



Contact Center en la Nube
Guía del Agente

V. 3.18

Contenido

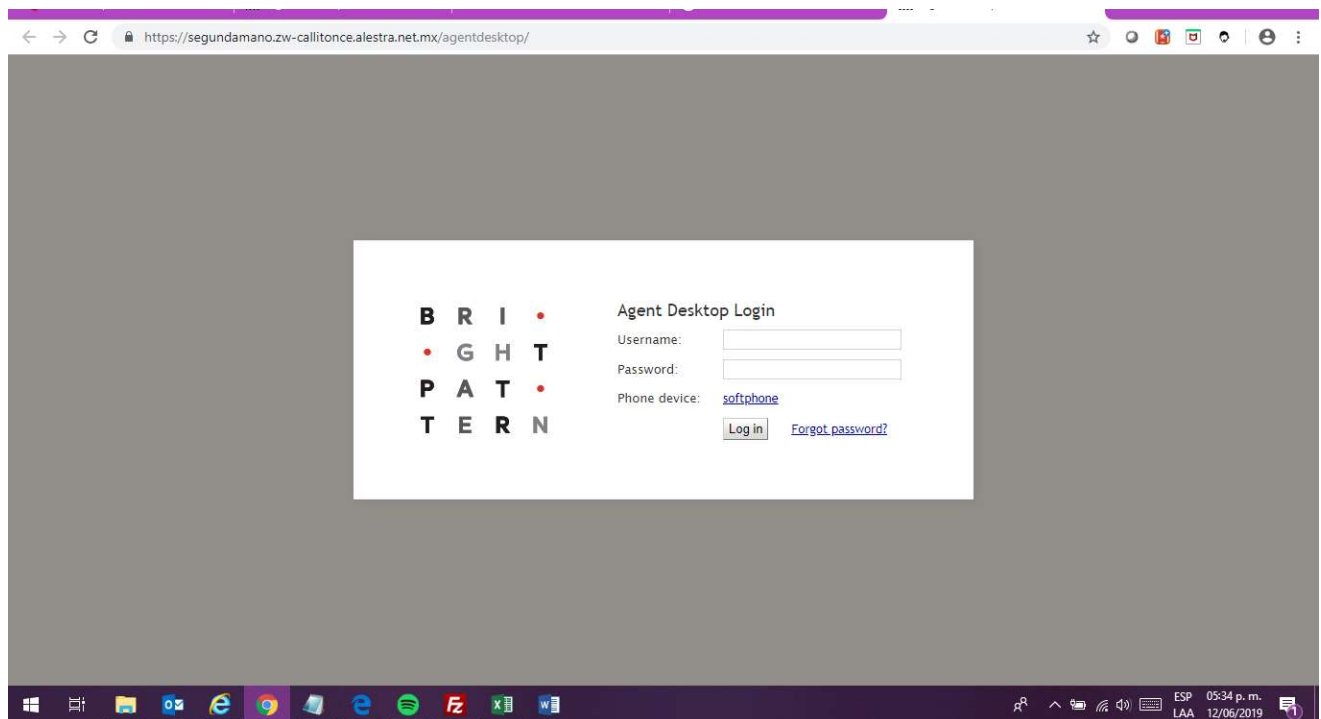
¿Cómo generar llamadas utilizando el Directorio dentro de la aplicación?	4
¿Cómo generar llamadas utilizando los favoritos dentro de la aplicación?	4
¿Cómo generar llamadas utilizando “Recientes” dentro de la aplicación?	5
¿Cómo rechazar una llamada de Inbound?.....	6
¿Cómo contestar una llamada entrante?.....	6
¿Cómo solicitar ayuda de un supervisor?.....	7
¿Cómo transferir una llamada?	10
¿Cómo hacer una transferencia sin anunciar?	11
¿Cómo terminar una llamada?	12
¿Cómo completar el After Call Work?	12
¿Cómo reportar baja calidad en el audio?	13
¿Cómo generar un chat interno?	14
¿Cómo trabajar con campañas de Outbound?	15
¿Cómo ver un registro en modo Preview?.....	16
¿Cómo reprogramar una llamada dentro de una campaña?.....	17
¿Cómo terminar tu sesión de trabajo?.....	17
¿Qué pasa si cierro el navegador se cierra, o navego fuera de la página?	18
Troubleshooting	19
Diálogos de información.....	19
Siguientes pasos.	20

¿Cómo conectarse a la aplicación?

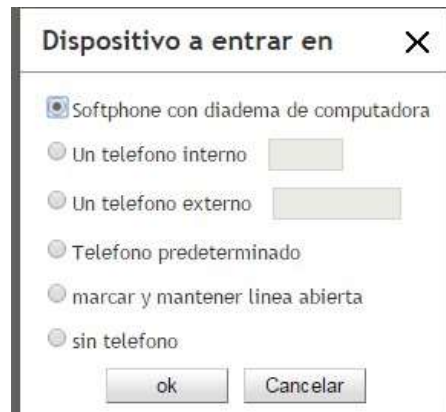
Para conectarse a su escritorio de Agente, será necesario ingresar a la siguiente URL:

<https://pinkerton.zw-callitonce.alestra.net.mx/agentdesktop/>

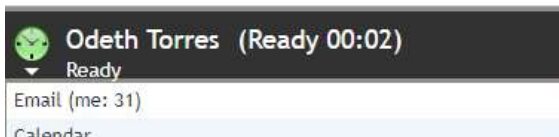
Para esto deberás de abrir una nueva pantalla del Explorador e ingresar en la Barra de Navegación la URL anterior y posteriormente en esa misma pantalla deberás de ingresar tu Nombre de Usuario y Contraseña que previamente se te proporcionó:




Dentro del campo “Dispositivo a conectar:” deberás de seleccionar el método de Ingreso por **Softphone**



De manera predeterminada el estado del agente es “Ready” (listo), por lo que podrás comenzar a recibir y/o generar interacciones.



¿Cómo generar llamadas dentro de la aplicación?

1. Para generar una llamada Interna a (alguna extensión), tendrás que dar clic en  , que se encuentra en el panel Active Communications, y en el campo de Número



deberás ingresar el número a marcar.


Ya sea que lo ingreses directo por medio del teclado de la computadora o bien que lo ingreses




utilizando el Dialpad  , dando clic sobre cada uno de los números.

2. En la lista desplegable de servicio deberás seleccionar, opcionalmente el Servicio al cual tus llamadas internas estarán asociadas, de otra manera selecciona <<None>>
3. Da clic en Llamar. Con lo que tu estado cambiará de Listo a Marcando




Mientras se esté marcando el ícono de llamada  aparecerá intermitente y una vez que se haya contestado esta misma dejará de parpadear y ahora el estado del agente será “Ocupado” (Busy)



Para llamar al último número que se marcó por default solo se deberá dar clic en 


¿Cómo generar llamadas utilizando el Directorio dentro de la aplicación?

1. En el panel de Active Communications, da clic en la pestaña Directorio, da clic en el grupo de usuarios con los que te desees comunicar, posteriormente selecciona al usuario. Entonces el número del usuario será mostrado en el campo de Número.
2. En la lista desplegable de servicio deberás seleccionar, opcionalmente el Servicio al cual tus llamadas internas estarán asociadas, de otra manera selecciona <<None>> .
3. Mientras se esté marcando el ícono de llamada  aparecerá intermitente y una vez que se haya contestado esta misma dejará de parpadear y ahora el estado del agente será “Ocupado” (Busy).

¿Cómo generar llamadas utilizando los favoritos dentro de la aplicación?





Hasta 100 contactos pueden ser guardados y mostrados dentro de los favoritos, para guardar un contacto dentro de los favoritos en el panel de Información de contacto puedes dar clic en el ícono:


“Favoritos” y una vez que el icono cambia de  a  esto indica que el contacto está disponible en el directorio de Favoritos.

1. En el panel de Active Communications, da clic en la pestaña Favoritos, da clic en el grupo de usuarios con los que te desees comunicar, posteriormente selecciona al usuario. Entonces el número del usuario será mostrado en el campo de Número.
2. En la lista desplegable de servicio deberás seleccionar, opcionalmente el Servicio al cual tus llamadas internas estarán asociadas, de otra manera selecciona <<None>> .
3. Mientras se esté marcando el ícono de llamada  aparecerá intermitente, y una vez que se haya contestado esta misma dejará de parpadear y ahora el estado del agente será “Ocupado” (Busy).

¿Cómo generar llamadas utilizando “Recientes” dentro de la aplicación?

Hasta 100 de las interacciones más recientes, se guardan de manera automática en la pestaña de Reciente. Puedes utilizar esta pestaña para generar un remarcado a alguna interacción que no fue exitosa. Dependiendo del resultado de la interacción se podrán mostrar los siguientes iconos:

Llamada de Inbound  , llamadas de Outbound  , llamadas perdidas  y sesiones de chat  .

1. En el panel de Active Communications, da clic en la pestaña Reciente, da clic en el grupo de usuarios con los que te desees comunicar, posteriormente selecciona al usuario. Entonces el número del usuario será mostrado en el campo de Número.
2. En la lista desplegable de servicio deberás seleccionar, opcionalmente el Servicio al cual tus llamadas internas estarán asociadas, de otra manera selecciona <<None>>
3. Da clic en Llamar. Mientras se esté marcando el ícono de llamada  aparecerá intermitente, y una vez que se haya contestado esta misma dejará de parpadear y ahora el estado del agente será “Ocupado” (Busy).

Después de completar una llamada interna, tu estado es automáticamente puesto en “No Listo”, y deberás cambiar nuevamente a estado “Listo” para poder recibir llamadas.

¿Cómo rechazar una llamada de Inbound?

En ocasiones puede ser necesario que rechaces una llamada que te haya sido asignada, por ejemplo, cuando al manejar una interacción anterior la llamada ingreso antes de ponerte en estado No Listo. Cuando rechazas una llamada, esta misma es asignada a otro agente que se encuentra en el mismo servicio que tú y tu estado automáticamente cambia a No Listo (Not Ready). Si se trata de una llamada interna, la persona que te llama escucha tono de ocupado.

1. En el cuadro de dialogo de llamada/entrante, da clic en Rechazar, como se muestra en la siguiente ilustración.



Cabe señalar que cada llamada registrada dentro de tus

Después de que rechazas una llamada, debes de cambiarte a estado a Listo, con la finalidad de que puedas seguir recibiendo llamadas.

rechazada por un agente, es estadísticas de agente.

¿Cómo contestar una llamada entrante?


Como agente, tu principal función tal vez sea contestar llamadas de entrada de Servicio a clientes. Por lo que a continuación se enlistan los pasos a seguir para contestar una llamada de Inbound.

Cuando una llamada es entregada al agente, dentro de tu aplicación de agente, escucharás un tono de llamada y el cuadro de dialogo de llamada entrante se mostrará en primer plano, como se muestra en la siguiente ilustración.



Una llamada de entrada puede ser interna, cuando se trata de un supervisor o alguno de tus compañeros o externa cuando se trata de la llamada de un cliente. Para una llamada que ingrese por un servicio de Inbound se mostrará el nombre del servicio dentro de la pantalla. En este caso



cuando aceptas este tipo de interacción tu estado Listo se cambia a , hasta que tomas la llamada, para lo cual tienes las siguientes tres opciones:

- **Aceptar**, para contestar las llamadas. Entonces tu estado cambiará automáticamente de Sonando a un estado Ocupado. La llamada entonces será mostrada en el Panel Active Communications donde verás lo siguiente.
- **En la pantalla** verás la información de la persona que te está llamando, e incluso puedes ver esta información antes de aceptar la llamada.
- **Rechazar**, rechaza la llamada. De manera que esta es reasignada a otro agente, y tu estado automáticamente cambia a No Listo. Si la llamada es interna la otra persona escuchará un tono de ocupado. Posteriormente al rechazo de una llamada deberás de ponerte nuevamente en estado de Listo, para recibir nuevamente llamadas. Cada llamada rechazada por un agente se guarda en los registros del agente.




- **En caso de no llevar a cabo ninguna acción** después del tiempo especificado por tu administrador del Contact Center, por ejemplo 15 segundos, la llamada será transferida a otro agente y tu estado automáticamente cambiará a No Listo. Por lo que deberás de regresar manualmente a un estado de Listo para poder volver a tomar llamadas.
- **Para Contestar una llamada.**



Solo deberás Dar clic en Aceptar en el cuadro de dialogo de llamada entrante.

En el panel de Información de Contacto, el estado de la llamada se mostrará como




Conectada y entonces tu estado cambiará a  también puedes presionar ALT+A para aceptar una llamada.




Después de contestar una llamada también tienes la posibilidad de poner tu micrófono en

silencio, , poner la llamada en espera , crear una conferencia y más.

¿Cómo solicitar ayuda de un supervisor?

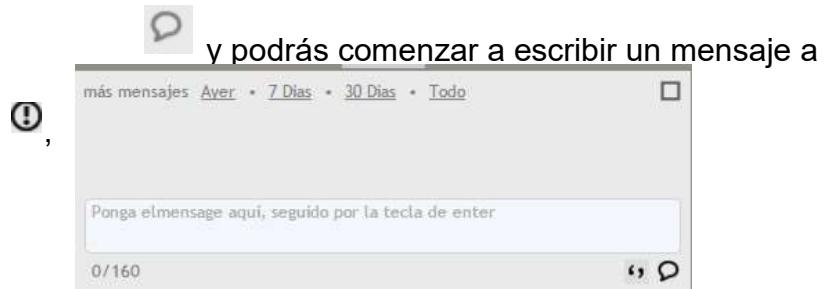
En tu aplicación de agente podrás ver , el supervisor deberá de estar monitoreando a los agentes con la finalidad de poder ver esta señal dentro de su propia aplicación, de la siguiente




forma    Agent 1, de manera que tu supervisor se puede poner en contacto contigo o bien tienes distintos métodos de hacerle una consulta como:

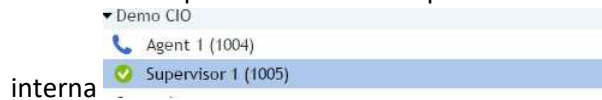
- Iniciar un chat Interno, de manera que la llamada se mantiene en activa mientras haces la consulta hacia tu supervisor, o alguna otra persona experta en el tema que tengas que

consultar. Dando clic en el siguiente icono tu supervisor en el siguiente campo. Dando clic en el botón podrás marcar un mensaje como urgente.




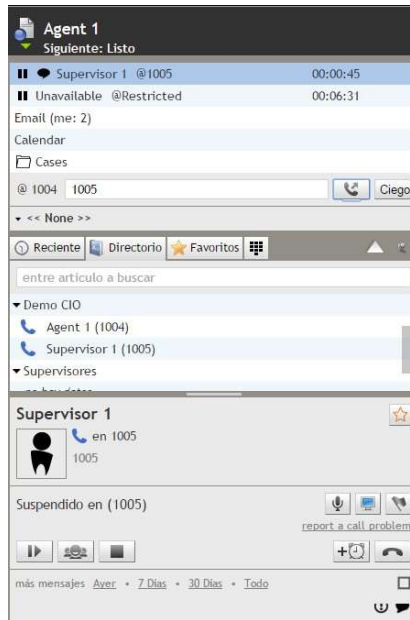
- Para hacer una llamada de consulta ya que tal vez tengas que consultar con otro agente, supervisor o algún experto, mientras estas atendiendo una llamada, puedes poner la llamada en espera, y después generar una llamada de consulta por separado. Llevando a


cabo las siguientes acciones. Dar clic en , y posteriormente en buscarás en el directorio a la persona a la cual le quieres hacer la consulta por medio de una llamada



interna  con eso su teléfono aparecerá en el

campo de “Ingrese un número” , con esto solo deberás dar clic en el ícono del teléfono, por lo que tu como agente tendrás dos llamadas y tu pantalla se verá de la siguiente forma, por lo que podrás consultar con tu supervisor la información que requieras



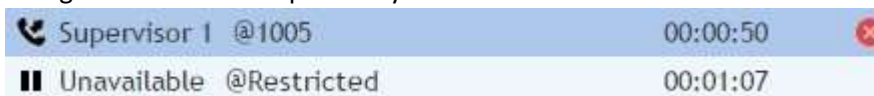
Una vez que hayas terminado de consultar solo debes de dar clic en Terminar Llamada 

Para crear una conferencia.

1. Deberás de poner a la persona que te está llamando en este momento en espera



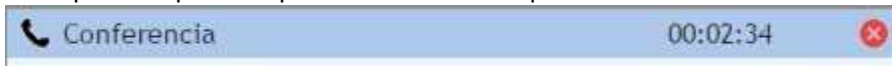
2. Seleccionarás el contacto al cual le vas a transferir la llamada, y comenzarás la interacción.
3. Si quieres agregar contactos adicionales a la llamada, deberás de poner en espera al segundo contacto al que le hayas llamado.



4. En el panel de Información del Contacto verás la información de las personas a las que le


has llamado, posteriormente da clic en Converger 

Para que tu supervisor pueda ver lo mismo que




 tú, puedes dar clic


sobre la opción (Mandar Pantalla), así podrá ver la información del contacto con el que está haciendo la conferencia.

Para cancelar la conferencia solo será necesario que des clic en End Call. Y puedes volver a tomar la llamada que dejaste en espera desde el Panel de Comunicaciones Activas, al ser tú la persona que creo la conferencia tienes la posibilidad de salir de la conferencia o incluso desconectar a alguno de los participantes. Aunque también todos los participantes de la conferencia tienen la posibilidad de agregar participantes adicionales, y también dejar la misma conferencia dando clic en el Botón Dejar 

Para agregar participantes adicionales a la conferencia.

1. Para agregar a un participante adicional deberás de poner la conferencia que está activa en este momento.
2. Selecciona el contacto que quieres que se agregue a la conferencia, e inicia la llamada.
3. En el Panel de Información de Contacto da clic en Converger 

Para dejar una conferencia.

Una vez que la conferencia este activa siempre puedes dar clic en el botón  y dejar a los participantes restantes en la conferencia.



Una vez que terminas o que dejas una conferencia tu estado es After Call Work. Por lo que deberás cambiarlo manualmente para que estés listo para recibir las interacciones siguientes.

Para transferir una llamada.

¿Cómo transferir una llamada?

Durante una interacción con el cliente tal vez sea necesario Transferir la llamada a otro agente o tu supervisor. Cuando transfieres la llamada lo primero que debes de hacer es poner la llamada del servicio activo en Espera, después hablar con el agente o el supervisor sobre la situación, y posteriormente Transferir la llamada.


En un servicio, en ocasiones será necesario transferir la llamada a otro agente, supervisor, o algún experto que te ayude a completar la interacción o a brindar el servicio adecuado en una llamada.

1. Deberás de poner a la persona que te está llamando en este momento en espera .
2. Seleccionarás el contacto al cual le vas a transferir la llamada, y comenzarás la interacción.
3. En el panel de información de contacto verás la información de la persona a la que acabas de llamar, posteriormente darás clic en Transferir 

- Una vez que tú transfieres la llamada y esta es conectada al servicio, entonces tú serás desconectado.


Si deseas cancelar la transferencia solo tienes que colgar la llamada antes de presionar Transferir, y posteriormente en terminar llamada.

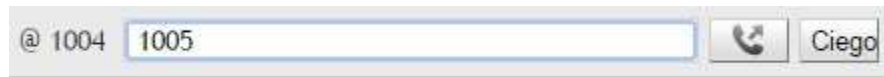
Una vez que tú transfieres una llamada tu estado cambia a Listo para que a partir de ese momento puedas continuar recibiendo llamadas.

Para que tu supervisor pueda ver lo mismo que tú, puedes dar clic sobre la opción  (Mandar Pantalla), así podrá ver la información del contacto con el que está haciendo la conferencia.

¿Cómo hacer una transferencia sin anunciar?

Al hacer una transferencia sin anunciar, deberás de poner la llamada en Espera, y después hacer transferir la llamada del servicio al nuevo destinatario, esto sin antes hablar con la nueva persona a la cual le estarás transfiriendo la llamada, de ahí que sea una transferencia sin anunciar. Este tipo de transferencia es útil cuando el cliente sabe la extensión del agente al cual desea llamar. Una vez que la transferencia es completada el estado del agente cambia automáticamente a Listo.


- Deberás de poner a la persona que te está llamando en este momento en espera .
- Seleccionarás el contacto al cual le vas a transferir la llamada o bien lo ingresarás en el campo de número, y comenzarás la interacción.
- En el panel de información de contacto verás la información de la persona a la que acabas de llamar, posteriormente darás clic en Ciego.



Cuando llevas a cabo este tipo de transferencia, la llamada hecha a través del Servicio y la persona a la cual llamaste son enlazadas y entonces tu llamada se desconecta. El Botón Ciego solamente se activa cuando ya se ha enlazado la llamada y has seleccionado un contacto valido o has ingresado un número desde el campo de Ingresar Número.

De igual forma cuando haces una transferencia sin anunciar el estado del agente se pone en Listo y es habilitado nuevamente para recibir llamadas.

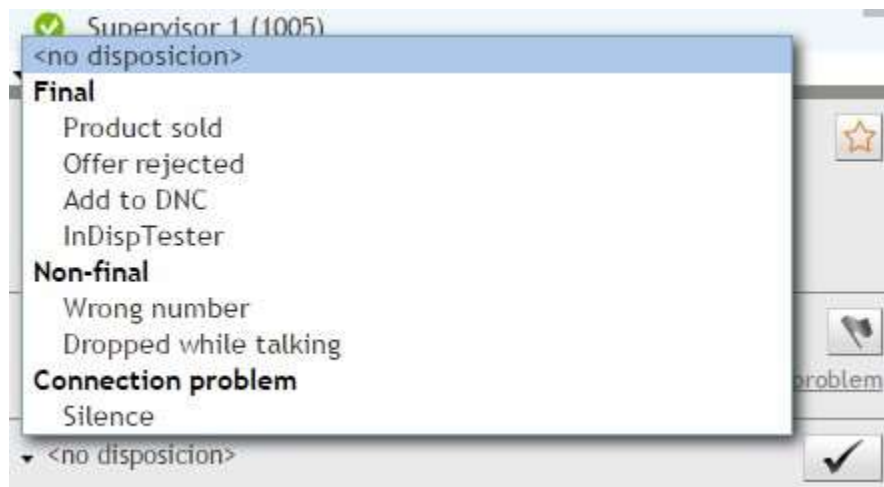
¿Cómo terminar una llamada?

Cuando has terminado una interacción dentro de tu Agent Desktop, ya sea de Inbound o de Outbound: la misma puede terminar una vez que el cliente cuelga la llamada o bien puede terminar cuando tú termines la interacción colgando la llamada  o bien en el panel Active Communications dando clic en Cerrar la interacción de la llamada que deseas colgar



cuando termines una llamada tu estado pasará ACW (After Call Work).

Después de que hayas contestado una llamada de servicio es probable que tengas que poner una disposición, que son etiquetas que deberás de elegir al término de tu llamada.



Una vez que hayas terminado tu interacción tu estado automáticamente se pondrá en Listo de manera que puedas seguir recibiendo llamadas.

¿Cómo completar el After Call Work?

Después de completar una llamada o cualquier otra interacción la aplicación te podrá enviar a un estado de After Call Work, con la finalidad de que termines de dictaminar la interacción que acabas de atender. Mientras te encuentres en este estado, no se te asignará ninguna llamada o un chat.

Es probable que cuando rebases el límite de minutos dentro de este estado, por lo que puede cambiar después a Listo. (El cambio de este parámetro depende de lo que tu Administrador del Contact Center haya destinado para este parámetro)

***Mientras estés en After Call Work, puede ser que seas notificado que hay llamadas en espera de manera manual y por medio de un sonido.

El tipo de trabajo que debes de hacer después de una llamada o un chat, deberá ser descrito por tu administrador del Contact Center. Por ejemplo, tal vez sea necesario especificar una disposición, o que ingreses notas de alguna llamada.

Una vez terminado deberás de dar clic en completar, este botón solo estará disponible una vez que hayas completado el trabajo. Si debes de llenar una forma, es muy probable que el botón completar aparezca al término de su llenado.

¿Cómo reportar baja calidad en el audio?

Como agente utilizando la aplicación de Contact Center en la nube, es posible que puedas llegar a necesitar reportar un problema en el audio, por ejemplo, si escuchaste mucho ruido al momento de la llamada, si la llamada se desconectó repentinamente. Se puede reportar mientras estés en interacción o bien cuando te encuentres en After Call Work.

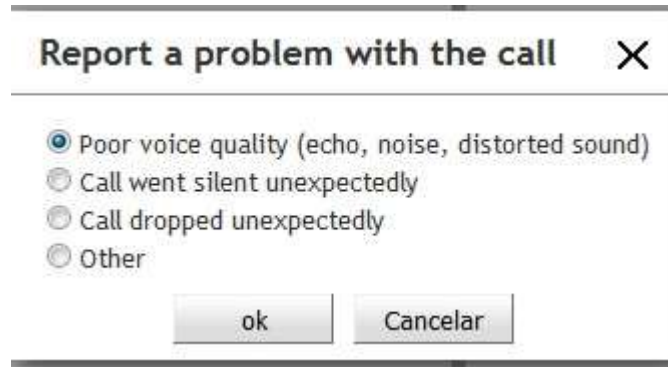
1. En el panel de Información de Contacto da clic en Reportar un problema con la llamada.



report a call problem

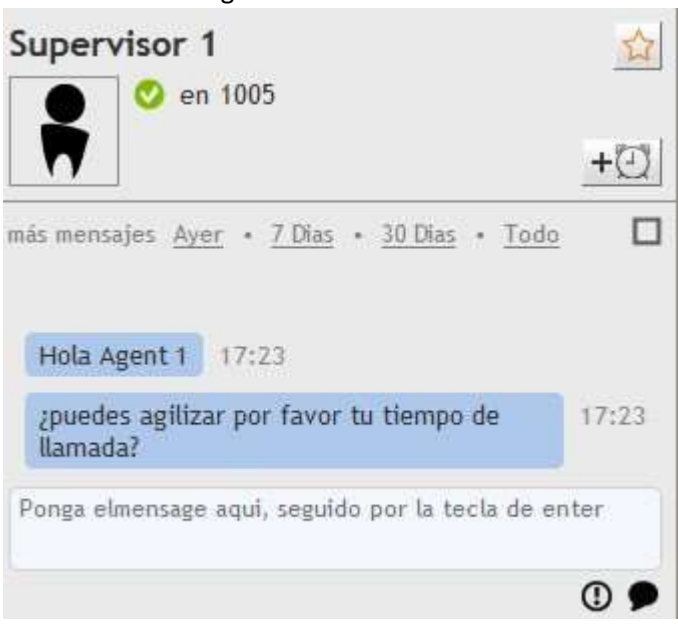
2. Posteriormente tendrás que seleccionar el tipo de incidente que hayas experimentado, y da clic en Ok.

Es importante que cuando reportes un problema también lo notifiques a tu supervisor para que se le pueda dar un seguimiento adecuado.



¿Cómo generar un chat interno?

Hay ocasiones en las cuales será necesario iniciar un chat para solicitarle información a tu supervisor o a alguna persona dentro de tu organización.



Nombre del Contacto



Botones de Control de Llamada

Ventana del Chat

Ventana de Mensaje

Iconos del chat

Para ver la historia de los mensajes para un chat interno, puedes dar clic en Ayer- 7 días- 30 días y todo para ver todas las interacciones.

Puedes utilizar el directorio o los contactos que hayas guardado como favoritos para iniciar una sesión de Chat, lo único que deberás de hacer es seleccionar al contacto con el cual quieres iniciar el Chat, o bien una vez que hayas localizado a la persona dentro de, directorio puedes enviarle un mensaje dando clic en  , si deseas enviar un mensaje como urgente puedes dar clic en .

Es importante hacer notar que el estado de agente no se afecta por las sesiones internas de Chat.

¿Cómo trabajar con campañas de Outbound?

Como agente si te dedicas a contestar llamadas de salida mismas que se marcan basado en listas donde se tienen todos los registros que son administrados por Tu Contact Center. A continuación, se describe cómo manejar los tipos de interacciones dependiendo el tipo de marcación.

Modo predictivo. Cuando una campaña de Outbound está configurada en modo predictivo, los clientes son llamados de manera automática basadas en las listas de marcación y dentro de estas mismas el proceso de marcación es monitoreado. Las llamadas contestadas por un cliente son conectadas directamente a un agente. La llamada aparece como si se tratara de una interacción de Inbound. Puedes Aceptar, Ver la Pantalla, o Rechazar la interacción de Inbound, de ser aceptada entonces podrás manejar la llamada como cualquier otra interacción de Inbound.

Modo Preview. Cuando manejas una llamada dentro de la campaña dentro de un modo Preview, todos los teléfonos vinculados a un cliente son enviados a un agente en particular para que este mismo pueda llevar a cabo su marcación. Aquí el agente puede ver los datos del registro antes de su marcación. Para que se le asigne un registro es necesario que el agente se encuentre en un estado de Listo. Cuando el registro sea asignado al agente, él también tiene la opción de rechazarlo. Después de que el agente ve el registro puede decidir iniciar la marcación o saltarse a ese cliente.

¿Cómo ver un registro en modo Preview?

Cuando un registro le llega a un agente, el dialogo de Preview llega al agente

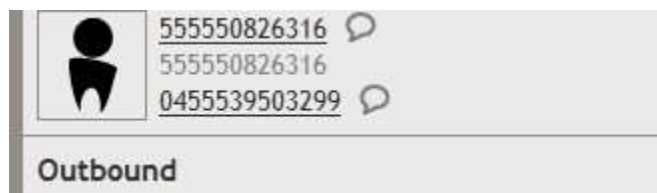


Para saltar el registro puedes dar clic en Rechazar con esto, el registro es asignado a otro agente, y



tu estado de agente cambia automáticamente a un Estado de No Listo. , por lo que una vez que hayas rechazado un registro será necesario que cambies tu estado a Listo para que puedas recibir más llamadas.

Para ver un previo del registro del cliente, da clic en Aceptar. Cuando el registro es asignado tu estado cambia a ocupado. El nombre del cliente y otros datos se muestran en el panel de información de contacto como se muestra en la ilustración



Con esto ya podrías iniciar la marcación, por lo que podrás dar clic en el primer teléfono que desees marcar. Puedes manejar esta llamada de Outbound como cualquier llamada. Si hay más de un teléfono disponible para el cliente, por ejemplo, teléfono de casa o de oficina, el número recomendado para iniciar la marcación por el sistema será indicado en color **verde**. Tu Administrador puede también haber configurado el sistema para que la primera marcación se genere de manera automática. Adicionalmente también puede ser necesario que pongas una disposición por cada llamada.

Completar, esta opción la puedes utilizar en caso de que la información del registro se encuentre incompleta, por ejemplo “Registro incompleto”. Y dar clic en Completar de esta manera podrás ver los datos del siguiente registro. Por lo que una vez completado el registro tu estado cambiara de Ocupado a Listo.

Brincar, si la información en el registro es válida, pero no puedes aceptar la llamada, da clic en Brincar. El registro es reasignado a otro agente, tu estado automáticamente se pone en Listo de manera que inmediatamente se te puedan asignar llamadas o registros en modo preview. Si no deseas que esto pase entonces tendrías que cambiar tu estado a No Listo.

Después de una llamada de servicio tal vez sea necesario que completes After Call Work.

¿Cómo reprogramar una llamada dentro de una campaña?


En una campaña en la que estés utilizando el escritorio de agente típicamente te preguntará que indiques una disposición, por ejemplo “Solicita Rellamar” o “No Contesta”, debido a los procedimientos de tu contact center tal vez sea necesario que le vuelvas a llamar al cliente y programarlo para más tarde,

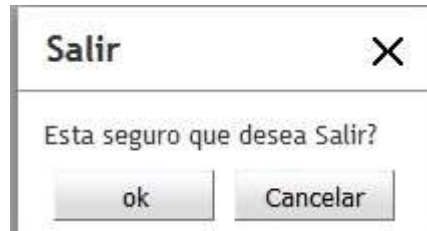


The screenshot shows a software interface for managing outgoing calls. At the top, it says 'Outbound' and 'Desconectado' (Disconnected). Below that, there is a dropdown menu set to 'No answer' with a checkmark icon. The main section is titled 'Siguiente llamada:' (Next call) and contains several input fields: a date field with '07/07/16', a 'De' (From) time field with '13:30', a 'Hacia' (To) time field with '14:00', and a location dropdown menu with 'America/Mexico_City'. There is also a 'Prendido' (Phone) field with a dropdown arrow.

1. En el panel de información de contacto, especificaras la disposición que requiere reprogramar la llamada. Entonces se mostrará la pantalla de Siguiente llamada.
2. En el primer campo especifica la fecha en la cual quieres que se lleve a cabo la llamada en **dd/mm/aa** y en el campo que se llama De: tendrás que especificar la hora en formato **hh:mm**.
3. En el campo que Prendido deberás de indicar el teléfono al que deseas re agendar la llamada.
4. Finalmente Dar Clic en Terminar para que se programe el rellamado.

¿Cómo terminar tu sesión de trabajo?

1. Para terminar tu sesión de trabajo deberás dar clic en  en la esquina superior derecha un cuadro emergente aparecerá



2. Da clic en “ok” para confirmar.

La pantalla de Iniciar Sesión se muestra en primer plano.

Tú también puedes terminar tu sesión estando en Ocupado, en caso de tengas una llamada y termines tu sesión el sistema te pedirá que termines de procesar la interacción que estas atendiendo.

¿Qué pasa si cierro el navegador se cierra, o navego fuera de la página?

Si durante la sesión tu navegador se cierra, o navegas fuera de la página, vas a ver este cuadro de dialogo



Esto significa que la aplicación de Escritorio del Agente, dejará de operar. Tienes al menos 15 segundos para volverte a firmar y que las aplicaciones sigan trabajando.

Troubleshooting

- **Olvidaste tu password.** - Da clic en [Forgot password?](#) , deberás tener una dirección de correo valida asociada a tu nombre de usuario, con esto te llegará un correo con un link para reestablecer tu contraseña.
- **Softphone.** Si el cliente te reporta eco en la llamada, tal vez sea necesario que ajustes los niveles de volumen con la finalidad de reducir o remover el eco. Seleccionando el ajuste Automático, dentro de Panel de Control, para los ajustes de micrófono en Windows. Se recomienda el uso de una diadema de buena calidad, por ejemplo, Plantronics USP DSP series.
- **El teléfono sip ha perdido conexión con el sistema,** o le muestra un error y está utilizando un Softphone, reinicie nuevamente su sesión.
- **No puede cambiar el estado de agente (agent status),** mientras que puede hacer el cambio de estado generalmente manualmente, y por medio de la configuración de la consola de Administrador. Por ejemplo, no será posible cambiar de estado hasta que hayas calificado tu última interacción.

Diálogos de información.

El usuario está registrado, forzar la entrada, este mensaje se muestra cuando la aplicación del Agente, ha sido abierta con un navegador diferente utilizando tus mismas credenciales de autenticación.

No tiene un teléfono default predefinido, por favor seleccione otra opción, el administrador del Contact Center no ha configurado su teléfono predefinido para su usuario, en este caso deberá de seleccionar otra opción, como el Softphone.

El teléfono no está registrado, su administrador de sistema debe de configurar el número de teléfono antes de usted pueda usar un teléfono privado. Seleccione otra opción de teléfono, por ejemplo, el Softphone.

¿Quiere salir de este sitio web? Este mensaje se muestra, por ejemplo, cuando presiona el botón Regresar de su navegador. Si selecciona abandonar la página, tu sesión actual terminará. Da clic en Permanecer en esta página para cancelar la operación.

Siguientes pasos.

En caso de que no puedas solucionar el problema que se está presentando te sugerimos ponerte en contacto con tu supervisor o tu Administrador de Contact Center para más ayuda.