Smartspace

Guía del Agente

Atención por Voz · Material de apoyo para clientes



Índice

1. Guía del agente 2

1.1 Visión general 2
1.2 Acceder a la plataforma Smartspace 2
1.3 Conocer la interfaz 4
Perfil del agente 4
1.4 Acceder a los canales e iniciar sesión en las colas de atención 7
1.5 Gestionar atenciones 9
Marcador 9
1.6 Ponerse en pausa en los canales de atención 11
Pausar un canal de forma individual 11
Pausar en todos los canales 12
1.7 Cerrar sesión en los canales de atención 15
1.8 Módulo de Atención 16
Atención 16
1.9 Atención por canal de voz 16
Calificación de la atención 17
1.10 Recibir una llamada de voz 18
Calificación de la atención 20
1.11 Realizar una llamada de voz 22
1.12 Transferencia y conferencia 24

2. Historial de atenciones (vista del Agente) 28

2.1 Atenciones este mes 28
2.2 Historial de atenciones 28
Acciones 30
2.3 Calificación de la atención 32
2.4 Filtros 33
2.5 Exportación 33

1. Guía del agente

1.1 Visión general

El **Agente** está habilitado para atender a clientes en distintos canales (multicanal). Entre ellos: el canal de voz (colas de atención) y los canales digitales.

Gracias a la atención integrada que ofrece la estrategia omnicanal, el **agente** puede seguir todo el flujo de contactos de cada cliente con la empresa. Esto le permite ofrecer una experiencia de atención coherente y personalizada, independientemente del canal utilizado.

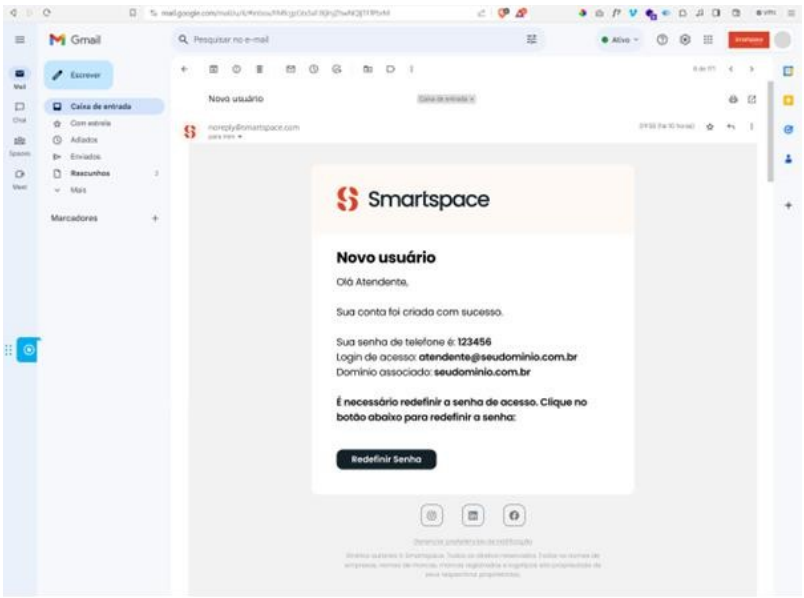
1.2 Acceder a la plataforma Smartspace

Cuando se registre al usuario en la plataforma, recibirá mensajes en la dirección de correo electrónico registrada en su ficha de usuario para:

A. Restablecimiento de contraseña

Cuando se registre a un Agente en la plataforma, este recibirá un mensaje en el que se le pedirá que restablezca su contraseña de acceso.

La contraseña restablecida es la misma que se utilizará para acceder al módulo de Atención.



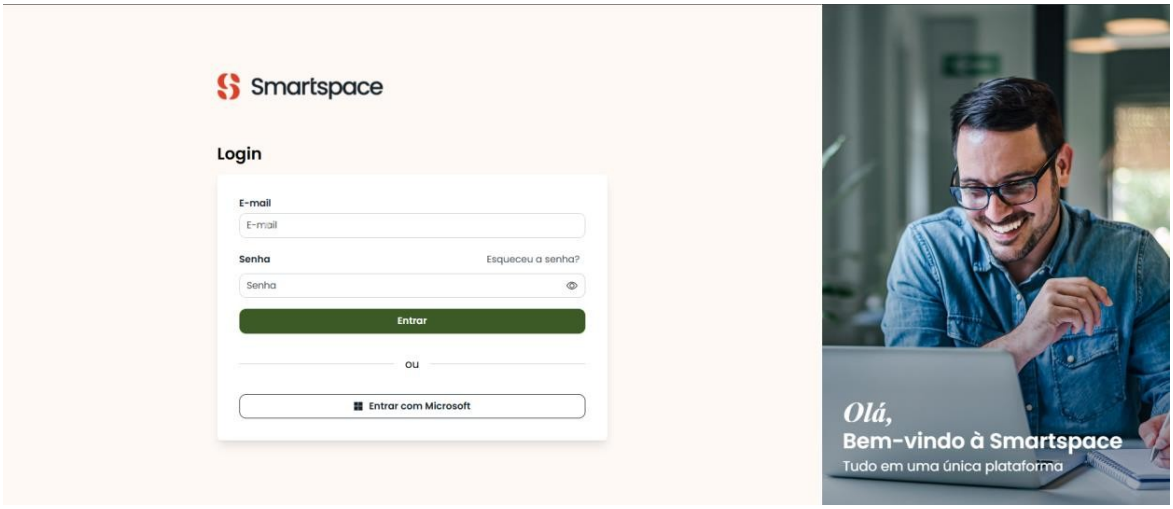
Inicio de sesión en la plataforma Smartspace

El acceso debe realizarse a través del enlace **https://app.smartspace.us/login**, con la dirección de correo electrónico y la contraseña restablecida por el **agente** en el paso A.

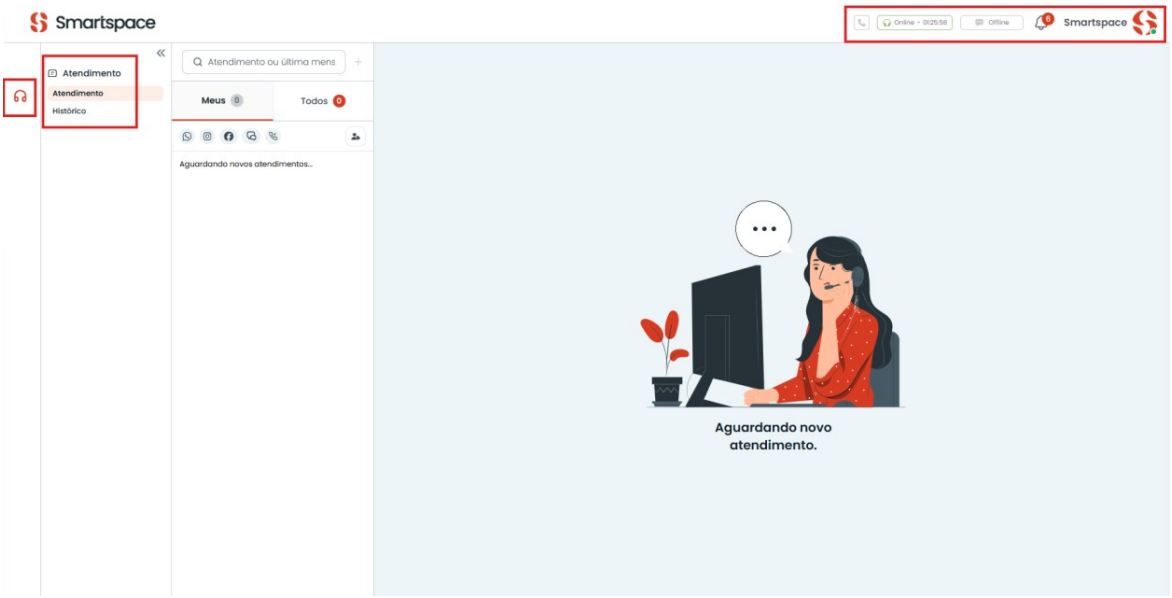
La plataforma también permite que los clientes utilicen su propio proveedor de identidad de Microsoft para iniciar sesión.

Cuando el proveedor esté configurado y habilitado, en la pantalla de inicio de sesión el acceso se realizará mediante el botón **Microsoft**, y el enlace de restablecimiento de contraseña mostrará el mensaje: **«Este usuario pertenece a un grupo autogestionado. Póngase en contacto con el administrador de la cuenta»**.

*En la autenticación se utilizará el *token* generado por **Azure**.



Al acceder a la plataforma, el usuario verá un *menú* lateral a la izquierda de la pantalla con los botones de los módulos y recursos disponibles para su perfil (Agente, Supervisión, Administración); en la parte superior central derecha, los controles de disponibilidad de los canales de atención; y, a través del avatar de usuario, en la parte superior derecha, la información de perfil, el cierre de sesión (*logout*) y la configuración de los recursos disponibles.



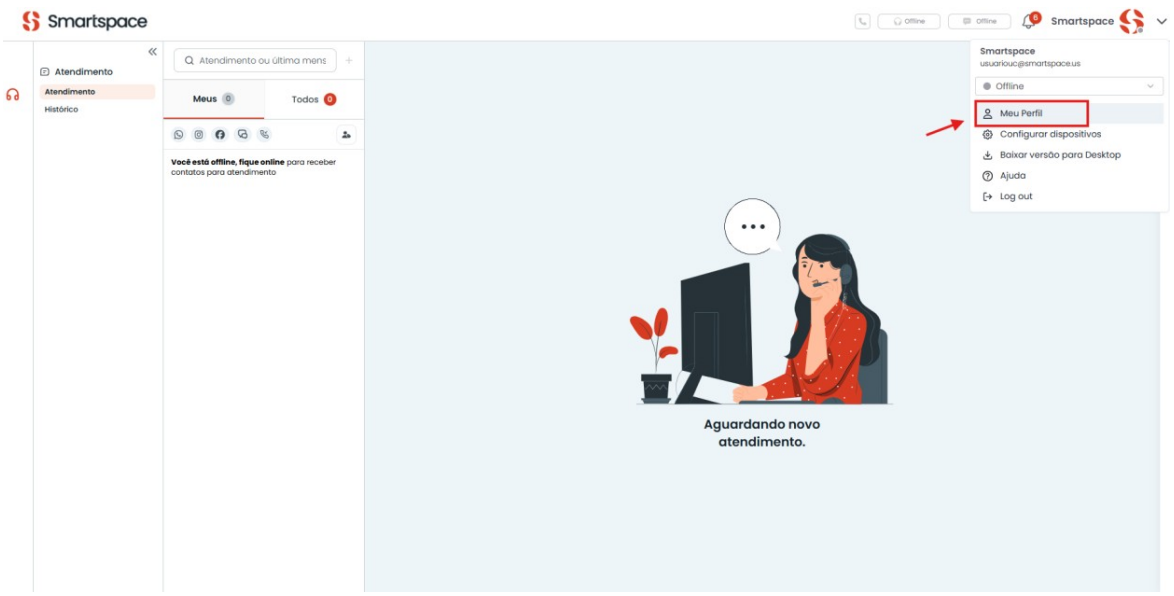
Los usuarios que utilizan **Microsoft Entra ID** como proveedor de identidad deben hacer clic en el botón **Microsoft** para iniciar sesión.

- Al cerrar sesión en la plataforma, el sistema cerrará automáticamente la sesión en todos los canales de atención. A partir de ese momento, el usuario dejará de estar disponible para recibir nuevas atenciones.
- Si hay atenciones en curso, el cierre de sesión se bloqueará y se mostrará al **Agente** el aviso «No puede cerrar sesión mientras haya atenciones en curso. Finalícelas para salir de la aplicación.».

1.3 Conocer la interfaz

Perfil del agente

Para acceder al perfil y editar la información del **Usuario**, basta con hacer clic en «Mi perfil», en el menú situado en la esquina superior derecha, como se muestra en la imagen siguiente.



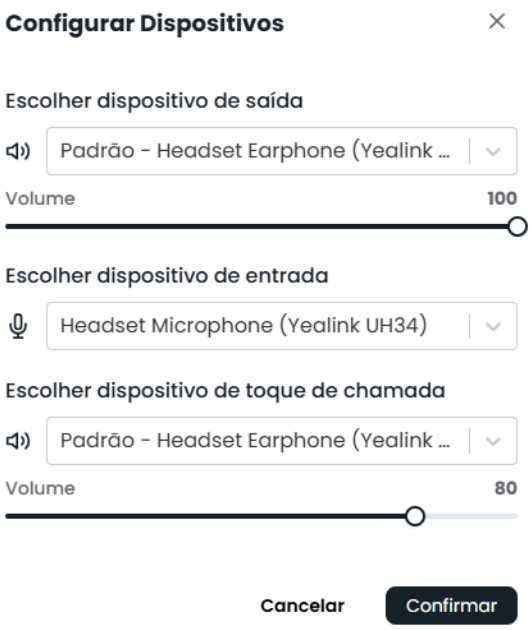
En la parte superior derecha de la pantalla se muestran el nombre y el avatar o la foto del **Usuario** (siempre que se haya añadido a su perfil). Al hacer clic en el botón situado junto a la imagen (avatar), se muestran las opciones de configuración del usuario.



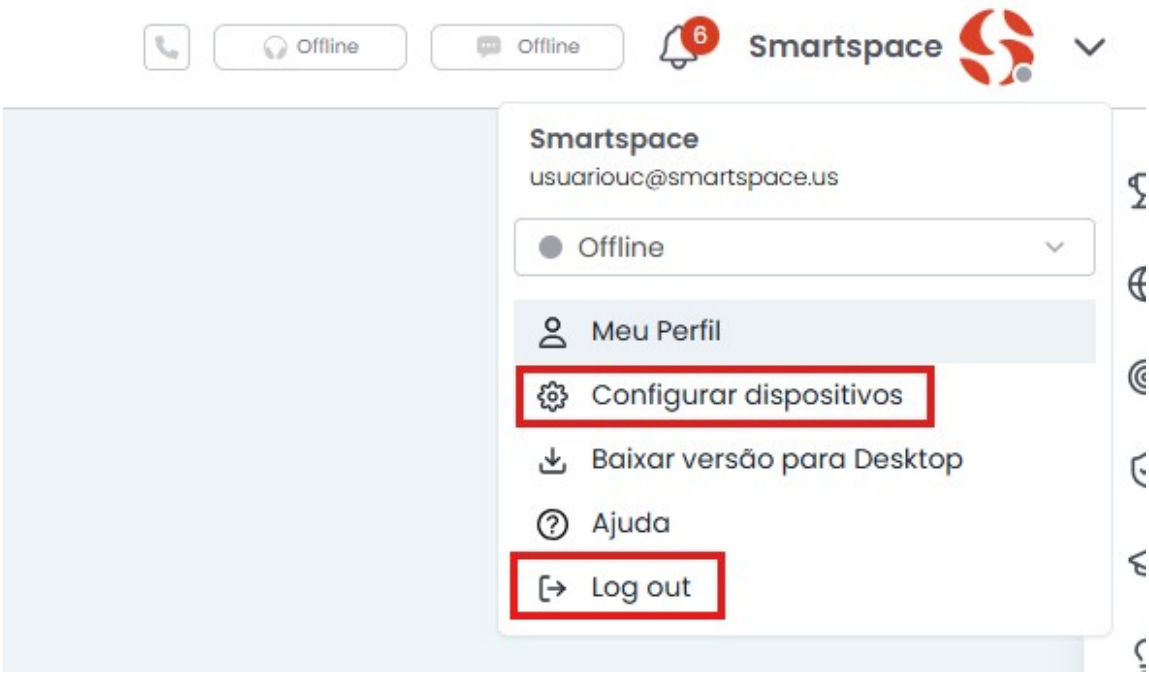
Mi perfil: muestra la **configuración del perfil** del usuario:

- **Información personal:** nombre del Agente e imagen de perfil (si se ha añadido); dirección de correo electrónico; número de extensión y la acción Editar perfil, que permite añadir o cambiar la foto y el nombre;
- **Volumen del tono de aviso:** permite ajustar, mediante un control deslizante (*slider*), el volumen del sonido que emite el sistema al recibir nuevas atenciones de voz.
- **Idioma:** ofrece opciones para que el usuario navegue por la plataforma en portugués, español o inglés.
- **Configuración de dispositivos:** muestra los dispositivos de **micrófono** y **altavoces** disponibles para que el usuario elija cuáles se utilizarán para las **notificaciones de**

audio y como **micrófono**. También permite seleccionar un dispositivo distinto específicamente para el **tono de las llamadas**.



- **Cerrar sesión:** al pulsarlo, se abre una ventana emergente (*pop-up*) que pregunta al **Usuario** si realmente desea salir de su cuenta en la plataforma, con las opciones **Cancelar** o confirmar (**Cerrar sesión**). Al confirmar, el **Usuario** será redirigido a la pantalla de inicio de sesión.



1.4 Acceder a los canales e iniciar sesión en las colas de atención

El primer paso para utilizar los recursos de atención es ponerse **Online** en los canales y colas de atención configurados para su usuario en la plataforma.

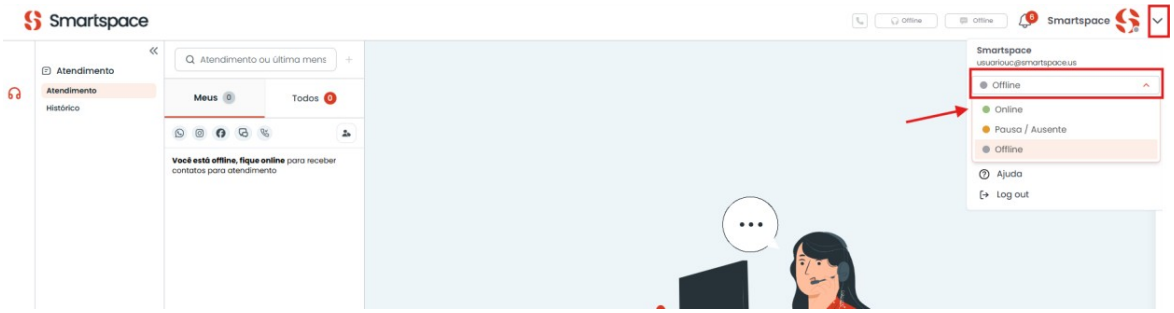
Al iniciar sesión en la plataforma, los **iconos de los canales** se mostrarán con el estado **Offline** (color gris) y el **marcador** no estará disponible.



El usuario permanecerá con el estado **Offline** hasta que entre en al menos un canal de **voz** o de **chat**. Al entrar en un canal, el estado cambiará a **Online**.

Para entrar en los canales y colas de atención:

1. Haga clic en el **menú del usuario**, situado en la esquina superior derecha de la plataforma.
2. Cambie el estado a **Online**.
3. Seleccione los **canales y colas** en los que desea atender.



En la selección están disponibles las **colas de voz** y los **canales de chat** configurados para el usuario.

De forma predeterminada, todas las colas y canales disponibles aparecen ya seleccionados para agilizar el proceso. El usuario puede ajustar esta selección según las necesidades de la operación.



Una vez **Online**, los iconos de los canales se habilitarán y se mostrarán en color **verde**, lo que indica que están disponibles para la interacción, y se iniciará el contador del tiempo conectado. El marcador también estará disponible.

Importante: el marcador solo estará disponible si el usuario ha iniciado sesión en al menos una cola saliente con permiso para realizar llamadas.

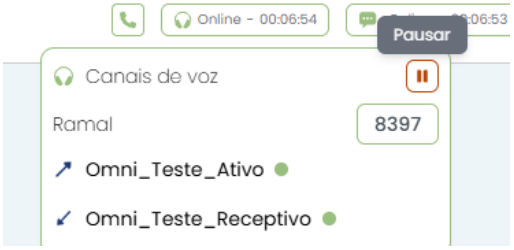


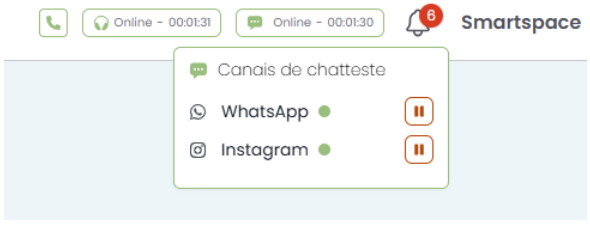
Los canales se organizan en:

- **Canal de voz:** representado por el icono de auriculares.
- **Canales de chat:** representados por el icono de mensaje.

Al entrar en al menos un canal de voz o de chat, el estado del usuario cambiará a **Online** (color verde).

Al hacer clic en el icono de un canal, se podrá ver la cantidad de canales en los que el usuario está conectado respecto al total de canales a los que está vinculado.

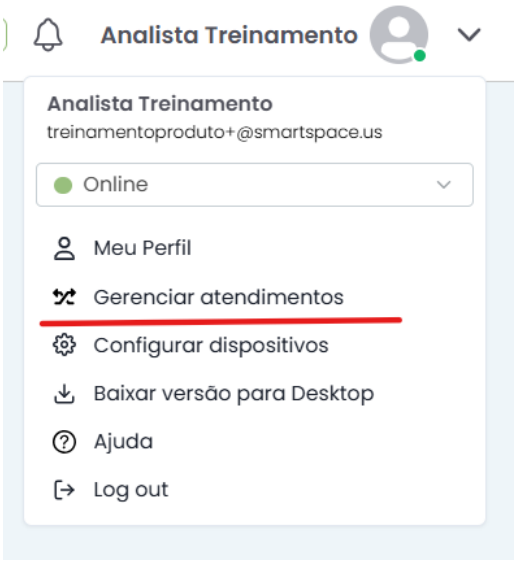




1.5 Gestionar atenciones

Mientras esté **Online**, la opción **Gestionar atenciones** estará disponible en el perfil del usuario. Esta opción permite entrar o salir de canales y colas durante la jornada, sin necesidad de cerrar la sesión.

Al hacer clic en **Gestionar atenciones**, se mostrará una ventana con la lista de **canales y colas** disponibles para el usuario.



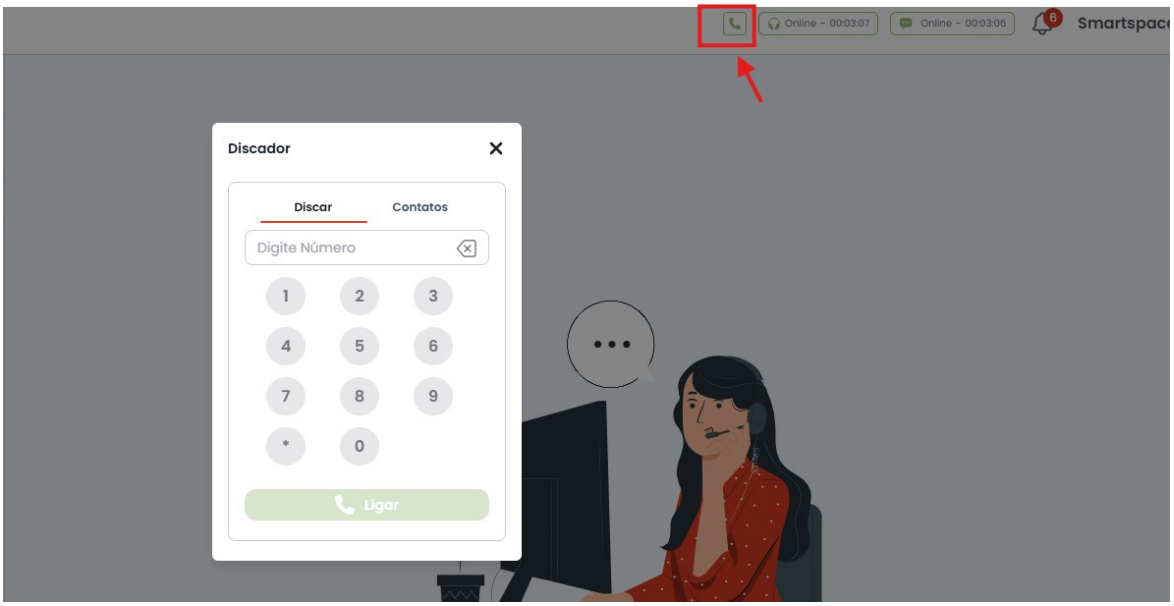
En esta ventana es posible:

- **Añadir** canales y colas para empezar a recibir atenciones;
- **Quitar** canales y colas en los que ya no desea atender.

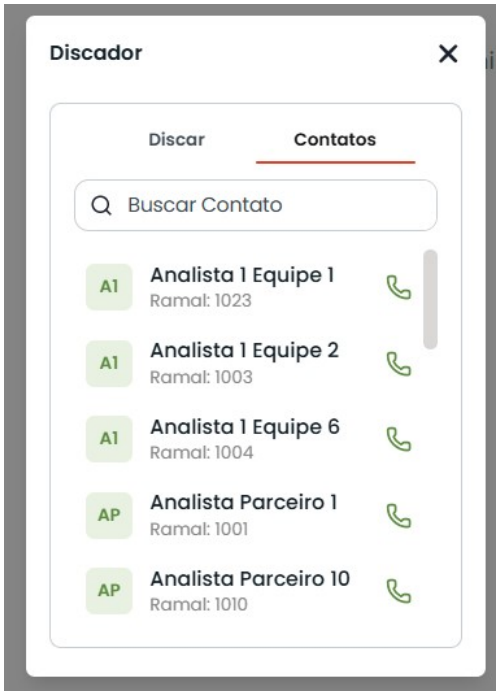
Tras confirmar el cambio, el usuario seguirá **Online** y pasará a atender en los canales y colas seleccionados.

Marcador

Al pulsar el **icono de teléfono**, se abre el teclado de marcación para que el **Agente** teclee o introduzca un número (teléfono/extensión) e inicie una llamada.



También es posible utilizar la pestaña **Contactos** y su campo de búsqueda para encontrar el número deseado entre los **registrados en el Dominio de la organización**.



Después de teclear o introducir un número, basta con hacer clic en **Llamar** para iniciar la llamada. Al seleccionar un contacto, la llamada se realizará al hacer clic sobre él. De forma predeterminada, el icono del **Marcador** permanece deshabilitado si no hay ningún canal de voz *online*.

1.6 Ponerse en pausa en los canales de atención

El **Usuario** puede pausar su sesión de forma **individual por canal** o **simultáneamente en todos los canales** en los que está conectado.

Pausar un canal de forma individual

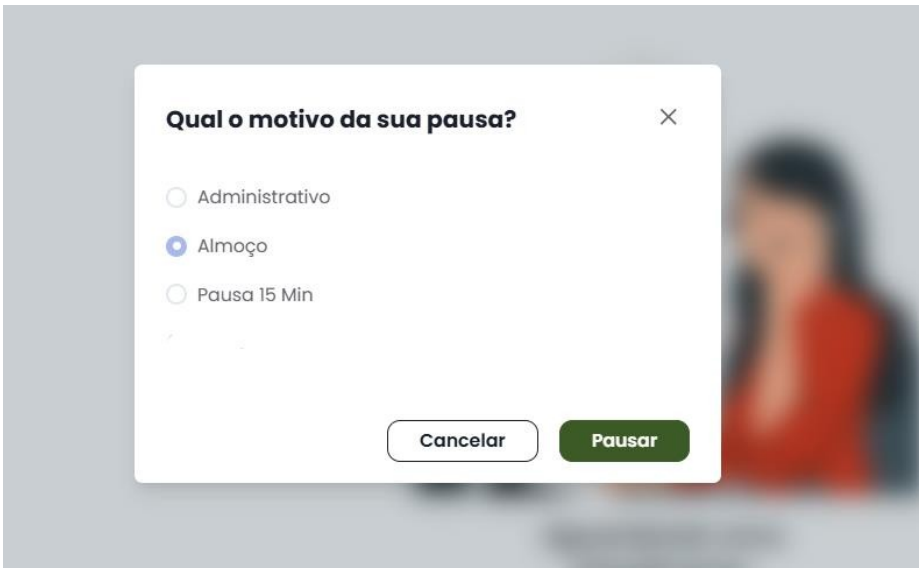
La opción **Pausar** está disponible en la ventana emergente de estado de cada canal que tenga **motivos de pausa** configurados.

Para pausar un canal:

1. Haga clic en el botón de estado del canal.
2. Seleccione la opción **Pausar**.



3. Seleccione el **motivo de pausa**.
4. Haga clic en **Pausar.**



Tras confirmar la pausa, el botón de estado del canal se mostrará en color **naranja** e indicará el motivo de pausa seleccionado y el contador con el tiempo de pausa.



Al hacer clic de nuevo en el estado del canal pausado, se mostrará

Para volver a estar disponible en el canal, haga clic en el botón **Reanudar** (icono de reproducción): el canal vuelve al estado Online y el contador de tiempo continúa desde donde se detuvo.

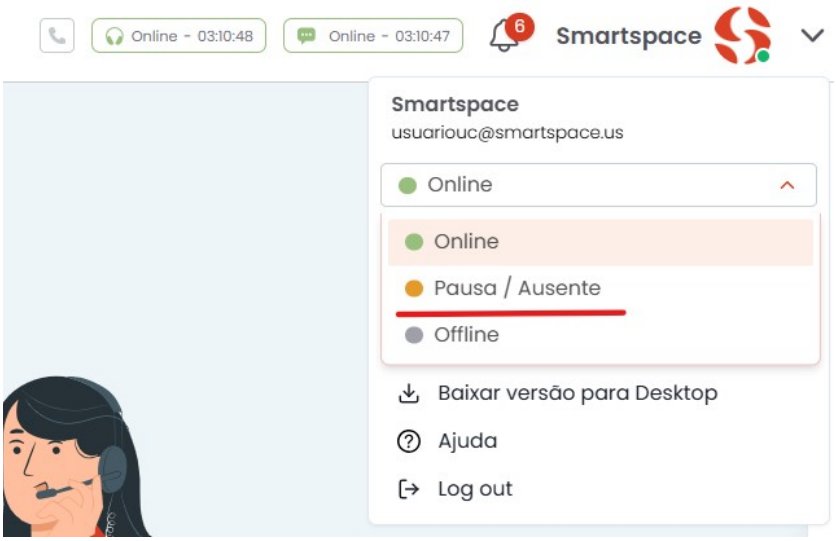


Pausar en todos los canales

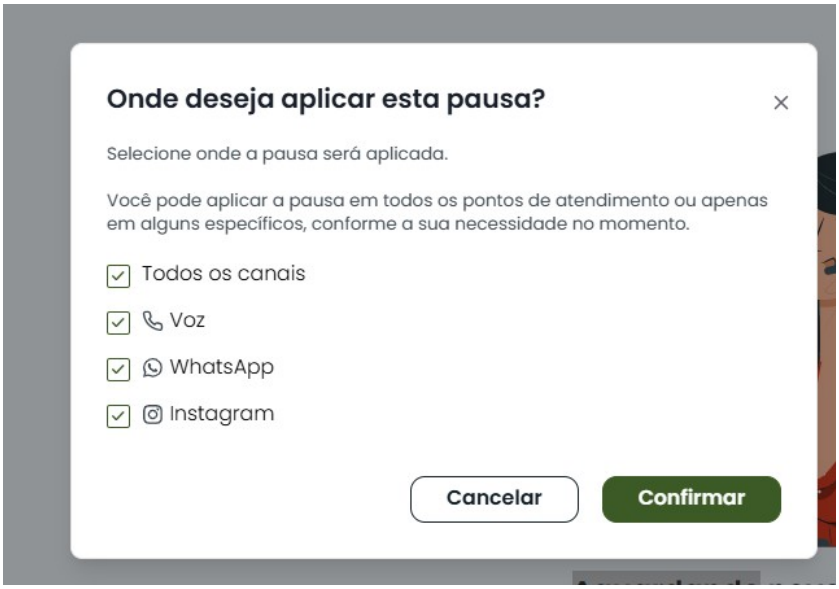
El **Usuario** también puede pausar la atención simultáneamente en todos los canales en los que está conectado.

Para pausar en todos los canales:

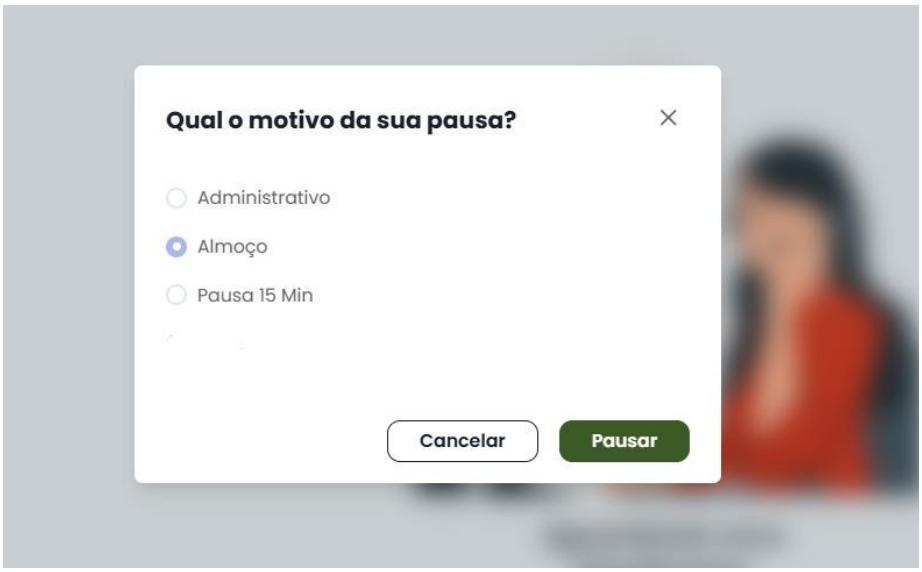
1. Acceda al **perfil del usuario** y seleccione el estado **Pausa/Ausente**.



2. Elija los canales que desea pausar.

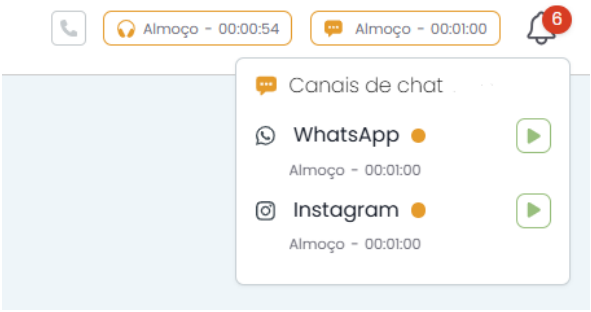


3. Seleccione el **motivo de pausa**.



4. Haga clic en **Pausar.**

Tras confirmar la pausa, el botón de estado del canal se mostrará en color **naranja** e indicará el motivo de pausa seleccionado y el contador con el tiempo de pausa.



Al hacer clic de nuevo en el estado del canal pausado, se mostrará

Para volver a estar disponible en el canal, haga clic en el botón **Reanudar** (icono de reproducción): el canal vuelve al estado Online y el contador de tiempo continúa desde donde se detuvo.



Importante: para que la pausa se aplique simultáneamente en distintos canales o colas, el mismo **motivo de pausa** debe estar registrado y asociado a **todas las colas y canales** implicados. Si el motivo no está disponible en alguno de los canales o colas, la pausa no podrá aplicarse a todos ellos simultáneamente.

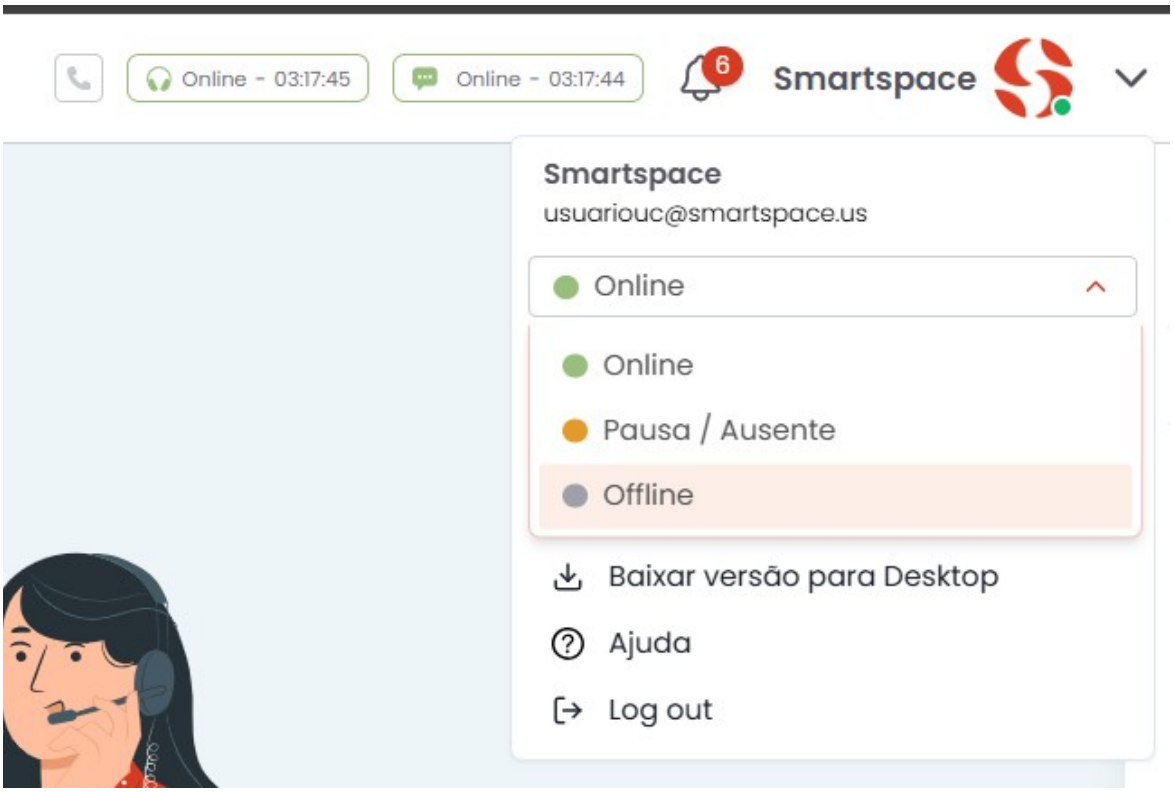
1.7 Cerrar sesión en los canales de atención

Al final de la jornada, es importante que el **Usuario** se ponga **Offline** en los canales y colas de atención antes de cerrar sesión en la plataforma.

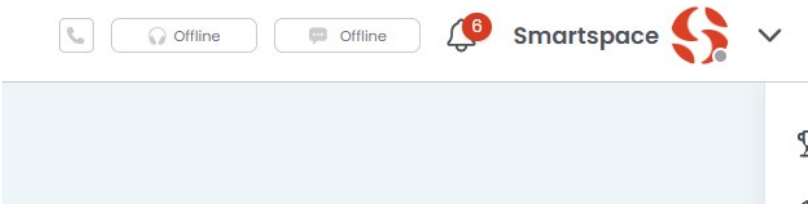
Importante: este paso es necesario porque, mientras el **Usuario** permanezca conectado a las colas y canales, el tiempo de sesión seguirá contabilizándose aunque no esté atendiendo. Esto puede afectar a los indicadores y al control de disponibilidad de la operación.

Para ponerse Offline:

1. Haga clic en el **perfil del usuario**, en la esquina superior derecha de la plataforma.
2. Seleccione el estado **Offline**.
3. Confirme la acción.



Una vez **Offline**, el Agente deja de estar disponible para recibir nuevas atenciones y puede **cerrar sesión en la plataforma**.



Importante: si hay atenciones en curso, el cierre de sesión se bloqueará y se mostrará el siguiente aviso:

«No puede cerrar sesión mientras haya atenciones en curso. Finalícelas para salir de la aplicación.»

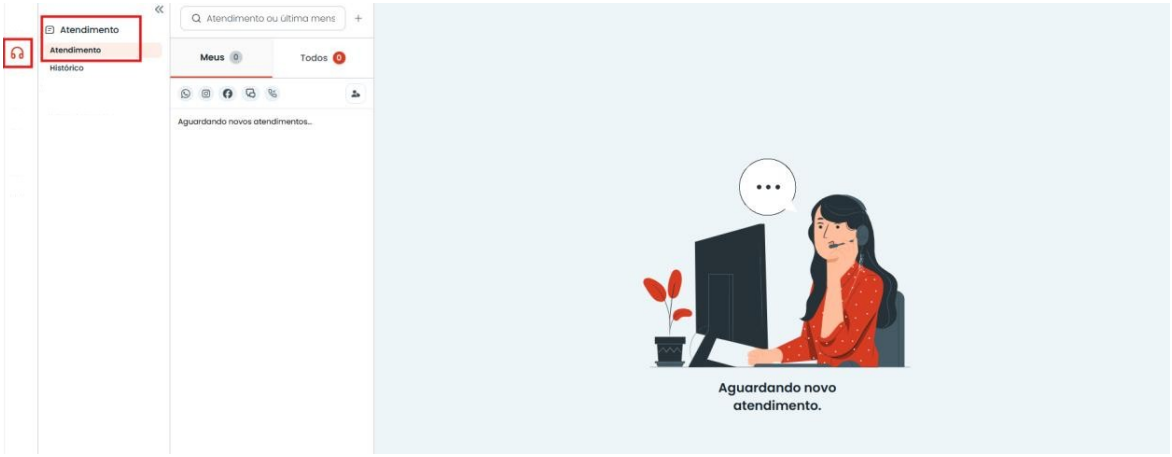
En ese caso, el **Usuario** deberá finalizar las atenciones en curso antes de cerrar sesión.

1.8 Módulo de Atención

En el *menú* de la izquierda de la pantalla, el **Usuario** ve el **módulo de Atención**; al hacer clic en él, se muestran sus atenciones.

Atención

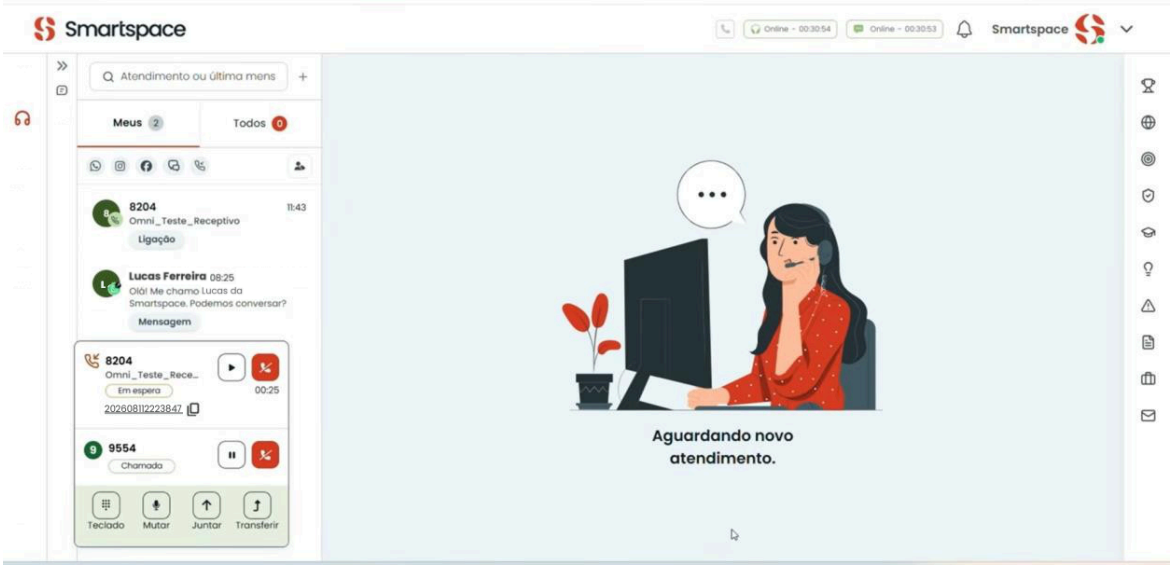
La página inicial del módulo de Atención se divide en «Mías» y «Todas». La pestaña «Mías» muestra las atenciones asignadas al agente. La pestaña «Todas», en cambio, muestra las atenciones que están esperando en la cola y permite que el agente las acepte; tras aceptarlas, se le redirige a la pestaña «Mías».



1.9 Atención por canal de voz

El **Agente** puede recibir llamadas (de recepción/entrantes/*inbound*) y realizar llamadas (de emisión/salientes o *outbound*).

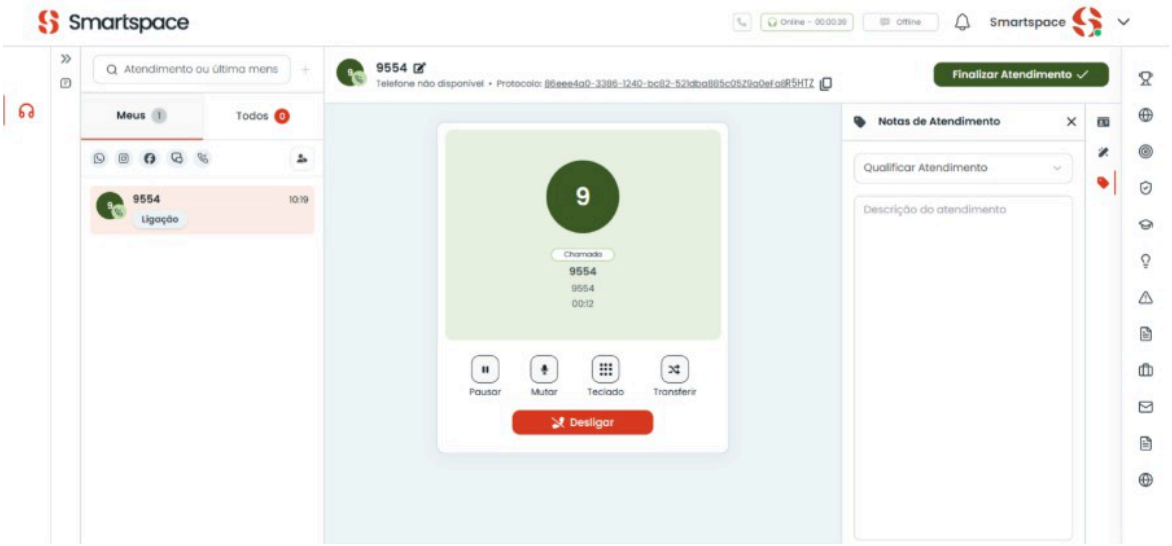
Las secciones que se muestran en el **módulo de Atención** le permiten gestionar las llamadas de voz de todas las colas a las que está asociado: priorizar las llamadas y seleccionar con cuál hablar, elegir cuáles poner «En espera» o reanudar, y transferirlas directamente o tras anunciarlas a otra extensión del Contact Center.



Calificación de la atención

En la misma pantalla, el **Agente** puede calificar cada atención asignando el motivo del contacto del cliente con el Contact Center y una descripción con notas sobre la atención.

La calificación puede realizarse durante la llamada o después de colgar, antes de **Finalizar atención**.



1.10 Recibir una llamada de voz

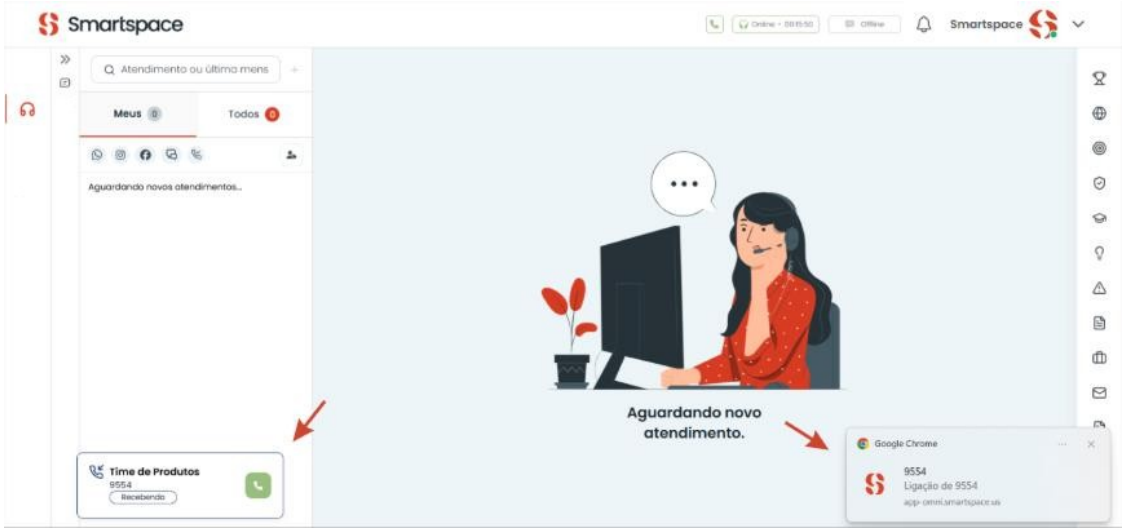
Para recibir llamadas de voz, el Agente debe haber iniciado sesión en un canal de voz, es decir, en una o varias colas de voz entrantes o en su **Cola individual**, si tiene una vinculada a su usuario.

Cuando se derive una llamada entrante al Agente, **se mostrará una notificación en la pantalla de Atención**, acompañada de una señal acústica para indicar que hay una llamada **esperando a ser atendida**.

Para recibir correctamente las notificaciones, es necesario que los **permisos de notificación estén habilitados en el navegador** utilizado para acceder a la plataforma Smartspace.

Siga estos pasos para recibir una llamada de voz:

1. La notificación de la llamada se mostrará en la **esquina inferior derecha de la pantalla de Atención**.
2. En esa notificación se mostrarán el **número o la extensión de origen de la llamada**, el aviso **«Llamada»** y el **dominio al que está asociado el número o la extensión**, cuando la llamada la inicie un contacto del propio Contact Center.
3. También **se mostrará una ventana emergente en la esquina inferior izquierda de la pantalla** con la información de la llamada:
   a. **Llamadas internas:** se mostrarán el **nombre y la extensión del usuario** que realiza la llamada.
   b. **Llamadas externas:** se mostrará el **número del cliente**.
4. En ambos casos, la ventana emergente mostrará el estado **«Recibiendo»** y el **icono verde de teléfono**. Para contestar la llamada, basta con hacer clic en el icono.

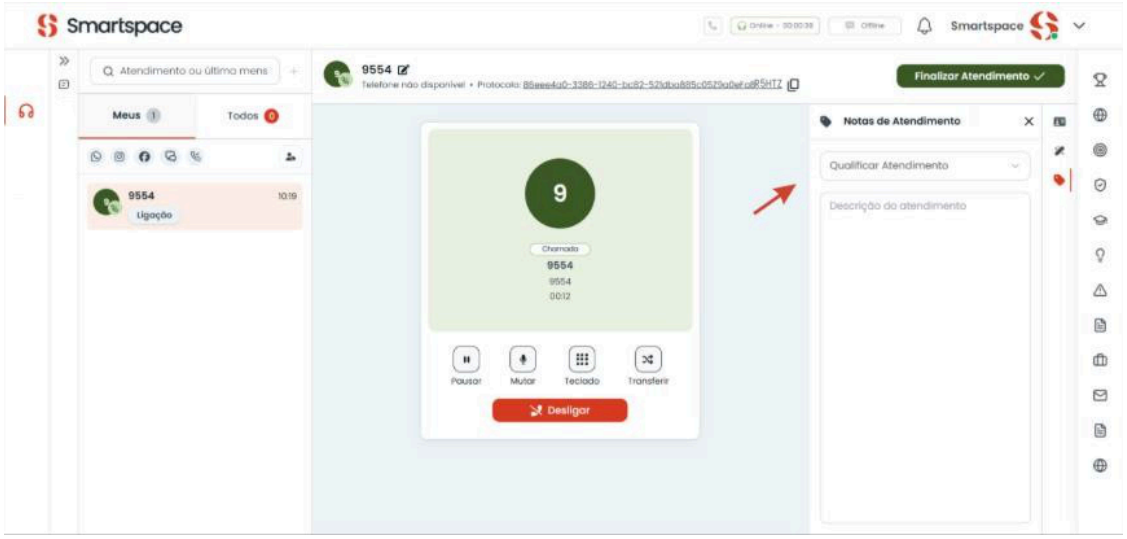


Cuando la llamada esté en curso, la tarjeta mostrará la información principal de la llamada:

- **Icono del canal de voz**, representado por el teléfono.
- **Nombre del contacto**, cuando pertenezca al mismo Dominio y esté guardado en la agenda del Agente, o **número de teléfono/extensión**.
- **Tiempo de atención**, que indica el tiempo dedicado a la conversación con la persona que ha originado la llamada.

Al seleccionar una tarjeta en la sección **«Mías»**, el Agente también podrá acceder a recursos para registrar y gestionar la atención. Es posible **completar o actualizar la información del contacto, consultar sugerencias de respuesta generadas por IA y registrar notas de la atención**.

Al finalizar el registro, el Agente puede seleccionar la **calificación de la atención** y añadir una **«Descripción de la atención»**, documentando la información principal de la interacción.

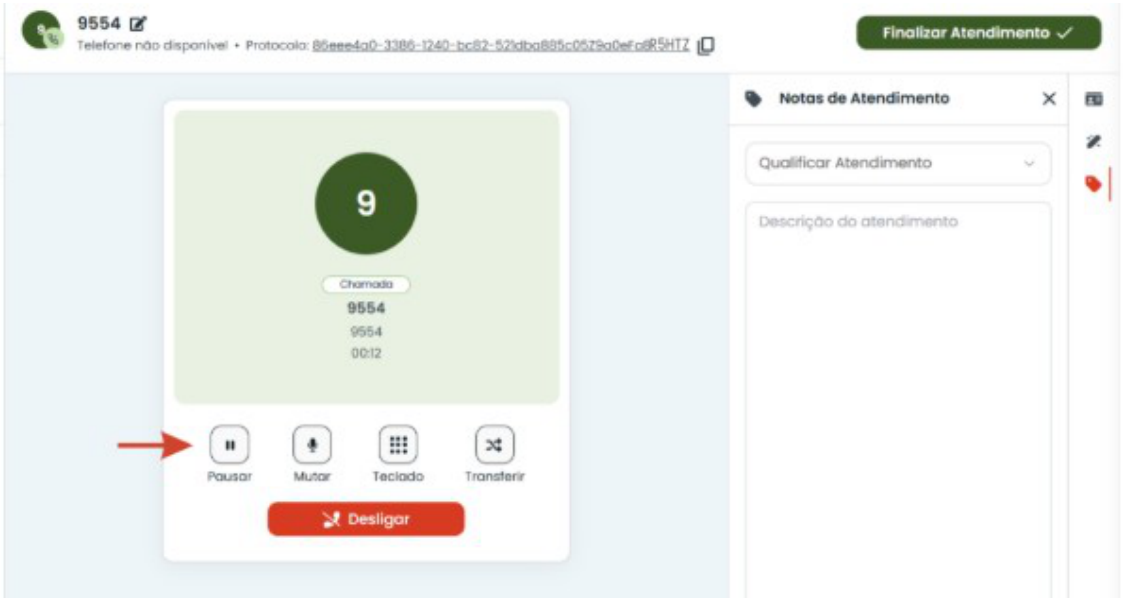


CONSEJO: La sección **«Llamada»** reúne la información principal de la atención de voz. En ella podrá ver:

- **Avatar:** en las llamadas de voz, se mostrará la imagen de perfil del contacto cuando pertenezca al mismo Dominio que el Agente y tenga una imagen registrada. En caso contrario, se mostrarán las **iniciales del nombre**. En el caso de llamantes que no estén guardados como contactos, el avatar podrá mostrar parte del **número de teléfono**.
- **Nombre o número del contacto/llamante:** identifica quién realiza la llamada.
- **Contador:** registra el **tiempo de duración de la atención**.
- **Número de protocolo:** permite consultar y **copiar el protocolo de la atención**.

- **Acciones:** reúne todas las **acciones disponibles para el tipo de atención**, según los permisos y la configuración de la plataforma.

Durante la interacción con el contacto, el **Agente** puede realizar distintas acciones desde la sección **«Llamada»** o desde la **ventana emergente** de la llamada:



- **Pausar y reanudar:** permite pausar temporalmente la conversación y reanudarla cuando sea necesario.
- **Silenciar y reactivar el audio:** permite desactivar y volver a activar el audio del Agente durante la llamada.
- **Marcar opciones de la URA:** el botón de teclado numérico permite enviar tonos **DTMF (Dual Tone Multi Frequency)**, que se utilizan para seleccionar opciones en una **URA (Unidad de Respuesta Audible)**. Por ejemplo, al pulsar un número en el teclado durante una llamada, se envía el tono correspondiente a la URA.
- **Transferir e iniciar una conferencia:** permite transferir la llamada a otro Agente o añadir participantes a la llamada para realizar una conferencia.
- **Colgar:** finaliza la llamada en curso.

Calificación de la atención

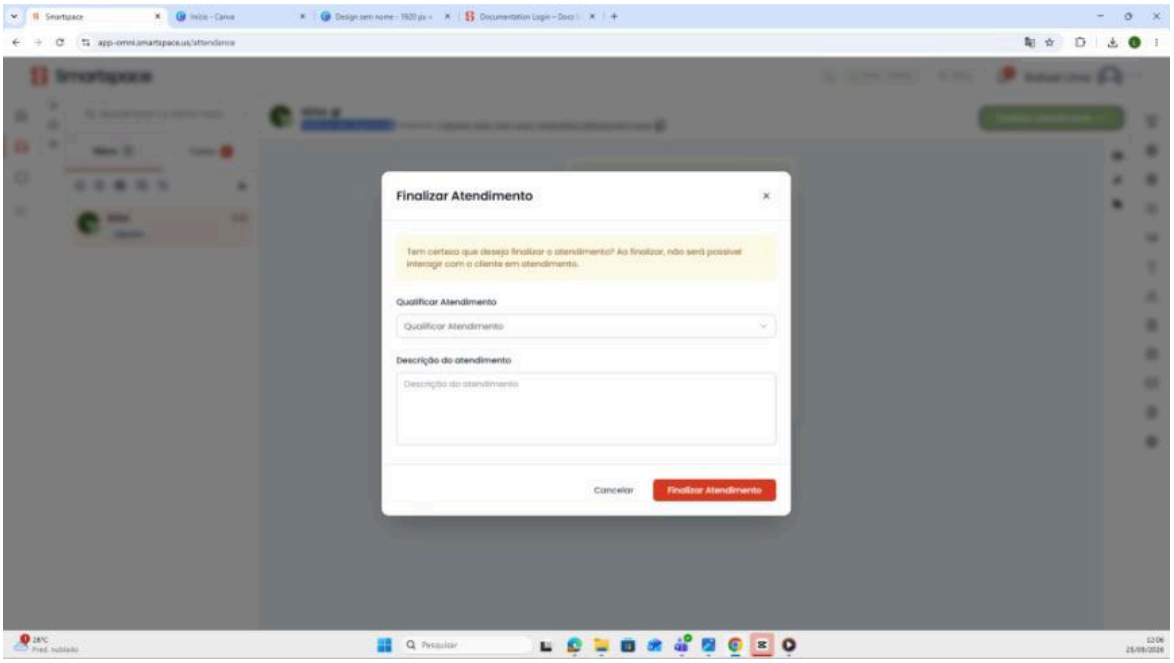
Tras finalizar la llamada desde la sección **«Llamada»** o desde la **ventana emergente**, el Agente podrá **calificar la atención** y añadir una **«Descripción de la atención»** antes de finalizarla por completo.

Las notas registradas quedan disponibles en el **Historial**, lo que permite consultar posteriormente los contactos y la información registrada durante la atención.

Si la tarjeta de la atención sigue en la sección **«Mías»**, al hacer clic en **«Finalizar atención»** se mostrará la ventana emergente de finalización. En ella, el Agente podrá:

- **Cambiar el motivo del contacto**, si es necesario.
- **Añadir o editar la descripción de la atención**.
- Confirmar que realmente desea **finalizar la atención**.

Para terminar, basta con hacer clic en **«Finalizar atención»**. Tras la confirmación, la tarjeta de la atención finalizada dejará de mostrarse en las secciones de la pantalla de **Atención**.



CONSEJO: Tanto la selección de una calificación como la introducción de una descripción de la atención son opcionales. El motivo del contacto podrá cambiarse o añadirse después de la atención desde la pestaña Historial. En cambio, la «Descripción de la atención» solo puede añadirse en la pantalla de Atención.

¡ATENCIÓN!

Cuando la grabación de llamadas esté habilitada en las colas de atención, la opción Escuchar grabación estará disponible en el **Historial de atenciones.**

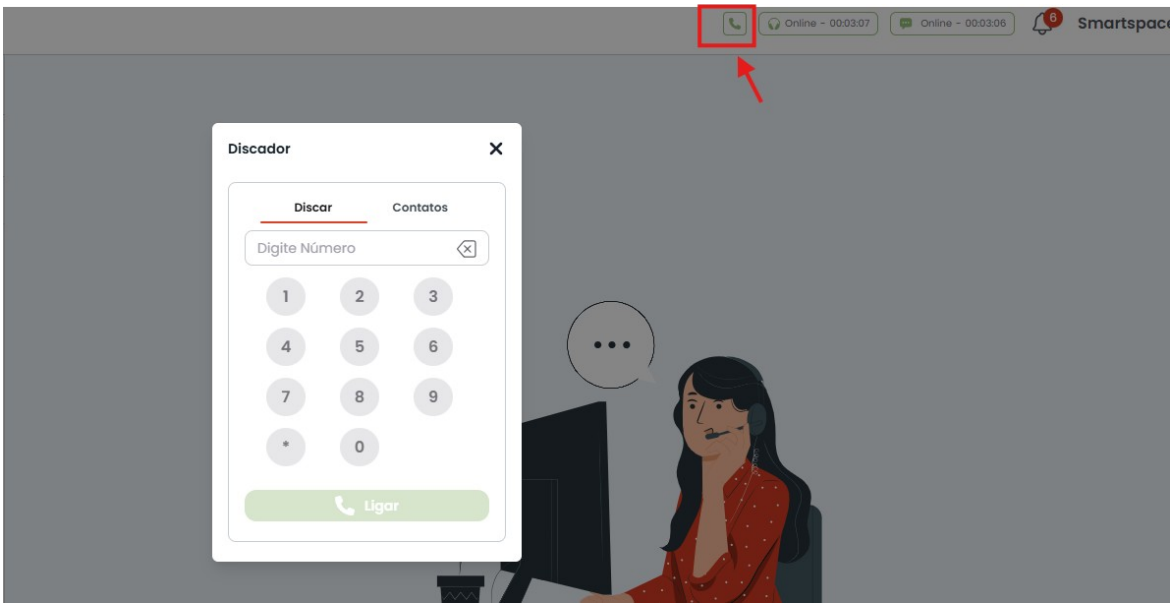
Solo podrán escuchar la grabación el propio **Usuario** que realizó la atención y el **Supervisor.**

La grabación de llamadas puede aplicarse en colas entrantes y salientes.

1.11 Realizar una llamada de voz

Las llamadas salientes o de emisión (**outbound**) pueden realizarlas los **Usuarios que tengan una Cola individual** o que estén asociados y hayan iniciado sesión en **una o varias colas de voz salientes**, siempre que tengan habilitado el permiso para realizar este tipo de llamada.

Siga estos pasos para realizar una llamada de voz desde el módulo de Atención:



1. Acceda al **Marcador**, situado en la esquina superior derecha de la plataforma, junto al icono de los canales de voz.
2. En el Marcador, puede:
    a. Acceder a la pestaña **«Marcar»** para introducir el número de teléfono o la extensión a la que desea llamar.
    b. Acceder a la pestaña **«Contactos»** para localizar un contacto mediante el campo **«Buscar contacto»** o navegando por la lista de contactos del Dominio.

IMPORTANTE: solo se mostrarán los contactos **guardados y asociados al Agente**.

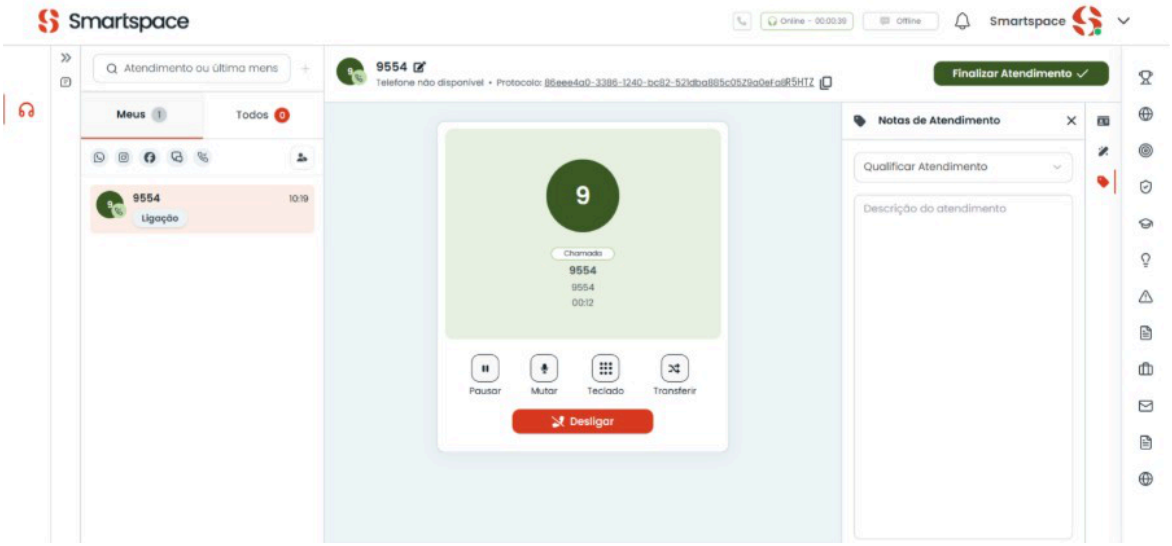
3. Para iniciar la llamada, haga clic en **«Llamar»** después de introducir el número o seleccione el **nombre del contacto** deseado.
4. Al iniciar la llamada, **se mostrará una ventana emergente en la pantalla** con la información de la llamada:
    a. **Icono del canal de voz**, representado por el teléfono.
    b. **Nombre del contacto**, cuando pertenezca al mismo Dominio y esté guardado en la agenda del Agente, o **número de teléfono/extensión**.
    c. Estado **«Marcando»**, que indica que se está realizando la llamada.

d. **Icono rojo de teléfono**, para finalizar la llamada.

e. **Contador de duración**, que registra el tiempo de la llamada.

Al hacer clic en la atención, se cargará el **panel de atención**, que mostrará el estado **«Marcando»**, además de la información principal y las acciones disponibles para la llamada.

En la sección de atención se mostrarán:



- **Avatar:** se mostrará la imagen de perfil del contacto cuando pertenezca al mismo Dominio que el Agente y tenga una imagen registrada. En caso contrario, se mostrarán las **iniciales del nombre**. En el caso de destinatarios que no estén guardados como contactos, el avatar podrá mostrar parte del **número de teléfono**.
- **Nombre o número del contacto/destinatario:** identifica a quién se está llamando.
- **Botón de colgar:** permite finalizar la llamada.
- **Contador:** registra el tiempo de duración de la atención.
- **Número de protocolo:** permite consultar y **copiar el protocolo** de la atención.
- **Acciones:** reúne los recursos disponibles para el tipo de llamada, como:
  - **Pausar y reanudar** la conversación.
  - **Silenciar y reactivar** el audio de la llamada.
  - **Marcar opciones de la URA:** el teclado numérico permite enviar tonos **DTMF (Dual Tone Multi Frequency)**, que se utilizan para seleccionar opciones en una URA (Unidad de Respuesta Audible).
  - **Transferir la llamada e iniciar una conferencia:** permite derivar la llamada a otro Agente o añadir participantes a la llamada.

- **Colgar:** finaliza la llamada en curso.

> **¡ATENCIÓN!**
>
> Cuando la grabación de llamadas esté habilitada en las colas de atención, la opción Escuchar grabación estará disponible en el **Historial de atenciones.**
>
> Solo podrán escuchar la grabación el propio **Usuario** que realizó la atención y el **Supervisor.**
>
> La grabación de llamadas puede aplicarse en colas entrantes y salientes.

1.12 Transferencia y conferencia

Los recursos **Transferir directamente (transferencia ciega)**, **Hablar antes de transferir (transferencia asistida)** y **Unir (conferencia)**, disponibles para las llamadas de voz, permiten que el Agente derive la llamada a otro Agente, a un Supervisor e incluso a otro departamento que pueda resolver la situación del cliente. Además, permiten reunir a Agente(s), Supervisor(es) y cliente para que conversen en la misma llamada.

Las acciones **Transferir directamente** y **Hablar antes de transferir** se muestran cuando hay una llamada en curso, al pulsar el botón Transferir en la tarjeta de atención de la llamada, en la sección Llamada.

La opción **Unir** en conferencia, en cambio, solo se muestra cuando se selecciona la opción **Hablar antes de transferir.**

Transferir directamente

El **Agente** que transfiere no necesita esperar a que la persona del número de destino conteste para anunciar que va a transferir la llamada. Basta con **teclear o introducir** el número o seleccionar un contacto en la pestaña **Contactos** y pulsar el botón **Llamar.**





Al realizar la transferencia directa, la llamada finalizará para el Agente que derivó la llamada.

La atención continuará con el otro usuario que recibió la llamada.

El Agente que transfirió la llamada puede **calificar la atención** con el motivo del contacto e introducir la **«Descripción de la atención»** antes o después de realizar la transferencia.

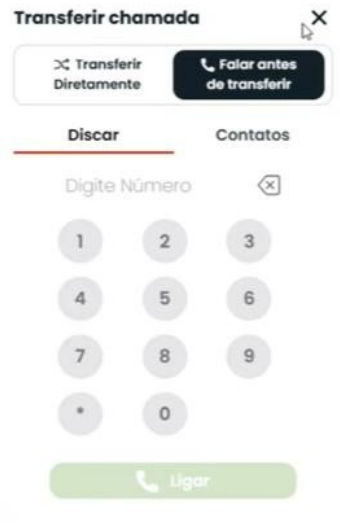
Cuando un Agente elige **Transferir directamente**, la llamada se deriva al destinatario de la transferencia y finaliza para él.

Hablar antes de transferir

La transferencia se iniciará cuando el Agente 1 utilice el teclado o el campo de búsqueda de la pestaña **Marcar** para introducir el número de destino o busque al destinatario de la llamada en la pestaña Contactos.

A continuación, es necesario seleccionar **Hablar antes de transferir** y pulsar el botón **Llamar.**





El Agente 1 debe esperar a que el número de destino (Agente 2) reciba la llamada para anunciar la transferencia.

Cuando el Agente 1 pulsa el botón Llamar, la llamada con el cliente pasa al estado «En espera» y la llamada con el destinatario de la transferencia (Agente 2), una vez atendida, pasa al estado «Llamada».



El Agente 1 puede anunciar la transferencia y pulsar el botón Colgar y transferir para salir de la llamada y dejar que el Agente 2 continúe con la atención.

Al transferir la llamada, el Agente 1 puede calificar la atención e introducir la «Descripción de la atención».

El Agente 2 también podrá calificar e introducir la «Descripción de la atención» al finalizar la llamada con el cliente. Esto es posible porque, al transferir la llamada, se genera un nuevo

número de protocolo para ella. Así, la calificación queda registrada en el número de protocolo correspondiente a cada etapa del flujo de atención.

Unir en conferencia

Al recibir una llamada, el Agente que la recibe (Agente 1) podrá realizar una conferencia incluyendo a otro(s) Agente(s) y/o Supervisor(es) en la conversación (con un límite de hasta 3 usuarios en conferencia).

El recurso Unir funciona a partir de la transferencia de tipo «Hablar antes de transferir».

Después de que el destinatario de la transferencia conteste la llamada y el Agente que recibió originalmente la llamada anuncie la derivación y el motivo del contacto, pueden valorar la necesidad de realizar una conferencia con el cliente. Para ello, basta con que el Agente 1 pulse la opción Unir, que se muestra en la tarjeta de la llamada.



Durante la conferencia, el primer Agente de la llamada puede hacer clic en Finalizar para terminar la conferencia y continuar en la llamada solo con el cliente, o en Colgar para finalizar la llamada para todos los participantes.

Cuando se cuelgue la llamada, el Agente que recibió originalmente la llamada podrá calificar la atención y añadirle una descripción, al igual que los demás Agentes que participaron en la conferencia.

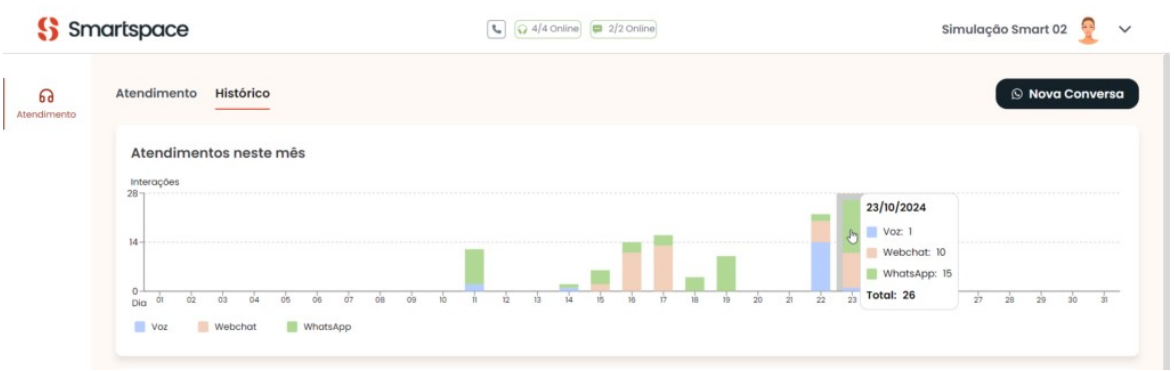
2. Historial de atenciones (vista del Agente)

El **Historial** es una pestaña de la pantalla de **Atención** (**módulo Atención > pestaña Historial**) que reúne la información de las atenciones finalizadas y permite consultar los registros sin necesidad de acceder a otros menús de la plataforma.

En la vista del **Agente**, es posible consultar el historial de las atenciones realizadas por todos los Agentes de los **grupos de los que forma parte**. No obstante, el acceso a las grabaciones de las llamadas de voz se limita a las atenciones realizadas por el propio Agente.

2.1 Atenciones este mes

Los registros pueden seguirse en el gráfico **Atenciones este mes**, que presenta el total de atenciones realizadas cada día del mes en curso, segmentadas por canal: **Voz, WebChat y WhatsApp**.



2.2 Historial de atenciones

La sección **Historial de atenciones**, situada debajo del gráfico, presenta la lista detallada de las atenciones, de la más reciente a la más antigua.



En la parte superior de la lista está disponible el recurso **Resumen del día con IA**, que presenta un resumen de los principales asuntos tratados en las atenciones realizadas ese día.

En la lista es posible consultar la siguiente información:

Protocolo: número de protocolo de la atención, acompañado de un botón para copiar la información.

Fecha y hora: fecha y hora en que la atención entró en la cola. Los registros se presentan del más reciente al más antiguo.

Duración: tiempo total de la atención, en formato de horas, minutos y segundos.

Cola: identifica la cola utilizada en la atención. En las atenciones de **conversación activa de WhatsApp**, se muestra la información **«Iniciado por el agente»**.

Número: muestra:

- el número de origen o de destino en las atenciones por voz;
- el número de WhatsApp del cliente en las conversaciones receptivas y activas;
- el nombre de la cola en las atenciones realizadas por WebChat.

Canales: identifica el canal utilizado en la atención mediante el nombre y el icono correspondiente: **Voz, WebChat o WhatsApp**.

En las atenciones por voz, el icono también indica la dirección de la llamada, es decir, si se recibió o se realizó.

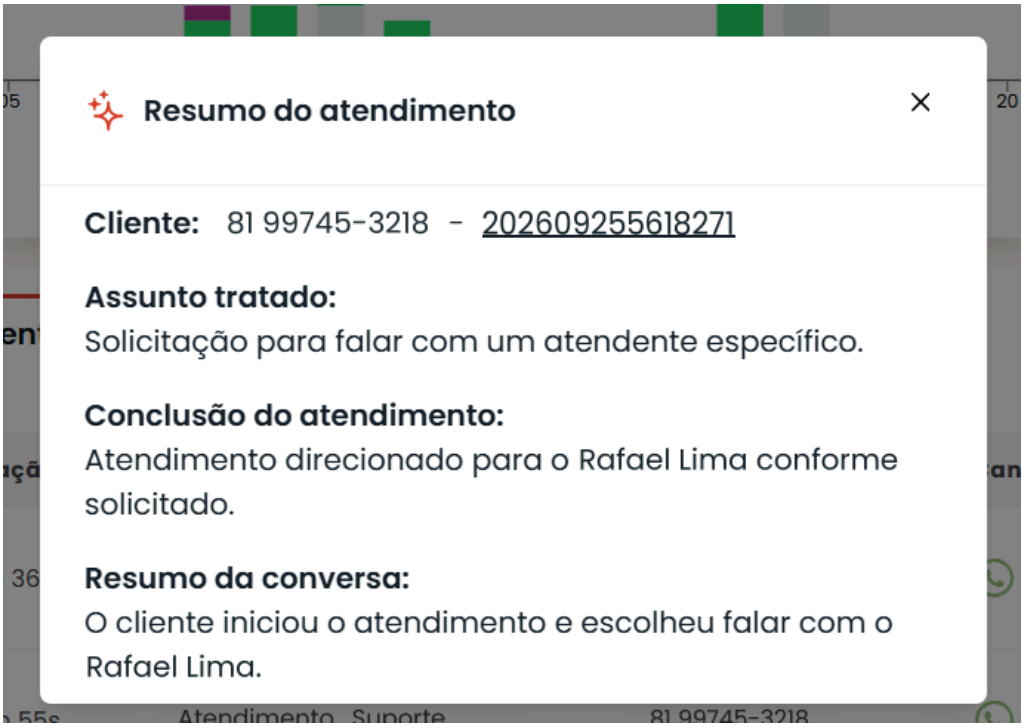
En las conversaciones activas de WhatsApp, el icono indica la dirección de la atención y, al pasar el cursor por encima, se muestra la información «Iniciado por el agente».



Calificaciones: presenta las calificaciones asignadas a la atención como motivos de contacto. La columna tiene un selector que permite al Agente cambiar la clasificación o asignarla a las atenciones finalizadas sin calificación.

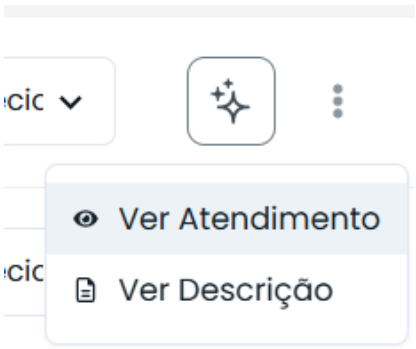
La asignación de una calificación no es obligatoria.

Icono de IA: ofrece un resumen de los puntos principales de la atención, que incluye: asunto tratado; conclusión de la atención; resumen de la conversación.



Acciones

Al hacer clic en el icono de **tres puntos** de una atención, están disponibles las siguientes opciones:



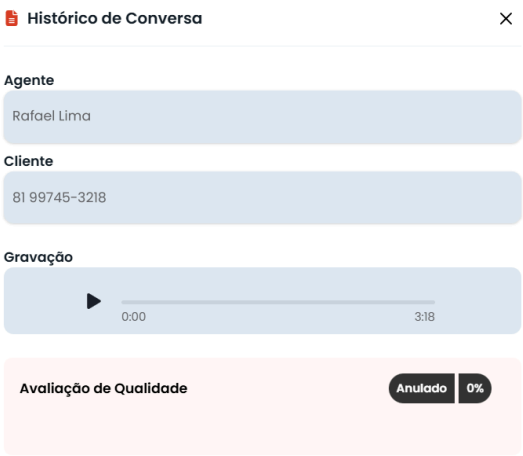
Ver atención

La opción **Ver atención** está disponible para los canales **Voz, WhatsApp y WebChat**. Permite consultar la atención realizada y, en el caso del Supervisor, evaluar la interacción e identificar posibles oportunidades de mejora en el trato con el cliente.

Al seleccionar esta opción, se muestra la ventana emergente **Historial de conversación**, que presenta:

- la identificación del Agente;
- la identificación del cliente;
- el número de protocolo de la atención, con la opción de copiarlo.

En las atenciones por voz, el reproductor de la grabación de la llamada solo estará disponible cuando la atención la haya realizado el propio Agente. En las atenciones de voz realizadas por otros Agentes del grupo, la grabación no estará disponible para su reproducción.

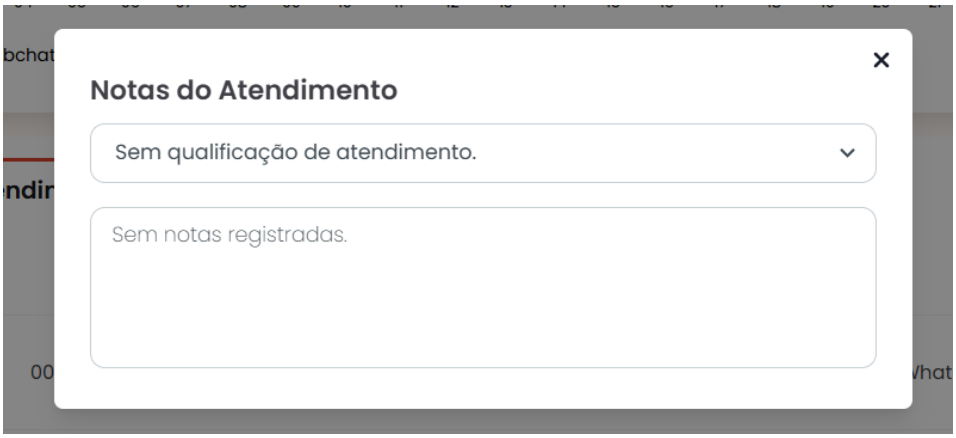


Ver descripción

La opción **Ver descripción** permite consultar las **Notas de la atención** registradas por el Agente.

Esta información es opcional y puede añadirse antes de finalizar la atención, en la sección **Calificar atención > Descripción de la atención**.

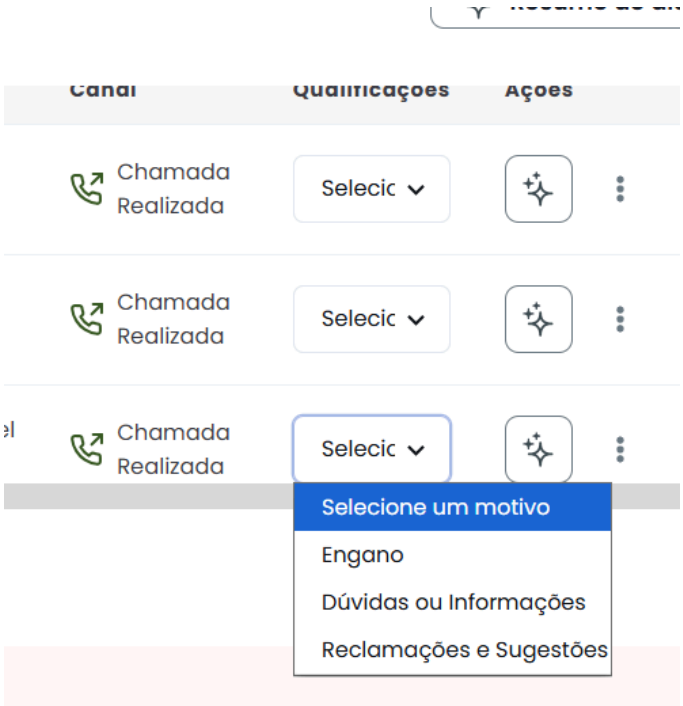
Cuando haya una descripción registrada, su contenido estará disponible en el **Historial** para las atenciones de los canales **Voz, WebChat y WhatsApp**.



2.3 Calificación de la atención

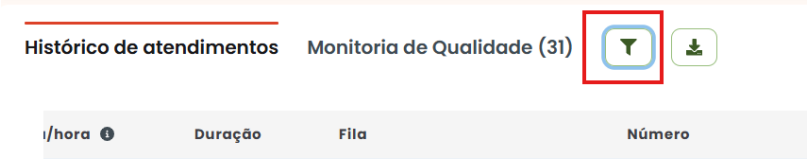
También es posible calificar una atención directamente en la pestaña **Historial**, mediante la columna **Calificaciones**.

El Agente puede seleccionar o cambiar la calificación de una atención ya finalizada, incluso cuando no se clasificó durante la atención.



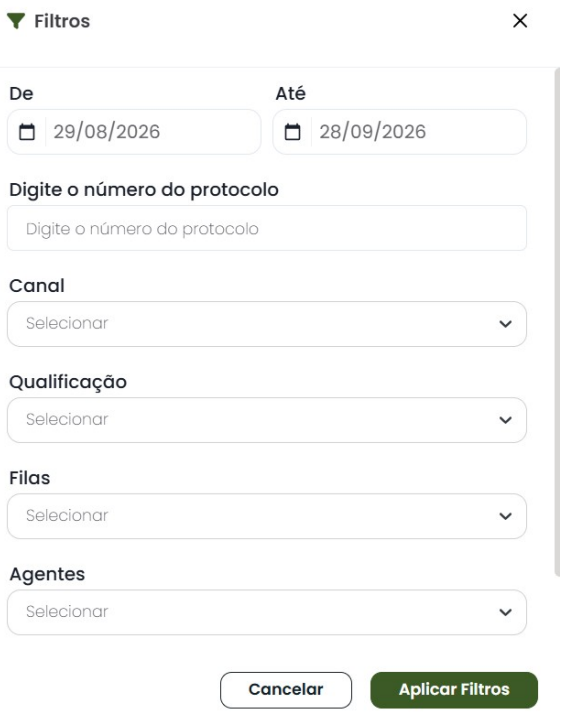
2.4 Filtros

Es posible filtrar la lista de atenciones mediante el **icono de filtros**, situado en la parte superior de la lista.



Al hacer clic en el icono, se ofrecen opciones para filtrar los registros por: periodo; número de protocolo; canal; tipo de calificación; cola; agente; cliente.

Los filtros pueden utilizarse **de forma individual o combinada**, lo que permite afinar la consulta según las necesidades.



2.5 Exportación

Si necesita utilizar los datos fuera de la plataforma, puede exportar la lista de atenciones en formato **.CSV**. Para ello, haga clic en el icono de exportación situado junto al botón de filtros.



CONSEJOS

- Todos los filtros pueden utilizarse de forma individual o combinada.
- Si no se cumplimentan los campos de periodo, se mostrarán los resultados correspondientes a la fecha en que se realiza la búsqueda, es decir, **hoy**.
- Los **motivos de contacto** los añade a las colas de atención el **Administrador del Contact Center** de la organización. Por ello, las opciones disponibles pueden variar según las necesidades y la configuración de cada Contact Center.
- Los usuarios habilitados con los perfiles **Agente y Supervisor** tendrán acceso a los registros de sus propias atenciones y a los de las realizadas por otros Agentes, según los permisos del perfil.
- Los usuarios con el perfil **solo de Agente** verán únicamente los registros de las atenciones que hayan realizado.