

Arranque

Arranque:

- Doble click sobre el icono para iniciar OpenScape Concierge.
- Alternativamente a través de Inicio > Programas > OpenScape Contact Center Extensions > Concierge



Primer registro:

- Introducir el Mandante, seleccionar tu ID de usuario e introducir la contraseña así como tu extensión de teléfono, y confirmar las entradas haciendo click en "Registrarse".

Siguientes registros:

- Cuando los datos del usuario se almacenan despues del primer registro, solo necesitas confirmarlos con el botón de registro.



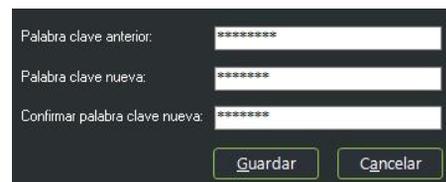
Fín de session y cerrar:

- Click en "Fin.sesión" para salirse del OpenScape Concierge.
- Click "Cerrar" en la barra del título para cerrar el programa.



Cambiar contraseña:

- El usuario puede cambiar su propia contraseña via "Cambiar contraseña" en la Ventana de registro. Esta función solo está disponible si Concierge no se ha configurado para registro automatico con el ID de Windows.



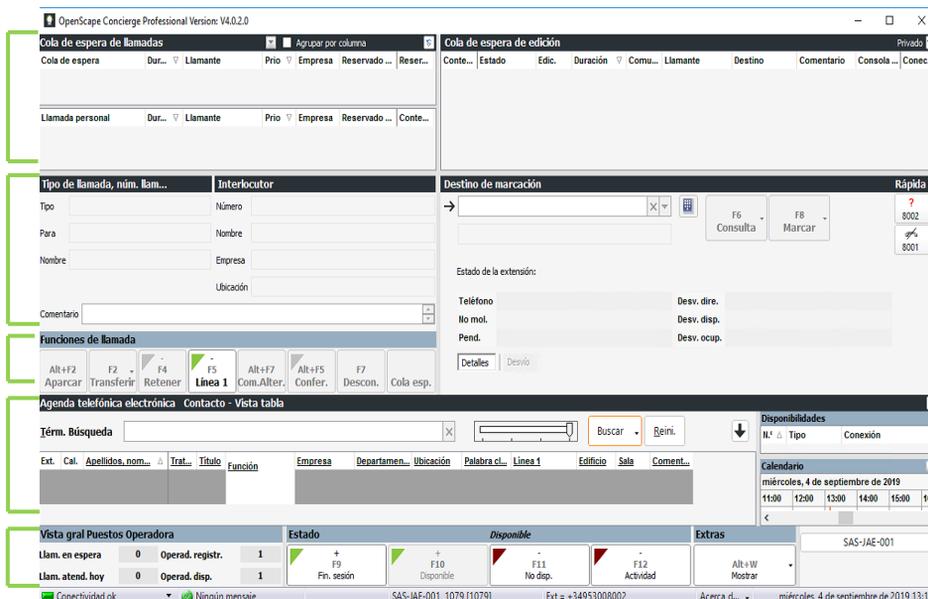
Ventana principal

Datos Llamada: "Quien está llamando a quién" se muestra aquí y, si están disponibles, los datos almacenados en la agenda telefónica para ese número de teléfono tambien se muestran.

Vista General Puestos Operadora: proporciona información sobre valores estadísticos en tiempo real del entorno de la operadora.

Barra Título

Cola de espera de llamadas
- Llamada personal



Cola de espera procesamiento

Datos Llamada

Area transferencia con botones marcación rápida

Control funciones de llamada

Agenda telefónica electrónica

Accesibilidad y calendario

Datos Tiempo Real

Barra Estado

Barra Estado

Conectividad ok Ningún mensaje SAS-JAE-001, 1079 [1079] Ext = +34953008002 Acerca d... miércoles, 4 de septiembre de 2019 13:10

Conexión con el servidor
Concierge/mensajes de error

Nombre de registro
del usuario.

Extensión del
usuario.

Información de la
Version&Actualización

Fecha &
Hora

Cola de espera de Llamadas

Las llamadas en espera se ven en la **Cola de espera de llamadas** cuando el usuario ha "iniciado sesión". Esto se realiza haciendo click en el botón de Inicio de sesión.

Nota: si se utiliza la función de grupos/supergrupos, los empleados verán en la cola de espera únicamente aquella llamadas entrantes configuradas para ellos.

Con OpenScope Contact Center: Las llamadas son distribuidas automáticamente por OSCC. En el estado Conversación, no disponible, ó actividad, una llamada puede reservarse en la cola haciendo click en "**Reservar**".

Cola de espera	Duración	Llamante	Prio	Empresa	Reservado por	Reservar
Main (+49 (89) 789-368)	02:15	+491797812717	1	Unify		
Main (+49 (89) 789-368)	02:39	Mrs. Wang, S...	1	Unify		

Llamada personal	Duración	Llamante	Prio	Empresa	Reservado por	Contestar
Llamada para mí (+...	00:46	+49697930912...	0	Privado		

Con OSCC, el agente puede **reservar** la llamada para él.

Las llamadas pueden agruparse en la cola de espera de llamadas. Esto se realiza haciendo click en la casilla de agrupar por columna.

Llamadas personales (extension privada) para los empleados se muestra en la parte inferior de la vista.

Las llamadas personales pueden aceptarse con "Contestar" independientemente del estado que se tenga.

El empleado del puesto de operadora acepta la **llamada** asignada para él pulsando "**Enter**". Cuando está "Sonando", esta llamada se le señala visualmente con el símbolo del auricular del teléfono parpadeando.

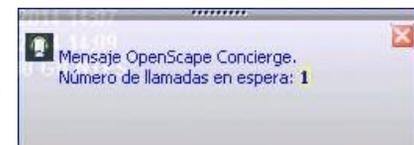


Agrupación de llamadas: para *Agrupar por columna* se debe arrastrar sobre la tabla el título de la columna a partir de la cual queremos realizar la agrupación. Haciendo clic sobre + o - en cada una de las columnas se pueden mostrar u ocultar las filas. La agrupación se cancela arrastrando de nuevo los títulos de las columnas sobre la tabla. Si un llamante espera más tiempo que el configurado, esto se muestra en color.

Cola de espera	Dura...	Llamante	Prio	Empresa	Reservado por	Reser...
Switchboard BBB (+49...	01:34	(+) Mrs. Wang, Susi				
Switchboard AAA (+49...	01:15	Mr. Dr. Oneill, Samu...		Unify		

Notificación de llamadas en espera

Si la aplicación **Concierge** está **minimizada** o está **activa en background**, una pequeña ventana de notificación en la parte inferior derecha de la pantalla indicará las llamadas en espera.



Mensaje de Bienvenida

Si hay configurado un mensaje de bienvenida, éste se visualizará con una llamada entrante. Puede ser diferente para cada número de servicio y tiene que servir de ayuda al agente para dar la bienvenida al llamante. La posición, duración, y el tamaño de la fuente del mensaje de bienvenida depende de la configuración, p.ej. la posición en el área de cola de espera de llamantes o en la cola de procesamiento.



Tecla INTRO y "Teclas de acceso rápido"

En función de la situación del programa correspondiente, pulsando la tecla ENTER se activa la función que normalmente es la siguiente acción. Esta se marca en color (por defecto naranja).

Ejemplos:

- Si ha cerrado session como usuario, puede registrarse pulsando la Tecla INTRO.
- Un usuario no disponible se pone disponible con la Tecla INTRO.
- Las llamadas entrantes pueden aceptarse con la Tecla INTRO.
- Si está hablando e introduce un número de destino, puede pulsar INTRO para iniciar transferencia ciega o de consulta. (Se puede configurar el tipo de transferencia).



Todos los botones se pueden operar también usando teclas y combinaciones de teclas ("hot keys") del teclado.

Funciones de Llamada



Aparcar: Con **Aparcar** la llamada activa se aparca y es mostrada en la cola de procesamiento (arriba derecha).

Transferir: La llamada, bien activa ó en estado de "retención", se transfiere al número de destino (campo **Destino**). En el estado de transferencia, la llamada se puede ver en la cola de procesamiento. El procedimiento puede cancelarse si la extension destino no contesta.

Si el número de destino está ocupado, la llamada automáticamente se **anexa**, esto es, el sistema espera hasta que el contacto requerido quede libre y se le pueda pasar la llamada. Durante ese tiempo la llamada está retenida por el Sistema, como no puede ser transferida.

Retener: Pone la llamada activa en estado "**Retención**".

Línea 1: sirve para recibir llamadas en la línea 1. Una llamada pendiente se señala por medio de un LED parpadeante. Cuando se contesta una llamada, la esquina de la función cambia de color verde a color rojo.

Com.Alter. se cambia entre la llamada en la línea 1 y la llamada en consulta

Conferencia: se pulsa para conectar a más interlocutores en una conferencia. Primero se marca al nuevo interlocutor y entonces se conecta a éste con la llamada existente por **Conferencia**.

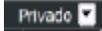
Desconectar: sirve para desconectar la llamada activa.

Cola de espera de procesamiento

Las llamadas que han sido aparcadas ó que están esperando por un abonado concreto se muestran en la **Cola de espera de Procesamiento**.

Cola de espera de edición										Privado
Contestar	Estado	Edic.	Dura...	Comunicación	Llamante	Destino	C...	Cons...	Cc	
	Aparcado	...	01:15		Mrs. Wang, Susi (+) (+49 (69) 79309-1750)	Mr. D...		089112		
	Aparcado	...	00:07		Mr. Dr. Oneill, Samuel (+49 (89) 7007-21...			089112		

Con la selección "Privada / General", es posible controlar si se ven solo las llamadas en espera "propias" (privada) o "todas" (general).



Haciendo clic en "**Contestar**" se recupera la llamada esperando asociada.

Cuando se pasa el cursor del ratón por el campo Contestar, se muestra información detallada de esa llamada a través de una descripción emergente.

Consola de operador : 089111
 Llamada para : +49 (89) 789-368 - Main
 Llamante : Mrs. Wang, Susi (+)
 Número llamante : +4969793091750
 Destino : Mr. Master, Peter
 Número destino : +49 (69) 79309-1755
 En espera : False
 Número de teléfono aparcamiento:

El estado de la llamada esperando se muestra en el campo **Estado**. Si el llamante ha estado esperando por mas tiempo que un umbral definido, es resaltado en color.

Haciendo clic sobre el campo **Edic.** se pueden ver más detalles de la llamada y del abonado. Es posible intervenir en el proceso de la transferencia aquí, por ejemplo cancelándola **Transf.Cancelar**.

El tiempo de espera del llamante se muestra en el campo **Duración**.

Nueva transferencia para la conversación:
 Llamante: +49 (89) 7007-21467 - Mr. Dr. Oneill, Samuel
 Número llamado: +49 (89) 789-368 - Switchboard AAA
 Destino de marcación: +49 (69) 79309-1750
 Mrs. Wang, Susi (+)
 Estado de la extensión:
 Teléfono: Fuera de servicio
 No mol.:
 Pensl.: 0
 Desv. dire.:
 Desv. disp.:
 Desv. ocup.:

Llamante y **Destino** muestran el número de teléfono del llamante así como el abonado a quién se debería transferir.

En el campo **Comentario** se visualizan indicaciones breves y prácticas, que se han dispuesto de manera temporal para esta llamada ó llamante, ver también página 5 "Llamante". Este comentario es inmediatamente visible a todos los agentes que ven esta llamada en la cola de espera de procesamiento.

La **Consola operador** muestra el ID de la consola de operador que puso esta llamada en la cola de procesamiento.

Dos llamadas se pueden unir usando el campo **Conectar**. Esto posibilita que una llamada activa se pueda conectar con una llamada que esté esperando en la cola de procesamiento. por ejemplo, cuando un llamante esté esperando a un contacto y el operador haya localizado a un compañero de ese contacto que quiere atender al llamante en lugar de él.

Tipo de Llamada y Destino de Llamada

En el campo **Tipo de llamada, número llamado** se muestra la información disponible sobre la llamada actual.

Tipo: dá información sobre el tipo de llamada, p.ej. Servicio Llamada, directa, Llamada de servicio y otros

Para: muestra el número de teléfono que fue marcado

Nombre: muestra el nombre introducido en la base de datos de OpenScape Concierge para el número de teléfono marcado.

Tipo de llamada, número llamado	
Tipo	ServicioLlamada
Para	+49 (89) 789-400
Nombre	Switchboard

Interlocutor

Los **campos de datos del cliente** son listados en el área del **Interlocutor**. Si el número de teléfono del llamante es transmitido y almacenado en la base de datos de OpenScape Concierge, entonces se muestran, en adición al número de teléfono y el nombre, la empresa y la ubicación, así como, si está disponible, una foto.

En el campo **Comentario** puede añadirse información relativa al llamante, que puede ser relevante para otros puestos de operadora en el caso de devoluciones de llamadas / recuperaciones de llamadas de la cola de espera de aparcamiento.

Tipo de llamada, núm. llamado	Interlocutor
Tipo: Llamada de servicio	Numero: +49 (69) 79309-1750
Para: +49 (89) 789-368	Nombre: Mrs. Wang, Susi (+)
Nombre: Switchboard AAA	Empresa: TestCO
	Ubicación: Frankfurt
Comentario:	
Patient ID: 485677	Station: 23b
	Admission Date: 12.05.15

Destino

El **número de teléfono a ser marcado** se muestra como **Destino**.

Este puede ser introducido directamente, transferido mediante arrastrar y soltar, u obtenido durante la búsqueda en la agenda telefónica tras seleccionar un abonado.

El **nombre** del contacto se muestra si es encontrado en la agenda telefónica.

Para extensiones del propio sistema telefónico, el **estado** de la extensión así como también información sobre si se ha configurado un no molestar o un desvío de llamada se puede encontrar. El último se puede además sobrescribir cuando se requiera.

Destino de marcación	
+49 (69) 79309-1721	F6 Consulta
Bianchi, Fred	F8 Marcar
ONS	<input type="checkbox"/> Invaldar protección y RLL
Estado de la extensión:	
Estado UC: No molestar	
Teléfono: Libre	Desv. dire.:
No mol.: 0	Desv. disp.:
Pend.: 0	Desv. ocup.:
Detalles	Desvío
Grupos de habilidades	Llamada de búsqueda

Nota: en el campo destino de marcación puede mostrarse una propuesta para el último destino de marcación.

Transferir Línea externa: el agente puede transferir al llamante a una línea externa usando el botón Transferir, seleccionando "Transferir red urbana no seleccionada". Entonces el llamante puede marcar a un número externo por sí mismo. Alternativamente, el agente puede introducir el Código CO en el campo Destino de marcación.

F2 Transferir	F4 Retener	F5 Línea 1	Alt+F7 Com.Alter.	All Co
Transferir comunicación				
Transferir red urbana no seleccionada (F3)				
Opción: interrumpir no molestar y RLL				

Repetición de marcado: el campo número de destino tiene una lista desplegable para "repetición de marcado" de los últimos 20 números de teléfono marcados desde el último arranque del programa.

DTMF: haciendo clic sobre el símbolo DTMF se abre el teclado numérico. Durante una llamada, la introducción de dígitos por DTMF se puede realizar via el teclado numérico.

Teclas de Teléfono: Consultar y marcar el destino

Consulta se usa para anunciar de la transferencia de la llamada al destino o para hacerle una pregunta mientras la llamada original está retenida.

Marcar: inicia una llamada.

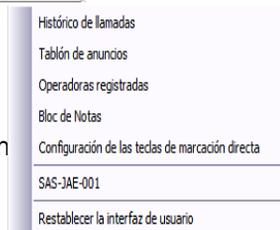
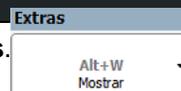
F6 Consulta	F8 Marcar
-------------	-----------

Extras: Histórico de Llamadas

Justo al lado de los botones de Estado (Estado de Enrutamiento) está el botón **Extras**. Si se pincha en la flecha lateral, muestra una lista de las opciones configuradas como herramientas de Concierge. Si se pulsa en cualquiera de estas opciones ó directamente sobre el botón *Mostrar*, se abre la ventana de herramientas de Concierge.

Aquí hay disponibles más funciones y opciones:

En la pestaña **Histórico de Llamadas** puede consultarse información sobre las llamadas realizadas y manejadas. E incluso ver el detalle de cualquiera de ellas si se selecciona *Vista detallada*.



Se actualizan los datos de la llamada actual

Vista detallada del contacto seleccionado

Indicación de datos de una llamada actual o de contactos del pasado

Tiempo de llamada		Llamante			Destino		Consola de operador	
Hora de inicio	Duración	Llamada	Número llamante	Nombre llamante	Número de teléfono de	Nombre de destino	ID Puesto Oper	Inicio de razón
01.10.2014 11:23:53	00:30		+4969793091750	Scruggs, Geraldine	+49 (69) 79309-1750	Scruggs, Geraldine	089111	Llamada saliente nuev
01.10.2014 11:35:58	00:56	Main	+4969793091750	Mrs. Wang, Susi (+)			089111	Conversación aparca

Herramientas – Tablón de anuncios y Bloc de Notas

Tablón de anuncios: el tablón de anuncios sirve para intercambiar información entre consolas de operador. Se pueden usar diferentes divisiones para filtrar las operadoras relevantes. Las divisiones se pueden seleccionar y cambiar individualmente.

Anotación	Desde	Hasta	Fecha	Modificado por
Jour fix - Monthly Review	26.09.2014 15:00:00	26.09.2014 16:00:00	26.09.2014 10:35:02	Bianchi, Fred
Team meeting	27.09.2014	28.09.2014	26.09.2014 10:35:48	Bianchi, Fred

Bloc de Notas: el bloc de notas sirve para entradas personales del puesto de operadora. Las entradas únicamente son visibles para el empleado del puesto de operadora que ha efectuado la entrada.

Se guardan en el perfil local de Windows.

A través del botón de función se pueden aplicar, buscar, cambiar y borrar entradas.

Type	Name	Comment	Updated on	Phone number	Dial	Reminder in	Date	Alarm
Contact	Paul	Meeting	7/27/2015 2:37:1...	+49897070745...		20 min.	7/27/2015 2:57:1...	✓
Notice		Sales Presentation	7/27/2015 2:37:1...			10 hours	7/28/2015 12:37:...	✓
Reminder		Server update	7/27/2015 2:37:2...			2 days	7/29/2015 2:37:2...	✓

El bloc de notas contiene funciones de recordatorio. Si para una entrada consta una hora en minutos o una fecha y la alarma está activada aparece en el momento correspondiente una ventana de recordatorio. Se puede cerrar un recordatorio a través de la cruz **X**. Se puede pasar de página a través del símbolo de pasar página **⏪**.

En el campo Número de teléfono se puede asociar un número de teléfono a un contacto. Este se puede seleccionar cuando sea necesario haciendo clic sobre el símbolo del teléfono **☎**.



Extras - Campos de marcación directa / teclas rápidas y Consolas de operador registradas

A través del botón "Extras" desde la propia aplicación de Concierge, si la operadora tiene asignada una Configuración de botones de marcación directa por el Administrador desde la aplicación Data Center, esta puede modificarla a través de "Configuración de las teclas de marcación directa".

Se abre la aplicación de configuración de botones, donde se pueden configurar como máximo **252 teclas de marcación directa**, incluidas la función de lámpara de ocupación y 20 botones de marcación rápida visibles permanentemente. Cualquier desvío de llamada insertado se muestra en ambos tipos de botones.

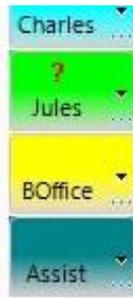
Haciendo **un solo clic** sobre la superficie de pulsación pueden transferirse llamadas con consulta o directamente, pueden aceptarse llamadas o puede llamarse al número de teléfono indicado.



Cada una de las fichas de marcación directa puede **activarse como ventana independiente** a partir de la ventana de Concierge. Esto se realiza mediante la flecha que se encuentra al lado del nombre de la ficha. La **vista independiente** puede restaurarse cerrando la correspondiente ventana.

Las teclas rápidas están **siempre visibles** en el interfaz de Concierge.

Son un subconjunto de teclas de marcación directa, tienen las mismas funciones y se pueden ver **a la derecha** junto al destino **en el borde**.



Un símbolo indica el actual **estado de la extensión**:

	The connection is idle
	The connection is busy
	The connection is out of service
	The connection is ringing and call pickup is possible
	The connection is ringing and call pickup is not possible
	The connection cannot be monitored because for example the phone number was not stored correctly.
	Monitoring error – Monitoring point not correct configured or no valid license.
	The connection has an activated Call Forwarding

Información sobre herramientas

La descripción emergente aparece cuando se pasa el cursor del ratón sobre el objeto correspondiente. Según el estado de la extensión, es visible información sobre cada herramienta. Por ejemplo, en estado de reposo se visualiza el **nombre completo**.

Cuando **suen**a el teléfono se visualiza el número de teléfono y, en su caso, otros **datos de contacto del llamante**.

Durante la llamada solamente se muestra el estado "Ocupado" sin más información detallada.

Consolas de operador registradas

Esta pestaña muestra un resumen del estado de las operadoras del tenant. Con integración con OSCC, los agentes de OSCC que trabajan como operadora pueden ser importados por el sistema.



Se puede ver la extensión y el estado de disponibilidad de los compañeros. Haciendo doble-clic sobre una entrada acepta el número de telefono para ser marcado.

Estado (estados de enrutamiento)



In. sesión: el usuario inicia sesión en OpenScape Concierge. Con las teclas se muestra el estado actual. Con **Fin. sesión** el usuario vuelve a finalizar sesión.



Con **Disponible** el usuario pasa a estar disponible. LED verde = estado disponible. Si se selecciona uno de los siguientes estados el LED pasa a rojo.



Con **No disponible** el usuario pasa a estar no disponible. LED verde = estado no disponible. Si se selecciona uno de los otros estados el LED pasa a rojo.



Con **Actividad** el usuario pasa a estar en actividad. LED verde = estado actividad. Si se selecciona uno de los otros estados el LED pasa a rojo. Durante la actividad hay tres estados adicionales preparados: Poscodificación, Mensaje, Datos básicos.

Vista gral. Puestos Operadora

La división "Vista gral. Puestos operadora" proporciona información sobre valores estadísticos en tiempo real. La gradación cromática del campo "Vista gral. Puestos Operadora" está ordenada según los valores límite. Estos proporcionan información sobre, p. ej., la cantidad de llamantes en la cola de espera.

Vista gral Puestos Operadora

Llam. en espera	1	Operad. registr.	1
Llam. atend. hoy	3	Operad. disp.	0