



VIVA supervisor

APLICACIÓN PARA SUPERVISORES

MANUAL DE OPERACIÓN

Noviembre - 2014

ÍNDICE

1 OBJETO	3
2 INTRODUCCIÓN	3
3 VIVA SUPERVISOR.....	4
3.1 INICIO DE LA APLICACIÓN	4
3.2 TIEMPO REAL	5
3.2.1 Grupos ACD.....	5
3.2.2 Agentes.....	13
3.2.3 Grupo ACD.....	21
3.2.4 Agente	28
3.3 GESTION.....	31
3.3.1 Grupos ACD.....	31
3.3.2 Agentes.....	40
3.3.3 Perfiles.....	44
3.3.4 Etiquetas agentes.....	48
3.3.5 Agendas.....	50
3.4 COMUNICADOS.....	53
3.5 APLICACIONES	55
3.5.1 Informes.....	55
3.5.2 Grabación.....	57
3.5.3 Filtrado.....	59
3.6 RASTREO	62
3.7 SESIONES.....	63
3.7.1 Agentes.....	63
3.8 BOTONES ACCESO RÁPIDO	68
4 OTRAS OPERACIONES	69
4.1 INTRUSIÓN.....	69

1 OBJETO

El presente documento describe la aplicación VIVA supervisor, que forma parte de la solución VIVAit Suite desarrollada y comercializada por Maintenance Development, S.A (en adelante MDtel).

VIVAit Suite es la propuesta de MDtel para dar solución a las necesidades de los centros de contacto, ofreciendo un entorno de gestión telefónica de las interacciones entre clientes y agentes de manera eficiente.

VIVAit Suite permite la gestión de contactos tanto entrantes como salientes, ofreciendo la posibilidad de disponer de formularios que permitan una gestión más sencilla y eficiente del contacto y de la información asociada al mismo.

2 INTRODUCCIÓN

VIVA supervisor es la aplicación dirigida a Supervisores, que ofrece la posibilidad de supervisar y gestionar grupos ACD, agentes, asignaciones, prioridades,...

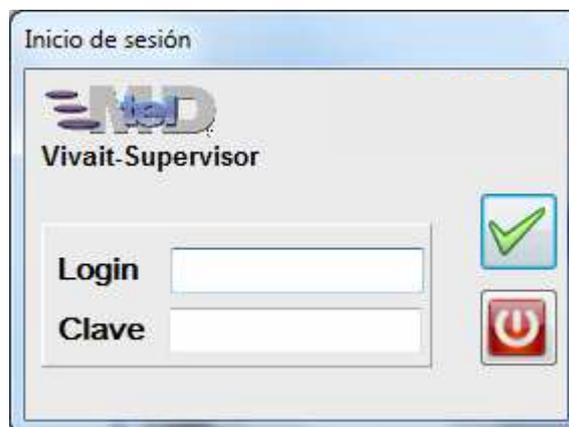
Además, proporciona acceso directo a las aplicaciones de grabación (VIVAit tracker) y reporting (VIVA report), así como al módulo de envío de comunicados a agentes, y al de activación del servicio de "Rastreo" para el análisis de las gestiones realizadas por los agentes.

3 VIVA SUPERVISOR

3.1 INICIO DE LA APLICACIÓN



La aplicación se arrancará ejecutando el icono de programa , lo que nos presentará la ventana de autenticación, donde habrá que introducir el usuario/contraseña para poder operar.



Una vez registrados correctamente en el sistema, nos aparecerá el Panel de Control del Supervisor, donde tendremos acceso a todas las funcionalidades disponibles.



3.2 TIEMPO REAL

El menú de Tiempo Real ofrece la posibilidad de supervisar, como su propio nombre indica, en tiempo real, la actividad de grupos ACD, agentes, grupo ACD y agente.

La información se actualizará por defecto cada 10 segundos, siendo configurable este tiempo al alza, no pudiendo configurar un tiempo de refresco inferior a 10 segundos



3.2.1 Grupos ACD

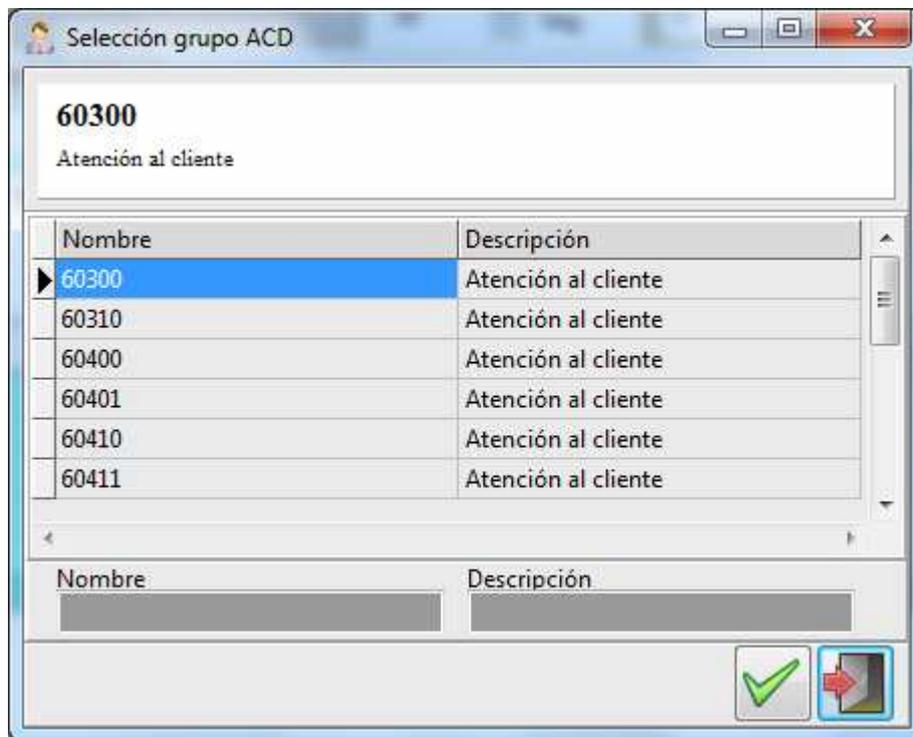
La ventana de supervisión de Grupos ACD en Tiempo real, ofrece la posibilidad de monitorizar información de todos los Grupos ACD que el supervisor gestiona.

Para acceder a la configuración de los campos del reporte o para salir de la

configuración pulsamos .

- Añadir grupos ACD:

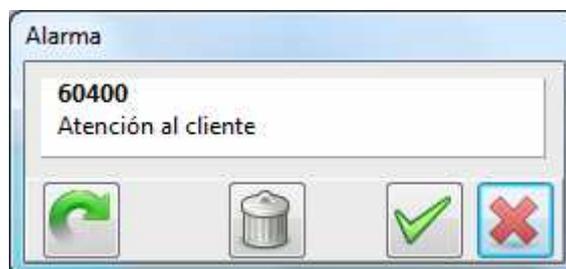
Para añadir grupos ACD al reporte pulsamos el botón . Una vez pulsado se nos abre la siguiente ventana:



Para añadir el grupo lo seleccionamos de la lista, también lo podemos buscar

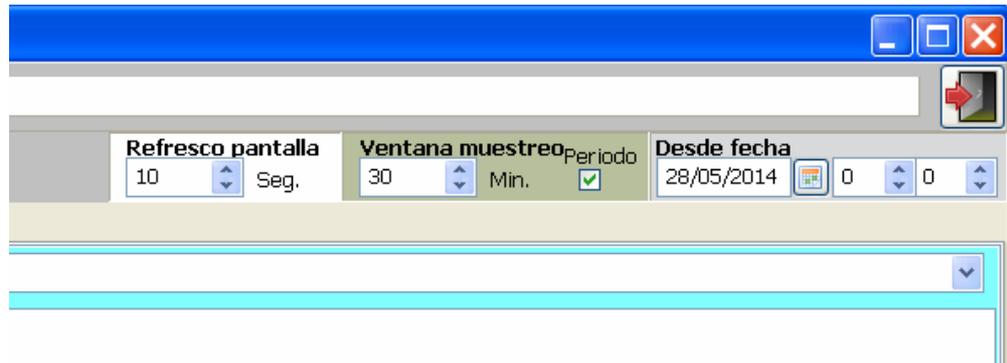
por nombre o por descripción. Una vez seleccionado el grupo pulsamos . No se puede añadir más de un grupo a la vez. Una vez añadido visualizaremos el grupo en el reporte.

Para eliminar un grupo ACD del reporte pinchamos encima del nombre del grupo dentro del reporte y vemos la siguiente pantalla:



Pulsando  eliminamos el grupo ACD del reporte. Si pulsamos  accedemos directamente a la venta de tiempo real de este grupo específico.

- Añadir valores de monitorización:



El reporte muestra la información en 3 franjas de tiempo:

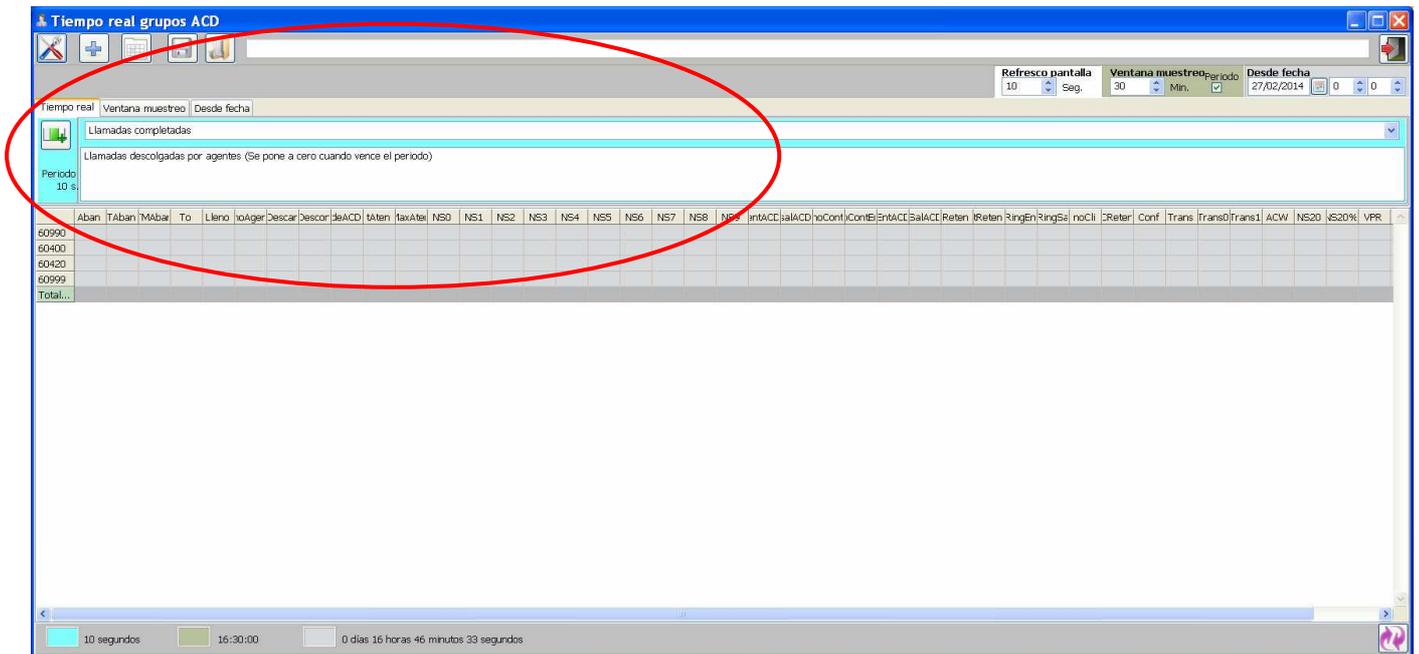
- > Últimos 10 segundos.
- > Últimos 30 minutos.

A la selección de 30 minutos le acompaña la posibilidad de seleccionar, o no, un periodo con un .

- > Si el recuadro está seleccionado () los 30 minutos se establecen desde el último paso del reloj por una hora exacta (p.e. 13:00 ó 13:30).
- > Si no está seleccionado los 30 minutos se establecen desde la hora actual.
- > Último tramo de tiempo configurable (Desde fecha)

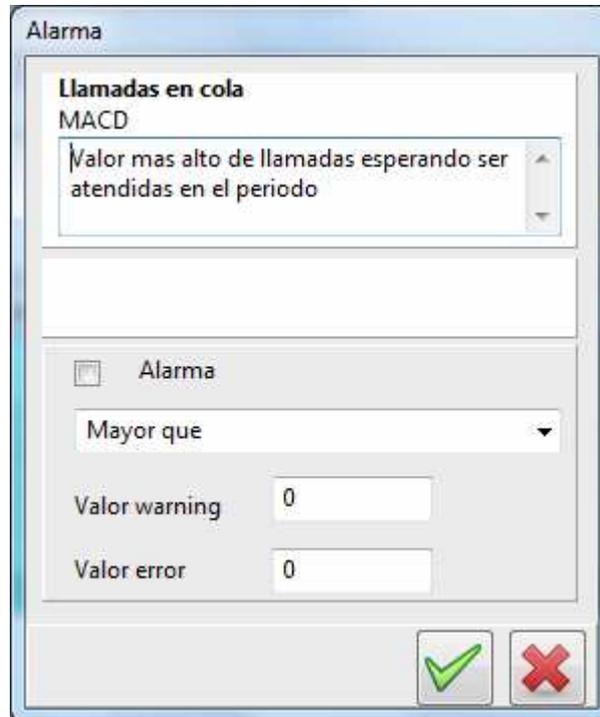
Cada pestaña corresponde a una de las 3 franjas de tiempo a monitorizar, añadiremos campos a la franja de tiempo en la que estemos situados con el

botón . Se puede ver el nombre del campo y la definición del valor que vamos a añadir a la monitorización en la parte superior de la tabla:



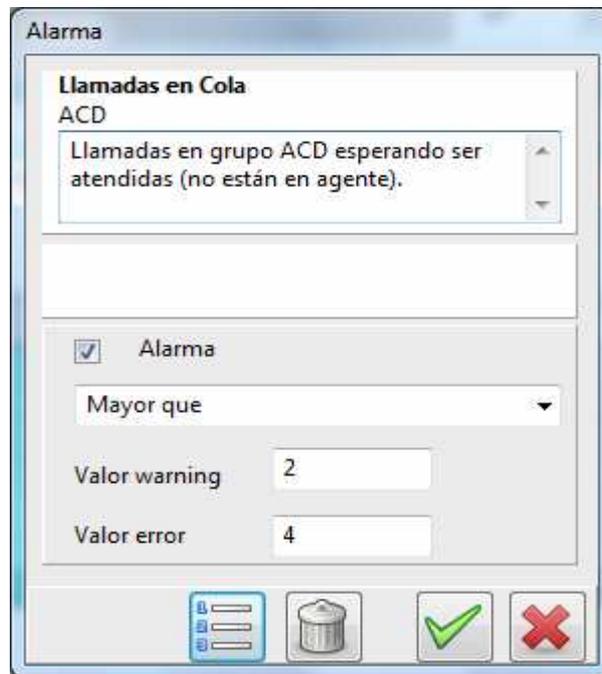
Los valores correspondientes a la franja de tiempo "Desde fecha" no se visualizan ni se actualizan hasta que no pulsemos .

Cuándo añadimos un nuevo campo se nos abre esta pantalla:

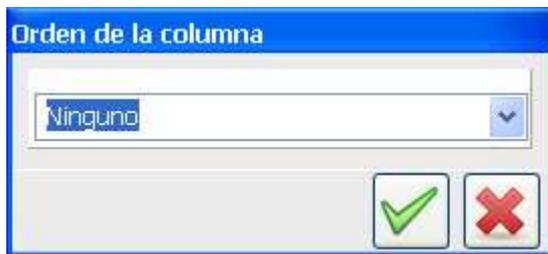


Pulsando  añadimos el nuevo campo (columna) al reporte

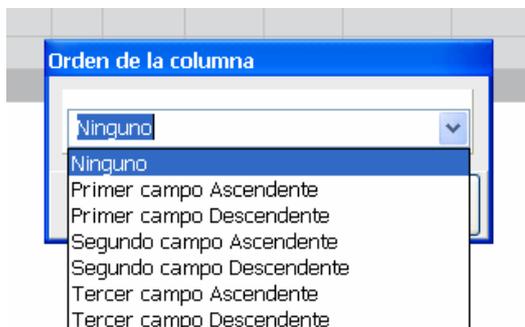
Una vez añadido un nuevo campo podemos pinchar doble click en el nombre del campo y veremos la siguiente pantalla:



-Pulsando  se abrirá la siguiente ventana



Esta venta permite acceder a unas opciones para ordenar los campos:



En el nombre del campo aparecen +1, +2, +3 ó -1, -2, -3 en función de la ordenación elegida. Si seleccionamos ninguno, el nombre del campo aparece normal, perdiendo el indicador de ordenación.



-Pulsando  eliminamos este campo del reporte.



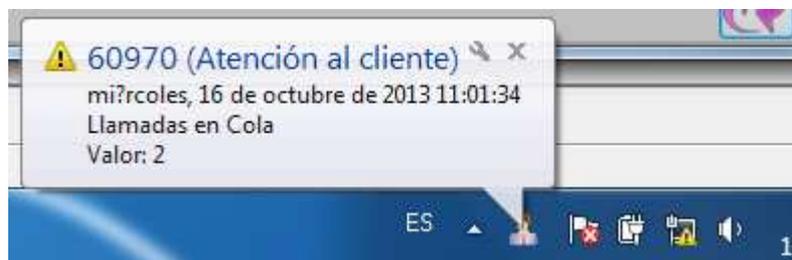
-Con  salimos ejecutando los cambios realizados con el aspa o salimos sin guardar con la X.

Las columnas las podemos cambiar de posición de izquierda a derecha pinchando en el título y arrastrando con el ratón hacia derecha o izquierda.

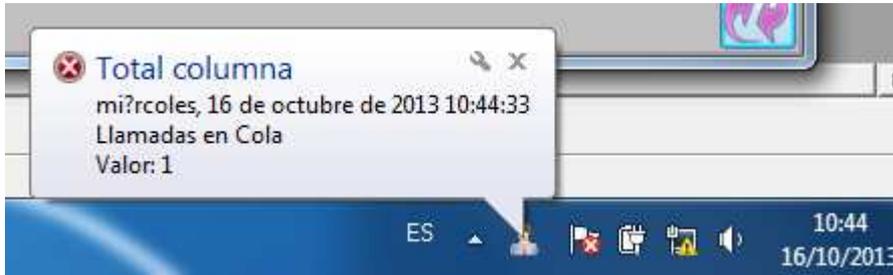
➤ Alarmas:

Podemos agregar alarmas de dos tipos **warning** o **error**. Podemos añadirlas al añadir un nuevo campo o en cualquier momento posterior. La alarma se puede añadir a todo el campo (toda la columna), pulsando clic encima del nombre de la columna, entonces la alarma se aplica sobre todos los grupos que tengamos añadidos en el reporte. O bien lo podemos añadir por fila, pinchando en la casilla correspondiente a la fila del grupo al que queremos establecerle una alarma y a la columna del campo que queremos que nos alerte una vez superado determinado valor. Si añadimos una alarma en la fila "Total" nos alerta cuando en el total de los grupos se alcance determinado valor.

Warning: Los warning los visualizaremos mediante una notificación emergente en la barra de notificación de windows de la siguiente manera:



Error: La aplicación nos enviará una notificación emergente que visualizaremos de la siguiente manera:



En el reporte los warning los visualizaremos en color amarillo y los errores en color rojo de la siguiente manera:

	Com	Aban/h	Com	Com	ACD
60970	0	0	0	148125	2
60410	0	0	0	2	0
60411	0	0	0	0	0
60401	0	0	0	1	0
60546	0	0	0	0	0
60400	0	0	0	5	0
Total...	0	0	0	148133	2

- Para guardar la configuración del reporte que tengamos ya configurado

en pantalla pulsamos . Se abre esta ventana:

Salvar datos

Nombre

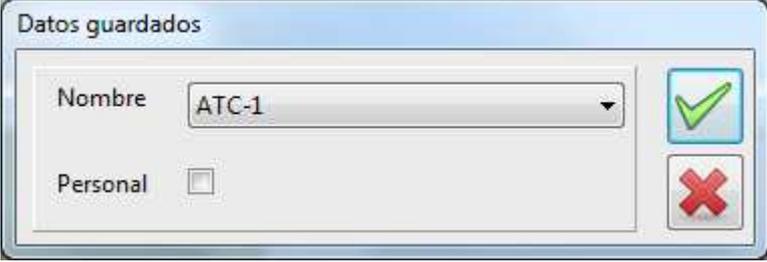
Personal

Podemos guardarlos de dos formas: marcando el check personal o no. Si marcamos el check el reporte guardado solo podrá ser cargado y visualizado con nuestro usuario, si no lo marcamos otros usuarios pueden cargar el

reporte. Una vez puesto el nombre pulsamos  y el reporte queda guardado para ser posteriormente cargado.

- Para cargar reportes configurados con anterioridad pulsamos . Se nos abre la siguiente pantalla:



Seleccionamos el nombre del reporte que queremos visualizar disponible, bien personal o público y pulsamos  para cargarlo. Para salir sin cargar pulsamos la X.

Si pinchamos el botón  los datos del reporte que tenemos en pantalla se exportan a Excell.

3.2.2 Agentes

La supervisión en tiempo real de agentes, ofrecerá una visión del estado de los agentes seleccionados, actualizando los cambios que puedan suceder.

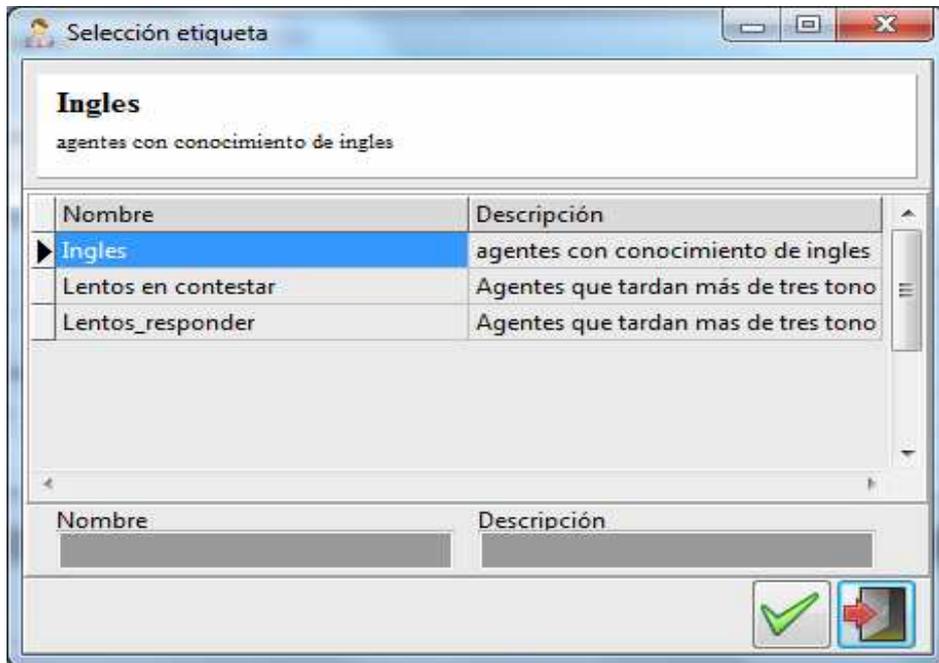
- Añadir agentes:

Para añadir agentes al reporte pulsamos , nos abre la siguiente ventana:



Podemos buscar un agente por cuenta o nombre utilizando el buscador, podemos marcar varios agentes (pulsando el check situado a la izquierda de la cuenta) o todos marcando el check superior situado arriba a la izquierda. Una vez marcados el agente o agentes pulsamos el aspa y los agentes quedarán añadidos.

Para seleccionar un grupo concreto de agentes pulsamos . Se nos abrirá la siguiente pantalla con los grupos de agentes disponibles (en función de las etiquetas definidas):



Seleccionamos el grupo deseado, marcando el aspa  visualizaremos solo los agentes correspondientes a este grupo. Para volver a visualizar todos los agentes y salir de esta etiqueta sin seleccionar agentes se pulsa



Para eliminar un agente del reporte pulsamos encima del agente en el reporte y vemos la pantalla:



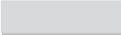
Pulsando  eliminamos el Agente del reporte. Si pulsamos  accedemos directamente a la ventana de tiempo real del agente que pasaremos a detallar mas adelante.

➤ Configurar reporte:

Para acceder a la configuración de los campos del reporte o para salir de la configuración pulsamos .

➤ Añadir valores de monitorización:

El reporte muestra la información en 3 franjas de tiempo:

- > Últimos 10 segundos.  (pestaña "tiempo real")
- > Sesión activa.  (pestaña de "Ventana muestreo")
- > Último tramo de tiempo configurable (Desde fecha) 

Cada pestaña corresponde a una de las 3 franjas de tiempo a monitorizar, añadiremos campos a la franja de tiempo en la que estemos situados con el

botón . Podemos ver el nombre del campo y la definición del valor que vamos a añadir a la monitorización en la parte superior de la tabla:

Tiempo real agentes

Refresco pantalla: 10 Seg. Sesión activa Desde fecha (datos sesión): 16/10/2013

Nº de llamadas entrantes de grupo ACD
Nº de llamadas entrantes de grupo ACD en el periodo

	Ext	Tel	nEntACD
alfredo.manso	37007	No logado	
amrw1		No logado	
amrw2		No logado	
Antonio.Sanchez		No logado	
Carla.Herranz		No logado	
daniel.soto		No logado	
Total...			0

10 segundos Sesión activa 0 días 11 horas 53 minutos 54 segundos

Los valores correspondientes a la franja de tiempo "Desde fecha" no se visualizarán ni se actualizarán hasta que no pulsemos .

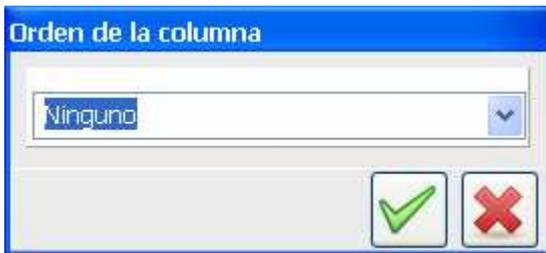
Cuándo añadimos un nuevo campo se nos abre esta pantalla:



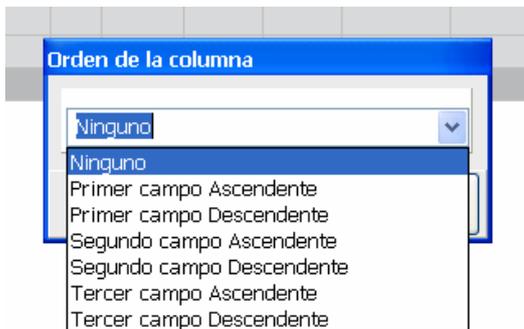
Pulsando  añadimos el nuevo campo (columna) al reporte

Una vez añadido un nuevo campo podemos hacer click en el nombre del campo y veremos la siguiente pantalla:

Pulsando  se abrirá la siguiente ventana



Esta venta permite acceder a unas opciones para ordenar los campos:



En el nombre del campo aparecen +1, +2, +3 ó -1, -2, -3 en función de la ordenación elegida. Si seleccionamos ninguno, el nombre del campo aparece normal, perdiendo el indicador de ordenación.

-Pulsando  eliminamos este campo del reporte.

-Con   salimos ejecutando los cambios realizados con el aspa o salimos sin guardar con la X.

➤ Alarmas:

El funcionamiento de las alarmas es exacto al del reporte de grupos ACD. La diferencia es que en muchos campos el valor no es numérico, entonces la alarma estará desactivada y no se podrá habilitar:

Alarma

Hora de inicio

hIni

Hora de inicio del periodo

Alarma

Mayor que

Valor warning 0

Valor error 0

✓ ✗

- Para salvar y cargar posteriormente reportes guardados se siguen los mismos pasos indicados en reporte para Grupos ACD.

3.2.3 Grupo ACD

Muestra información en Tiempo real acerca del grupo ACD seleccionado, indicando el estado relativo a llamadas y al estado de los Agentes pertenecientes a ese grupo.

Al seleccionar en la barra principal el reporte en tiempo real para un grupo ACD podemos ver la siguiente pantalla:

The screenshot displays a software window titled "Tiempo real grupo ACD" with a subtitle "Grupo ACD 60971 Muestreo completo". It shows various performance metrics for a specific group (60971) and its agents.

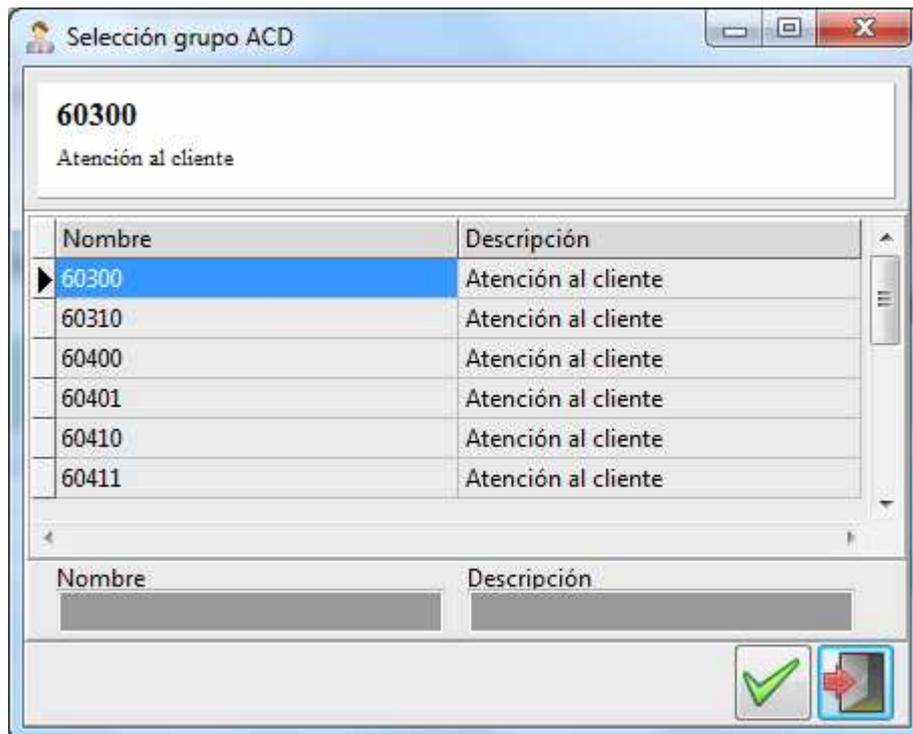
60971		60971 - Atención al cliente																
Llamadas en cola	0	Llamadas activas	0	T. medio atención	0	T. max. espera	0	Objeto servicio	20	Peso objetivo	10							
Agentes																		
Presentes	1	Disponibles	1	Ring	0	Hablando	0	Retención	0	ACW	0							
Pausa	0																	
Agente	Inicio	nEntACD	nSalACD	nNoCon	nNoEnt	tConn	tSalACD	tSalACD	nReten	tReten	tRingEnt	tRingSal	nNoCl	nCoRet	nCons	nConf	nTrans	n...
<input checked="" type="checkbox"/> gracia.moreno	28/05/2014 12:10:14	0	0	0	0	0:54:52	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0	0	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> Total...		0	0	0	0	0:54:52	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0	0	0	0	0	0

At the bottom of the window, there is a status bar showing "9 10 segundos" and "Sesión activa grupo AC" with a timer "0 días 13 horas 2 minutos 55 segundos".

Este reporte combina los datos del grupo ACD seleccionado con el reporte en tiempo real de agentes de los agentes logados en el grupo ACD.

- Para seleccionar el grupo ACD sobre el que queremos ver el reporte

pulsamos :

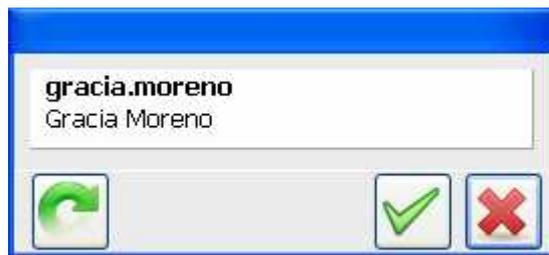


Podemos buscar el grupo por nombre o por descripción y añadirlo al reporte

marcando el aspa .

- Para configurar el reporte de agentes pulsamos . La configuración se realiza igual que en el reporte Tiempo real → agentes.

La diferencia principal es que no eliminamos los agentes pulsando encima de su casilla, si pulsamos vemos esta pantalla



en la que si pulsamos  accedemos al reporte tiempo real del agente:

Tiempo real agente

vacío

Gracia Moreno
 perfil: perfil de pruebas Gracia

Ultima llamada entrante

Inicio	Origen	Código cliente	VDN
Fin	Destino	UCID	Grupo ACD

Ultima llamada saliente

Inicio	Origen	Código cliente	VDN
Fin	Destino	UCID	Grupo ACD

Grupo ACD	hIni	rEntACD	rSalACD	rNoCon	rNoEnt	tConec	tEntACD	tSalACD	rReten	tReten	rIngInt	tIngSal	n...
60509	28/05/2014 12:10:13	0	0	0	0	1:03:09	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
60520	28/05/2014 12:10:13	0	0	0	0	1:03:09	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
60999	28/05/2014 12:10:14	0	0	0	0	1:03:08	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
60410	28/05/2014 12:10:12	0	0	0	0	1:03:10	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
60990	28/05/2014 12:10:14	0	0	0	0	1:03:08	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
60971	28/05/2014 12:10:14	0	0	0	0	1:03:08	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
60710	28/05/2014 12:10:13	0	0	0	0	1:03:09	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
60711	28/05/2014 12:10:13	0	0	0	0	1:03:09	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
Total...		0	0	0	0	8:25:10	0:00:00	0:00:00	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	

5 10 segundos Sesión activa grupo ACD 0 días 13 horas 12 minutos 2 segundos

Para añadir agentes al grupo ACD utilizamos los botones



Y aparece la siguiente ventana:

Seleccionar agentes

Etiqueta:

Perfil:

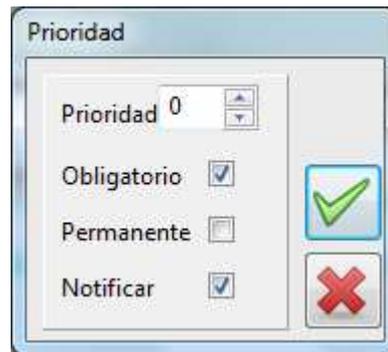
Cuenta	Nombre	1er apellido	2do apellido
<input type="checkbox"/> age001	age001	age001	age001
<input type="checkbox"/> age003	age003	age003	age003
<input type="checkbox"/> age004	age004	ape1	ape2
<input type="checkbox"/> age005	age005	age005	age005
<input type="checkbox"/> Alfredo_Borrar	Alfredo_Borrar	Rodriguez_Borrar	222
<input type="checkbox"/> alfredo.manso	Alfredo	Manso	Herranz
<input type="checkbox"/> Alfredo.Rodriguez	Alfredo	Rodriguez	Agüero

Cuenta Nombre Primer apellido Segundo apellido

Agentes conectados

La ventana funciona igual que en la venta "tiempo real de agentes".

Al seleccionar un agente vemos esta pantalla:

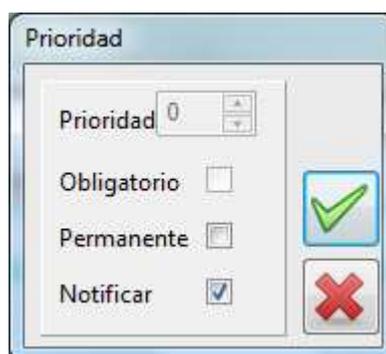


Con la **prioridad** establecemos la prioridad con la que recibirá el agente las llamadas de este grupo ACD. Con **obligatorio** establecemos que el agente no puede elegir si coger llamadas de este grupo o no. **Permanente** indica si cuando el agente vuelva a cerrar e iniciar sesión se mantendrán los cambios. **Notificar** nos permite elegir si el sistema enviará una notificación emergente al agente para indicarle que se le ha añadido a un nuevo grupo ACD.

Si el agente que asignamos no está conectado no aparecerá en la ventana de tiempo real.

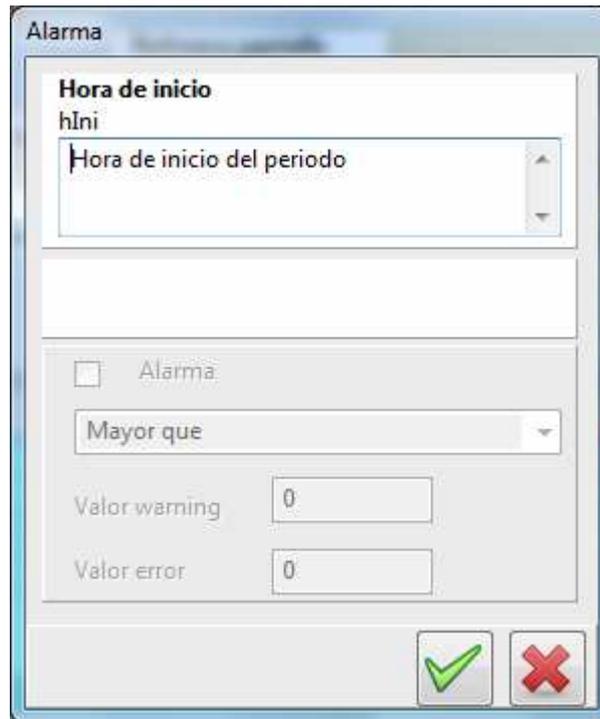
- Para eliminar un agente de la cola marcamos el check en la fila del

agente a eliminar y pulsamos . En este caso se nos abre esta pantalla en la que solo podemos elegir si el sistema enviará notificación o no al agente de que ha sido eliminado del grupo:

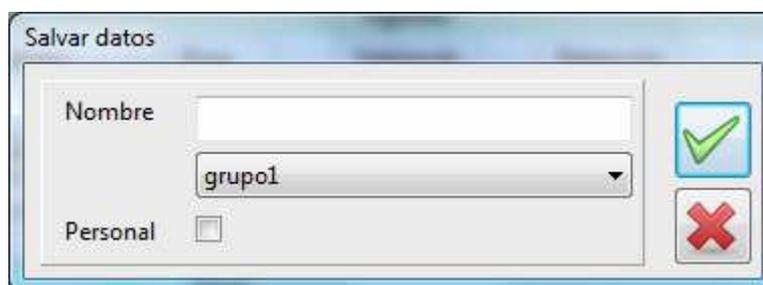


➤ Alarmas:

El funcionamiento de las alarmas es exacto al del reporte de grupos ACD. La diferencia es que en muchos campos el valor no es numérico, entonces la alarma estará desactivada y no se podrá habilitar:



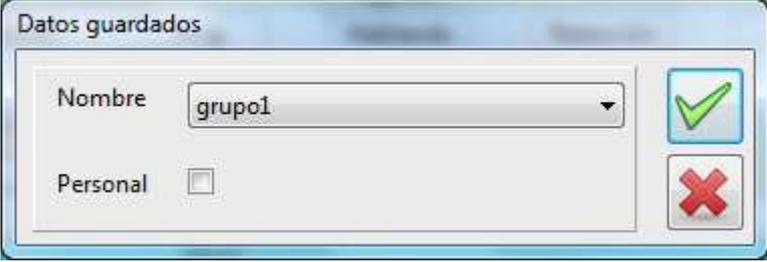
- Para guardar la configuración del reporte que tengamos ya configurado en pantalla pulsamos . Se abre esta ventana:



Podemos guardarlos de dos formas: marcando el check personal o no. Si marcamos el check el reporte guardado solo podrá ser cargado y visualizado con nuestro usuario, si no lo marcamos otros usuarios podrán cargar el reporte.

Una vez puesto el nombre pulsamos  y el reporte queda guardado para ser posteriormente cargado.

- Para cargar reportes configurados con anterioridad pulsamos . Se nos abre la siguiente pantalla:



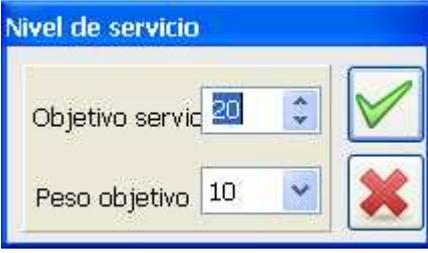
Datos guardados

Nombre grupo1

Personal

Seleccionamos el nombre del reporte que queremos visualizar disponible, bien personal o público y pulsamos  para cargarlo. Para salir sin cargar pulsamos la X.

Si pulsamos el botón  abriremos una venta con los niveles de servicio asignados al grupo ACD:



Nivel de servicio

Objetivo servicio 20

Peso objetivo 10

3.2.4 Agente

Con el reporte de agente podemos monitorizar en tiempo real, respecto a la sesión activa o desde una fecha determinada la actividad del agente:

Grupo ACD	hIni	nEntACD	nSalACD	nNoCon	nNoEnt
<input type="checkbox"/> 60509	29/05/2014 08:31:58	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 60520	29/05/2014 08:31:58	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 60999	29/05/2014 08:31:59	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 60410	29/05/2014 08:31:58	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 60990	29/05/2014 08:31:59	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 60971	29/05/2014 08:31:59	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 60710	29/05/2014 08:31:58	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 60711	29/05/2014 08:31:59	0	0	0	0
<input checked="" type="checkbox"/> Total...		0	0	0	0

➤ Seleccionar agente:

Pulsando  seleccionamos el agente que queremos monitorizar.

Pulsando  accedemos a la ventana de sesión abierta del agente. Disponible también a través del menú sesiones→agentes→sesiones abiertas.

Tiempo real agente

vacío

Gracia Moreno
gracia.moreno
Perfil: perfil de pruebas Gracia

última llamada entrante

Inicio	Origen	Código cliente	VDN
Fin	Destino	UCID	Grupo ACD

última llamada saliente

Inicio	Origen	Código cliente	VDN
Fin	Destino	UCID	Grupo ACD

Grupo ACD	hini	nEntACD	nSalACD	nNoCon	nNoEnt
<input type="checkbox"/> 60509	28/05/2014 15:08:42	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 60520	28/05/2014 15:08:42	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 60999	28/05/2014 15:08:43	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 60410	28/05/2014 15:08:41	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 60990	28/05/2014 15:08:43	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 60971	28/05/2014 15:08:43	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 60710	28/05/2014 15:08:42	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 60711	28/05/2014 15:08:42	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> Total...		0	0	0	0

6 10 segundos Sesión activa grupo ACD 0 días 15 horas 15 minutos 55 segundos

➤ Configuración reporte:

En la parte superior del reporte siempre vemos los mismos datos referentes a las últimas llamadas gestionadas por el agente.

En la parte inferior podemos ver los datos de los campos que añadamos respecto a la actividad del agente en una cola determinada.

Mediante el botón  accedemos a la configuración de los campos del reporte, estos funcionan de manera similar al resto de reportes en tiempo real.

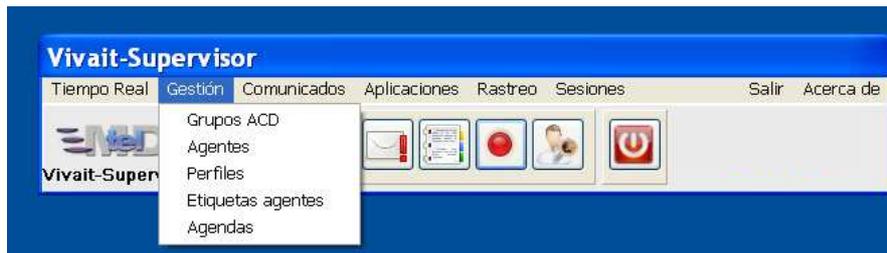
Con los botones   añadimos o eliminamos colas al reporte

➤ Salvar y cargar reportes guardados.

Al igual que en el resto de reportes utilizamos los botones   para guardar y cargar los reportes de ventana de agente.

3.3 GESTION

El menú gestión permite gestionar las asignaciones de colas, agentes, perfiles y etiquetas. También podemos gestionar la agenda.

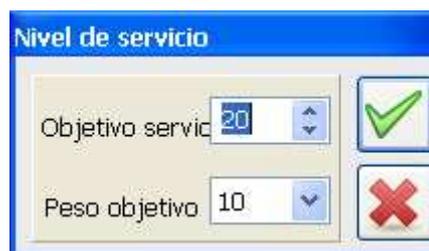


3.3.1 Grupos ACD

La ventana de Asignaciones de Grupos ACD tiene la utilidad de administrar los grupos ACD disponibles para cada Supervisor, seleccionando agentes y prioridades para asociarlos a cada grupo ACD.



Si pulsamos el botón  abriremos una venta con los niveles de servicio asignados al grupo ACD:



También tenemos acceso a la gráfica de los agentes logados en la cola y de las

llamadas activas en la cola mediante el icono :

The screenshot displays the 'Grupos ACD' (ACD Groups) interface. At the top, it shows the group '60710' with the description '60710-BackOffice Cobros'. The status bar indicates 'Llamadas' (Calls) as 0 and 'Agentes' (Agents) as 1. A large red circle represents the agent's status, with 'Paus 1' (Paused 1) and 'ACW 0' (After Call Work 0) labels. Below this, there are two main sections: 'Agentes asignados' (Assigned Agents) and 'Agentes asignables' (Assignable Agents).

Agentes asignados (Assigned Agents):

Cuenta	Prioridad	Obligatoria
Alfredo.Rodriguez	0	1
gracia.moreno	0	1

Agentes asignables (Assignable Agents):

Cuenta	Nombre	1er Apellido	2do Apellido
age001	age001	age001	age001
age003	age003	age003	age003
age004	age004	ape1	ape2
age005	age005	age005	age005
Alfredo_Borrar	Alfredo_Borr:	Rodriguez_Bc	222
alfredo.manso	Alfredo	Manso	Herranz

➤ Asignación de agentes

Este apartado permite al Supervisor la gestión de asignaciones Grupos ACD – Agentes, seleccionando en qué grupos ACD tienen que estar activados qué agentes, y administrando las prioridades en la atención de llamadas en el caso de agentes activos en varios grupos de forma simultánea.

La aplicación mostrará un desglose detallado de todos los grupos ACD disponibles, con su descripción y tipo, y de todos los agentes Asignados o Asignables.

The screenshot shows the 'Grupos ACD' application window. At the top, it displays '60991' and '60991-Cobros'. Below this is a table with columns 'Nombre grupo ACD', 'Descripción', and 'Tipo'. The main area is divided into two sections: 'Agentes asignados' and 'Agentes asignables'. The 'Agentes asignados' section contains a table with columns 'Cuenta', 'Prioridad', and 'Obligatoria'. The 'Agentes asignables' section contains a table with columns 'Cuenta', 'Nombre', '1er Apellido', and '2do Apellido'. There are also navigation buttons and a 'Now' button between the two tables.

Nombre grupo ACD	Descripción	Tipo
60991	60991-Cobros	

Cuenta	Prioridad	Obligatoria
Antonio.Sanchez	0	1
arm	0	0
Carla.Herranz	0	1
Esther.Ramirez	0	1
Felipe.Sempere	0	1
Fernando.Madrid	0	1
jfp	0	0
Juan.carlos	0	1
Juanjo.perez	0	1
Luisalberto.perez	0	1
Marta.Lopez	0	1
Paula.Arriaga	0	1
Rafael.Vicente	0	1

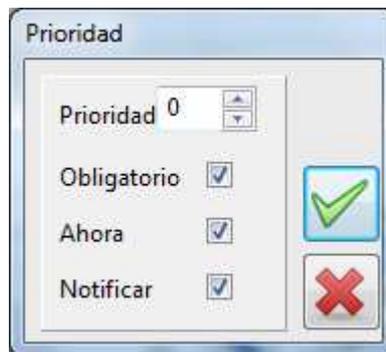
Cuenta	Nombre	1er Apellido	2do Apellido
age001	age001	age001	age001
age003	age003	age003	age003
age004	age004	ape1	ape2
age005	age005	age005	age005
Alfredo_Borrar	Alfredo_Borri	Rodriguez_Bc	222
alfredo.manso	Alfredo	Manso	Herranz
Alfredo.Rodrigue	Alfredo	Rodriguez	Agüero
alopez	Angel	Lopez	Ochoa
amrw3	Agente	MRW	3
apellido1.apellido1	prueba de ac	cambio apelli	apellido 2
asisa1	asisa1		
asisa2	asisa2		
daniel.soto	Daniel	Soto	Garcia
demo1	Demo1	Demo	1

➤ Asignación de un solo agente:

Para la asignación de Agentes asignables, simplemente habrá que seleccionar el Agente implicado y pulsar el botón de la flecha correspondiente para pasarlo a la ventana Asignados.

Cuando seleccionemos un agente para asociarlo a un grupo ACD se abrirá una ventana, en ella hay que indicar:

- > La Prioridad de atención de llamadas que tendrá el agente para el grupo ACD al que se le está asignando.
- > Si es Obligatorio que el agente pertenezca a ese grupo ACD (el Agente no podrá desactivarse).
- > Si la aplicación de los cambios se hace Ahora (inmediatamente) o en el próximo inicio de sesión por parte del agente (casilla Ahora desactivada)
- > Notificar: si se requiere que el sistema envíe notificación emergente al escritorio del agente para informarle de que ha sido añadido a la cola.



Para cambiar los datos que se acaban de establecer será suficiente con hacer doble click sobre el agente para se vuelva a abrir la misma ventana o pulsar



teniendo el agente seleccionado.

Para desvincular Agentes de grupos ACD habría que seguir el procedimiento inverso al anterior.

➤ Asignación múltiple:



Para asignar un grupo de agentes utilizamos el botón . Se nos presenta la siguiente ventana:

Seleccionar agentes

Etiqueta:
Perfil:

<input type="checkbox"/> Cuenta	Nombre	1er apellido	2do apellido
<input type="checkbox"/> age001	age001	age001	age001
<input type="checkbox"/> age003	age003	age003	age003
<input type="checkbox"/> age004	age004	ape1	ape2
<input type="checkbox"/> age005	age005	age005	age005
<input type="checkbox"/> Alfredo_Borrar	Alfredo_Borrar	Rodriguez_Borrar	222
<input type="checkbox"/> alfredo.manso	Alfredo	Manso	Herranz
<input type="checkbox"/> Alfredo.Rodriguez	Alfredo	Rodriguez	Agüero

Cuenta Nombre Primer apellido Segundo apellido

Agentes conectados

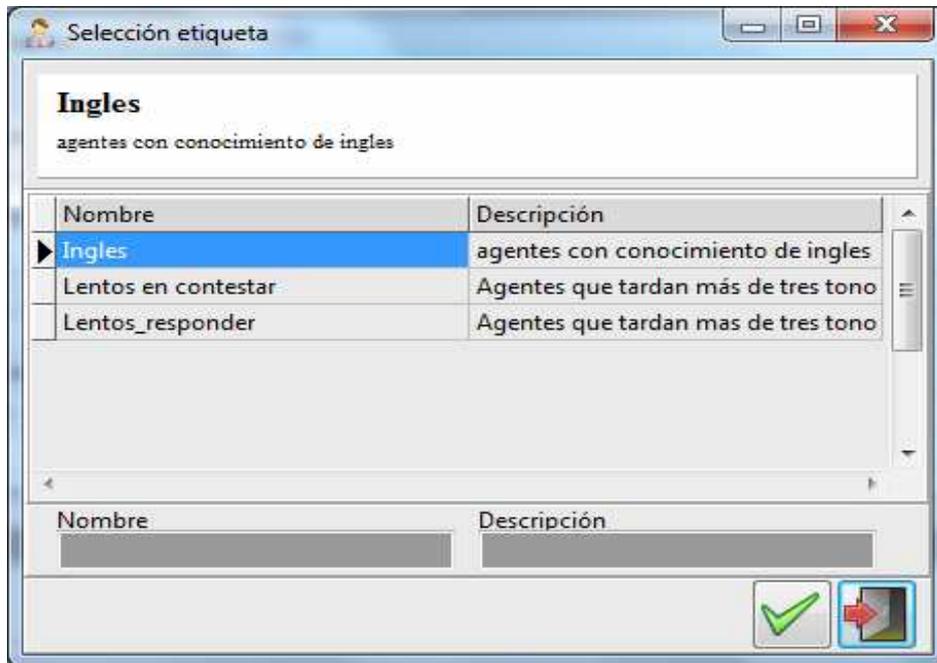


Podemos buscar un agente por cuenta o nombre utilizando el buscador, podemos marcar varios agentes o todos marcando el check situado en la parte superior izquierda. Una vez marcados el agente o agentes pulsamos el aspa y los agentes quedarán añadidos.

Para seleccionar un grupo concreto de agentes pulsamos el icono de



etiquetas . Se nos abrirá la siguiente pantalla con las etiquetas disponibles:



Seleccionamos la etiqueta deseada, marcando el aspa visualizaremos solo los agentes correspondientes a esta etiqueta y podemos seleccionarlos todos marcando el primer check. Para volver a visualizar todos los agentes y

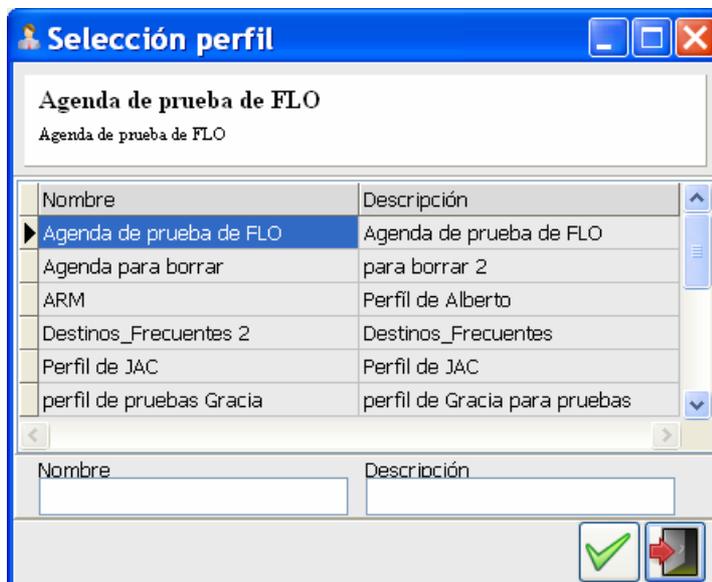
salir de esta etiqueta sin seleccionar agentes se pulsa



También podemos seleccionar a los agentes por perfil, pulsando el



botón. Se nos abrirá la siguiente pantalla con los perfiles disponibles



Actuaremos igual que en el caso de la selección de agentes por etiquetas.

- Para sacar un agente de la cola pulsamos  para que el cambio sea efectivo en el próximo inicio de sesión o  si queremos que el cambio sea efectivo en el acto.

- Asignación de perfiles

Al grupo ACD seleccionado se le puede asignar un perfil.

Los perfiles son elementos generados por el supervisor que asignan a cada usuario unas propiedades comunes:

- > Grupos ACD a los que pertenecen las personas con un determinado perfil.
- > La pertenencia a un perfil lleva asociada la posibilidad, o no, de acceder a las estadísticas de la aplicación de los agentes.
- > El perfil lleva asociadas las pausas que están permitidas para los agentes (configurable por ahora solo desde el portal web)
- > Lleva asociado el supervisor (team leader) del agente
- > Grupo de agendas que tendrá disponible el agente perteneciente al perfil

Los agentes pueden pertenecer a un solo perfil

The screenshot displays the 'Grupos ACD' window. At the top, the group '60991 Cobros' is selected. Below it, a table lists ACD groups:

Nombre grupo ACD	Descripción	Tipo
60990	Soporte Logístico	Llamada entrante
60991	Cobros	Llamada entrante

The 'Asignación de perfiles' tab is active, showing two panels: 'Perfiles asignados' and 'Perfiles asignables'. The 'Perfiles asignables' panel contains the following data:

Nombre	Descripción
ATC1	perfil básico ATC
Juan Carlos	Juan Carlos
MRW	Agentes MRW
Pruebas_carga	Perfil para las pruebas de carga

Si a un grupo ACD se le asigna un perfil, todos los agentes que estén asignados a dicho perfil también estarán asignados al grupo ACD.

➤ Todos

Una vez seleccionado un grupo ACD, en la pestaña "Todos" podemos ver todos los agentes que están asociados a dicho grupo ACD, bien de forma individual, o bien, porque estén asociados a un perfil.

The screenshot shows the 'Grupos ACD' application window. At the top, it displays the group ID '60970' and the description 'Atención al cliente'. Below this is a table listing ACD groups:

Nombre grupo ACD	Descripción	Tipo
60970	Atención al cliente	Llamada entrante
60971	Atención al cliente	Llamada entrante

Below the table are three tabs: 'Asignación de agentes', 'Asignación de perfiles', and 'Todos'. The 'Todos' tab is selected, showing a table of agent assignments:

Cuenta	Prioridad	Obligatori	Perfil
age001	0	1	Pruebas_carga
age002	0	1	Pruebas_carga
age003	0	1	Pruebas_carga
age004	0	1	Pruebas_carga
age005	0	1	Pruebas_carga
age006	0	1	Pruebas_carga
age007	0	1	Pruebas_carga
age008	0	1	Pruebas_carga
age009	0	1	Pruebas_carga
age010	0	1	Pruebas_carga
age011	0	1	Pruebas_carga
age012	0	1	Pruebas_carga
age013	0	1	Pruebas_carga
age014	0	1	Pruebas_carga
age015	0	1	Pruebas_carga

3.3.2 Agentes

La ventana de Asignaciones de Agentes proporciona una funcionalidad similar a la de Asignaciones de Grupos ACD, aunque en este caso las asignaciones están orientadas a los Agentes, seleccionando en primer lugar el agente que se desea gestionar, y asignándole los Grupos ACD y prioridades que cada supervisor tendrá disponible.

Alberto Ribagorda Martínez
 Cuenta: Alberto.Ribagorda
 Perfil: Juan Carlos

Cuenta	Nombre	1er apellido	2do apellido	Login numérico
▶ Alberto.Ribagorda	Alberto	Ribagorda	Martínez	92003
alfredo.manso	Alfredo	Manso	Herranz	92017
Alfredo.Rodriguez	Alfredo	Rodriguez	Agüero	92002
amrw1	Agente	MRW	1	92200
amrw2	Agente	MRW	2	92201

Cuenta: Nombre: Primer apellido: Segundo apellido:

Grupos ACD individuales | Grupos ACD perfiles | Todos

Grupo ACD	Prioridad	Obligatori
▶ 60300	0	1
60310	0	0
60431	0	0
60505	0	0

Grupo ACD	Descripción	Tipo cola
▶ 60400	Atención al cliente	
60401	Atención al cliente	Llamada entrante
60410	Atención al cliente	Llamada entrante
60411	Atención al cliente	Llamada entrante
60420	Atención al cliente	Llamada entrante
60421	Atención al cliente	Llamada entrante

Nombre: Descripción:

➤ Configuración de agente

Podemos buscar un agente por nombre de cuenta, nombre o apellidos del agente.

> Pulsando  podemos crear un nuevo agente y añadirlo al listado de agentes disponibles:

Rellenamos nombre y apellidos del agente. El nombre que establezcamos en "cuenta" y la clave es el usuario y clave que el agente utilizará para entrar en VIVA desk.

Agente

Nombre	<input style="width: 80%;" type="text"/>
Apellido1	<input style="width: 80%;" type="text"/>
Apellido2	<input style="width: 80%;" type="text"/>
Cuenta	<input style="width: 80%;" type="text"/>
Clave	<input style="width: 80%;" type="text"/>
Líneas	<input style="width: 40%;" type="text" value="2"/> <input style="width: 40%;" type="button" value="▲"/>
Rastreo	<input type="checkbox"/>
Login num	<input checked="" type="checkbox"/>
Login num	<input style="width: 80%;" type="text"/>
Clave num	<input style="width: 80%;" type="text"/>
Modo ent.	<input style="width: 80%;" type="text" value="Automático"/> <input style="width: 20%;" type="button" value="▼"/>
Dpto	<input style="width: 80%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="button" value="↻"/>
Eje2	<input style="width: 80%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="button" value="↻"/>
Eje3	<input style="width: 80%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="button" value="↻"/>
Eje4	<input style="width: 80%;" type="text"/> <input style="width: 20%;" type="button" value="↻"/>

Es importante a la hora de crear un agente nuevo activar o no el rastreo, esto se hace marcando el check situado al lado de "Rastreo". Si no activamos el rastreo sobre el agente no obtendremos ningún dato sobre este agente en la aplicación de rastreo.

El login numérico solo sirve para logarse por el teléfono en caso de emergencia y no tengamos disponible el sistema VIVA desk.

También indicamos si el agente trabajará en Automático o en Manual como modo de entrada de llamadas.

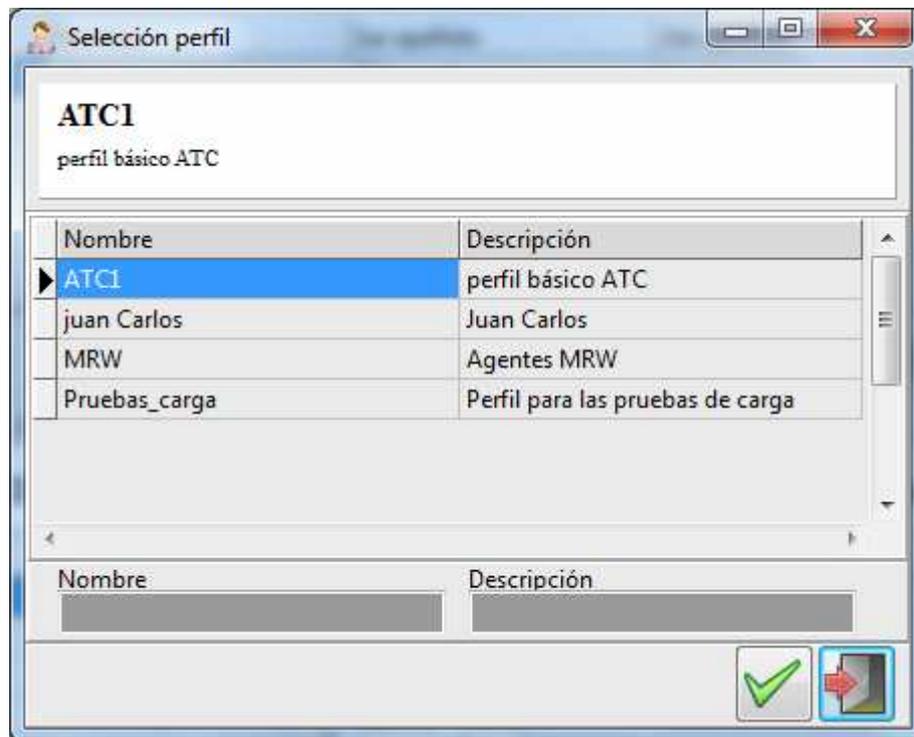


> Pulsando  podemos modificar la configuración del agente seleccionado:

Agente

Nombre	<input type="text"/>
Apellido1	<input type="text"/>
Apellido2	<input type="text"/>
Cuenta	<input type="text"/>
Clave	<input type="text"/>
Líneas	<input type="text" value="2"/>
Rastreo	<input type="checkbox"/>
Login num	<input checked="" type="checkbox"/>
Login num	<input type="text"/>
Clave num	<input type="text"/>
Modo ent.	Automático <input type="button" value="v"/>
Dpto	<input type="text"/> <input type="button" value="↻"/>
Eje2	<input type="text"/> <input type="button" value="↻"/>
Eje3	<input type="text"/> <input type="button" value="↻"/>
Eje4	<input type="text"/> <input type="button" value="↻"/>

> Pulsando  podemos asignar un perfil al agente seleccionado:



> Pulsando  asignamos un perfil y lo activamos en el acto, sin necesidad de esperar a que el agente vuelva a iniciar sesión.

➤ Asignación de agente

El procedimiento sería idéntico al ya comentado en el apartado de Grupos ACD, se visualizará en un apartado los Grupos ACD asignados a los que ya pertenece el agente seleccionado, y en otro apartado los Grupos ACD disponibles que son susceptibles de asignación a dicho Agente.

Para Asignar o Desasignar Grupos ACD se utilizarán los botones con flechas en el sentido que se desee, y pulsando doble click sobre cada Grupo ACD asignado se seleccionará la Prioridad, si es Obligatorio que el Agente esté activado en este Grupo, y si los cambios se aplican Ahora, o por el contrario serán efectivos en el próximo inicio de sesión que realice el Agente.

Gestión de agentes

Gracia Moreno
 Cuenta: gracia.moreno
 Perfil: perfil de pruebas Gracia

Cuenta	Nombre	1er apellido	2do apellido	Login número	Perfil
Felipe.Sempere	Felipe	Sempere	---	92006	Destinos_Frecuentes 2
fernando.cobo	Fernando	Cobo		92018	Destinos_Frecuentes 2
Fernando.Madrid	Fernando	Madrid	Hoffmman	92001	Destinos_Frecuentes 2
▶ gracia.moreno	Gracia	Moreno		92015	perfil de pruebas Gracia

Cuenta: Nombre: Primer apellido: Segundo apellido: Login: Perfil:

Grupos ACD individuales Grupos ACD perfiles Todos

Grupos ACD asignados

Grupo ACD	Prioridad	Obligatori
▶ 60410	0	1
60520	0	1
60710	0	1
60711	0	1
60971	0	1
60990	0	1

Grupos ACD disponibles

Grupo ACD	Descripción	Tipo cola
▶ 60310	60310-Atención al cliente	
60399	Pruebas jose	Llamada entrant
60400	60400-Atención al cliente	Llamada entrant
60401	60401-Atención al cliente	Llamada entrant
60411	60411-Atención al cliente	Llamada entrant
60420	60420-Atención al cliente	Llamada entrant
60421	60421-Atención al cliente	Llamada entrant
60430	60430-Atención al cliente	Llamada entrant
60431	60431-Atención al cliente	Llamada entrant
60505	60505-Soporte a canal	Llamada entrant

Grupo ACD: Descripción:

Al igual que en caso de las asignaciones de grupos ACD, en la asignación de agentes las pestañas inferiores indican los grupos a los que un agente está asignado individualmente, por el perfil que tiene asignado, o por todo lo anterior.

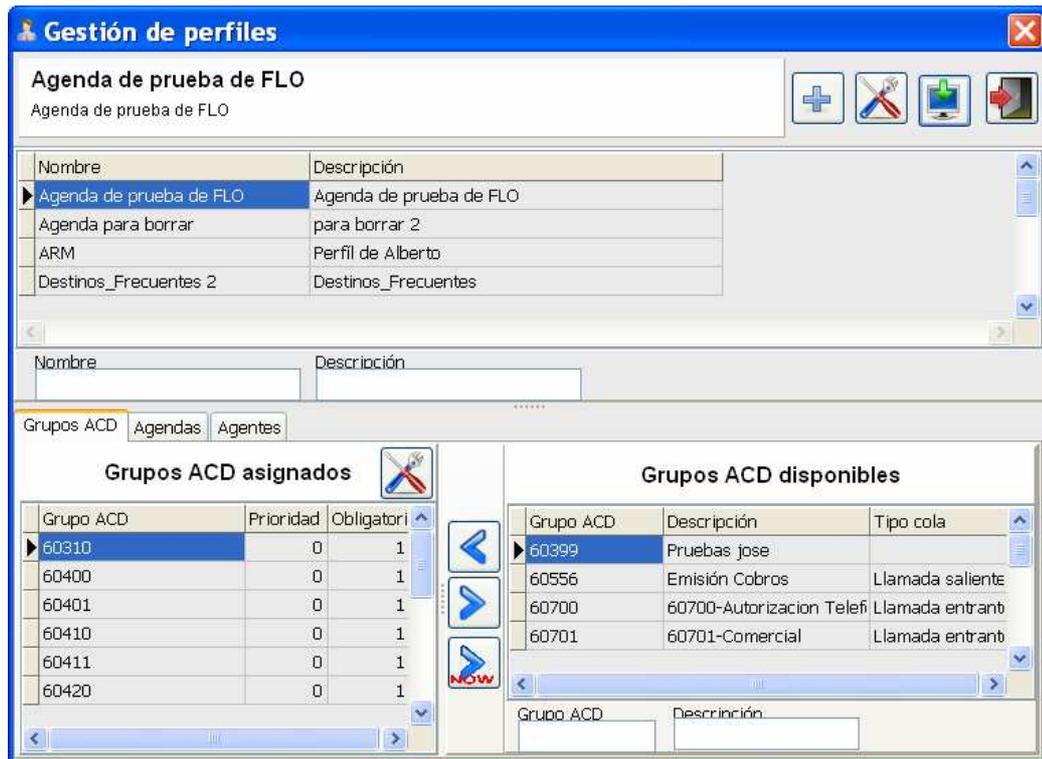
3.3.3 Perfiles

En este apartado podemos crear y modificar perfiles existentes.

Los perfiles son elementos que asignan a cada usuario unas propiedades comunes:

- > Grupos ACD a los que pertenecen las personas con un determinado perfil.
- > El perfil lleva asociadas las pausas que están permitidas para los agentes (por ahora solo se pueden configurar desde el portal web, en desarrollo para sunim)
- > Agenda que podrán ver los agentes.

- > Supervisor (team leader) que tendrá asociado el agente en su VIVA desk
- > Posibilidad de ver o no las estadísticas disponibles en Vivait-Desk



Gestión de perfiles

Agenda de prueba de FLO
 Agenda de prueba de FLO

Nombre	Descripción
Agenda de prueba de FLO	Agenda de prueba de FLO
Agenda para borrar	para borrar 2
ARM	Perfil de Alberto
Destinos_Frecuentes 2	Destinos_Frecuentes

Nombre: _____ Descripción: _____

Grupos ACD | Agendas | Agentes

Grupos ACD asignados

Grupo ACD	Prioridad	Obligatori
60310	0	1
60400	0	1
60401	0	1
60410	0	1
60411	0	1
60420	0	1

Grupos ACD disponibles

Grupo ACD	Descripción	Tipo cola
60399	Pruebas jose	
60556	Emisión Cobros	Llamada saliente
60700	60700-Autorizacion Telefi	Llamada entrant
60701	60701-Comercial	Llamada entrant

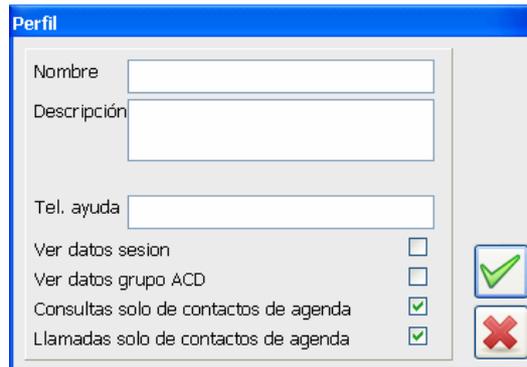
Grupo ACD: _____ Descripción: _____

Un agente puede pertenecer a un solo perfil.

➤ Crear nuevo perfil:



Para crear un nuevo perfil pulsamos  y vemos la siguiente ventana:



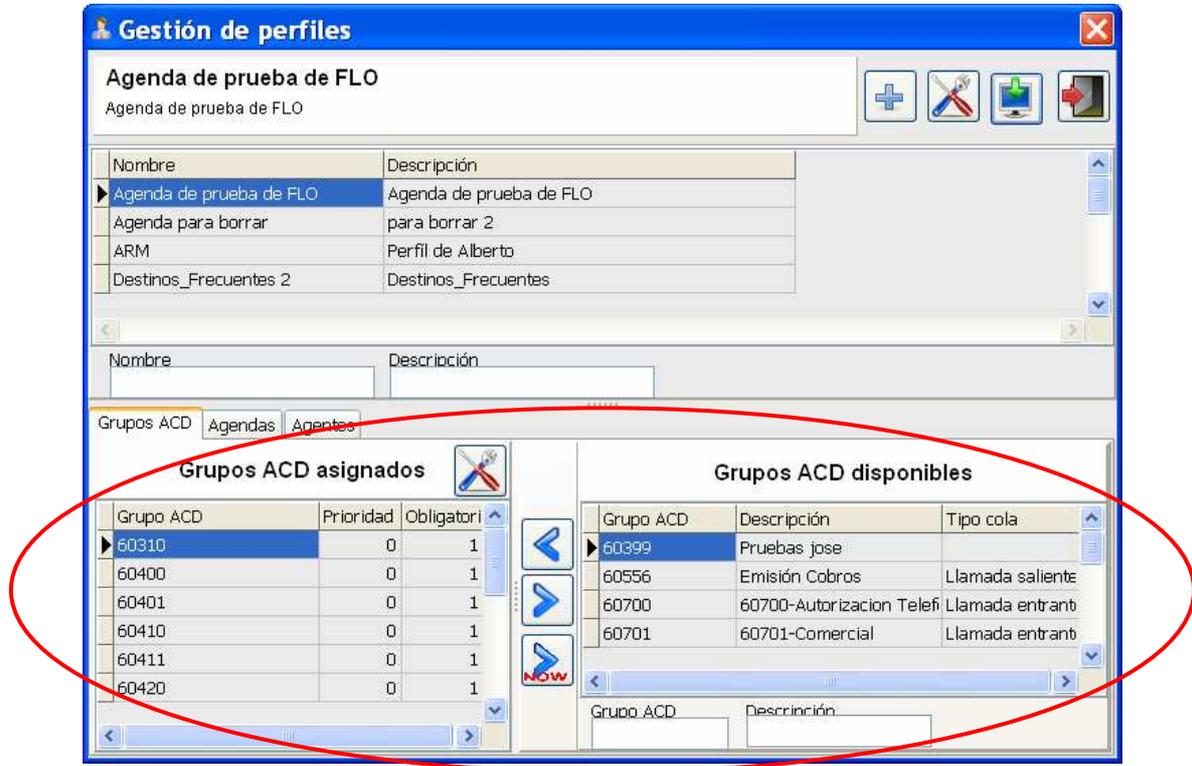
Perfil	
Nombre	<input type="text"/>
Descripción	<input type="text"/>
Tel. ayuda	<input type="text"/>
Ver datos sesion	<input type="checkbox"/>
Ver datos grupo ACD	<input type="checkbox"/>
Consultas solo de contactos de agenda	<input checked="" type="checkbox"/>
Llamadas solo de contactos de agenda	<input checked="" type="checkbox"/>

En esta ventana podemos establecer el **nombre** del perfil y la **descripción**. Marcando el check "**Ver datos**" indicamos que los agentes pertenecientes a este perfil podrán ver las estadísticas disponibles en VIVA desk. En "**Tel.ayuda**" escribimos el número de extensión del team leader que tendrán los agentes pertenecientes a este perfil.



Para modificar estas características en un perfil ya creado pulsamos 

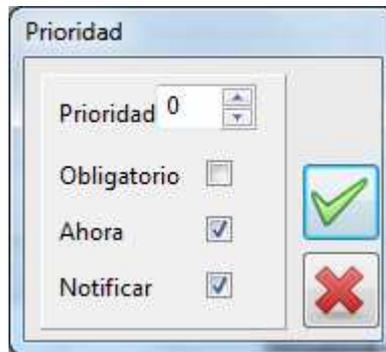
➤ Asignación grupos ACD y agendas:



En la parte inferior de la ventana vemos tres pestañas. En la primera pestaña vemos los "**grupos ACD**" asignados al perfil en la parte izquierda y los grupos ACD disponibles para asignar en la parte derecha. Para sacar grupos ACD del perfil o bien asignar nuevos grupos utilizamos las flechas en el sentido deseado.



Pulsando el icono  que aparece en la pestaña "grupos ACD" vemos esta pantalla que nos permite indicar si los agentes pertenecientes al perfil entran en la cola ahora o en el próximo inicio de sesión. También podemos indicar si enviarles notificación emergente al escritorio.



El modo de operar es el mismo para las "**Agendas**", situadas en la siguiente pestaña.

En la última pestaña "**Agentes**" podemos ver todos los agentes que pertenecen al perfil seleccionado. Para asignar un agente a un perfil se hace

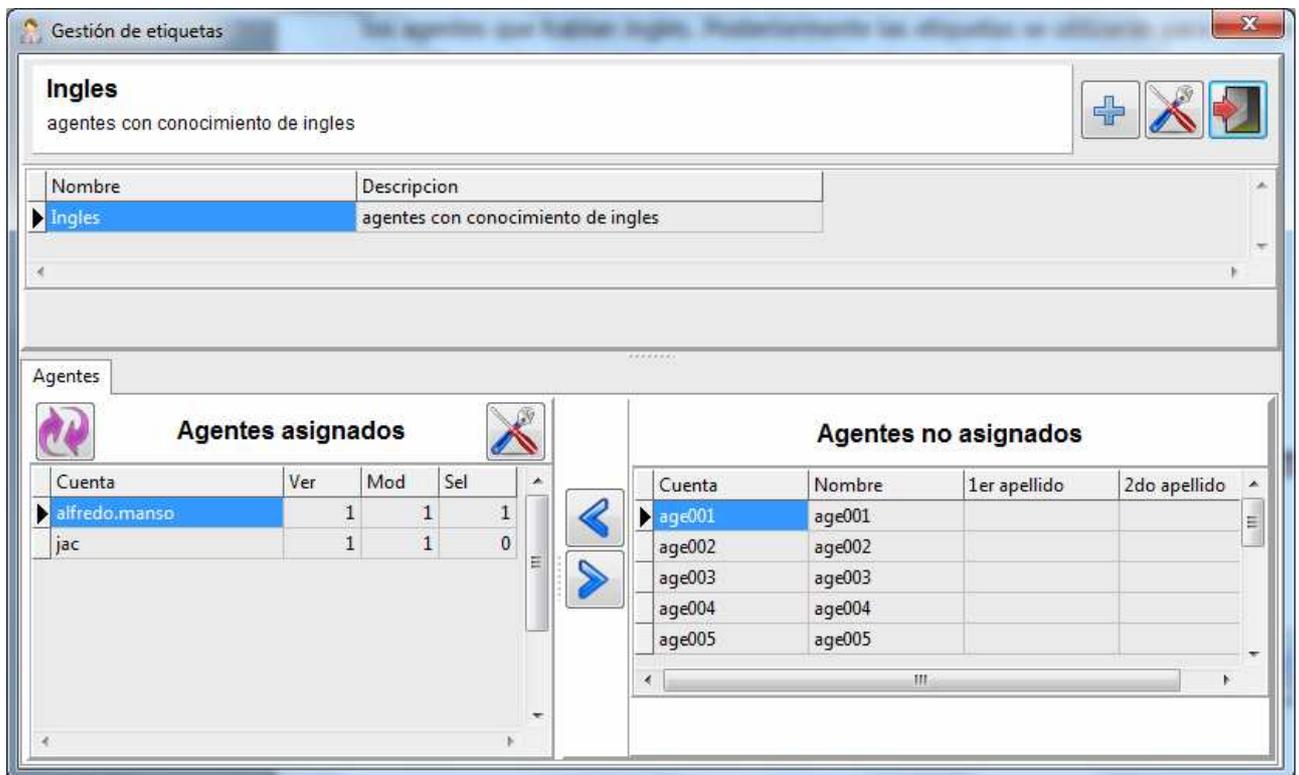
desde la ventana Gestion→Agentes, con los iconos  y 

Por último pinchando el botón  sincronizamos los cambios efectuados en un perfil, para que se muestren de inmediato en la aplicación del agente.

3.3.4 Etiquetas agentes

Las etiquetas indican una característica del agente de modo que podamos agrupar los agentes por habilidades o características, por ejemplo, podemos crear una etiqueta que agrupe a todos los agentes que hablan inglés. Posteriormente las etiquetas se utilizarán para realizar una selección masiva para asignar agentes a una cola, o añadir agentes a un reporte.

La pantalla para crear y modificar etiquetas es la siguiente:



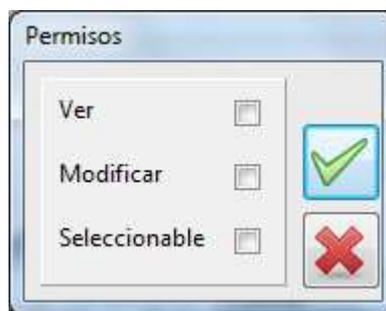
➤ Creación y modificación de etiquetas:

Utilizaremos los botones   para crear o bien para modificar una etiqueta ya existente respectivamente. Podemos indicar el nombre de la etiqueta que caracterice a un grupo de agentes y su descripción:

➤ Asignación de agentes:

En la parte inferior de la ventana vemos los agentes añadidos a una etiqueta y los agentes que podemos añadir. Para sacar o añadir agentes a la etiqueta utilizaremos las flechas en el sentido deseado.

Al añadir un agente a la etiqueta vemos esta ventana:



En esta ventana podemos establecer si el agente puede modificar la etiqueta desde su aplicación, ver que tiene esta etiqueta asignada o poder seleccionar o no la etiqueta en su perfil.

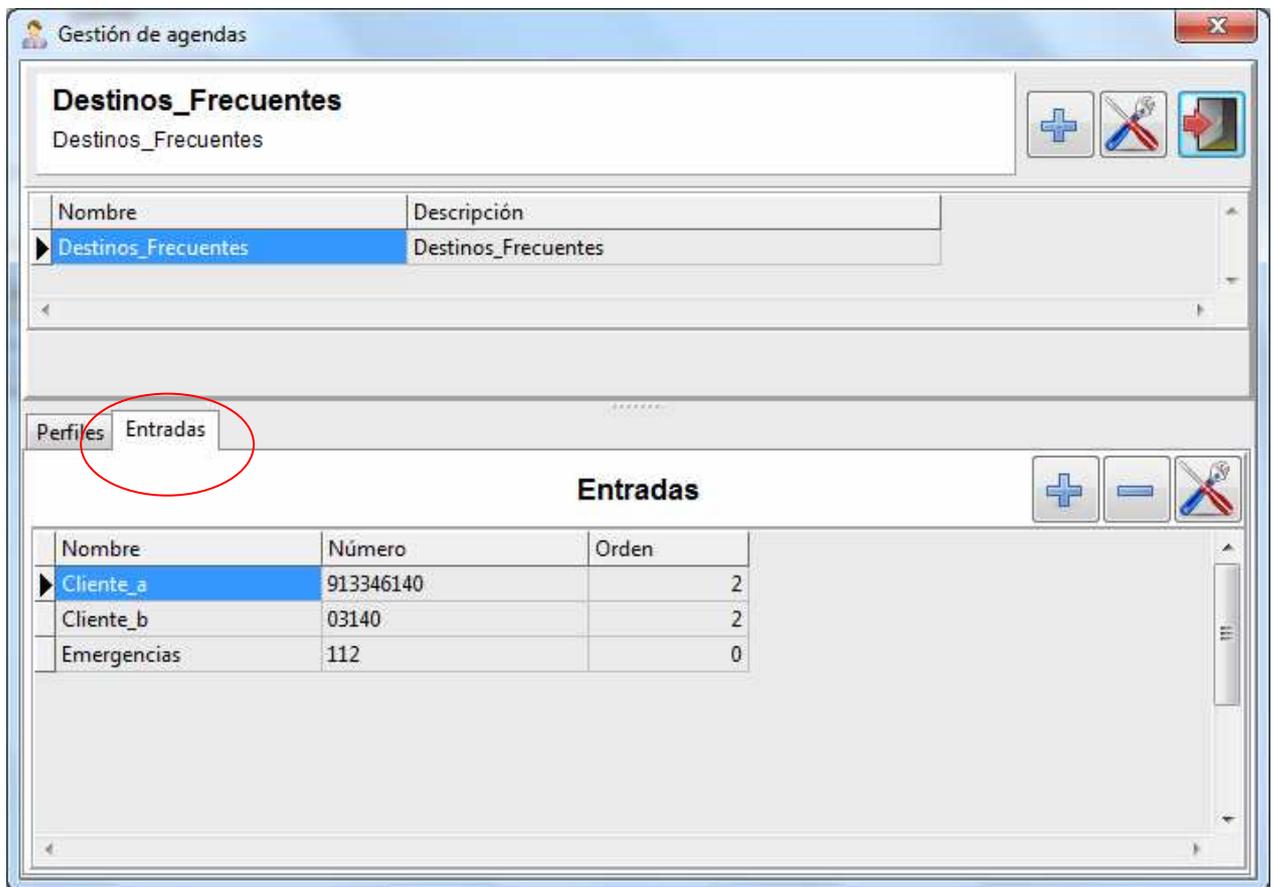
Estas características las podemos modificar en cualquier momento

pinchando un agente ya asignado a la etiqueta y pulsando .

3.3.5 Agendas

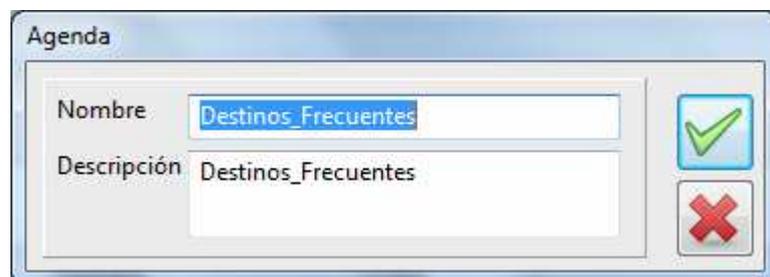
Las agendas estarán disponibles en la aplicación VIVA desk del agente para poder marcar números determinados de forma rápida.

Las agendas que un agente podrá ver en su aplicación viene determinado por el perfil que tenga un agente seleccionado.



- Añadir y modificar agenda

Mediante los botones  podemos añadir o modificar el nombre y la descripción de agenda ya existente:



- Configuración de agendas:

En la parte inferior de la pantalla tenemos disponibles dos pestañas: perfiles y entradas

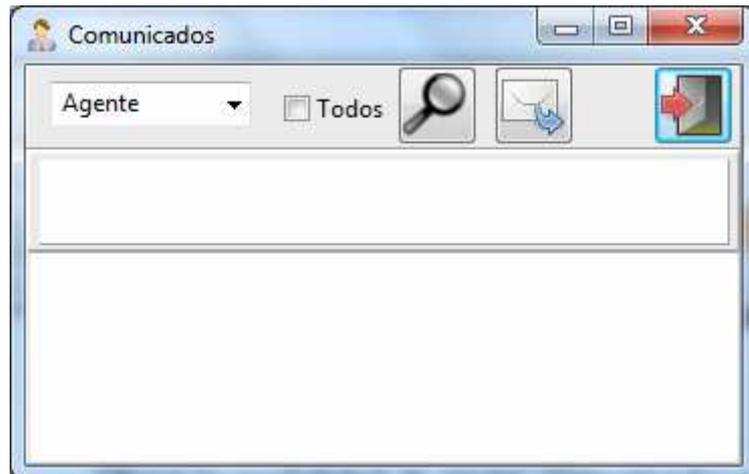
- **Perfiles:** en esta pestaña vemos los perfiles en los que la agenda seleccionada está ya disponible y los perfiles que podemos añadir para que también tengan la agenda seleccionada disponible. Para añadir o eliminar un perfil de la agenda utilizamos las flechas en el sentido deseado:



- **Entradas:** En esta pestaña añadimos, eliminamos o modificamos los teléfonos que contendrá la agenda con los botones  respectivamente.

3.4 COMUNICADOS

El menú Comunicados tiene como función el envío de mensajes de broadcast a los agentes, con el contenido de texto que se desee.



Ofrece la posibilidad de enviar Comunicados a agentes de forma individual, o a Grupos ACD completos.



La casilla Todos permite la difusión masiva del mensaje a todos los Grupos ACD a cargo del Supervisor que lo ejecuta.

Los Comunicados enviados se mostrarán, prácticamente de inmediato en los agentes con la sesión iniciada, y en diferido en el momento de iniciar sesión para los agentes que no se encuentren operativos en el momento del envío.

La aplicación garantiza la lectura de los Comunicados por parte de los agentes, que se mostrarán en forma de pop-up emergente en la barra de herramientas de cada PC, desapareciendo únicamente cuando el agente haga click sobre el mensaje mostrado.



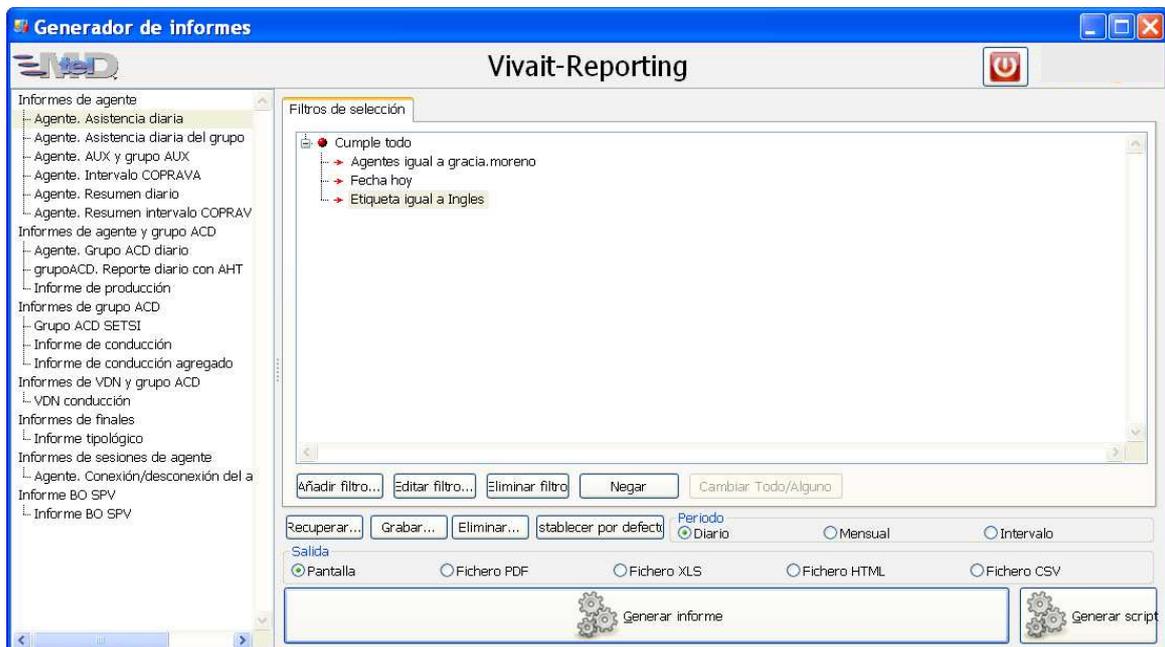
3.5 APLICACIONES

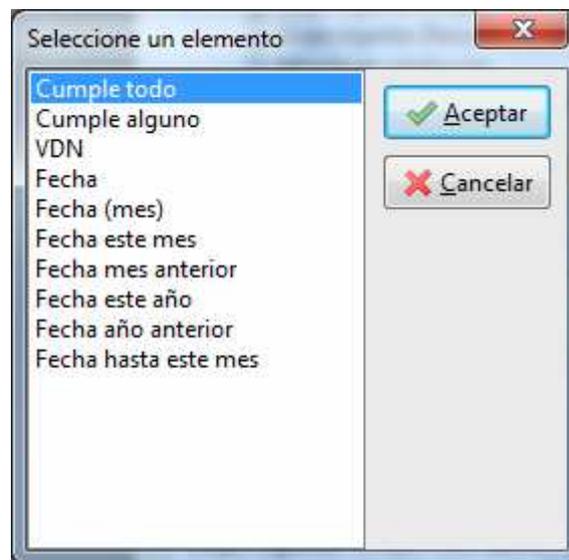
El menú aplicaciones ofrece dos opciones, Informes y Grabación.



3.5.1 Informes

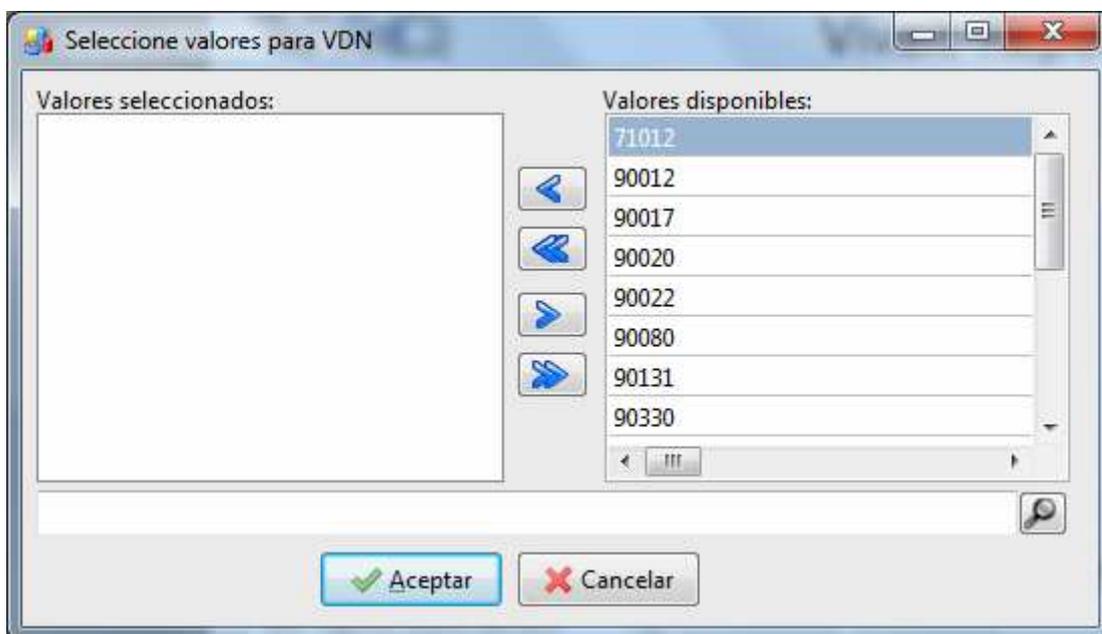
La aplicación de informes permite gestionar una batería de informes prediseñados, en función de los filtros disponibles para cada tipo de informe.





Para cada uno de los tipos de informes se podrán seleccionar uno o más filtros, combinándolos con las condiciones "Cumple todo" ó "Cumple alguno".

En función del filtro que se seleccione, aparecerá un formulario que solicitará más datos.



Con las flechas azules podremos mover los valores disponibles a la columna de valores seleccionados. De esta manera estableceremos los parámetros del filtro que deseemos para obtener el informe.

Cuando hayamos establecido por completo el filtro, pulsamos en la tecla de generar informe. El informe aparece en pantalla, se genera un fichero con formato pdf, xls, HTML ó CSV en función de la opción que hemos elegido.



Fecha	Tiempo con personal	Tiempo ACD	Tiempo ACW	Tiempo de llamado	Tiempo entrada ext	Tiempo salida ext	Tiempo dispon.	Tiempo AUX	Llamadas ACD	Llamadas entrada ext.	Llamadas salida ext.
19/08/2013	01:03:44	00:10:31	00:00:21	00:02:59	00:04:16	00:01:36	07:31:00	00:00:21	28	7	7

Con el botón "generar scrips" la aplicación nos guarda los datos de la consulta actual en un fichero txt.

3.5.2 Grabación

La interfaz de grabación permite la revisión y análisis de las grabaciones realizadas a nivel telefónico por el sistema VIVAit Call CC, sobre todas las llamadas recibidas o realizadas hacia/desde el Contact Center.

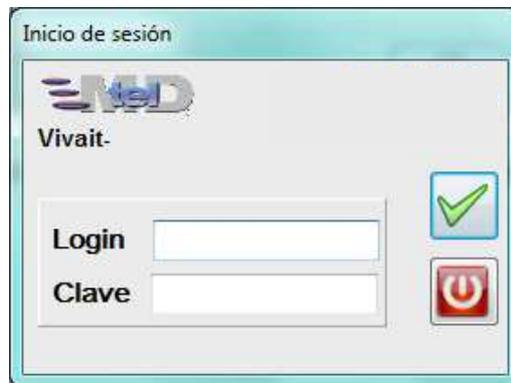
Ofrece la posibilidad de escuchar tanto la totalidad del proceso de una llamada, como los distintos tramos o segmentos de esa llamada (entrada a agente, transferencia a otro grupo, transferencia a supervisor,...).

La interfaz proporciona los controles característicos de cualquier reproductor multimedia: control de volumen, botones de reproducción, pausa, stop y reproducción de llamada completa.

Para ejecutar la aplicación es necesario tener instalada la aplicación VLC:



Una vez instalado VLC la aplicación pide login y clave para abrir la aplicación:



Dentro de la aplicación en la parte superior disponemos de un reproductor para escuchar la grabación seleccionada.

En la parte superior izquierda especificamos los filtros para ajustar la búsqueda a los resultados deseados.

En la parte superior derecha podemos realizar búsquedas sobre la consulta realizada por los diferentes campos disponibles.

Una vez introducidos los filtros para la consulta, por ejemplo una franja temporal de inicio y fin, pulsamos el botón  para que nos muestre las grabaciones disponibles acordes a los filtros establecidos:

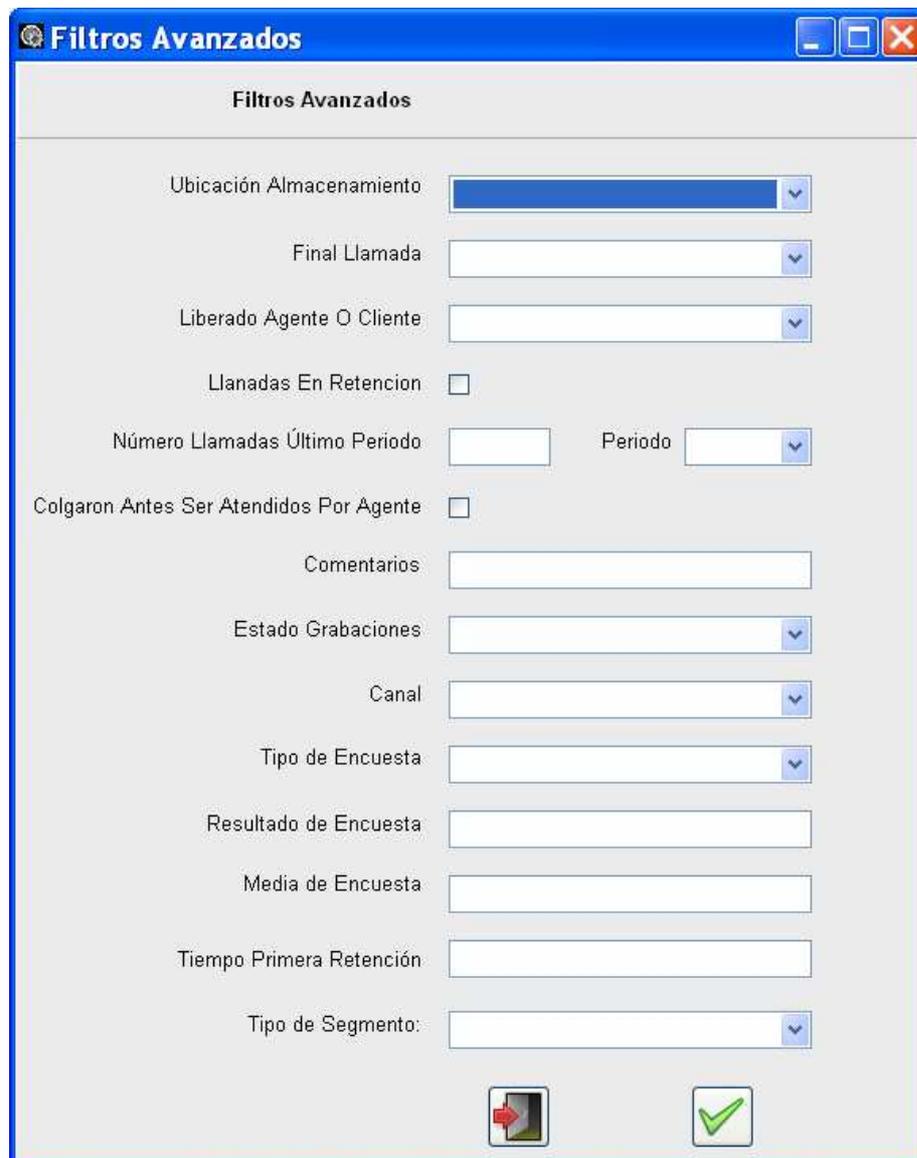
Identificador Llamada	Inicio Llamada	Fin Llamada	UCID	Colateral	Segmento	Tipo Llamada	Tipo Segmento	VDN	MSISDN	Fecha Inicio	Fecha Final
222712	13/03/2014 18:42:33	13/03/2014 18:42:38	10102006181394732552	6133	680877	Entrante	GrupoACD	90990		13/03/2014 18:42:34	13/03/2014 18:42:38
222712	13/03/2014 18:42:33	13/03/2014 18:42:38	10102006181394732552	6133	680876	Entrante	Agente	90990		13/03/2014 18:42:33	13/03/2014 18:42:38
222711	13/03/2014 18:42:03	13/03/2014 18:42:12	10102006161394732523	6133	680874	Entrante	Agente	90990		13/03/2014 18:42:03	13/03/2014 18:42:12
222711	13/03/2014 18:42:03	13/03/2014 18:42:12	10102006161394732523	6133	680875	Entrante	GrupoACD	90990		13/03/2014 18:42:03	13/03/2014 18:42:12
222710	13/03/2014 18:41:36	13/03/2014 18:41:45	10102006141394732495	6133	680873	Entrante	GrupoACD	90990		13/03/2014 18:41:37	13/03/2014 18:41:45
222710	13/03/2014 18:41:36	13/03/2014 18:41:45	10102006141394732495	6133	680872	Entrante	Agente	90990		13/03/2014 18:41:36	13/03/2014 18:41:45
222709	13/03/2014 18:40:39	13/03/2014 18:41:15	10102006121394732439	6133	680870	Entrante	Agente	90990		13/03/2014 18:40:57	13/03/2014 18:41:15
222709	13/03/2014 18:40:39	13/03/2014 18:41:15	10102006121394732439	6133	680871	Entrante	GrupoACD	90990		13/03/2014 18:40:51	13/03/2014 18:40:57
222709	13/03/2014 18:40:39	13/03/2014 18:41:15	10102006121394732439	6133	680868	Entrante	Agente	90990		13/03/2014 18:40:39	13/03/2014 18:40:57
222709	13/03/2014 18:40:39	13/03/2014 18:41:15	10102006121394732439	6133	680869	Entrante	GrupoACD	90990		13/03/2014 18:40:39	13/03/2014 18:40:57
222708	13/03/2014 18:39:49	13/03/2014 18:40:16	10102006101394732388	6133	680866	Entrante	Agente	90990		13/03/2014 18:40:11	13/03/2014 18:40:16
222708	13/03/2014 18:39:49	13/03/2014 18:40:16	10102006101394732388	6133	680867	Entrante	GrupoACD	90990		13/03/2014 18:40:04	13/03/2014 18:40:16
222707	13/03/2014 18:39:32	13/03/2014 18:39:36	10102006081394732371	6133	680864	Entrante	Agente	90990		13/03/2014 18:39:32	13/03/2014 18:39:36
222707	13/03/2014 18:39:32	13/03/2014 18:39:36	10102006081394732371	6133	680865	Entrante	GrupoACD	90990		13/03/2014 18:39:32	13/03/2014 18:39:36
222706	13/03/2014 18:39:00	13/03/2014 18:39:01	10102006061394732339	6133	680863	Entrante	GrupoACD	90990		13/03/2014 18:39:00	13/03/2014 18:39:01
222706	13/03/2014 18:39:00	13/03/2014 18:39:01	10102006061394732339	6133	680862	Entrante	Agente	90990		13/03/2014 18:39:00	13/03/2014 18:39:01
222704	13/03/2014 18:38:37	13/03/2014 18:38:43	10102006021394732316	6133	680861	Entrante	GrupoACD	90990		13/03/2014 18:38:38	13/03/2014 18:38:43
222704	13/03/2014 18:38:37	13/03/2014 18:38:43	10102006021394732316	6133	680860	Entrante	Agente	90990		13/03/2014 18:38:37	13/03/2014 18:38:43
222703	13/03/2014 18:37:59	13/03/2014 18:38:14	10201006151394732270	90174	680859	Saliente	Agente			13/03/2014 18:37:59	13/03/2014 18:38:14
222702	13/03/2014 18:37:42	13/03/2014 18:38:12	10102006001394732262	6133	680857	Entrante	Agente	90990		13/03/2014 18:37:43	13/03/2014 18:38:12
222702	13/03/2014 18:37:42	13/03/2014 18:38:12	10102006001394732262	6133	680858	Entrante	GrupoACD	90990		13/03/2014 18:37:42	13/03/2014 18:37:42
222701	13/03/2014 18:37:19	13/03/2014 18:37:23	10102005981394732239	6133	680856	Entrante	Agente	90990		13/03/2014 18:37:20	13/03/2014 18:37:23
222700	13/03/2014 18:35:36	13/03/2014 18:36:01	10102005961394732136	6133	680854	Entrante	Agente	90990		13/03/2014 18:35:36	13/03/2014 18:36:01
222700	13/03/2014 18:35:36	13/03/2014 18:36:01	10102005961394732136	6133	680855	Entrante	GrupoACD	90990		13/03/2014 18:35:36	13/03/2014 18:36:01
222699	13/03/2014 18:34:51	13/03/2014 18:35:15	10102005941394732090	6133	680852	Entrante	Agente	90990		13/03/2014 18:34:51	13/03/2014 18:35:15
222699	13/03/2014 18:34:51	13/03/2014 18:35:15	10102005941394732090	6133	680853	Entrante	GrupoACD	90990		13/03/2014 18:34:51	13/03/2014 18:35:15
222698	13/03/2014 18:33:46	13/03/2014 18:34:28	10102005921394732026	6133	680850	Entrante	Agente	90990		13/03/2014 18:33:46	13/03/2014 18:34:28
222698	13/03/2014 18:33:46	13/03/2014 18:34:28	10102005921394732026	6133	680851	Entrante	GrupoACD	90990		13/03/2014 18:33:46	13/03/2014 18:34:28
222697	13/03/2014 18:32:12	13/03/2014 18:32:29	10102005801394731931	6133	680849	Entrante	Externo			13/03/2014 18:32:13	13/03/2014 18:32:29
222697	13/03/2014 18:32:12	13/03/2014 18:32:28	10102005901394731931	6133	680848	Entrante	GrupoACD	90990		13/03/2014 18:32:13	13/03/2014 18:32:28
222696	13/03/2014 18:31:34	13/03/2014 18:31:41	10102005881394731893	6133	680845	Entrante	Agente	90990		13/03/2014 18:31:34	13/03/2014 18:31:41
222696	13/03/2014 18:31:34	13/03/2014 18:31:41	10102005881394731893	6133	680846	Entrante	GrupoACD	90990		13/03/2014 18:31:34	13/03/2014 18:31:41
222695	13/03/2014 18:31:05	13/03/2014 18:31:15	10102005861394731864	6133	680844	Entrante	GrupoACD	90990		13/03/2014 18:31:06	13/03/2014 18:31:15
222695	13/03/2014 18:31:05	13/03/2014 18:31:15	10102005861394731864	6133	680843	Entrante	Agente	90990		13/03/2014 18:31:05	13/03/2014 18:31:15

3.5.3 Filtrado

En este apartado se configuran los filtros de la información a mostrar. Rellenando los campos de Fecha, Hora, ID Llamada, UCID, etc. Se seleccionarán las condiciones deseadas para las grabaciones a mostrar, que

serán listadas al pulsar el botón 

La aplicación ofrece la posibilidad de utilizar Filtros avanzados que permiten seleccionar la información en función de filtros adicionales a los ya



Filtros Avanzados

Ubicación Almacenamiento

Final Llamada

Liberado Agente O Cliente

Llamadas En Retencion

Número Llamadas Último Periodo Periodo

Colgaron Antes Ser Atendidos Por Agente

Comentarios

Estado Grabaciones

Canal

Tipo de Encuesta

Resultado de Encuesta

Media de Encuesta

Tiempo Primera Retención

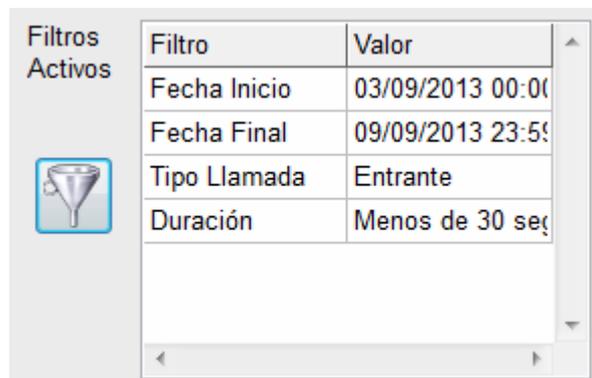
Tipo de Segmento:

mencionados:

Estos filtros se podrán guardar en formato csv mediante el botón **Guardar Filtros** dando la posibilidad de cargarlos posteriormente desde esos mismos ficheros guardados mediante el botón **Cargar Filtros**.

En la ventana de Filtros activos, la aplicación muestra los filtros por los que se ha regido el listado mostrado. Pulsando el botón Borrar se eliminarán todos los filtros activos y el listado mostrado:



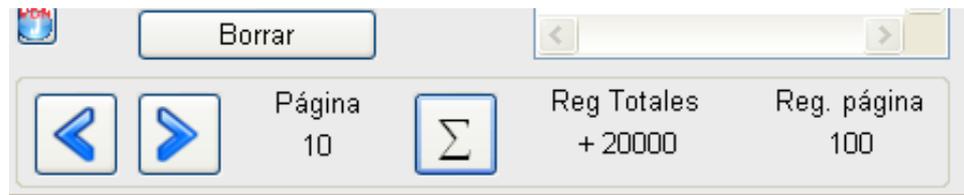
El apartado de Búsqueda en Resultado permite buscar, sobre el listado de grabaciones mostrado, llamadas en función de parámetros concretos:



La interfaz de grabaciones permite además, la exportación del listado de

llamadas visualizado a formato Excel mediante el botón  situado en la parte superior derecha de la ventana.

La zona que se muestra en la siguiente imagen:



nos permite movernos por los resultados obtenidos después de aplicar el filtro.

El botón  calcula el número total de registros que contiene la consulta.

3.6 RASTREO

El servicio de Rastreo permite al Supervisor analizar las gestiones y actividades realizadas por los Agentes, de cara al control de calidad del servicio.

Mediante la activación del Rastreo, durante el tiempo que tengamos activado este servicio, se recopilan en relación a los agentes seleccionados, absolutamente todos los detalles relacionados con la actividad que dichos agentes han tenido, tanto en la gestión de llamadas (tiempo de atención, tiempo de retención, transferencias realizadas, duración de la llamada, causa de terminación,...), como los eventos de tipo administrativo (inicio/fin de sesión, entradas/salidas de Grupos ACD, pausas,...)

Para ejecutar la búsqueda pulsamos el botón . Podemos exportar los

datos obtenidos con la consulta mediante el botón 

The screenshot shows the 'Rastreo' application window. At the top, it displays the agent's name 'Juan Antonio Casas Ramirez' and the user 'jac'. Below this, there are search filters for 'Inicio' (05/08/2013) and 'Fin' (18/10/2013), along with numerical counters for '0' and '23' and '0' and '59'. There are three icons: binoculars, a document, and a red arrow. The main area contains a table with the following data:

Hora	Evento	Datos
27/09/2013 9:34:00	Inicio sesión	exten=37002,puesto=PCVIVJACASAS
27/09/2013 9:34:10	Sale de grupo ACD	grupoACD=60300/Atención al cliente,tiempoConectadc
27/09/2013 9:34:11	Entra en grupo ACD	grupoACD=60505/Soporte a canal,prioridad=
27/09/2013 9:34:11	Entra en grupo ACD	grupoACD=60991/Cobros,prioridad=
27/09/2013 9:34:11	Entra en grupo ACD	grupoACD=60999/Grupo ACD para staging,prioridad=
27/09/2013 9:34:16	Inicio pausa	pausa=101/Pausa
27/09/2013 9:34:35	Fin pausa	
27/09/2013 10:44:42	Inicio sesión	exten=37002,puesto=PCVIVJACASAS
27/09/2013 10:44:53	Sale de grupo ACD	grupoACD=60300/Atención al cliente,tiempoConectadc
27/09/2013 10:44:53	Entra en grupo ACD	grupoACD=60505/Soporte a canal,prioridad=
27/09/2013 10:44:53	Entra en grupo ACD	grupoACD=60991/Cobros,prioridad=

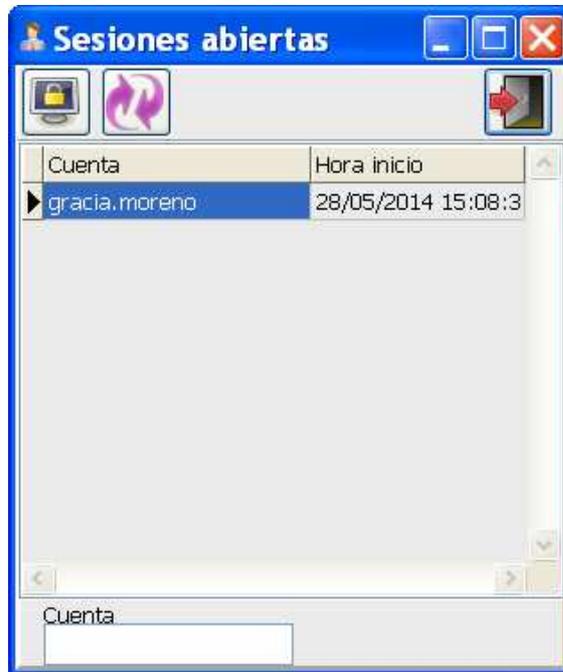
3.7 SESIONES



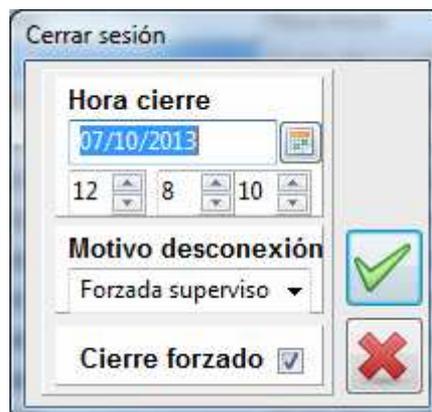
3.7.1 Agentes



En Sesiones abiertas, el supervisor podrá ver todas las sesiones abiertas

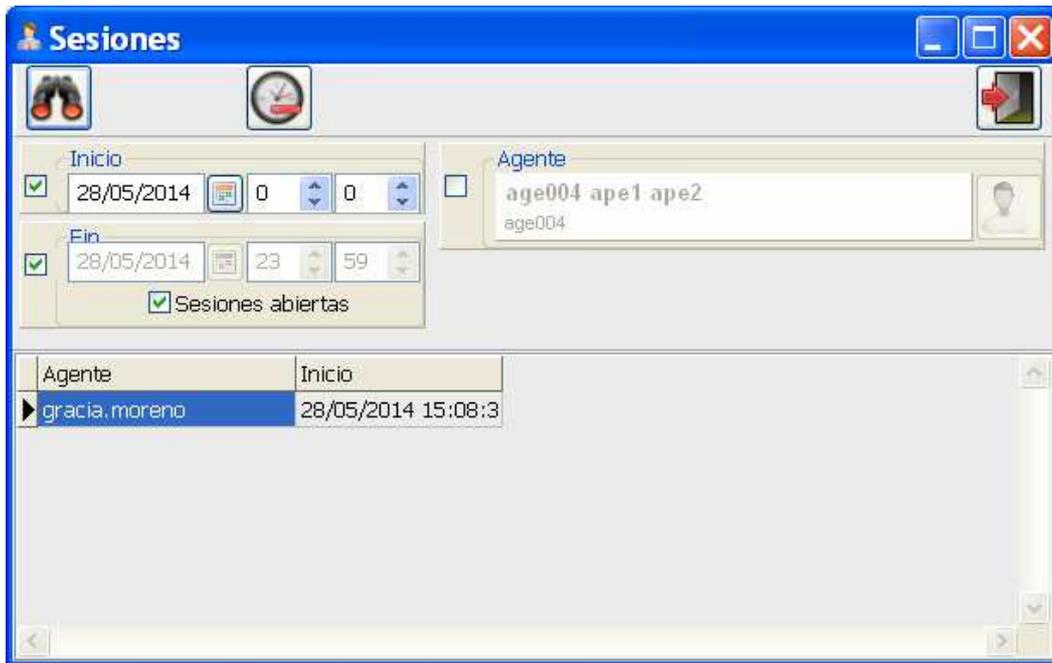


El supervisor puede seleccionar una sesión y forzar su cierre mediante el botón . Visualizará esta pantalla para indicar hora de cierre, motivo de desconexión y determinar si es un cierre forzado:



Para refrescar la información pulsamos el botón 

En el menú "Selección sesión" aparece la siguiente ventana:



Podemos seleccionar la sesión por rango de fechas o por agentes.

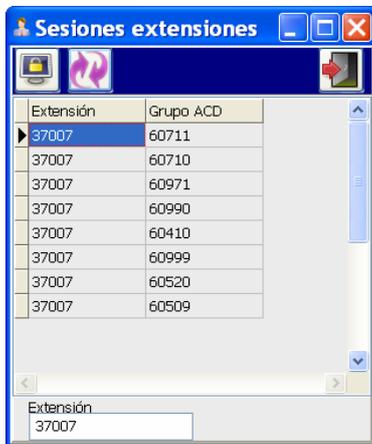
Podemos forzar el cierre de las sesiones abiertas mediante el botón



En el menú Sesiones -> Extensiones -> sesiones abiertas



Vemos las sesiones abiertas.



Pulsando doble clic sobre cualquier agente que tenemos con sesión activa accedemos a la siguiente pantalla:

Si hacemos doble clic en una de ellas aparece la siguiente ventana:

age006
age006

Inicio: 07 de oct de 2013 12:08:11 Fin: Duración:

Puesto: pues006 Extensión: 37025

Motivo desconexión: Rastreo Cierre forzado

Nivel de servicio

Todo	Grupos ACD	VDNs	Pausas	Rastreo	Nivel de servicio	
Total llamadas		Tiempo (seg)		Varios		Nivel de servicio
Entrantes:	468	Conectado:	21050	Num retenciones	0	Nivel de servicio 0: 446
Salientes:	0	Disponible:	16300	Num pausas	1	Nivel de servicio 1: 2
Entrantes ACD:	468	Conversación ent:	3658			Nivel de servicio 2: 3
Salientes ACD:	0	Conversación sal:	0			Nivel de servicio 3: 2
No contestadas:	0	Conver ent ACD:	3658			Nivel de servicio 4: 0
No contestadas ent:	0	Conver sal ACD:	0			Nivel de servicio 5: 3
Colgadas retenidas:	0	Retenciones:	0			Nivel de servicio 6: 1
No colgo cliente:	467	Ring entrante:	70			Nivel de servicio 7: 3
Consulta:	0	Ring saliente:	0			Nivel de servicio 8: 1
Conferencia:	0	Administrativo	468			Nivel de servicio 9: 7
Transferidas:	0	Pausa	0			

En ella podemos ver el número de llamadas recibidas en cada nivel de servicio, numerados del 1 al 9, siendo el nivel 9 el mejor nivel de servicio. También podemos ver los grupos ACD en los que está logado el agente, los VDNs, las pausas acumuladas hasta ahora y la actividad registrada por el rastreo hasta ahora.

En la ventana "sesión extensiones" el supervisor puede seleccionar una sesión y forzar su cierre mediante el botón  .

3.8 BOTONES ACCESO RÁPIDO

Los botones de acceso rápido están disponibles en la parte inferior del panel de control, ofrecen un acceso directo a las aplicaciones utilizadas con mayor frecuencia.



De izquierda a derecha corresponden a los siguientes accesos:

1. Asignación → Grupos ACD,
 2. Gestión → Agentes
 3. Comunicados
 4. Aplicaciones → Informes
 5. Aplicaciones → Grabación
 6. Rastreo
 7. Salir
- Finalmente para salir de la aplicación pulsamos el botón  o 

4 Otras operaciones

4.1 INTRUSIÓN

Hay tres tipos de Intrusión:

- La **intrusión a un VDN** está habilitada en la secuencia '*42#'. Una vez realizada la llamada una locución indica que se debe introducir el VDN que se desea escuchar. Para cambiar entre conversaciones se deberá pulsar la tecla *.
- Para realizar una **intrusión a una extensión** la secuencia es '*41*EXTENSION'.
- Para realizar una **intrusión aleatoria** (de cualquier conversación activa en el ACD) la secuencia es '*41#'. Para cambiar entre conversaciones se deberá pulsar la tecla *.