



VIVA desk

Barra de gestión de agente

MANUAL DE OPERACIÓN

Enero - 2015

INDICE.

1 OBJETO DEL MANUAL.....	4
2 VIVA DESK.....	5
2.1 ASPECTO GENERAL DE LA APLICACIÓN.....	5
2.2 LOGADO Y DESLOGADO DEL SISTEMA.....	6
2.3 GESTIÓN DE ESTADOS.....	9
2.4 ÁREA DE REALIZACIÓN DE LLAMADAS.....	12
2.5 GRUPOS Y LLAMADAS ACTIVAS.....	14
2.6 ESTADÍSTICAS.....	15
2.7 FORMULARIOS.....	18
3 RECEPCIÓN DE LLAMADAS.....	20
3.1 CONTESTACIÓN TELEFÓNICA.....	20
3.2 RETENIENDO LLAMADAS.....	20
3.3 ESTADÍSTICAS DE LLAMADAS.....	22
4 EMISIÓN DE LLAMADAS.....	23
4.1 EMISIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAMENTE.....	23
4.2 CONSULTAS AL SUPERVISOR.....	24
4.3 TRANSFERENCIAS DIRECTAS Y CON CONSULTA.....	26
4.4 LLAMADAS DE GRUPOS ACD DE TIPO SALIENTE.....	30
5 SOLICITUD DE TAREAS DE BACKOFFICE.....	32

1 OBJETO DEL MANUAL

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

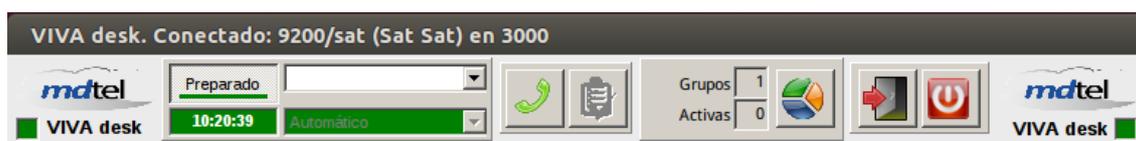
VIVAit Suite es la propuesta de MDtel para dar solución a las necesidades de los centros de contacto, ofreciendo un entorno de gestión telefónica de las interacciones entre clientes y agentes de manera eficiente.

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.

¿Qué es VIVA desk?

VIVA desk es la aplicación de gestión de contactos de la solución VIVAit Suite.

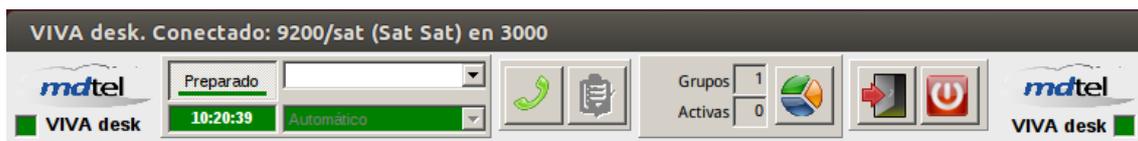
Todos los agentes del centro de contacto disponen de la aplicación, desde la cual pueden realizar todas las gestiones de estado y telefónicas asociadas a su usuario.



Toda la operativa del agente puede ser integrada dentro de VIVA desk gracias a sus funcionalidades estándar y a las capacidades de integración con las aplicaciones y sistemas del cliente.

2 VIVA DESK.

2.1 ASPECTO GENERAL DE LA APLICACIÓN.



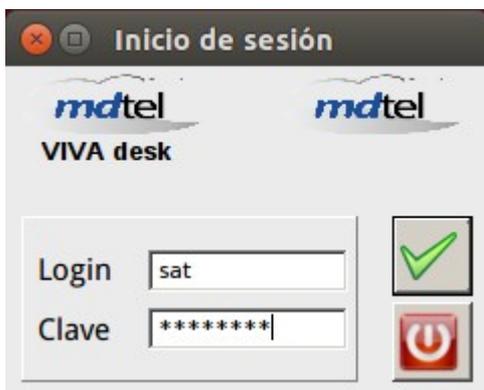
La apertura de la aplicación va asociada a la aparición de un icono en la barra de estado del ordenador.



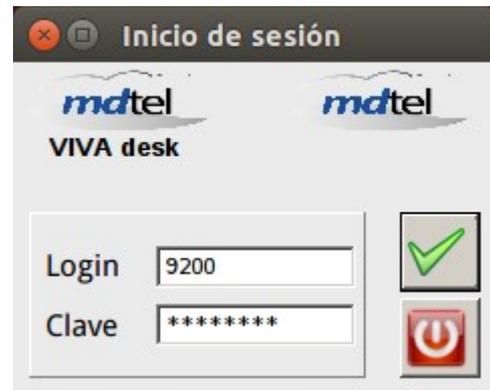
2.2 LOGADO Y DESLOGADO DEL SISTEMA.

LOGADO.

Podremos logarnos como agentes utilizando el nombre del usuario o el código de agente y la clave.



Login con nombre de usuario



Login con código de agente

Una vez hemos accedido a la aplicación, pulsando el botón derecho del ratón sobre el logotipo de la barra de la aplicación podremos cambiar la clave de acceso.

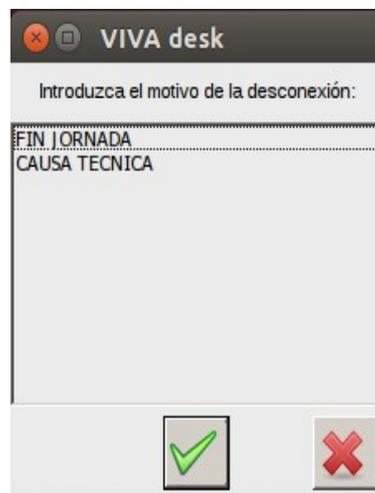
DESLOGADO DEL SISTEMA.

El programa proporciona dos posibilidades:

- > Cerrar sesión.
- > Salir de la aplicación.

En ambos casos tendremos que especificar el motivo de la acción:

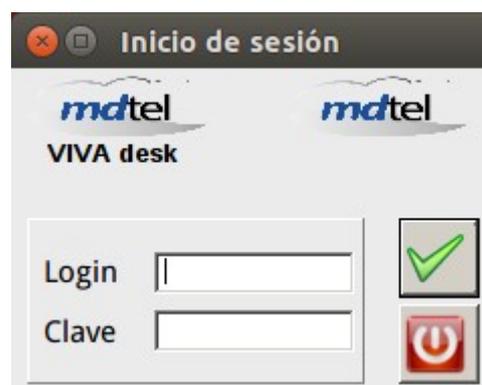
- Fin jornada.
- Causa técnica.



Si seleccionamos “cerrar sesión”



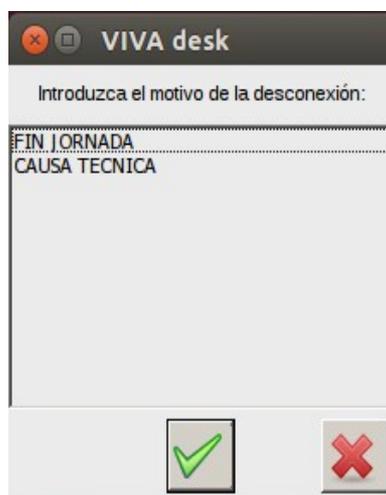
Aparecerá el menú de inicio de sesión, solicitando nuevos datos de usuario y contraseña, para iniciar una nueva sesión:



Si seleccionamos “salir de la aplicación”, una vez seleccionado el motivo de la acción, ésta se cerrará.



Salir de la aplicación.



Selección del motivo para cerrar la aplicación.

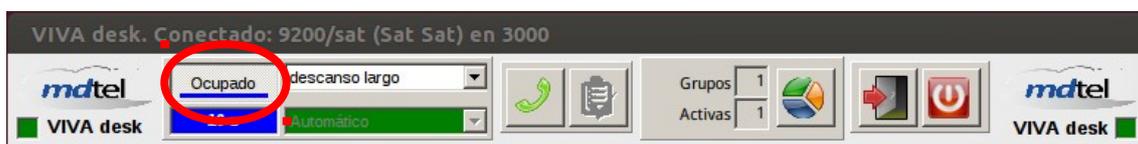
2.3 GESTIÓN DE ESTADOS.

El programa gestiona distintos estados:

- > Preparado
- > Ocupado
- > Trabajando
- > Abandonado
- > Pausa



Cuando un agente recibe una llamada y la atiende el estado cambia a "ocupado".



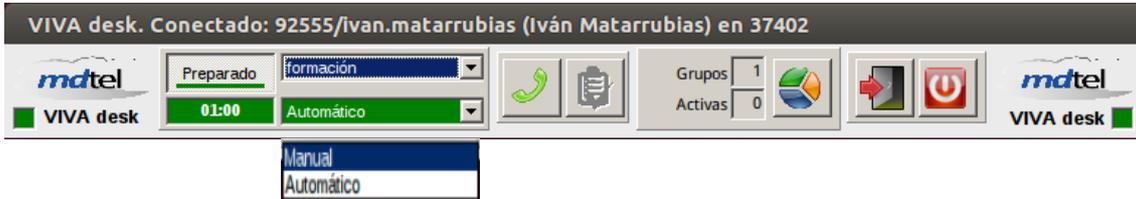
Si durante una llamada el agente selecciona un motivo de pausa y pulsa sobre el botón de estado hasta que éste cambia a "ocupado" con un color granate, cuando el agente cuelgue la llamada el sistema entrará en modo pausa, comenzando a contar el tiempo de la pausa desde el momento de la finalización de la llamada.

En función de la configuración de la llamada, el sistema puede entrar en modo "trabajando" una vez que ésta se finaliza. Este estado permite al agente terminar las gestiones que han quedado pendientes tras la llamada.



Si el agente no tiene gestiones que terminar puede cambiar el estado a "preparado" manualmente.

El agente puede tener un perfil que le permita cambiar el modo en el que el sistema vuelve al estado “preparado”, de automático a manual.

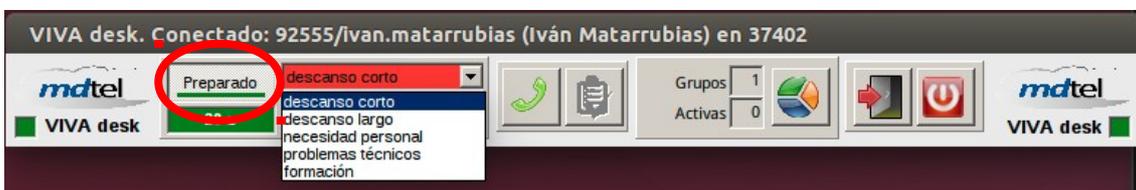


En este caso cuando el agente cuelgue la llamada el sistema permanecerá en modo “no preparado” hasta que el agente cambie el estado, de forma manual, a “preparado”.

Cuando un agente recibe una llamada y la cuelga desde la aplicación, el estado cambia automáticamente a “abandonado” y no recibirá una nueva llamada hasta que manualmente cambie el estado a “preparado”.



El estado de “pausa” permite al agente no recibir llamadas entrantes desde ningún grupo ACD, pero debe indicar el motivo de la pausa. Primero se selecciona el motivo, y después se cambia el estado a “pausa”.

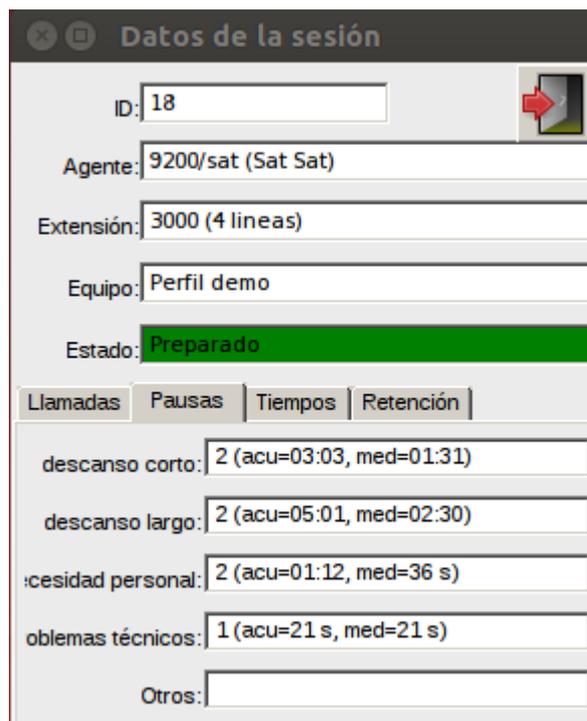


ESTADÍSTICAS DE ESTADOS.

En función del perfil del agente, éste tendrá acceso a las estadísticas de la sesión en curso.

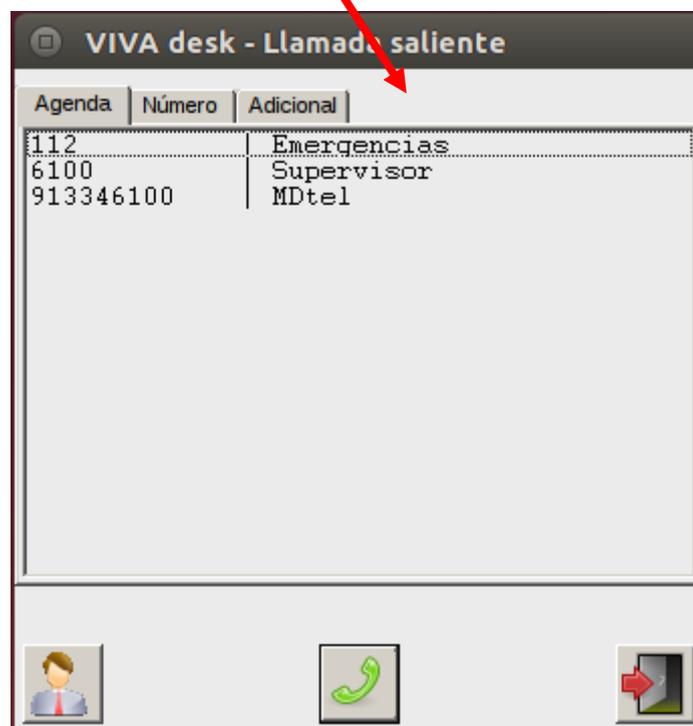


En la pestaña “Pausas” podremos ver estadísticas de las distintas pausas que se han ido activando durante la sesión actual, clasificadas según su motivo.



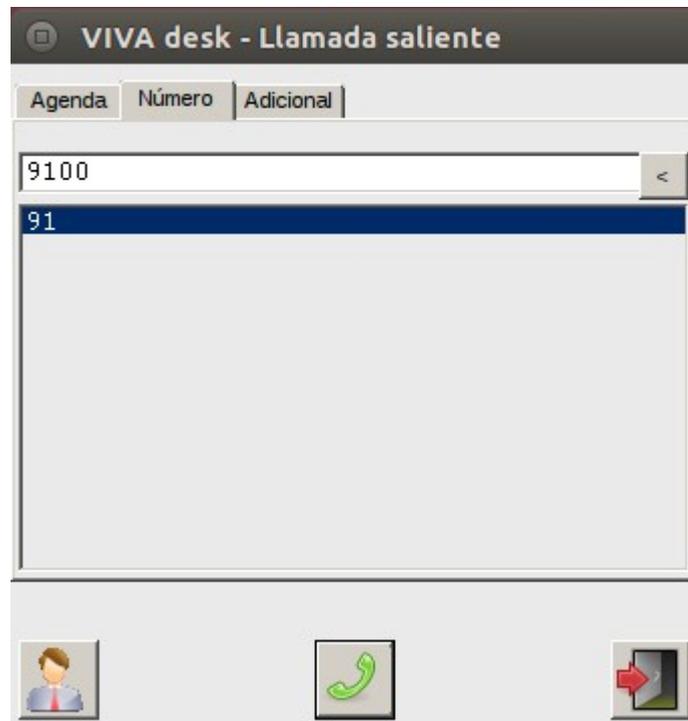
2.4 ÁREA DE REALIZACIÓN DE LLAMADAS.

Si en la barra del sistema el agente pulsa el botón de llamada, se abre una ventana que permite efectuar llamadas salientes.

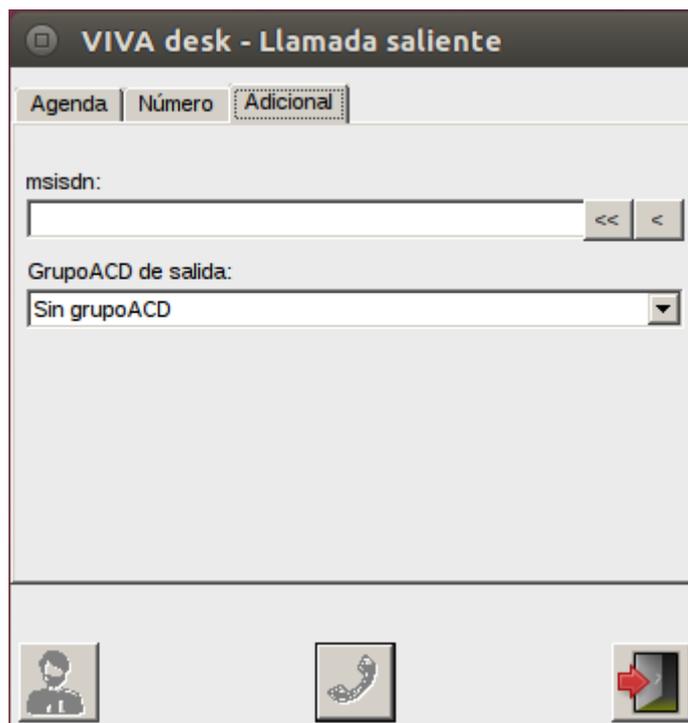


Podremos realizar llamadas a un número de la agenda, disponible según el perfil al que estemos asociados. Así mismo el agente puede pulsar el botón para hacer una llamada a su team leader.

El agente también puede marcar un número para llamar.



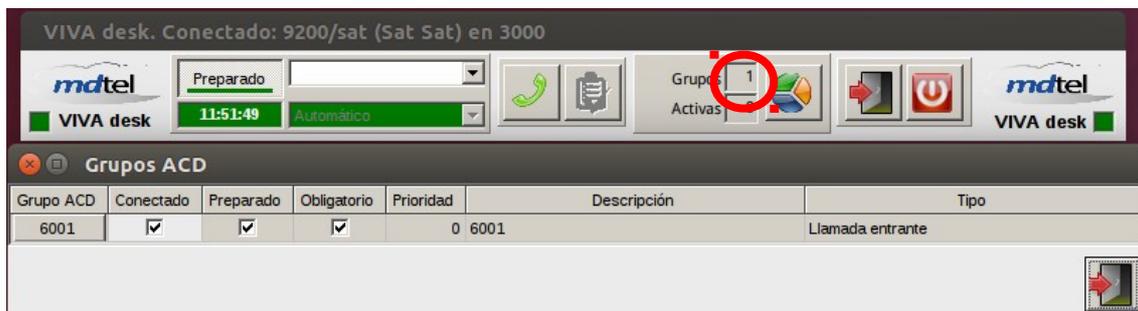
El agente también puede elegir cómo identifica su llamada, seleccionando el Grupo ACD de salida.



2.5 GRUPOS Y LLAMADAS ACTIVAS.

El sistema muestra al agente los grupos ACD disponibles y el estado en el que se encuentra en cada uno de ellos:

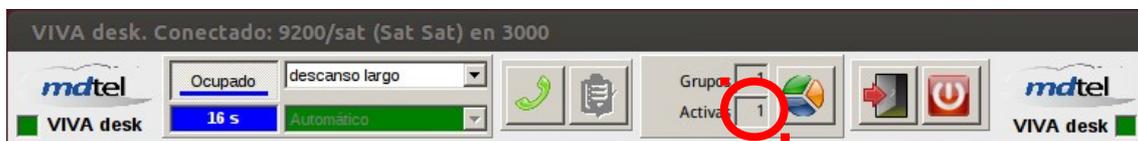
- > Conectado
- > Preparado



La pantalla de grupos indica al agente a cuantos grupos del ACD está asignado. Para cada uno de ellos, el estado en el que se encuentra el agente, si la conexión al grupo es o no obligatoria, y la prioridad que el supervisor asignó al agente en cada grupo.

Además la pantalla ofrece una breve descripción del grupo y el tipo del mismo.

La barra del programa también muestra el número de llamadas activas que existen.



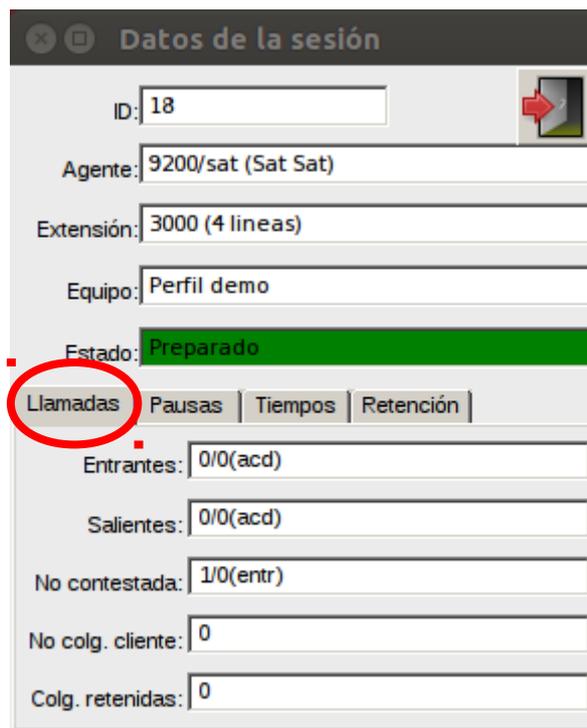
2.6 ESTADÍSTICAS.

Muestra las estadísticas de la sesión actual.



Al menú estadísticas se puede acceder siempre que el perfil del agente lo permita.

Entre los datos de la sesión, el agente puede observar estadísticas de llamadas.



De pausas.

Datos de la sesión

ID: 18

Agente: 9200/sat (Sat Sat)

Extensión: 3000 (4 lineas)

Equipo: Perfil demo

Estado: Preparado

descanso corto: 2 (acu=03:03, med=01:31)

descanso largo: 2 (acu=05:01, med=02:30)

necesidad personal: 2 (acu=01:12, med=36 s)

problemas técnicos: 1 (acu=21 s, med=21 s)

Otros:

De tiempos.

Datos de la sesión

ID: 18

Agente: 9200/sat (Sat Sat)

Extensión: 3000 (4 lineas)

Equipo: Perfil demo

Estado: Preparado

Total sesión: 22:25

Conv. entrada: acu=16 s, med=16 s

Conv. salida: acu=23 s, med=23 s

Ring entrada: acu=2 s, med=2 s

Ring salida: acu=4 s, med=2 s

Y por último de llamadas retenidas.

Datos de la sesión

ID: 18

Agente: 9200/sat (Sat Sat)

Extensión: 3000 (4 líneas)

Equipo: Perfil demo

Estado: Preparado

Llamadas | Pausas | Tiempos | **Retención**

Número: 0

Tiempo:

2.7 FORMULARIOS.

Los formularios muestran datos al agente y le permiten introducir información en el sistema.

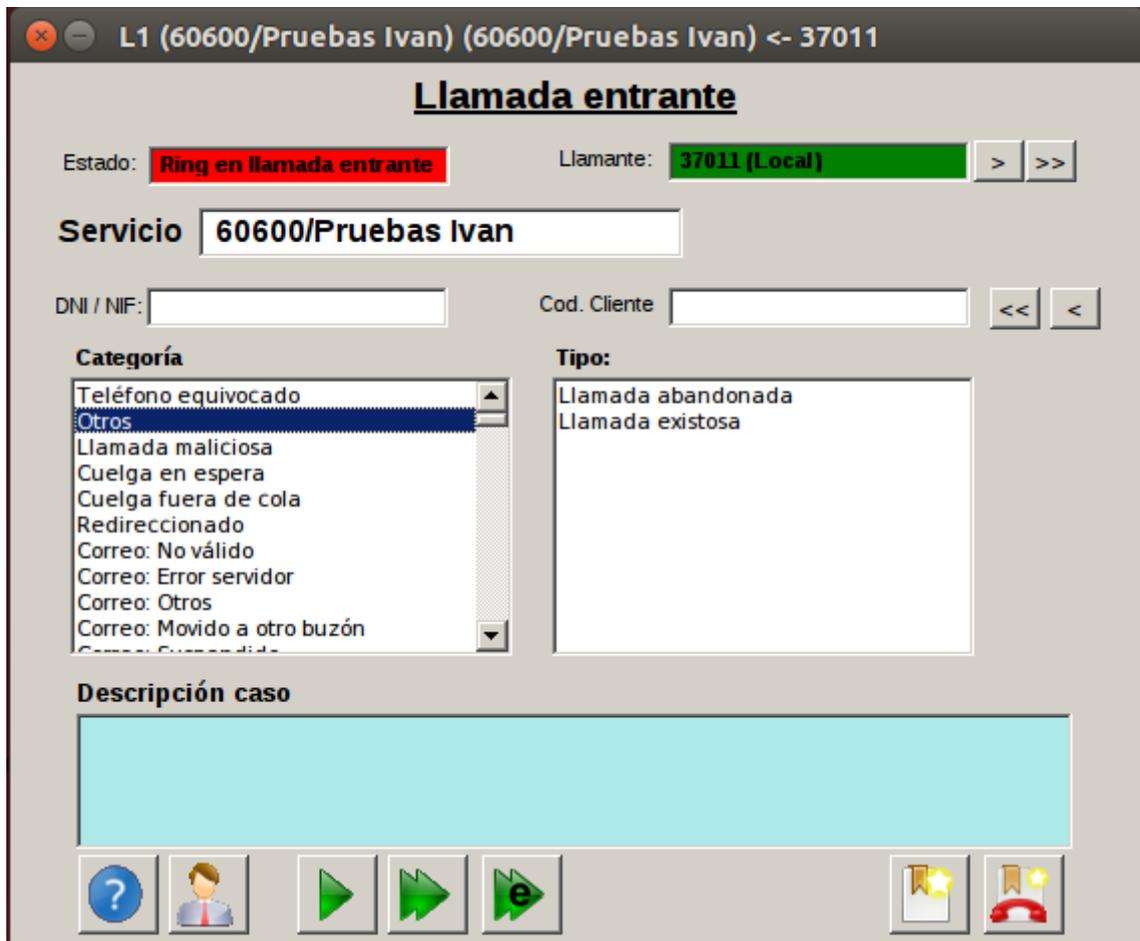
En función del origen de la llamada entrante la información del formulario puede variar.

Ejemplos de formularios:



The screenshot shows a software window titled "L1 (Pruebas Ivan) (Pruebas Ivan) <- 37011". The main heading is "Llamada entrante". The status is "Ring en llamada ent" (highlighted in red) and the caller is "37011 (Local)". Below this, it says "Que ha estado esperando el cliente:". There is a text input field for "msisdn" with navigation buttons "<<", ">", and "<". The "Grupo ACD" is set to "Pruebas Ivan" with a ">" button. At the bottom, there are icons for help (question mark), agent profile, play, fast forward, and end call (red phone).

El agente puede proporcionar al sistema información del cliente, en este ejemplo es útil rellenar el campo msisdn con información del cliente, dicha información llegará a otro departamento en el caso de que el agente transfiera la llamada.



En el ejemplo que aparece la columna “Categoría” y “Tipo” permiten al agente etiquetar la llamada, en función de los parámetros deseados, y después colgarla.

3 RECEPCIÓN DE LLAMADAS.

3.1 CONTESTACIÓN TELEFÓNICA.

Habitualmente el teléfono del agente está configurado en “auto answer”, de manera que descuelga la llamada entrante automáticamente.

VIVA desk no permite al agente descolgar llamadas desde la aplicación.

Cuando el agente recibe una llamada la aplicación muestra un formulario como los anteriormente mencionados.

3.2 RETENIENDO LLAMADAS.

Cuando el agente recibe una llamada se abre un formulario de “llamada entrante”

Llamada entrante

Estado: **Ring en llamada entrante** Llamante: **37011 (Local)** > >>

Servicio: **60600/Pruebas Ivan**

DNI / NIF: Cod. Cliente: << <

Categoría

- Teléfono equivocado
- Otros**
- Llamada maliciosa
- Cuelga en espera
- Cuelga fuera de cola
- Redireccionado
- Correo: No válido
- Correo: Error servidor
- Correo: Otros
- Correo: Movidado a otro buzón

Tipo:

- Llamada abandonada
- Llamada existosa

Descripción caso

?

Esta llamada puede ser retenida desde el terminal telefónico, pulsando el indicador luminoso, que pasa de estar fijo a parpadear.

En la aplicación el estado de la llamada cambia a retenida.

The screenshot displays the 'Llamada entrante' (Incoming Call) interface. At the top, the status is 'Retenida' (Retained) in a pink box, and the caller is '37011 (Local)' in a green box. The service is '60600/Pruebas Ivan'. Below this, there are fields for 'DNI / NIF' and 'Cod. Cliente'. A 'Categoría' (Category) dropdown menu is open, showing options like 'Teléfono equivocado', 'Otros', 'Llamada maliciosa', 'Cuelga en espera', 'Cuelga fuera de cola', 'Redireccionado', and 'Correo: No válido'. The 'Tipo' (Type) field is empty. At the bottom, there is a 'Descripción caso' (Case Description) text area and a set of navigation icons including a question mark, a person icon, play buttons, and a call icon.

Si el agente pulsa el indicador luminoso del terminal ésta pasa a estar fijo, y la aplicación identifica el estado de la llamada como "conversación".

Para recuperar esta llamada deberá pulsar el indicador luminoso intermitente del teléfono.

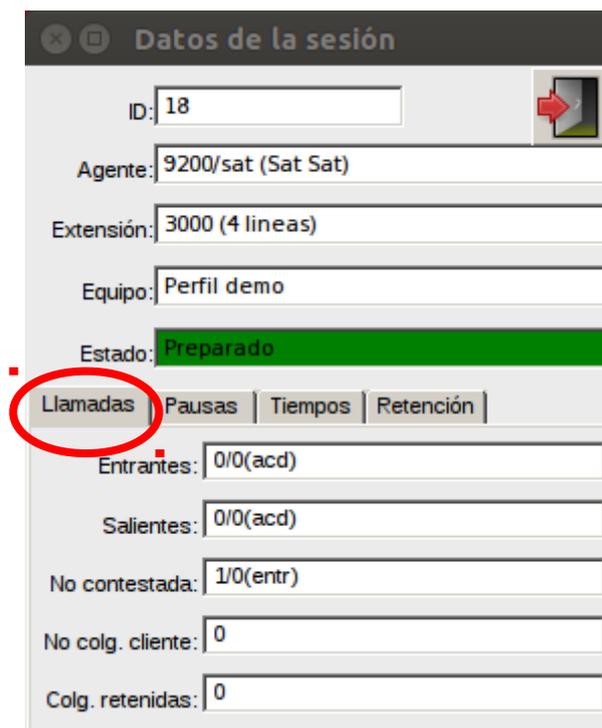
3.3 ESTADÍSTICAS DE LLAMADAS.

La aplicación proporciona estadísticas de llamadas al agente, en función del perfil que le asigna el supervisor.

Desde la barra del sistema el agente pulsa el botón de estadísticas



Los datos disponibles aparecen en la pestaña de Llamadas.

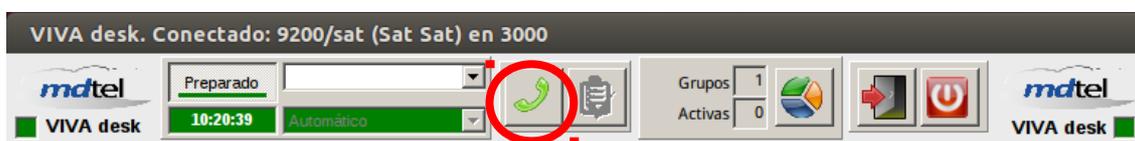


4 EMISIÓN DE LLAMADAS.

4.1 EMISIÓN DE LLAMADAS TELEFÓNICAMENTE.

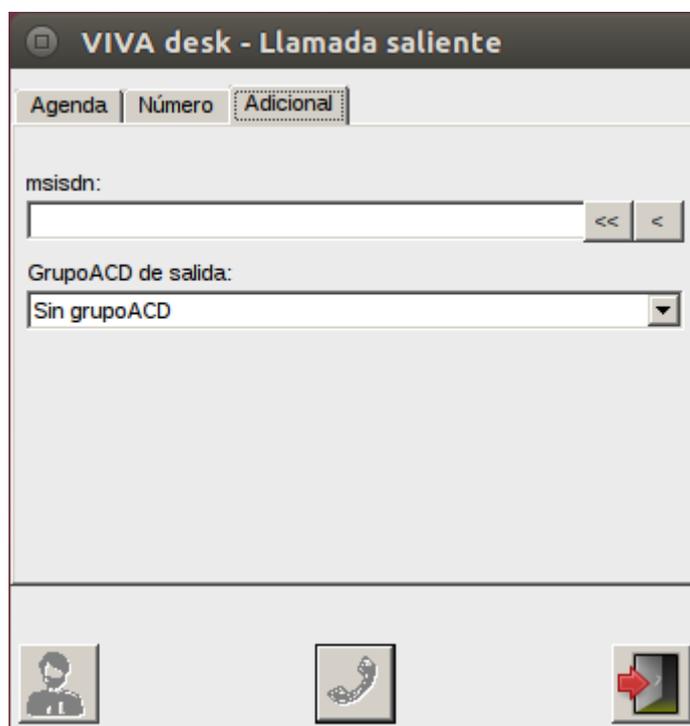
El agente puede realizar llamadas desde la aplicación.

Para iniciar una llamada saliente el agente debe pulsar sobre el botón de llamada.



Se abrirá una ventana que permite llamar a un número, o seleccionar números de destinos comunes o específicos.

En la misma ventana el agente puede elegir el grupo ACD con el que va a identificar la llamada.



4.2 CONSULTAS AL SUPERVISOR.

Desde el formulario de ventana entrante, el agente selecciona el botón de consulta al supervisor.

L1 (60600/Pruebas Ivan) (60600/Pruebas Ivan) <- 37011

Llamada entrante

Estado: **Retenida** Llamante: **37011 (Local)** > >>

Servicio **60600/Pruebas Ivan**

DNI / NIF: Cod. Cliente << <

Categoría

- Teléfono equivocado
- Otros
- Llamada maliciosa
- Cuelga en espera
- Cuelga fuera de cola
- Redireccionado
- Correo: No válido
- Correo: Error servidor
- Correo: Otros
- Correo: Movido a otro buzón
- Correo: Suscrito

Tipo:

Descripción caso

?

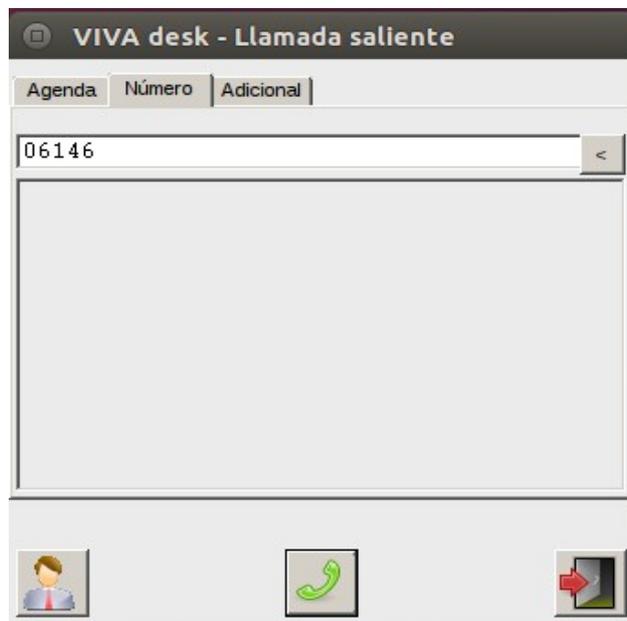
Supervisor

▶ ▶

🏆 🏆

📞

A continuación se abre una ventana en la que debe indicar el destino al que desea hacer la consulta.



Una vez que el agente pulsa el botón de llamada, en el formulario de la llamada entrante, el sistema cambia el estado a “retenida”.

Una vez finalizada la consulta, el agente puede colgar la llamada del supervisor, y recuperar la llamada retenida pulsando el indicador luminoso intermitente del terminal telefónico.

4.3 TRANSFERENCIAS DIRECTAS Y CON CONSULTA.

El agente puede transferir las llamadas entrantes de dos formas:

- > Directamente.
- > Con consulta.

Transferencia directa.

Desde el formulario de ventana entrante, el agente selecciona el botón transferencia directa.

L1 (60600/Pruebas Ivan) (60600/Pruebas Ivan) <- 37011

Llamada entrante

Estado: **Conversación** Llamante: **37011 (Local)** > >>

Servicio **60600/Pruebas Ivan**

DNI / NIF: Cod. Cliente << <

Categoría

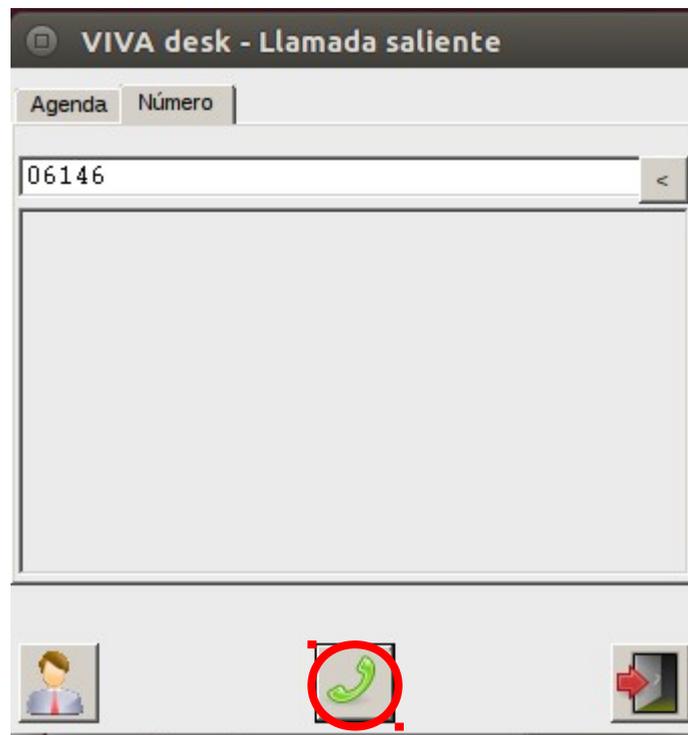
- Teléfono equivocado
- Otros
- Llamada maliciosa
- Cuelga en espera
- Cuelga fuera de cola
- Redireccionado
- Correo: No válido
- Correo: Error servidor
- Correo: Otros
- Correo: Movido a otro buzón

Tipo:

Descripción caso

? [Person Icon] [Play Icon] [Red Play Icon] [Star Icon] [Red Phone Icon]

A continuación se abre una ventana en la que debe indicar el destino al que desea transferir la llamada.



Cuando el agente pulsa el botón de llamada, ésta se transfiere directamente.

Transferencia con consulta.

Desde el formulario de ventana entrante, el agente selecciona el botón de consulta.

L1 (60600/Pruebas Ivan) (60600/Pruebas Ivan) <- 37011

Llamada entrante

Estado: **Conversación** Llamante: **37011 (Local)** > >>

Servicio **60600/Pruebas Ivan**

DNI / NIF: Cod. Cliente << <

Categoría

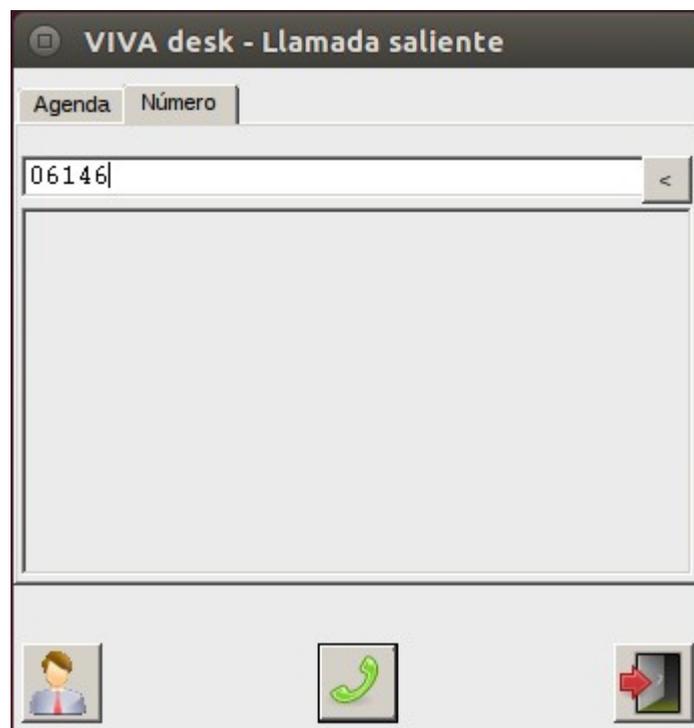
- Teléfono equivocado
- Otros
- Llamada maliciosa
- Cuelga en espera
- Cuelga fuera de cola
- Redireccionado
- Correo: No válido
- Correo: Error servidor
- Correo: Otros
- Correo: Movido a otro buzón
- Correo: Suscrito

Tipo:

Descripción caso

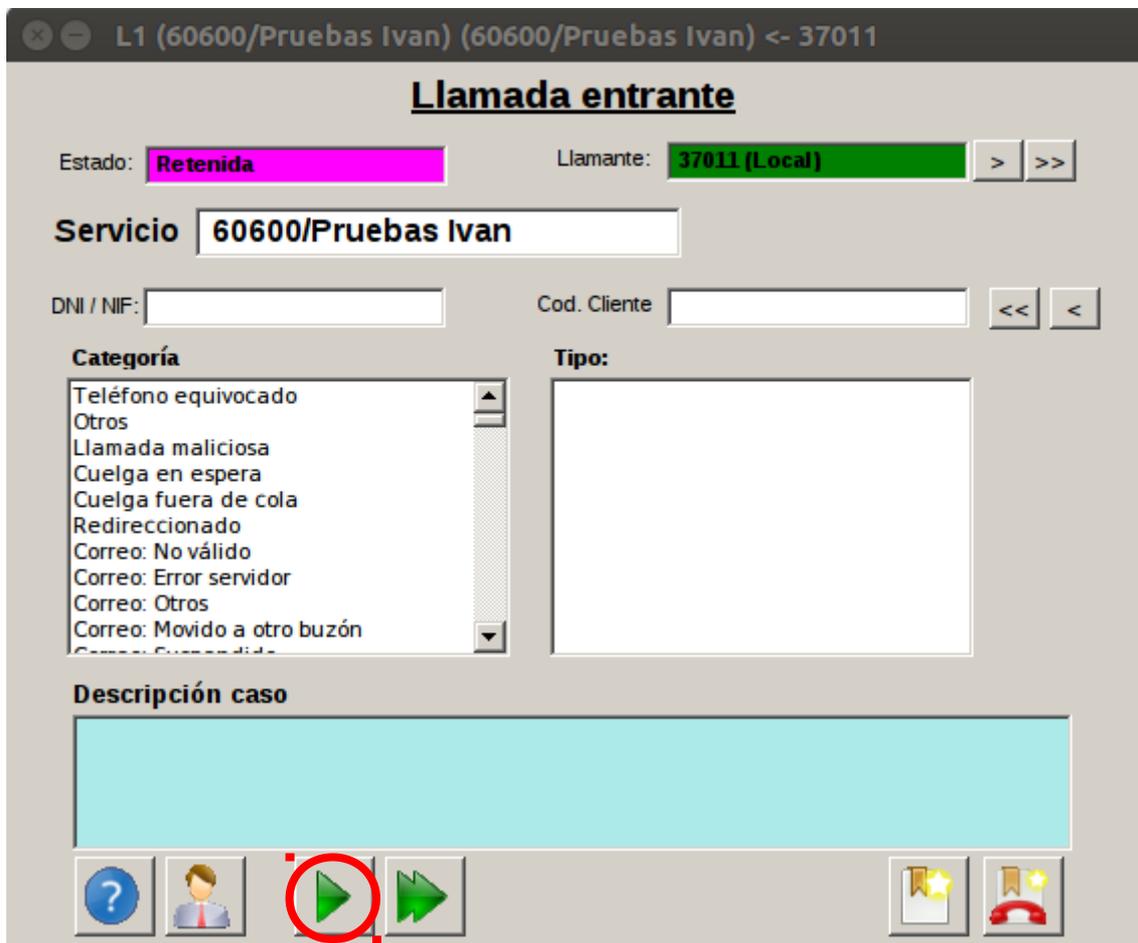
?

A continuación se abre una ventana en la que debe indicar el destino al que desea hacer la consulta.



Una vez que el agente pulsa el botón de llamada, en el formulario de la ventana entrante, el sistema cambia el estado de la llamada a "retenida".

Cuando el agente termina de hacer la consulta vuelve a la ventana de la llamada retenida y pulsa el botón de transferir.



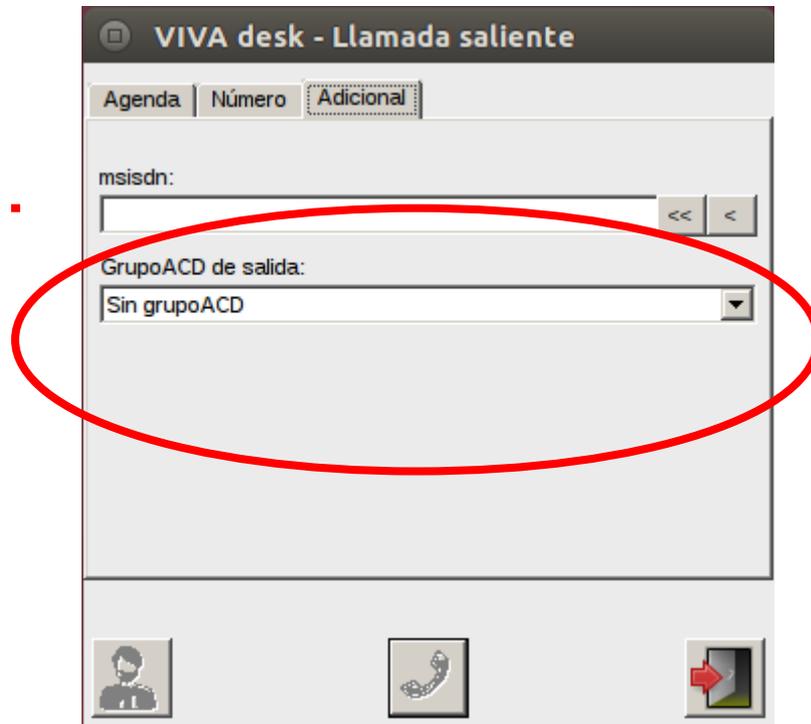
4.4 LLAMADAS DE GRUPOS ACD DE TIPO SALIENTE.

Para iniciar una llamada saliente de un grupo ACD el agente debe pulsar sobre el botón de llamada



Se abrirá una ventana que permite llamar a un número específico, o seleccionar números de destinos comunes o específicos.

En la misma ventana el agente selecciona el grupo ACD de salida con el que va a identificar la llamada.

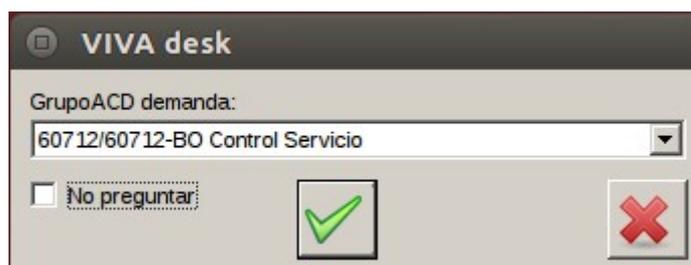


5 SOLICITUD DE TAREAS DE BACKOFFICE.



Si el agente está incluido en un grupo ACD tipo Backoffice (o llamadas salientes bajo demanda), el botón de “demandar tarea” estará activado. Si dicho agente no pertenece a ninguno de estos grupos ACD o si su estado es en pausa el botón se encuentra deshabilitado.

Al pulsar el botón la primera vez se abrirá una ventana de configuración:



En esta ventana el agente puede asociar un grupo ACD.

Si selecciona “no preguntar” y sale con el botón verde, al pulsar el botón otra vez muestra un formulario de tarea y mantiene la configuración.

L0 (60712-BO Control Servicio) ->

BO Control de servicio

NIF/NIE (obligatorio): MSISDN (obligatorio): << <

Categoría-a

- ☐ Teléfono equivocado
- ☐ Otros
- ☐ Llamada maliciosa
- ☐ Cuelga en espera
- ☐ Cuelga fuera de cola
- ☐ Redireccionado

Tipo:

LÁ-neas restringida:

Observaciones:

Cerrar y siguiente 
Cerrar 

Si el agente sale con el aspa roja, no se guarda la configuración y volverá a la misma ventana la próxima vez que pulse el botón de demandar tarea.