

Alcatel **OmniPCX Office**

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplicación Supervisor

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 R3.1.

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 Supervisor**

1-1	Presentación de la aplicación Supervisor	1. 1
1-1-1	Conexión y desconexión	1. 2
1-1-2	Interfaz de la aplicación Supervisor.....	1. 3
1-2	Supervisión de los agentes	1. 7
1-2-1	Parámetros de los agentes	1. 7
1-2-2	Actividad de los agentes	1. 10
1-3	Supervisión de llamadas y grupos	1. 12
1-3-1	Parámetros de los grupos.....	1. 12
1-3-2	Distribución de llamadas	1. 13
1-4	Observación de las líneas	1. 17
1-4-1	Observar el estado de las líneas.....	1. 17
1-5	Personalización de la visualización	1. 17
1-5-1	Personalizar la pantalla Distribución de llamadas	1. 17
1-5-2	Seleccionar a los agentes: por grupo	1. 18
1-5-3	Seleccionar a los agentes: uno por uno.....	1. 19
1-5-4	Personalizar la visualización de la tasa de actividad de los agentes....	1. 19

Capítulo 2

Utilización de anuncios

2-1	Descripción de los anuncios	2. 1
2-2	Selección de anuncios	2. 1
2-3	Creación de mensajes de anuncio	2. 3
2-3-1	Grabación de anuncios (.wav) desde el PC	2. 3
2-3-2	Grabación de mensajes ACD utilizando un puesto	2. 4
2-3-3	Conversión de un archivo de anuncio.....	2. 4
2-3-4	Grabación de mensajes ACD en un estudio profesional.....	2. 5

1-1 Presentación de la aplicación Supervisor

La aplicación Supervisor permite visualizar, en tiempo real, los datos sobre la actividad del Centro de Llamadas, al tiempo que se pueden modificar los parámetros, el estado y la asignación de los agentes, de los grupos y de las llamadas ACD (Automatic Call Distribution, distribución automática de llamadas).

De este modo puede tener acceso en tiempo real a datos como el número y el estado de los agentes conectados, el número de llamadas en espera, rechazadas o perdidas, y el estado y la composición de los grupos.

Funciones

La aplicación Supervisor permite realizar las siguientes operaciones:

Observar la actividad del Centro de Llamadas

La aplicación Supervisor constituye una herramienta con la que podrá controlar instantáneamente el estado de su equipo. En tiempo real, le permite:

- Observar los parámetros de los agentes.
- Observar el estado de los agentes asignados a los puestos: libres, en reposo, en trabajo complementario u ocupados.
- Observar la tasa de actividad de los agentes.
- Observar la tasa de actividad de los agentes (representación gráfica).
- Observar la distribución de llamadas (número de llamadas en espera, recibidas, atendidas, perdidas, rechazadas, número de transacciones realizadas).
- Observar el estado de las líneas (puertos ACD).

Gestionar la actividad del Centro de Llamadas

También puede introducir modificaciones para:

- Forzar el estado de los agentes poniéndolos en servicio o fuera de servicio.
- Forzar el estado de los grupos de apertura o cierre.
- Asignar los agentes a los grupos.
- Modificar el orden de prioridad de los agentes dentro de los grupos.

Personalizar el contenido de las ventanas de observación del Centro de Llamadas

Puede:

- Personalizar la pantalla Distribución de Llamadas.
- Personalizar la visualización de la tasa de actividad de los agentes.

Nota: El supervisor puede asimismo desempeñar el papel de agente. Sin embargo, la aplicación Supervisor no permite bajo ningún concepto suplir a la aplicación de agente.

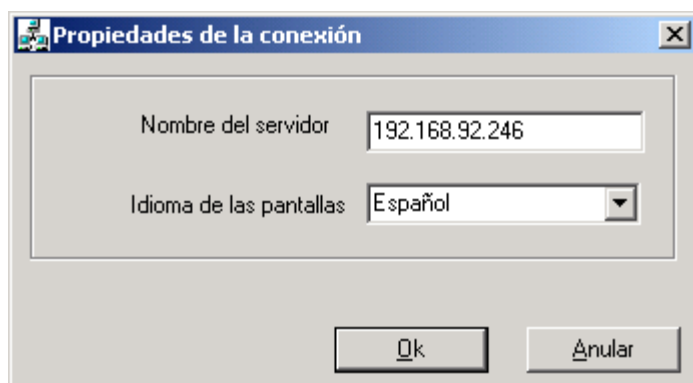
1-1-1 Conexión y desconexión

1-1-1-1 Conectarse a la aplicación Supervisor

Procedimiento

1. En el escritorio, haga clic en el icono Supervisor console.

Se abrirá la ventana de conexión.



2. En el campo **Nombre del servidor**, introduzca el nombre o la dirección IP del servidor.
3. En el menú **Idioma de las pantallas**, seleccione el idioma en el que desee ver el contenido de las pantallas.
4. Valide pulsando **Aceptar**.

Se abre la pantalla de supervisión, quedando establecida la conexión.

Ya puede empezar a supervisar la actividad del Centro de Llamadas.

1-1-1-2 Desconectarse de la aplicación Supervisor

Procedimiento

Para cerrar la ventana de la aplicación, haga clic en  la esquina superior derecha.

Quedará desconectado de la aplicación Supervisor.

1-1-2 Interfaz de la aplicación Supervisor

1-1-2-1 Presentación de la interfaz

La aplicación Supervisor consta de tres tipos de pantalla:

- Una pantalla de observación de agentes o grupos.
- Una pantalla de personalización del contenido de las ventanas de observación.
- Una pantalla de observación del estado de las líneas (puertos ACD).

1-1-2-2 Pantalla de observación de agentes o grupos

Esta pantalla presenta en tiempo real información específica sobre los puestos de agente, los grupos y las tasas de actividad (se actualiza cada segundo).

Está dividida en las siguientes áreas:

- área superior
- área Tasa de actividad de los agentes
- área Distribución de llamadas

Área superior

El área superior muestra, en forma de tabla, información general sobre los agentes (nombre, número o extensión), además de otros datos en tiempo real (a qué grupo pertenecen, cuál es su orden de prioridad dentro del grupo, cuál es su tasa de actividad, en qué estado se encuentran o si están conectados a la aplicación Agente).

	Nº	Extensión	Nombre	Grupo al que	Rango	Tasa	Estado	PC
1			Mikes	1 4 7	01 01 01	0 %	DEFECTUOSO	
3	100		Paul	1 2 4 7	03 03 03 03	0 %	Fuera de servicio	
5	103		Jane	1 3 5	01 03 02	0 %	Fuera de servicio	
6			John	1 2	02 02	0 %	Fuera de servicio	
7	106		Toto	1 2	02 05	0 %	DEFECTUOSO	

Esta tabla permite:

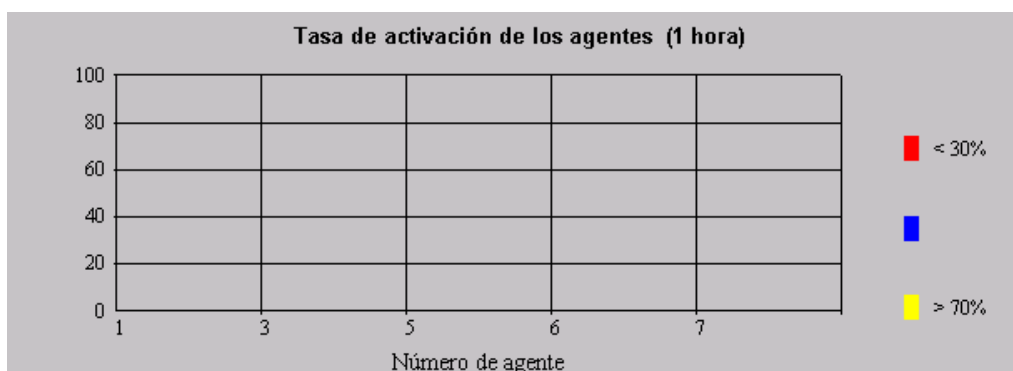
- Observar los parámetros de los agentes
- Observar el estado de los agentes en tiempo real.

Cuando así se requiera, también se pueden hacer las siguientes modificaciones:

- Forzar el estado de uno o varios agentes
- Asignar los agentes a los grupos
- Modificar la prioridad de los agentes dentro de los grupos.

Área Tasa de actividad de los agentes

En esta área se representa la tasa de actividad de los agentes en forma de registro o gráfico personalizable:



Esta tabla permite:

- Observar la tasa de actividad de los agentes.

Nota: Esta pantalla se puede personalizar.

Área Distribución de llamadas

Esta área muestra, en forma de tabla, la distribución de las llamadas de ACD hacia los grupos de ACD:

- Las columnas corresponden a los grupos seleccionados en los parámetros de visualización.
- Las filas corresponden a los parámetros de las llamadas y los grupos.

	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo 5	Grupo 6	Grupo 7	Grupo 8
Llamadas contest.	0							
Llamadas reencaminadas	0							
Tiempo de espera < tiempo de	0							
Tiempo de espera > tiempo de	0							
Tiempo de espera > S1	0							
Tiempo de espera > S2	0							
Llamadas rechazadas	0							
Llamadas fuera de servicio	0							
Estado del grupo	Abierto (M)							
Grupo saturado								
Llamada en espera								
Llamada rechazada								

Esta tabla permite:

- Observar la distribución de las llamadas (tráfico en tiempo real).
- Forzar el estado de los grupos cuando sea necesario.

Nota: Para pasar de la pantalla Agente a la pantalla Grupo, haga clic en el botón correspondiente, en la parte inferior de la pantalla de observación.

1-1-2-3 Pantalla de personalización

Esta pantalla permite personalizar el contenido de las pantallas de observación.

Está dividida en las siguientes áreas:

- área de selección de agentes y grupos
- área donde se muestran los agentes y grupos seleccionados
- área de los parámetros de visualización de la tasa de actividad de los agentes

Área de selección de agentes y grupos

En esta área se pueden seleccionar los agentes o grupos que se mostrarán en las ventanas de observación.

The screenshot shows a window titled 'Agente' and 'Grupo'. Under 'Agente', there are two radio buttons: 'Por grupo' (selected) and 'Específico'. Under 'Grupo', there is a grid of checkboxes for groups 1 through 8. Group 1 is checked.

Agente	
☒ Por grupo	
☐ Específico	

Grupo	
☒ 1	☐ 5
☐ 2	☐ 6
☐ 3	☐ 7
☐ 4	☐ 8

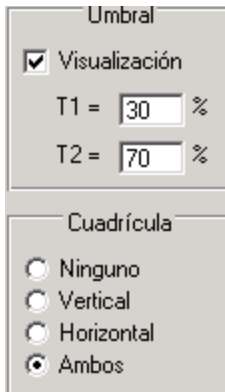
- **Agente:** permite elegir la forma de seleccionar los agentes y grupos.
 - **Por grupo:** permite seleccionar los agentes por grupo.
 - **Individual:** permite seleccionar los agentes uno por uno.
- **Grupo:** permite seleccionar los grupos que debe mostrar la pantalla de observación de grupos.

Área donde se muestran los agentes y grupos seleccionados

En esta área aparece la lista de los agentes seleccionados para que aparezcan en las pantallas de observación, además de una lista de todos los agentes, cuando se elige la opción **Individual** en el área de selección de agentes y grupos.

Área de los parámetros de visualización de la tasa de actividad de los agentes

Desde esta área se puede personalizar el gráfico Tasa de actividad de los agentes.



- **Umbral:** permite modificar el porcentaje de visualización de los umbrales de actividad T1 y T2 en el gráfico:
 - **Visualización:** permite mostrar u ocultar los umbrales de visualización.
 - **T1 =:** permite introducir un umbral de visualización T1.
 - **T2 =:** permite introducir un umbral de visualización T2.
- **Cuadrícula:** permite modificar la cuadrícula del gráfico:
 - **Ninguno:** permite mostrar el gráfico sin cuadrícula.
 - **Vertical:** permite mostrar el gráfico con cuadrícula vertical.
 - **Horizontal:** permite mostrar el gráfico con cuadrícula horizontal.
 - **Ambas:** permite mostrar el gráfico con cuadrícula vertical y horizontal.

1-1-2-4 Pantalla de observación del estado de las líneas

Esta pantalla muestra, en tiempo real, el estado de las líneas (se actualiza cada segundo).

1	☒		13	☐		25	☐	
2	☒		14	☐		26	☐	
3	☒		15	☐		27	☐	
4	☒		16	☐		28	☐	
5	☒		17	☐		29	☐	
6	☒		18	☐		30	☐	
7	☒		19	☐		31	☐	
8	☒		20	☐		32	☐	
9	☐		21	☐				
10	☐		22	☐				
11	☐		23	☐				
12	☐		24	☐				

Para pasar de la pantalla de observación del estado de las líneas a la pantalla de observación de agentes o grupos, haga clic en el botón **Líneas** o **Supervisor Console**, situados ambos en la parte inferior de la pantalla de observación.

1-2 Supervisión de los agentes

1-2-1 Parámetros de los agentes

1-2-1-1 Observar los parámetros de los agentes

Acceso

En la pantalla de observación de agentes o grupos, sitúese en el área superior, donde aparece la lista de parámetros de los agentes.

Presentación

Los parámetros de los agentes se muestran en forma de tabla:

	Nº	Extensión	Nombre	Grupo al que	Rango	Tasa	Estado	PC
	1		Mikes	1 4 7	01 01 01	0 %	DEFECTUOSO	
	3	100	Paul	1 2 4 7	03 03 03 03	0 %	Fuera de servicio	
	5	103	Jane	1 3 5	01 03 02	0 %	Fuera de servicio	
	6		John	1 2	02 02	0 %	Fuera de servicio	
	7	106	Toto	1 2	02 05	0 %	DEFECTUOSO	

- **Nº:** indica el número de identificación del agente.
- **Número:** indica el número de anuario de la extensión del agente.
- **Nombre:** indica el nombre del agente.
- **Grupos:** indica el o los grupos a los que pertenece el agente.
- **Rango:** indica el rango de prioridad del agente en cada grupo.
- **Tasa:** indica la tasa de actividad del agente.
- **Estado:** indica el estado operativo del agente.
- **PC:** indica el estado de conexión de la aplicación Agente. Si el agente está conectado a la aplicación Agente (desde un PC), la casilla correspondiente aparece de color verde.

1-2-1-2 Observar el estado de los agentes

Acceso

En la pantalla de observación de agentes o grupos, sitúese en el área superior, donde aparece la lista de parámetros de los agentes. El estado de los agentes se muestra en la penúltima columna de la tabla.

Presentación

La columna **Estado** indica en tiempo real el estado del puesto de cada agente.

Un puesto puede encontrarse en alguno de los estados siguientes:

- **En servicio**

El agente está en su puesto. Los puestos que se encuentran en servicio pueden adoptar distintos estados, en función de la actividad del agente.

- **Ausencia momentánea**

El agente se ha retirado momentáneamente del servicio, por ejemplo, para hacer una pausa.

- **Trabajo complementario**

Tras una conversación ACD, el agente ha tenido que hacer, por ejemplo, un registro de la llamada (rellenar un informe, etc.); por ello, se ha retirado momentáneamente de la cadena de distribución de llamadas.

- **Fuera de servicio**

El agente está fuera de todos los grupos ACD o bien no tiene ningún terminal asociado.

Nota: El hecho de que un agente se encuentre fuera de servicio de forma puntual, no significa que no pueda

alcanzar una tasa de actividad del 80% durante la misma hora que se realiza la observación.

1-2-1-3 Forzar el estado de los agentes

La aplicación Supervisor permite modificar en tiempo real el estado de los agentes, según se necesite en cada momento. Por ejemplo, si se recibe un flujo abundante de llamadas, se puede forzar el estado de los agentes para que sigan de servicio y puedan atenderlas.

Acceso

En la pantalla de observación de agentes o grupos, sitúese en el área superior, donde aparece la lista de parámetros de los agentes.

Procedimiento

1. En la columna **Estado** de la tabla, haga clic en la celda correspondiente al agente cuyos parámetros desee modificar.

Se abre la ventana **Parámetros del agente X**.

Parámetros del agente n° 1

	1	2	3	4	5	6	7	8
Grupo al que pertenece	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Rango	1	1	1	1	1	1	1	1
Extensión	101							
Nombre	Mikes							
Estado	En servicio							

Buttons: **Ok**, **Anular**, **Aplicar**

2. En la lista desplegable **Estado**, seleccione el estado que desea asignar al agente: **Fuera de servicio**, **En servicio**, **Trabajo complementario**, **Ausencia momentánea**.
3. Haga clic en **Aplicar** para confirmar los datos y, a continuación, en **Aceptar** para cerrar la ventana.

El sistema acepta las modificaciones y los nuevos parámetros del agente se muestran en la tabla.

1-2-2 Actividad de los agentes

1-2-2-1 Observar la actividad de los agentes

Se puede observar en tiempo real la actividad de los agentes seleccionados para aparecer en las ventanas de observación, y así saber, por ejemplo, si un agente está recibiendo llamadas, atendiéndolas, descansando o no disponible.

Acceso

En la pantalla de observación de agentes o grupos, sitúese en el área superior, donde aparece la lista de parámetros de los agentes. La actividad de los agentes se puede observar en la columna **Estado**, la penúltima de la tabla.

Presentación

Mientras está en servicio, el puesto de un agente puede encontrarse en uno de los estados siguientes:

- **En espera de llamadas**

El agente asignado a un grupo ACD puede responder a una próxima llamada ACD.

- **Sin respuesta**

Se ha realizado una llamada a un agente que no responde.

Se pueden dar dos casos:

- Si la opción **Si un agente no responde, implica su retirada automática** está activada, el agente queda fuera de servicio.
- Si la opción **Si un agente no responde, implica su retirada automática** no está activada, el agente queda fuera de servicio durante el tiempo indicado en el campo **Tiempo de desconexión temporal del agente por falta de respuesta** antes de volver al estado **Llamada en espera**.

*Nota: La opción **Si un agente no responde, implica su retirada automática** y el campo **Tiempo de desconexión temporal del agente por falta de respuesta** los configura el administrador del sistema.*

- **Encaminamiento**

El puesto del agente está reservado para una llamada que le está siendo transferida (el puesto aún no suena).

- **Timbre**

El puesto del agente suena tras la transferencia de la llamada ACD.

- **ACD ocupado**

El agente está en conversación ACD.

- **Reposo**

El agente acaba de colgar tras una comunicación ACD. Dispone de un tiempo de pausa antes de que le llegue una nueva llamada.

Nota: La duración de la pausa la configura el administrador del sistema.

- **No disponible**

El puesto del agente está ocupado fuera de llamadas ACD.

- **Defectuoso**

ACD ha dejado de gestionar momentáneamente el puesto del agente.

- **Ocupado en llamada saliente**

El puesto del agente está descolgado sin que haya habido marcación, o bien el agente está efectuando una llamada no ACD.

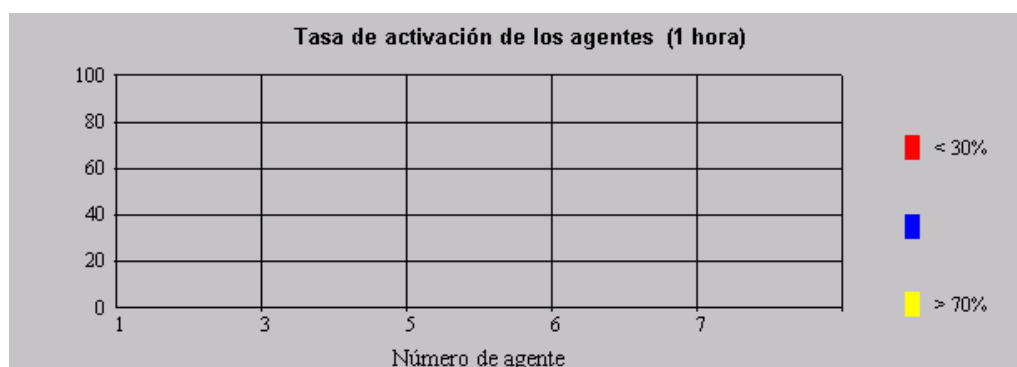
1-2-2-2 Observar la tasa de actividad de los agentes

Acceso

En la ventana de supervisión del estado de los agentes, sitúese en el área **Tasa de actividad de los agentes**.

Presentación

La tasa de actividad de los agentes se representa de forma gráfica.



La tasa de actividad de los agentes es la relación existente entre el tiempo que cada uno de ellos pasa en comunicación ACD en la franja horaria escogida, y la duración del período de cálculo de las tasas de actividad (1 hora o 1/2 hora).

Se puede modificar la forma de visualizar los datos sobre la tasa de actividad de los agentes personalizando el gráfico Tasa de actividad de los agentes.

Nota: La tasa de actividad de los agentes también se muestra en porcentaje en la columna Tasa de la tabla de observación de los agentes, situada en el área superior de la ventana.

1-3 Supervisión de llamadas y grupos

1-3-1 Parámetros de los grupos

1-3-1-1 Asignar los agentes a los grupos

La aplicación Supervisor permite modificar la composición de los grupos, obligando a los agentes a cambiar de grupo, en función de la cola de espera acumulada, de la duración de las llamadas observadas o de la carga de trabajo existente.

Acceso

En la pantalla de observación de agentes o grupos, sitúese en el área superior, donde aparece la lista de parámetros de los agentes.

Procedimiento

1. En la columna **Estado** de la tabla, haga clic en la celda correspondiente al agente cuyos parámetros desee modificar.

Se abre la ventana **Parámetros del agente <nº del agente>**.

Parámetros del agente n° 1

	1	2	3	4	5	6	7	8
Grupo al que pertenece	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Rango	1	1	1	1	1	1	1	1
Extensión	101							
Nombre	Mikes							
Estado	En servicio							

Ok Anular Aplicar

2. En el campo **Grupos a los que pertenece**, active o desactive las casillas correspondientes a los grupos a los que desee asignar al agente seleccionado.
3. Haga clic en **Aplicar** para confirmar los datos y, a continuación, en **Aceptar** para cerrar la ventana.

El sistema acepta las modificaciones y los nuevos parámetros del agente se muestran en la tabla.

1-3-1-2 Modificar la prioridad de los agentes dentro de los grupos

Acceso

En la pantalla de observación de agentes o grupos, sitúese en el área superior, donde aparece la lista de parámetros de los agentes.

Procedimiento

1. En la columna **Estado** de la tabla, haga clic en la celda correspondiente al agente cuyos parámetros desee modificar.

Se abre la ventana **Parámetros del agente <nº del agente>**.

	1	2	3	4	5	6	7	8
Grupo al que pertenece	☒	☐	☐	☒	☐	☐	☒	☐
Rango	1	1	1	1	1	1	1	1

Extensión:

Nombre:

Estado:

Ok Anular Aplicar

2. En el campo **Rango** introduzca debajo del grupo al que pertenece cada agente, la cifra correspondiente al rango que debe ocupar cada uno dentro de dicho grupo.

Nota: Se puede indicar el rango del agente dentro de un grupo aunque en ese momento no esté asignado a él.

3. Haga clic en **Aplicar** para confirmar los datos y, a continuación, en **Aceptar** para cerrar la ventana.

El sistema acepta las modificaciones y los nuevos parámetros del agente se muestran en la tabla.

1-3-2 Distribución de llamadas

1-3-2-1 Observar la distribución de llamadas

Acceso

En la pantalla de observación de agentes o grupos, sitúese en el área **Distribución de llamadas**.

Presentación

En el área **Distribución de llamadas** aparece una tabla con una lista de:

- los parámetros de las llamadas
- los parámetros de los grupos

1-3-2-2 Parámetros de los grupos

Presentación

Los parámetros de los grupos pueden adoptar los siguientes valores:

- **Estado del grupo:**

El estado forzado de apertura o cierre se identifica en las pantallas de observación con la letra M (que significa Manual). Para visualizar estos estados, haga clic en el campo **Estado del grupo**, y seleccione el grupo deseado.

Las indicaciones de estado del grupo son:

- ABIERTO M: grupo en apertura forzada.
- CERRADO M: grupo en cierre forzado.
- ABIERTO: grupo abierto (según franja horaria o contacto).
- CERRADO: grupo cerrado (según franja horaria o contacto).

- **Grupo saturado:** el número de llamadas es excesivo, el grupo está sobrecargado.

Las indicaciones de sobrecarga para un grupo determinado son:

- Grupo <nº del grupo> saturado (naranja): no queda ningún agente libre en el grupo, la siguiente llamada se colocará en cola de espera.
- Grupo <nº del grupo> saturado (rojo): el grupo lleva saturado un tiempo superior al valor **Temporización antes del flash de sobrecarga de mensajes**, que ha definido el administrador del sistema.

- **Llamadas en espera:** hay al menos una llamada en cola de espera.

- **Llamadas rechazadas:** hay al menos una llamada rechazada.

Nota: Todos los porcentajes de la tabla se calculan en función de las llamadas entrantes en la ACD.

1-3-2-3 Parámetros de las llamadas

Presentación

Los parámetros de las llamadas pueden adoptar los siguientes valores:

- **Llamadas contestadas:**

Número de llamadas ACD que se han transferido a un agente y que terminaron en conversación (incluso si la duración es de 0 segundos), sea cual sea el grupo (solicitado o saturado).

- **Llamadas reencaminadas:**

Número de llamadas que están tratando de conectarse a un agente, pero que aún no lo han conseguido.

- **Tiempo de espera < tiempo de desbord.:**

Número de llamadas cuyo tiempo de espera es inferior al **Tiempo de desbordamiento**, donde **Tiempo de desbordamiento** corresponde al desbordamiento por temporización que el administrador del sistema establece para cada grupo de ACD.

Nota: La búsqueda de agente se realiza únicamente en el grupo solicitado.

- **Tiempo de espera > tiempo de desbord.:**

Número de llamadas cuyo tiempo de espera es superior al **Tiempo de desbordamiento**.

Nota: La búsqueda de agente se realiza en el grupo solicitado y, eventualmente, en el grupo de desbordamiento, siempre que esté especificado.

- **Tiempo de espera >S1 :**

Se valida el parámetro **La espera comienza antes del desbordamiento por temporización:**

- **Tiempo de espera >S1:** Número de llamadas cuyo tiempo de espera es superior **S1**, donde **S1** es un umbral que establece el administrador del sistema y que permite definir los criterios de calidad de servicio.

En este caso, el recuento del tiempo de espera desde el punto de vista estadístico comienza en cuanto se entra en la cola de espera.

Si no se valida el parámetro **La espera comienza antes del desbordamiento por temporización:**

- **Tiempo de espera >S1:** Número de llamadas cuyo tiempo de espera es superior a (**S1** + **Tiempo de desbord.**)

En este caso, el recuento del tiempo de espera desde el punto de vista estadístico comienza en cuanto acaba el tiempo de desbordamiento, sin tener en cuenta la espera anterior a este umbral.

- **Tiempo de espera >S2:**

Se valida el parámetro **La espera comienza antes del desbordamiento por temporización:**

- **Tiempo de espera >S2:** Número de llamadas cuyo tiempo de espera ha sido superior a **S2**, donde **S2** es un umbral que establece el administrador del sistema y que permite definir los criterios de calidad de servicio.

Si no se valida el parámetro **La espera comienza antes del desbordamiento por temporización:**

- **Tiempo de espera >S2:** Número de llamadas cuyo tiempo de espera ha sido superior a (**S2 + Tiempo de desbord.**)

Nota: El administrador del sistema configura la opción Espera antes del desbordamiento por temporización.

- **Llamadas rechazadas:**

Número de llamadas que se han rechazado, por saturación de la cola de espera o bien porque no hay ningún agente definido en un grupo determinado.

- **Llamadas fuera de servicio:**

Número de llamadas realizadas mientras el grupo estaba fuera de servicio.

1-3-2-4 Forzar el estado de los grupos

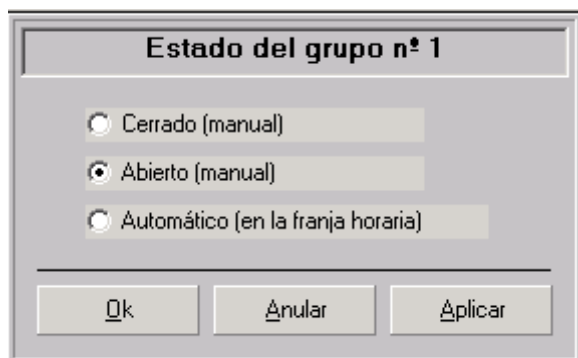
Acceso

En la pantalla de observación de agentes o grupos, sitúese en el área **Distribución de llamadas**.

Procedimiento

1. En la tabla, haga clic en la columna correspondiente al grupo que desea modificar.

Se abre la ventana **Estado del grupo <nº del grupo>**.



2. Seleccione uno de los estados siguientes:

- **Abierto** (Manual) : grupo abierto de manera forzada
- **Cerrado** (Manual) : grupo cerrado de manera forzada
- **Automático** (Por franja horaria): grupo abierto según las franjas horarias

3. Haga clic en **Aplicar** para confirmar los datos y, a continuación, en **Aceptar** para cerrar la ventana. El estado del grupo se modifica en tiempo real.

1-4 Observación de las líneas

1-4-1 Observar el estado de las líneas

La aplicación **Supervisor** permite a los supervisores acceder en tiempo real a los datos sobre las líneas (puertos ACD) para poder realizar tareas de mantenimiento.

Acceso

Para acceder a la pantalla de observación, haga clic en **Líneas**.

Presentación

Esta pantalla muestra, en tiempo real, la actividad de las líneas del servidor (se actualiza cada segundo). La pantalla indica:

- El número de la línea, comprendido entre 1 y 8.
- El estado de la línea. Se simboliza mediante un cuadrado de color situado a la derecha del número de la línea.

Las líneas pueden encontrarse en uno de los cuatro estados siguientes:

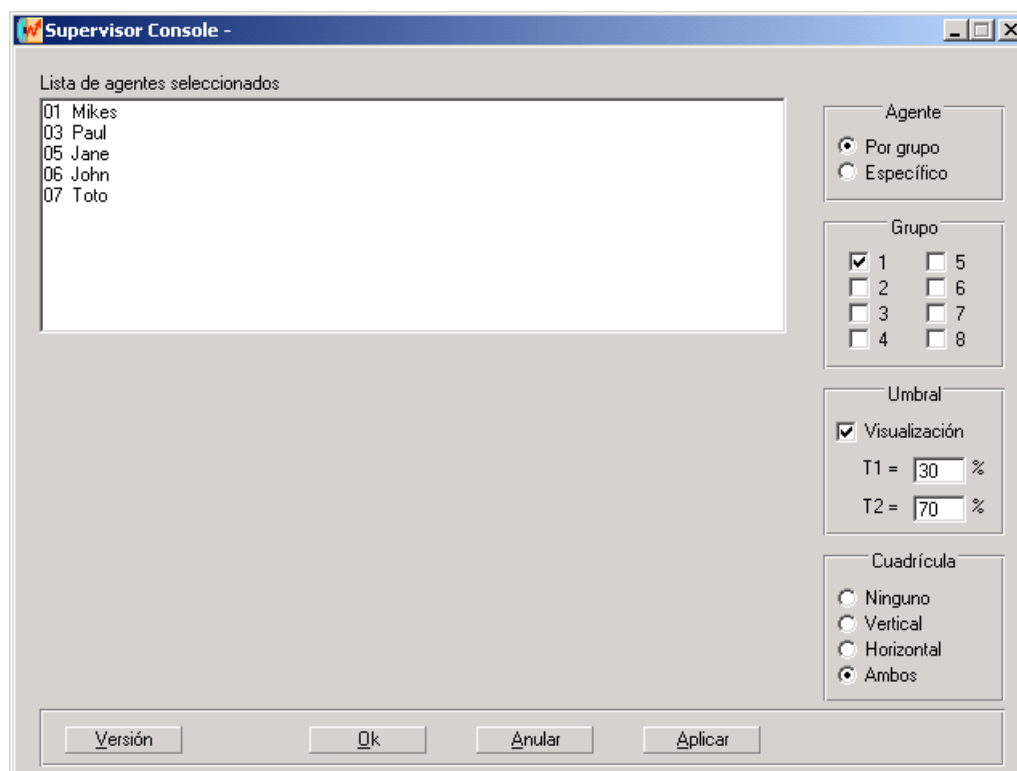
- **libre**: se simboliza con un cuadrado verde
 - **llamada entrante**: se simboliza con un cuadrado amarillo donde aparece un signo >.
 - **llamada saliente**: se simboliza con un cuadrado amarillo donde aparece un signo <.
 - **defectuoso** : se simboliza con un cuadrado rojo.
- La aplicación se utiliza para las líneas en tiempo real en el caso de las llamadas ACD.

1-5 Personalización de la visualización

1-5-1 Personalizar la pantalla Distribución de llamadas

Acceso

Haga clic en el botón **Parámetros**. Aparece la pantalla de personalización.



Procedimiento

La pantalla **Distribución de llamadas** se puede personalizar de dos formas:

- seleccionando a los agentes por grupo (área de agente, opción **Por grupo**),
- o seleccionando a los agentes uno por uno, sin importar a qué grupo pertenezcan (área de agente, opción **Individual**).

1-5-2 Seleccionar a los agentes: por grupo

Procedimiento

En la pantalla de personalización de **Supervisor Console**:

1. Seleccione la opción **por grupo** en el área **Agente**, y a continuación seleccione los grupos que desee observar, activando la o las casillas correspondientes en el área **Grupo**.
2. Haga clic en **Aplicar**.

Los agentes que pertenezcan a los grupos seleccionados aparecerán en el área **Lista de agentes seleccionados**.

3. Haga clic en **Aceptar** para confirmar los datos y cerrar la ventana de personalización.

Se abre la pantalla de observación de la consola de Supervisión. La tabla muestra los datos siguiendo los parámetros de personalización.

1-5-3 Seleccionar a los agentes: uno por uno

Este tipo de selección se realiza agente por agente, sea cual sea el grupo al que pertenezcan.

Procedimiento

En la pantalla de personalización de **Supervisor Console**:

1. Seleccione la opción **Individual** en el área **Agente**.

El conjunto de agentes configurados aparece en el área **Lista de todos los agentes**, en la parte inferior de la ventana.

- Para añadir un agente:

En el área **Lista de todos los agentes**, seleccione a los agentes que quiera ver en la ventana de observación y, a continuación, haga clic en el botón **Añadir un agente**, o bien haga doble clic en el agente correspondiente del área **Lista de todos los agentes**.

El agente se muestra en el área **Lista de agentes seleccionados**.

Nota: Debe seleccionar cada agente de manera individual.

- Para borrar un agente:

Para borrar un agente, selecciónelo en el área **Lista de agentes seleccionados** y haga clic en el botón **Borrar un agente**, o bien haga doble clic en el agente correspondiente en el área **Lista de agentes seleccionados**.

El agente desaparece del área **Lista de agentes seleccionados**.

- Para borrar todos los agentes:

Haga clic en el botón **Borrar todos los agentes**. Todos los agentes desaparecen del área **Lista de agentes seleccionados**.

2. Haga clic en **Aceptar** para confirmar los datos y cerrar la ventana de personalización.

Se abre la ventana de observación de **Supervisor Console**. La tabla muestra la personalización.

1-5-4 Personalizar la visualización de la tasa de actividad de los agentes

Para personalizar el gráfico **Tasa de actividad de los agentes**, siga el siguiente procedimiento:

- Modifique el porcentaje de visualización de los umbrales de actividad T1 y T2.
- Modifique la cuadrícula del gráfico.

Acceso

Haga clic en el botón **Parámetros**. Se abrirá la ventana de personalización.

Procedimiento

- En el área **Umbral**:
 1. Active la casilla **Visualización** para mostrar los umbrales T1 y T2 en el gráfico de tasas de actividad.
 2. Introduzca el valor deseado en los campos **T1 =** y **T2 =**. T1 y T2 son referencias de calidad del servicio para analizar rápidamente las tasas de actividad.

Nota: T1 y T2 permiten modificar los umbrales de visualización de la tasa de actividad de los agentes.

- En el área **Cuadrícula**:
 3. Seleccione el tipo de cuadrícula que prefiere activando las casillas **Ninguna**, **Vertical**, **Horizontal** o **Ambas**.
 4. Haga clic en **Aceptar** para confirmar los datos y cerrar la ventana de personalización.

Se abre la ventana de observación de la consola de Supervisión. El gráfico se muestra con la nueva personalización.

Los anuncios se difunden durante la gestión del tráfico telefónico. El Centro de llamadas contiene anuncios predeterminados. No obstante, es posible crear otros nuevos.

2-1 Descripción de los anuncios

Los cuatro tipos de anuncios son los siguientes:

- **Anuncio de bienvenida**

Este anuncio se difunde cuando una llamada llega al grupo. (60 segundos máx.)

- **Anuncios de espera**

El primer anuncio se utiliza cuando una llamada se sitúa en cola de espera por primera vez; se difunde una sola vez. (60 segundos máx.) El segundo anuncio se utiliza después del primer mensaje de espera; se reproduce repetidamente hasta que la llamada salga de la cola de espera. (300 segundos máx.)

- **Anuncio de disuasión**

Este anuncio se difunde cuando la cola de espera está saturada. (60 segundos máx.)

- **Anuncio de cierre**

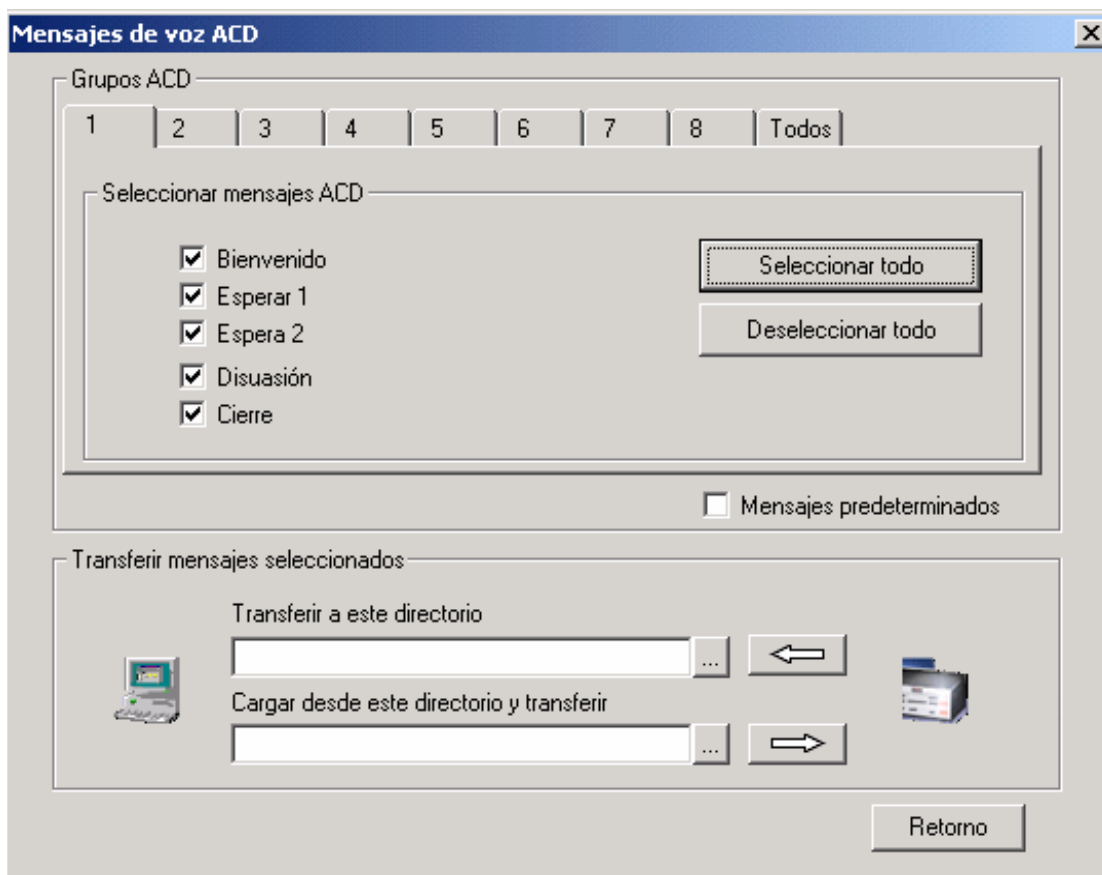
Este anuncio se difunde cuando el grupo ACD está cerrado. (60 segundos máx.)

Nota : El valor mínimo del primer anuncio de espera y de los anuncios de bienvenida, disuasión y cierre es de 0 segundos. El valor mínimo del segundo anuncio de espera es de 20 segundos. Configurar el valor del anuncio en 0 segundos permite suprimirlo.

2-2 Selección de anuncios

Para seleccionar el anuncio que desee utilizar, haga lo siguiente:

1. Haga clic en **ACD Messages**. Se abre la ventana **Mensajes de voz ACD**. Esta ventana se divide en las siguientes dos áreas:
 - El área **Grupo ACD** permite seleccionar los anuncios, para cada grupo o para su conjunto.
 - el área **Transferencia de los mensajes seleccionados** permite importar o exportar los anuncios hacia o desde el Centro de llamadas o el sistema.



2. En el área **Grupo ACD**, haga clic en la pestaña **1**, **2**, **3**, **4**, **5**, **6**, **7** u **8** si desea seleccionar los anuncios por grupo, o en **Todos** para seleccionar los anuncios para todos los grupos.

2. 1 Para seleccionar individualmente un tipo de anuncio, active o desactive las casillas:

- **Bienvenida:** este anuncio se difunde al llegar al grupo.
- **Espera 1:** este anuncio se difunde una sola vez, cuando el solicitante entra en la cola de espera.
- **Espera 2:** este anuncio se difunde cíclicamente después del primer anuncio de espera.
- **Cierre:** este anuncio se difunde cuando alguien se incorpora al grupo para comunicarle el cierre del mismo.
- **Disuasorio:** este anuncio se difunde cuando la cola de espera está completa.

2. 2 Para seleccionar los 5 anuncios, haga clic en el botón **Activar todo**.

Nota : para anular la selección, haga clic en **Desactivar todo**.

3. En el área **Transferencia de los mensajes seleccionados**, haga clic en el botón situado a la derecha del campo **Cargar desde esta carpeta y transferir**. Se abrirá la ventana **Selección de la carpeta**. Los anuncios predeterminados se guardan en: C:/Program Files/PCXTools/PM5/R300_XXX/acd/Voice Messages. Están disponibles únicamente en inglés.

Se dispone de 40 mensajes (5 por cada grupo ACD). Cada mensaje se identifica mediante un archivo compuesto por 3 cifras "x", "y" y "z" y la extensión .wav:

- **x** corresponde al número del grupo ACD (de 1 a 8)
- **y** es siempre igual a 0
- **z** corresponde al mensaje del grupo ACD (de 1 a 5)

Los tipos de mensaje son los siguientes:

- **1** corresponde al mensaje de bienvenida
- **2** al mensaje de espera 1
- **3** al mensaje de espera 2
- **4** al mensaje de disuasión
- **5** al mensaje de cierre

Por ejemplo, el archivo 305.wav corresponde al mensaje de cierre del grupo 3.

Nota : al iniciar la ACD, el sistema no dispone de ningún mensaje. Por lo tanto, para hacer pruebas es imprescindible cargar los mensajes ACD predeterminados.

4. Seleccione los anuncios y haga clic en el botón =>. Los mensajes seleccionados se transfieren al Centro de Llamadas.
5. Haga clic en **Aceptar**. Se cierra la ventana **Mensajes de voz ACD**.

2-3 Creación de mensajes de anuncio

Para crear mensajes de anuncio personalizados, puede utilizar algún software de grabación disponible en su PC (Windows/Programas/Accesorios/Entretenimiento/Grabadora de sonidos...) o cualquier otra aplicación multimedia.

2-3-1 Grabación de anuncios (.wav) desde el PC

Haga lo siguiente:

1. En el PC, abra una herramienta de grabación, haciendo clic en **Inicio > Programas > Accesorios > Multimedia (o Entretenimiento) > Grabadora de sonidos**. Se abrirá la ventana siguiente:



Para grabar el mensaje, es necesario que el ordenador disponga de una tarjeta de sonido. Si no, un mensaje le indicará que la grabadora funcionará en modo restringido.

2. Si dispone de la tarjeta de sonido y está correctamente configurada, comience a grabar el mensaje, haciendo clic en el botón rojo que se encuentra en la parte inferior derecha de la ventana.
3. Para detener la grabación, haga clic en el botón rectangular.
4. Para comprobar y escuchar el mensaje grabado, haga clic en el botón triangular.
5. Si el mensaje es correcto, guárdelo, haciendo clic en **Archivo > Guardar**. Asígnele un nombre y compruebe el formato del mensaje.

Atención : los anuncios deben tener el formato CCITT A/MU-law 8 KHz, 8 bits, mono. Los anuncios personalizados deben tener el mismo nombre que los mensajes predeterminados.

6. Si el formato no es correcto, haga clic en **Cambiar** y seleccione el formato CITT A/MU-law 8 KHz, 8 bits, mono. Haga clic en **Aceptar** para confirmar y nuevamente en **Aceptar** para guardar el mensaje.

2-3-2 Grabación de mensajes ACD utilizando un puesto

Si no puede grabar mensajes ACD mediante un PC, puede grabar mensajes de información mediante un teléfono Reflexes (Menu/System/Install/MV/inFMsg 1 a 50), para posteriormente exportarlos mediante el menú PM5/procesador de voz/mensaje de información/transferencia. Tras la exportación, hay que convertir y cambiar el nombre a los mensajes para hacerlos compatibles con el formato ACD, y a continuación volver a importarlos.

2-3-3 Conversión de un archivo de anuncio

Si el formato del archivo no es compatible, conviértalo como se indica a continuación:

- Abra con la **Grabadora de sonidos** el archivo .wav que quiera modificar y haga clic en **Archivo > Propiedades** para comprobar su formato.
- Si el formato indicado es diferente a CCITT A/MU-Law 8 KHz, 8 bits, mono, haga clic en **Convertir ahora....** Se abrirá una ventana, seleccione el formato CCITT A-Law o CCITT MU-

Law y haga clic en **Aceptar** para confirmar.

- Guarde el archivo.

2-3-4 Grabación de mensajes ACD en un estudio profesional

Para una calidad óptima, es necesario acudir a un estudio de grabación profesional. En ese caso, respete el formato de los archivos.

