

Parte n.º N0027559 04  
24 de noviembre de 2004

# **Call Center Guía del supervisor**

**NORTEL  
NETWORKS**

# Guía del supervisor 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 supervisor 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 contesta las llamadas y luego las envía a los agentes que tengan el conjunto de habilidades que mejor coincida 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.

Esta guía ofrece información acerca de cómo utilizar las funciones de Call Center tanto en la función de supervisor como en la función de agente. Para obtener más información acerca de los agentes de Call Center, consulte la *Guía del agente de Call Center*. Para obtener información acerca de la administración de Call Center, consulte la *Guía de configuración y funcionamiento de Call Center* y la *Guía de informes de configuración y funcionamiento de Call Center*. Para obtener información sobre Multimedia Call Center, consulte la *Guía de configuración y funcionamiento de Multimedia Call Center* y la Ayuda para el agente de Multimedia Call Center.

### Inicio de sesión en Call Center

Puede iniciar sesión como supervisor para supervisar las llamadas que transcurren entre los agentes y el público, o para participar en ellas. Asimismo, puede iniciar sesión en un conjunto de habilidades como agente para que el sistema le envíe llamadas. Consulte al Administrador de Call Center para cerciorarse de que efectivamente está configurado como supervisor. Debe tener un teléfono con pantalla de dos líneas. Su teléfono debe tener la funcionalidad de manos libres/privado. Para supervisar las llamadas con la voz desactivada, su teléfono debe tener programada la función manos libres/privado.

### Dispositivos en los que los agentes deben iniciar sesión

El Administrador de Call Center asigna el tipo de llamadas que pueden recibir los agentes, y de esa forma determina si deben iniciar sesión en un teléfono, en Multimedia Call Center o en ambos. La siguiente tabla indica las posibilidades con que cuentan los agentes en función del tipo de llamadas que pueden recibir.

Comuníqueles a sus agentes en qué dispositivos deben iniciar sesión, de conformidad con el tipo de llamadas que pueden recibir.

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
	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ

## Uso de códigos de función

Los agentes y supervisores de Call Center utilizan Códigos de función para acceder a las funciones de Call Center. A continuación se ofrece una lista de los Códigos de función predeterminados. El Administrador de Call Center puede programar Códigos de función personalizados que pueden utilizarse en lugar de los predeterminados. Si utiliza Códigos de función personalizados, puede registrarlos en el espacio que se asigna a continuación. Indique a los agentes cuáles son los Códigos de función personalizados.

Función	Código de función predeterminado	Código de función personalizado
Abrir casillero de correo	<input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="9"/> ___
Iniciar sesión/Cerrar sesión	<input type="text" value="9"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="4"/>	<input type="text" value="9"/> ___
Supervisar llamadas de agentes	<input type="text" value="9"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="9"/> ___
Ayuda de supervisor *	<input type="text" value="9"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="6"/>	<input type="text" value="9"/> ___
Códigos de actividad *	<input type="text" value="9"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="7"/>	<input type="text" value="9"/> ___
No listo	<input type="text" value="9"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="8"/>	<input type="text" value="9"/> ___
Mostrar llamadas en espera	<input type="text" value="9"/> <input type="text" value="0"/> <input type="text" value="9"/>	<input type="text" value="9"/> ___

\*Consulte al administrador si esta función está disponible en su sistema.

El sistema permite programar estos Códigos de función de Call Center en las teclas de memoria:

- Iniciar sesión/Cerrar sesión
- Supervisar llamadas
- Ayuda de supervisor
- Códigos de actividad
- Mostrar llamadas en espera en un conjunto de habilidades
- Tomar un tiempo con la función No listo

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 12](#).



**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.

## Supervisión de la actividad de llamadas

Existen dos maneras de supervisar la actividad de llamadas en su call center:

- “Supervisión silenciosa de llamadas de agentes” en la página 5
- “Supervisión de conjuntos de habilidades” en la página 9

Puede supervisar las llamadas mediante el uso de las teclas de memoria que haya programado con los Códigos de función para supervisar las siguientes operaciones:

- Visualización de llamadas en espera en los conjuntos de habilidades **[F9] [0] [9]**.
- Supervisión de llamadas de agentes **[F9] [0] [5]**.  
NOTA: Para utilizar **[F9] [0] [5]**, debe programarlo en una tecla de memoria y oprimir la tecla de memoria **[F9] [0] [5]**, para supervisar las llamadas.

Para obtener información acerca de cómo programar una tecla de memoria, consulte “Programación de una tecla de memoria” en la página 12.

## Supervisión silenciosa de llamadas de agentes



**Nota:** De conformidad con el sistema que utilice su call center, es posible que la Supervisión silenciosa no esté disponible, pero de todos modos puede supervisar las llamadas por medio de **[F9] [0] [5]**. Consulte al administrador de Call Center.

Cuando supervisa las llamadas y se encuentra en Supervisión silenciosa: ni el agente ni las personas que llaman advierten su presencia y puede supervisar todas las llamadas del teléfono de un agente, en lugar de hacerlo llamada por llamada. Cuando la llamada en curso concluye, la sesión de supervisión del agente continúa; no es necesario restablecerla. Debe iniciar sesión antes de supervisar las llamadas.



**Nota:** Mientras supervisa las llamadas de un agente, podrá monitorizar todas sus llamadas, incluso las personales. Por lo tanto, debe indicarles a los agentes que si realizan alguna llamada y no desean que sea supervisada, primero deben cerrar la sesión como agentes y, a continuación, iniciar sesión nuevamente cuando finalicen la llamada.

Para supervisar llamadas, debe programar una tecla de memoria con **[F9] [0] [5]**, y luego oprimir la tecla de memoria **[F9] [0] [5]**. Si la tecla de memoria que elige dispone de un indicador, éste mostrará el estado de su sesión. Call Center no le enviará llamadas mientras utilice **[F9] [0] [5]**.

## Uso de Supervisión silenciosa con número interno de respuesta

Si tiene programado un número interno de respuesta en su teléfono principal y utiliza la Supervisión silenciosa, el teléfono que tiene programado como teléfono de número interno de respuesta sonará brevemente cuando:

- supervise a un agente que no está atendiendo una llamada, y el agente contesta o realiza una llamada
- comience a supervisar a un agente que no se encuentran con una llamada activa
- supervise a un agente que coloca una llamada en espera y contesta otra llamada o atiende la llamada original retenida.

## Sugerencias para la supervisión

- El sistema permite que más de un supervisor inicie sesión en el mismo conjunto de habilidades.
- Un agente sólo puede ser supervisado por un supervisor a la vez. Aunque más de un supervisor pueda ver la información del mismo agente al mismo tiempo, sólo uno puede supervisarlos.
- Mientras se encuentre atendiendo una llamada, no podrá iniciar una sesión de supervisión.
- Utilice auriculares en lugar de manos libres para supervisar las llamadas. De este modo, se asegura la privacidad de la llamada y se reduce el nivel de ruido en la oficina. Consulte a su Administrador de Call Center si puede utilizar auriculares con su teléfono.


















**Nota:** El sistema no permite supervisar agentes en los siguientes casos:

- durante una llamada de conferencia
  - mientras se utiliza un número interno de respuesta
  - en un teléfono ISDN o Companion
  - en ningún tipo de llamada cuando se utiliza el número máximo de conexiones de conferencia
- 

## Inicio de sesión y supervisión de llamadas de agentes

Debe haber iniciado sesión para supervisar y contestar 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.

- 1 Oprima    .
- 2 Introduzca su ID de agente y oprima  o .
- 3 Introduzca su clave y oprima  o .  
La clave predeterminada que se introduce para iniciar sesión por primera vez, o cuando se restablece una clave, es 0000. Si utiliza la clave predeterminada, deberá cambiarla a continuación. Introduzca una nueva clave de cuatro a ocho dígitos y oprima . Introduzca nuevamente su clave nueva y oprima .
- 4 Oprima  para iniciar sesión en uno o más de los conjuntos de habilidades que desea supervisar. Sólo puede supervisar a los agentes que hayan iniciado sesión en el mismo conjunto de habilidades que usted. Si no aparece , es porque ya inició sesión en todos los conjuntos de habilidades, o no hay conjuntos disponibles.
- 5 Oprima  hasta que aparezca en la pantalla el conjunto de habilidades en el que desea iniciar sesión. Los conjuntos de habilidades que están disponibles son los que se le han asignado. Si sólo hay un conjunto de habilidades disponible en el que puede iniciar sesión, la sesión se iniciará automáticamente en ese conjunto.
- 6 Oprima . La pantalla mostrará brevemente una confirmación de los conjuntos de habilidades en los que ha iniciado sesión.
- 7 Oprima . Se iniciará la sesión y podrá aceptar las llamadas como un agente.

- 8 Para comenzar a supervisar las llamadas de los agentes, oprima la tecla de memoria programada con **[e] [9] [0] [5]**.  
Después de presionar **[e] [9] [0] [5]** Call Center no le enviará llamadas.
- 9 Oprima **OK** para aceptar los conjuntos de habilidades que se muestran en pantalla u oprima **SIG** o **ANTER** para buscar el conjunto que desea supervisar.
- 10 Introduzca el número de ID del agente que desea supervisar y oprima **OK**. Puede oprimir **DIREC** para encontrar la ID del agente en el directorio de agentes. Puede supervisar a cualquier agente que haya iniciado sesión en un conjunto de habilidades que se le haya asignado.
- 11 Oprima **INFO** para mostrar el número de ID del agente, su nombre, el estado de la llamada y el tiempo en minutos y segundos en que la llamada ha permanecido en este estado. Los estados de llamada son Inactivo, No listo y Pausa (En comunicación, Sin comunicación, Navegación, Número interno de respuesta, Timbre).
- 12 Oprima **INFO** por segunda vez para mostrar el número de ID del agente, su nombre y las opciones de supervisión nuevamente.
- 13 Oprima **OBSU** para supervisar a un agente. Si otro supervisor está supervisando al agente, no aparecerá la tecla **OBSU**. Puede oprimir la tecla **CANCL** en cualquier momento para salir de la supervisión sin terminar la sesión. Si el agente no tiene una llamada activa, tiene una llamada retenida o se encuentra en una llamada de conferencia, oír un silencio. No podrá dar comienzo a la supervisión del agente hasta que atienda una llamada, tome la llamada retenida o finalice la llamada de conferencia.
- 14 Si desea unirse a la llamada, oprima **UNIR**.  
Puede oprimir **PRIVADO** para que su voz no se oiga mientras realiza la supervisión.  
NOTA: Dependiendo del sistema que utilice, es posible que las teclas Unir y Privado no aparezcan y que en su lugar aparezca la tecla Info.
- 15 Para finalizar la sesión de supervisión, oprima **CANCL**.  
Si desea supervisar a otro agente del conjunto de habilidades, oprima **SIG** hasta que vea al agente que desea supervisar y, a continuación, oprima **OBSU**.

Puede programar una tecla de memoria con **[e] [9] [0] [4]**. Si la tecla de memoria que elige dispone de un indicador, éste mostrará el estado de su sesión.

- Si el indicador está desactivado, quiere decir que no inició sesión.
- Si el indicador está encendido, la sesión ha sido iniciada.

### **Si un agente solicita ayuda mientras se encuentra en una sesión de supervisión**

Mientras lleva a cabo una supervisión, el agente puede solicitar Ayuda de supervisor, si la opción está disponible en el sistema. En tal caso, el sistema lo seleccionará automáticamente para asistir al agente y presupondrá que acepta la solicitud. Cuando haya finalizado, la sesión Ayuda de supervisor se cerrará y su sesión de supervisión original se reanudará desde donde la dejó.

## Acerca de las sesiones de supervisión




<b>Recepción de una llamada en su teléfono</b>	Si está supervisando a un agente y recibe una llamada en su teléfono, la sesión de supervisión finalizará si contesta la llamada. Cuando termine la llamada, puede oprimir <b>QESU</b> para regresar a la sesión de supervisión del agente.
<b>Realización de llamadas durante la supervisión</b>	Si realiza una llamada mientras supervisa a un agente, la sesión de supervisión finalizará y deberá comenzar la supervisión con <b>[*] 9 0 5</b> para restablecer la sesión.
<b>Cierre de sesión</b>	La sesión finalizará si usted o el agente se ven obligados a terminar la sesión o si el agente lo hace voluntariamente. Si el agente se encuentra con una llamada al momento de terminar la sesión, pero usted sigue conectado y supervisando, la sesión continuará hasta que la llamada se desconecte o hasta que usted oprima <b>CANCL</b> .
<b>Llamadas de conferencia</b>	Si el agente coloca la llamada en conferencia durante su supervisión, no podrá oír la conversación mientras dure la llamada en conferencia. Una vez que finalice, la supervisión se reanudará automáticamente. <b>NOTA:</b> Si desea supervisar a los agentes de forma permanente, solicíteles que no participen en llamadas de conferencia.
<b>Llamadas en retención</b>	Si el agente coloca en retención una llamada mientras la está supervisando, no oír la conversación mientras esté retenida. Cuando el agente reanude la llamada, podrá continuar supervisándola de forma automática. Si un agente pone en retención una llamada y responde otra, usted sólo podrá supervisar la llamada que se encuentre activa en el momento. Cuando el agente regrese a la primera llamada, ésta se convertirá en la llamada activa.
<b>Uso de teléfonos VoIP</b>	El método para llevar a cabo una supervisión con teléfonos VoIP dependerá de cómo se haya configurado Call Center. Consulte al Administrador de Call Center respecto de la supervisión de agentes que utilizan teléfonos VoIP. Si supervisa a un agente que utiliza un teléfono VoIP, es posible que se oiga un ruido perceptible durante varios segundos cuando comience a supervisar una llamada.
<b>Teléfonos Companion</b>	No es posible supervisar a agentes que inician sesión con teléfonos Companion.
<b>Teléfonos ISDN</b>	No es posible supervisar a agentes que inician sesión con teléfonos ISDN (Red digital de servicios integrados).
<b>Cantidad máxima de conexiones de conferencia</b>	Si se está utilizando la cantidad máxima de conexiones de conferencia simultáneas, cuando intente iniciar una sesión de supervisión el sistema mostrará la leyenda "Conf no disp" en pantalla.
<b>Llamadas transferidas</b>	Si el agente transfiere una llamada durante una supervisión, no podrá oír el resto de la llamada.



**Nota:** Asimismo, si presiona una tecla de memoria programada durante una supervisión, la sesión finalizará. Por lo tanto, no presione teclas de memoria a menos que desee terminar una sesión.






## Supervisión de conjuntos de habilidades

















Utilice    (Visualización de llamadas en espera) para ver información acerca de los conjuntos de habilidades y las llamadas en espera que contienen. La visualización de llamadas en espera le permite saber cuándo un conjunto de habilidades de su call center se encuentra extremadamente ocupado. En tal caso, puede solicitarles a los agentes calificados que inicien sesión en ese conjunto. La siguiente tabla 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

La visualización de llamadas en espera le permite saber cuándo un conjunto de habilidades de su call center se encuentra extremadamente ocupado. En tal caso, puede solicitarles a los agentes calificados que inicien sesión en ese conjunto.

### Para supervisar conjuntos de habilidades

- 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 <u>IR A</u>	introducir el número del conjunto de habilidades que desea supervisar
	 o <u>HAB</u>	supervisar el siguiente conjunto de habilidades activo
 o 	 o  o <u>SIG</u>	ir al siguiente conjunto de habilidades
	 o <u>ANTER</u>	ir al menú anterior
		ir al siguiente menú
		cancelar la sesión
		salir

## Uso de una tecla de memoria para supervisar las llamadas en espera en los conjuntos de habilidades

Programa una tecla de memoria con **[\*][9][0][9]** para ver el estado de 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 y los 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 configura los tiempos de espera.

## Cómo tomarse un tiempo con el estado No listo

Si utiliza **[\*][9][0][8]** (No listo), no recibirá llamadas de Call Center. El Administrador de Call Center puede programar un Tiempo de pausa, lo que hace que Call Center aguarde un breve período automáticamente antes de enviarle la siguiente llamada. El Tiempo de pausa se utiliza para completar ciertas tareas, como el papeleo, vinculadas con la llamada anterior. Si necesita más tiempo, puede utilizar el estado No listo para evitar que Call Center le envíe llamadas. 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. Puede programar una tecla de memoria con un indicador en lugar de oprimir **[\*][9][0][8]**.

Para obtener información acerca de cómo programar una tecla de memoria, consulte [“Programación de una tecla de memoria” en la página 12](#).



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

---

### Uso de No listo

- 1 Oprima **[\*][9][0][8]**. En la pantalla aparecerá **Colocar en No listo**. Si oprime **[\*][9][0][8]** 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 **[\*][9][0][8]** nuevamente para activar la función No listo. Si oprime **[\*][9][0][8]** y aparece **Agente activo**, la función No listo ya se encontraba activada y usted la canceló. Oprima **[\*][9][0][8]** nuevamente para activar No listo.
- 2 Cuando esté listo para aceptar llamadas, cancele la función No listo oprimiendo **[\*][9][0][8]**. Si aparece **No listo**, oprima **[\*][9][0][8]** una vez más. No listo se activará automáticamente si usted no contesta el teléfono y si la opción está 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 dispone de un indicador, este indicador 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 12](#).

## Cierre de sesión

Debe cerrar la sesión cuando finaliza su turno de trabajo o cuando sabe que estará alejado del teléfono durante un período prolongado.

- 1 Oprima **[\*] 9 0 4**.
- 2 Introduzca su ID de agente y oprima **OK** o **#**.
- 3 Introduzca su clave y oprima **OK** 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 **OK**.
- 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 **[\*]**.

## 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. Se recomienda programar teclas de memoria para:

- Iniciar sesión/Cerrar sesión **[\*] 9 0 4**
- Supervisar llamadas **[\*] 9 0 5**
- Ayuda de supervisor **[\*] 9 0 6** (si se encuentra disponible en el sistema)
- No listo **[\*] 9 0 8**
- Mostrar llamadas en espera **[\*] 9 0 9**

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 **[\*] \* 3**.
- 2 Oprima la tecla de memoria que desea programar.
- 3 Oprima **[\*]** e introduzca el código de función.






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.

## Cambio de su clave de supervisor

Proteja la confidencialidad de su clave. Cambie su clave periódicamente, más o menos cada 30 días.

- 1 Oprima    .
- 2 Introduzca su ID de agente y oprima OK.
- 3 Introduzca su clave y oprima OK.  
La clave predeterminada que se utiliza para iniciar sesión por primera vez, o cuando se necesita restablecer la clave, es 0000 y debe cambiarse.
- 4 Oprima ADMIN.
- 5 Introduzca una nueva clave de cuatro a ocho dígitos y oprima OK.  
La clave no puede comenzar con un cero.
- 6 Introduzca nuevamente su clave nueva y oprima OK.
- 7 Oprima .

## Ayuda de supervisor

---







**Nota:** La Ayuda de supervisor podrá utilizarse o no, de conformidad con el sistema utilizado por Call Center.









Consulte al administrador de Call Center si puede utilizar la función de Ayuda de supervisor.

---





Con Ayuda de supervisor, los agentes pueden solicitar ayuda durante las llamadas oprimiendo una tecla de función programada. El agente puede enviar una solicitud urgente de ayuda sin interrumpir la llamada y sin que la persona que llama lo advierta. La Ayuda de supervisor resulta de utilidad cuando un agente se encuentra en una llamada y requiere la ayuda del supervisor sin que la persona que llama lo sepa.

Cuando el supervisor recibe una solicitud de ayuda, puede aceptarla, rechazarla o ignorarla. Si la rechaza o ignora, la solicitud pasará a un nivel superior y se avisará a un grupo más amplio de supervisores. El supervisor cuenta con la posibilidad de pasar una solicitud a un nivel superior para que se envíe a otros supervisores más capacitados para manejarla.





Si recibe una solicitud mientras no está al teléfono, el indicador     parpadeará lentamente para informarle de la solicitud omitida.

Si se le envía una solicitud de ayuda desde un nivel inferior, el indicador     parpadeará rápidamente para informarle de la solicitud. Si la llamada de una solicitud de ayuda proveniente de otro nivel todavía se encuentra activa, puede aceptarla o rechazarla, oprimiendo la tecla de función    . No es necesario que se encuentre supervisando a los agentes en ese momento, pero puede encontrarse contestando llamadas de Call Center.







**Nota:** Si utiliza Poner en ocupado     continuará disponible para recibir solicitudes de ayuda.

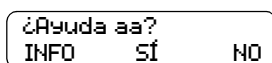
---

Para utilizar la Ayuda de supervisor, debe contar con una tecla de memoria programada con el código de función Ayuda de supervisor    . 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 12.](#)

## Manejo de solicitudes de Ayuda de supervisor

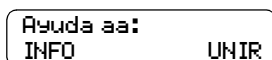
El sistema permite programar la función Ayuda de supervisor (F906) en una tecla de memoria del teléfono. Para obtener información acerca de cómo programar una tecla de memoria, consulte [“Programación de una tecla de memoria” en la página 12.](#)

- 1 Inicie la Ayuda de supervisor oprimiendo     o la tecla de memoria F906 del teléfono.




¿Ayuda aa?  
INFO SÍ NO

- 2 En la pantalla aparecerá la ID del agente que solicita la ayuda. Oprima SÍ para aceptar la solicitud de ayuda del agente
  - o presione NO para enviarla a un nivel superior
  - o presione INFO para ver el nombre del agente, la hora y la fecha de la solicitud, la ID y el nombre de la persona que llama correspondiente a la llamada del agente.



Ayuda aa:  
INFO UNIR

- 3 En la pantalla aparecerá el nombre del agente. Mientras supervisa al agente, puede oprimir la tecla INFO para ver la hora y fecha de la solicitud, la ID de llamada y el nombre de la persona que llama correspondiente a la llamada del agente. Puede oprimir la tecla programable UNIR o la tecla PRIVADO del teléfono para unirse a la llamada.  
NOTA: Dependiendo del sistema que utilice, es posible que no aparezcan las teclas programables Unir y Privado.
- 4 Una vez finalizada la sesión de ayuda, oprima  para terminar la sesión.

## Manejo de solicitudes transferidas a un nivel superior u omitidas

Si el indicador de LCD de Ayuda de supervisor está parpadeando, puede recuperar las solicitudes de Ayuda de supervisor pasadas a un nivel superior u omitidas. Siempre que se disponga de solicitudes, Call Center las mostrará todas con las activas en primer lugar, desde la más antigua a la más reciente. A continuación, las solicitudes omitidas aparecen de la más antigua a la más reciente.

Puede aceptar la llamada oprimiendo la tecla programable **SÍ**. Una vez que la acepte, la solicitud ya no se mostrará a los otros supervisores. Sus pantallas mostrarán la siguiente solicitud o la primera solicitud omitida, si no hay más solicitudes pasadas al nivel superior, o bien aparecerá la leyenda “No hay solicitudes de ayuda” si ya no quedan más solicitudes omitidas. En el caso de las solicitudes omitidas, aparecerá el mensaje “aa:aname preguntó”. Para obtener información sobre la llamada, oprima la tecla programable **INFO**, o bien pase a la siguiente solicitud oprimiendo la tecla programable **SIG**.

### Ejemplo de recuperación de una solicitud transferida a un nivel superior

El sistema permite programar la función Ayuda de supervisor (**☎ 9 0 6**) en una tecla de memoria del teléfono y oprimir la tecla programada **☎ 9 0 6** para utilizar la Ayuda de supervisor. Para obtener información acerca de cómo programar una tecla de memoria, consulte [“Programación de una tecla de memoria” en la página 12.](#)

- 1 Inicie la función Ayuda de supervisor oprimiendo **☎ 9 0 6** o la tecla de memoria F906 del teléfono.

¿Ayuda aa?
INFO <b>SÍ</b> NO

- 2 En la pantalla aparecerá la ID del agente que solicita ayuda. Presione **SÍ** para aceptar la solicitud de ayuda  
o  
presione **INFO** para obtener más información acerca de la solicitud  
o bien  
presione **NO** para denegar la solicitud. De este modo, la solicitud se transferirá a un nivel superior y la pantalla mostrará la siguiente solicitud de ayuda, si corresponde.
- 3 Una vez finalizada la sesión de ayuda, oprima **☎** para terminar la sesión.

En el caso de una solicitud omitida, aparecerá el mensaje “aa solicitó ayuda”.

Después de que un supervisor revisa una solicitud omitida, ya no se mostrará a ningún otro supervisor.









## 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. El sistema no permite que varias personas recuperen mensajes de cada casillero de forma simultánea. Si distintas personas accederán a los mensajes del casillero a lo largo del día, cada una de ellas 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 **DIR** o  para escuchar sus mensajes.  
Para otras opciones, consulte la tarjeta del usuario de su teléfono, la *Guía de referencia de CallPilot* o la *Guía de configuración y funcionamiento de Call Center*.
- 3 Oprima  para finalizar la sesión.

## Actualización de listas de páginas Web para los agentes de Multimedia Call Center

Los agentes de Multimedia Call Center envían páginas Web a quienes llaman. Si la lista de páginas Web se actualiza, asegúrese de saber dónde está la lista nueva y avíseles a los agentes que deben actualizar su lista de Favoritos. Para obtener información sobre cómo actualizar y distribuir las listas de páginas Web, consulte la *Guía de configuración y funcionamiento de Multimedia Call Center*. Para obtener información acerca de cómo los agentes actualizan su lista de Favoritos, indíqueles a los agentes que consulten la Ayuda para el agente de Multimedia Call Center.

## Comunicación de Códigos de actividad a los agentes

Los agentes utilizan Códigos de actividad para asignar llamadas a una o más actividades.

Consulte al Administrador de Call Center si el suyo dispone de Códigos de actividad. De ser así, solicítele que les proporcione tanto a usted como a sus agentes una lista de los Códigos de actividad y que le avise cuando la lista de Códigos de actividad se actualice.

## Consideraciones importantes respecto del uso de las funciones por parte de los agentes

### Transferencia de llamadas

Los agentes pueden 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.

- Si el agente desea enviar la llamada a un agente determinado a otra persona, puede introducir el Código de función Transferir (☎ 7 0) e ingresar el número de extensión.
- Si desea enviar la llamada a un conjunto de habilidades, puede introducir el Código de función Transferir (☎ 7 0) e ingresar el CDN de un conjunto de habilidades para enviarle la llamada.
- Si el agente transfiere una llamada durante una supervisión, no podrá oír el resto de la llamada.

Los agentes que desean transferir una llamada a un casillero de correo deben utilizar ☎ 9 8 6.

Los agentes que sólo son agentes de Multimedia Call Center no reciben comunicaciones directas de Call Center, pero los demás agentes de Call Center pueden transferir comunicaciones directas a los agentes de Multimedia Call Center.

### Desvío de llamadas

Aconseje a los agentes que no utilicen el Desvío de llamadas, pues esta función cerrará automáticamente la sesión del agente o lo colocará en el estado de ocupado, de conformidad con su configuración. Los agentes pueden utilizar la función de Desvío de llamada a correo de voz.

### Número interno de respuesta

Cuando se realiza una supervisión silenciosa, la única forma en que los agentes deben utilizar el Número interno de respuesta es si programan su teléfono portátil para que sea el Número interno de respuesta de su teléfono principal, pues usted no podrá oír las llamadas que los agentes atiendan en este número. Sólo puede oír las llamadas que los agentes contestan desde el teléfono en el que iniciaron sesión.

Si un agente utiliza su teléfono de Número interno de respuesta para contestar una llamada transferida, Call Center no reconocerá al agente como 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 la función de Ayuda de supervisor.

### No interrumpir

En lugar de utilizar No interrumpir, los agentes deben usar el Código de función No listo (☎ 9 0 8). Si utilizaran No interrumpir, la sesión se cerraría automáticamente o el sistema los colocaría en el estado no listo.

## Desvío de llamadas sin respuesta

Cuando el teléfono de un agente está en Desvío de Llamadas sin respuesta a la extensión de correo por voz, la cantidad de timbres de Desvío de Llamadas sin respuesta debe ser menor que la de Expiración de devolución de llamada transferida. Si CFNA desvía una llamada a otro agente y éste la contesta, el agente original configurado con los parámetros de CFNA quedará en el estado No listo o se cerrará su sesión en lugar de permanecer libre.

## Llamadas múltiples

Los agentes pueden atender varias llamadas, pero sólo una de ellas puede estar activa a la vez. Si disponen de múltiples llamadas, no recibirán ninguna llamada nueva de un conjunto de habilidades hasta que finalicen todas las llamadas retenidas y activas. No obstante, podrán recibir llamadas de Número interno de respuesta o transferidas.

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

La navegación de seguimiento no funciona con las animaciones de Flash incorporadas. Si el agente hace clic en un botón Flash, la persona que llama no podrá ver la imagen enviada.

Indíquelo al agente que 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 mostrarle en qué elemento debe hacer clic en una página para mostrar la página siguiente.

## Respuesta automática

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:** Este tipo de teléfono admite Respuesta automática.

## 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.

