

## Guía de Referencia Rápida para Administrador / Supervisor

### La preparación de un Nuevo Operador

Asigne el nuevo operador a su propio auricular.

Un auricular/diadema se puede limpiar y reusar. Asegúrese que una nueva almohadilla para el oído y una esponjilla para el micrófono se apliquen y la diadema se limpie adecuadamente.

Localice y prepare el equipo de entrenamiento. Vea el Entrenamiento para *Usuario Final de Vocollect: Guía para Entrenar Operador*.

Para crear un nuevo operador

1. Haga clic en la pestaña de Administración del Operador
2. En la Navegación, de clic en Operadores
3. En Acciones del Operador, seleccione Crear nuevo operador.
4. Introduzca el Nombre del Operador.
5. Introduzca el ID del Operador.
6. Introduzca el Nombre Pronunciado.
7. Introduzca el Número de Operador (opcional).
8. Seleccione Paquete de Tarea Asociada.
9. Seleccione Equipos del Operador para este operador.
10. Haga clic en el botón Crear Operador.

Si se utilizan equipos, es posible que desee asociar el operador al equipo. La lista de nombres del equipo aparece en la parte inferior de la página cuando se agrega un operador. Si no agrega el equipo del operador en este momento, siga las instrucciones a continuación.

Para agregar operadores a un equipo de operación

1. Haga clic en la pestaña de Administración del Operador
2. En Navegación, haga clic en Equipos del Operador.
3. En la lista Ver Equipos del Operador, seleccione la fila para el equipo del operador al que desea agregar los operadores.
4. En Acciones del Equipo del Operador, seleccione Administrar Equipos del Operador | Editar equipo de operador seleccionado.
5. Seleccione los operadores que desea asignar al equipo de operador.
6. Haga clic en Guardar Cambios.

Una vez que el operador está configurado en VoiceConsole, el equipo es asignado y se ha juntado al equipo de entrenamiento inscrito, siga los pasos para la inscripción de entrenamiento del Entrenamiento para *Usuario Final de Vocollect: Guía para Entrenar Operador*.

### Soporte

**Conozca su contrato de servicio** – Hay varios tipos de contratos de servicios y cada uno ofrece diferentes opciones para el soporte de los equipos y el software.

**Siga las instrucciones de su equipo de soporte técnico** – Su proveedor de soporte técnico cuenta con procedimientos para devolver equipo para su reparación y para la resolución de problemas de software.

**Tener la información a la mano**- se puede guardar un registro en VoiceConsole en un archivo zip de modo que usted lo puede enviar vía e-mail a un representante de soporte técnico.

Para obtener más información, consulte el Entrenamiento para *Usuario Final de Vocollect: Guía para Entrenar Administrador Supervisor*.

# Honeywell

# Guía de Referencia Rápida para Administrador / Supervisor

## Solución de Problemas

Un operador reporta:	Entonces:
El dispositivo no reconoce correctamente las palabras del operador  O  El dispositivo está teniendo dificultad para escuchar al operador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese que el operador tiene el auricular correcto</li> <li>• Asegúrese que se ha seleccionado el operador correcto</li> <li>• Coloque el micrófono en la esquina de la boca del operador, con el símbolo en la varilla del micrófono frente a la boca del operador, uno o dos dedos lejos de la boca del operador</li> <li>• Asegúrese de que el micrófono esté cubierto por una almohadilla limpia</li> <li>• Asegúrese de que el auricular y una batería cargada estén correctamente conectados al dispositivo</li> <li>• Tome una muestra del ruido</li> </ul>
El dispositivo tiene dificultades para entender una palabra  Ejemplo: El operador dice 92 en un dígito verificador. El dispositivo dice 94. El dispositivo no está entendiendo el número dos y cuatro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coloque el micrófono lo más cerca posible de la boca, pero fuera de su flujo de respiración. Debe mirar hacia el labio superior y no tocar nada (por ejemplo, la ropa, la piel o el vello facial).</li> <li>• Tome una muestra del ruido</li> <li>• Re-entrene la palabra</li> </ul>
El dispositivo está dando un mensaje de "batería baja"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuerde: no quite la batería hasta que el dispositivo Talkman esté completamente apagado</li> <li>• Cambie la batería</li> <li>• Asegúrese de que la batería agotada se coloque correctamente en el cargador</li> </ul>
No se puede escuchar el	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que el auricular está conectado correctamente</li> <li>• Asegúrese que el auricular está en la posición correcta</li> <li>• Ajuste el volumen, pulse los botones + o -</li> </ul>
No hay sonido a través del auricular	<p><b>Para auriculares alámbricos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revise la batería para asegurarse de que está completamente cargada</li> <li>• Revise el conector para asegurarse que el auricular está conectado correctamente al dispositivo</li> <li>• Revise si tienen daños el dispositivo, cable y los conectores del audífono</li> <li>• Prueba los auriculares cambiando a un dispositivo que se sabe está funcionando y pruebe el dispositivo conectando un auricular que se sabe está funcionando</li> </ul> <p><b>Para auriculares inalámbricos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revise el auricular y la batería del dispositivo para asegurarse de que está completamente cargada</li> <li>• Compruebe la asociación del auricular para asegurarse que el auricular está asociado correctamente al dispositivo</li> <li>• Pruebe el auricular asociándolo a un dispositivo que se sabe está funcionando y pruebe el dispositivo asociándolo a un auricular que se sepa funciona</li> <li>• Apague el dispositivo y vuelva a encenderlo</li> </ul>
Problemas al Iniciar sesión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que el operador correcto esté seleccionado</li> <li>• Asegúrese que el audífono correcto está en uso/conectado</li> <li>• Posibles problemas en las conexiones del host, WLAN o la red deben ser revisadas por el administrador</li> </ul>
Problemas al conseguir una asignación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaya al sistema host, Vocollect VoiceLink<sup>®</sup> o Vocollect VoiceDirect<sup>®</sup> y asegúrese que la asignación está disponible para picking u otro operador se ha asignado a ello.</li> <li>• Vaya al administrador host para verificar el problema</li> <li>• Problemas al instalar o retirar una batería</li> <li>• Asegúrese de que el operador está colocando y removiendo correctamente la batería</li> </ul>
Problemas al instalar o retirar una batería	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegúrese de que el operador está colocando y removiendo correctamente la batería</li> <li>• Compruebe si existen daños en el compartimiento de la batería</li> </ul>
El operador desea que el dispositivo hable más: rápido o más lento (velocidad)  OR más alta o más bajo (tono)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceder al menú del dispositivo para cambiar la velocidad o el tono</li> <li>• Presione el botón del operador para acceder al menú</li> <li>• A continuación, pulse los botones + o — hasta que el operador escuche la selección de menú que desee</li> <li>• Presione el botón del Operador para seleccionar la opción del menú</li> <li>• Utilice los botones + o — para ajustar la velocidad o el tono</li> <li>• Presione el botón del Operador para seleccionar la velocidad o el tono deseado</li> </ul>

Back of cue card