

REIVINDICACIONES

1. Un método de administrar una llamada de voz en cola en espera de ser atendida por un representante humano (14) de un destinatario (11) de la llamada de voz, el método es realizado por un dispositivo de comunicación (12) de un emisor (10) y el método comprende:

detectar (S101), a partir de una indicación por voz proporcionada por el destinatario (11), información que indica la posición actual de la llamada de voz en la cola; y

mostrar (S102) la información detectada que indica la posición actual de la llamada de voz en la cola.

2. El método de la reivindicación 1, que comprende, además:

disminuir (S103) un volumen de escucha del dispositivo de comunicación (12) al detectar que la llamada de voz está en cola.

3. El método de las reivindicaciones 1 o 2, que comprenden, además:

determinar (S104) si la información detectada que indica la posición actual de la llamada de voz en la cola indica que una condición de umbral de la cola se satisface o no y, de ser así,

notificar (S105) al emisor (10).

4. El método según la reivindicación 3, donde notificar al emisor (10), en respuesta a determinar que la condición de umbral de la cola se satisface, comprende al menos uno de los siguientes: mostrar una alerta visual, emitir una alerta auditiva, emitir una alerta táctil y aumentar (S106) un volumen de escucha del dispositivo de comunicación.

5. El método de cualquiera de las reivindicaciones anteriores, la información indica una posición actual real de la llamada de voz en la cola.

6. El método de cualquiera de las reivindicaciones anteriores, la información indica un tiempo restante esperado hasta la respuesta por parte de un representante humano (14).

7. El método de las reivindicaciones 3 y 5, donde la condición de umbral de la cola se considera satisfecha si la posición actual real disminuyó a un valor de umbral de la posición en la cola.

8. El método de las reivindicaciones 3 y 6, donde la condición de umbral de la cola se considera satisfecha si el tiempo restante esperado hasta la respuesta por parte de un representante humano (14) disminuyó a un valor de umbral del tiempo de cola.

9. El método según cualquiera de las reivindicaciones anteriores, donde la detección de la información a partir de una indicación por voz comprende reconocer una indicación por voz no humana.

10. Un programa informático (21) que comprende instrucciones ejecutables por computadora para ocasionar que un dispositivo de comunicación (12) ejecute los pasos listados en cualquiera de las reivindicaciones 1 a 9 cuando las instrucciones ejecutables por computadora se ejecutan en una unidad de procesamiento (20) incluida en el dispositivo de comunicación (12).

11. Un producto del programa informático que comprende un medio legible por computadora (22), el medio legible por computadora tiene el programa informático (21) según la reivindicación 10 incorporada a continuación.

12. Un dispositivo de comunicación (12) configurado para administrar una llamada de voz de un emisor (10) que fue puesta en cola en espera de ser atendida por un representante humano (14) de un destinatario (11) de la llamada de voz, el dispositivo de comunicación (12) comprende una unidad de procesamiento (20) y una memoria (22), dicha memoria contiene instrucciones (21) ejecutables por dicha unidad de procesamiento (20), por medio de la cual el dispositivo de comunicación (12) es operativo para realizar lo siguiente:

detectar, a partir de una indicación por voz proporcionada por el

destinatario (11), información que indica la posición actual de la llamada de voz en la cola; y

mostrar la información detectada que indica la posición actual de la llamada de voz en la cola.

13. El dispositivo de comunicación (12) de la reivindicación 12 además es operativo para lo siguiente:

disminuir un volumen de escucha del dispositivo de comunicación (12) al detectar que la llamada de voz está en cola.

14. El dispositivo de comunicación (12) de las reivindicaciones 12 o 13 además es operativo para lo siguiente:

determinar si la información detectada que indica la posición actual de la llamada de voz en la cola indica que una condición de umbral de la cola se satisface o no y, de ser así,

notificar al emisor (10).

15. El dispositivo de comunicación (12) de la reivindicación 14, donde notificar al emisor (10), en respuesta a determinar que la condición de umbral de la cola se satisface, comprende al menos uno de los siguientes: mostrar una alerta visual, emitir una alerta auditiva, emitir una alerta táctil y aumentar un volumen de escucha del dispositivo de comunicación.

16. El dispositivo de comunicación (12) de cualquiera de las reivindicaciones 12 a 15, la información indica una posición actual real de la llamada de voz en la cola.

17. El dispositivo de comunicación (12) de cualquiera de las reivindicaciones 12 a 16, la información indica un tiempo restante esperado hasta la respuesta por parte de un representante humano (14).

18. El dispositivo de comunicación (12) de las reivindicaciones 14 y 16, donde la condición de umbral de la cola se considera satisfecha si la posición actual real disminuyó a un valor de umbral de la posición en la cola.

19. El dispositivo de comunicación (12) de las reivindicaciones 15 y 19, donde la condición de umbral de la cola se considera satisfecha si el tiempo restante esperado hasta la respuesta por parte de un representante humano (14) disminuyó a un valor de umbral del tiempo de cola.

20. El dispositivo de comunicación (12) según cualquiera de las reivindicaciones 13 a 21, donde la detección de la información a partir de una indicación por voz comprende reconocer una indicación por voz no humana.