrado en el sistema o una extensión/puerta configurada en el PBX.
Distribución de Consulta	Porcentaje del tiempo en que el agente estuvo en consulta durante el intervalo, en relación al tiempo autenticado.

Término	Descripción
Distribución de Ocupación	Porcentaje del tiempo en que el agente estuvo ocupado en llamadas de servicio durante el intervalo, en relación al tiempo autenticado.
Distribución de Pausa	Porcentaje del tiempo en que el agente estuvo en estado de Pausa durante el intervalo, en relación al tiempo autenticado.
DTMF	Sigla en inglés para <i>Dual Tone Multi-Frequency</i> – MULTIFRECUENCIA DE DOBLE TONO.
Estado de Contacto del Mailing	<p>Son posibles los siguientes estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Con éxito: son los contactos realizados, atendidos por la IVR o agente. ▪ Sin éxito: son los contactos no realizados por varios motivos, como: número ocupado, no atiende, etc., no se consiguió establecer el contacto tras «n» intentos. ▪ Eliminados: son los contactos eliminados por reseteo del <i>mailing</i>, o borrados individualmente del registro (un contacto solo puede eliminarse si está pendiente). ▪ Pendientes, se subdividen en: <ul style="list-style-type: none"> - No marcados: son los contactos que aún no fueron contactados, es decir, no fueron marcados. - Reprogramados: son contactos que, por motivo de configuración de llamadas sin éxito o por acción del agente, son reprogramados y también por algun falla referente a eventos entre el proceso discador y el PBX (<i>timeout</i> de petición,

Término	Descripción
	respuestas inválidas, errores de configuración cuenta/contraseña/ruta).
Estado de Generación del Callback	<p>Estado de llamada en relación al proceso de <i>callback</i>. Son posibles los siguientes estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Standby</i>: indica que aún no se generaron intentos de llamada; indica que el número fue registrado/recolectado. ▪ Reprogramado: indica que ya se generó intento de llamada, pero no se obtuvo éxito, aún no se alcanzó el número de intentos configurado y se generará un nuevo intento. ▪ Éxito: indica que ya se generó llamada con éxito para el cliente, y que no se generarán nuevos intentos. ▪ Sin éxito: indica que se alcanzó el número de intentos configurado, y que se generarán nuevos intentos.
Estado de Registro del Callback	<p>Llamadas desbordadas por el servicio registradas para <i>callback</i>. Son posibles los siguientes estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Con éxito: indica llamadas cuya información ha sido registrada. ▪ Reincidentes: indica llamadas cuyos números ya se registraron anteriormente.
Extensión	Número lógico de la extensión o agente que atendió o realizó la llamada. Consiste en una línea telefónica interna conectada a un PBX.
Extensión Indisponible	Indica que la extensión, a pesar de no estar ocupada, no puede recibir llamadas. Esto ocurre, por ejemplo, cuando la

Término	Descripción
	extensión se quede descolgada por un largo período.
Identificación de origen y destino	<p>La identificación del origen y del destino de las llamadas es diferente para cada uno de los medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voz: número telefónico, también puede presentar el DDN y CSP. ▪ <i>E-mail</i>: dirección de <i>e-mail</i>. ▪ <i>Chat</i>: «alias» (apodo) informado por el cliente o <i>login</i> del agente. <p>Casos especiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositivo: cuando la llamada no fue direccionada a un agente.
Inicio del login	Corresponde a la fecha del primer <i>login</i> del agente o la fecha inicial del período (parámetro del informe). Se utilizará la mayor de ellas.
IVR	(Respuesta de Voz Interactiva) Dispositivo en un sistema telefónico que posibilita reproducir (y, en algunos casos, grabar) mensajes para el usuario que está del otro lado de la línea. Puede integrarse a la central telefónica o ser un equipamiento separado. Es muy utilizado cuando hay necesidad de vocalización de información almacenada en bases de datos (por ejemplo, en servicios de automatización bancaria o en el servicio de auxilio a la lista).
Llamadas Abandonadas	<p><i>Vista del servicio (solo para servicios receptivos)</i></p> <p>Llamadas abandonadas por el cliente antes de la atención por el agente, o en los primeros segundos de atención. Puede ser de tres tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Abandonadas antes de la fila: llamadas abandonadas

Término	Descripción
	<p>por el cliente antes de que el servicio las distribuya (generalmente durante el mensaje de apertura).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Abandonadas en la fila: llamadas abandonadas por el cliente durante la espera de recurso para atención. ▪ Abandonadas en la extensión: llamadas abandonadas por el cliente en los primeros segundos de atención. <p>Vista del agente Vista igual a la del servicio, pero puede ser solo del tipo Abandonada en la extensión.</p>
Llamadas abandonadas NS	<p>Son las llamadas abandonadas en hasta «n» segundos, en cada nivel de servicio. Los tiempos de los niveles de servicio se configuran por medio de la página REGISTRO DE TIEMPO DE NIVEL DE SERVICIO PARA INFORME, en la interfaz de Interact Manager, y se utilizan solo en los informes.</p>
Llamadas Atendidas	<p>Vista del servicio</p> <p>Llamadas que son efectivamente atendidas por agentes o dispositivos específicos.</p> <p>Las siguientes llamadas no son contabilizadas como llamadas atendidas en esta vista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Llamadas abandonadas en la extensión. ▪ Llamadas recibidas por transferencia. ▪ Consultas recibidas. <p>Las llamadas atendidas pueden dividirse en llamadas resueltas y llamadas transferidas.</p> <p>Vista del agente</p>

Término	Descripción
	<p>Llamadas atendidas en la vista del servicio, sumadas las:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Llamadas recibidas por transferencia. ▪ Consultas recibidas.
Llamadas atendidas NS	<p>Son las llamadas atendidas en hasta «n» segundos en cada nivel de servicio. Los tiempos de los niveles de servicio se configurados por medio de la página REGISTRO DE TIEMPO DE NIVEL DE SERVICIO PARA INFORMES, en la interfaz de Interact Manager, y se utilizan solo en los informes.</p>
Llamadas Bloqueadas	<p>Una llamada que no se completó. El usuario escucha una señal de ocupado que indica que todas las líneas están ocupadas.</p>
Llamadas con atención inmediata	<p>Llamadas atendidas, en la vista del servicio, que no se quedaron en fila de espera del servicio antes de ser atendidas, ni tuvieron tiempo de timbre.</p>
Llamadas Desbordadas	<p>Llamadas que fueron repasadas de un servicio para otro debido a excepciones como, por ejemplo, sobrepasar el tamaño máximo de la fila, se agotaron los perfiles de atención, o cuando no hay agente «autenticado».</p>
Llamadas generadas	<p>Son las llamadas generadas por el agente por medio del servicio, o las llamadas generadas por el servicio y direccionadas al agente.</p>
Llamadas generadas sin éxito	<p>Llamadas generadas que no obtuvieron éxito, es decir, que no deben ser direccionadas a un agente. Se agrupan en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Abandonadas: ocurre cuando el destino atiende la llamada, pero cuelga antes que ella pueda ser atendida por la IVR o por el agente. ▪ No Atendidas: ocurre cuando la llamada no es

Término	Descripción
	<p>atendida por el destino, hasta el tiempo máximo configurado en el servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ocupadas: ocurre cuando el destino se encuentra en otra llamada. ▪ Fax: ocurre cuando la llamada es atendida por fax. ▪ IVR por Señalización: ocurre cuando la operadora informa que la atención fue realizada por una IVR. ▪ IVR por CPD/Secretaria Electrónica: ocurre cuando el recurso de CPD identifica la llamada como atendida por IVR o secretaria electrónica. ▪ Número Inexistente: ocurre cuando la señalización recibida de la operadora de telefonía es de número inexistente. ▪ Bloqueo de <i>Telemarketing</i>: está relacionado con los números telefónicos inscritos en la lista de números bloqueados del registro público para evitar publicidad , los cuales dejarán de recibir llamadas del marketing activo. ▪ Sin Agente Libre: ocurre cuando la llamada se quedó en la fila y se cortó sin que hubiera agente para realizar la atención. ▪ Sin Crédito: ocurre cuando no hay crédito para generar llamadas. ▪ Fallas: llamadas que no obtuvieron éxito por Fallas de: Desvío, Generación, Asignación, Señalización, Congestionamiento, o Preatención.
Llamadas	Llamadas generadas que no obtuvieran éxito por fallas de:

Término	Descripción
generadas sin éxito por fallas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desvío: ocurre cuando el comando de desvío de la llamada para IVR o para agente falla. Eso puede ocurrir por error de configuración del dispositivo IVR/agente, indisponibilidad de canales de IVR, etc. ▪ Generación: ocurre cuando no es posible generar la llamada. ▪ Asignación: ocurre cuando no es posible asignar conectores para completar la llamada. ▪ Señalización: ocurre cuando no es posible interpretar la señalización enviada por la operadora de telefonía. ▪ Congestionamiento: ocurre cuando no hay canales para generar la llamada en cuestión, todos están ocupados. ▪ Preatención: ocurre cuando hay falla antes de la atención por el agente. Como por ejemplo, si la IVR finalizó la llamada debido a un error de navegación del cliente (solo para servicios del tipo activo, excepto Test de Lote).
Llamadas no atendidas	Para servicios del tipo receptivo, son las llamadas generadas por el agente por medio del servicio cuando no son atendidas por el destino.
Llamadas Recibidas	<p>Vista del servicio</p> <p>Llamadas recibidas por el servicio que representan la suma de las llamadas abandonadas, atendidas, desviadas a otro servicio, desbordadas y recibidas fuera del horario.</p> <p>Vista del agente</p> <p>Llamadas recibidas por el agente en relación al servicio que</p>

Término	Descripción
	representan la suma de las llamadas abandonadas en la extensión, atendidas, desbordadas.
Llamadas recibidas por transferencia	Ver Llamadas transferidas.
Llamadas resueltas	Llamadas atendidas, en la vista del servicio, que fueron finalizadas en la primera atención, es decir, finalizadas sin transferencia.
Llamadas simultáneas en fila	Cantidad de llamadas que estaban al mismo tiempo en espera en la fila del sistema durante el intervalo de tiempo informado (en el parámetro del informe).
Llamadas transferidas a la fila	<p>Vista del servicio Llamadas atendidas, en la vista del servicio, que no fueron finalizadas en la primera atención y que fueron transferidas a la fila del mismo servicio.</p> <p>Vista del agente Llamadas atendidas, en la vista del agente, que fueron transferidas a la fila del mismo servicio.</p>
Llamadas transferidas en el servicio	<p>Vista del servicio Llamadas atendidas, en la vista del servicio, que no fueron finalizadas en la primera atención, es decir, fueron transferidas a otro agente o extensión. En esta vista, una llamada transferida es contabilizada una única vez.</p> <p>Vista del agente Llamadas atendidas, en la vista del agente, que fueron transferidas a otro agente o extensión. Cada llamada transferida es contabilizada en esta vista.</p>

Término	Descripción
Llamadas transferidas fuera del servicio	<p>Vista del servicio</p> <p><i>Llamadas atendidas, en la vista del servicio, que no fueron finalizadas en la primera atención y que fueron transferidas a otro servicio registrado.</i></p> <p>Vista del agente</p> <p><i>Llamadas atendidas, en la vista del agente, que fueron transferidas a otro servicio registrado.</i></p>
Login	Es un proceso para identificación en un sistema o red de computadoras. Ese proceso se realiza siempre que el usuario se conecta a algún sistema y generalmente se compone de dos etapas: el suministro del nombre por medio del cual el usuario es conocido en la red (<i>username</i>), y de la contraseña (<i>password</i>).
Medio	Se refiere a los medios de comunicación en la atención por el <i>Contact Center</i> , como <i>Voz</i> , <i>E-mail</i> , <i>Chat</i> .
Nivel de servicio	<p>Un parámetro de calidad normalmente definido por la comparación entre metas predefinidas y los resultados de las estadísticas.</p> <p>Indica el porcentaje de llamadas atendidas en hasta n segundos en relación al total de llamadas atendidas por el <i>Contact Center</i>. Esta es la fórmula utilizada en Manager y en todos los módulos que presentan nivel de servicio.</p> <p>El tiempo de timbre no se contabiliza en ese tiempo.</p>
Operando en prepausa	Cuando el agente está ocupado atendiendo a una o más llamadas y ocurre una solicitud de modificación de estado para pausa, el agente pasará al estado de prepausa hasta que las llamadas en curso sean finalizadas. En este

Término	Descripción
	<p>escenario, el agente deja de recibir nuevas llamadas de servicio.</p> <p>Hay dos tipos de prepausa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Operando en prepausa de servicio: cuando el agente tiene llamadas de servicio en curso. ▪ Operando en prepausa personal: cuando el agente tiene tan solo llamadas personales en curso. <p>Observación: Es posible salir del estado de prepausa, modificando el estado a operando.</p>
Origen	<p>Identidad de quien realizó la llamada. Esa identidad puede presentar también el DDD y CSP utilizado por el número llamador.</p>
Pausa por falla	<p>Hay cuatro situaciones que hacen con que el sistema ponga al agente en estado de Pausa por Falla y lo considere indisponible para recibir llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si, al efectuar el <i>login</i>, no modifica su estado para Operando dentro del tiempo configurado. ▪ Cuando no atiende una llamada de servicio, independientemente del medio. ▪ Si, al estar en pausa, sobrepasa en tiempo permitido. ▪ Si, al estar en una llamada de Chat, la llamada es finalizada por inactividad del agente.
Perfil de atención	<p>Una configuración del conjunto de «<i>skills</i>» y notas mínimas que los agentes deben tener para que ser considerados aptos a atender las llamadas del servicio. Se puede configurar hasta 5 perfiles de atención para cada servicio,</p>

Término	Descripción
	<p>para el tipo de atención por agente, y definir cuanto tiempo el sistema debe aguardar por un agente libre con las características necesarias antes de pasar para el próximo perfil.</p> <p>Abandonadas en el perfil Llamadas que fueron direccionadas al perfil específico, pero que fueron abandonadas por el cliente.</p> <p>Atendidas en el perfil Llamadas que fueron atendidas por agentes con el perfil específico.</p>
Skills	Habilidades del agente.
Tiempo Conectado	El tiempo en que el agente estuvo conectado en algún medio durante el intervalo.
Tiempo de atención	Tiempo (hh:mm:ss) de conversación de la llamada. No se incluyen en este tiempo, el tiempo de tono de llamada, ni el tiempo de <i>hold</i> (espera), ni el tiempo de posatención.
Tiempo de conversación	Tiempo (hh:mm:ss) en que el origen y el destino de la llamada están en contacto directo a partir de la atención de la llamada, no se considera el tiempo de <i>hold</i> durante la atención, ni la posatención.
Tiempo de espera en la fila	Tiempo (hh:mm:ss) transcurrido desde el momento de recibimiento de la llamada por el servicio/dispositivo hasta el momento de la primera atención por una extensión o agente; o hasta el momento del abandono en la fila o del desborde.
Tiempo de Hold / Tiempo en Hold	Tiempo en que una llamada en atención se quedó en espera (en <i>hold</i>). Una llamada se queda en espera cuando, por ejemplo, el agente pone la llamada en <i>hold</i> , o cuando el

Término	Descripción
	agente o la extensión realizan una consulta de voz sobre una llamada de voz.
Tiempo de nivel	Se refiere a los rangos de niveles de servicio que deberán exhibirse en los informes. Cada rango presenta los totales de llamadas atendidas y abandonadas en el nivel de servicio.
Tiempo de Pausa	El tiempo en que el agente estuvo en estado de Pausa, que fue finalizado durante el intervalo de tiempo determinado.
Tiempo en Llamadas Personales	El tiempo en que el agente estuvo en llamadas personales, externas o internas, tanto iniciadas por él cuanto recibidas.
Tiempo en Consulta	El tiempo en que el agente estuvo en consulta, tanto para consultas generadas como para consultas recibidas.
Tiempo de Posatención	Tiempo en que el agente permaneció en servicio aun tras finalizar la llamada. Una de las posibles causas en que el agente puede estar en posatención es cuando se hace necesario rellenar registros, formularios o solicitudes.
Tiempo de Tono de Llamada	<p>Para consulta, se considera como tiempo de tono, el tiempo hasta que la llamada sea atendida.</p> <p>Llamadas de Servicio Receptivo</p> <p>El tiempo transcurrido desde el momento en que el agente o la extensión autorizan la atención y su atención, desborde, o abandono.</p> <p>Para el medio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voz: se considera como tiempo de fila hasta que el agente autorice la atención; y como tiempo de timbre el tiempo para atender por el aparato.

Término	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>E-mail</i> y <i>chat</i>: se considera como tiempo de fila hasta que el agente autorice la atención; no hay tiempo de timbre. <p>Llamadas de Servicio Activo</p> <p>El tiempo transcurrido desde el momento en que el agente o la extensión autorizan la atención y su atención, desborde, o abandono. Por ejemplo, el tiempo para atender por el aparato si el modo de atención es manual.</p>
Tiempo Disponible	El tiempo que el agente estuvo autenticado pero no estuvo en atención o pausa, durante el intervalo.
Tiempo Máximo de Espera	Tiempo (hh:mm:ss) máximo de espera en la fila por una llamada. Véase concepto Tiempo de espera en la fila .
Tiempo medio de Abandono	<p>Se calcula por la suma de los tiempos totales de todas las llamadas abandonadas, desde su recibimiento hasta el abandono, dividida por la cantidad de estas llamadas, en la vista del servicio.</p> <p>El tiempo medio de las llamadas abandonadas se calcula en relación al tiempo total de la llamada, es decir, desde el recibimiento hasta el abandono.</p>
Tiempo medio de Abandono en la fila	Se calcula por la suma de los tiempos de espera en la fila de todas las llamadas abandonadas en la fila, dividida por la cantidad de estas llamadas, en la vista del servicio.
Tiempo medio de Atención del Servicio	Se calcula por la suma de los tiempos de atención de las llamadas atendidas en el servicio, dividida por la cantidad de llamadas atendidas.

Término	Descripción
Tiempo Medio de Atención de la Llamada	Las llamadas atendidas están en la vista del servicio.
Tiempo Medio de Atención del Agente	Es el tiempo de conversación de las llamadas atendidas por el agente. No se consideran en este cálculo el tiempo de tono de llamada del agente, ni el tiempo de <i>hold</i> (espera), ni el tiempo de posatención.
Tiempo Medio de Llamadas Generadas	Se calcula por la suma de los tiempos totales de atención de las llamadas generadas, dividido por la cantidad de estas llamadas.
Tiempo Medio de Espera (TME)	Se calcula por la suma de los tiempos de espera en la fila de las llamadas que esperaron en la fila, dividido por la cantidad de estas llamadas. Véase el concepto Tiempo de espera en la fila .
Tiempo Medio de Espera de las Atendidas	Se calcula por la suma de los tiempos de espera en la fila de todas las llamadas atendidas, dividido por la cantidad de llamadas atendidas. Obs.: Las llamadas con tiempo de fila igual a 0 (cero) están incluidas en esta estadística.
Tiempo Medio de Desborde	Se calcula por la suma de los tiempos totales de todas las llamadas desbordadas, desde su recibimiento hasta el desborde, dividida por la cantidad de estas llamadas, en la vista del servicio. El tiempo medio de las llamadas desbordadas se calcula en relación al tiempo total de la llamada, es decir, desde el

Término	Descripción
	recibimiento hasta el desborde.
Tiempo Ocupado	El tiempo que el agente permaneció en atención, en cualquier medio, durante el intervalo.
Tiempo Total de la Llamada	Tiempo (hh:mm:ss), transcurrido desde la fecha inicial de la llamada hasta su finalización. Cuando haya posatención, este será contabilizado en el tiempo total de la llamada.
Tiempo Total Autenticado	El tiempo autenticado corresponde a la suma de los períodos en que el agente estuvo autenticado en el período informado (parámetro del informe), respetándose las reglas de inicio y término.
Tiempos de nivel de servicio	<p>Se pueden configurar hasta 9 tiempos de niveles de servicio para cada servicio por medio de Interact Manager, en que cada nivel representa el intervalo de 0 hasta n segundos.</p> <p>Los tiempos se registran en orden creciente, lo que hace con que el intervalo de cada nivel abarque los intervalos de los niveles anteriores.</p>
Tipo de la llamada	<p>Tipo de la llamada generada (o recibida):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrante: generada por un número externo y recibida por un servicio/dispositivo de la plataforma. - Saliente: generada por un servicio/dispositivo de la plataforma y recibida por un número externo. - Interna: generada por un servicio/dispositivo y recibida por otro servicio/dispositivo de la plataforma.
Webhook	Es un mecanismo para que un sistema facilite información en tiempo real a otros sistemas.