

CAPACITACIÓN

# Creación de Agentes.



INTEGRA

**Visión General.**

## Objetivo y requerimientos

Poder crear agentes de manera sencilla y efectiva.

Se requiere de permiso para acceder al área de administración de uContact.



## Creando un agente

Contar con un usuario con perfil supervisor o administrador

Contar con los permisos para poder crear agentes

Una vez verificado esto, dirigirse a panel lateral izquierdo e ingresar en la opción “usuarios” y dentro seleccionar “agentes”



The screenshot displays the uContact dashboard interface. On the left is a navigation menu with sections for ADMINISTRADOR and SUPERVISOR. The main area features several summary cards for different communication channels and a line chart at the bottom.

**Administrador Menu:**

- Usuarios
- Campañas
- Proveedores
- Audios
- Marcadores
- Reportes
- Calidad
- Erlang
- Sistema
- Configuración

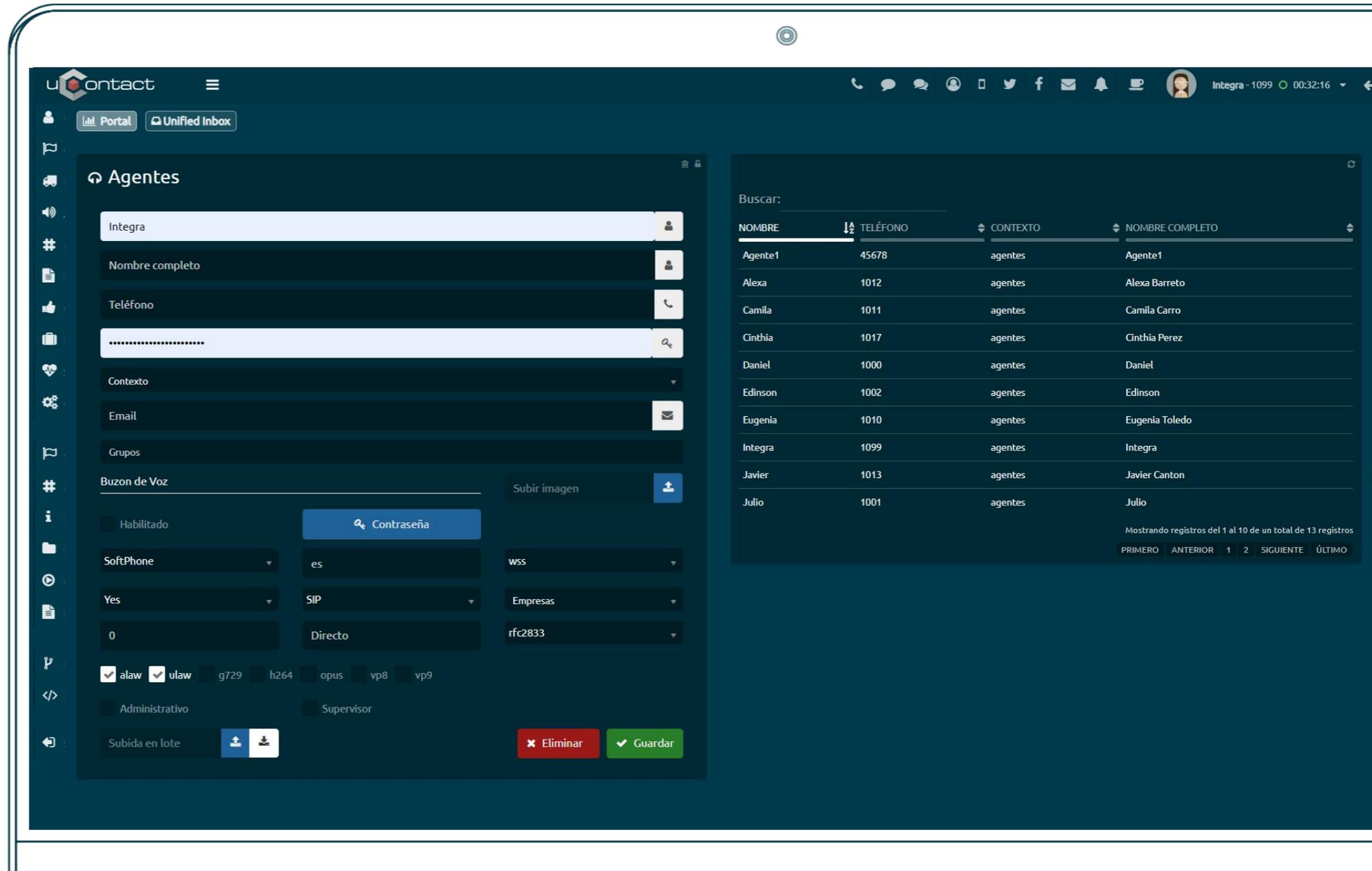
**Supervisor Menu:**

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

**Summary Cards:**

- Agentes:** 13 total, 7 logeados (53%)
- Llamadas:** 42 total, 83% Entrantes / Salientes %
- SMS / WhatsApp:** 27 total, 62% Entrantes / Salientes %
- Mail:** 0 total, 0% Entrantes / Salientes %
- Facebook:** 0 total, 0% Entrantes / Salientes %
- Twitter:** 0 total, 0% Entrantes / Salientes %
- Web Chat:** 0 total
- Licencias Disponibles:** 3, Vencimiento 02/12/2021

**Line Chart:** Shows activity over time from 00:00 to 21:00. The Y-axis ranges from -1 to 12. The legend includes: Llamadas Entrantes (green), SMS / Whatsapp Entrantes (purple), Llamadas Salientes (teal), SMS / Whatsapp Salientes (dark purple), Webchats (pink), Email Entrantes (orange), Email Salientes (dark orange), Tweets Entrantes (light blue), and Facebook Salientes (dark blue).



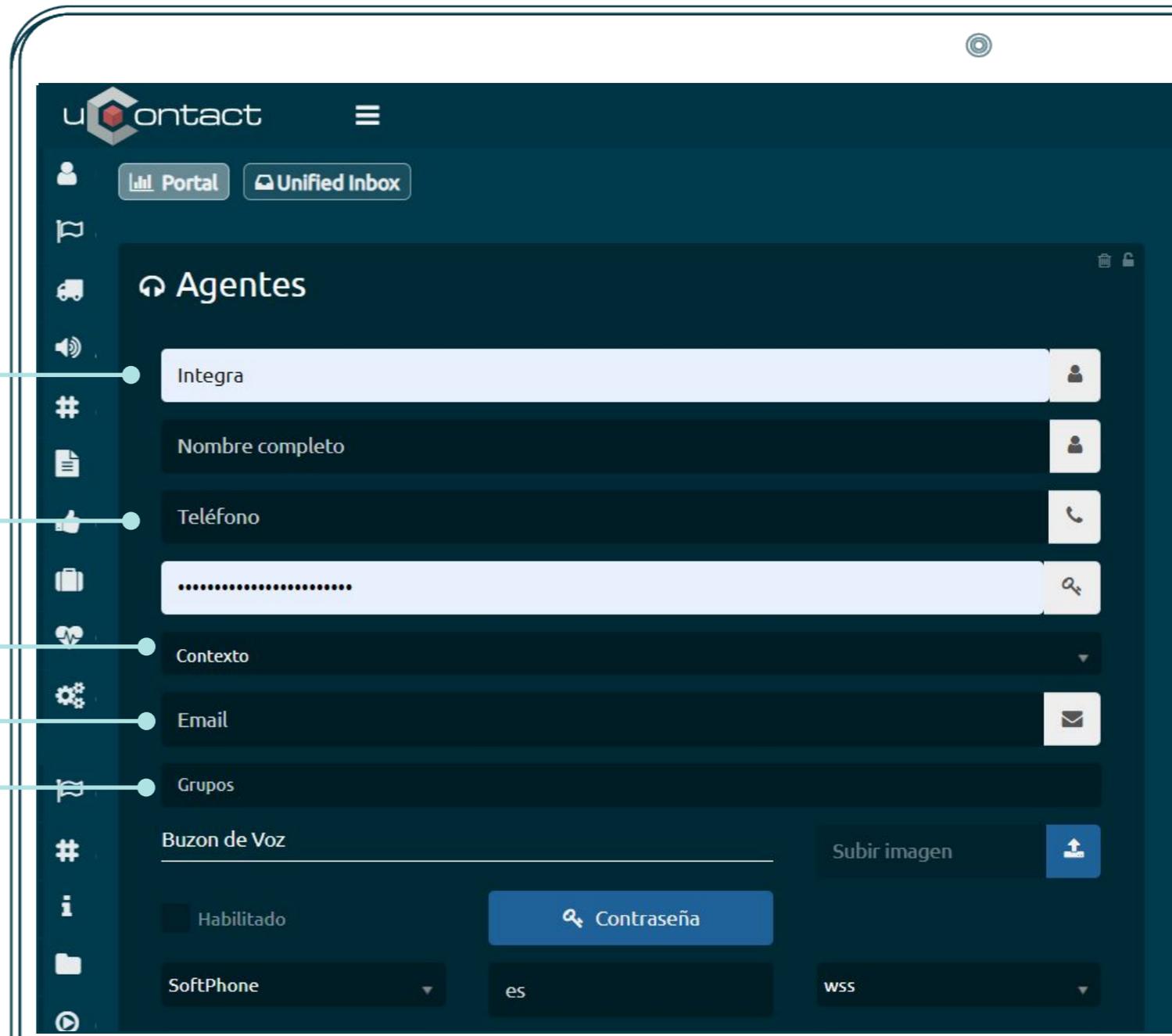
Usuario con el cual se accede a la plataforma

Extensión personal del agente

Contexto debe ser Agentes.

Email al cual se enviarán grabaciones del correo de voz(personal)

Por defecto en blanco



Se habilita el buzón de voz personal del agente asociado al email previamente ingresado.

Tipo de teléfono que va a tener el agente. SoftPhone por defecto (teléfono virtual), en caso de querer un teléfono fijo deberá ser Hardphone.

Encriptación (si por defecto). No en ciertos casos de teléfonos fijos.

Contraseña para acceder al buzón de voz desde el SoftPhone (marcando \*66)

Tipo de transporte: wss por defecto. Udp o tls para teléfonos fijos.

Protocolo para interacciones multimedia por defecto SIP.

The screenshot shows a web-based form for creating an agent. The form is titled 'Cynthia Perez' and includes the following fields and options:

- 1017**: A text field for a unique identifier.
- Contraseña**: A search field for a password.
- agentes**: A dropdown menu.
- Email**: A text field with an email icon.
- Grupos**: A text field.
- Buzon de Voz**: A section header for voice mailbox settings.
- Habilitado**: A toggle switch.
- SoftPhone**: A dropdown menu.
- Yes**: A dropdown menu.
- 0**: A text field.
- alaw** and **ulaw**: Checkboxes for audio codecs.
- g729**, **h264**, **opus**, **vp8**, **vp9**: Text fields for other codecs.
- Administrativo** and **Supervisor**: Radio buttons for role selection.
- Subida en lote**: A button with upload and download icons.
- Miembro**: A button with a group icon.
- Eliminar** and **Guardar**: Red and green buttons at the bottom right.

Callouts from the text on the left point to the following elements in the form:

- The 'Habilitado' toggle switch.
- The 'SoftPhone' dropdown menu.
- The 'Yes' dropdown menu.
- The '0' text field.
- The 'wss' dropdown menu.
- The 'SIP' dropdown menu.
- The 'Directo' dropdown menu.
- The 'ulaw' checkbox.
- The 'h264' text field.
- The 'vp8' text field.

Tipos de codificaciones de la voz: alaw/ulaw por defecto, vp8 se deberá habilitar para video.

Foto de perfil o avatar del agente.

DTMF a utilizar, rfc2833 por defecto.

Teléfono directo para llamar al agente desde el exterior, requiere una modificación en el comportamiento.

Al habilitarlo se crea un Supervisor, el mismo tiene acceso a las secciones de supervisión y posiblemente administrador (se pueden restringir).

The screenshot shows a configuration form for a softphone agent. The form is titled "Buzon de Voz" and includes the following fields and options:

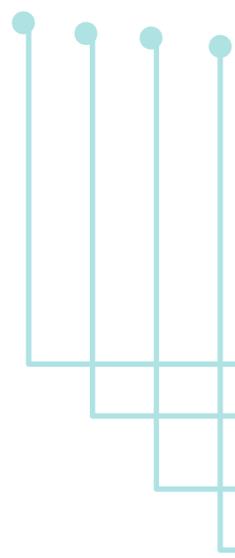
- Habilitado**: A toggle switch that is currently turned on.
- Contraseña**: A text input field with a search icon.
- SoftPhone**: A dropdown menu set to "es".
- DTMF**: A dropdown menu set to "rfc2833".
- Yes**: A dropdown menu set to "SIP".
- Directo**: A text input field set to "0".
- Codificaciones de voz**: A row of checkboxes for "alaw" (checked), "ulaw" (checked), "g729", "h264", "opus", "vp8", and "vp9".
- Administrativo**: A dropdown menu set to "Supervisor".
- Subida en lote**: A section with upload and download icons.
- Miembro**: A blue button with a group icon.
- Eliminar**: A red button with an "x" icon.
- Guardar**: A green button with a checkmark icon.

Callouts from the text on the left point to the following elements in the form:

- The "Subir imagen" button (top right).
- The "Contraseña" field.
- The "DTMF" dropdown menu.
- The "Directo" field.
- The "alaw" and "ulaw" checkboxes.
- The "Supervisor" dropdown menu.
- The "Eliminar" and "Guardar" buttons.

**Ejemplos de creación.**

## CAMPOS OBLIGATORIOS



The screenshot shows the 'Agentes' form in the ucontact system. The form is titled 'Agentes' and contains several fields and sections:

- Agentes List:** A list of agents with columns for name, phone, context, and full name. The agent 'Cynthia' is highlighted.
- Form Fields:**
  - Nombre:** Cynthia
  - TELÉFONO:** 1017
  - CONTEXTO:** agentes
  - NOMBRE COMPLETO:** Cynthia Perez
  - Contraseña:** A search field for the password.
  - SoftPhone:** es
  - Yes:** SIP
  - 0:** Directo
  - Administrativo:** Supervisor
- Buttons:** Subida en lote, Miembro, Eliminar, and Guardar.

Buscar:

NOMBRE	TELÉFONO	CONTEXTO	NOMBRE COMPLETO
Agente1	45678	agentes	Agente1
Alexa	1012	agentes	Alexa Barreto
Camila	1011	agentes	Camila Carro
Cynthia	1017	agentes	Cynthia Perez
Daniel	1000	agentes	Daniel
Edinson	1002	agentes	Edinson
Eugenia	1010	agentes	Eugenia Toledo
Integra	1099	agentes	Integra
Javier	1013	agentes	Javier Canton
Julio	1001	agentes	Julio

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 13 registros  
PRIMERO ANTERIOR 1 2 SIGUIENTE ÚLTIMO

## Ejemplo de creación - Resultado final

## Creación de Agentes

Al hacer click en guardar, se informa de la acción y se muestra el agente en el panel derecho.

The screenshot displays the 'ucontact' agent management interface. On the left, there is a form for creating or editing an agent. The form includes fields for name, phone number, email, and various settings like 'Habilitado', 'SoftPhone', and 'Contraseña'. At the bottom of the form are 'Eliminar' and 'Guardar' buttons. On the right, there is a table listing agents. A green notification banner at the top right indicates 'Acción Realizada con Éxito'. A red box highlights the 'Juan' entry in the agent list.

NOMBRE	TELÉFONO	CONTEXTO	NOMBRE COMPLETO
Agente1	45678	agentes	Agente1
Alexa	1012	agentes	Alexa Barreto
Camila	1011	agentes	Camila Carro
Cinthia	1017	agentes	Cinthia Perez
Daniel	1000	agentes	Daniel
Edinson	1002	agentes	Edinson
Eugenia	1010	agentes	Eugenia Toledo
Integra	1099	agentes	Integra
Javier	1013	agentes	Javier Canton
Juan	1088	agentes	Juan Martinez

**A tener en cuenta.**

## ¿Qué se necesita para crear un agente?



Los campos que no se mencionan no son relevantes o tienen funciones muy específicas que no son necesarias para una configuración básica.

Si al momento de crear un agente, se desea además crear un usuario administrativo, el mismo deberá tener un teléfono fijo asociado, de lo contrario no podrá acceder a la instancia (teléfono ip conectado con la instancia de uContact).

Para poder realizar llamadas, el agente deberá estar asociado a una campaña saliente, así como para recibir deberá estar asociado a una campaña entrante (con la excepción de tener un teléfono directo asociado)

La extensión de los agentes es obligatoriamente única en el sistema y no puede ser utilizada por más de un agente.

Se debe ingresar contraseña para el agente cuya complejidad depende de la expresión regular que esté configurada en el sistema: (Configuración/General/Sistema/Expresión regular para contraseñas). El sistema (por defecto) no tiene restricciones sobre el formato de la contraseña. De todos modos es posible, mediante una expresión regular en la configuración del sitio definir la complejidad de las mismas.

**¡Gracias!**



INTEGRA