

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;

disminuir (S103) el volumen de escucha del dispositivo de comunicación (12) siempre que la llamada de voz esté en la cola de modo que la parte que llama no escuche la llamada de voz;

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

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 cumple o no, y

en respuesta a la determinación de que se cumple el umbral de la cola;

aumentar (S106) el volumen de escucha del dispositivo de comunicación (12) de modo que la parte que llama escuche la llamada de voz;

notificar (S105) al emisor (10).

2. El método según la reivindicación 1, 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.

3. El método de la reivindicación 1, la información indica una posición actual real de la llamada de voz en la cola.

4. El método de la reivindicación 1, la información indica un tiempo restante esperado hasta la respuesta por parte de un representante humano (14).

5. El método de la reivindicación 1, 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.

6. El método de la reivindicación 1, 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.

7. El método de la reivindicación 1, donde la detección de la información a partir de una indicación por voz comprende reconocer una indicación por voz no humana.

8. Un medio de almacenamiento no transitorio legible por computadora 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 7 cuando las instrucciones ejecutables por computadora se ejecutan en una unidad de procesamiento (20) incluida en el dispositivo de comunicación (12).

9. 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;

disminuir (S103) el volumen de escucha del dispositivo de comunicación (12) siempre que la llamada de voz esté en la cola de modo que la parte que llama no escuche la llamada de voz;

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

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 cumple o no,

en respuesta a la determinación de que se cumple el umbral de la cola:

aumentar (S106) el volumen de escucha del dispositivo de comunicación (12) de modo que la parte que llama escuche la llamada de voz; y
notificar (S105) al emisor (10).

10. El dispositivo de comunicación (12) de la reivindicación 9, 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.

11. El dispositivo de comunicación (12) de la reivindicación 9, la información indica una posición actual real de la llamada de voz en la cola.

12. El dispositivo de comunicación (12) de la reivindicación 9, la información indica un tiempo restante esperado hasta la respuesta por parte de un representante humano (14).

13. El dispositivo de comunicación (12) de la reivindicación 9, 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.

14. El dispositivo de comunicación (12) de la reivindicación 10, 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.

15. El dispositivo de comunicación (12) de la reivindicación 9, donde la detección de la información a partir de una indicación por voz comprende reconocer una indicación por voz no humana.