

Alcatel **OmniPCX Office**

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplicación de agente

Guía del usuario



NOTA

Las especificaciones del producto contenidas en este documento pueden evolucionar sin información previa. Es posible que no se ofrezcan todos los productos y servicios descritos en este documento en todos los países. Para obtener las informaciones más recientes, ponerse en contacto con el representante de Alcatel o con su vendedor.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Todos los derechos reservados para todos los países. Este documento no debe ser reproducido, incluso parcialmente, sin la autorización explícita de Alcatel.

Los logos Alcatel® y Alcatel son marcas registradas pertenecientes a Alcatel. Toda otra marca citada es propiedad de la sociedad que la registró.

Este manual ha sido actualizado para la versión R3.0.

La marca CE indica que este producto cumple con las directivas comunitarias siguientes:

- 89/336/CEE (Compatibilidad electromagnética)
- 73/23/CEE (Seguridad Baja Tensión)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Guía del usuario

Capítulo 1

Aplicación de agente: utilización

1-1	Introducción a la aplicación de agente	1. 1
1-2	Descripción de la aplicación	1. 1
1-2-1	Interfaz de la aplicación de agente	1. 1
1-2-2	Inicio de la aplicación de agente	1. 3
1-2-3	Cierre de la aplicación de agente.....	1. 4
1-2-4	Definición del entorno de trabajo.....	1. 4
1-3	Descripción de las funciones	1. 6
1-3-1	Supervisión de la actividad del agente	1. 6
1-3-2	Información sobre las llamadas.....	1. 8
1-3-3	Registro de llamadas.....	1. 9
1-3-4	Gestión de fichas de clientes.....	1. 11
1-3-5	Acceso a la ficha	1. 14
1-3-6	Estadísticas de las actividades.....	1. 15

Capítulo 2

Aplicación de agente: configuración

2-1	Introducción a la configuración de la aplicación agente	2. 1
2-2	Inicio de la configuración	2. 1
2-3	Configuración general de la aplicación de agente	2. 2
2-4	Configuración de los derechos del agente	2. 5

1-1 Introducción a la aplicación de agente

La aplicación de agente es un software que se instala en el terminal de trabajo informático del agente. Este software permite estar en permanente comunicación con el centro de llamadas integrado en el servidor de comunicaciones.

En recepción, la aplicación de agente recibe un informe en tiempo real de la carga ACD (Automatic Call Distribution) y el agente puede consultar las estadísticas del tráfico. Al mismo tiempo que se presenta una llamada en el terminal del agente, la aplicación de agente recibe todas las informaciones de la comunicación que se debe gestionar: tiempo de espera de la persona que llama, número de teléfono de esa persona... De esta forma, la aplicación de agente puede interactuar con los sistemas informáticos externos para la apertura de la ficha de cliente.

En emisión, la aplicación de agente les ofrece un complemento ergonómico de su teléfono. Gracias a este complemento, se puede identificar fácilmente (en servicio, desconexión...) e indicar sus competencias (grupos ACD), declararse en cualquier posición (free-seating) y calificar las llamadas.

1-2 Descripción de la aplicación

1-2-1 Interfaz de la aplicación de agente

La interfaz de la aplicación de agente se compone de las siguientes áreas:

- Barra de herramientas
- Barra de información de llamada
- Gráficos
- Barra de estado

1-2-1-1 Barra de herramientas



La barra de herramientas sirve de menú y permite acceder a las funciones para supervisar, informar al agente de que tiene un mensaje de información, mostrar u ocultar los gráficos y elegir sus preferencias.

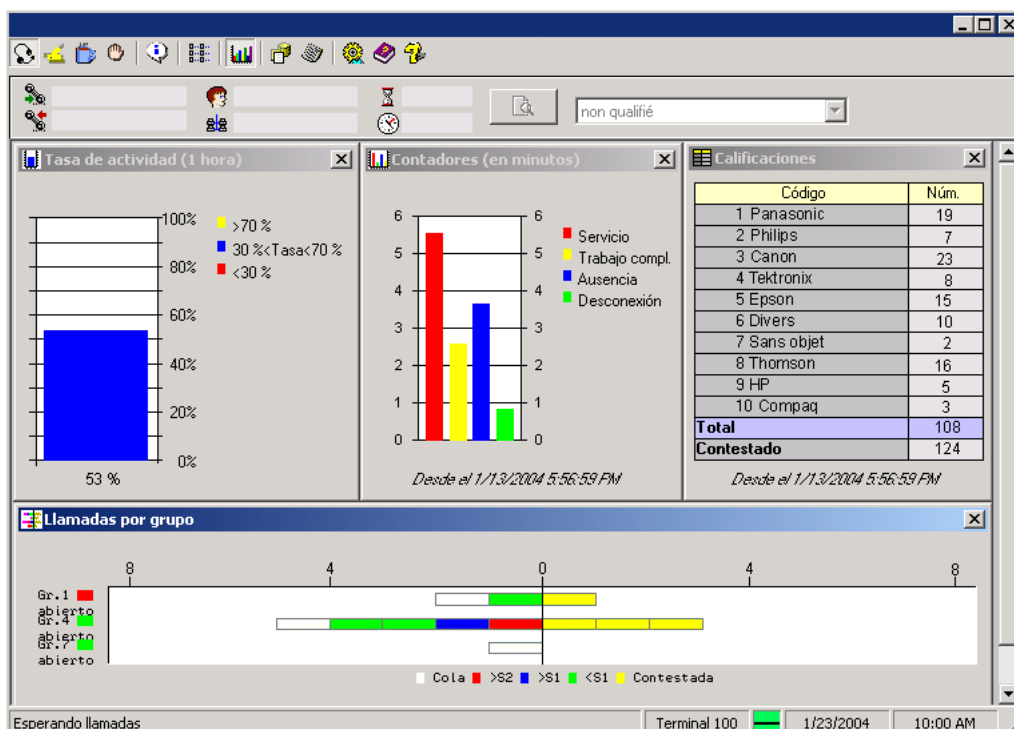
Capítulo 1 *Aplicación de agente: utilización*

1-2-1-2 Barra de información de llamada



La barra de información de llamada proporciona toda la información sobre la llamada realizada. Permite abrir igualmente la ficha de cliente manualmente y calificar una llamada.

Gráficos



Los gráficos proporcionan al agente informaciones sobre su actividad: tasa de actividad, contadores de duración de cada estado, calificación de las llamadas atendidas, así como informaciones en tiempo real sobre el volumen de llamadas en espera y las llamadas realizadas por grupo.

1-2-1-3 Barra de estado



La barra de estado indica:

- El estado del agente
- El número de teléfono asociado
- El estado de conexión a la red con el servidor de comunicaciones

(LED que indica  si la conexión se ha establecido, LED que indica  si la conexión se ha interrumpido)

- La fecha y la hora.

1-2-2 Inicio de la aplicación de agente

En el primer inicio, la aplicación de agente muestra la ventana de conexión.

Se deben completar los siguientes campos:

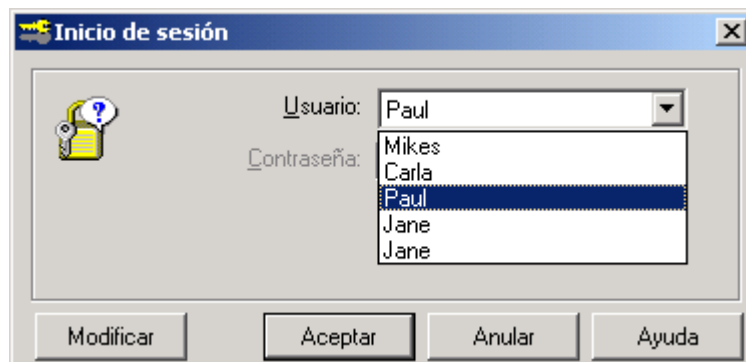
- Nombre del servidor de comunicaciones visible desde la red
- Puerto IP utilizado (valor predeterminado 20772)
- Número del teléfono asociado al equipo del agente

Estos parámetros se graban en el equipo del agente y se recuperarán en el siguiente inicio.

Nota : La conexión con la aplicación de agente puede fallar si el número de licencias de aplicación de agente es inferior al número de agentes que desean entrar en la aplicación.

1-2-2-1 Contraseña

Se identifica el agente entre los agentes declarados en el centro de llamadas.



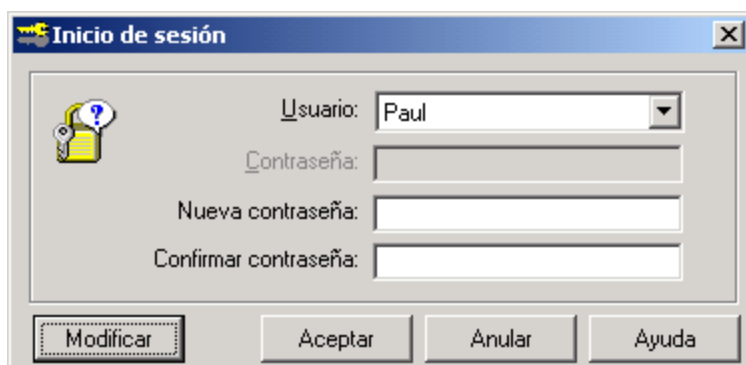
Una vez identificado, el agente puede introducir su contraseña. Se puede identificar en cualquier terminal de trabajo (utilización de free-seating).

Si el área para introducir la contraseña no está habilitada, significa que no hay ninguna contraseña establecida para dicho agente pero, haciendo clic en **Aceptar**, accederá a la aplicación de agente.

Nota : No podrá iniciar la sesión si el agente ya está conectado en otro terminal o si el terminal ya está siendo utilizado por otro agente. No obstante, el agente podrá abrir la sesión. En este caso, con independencia de que el agente se desconecte del terminal al que está conectado o que el terminal esté siendo utilizado por otro agente, éste se libera.

1-2-2-2 Modificar contraseña

El agente puede cambiar la contraseña de la aplicación. Cuando introduce la contraseña actual, aparece el botón **Modificar**. Al hacer clic en **Modificar**, aparece una nueva ventana, que ofrece la posibilidad de introducir y confirmar la nueva contraseña del agente.



Al hacer clic en **Aceptar**, se guardará la nueva contraseña y la aplicación de agente se ejecuta.

Nota : El botón Modificar es accesible si el responsable del centro de llamadas autoriza la opción en la pantalla Derechos del agente del programa Configuración de la aplicación de agente.

El responsable del centro de llamadas puede borrar la contraseña. En este caso, el agente puede ejecutar la aplicación de agente sin contraseña o modificar la contraseña.

1-2-3 Cierre de la aplicación de agente

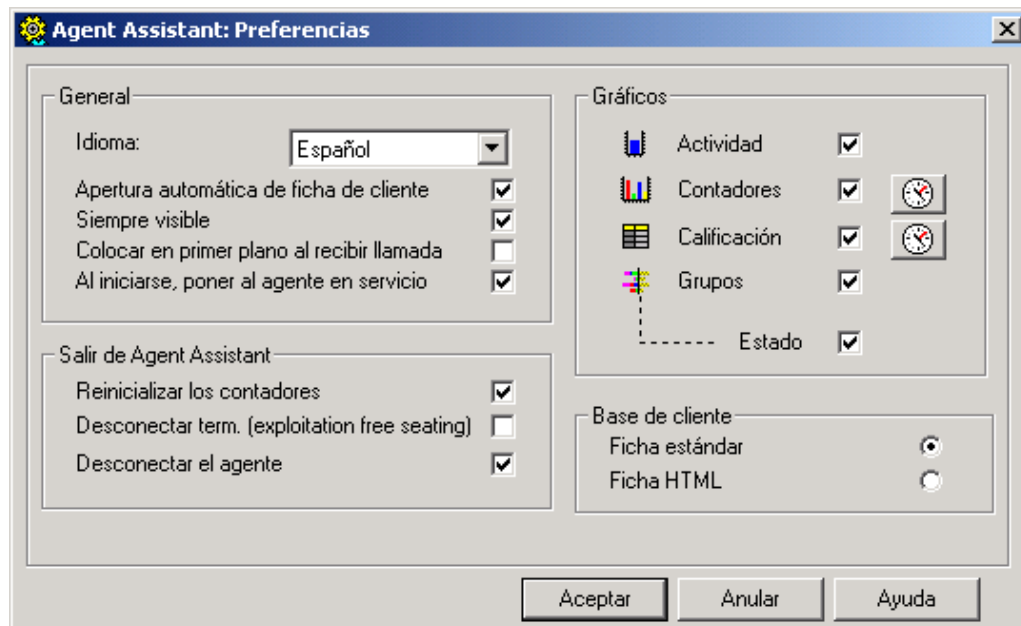
Cuando el agente sale de la aplicación de agente, se abre una ventana de confirmación. Al validar el cierre de la aplicación, el estado del agente será diferente, según la definición del entorno de trabajo. En la pantalla Definición del entorno de trabajo, si:

- No está activada ninguna de las casillas: el estado del agente no se modificará cuando se desconecte de la aplicación de agente.
- La casilla **desconectado** se activa: la aplicación de agente se cierra y el agente se desconecta automáticamente. No obstante, el agente puede ponerse en servicio desde su teléfono y convertirse en activo.
- Las casillas **desconectado** y **fuera de servicio** se activan: el agente se pone fuera de servicio automáticamente y el teléfono asociado deja de gestionarse por el centro de llamadas. Para que un agente pueda utilizar de nuevo esta terminal (como teléfono gestionado por el centro de llamadas), debe utilizar la aplicación de agente para conectarse con la terminal y poder así ponerse en servicio.

1-2-4 Definición del entorno de trabajo

Las preferencias permiten que el agente configure su entorno de trabajo.

Se accede a las preferencias mediante el botón .



El agente puede seleccionar los parámetros en las siguientes áreas:

General

- Idioma utilizado en la aplicación de agente.
- Apertura automática de la ficha de cliente (si está disponible y dependiendo de los derechos).
- La presentación de la aplicación de agente está siempre en primer plano ("siempre visible").
- Presentación de la aplicación de agente en primer plano durante una llamada:
 - si la aplicación de agente se reduce o si hay una ventana activa delante, la aplicación de agente aparecerá en primer plano
 - si se presenta una llamada, si hay un mensaje de información o un cambio de estado forzoso
- Puesta en servicio del agente al inicio de la aplicación de agente. Si esta casilla no está activada, el agente estará desconectado de forma predeterminada.

Salir de la aplicación agente

- Restablecimiento a cero de los contadores saliendo de la aplicación o bajo petición.
- Especificación de free-seating.
- Desconexión si lo desea, saliendo de la aplicación de agente.

Nota : La función de desconexión se utiliza en modo fijo, es decir, cuando el agente está conectado de forma permanente al mismo terminal.

Base de cliente

- El tipo de presentación de la ficha de cliente HTML o estándar.

Gráficos

- Los tipos de gráficos que desea utilizar con la tasa de actividad, los contadores, la tabla de calificación, los grupos (el agente puede mostrar la cola de espera con o sin el estado de los grupos).

Los botones situados  a la derecha de las casillas de verificación **Contadores** y **Calificación** permiten restablecer a cero los valores de los respectivos contadores.

1-3 Descripción de las funciones**1-3-1 Supervisión de la actividad del agente**

La función de supervisión permite que el agente se identifique en ACD y cambie su estado desde el equipo haciendo clic con el ratón. De esta forma, ya no tendrá que cambiarlo a través del teléfono. Los botones de la barra de herramientas sirven para la supervisión.

1-3-1-1 Cambio de estado

Se puede acceder a estas funciones de cambio de estado desde de la barra de herramientas:

- En servicio



El agente está esperando llamadas, listo para gestionar una posible llamada de ACD.

- Trabajo complementario



El agente no está en comunicación, pero realiza un trabajo complementario después de la llamada ACD. Durante este tiempo el agente no recibe ninguna llamada.

- En ausencia momentánea



No se presenta ninguna llamada porque el agente se ha ausentado un momento; está en pausa.

- En desconexión



El agente no recibe una llamada ACD; ya no está en el servicio, pero todavía está conectado al terminal.

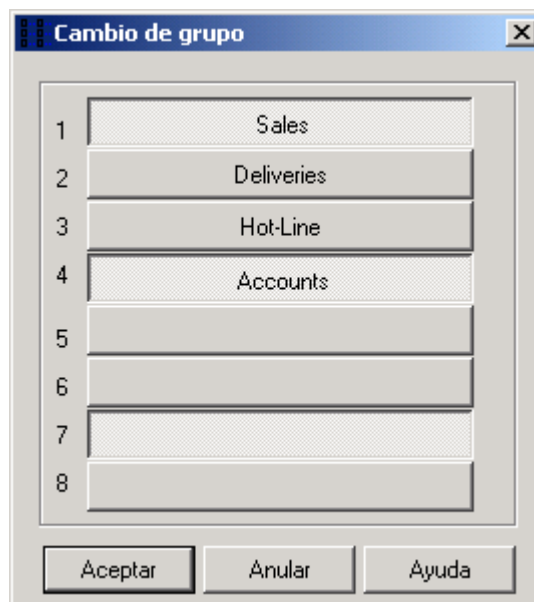
La barra de estado situada en la parte inferior de la barra de herramientas indica, en tiempo real, el estado en el que se encuentra el agente. Esta barra de estado vuelve a llamar al número de teléfono asociado a la aplicación de agente:

Nota : Todos los botones de cambio de estado aparecerán desactivados si el agente no está asignado a ningún grupo.

1-3-1-2 Los grupos

Las llamadas se dirigen a los agentes según su grupo de competencia.

Este botón  permite que el agente se identifique en nuevos grupos y abandone ciertos grupos.



La lista de grupos se presenta en forma de botones. Un botón pulsado (gris claro) indica que el agente forma parte del grupo. Si el botón no está pulsado, el agente no pertenece al grupo.

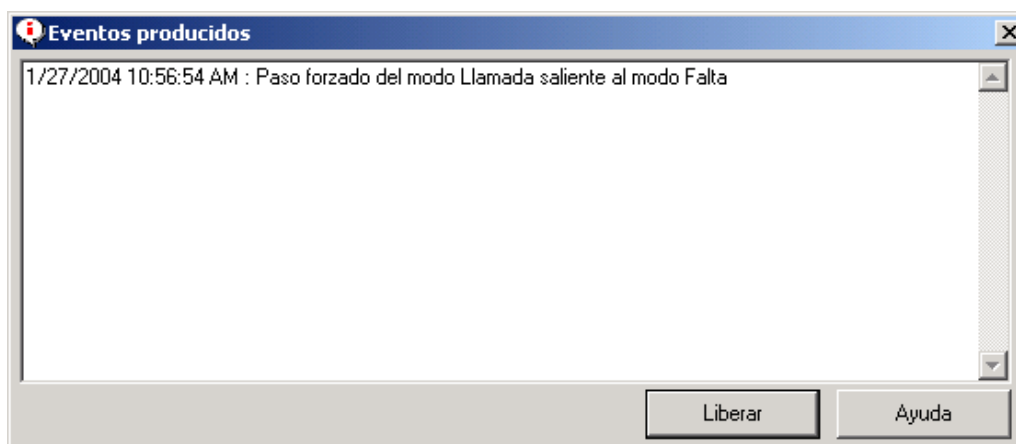
Desde la barra de títulos de la aplicación de agente se llama a los grupos a los que está asignado el agente entre paréntesis.

Nota : Esta función sólo es accesible si el responsable del centro de llamadas ha seleccionado esta opción en la pantalla Derechos del agente.

1-3-1-3 Información

Esta imagen parpadeante  significa que el agente tiene un mensaje.

Si hace clic en el icono, aparecerá la ventana de mensaje.

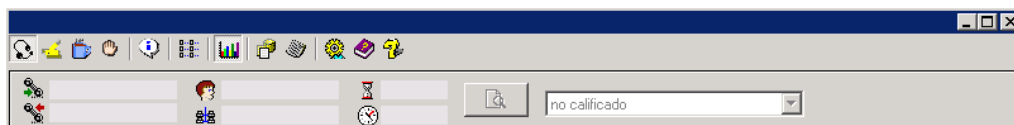


A continuación, se realiza el cambio: cambio de estado forzoso, nueva asignación del grupo ACD. En este caso, por ejemplo, cuando el responsable del centro de llamadas cambia los grupos de pertenencia del agente desde la aplicación de configuración del centro de llamadas.

La imagen dejará de parpadear cuando el agente haya consultado el mensaje y haya hecho clic en el botón **Liberar**.

1-3-2 Información sobre las llamadas

Cuando se presenta una llamada al agente, la barra de información de llamada aparece en la pantalla:



Descripción de las informaciones

Esta barra de información de llamada proporciona:

- : el número de la persona que llama.
- : el número solicitado.
- : el código de cliente (el agente introduce este código).
- : el grupo ACD solicitado.
- : el tiempo de espera de la llamada en la cola.
- : el tiempo de conversación, actualizado en tiempo real cuando el agente descuelga.

Calificación de una llamada

Una llamada ACD puede calificarse por el agente durante el curso de la conversación.

Para calificar una llamada, el agente elige el código de calificación en la lista desplegable de la barra de información de llamada, que contiene todos los códigos de calificación posibles.

El agente puede asignar varias calificaciones durante el curso de la conversación ACD, pero únicamente se asignará la llamada a la calificación activa en el momento en el que el agente descuelgue.

Nota : Una vez que haya acabado la comunicación, ya no será posible calificar la llamada. Debe calificarse durante el curso de la conversación ACD.

Nota : Esta función es accesible si el responsable del centro de llamadas ha seleccionado la opción en la pantalla **Derechos del agente**.

Abrir una ficha

Cuando la reapertura de ficha está disponible, aunque no es automática, el agente puede abrir

una ficha haciendo clic en el botón :

Este botón sirve igualmente para colocar la ficha abierta en primer plano o para volverla a abrir, si se ha cerrado antes de terminar la conversación ACD.

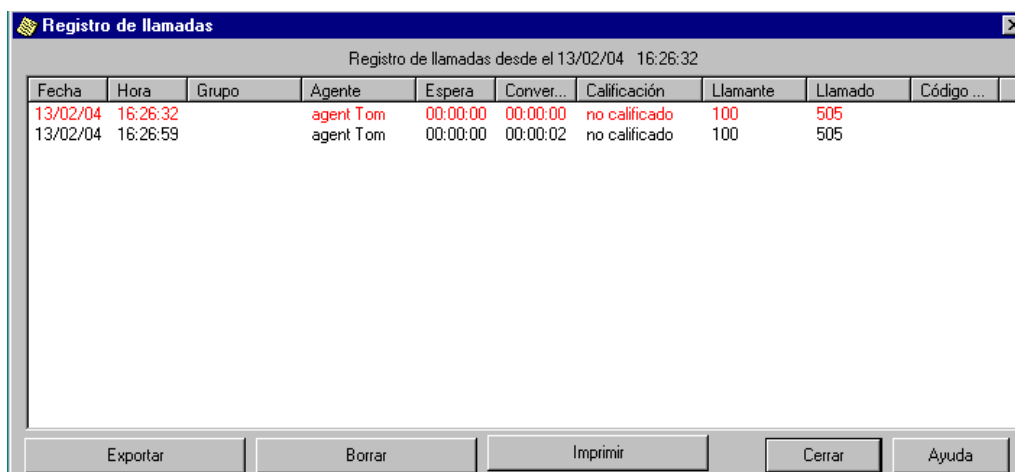
Para obtener información adicional sobre la definición de la ficha, consulte Definición del entorno de trabajo.

1-3-3 Registro de llamadas

El registro de llamadas es accesible con ayuda del botón , situado en la barra de herramientas.

El agente puede consultar la lista de llamadas ACD presentes en el centro de llamadas:

- las llamadas que hayan mantenido una conversación se registran en negro,
- las llamadas que no hayan tenido respuesta se registran en rojo.



Registro de llamadas desde el 13/02/04 16:26:32

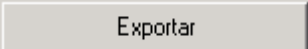
Fecha	Hora	Grupo	Agente	Espera	Conver...	Calificación	Llamante	Llamado	Código ...
13/02/04	16:26:32		agent Tom	00:00:00	00:00:00	no calificado	100	505	
13/02/04	16:26:59		agent Tom	00:00:00	00:00:02	no calificado	100	505	

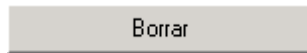
Exportar Borrar Imprimir Cerrar Ayuda

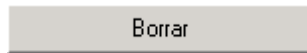
Las informaciones disponibles sobre la llamada son las siguientes:

- fecha de la llamada.
- hora de la llamada.
- grupo ACD solicitado (el agente puede pertenecer a varios grupos).
- nombre del agente que se ha encargado de la llamada.
- tiempo que pasa un cliente en la cola de espera.
- duración de la conversación con el agente.
- código de calificación.
- número recibido (número de la persona que llama).
- número marcado por el cliente (número del centro de llamadas).
- código de cliente, si el agente lo ha introducido durante la llamada.

Las llamadas se muestran en orden cronológico. Para clasificar el registro, haga clic en el título de la columna que desea clasificar. La clasificación es descendente de forma predeterminada. Si hace clic de nuevo en la misma columna obtendrá una clasificación ascendente.

El botón  permite crear un archivo **journal.txt** (nombre predeterminado), con las informaciones del registro de llamadas. Cada campo de este archivo de texto está separado por una tabulación. El nombre y la ruta del archivo creado se pueden modificar.



El botón  permite vaciar el contenido del registro de llamadas. El responsable del centro de llamadas también puede programar una eliminación automática o cíclica del registro especificando un número máximo de días de almacenamiento en la ficha *General* de la pantalla de configuración de la aplicación de agente.



El botón  permite imprimir el registro de llamadas.

Nota : Esta funcionalidad sólo es accesible si el responsable del centro de llamadas ha seleccionado la opción durante la configuración de los derechos de los agentes.

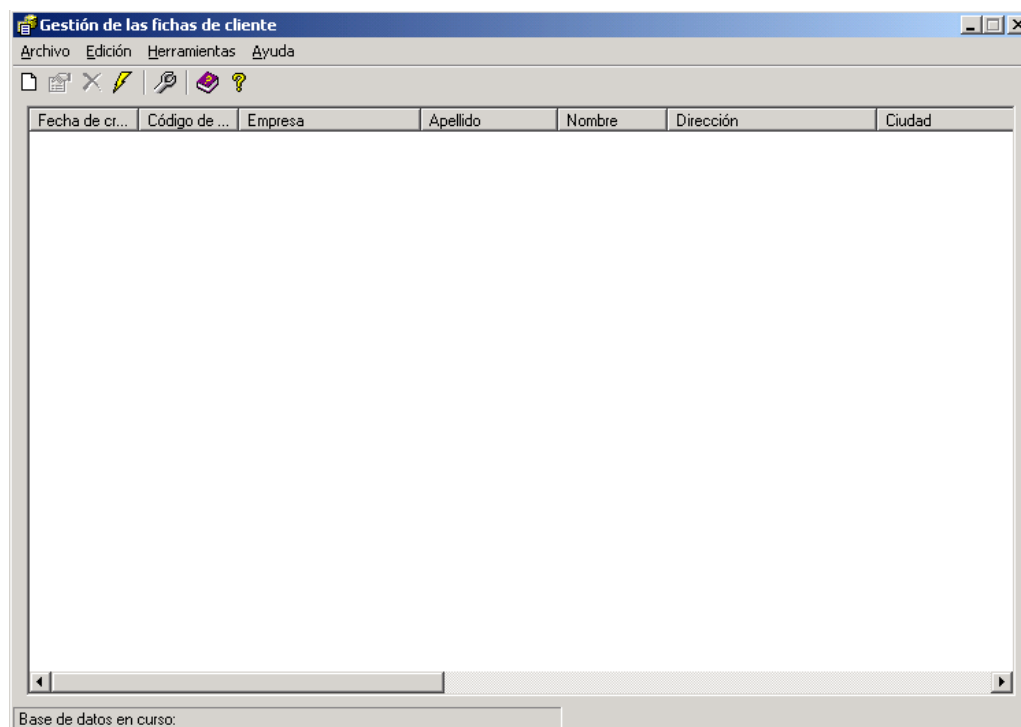
1-3-4 Gestión de fichas de clientes

Para acceder a la gestión de fichas de clientes, haga clic en . El usuario tendrá los derechos del agente ACD que ha ejecutado la aplicación de agente. Se trata de los derechos de modificación de ficha y de comentario, asignados por el responsable del centro de llamadas.

1-3-4-1 Interfaz de gestión de fichas de clientes

Esta pantalla permite gestionar las fichas de clientes con la modificación, creación y supresión de fichas.

Para abrir la ficha de cliente deberá hacer doble clic con el ratón o pulsar la tecla "Intro".



La barra de herramientas y los menús tienen las siguientes funciones:

- : creación de una nueva ficha
- : modificación de una ficha
- : eliminación de una ficha
- : actualización de la lista de fichas
- : compactación y reparación de la base de datos
- : ayuda

La lista de fichas se puede ordenar haciendo clic en los encabezados de las columnas.

1-3-4-2 Ficha estándar de cliente

Esta ficha permite introducir o modificar información sobre un cliente o sobre una empresa externa.

The screenshot shows a Windows-style application window titled 'cortes'. The window contains several input fields and buttons. The 'Identificación' section has 'Código de' (1234) and 'Número recibido' (100). The 'Fecha límite' section has a date field (/ /). The 'Información' section has fields for 'Empresa' (cortes), 'Apellido', 'Nombre', 'Dirección', 'Ciudad', 'Código postal', 'Teléfono' (100), 'Fax', 'GSM', 'Correo', and 'Información'. There is a button 'Enviar correo electrónico' next to the 'Correo' field. The 'Aplicación' section has a 'Vínculo de la aplica' field and 'Ejecutar' and 'Examinar...' buttons. The 'Comentarios' section has a large text area. At the bottom are 'Aceptar', 'Anular', and 'Ayuda' buttons.

El área **Identificación** proporciona información sobre el código de cliente, el número recibido.

El área **Fecha límite** sólo es un valor informativo. No tiene ninguna funcionalidad asociada y podrá utilizarse para memorizar la fecha de finalización del contrato de cliente, por ejemplo.

El área **Datos de contacto** presenta el conjunto de datos de contacto de cliente (empresa, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico...).

El campo **Vínculo de aplicación** permite establecer una relación con un fichero o un programa, como una hoja de Excel o un documento de Word.

1-3-4-3 Ficha cliente HTML

Existe otra alternativa a la ficha estándar de cliente: la ficha HTML.

Esta ficha se muestra en el navegador predeterminado de Windows. Su principal característica es que no se puede modificar. La elección del tipo de aplicación de ficha se realiza durante la definición del entorno de trabajo de la aplicación agente por agente.

1-3-5 Acceso a la ficha

Cuando se presenta una llamada ACD, la aplicación de agente ofrece la posibilidad de abrir la ficha de cliente.

El responsable del centro de llamadas elige el modo de apertura de la ficha desde la configuración general de la aplicación de agente, ficha **General**.

La ficha de cliente se abre automáticamente si el agente ha activado la opción **Apertura automática de la ficha de cliente** de la pantalla de definición del entorno de trabajo. El agente puede hacer clic igualmente en el botón de apertura de la ficha de la barra de información de llamadas cuando hay una llamada ACD en curso.

La apertura de la ficha se puede realizar en 3 modos: modo integrado, modo vinculado y modo específico.

Modo integrado

La aplicación de agente se suministra con la herramienta **Gestión de las fichas de clientes**, que permite la apertura de la ficha en modo integrado. Se pueden utilizar dos tipos de fichas:

- Ficha estándar
- Ficha HTML

La elección del tipo de ficha se realiza desde definición del entorno de trabajo. El parámetro es propio de cada agente.

El derecho de modificar las fichas y el de modificar el campo **comentario** de la ficha se definen por el responsable del centro de llamadas.

La apertura de la ficha se realiza mediante el número de origen. Si ninguna de las fichas de la base de datos de clientes contiene el número de origen, aparecerá una ficha en blanco. El agente puede completar el registro en la base, incluso si el responsable del centro de llamadas no le ha dado derechos para modificar las fichas.

Nota : La ficha HTML no permite realizar ninguna introducción, modificación o actualización de las fichas de clientes. En modo integrado también es posible configuración de red (comparte las fichas de clientes). La implementación depende de las capacidades y características de la infraestructura de red existente.

Modo vinculado

La aplicación de agente se suministra con un script que permite abrir una ficha de un contacto de MS Outlook. Este script (archivo `script.vbs` del directorio de instalación de la aplicación de agente) está escrito con VBScript. Este modo ofrece una gran flexibilidad de uso ya que se pueden realizar todas las modificaciones del script sin que la aplicación de agente se haya modificado.

Nota : Los derechos de modificación de la ficha no se aplican con este modo de funcionamiento.

Modo específico

Este último modo permite garantizar la interconexión de la aplicación de agente con otra aplicación. De hecho, muchas empresas utilizan su propio software de gestión de las relaciones con el cliente. Para vincular la aplicación de agente a otra aplicación de cliente, el responsable del centro de

llamadas especifica una aplicación que será llamada por la aplicación de agente cuando se reciba una llamada ACD. Cuando se asigna una llamada a un agente, la aplicación de agente asociada ejecuta la línea de comandos de esta rúbrica, seguida de dos parámetros propios de la llamada, el número de origen y el número de destino de la llamada.

La sintaxis es la siguiente:

programa [opción] /1:número_origen /2:número_destino

De forma predeterminada, a modo de ejemplo, "programa [opción]" o "Wscript.exe post_it.vbs"

1-3-6 Estadísticas de las actividades

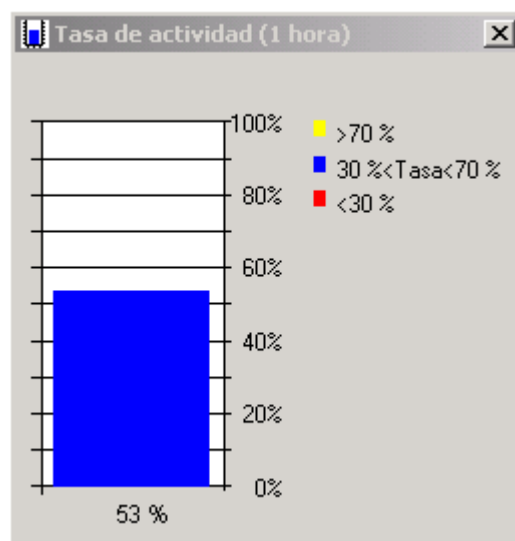
El botón **Supervisión** permite que el agente muestre u oculte las estadísticas elegidas en definición del entorno de trabajo. Estas estadísticas varían en tiempo real.

Se puede acceder a los gráficos si el responsable del centro de llamadas ha seleccionado esta opción en la pantalla **Derechos del agente** del programa **Configuración de la aplicación de agente**. El tamaño de la ventana de presentación se adapta automáticamente según las estadísticas solicitadas.

1-3-6-1 Actividad

Este gráfico representa la tasa de actividad del agente, que se calcula sobre la última media hora o la última hora de un período dado. La tasa de actividad del agente se define como el tiempo que transcurre en comunicación ACD durante un período dado dividido por dicho período. La duración del periodo de cálculo se especifica por el responsable del centro de llamadas desde la aplicación de configuración del centro de llamadas.

El título de la ventana indica el período de cálculo, (1/2 hora o 1 hora).



El color del gráfico cambia en función del valor de la tasa. De forma predeterminada, se utilizan los colores siguientes:

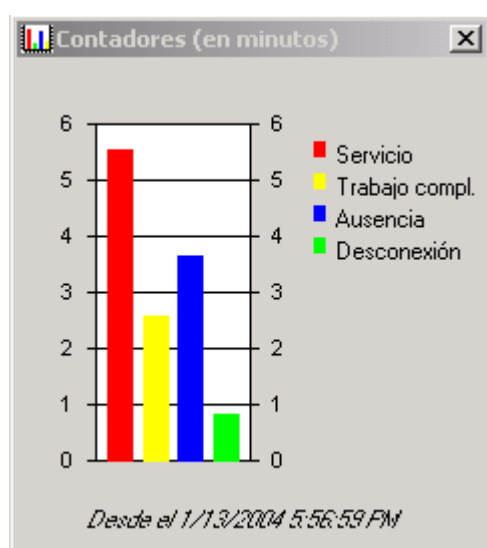
- Rojo si la tasa es inferior a T1
- Azul si la tasa está entre T1 y T2
- Amarillo si la tasa es superior a T2

El responsable del centro de llamadas tiene la posibilidad de modificar los colores del gráfico en la ficha **Colores**, así como los valores de T1 y T2 de la ficha **General** de la pantalla de configuración general de la aplicación de agente.

1-3-6-2 Contadores

El gráfico **Contadores** muestra el tiempo que el agente pasa en cada uno de los 4 estados:

- Servicio
- Trabajo complementario
- Ausencia momentanea
- Fuera de servicio.



El gráfico se realiza en minutos, horas o días (de 24 horas), según el valor superior del contador.

El agente puede restablecer los contadores a cero cuando lo desee en la pantalla de definición del entorno de trabajo. También puede restablecer el contador a cero bajo demanda o seleccionar restablecer los valores a cero cada vez que salga de la aplicación de agente. La fecha para restablecerlos a cero será la fecha de la última vez que se inició la aplicación de agente.

Nota : El contador correspondiente al estado del agente sólo se inicia cuando se ejecuta la aplicación de agente.

1-3-6-3 Calificación

La tabla **Calificación** muestra el número de llamadas por calificación. También aparecen el número de llamadas atendidas.

Calificaciones	
Código	Núm.
1 Panasonic	19
2 Philips	7
3 Canon	23
4 Tektronix	8
5 Epson	15
6 Divers	10
7 Sans objet	2
8 Thomson	16
9 HP	5
10 Compaq	3
Total	108
Contestado	124
Desde el 1/13/2004 5:56:59 PM	

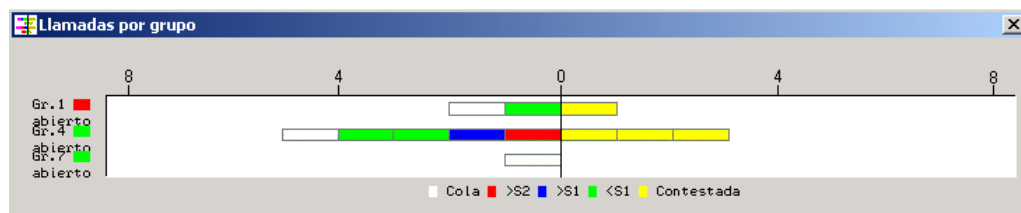
El agente puede restablecer los contadores a cero cuando lo desee en la pantalla de definición del entorno de trabajo. Los contadores se restablecen a cero bajo demanda o cada vez que salga de la aplicación de agente. La fecha para restablecerlos a cero será la fecha de la última vez que se inició la aplicación de agente.

Para obtener más información sobre la calificación de las llamadas, consulte la rúbrica Información sobre las llamadas.

1-3-6-4 Los grupos

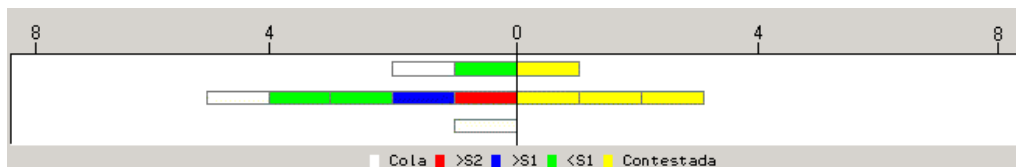
Este gráfico actualizado en tiempo real muestra

- El estado de los grupos del agente
- La longitud máxima de la cola de espera
- El número de llamadas atendidas por grupo (histograma horizontal).



1-3-6-5 Cola de espera

La cola de espera permite la visualización, por colores, del estado de la misma.



La cola de espera y el número de llamadas en espera repartidas entre los umbrales S1 y S2 aparecen a la izquierda de la línea 0. Los umbrales se pueden definir desde el centro de llamadas. Las llamadas atendidas aparecen a la derecha de la línea 0.

Los umbrales S1 y S2 definen los tiempos a partir de los que se calcula el número de llamadas en cola.

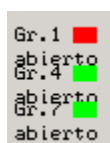
Los colores predeterminados son los siguientes:

- Blanco: materialización del tamaño máximo de la cola de espera
- Rojo: número de llamadas cuya espera es superior a S2
- Azul: número de llamadas cuya espera es superior a S1
- Verde: número de llamadas cuya espera es inferior a S1
- Amarillo: número de llamadas atendidas

Los colores pueden modificarse por el responsable del centro de llamadas en la ficha **Colores** de la pantalla de Configuración general de la aplicación de agente.

1-3-6-6 Estado de los grupos

Aparece un rectángulo de color al lado de la cabecera del grupo, a la izquierda del histograma. El color del rectángulo proporciona el estado del grupo.



Los colores predeterminados son:

- Gris: grupo cerrado
- Verde: grupo abierto
- Ámbar: grupo a punto de saturación con temporización de gradación de los mensajes de sobrecarga, después de menos de 20 segundos
- Rojo: grupo a punto de saturación después de temporización de gradación de los mensajes de

sobrecarga, después de más de 20 segundos

Los colores pueden modificarse por el responsable del centro de llamadas en la ficha **Colores** de la pantalla de Configuración general de la aplicación de agente.

El agente puede ocultar el estado de los grupos desde definición del entorno de trabajo.

Aplicación de agente: configuración

2-1 Introducción a la configuración de la aplicación agente

La aplicación **Configuración de la aplicación de agente** se destina al responsable del centro de llamadas. Ofrece una interfaz única y amena para modificar todos los parámetros de la aplicación de agente.

Nota : Debe ejecutar una sola instancia de esta aplicación en un momento dado en la red.

Esta aplicación administra las siguientes funciones:

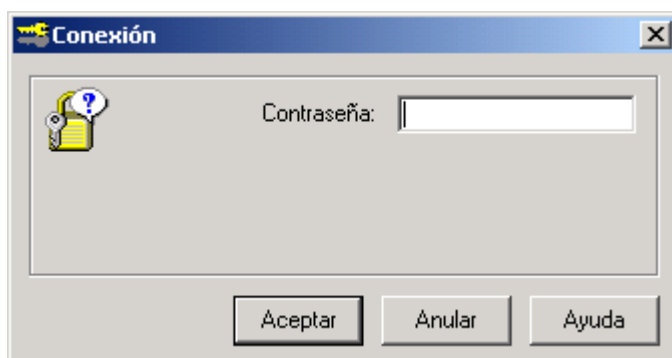
- Los parámetros generales de la aplicación de agente (como el modo de conexión con la base de datos de los clientes)
- Los colores de los gráficos de las estadísticas ACD (idénticas para todos los agentes)
- Los derechos de cada agente ACD.

2-2 Inicio de la configuración

Para acceder a la configuración de la aplicación de agente, la ventana **Inicio de sesión** permite que el responsable del centro de llamadas se autentifique. Para establecer la conexión, se necesita una contraseña. De forma predeterminada, la contraseña es help1954.

Nota : Si se extravía la contraseña, es posible volver a obtener la contraseña predeterminada mediante PM5, accediendo al menú de ACD parámetros generales y mantenimiento.

Cuando introduzca la contraseña aparecerá el botón **Modificar**.



Si el campo de contraseña está vacío, el botón **Modificar** aparecerá de forma predeterminada y el área para introducir la contraseña estará desactivada. Se recomienda seleccionar una contraseña secreta de responsable del centro de llamadas.

El responsable del centro de llamadas puede hacer clic en **Modificar** para introducir la nueva contraseña y después confirmarla.

2-3 Configuración general de la aplicación de agente

La ventana de configuración de la aplicación de agente está compuesta por tres fichas:

- **General**
- **Colores**
- **Agentes**

Ficha General

Esta ficha se divide en tres áreas:

- **Supervisor**

El supervisor (responsable del centro de llamadas) utiliza el menú desplegable **Idioma** para indicar el idioma que desea utilizar en este programa.

- **Agentes**

El responsable del centro de llamadas indica el **número máximo de días** que se almacenan en el registro de llamadas. De hecho, cada agente dispone de un registro que le permite consultar las últimas llamadas procesadas. Puede utilizar el valor "0" para este registro si no desea borrarlo nunca, o bien, borrarlo cíclicamente. Se recomienda mantener el registro durante pocos días para que no ocupe demasiado espacio en los equipos de los agentes ACD. Los valores permitidos se incluyen entre el 0 y el 30.

- La parte **visualización de la tasa de actividad** permite que el responsable del centro de llamadas cambie los valores de los umbrales T1 y T2 del gráfico de la tasa de actividad. Estos valores se indican en porcentajes y definen los umbrales de cambio de color en el gráfico.

- **No son válidos los estados trabajo compl. y ausencia**, esta casilla de verificación permite que los agentes prohíban el uso de los estados "Trabajo complementario" y "Ausencia momentánea". Conviene recordar que los agentes "Trabajo complementario" y "Ausencia momentánea" se tienen en cuenta para el cálculo del tiempo en la cola de espera, mientras que los agentes de la categoría "Desconexión" no.

Nota : Estos parámetros son los mismos para todos los agentes ACD.

- **Base de datos de clientes**

El responsable del centro de llamadas indica el modo de conexión a la base de datos de clientes. A continuación, se enumeran los tres modos siguientes:

- **Modo integrado** (estándar): es el modo predeterminado. La aplicación de agente se suministra con el programa Gestión de fichas de cliente (GestFiche.exe) que permite almacenar la información esencial de los clientes y asegurar el acceso a la ficha de cliente (Screen popup) cuando se recibe una llamada.
- **Modo vinculado** (script): este modo permite ejecutar un script (Windows Scripting Host) cuando se recibe una llamada y cuando un agente hace clic en el botón **Gestión de fichas** de la aplicación de agente.
La aplicación de agente se suministra con un archivo de script de forma predeterminada. El lenguaje utilizado es VBScript. Sin embargo, el responsable del centro de llamadas puede modificar el archivo de script como desee para que funcione con sus aplicaciones. El modo de funcionamiento se utiliza generalmente para acceder a la base de datos de MS Outlook. Este modo de conexión ofrece una gran flexibilidad de uso ya que se pueden realizar todas las modificaciones del script sin que la aplicación de agente se modifique. Si desea recibir información complementaria sobre la utilización de scripts personalizados, póngase en contacto con su distribuidor.
- **Modo específico**: este último modo permite garantizar la interconexión de la aplicación de agente con otra aplicación. De hecho, varias empresas utilizan su propio software de "Gestión de la relación con el cliente". Concretamente, el responsable del centro de llamadas puede especificar una aplicación que será llamada por la aplicación de agente cuando se recibe una llamada ACD. Cuando se asigna una llamada a un agente, la aplicación de agente asociada ejecuta la línea de comandos indicada en esta rúbrica, seguida de 2 parámetros propios de la llamada, el número de origen y el número de destino de la llamada.

La sintaxis es la siguiente:

programa [opción] /1:número_origen /2:número_destino

De forma predeterminada, a modo de ejemplo, "programa [opción]" o "Wscript.exe post_it.vbs"

Agregar en cada llamada un comentario automático. Si esta casilla está activada, cuando se reciben llamadas ACD, el campo comentario de la base de datos se completa automáticamente (paso previo a la apertura de la ficha) por una línea de texto que indica la fecha, la hora y el agente que presentó la llamada.

Nota : Estos parámetros son los mismos para todos los agentes ACD.

Ficha Colores

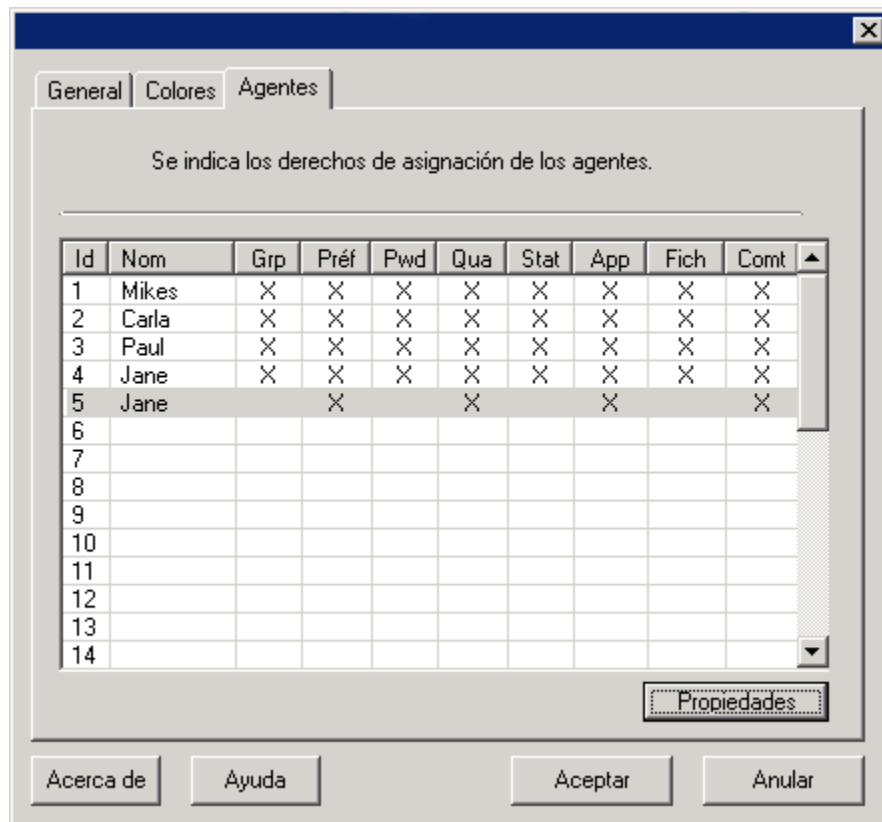
La ficha **Colores** permite la selección de todos los colores de los gráficos utilizados en las estadísticas de la aplicación de agente. Se trata de los gráficos de la **tasa de actividad** de los agentes, de los **contadores** de las duraciones por estado y los estados de los grupos y su cola de espera.



Nota : Estos parámetros son los mismos para todos los agentes ACD.

Ficha Agentes

La lista de todos los agentes aparece en esta ventana. De forma predeterminada, la aplicación de agente administra 32 agentes ACD. Cada agente tiene su **identificador** y su **nombre**. Estos parámetros sólo los puede modificar el responsable del centro de llamadas con ayuda del módulo de configuración del centro de llamadas.



Las abreviaturas utilizadas en los encabezados de las columnas tienen el siguiente significado:

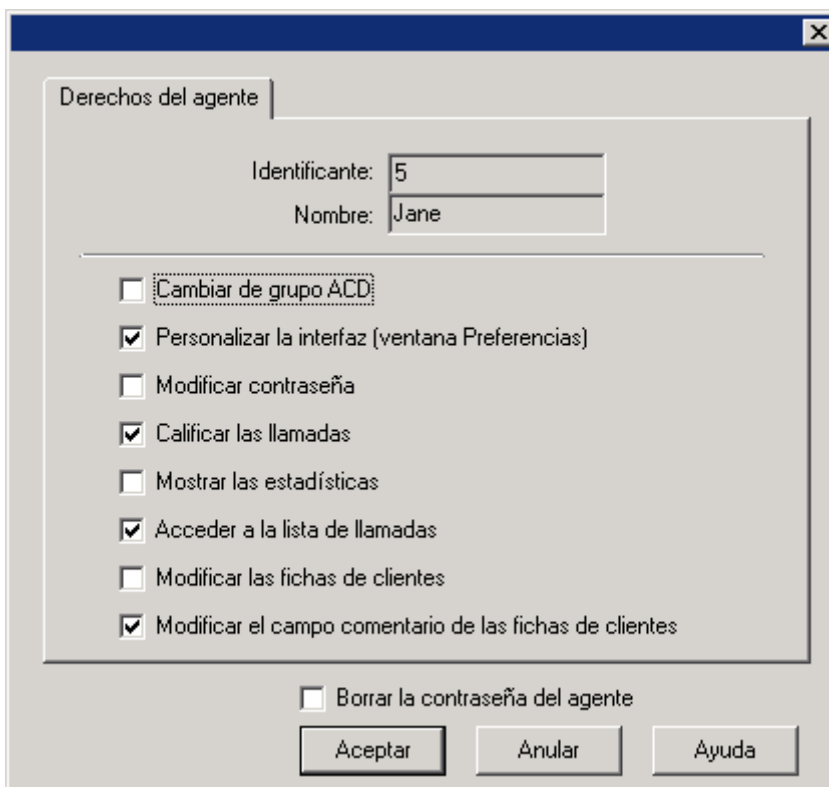
- **Préf** : personalizar la interfaz (ventana Preferencias)
- **Contr.** : modificar la contraseña
- **Cal.** : calificar las llamadas
- **Estad.** : mostrar las estadísticas
- **Llam.** : acceder al registro de llamadas
- **Fich.** : modificar las fichas de clientes
- **Com.** : modificar únicamente el campo comentario de las fichas de clientes

Para modificar los **Derechos del agente**, debe seleccionar el agente ACD que desee modificar y hacer clic en el botón **Propiedades**.

2-4 Configuración de los derechos del agente

Las casillas de verificación de la ficha **Derechos del agente** permiten activar o desactivar el derecho asociado.

Nota : El responsable del centro de llamadas deberá ir al módulo de configuración del centro de llamadas para cambiar el nombre del agente.



- **Cambiar el grupo ACD**

Este derecho hace visible el botón  de la barra de herramientas de la aplicación de agente para que el agente pueda acceder a la ventana de los cambios de Grupos.

- **Personalizar la interfaz (ventana Preferencias)**

Este derecho hace visible el botón  de la barra de herramientas de la aplicación para que el agente pueda acceder a la pantalla de definición del entorno de trabajo.

- **Modificar la contraseña**

Este derecho permite al agente modificar su contraseña de conexión cuando se ejecuta la aplicación de agente.

- **Calificar las llamadas**

Este derecho hace visible la lista desplegable de las calificaciones de llamadas de la barra de información de llamadas de la aplicación de agente, para que éste pueda calificar sus llamadas.

- **Mostrar las estadísticas**

Este derecho hace visible el botón  de la barra de herramientas de la aplicación de agente para que éste pueda ampliar la ventana de la aplicación de agente y visualizar los gráficos de las estadísticas de las actividades ACD ("tasa de actividad", "contadores", "calificaciones" y "grupos").

- **Acceder al registro de llamadas**

Este derecho hace visible el botón  de la barra de herramientas de la aplicación de agente para que éste pueda acceder a la pantalla de Registro de Llamadas.

- **Modificar las fichas de clientes**

Este derecho sólo se puede utilizar en Modo integrado (estándar). El agente tendrá acceso de lectura y escritura a las fichas de la base de datos de los clientes. Aunque este derecho no esté activado, el agente podrá consultar la base de datos de clientes y utilizar el acceso a la ficha.

- **Modificar únicamente el campo comentario de las fichas de clientes**

Este derecho sólo se puede utilizar en Modo integrado (estándar). El agente tendrá acceso de lectura a las fichas de la base de datos de clientes y podrá modificar el campo comentario de las mismas.

- **Borrar la contraseña del agente**

Este derecho permite al responsable del centro de llamadas borrar la contraseña del agente.

