

MULTIAGENT

Configuración y Operación

Manual de Configuración y Operación MultiAgent

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 Tecnología 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	8
Bienvenido	8
Observaciones Importantes	9
Prerrequisitos del sistema	11
Organización	12
Convenciones	12
Introducción	13
Acceso a la Interfaz	14
Soporte a conexión por HTTPS	16
Ventana Principal.....	17
Estadísticas.....	22
Cambio del estado del agente.....	23
Pausa automática	26
Pausa por falla.....	28
Botón configuración	29
Historial de llamadas	29
Configuración de medio	37
Modo de atención de llamadas	39
Configuración de marcado.....	41
Modificar datos del usuario	43
Acerca de la aplicación.....	45

Pestaña contactos.....	46
Botones de configuración de la pestaña contactos	47
Pestaña llamadas perdidas	49
Modelos de respuesta	50
Pestaña fila	52
Envío de mensajes.....	52
Sincronismo de ventana por URL	54
Recuperación de contexto.....	54
Servicio indisponible	56
Medio Voz.....	57
Opciones de marcado.....	61
Llamada de Voz Personal.....	62
Llamada de Voz de Servicio	65
Llamada de voz de servicio asociado al discador <i>preview</i>	67
Consulta de Llamada de Voz de Servicio	69
Consulta al Medio Chat durante Llamada de Voz de Servicio – medio cruzado	72
Transferencia de Llamada de Voz	74
Clasificación de Llamada de Voz de Servicio	75
Posatención de Llamada de Voz de Servicio	78
Atención de llamada SoftPhone	79
Conferencia	80
Reprogramación de llamada de voz de servicio	83
Asociación de Datos	86
Protocolo de Atención.....	88
Extensión WEBRTC – Teclado para Navegación en IVR.....	90

Medio Chat	91
Telegram	102
Facebook Messenger	103
Llamada de Chat personal.....	105
Llamada de Chat de Servicio.....	108
Consulta durante Llamada de Chat de Servicio	111
Consulta durante Llamada de Chat de Servicio con Medio Cruzado (Voz)	114
Transferencia tras Consulta – Llamada de <i>Chat</i> de Servicio.....	115
Transferencia Inmediata: Llamada de <i>Chat</i> Personal y de Servicio	115
Clasificación de Llamada de <i>Chat</i> de Servicio.....	116
Posatención de Llamada de <i>Chat</i> de Servicio	118
Asociación de Datos a la Llamada de <i>Chat</i>	119
Protocolo de Atención.....	121
Visualización de información adicional personalizada	123
Medio E-mail	125
Tamaño límite de la llamada del medio <i>e-mail</i>	127
Llamada de E-mail de Servicio	128
Retención de E-mail	133
Consulta de Llamada de E-mail con Medio Cruzado (Voz y Chat).....	137
Transferencia de Llamada de E-mail de Servicio	138
Clasificación de Llamada de E-mail de Servicio	142
Posatención de Llamada de <i>E-mail</i> de Servicio	144
Asociación de Datos a la Llamada de <i>E-mail</i>	145
Protocolo de Atención.....	147
Glosario	149

LISTA DE PROCEDIMIENTOS

Acceder a MultiAgent.....	15
Cambiar el estado del agente.....	24
Consultar el historial de llamadas.....	29
Configurar medios.....	39
Configurar datos de marcado para llamadas de voz.....	42
Modificar la contraseña del usuario.....	43
Modificar e-mail.....	44
Enviar mensaje por medio de Manager.....	53
Generar llamada de voz personal.....	62
Atender llamada de voz personal.....	64
Generar llamada de voz de servicio.....	65
Atender llamada de voz de servicio.....	66
Generar/programar llamada de voz con servicio activo – discador preview.....	68
Consultar/transferir medio voz durante llamada de voz de servicio.....	70
Consultar medio <i>Chat</i> durante llamada de voz de Servicio.....	72
Transferir inmediatamente la llamada de voz personal y de servicio.....	74
Clasificar llamada de voz de servicio.....	76
Iniciar atención de llamada softphone.....	79
Iniciar conferencia.....	80
Excluir a participantes / finalizar conferencia.....	81
Reprogramar llamada de voz de servicio.....	85

Alterar una reprogramación de una llamada de voz de servicio	85
Excluir una reprogramación de una llamada de voz de servicio	86
Asociar datos a la llamada de voz	86
Protocolo de atención	88
Atender llamada de <i>chat</i> personal	105
Generar llamada de <i>chat</i> personal.....	106
Generar llamada de <i>chat</i> de servicio	108
Atender llamada de <i>chat</i> de servicio.....	109
Consultar durante llamada de <i>chat</i> de servicio.....	111
Consultar/transferir medio voz durante llamada de chat de servicio.....	114
Transferir inmediatamente de llamada de <i>chat</i> personal y de servicio	115
Clasificar llamada de chat de servicio.....	116
Asociar datos a la llamada de <i>chat</i>	119
Protocolo de atención	122
Responder llamada de <i>e-mail</i> de servicio.....	128
Retener un e-mail	134
Retirar un e-mail de la retención.....	135
Consultar medio voz y medio <i>chat</i> durante llamada de e-mail de servicio	137
Transferir / consultar llamada de e-mail de servicio.....	138
Clasificar llamada de e-mail de servicio.....	142
Asociar datos a la llamada de <i>e-mail</i>	145
Protocolo de Atención.....	147

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BIENVENIDO

Este manual describe **MultiAgent** —interfaz gráfica destinada a la atención de llamadas por los agentes de **Interact Dígitro**—, y presenta sus funcionalidades y los procedimientos que ayudarán al agente a operar la aplicación con seguridad.

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

OBSERVACIONES IMPORTANTES

1. Para la interfaz gráfica de **MultiAgent**, se sugiere utilizar resolución gráfica de vídeo mínima de 1024 x 768 píxeles.
2. Quedará a criterio de Dígitro facilitar, 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 alteraciones en características específicas, funciones adicionales u otros ítems no especificados, serán considerados como adicionales, y serán efectuados según el cronograma de ejecución y suministro 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 equipo (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 mostradas 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 alteraciones 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 alteraciones 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 equipos 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.

PRERREQUISITOS DEL SISTEMA

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

- Sistemas Operativos: Windows® 7 o Windows® 8 y 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. Equipamientos con Windows® 7 deben tener como mínimo 2GB de RAM.

ORGANIZACIÓN

Capítulo 1	Sobre este documento
Capítulo 2	Introducción
Capítulo 3	Medio Voz
Capítulo 4	Medio Chat
Capítulo 5	Medio E-mail
Capítulo 6	Glosario

CONVENCIONES

Botones e Ítems	Cuando figuren en el medio del texto, los nombres de los botones y dos ítems de una ventana se escribirán en negrilla .
VENTANAS Y MENÚS	Los nombres de las ventanas y de los menús, cuando figuren en el medio del texto, se escribirán en 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 extranjera se escribirán en letra <i>cursiva</i> .
<u>Palabras destacadas</u>	Las palabras que deben destacarse en un determinado contexto serán <u>subrayadas</u> .

2

INTRODUCCIÓN

Interact es la familia de la solución Dígitro para el segmento de *contact center*.

MultiAgent es uno de los módulos de Interact Dígitro y permite la comunicación entre el cliente y el centro de atención por tres medios: Voz, *Chat* y *E-mail*.

El agente atiende esos medios según la habilidad que tiene en cada uno de ellos. Las habilidades (*skills*) de cada agente se crean y se registran en **Manager***

NOTA

*En **MultiAgent**, cada medio depende de licencias y privilegios específicos determinados por el supervisor en **Manager****

ACCESO A LA INTERFAZ

MultiAgent es una aplicación web, por eso, no es necesario instalarla en el equipo del agente. Se accede a ella vía navegador por el protocolo http (Figura 1).



Usuario
root

Contraseña
●●●●

Extensión (Opcional)

[He olvidado mi contraseña](#) **ENTRAR**

Figura 1. Acceso a Multiagent por el navegador: página de login

PROCEDIMIENTO

Acceder a MultiAgent

1. Abra el navegador Web según los prerequisites del sistema (véase la página 10).
2. Introduzca la dirección IP, por ejemplo, http://191.192.192.2/interact_multiagent, o el dominio en que se localiza **MultiAgent**, por ejemplo, http://pcmultiagent/interact_multiagent.
3. Se abrirá la ventana de Login (Figura 1).
4. En los campos Usuario y Contraseña, introduzca su identificación y la contraseña de acceso a **MultiAgent**.
5. El llenado del campo Extensión es opcional.
6. Haga clic en el botón **Entrar**.
7. Se presentará la ventana principal de **MultiAgent** (Figura 3).

El usuario puede redefinir su contraseña de acceso a la interfaz seleccionando la opción **He olvidado mi contraseña** en la página principal de **Interact MultiAgent**, a continuación:



The image shows a login interface for 'INTERACT MULTIAGENT' by 'Digitro'. On the left is the logo, which consists of a 3D molecular-like structure with blue and pink spheres connected by black lines. Below the logo, the text 'INTERACT MULTIAGENT' is displayed in a bold, sans-serif font, with the 'Digitro' logo underneath. On the right side of the interface, there are three input fields: 'Usuario' with the value 'root', 'Contraseña' with four black dots, and 'Extensión (Opcional)'. Below these fields, there is a blue link that says 'He olvidado mi contraseña' and a blue button labeled 'ENTRAR'.

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, a la dirección registrada, con el enlace para redefinir la contraseña.

Soporte a conexión por 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).

VENTANA PRINCIPAL

La apariencia de la ventana principal varía según el medio (voz, chat o e-mail) seleccionado por el agente. La Figura 3 presenta un ejemplo de ventana en el modo expandido, cuyos ítems están enumerados y descritos a continuación; la Figura 4 presenta un ejemplo del modo barra:

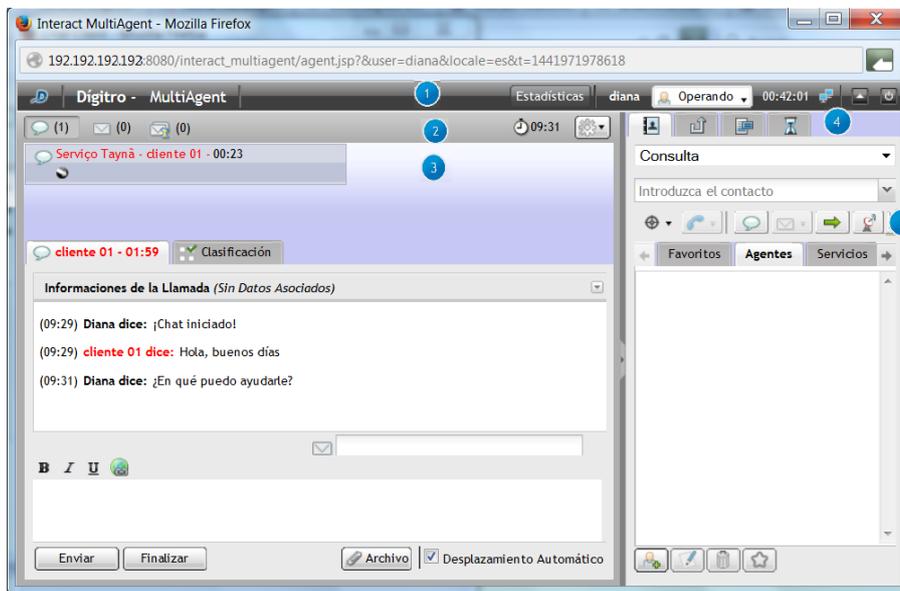


Figura 3. Ventana principal en modo expandido

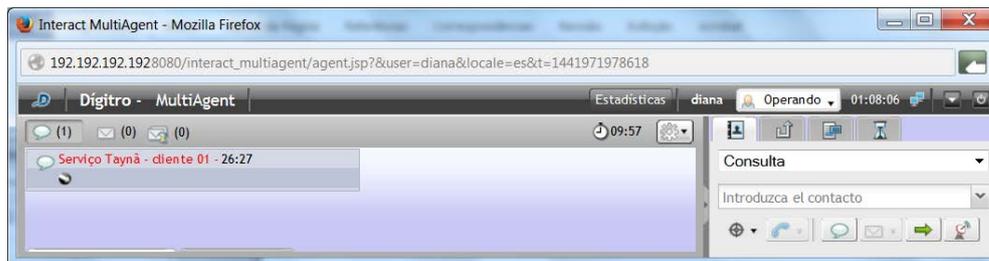


Figura 4. Ventana principal en modo barra

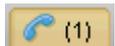
- 1 - Barra de estados que contiene los siguientes ítems (Figura 3):
 - **Estadísticas**: Exhibe indicadores de desempeño relacionados a pausas y llamadas del agente (más información en la página 22).
 - **agente_teste1000**: Identificación / *login* del agente.
 - **Operando**: Estado del agente (más información en la página 22).
 - **00:03:10**: Marcación de tiempo del estado del agente en horas / minutos / segundos.
 - : Indica el estado de la comunicación de la aplicación con el sistema, que puede ser conectado o desconectado .
 - : Botón que redimensiona la ventana para el modo expandido (Figura 3 – su medida estándar es 1024 x 768 píxeles), y para el modo barra (Figura 4), que es útil para el medio Voz, ya que ese tamaño de ventana hace más visibles otras aplicaciones que están en funcionamiento en la ventana del agente.



- Botón de *Logout* – desconecta el agente de la aplicación.

2

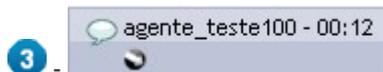
- Barra de medios (Figura 3):



- Botón de llamada de voz. Cuando hay una nueva llamada entrante, el botón cambia de color (más información en la página 57).
- : Botón de llamada de *chat*. El número indica la cantidad de llamadas del medio en tiempo real (más información en la página 91).
- : Botón de llamada de *e-mail* (más información en la página 125).
- : Botón de llamada de *e-mail* retenido (más información a partir de la página 125).
- : Reloj que indica la hora del servidor*: la visualización o no de este ítem se configura en el momento de la instalación del **MultiAgent**.
- : Botón de configuración: abre los ítems Historial de Llamadas, Medio, Marcado, Alterar Contraseña y Sobre (más información en la página 29).

NOTAS

- 1) *El acceso a los medios Voz, Chat y E-mail depende del permiso del agente, por ejemplo, si él tiene permiso solo para el medio Voz, solo visualizará ese botón.*
- 2) *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 a la fila. Excepto para el medio voz, que permite atender tan solo una llamada a la vez.*



3 - Visor de llamada (Figura 3): Indica el tipo de medio, el *login* del llamador y la duración de la llamada. El icono  indica llamada saliente y el icono  indica llamada entrante.

4 - Presenta las siguientes pestañas (Figura 3):

-  Contactos – dividida entre lista de Favoritos, Agentes, Corporativo y Personal. Más información en la página 46.
-  FILA – presenta la fila de los clientes que deben ser atendidos por el agente. Más información en la página 52.
-  MODELOS DE RESPUESTA – presenta la lista de mensajes listas que el agente puede utilizar en las llamadas de servicio – Modelos de respuesta. Más información en la página 50.

-  LIAMADAS PERDIDAS – presenta la lista de las llamadas perdidas. El icono rojo indica que hay llamadas perdidas no visualizadas. Más información en la página 49.

5 - Botones de operación (Figura 3):

-  Muestra las Opciones de Marcado (más información en la página 61).
-  Genera llamada de voz.
-  Genera llamada de chat.
-  Genera llamada de e-mail.
-  Transfiere la llamada.
-  Envía mensaje al Supervisor o a otro agente (más información en la página 53).

Estadísticas

Para acceder a las estadísticas del agente, haga clic en el botón **Estadísticas** (Figura 5 – para cerrar la página, haga clic en este mismo botón). Al recibir una nueva llamada, la página de estadísticas se cerrará automáticamente para no interrumpir la atención.

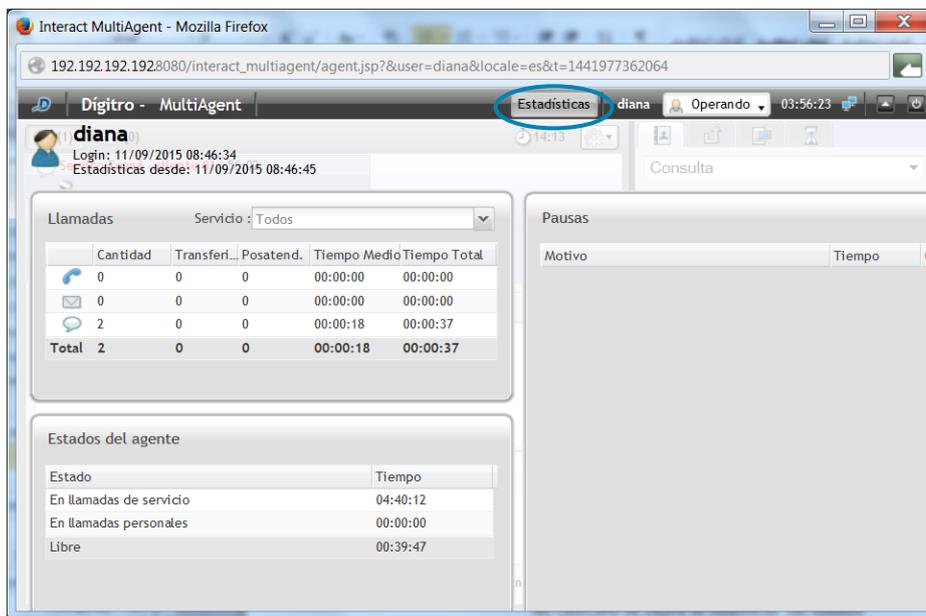


Figura 5. Estadísticas del agente

En el encabezado de la página de estadísticas se presentan:

- el *login* del agente;
- la fecha y la hora del último *login*, que se refiere al *login* en el expediente. Si el agente realiza un *logout* y efectúa el *login* nuevamente en un período inferior a 8 horas en un mismo turno (día), se exhibirá el horario del primer *login*;
- la fecha y la hora de inicio de las estadísticas.

En las tablas se presentan las siguientes estadísticas (Figura 5):

- Llamada para cada medio: cantidad, cantidad transferida, cantidad de posatenciones, tiempo medio de las llamadas y tiempo total de las llamadas. Se exhibe aun un totalizador general de estas estadísticas.
- Pausas: listado de las pausas utilizadas por el agente, tiempo que permaneció en cada uno de los motivos de pausa y la cantidad de veces que el agente entró en cada pausa.
- Estados del agente: presenta el tiempo que el agente permaneció en llamadas de servicio y en llamadas personales, además del tiempo que se quedó sin atender llamadas, es decir, libre. También presenta el tiempo que el agente permaneció operando en prepausa de servicio y operando en prepausa personal.

Cambio del estado del agente

Tras realizar el *login*, el agente comenzará en el estado Inoperante (Figura 6), por eso, deberá cambiar inmediatamente su estado a Operando.

El agente también puede cambiar su estado de Operando a Pausa (Figura 6), al hacer eso, él no estará libre para recibir llamadas.

Se deben indicar los motivos de pausa, ya que estos serán utilizados para generar estadísticas acerca del desempeño de los agentes.

PROCEDIMIENTO

Cambiar el estado del agente

1. En la barra de estados de la aplicación (Figura 6), haga clic en  (estado actual) para cambiar el estado del agente.
2. Seleccione el estado deseado como, por ejemplo, café.

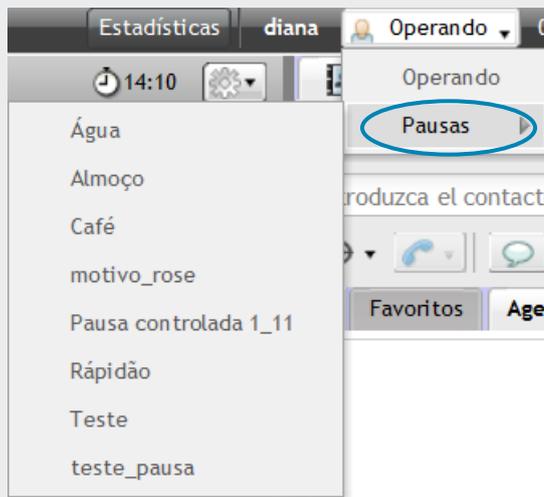


Figura 6. Cambio del estado del agente

3. Cuando el período de posatención esté configurado, al finalizar la atención de la llamada de voz de servicio, el agente tendrá un tiempo (definido en el Manager) para rellenar información o el registro referente a la llamada.

4. Si se alcanza la cantidad mínima de agentes autenticados (definida en **Manager**) y hay llamadas en la fila, al intentar cambiar su estado para **Pausa**, el agente visualizará el siguiente aviso:

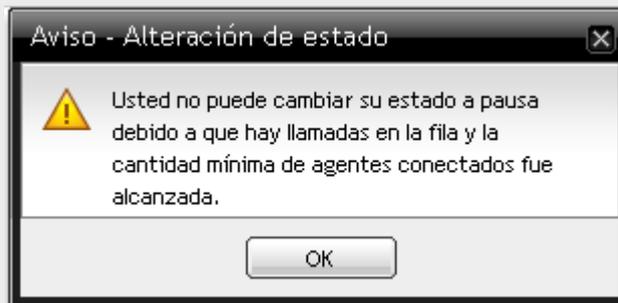


Figura 7. Alteración de estado

5. Al intentar desconectar el agente cuando haya llamadas en la fila y se haya alcanzado la cantidad mínima de agentes autenticados (definida en **Manager**), se presentará el siguiente mensaje:

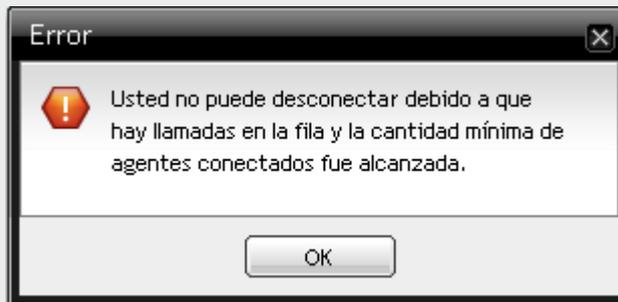


Figura 8. Mensaje error – Logout

NOTA

1. *El agente puede cambiar su estado a pausa durante una atención de llamada personal o de servicio, sin embargo, esa modificación solo valdrá tras finalizar la atención. Mientras la atención no sea finalizada, el agente estará operando en prepausa.*
2. *Una vez que es posible definir pausas con tiempos restrictos, el agente cuyo tiempo se haya agotado será impedido de entrar nuevamente en una pausa. Si el tiempo permitido termina durante una pausa, el agente se quedará en pausa por falla.*

Pausa automática

El supervisor puede configurar previamente horarios para que el sistema cambie automáticamente el estado de un agente a pausas automáticas.

Estas pausas no estarán disponibles para selección manual.

Cuando se ponga al agente en pausa automática, se presentará un mensaje que informa el cambio de estado y un contador regresivo, que indica el tiempo que resta hasta el fin de la pausa (Figura 8). Mientras tanto, **MultiAgent** permanecerá bloqueado.

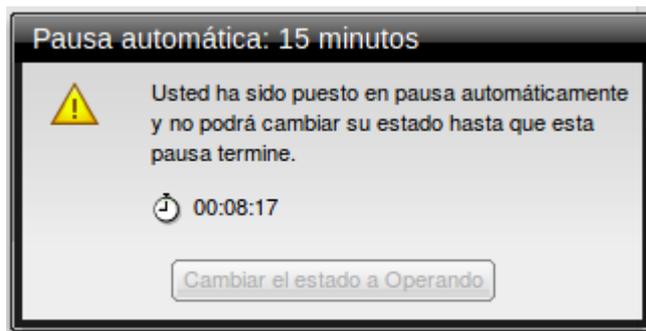


Figura 9. Pausa automática

Al final del tiempo configurado, **MultiAgent** se desbloqueará y el agente deberá cambiar manualmente su estado a Operando. Si el agente no cambia su estado tras un tiempo extra concedido al agente, se le atribuirá el estado pausa por falla.

Tan solo el supervisor podrá cambiar el estado de un agente que se encuentre en pausa automática o prepausa automática. Si esto ocurre, el estado del agente será modificado y su interfaz **MultiAgent** será desbloqueada.

NOTA

- 1) Si el agente está en atención de llamadas en el horario configurado para el inicio de una pausa automática, el agente será puesto en prepausa y esta pausa será aplazada hasta que todas las llamadas del agente hayan sido finalizadas. La duración de la pausa no será modificada, aplazándose también su finalización. Durante esta prepausa no se permitirá que el agente cambie su estado.
- 2) Si el agente cierra la ventana de **MultiAgent** durante una pausa automática y rehace el login, el sistema atribuirá al agente nuevamente el estado pausa automática, la interfaz será bloqueada y presentará el tiempo que resta hasta el fin de la pausa.

Pausa por falla

Las situaciones que hacen con que el sistema ponga al agente en el estado de Pausa por Falla (Figura 10) y lo considere indisponible para recibir llamadas son las siguientes:

- Si, al efectuar el *login*, no cambia su estado a Operando dentro del tiempo configurado.
- Cuando no atiende una llamada de servicio, independientemente del medio.
- Si, al estar en pausa, sobrepasa el tiempo permitido.
- Si, al estar en una llamada de Chat, la llamada se finaliza por inactividad del agente.
- Si, al estar en pausa automática, no cambia su estado a Operando tras finalizar el tiempo configurado para la pausa y el tiempo extra concedido al agente para que cambie su estado.

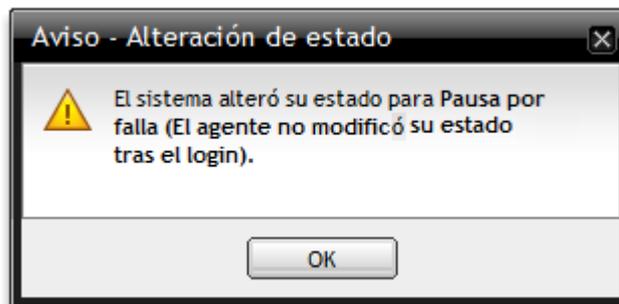


Figura 10. Aviso de pausa por falla

Botón configuración

El botón **Configuración** (Figura 11) permite acceder al Historial de Llamadas, configurar los Medios disponibles, el Marcado y Alterar la Contraseña del usuario. Además de eso, es posible obtener información acerca del **Interact Multiagent**.

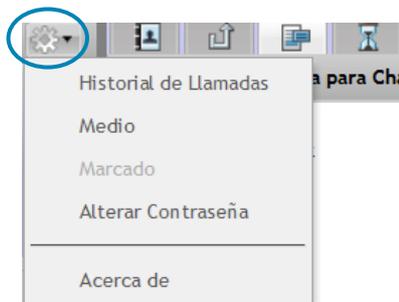


Figura 11. Botón de configuración

Historial de llamadas

Este ítem permite a los agentes que tienen ese privilegio consultar el historial de llamadas. Al hacer clic en el menú HISTORIAL DE LLAMADAS se abrirá una ventana con la interfaz de consulta (Figura 12).

PROCEDIMIENTO

Consultar el historial de llamadas

1. Haga clic en Configuración  > HISTORIAL DE LLAMADAS (Figura 11).

2. Seleccione la Fecha Inicial y Final (Figura 12).

Historial de Llamadas: ana1

Filtros

* Fecha inicial: 03/09/2019 Interlocutor: Duración: Mínima a Máxima
 * Fecha final: 03/09/2019 Condición de finalización: Asunto del e-mail:
 Medio: Datos asociados: Ítems por página: 10

Filtrar Limpiar Configurar columnas

Llamada	Fecha inicial	Duración	Servicio	Origen	Destino	Cond. de finalización
Detalles de la llamada						
Llamada						
Fecha inicial	03/09/2019 09:47					
Fecha final	03/09/2019 09:47					
Duración	00:00:17					
Servicio	Servicio veritas					
Origen	32814006					
Destino	7001 (ana1)					
Condición de finalización	Chamada normal					
Fecha de atención	03/09/2019 09:47					

7001 (tayna1)	Chamada normal
7001 (tayna1)	Chamada Transferida
7001 (tayna1)	Chamada normal

Figura 12. Consultar el historial de llamadas

3. Seleccione el(los) medio(s) deseado(s).
4. Si lo desea, especifique el Interlocutor y seleccione el tipo, que puede ser:
 - Origen: solo presenta las llamadas que tengan como origen el texto introducido en la caja al lado.
 - Destino: solo presenta las llamadas que tengan como destino el texto introducido en la caja al lado.
 - Encaminada a: presenta tan solo las llamadas de e-mail encaminadas para dirección de e-mail que contenga el texto especificado en la caja al lado.
 - CC y CCO: presenta tan solo las llamadas de e-mail encaminadas a la dirección de e-mail que contenga el texto especificado en la caja al lado.
 - En blanco: presenta las llamadas cuyo valor especificado en la caja al lado se

aplique a cualquiera de los tipos anteriores.

5. Si lo desea, seleccione la **Condición de finalización** de las llamadas.
6. Si lo desea, especifique los **Datos asociados** a las llamadas.
7. Si lo desea, especifique la **Duración mínima** y la **Duración máxima** de las llamadas.
8. El campo **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.
9. El botón **Filtrar** permite consultar las llamadas según los filtros configurados.
10. El botón **Limpiar** permite limpiar las configuraciones de los filtros y volver a la vista no filtrada.
11. El botón **Configurar columnas** permite configurar las columnas que serán presentadas en la lista. Para eso, haga clic en este botón y seleccione los datos que desea visualizar en la lista de resultados de la consulta y haga clic en el botón **Guardar**. Esta configuración se conservará por usuario.

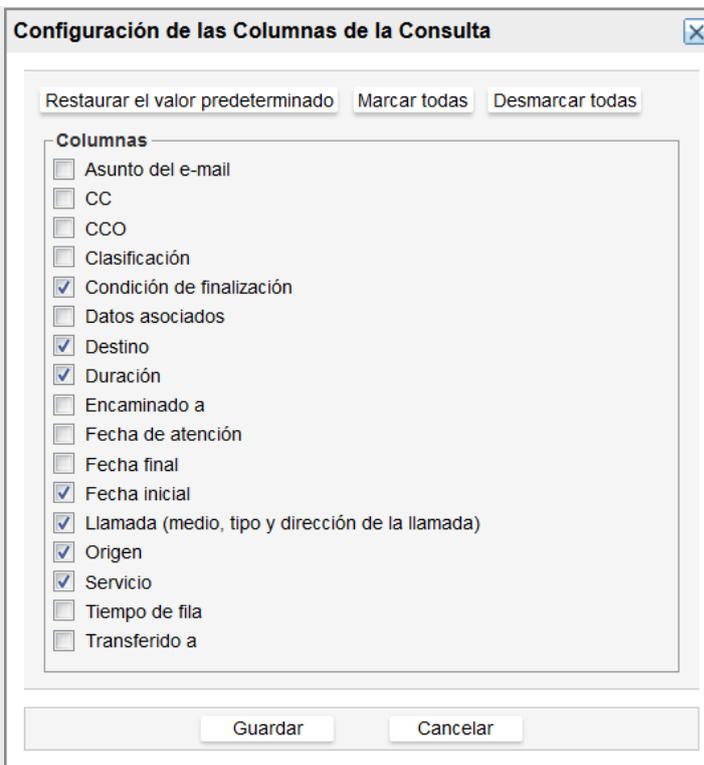


Figura 13. Opciones estándar

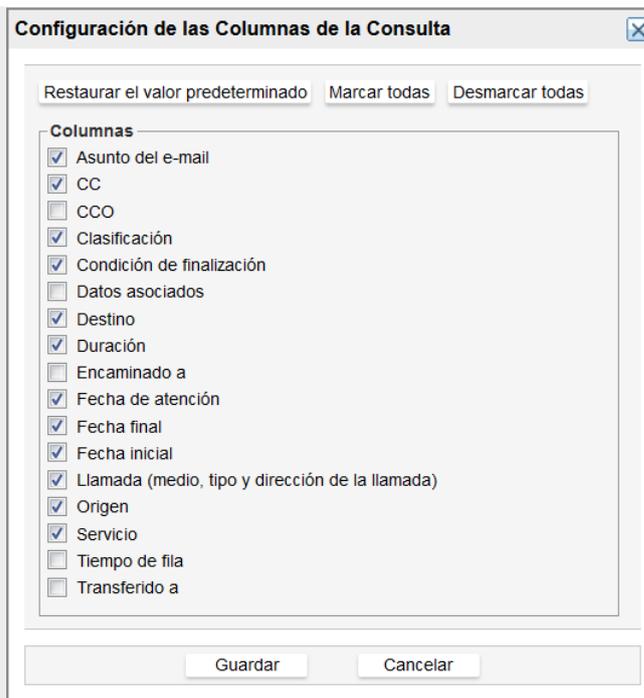


Figura 14. Ejemplo de configuración personalizada

12. En la lista de llamadas, se presentará, para las llamadas de servicio, el menú opciones , que permite visualizar los **Detalles de la llamada**. Esta opción permite visualizar os detalles de llamadas de voz, e-mail y chat, siempre que los valores correspondientes no se encuentren en blanco.

Detalles de la llamada	
Llamada	
Fecha inicial	02/04/2019 09:00
Fecha final	02/04/2019 09:00
Duración	00:00:00
Servicio	Paulo_Power
Origen	3000
Destino	32810002
Condición de finalización	Número inválido(inexistente)

Figura 15. Detalles de la llamada de voz

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 16. Detalles de la llamada de e-mail

Detalles de la llamada	
Llamada	 
Fecha inicial	03/04/2019 09:42
Fecha final	03/04/2019 09:43
Duración	00:01:17
Agente	ag.ana1
Servicio	SAC
Origen	cliente
Destino	ag.ana1
Condición de finalización	Chamada transferida

Figura 17. Detalles de la llamada de chat

13. Haga clic en **Filtrar**.
14. El historial de llamadas se presentará debajo de los filtros y exhibirá una tabla (Figura 12) con los siguientes datos.
 - *Menú opciones: para las llamadas de servicio, se presentará un menú con los detalles de la llamada. Este menú permitirá ver más información acerca de la llamada.*
 - *Llamadas: presenta los iconos que identifican el Tipo de Medio, la Dirección de la llamada y si ella es Personal o de Servicio (véase Figura 18).*
 - *Fecha en que se generó o recibió la llamada.*
 - *Duración de la llamada.*
 - *Servicio que realizó o recibió la llamada.*
 - *Origen: identificador de quien generó la llamada.*
 - *Destino: identificador de quien recibió la llamada.*
 - *Condición de finalización de la llamada.*

15. El icono  al lado del nombre de las columnas (Figura 12) permite ordenar la tabla de forma creciente o decreciente, teniendo como referencia los datos de la columna seleccionada.
16. El botón  en la Figura 12 abre la leyenda (Figura 18).

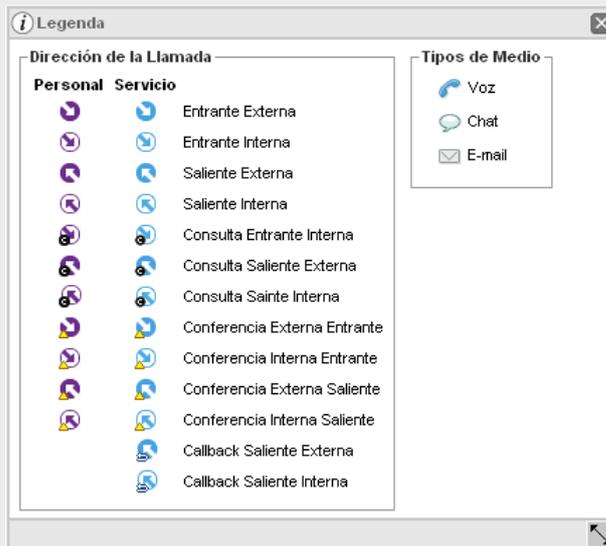


Figura 18. Leyenda del historial de llamadas

Configuración de medio

La opción Configuración  > MEDIO permite al usuario habilitar/inhabilitar la notificación de llamadas entrantes para cada uno de sus medios.

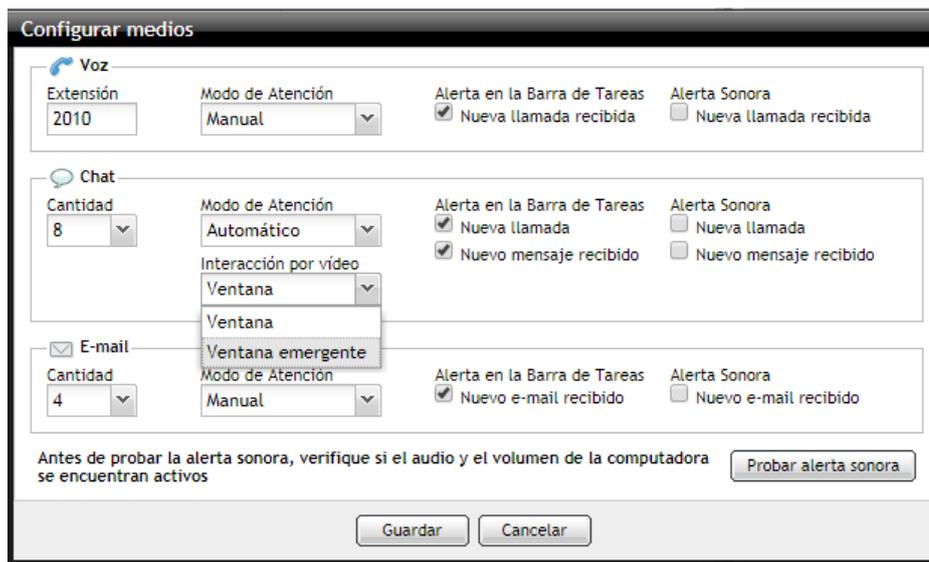


Figura 19. Configurar medios

Por estándar, las alertas en la barra de tareas están habilitadas y las alertas sonoras están inhabilitadas. Cuando estén habilitadas, las alarmas solo serán recibidas si la interfaz de **MultiAgent** no está en foco y en navegadores con soporte a HTML5.

Si el usuario está operando en la interfaz del medio voz y recibe una nueva llamada de *chat*, la alerta en la barra de tareas solo será recibida si el foco se encuentra en otra interfaz gráfica que no sea **MultiAgent**, como, por ejemplo, otra ventana del navegador o una aplicación de CRM.

Si el usuario tiene una extensión asociada en Registro de Personas, se presentará el icono de ayuda (?) con la lista de extensiones disponibles. Al utilizar una de las extensiones disponibles, **MultiAgent** registrará automáticamente el *softphone* integrado al navegador, dispensando el uso de otros software para la atención de llamadas.

En este caso, el usuario podrá optar por activar el bip en la atención automática de llamadas o por el timbre en la atención manual.

Voz

Extensión: 2007 (?)

Modo de Atención: Manual

Alerta en la Barra de Tareas: Nueva llamada recibida

Alerta Sonora: Nueva llamada recibida

Configuraciones softphone

Activar bip en las llamadas con atención automática

Activar timbre en las llamadas con atención manual

Figura 20. Configurar medios: extensión asociada

NOTA

El sistema permite lo que se llama free-seating, con eso, el agente puede fácilmente cambiar la extensión que utilizará. No es posible realizar esta alteración durante la atención de una llamada de voz.

PROCEDIMIENTO

Configurar medios

1. Haga clic en Configuración  > MEDIO. Cuando el agente tiene el privilegio para utilizar los medios Voz, Chat y E-mail, se abrirá la Figura 19.
2. En el medio Voz, rellene el campo **Extensión** con el número de la extensión que desea utilizar.
3. En los medios Chat y E-mail, seleccione la cantidad de llamadas simultáneas deseadas, definida en **Manager** con un mínimo y un máximo.
4. En el caso de llamadas de servicio, marque la opción deseada para la atención en el campo Modo de Atención (más información en la página 39).
5. En Alerta en la Barra de Tareas, habilite/inhabilite las casillas según desee recibir o no alertas en la barra de tareas, al recibir una nueva llamada, llamada de chat, mensaje o nuevo e-mail, y en acciones relacionadas con la transferencia de archivos.
6. En Alerta Sonora, inhabilite/habilite las casillas según desee recibir o no una alerta sonora, al recibir una nueva llamadas, llamadas de chat, mensaje o un nuevo e-mail y en acciones relacionadas con la transferencia de archivos.
7. Haga clic en **Probar alerta sonora**. La alerta sonora será emitida si el navegador ofrece soporte a HTML5 y si el Kit Multimedia está preparado. El volumen configurado en el Kit Multimedia no debe encontrarse en la opción mudo.
8. Haga clic en **Guardar** para que el sistema guarde los datos introducidos.

Modo de atención de llamadas

El modo de atención de llamadas puede ser Automático, Manual y Conf. Tipo Extensión (obligatoria para el medio Voz con extensiones IP):

1. **Automático:** la atención automática solo sucede con las llamadas vinculadas a un servicio. En ese caso, el sistema atiende la llamada automáticamente, según el tiempo configurado en **Manager**, y no aparece la ventana de confirmación de la

atención. En ese modo, el sistema mantiene un registro solamente de las llamadas personales perdidas (más información en la página 49).

2. **Manual:** la llamada solo será atendida tras el comando del agente. En ese modo, el sistema mantiene un registro de todas las llamadas perdidas.
 - En el modo de atención manual en una llamada de voz personal, se exhibirá la ventana LLAMADA DE VOZ (Figura 21) con un marcador de tiempo creciente. Para atenderla, basta con hacer clic en el botón Atender e iniciar la conversación.



Figura 21. Aviso – llamada personal de voz

- En el modo de atención manual de una llamada de voz de servicio, el agente tiene un tiempo determinado, configurado en **Manager**, para atender la llamada manualmente. La ventana LLAMADA DE VOZ (Figura 22) presenta un marcador de tiempo decreciente que verifica la presencia del agente e indica el nombre del Servicio.



Figura 22. Aviso – llamada de servicio

- En el modo de atención manual de una llamada de voz de servicio, si el agente no autoriza la atención dentro del tiempo configurado, el sistema pondrá al agente en Pausa por falla, presentará una caja de diálogo que comunica ese estado y encaminará la llamada a otro agente. Si se sobrepasa el tiempo de atención configurado, el contador de tiempo se quedará rojo, como muestra la Figura 23.



Figura 23. Cronómetro que indica que se ha sobrepasado el tiempo de atención

3. **Conf. tipo extensión** (obligatoria para el medio Voz con extensiones IP): aplica la configuración realizada en el dispositivo/aparato para la extensión especificada.

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 de esta modificación.

Configuración de marcado

La opción Configuración  > MARCADO permite configurar el marcado para el medio Voz.

PROCEDIMIENTO

Configurar datos de marcado para llamadas de voz

1. Haga clic en el botón Configuración  > MARCADO. Se abrirá la ventana DATOS DE MARCADO (Figura 24).

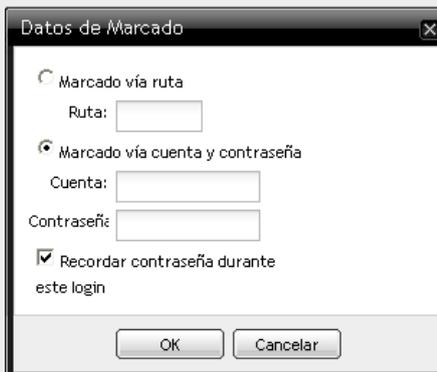


Figura 24. Datos de marcado

2. Seleccione el tipo de marcado:
 - **Marcado vía ruta:** introduzca la ruta específica que será utilizada para generar las llamadas externas personales.
 - **Marcado vía cuenta y contraseña:** introduzca la cuenta y la contraseña que serán utilizadas para generar las llamadas externas personales. Para que el sistema guarde la contraseña del agente y no sea necesario introducirla a cada nueva llamada, marque la casilla de verificación **Recordar contraseña durante este login**. Si el agente se desconecta y vuelve a conectarse, el sistema volverá a preguntarle la contraseña.
3. Haga clic en **OK** para guardar los datos introducidos.

Modificar datos del usuario

En Configuración  > MODIFICAR DATOS DE USUARIO, es posible configurar la **Modificación de la contraseña** o del **E-mail**.

PROCEDIMIENTO

Modificar la contraseña del usuario

1. Haga clic en el botón Configuración  > MODIFICAR DATOS DEL USUARIO > **Contraseña**. Se abrirá la Figura 25.

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 25. Modificar contraseña

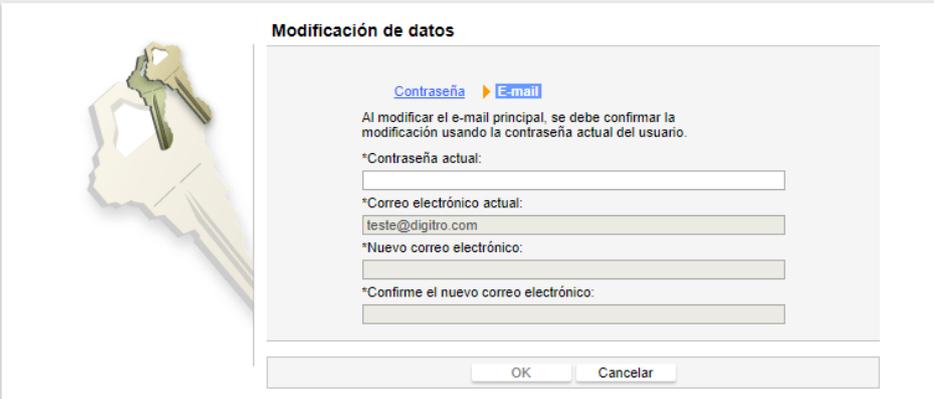
2. Introduzca la contraseña actual.
3. Digite la Nueva Contraseña.
4. Repita la Nueva Contraseña.
5. Haga clic en **OK**.

PROCEDIMIENTO

Modificar e-mail

1. Haga clic en el botón Configuración  > MODIFICAR DATOS DEL USUARIO > **E-mail**. Se abrirá la ventana siguiente.

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 26. Modificar e-mail

2. Introduzca la contraseña actual.
3. Introduzca el Nuevo correo electrónico y confírmelo.
4. Haga clic en **OK**.

Acerca de la aplicación

Al hacer clic en el botón **Configuración**  > ACERCA DE, se abrirá la ventana con información acerca de la versión y de la versión (*release*) de **MultiAgent** (Figura 27).

<p>Release Interact: 2.1.105</p> <p>Versión: interact_multiagent.tgz 0 15:19:27 07 Abr 2017</p> <p>Desarrollado por Dígitro Tecnología S.A. Todos los Derechos Reservados.</p> <p>www.digitro.com.br </p>	 <p>INTERACT MULTIAGENT <i>Dígitro</i></p>
--	--

Figura 27. Ventana acerca de

Pestaña contactos

La pestaña Contactos  (Figura 28) permite visualizar los contactos registrados, distribuidos en las subpestañas:

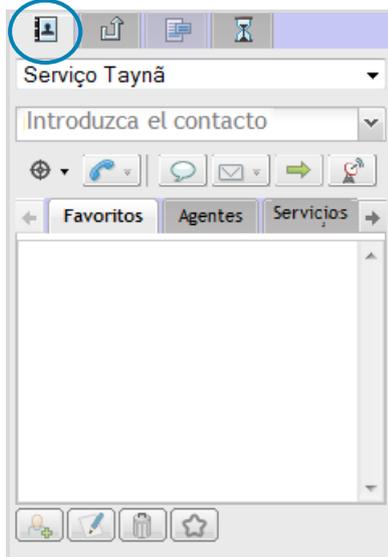


Figura 28. Pestaña contactos

- **Favoritos:** el agente puede añadir contactos a su lista de Favoritos. Esa lista permite incluir, como máximo, 50 contactos.
- **Agentes:** presenta los agentes autenticados en el sistema.

- **Servicios:** presenta los servicios receptivos registrados en el sistema que tienen al menos uno de los medios conectados por el agente.
- **Corporativo:** presenta los contactos de la agenda corporativa, hasta el límite máximo de 15.000 contactos.
- **Personal:** agenda personal del agente, limitada a 50 contactos.

Para redimensionar la pestaña Contactos, haga clic en la barra lateral y arrástrela hasta que alcance el tamaño deseado.

Botones de configuración de la pestaña contactos

Los botones de configuración figuran en la parte inferior de la pestaña Contactos (Figura 28):

-  Añadir contacto a la Agenda Personal: Abre la ventana (Figura 29) en la cual se introducen los datos del contacto que será almacenado en esa agenda.



Figura 29. Añadir contacto

-  Editar contacto: seleccione el contacto y haga clic en ese botón. Se abre una ventana semejante a la Figura 29, en la cual se pueden editar los datos del contacto seleccionado.
-  Excluir contacto: seleccione el contacto y haga clic en ese botón. Se presentará el mensaje de confirmación: «Usted está excluyendo un contacto de la lista. ¿Desea proseguir?».
-  Para añadir un contacto a la subpestaña Favoritos, selecciónelo y haga clic en ese botón.

NOTA

- 1) *Solo los contactos registrados por el agente pueden ser excluidos o editados.*
- 2) *La agenda en foco siempre será la última agenda accedida por el usuario y esta información será memorizada en el logout del usuario.*
- 3) *La búsqueda, en las diversas pestañas, siempre se efectuará a partir de la pestaña que esté en foco. Si no se encuentra ningún contacto, la búsqueda se efectuará en las demás pestañas, a partir de la próxima pestaña a la derecha, hasta que se encuentre algún contacto de acuerdo con el contenido consultado.*

Pestaña Llamadas perdidas

La pestaña Llamadas Perdidas permite verificar las últimas 15 llamadas perdidas por el agente mientras esté autenticado (Figura 30). Si realiza un *logout*, esta información se perderá.

Cuando el agente pierde una llamada, se exhibe un icono rojo en la pestaña de Llamadas perdidas. Ese icono dejará de exhibirse tan pronto el agente haga clic en la pestaña, o, si ya está en ella, cuando haga clic en alguna de las llamadas listadas.

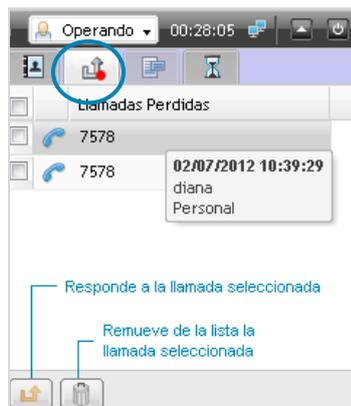


Figura 30. Pestaña Llamadas perdidas

El registro de las llamadas perdidas depende del modo de operación y del tipo de llamada configurados, como se explica a continuación:

- Modo de atención manual: registra todas las llamadas perdidas.
- Modo de atención automático: solo registra las llamadas personales (para más información véase el Modo de Atención en la página 39).

Modelos de respuesta

La pestaña Modelos de respuesta (Figura 31) se activa cuando el agente recibe o genera una llamada de servicio.

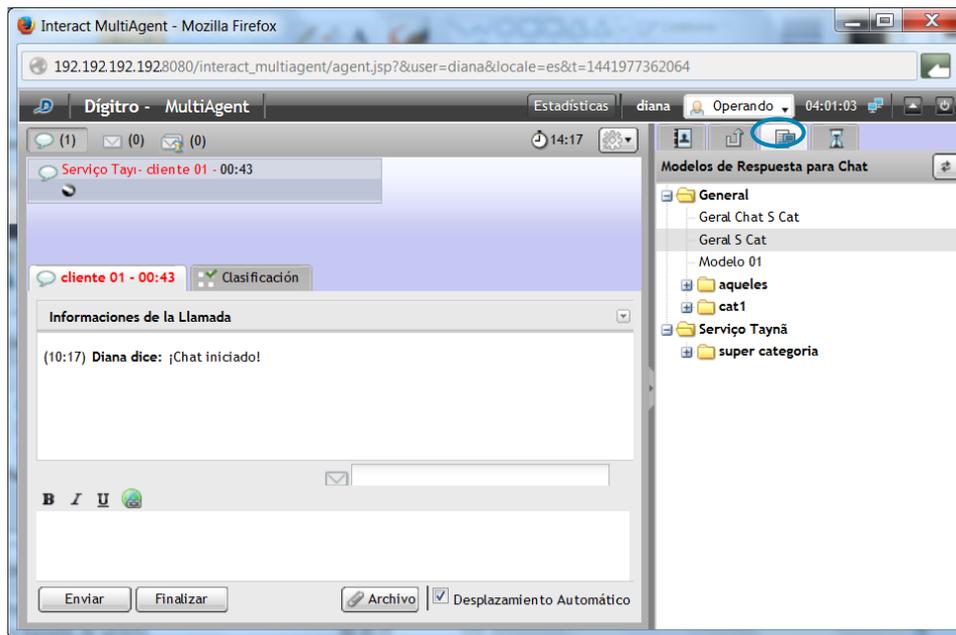


Figura 31. Pestaña modelos de respuesta

Los modelos de respuesta son mensajes prerregistrados (en **Manager**) que el agente podrá utilizar para hacer más ágil la atención de Llamadas de Servicio de los medios *chat* y *e-mail*.

Para utilizar un modelo de respuesta, el agente debe colocar el cursor del ratón en el campo donde se digita la respuesta y efectuar doble clic sobre el mensaje (Figura 31), o hacer clic con el botón derecho del ratón sobre ella y seleccionar la opción «Añadir mensaje al Chat actual» (más información en la página 108)

Pestaña fila

La pestaña Fila (Figura 32), presenta el icono  Fila y debajo de él se presentan el nombre del servicio y la cantidad de llamadas que esperan atención en la fila. También se presentan, separados por medio (chat, voz y e-mail), el total de llamadas en la fila y el tiempo promedio para la atención.

Al seleccionar la pestaña Fila, está se actualizará periódicamente (*refresh*).

Para actualizarla manualmente, haga clic en .

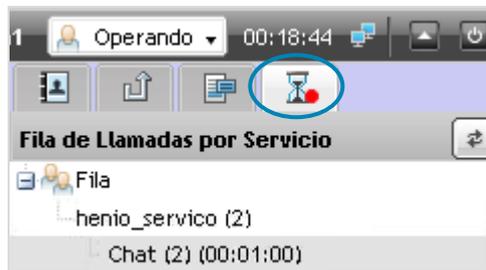


Figura 32. Pestaña fila

Envío de mensajes

El Supervisor y los agentes pueden intercambiar mensajes por medio de **Manager** por el

botón , que figura en la barra de los Botones de Operación.

Los mensajes se abrirán sobre la ventana de **MultiAgent** (Figura 33).

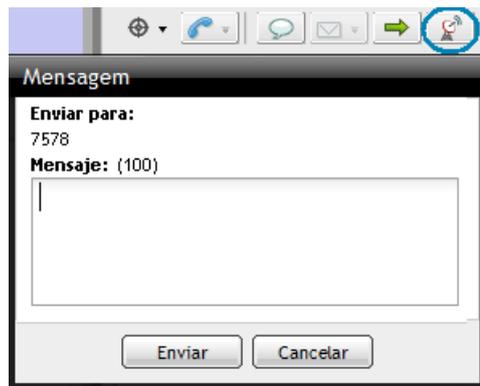


Figura 33. Enviar mensaje

PROCEDIMIENTO

Enviar mensaje por medio de Manager

1. En la barra de los Botones de Operación, haga clic en  (Figura 33).
2. Digite el mensaje, con hasta 100 caracteres, en la caja de digitación.
3. Haga clic en **Enviar**.
4. El Supervisor o agente recibirá la respuesta solo si está conectado al sistema.

Sincronismo de ventana por URL

Interact dispone de un mecanismo para sincronismo entre aplicaciones o sincronismo de ventana que se realiza por medio de URL.

Cada servicio puede tener una URL específica, configurada en la ventana de **Manager**. De esa forma, cuando el agente recibe una llamada de Servicio, **MultiAgent** recibe también la URL de sincronismo y activa la apertura de la página Web. Cada servicio puede tener su página específica, que mostrará la información necesaria a la atención.

Al configurar la URL, pueden utilizarse los tags (macros) preestablecidos que serán sustituidos por información útil a la atención, como por ejemplo: el nombre del servicio, o la extensión del agente, la identificación de número o e-mail de quien inició la llamada, los datos asociados entre otros. Para obtener más información sobre la configuración de la URL de sincronismo y sus macros, consulte el manual de **Interact Manager**.

Recuperación de contexto

La recuperación de contexto se hace en los tres medios.

1. **Medio Voz:** cuando el agente tenga una llamada de voz en curso y ocurra una caída en el sistema (Figura 34), cuando este vuelve a funcionar, la llamada volverá sin la información del Servicio. Es decir, ella se presentará en **MultiAgent** y en **Manager** como si fuera una llamada Personal.



Figura 34. Conectándose al sistema

2. **Medio Chat:** todas las llamadas que están en curso en los agentes serán finalizadas cuando ocurra una caída del sistema, el agente visualizará la Figura 34. Es decir, no será posible recuperar el contexto de llamadas de chat en curso.
3. **Medio E-mail:** cuando el agente tenga una llamada de e-mail entrante y ocurra una caída del sistema, cuando este vuelva a funcionar, la llamada que estaba en curso será puesta en la fila y la edición realizada en ella anteriormente se perderá. Cuando el agente esté generando una llamada de e-mail y ocurra una caída del sistema, esta llamada será finalizada. El agente visualizará la Figura 34. Es decir, no será posible recuperar el contexto de llamadas de e-mail en curso.
4. **Llamadas en la fila:** todas las llamadas que estén en la fila seguirán con el mismo estado cuando ocurra una caída del sistema.

Servicio indisponible

Un servicio estará indisponible cuando esté fuera del horario de atención.

En este caso, para el medio Voz es posible configurar como destino de desborde un servicio de IVR, por ejemplo, que divulgará un mensaje.

Cuando no haya configuración de desborde, la llamada será finalizada inmediatamente.

Llamadas de *Chat* realizadas a partir de **ChatClient** tendrán un aviso de servicio indisponible. El mensaje de servicio indisponible se configura en **Interact Manager**, en el medio *Chat* del servicio.

En el medio *E-mail*, la llamada se queda esperando hasta que comience la próxima jornada laboral para que sea encaminada a la fila del servicio.

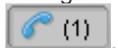
3

MEDIO VOZ

Este capítulo presenta las funcionalidades del medio Voz:

- Opciones de marcado
- Llamada de Voz Personal
- Llamada de voz de servicio
- Consulta de llamada de voz de servicio
- Consulta al medio chat durante una llamada de voz de servicio, medio cruzado
- Transferencia de Llamada de Voz
- Clasificación de Llamada de Voz de Servicio
- Posatención de llamada de voz de servicio
- Conferencia
- Reprogramación de llamada de voz de servicio
- Asociación de Datos
- Extensión WebRTC – Teclado para navegación en IVR

La Figura 35 solo puede ser visualizada por los agentes que tienen acceso al medio Voz



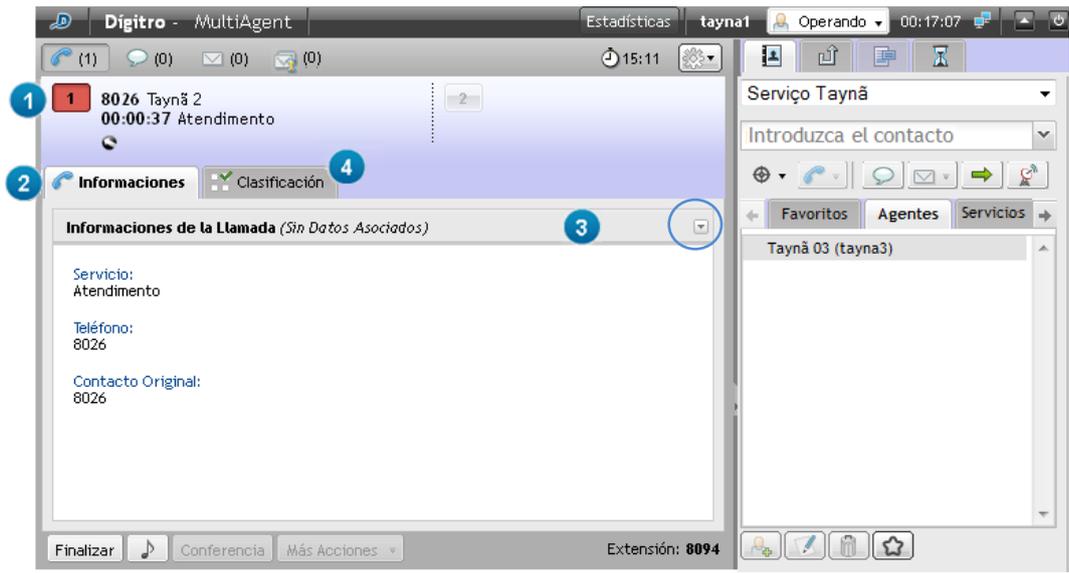


Figura 35. Pestaña medio voz en modo expandido

La Figura 35 presenta la siguiente información sobre la llamada de voz en curso:

- 1 - En el visor, se presentan los siguientes datos:
 - Número saliente o entrante.
 - **00:01:23 Servicio_02**: Cronómetro que registra el tiempo de duración de la llamada. Cuando se trate de llamada de servicio, se exhibirá el nombre del servicio al lado del cronómetro. Cuando el agente sobrepase el tiempo

máximo previsto para atención definido en **Manager**, se generará una alarma y el cronómetro se presentará en rojo: **00:01:03 Servicio_02**.

- El icono  indica llamada saliente y el icono  indica llamada entrante.
- : Icono que indica que la llamada está en *hold* (música).
- : Icono de fidelización. tan solo se presentará cuando la llamada sea fidelizada para el agente.
- : Icono registro cancelado. Se presentará cuando el medio voz esté conectado, pero con el registro cancelado.

2 - Información

- **Servicio** de la llamada.
- **Teléfono** del cliente/del origen.
- **Contacto original**: número de acceso al servicio – punto de enrutamiento.
- **Complemento**: información introducida pelo supervisor no Manager, que será presentada cuando la llamada sea generada por el Marcador (más información en la página 67).
- : Finaliza la llamada de voz.
- : Botón que pone la llamada en *hold* (música).
- : Inicia la conferencia (más información en la página 79).
- : presenta la opción de reprogramación de llamadas de servicios activos (más información en la página 83).

3 - Información de la llamada (Asociación de Datos, ver página 86 y Protocolo de Atención, ver página 88).

4 - Clasificación de la llamada realizada por el agente (página 75).

OPCIONES DE MARCADO

Interact MultiAgent es compatible con el PBX Dígitro con extensiones de hasta 8 dígitos, por tanto, es posible que extensiones y teléfonos externos tengan la misma cantidad de cifras.

Por eso, **MultiAgent** dispone de una funcionalidad que permite identificar el tipo de llamada que será realizada por el agente.

Basta con hacer clic en el botón de opciones de marcado (Figura 36) y especificar si la llamada que será realizada es interna o externa, o si desea que el sistema la identifique automáticamente.

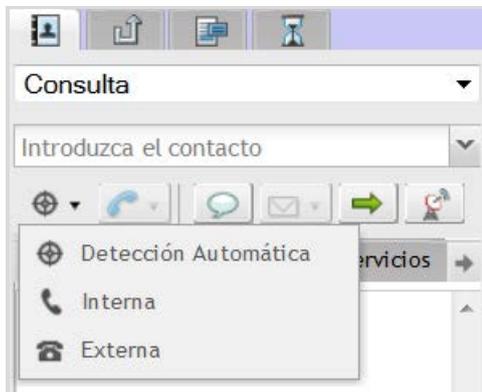


Figura 36. Opciones de marcado

Esa configuración puede ser modificada antes de generar la llamada.

A continuación se describen los ítems del botón de opciones de marcado.

- **Detección automática:** configuración estándar. El sistema intenta verificar si el número marcado es una extensión o un teléfono externo. El primer intento se efectúa como si fuera una extensión externa, si falla, el sistema intentará generar la llamada para un número externo (en este caso, se debe tener una cuenta/contraseña o ruta registrada).
- **Interna:** al seleccionar esta opción para generar la llamada, el agente comunicará al sistema que la llamada será destinada a una extensión.
- **Externa:** al seleccionar esta opción para generar la llamada, el agente comunicará al sistema que la llamada será destinada a un número externo (en este caso, se debe tener cuenta/contraseña o ruta registrada).

LLAMADA DE VOZ PERSONAL

Esta sección describe los procedimientos para generar y atender llamadas de Voz Personal.

PROCEDIMIENTO

Generar llamada de voz personal

1. *En la pestaña CONTACTOS (Figura 35), introduzca el destino (extensión, número telefónico, login de un agente o nombre de un servicio) o selecciónelo en la subpestaña Agente, Contacto o Servicio.*
2. *Seleccione el tipo de llamada que será generada.*

NOTA

Respecto al tipo de llamada que será generada, hay las siguientes opciones:

- **Personal:** para generar llamadas personales, es decir, llamadas que no estén vinculadas a ningún servicio receptivo.
- **Consulta:** para iniciar una consulta de servicio.
- **Nombre de los servicios:** para generar llamada por el servicio seleccionado.

El agente solo podrá generar llamadas si cuenta con skills para atender llamadas de servicio y el servicio permite la generación de llamadas.

3. Haga clic en  para generar la llamada de Voz.
4. En el visor, figurarán el número saliente y el mensaje «**Llamando...**». Cuando la llamada sea atendida (Figura 37), se visualizará el mensaje «**Llamada Atendida**» y el cronómetro.

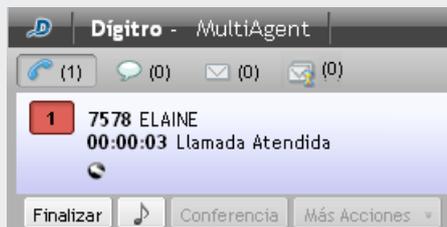


Figura 37. Llamada atendida

5. Para finalizar la llamada, haga clic en **Finalizar**.

PROCEDIMIENTO

Atender llamada de voz personal

1. Mientras no se atiende una llamada entrante, aparece en el visor (Figura 38) el número entrante y el mensaje: «**Recibiendo llamada...**»:
2. En la ventana Llamada de Voz también constan el número de la llamada entrante y el cronómetro con la cuenta de tiempo creciente.
3. Haga clic en el botón **Atender**.
4. Cuando la llamada es atendida, se visualiza el mensaje «**Llamada atendida**» (semejante a la Figura 37). El sistema inicia la cuenta de la duración de esa llamada.
5. Para finalizar la llamada, haga clic en **Finalizar**.



Figura 38. Recibiendo llamada de voz

LLAMADA DE VOZ DE SERVICIO

Esta sección describe los procedimientos para generar/atender llamadas de Voz de Servicio.

PROCEDIMIENTO

Generar llamada de voz de servicio

1. En la pestaña CONTACTOS (Figura 35), introduzca el destino (extensión, número telefónico, login de un agente o nombre de un servicio) o selecciónelo en la supestaña Agente, Contacto o Servicio..
2. Seleccione el tipo de llamada que será generada.

NOTA

Respecto al tipo de llamada que será generada, hay las siguientes opciones:

- **Personal:** para generar llamada personal. Estará disponible si el agente tiene al menos uno de los privilegios de generación de llamadas personales.
- **Consulta:** para iniciar una consulta de servicio.
- **Nombre de los servicios:** para generar llamada por el servicio seleccionado.

El agente solo podrá generar llamadas si cuenta con skills para atender llamadas de servicio y el servicio permite la generación de llamadas.

3. Haga clic en  para generar la llamada de voz.

4. Mientras no se atiende la llamada, se exhiben en el visor el número saliente y el mensaje: «**Llamando...**».
5. Al atender la llamada, se visualiza el mensaje «**Llamada atendida**». El cronómetro marca la duración de la llamada.
6. Para finalizar la llamada, haga clic en el botón **Finalizar**.

PROCEDIMIENTO

Atender llamada de voz de servicio

Si la atención del medio Voz está en el Modo de Atención Automático, la llamada de voz de servicio es atendida automáticamente por el agente; si no está en el modo automático, siga este procedimiento.

1. Mientras la llamada entrante no es atendida, se exhibe la ventana LLAMADA DE VOZ, que indica el nombre del Servicio (Figura 39).



Figura 39. Atender llamada de voz

2. Haga clic en **Atender**.
3. Al atender la llamada, se presentará el número entrante y el nombre del servicio. El cronómetro indicará la duración de la llamada (Figura 40).



Figura 40. Duración de la llamada

4. Para finalizar la llamada, haga clic en **Finalizar**.
5. Se abrirá la pestaña **CLASIFICACIÓN DE LLAMADA** (Figura 45). Si esa funcionalidad está habilitada y presenta las opciones, clasifique la llamada, dentro del período de tiempo determinado en **Manager**, y seleccione el botón **Clasificar** (véase el procedimiento en la página 76).
6. Se entrará en **Posatención** si el servicio dispone de esa configuración (véase detalles de la acción en la página 78). Si lo desea, finalice la **Posatención** antes de que se termine el tiempo configurado, haciendo clic en el botón **Finalizar**.

Llamada de voz de servicio asociado al discador *preview*

*Preview** es el método de marcado en que **MultiAgent** recibe los datos del contacto (cliente) al cual se generará la llamada. Esos datos se exhiben en una ventana (Figura 41) para el agente y él puede elegir si desea generar la llamada o reprogramarla.

Para activar esta funcionalidad, debe haber un servicio activo* asociado al discador *preview*, con números registrados y agentes autenticados en el sistema.

Si hay una URL de sincronismo configurada, ella será presentada juntamente con la ventana de llamada de voz (Figura 41) (para saber más sobre Sincronismo véase la página 54).

PROCEDIMIENTO

Generar/programar llamada de voz con servicio activo – discador preview

1. Al recibir la ventana enviada por el discador preview con los datos del cliente (Figura 41).



Figura 41. Datos enviados por el discador preview

2. Haga clic en **Marcar** para efectuar la llamada, o
3. Haga clic en **Más Acciones** y programe la llamada para otra fecha.
4. Se abrirá una ventana de reprogramación semejante a la Figura 52, por tanto, siga el respectivo procedimiento, descrito a partir de la página 83, para reprogramar la llamada.

NOTA

*Si no se permite reprogramar la llamada, el botón **Más Acciones** estará inhabilitado.*

CONSULTA DE LLAMADA DE VOZ DE SERVICIO

Durante una llamada de voz de servicio, un agente puede consultar a otro agente, a un contacto o a un número externo por medio del medio Voz.

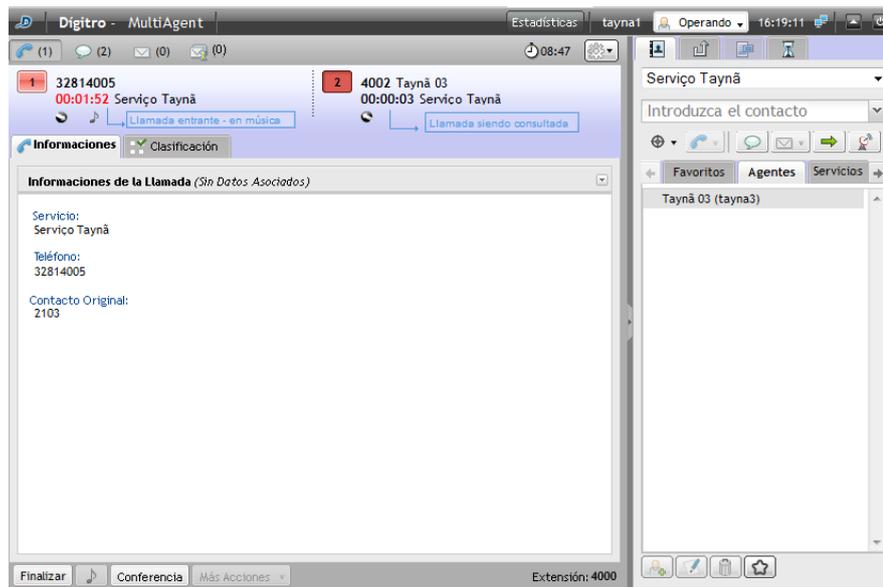


Figura 42. Consulta/transferencia de llamada de voz de servicio

PROCEDIMIENTO

Consultar/transferir medio voz durante llamada de voz de servicio

Si el agente atiende una llamada de voz de servicio y tiene que consultar a otro agente:

1. En el campo de la pestaña Contactos (Figura 42), introduzca el destino deseado o selecciónelo en la subpestaña Agente, Contacto o Servicio.
2. Haga clic en el botón  para generar la llamada de voz.

3. *Mientras la extensión efectúa la consulta, la llamada de voz de servicio entrante se queda en  hold (música).*
4. *Tras haber realizado la consulta, se puede:*
 - *transferir la llamada al destino consultado perteneciente al mismo servicio, haciendo clic en el botón .*
 - *transferir la llamada al destino consultado perteneciente a otro servicio. Para eso, se debe seleccionar la opción Personal y, a continuación, hacer clic en el botón .*
 - *finalizarla por medio del botón Finalizar. En ese caso, el agente volverá a hablar con la llamada entrante.*
5. *Efectúe las etapas de Clasificación (opcional – véase el procedimiento en la página 76) y Posatención (véase detalles de la acción en la página 78).*

NOTA

Las opciones Consulta y Transferencia solo se quedan disponibles cuando hay una llamada en curso.

CONSULTA AL MEDIO CHAT DURANTE LLAMADA DE VOZ DE SERVICIO – MEDIO CRUZADO

Durante una llamada de voz de servicio, el agente puede consultar a otro agente por medio del medio *Chat*. A este procedimiento se le da el nombre de consulta con medio cruzado.

PROCEDIMIENTO

Consultar medio *Chat* durante llamada de voz de Servicio

1. En la pestaña CONTACTOS (Figura 43), digite el nombre en el campo o seleccione un agente o servicio.
2. Haga clic en el botón  para generar la llamada de chat.
 - Si el agente consultado vía chat dispone de medio Voz, será posible transferir la llamada entrante (Voz) al agente consultado haciendo clic en el botón .
3. Para finalizar la consulta, haga clic en **Finalizar**. En este caso, el agente consultor volverá a hablar con la llamada entrante.

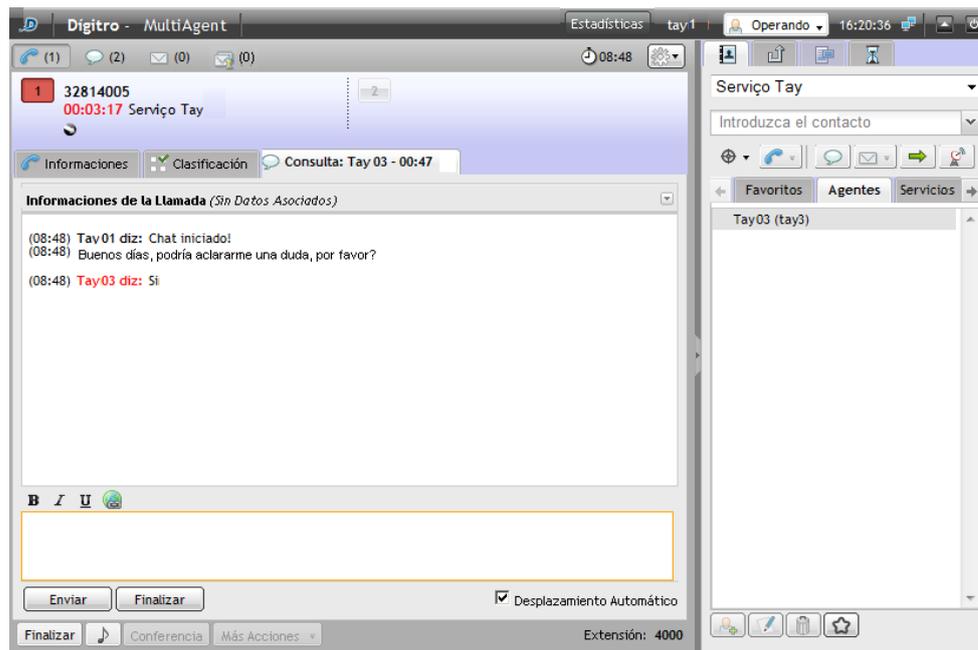


Figura 43. Consulta/transferencia de llamada de voz de servicio con medio cruzado (chat)

TRANSFERENCIA DE LLAMADA DE VOZ

Es posible transferir la llamada de voz de dos modos: durante consulta y sin consulta.

- **Transferencia de llamada de voz de servicio durante consulta:** En una consulta de llamada de voz de servicio, es posible transferir la llamada entrante a la llamada de voz consultada. Véase el procedimiento de la Figura 42.
- **Transferencia inmediata de llamada de voz personal y de servicio:** La llamada de voz personal o de servicio en curso (entrante o saliente) puede ser transferida a un agente, a un contacto o a un número externo, sin consulta previa.

PROCEDIMIENTO

Transferir inmediatamente la llamada de voz personal y de servicio

1. En la pestaña *Contactos* (Figura 44), introduzca el destino (extensión, número telefónico, login de un agente o nombre de un servicio) al cual desea transferir la llamada o selecciónelo en la subpestaña *Agente*, *Contacto* o *Servicio*.

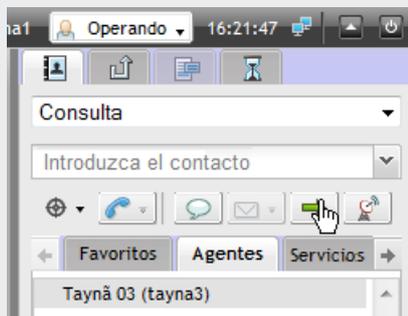


Figura 44. Transferencia de llamada de voz

2. Hay tres tipos de transferencia – Personal, para el mismo servicio y para otro servicio:
- Si la llamada es de Servicio y desea transferirla a otro servicio, introduzca el nombre del otro servicio en el campo de la pestaña Contacto y haga clic en el botón .
 - Si la llamada es Personal y desea transferirla a un servicio, introduzca el nombre del servicio en el campo de la pestaña Contacto y haga clic en el botón .
 - Si la llamada es de Servicio o Personal y desea transferirla a un agente, introduzca el nombre del agente en el campo de la pestaña Contacto o selecciónelo en la lista de agentes y haga clic en el botón .

CLASIFICACIÓN DE LLAMADA DE VOZ DE SERVICIO

Tras finalizar una llamada de voz de servicio, se deben realizar dos acciones:

- Clasificación de Llamadas (opcional) y
- Posatención (opcional).

El tiempo de clasificación definido en **Manager** puede ser 0 (cero). Cuando sea 0, la llamada no será clasificada por el agente. Para clasificar una llamada, se debe colocar un tiempo diferente de 0. Si el servicio está configurado para clasificar, al finalizar la atención de la llamada de voz de servicio, se presentará la ventana de Clasificación (Figura 46 o Figura 45).

PROCEDIMIENTO

Clasificar llamada de voz de servicio

Modo barra

1. Tras haber finalizado la llamada, seleccione el asunto en la caja de selección (Figura 45).
2. Haga clic en **Clasificar**.



Figura 45. Clasificación de llamada de voz de servicio – modo barra

Modo expandido

1. Tras haber finalizado la llamada, se abrirá la pestaña de Clasificación (Figura 46).
2. Seleccione el asunto.
3. Haga clic en **Clasificar**.

NOTA

Si la opción de clasificación de llamada está desactivada, la pestaña Clasificación será presentada, pero el agente no conseguirá clasificar la llamada.

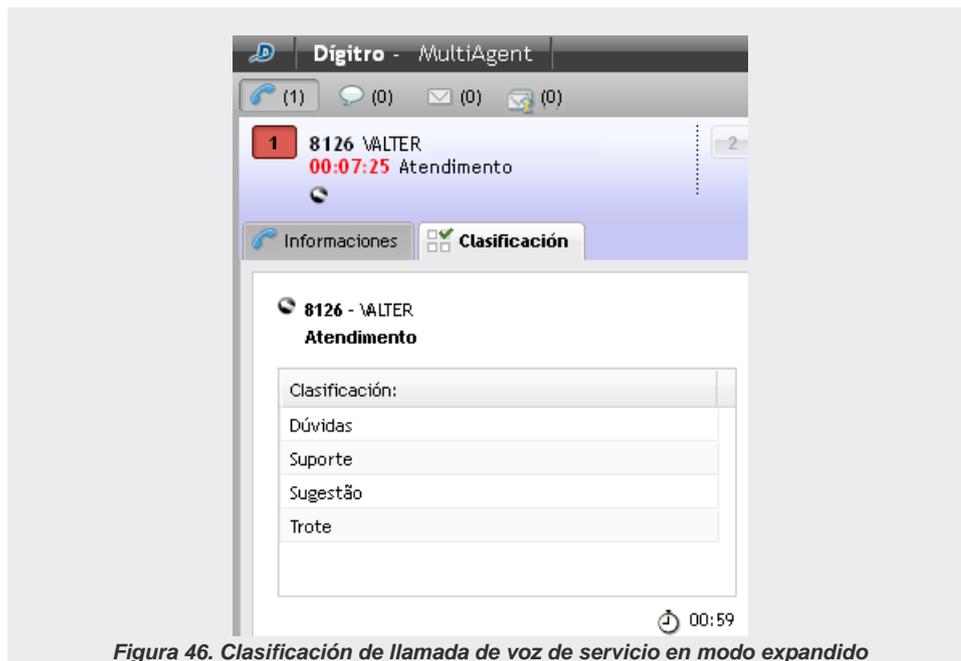


Figura 46. Clasificación de llamada de voz de servicio en modo expandido

POSATENCIÓN DE LLAMADA DE VOZ DE SERVICIO

La Posatención indica que el agente ya finalizó la atención, pero está autenticado realizando alguna actividad asociada a una llamada de servicio o está en descanso. Durante ese tiempo, el agente es considerado indisponible y no se le envía ninguna llamada de servicio.

Cuando el período de posatención está configurado, tan pronto se finaliza la atención de la llamada de voz de servicio, el agente tiene un tiempo (definido en **Manager**) para completar información o registro referente a la llamada.



Figura 47. Posatención

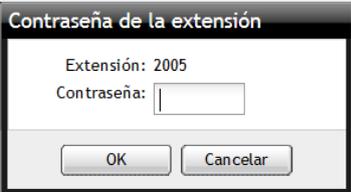
Si desea finalizar la Posatención antes de terminar el tiempo configurado, haga clic en **Finalizar**.

ATENCIÓN DE LLAMADA SOFTPHONE

PROCEDIMIENTO

Iniciar atención de llamada softphone

1. Para atender una llamada por el softphone, se solicitará una contraseña para registro de la extensión.



Contraseña de la extensión

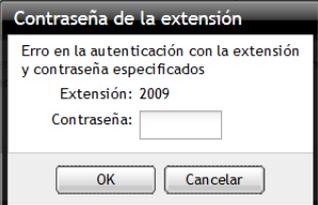
Extensión: 2005

Contraseña:

OK Cancelar

Figura 48. Contraseña de la extensión

2. Si la contraseña especificada es incorrecta, se presentará la siguiente figura:



Contraseña de la extensión

Error en la autenticación con la extensión y contraseña especificados

Extensión: 2009

Contraseña:

OK Cancelar

Figura 49. Error de autenticación

NOTAS

- *Para que la llamada ocurra por el softphone, es necesario que el usuario atribuya a **MultiAgent** el permiso de acceso al micrófono. Si el permiso es negado, la llamada se colgará.*
- *Si el permiso es confirmado "para siempre", dicho permiso será solicitado una única vez, siempre que el usuario no modifique la configuración del permiso por el navegador.*
- *Si el permiso es confirmado tan solo para la solicitud actual, dicho permiso será solicitado para cada nueva llamada.*

CONFERENCIA

La facilidad Conferencia permite a una extensión interconectar a varias extensiones para realizar una conferencia. Se permiten, como máximo, 10 participantes.

PROCEDIMIENTO

Iniciar conferencia

1. *Para realizar una conferencia, el agente debe antes generar una llamada o recibir una nueva llamada.*
2. *Realice una consulta a la extensión deseada o a un número externo, o reciba una nueva llamada.*
3. *Con una llamada activa y otra en espera, inicie la conferencia haciendo clic en Conferencia.*

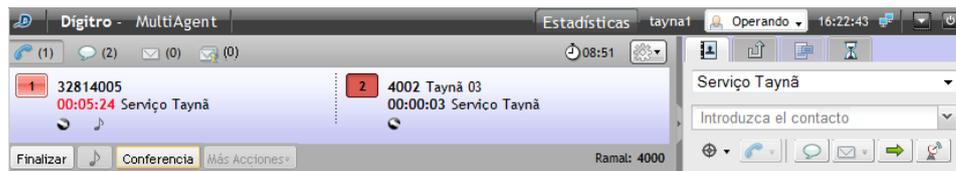


Figura 50. Iniciar conferencia en modo barra

La Figura 51 ejemplifica la ventana de una extensión en conferencia con una tabla con las columnas Teléfono y Nombres Asociados a la conferencia. El número del agente que generó la conferencia será exhibido en negrilla a los demás participantes.

PROCEDIMIENTO

Excluir a participantes / finalizar conferencia

1. Para excluir a participantes de la conferencia y finalizarla, el conferencista que originó la conferencia, que es el que controla la conferencia:
2. Selecciona, en la tabla, el teléfono que desea excluir (Figura 51).

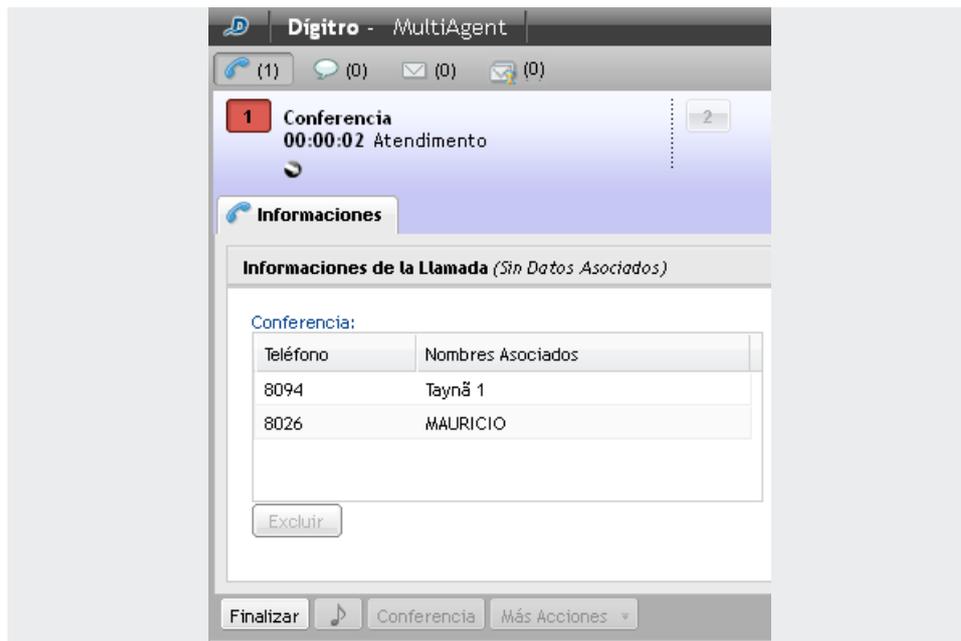


Figura 51. Excluir a participante de la conferencia

3. Hace clic en el botón **Excluir**.
4. Un participante puede salir de la conferencia haciendo clic en el botón **Finalizar**. El agente controlador de la conferencia puede volver a incluir a ese participante al hacer una llamada de voz para él y ponerlo en conferencia (véase procedimiento da Figura 50).

5. *La conferencia solo se finaliza cuando todos los participantes finalizan sus llamadas o cuando el conferencista controlador excluye a todos ellos y pulsa el botón **Finalizar**.*

REPROGRAMACIÓN DE LLAMADA DE VOZ DE SERVICIO

La reprogramación de llamada de voz de servicio se hace cuando el cliente no atiende la llamada, o pide al agente que lo contacte en otro horario o en otra fecha o permite al agente solicitar al proceso que el contacto sea fidelizado para el propio agente.

El sistema marca primero el número que está en el tope de la lista

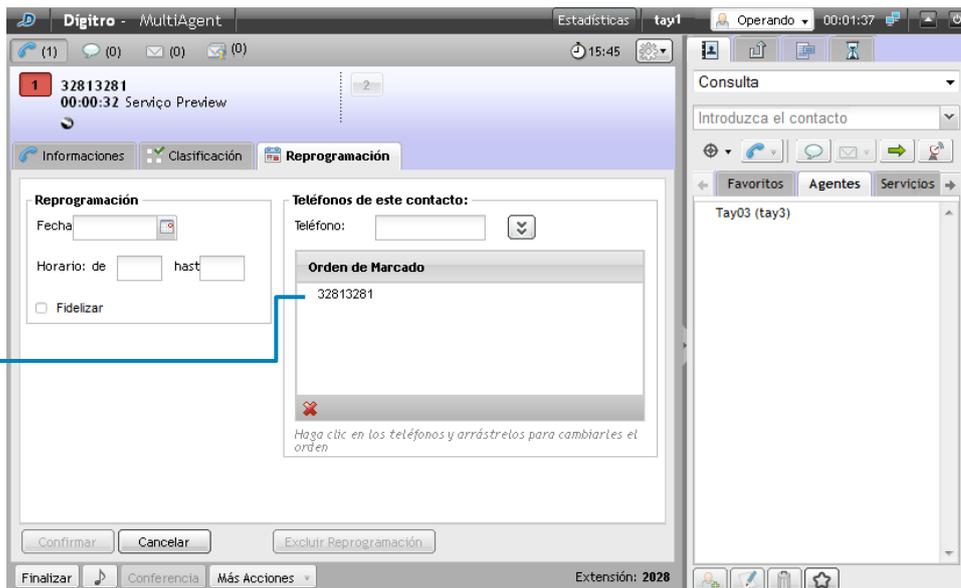


Figura 52. Reprogramación de llamada de voz de servicio

NOTAS

El sistema generará la llamada solo a a partir de la fecha especificada y dentro del rango de horario indicado.

La funcionalidad de Reprogramación está disponible solo para llamadas de servicio activo (discador) y llamadas generadas por callback.

La posibilidad de solicitar que el contacto sea fidelizado para el propio agente solo estará disponible si la llamada ha sido generada por el discador y si ya ha sido atendida por dicho agente, de acuerdo con las configuraciones del servicio para la fidelización de contactos.

PROCEDIMIENTO

Reprogramar llamada de voz de servicio

1. Haga clic en el botón **Más acciones**. Se presentará la Figura 52.
2. En **Reprogramación**, introduzca la **Fecha** a partir de la cual el sistema debe generar la llamada. El botón  abre el calendario.
3. Introduzca el rango de horario (hh:mm:ss) en que se debe generar la llamada.
4. En **Teléfonos** de este contacto, introduzca otros números que, por ventura, el cliente haya suministrado para contactarlo.
5. Haga clic en  para adicionar el número digitado al sistema.
6. Haga clic en **Confirmar** para guardar la reprogramación.

PROCEDIMIENTO

Alterar una reprogramación de una llamada de voz de servicio

1. Haga clic en el botón **Más acciones**. Se presentará la lista de las llamadas reprogramadas.
2. Haga clic en la reprogramación deseada.
3. Altere los datos.
4. Para alterar el orden de marcado de los teléfonos registrados, haga clic sobre el número deseado y arrástrelo para el tope de la lista para que el sistema lo marque primero (Figura 52).
5. Haga clic en **Confirmar** para guardar las alteraciones.

PROCEDIMIENTO

Excluir una reprogramación de una llamada de voz de servicio

1. Haga clic en el botón **Más acciones**. Se presentará la lista de las llamadas reprogramadas.
2. Haga clic en la reprogramación deseada.
3. Haga clic en **Excluir reprogramación**.

ASOCIACIÓN DE DATOS

Un agente puede enviar información a otro agente en el momento en que efectúe una llamada interna, una consulta o una transferencia. Además puede visualizar datos asociados anteriormente a ella.

PROCEDIMIENTO

Asociar datos a la llamada de voz

1. Haga clic en la pestaña **Información** (Figura 53).

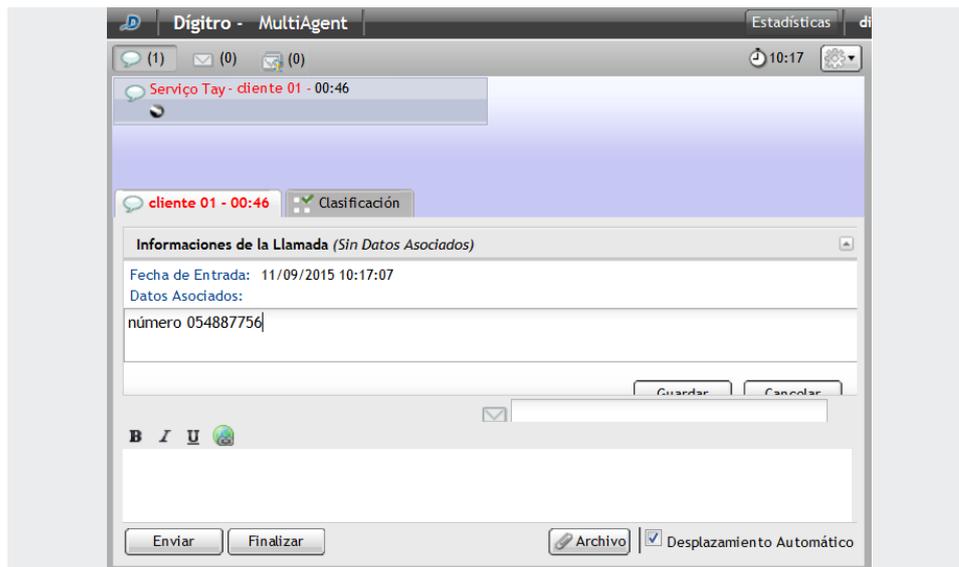


Figura 53. Datos asociados

2. Haga clic en el icono  para abrir la caja de texto de Datos Asociados.
3. Digite el texto deseado en esta caja para asociarlo a la llamada y enviarlo al dispositivo de destino.
4. Haga clic en **Guardar**.
5. Para cancelar el envío de los datos, haga clic en el botón **Cancelar**.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Interact cuenta con el recurso de generación de protocolo de atención (véase el manual de **Interact Manager**). Cuando está habilitado, este recurso permite asociar un protocolo de atención a la llamada de forma automática o mediante la solicitud del agente.

NOTA

*El protocolo de atención generado por **Interact** se almacena con los datos asociados, de este modo, su uso será limitado al tamaño máximo de los datos asociados.*

PROCEDIMIENTO

Protocolo de atención

1. Haga clic en la pestaña Información (Figura 42).
2. Si la asociación de protocolo está habilitada, en el panel de información de la llamada, se presentará el protocolo asociado (en el caso de la generación automática), o la opción para que el agente solicite la asociación de protocolo. En este último caso, basta con hacer clic en esta opción para que el sistema asocie el protocolo.



Figura 54. Información de la llamada: opción agente solicita la asociación de protocolo



Figura 55. Información de la llamada: protocolo asociado a la llamada

EXTENSIÓN WEBRTC – TECLADO PARA NAVEGACIÓN EN IVR

Durante una llamada de voz, personal o de servicio, si el agente utiliza una extensión WebRTC, se habilitará la pestaña Teclado (Figura 54), que permite el envío de cifras DTMF, necesarias a la navegación en IVR.

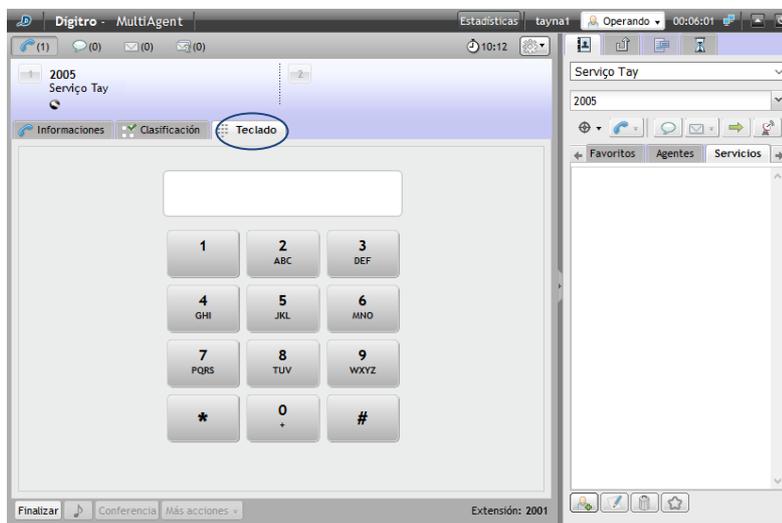


Figura 56. Teclado para navegación en IVR

4

MEDIO CHAT

Este capítulo presenta las siguientes funcionalidades del medio *Chat*:

- Telegram
- Facebook Messenger
- Generación de llamada de *chat* personal.
- Generación de llamada de *chat* de servicio.
- Consulta.
- Transferencia inmediata de llamada.
- Clasificación de llamada.
- Posatención.
- Asociación de datos a la llamada.
- Envío de conversación por *e-mail*.
- Visualización de información adicional personalizada.

La pestaña de llamadas de *chat* (Figura 68) está visible tan solo para los agentes que tienen acceso a ese medio. Para accederla, haga clic en el botón **Chat** .

En el visor de llamadas de *chat*, figuran el nombre del Contacto o Servicio, el tiempo transcurrido desde el último mensaje enviado por el agente, el tiempo de inactividad, los iconos que indican llamada (entrante 📞 y saliente 📞) el icono que indica la fidelización (👤 solo se presenta cuando o chat está fidelizado para el agente) y el tiempo de duración de la llamada, como muestra la siguiente figura.

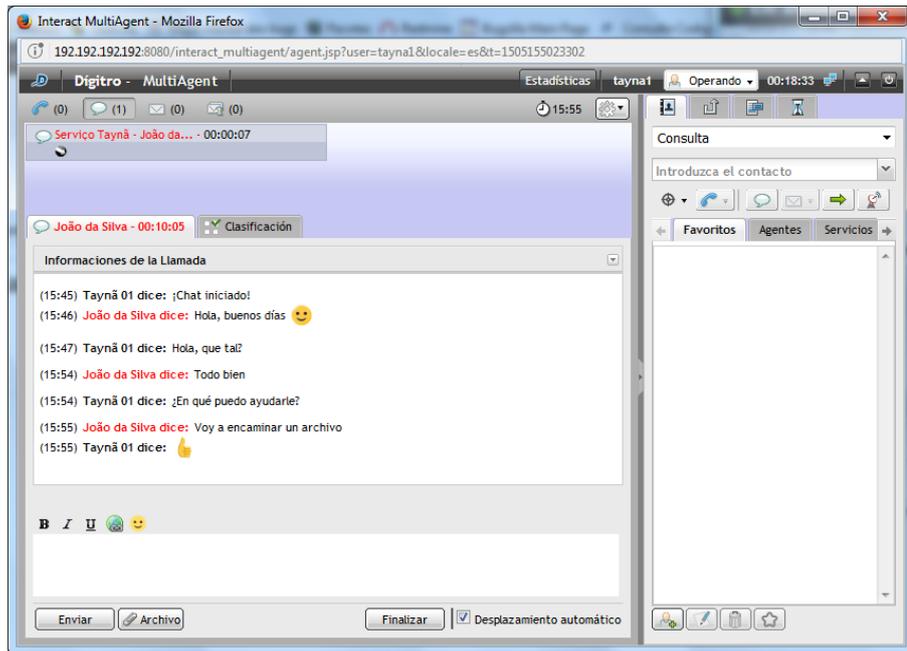


Figura 57. Contadores de tiempo

Cuando el agente sobrepasa el tiempo máximo previsto para atención, definido en **Manager**, se genera una alarma que señala por medio del color rojo del nombre del Servicio, del nombre del interlocutor y del contador de duración de la llamada, como se puede verificar en la Figura 57.

Interact Manager dispone de un mecanismo que permite controlar el tiempo de inactividad de las conversaciones de chat, tanto del cliente como del agente.

Estas configuraciones permiten al administrador del servicio determinar los siguientes parámetros:

- Tiempo máximo de inactividad del agente durante la llamada de chat.
- Tiempo máximo de inactividad del interlocutor durante la llamada de chat.
- Mensaje que será divulgado cuando la llamada sea finalizada por tiempo de inactividad del agente.
- Mensaje que será divulgado cuando la llamada sea finalizada por tiempo de inactividad del interlocutor.

Al atender una llamada de chat, proveniente de **ChatClient**, se presentará, en la ventana de la interfaz del agente, el tiempo de inactividad.

Cuando falten 30 segundos para alcanzar el tiempo máximo de inactividad configurado, se presentará una barra de progreso en la interfaz de **MultiAgent**.

La cuenta regresiva tiene la función de advertir al agente sobre el tiempo límite de inactividad.

Cuando el tiempo de inactividad alcance el tiempo máximo configurado, la llamada será finalizada.

Al recibir una llamada de chat generada por un **ChatClient**, en que el servicio permite enviar la conversación de chat por e-mail, se presentará un campo que permite configurar el e-mail al que se desea enviar el contenido del chat



The image shows a screenshot of a user interface element, likely a text input field for an email address. The field contains the text "jose@empresa.com.br". To the left of the text is a small envelope icon, and to the right is a green checkmark icon, indicating that the input is valid or confirmed.

Si el cliente ha introducido un *e-mail* al abrir la llamada, el campo se enviará relleno. El agente puede incluir, alterar o excluir el e-mail al que enviará la copia de la conversación de *chat*.

Interact Manager cuenta con una configuración que permite presentar en **MultiAgent** la información de que el interlocutor está escribiendo un mensaje en el chat. Cuando esta configuración se encuentre habilitada, la información de que el interlocutor está escribiendo será presentada como muestra la Figura 58. Cuando el interlocutor permanezca sin escribir durante el tiempo configurado en **Interact Manager**, la información será excluida de la pantalla.

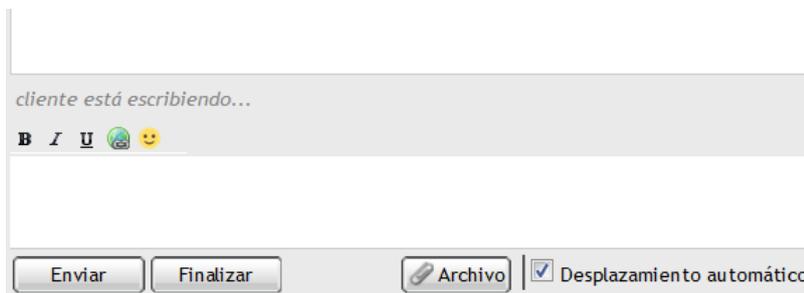


Figura 58. Escribiendo mensaje

La caja de digitación presenta los siguientes botones para formatear el texto:

- **B**: Aplica el estilo negrilla al texto seleccionado.
- **I**: Subraya el texto seleccionado.
- **I**: Aplica cursiva al texto seleccionado.
- : Aplica un hipervínculo al texto seleccionado.
- : Permite añadir emojis en las llamadas de *chat*.

En la parte inferior de la pestaña de llamada de *chat*, figura la Desplazamiento Automático y los botones:

- : envía la llamada de *chat*.
- : finaliza la llamada de *chat*.
- : envía el archivo de llamada de *chat*.
- : inicia una llamada de vídeo por *chat*.

Durante la atención de una llamada de chat será permitido el envío de archivos y llamada de vídeo. Esta funcionalidad solo estará disponible si se encuentra habilitada en **Interact Manager**.

Cuando se envía un archivo, el destinatario podrá elegir entre **Aceptar** o **Cancelar** el compartimiento del envío, como muestra la Figura 59.

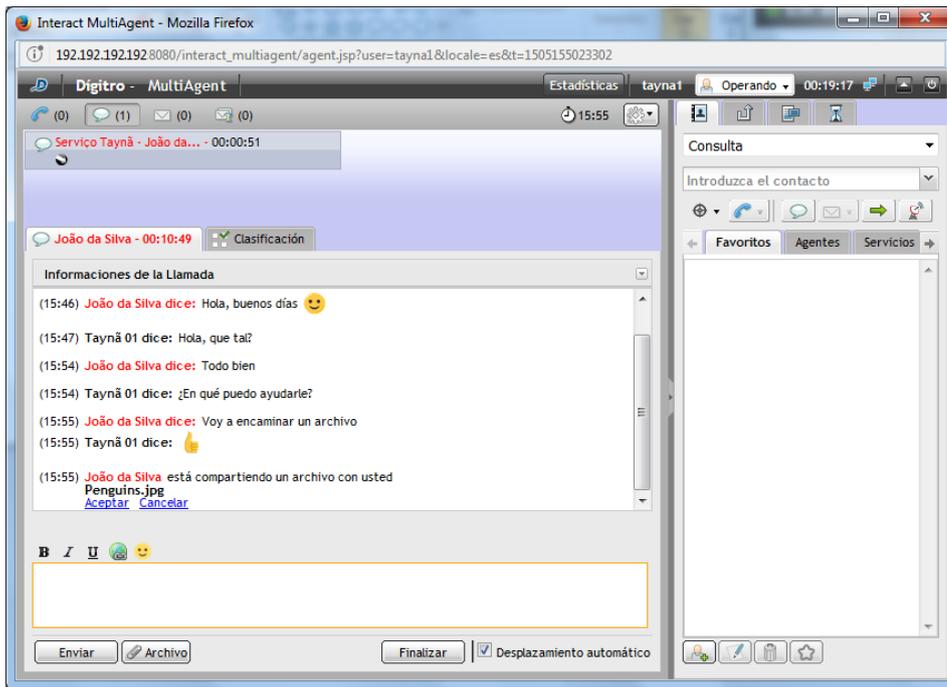


Figura 59. Compartimiento de archivo

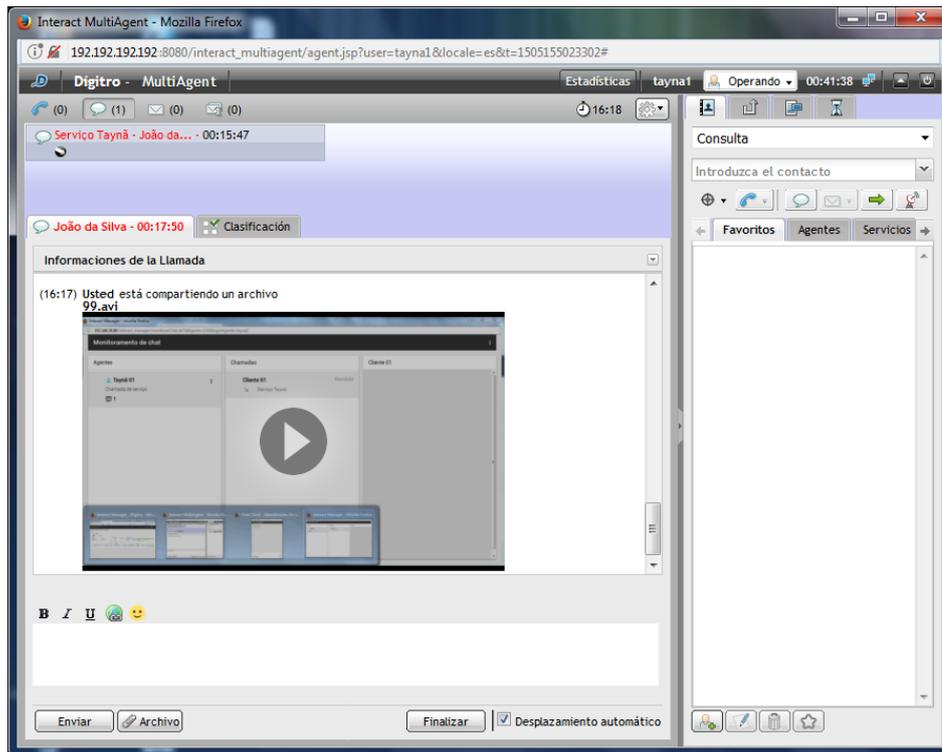


Figura 60. Compartimiento de archivo de vídeo

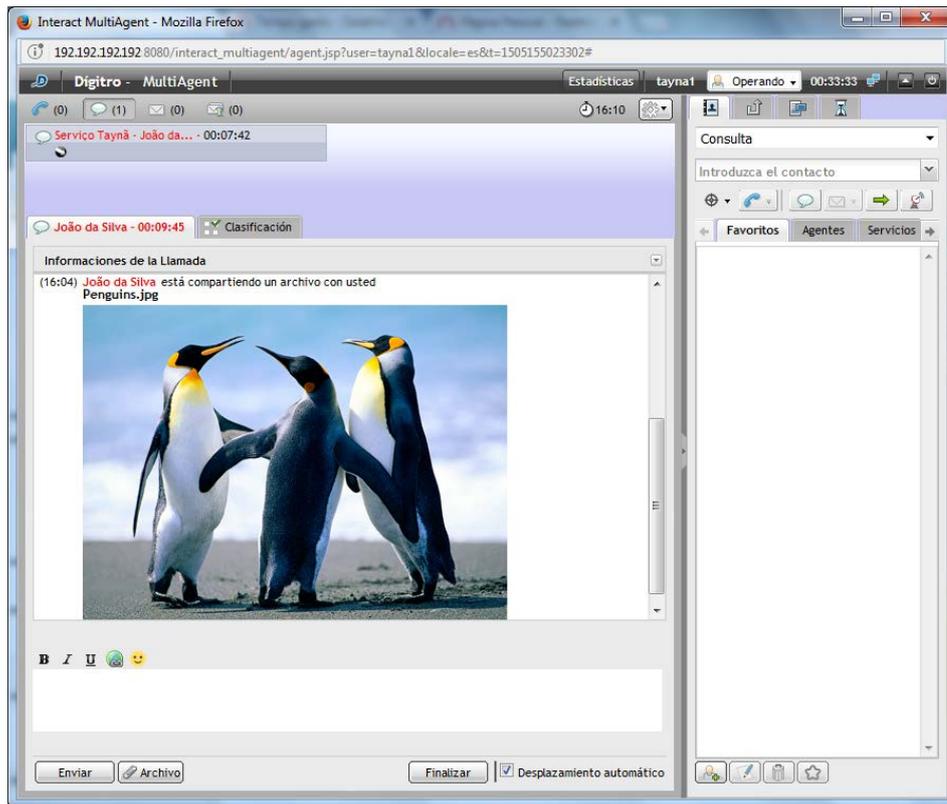


Figura 61. Compartimiento de archivo de imagen

Al iniciar una llamada de vídeo, el receptor podrá elegir entre **Aceptar** o **Cancelar** el compartimiento del vídeo.

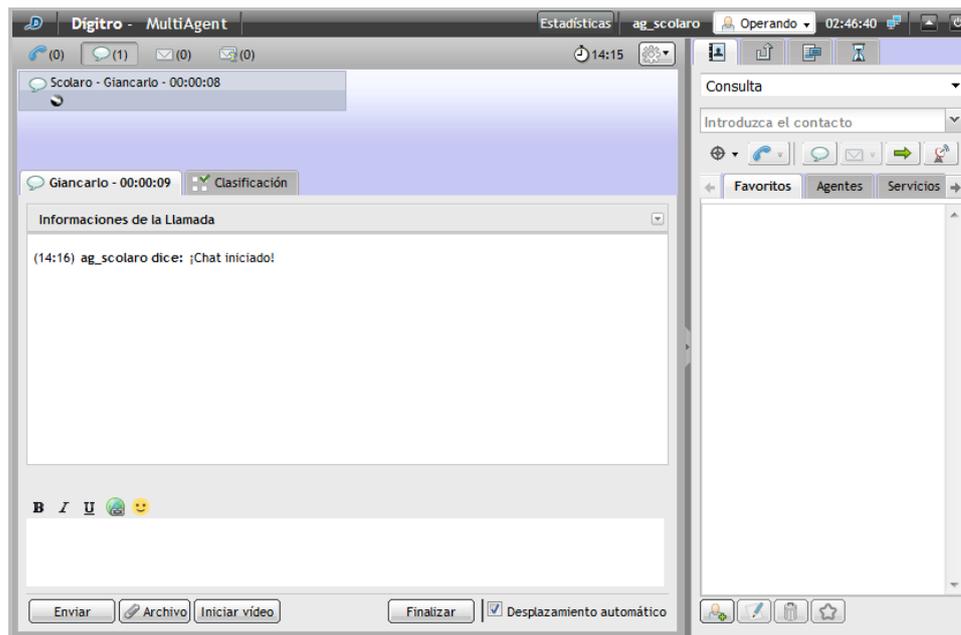


Figura 62. Iniciar llamada de vídeo

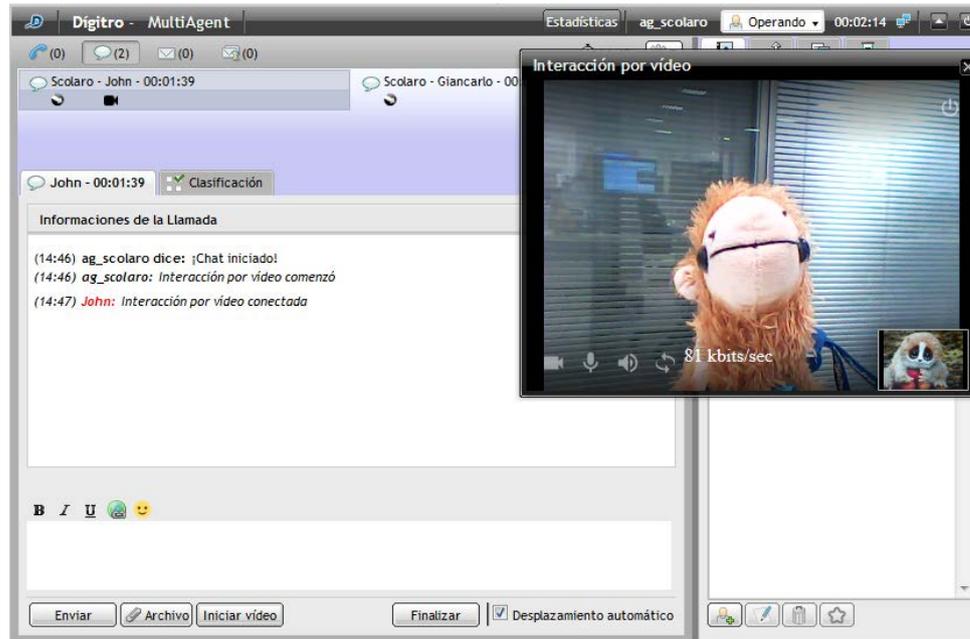


Figura 63. Llamada de vídeo iniciada

Al intentar iniciar una llamada de vídeo con otra llamada ya en curso, se presentará un mensaje de alerta que informa que solo es posible una interacción de vídeo a la vez, como muestra la .



Figura 64. Mensaje de alerta

TELEGRAM

Es posible efectuar la atención de llamadas de *chat* generadas a partir de **Telegram**. Esta integración es un recurso opcional (requiere licencia específica) y se habilita a partir de **Interact Manager**, en las **Configuraciones del medio chat** de cada servicio.

Cuando el chat recibido tenga como origen **Telegram**, la interfaz presentará una indicación al agente, tal como muestra la siguiente figura.

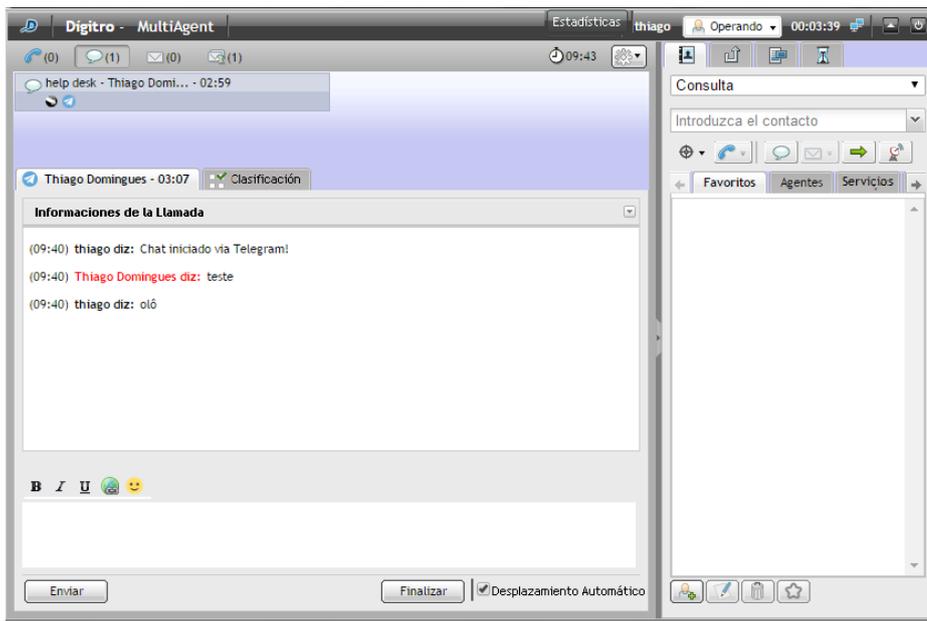


Figura 65. Telegram

La atención se efectuará de la misma forma que en un chat de servicio

FACEBOOK MESSENGER

Es posible efectuar la atención de llamadas de *chat* originadas a partir de **Facebook Messenger**. Esta integración es un recurso opcional (requiere licencia específica) y se

habilita a partir de **Interact Manager**, en las **Configuraciones del medio chat** de cada servicio.

Cuando el *chat* recibido se origine a partir de **Facebook Messenger**, la interfaz se lo indicará al agente como muestra la siguiente figura.

Los botones de edición de texto han sido inhabilitados porque Facebook Messenger no permite formateo.

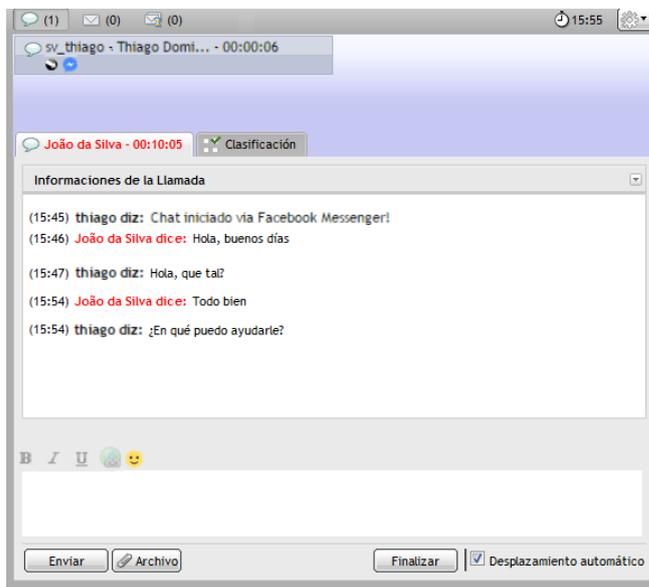


Figura 66. Facebook Messenger

La atención se efectuará de la misma manera que con un chat de servicio.

LLAMADA DE CHAT PERSONAL

PROCEDIMIENTO

Atender llamada de chat personal

1. Al recibir una llamada de chat, aparece la ventana LLAMADA DE CHAT (Figura 67).

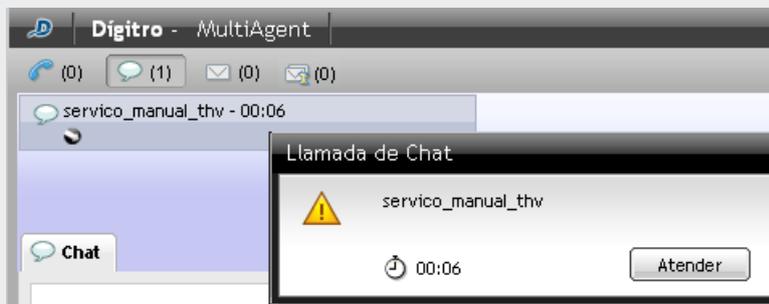


Figura 67. Llamada de chat

2. Haga clic en el botón **Atender**.
3. Tras realizar la atención, en el visor de llamadas figurarán el nombre del contacto y un marcador de tiempo.



4. Digite el texto en la caja de mensaje.
5. Para encaminar el texto, haga clic en **Enviar**.
6. Para cerrar el chat, haga clic en **Finalizar**.
7. Se presentará el mensaje «¡Chat Finalizado!» y se enviará el mensaje «Chat Finalizado por Fulano».

PROCEDIMIENTO

Generar llamada de chat personal

1. En la pestaña CONTACTOS (Figura 35), introduzca el destino (login de un agente o nombre de un servicio) o seleccione el destino en la pestaña Agentes o Servicios.
2. Seleccione el tipo de llamada que será generada.

NOTA

Respecto al tipo de llamada que será generada, hay las siguientes opciones:

- **Personal:** para generar llamada personal. Estará disponible si el agente tiene al menos uno de los privilegios de generación de llamadas personales.
- **Consulta:** para iniciar una consulta de servicio.
- **Nombre de los servicios:** para generar llamada por el servicio seleccionado.

El agente solo podrá generar llamadas de servicio si cuenta con skills para atender llamadas de servicio y el servicio permite la generación de llamadas.

El agente solo podrá generar llamada personal de chat si dispone de privilegio de generar llamadas personales de chat.

3. Haga clic en el botón  **Generar llamada de Chat.**
4. Mientras no se atiende la llamada, en el visor de llamadas figurará el mensaje «Aguardando atención» y el cronómetro que marca la duración de la llamada.
5. Tras realizar la atención, en el visor de llamadas figuran el nombre del contacto y un marcador de tiempo.
6. En la caja de mensaje, introduzca el texto que desea enviar.

7. Haga clic en el botón **Enviar** o pulse la tecla **Enter** para enviarlo.
8. Para cerrar el chat, haga clic en **Finalizar**. Se exhibirá el mensaje «¡Chat finalizado!» y se enviará el mensaje «Chat finalizado por Fulano».

NOTA

El agente solo podrá generar llamadas si tiene skills para atender llamadas de servicio y si el servicio permite la generación de llamadas.

El agente solo podrá generar llamada personal si tiene privilegio para generar llamada personales por medio.

LLAMADA DE CHAT DE SERVICIO

PROCEDIMIENTO

Generar llamada de chat de servicio

1. En la pestaña CONTACTOS (Figura 35), introduzca el destino (login de un agente o nombre de un servicio) o seleccione el destino en la pestaña AGENTES.
2. Seleccione el tipo de llamada que será generada.

NOTA

Respecto al tipo de llamada que será generada, hay las siguientes opciones:

- **Personal:** para generar llamada personal. Estará disponible si el agente tiene al menos uno de los privilegios de generación de llamadas personales.
- **Consulta:** para iniciar una consulta de servicio.
- **Nombre de los servicios:** para generar llamada por el servicio seleccionado.

El agente solo podrá generar llamadas de servicio si cuenta con skills para atender llamadas de servicio y el servicio permite la generación de llamadas.

El agente solo podrá generar llamada personal de chat si dispone de privilegio de generar llamadas personales de chat.

3. Haga clic en el botón  **Generar llamada de Chat.**

4. En el visor, se exhibirá el mensaje «Aguardando atención», el nombre del servicio y un marcador de tiempo. Tras la atención (véase un ejemplo similar en la Figura 68), figurarán el nombre del contacto y el marcador de tiempo en el visor de llamadas.
5. En la caja de mensaje, introduzca el texto que desea enviar.
6. Para encaminar el texto, haga clic en el botón **Enviar**.
7. Para cerrar el chat, haga clic en el botón **Finalizar**. Se enviará el mensaje «¡Chat Finalizado por fulano!».

NOTA

El agente solo podrá generar llamadas si tiene skills para atender llamadas y si el servicio permite la generación de llamadas.

El agente solo podrá generar llamada personal si tiene privilegio para generar llamada personales por medio.

PROCEDIMIENTO

Atender llamada de chat de servicio

Si la atención del medio Chat está en automático, la llamada de chat de servicio será atendida automáticamente para el agente.

1. En la atención manual, se abrirá la ventana LLAMADA DE CHAT (similar a la Figura 67). Haga clic en **Atender**.
2. En la caja de mensaje, introduzca el texto o haga doble clic en el mensaje preconfigurado en la pestaña MODELOS DE RESPUESTA (Figura 68).
3. Para encaminar el texto, haga clic en el botón **Enviar** o pulse la tecla **Enter**.
4. Para cerrar el chat, haga clic en **Finalizar**. Se enviará el mensaje «¡Chat finalizado por fulano!».
5. Se abrirá la ventana CLASIFICACIÓN DE LLAMADA.

6. Dentro de un tiempo determinado en el **Manager**, clasifique la llamada y seleccione el botón **Clasificar** (véase el procedimiento detallado en la página 116).
7. Se iniciará la Posatención. Si lo desea, finalicela antes de terminar el tiempo configurado haciendo clic en el botón **Cerrar** (véase detalles de la acción en la página 118).

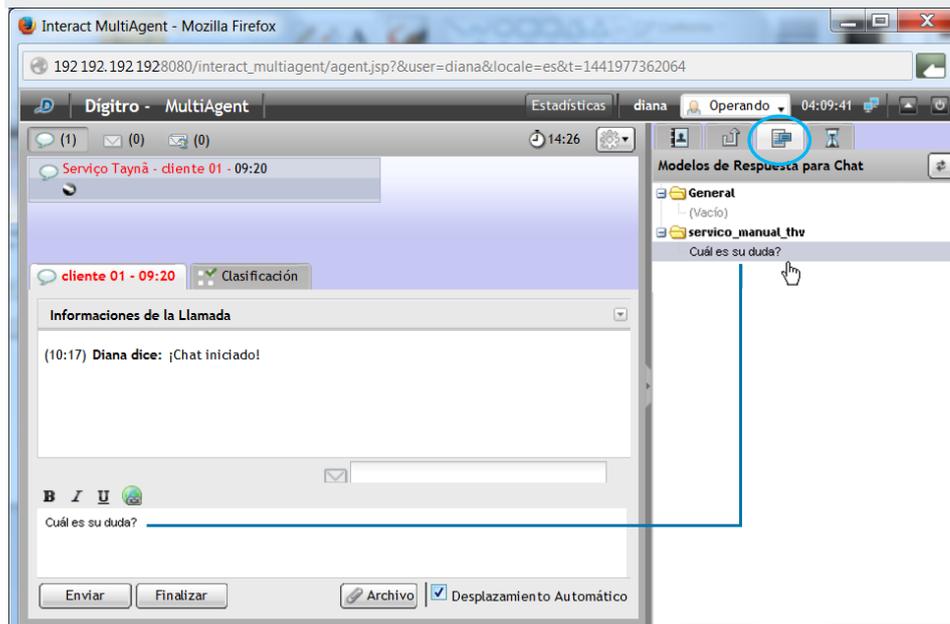


Figura 68. Atendiendo llamada de chat de servicio

NOTA

El cronómetro rojo indica que el agente sobrepasó el tiempo de atención configurado en **Manager**.

CONSULTA DURANTE LLAMADA DE CHAT DE SERVICIO

Durante una llamada de *chat* de servicio, un agente puede consultar a otro agente o a un contacto por medio del medio *Chat*.

PROCEDIMIENTO

Consultar durante llamada de *chat* de servicio

Cuando esté en una llamada de *chat* de servicio (Figura 69) y necesite consultar a otro agente:

1. En el campo de la pestaña *Contactos*, seleccione el Agente o Servicio que desea consultar.
2. Haga clic en el botón  **Generar llamada de Chat**.
3. Se abrirá la pestaña «Consulta: esperando atención», con el cronómetro.
4. Tras realizar la consulta, es posible:
 - Si se ha consultado a un agente directamente, al hacer clic en el botón , la llamada será transferida como si fuera del servicio;
 - Si se ha consultado otro servicio, al hacer clic en el botón , la llamada pasará a ser del servicio consultado;
 - Finalizar la llamada entrante al hacer clic en **Finalizar**. En ese caso, el agente

consultor volverá a atender la llamada entrante.

5. *Efectúe las etapas de Clasificación (opcional) y Posatención (opcional) véase detalles de la acción en la página 118).*

NOTA

Al transferir una llamada de chat, el historial de la conversación será enviado al agente de destino. De esa forma, él podrá enterarse de lo que ya ha sido hablado entre los agentes anteriores y el cliente.

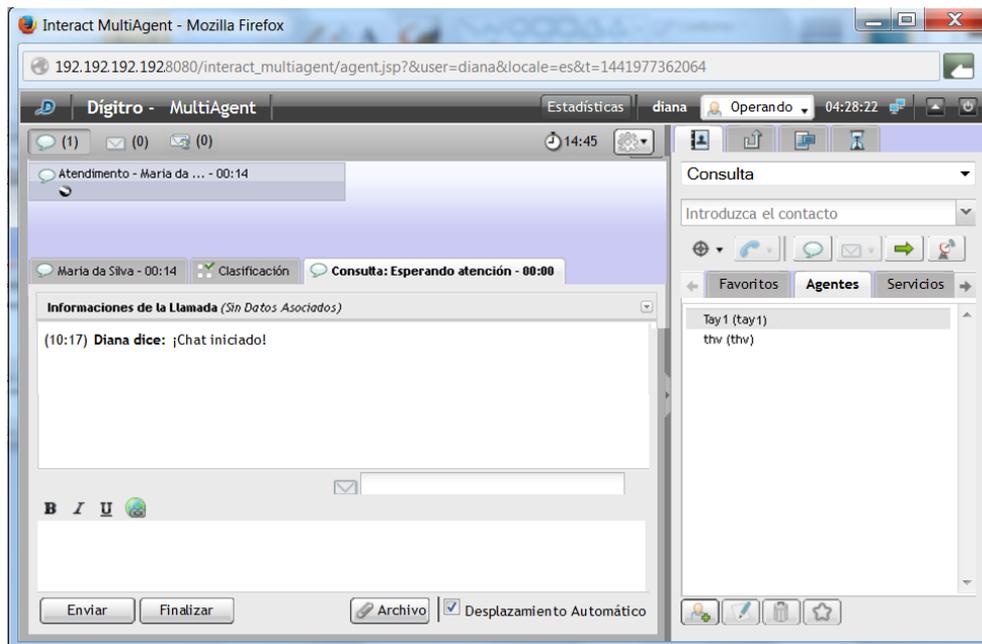


Figura 69. Consulta durante llamada de chat de servicio

CONSULTA DURANTE LLAMADA DE CHAT DE SERVICIO CON MEDIO CRUZADO (VOZ)

Durante una llamada de *chat* de servicio, un agente puede consultar a otro agente, a un contacto o a un número externo por medio del medio Voz.

PROCEDIMIENTO

Consultar/transferir medio voz durante llamada de chat de servicio

Cuando atienda una llamada de chat de servicio y necesite realizar una consulta a otro agente por el medio Voz:

1. En el campo de la pestaña Contactos (Figura 69), seleccione el Agente o Servicio que desea consultar.
2. Haga clic en el botón  **Generar llamada de voz**. Se abrirá la pestaña Esperando atención.
3. Tras haber realizado la consulta, será posible:
 - Si la llamada en curso es de servicio y la consulta ha sido efectuada directamente a un agente, al hacer clic en el botón , la llamada será transferida al agente consultado como llamada del propio servicio.
 - Si la llamada en curso es de servicio y la consulta ha sido efectuada a otro servicio, al hacer clic en el botón , la llamada será transferida al agente que atendió la consulta como llamada del servicio.
 - Si la llamada en curso es personal y la consulta ha sido efectuada directamente a un agente, al hacer clic en el botón , la llamada será transferida al agente consultado como llamada personal.
4. Efectúe las etapas de Clasificación (opcional) y Posatención (opcional), véase detalles de la acción en la página 118.

TRANSFERENCIA TRAS CONSULTA – LLAMADA DE CHAT DE SERVICIO

En una consulta de llamada de *chat* de servicio, el agente puede transferir la llamada entrante a la llamada de *chat* consultada. Véase el procedimiento [Consultar llamada de chat de servicio](#) en la página 111.

TRANSFERENCIA INMEDIATA: LLAMADA DE CHAT PERSONAL Y DE SERVICIO

El agente puede transferir una llamada de *chat* personal o de servicio en curso (entrante o saliente) a un agente, un contacto o un número externo, sin consulta previa.

PROCEDIMIENTO

Transferir inmediatamente de llamada de *chat* personal y de servicio

1. Con una llamada en curso, introduzca, en el campo de la pestaña *Contactos* (Figura 69), el destino al que se debe transferir la llamada.
2. Hay tres tipos de transferencia – personal, al servicio, a otro servicio:
 - Si la llamada en curso es Personal, al hacer clic en el botón , la llamada será transferida como personal.
 - Si la llamada en curso es de Servicio, al hacer clic en el botón , la llamada será transferida como llamada de servicio.
 - Si la llamada en curso es del Servicio y se introduce otro servicio, al hacer clic en el botón , la llamada pasará a ser del servicio de destino.

3. Haga clic en  para transferir la llamada.

CLASIFICACIÓN DE LLAMADA DE CHAT DE SERVICIO

Tras finalizar una llamada de *chat* de servicio, se deben realizar dos actividades temporizadas: Clasificación de Llamadas (opcional) y la Posatención (opcional).

El tiempo de clasificación definido en **Manager** puede ser 0 (cero). Cuando sea 0 (cero), la llamada no será clasificada por el agente. Para clasificar una llamada, se debe utilizar un tiempo diferente de 0 (cero).

PROCEDIMIENTO

Clasificar llamada de chat de servicio

Si el servicio está configurado para clasificar en el momento en que se finaliza la atención de la llamada de chat de servicio, se exhibe la ventana de Clasificación (Figura 69), donde figura el cronómetro de tiempo en orden decreciente.

1. En la pestaña Clasificación (Figura 69), seleccione el asunto.
2. Haga clic en **Clasificar**.

La clasificación debe realizarse dentro del tiempo configurado en **Manager** e indicado por el cronómetro.

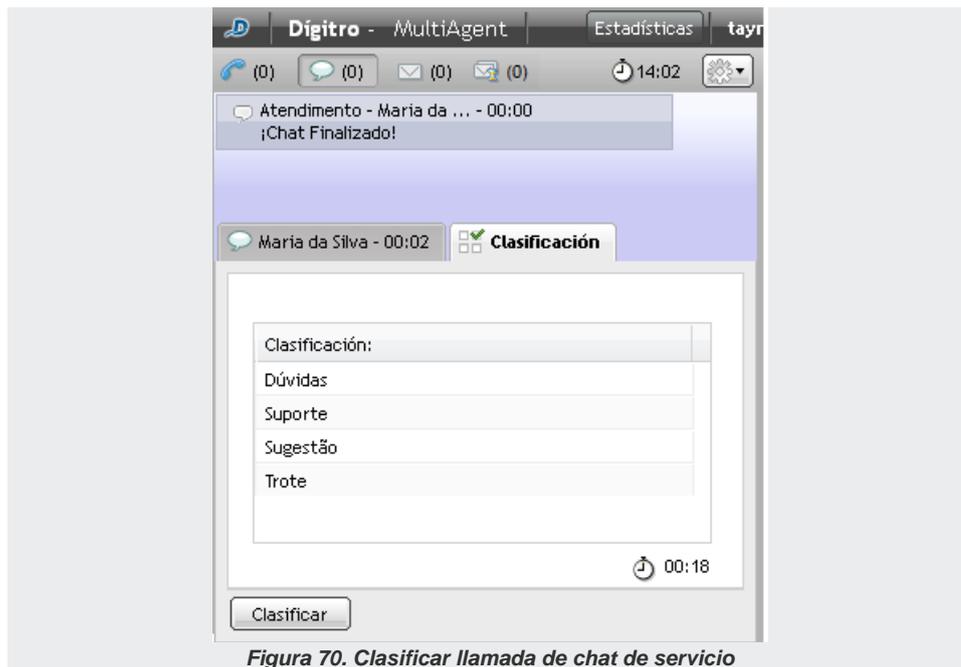


Figura 70. Clasificar llamada de chat de servicio

POSATENCIÓN DE LLAMADA DE CHAT DE SERVICIO

La Posatención indica que el agente finalizó la atención (Figura 71), pero está autenticado realizando alguna actividad asociada a una llamada de servicio o está en descanso. Durante ese tiempo, se considera al agente indisponible y no se le envía ninguna llamada de servicio.



Figura 71. Posatención de llamada de chat de servicio

Cuando el período de posatención esté configurado, tan pronto se finalice la atención de la llamada de *chat* de servicio, el agente tendrá un tiempo (definido en **Manager**) para completar información o registros referentes a la llamada.

Es posible finalizar la Posatención antes de que se termine el tiempo configurado haciendo clic en el botón **Cerrar**.

ASOCIACIÓN DE DATOS A LA LLAMADA DE CHAT

Es posible enviar datos a otro agente en el momento en que se efectúa una llamada interna, una consulta o una transferencia, y visualizar datos asociados anteriormente.

PROCEDIMIENTO

Asociar datos a la llamada de chat

1. En la pantalla representada por la Figura 72, haga clic en el icono .

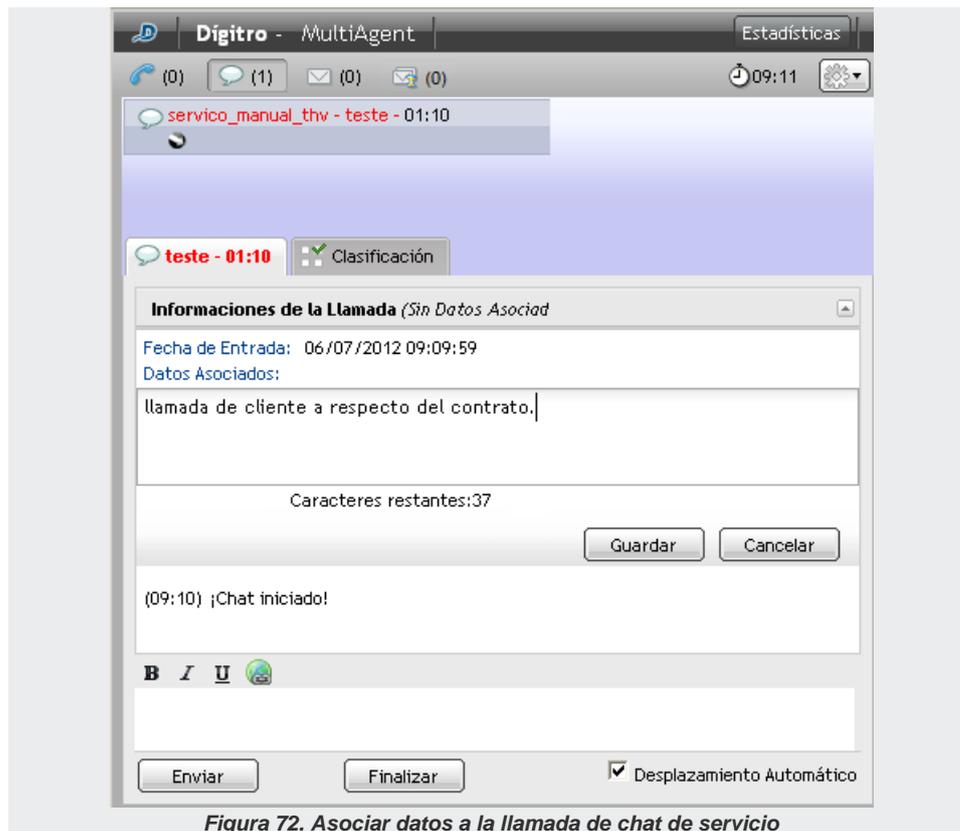


Figura 72. Asociar datos a la llamada de chat de servicio

2. Se abrirá la caja de texto *Datos Asociados* que presenta, además de los datos registrados por el agente, la fecha y el horario de entrada de la llamada en **Interact**.
3. Digite el texto que desea asociar a la llamada.
4. Tras haber insertado los datos, haga clic en **Guardar**.
5. Para cancelar el envío de los datos, haga clic en **Cancelar**.

NOTA

*El cronómetro rojo indica que el agente sobrepasó el tiempo de atención configurado en **Manager**.*

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Interact cuenta con el recurso de generación de protocolo de atención (véase el manual de **Interact Manager**). Cuando está habilitado, este recurso permite asociar un protocolo de atención a la llamada de forma automática o mediante la solicitud del agente.

NOTA

*El protocolo de atención generado por el **Interact** se almacena con los datos asociados, de este modo, su uso será limitado al tamaño máximo de los datos asociados.*

PROCEDIMIENTO

Protocolo de atención

1. Haga clic en la pestaña Información (Figura 53).
2. Si la asociación de protocolo está habilitada, en el panel de información de la llamada, se presentará el protocolo asociado (en el caso de la generación automática), o la opción para que el agente solicite la asociación de protocolo. En este último caso, basta con hacer clic en esta opción para que el sistema asocie el protocolo.

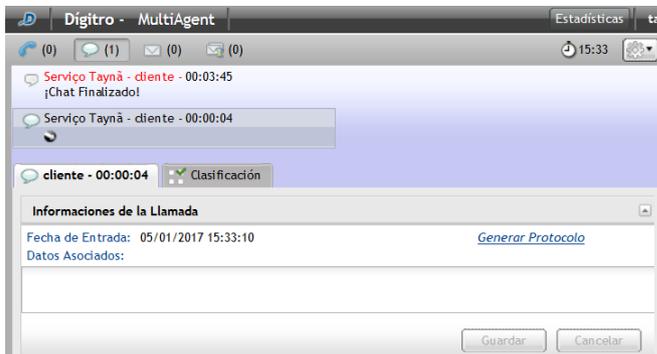


Figura 73. Información de la llamada: opción agente solicita la asociación de protocolo

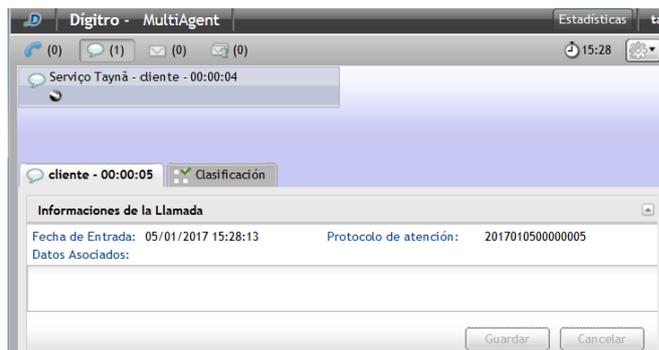


Figura 74. Información de la llamada: protocolo asociado a la llamada

VISUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN ADICIONAL PERSONALIZADA

Al recibir una llamada de chat, generada por **ChatClient**, a la cual se añadió información personalizada, esta información se presentará en el historial de la llamada como muestra la siguiente figura:

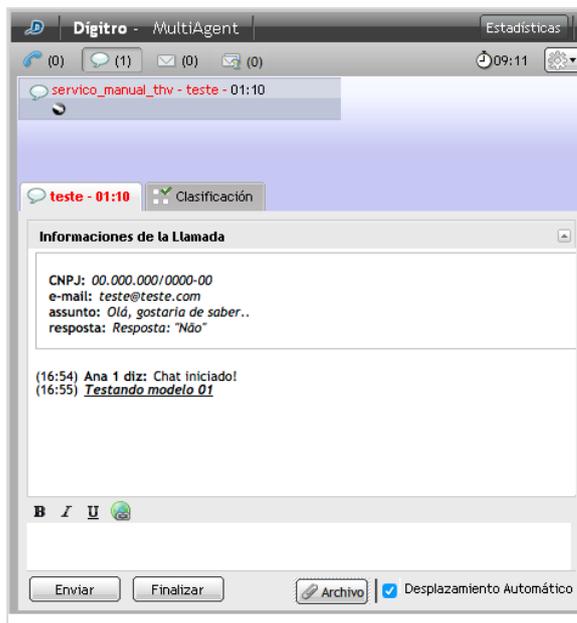


Figura 75. Información adicional personalizada

Esta información personalizada se introduce en la solicitud de apertura de **Interact ChatClient**, y será añadida al historial de mensajes del cliente y del agente, es decir, de **Interact ChatClient** y de **Interact MultiAgent**.

Posteriormente a la llamada, será posible visualizar esta información en la grabación de la llamada de chat.

5

MEDIO E-MAIL

Este capítulo presenta las siguientes funcionalidades del medio *E-mail*:

- Generación de llamada de *e-mail* de servicio.
- Consulta.
- Transferencia de llamada.
- Clasificación de llamada.
- Posatención.
- Asociación de datos.
- Retención de e-mails.

NOTA

El tratamiento del medio e-mail solo es realizado en Llamadas de servicio. Comparándolo con el medio voz, el agente no tiene una cuenta propia de e-mail como si fuera su extensión. De esa forma, acciones descritas anteriormente como llamadas personales no se aplican a este medio. Tampoco hay el concepto de consulta de e-mail, sin embargo se permiten consultas en medios cruzados para voz o chat.

La pestaña  solo está visible para los agentes que tienen acceso al medio *E-mail*.

Los *e-mails* entrantes (Figura 77) tienen la información de Servicio, de fidelización automática (★ solo se presenta cuando el *e-mail* ha sido fidelizado para el agente), Asunto, Interlocutor y Tiempo de atención mostradas en la caja de entrada.

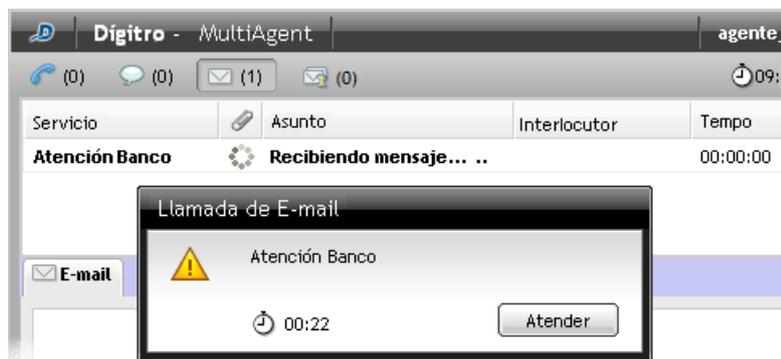
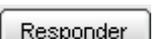


Figura 76. Medio e-mail recibiendo llamada de servicio

En la parte inferior de la pestaña de llamada de *e-mail*, figuran los botones que se alternan de acuerdo con la acción que se está ejecutando (leyendo, respondiendo o escribiendo un *e-mail*):

	Envía la llamada de <i>e-mail</i> al destinatario.
	Finaliza la llamada de <i>e-mail</i> .
	Inicia el proceso para responder el <i>e-mail</i> recibido.

Responder a todos

Permite responder a todos los e-mails registrados: al destinatario y a los e-mails copiados en el campo «CC».

Encaminar

Permite encaminar el e-mail a uno o más destinatarios.

Responder Después

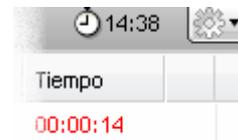
Permite dejar el *e-mail* en espera para responderlo posteriormente. Los *e-mails* en espera se quedarán de color **azul**.

Retener

Retiene el e-mail para que este sea respondido posteriormente (véase Retención de e-mail).

NOTA

*Cuando el agente sobrepase el tiempo máximo previsto para atención, definido en **Manager**, se generará una alarma y el tiempo de atención se presentará en rojo:*



Tamaño límite de la llamada del medio e-mail

Envío de e-mail

- El tamaño máximo estándar del e-mail enviado a los clientes es de 5 MB. El servidor de e-mail del cliente debe ser configurado con un valor mayor para que abarque los 5 MB de anexos permitidos y el cuerpo del e-mail.

Recibimiento de e-mail

- El servidor web posee una protección que limita el tamaño máximo de memoria disponible para tratamiento simultáneo de *e-mails* en 50 MB. Por eso, los *e-mails* deben tener un tamaño menor que este. El servidor de *e-mail* del cliente debe ser configurado con un límite de tamaño máximo de *e-mails* recibidos (sugerencia: 5MB).

LLAMADA DE E-MAIL DE SERVICIO

ATENCIÓN

1. Al recibir una llamada de e-mail, **MultiAgent** buscará el archivo del e-mail en el servidor de **Interact**. Si ocurre alguna falla al buscar ese archivo, la interfaz notificará al usuario y dejará la llamada en espera (hold) destacándola en rojo en la pantalla del usuario. Para solucionar el problema, haga clic en la llamada para que **MultiAgent** intente obtener nuevamente el archivo.
2. Al enviar la respuesta a una llamada de e-mail, **MultiAgent** envía un archivo con esa respuesta al servidor del **Interact**. Si ocurre alguna falla al enviar ese archivo, la interfaz notificará al usuario. Este, a su vez, deberá intentar enviar nuevamente el e-mail.

PROCEDIMIENTO

Responder llamada de e-mail de servicio

1. Al entrar una llamada de e-mail, haga clic en **Atender**.
2. En la caja de entrada, haga clic en el e-mail deseado.

NOTA

*El e-mail que aún no ha sido atendido por el agente se presenta en **negrilla**.*

3. *Tras hacer clic en el e-mail, será posible ejecutar las siguientes acciones:*
 - **Finalizar** el e-mail, por medio del respectivo botón, si no hay necesidad de responder el e-mail.
 - **Retener**, al hacer clic en este botón, el e-mail será guardado y retenido para que responderse posteriormente (véase sección *Retención de E-mail*)
 - **Responder** el e-mail por medio del respectivo botón o por medio de la pestaña *Responder*. Se presentará la Figura 78.
 - **Responder a todos** los e-mails registrados en el mensaje por medio del respectivo botón. Se presentará la Figura 78.
 - **Encaminar** el e-mail por medio del respectivo botón. Se presentará la Figura 77.

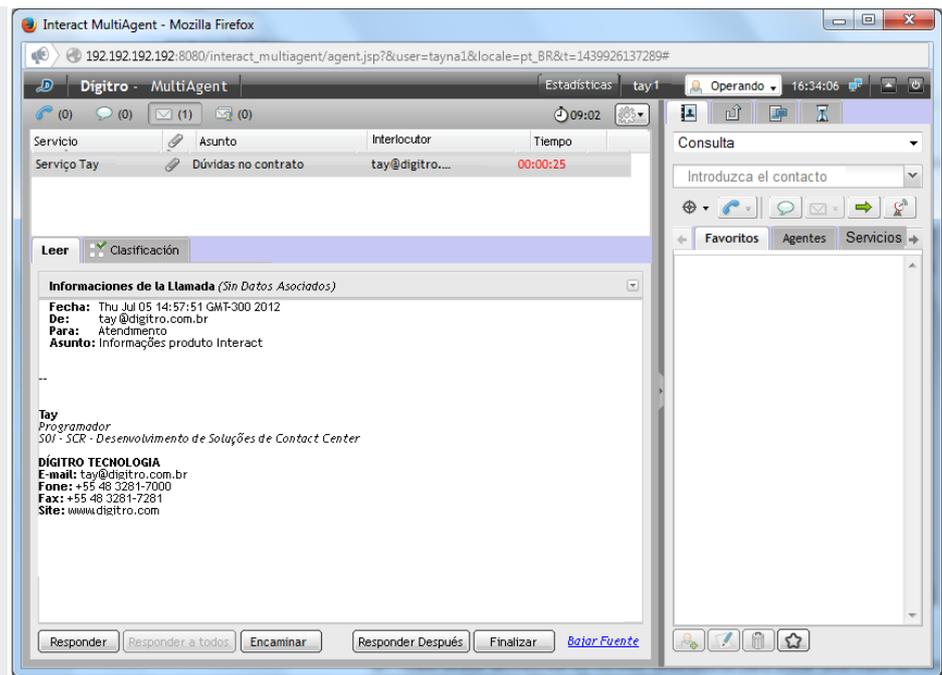


Figura 77. Medio e-mail

4. Para responder el e-mail, digite el mensaje.
5. Si desea añadir o excluir destinatarios para enviar una copia del mensaje, haga clic en **Alterar destinatario**.
6. Se abrirá una ventana (Figura 78) que permite introducir y **añadir** los e-mails deseados o **seleccionar** y **excluir** los que ya están registrados.
7. Haga clic en **Guardar** para almacenar los e-mails.

8. Haga clic en **Enviar**.
9. Clasifique la llamada, según la explicación de la página 142.
10. Efectúe la etapa de Posatención, según la explicación de la página 144.

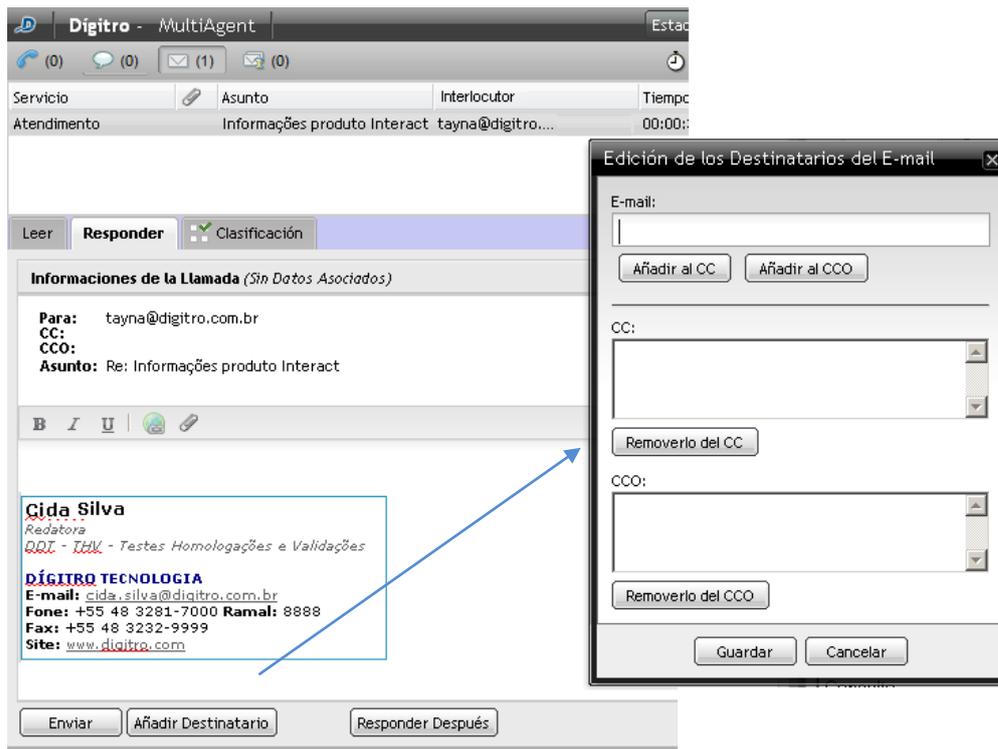


Figura 78. Responder e-mail – anexar dirección en CC o CCO

NOTA

*Al **Responder** o **Encaminar** un e-mail, configurado en **Manager**, se introducirá automáticamente una firma en el cuerpo del e-mail (configurado en **Manager**).*

Para incluir nuevos destinatarios de e-mail como «cc» o «cco» y permitir que el e-mail sea respondido a todos los destinatarios, el permiso «permitir conferencia» debe estar habilitado en las configuraciones del servicio en el que se recibió la llamada.

RETENCIÓN DE E-MAIL

El agente puede retener una llamada de *e-mail* para continuar la atención en otro momento, mientras permanece disponible para atender otras llamadas. Al retener un e-mail, este será guardado y pasará a presentarse en el listado de *e-mails* retenidos, como muestra la Figura 79.

Para un e-mail retenido es posible:

- Visualizar el contenido recibido y el contenido de la respuesta (si esta ha sido iniciada).
- Retirar la llamada de la retención, devolviéndola a la atención.

NOTA

1. *Las llamadas de e-mail se pueden quedar retenidas por el tiempo configurado en el servicio (esta configuración se efectúa en el Interact Manager). Al alcanzar el tiempo límite, el Interact devolverá la llamada a la atención del agente, en cuanto haya algún medio disponible.*
2. *Para retirar la llamada de la retención, es necesario que el agente no se encuentre en pausa u operando en prepausa, y que tenga medio de e-mail disponible para la atención.*
3. *Al solicitar una retención de llamada de e-mail, si el medio e-mail en Interact Manager se encuentra desactivado, el sistema devolverá un mensaje al usuario en el que comunicará que el medio e-mail ha sido desactivado en el servicio.*

PROCEDIMIENTO**Retener un e-mail**

1. *En la caja de entrada (Figura 79), haga clic en el e-mail deseado.*

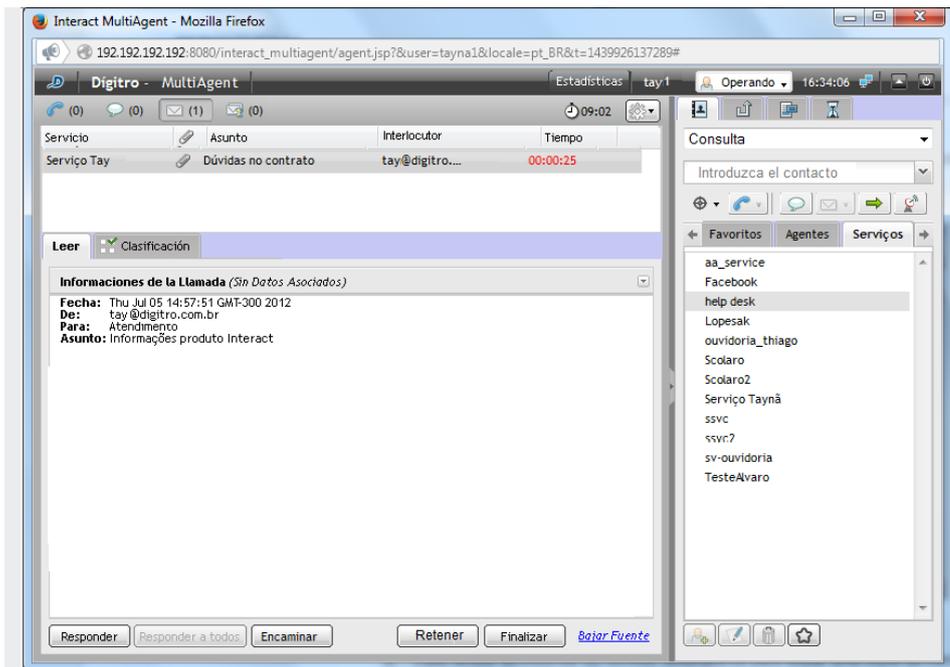


Figura 79. E-mail recibido con opción de retener

2. A continuación, haga clic en **Retener**.

PROCEDIMIENTO

Retirar un e-mail de la retención

1. En el listado de e-mails retenidos (Figura 80), haga clic en el e-mail deseado.

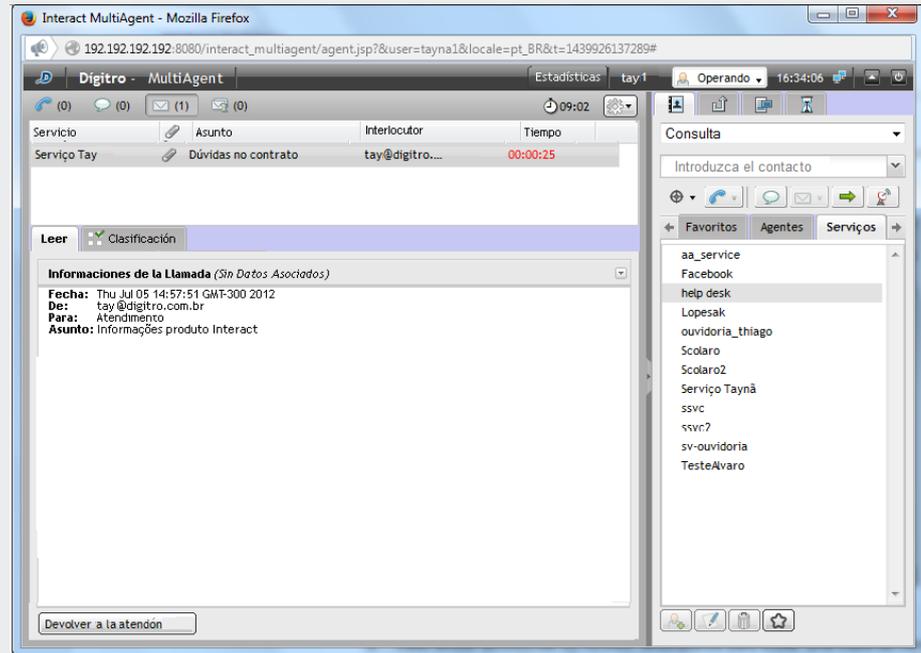


Figura 80. E-mail retenido con opción de retirar de la retención

2. A continuación, haga clic en **Devolver a la Atención**.

CONSULTA DE LLAMADA DE E-MAIL CON MEDIO CRUZADO (VOZ Y CHAT)

Durante una llamada de *e-mail* de servicio, un agente puede consultar a otro agente o contacto por medio del medio *Chat* o también un número externo por medio del medio *Voz*.

PROCEDIMIENTO

Consultar medio voz y medio *chat* durante llamada de e-mail de servicio

Si atiende una llamada de e-mail de servicio y necesita realizar una consulta a otro agente por medio de medio voz o chat:

1. En el campo de la pestaña *Contactos* (Figura 78), seleccione al agente que desea consultar.
2. Haga clic en  **Generar llamada de voz** para generar una consulta por medio del medio *Voz* o
3. haga clic en  **Generar llamada de chat** para generar una consulta por medio del medio *Chat*.

TRANSFERENCIA DE LLAMADA DE E-MAIL DE SERVICIO

El agente puede transferir una llamada de *e-mail* de servicio en curso (entrante o saliente) a un agente o a un contacto.

PROCEDIMIENTO

Transferir / consultar llamada de e-mail de servicio

1. En el campo de la pestaña Contactos (Figura 78), seleccione el agente al que desea transferir la llamada.
2. Seleccione la opción **Consulta** para consultar un agente o transfiera la llamada:
3. Hay dos tipos de transferencia – para el mismo servicio y para otro servicio:
 - Si la llamada es transferida a un agente, al hacer clic en el botón , la llamada será transferida al servicio de origen de la llamada.
 - Al introducir el nombre de otro servicio en el campo de la pestaña Contacto, la llamada será transferida a otro servicio al hacer clic en el botón .
4. Tras hacer clic en el icono , el agente entrará en uno de los modos de operación¹ descritos a continuación:
 - Si ninguna opción está habilitada en **Manager***, el servicio no enviará la copia del e-mail al interlocutor original cuando el agente transfiera la llamada.

¹ Estos modos de operación se configuran en el Registro de Servicios en el **Manager***. El agente no puede alterarlos, solo visualizar avisos, en forma de *pop-up*, sobre la configuración habilitada.

NOTA

Independientemente del modo de funcionamiento, los destinatarios en CC y CCO solo recibirán copia del contenido cuando el mensaje sea efectivamente respondido. En las transferencias es posible enviar una copia parcial de la atención solamente al interlocutor original.

- Si la opción «Enviar copia del e-mail de respuesta al remitente» está habilitada en **Manager***, se presentará la Figura 81 al agente.
 - Al hacer clic en **Sí** (Figura 81), la llamada será transferida y el interlocutor original recibirá una copia² del contenido descrito en la pestaña RESPONDER.
 - Al hacer clic en **No** (Figura 81), la llamada no será transferida y el sistema volverá a la pestaña RESPONDER para que el agente modifique el contenido, si es necesario. Cuando el agente transfiera la llamada, obligatoriamente el interlocutor recibirá una copia de su contenido. El agente no podrá alterar esa configuración del sistema.

² Esa funcionalidad permite, por ejemplo, que el remitente acompañe las acciones y providencias relativas a su llamada.

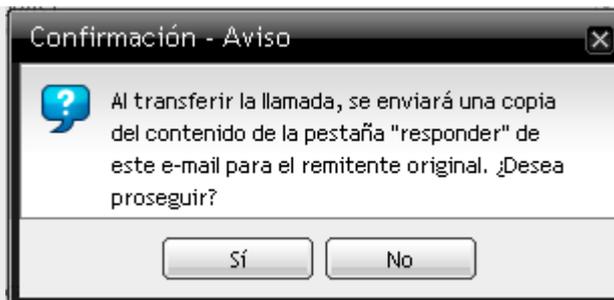


Figura 81. Modo de operación: transferir con copia para remitente

- Si la opción «Permitir al agente decidir sobre el envío de copia al originador en la transferencia de la llamada» está habilitada en **Manager***, al efectuar una transferencia, el sistema preguntará al agente si el Servicio deberá o no enviar una copia del e-mail al remitente original.
 - Al hacer clic en **Sí** (Figura 82), la llamada será transferida y el remitente original recibirá una copia del contenido descrito en la pestaña RESPONDER.
 - Al hacer clic en **No** (Figura 82), la llamada será transferida y el remitente original no recibirá una copia del contenido descrito en la pestaña RESPONDER.

NOTA

Al solicitar una transferencia de llamada de e-mail, si el medio e-mail se encuentra desactivado en **Interact Manager**, el sistema devolverá un mensaje al usuario comunicándole que el medio e-mail ha sido desactivado en el servicio.

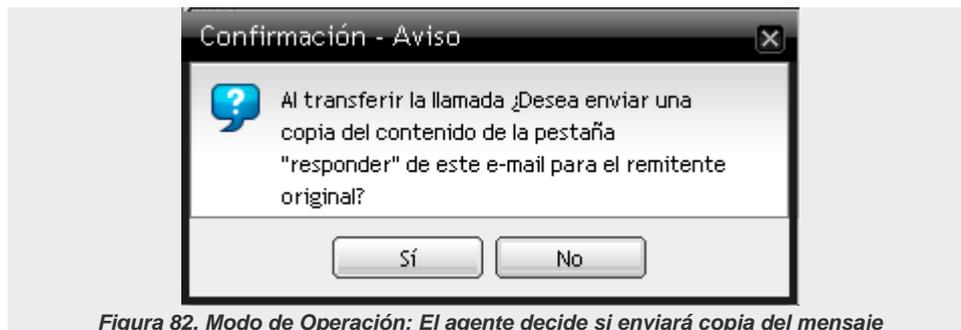


Figura 82. Modo de Operación: El agente decide si enviará copia del mensaje

CLASIFICACIÓN DE LLAMADA DE E-MAIL DE SERVICIO

Tras finalizar una llamada de *e-mail* de servicio, se deberán realizar dos acciones: Clasificación de Llamadas (opcional) y la Posatención (opcional). Esas dos acciones son temporizadas y configuradas en **Manager***.

El tiempo de clasificación definido en **Manager** puede ser 0 (cero). Cuando sea 0, la llamada no será clasificada por el agente. Para clasificar una llamada, se debe utilizar un tiempo diferente de 0.

Si el servicio está configurado para clasificar, en el momento en que se finalice la atención de la llamada de *e-mail* de servicio, se exhibirá la ventana de Clasificación con las opciones y el cronómetro de tiempo (Figura 83).

PROCEDIMIENTO

Clasificar llamada de e-mail de servicio

1. *Tras finalizar la llamada, se abrirá la ventana de clasificación (Figura 83).*

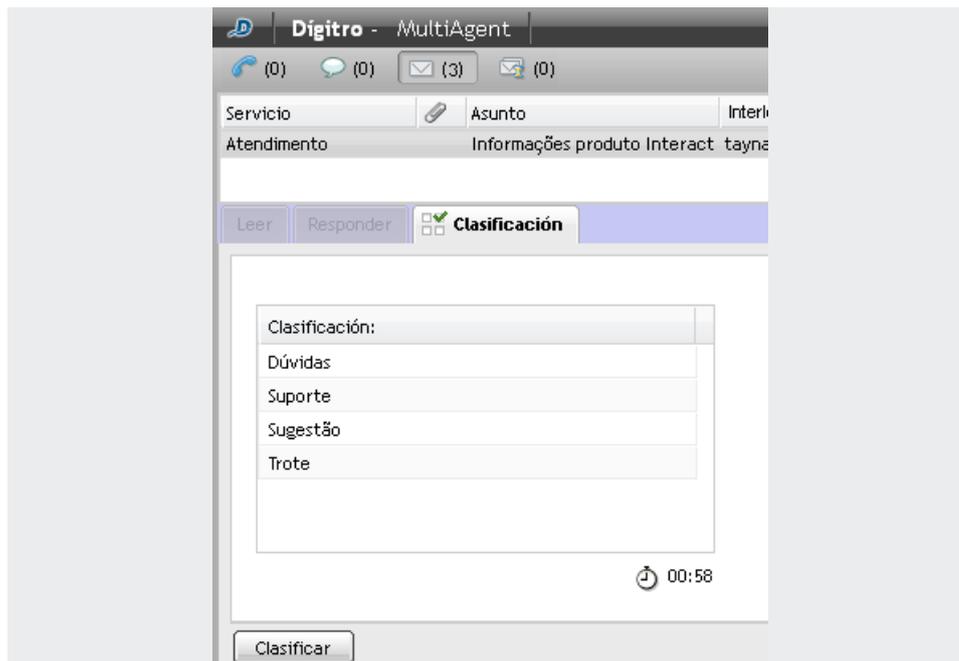


Figura 83. Clasificación de llamada de e-mails

2. Seleccione el asunto para clasificar la llamada.
3. Haga clic en **Clasificar**.

No se olvide de realizar la clasificación dentro del tiempo configurado en **Manager** e indicado por el cronómetro.

POSATENCIÓN DE LLAMADA DE E-MAIL DE SERVICIO

La Posatención indica que el agente ya finalizó la atención, pero que está autenticado realizando alguna actividad asociada a una llamada de servicio o está en descanso.

Durante ese tiempo, se considera al agente indisponible y no se le envía ninguna llamada de servicio.

Cuando el período de posatención está configurado, tan pronto se finalice la atención de la llamada de *e-mail* de servicio, el agente tendrá un tiempo (definido en **Manager**) para el llenado de información o registro referente a la llamada. Durante ese período, se presenta una página semejante a la Figura 84.



Figura 84. Posatención (e-mail)

El icono  al lado del registro de e-mail cierra la posatención.

ASOCIACIÓN DE DATOS A LA LLAMADA DE E-MAIL

El agente puede enviar información a otro agente en el momento en que efectúa una llamada interna, una consulta o una transferencia. También puede visualizar datos asociados anteriormente.

PROCEDIMIENTO

Asociar datos a la llamada de e-mail

1. En la pantalla representada por la Figura 85, haga clic en el icono .

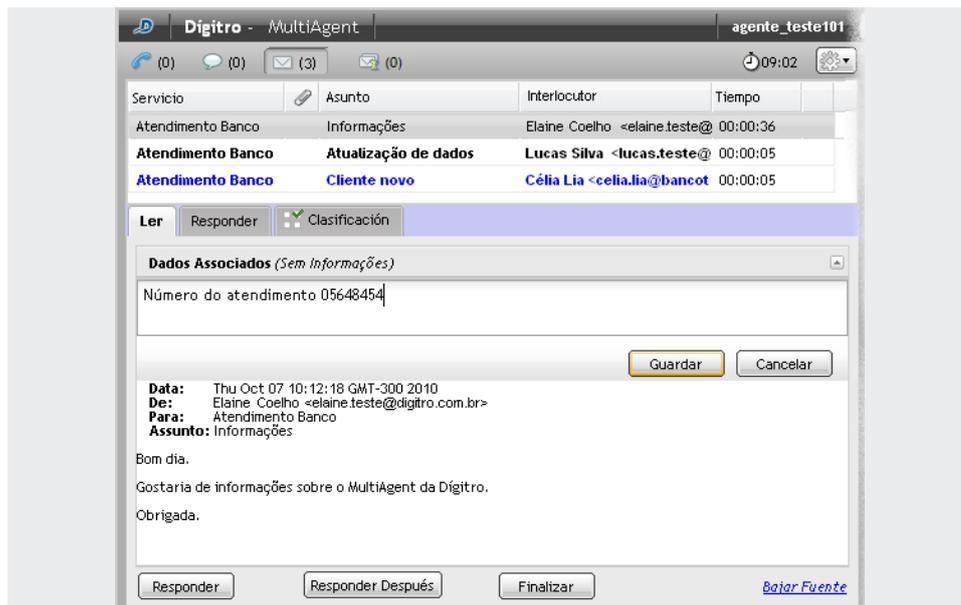


Figura 85. Asociar datos al e-mail

2. Se abrirá la caja de texto *Dados Associados*.
3. Digite el texto que desea asociar a la llamada.
4. Tras introducir los datos, haga clic en **Guardar**.
5. Para cancelar el envío de los datos, haga clic en **Cancelar**.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Interact cuenta con el recurso de generación de protocolo de atención (véase el manual de **Interact Manager**). Cuando está habilitado, este recurso permite asociar un protocolo de atención a la llamada de forma automática o mediante la solicitud del agente.

NOTA

El protocolo de atención generado por el Interact se almacena con los datos asociados, de este modo, su uso será limitado al tamaño máximo de los datos asociados.

PROCEDIMIENTO

Protocolo de Atención

1. Haga clic en la pestaña Información (Figura 42).
2. Si la asociación de protocolo está habilitada, en el panel de información de la llamada, se presentará el protocolo asociado (en el caso de la generación automática), o la opción para que el agente solicite la asociación de protocolo. En este último caso, basta con hacer clic en esta opción para que el sistema asocie el protocolo.



Figura 86. Información de la llamada: opción agente solicita la asociación de protocolo

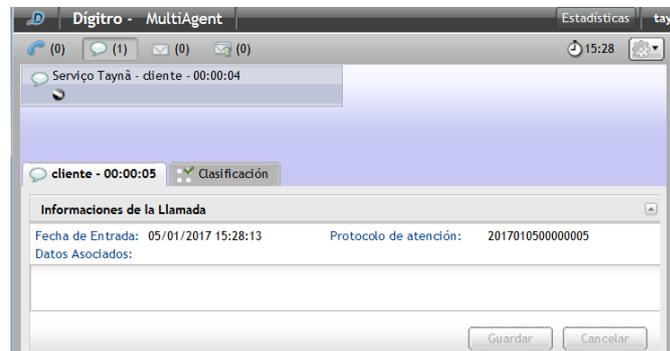


Figura 87. Información de la llamada: protocolo asociado a la llamada

GLOSARIO

Término	Descripción
Agente	También se le 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> .
Conferencia	Facilidad que permite interconectar varias extensiones y/o troncales para conversación simultánea. La conferencia funciona de forma que una extensión origen (extensión que inicia la conferencia) pueda interconectar grupos de participantes.
Consulta	Facilidad que permite al agente efectuar consultas a otro agente o extensión durante la atención de una llamada.
Fidelización automática	Funcionalidad que, cuando está habilitada para un servicio receptivo, hace que el sistema envíe las llamadas recibidas al último agente que efectuó la atención, según los criterios de fidelización, definidos para cada tipo de medio.
Fila	Espacio al que se envían las llamadas que no se pueden atender instantáneamente.
Foco (Interfaz en)	Indica la interfaz gráfica que está actualmente seleccionada (en foco). Mover el ratón no cambiará el foco de una interfaz a otra, pero sí al hacer clic con el botón del ratón en otra interfaz, en ese caso, el foco cambiará a la interfaz en que se hizo clic. Cuando el usuario tenga el foco en otra ventana que no sea MultiAgent , este recibirá las alertas habilitadas.

Intercalación	Facilidad que posibilita a una extensión intercalar a otra, es decir, escuchar e interferir en la conversación.
Llamada personal	Llamada no vinculada a un servicio.
Llamada de servicio	Llamada vinculada a un servicio.
Manager	Interfaz gráfica destinada a la configuración y supervisión en línea de Interact Dígitro .
Monitoreo	Facilidad que posibilita a un supervisor (con permiso para utilizarla) monitorear a un agente.
Operando en prepausa	<p>Cuando el agente está ocupado atendiendo a una o más llamadas y ocurre una solicitud de cambio de estado a pausa, el agente pasará al estado de prepausa hasta que las llamadas en curso sean finalizadas. En este 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, cambiando el estado a operando.</p>
Pausa automática	Funcionalidad que permite la programación de horarios para que el sistema atribuya el estado pausa automática a un agente y lo obligue a permanecer en ese estado según la programación configurada.
Preview (Discador)	Método de marcado en el que Interact envía los datos del cliente al agente antes de realizar la llamada. El agente puede autorizar la llamada o reprogramarla.

Reprogramación	Facilidad que permite reprogramar una llamada de voz de servicio cuando el cliente no atiende o pide al agente que lo contacte en otro horario o en otra fecha.
Servicio Activo	El sistema o el agente generan llamadas al cliente.
Servidor	Una computadora configurada para suministrar servicios a una red.
Skill	La <i>skill</i> es un nombre (habilidad) y una nota dadas a un agente. Un agente puede tener más de una <i>skill</i> y tendrá una nota para cada una de ellas. Esa nota es creciente, es decir, cuanto mayor sea la nota, más apto estará el agente en determinada habilidad.
Skill Based Routing	El enrutamiento de Interact MultiAgent se basa en habilidades – <i>Enrutamiento Basado en Skills</i> . Hay características asociadas a un agente. Con base en esas características, el agente está o no apto para atender una determinada llamada de servicio.
Transferencia	Facilidad que permite al agente transferir una llamada a otra extensión durante la atención.