

Parte n.º N0027558 02
24 de noviembre de 2004

Call Center Guía del agente

**NORTEL
NETWORKS**

Guía del agente de Call Center

Copyright © 2004 Nortel Networks

Todos los derechos reservados. 2004.

La información del presente documento queda sujeta a modificaciones sin previo aviso. Las afirmaciones, configuraciones, datos técnicos y recomendaciones de este documento se consideran precisas y confiables, pero se presentan sin ninguna garantía explícita o implícita. Los usuarios serán absolutamente responsables de la aplicación de todos los productos mencionados en este documento. La información contenida en este documento es propiedad de Nortel Networks NA Inc.

Marcas comerciales

NORTEL NETWORKS es marca registrada de Nortel Networks.

Microsoft, MS, MS-DOS, Windows y Windows NT son marcas registradas de Microsoft Corporation.

Todas las demás marcas comerciales y marcas registradas son propiedad de sus respectivos propietarios.

Guía del agente de Call Center

La presente guía ofrece información para los agentes acerca del uso de Call Center. Los temas que se tratarán son:

Acerca de Call Center	página 3
Inicio de sesión en Call Center	página 4
Inicio de sesión en Multimedia Call Center	página 5
Dispositivos en los que debe iniciarse sesión	página 5
Cierre de sesión en Call Center	página 6
Cambio de su clave de agente	página 7
Uso de códigos de función: Inicio de sesión página 8 Ayuda de supervisor página 9 Códigos de actividad página 10 Mostrar llamadas en espera página 11 No listo página 12	página 8 - 12
Programación de una tecla de memoria	página 13
Otras funciones de Call Center	página 14
Consideraciones importantes acerca del uso de las funciones	página 16
Casilleros de correo de conjuntos de habilidades	página 17

Acerca de Call Center

Call Center es una aplicación que tiene por fin administrar las llamadas entrantes de la manera más eficaz y económica posible. Call Center responde llamadas y luego las envía a los agentes cuyas habilidades se condicen mejor con las necesidades de la persona que llama. Si no hay agentes disponibles, las llamadas se colocan en un conjunto de habilidades a la espera de un agente adecuado. Las personas que llaman reciben anuncios y mensajes informativos periódicos mientras esperan.







Otras guías

Para obtener información acerca de	Consulte
el uso del teléfono	su tarjeta de usuario del teléfono
el uso de CallPilot	<ul style="list-style-type: none"> la <i>Guía de referencia de CallPilot</i> la <i>Tarjeta de referencia rápida de CallPilot</i> para su interfaz telefónica
Supervisores de Call Center	la <i>Guía del supervisor de Call Center</i>
Multimedia Call Center	Ayuda en línea de Multimedia Call Center



Inicio de sesión en Call Center

Inicie una sesión en Call Center para que el sistema le envíe llamadas. No podrá iniciar sesión en el sistema si ya se ha completado el número máximo de agentes, si ha iniciado sesión en otro teléfono o si alguien más ha iniciado sesión en su teléfono. Sólo puede iniciar sesión en los conjuntos de habilidades que tiene asignados.



Inicio de sesión desde un teléfono con pantalla de dos líneas

- 1 Oprima    .
- 2 Introduzca su ID de agente y oprima  o .

Su Administrador de Call Center le indicará cuál es su ID de agente.






- 3 Introduzca su clave y oprima  o .

La primera vez que inicie sesión, o cuando lo haga después de restablecer su clave, introduzca la clave predeterminada 0000. A continuación deberá crear una nueva clave.


- 4 Oprima **CNECT** para iniciar sesión en un solo conjunto de habilidades o en todos. Si no aparece **CNECT**, es porque ya ha iniciado sesión en todos los conjuntos de habilidades, o bien porque no hay conjuntos disponibles.
- 5 Oprima **CAME** hasta que aparezca en la pantalla el conjunto de habilidades con el que desea iniciar sesión. Si inicia sesión en todos los conjuntos de habilidades, se conectará con todos los conjuntos que se le han asignado. Si sólo hay un conjunto de habilidades disponible para iniciar sesión, la conexión se establecerá automáticamente con ese conjunto.
- 6 Oprima . Así, se iniciará la sesión en el conjunto de habilidades cuyo número se indica en pantalla, o en todos los conjuntos si aparece la palabra **TODOS**.
- 7 Si usted es agente de Multimedia Call Center, aparecerá la indicación **Conect. tamb a PC**.
- 8 Oprima .

Inicio de sesión desde un teléfono con pantalla de una línea

Cuando se inicia sesión desde un teléfono con pantalla de una línea, la conexión también se establece con todos los conjuntos de habilidades que se le han asignado.

- 1 Oprima    .
- 2 Introduzca su ID de agente y oprima .

Su Administrador de Call Center le indicará cuál es su ID de agente.

- 3 Introduzca su clave y oprima .

La primera vez que inicie sesión, o cuando lo haga después de restablecer su clave, introduzca la clave predeterminada 0000. A continuación deberá crear una nueva clave.

- 4 En la pantalla aparecerá el nombre de agente y **Tdas hab: cnect.**, lo que indica que ha iniciado sesión en todos los conjuntos de habilidades que se le han asignado. Si sólo pertenece a un conjunto de habilidades, aparecerá **Sesión en XX**, donde XX es el número del conjunto de habilidades que se le ha asignado. Si aparece **Tdas hab: desc.**, repita los pasos 1 a 3 para iniciar sesión.
- 5 Si usted es agente de Multimedia Call Center, aparecerá la indicación **Conect. tamb a PC**.



Nota: Si utiliza un teléfono Companion 3060, no aparecerá ningún indicador y la pantalla no mostrará si se ha iniciado la sesión ni los conjuntos de habilidades correspondientes.

Inicio de sesión en Multimedia Call Center

Si sólo responderá a comunicaciones directas

Inicie sesión en su teléfono de la misma forma en que lo haría como agente de Call Center, tal como se describe en [“Inicio de sesión en Call Center” en la página 4](#).

Si sólo atenderá llamadas de navegador

En su computadora, haga clic en el botón **Inicio, Programas, Nortel Networks, Multimedia Call Center** y, a continuación, haga clic en **Notificación de agente**. Se abrirá la página de Notificación de agente. Inicie sesión en Multimedia Call Center.

Para obtener información sobre el uso de Multimedia Call Center, haga clic en Ayuda.

Si atenderá comunicaciones directas y llamadas de navegador

Inicie sesión en su teléfono de la misma forma en que lo hace como agente de Call Center, tal como se describe en [“Inicio de sesión en Call Center” en la página 4](#) y luego inicie la sesión de Multimedia Call Center en su computadora.

Dispositivos en los que debe iniciarse sesión

Consulte a su Supervisor de Call Center si puede recibir sólo comunicaciones directas, llamadas de Multimedia Call Center o ambas.








La tabla que sigue indica en qué dispositivo debe iniciar sesión en función del tipo de llamadas que reciba.

Tipo de llamadas que puede recibir	¿Inició sesión en un teléfono?	¿Inició sesión en Multimedia Call Center?	¿Puede recibir comunicaciones directas?	¿Puede recibir llamadas de Multimedia Call Center de teléfono y de navegador?	¿Puede recibir únicamente llamadas de Multimedia Call Center de navegador?
Voz	No	No permitido	No	-	-
	SÍ	No permitido	SÍ	-	-
Multimedia Call Center	No	No	-	No	No
	No	SÍ	-	No	SÍ
	SÍ	No	-	No	No
Ambos	SÍ	SÍ	-	SÍ	SÍ
	No	No	No	No	No
	No	SÍ	No	No	No
	SÍ	No	No	No	No
Ambos	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
	No	No	No	No	No
	No	SÍ	No	No	No
	SÍ	No	No	No	No

Cierre de sesión en Call Center





Cuando haya finalizado su labor diaria o si sabe que estará alejado del teléfono durante un período prolongado, cierre la sesión para impedir que se envíen llamadas a su teléfono.

Cierre de sesión desde un teléfono con pantalla de dos líneas

- 1 Oprima  9 0 4.
- 2 Introduzca su ID de agente y oprima  o .
- 3 Introduzca su clave y oprima  o .
- 4 Oprima **DESC**. Si no aparece **DESC**, es porque no ha iniciado sesión en ningún conjunto de habilidades.
- 5 Oprima **CAMB** hasta que aparezca en pantalla el conjunto de habilidades cuya sesión desea cerrar. Si sólo ha iniciado sesión en un conjunto de habilidades, éste se seleccionará automáticamente.
- 6 Oprima .
- 7 De este modo, habrá finalizado la sesión en el conjunto de habilidades cuyo número aparece en pantalla, o en todos ellos si aparece la palabra **TODOS**.
- 8 Oprima .

Cierre de sesión desde un teléfono con pantalla de una línea

Al cerrar la sesión en un teléfono con pantalla de una línea, también se cerrarán de forma automática todos los conjuntos de habilidades en los que había iniciado sesión.

- 1 Oprima  9 0 4.
- 2 Introduzca su número de ID de agente y oprima .
- 3 Introduzca su clave y oprima . Si inició sesión en varios conjuntos de habilidades, en la pantalla aparecerá **Tdas hab: desc**, lo que indica que se cerró la sesión en todos los conjuntos de habilidades o bien si inició sesión en un conjunto de habilidades, aparecerá **xx hab: desc**, donde xx es el conjunto de habilidades en el que había iniciado sesión.
- 4 Oprima .









Nota: Si utiliza un teléfono Companion 3060, no aparecerá ningún indicador y la pantalla no mostrará si se ha iniciado la sesión ni los conjuntos de habilidades correspondientes.





Cambio de su clave de agente

Su ID y clave de agente le brindan acceso a los conjuntos de habilidades que se le han asignado. Proteja la confidencialidad de su clave. Cambie su clave de forma periódica, aproximadamente cada 30 días.




Cambio de clave en un teléfono con pantalla de dos líneas

- 1 Oprima    .
- 2 Introduzca su ID de agente y oprima  o .






Su Administrador de Call Center le indicará cuál es su ID de agente.

- 3 Introduzca su clave y oprima  o .
- 4 Oprima **Admin**.
- 5 Introduzca una nueva clave de cuatro a ocho dígitos y oprima  o .


La clave no puede comenzar con un cero.

- 6 Vuelva a introducir su nueva clave y oprima  o . Aparecerá brevemente la leyenda **Clave cambiada**.
- 7 Oprima .



Cambio de clave en un teléfono con pantalla de una línea

- 1 Oprima    .
- 2 Introduzca su ID de agente y oprima .


Su Administrador de Call Center le indicará cuál es su ID de agente.

- 3 Introduzca su clave y oprima .

Su estado de sesión cambiará de Sesión iniciada a Sesión terminada o viceversa.





































- 4 Oprima  antes de que transcurran cinco segundos.
- 5 Introduzca su nueva clave y oprima .

La clave no puede comenzar con un cero.

- 6 Vuelva a introducir su nueva clave y oprima . Aparecerá brevemente la leyenda **Clave cambiada**.
- 7 Aparecerá su estado de sesión original.



Uso de códigos de función

Los Códigos de función permiten acceder a las funciones de Call Center. A continuación se ofrece una lista de los Códigos de función predeterminados. Su Administrador de Call Center puede programar Códigos de función personalizados que podrá utilizar en lugar de los predeterminados. Si utiliza Códigos de función personalizados, puede registrarlos en los espacios que siguen a continuación.





Función	Código de función predeterminado	Código de función personalizado
Abrir casillero de correo	   	  __ __
Iniciar sesión/Cerrar sesión	    *	  __ __
Ayuda de supervisor (puede no estar disponible en su sistema)	    *	  __ __
Códigos de actividad	    *	  __ __
No listo	    *	  __ __
Mostrar llamadas en espera	    *	  __ __

*Puede programar estos Códigos de función de Call Center en las teclas de memoria. Para obtener información acerca de cómo programar un Código de función en una tecla de memoria, consulte [“Programación de una tecla de memoria” en la página 13.](#)



Nota: Si oprime la tecla de función  mientras está utilizando una función, se cerrará la sesión de la función actual. No oprima  a menos que desee finalizar la sesión de la función actual.

Inicio de sesión

Utilice     para iniciar sesión en Call Center y en los conjuntos de habilidades que se le hayan asignado. Puede programar una tecla de memoria con el Código de función Iniciar sesión. Si la tecla de memoria que elige dispone de un indicador, éste mostrará el estado de su sesión.

- Si el indicador está apagado, la sesión no se ha iniciado.
- Si el indicador está encendido, la sesión ha sido iniciada.

Para obtener información sobre cómo programar una tecla de memoria, consulte [“Programación de una tecla de memoria” en la página 13.](#)

Ayuda de supervisor

La Ayuda de supervisor le permite solicitar ayuda al supervisor durante una llamada oprimiendo una tecla de función programada. Puede enviar una solicitud urgente de ayuda sin interrumpir la llamada y sin que la persona que llama advierta que se está solicitando ayuda.




Nota: La Ayuda de supervisor podrá utilizarse o no, de conformidad con el sistema utilizado por Call Center. Consulte a su supervisor si puede utilizar la Ayuda de supervisor.


La Ayuda de supervisor ha sido creada para aquellas situaciones en las que se encuentra en una llamada y requiere la ayuda de un supervisor con urgencia, sin que la persona que llama lo sepa. No obstante, no debe utilizarla para consultas de rutina ni cuando no se encuentra atendiendo una llamada de Call Center. Para utilizar la Ayuda de supervisor, debe iniciar sesión en Call Center y en una llamada de Call Center.


Asimismo, debe tener una tecla de memoria programada con el Código de función Ayuda de supervisor (F906). La tecla programada debe tener un indicador de LCD. La tecla de memoria puede tener un color brillante distintivo, de modo que se pueda distinguir fácilmente de las otras teclas. Para obtener información acerca de cómo programar una tecla de memoria, consulte [“Programación de una tecla de memoria” en la página 13](#).



Códigos de actividad

Los Códigos de actividad se utilizan para asignar llamadas a ciertas actividades. Puede oprimir  para iniciar una sesión de Código de actividad en cualquier momento durante o después de una llamada, hasta que finalice el Tiempo de pausa.


Ingrese los Códigos de actividad al principio del Tiempo de pausa para asegurarse de que Call Center los registre.


Si las sesiones de Código de actividad cuentan con indicaciones y no ha introducido un Código de actividad al final de la llamada, el teléfono automáticamente le solicitará que ingrese Códigos de actividad. Se recomienda programar una tecla de memoria con . Para obtener información acerca de cómo programar una tecla de memoria, consulte [“Programación de una tecla de memoria” en la página 13](#).

Si las sesiones de Código de actividad cuentan con indicaciones, y utiliza la función Park and Page en una llamada, después de utilizar la opción Park no aparecerá una sesión de Código de actividad automáticamente en su teléfono. Si desea ingresar un Código de actividad para la llamada, durante el Tiempo de pausa presione .

La sesión  permanecerá en el teléfono durante 2 minutos, a menos que introduzca un Código de actividad o desconecte la sesión .

Cómo abrir una sesión de Código de actividad


- 1 Durante o después de una llamada y en cualquier momento hasta que finalice el Tiempo de pausa, oprima  para iniciar una sesión.

Si el sistema le solicita que ingrese Códigos de actividad, la sesión  se iniciará automáticamente.

Id de actividad:
REINT OK

Soporte de ventas
REINT OK

¿Otra actv?
SÍ NO

- 2 Ingrese un número de Código de actividad y oprima OK.
- 3 Aparecerá el nombre del Código de actividad, que en este ejemplo es *Soporte de ventas*. Oprima OK para confirmar que éste es el Código de actividad correcto u oprima REINT para regresar a la pantalla del paso 2.
- 4 Puede oprimir SÍ para introducir otro Código de actividad u oprimir NO o DESC para finalizar la sesión .

Puede introducir un máximo de 5 códigos de actividad durante una sesión F907. El sistema permite contar con múltiples sesiones F907 durante una llamada, y una sesión después de que finaliza la llamada.







Nota: Solicítele al supervisor de Call Center que le entregue la lista de Códigos de actividad.

Mostrar llamadas en espera

















Utilice la opción Mostrar llamadas en espera para ver información acerca de los conjuntos de habilidades y las llamadas en espera que contienen. La tabla que sigue a continuación describe la información de cada pantalla.

Pantalla	Descripción
Hab 1: Activado	muestra el número del conjunto de habilidades y el estado en que se encuentra. El estado puede ser Activado, Desactivado o No inic (no inicializado).
1: 6 agentes	muestra el número del conjunto de habilidades y la cantidad de agentes que se encuentran conectados.
1: 10 llamadas	muestra el número del conjunto de habilidades y la cantidad de llamadas en espera que contiene.
1: espera 9:45	muestra el número del conjunto de habilidades y la hora de la llamada que más tiempo lleva en espera.





Para mostrar llamadas en espera

1 Oprima    .

Aparecerá la pantalla del conjunto de habilidades 1.

En un teléfono con pantalla de una línea oprima	En un teléfono con pantalla de dos líneas oprima	Para
	 o IR A	introducir el número del conjunto de habilidades que desea supervisar
	 o HAB	supervisar el siguiente conjunto de habilidades activo
 o 	 o  o SIG	ir al siguiente conjunto de habilidades
	 o ANTER	ir al menú anterior
		ir al siguiente menú
		cancelar la sesión
		salir

Uso de Mostrar llamadas en espera con una tecla de memoria





Programe una tecla de memoria con     para ver el estado de todos los conjuntos de habilidades, incluso aquéllos en los que ha iniciado sesión. Si la tecla de memoria que elige tiene un indicador, éste mostrará información de las llamadas de conjuntos de habilidades en los que ha iniciado sesión.

- Si el indicador está apagado, todas las llamadas están en un tiempo de espera aceptable.
- Si el indicador parpadea lentamente, al menos una llamada ha excedido el tiempo de la primera alerta.
- Si el indicador parpadea rápidamente, al menos una llamada ha excedido el tiempo de la segunda alerta. El Administrador de Call Center es quien establece los tiempos de alerta.

Para obtener información sobre cómo programar una tecla de memoria, consulte [“Programación de una tecla de memoria” en la página 13.](#)

No listo





























Si utiliza la opción No listo, no recibirá llamadas. Su Administrador de Call Center también puede programar un Tiempo de pausa, lo que hace que Call Center espere automáticamente un breve período antes de enviarle la siguiente llamada. Puede utilizar el Tiempo de pausa para terminar de completar los papeles y la documentación necesaria de la llamada anterior. Si necesita algo más de tiempo, utilice la opción No listo para evitar que Call Center le envíe otra llamada. No utilice la función No interrumpir. Puede utilizar No listo cuando una llamada está sonando en su teléfono para que regrese al conjunto de habilidades.

Se recomienda programar una tecla de memoria con un indicador en lugar de oprimir    . Para obtener información acerca de cómo programar una tecla de memoria, consulte [“Programación de una tecla de memoria” en la página 13](#).



Nota: Mientras utilice No listo, continuará recibiendo llamadas de intercomunicación y transferidas desde sistemas ajenos a Call Center.

Uso de No listo

- 1 Oprima    . En la pantalla aparecerá **Colocar en No listo**. Si oprime     y en la pantalla aparece **Pausa cancel**, quiere decir que se canceló el Tiempo de pausa que el Administrador de Call Center programó para usted. Debe oprimir     nuevamente para activar la función No listo. Si oprime     y aparece **Agente activo**, la función No listo ya se encontraba activada y usted la canceló. Oprima     nuevamente para activar No listo.
- 2 Cancele la función No listo oprimiendo     cuando esté listo para tomar llamadas nuevamente. Si aparece **No listo**, oprima     una vez más. No listo se activará automáticamente si no contesta el teléfono, siempre que la opción No listo se encuentre configurada en Call Center.

Programación de No listo en una tecla de memoria

Puede acceder a la opción No listo cómodamente con sólo pulsar una tecla si programa una tecla de memoria con el Código de función No listo. Si la tecla de memoria que elige tiene un indicador, éste mostrará su estado de ocupado.

- Si el indicador está apagado, No listo se encuentra desactivado.
- Si el indicador está encendido, No listo se encuentra activado.
- Si el indicador está parpadeando, la función Tiempo de pausa está activada.

Para obtener información acerca de cómo programar una tecla de memoria, consulte [“Programación de una tecla de memoria” en la página 13](#).

Programación de una tecla de memoria

Puede programar las teclas de memoria para acceder a las funciones de Call Center con sólo pulsar una tecla. Puede programar teclas de memoria para:

- Inicio de sesión
- Ayuda de supervisor (si se encuentra disponible en el sistema)
- No listo
- Códigos de actividad
- Mostrar llamadas en espera

No puede asignar funciones a las teclas de Lín, Intercom, Rspndr o Man lib/priv.

Programación de una función en una tecla de memoria

- 1 Oprima .
- 2 Oprima la tecla de memoria que desea programar.
- 3 Oprima e introduzca el código de función.
- 4 Utilice las etiquetas de papel que se suministran con el teléfono para identificar la tecla programada. Para utilizar el Código de función, oprima la tecla etiquetada.

Indicadores de teclas de memoria

Los indicadores de las teclas de memoria son iconos triangulares (▶) que aparecen junto a algunas teclas de memoria. Si programa funciones de Call Center en las teclas de memoria con indicadores, éstos mostrarán información adicional sobre la función.

Otras funciones de Call Center

Uso de Respuesta automática

Si tiene activada la Respuesta automática, puede utilizar manos libres para contestar las llamadas. Un tono audible le indica que tiene una llamada entrante. Consúltele a su Administrador de Call Center si tiene activada la Respuesta automática. Las llamadas de manos libres son cómodas y ahorran tiempo, dado que no se necesita utilizar el auricular ni oprimir teclas en el teléfono. Si usa la Respuesta automática, recuerde activar la función No listo antes de dejar su escritorio, de modo que no se envíen llamadas a su teléfono mientras esté ausente.





El funcionamiento de la Respuesta automática depende del tipo de teléfono que utilice su call center:

- **Teléfonos IP i2002 e i2004:** Si conecta los auriculares antes de inicializar el teléfono, las llamadas se oirán por el parlante. Si inicializa el teléfono IP antes de conectar los auriculares, las llamadas se oirán en los auriculares siempre que los haya encendido con la tecla de auricular y luego la tecla liberar. Las llamadas siempre suenan en el teléfono IP. Cada vez que vuelva a conectar los auriculares, debe inicializarlos.
- **Teléfonos Meridian y Norstar:** Si utiliza auriculares, las llamadas sonarán en el teléfono y en los auriculares, pero se oirán en los auriculares.
- **Business Series Terminals:** Si conecta los auriculares antes de conectar el cable del teléfono al jack, las llamadas se enviarán al parlante de manos libres. Si enchufa el teléfono IP antes de conectar los auriculares, las llamadas se oirán en los auriculares siempre que los haya inicializado con la tecla de auricular y luego la tecla liberar. Las llamadas siempre suenan en el teléfono. Cada vez que vuelva a conectar los auriculares, debe inicializarlos. Las llamadas siempre suenan en el teléfono.
- **T7316e:** El uso de este tipo de teléfono es ideal para la opción Respuesta automática.

Transferencia de llamadas

Si atiende a una persona que desea hablar con otro individuo o que fue enviada al conjunto de habilidades incorrecto, puede transferir la llamada. No utilice la función Estacionamiento de llamada.

Transferencia de llamadas

- 1 Oprima    o **TRANSF** en un teléfono con pantalla de dos líneas.
- 2 Introduzca la extensión de la persona o el conjunto de habilidades.
- 3 Oprima , o **UNIR** en un teléfono con pantalla de dos líneas.

Visualización de información de llamada

La pantalla del teléfono muestra información sobre la llamada actual, pero no acerca de las llamadas de Multimedia Call Center.

Cuando la llamada esté sonando, la pantalla mostrará el conjunto de habilidades del que proviene. Si su call center está configurado para mostrar primero la ID de la persona que llama, ésta aparecerá brevemente seguida del nombre del Conjunto de habilidades.

Cuando conteste una llamada, la pantalla mostrará la Identificación de llamada de la persona que llama.

Mientras cuente con una llamada en curso, puede oprimir la tecla programable **INFO** para ver los siguientes elementos:

- el número del teléfono del cual proviene la llamada
- el nombre de la persona que llama
- la línea por la cual entró la llamada

Supervisión silenciosa

Los supervisores de Call Center cuentan con la capacidad de supervisar silenciosamente las llamadas de los agentes, incluso las llamadas personales.

Si realiza una llamada y no desea que sea supervisada, primero cierre la sesión como agente y luego inicie sesión nuevamente cuando haya finalizado la llamada.

Consideraciones importantes acerca del uso de las funciones

Códigos de actividad

Los agentes que contestan llamadas en un teléfono de Número interno de respuesta o utilizan Atención de llamadas en una llamada que está sonando en el aparato de otro agente, no pueden ingresar Códigos de actividad.

Transferencia de llamadas

Puede utilizar la función Transferir para transferir una llamada a otro agente, a otra persona, como por ejemplo un experto en el tema, o para enviar la llamada nuevamente a un conjunto de habilidades.

- Para enviar la llamada a un agente determinado o a otra persona, introduzca el Código de función Transferir () e ingrese el número de extensión. Para obtener más información sobre cómo transferir una llamada, consulte [“Transferencia de llamadas” en la página 14](#).
- Para enviar una llamada a un conjunto de habilidades, introduzca el Código de función Transferir () e ingrese el CDN de un conjunto de habilidades.

Si desea transferir una llamada a un casillero de correo, utilice .

Los agentes de Multimedia Call Center no reciben comunicaciones directas de Call Center, pero otros agentes de Call Center pueden transferir comunicaciones directas a los agentes de Multimedia Call Center.

Desvío de llamadas

No utilice Desvío de llamadas. Cuando se utiliza Desvío de llamadas, la sesión finaliza automáticamente o se coloca al agente en estado de ocupado, de conformidad con su configuración. Puede utilizar el Desvío de llamadas al Número interno del correo por voz.

Desvío de llamadas sin respuesta (CFNA)

Si una llamada se desvía mediante CFNA a otro agente y éste contesta la llamada, debido a la definición de CFNA el sistema lo colocará en el estado No listo o se cerrará su sesión en lugar de permanecer libre.

Número interno de respuesta

La única forma en que puede utilizar Número interno de respuesta consiste en programar su teléfono portátil para que se convierta en el Número interno de respuesta de su teléfono principal.

Si utiliza el teléfono de Número interno de respuesta para contestar una llamada transferida, Call Center no reconocerá que está ocupado y continuará enviándole llamadas a su teléfono principal.

Los agentes que inician sesión desde un teléfono normal y contestan llamadas de Call Center por medio de una tecla de número interno de respuesta de un teléfono portátil no pueden utilizar Ayuda de supervisor (F906).

No interrumpir

En lugar de usar No interrumpir, utilice el Código de función No listo ()

Si utiliza la función No interrumpir, la sesión se cerrará automáticamente o el sistema lo colocará en el estado No listo.

Navegación de seguimiento (sólo para agentes de Multimedia Call Center)

La navegación de seguimiento no funciona con las animaciones de Flash incorporadas. Si hace clic en una tecla Flash, la persona que llama no verá la imagen que usted ve.

Si la página que desea enviarle a la persona que llama contiene animaciones Flash, debe explicarle cómo visualizar la página, por ejemplo, haciendo clic en el botón Siguiente, o indicarle en qué elemento debe hacer clic en una página para mostrar la página siguiente.

Casilleros de correo de conjuntos de habilidades

Cada conjunto de habilidades cuenta con un casillero de correo asignado. Los casilleros de correo de los conjuntos de habilidades almacenan los mensajes que dejaron las personas que llamaron. Revise estos casilleros de correo periódicamente para asegurarse de que los mensajes de los clientes reciban respuesta rápidamente.








Revisión de mensajes en los casilleros de correo de los conjuntos de habilidades

Revise si hay mensajes en los casilleros de correo de los conjuntos de habilidades con frecuencia. Sólo un agente a la vez puede recuperar los mensajes de cada casillero de correo de los conjuntos de habilidades. Si a lo largo del día distintos agentes acceden a los mensajes del casillero de correo del conjunto de habilidades, cada uno de ellos debe:

- escuchar el mensaje
- tomar nota del mensaje
- borrar el mensaje
- responder la llamada a la persona que llamó

Si la persona que llamó no está disponible, el agente puede intentarlo nuevamente más tarde o entregarle el mensaje a otro agente. Si es sólo un agente el que recupera los mensajes de su call center, no necesitará transcribir y borrar todos los mensajes antes de devolver la llamada, pues conoce el estado en que se encuentran los mensajes antiguos.

Reproducción de los mensajes del casillero de correo de un conjunto de habilidades

- 1 Oprima    .
Siga las indicaciones de voz o las opciones de teclas de pantalla indicadas en su teléfono para abrir el casillero de correo del conjunto de habilidades.
- 2 Oprima  o  para escuchar sus mensajes.
Para ver otras opciones, consulte la tarjeta del usuario de su teléfono o la *Guía de referencia de CallPilot*.
- 3 Oprima  para finalizar la sesión.

