Agente

image-1668795214269.png

Introduccion

> **uContact Agent** es un módulo enfocado al agente de contact center como solución total a la integración con las funcionalidades referentes a captura de datos, supervisión por estados y comunicaciones integradas con la plataforma **uContact**.

Inicio de sesión

uContact Agent cuenta con un módulo de control de seguridad que identificará a los agentes con su perfil creado permitiendo tener un estricto control de las acciones de cada uno de los agentes del *contact center*. Una vez dentro de la sesión del agente, se muestra la siguiente pantalla:

image-1666227802460.png

Aquí podemos ver las distintas acciones del agente.

Teléfono

Contactos

El agente se encontrará con todos los contactos en el sistema, agrupados por estado (conectados y no conectados). También se puede realizar búsqueda por contactos en específico.

Interacciones

El agente logueado en el sistema puede mantener diferentes tipos de interacciones con los demás agentes, como la posibilidad de llamar directamente a uno, añadirlo a la sección de favoritos, iniciar un chat y/o transferir una llamada de forma atendida o ciega.

El chat permite intercambiar mensajes entre agentes, principalmente se usa para notificar acciones y/o eventos entre usuarios del sistema cuando están hablando.

El chat permite intercambiar mensajes entre agentes, principalmente se usa para notificar acciones o eventos entre usuarios del sistema cuando están hablando.

Para iniciar un chat se debe acceder al menú de agentes desde el *softphone* (teléfono desplegable en el lateral derecho de la pantalla), donde se selecciona al agente con quien se desea chatear. Seleccionando el logo de chat sobre el contacto se abre la conversación, aquí es posible ver el historial, enviar y recibir mensajes.

image-1668795427381.png

Cuando un agente recibe un mensaje de chat, se escucha una señal sonora y se muestra una notificación del sistema que incluye la identificación del agente emisor con su nombre y su foto de perfil.

image-1668795893066.png

El chat incluye la posibilidad de enviar un mensaje de broadcast a todos los agentes activos. El chat se encuentra dentro de la pestaña **Unified Inbox**, el cual contiene diversos canales de comunicación con los clientes.

Chat Grupal

Además de un chat entre agentes, también existe la posibilidad de chatear en grupo con miembros de una misma campaña. Se puede acceder a esta función seleccionando la campaña deseada desde la sección "contactos" en el *softphone.*

image-1668796460921.png

Historial

Permite ver el historial de llamadas que ha realizado el agente, ver si la llamada fue saliente o entrante (según la flecha), hora, fecha, número de teléfono y duración de la llamada.

También se indica en rojo si la llamada no fue atendida o si fue rechazada.

> Al realizar clic en el número te redirige al teléfono, dejándolo listo para marcarlo.

image-1668796529391.png

Teléfono

Permite interactuar mediante llamadas externas. Dentro de las funcionalidades que se encuentran, se permite la selección de la campaña por la cual se emite la llamada (en el caso de tener más de una campaña saliente asignada).

Por otro lado se podrá iniciar una llamada (botón verde), cortar o rechazar llamada (botón rojo), indicar el número al cual llamar (cuadro de texto) o marcar mediante el panel de números el teléfono que se desea llamar.

image-1668796618531.png

Otras funcionalidades:

image-1668796706315.png

- Espera: **Espera:** Pone en espera la llamada
- Conferencia: **Conferencia:** Para iniciar una conferencia:

1. Si el agente se encuentra en llamada:
2. Presionar el botón conferencia.
3. La persona con quien se encuentra en llamada activa será transferida al *Room* de conferencia y esperará a que el speaker ingrese.
4. La persona que comenzó la conferencia podrá añadir más personas al *Room* marcando el número de la siguiente persona a añadir. Esto se puede hacer cuantas veces desee.

- Si el agente no se encuentra en llamada activa:

1. Presionar el botón conferencia.
2. Se creará un *Room* de conferencia.
3. La persona que comenzó la conferencia podrá añadir más personas al *Room* marcando el número de la siguiente persona a añadir. Esto se puede hacer cuantas veces desee.
4. Para ingresar al *Room* de conferencia, presione el botón de conferencia y se transferirá a la misma.

- Mute: **Mute:** Pone en mute el micrófono del agente.
- Video: **Video:** Activa el video en el teléfono, teniendo así la posibilidad de comunicarse por video llamada con el cliente
- Transferencia_atendida: **Transferencia atendida:** Cuando la llamada es transferida de forma atendida, el que transfiere se pone en contacto con la persona a la que se desea transferir, y si este acepta, la llamada es transferida.
- Transferencia_ciega: **Transferencia ciega:** Cuando la llamada es transferida ciega, la llamada pasa directamente al teléfono al que se transfirió.

Ventana de Transferencias

- **Agentes:** Transferencia a agente perteneciente a una campaña del usuario.

- **Campañas:** Transferencia a una campaña entrante que pertenezca el agente.
- **Número externo:** Transferencia a un número externo a uContact.

image-1668797135962.png

Favoritos

Permite visualizar a los agentes agregados como favoritos.

image-1668797182190.png

Park

Cuando el agente tiene llamada activa y presiona Parking, se pondrá en espera al receptor y el agente quedará sin llamada activa para poder realizar otras. Cuando se quiera volver a la llamada, presiona el botón de teléfono verde. Otra manera de volver a la llamada es discando el número de lista, que se visualiza a la derecha del número, en el caso del ejemplo anterior sería **701.**

SMS

Permite el envío de mensajes de texto a teléfonos celulares, indicando el número al cual se quiere enviar y la campaña.

image-1668797237738.png

Directorio Telefónico

Los usuarios podrán agendar contactos en su directorio, realizar una búsqueda más específica por el nombre de contacto, realizar llamadas, transferencias atendidas y ciegas de llamadas y eliminarlos del directorio telefónico personal de cada usuario.

image-1668797278101.png

Para agregar contactos el usuario tiene que hacer clic en el botón "+" ubicado en la esquina superior derecha del directorio. Se desplegará lo siguiente:

image-1668797334675.png

El usuario debe detallar el nombre y número del nuevo contacto para que quede agendado en el directorio personal del agente.

Despliegue del teléfono

Es posible mostrar y ocultar el *tab* del margen derecho dando clic al botón de despliegue que se encuentra en la esquina superior derecha, o bien utilizando el botón de despliegue que se encuentra en el margen derecho de la pantalla.

image-1668797389255.png

Llamadas

Notificación de llamada

Cuando el agente tiene una llamada entrante se le notificará con una alerta sonora así como también con un cuadro emergente fuera del browser o sobre el botón de despliegue como muestra la siguiente imagen.

image-1668797483336.png

Atender llamadas

Cuando ingresa la llamada, sobre el margen izquierdo aparece un icono que el agente puede utilizar para atender la llamada.

La llamada también puede ser atendida haciendo clic en el cuadro emergente así como también desplegando el margen derecho e ingresando al teléfono, es posible rechazar la llamada clicando

en la cruz de cerrar la notificación. El sistema también posee **AutoAnswer,** si este es definido al atender la llamada, automáticamente un sonido de *beep* será escuchado por el agente para saber que tiene una llamada en curso.

Una vez atendida la llamada, sobre la parte superior de la pantalla se mostrará el tiempo transcurrido de la llamada.

Llamadas no atendidas

En el caso de que el agente no atienda la llamada, será derivada al siguiente agente disponible.

El sistema también tiene **AutoAnswer**. Si está definido, al tomar una llamada, el agente puede escuchar un sonido de pitido para saber que tiene una llamada en progreso.

> El tiempo que posee el agente para atender la llamada está establecido en la campaña en la que se encuentre el agente.

Finalizar llamadas

Para finalizar una llamada el agente puede hacer clic en el botón Cortar, situado sobre el margen izquierdo o desde el teléfono del agente.

Al finalizar una llamada ya sea por parte del agente o el cliente vamos a escuchar un doble *beep* que nos va a indicar que la llamada fue finalizada.

> Al terminar de completar un formulario, saldrá un *pop up* como el que se muestra en la imagen anterior.

Wrap up

Al finalizar la llamada el agente se encontrará en estado de WrapUp.

El WrapUp es un intervalo de tiempo en la cual el agente no podrá recibir ninguna llamada, esto es para que tenga un tiempo controlado para finalizar la gestión que corresponda.

> El tiempo de WrapUp está establecido dentro de la campaña en la que se encuentre el agente.

Unified Inbox

> Se le denomina Unified Inbox a la pantalla en la cual el agente atenderá todas las interacciones.

Se podrán filtrar las interacciones por canales seleccionando el icono de la misma en la parte superior.

image-1668798343052.png

:Transferir_interacción: **Transferir interacción**
El agente podrá transferir la interacción a otros agentes o a otras campañas.

- Al presionar en Transferir se despliega una lista de agentes de la misma campaña ordenados alfabéticamente, conectados y desconectados.
- Debajo se listarán todas las campañas a las cuales se puede transferir la interacción incluyendo aquellas que poseen *bots*.

:Fijar_interacción: **Fijar interacción**
Al hacer clic en el pin, el agente podrá mantener interacciones en la parte superior de la bandeja de entrada.

:Cerrar_interacción: **Cerrar interacción**
El agente podrá terminar la interacción.

- Si la campaña a la que pertenece la interacción posee tipificaciones, al cerrarla se desplegará el modal de tipificaciones.

Búsqueda de Interacciones

El agente podrá acceder a la búsqueda de interacciones, para acceder a ellas se debe cumplir que: Pertenezcan a una campaña activa, el agente debe ser quien atendió la interacción, la misma debe estar finalizada y **estar en un rango de un mes**. Por defecto se traerán todas las interacciones finalizadas.

> Actualmente se pueden buscar interacciones pertenecientes a campañas de **Mail, SMS, HeyNow y Messenger**.

En la parte superior encontraremos el Buscador de interacciones, el mismo buscará coincidencias en la casilla de correo destino, lo mismo para SMS, el sistema buscará coincidencias de números destino con el número ingresado. En el caso de Messenger las interacciones se ordenan por usuario y se filtran por el mismo.

:Buscador: Para realizar la búsqueda, el usuario también puede presionar la tecla *enter*.

:Cerrar_Buscador: Permite cerrar el buscador de interacciones y regresar a la *Unified Inbox*.

:Desplegable: Permite cambiar entre búsqueda de Mails, SMS, HeyNow o Messenger (vacío por defecto).
Al presionarlo se despliega un modal como el siguiente:

image-1668798579411.png

> Cuando el agente es agregado a una nueva campaña, se le habilita el historial para ese canal.
> El cuadro se actualiza al desplegarlo.

:CambioPagina: Permite buscar entre resultados en caso de tener mas de 10 interacciones que coincidan con los criterios de búsqueda.

> Cabe destacar que al cerrar el modal y abrirlo nuevamente el sistema nos mostrará la última búsqueda realizada con la sesión actual.

> La búsqueda de interacciones tendrá una opción de configuración que permitirá o no ver interacciones de otros agentes.

Descansos

Dentro de este ítem podemos asignar diferentes acciones de Descanso en base a las necesidades del agente.

image-1668814463079.png

- **:Almuerzo:** Almuerzo.
- **:Baño:** Baño.
- **:Personal:** Personal.
- **:Entrenamiento:** Entrenamiento.
- **:Reunión:** Reunión.

- **:Datos:** Datos.
- **:Marcación_Manual:** Marcación manual.
- **:Canales:** Canales.
- y otros personalizados.

Es posible eliminar descansos de los por defecto o crear nuevos.

> Es posible cambiar de un tipo de descanso a otro **sin** tener que estar disponible por un segundo, tan sólo pasando sobre el icono de descanso sin hacer clic.

> El menú de descansos se desplegará solo y el usuario podrá elegir otro. Este *feature* facilita el cambio de un Descanso a otro sin dar chance a encontrarse disponible y que ingresen interacciones.

Pantalla en pausa

Estos son los cambios para advertir al Agente que se encuentra en Descanso.

1. Cuando el agente está en Descanso el icono cambia a un icono de *play* que palpita para advertir que se encuentra en Descanso.
2. El fondo de pantalla también cambia, por defecto, a gris (este color es modificable).
3. Y el logotipo de uContact se pone borroso.

image-1668814611521.png

> Al salir del descanso el sistema restaura el fondo de pantalla al color principal.

Formulario

> Los formularios son los que permiten hacer CTI. Esto significa que cuando se atiende una llamada, se muestra el formulario que contiene los datos del cliente basado en el `callerid`, parámetros que se pasen desde la telefonía y la lógica de los *forms*.

Ejemplo:

image-1668814811273.png

Funcionalidades Basicas

Introducción

Este manual está orientado a saber la operativa de la central telefónica uContact PBX incluidos dentro del producto uContact *Contact Center* y sus procesos de administración y configuración.

Esta central está orientada a resolver todas las funciones operativas de una central telefónica tradicional agregando módulos de administración y gestión con nuevas tecnologías.

Agregado a las funcionalidades básicas, se extienden una serie de opciones rápidas y servicios, integrados en un solo producto, lo cual permiten la administración de varios canales de comunicación con un solo dispositivo centralizado.

Funciones básicas:

Pickup

Permite levantar llamadas desde otros internos de las siguientes formas:

*8	Levantar una llamada del grupo (sección)
* + XXX	Levantar una llamada de interno XXX determinado

Llamadas externas

Permite hacer llamadas hacia afuera de la central (dependiendo de los permisos que tenga el usuario), los permisos se asociaran a cada interno pudiendo:

- Realizar llamadas locales.

- Realizar llamadas internacionales.
- Realizar llamadas a celulares.
- Realizar llamadas a internos.

9 + número	Llamada externa (de acuerdo a los permisos del interno)
*25	Llamada externa con posibilidad de rellamada

Desvíos

Es posible realizar desvíos con base en el estado del interno o directamente sobre la base de una solicitud especifica del usuario.

*62	Activar desvío cuando el interno está ocupado
*63	Desactivar desvío cuando está ocupado
*64	Activar desvío cuando no está disponible
*65	Desactivar desvío cuando no está disponible
*72	Activar desvío total del interno
*73	Desactivar desvío total de interno
*66	Chequear casilla de correo de voz
*67	Borrado de mensajes masivos en la casilla de voz
*88	Activación a demanda de grabación de llamadas del interno

El desvío puede hacerse:

- a otro interno (ej.: 214)
- a un número externo digitando “9 + número” (ej.: 94013864)

Estado del teléfono

Permite establecer estados determinados al teléfono en el caso de que el usuario no quiera disponer de determinados servicios, o no ser molestado.

*78	Activar el modo “no molestar”
*79	Desactivar el modo “no molestar”
*91	Activar correo de voz
*92	Desactivar correo de voz

Otros
Permite consultar estados de los internos o información propia de este.

*50	Status del interno (Indica los servicios que están activados)
*75	Dice mi número de interno

Operativa puntual

Como realizar una llamada

Para llamadas externas se digita:

9+4013864

9+16

Nota: No se espera el tono después del 9, se marca todo junto.

Llamadas a internos: Se marca directamente el interno, por ejemplo: 205 o 207

Nota: para los teléfonos IP, después de digitar se puede marcar “*send*” o “#” para hacer más rápida la llamada.

Levantar la llamada de otro interno

*8. Marcando *8 se levanta las llamadas de un mismo grupo.

*100 para levantar el interno 100 si está sonando.

Transferencia simple o sin consulta (##)

Casos: A está hablando con B y A quiere transferir la llamada al interno de C, sin consultar si C quiere atender la llamada.

Pasos:

- Cuando A y B están hablando, A marca ***##***, la central le dice “Transferir” y A digita el interno de C. Luego que A digita el interno escucha un tono entrecortado.
- B queda en comunicación con el interno de C, o sea que escucha el ring hasta que C atienda o no.
- Si C no atiende la llamada es retornada al origen.

Transferencia con consulta (#0)

Casos: A está hablando con B y A quiere transferir la llamada a C, consultándole si quiere hablar con B.

Pasos:

- Cuando A y B están hablando, A marca ***#0,*** la central le dice “Transferir” y da un tono de invitación a marcar para que se digite el interno de C. B queda en espera.
- A marca el interno de C y habla con C.
- Si C quiere tomar la llamada, A debe cortar y queda comunicado C y B.
- Si C no quiere tomar la llamada, A marca ****,*** esto corta la comunicación entre A-C y queda hablando A con B, o directamente C corta y la llamada retorna a A.

Aparcar llamadas

La central tiene la posibilidad de aparcar llamadas. Por ejemplo: se está hablando con A y quiere hablar con B, pero no sabemos dónde está B, se puede aparcar la llamada de A mientras se encuentra a B, es como dejar a alguien en espera mientras se ubica al destinatario de la llamada.

Procedimiento para aparcar:

- Cuando se está hablando con A se marca ***#3***
- La central indica la posición donde quedo la llamada. Ejemplo, la central dice: 701. O sea, que quedo la llamada aparcada en la posición 701.

Tomar una llamada aparcada:

Se digita la posición donde se aparcó la llamada. En el ejemplo anterior, se marca 701.

Sala de conferencias

Si se desea establecer una conferencia con más de tres personas se deberá utilizar una de las salas de conferencias de la central. Las salas de conferencia son como un interno más con la diferencia de que todos los que llamen a ese interno podrán hablar ente sí. Las salas son dinámicas, se crean marcando 555XXX, donde XXX es el número de la conferencia.

Para acceder a una sala de conferencias:

- Llamar directamente a la sala: ejemplo marcar 555100
- Ser transferido a la sala.

Para transferir a una sala se digita, **##** (la central dice transferir)+ 555 + número de la sala.

Correo de voz

Notificación de correo de voz:

Teléfonos analógicos. El tono de invitación a marcar es entrecortado.

Teléfonos IP. Depende del equipo, pero en general lo indica en la pantalla.

Se puede configurar una notificación por mail a la casilla de correo, avisando que hay un correo de voz. También es posible adjuntar el correo de voz.

Consulta a la casilla de correo de voz:

- se digita ***66**
- la central pide la clave.

Es posible acceder a una cuenta de otro teléfono digitando: *66 + número de casilla (teléfono).

Es posible borrar todos los mensajes de la casilla digitando el ***67**. Para esto se solicita la contraseña de la casilla de voz y posteriormente se reproducirá un audio que consulta si se quieren borrar todos los mensajes; en caso afirmativo presionando 7 se puede borrar todo, en caso contrario la operación se anula.

Modo no molestar

Cuando esté ocupado y desee que su teléfono no suene deberá digitar el código *78. Desde el momento en que haga esto todas las llamadas dirigidas a su interno indicarán que el mismo se encuentra ocupado. Para desactivar este modo deberá marcar *79.

Redirección de llamadas

Total (incondicional)

Para que las llamadas a su interno sean redirigidas a otro, deberá digitar *72 y a continuación digitar el interno al que desea transferir las llamadas. Para deshabilitar esta función se debe digitar *73.

Cuando está ocupado

Si se desea que las llamadas destinadas a un interno sean redirigidas a otro, pero solamente en el caso de que el primero esté ocupado, se deberá digitar *62 seguido del número del interno al que se desean transferir las llamadas. Para deshabilitar este modo se debe digitar *63.

Cuando no se encuentra disponible

Si se desea que las llamadas destinadas a un interno sean redirigidas a otro, pero solamente en el caso de que el primero no esté disponible (cuando nadie atiende después de cierto tiempo), se debe digitar *64, seguido del número del interno al que se desean transferir las llamadas. Para deshabilitar este modo se debe digitar *65.

Habilitar y deshabilitar el correo de voz

Para habilitar el correo de voz en un interno se deberá digitar *91, mientras que para deshabilitarlo se debe digitar *92.

Revision #8
Created 22 July 2022 16:16:50 by Alejandra Vega
Updated 13 December 2022 19:47:38 by Alejandra Vega