Supervisor

image-1669646156812.png

Inicio

Al iniciar **uContact** como Supervisor se encontrará con dos paneles:

image-1669646203556.png

- En la sección superior están las tarjetas de información de cada canal junto a las licencias disponibles y agentes conectados.
- Debajo vemos una gráfica de la cantidad de interacciones que ingresaron al sistema por canal en tiempo real.

Información de canales:

Estas tarjetas despliegan la cantidad de interacciones entrantes y salientes se obtuvieron hasta el momento en su correspondiente canal, las mismas se actualizan en tiempo real, por lo que sus valores varían a lo largo de la jornada.

Licencias disponibles:

Las licencias disponibles se calculan por la cantidad de agentes que están en línea, si uno sale del portal, se libera una licencia.

En caso de que no haya licencias disponibles o las mismas se vencieron, no se le permitirá a los agentes ingresar al sistema.

> Si creamos un usuario de tipo Supervisor con teléfono no afecta las licencias.

Tipos de licencias

Un *contact center* puede tener habilitados, además de las licencias del portal, licencias para *gamification* y/o *channels*, las mismas hacen referencia a la parte de juegos del portal y a la parte multicanal (Webchat, Redes Sociales, Email y SMS).

Puede pasar que *channels* esté habilitado pero *gamification* no, y viceversa.

En caso de pasar lo mencionado anteriormente, se verá como la siguiente imagen en las tarjetas del portal.

> Notar que la opción habilitada aparecerá con un *check mark* a la derecha de la misma mientras que la otra se verá con una cruz.

image-1669646335592.png

Al hacer clic en *need more licenses* se despliega el modal de solicitud de licencias.

En el mismo se indicará la cantidad de agentes que desea poseer y tras hacer clic en Solicitar se enviará la solicitud para ser aprobada por el proveedor de uContact.

image-1669646361906.png

> No se puede enviar una nueva solicitud si aún posee una pendiente.

> No se puede solicitar la misma cantidad de agentes que posee.

> Las solicitudes de licencias aplican únicamente para agentes

Permisos

El perfil de Supervisor puede ver en la sección lateral izquierda todas las funcionalidades admitidas para su grupo de seguridad.

image-1669646470690.png

Administración

Un usuario con permisos de administración tendrá las siguientes funcionalidades en el portal.

- Usuarios
- Campañas

- Proveedores
- Audios
- Marcadores
- Reportes
- Calidad
- Fuerza de Trabajo
- Sistema
- Configuración

Supervisión

Un usuario con permisos de supervisión tendrá las siguientes funcionalidades en el portal.

- Gamificación
- Campañas
- Marcadores
- Estado
- Formularios
- Grabaciones
- Reportes

Supervisor con teléfono

Si creamos un usuario de tipo Agente que posea el mismo nombre y contraseña que un usuario de tipo Supervisor, crearemos el Supervisor con teléfono.

A diferencia de un usuario de tipo Supervisor normal, este podrá pertenecer a campañas, utilizar el teléfono y utilizar los descansos que correspondan con los siguientes cambios:

Descansos

Sobre la parte superior de la pantalla podemos ver un icono con forma de taza.

Esta opción permite dejar al usuario en pausa.
Esto significa que el mismo no recibirá llamadas, solo ingresan las llamadas directas.

Cuando el usuario se encuentra en pausa, el temporizador comenzará a contar desde cero indicando el tiempo que se encuentre pausado.
Además, se podrá observar que el icono de estado cambia al tipo de pausa elegido.

image-1669646585433.png

Para salir de la pausa basta con presionar el botón *Play*.

Revision #3
Created 22 July 2022 16:16:58 by Alejandra Vega
Updated 13 December 2022 18:52:25 by Alejandra Vega