

<b>Autor:</b> Iván Matarrubias Filgueira	<b>Asunto:</b> Manual de escucha e intrusión
<b>Dpto:</b> Aplicaciones	<b>Fecha:</b> 4 de febrero de 2015



<b>Manual de usuario de escuchas e intrusiones</b>	
<b>Fecha :</b> 6 de febrero de 2015	<b>Número de revisión:</b> 1
<b>Objeto del documento :</b> Descripción a nivel de usuario del uso de la intervención	
<b>Acrores (empresas):</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MDTEL</li> </ul>	

## 1 Introducción

Una intrusión se puede definir como la escucha de una llamada entre un cliente y un agente, y si es necesario, la posibilidad de intervención por parte del usuario con el agente.

Se pueden realizar tanto intrusiones a colas, VDNs, agentes y extensiones.

## 2 Modo de empleo

El uso de la intrusión por parte de un usuario es muy sencillo ya que todo es por marcación telefónica (dtmf). Los pasos a seguir son:

- Teclar el código para habilitar la escucha. Cada tipo de escucha tendrá su propio código. Por ejemplo, el código de escucha por VDN en MDtel es \*44\* seguido del número del VDN.
- Una vez iniciada la escucha, solo falta que entre una llamada a lo que estemos espiando. Al iniciar la escucha tenemos varias opciones:
  - Si pulsamos el 1 iremos a otra llamada que tenga ese mismo agente. Esto es muy útil por ejemplo cuando el agente hace una llamada de consulta y queremos oír dicha consulta. Si no hay mas llamadas a parte de la que estamos escuchando al pulsar 1 no pasará nada, seguiremos en la misma llamada.
  - Si pulsamos el 2 iniciamos la función de intrusión, es decir, podemos hablar con el agente sin que el cliente nos escuche
  - Si pulsamos el 3 finaliza la función de intrusión.
  - Si pulsamos \* finalizamos la escucha de la llamada que estamos escuchando y vamos a una nueva llamada.
  - Si pulsamos # modificamos el volumen de escucha de la llamada.