


Panel de control

Estado de agente

Disponible	Cambiar su estado a Disponible indica que está preparado para aceptar una interacción*.
Ocupado	Mientras procesa una interacción, su estado cambia a Ocupado . Las interacciones entrantes son bloqueadas por el estado ocupado.
Postprocesamiento	Mientras concluye una interacción, su estado cambia a Postprocesado . Las interacciones entrantes son bloqueadas por este estado.
Trabajando sin conexión	Está trabajando, pero no está disponible para interacciones entrantes excepto para llamadas directas de agentes y llamadas transferidas.
Hacer pausa	Cambiar su estado a Hacer pausa le pone en pausa. Indica que ha iniciado sesión pero no está disponible para trabajar. Debe cambiar su estado para navegar por la aplicación.
Finalizar sesión	Finaliza su sesión de la consola de agente.

*Una interacción es una llamada, un chat, un correo electrónico o un correo de voz manejado por el Virtual Contact Center.






Acceder al análisis VCC

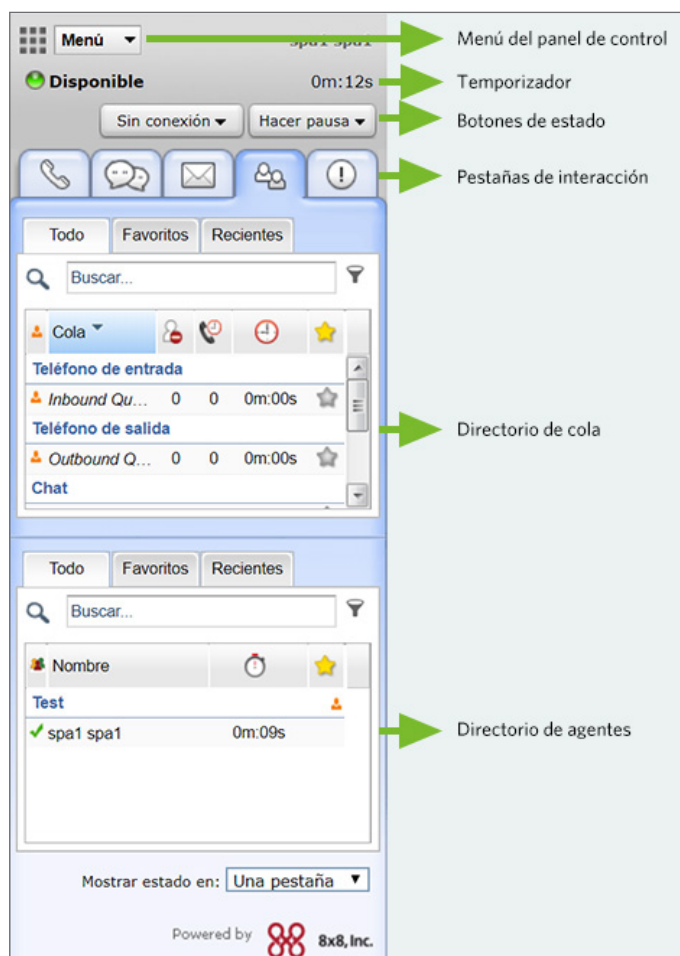
Desde el **Panel de control**, haga clic en  y, a continuación haga clic en **Inteligencia empresarial** para iniciar la herramienta de análisis del Virtual Contact Center 8x8. Puede ver sus métricas de rendimiento y evaluar su productividad.

Menú del panel de control

Perfil	Defina los ajustes de la cuenta del agente.
Mi grabación	Grabe un mensaje personalizado para que se reproduzca a los que le llamen.
Administración de relaciones con los clientes	Permite a los agentes acceder a los casos, clientes y tareas de la administración de relaciones con los clientes local.
Colaborar	Conéctese al ordenador de un cliente de manera remota para tener funciones de navegación compartida.
Ayuda	Acceda a recursos de información mediante Preguntas frecuentes (respuestas a las preguntas frecuentes), Guía del usuario (documentación del producto y videotutoriales), y SopORTE (base de conocimientos).

Pestañas de interacción

Teléfono		Acceda a todos los controles necesarios para la manipulación de las llamadas.
Chat		Acceda a todos los controles necesarios para la manipulación de las interacciones de chat.
Correo electrónico		Acceda a todos los controles necesarios para la manipulación de los correos electrónicos.
Estado		Observe el estado en tiempo real de los agentes y las colas que usan los directorios.
Avisos		Acceda a la difusión de mensajes de los supervisores de su centro de contacto.




Consola de agente: panel de control

Temporizador: indica cuánto tiempo ha estado en un estado determinado.

Tareas comunes

Cambiar su estado de agente

1. Seleccione el botón del estado deseado en el panel de control.
2. Si el botón de estado muestra  se le pedirá que elija un código de estado.
3. Seleccione un código apropiado que indique la razón del cambio de estado.

Configurar su número de teléfono

1. Haga clic en **Perfil** desde el menú del panel de control.
2. En los **Ajustes personales**, introduzca un número de teléfono del lugar de trabajo o un URI del protocolo de inicio de sesión.
3. Haga clic en **Realizar llamada de verificación** para verificar el número de teléfono.
4. Asegúrese de que el número de teléfono está en el formato correcto y haga clic en **Guardar**.

Usar los códigos de estado

Los códigos de estado están definidos por su administrador y describen la razón de su cambio de estado.

1. Seleccione un botón de cambio de estado.
2. Desde la lista desplegable de códigos de estado, seleccione un código apropiado.

Manipular llamadas

- **Saliente:** para llamar, introduzca un número de teléfono en el campo teléfono y haga clic en marcar. Su teléfono sonará primero. Responda en su teléfono para iniciar la llamada o haga clic en un número de teléfono del registro de administración de relaciones con los clientes para llamar automáticamente.
- **Entrante:** cuando se le ofrece una llamada entrante, la pestaña **Teléfono** parpadea en rojo y su teléfono suena. Conteste al teléfono para aceptar la llamada.

Transferir una llamada

Puede transferir una llamada a otro agente, a una cola a una persona externa. Durante una llamada activa, anuncie a la persona que llama la intención de transferirla.

A un agente:

- **Transferencia ciega:** haga clic en la pestaña **Agentes** para ver el estado de otros agentes en el Directorio de agentes. Seleccione un agente y haga clic en **Transferencia ciega**. La llamada será transferida al agente seleccionado.
- **Consultar transferencia:** cambie a la línea **2** y seleccione un agente disponible de la pestaña **Agente**. Haga clic en **Hacer una llamada** desde el menú contextual. Cuando la llamada conecte, haga clic en **Transferir líneas** para una llamada anunciada.

A otra cola:

1. Revise el estado de la cola a la que va a transferir la llamada en el **Directorio de colas**.
2. Seleccione una cola y haga clic en **Transferir**.


A una persona externa:



1. Mientras tiene una llamada activa en la línea **1**, cambie a la línea **2**.
2. Introduzca el número de teléfono en el campo teléfono. Haga clic en **Marcar**.
3. Espere a que la persona conteste y, a continuación, haga clic en **Transferir líneas**.

Configurar una conferencia

1. Durante una llamada activa en la línea de teléfono **1**, anuncie a la persona que llama la intención de hacer una conferencia.
2. Cambie a la línea de teléfono **2** y llame a la tercera persona.
3. Espere a que la persona conteste y, a continuación, haga clic en **Unir líneas**.

Revisar el estado de otros agentes y colas

La pestaña **Estado**  proporciona un resumen en tiempo real de las colas y los demás agentes.

- **Estado de la cola:** haga clic en la pestaña  y a continuación haga clic en la pestaña **Colas** para ver el estado de las colas de las que es miembro.
- **Estado de agente:** haga clic en la pestaña  y a continuación haga clic en la pestaña **Todo** para ver el estado de los agentes en su grupo de agentes.

 - Disponible;  - Ocupado;  - Trabajando offline;  - Descanso;  - Correo electrónico;  - Sesión cerrada


Favoritos: añada a favoritos las colas más usadas y los agentes con los que se relacione más a menudo.

Recientes: observe el estado de las colas a las que ha transferido llamadas anteriormente para observar a los agentes con los que ha iniciado interacciones.

Usar códigos de transacción

Cuando termine una interacción, puede que se le pida que seleccione códigos de transacción. Los códigos están definidos por su administrador y describen el resultado de una interacción. Seleccione un código apropiado de la lista y haga clic en **Guardar**.


Manipular un chat

Cuando se le ofrece un chat entrante, la pestaña  del **Chat** parpadea en rojo. Haga clic en el botón **Aceptar**. Se establecerá una sesión de chat. Tras procesar la petición haga clic en **Finalizar chat**.

Insertar las preguntas más frecuentes en un chat

Durante una sesión de chat, puede insertar información navegando por la base de conocimientos de preguntas frecuentes o al hacer referencia a un acceso directo específico. Introduzca el acceso directo deseado en el cuadro de entrada para insertar las preguntas frecuentes. Se inserta un enlace a las preguntas frecuentes en el chat. Haga clic en **Enviar**.

Aceptar correo electrónico

Cuando se le ofrece un correo electrónico entrante, la pestaña  Correo electrónico parpadea en rojo. Haga clic en **Aceptar correo electrónico**. El correo electrónico entrante creará un caso. Para procesar el correo electrónico, haga clic en **Responder**. Tras procesar la petición haga clic en **Finalizar postprocesado**.

Llamada o chat entre agente y agente

- Para llamar a otro agente, revise el estado del agente en la pestaña **Agente**. Seleccione al agente y haga clic en **Hacer una llamada** desde el menú contextual.
- Para iniciar un chat con otro agente, revise el estado del agente en la pestaña **Agente**. Seleccione al agente y haga clic en **Iniciar un chat**.

Cambiar de plataforma

Cuando reciba una notificación de cambio de plataforma, mantenga la sesión iniciada hasta terminar la llamada actual. Después de la notificación final, tiene diez minutos para cerrar sesión. Finalice sesión y vuelva a iniciar sesión.