

AVAYA

AVAYA | CTIBAR



Avaya CTIBAR es una herramienta que se utiliza para recibir llamadas, realizar llamadas salientes y a su vez escuchar llamadas en tiempo real. A continuación, detallaremos como realizar escuchas desde la herramienta.

ESCUCHAS EN TIEMPO REAL

Para realizar escuchas en tiempo real vamos a iniciar sesión en Avaya CTIBAR
Para iniciar sesión en Avaya colocaremos en AGENTE nuestro número de usuario de dicha aplicación;
y en CLAVE nuestra contraseña.
Luego de completar todos los campos correspondientes daremos click en ACEPTAR.



Al iniciar sesión nuestra pantalla se vera de este modo:

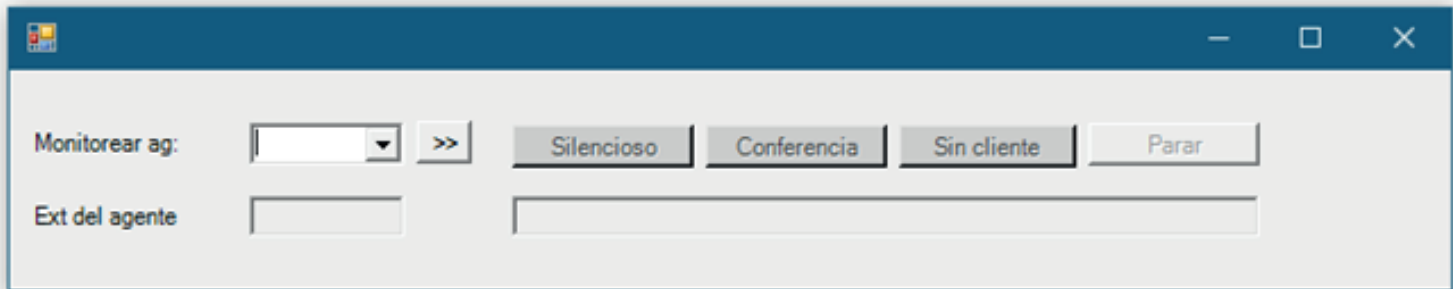


Para poder realizar ESCUCHAS EN TIEMPO REAL nos dirigiremos a la columna marcada, la cual nos desplegará una barra con diferentes iconos.

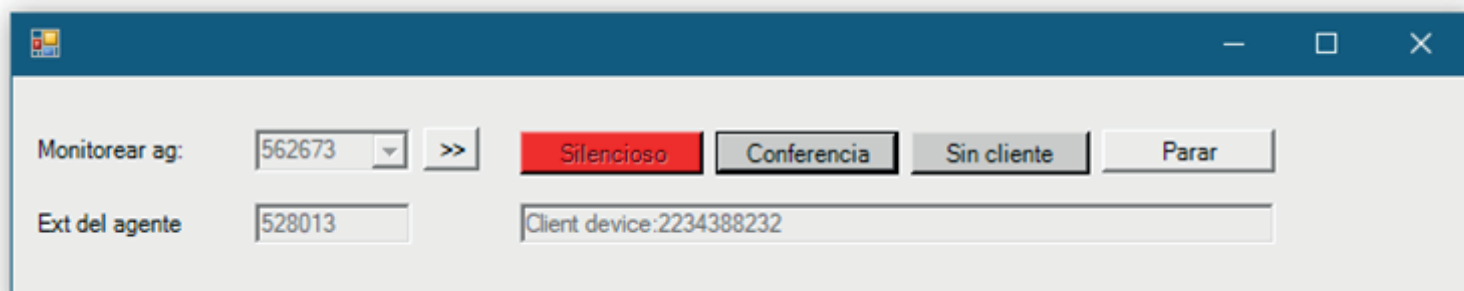
Haremos click en el icono de HISTORICO DE LLAMADAS



Este icono nos desplegara una barra con campos a rellenar.



En MONITOREAR AGENTE colocaremos el numero de ID DEL AGENTE al que queremos escuchar, ES IMPORTANTE ACLARAR QUE DICHO AGENTE DEBE ESTAR EN LLAMADA EN ESE MOMENTO. Hacemos click en la flecha señalada e ingresamos haciendo click en SILENCIOSO (de este modo tanto el agente como el cliente no notará que lo escuchamos).



Monitorear ag: 562673 >> Silencioso Conferencia Sin cliente Parar

Ext del agente 528013 Client device: 2234388232