



MANUAL DE AGENTE

© 2018, PALOSANTO SOLUTIONS todos los derechos reservados.

Esta documentación es confidencial y su propiedad intelectual pertenece a PaloSanto Solutions, cualquier uso no autorizado, reproducción, preparación de otros trabajos en base a este documento, difusión o representación de software presentado en este documento, sin el permiso expreso y por escrito de PaloSanto Solutions está estrictamente prohibida. PaloSanto Solutions, el logotipo de PaloSanto Solutions, el logotipo de DINOMI y marcas y/o servicios son propiedad de Megatelcon S.A. todas las otras marcas, servicios y nombres de negocios pertenecen a sus respectivas compañías.



Consola de Agente

La consola de agente controla la interacción entre el sistema y el agente. Esta es una herramienta basada en web y trabaja con el ECCP (Protocolo de Call Center de Elastix®).

La consola de agente recibe eventos de llamadas a través del ECCP, incluyendo toda la información correspondiente en la llamada.

Cada agente requiere de un usuario para poder ingresar a la interfaz de Elastix y de un número de agente para poder iniciar sesión en Dinomi. Para que cada agente pueda comenzar a trabajar en su consola de agente deberá ingresar a la página web de Elastix de su Call Center, usando su password y user entregado por el administrador.



Luego de haber iniciado sesión, se mostrará la página principal con las opciones disponibles para cada agente, de acuerdo al perfil de cada uno de ellos. Por lo general el perfil de agente solo tendrá acceso al módulo de Dinomi Manage , donde encontrará el sub-módulo de la **Consola de Agente**.

<mark>⊘</mark> elastix ≡	e	Operador ~
Search modules Q	✿ DINOMI Manage / Agent Console	/ 🔳 🛈
DINOMI Manage Agent Console		Agent Console
3 History >		
	• Welcome to Agent Console Please select your agent number and your extension • Static Agent Callback Login Agent Number: A001 - Kana • Extension: Static Agent • Extension: Static Agent • Extension: Static Agent	



Interfaz de usuario

<mark>⊘</mark> elastix' ≡		• A Operador ~
Search modules Q		/
DINOMI Manage Agent Console	DINOMI	Agent Console
ී History >		
	Welcome to Agent Console Please select your agent number and your extension	
	Static Agent Caliback Login	
	Agent Number: A001 - Karta 👻 Extension: SiP/100 👻	
	Enter	
	Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2018.	
Α		С

- A) Menú General.- Módulos o secciones generales de Elastix que contiene opciones específicas o configuraciones.
- B) Sub Menú.- Secciones disponibles en cada módulo o menú general.
- C) Área de trabajo.

Dinomi Manage

En la siguiente imagen se muestra como el agente ha iniciado sesión en el sistema de Elastix pero aún no ha iniciado sesión en la consola de agente de Dinomi.

Øelastix' ≡		• • A Agente ~
	DINOMI Manage / Consola de Agente	
DINOMI Manage ~ Consola de Agente	DINOMI	Consola de Agente
D Historia ·		
	* Bienvenido a la Consola de Agente	
	Por favor seleccione su numero de agente y su extensión	
	Agente estatico Login camback	
	Numero de agente: Agent 1 + Agent 1 +	
	Extension: SIP/101 +	
	ängresar	
	2	

Para acceder a la consola de Dinomi, el agente deberá seleccionar un número de agente y una extensión, luego de esto dar click en el botón Ingresar.

Nota: El agente deberá contar con una extensión asignada y configurada en un teléfono IP o en un softphone.

Luego de haber escogido el número de agente y la extensión asignada, el sistema realizará una llamada a la extensión seleccionada, donde el agente deberá contestar la llamada e ingresar el password asignado seguido de la tecla numeral.



← → C ▲ No seguro	https://172.16.2 🥖 ZOIPER 🔍 🛇	\$
Øelastix'	Settings + Help + 🛱 Tind a contact Call + Contacts History Dialpad Calls	• Agente ~
Búsqueda de módulos	Q Ringing: Agent1 Login	
DINOMI Manage	001	Concelo de Arente
Consola de Agente	ZOIPER Incoming	Consola de Agente
り Historia	Incoming Call from: Agent1 Login 001 100@172.16.238.18	
	📞 Answer 📄 Video 🦛 Reject	Por favor seleccione su número de agente y su extensión
	Janore 📪 Transfer 📾 VoiceMall	2
	- "These features are only available in Zoiger Online •	Iniclando sesión de agente. Por favor espere Agente estático Login caliback Número de agente: Agent 1 - Agent 1 - Extensión: SIP101 -
	Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2	006 - 2018.
		Agent1 Login 001 Incoming call

La siguiente imagen muestra al agente conectado:

Ø ^{elastix'}	≡			• •	Agente ~
Búsqueda de módulos		A DINOMI Manage / Consola de Agente			/
DINOMI Manage				Agente Agent1 - Agent 1 Co	nectado
Consola de Agente		No hay llamada activa			00:00:00
🥲 Historia					
		Llamada			
		Información	Formularios		
		Diálogo			

El agente se mantendrá en un estado de "conectado" hasta que reciba alguna llamada.

Login Callback

Para iniciar sesión usando una extensión callback o dinámica, el agente deberá activar la opción "Callback Login", y seleccionar la extensión. El agente debe escribir la clave de la extensión y hacer clic en Ingresar.

De inmediato el agente ingresará a DINOMI y estará listo para recibir llamadas.



Consola del Agente

		Agente Agent1 - Agent 1 Conectado
No hay ilamada activa	2.0	00000 A
Campanias: Campania_Test	Uarrada Información Campaign: Test Informal Call ID: cutgoing-1-14 Nembra Callerlio: Karla Stana Número de teléfonoc:100 Nombres: Karla 11 Nembre: Karla 11 Ciudad: Gauyaqui B	Formularios Estados Estados Evento: Compromiso + Fecha de Compromiso 2018-08-02
F F	с	D

Elastis is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2008

- A) Acciones.- Permite ejecutar acciones antes y después de la llamada.
 - a) Llamadas Manuales: Activa la sección de llamadas manuales.
 - b) Colgar: Permite finalizar la llamada.
 - c) Descanso: Permite al agente tomar un descanso.
 - d) Transferir: Permite al agente realizar la transferencia de la llamada hacia una extensión existente en el sistema.
 - e) Agendar Llamada: Esta opción permite al agente agendar la llamada a un día y hora específica que haya sido acordado con el cliente, siempre y cuando dicha fecha y hora se encuentre dentro del rango de duración establecido en la campaña
 - f) Guardar Datos: Guarda la información recopilada por el agente en el formulario. El agente luego de haber completado el formulario con los campos asignados deberá dar click en el botón de guardar para poder almacenar dicha información obtenida en cada llamada.
 - g) Parquear para llamada secundaria: Coloca la llamada en curso en estado de espera para poder realizar una segunda llamada de manera manual.
 - h) Finalizar pausa de formulario: Existe una pausa entre llamadas para completar los campos requeridos en los formularios, siempre que el administrador así lo desee, para finalizar la pausa se podrá realizar a través de este ícono o en su defecto también se podrá terminar la pausa de formulario a través del icono de guardar formulario.
 - i) Fin sesión: Permite al agente finalizar la sesión y salir exitosamente de Dinomi.
- B) Área de información de llamada: Presenta la información del contacto, número de teléfono, nombre, apellido, etc. Esta área se puede ocultar.
- C) Área de Guión: En esta sección se mostrará el guión para el agente. Esta área se puede ocultar.
- D) Herramientas de Campaña: Contiene aplicaciones y formularios.
- E) Área de llamadas manuales: Despliega la información de llamadas manuales y sus herramientas (Marcar, Saltar, Reiniciar, Finalizar). Esta área se puede ocultar.



Guardando información de formularios

Para registrar la información ingresada de un formulario es necesario hacer click en el icono de "Guardar Datos".

A DINOMI Manage / Agent Console		/ 🔳 🗘
DINOMI Form data successfully saved		Agent 002 - test Logged in
Connected to call		00:00:19
Status Contact-1-73 contact-1-73 contact-1-76 contact-1-76 contact-1-77 contact-1-77 contact-1-78 contact-1-79 contact-1-79 contact-1-80	Call Conversations Information Campaign: TEST Internal Call ID:manualdialing-1-3 1: yyyyyyrf556	Forms Test John Last Name: John Last SMITH Date: 2018-05-09
Contact Numbers: 201 Source: CSV Date range: (none) Time range: (none) Date Status Duration AMD Failure 2018-05-09 Success 33 - 2018-05-09 16:02:43 Success 32 - 2018-05-09 16:05:22 Success 32 - 2018-05-09 16:05:25 Success 32 - 2018	Script Dear Customer Thank you	Age: 33 Phone: 3332212222

Agendar llamada:

Un agente puede agendar una llamada en una campaña saliente, a pedido del cliente. Este tipo de agendamiento puede ser, llamar al cliente al final de la campaña o agendar la llamada para una fecha y hora establecida por el cliente. El día y el rango del horario deben estar dentro del rango de la campaña.

Ø elastix [*] ≡		• Agente ~
Búsqueda de módulos Q	✿ DINOMI Manage / Consola de Agente	/
DINOMI Manage Consola de Agente		Agente Agent1 - Agent 1 Conectado
Curisora de Agente	Consectado a llamada Agendar llamada Número de teléfono: Inform Nombres: Agendar al agente: cualquier agente disponible Nombre Nombre Nombre Nombre Nombre Interna Agendar al agente: cualquier agente disponible Nombre Nombre Nombre Joidoe Diáloe Agendar al mismo agente	00:00:13



Transferencia de llamada

El agente puede realizar una transferencia ciega o asistida a una extensión en el sistema. En la transferencia asistida, el cliente es puesto en espera hasta que el agente cuelgue la llamada y la transferencia se complete. Si el agente quiere retornar a la llamada (antes de transferir) la persona en la otra extensión debe colgar. En la transferencia ciega el agente digita la extensión a la cual va a ser transferida la llamada y ésta es redirigida automáticamente.

Øelastix'		ο Δ Agente ~
Búsqueda de módulos	A DINOMI Manage / Consola de Agente	/ I S®
 DINOMI Manage Consola de Agente 	DINOMI	Agente Agent1 - Agent 1 Conectado
C Historia	Conectado a llamada	

Descanso

Cuando el agente hace clic en "Descanso", aparecerá una pequeña ventana en la consola con el listado de descansos disponibles.

Øelastix'		• A Agente ~
	n DINOMI Manage / Consola de Agente	/ #0
 DINOMI Manage Consola de Agente 	DINOMI	Agente Agent1 - Agent 1 Conectado
		00:00:37
	Información Campaign: Test Internal Califol: Audio Sama Nomoro de teléfono: Joo Nombres: Karla 3 Ciudad: Guayaquel Estado Descanso Cerrar	



Una vez que el agente escoge uno de los descansos existentes, el sistema lo colocará como no disponible. Una etiqueta de color rojo mostrará la leyenda: En descanso: Tipo_de_Break. Para regresar al estatus disponible, el agente debe hacer clic en "Fin Descanso".

		Agente Agent1 - Agent 1 Conectado
En descanso: Almuerzo		00:36:4
Fin Descanso	-Formularios	
Campaign: Test Internal Call ID: outgoing-1-8 Nombre CallerID: Karla Sama Número de teléfono:100 Nombres: Karla 5 Nombre: Karla 5 Ciudad: Guayaquil	Estados Estados Evento: Pago a Banco v Fecha de Compromiso: 2018-07-31	

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2018.

Campañas Manuales

Estos tipos de campañas requieren la selección de uno o más agentes, en lugar de una cola. Una vez creada la campaña y programada, un agente debe ingresar a DINOMI y hacer clic en el ícono de "Llamadas Manuales". El agente verá un campo denominado "Campañas" con una lista de las campañas disponibles para él. De acuerdo con el tipo de campaña, el agente verá una lista de contactos y será capaz de "marcar"u"omitir" si el tipo de campaña es secuencial.

<mark>∂</mark> elastix [*] ≡			• Agente ~
	A DINOMI Manage / Consola de Agente		/
DINOMI Manage Consola de Agente			Agente Agent1 - Agent 1 Conectado
	No nay lannata activa Campañas: Campaña_Test Campañas: Campaña_Test Contacto: 12 Números de contacto: 101 • Origen: CSV Rango de hora: (none) Pecha Estado Duración Estado AMD Causa de fallo	Llamada Llamada Información Campaña_Test Infremi Call Umanudialing-1-c2 Nombre: Test Apellido: Test Cédula: SosBos252 Ciudad: Guayaquil	Formularios Estados Evento: Fecha de Compromiso Fecha de Compromiso Fecha de Compromiso



Después de hacer clic en el ícono de marcar, la consola mostrará una etiqueta en color purpura con la leyenda "Esperando llamada". Cuando la llamada se conecte la etiqueta cambiará a verde con la leyenda "Conectado a llamada".

<mark>⊘</mark> elastix [®] ≡		• A Agente ~
Büsqueda de módulos Q	✿ DINOMI Manage / Consola de Agente	/ 🔳 🗘
DINOMI Manage Consola de Agente		Agente Agent1 - Agent 1 Conectado
Historia	Esperando lanada	Formularios Estados Evento: Compromiso V Fecha de Compromiso: 2018-07-31
Basqueda de módulos Q		• Agente ~
DINOMI Manage Consola de Agente	DINOMI	Agente Agent1 - Agent 1 Conectado
P Historia	Conectado a llamada Campaña. Test Campaña. Test Campaña. Test Campaña. Test Campaña. Test Contacto: Contac	Corroularios Estados Evento: Fecha de Compromiso V



Nuevas Funcionalidades

Llamadas Manuales

Para realizar las llamadas a través de la marcación manual el agente deberá hacer click en el ícono de llamadas manuales.

Consola de Agente		• • •	admin ~
		Agente A001 - Agente	1 Conectado
No hay Ilamada activa			00:00:00
Diálogo	Formularios		

Al hacer click el agente deberá selecciona alguna de las campañas que se presentarán en una lista desplegable como se muestra en la siguiente imagen.

Consola de Agente			• • =	admin ~
			Agente A001 - Agente 2	L Conectado
No hay Ilamada activa				00:00:00
	 (*) (*) 			
Campañas: Elija una opción	Llamada			
Pruebann	Información	Formularios		
Estado Contacto No hay confactos	Diálogo			
V N W V				
Copyright by Dinomi. 2006 - 2018.				



Luego de esto se habilitará la opción para que el agente pueda escribir el número al cual desea llamar.

No hay llamada activa			00:00:00
Campañas: Pruebann 🔻	Llamada		
5551234-5554321-5553241 Sector Estado Duración No hay intentos	Información	Formularios No hay formularios disponibles para esta llamada	
	Diálogo		

El agente deberá ingresar el número del contacto y hacer click en "Crear Contacto" para proceder a realizar la llamada.

Agente A001 - Agente 1 Conectad				
No hay Ilamada activa 00:0 Campañas: Pruebann Llamada Información Poe8578625 Image: Crear contacto Eecha Número de teléfono Estado Crear contacto Diálogo test Diálogo			Agente A001 - A	gente 1 Conectado
Campañas: Pruebann Ulamada Información Poe88578625 Eecha Número de teléfono Estado Crear contacto Diálogo test	No hay llamada activa			00:00:00
Campañas: Pruebann		••		
Improvide telefono Estado Crear contacto Diálogo Test Improvide telefono	Campañas: Pruebann T	Llamada		
Letrado La Crear contacto	0988578625	Información	No hay formularios disponibles para esta llamada]
Diálogo test	Fecha Número de teléfono Estado Da Cre	ar contacto		
Diálogo test				
Dialogo test				
		-Diálogo test]	

A continuación la llamada se establecerá y se mostrará un cambio de estado a "Esperando llamada"

Agente A001 - Agente 1 Conectado

Esperando llamada		00:00:00
Campañas: Pruebann 🔻	Llamada	
5551234-5554321-5553241	Información Pruebann Internal Call ID:manualdialing-1-c3 No hay formularios disponibles para esta llamada	
Números de contacto: 0988578625 v	Diálogo	
Origen: A001		
Rango de fecha: (none)		
Rango de hora: (none)		
Fecha Estado Duración Estado Causa de AMD fallo		
2018-10-31 09:36:37 Ringing		



- Llamada Secundaria
 - Parqueo de Llamada

Una vez que el agente se encuentre conectado a una llamada, para poder utilizar la función de la llamada secundaria, primero deberá parquear la llamada activa, luego de esto podrá realizar una llamada secundaria.

Cuando se genera la llamada secundaria, la llamada primaria se envía a una extensión de parqueo.

	Agente A001 - Agente	1 Conectado
Conectado a llamada		00:10:48
Campañas: Pruebann	Llamar Parquear para llamada secundaria	
5551234-5554321-5553241 Fecha Número de teléfono Estado Duración 2018-10-31 101 Success	Información Campaign: Pruebann Internal Call ID: manualdialing-1-6	
Números de contacto: 101 v Origen: A001	Diálogo test	
Rango de fecha: (none)		
Fecha Estado Duración Estado Causa de failo 2018-10-31 Success - -		

Al realizar el parqueo de la llamada se presentará la opción para que el agente pueda realizar la marcación manual a otro número, mostrando un cambio de estado en la consola del agente a "Llamada puesta en espera".

Llamada puesta en espera Campañas: Pruebann Llamada Dimero A MARCAR: 0991234567 prmularios bay formularios disponibles para esta llamada Internal Call ID:manualdialing-1-6	00:00:0
Campañas: Pruebann	
Campañas: Pruebann	
S551234-5554321-5553241 Eccha Número de teléfono Estado Duración	
2018-10-31 12:23:42[101 OnHold -	
Números de contacto: 101 • Origen: A001 Rango de fecha: (none) Rango de hora: (none) Fecha Estado Duración Estado 2018-10-31 OnHold 12:23:42 OnHold	



El agente ingresará el nuevo número a llamar y dará click en el botón de marcar para efectuar la llamada secundaria.

		Agente A001 - Agente	e 1 Conectado
Llamada puesta en espera			00:03:54
Campañas: Pruebann 🔻	Llamada		
5551234-5554321-5553241	NUMERO A MARCAR 100	Marcar	
Números de contacto: Origen: Rango de fecha: Rango de fecha: Rango de hora: Fecha Estado Duración AMD Causa de fallo Causa de fallo fallo Causa de fallo	CDiálogo test		

Agente A001 - Agente 1 Conectado

Conectado a llamada secundaria			00:01:42
	x 🗭		
Campañas: Pruebann v	Llamada		
5551234-5554321-5553241	NÚMERO A MARCAR: 100 Internal Call ID:manualdialing-1-6	hay formularios disponibles para esta llamada	
Números de contacto:	Diálogo	L3	
Origen: A001	test		
Rango de fecha: (none)			
Rango de hora: (none) Fecha Estado Duración Estado Causa de failo 2018-10-31 OnHold- - 12:23:42 OnHold- -			

Se mostrará un cambio de estado en la consola del agente a "Conectado a llamada secundaria"



Para poder finalizar la llamada el agente solo se deberá presionar el botón de "**colgar**", así como también hacer click en el botón "**parquear llamada**", para así poder retornar a la llamada principal.

Llamada puesta en espera		00:00:4
	× •	
Campañas: Pruebann	Parquear para llamada secundaria	
5551234-5554321-5553241	NÚMERO A MARCARI 0991234567) hay formularios disponibles para esta llamada
Números de contacto: 101 V Origen: A001	Diálogo	
Rango de fecha: (none) Rango de hora: (none) Fecha Estado Duración Estado Causa de failo 2018-10-31 OnHold - -		
► N KK E		

Agente A001 - Agente 1 Conectado

Conectado a llamada		00:31:30
Campañas: Pruebann 🔻	Llamada	
5551234-5554321-5553241	-Información Campaign: Pruebann Internal Call ID:manualdialing-1-6	
Números de contacto: 101 v	Diálogo test	
Rango de fecha: (none)		
Rango de hora: (none) Fecha Estado Duración AMD Causa de fallo 2018-10-31 OffHold - -		
]

Agente A001 - Agente 1 Conectado