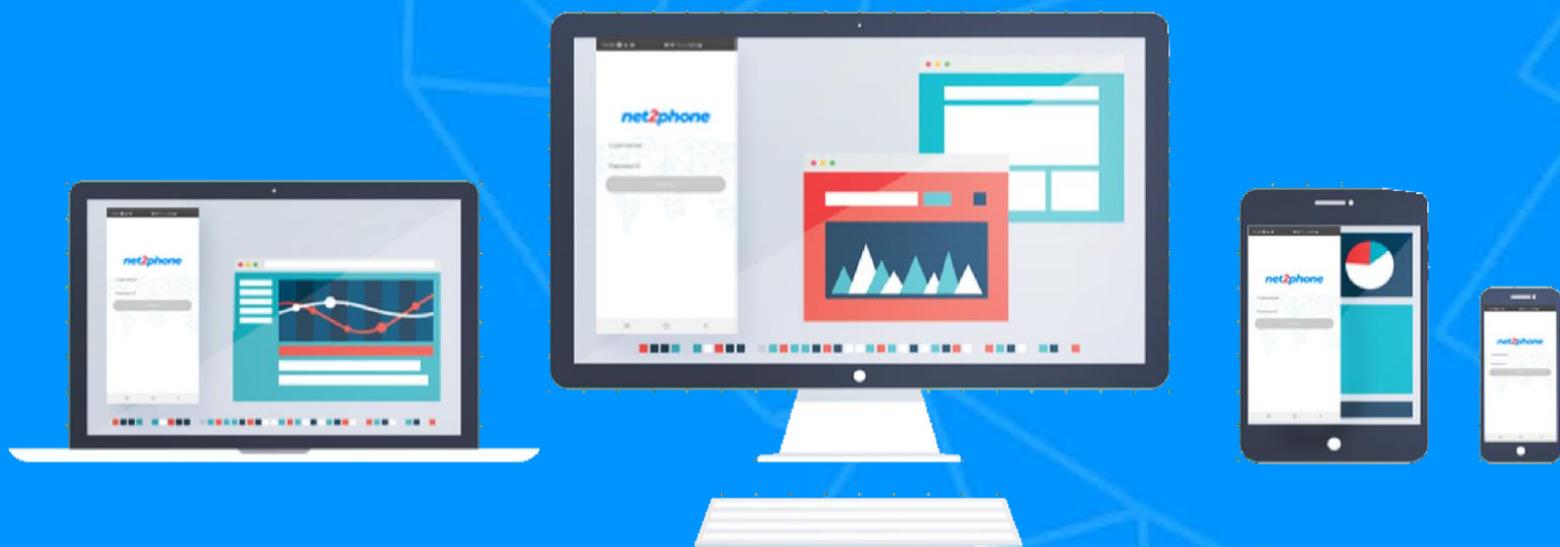


net2phone

Administración Central Virtual net2phone

Anexo Colas de Atención



Todos los derechos reservados

Está estrictamente prohibido el uso, divulgación, modificación, transferencia o transmisión de este documento para cualquier propósito, bajo cualquier forma o por cualquier medio sin el debido permiso por escrito de net2phone.

Aviso Legal

El contenido de esta guía está sujeto a alteraciones sin previo aviso y no debe ser interpretado como un compromiso por parte del distribuidor o de net2phone. Esta guía está destinada solamente para uso informativo, net2phone no asume ninguna responsabilidad por errores o imprecisiones que puedan aparecer en este documento.

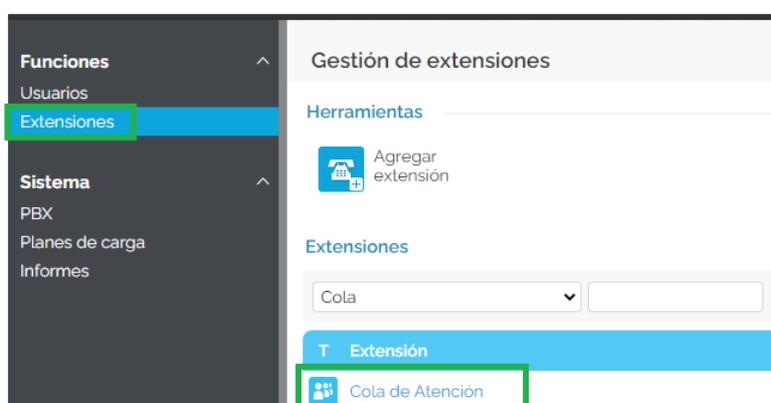
Sobre esta guía

El objetivo de la siguiente guía es brindarle las herramientas necesarias para que su equipo de trabajo perteneciente a una cola de atención pueda acceder a funcionalidades de Supervisor y Agente.

El texto fue redactado con fines operativos para sustraer la necesidad de cualquier conocimiento técnico avanzado por parte del lector.

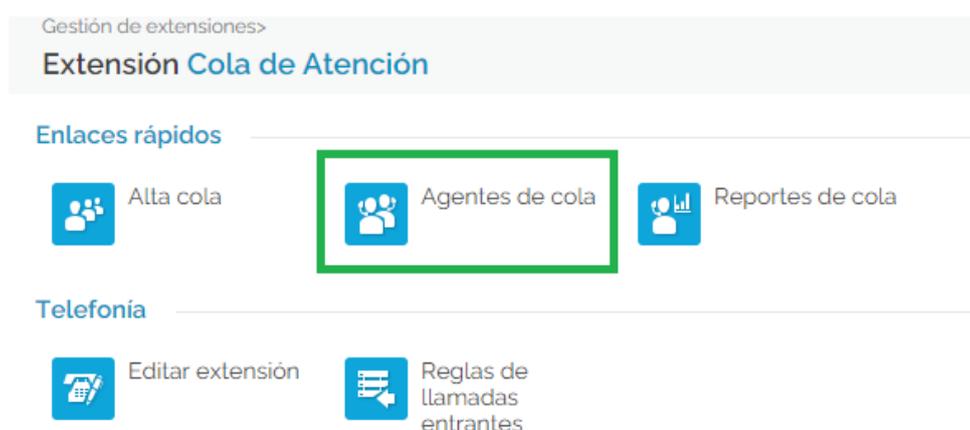
Administración de la extensión

Para iniciar con la administración debe dirigirse a la extensión en cuestión de tipo de cola de atención.



Nota: Puede utilizar el filtro de búsqueda para dar con las extensiones de este tipo.

En la siguiente pantalla deberemos ir al módulo de “Agentes de Cola”



La siguiente pantalla nos mostrara el listado de usuarios pertenecientes a la cola de atención:

Anexo Colas de Atención

Herramientas



Añadir agente local



Añadir agente remoto

Información de Cola de agentes

tipo	Agente	último inicio de sesión	último cierre de sesión	última llamada
	Walter	Feb 08, 2023 08:01:39	Feb 08, 2023 17:33:27	Feb 08, 2023 14:23:14
	Silvana	Oct 03, 2018 11:29:25	Sep 17, 2018 09:13:00	Oct 22, 2019 17:14:46
	Renato	Feb 03, 2023 17:40:16	Feb 03, 2023 18:00:22	Feb 03, 2023 17:56:37
	Pedro	Feb 08, 2023 09:00:15	Feb 07, 2023 18:30:34	Feb 08, 2023 16:15:30
	Nicolas	Feb 03, 2022 09:58:38	-	Feb 04, 2022 14:49:45
	Mery	Feb 07, 2023 17:27:55	Feb 08, 2023 01:33:36	Feb 07, 2023 22:25:42
	Luis	Jan 24, 2023 11:01:20	Jan 24, 2023 20:31:20	Jan 24, 2023 16:20:09
	Luis Ch	Feb 07, 2023 17:54:17	Feb 08, 2023 01:30:42	Feb 07, 2023 19:38:25

Nombrar a un usuario Supervisor

Un usuario supervisor puede acceder a funcionalidades como escucha y susurro en tiempo real sobre las comunicaciones activas en la cola de atención.

Para nombrar a uno de los usuarios de la cola de atención supervisor deberá seleccionarlo:

Herramientas



Añadir agente local



Añadir agente remoto

Información de Cola de agentes

tipo	Agente	último inicio de sesión
	Walter	Feb 08, 2023 08:01:39
	Silvana	Oct 03, 2018 11:29:25
	Renato	Feb 03, 2023 17:40:16
	Pedro	Feb 08, 2023 09:00:15
	Nicolas	Feb 03, 2022 09:58:38
	Mery	Feb 07, 2023 17:27:55
	Luis	Jan 24, 2023 11:01:20
	Luis Ch	Feb 07, 2023 17:54:17

Se nos abrirá la siguiente pantalla:

Anexo Colas de Atención

modificar agente

inscribir agente *	<input type="text"/>
Sanciones *	<input type="text" value="0 - más llamadas"/>
Requiere autorización para conectar a la cola	<input checked="" type="checkbox"/>
Contraseña vieja de cola	*****
PIN de cola de registro *	<input type="text"/>
confirmar PIN de la cola de registro *	<input type="text"/>
Supervisor	<input type="checkbox"/>

Cancelar
OK

Debemos:

- Marcar la casilla “Requiere autorización para conectar a la cola”
- Crear un PIN y confirmar
- Marcar la casilla “Supervisor”
- Clic en “ok”

El icono del usuario cambiara de  al siguiente: .

Para revertir esta acción desmarque la casilla supervisor siguiendo los pasos anteriores.

Funciones de Supervisor

Escucha de llamadas en cola:

Para escuchar las conversaciones de otros agentes en la cola marque desde su extensión * 999 seguido del número de la extensión de tipo cola de atención (Ejemplo: *9995005).

Se solicitará el pin de supervisor asociado a su extensión: Ingresar el PIN seguido de la tecla #

La plataforma le nombrara la extensión del agente activo último en responder una llamada y comenzara a reproducir su conversación.

Para escuchar la siguiente conversación disponible, marque *.

Anexo Colas de Atención

Susurrar a los agentes registrados en la cola e involucrados en una llamada.

Para susurrarle a los agentes debe marcar * 998 seguido del número de la cola (Ejemplo: *9985005).

Se solicitará el pin de supervisor asociado a su extensión: Ingresar el PIN seguido de la tecla #

La plataforma conecta al supervisor con el agente activo que fue el último en responder una llamada (Podrá hablarle al agente sin que el otro participante escuche al supervisor).

Para pasar a la siguiente conversación disponible, el supervisor marca *.

Nota: No es necesario que el supervisor esté disponible en la cola de atención, puede estar pausado. Pero si debe ser agente de esta.

Inicio de sesión de agentes en la cola de atención

Existen 3 estados en los cuales un agente puede encontrarse en una cola de atención, independientemente de si la extensión de este se encuentre registrada en un teléfono de escritorio o aplicación móvil/pc:

- Disponible: Si el agente se encuentra en este estado y a su vez su extensión registrada recibirá llamadas que la cola de atención le asigne.
- En pausa: Si el agente se encuentra en este estado y a su vez su extensión registrada no recibirá llamadas de la cola de atención.
- No disponible: Si el agente se encuentra en este estado y a su vez su extensión registrada no recibirá llamadas de la cola de atención.

Para iniciar sesión y colocarse como disponible en la cola de atención el agente debe llamar al: ***96**

Para colocarse en pausa el agente debe llamar al: ***26**.

Para cancelar la pausa y regresar a la cola, el agente debe llamar al: ***28** + número de su extensión.
Ejemplo: *282022, siendo 2022 su número de extensión

número corto de la extensión donde inició sesión.

Para cerrar sesión y colocarse como no disponible en la cola de atención el agente debe llamar al: ***98**

Nota:

Si la opción "Requerir autorización" para conectarse a la cola está habilitada en la configuración del agente se le solicitará el PIN al discar cualquiera de los códigos mencionados.