



Manual de Administrador
Versión 1.0

DINOMI

Manual de Administración V 1.0

PaloSanto Solutions
Julio 2016

Contenido

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 5 |
| Interfaz de usuario | 6 |
| DINOMI Admin | 7 |
| DINOMI Manage | 9 |
| CAPÍTULO 1 | 10 |
| Configuraciones previas en Elastix | 10 |
| CAPÍTULO 2 | 16 |
| Configuración del sistema | 16 |
| Módulo: General Settings | 17 |
| Módulo: AMD Config | 20 |
| Módulo: URLs Externos | 22 |
| Módulo: Colas | 25 |
| CAPITULO 3 | 29 |
| Administración de Agentes | 29 |
| Módulo: Agentes | 30 |
| Administración de Extensiones CallBack | 34 |
| Módulo: Extensiones CallBack | 34 |
| CAPÍTULO 4 | 37 |
| Administración de Cuentas | 37 |
| Módulo: Supervisor Accounts | 39 |
| Administración de Equipos | 41 |
| Módulo: Teams | 42 |
| Administración de Usuarios ECCP | 46 |
| Módulo: ECCP Users | 46 |
| Administración de Recesos | 48 |
| Asignación de agentes a las colas | 50 |
| Módulo: Add to Queues | 50 |
| CAPÍTULO 5 | 56 |
| Administración de Formularios | 56 |
| Módulo: Static Forms | 57 |
| Módulo: Static Form Preview | 60 |
| Módulo: Dynamic Forms | 61 |
| CAPÍTULO 6 | 70 |

| | |
|---|-----|
| Campañas | 70 |
| Sub-menu: Llamadas Entrantes | 71 |
| Módulo: Campañas Entrantes | 71 |
| Módulo: Clientes | 73 |
| Sub-Menu: Llamadas Salientes | 76 |
| Módulo: Campañas | 77 |
| Sub-Menu: Llamadas Salientes | 80 |
| Módulo: Campañas | 81 |
| Módulo: Lista de No Llamar | 85 |
| Sub-menu: Manual Calls..... | 86 |
| Módulo: Manual Campaigns | 87 |
| CAPÍTULO 7 | 91 |
| Grabaciones | 91 |
| Activación de grabación de llamadas | 92 |
| CAPÍTULO 8 | 95 |
| Consola de Agente | 95 |
| Ingreso a la consola | 96 |
| Screenshots de la operación | 99 |
| CAPÍTULO 9 | 108 |
| Reportes | 108 |
| Monitoring | 119 |
| Autores..... | 122 |
| ANEXO A | 123 |
| Instalación de Elastix..... | 123 |
| ANEXO B | 131 |
| Instalación de Elastix..... | 131 |
| ANEXO C | 145 |
| Registro de Elastix..... | 145 |

INTRODUCCIÓN

DINOMI es un mejoramiento del Call Center de Elastix. Palosanto Solutions lanzó la primera versión del módulo original en el año 2008 y lo ha mejorado desde entonces hasta obtener un poderoso sistema de contact center que trabaje con Elastix.

DINOMI es una solución rica en funcionalidades, asequible para medianos y avanzados contact centers con un precio muy competitivo y disponible de inmediato. ¿Qué significa esto? Usted no tiene que establecer una charla comercial o definir su requerimiento para obtener una cotización y comprar una licencia, solamente debe ir a la tienda online de PaloSanto Solutions y comprar el número de licencias que necesite.

Otro punto importante es que no necesita solicitar un demo, usted puede instalar Elastix, luego instalar el módulo DINOMI y activarlo por 45 días para pruebas.

Usted puede encontrar instrucciones de cómo instalar Elastix y DINOMI en el anexo A, B y C de este manual. Le sugerimos que si esta es su primera ocasión utilizando Elastix, revise esa información antes de avanzar con este manual.

Si usted tiene una pregunta o requiere de soporte puede escribir a:

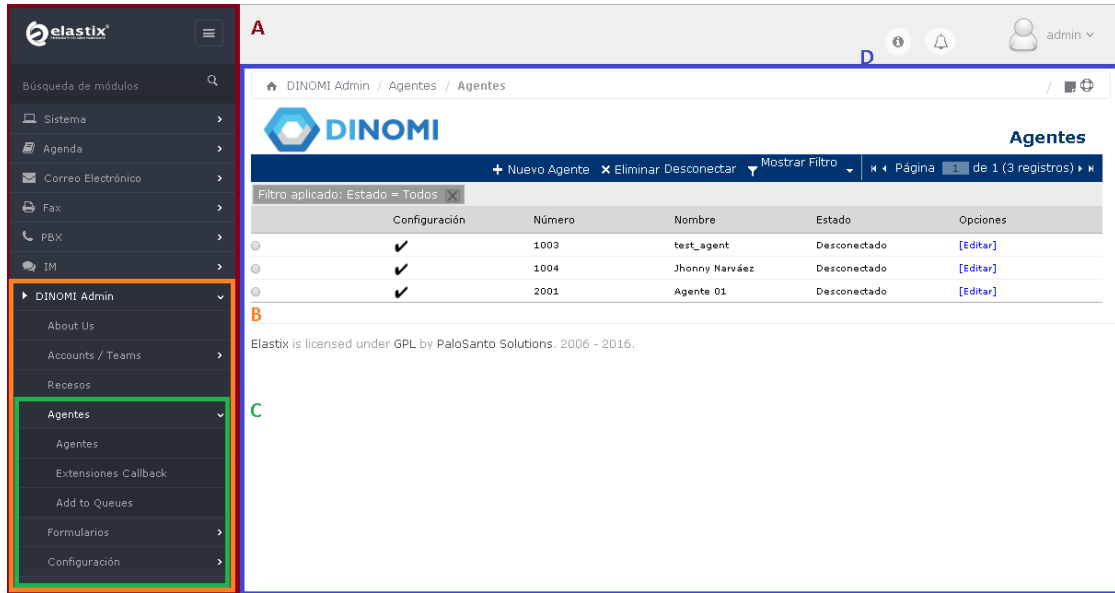
support@dinomi.com



Interfaz de usuario

A lo largo de este manual nos referiremos a términos como menú, sub-menú, módulo, área de trabajo, etc.

La siguiente imagen nos muestra la división general de la interfaz de Elastix y el DINOMI:



- A. Menú general.- Corresponde a los módulos o secciones generales de Elastix que contienen configuraciones o sistemas específicos. DINOMI tiene dos: DINOMI Admin y Dinomi Manage.
- B. Sub-Menú.- secciones disponibles en cada módulo o menú general.
- C. Módulos de cada sub-menú.
- D. Área de trabajo y configuraciones.

La siguiente imagen nos muestra el área de trabajo:



- A. Barra de acciones.- contiene funciones que ejecutan una acción en el módulo.
- B. Área de filtros.- Muestra los filtros seleccionados al momento en gris oscuro.
- C. Encabezado de listado.- muestra los encabezados de cada columna en el listado del módulo

- D. Área para despliegue de información del módulo: listado, parámetros, configuraciones.
- E. Columna de selección.- Permite seleccionar cualquier ítem en el listado para ejecutar una función en la barra de acciones.

A lo largo de las configuraciones existentes encontraremos además interfaces de configuración adicionales.

DINOMI Admin

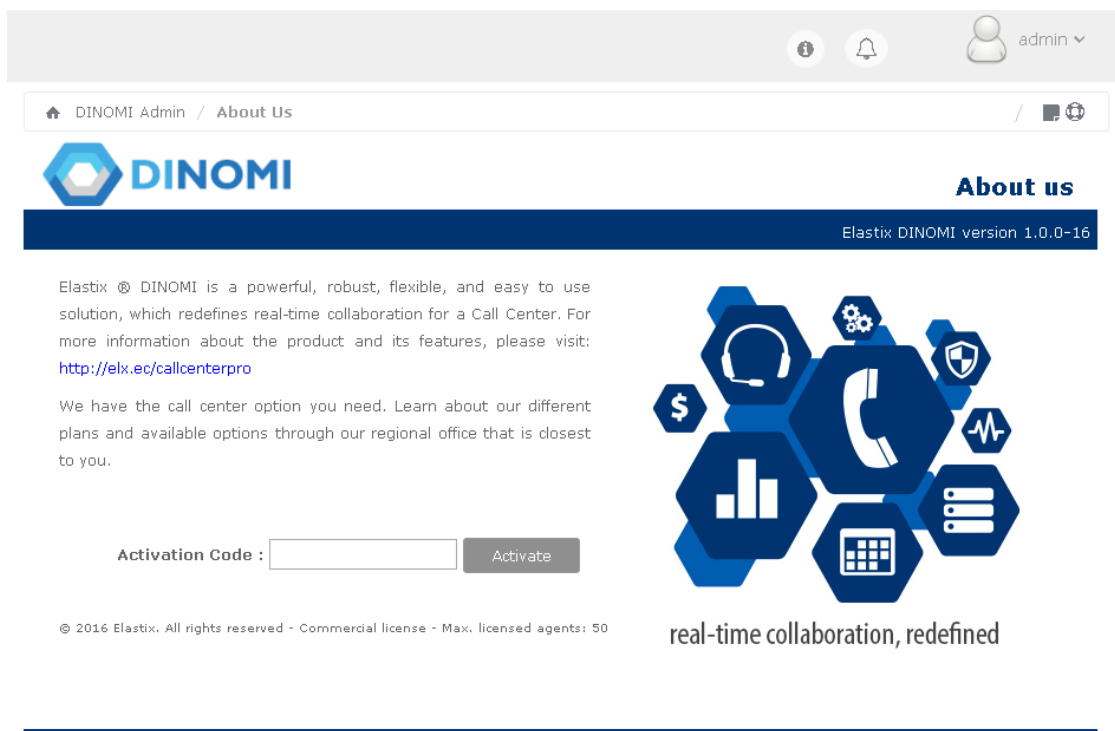
En esta sección se efectúan todas las tareas de administración, y configuración genéricas de DINOMI.

Ejemplo:

Administración de Supervisores y Agentes, configuración de Base de datos, y parámetros de AMD.

El menú DINOMI Admin tiene los siguientes Sub-menús:

- About Us
- Accounts / Teams
- Recesos
- Agentes
- Formularios
- Configuración



About Us

Esta sección nos permite ingresar una licencia comprada de DINOMI. El sistema de licenciamiento de DINOMI permite que cualquier cliente compre un número requerido de licencias sin ninguna restricción o con contacto comercial previo.

Si el cliente ya ha comprado una licencia, únicamente necesita ingresar el número alfa-numérico en el campo "Activation Code". Si el cliente requiere adicionar más agentes él puede comprar otra licencia.

Para mayor información acerca de temas comerciales, usted puede ir a:

<http://www.dinomi.com>

Si usted quiere comprar una licencia de manera inmediata puede ir a:

<http://store.palosanto.com/index.php/dinomi.html>

DINOMI Manage

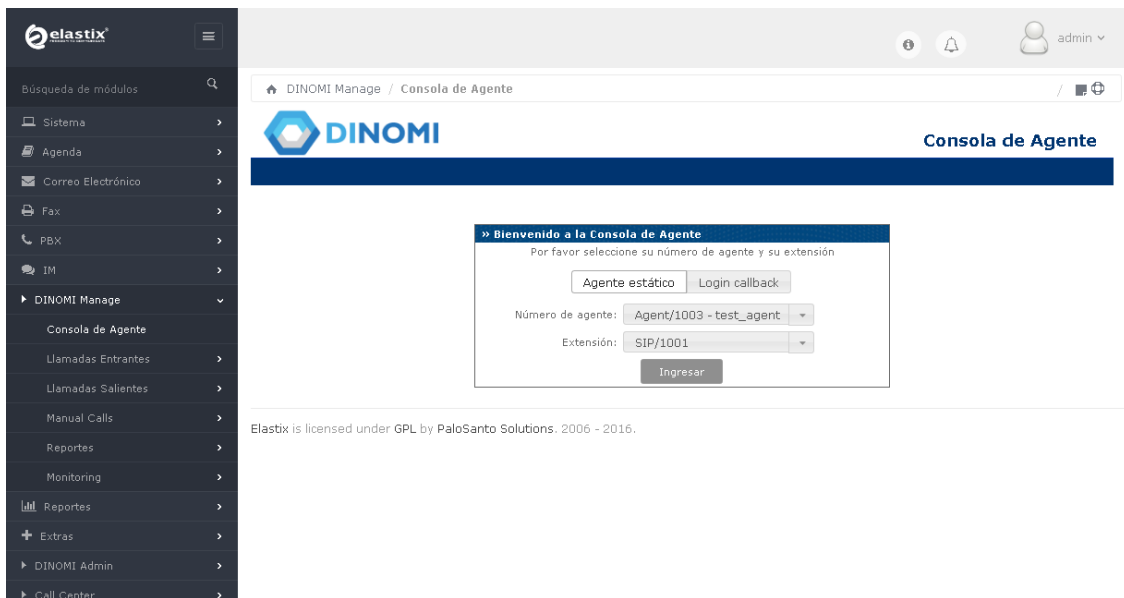
Esta sección es para controlar las operaciones de de call center de DINOMI.

Ejemplo:

Creación de campañas, monitoreo y reportes

El menú CCPro Manage, tiene los siguientes Sub-menús:

- Consola de Agente
- Llamadas Entrantes
- Llamadas Salientes
- Manual Calls
- Reportes
- Monitoring



CAPÍTULO 1

Configuraciones previas en Elastix

Antes de iniciar la configuración y operación de DINOMI, es necesario realizar algunas configuraciones previas, incluyendo la creación de usuarios, extensiones, colas, manejo de troncales y otras herramientas que deben ser creadas en la configuración de PBX de Elastix.

Los detalles de cómo realizar muchas de estas configuraciones no se incluyen en este manual. El lector sin embargo puede optar por los siguiente medios:

- Curso Elastix 101 – Curso online que incluye los conocimientos básicos y necesarios previos a la implementación de un call center. Es un curso orientado a administrador de redes, no a integrador.
- Libro “Comunicaciones Unificadas con Elastix Volumen 1”, autor: Edgar Landívar: <http://www.elastixbook.com>
- Documentación complementaria: <http://blogs.elastix.org/documentacion/>
- Libro “Elastix guía para principiantes”, autor: David Duffett: <http://www.p8tech.com/Elastix-Guia-para-Principiantes.html>

Iniciando la operación de Call Center

Antes de iniciar la operación de call center se sugiere realizar las siguientes configuraciones básicas:

- Instalar DINOMI en Elastix
- Crear un grupo con la configuración para Agentes
- Crear Usuarios en el sistema para los Agentes
- Crear Extensiones para los Agentes
- Crear Agentes en el módulo de DINOMI
- Crear la(s) cola(s) requeridas para la operación

Configuraciones adicionales

- Crear troncales
- Crear rutas entrantes
- Crear rutas salientes
- Crear uno o más IVRs para campañas entrantes.

Creación de grupo para agentes

La razón principal de la creación de este grupo está relacionada con la utilización de la consola de agente.

Para utilizar la consola, el agente u operador tiene que ingresar a la interfaz de Elastix con una cuenta creada con anticipación. Por efectos de seguridad y control, es importante crear un grupo que tenga acceso limitado a las funcionalidades que presenta Elastix, no quisiéramos que un agente tenga la posibilidad de crear una extensión, modificar un archivo o alterar una cola.

Hablaremos con mayor detalle de la consola en capítulos posteriores.

Crearemos el grupo “Call Center” que tenga activado únicamente el acceso a la consola de agente.

Para crear un grupo debemos ir a:

Sistema → Usuarios → Grupo: Crear Nuevo Grupo.



Una vez que hemos creado el nuevo grupo proseguimos a configurar los permisos de grupo en:

Sistema → Usuarios → Permisos de Grupo

Hacemos clic en “Mostrar Filtro”, seleccionamos el grupo creado, y colocamos “Agent Console” en recurso, luego hacemos clic en mostrar.

| | | | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|--------------------|----|----|
| <input type="checkbox"/> | call_center_pro_operative | DINOMI Manage | 27 | 27 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | ccpro_agent_console | Consola de Agente | | |
| <input type="checkbox"/> | ccpro_ingoiing_calls | Llamadas Entrantes | 2 | 2 |
| <input type="checkbox"/> | ccpro_outgoing_calls | Llamadas Salientes | 2 | 2 |
| <input type="checkbox"/> | ccpro_manual_calls | Manual Calls | 1 | 1 |
| <input type="checkbox"/> | ccpro_reports_ingoiing_call | Reportes | 18 | 18 |
| <input type="checkbox"/> | ccpro_monitoring | Monitoring | 3 | 3 |

Lo Seleccionamos y Guardamos haciendo clic en “Guardar selección como accesible”.

Ahora todos los usuarios que se creen en el servidor Elastix, y que pertenezcan a ese grupo, verán únicamente la consola de agente cuando ingresen a la interfaz de administración.

Creación de Usuarios

Como mencionamos anteriormente, los agentes u operadores deben tener un usuario creado en Elastix para poder ingresar a la interfaz y utilizar la consola de agente.

Una vez que hemos creado el grupo con acceso restringido, podemos crear los usuarios correspondientes en:

Sistema → Usuarios → Crear Nuevo Usuario

Sistema / Usuarios / Usuarios

+ Crear Nuevo Usuario

| Usuario | Nombre | Grupo | Extensión |
|----------|----------------|----------------------------------|----------------------------------|
| admin | | Administrador | La extensión no ha sido asociada |
| Agente01 | Agente 01 | Agents | La extensión no ha sido asociada |
| jnarvaez | Jhonny Narváez | General_supervisor_callcenterpro | La extensión no ha sido asociada |
| agente1 | Agente1 | Dinomi | La extensión no ha sido asociada |
| jdooe | John Doe | General_supervisor_callcenterpro | La extensión no ha sido asociada |
| AToomes | Adrian Toomes | Team_supervisor_callcenterpro | La extensión no ha sido asociada |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Por defecto al crear un usuario el grupo predefinido es “Administrador”, es importante seleccionar el grupo creado anteriormente.

Sistema / Usuarios / Usuarios

Guardar Cancelar * Campo requerido

Usuario: * agente1 Nombre (Ej. John Doe): Agente1

Contraseña: * **** Confirmar Contraseña: * ****

Grupo: * Dinomi Extensión: sin extensión

Perfil de Correo

Usuario de Webmail: Dominio de Webmail:

Contraseña de Webmail:

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

La información requerida es:

- Login: usuario de login a Elastix
- Nombre: nombre completo del usuario o un nombre genérico como “Agente 1”.
- Contraseña: la clave de acceso a Elastix (esta clave debe ser lo más fuerte posible).
- Extensión: despliega un listado de extensiones creadas. No es un campo requerido y se recomienda no asignar extensiones a los agentes, especialmente si no utilizan espacios de trabajo permanentes.

Nota: la información de webmail requiere configuración del servidor de correo en Elastix. No revisaremos esto en este manual ya que no es una información requerida.

Una vez que hemos llenado los datos necesarios hacemos clic en “Guardar”. Podemos crear tantos usuarios como agentes necesitemos.

Es importante mencionar que en DINOMI podemos crear usuarios del tipo supervisor. Estos usuarios se crean desde el módulo Accounts/Teams y en el proceso Elastix crea

automáticamente el grupo y permisos en el sistema. Veremos más información relacionada en el capítulo 4.

Agentes vs Extensiones

Tomado del libro “Implementando Call Center en Elastix”, Sección 3.4

En Asterisk existen dos conceptos que pueden resultar un tanto similares desde una óptica errada, los de Extensiones y Agentes.

En el caso de una extensión, esta es una serie de órdenes en el plan de marcado que nos va a permitir establecer una comunicación entre dos canales. Por esta razón asociamos normalmente el término extensión a un número de teléfono. (Pueden revisar este concepto en mayor detalle en el libro Comunicaciones Unificadas con Elastix, Vol. 1 o en *Asterisk the Definitive Guide*)

El concepto de agente, en cambio, está asociado a una persona que puede utilizar distintas extensiones.

Para explicarlo de manera más sencilla vamos a utilizar un ejemplo con un caso real.

Supongamos que tenemos un call center de 50 estaciones de trabajo, cada una con una extensión que va desde la 1001 hasta la 1050. Si contáramos únicamente con 50 operadores no tendríamos problemas porque sencillamente los podríamos identificar por su número extensión.

Ahora, si nosotros tuviéramos 2 turnos de 50 operadores cada uno, la organización, gestión y generación de reportes para análisis se complica, más aun si por algún motivo, un operador tuviera que ocupar una estación de trabajo diferente y por consiguiente una extensión diferente.

Para resolver esta problemática se introduce el concepto de agente el cual puede ocupar diferentes estaciones de trabajo/extensiones, pero que posee un número para poder ser identificado.

Esto permite que el operador inicie su sesión en DINOMI con su número de Agente y que pueda ser ubicado en una extensión aleatoria, es decir la extensión de la estación de trabajo asignada en ese momento.

De esta forma, resulta sencillo concebir la organización de un call center con 2 turnos, 100 operadores/agentes y 50 puestos. Donde dos operadores pueden utilizar una estación fija en diferentes turnos, o estaciones aleatorias de acuerdo a como sean ubicados por un supervisor, principalmente porque toda la información relacionada con su rendimiento durante la operación se relacione con su número de agente.

Las colas creadas para la operación de call center deben ser configuradas con números de agente en lugar de extensiones.

Extensiones

Cada agente debe tener asignada una extensión durante la operación, por lo cual debemos crear tantas extensiones como Agentes operen en una campaña.

Para facilitar la operación de call center estas extensiones son usadas normalmente en softphones.

Algunos de los más usados son:

Zoiper – www.zoiper.com - Soporta extensiones SIP o IAX2

X-lite – <http://www.counterpath.com/x-lite.html> - Soporta extensiones SIP

No revisaremos la creación de extensiones ni configuraciones en endpoints en este manual.

Agentes

La creación de Agentes se diferencia de la creación de usuarios ya que estos son generados en DINOMI.

Por ejemplo, un agente/operador de call center necesita un usuario para ingresar a la interfaz de Elastix. Una vez en la interfaz, necesita un número de Agente para hacer login en el DINOMI.

Revisaremos la creación de agentes en el capítulo 3.

CAPÍTULO 2

Configuración del sistema

Menú: CCPro Admin

Sub-Menú: “Configuración”

Módulo: General Settings

Configuraciones generales

MySQL Database Connection

Definición de la conexión a la base de datos.

El sistema puede operar de dos modos, con conexión Local o conexión Remota.

- Local.- El servidor de base de datos Mysql se encuentra en el mismo servidor Elastix.
- Remota.- El servidor de base de datos Mysql se encuentra en un servidor externo a Elastix.

Se debe de proporcionar los siguientes datos para la conexión:

- Server Host: dirección del servidor remoto
- Username: usuario en Mysql con todos los privilegios sobre la base de datos call_center_pro
- Password: clave utilizada para la conexión.

Conexión de Asterisk

Servidor Asterisk

Es la dirección donde se encuentra Asterisk, normalmente está en el localhost.

Usuario de Asterisk

Permite especificar un login específico para la interfaz AMI de Asterisk. Si no se llena, DINOMI usa el primer login que se encuentra en `/etc/asterisk/manager.conf`. Un ejemplo de aplicación sería el uso de un login distinto de 'admin', o si se configura un Asterisk en una máquina distinta del Elastix.

Contraseña de Asterisk

Es la contraseña o password para Login. Si no se llena este campo, el DINOMI tomará los datos del primer login que se encuentra en: `/etc/asterisk/manager.conf`.

Duración de sesión de AMI (0 para persistente)

Ese campo obliga al dialer a que se desconecte y vuelva a conectar al AMI luego de la cantidad de segundos indicada. Sirve para depuración, es una herramienta para test. El valor por defecto es 0, con lo cual no se ejecuta la acción de desconexión.

Parámetros del Dialer

Umbral de Llamada Corta

Frecuentemente ocurre que la llamada saliente se conecta y se pasa al agente, pero se desconecta por alguna razón por lo que no existe una interlocución. Entonces desde el punto de vista de Asterisk la llamada fue exitosa" pero no sirvió para la campaña.

Por lo tanto este valor especifica la duración mínima de una llamada válida. Si una llamada se conecta por menos segundos que los indicados, se considera como fallida. El valor por defecto es 10 y se mide en segundos.

Retraso hasta contestación

Es el valor de tiempo transcurrido entre la asignación de una llamada al agente y la determinación de su estatus (si la llamada se conectó o falló). Durante el transcurso de una campaña saliente, este valor se reemplaza con las estadísticas reales del tiempo promedio que tardan las llamadas en ser contestadas. Este valor estadístico, que se usa para reemplazar, está en memoria pero no se escribe en la base de datos.

Con respecto a este campo haremos una profundización. El dialer examina cuánto tiempo ha estado ocupado un agente con una llamada, luego estima la probabilidad del tiempo ("X" segundos) que el agente termine la atención de la llamada y se quede libre.

Si la probabilidad es mayor al porcentaje de servicio, se coloca la llamada nueva como si el agente hubiese estado libre. El valor de "X" es lo que se ingresa en este campo, pero sólo como un estimado inicial.

Si el porcentaje es menor a cierto número de llamadas, se usa el valor de este campo, (Retraso hasta contestación), si se excede de cierto número de llamadas ya realizadas, se usa el promedio de contestación real.

Porcentaje servicio

Este porcentaje es un parámetro de la predicción de llamadas.

Cuando se realiza la predicción de que el agente ocupado se liberará pronto, existe el riesgo de que la predicción sea incorrecta. Entonces la llamada colocada basada en esa predicción se quedará esperando en la cola luego de conectarse, hasta que fortuitamente otro agente se libere.

El porcentaje regula la predicción de forma que se tenga una certeza de xxx% de que efectivamente el agente se liberará y podrá atender la llamada.

Espera máxima por llamada marcada

Es un parámetro de colocación. Si la llamada no es contestada más allá del tiempo indicado, se cierra y se marca como fallida. Esta es una adición en el módulo en la versión 2.1.99-4, no afecta a ningún otro parámetro. El valor de 0 equivale a un valor de omisión de Asterisk equivalente a 30 segundos. Los reintentos tampoco se ven afectados por este parámetro.

Espera máxima de inactividad de agente

En ocasiones los agentes cuando terminan su trabajo en el call center olvidan hacer logout y permanecen como activos. Esto provocaba problemas en las estadísticas y que el dialer asignara llamadas a un agente que no se encontraba trabajando. Este valor está en minutos y establece un tiempo máximo de inactividad del agente y luego cierra su sesión, de tal manera que no afecte a la operación del call center.

Activar DEBUG de marcador

Permite activar la función de DEBUG y hacer registros en el log del dialer.

La ruta por omisión del log del marcador es el archivo: /opt/elastic/dialer/dialerd.log

Mostrar todos los eventos Asterisk recibidos

Es una herramienta de depuración. El dialer funciona escuchando e interpretando eventos AMI que emite Asterisk. Sólo algunos eventos son de interés para el código actual. Sin embargo puede ocurrir que surja un bug o una nueva característica que pueda implementarse tomando información de un evento adicional de AMI. La activación de esta bandera existe para verificar si algún evento emite la información que se requiere, aunque actualmente no se esté tomando acción sobre él. Es necesario activar primero DEBUG, no funciona si se activa independientemente.

Permitir sobre-colocar llamadas salientes

El dialer coloca una cantidad determinada de llamadas basándose en el número de agentes libres, y la predicción del número de agentes que se liberarán próximamente. Este es el comportamiento por omisión.

Del conjunto de llamadas colocadas por iteración, sólo una fracción resulta que realmente se conectan. La fracción se conoce como Average Seizure Rate (ASR). Si se activa la bandera, entonces el dialer usa estadísticas de ASR para colocar un número mayor de llamadas salientes de forma que cancele el ASR y todos los agentes queden ocupados.

Por ejemplo, si de 10 llamadas sólo 5 en promedio se conectan, el ASR es 50%. Entonces el dialer tratará de colocar el doble de llamadas de lo que haría si la bandera está desactivada.

Activar comportamiento predictivo del mercado

Si se desactiva esa opción, el dialer deja de hacer predicción y solo colocará llamadas según el número de agentes libres. En este caso los parámetros: umbral de llamada corta, retraso hasta contestación y porcentaje servicio ya no son necesarios y su valor no es tomado en cuenta.

El marcador predictivo cumple las siguientes funciones:

- Inicia cada llamada mediante el uso del comando Originate de Asterisk.
- Revisa constantemente las llamadas que han sido colocadas por él y que no hayan recibido un evento OriginateResponse.
- Si el marcador recibe una respuesta del tipo OriginateResponse (ejemplo: join o link) escribe la información de esa llamada en la base de datos.
- Interroga regularmente el estado de la cola para averiguar cuántos agentes se encuentran registrados y libres.
- El número de agentes libres regula cuántas llamadas son iniciadas simultáneamente.
- El marcador estimará la duración media de llamada, para intentar predecir si las llamadas en curso están por terminar y colocar proactivamente nuevas llamadas.

Estado del Dialer

Reporta un status del servicio y permite iniciar o detener el servicio del dialer.

Módulo: AMD Config

Configuración de AMD

DINOMI intenta detectar contestadores automáticos al principio de las llamadas salientes.

La activación de la detección de contestadoras automáticas se realiza en la configuración de la campaña saliente.

En el módulo “AMD Config” se configuran los parámetros para el ajuste de la detección.



Editar Cancelar

*Campo requerido

| | |
|------------------------------|---------|
| Silencio inicial: * | 2500 ms |
| Saludo: | 1500 ms |
| Silencio luego del saludo: | 800 ms |
| Tiempo total del análisis: | 5000 ms |
| Longitud mínima por palabra: | 100 ms |
| Silencio entre palabras: | 50 ms |
| Número máximo de palabras: | 3 |
| Umbral del silencio: | 256 ms |

Recuerde HABILITAR AMD al crear o editar una campaña.

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions, 2006 - 2016.

Silencio Inicial

Es la duración máxima de silencio antes del saludo. Si se excede entonces se detecta contestadora automática.

Saludo

Es la longitud máxima de un saludo. Si se excede entonces se detecta contestadora automática.

Silencio después del saludo

Es el silencio después de detectar un saludo. Si se excede entonces se detecta Humano.

Tiempo total de análisis

Es el tiempo máximo permitido para el algoritmo para decidir sobre un ser humano o contestadora automática.

Longitud mínima por palabra

Es la duración mínima de Voz para considerarse como una palabra.

Silencio entre palabras

Es la duración mínima del silencio, después de una palabra, que se tomará para considerar el siguiente audio como una nueva palabra.

Número máximo de palabras

Es el número máximo de palabras en el saludo. Si se excede entonces se detecta contestadora automática.

Umbral del silencio

Es el umbral de silencio.

Para editar algún parámetro solo es necesario hacer clic en “Editar”

Configuración AMD

Guardar Cancelar

*Campo requerido

Silencio inicial: * ms

Saludo: ms

Silencio luego del saludo: ms

Tiempo total del análisis: ms

Longitud mínima por palabra: ms

Silencio entre palabras: ms

Número máximo de palabras:

Umbral del silencio: ms

Recuerde HABILITAR AMD al crear o editar una campaña.

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Para completar el proceso de edición debemos dar clic en “Guardar”.

Módulo: URLs Externos

Parte de la siguiente información se tomó del libro “Implementando Call Center con Elastix” de Paul Estrella, Capítulo “4.7.5 External URLs”

URLs Externas

+ Nueva URL « Página 1 de 1 (1 registros) »

| Activo | Se abre en | Plantilla de URL | Descripción | Opciones |
|--------|---------------|----------------------------|------------------|----------|
| Yes | Nueva ventana | https://www.google.com.ec/ | Página de inicio | [Editar] |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Listado de información

El módulo permite crear y habilitar todas las URLs externas que necesitemos usar en las campañas.

- Activo: Estado de la URL externa (Yes - No)
 - Yes - Activa y seleccionable desde las campañas
 - No – No está activa y no se puede utilizar.
- Se abre en: lugar por defecto donde se abrirá la URL externa
- Plantilla de URL: Información sobre el link elaborado para la ejecución de la aplicación externa
- Descripción: Nombre corto que se utilizará para identificar a la URL en los otros módulos.
- Opciones: Enlace para ingresar a la edición del URL externo.

Barra de acciones



- Nueva URL: Registrar una nueva URL externa.
- Página (Control de página): Cambia de página en el listado, cuando existen muchos elementos. El sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Registrar una nueva URL externa

En este módulo hacer clic en “New URL”

Se despliega la siguiente pantalla:



Información a completar:

- URL Template: En este campo se coloca el link que hemos elaborado para la ejecución de la aplicación externa. Por ejemplo:
`http://interno.crm.org/integracion_call_center.php?agent={__AGENT_NUMBER__}&phone={__PHONE__}`
- URL Description: Este campo tiene una descripción del URL. Es recomendable hacer una descripción corta, ya que esta información es la referencia que se muestra en el campo “URLs Externos” cuando creamos una campaña saliente o entrante.
- Open URL in: Permite seleccionar donde debe abrirse la aplicación, con las siguientes opciones: Nueva ventana, Marco embebido y JSONP.
 - La opción JSONP permite ejecutar JavaScript directamente dentro de la consola de agente. El URL entonces proporciona el JavaScript a ejecutar.
 - Los campos indicados con * son obligatorios

Para completar el proceso debemos dar clic en “Guardar”.

Editar una URL externa

En el módulo “URL externos” dar clic sobre el enlace [Editar] que se encuentra en la columna Options.



Se despliega la siguiente pantalla:



El sistema permite modificar todos los datos de registro.

El campo “Habilitar uso de esta plantilla” permite habilitar o deshabilitar el uso de un URL externo, de tal manera que no está disponible para ninguna campaña.

Los campos indicados con * son obligatorios

Para completar el proceso debemos dar clic en “Guardar”.

Plantillas de una URL externa

La plantilla de URL puede contener identificadores con nombres entre llaves, como por ejemplo {HomeAddress}, los cuales serán reemplazados con los verdaderos valores escapados para cada llamada conectada.

Los identificadores disponibles son los nombres de los atributos de la llamada (con distinción de mayúsculas y minúsculas), además de los siguientes atributos por omisión de la llamada:

- {__AGENT_NUMBER__} Identificador del canal de agente, por ejemplo: Agent/9000
- {__CALL_TYPE__} uno de los valores 'incoming', 'outgoing'
- {__CAMPAIGN_ID__} ID interno de la campaña en curso
- {__CALL_ID__} ID interno de la campaña en curso
- {__PHONE__} Número marcado o Caller-ID de la llamada conectada
- {__REMOTE_CHANNEL__} Identificador de canal de la llamada conectada
- {__UNIQUEID__} El valor de Uniqueid asignado por Asterisk a la llamada conectada al agente.

- {__ID_GRABACION__} ID en la tabla call_recording de la grabación asociada, si existe.
- {__ARCHIVO_GRABACION__} Nombre del archivo de grabación asociado, si existe.

Un ejemplo de aplicación de esta funcionalidad podría ser el que el enlace abra la ventana de un CRM, y durante el proceso envíe el número de teléfono del cliente y solicite al CRM que muestre en pantalla la información del cliente que haga match con ese número.

El URL que abre esta aplicación es:

https://IP_Address/index.php?id_cliente={id_cliente}&id_planilla={id_planilla}&id_calls={__CALL_ID__}&id_campaign={__CAMPAIGN_ID__}

Los dos primeros parámetros son columnas del csv (callfile) y los otros dos son atributos por omisión.

Módulo: Colas

DINOMI requiere que todas las colas que serán usadas en campañas entrantes o salientes se registren en este módulo.

Nota: Cada cola debe ser creada con anticipación en GUI → PBX → Configuración PBX → Colas.

The screenshot shows the 'Colas' (Queues) configuration page in the DINOMI Admin interface. The page title is 'Colas' and the breadcrumb is 'DINOMI Admin / Configuración / Colas'. The interface includes a sidebar with navigation options and a top navigation bar. The main content area shows a table with two active queues:

| | Nombre de Cola | Estado | Opciones |
|-----------------------|----------------|--------|----------|
| <input type="radio"/> | 1100 | Activa | [Editar] |
| <input type="radio"/> | 1200 | Activa | [Editar] |

Below the table, there is a footer note: 'Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.'

Listado de información

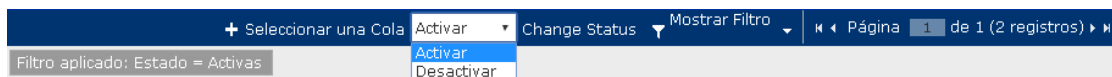
| Nombre de Cola | Estado | Opciones |
|----------------|--------|----------|
| 1100 | Activa | [Editar] |
| 1200 | Activa | [Editar] |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

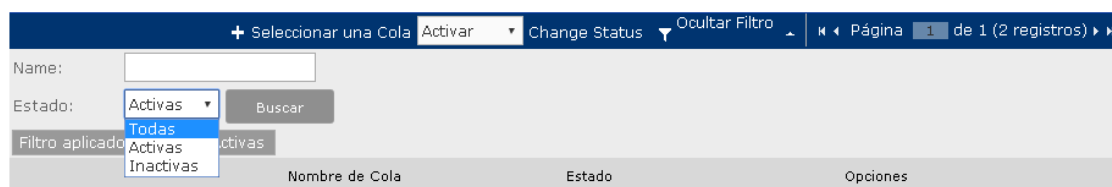
Despliega información de todas las colas que han sido registradas en el sistema de DINOMI.

- Nombre de Cola: Numero de la cola, se relaciona con la Cola definida en PBX Elastix
- Estado: Estado de la cola (Activa - Inactiva)
 - Activa - Activa y seleccionable desde las campañas
 - Inactiva – No Activa, no se puede utilizar desde las campañas
- Opciones: Enlace para ingresar a la edición de la cola.

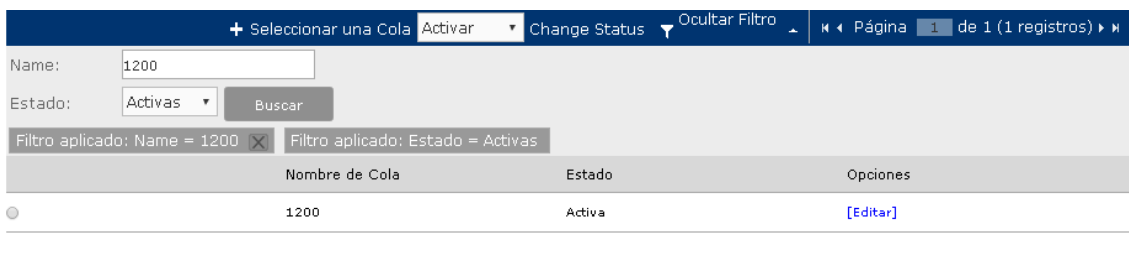
Barra de acciones



- Seleccionar una Cola: Permite registrar una cola en DINOMI.
- Change Status: Cambia el estado de la cola, Activar – Desactivar.
- Página (Control de página): Cambia de página en el listado, cuando existen muchos elementos. El sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.
- Mostrar Filtro: Permite filtrar la información de la lista basado en: nombre de la cola y estatus. Para efectuar una búsqueda personalizada debemos completar completar la información y hacer clic en “Buscar”



La selección de filtrado se presenta en gris oscuro:

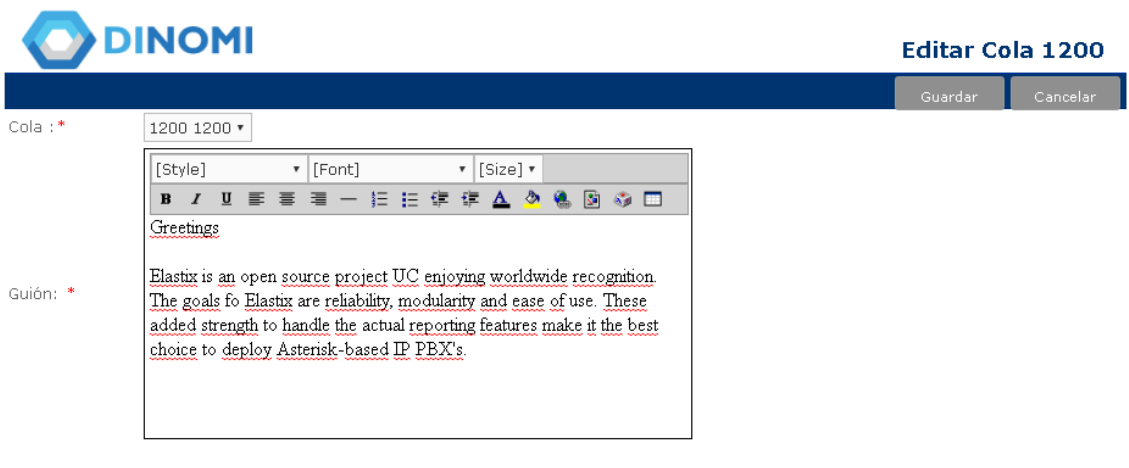


Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Registrar una nueva cola

Para registrar una cola debemos hacer clic en “Seleccionar una Cola”

Se despliega la siguiente pantalla:



Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Información a completar:

- Cola: Muestra un listado de las colas disponibles (colas ya registradas no se mostrarán). Las colas deben ser creadas antes en el módulo configuración PBX.
- Script: Script por defecto que se aparecerá en la consola de agente si no se ha configurado una campaña. Este script se sobre-escribe con la información generada para la campaña.

Campos indicados con * son obligatorios

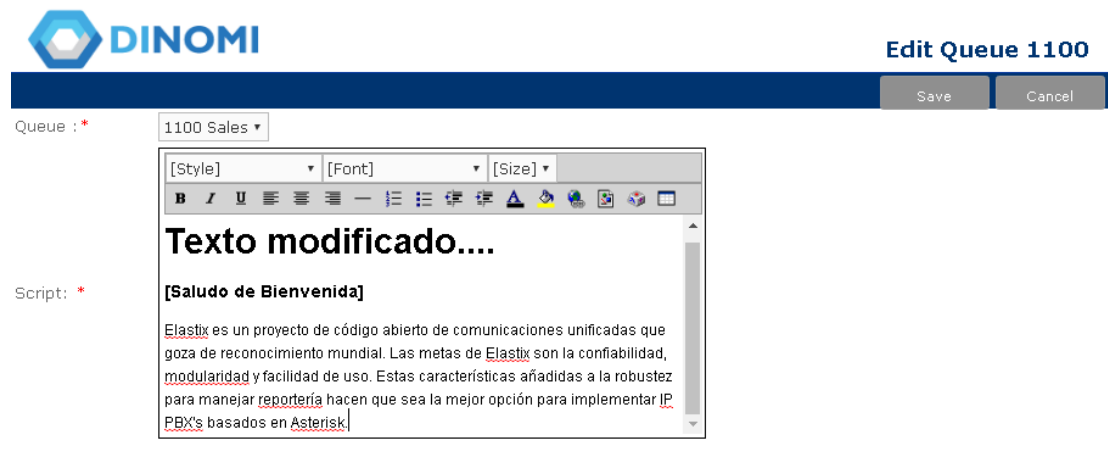
Para completar el proceso debemos dar clic en “Guardar”.

Editar la información de la cola

Hacemos clic en el enlace [Editar]



Ingresaremos nuevamente en la pantalla de información de la cola:



El sistema solo permite modificar el guión.

Para completar el proceso debemos dar clic en “Guardar”.

CAPITULO 3

Administración de Agentes

Menú: CCPro Admin

Sub-Menú: “Agents”

Se denomina Agentes a todas las personas que operan el sistema y recibirán llamadas del mismo.

Los agentes están presentes para todos los Teams y campañas de call center en DINOMI, la agrupación de agentes en los equipos de trabajo se definen mediante las colas y campañas, revisaremos esto en próximos capítulos.

| Configuración | Número | Nombre | Estado | Opciones |
|-------------------------------------|--------|----------------|--------------|----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1003 | test_agent | Desconectado | [Editar] |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1004 | Jhonny Narváez | Desconectado | [Editar] |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 2001 | Agente 01 | Desconectado | [Editar] |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Módulo: Agentes

Listado de información

| Configuración | Número | Nombre | Estado | Opciones |
|-------------------------------------|--------|----------------|--------------|----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1003 | test_agent | Desconectado | [Editar] |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 1004 | Jhonny Narváez | Desconectado | [Editar] |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 2001 | Agente 01 | Desconectado | [Editar] |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Descripción de los campos:

- Configure: Estatus de la creación del agente,
 - La configuración del agente esta sincronizada con Asterisk.
 - ✖ [Por reparar](#) Los agentes creados en la versión community del call center aparecen con este estatus en DINOMI. Si hacemos clic en reparar, el módulo eliminará el agente del sistema y podremos crearlo nuevamente desde este módulo.
- Number: Número de agente
- Name: Nombre del agente – Puede ser un nombre común.
- Status: Estado del agente en el sistema (Conectado – Desconectado)
 - Conectado: El agente está conectado en el sistema.
 - Desconectado: El agente no está conectado al sistema
- Options: Enlace para ingresar a la edición del agente.

Barra de acciones

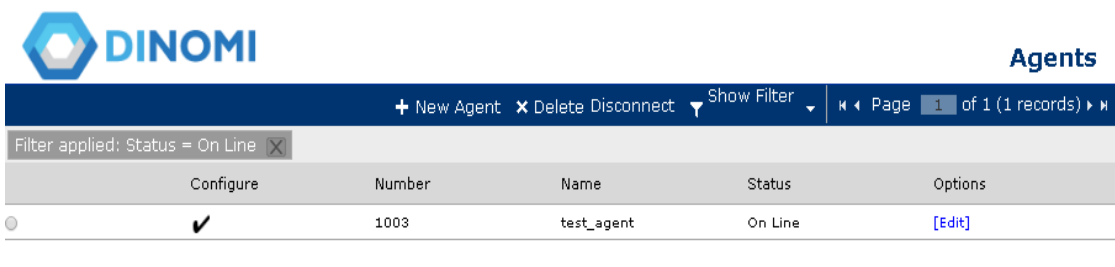


- Nuevo Agente: Crear un agente.
- Eliminar: Elimina un agente.
- Desconectar: Desconecta al agente del sistema.
- Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.
- Mostrar Filtro: Permite filtrar la información de la lista basado en: estado del agente. Para efectuar una búsqueda personalizada solamente debemos seleccionar el estado.



Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

La selección de filtrado se presenta en gris oscuro:



Crear un agente

Hacemos clic en “Nuevo Agente”

Se despliega la siguiente pantalla:

Nuevo Agente

Guardar Cancelar *Campo requerido

Número de Agente: *

Nombre: *

Contraseña: *

Repita contraseña: *

Contraseña ECCP:

Repita contraseña ECCP:

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Información a completar:

- **Número de Agente:** Numero del agente (este no es el número de la extensión telefónica, es el identificador del agente)
- **Nombre:** Nombre del agente
- **Contraseña:** Clave para ingresar al DINOMI – puede ser una clave de 4 dígitos.
- **Contraseña ECCP:** Si el agente se puede conectar directamente desde el protocolo ECCP, ésta será la clave para iniciar su sesión (ejemplo: aplicaciones externas como consola de agente). Este campo no es obligatorio, el sistema se encargará de asignar una contraseña si el administrador no la incluye.

Nota: ECCP - Protocolo de Call Center de Elastix (*Elastix Call Center Protocol*).

Campos indicados con * son obligatorios.

Para completar el proceso debemos dar clic en “Guardar”.

Editar un Agente

Para editar la información de un agente debemos dar clic en [Editar]

Agentes

+ Nuevo Agente x Eliminar Desconectar Mostrar Filtro

« Página 1 de 1 (3 registros) »

Filtro aplicado: Estado = Todos

| | Configuración | Número | Nombre | Estado | Opciones |
|-----------------------|---------------|--------|----------------|--------------|----------|
| <input type="radio"/> | ✓ | 1003 | test_agent | Desconectado | [Editar] |
| <input type="radio"/> | ✓ | 1004 | Jhonny Narváez | Desconectado | [Editar] |
| <input type="radio"/> | ✓ | 2001 | Agente 01 | Desconectado | [Editar] |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Se despliega la siguiente pantalla:

DINOMI **Editar Agente 1004**

Aplicar cambios Cancelar

*Campo requerido

Número de Agente: *

Nombre: *

Contraseña: *

Repita contraseña: *

Contraseña ECCP:

Repita contraseña ECCP:

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

El sistema permite modificar todos los datos del usuario a excepción del número de agente, Al finalizar la edición dar clic “Aplicar cambios”.

Configuración Estándar y Configuración Dinámica

Tomado del libro “Implementando Call Center con Elastix” de Paul Estrella

Bajo una configuración normal el agente ingresa en Elastix y hace login en DINOMI. Para esto requiere una extensión registrada en un endpoint (teléfono IP o softphone) y una contraseña de un número de agente válido. Al intentar hacer login el agente recibirá una llamada a la extensión, luego debe colocar marcar la contraseña para ingresar exitosamente. Después de ese proceso, el agente permanece en estado “libre” hasta que una llamada sea asignada.

Durante esta operación, su extensión permanece en “modo llamada” de manera permanente hasta que salga del módulo. Entre llamada y llamada el agente escucha “música en espera”, método para diferenciar el estado “libre” de “ocupado/en llamada”.

Nos referiremos a esta configuración como estándar.

La introducción de “Callback Login”, permite que el modo de operación sea diferente y que el agente no deba estar en la extensión todo el tiempo sino que reciba una llamada cuando le sea asignada por el Call Center.

En esta configuración el agente entra a Elastix y selecciona una extensión disponible para “Callback Login”, coloca la contraseña e ingresa a DINOMI. En este proceso su extensión no recibe una llamada para confirmar el ingreso, en lugar de esto, Elastix muestra la interfaz de consola de agente, la cual permanece en estado “libre” hasta que sea asignada una llamada.

Durante esta operación, la extensión permanece colgada y sonará cuando reciba una llamada del módulo, al contestar su estado pasará a “ocupado”; al colgar su estado volverá a “libre”. Este proceso no requiere que el agente esté en llamada de manera permanente.

Nos referiremos a esta configuración como dinámica y como pre-requisito es necesario registrar las extensiones que están disponibles para esta configuración.

Regresando a la configuración estándar, esta operación requiere que el agente mantenga su extensión en una llamada permanente y sea la cola la que asigna o transfiere llamadas de una

campaña, entrante o saliente. El agente escuchará alguno de los archivos de música que tengamos disponibles en el directorio de música-en-espera, cuando no tenga asignada una llamada. Bajo algunos escenarios, el mantenerse en llamada permanente escuchando música-en-espera puede resultar molesto.

En una campaña saliente las posibilidades de estar en espera son reducidas, debido a que la campaña es controlada y se busca llamar a la mayor cantidad de números posibles durante la jornada de trabajo, de tal manera que el tiempo de espera del agente es menor.

Bajo este escenario es probable que el agente pase un 95% del tiempo conversando con los clientes de la campaña.

El caso es diferente en una campaña entrante en la que las llamadas son producto de algún esfuerzo comercial que busca captar un interés espontáneo en el cliente, o en un departamento de soporte que recibe llamadas frecuentes a un nivel moderado.

Si el tiempo de espera del agente es mayor al 20 o al 30 por ciento, es seguro que el escuchar música en espera de manera constante presentará para él una molestia.

Administración de Extensiones Callback

Como mencionamos anteriormente, las extensiones que serán usadas en la configuración dinámica deben registrarse en DINOMI.

En este módulo no se administrarán extensiones, por lo tanto debemos crear todas las extensiones necesarias en el módulo configuración PBX antes de trabajar en este módulo.

Módulo: Extensiones Callback

| Número | Nombre | Estado | Opciones |
|--------|--------------|--------------|----------|
| 1001 | callback_ext | Desconectado | [Editar] |
| 1002 | 1002 | Desconectado | [Editar] |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Listado de información

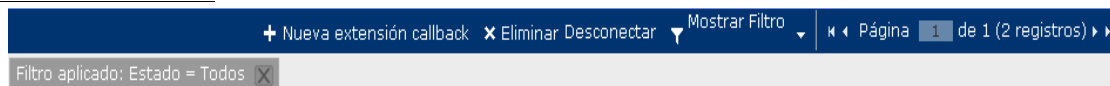
| Número | Nombre | Estado | Opciones |
|--------|--------------|--------------|----------|
| 1001 | callback_ext | Desconectado | [Editar] |
| 1002 | 1002 | Desconectado | [Editar] |

Descripción de campos

- Number: número de extensión registrada
- Name: nombre de la extensión en DINOMI

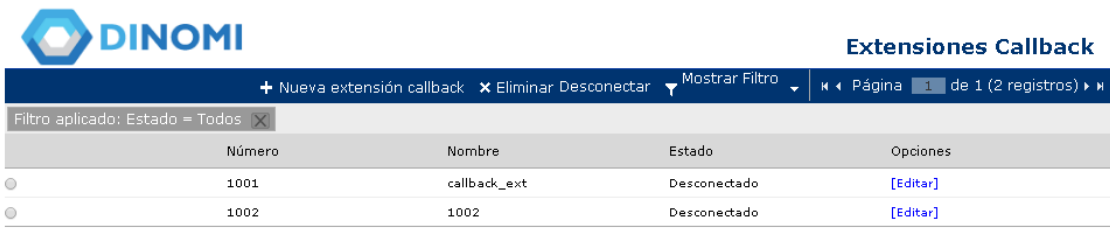
- Status: estado de la extensión (Conectado – Desconectado)
 - Conectado: La extensión está en uso en el sistema.
 - Desconectado: La extensión no está en uso en el sistema.
- Options: enlace para editar el registro de la extensión.

Barra de acciones



- Nueva extensión callback: registra una extensión para el uso de Callback login
- Eliminar: Elimina el registro de extensión.
- Desconectar: desconecta la sesión registrada en dicha extensión del sistema.
- Página (Control de página): Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.
- Mostrar Filtro: Permite filtrar la información de la lista basado en: estado de la extensión. Para efectuar una búsqueda personalizada solamente debemos seleccionar el estado.

La selección de filtrado se presenta en gris oscuro:

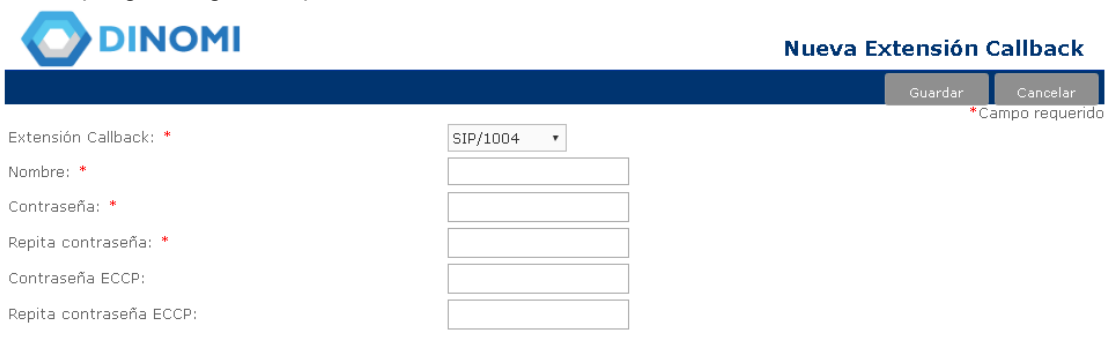


Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Registrar una extensión para uso de CallBack login

Hacemos clic en “Nueva extensión de callback”

Se despliega la siguiente pantalla:



Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Información a completar:

- Extensión Callback: Se presentan todas las extensiones definidas en PBX Elastix. Se debe de seleccionar la que se desee registrar.
- Nombre: Nombre de la extensión que se le presentará al agente al momento de conectarse con el sistema.
- Contraseña: Clave para ingresar a DINOMI – puede ser una clave de 4 dígitos.
- Contraseña ECCP: Si el agente se puede conectar directamente desde el protocolo ECCP, ésta será la clave para iniciar su sesión (ejemplo: aplicaciones externas como consola de agente). Este campo no es obligatorio, el sistema se encargará de asignar una contraseña si el administrador no la incluye.

Los campos indicados con * son obligatorios

Para completar el proceso debemos dar clic en “Guardar”.

Editar un registro de extensión para uso de Callback

Para editar la información hacemos clic en [Editar].

| Número | Nombre | Estado | Opciones |
|--------|--------------|--------------|----------|
| 1001 | callback_ext | Desconectado | [Editar] |

Se despliega la siguiente pantalla:

DINOMI Editar Extensión Callback callback_ext

Aplicar cambios Cancelar *Campo requerido

Extensión Callback: * SIP/1001

Nombre: * callback_ext

Contraseña: *

Repita contraseña: *

Contraseña ECCP:

Repita contraseña ECCP:

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

El sistema permite modificar todos los datos de registro a excepción del número de la extensión de Callback.

Al finalizar la edición dar clic en “Aplicar cambios”.

Revisaremos el módulo “Add to Queues”, una vez que hayamos creado supervisores y equipos.

CAPÍTULO 4

Administración de Cuentas

Menú: CCPro Admin

Sub-Menú: “Accounts / Teams”

Sobre los Supervisores

Los supervisores son usuarios con permisos extendidos para administrar y operar DINOMI. Hay dos tipos de supervisores:

- Supervisores generales
- Supervisores de teams

Los supervisores generales están a cargo de la administración de DINOMI y los supervisores de teams están relacionados con la operación/producción de call center.

La siguiente lista incluye los accesos y permisos de cada tipo:

| Tarea | Supervisor General | Supervisor de Teams |
|----------------------------------|--------------------|---------------------|
| Agregar agentes a colas | Si | Si |
| Crear formularios estáticos | Si | Si |
| Crear formularios dinámicos | Si | Si |
| Campañas entrantes | Si | Si |
| Campañas salientes | Si | Si |
| Lista de no llamar | Si | Si |
| Reportes | Si | Si |
| Monitoring | Si | Si |
| Configuración de parámetros | Si | No |
| Configuración de AMD | Si | No |
| Configuración de URL externa | Si | No |
| Definición de colas | Si | No |
| Administrar Supervisores | Si | No |
| Administrar Teams | Si | No |
| Asignar Teams/Supervisores | Si | No |
| Crear Agentes | Si | No |
| Crear usuarios ECCP | Si | No |
| Administrar extensiones CallBack | Si | No |
| Administrar Recesos | Si | No |

Módulo: Supervisor Accounts

Administración de Supervisores

| | Usuario | Nombre | Type | Estado |
|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|------------------------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | Asignar Equipos | AToomes | Call Center Pro Team Supervisor | |
| <input type="checkbox"/> | | jnarvaez | Call Center Pro General Supervisor | |
| <input type="checkbox"/> | | jdoe | Call Center Pro General Supervisor | |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions, 2006 - 2016.

Listado de información

| | Usuario | Nombre | Type | Estado |
|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|------------------------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | Asignar Equipos | AToomes | Call Center Pro Team Supervisor | |
| <input type="checkbox"/> | | jnarvaez | Call Center Pro General Supervisor | |
| <input type="checkbox"/> | | jdoe | Call Center Pro General Supervisor | |

Descripción de campos:

- Usuario: usuario para el ingreso a Elastix.
- Nombre: nombre completo del
- Type: tipo de supervisor
 - Call Center Pro General Supervisor – Supervisor general
 - Call Center Pro Team Supervisor – Supervisor de team
- Estado: muestra una notificación acerca del estatus del usuario del supervisor, si el valor que se muestra es “Por reparar”, entonces el usuario no está siendo sincronizado con el sistema de usuarios. Para resolver esto únicamente es necesario hacer clic en Reparar.”
- Asignar Equipos: enlace al acceso de asignación de teams. Está disponible solamente para supervisores de teams.

Barra de acciones

- Añadir Supervisor: Crea un supervisor.
- Eliminar Supervisor: Elimina el supervisor seleccionado.
- Página (Control de página): Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

- Mostrar Filtro: Permite filtrar la información de la lista basado en: nombre, tipo, estado y equipos. Para efectuar una búsqueda personalizada solamente debemos ingresar el criterio de búsqueda deseado.

La selección de filtrado se presenta en gris oscuro.

| Usuario | Nombre | Type | Estado |
|-----------------|---------|---------------|---------------------------------|
| Asignar Equipos | AToomes | Adrian Toomes | Call Center Pro Team Supervisor |

Crear usuario Supervisor

Hacemos clic en “Añadir Supervisor”

Se despliega la siguiente pantalla:

Información a completar:

- Usuario: usuario para ingresar a Elastix.
- Nombre: nombre completo del supervisor
- Contraseña: clave para ingresar a Elastix. Esta clave debe ser lo más fuerte posible.
- Tipo de supervisor: tipo de supervisor
 - Call Center Pro General Supervisor – Supervisor general
 - Call Center Pro Team Supervisor – Supervisor de team

Los campos indicados con * son obligatorios

Para completar el proceso debemos dar clic en “Guardar”.

Editar un supervisor

La edición es diferente en este módulo, si es necesario cambiar la información de un supervisor, debemos hacer clic en el link de usuario.

| | | Usuario | Nombre | Type | Estado |
|--------------------------|---------------------------------|-----------------------------|----------------|------------------------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | Asignar Equipos | AToomes | Adrian Toomes | Call Center Pro Team Supervisor | |
| <input type="checkbox"/> | | jnarvaez | Jhonny Narváez | Call Center Pro General Supervisor | |
| <input type="checkbox"/> | Asignar Equipos | jdoe | John Doe | Call Center Pro Team Supervisor | |

Se despliega la siguiente pantalla:

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Podemos cambiar el nombre, la contraseña y el tipo de supervisor. Para finalizar la edición hacemos clic en “Apply Changes”.

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Administración de Equipos

Los equipos o teams son una entidad que unifica la gestión de call center en DINOMI. Cada equipo puede contener campañas, formularios, y variada información.

Los equipos son administrados por los “Supervisores de Teams”. Un supervisor puede estar a cargo de varios equipos, y un equipo puede ser gestionado por varios supervisores simultáneamente.

De esta forma varios supervisores pueden monitorear la actividad del equipo.

Módulo: Teams

Filtro aplicado: Estado = All

| | Nombre | Descripción | Estado | Campañas |
|--------------------------|-----------------|---|--------|----------|
| <input type="checkbox"/> | team1 | Team1 | Activo | 3 |
| <input type="checkbox"/> | Elastix_support | Atención para clientes de suscripciones de soporte. | Activo | 0 |
| <input type="checkbox"/> | TrainingSales | Venta de entrenamiento. | Activo | 0 |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Listado de información

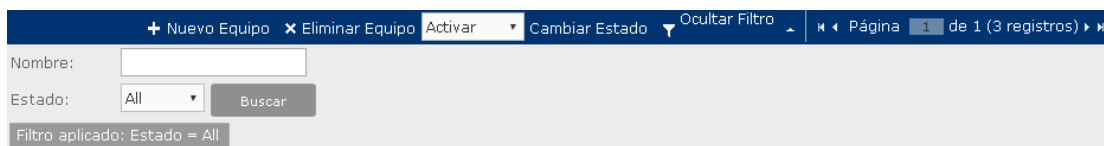
| | Nombre | Descripción | Estado | Campañas |
|--------------------------|-----------------|---|--------|----------|
| <input type="checkbox"/> | team1 | Team1 | Activo | 3 |
| <input type="checkbox"/> | Elastix_support | Atención para clientes de suscripciones de soporte. | Activo | 0 |
| <input type="checkbox"/> | TrainingSales | Venta de entrenamiento. | Activo | 0 |

Descripción de campos

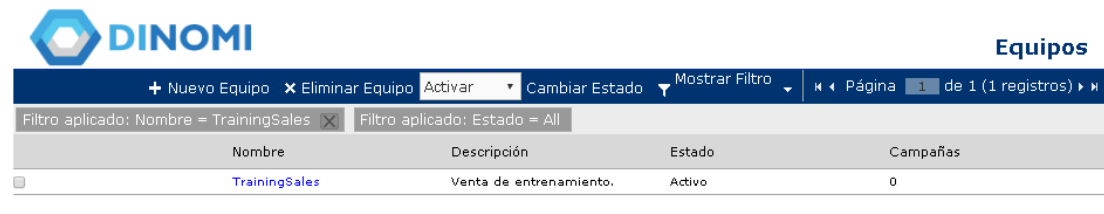
- Nombre: nombre de referencia del equipo/team
- Descripción: breve descripción del equipo/team
- Status: estado del equipo/team en el sistema
 - Activo: el equipo está activo y se puede utilizar en DINOMI.
 - Inactivo: el equipo permanece en DINOMI, pero no se le puede utilizar desde otros módulos.
- Campañas: Indica la cantidad de campañas que tiene asignado el equipo/team.

Barra de acciones

- Nuevo Equipo: crea un nuevo equipo/team.
- Eliminar Equipo: elimina el equipo seleccionado.
- Change Status: cambia el estado de uno o varios equipos.
- Página (Control de página): Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.
- Mostrar Filtro: permite filtrar la información de la lista basado en: nombre del equipo y estatus. Para efectuar una búsqueda personalizada solamente debemos ingresar el criterio de búsqueda deseado.



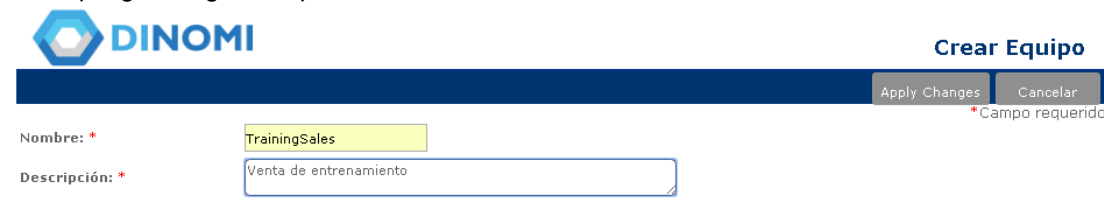
La selección de filtrado se presenta en gris oscuro.



Crear un equipo

Damos clic en.

Se despliega la siguiente pantalla:

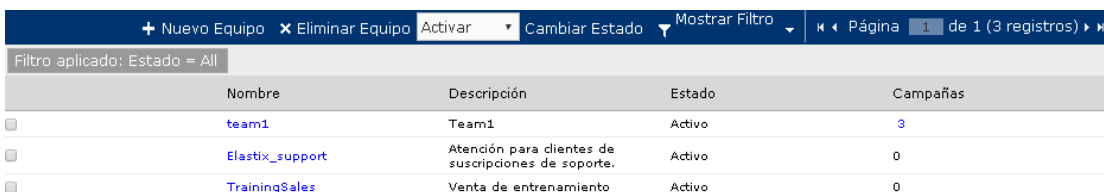


Información a completar:

- Nombre: nombre del equipo. El campo no permite tener espacios entre palabras pero es posible usar los caracteres -, _.
- Descripción: breve descripción del equipo.

Los campos indicados con * son obligatorios

Para completar el proceso debemos dar clic en “Guardar”.



Editar un equipo

Hacemos clic en el nombre del equipo.

| | Nombre | Descripción | Estado | Campañas |
|--------------------------|-----------------|---|--------|----------|
| <input type="checkbox"/> | team1 | Team1 | Activo | 3 |
| <input type="checkbox"/> | Elastix_support | Atención para clientes de suscripciones de soporte. | Activo | 0 |
| <input type="checkbox"/> | TrainingSales | Venta de entrenamiento | Activo | 0 |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Se despliega la siguiente pantalla:

Edit Team: TrainingSales

Apply Changes Cancelar

*Campo requerido

Nombre: * TrainingSales

Estado: * Activo

Descripción: * Training Sales

Team's Campaigns: No tiene campañas asignadas

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

El sistema permite modificar el estado y la descripción del equipo.

Para finalizar la edición hacemos clic en “Apply Changes”.

| | Nombre | Descripción | Estado | Campañas |
|--------------------------|-----------------|---|--------|----------|
| <input type="checkbox"/> | team1 | Team1 | Activo | 3 |
| <input type="checkbox"/> | Elastix_support | Atención para clientes de suscripciones de soporte. | Activo | 0 |
| <input type="checkbox"/> | TrainingSales | Training Sales | Activo | 0 |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Asignar equipos a un supervisor

Regresamos al módulo “Supervisor Accounts”, verificamos el listado y hacemos clic en la opción “Asignar Equipos” del supervisor requerido.

| | Usuario | Nombre | Type | Estado |
|--------------------------|----------|----------------|------------------------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | AToomes | Adrian Toomes | Call Center Pro Team Supervisor | |
| <input type="checkbox"/> | jnarvaez | Jhonny Narváez | Call Center Pro General Supervisor | |
| <input type="checkbox"/> | jdoe | John Doe | Call Center Pro General Supervisor | |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Se despliega la siguiente pantalla:

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

La ventana de edición presenta dos grupos de selección:

- Available Teams: muestra un listado de los equipos disponibles en el sistema.
- Assigned Teams: muestra un listado de los equipos asignados al supervisor.

La asignación de un equipo se realiza mediante una acción Drag&Drop. Se toma el ítem desde el grupo “Available Teams” y se arrastra hacia el grupo “Assigned Teams”.

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Para desasignar un equipo haremos lo contrario; mediante una acción Drag&Drop se toma el ítem desde el grupo “Assigned Teams” y se arrastra hacia el grupo “Available Teams”.

Para completar el proceso de asignación debemos dar clic en “Apply Changes”.

Administración de Usuarios ECCP

Desde este módulo se administran los usuarios o aplicaciones que se conectarán a DINOMI mediante el Protocolo de Call Center de Elastix o ECCP (*Elastix Call Center Protocol*).

Módulo: ECCP Users

| Nombre | Opciones |
|--------------|-------------|
| agentconsole | [Modificar] |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Listado de información

| Nombre | Opciones |
|--------------|-------------|
| agentconsole | [Modificar] |

Despliega información de todos los usuarios ECCP creados en el sistema de DINOMI.

- Name: nombre del usuario, referencia que se utilizará al conectarse mediante ECCP
- Opciones: enlace para ingresar a la ventana de edición.

Barra de acciones

| | |
|---|-----------------------------|
| + Nuevo usuario ECCP x Eliminar | Página 1 de 1 (1 registros) |
|---|-----------------------------|

- Nuevo usuario ECCP: crea un usuario ECCP.
- Eliminar: elimina el usuario seleccionado.
- Página (Control de página): Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Crear un usuario ECCP

Damos clic en “Nuevo usuario ECCP”

Se despliega la siguiente pantalla:

DINOMI **Crear Usuario ECCP**

Nombre de usuario: *

Contraseña: *

Vuelva a ingresar contraseña: *

*Campo requerido

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Información a completar:

- Nombre de usuario: nombre del usuario ECCP.
- Contraseña: clave con la cual el usuario realiza el login al sistema mediante ECCP

Los campos indicados con * son obligatorios

Para completar el proceso debemos dar clic en “Guardar”.

Editar un usuario ECCP

Damos clic en el enlace “Modificar”.

DINOMI **Usuarios ECCP**

+ Nuevo usuario ECCP x Eliminar | Página 1 de 1 (1 registros)

| Nombre | Opciones |
|--------------|-------------|
| agentconsole | [Modificar] |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Se despliega la siguiente pantalla:

DINOMI **Editar Usuario ECCP: agentconsole**

Nombre de usuario: *

Contraseña: *

Vuelva a ingresar contraseña: *

*Campo requerido

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

El sistema permite modificar todos los datos del usuario, los cuales son obligatorios.

Para finalizar la edición hacemos clic en “Aplicar Cambios”.

Administración de Recesos

Es importante realizar una buena definición de recesos, ya que estos serán usados por los agentes desde su unidad de trabajo.

Todos los recesos están disponibles en DINOMI, sin distinción de equipo, campaña o supervisores.

The screenshot shows the 'Break Administrator' interface. At the top left is the DINOMI logo. To the right, the title 'Break Administrator' is displayed. Below the title is a navigation bar with the following elements: '+ Crear Nuevo Receso', 'Activar', 'Desactivar', and a pagination control 'Página 1 de 1 (1 registros)'. Below this is a table with the following structure:

| Nombre | Descripción | Estado | Opciones |
|--------|-----------------------|--------|-----------------|
| Lunch | Receso para almorzar. | Activo | [Editar Receso] |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Listado de información

The screenshot shows the 'Listado de información' interface. It features a table with the following structure:

| Nombre | Descripción | Estado | Opciones |
|--------|-----------------------|--------|-----------------|
| Lunch | Receso para almorzar. | Activo | [Editar Receso] |

Descripción de campos:

- Nombre: referencia que utilizará el agente desde su consola.
- Descripción: breve descripción del receso.
- Estado: estado del receso en el sistema:
 - Activo: El receso está activo y se puede utilizar desde la consola del agente.
 - Inactivo: El receso no está activo y no puede ser seleccionado desde la consola.
- Opciones: enlace para ingresar a la edición del receso.

Barra de acciones

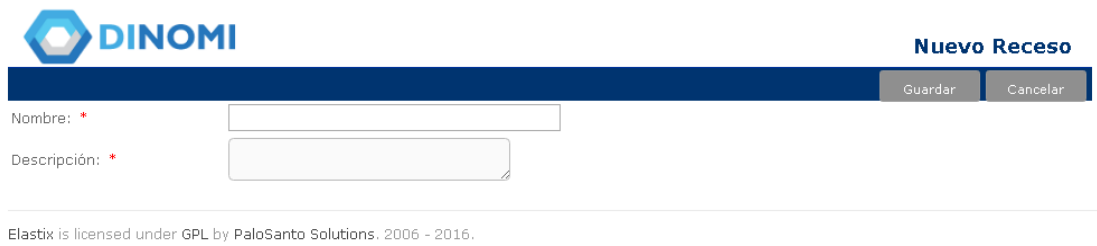
The screenshot shows the 'Barra de acciones' interface. It consists of a dark blue bar with the following elements: '+ Crear Nuevo Receso', 'Activar', 'Desactivar', and a pagination control 'Página 1 de 1 (1 registros)'.

- Crear Nuevo Receso: crea un receso.
- Activar: cambia el estado de un receso a Activo.
- Desactivar: cambia el estado de un receso a Desactivado.
- Página (Control de página): Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Crear un receso

Hacemos clic en “Crear Nuevo Receso”

Se despliega la siguiente pantalla:



Información a completar:

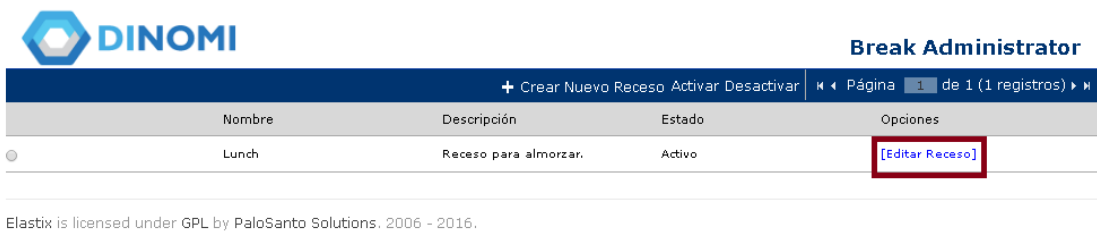
- Nombre: nombre del receso.
- Descripción: breve descripción del receso.

Los campos indicados con * son obligatorios

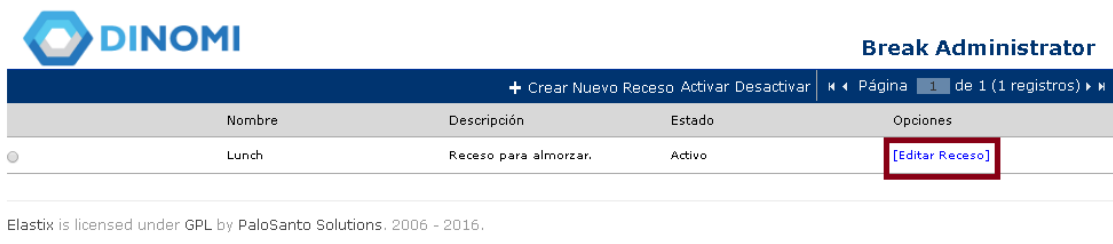
Para completar el proceso debemos dar clic en “Guardar”.

Editar un receso

Hacemos clic en “Editar Receso”.



Se despliega la siguiente pantalla:



El sistema permite modificar todos los datos del receso.
Para finalizar la edición hacemos clic en “Aplicar cambios”.

Asignación de agentes a las colas

El sistema de call center en DINOMI está implementado alrededor del soporte de colas de Asterisk. Cada campaña utiliza exactamente una cola y un agente puede pertenecer a varias colas.

Tomando esto en consideración, la asignación de agentes a una campaña inicia con la asignación del agente a la cola. Al planificar una campaña debemos tener en consideración qué cola vamos a usar.

Los supervisores asignan o remueven agentes de las colas.

Módulo: Add to Queues

Volvemos al sub-menú “Agentes” del menú CCPro Admin y nos dirigimos al módulo “Add to Queues”. En este módulo asignaremos agentes a las colas que hemos creado anteriormente.

| Cola | Agentes Estáticos | Agentes Dinámicos |
|------|-----------------------|-----------------------|
| 1100 | 1 agente/s estático/s | 2 agente/s dinámico/s |
| 1200 | 1 agente/s estático/s | 2 agente/s dinámico/s |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Listado de información

| Cola | Agentes Estáticos | Agentes Dinámicos |
|------|-----------------------|-----------------------|
| 1100 | 1 agente/s estático/s | 2 agente/s dinámico/s |
| 1200 | 1 agente/s estático/s | 2 agente/s dinámico/s |

Despliega información de todos los miembros de las colas registrados en el sistema de DINOMI, tanto listado de agentes dinámicos como estáticos.

Descripción de campos:

- Cola: número de cola
- Agentes estáticos: cantidad de agentes estáticos asignados a la cola
- Agentes dinámicos: cantidad de agentes dinámicos asignados a la cola

Barra de acciones

- **Página (Control de página):** Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.
- **Mostrar Filtro:** Permite filtrar la información de la lista basado en el número de la cola.



La selección de filtrado se presenta en gris oscuro.



Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Asignar agentes a las colas

Podemos asignar agentes estáticos y/o dinámicos a cada cola, únicamente debemos hacer clic en los enlaces de las columnas “Agentes Estáticos” y “Agentes Dinámicos” correspondientes a la cola requerida.



Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Agentes Estáticos

Para este ejemplo haremos clic en el enlace “0 agente/s estático/s”.

Se despliega la siguiente pantalla:

Se presentan dos grupos de selección:

- Agentes Disponibles: Se muestran todos los agentes disponibles en el sistema.
- Agentes Asignados: Se muestran todos los agentes asignados a la cola correspondiente.

La tarea de asignación se realiza mediante una acción Drag&Drop. Se toma el ítem desde el grupo “Agentes Disponibles” y se arrastra hacia el grupo “Agentes Asignados”

Para desasignar un agente haremos lo contrario; mediante una acción Drag&Drop se toma el agente desde “Agentes Asignados” y se arrastra hacia “Agentes Disponibles”.

DINOMI **Asignar Agentes Estáticos para la Cola 1200**

Aplicar Cambios Cancelar

Agentes Disponibles

Buscar:

Agentes Asignados

Buscar:

Agent/1003
test_agent

Agent/2001
Agente 01

Agent/1004
Jhonny Narváez

* Arrastre y Suelte AGENTES en el Área 'Agentes Asignados'

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Para completar el proceso debemos dar clic en “Aplicar Cambios”.

DINOMI Admin / Agentes / Add to Queues

Mensaje Los agentes fueron asignados a la cola exitosamente

DINOMI **Asignar Agentes**

Mostrar Filtro | « Página 1 de 1 (2 registros) »

| Cola | Agentes Estáticos | Agentes Dinámicos |
|------|-----------------------|-----------------------|
| 1100 | 1 agente/s estático/s | 2 agente/s dinámico/s |
| 1200 | 1 agente/s estático/s | 2 agente/s dinámico/s |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Agentes Dinámicos

| Cola | Agentes Estáticos | Agentes Dinámicos |
|------|-----------------------|-----------------------|
| 1100 | 1 agente/s estático/s | 2 agente/s dinámico/s |
| 1200 | 1 agente/s estático/s | 0 agente/s dinámico/s |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Para este ejemplo haremos clic en el enlace “0 agente/s dinámico/s” de la cola 1200
El proceso de asignación es similar al anterior por lo cual solo mostraremos las pantallas.

Agentes Disponibles Agentes Asignados

Buscar: Buscar:

SIP/1001 callback_ext SIP/1002 1002

Aplicar Cambios Cancelar

* Arrastre y Suelte AGENTEs en el Área 'Agentes Asignados'

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

* Arrastre y Suelte AGENTEs en el Área 'Agentes Asignados'

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Para completar el proceso debemos dar clic en “Aplicar Cambios”.

| Cola | Agentes Estáticos | Agentes Dinámicos |
|------|-----------------------|-----------------------|
| 1100 | 1 agente/s estático/s | 2 agente/s dinámico/s |
| 1200 | 1 agente/s estático/s | 2 agente/s dinámico/s |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

CAPÍTULO 5

Administración de Formularios

Menú: CCPro Admin

Sub-Menú: “Formularios”

Los formularios son una parte importante de la operación de campañas y llamadas en un Contact Center.

En ellos el agente/operador registra la información que se consulta a cada cliente o abonado que llama o al que se llama.

Esto implica que es vital tanto para campañas salientes como para campañas entrantes.

Nota: Se recomienda diseñar todos los formularios con suficiente anticipación, si es posible hacer un listado previo en otros medios y pulirlo antes de crearlos en el módulo

Módulo: Static Forms

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Listado de información

| | Nombre | Descripción | Estado | Opciones |
|---|--------|-------------|--------|------------------------|
| ● | form1 | Form1 | Activo | Editar |

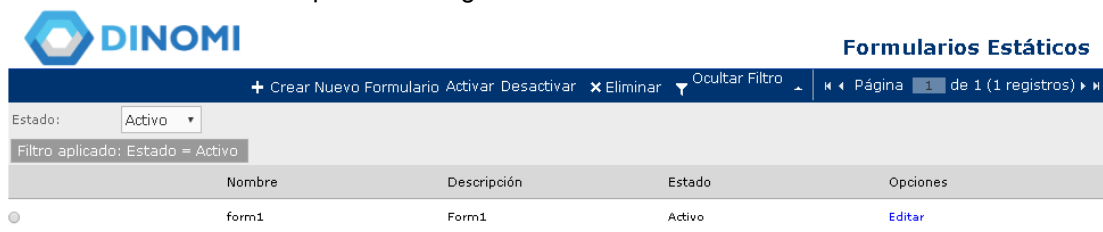
Despliega información de todos los formularios registrados en DINOMI.

- Nombre: nombre del formulario.
- Descripción: Descripción breve del formulario
- Estado: estado del formulario
 - Activo: El formulario se puede asignar en una campaña.
 - Inactivo: El formulario está inactivo para el sistema, no se puede asignar a una campaña.
- Opciones: enlace para ingresar a la edición del formulario.

Barra de acciones

- Crear Nuevo Formulario: crea un formulario estático.
- Activar: activa un formulario estático seleccionado.
- Desactivar: desactiva un formulario estático seleccionado.
- Eliminar: elimina el formulario seleccionado.
- Página (Control de página): cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.
- Mostrar Filtro: permite filtrar la información de la lista basado en: estado. Para efectuar una búsqueda personalizada solamente debemos seleccionar en estado.

La selección de filtrado se presenta en gris oscuro.

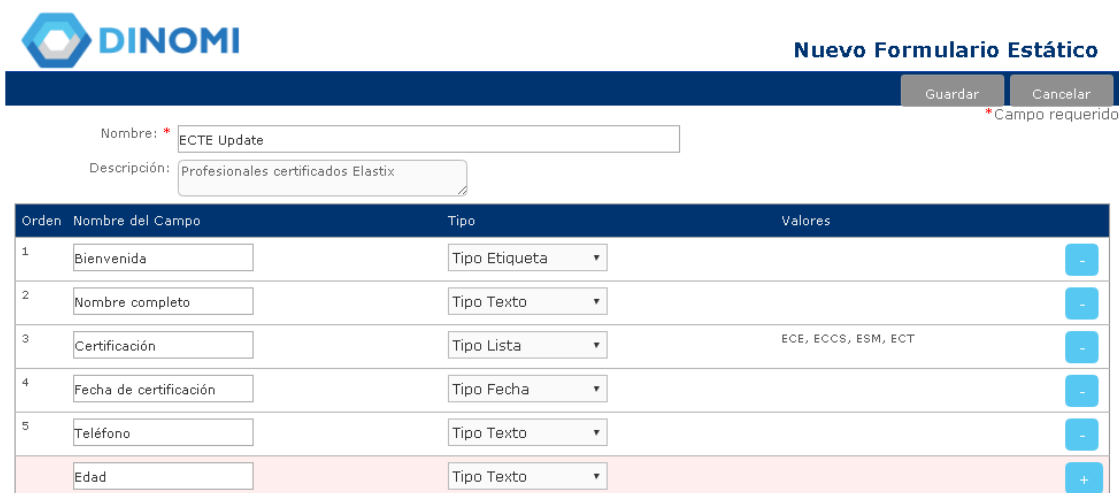


Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Crear un formulario estático

Hacemos clic en “Crear Nuevo Formulario”.

Se despliega la siguiente pantalla:



Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Información a completar:

- Nombre: nombre del formulario.
- Descripción: breve descripción del formulario.

Área de generación de campos

- Orden: Orden de aparición del campo
- Nombre del campo: Nombre del campo
- Tipo: tipo de información que contendrá el campo
 - Texto: permite colocar un cuadro de texto
 - Lista: permite crear una lista con valores predeterminados
 - Fecha: permite colocar un calendario para seleccionar una fecha
 - Área de texto: permite colocar un área de texto, con mayor volumen que el cuadro de texto.
 - Etiqueta: permite escribir una etiqueta para una instrucción.
- Valores: valores que contiene el campo lista
- Acción +: adiciona el campo al formulario.

Se permite agregar tantos campos como se requiera.

Los campos indicados con * son obligatorios

Al concluir el proceso hacemos clic en “Guardar”.

Editar un formulario estático

Damos clic sobre “Editar”.

| Nombre | Descripción | Estado | Opciones |
|-------------|------------------------------------|--------|------------------------|
| form1 | Form1 | Activo | Editar |
| ECTE Update | Profesionales certificados Elastix | Activo | Editar |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Se despliega la siguiente pantalla:



Editar Formulario ECTE Update

*Campo requerido

Nombre: *

Descripción:

| Orden | Nombre del Campo | Tipo | Valores |
|-------|---|---------------|---------------------|
| 1 | <input type="text" value="Bienvenida"/> | Tipo Etiqueta | |
| 2 | <input type="text" value="Nombre completo"/> | Tipo Texto | |
| 3 | <input type="text" value="Certificación"/> | Tipo Lista | ECE, ECCS, ESM, ECT |
| 4 | <input type="text" value="Fecha de certificación"/> | Tipo Fecha | |
| 5 | <input type="text" value="Teléfono"/> | Tipo Texto | |
| 6 | <input type="text" value="Edad"/> | Tipo Texto | |
| | <input type="text" value="new field"/> | Tipo Texto | |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Se presenta un listado con todos los campos que contiene el formulario. Si queremos cambiar el orden en que se presentan las preguntas, las seleccionamos con el mouse haciendo clic y las desplazamos hasta el lugar donde queremos que se muestren al agente.



Editar Formulario ECTE Update

*Campo requerido

Nombre: *

Descripción:

| Orden | Nombre del Campo | Tipo | Valores |
|-------|---|---------------|---------------------|
| 1 | <input type="text" value="Bienvenida"/> | Tipo Etiqueta | |
| 2 | <input type="text" value="Nombre completo"/> | Tipo Texto | |
| 3 | <input type="text" value="Certificación"/> | Tipo Lista | ECE, ECCS, ESM, ECT |
| 4 | <input type="text" value="Fecha de certificación"/> | Tipo Fecha | |
| 5 | <input type="text" value="Teléfono"/> | Tipo Texto | |
| 6 | <input type="text" value="Edad"/> | Tipo Texto | |
| | <input type="text" value="new field"/> | Tipo Texto | |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Una vez concluida la edición hacemos clic en “Guardar”.

Módulo: Static Form Preview

Previsualizar un formulario estático

Vista Previa de Formularios Estáticos

Mostrar Filtro

Filtro aplicado: Estado = Activos

| Nombre | Descripción | Estado | Opciones |
|-------------|------------------------------------|---------|------------------------------|
| form1 | Form1 | Activos | Vista Previa |
| ECTE Update | Profesionales certificados Elastix | Activos | Vista Previa |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Listado de información

| Nombre | Descripción | Estado | Opciones |
|-------------|------------------------------------|---------|------------------------------|
| form1 | Form1 | Activos | Vista Previa |
| ECTE Update | Profesionales certificados Elastix | Activos | Vista Previa |

Despliega información de todos los formularios registrados en DINOMI. Para pre-visualizar un formulario debemos hacer clic en “Vista Previa”.

Vista Previa de Formulario ECTE Update

Nombre: * ECTE Update
 Descripción: Profesionales certificados Elastix

Formulario

Bienvenida

Nombre completo

Certificación

Fecha de certificación

Teléfono

Edad

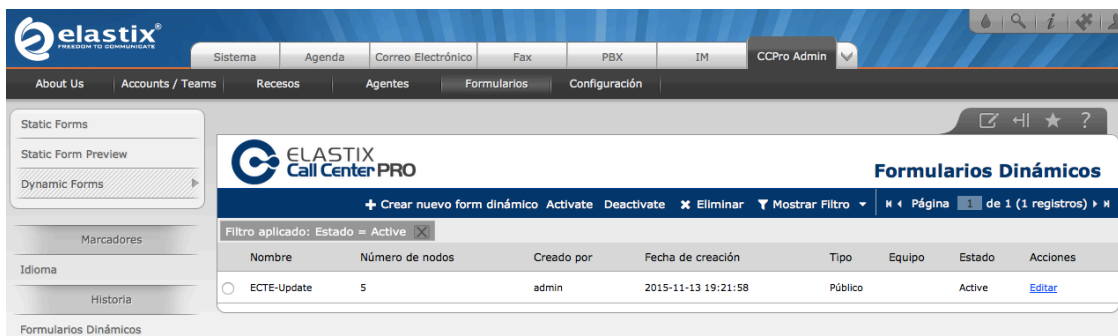
Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Módulo: Dynamic Forms

En los formularios dinámicos los agentes registran la información que intercambian con los clientes y el avance del formulario va cambiando de acuerdo a las respuestas del cliente.

Se componen de nodos, y cada nodo está integrado por varios campos donde se registra la información. Los nodos se concatenan mediante campos específicos de tipo ruta.

Revisaremos un ejemplo en la creación del formulario.



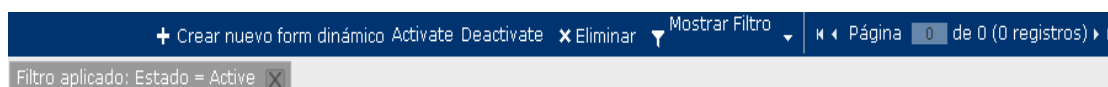
Listado de información

| Nombre | Número de nodos | Creado por | Fecha de creación | Tipo | Equipo | Estado | Acciones |
|-----------------------------------|-----------------|------------|---------------------|---------|--------|--------|------------------------|
| <input type="radio"/> ECTE-Update | 5 | admin | 2015-11-13 19:21:58 | Público | | Active | Editar |

Despliega información de todos los formularios dinámicos registrados en DINOMI.

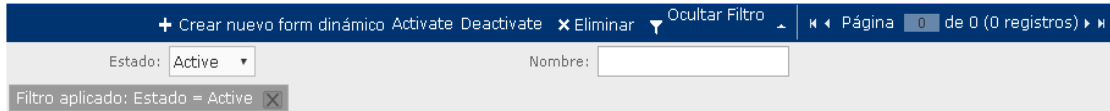
- Nombre: nombre del formulario.
- Número de nodos: Cantidad de nodos que contiene el formulario
- Creado por: usuario que creó el formulario
- Fecha de creación: Fecha de creación
- Tipo: visibilidad
 - Público – El formulario es accesible para todos los supervisores
 - Privado – Es accesible solamente para los supervisores del Team
- Equipo – team al cual pertenece el formulario.
- Estado: estado del formulario
 - Activo: El formulario se puede asignar en una campaña.
 - Inactivo: El formulario está inactivo para el sistema, no se puede asignar a una campaña.
- Acciones: enlace para ingresar a la edición del formulario.

Barra de acciones



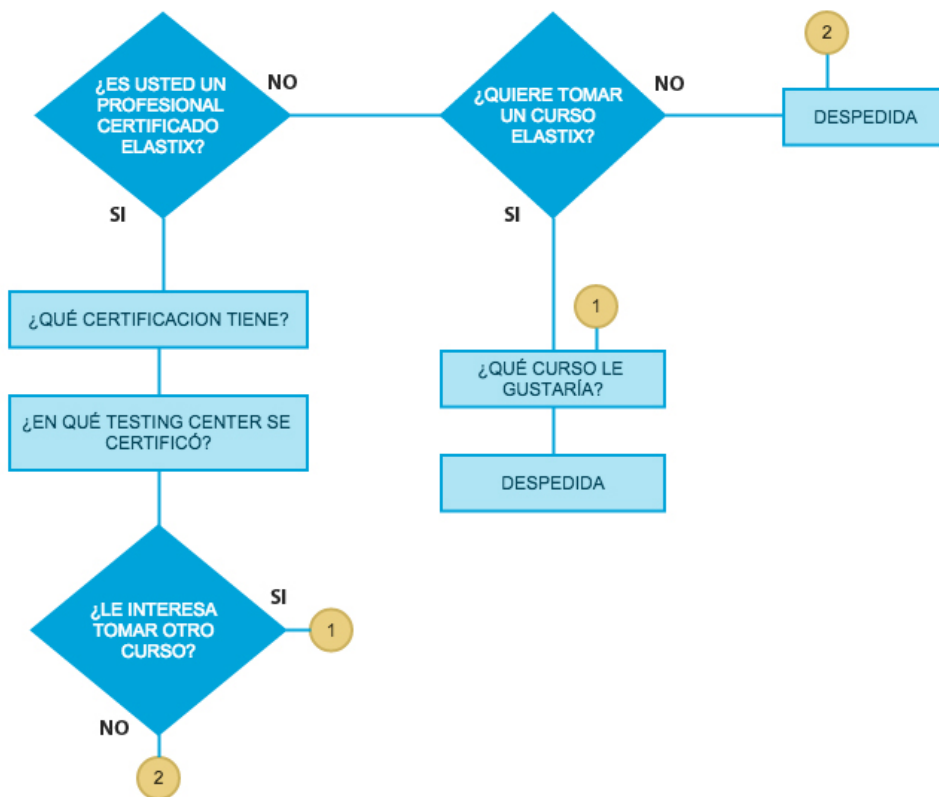
- Crear nuevo form dinámico: Crea un formulario dinámico en el sistema.
- Activate: Activa un formulario dinámico seleccionado.
- Deactivate: Desactiva un formulario dinámico seleccionado.
- Página (Control de página): Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.
- Mostrar Filtro: permite filtrar la información de la lista basado en: estado del formulario y nombre. Para efectuar una búsqueda personalizada solamente debemos ingresar el criterio de búsqueda deseado.

La selección de filtrado se presenta en gris oscuro.

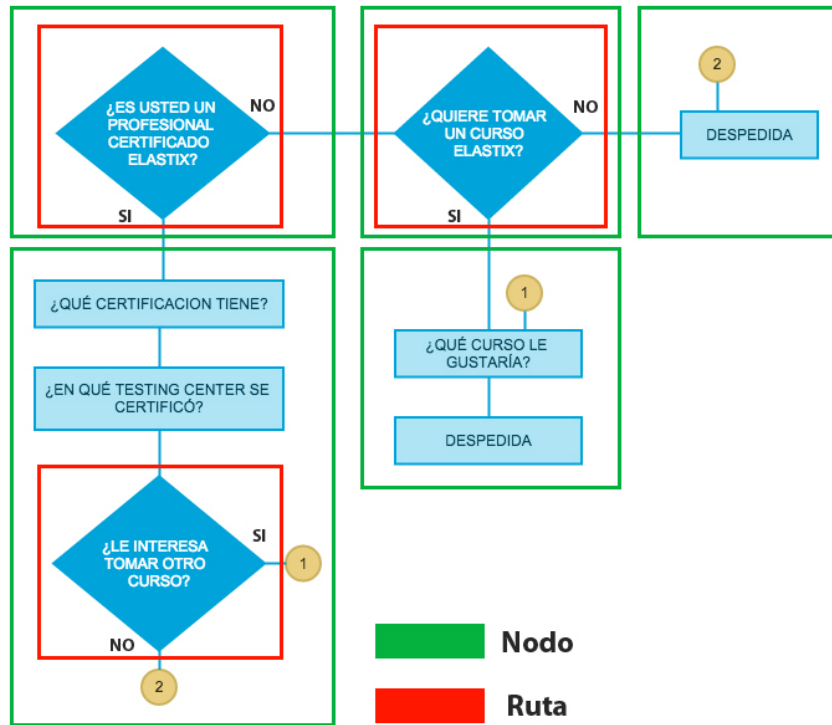


Crear un formulario dinámico

Antes de ir al formulario de creación colocaremos un ejemplo. La siguiente imagen corresponde al proceso gráfico de nuestra encuesta:



El primer paso es la identificación de los “nodos” y las “rutas” en nuestro diagrama.



Como observamos en la imagen anterior, nuestro proceso tiene 5 nodos y 3 rutas. La ruta vendría a ser un proceso condicionante, donde debemos definir un paso a seguir. Podemos observar también que las rutas inician o concluyen un nodo, cuando lo inician serán la única función en el nodo.

Luego el siguiente paso es colocar un nombre a cada nodo para identificarlo y darle una jerarquía.



El nodo “INICIO”, tiene la mayor jerarquía y el nodo “DESPEDIDA” la menor. El segundo nodo en jerarquía debe ser aquel que comienza con una ruta, en este caso “QCURSO”.

El nodo “CERTIFICACION” tiene mayor jerarquía que el nodo “LCURSO”, ya que este último corresponde a una de las rutas inmediatas.

Una vez que hemos definido esta información, hacemos clic en “Crear nuevo form dinámico”.

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

El primer paso es colocar todos los nodos, preferiblemente en el orden de jerarquía que asociamos y seleccionar el primer nodo como inicial o “Initial”.

En la sección “Dynamic form properties” tenemos los siguientes campos:


- Nombre: el nombre del formulario.
- Form Description: una descripción corta del formulario.
- Equipo: si queremos que el formulario sea público o pertenezca a un equipo.
- Current Initial node: indica cual es el nodo inicial.

En el nodo

- Initial: permite seleccionar el nodo inicial
- Refcount: La cantidad de nodos que hacen referencia a este nodo. Lo veremos más adelante.
- Nombre: nombre del nodo

Ingresando información en los nodos

Es preferible empezar de abajo hacia arriba por el último nodo, en el ejemplo empezamos creando los campos en el nodo “DESPEDIDA”.



Diseñador de Formularios Dinámicos

Guardar
Cancelar

* Campo requerido

Dynamic form properties:

Nombre: *

Form Description: *

Equipo:

Current initial node: Inicio

| Initial | Refcount | Nombre | |
|----------------------------------|----------|--|---|
| <input checked="" type="radio"/> | 1 | <input type="text" value="Inicio"/> | - |
| <input type="radio"/> | 0 | <input type="text" value="Qcurso"/> | - |
| <input type="radio"/> | 0 | <input type="text" value="Certification"/> | - |
| <input type="radio"/> | 0 | <input type="text" value="Lcurso"/> | - |
| <input type="radio"/> | 0 | <input type="text" value="Despedida"/> | - |
| | | <input type="text" value="new node"/> | + |

Fields for node: Despedida

| Order | Field Name | Tipo | Values Field |
|-------|--|------------|--------------|
| 1 | <input type="text" value="Conclusión de la entrevista"/> | Tipo Texto | - |
| | <input type="text" value="new field"/> | Tipo Texto | + |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Variables:

- Order: orden en que se presentará el campo en el nodo.
- Field Name: nombre del campo, en realidad debe ser el texto que queremos que el agente vea en la pantalla
- Tipo: tipo de campo y existen 6:
 - Texto: permite colocar un cuadro de texto
 - Lista: permite crear una lista con valores predeterminados
 - Fecha: permite colocar un calendario para seleccionar una fecha
 - Área de texto: permite colocar un área de texto, con mayor volumen que el cuadro de texto.
 - Etiqueta: permite escribir una etiqueta para una instrucción.
 - Ruta: permite adicionar una ruta
- Values Field: permite establecer las condiciones de la ruta o adicionar datos al campo de lista
- Acción +: adiciona el campo al formulario.

LCURSO

Fields for node: Lcurso

| Order | Field Name | Tipo | Values Field |
|-------|---------------------------|---------------|--------------------------|
| 1 | Qué curso le gustaría? | Tipo Lista | ECA, ECT, ECE, ESM, ECCS |
| 2 | Conclusión de la consulta | Tipo Etiqueta | |
| | new field | Tipo Texto | |

CERTIFICACION

Fields for node: Certification

| Order | Field Name | Tipo | Values Field |
|-------|-----------------------------|------------|---|
| 1 | Qué certificación tiene? | Tipo Lista | ECA, ECT, ECE, ESM, ECCS |
| 2 | EN qué testing center la re | Tipo Texto | |
| | Le interesa tomar otra cert | Ruta | no >> 'si' redirects 'Lcurso' Despedida << <input type="checkbox"/> Recidable |

El campo 3 es una ruta, de acuerdo a nuestra planificación. Inmediatamente obtendremos un listado de los nodos disponibles, en este caso si la respuesta es “si” redirige la ruta hacia el nodo “Lcurso”. Si es “no” seleccionaremos despedida.

Fields for node: Certification

| Order | Field Name | Tipo | Values Field |
|-------|-----------------------------|------------|---|
| 1 | Qué certificación tiene? | Tipo Lista | ECA, ECT, ECE, ESM, ECCS |
| 2 | EN qué testing center la re | Tipo Texto | |
| 3 | Le interesa tomar otra cert | Ruta | 'si' redirects 'Lcurso' 'no' redirects 'Despedida' |
| | new field | Tipo Texto | |

Esta es una de las razones por las cuales es mejor empezar ingresando campos en el nodo de menor jerarquía.

QCURSO

Fields for node: Qcurso

| Order | Field Name | Tipo | Values Field |
|-------|---------------------------|------|--|
| | Desea tomar un curso Elas | Ruta | >> 'si' redirects 'Lcurso' << 'no' redirects 'Despedida' Despedida <input type="checkbox"/> Recidable |

INICIO

Fields for node: Inicio

| Order | Field Name | Tipo | Values Field |
|-------|----------------------------|------------|--|
| 1 | ¿Inal certificado Elastix? | Ruta | <input type="text"/> >> 'sí' redirects 'Certification' 'no' redirects 'Qcurso' |
| | | | Inicio << |
| | | | <input type="checkbox"/> Reciclable |
| | new field | Tipo Texto | + |

Una vez que hemos ingresado todos los nodos y campos hacemos clic en “Guardar”.

Editar un formulario dinámico

Damos clic sobre “Editar”.



Formularios Dinámicos

+ Crear nuevo form dinámico Activate Deactivate × Eliminar Mostrar Filtro

« Página 1 de 1 (2 registros) »

| Nombre | Número de nodos | Creado por | Fecha de creación | Tipo | Equipo | Estado | Acciones |
|--------------------|-----------------|------------|---------------------|---------|--------|--------|------------------------|
| Consulta cursos | 5 | admin | 2016-06-07 12:07:05 | Público | | Active | Editar |
| Interés en soporte | 5 | admin | 2016-06-07 12:42:47 | Público | | Active | Editar |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Se despliega la siguiente pantalla:



Diseñador de Formularios Dinámicos

Guardar Cancelar

*Campo requerido

Dynamic form properties:

Nombre: *

Form Description: *

Equipo:

Current initial node: Inicio

| Initial | Refcount | Nombre | |
|---------|----------|---------------|---|
| ● | 1 | Inicio | - |
| ● | 0 | Qcurso | - |
| ● | 0 | Certificacion | - |
| ● | 0 | Lcurso | - |
| ● | 0 | Despedida | - |
| | | new node | + |

Fields for node: Lcurso

| Order | Field Name | Tipo | Values Field |
|-------|---------------------------|---------------|--------------------------|
| 1 | ¿Qué curso le gustaría? | Tipo Lista | ECA, ECT, ECE, ESM, ECCS |
| | Conclusión de la consulta | Tipo Etiqueta | + |

Los campos editables son: Nombre, Form description, Equipo, Current initial node. No recomendable modificar esta última variable, ya que alterará el orden de inicio de nuestro formulario.

En los nodos podemos editar el nombre de cada nodo, eliminarlos o aumentarlos, no se puede modificar el orden de cada nodo. Es importante indicar que no es recomendable hacer una edición a nivel de eliminación de nodos, es preferible hacer un nuevo formulario.

Con respecto al campo “Refcout”, podemos observar que los nodos “Lcurso” y “Despedida” tienen cada uno 2 referencias anteriores. De acuerdo a nuestro diagrama, dos nodos hacen referencia a estos.

Dentro de cada nodo podemos aumentar el número de campos, y es recomendable hacer siempre antes de un campo que sea ruta. También podemos modificar el orden de los campos y corregir el “field name”.

Al concluir la edición debemos hacer clic en “Guardar Cambios”.

CAPÍTULO 6

Campañas

Menú: CCPro Manage

Sub-menu: Llamadas Entrantes

Una campaña entrante recibe llamadas de clientes o abonados de manera espontánea. No es necesario tener un listado de números o clientes y la predicción de llamadas no funciona en esta modalidad.

La configuración de una campaña entrante requiere la definición de una cola, con al menos un agente. Se debe organizar que los clientes que llamen al sistema, sean dirigidos a la cola configurada para la campaña, a través de un IVR y evitar la asignación directa desde la troncal.

El sistema registra en una base de datos al agente que se asignó a la llamada. Esta información servirá para varios propósitos de consulta.

Aunque no existe la necesidad de un listado para la generación de llamadas, se puede alimentar el sistema con datos sobre números específicos para que el agente tenga información del cliente disponible en la consola.

Módulo: Campañas Entrantes

| Nombre | Equipo | Rango Fechas | Horario Diario | Cola | Llamadas completadas | Promedio | Estado | Opciones |
|-------------|---------------|-------------------------|---------------------|------|----------------------|----------|--------|---------------------------|
| CAM-ELX-001 | TrainingSales | 2016-06-07 - 2016-06-07 | 10:00:00 - 11:00:00 | 1100 | 0 | N/A | Activa | Datos CSV |

Listado de información

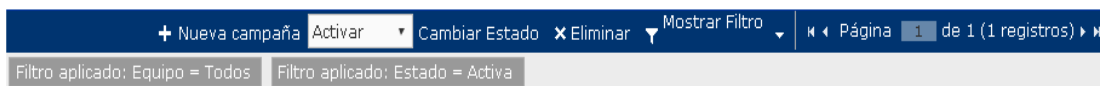
| Nombre | Equipo | Rango Fechas | Horario Diario | Cola | Llamadas completadas | Promedio | Estado | Opciones |
|-------------|---------------|-------------------------|---------------------|------|----------------------|----------|--------|---------------------------|
| CAM-ELX-001 | TrainingSales | 2016-06-07 - 2016-06-07 | 10:00:00 - 11:00:00 | 1100 | 0 | N/A | Activa | Datos CSV |

Despliega información de todas las campañas entrantes creadas en DINOMI.

- Nombre: referencia de campaña
- Equipo: team al que pertenece
- Rango Fechas: días en que se la campaña estará activa.
- Horario Diario: horario en que la campaña estará activa cada día dentro del rango de fechas.
- Cola: cola que se utiliza para la campaña.
- Llamadas completadas: número de llamadas completadas en la campaña.
- Promedio: promedio de llamada.
- Estado: estado de la campaña.

- Activo: La campaña permanece activa y la cola asignará llamadas a los agentes.
 - Inactivo: La campaña no está activa y no se asignarán llamadas relacionadas.
- Opciones: descarga un archivo con los datos de la campaña y la información de formularios asociados.

Barra de acciones

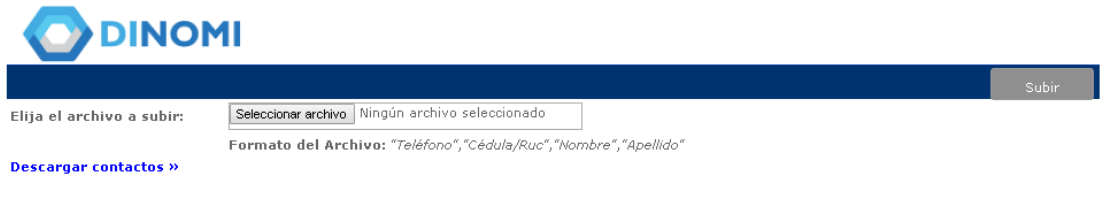


- Nueva campaña: crea una campaña.
- Change Status: cambia el estado de una campaña seleccionada.
- Activar: activa una campaña al hacer clic en “Change Status”.
- Desactivar: desactiva una campaña al hacer clic en “Change Status”.
- Eliminar: Eliminar la campaña seleccionada.
- Página (Control de página): Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.
- Mostrar Filtro: permite filtrar la información de la lista basado en: nombre de la campaña, equipo y estado. Para efectuar una búsqueda personalizada solamente debemos ingresar el criterio de búsqueda deseado.

La selección de filtrado se presenta en gris oscuro.

| + Nueva campaña Activar Cambiar Estado Eliminar Mostrar Filtro Página 1 de 1 (2 registros) | | | | | | | | | |
|--|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------|---------------------|------|----------------------|----------|--------|---------------------------|
| Filtro aplicado: Equipo = Todos | | Filtro aplicado: Estado = Activa | | | | | | | |
| | Nombre | Equipo | Rango Fechas | Horario Diario | Cola | Llamadas completadas | Promedio | Estado | Opciones |
| ○ | CAM-ELX-001 | team1 | 2016-06-07 - 2016-06-07 | 10:00:00 - 11:00:00 | 1100 | 0 | N/A | Activa | Datos CSV |
| ○ | Encuesta a ECTEs | TrainingSales | 2016-06-07 - 2016-06-07 | 10:00:00 - 11:00:00 | 1200 | 0 | N/A | Activa | Datos CSV |

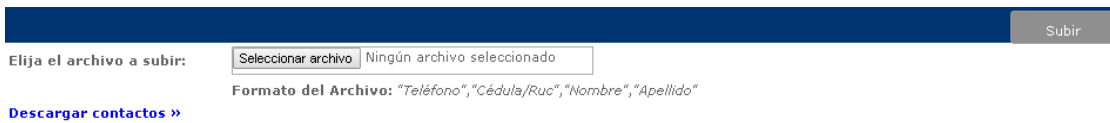
Módulo: Clientes



Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Las campañas de llamadas entrantes permiten subir un listado de contactos de potenciales clientes que podrían llamar. El módulo verifica el número entrante con el listado y muestra la información del contacto al Agente.

El listado se carga en esta sección y debe ser un archivo csv.



La información soportada actualmente por DINOMI para el listado de contactos es:

"telefono","Cédula/Ruc","nombre","apellido"

Es útil hacer el listado en una hoja de cálculo de OpenOffice o en Excel.

| | A | B | C | D | E |
|----|---------|----|----------|-----------|---|
| 1 | 2833209 | 1 | Harry | Einstein | |
| 2 | 2991085 | 2 | Henry | Bolivar | |
| 3 | 2831998 | 3 | Juan | Rodriguez | |
| 4 | 2832369 | 4 | Fabrizio | Kissinger | |
| 5 | 2294440 | 5 | Ana | Jobs | |
| 6 | 2871575 | 6 | Elvita | Einstein | |
| 7 | 2402301 | 7 | Michael | Rodriguez | |
| 8 | 2564900 | 8 | Albert | Kent | |
| 9 | 2600333 | 9 | Simon | Knight | |
| 10 | 2343698 | 10 | Silvio | Abad | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |

— OpenOffice

En la primera columna observamos el número telefónico. La segunda contiene el un id. La tercera y cuarta columna contienen el nombre y apellido. La base de datos de DINOMI registra en ese orden la información.

El campo cedula/ruc, corresponde a un número de identificación del cliente, o de una empresa. Este es un campo requerido, de tal manera que si este número no es conocido, es válido colocar un número de referencia, como en el caso que se muestra en la imagen.

Una vez que hemos hecho el listado de clientes debemos guardarlo como archivo csv de la siguiente manera:

En OpenOffice (o Libre Office)

El archivo debe ser guardado como: "Texto CSV (.csv)". El delimitador de campo debe ser una coma (,) y el delimitador de texto comillas (""). En la codificación del archivo es recomendable escoger "UTF-8".

El caso es similar en LibreOffice.

Este procedimiento es válido para las versiones de Windows y Mac.

En Excel

En la versión para Windows debe ser guardado como "CSV (MS-DOS) (.csv)". La configuración regional debe estar en "Inglés", esto guardará el archivo con coma (,) como delimitador de campo.

En la versión en Mac el archivo debe ser guardado como "Windows Comma Separated (.csv)".

Una vez que hemos creado el archivo csv, lo subimos al módulo haciendo clic en "Examinar".

No es indispensable subir un listado para que la campaña funcione, únicamente nos da la posibilidad de que el agente/operador, vea con anticipación información de la persona que llama, lo cual siempre es importante.

Podemos descargar el listado de contactos completo para verificar los contactos que hemos subido con anterioridad. Esto es importante ya que al subir un listado, el módulo reemplazara la información de contactos que tengan el mismo número de identificación.

Crear una campaña

Regresamos al módulo "Campañas Entrantes" y hacemos clic en "Nueva Campaña"

Se despliega la siguiente pantalla:

The screenshot shows the 'Nueva Campaña Entrante' configuration page. At the top right, there are 'Guardar' and 'Cancelar' buttons, with a note '*Campo requerido' below them. The form contains the following sections:

- Nombre:** A text input field with an asterisk indicating it is required.
- Equipo:** A dropdown menu with the text '-- Choose a team --'.
- Rango Fechas:** Two date pickers labeled 'Inicio' and 'Fin', both with asterisks.
- Horario Diario:** Two sets of dropdowns for 'Hora inicial' and 'Hora final', each with 'HH' and 'MM' options, both with asterisks.
- Formulario:** A dropdown menu showing 'form1' and 'ECTE Update', with navigation arrows. Below it is a link 'Administrar Formularios'.
- Formulario dinámico:** A dropdown menu with the text '-- Choose a form --'. Below it is a link 'Administrar formularios dinámicos'.
- URLs Externos:** A dropdown menu with the text '(Sin URL externo)'. Below it is a link 'Administrar URLs Externos'.
- Activar Pausa de Formulario:** A checkbox.
- Colas:** A dropdown menu with an asterisk. Below it is a link 'Administrar Colas'.
- Guión:** A rich text editor with a toolbar. Below it is a link 'Administrar Colas'.

Información de los campos:

- Nombre: identificador de la campaña.
- Equipo: team al que pertenece.
- Rango Fechas: rango de días durante el cual la campaña estará activa.
- Horario Diario: rango de horas diarias en el cual la campaña estará activa.
- Formulario: formulario estático que se le presentará al agente en su consola.
- Formulario Dinámico: formulario dinámico que utilizará el agente cuando contacte con el cliente.
- URLs Externos: URL externa que se invoca al momento en que se establece la llamada.
- Cola: cola creada en el sistema y asociada a esta campaña.
- Guión: Script específico para la campaña (sobre-escribe el script por defecto de la cola)

Los enlaces siguientes nos llevarán a la sección de configuración relacionada:

- Administrar Formularios
- Administrar formulario dinámicos
- Administrar URLs externos
- Administrar Colas

Los campos indicados con * son obligatorios

Al finalizar el proceso hacemos clic en “Guardar”.

Editar una Campaña Entrante

Para editar una campaña hacemos clic en el “Nombre”.

| | Nombre | Equipo | Rango Fechas | Horario Diario | Cola | Llamadas completadas | Promedio | Estado | Opciones |
|---|----------------------------------|---------------|-------------------------|---------------------|------|----------------------|----------|--------|---------------------------|
| ● | CAM-ELX-001 | team1 | 2016-06-07 - 2016-06-09 | 10:00:00 - 11:00:00 | 1100 | 0 | N/A | Activa | Datos CSV |
| ● | Encuesta a ECTEs | TrainingSales | 2016-06-07 - 2016-06-09 | 10:00:00 - 11:00:00 | 1200 | 0 | N/A | Activa | Datos CSV |

El sistema permite modificar todos los datos de la campaña, sin embargo la utilidad de la edición se centra más en la modificación de los horarios, ya que una campaña se desactiva automáticamente cuando se cumple el rango de fecha o de horario.

También se puede modificar los formularios que se presentarán en la campaña, únicamente debemos tomar en cuenta que el csv albergará todos los datos generados, incluyendo todos los formularios que hayan generado información.

Al finalizar la edición dar “Aplicar cambios” para actualizar los datos o “Cancel” para cancelar.

Sub-Menu: Llamadas Salientes

En DINOMI, una campaña saliente requiere un listado de números de teléfono para ser configurada. El dialer genera las llamadas en base a la información y las asigna a la cola de la campaña, la cual a su vez asigna las llamadas a los agentes, basado en la “estrategia de ringado”.

Una vez que la campaña está activa, el sistema marcara los números del listado, verificando que existan agentes libres en la cola. La configuración básica ejecuta “tantas llamadas concurrentes como agentes libres”.

Como mencionamos antes, el dialer asigna la llamada a la cola, no a un agente específico; si la llamada es exitosa, la cola la asignará a un agente libre. Es recomendable configurar la estrategia de ringado de la cola con las opciones “Con memoria / rmemory o rordered”.

Igualmente, es necesario configurar el campo “Skip Busy Agents” con la opción “Yes + (ringuse=no) (ringuse=no):

General Queue Options

Ring Strategy:

Autofill:

Skip Busy Agents:

En este método se une la cola con el número del abonado, no con un agente específico, por lo cual si la llamada es exitosa, entra a la cola y es asignada al siguiente agente libre.

La asignación depende de la política asignada a la cola (linear, wrandom...etc.).

El sistema registra en una base de datos al agente que se asignó a la llamada. Esta información servirá para varios propósitos de consulta.

Al terminar la llamada, el agente pasa al estado ocioso/en espera, y está de nuevo disponible para recibir una llamada.

Este proceso continúa hasta recorrer toda la lista de números. Se puede configurar el número de intentos, de tal manera que el módulo llame a los números que fallaron en ser contactados.

Módulo: Campañas

| Nombre | Equipo | Rango Fechas | Horario Diario | Intentos | Troncal | Cola | Llamadas completadas | Promedio | Estado | Opciones |
|-------------|--------|-------------------------|---------------------|----------|------------|------|----------------------|----------|----------|--------------------------------|
| Test survey | team1 | 2016-04-01 - 2016-04-01 | 10:17:00 - 19:59:00 | 5 | (Dialplan) | 1100 | 14 | 90 | Inactiva | [Cargar Contactos] [Datos CSV] |
| campaign2 | team1 | 2016-04-25 - 2016-04-25 | 12:13:00 - 18:00:00 | 5 | (Dialplan) | 1100 | 1 | 51 | Inactiva | [Cargar Contactos] [Datos CSV] |
| campaign3 | team1 | 2016-04-25 - 2016-04-25 | 14:24:00 - 22:00:00 | 5 | (Dialplan) | 1100 | 2 | 198 | Inactiva | [Cargar Contactos] [Datos CSV] |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Listado de información

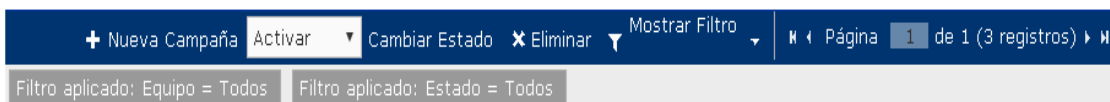
| Nombre | Equipo | Rango Fechas | Horario Diario | Intentos | Troncal | Cola | Llamadas completadas | Promedio | Estado | Opciones |
|-------------|--------|-------------------------|---------------------|----------|------------|------|----------------------|----------|----------|--------------------------------|
| Test survey | team1 | 2016-04-01 - 2016-04-01 | 10:17:00 - 19:59:00 | 5 | (Dialplan) | 1100 | 14 | 90 | Inactiva | [Cargar Contactos] [Datos CSV] |
| campaign2 | team1 | 2016-04-25 - 2016-04-25 | 12:13:00 - 18:00:00 | 5 | (Dialplan) | 1100 | 1 | 51 | Inactiva | [Cargar Contactos] [Datos CSV] |
| campaign3 | team1 | 2016-04-25 - 2016-04-25 | 14:24:00 - 22:00:00 | 5 | (Dialplan) | 1100 | 2 | 198 | Inactiva | [Cargar Contactos] [Datos CSV] |

Despliega información de todas las campañas salientes creadas en DINOMI.

- Nombre: nombre de la campaña
- Equipo: team al que pertenece
- Rango Fechas: rango de días en que estará activa la campaña.
- Horario Diario: rango de horas diarias en el cual la campaña estará activa
- Intentos: cantidad de reintentos que se realizan al número telefónico del contacto. Los reintentos se realizan a los números que no tuvieron llamadas completadas.
- Troncal: canal de telefonía por el que se ejecutan las llamadas salientes
- cola: cola creada en el sistema y asociada a esta campaña.
- Llamadas completadas: número de llamadas exitosas en la campaña
- Promedio: promedio de tiempo en llamadas exitosas.
- Estado: estado de la campaña
 - Activa: la campaña se encuentra activa y el dialer asignará llamadas a la cola.

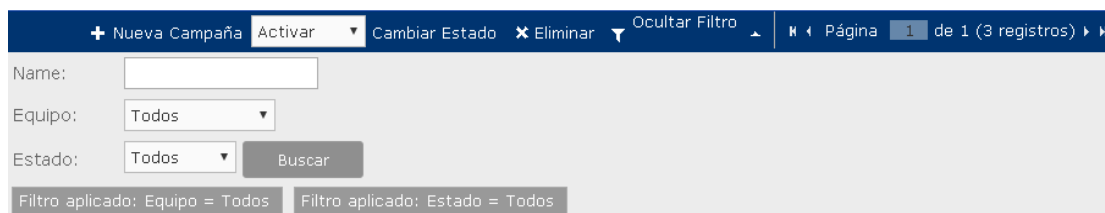
- Inactiva: la campaña no se encuentra activa, no se efectuarán llamadas.
- Opciones: Carga la lista de contactos a marcar (en formato CSV) y descarga un archivo con los datos de la campaña y la información de formularios asociados.

Barra de acciones



- Nueva campaña: crea una campaña.
- Change Status: cambia el estado de una campaña seleccionada.
- Activar: activa una campaña al hacer clic en “Change Status”.
- Desactivar: desactiva una campaña al hacer clic en “Change Status”.
- Eliminar: Eliminar la campaña seleccionada.
- Página (Control de página): Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.
- Mostrar Filtro: permite filtrar la información de la lista basado en: nombre de la campaña, equipo y estado. Para efectuar una búsqueda personalizada solamente debemos ingresar el criterio de búsqueda deseado

La selección de filtrado se presenta en gris oscuro.



Crear una campaña

Hacemos clic en “Nueva Campaña”.

Se despliega la siguiente pantalla:

Información de los campos:

- Nombre: identificador de la campaña.
- Equipo: team al que pertenece.
- Rango Fechas: rango de días durante el cual la campaña estará activa.
- Horario Diario: rango de horas diarias en el cual la campaña estará activa.
- Formulario: formulario estático que se le presentará al agente en su consola.
- Formulario Dinámico: formulario dinámico que utilizará el agente cuando contacte con el cliente.
- URLs Externos: URL externa que se invoca al momento en que se establece la llamada.
- Cola: cola creada en el sistema y asociada a esta campaña.
- Guión: Script específico para la campaña (sobre-escribe el script por defecto de la cola)

Los enlaces siguientes nos llevarán a la sección de configuración relacionada:

- Administrar Formularios
- Administrar formulario dinámicos
- Administrar URLs externos
- Administrar Colas

Los campos indicados con * son obligatorios

Al finalizar el proceso hacemos clic en “Guardar”.

Editar una Campaña Entrante

Para editar una campaña hacemos clic en el “Nombre”.

| | Nombre | Equipo | Rango Fechas | Horario Diario | Cola | Llamadas completadas | Promedio | Estado | Opciones |
|---|------------------|---------------|-------------------------|---------------------|------|----------------------|----------|----------|---------------------------|
| ● | campaign2 | team1 | 2016-04-01 - 2016-04-01 | 10:15:00 - 18:00:00 | 1200 | 0 | N/A | Inactiva | Datos CSV |
| ● | inbound_campaign | team1 | 2016-04-01 - 2016-04-01 | 11:17:00 - 18:00:00 | 1200 | 1 | N/A | Inactiva | Datos CSV |
| ● | CAM-ELX-001 | team1 | 2016-06-07 - 2016-06-09 | 10:00:00 - 11:00:00 | 1100 | 0 | N/A | Activa | Datos CSV |
| ● | Encuesta a ECTEs | TrainingSales | 2016-06-07 - 2016-06-09 | 10:00:00 - 11:00:00 | 1200 | 0 | N/A | Inactiva | Datos CSV |

El sistema permite modificar todos los datos de la campaña, sin embargo la utilidad de la edición se centra más en la modificación de los horarios, ya que una campaña se desactiva automáticamente cuando se cumple el rango de fecha o de horario.

También se puede modificar los formularios que se presentarán en la campaña, únicamente debemos tomar en cuenta que el csv albergará todos los datos generados, incluyendo todos los formularios que hayan generado información.

Al finalizar la edición dar “Aplicar cambios” para actualizar los datos o “Cancel” para cancelar.

Sub-Menu: Llamadas Salientes

En DINOMI, una campaña saliente requiere un listado de números de teléfono para ser configurada. El dialer genera las llamadas en base a la información y las asigna a la cola de la campaña, la cual a su vez asigna las llamadas a los agentes, basado en la “estrategia de ringado”.

Una vez que la campaña está activa, el sistema marcara los números del listado, verificando que existan agentes libres en la cola. La configuración básica ejecuta “tantas llamadas concurrentes como agentes libres”.

Como mencionamos antes, el dialer asigna la llamada a la cola, no a un agente específico; si la llamada es exitosa, la cola la asignará a un agente libre. Es recomendable configurar la estrategia de ringado de la cola con las opciones “Con memoria / rmemory o rordered”.

Igualmente, es necesario configurar el campo “Skip Busy Agents” con la opción “Yes + (ringuse=no):

General Queue Options

Ring Strategy: ?

Autofill: ?

Skip Busy Agents: ?

En este método se une la cola con el número del abonado, no con un agente específico, por lo cual si la llamada es exitosa, entra a la cola y es asignada al siguiente agente libre.

La asignación depende de la política asignada a la cola (linear, wrandom...etc.).

El sistema registra en una base de datos al agente que se asignó a la llamada. Esta información servirá para varios propósitos de consulta.

Al terminar la llamada, el agente pasa al estado ocioso/en espera, y está de nuevo disponible para recibir una llamada.

Este proceso continúa hasta recorrer toda la lista de números. Se puede configurar el número de intentos, de tal manera que el módulo llame a los números que fallaron en ser contactados.

Módulo: Campañas

| Nombre | Equipo | Rango Fechas | Horario Diario | Intentos | Troncal | Cola | Llamadas completadas | Promedio | Estado | Opciones |
|-------------|--------|-------------------------|----------------------|----------|------------|------|----------------------|----------|----------|--------------------------------|
| Test survey | team1 | 2016-04-01 - 2016-04-01 | -10:17:00 - 19:59:00 | 5 | (Dialplan) | 1100 | 14 | 90 | Inactiva | [Cargar Contactos] [Datos CSV] |
| campaign2 | team1 | 2016-04-25 - 2016-04-25 | -12:13:00 - 18:00:00 | 5 | (Dialplan) | 1100 | 1 | 51 | Inactiva | [Cargar Contactos] [Datos CSV] |
| campaign3 | team1 | 2016-04-25 - 2016-04-25 | -14:24:00 - 22:00:00 | 5 | (Dialplan) | 1100 | 2 | 198 | Inactiva | [Cargar Contactos] [Datos CSV] |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Listado de información

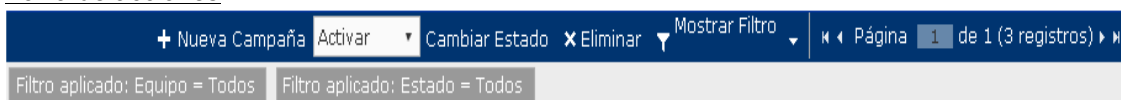
| Nombre | Equipo | Rango Fechas | Horario Diario | Intentos | Troncal | Cola | Llamadas completadas | Promedio | Estado | Opciones |
|-------------|--------|-------------------------|----------------------|----------|------------|------|----------------------|----------|----------|--------------------------------|
| Test survey | team1 | 2016-04-01 - 2016-04-01 | -10:17:00 - 19:59:00 | 5 | (Dialplan) | 1100 | 14 | 90 | Inactiva | [Cargar Contactos] [Datos CSV] |

Despliega información de todas las campañas salientes creadas en DINOMI.

- Nombre: nombre de la campaña
- Equipo: team al que pertenece
- Rango Fechas: rango de días en que estará activa la campaña.
- Horario Diario: rango de horas diarias en el cual la campaña estará activa
- Intentos: cantidad de reintentos que se realizan al numero telefónico del contacto. Los reintentos se realizan a los números que no tuvieron llamadas completadas.
- Troncal: canal de telefonía por el que se ejecutan las llamadas salientes
- cola: cola creada en el sistema y asociada a esta campaña.
- Llamadas completadas: número de llamadas exitosas en la campaña

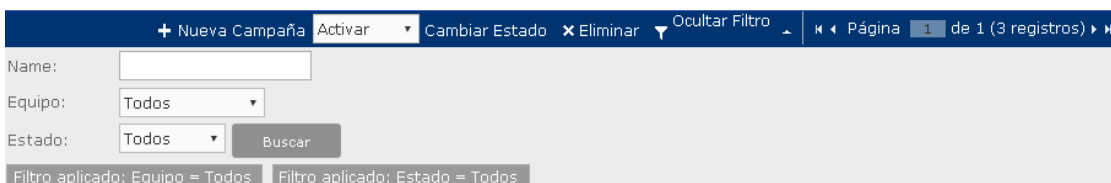
- Promedio: promedio de tiempo en llamadas exitosas.
- Estado: estado de la campaña
 - Activa: la campaña se encuentra activa y el dialer asignará llamadas a la cola.
 - Inactiva: la campaña no se encuentra activa, no se efectuarán llamadas.
- Opciones: descarga un archivo con los datos de la campaña y la información de formularios asociados, además de direccionarnos a una pantalla, donde subiremos nuestro archivo CSV con la información de los números de teléfono a los que llamará la campaña.

Barra de acciones



- Nueva campaña: crea una campaña.
- Change Status: cambia el estado de una campaña seleccionada.
- Activar: activa una campaña al hacer clic en “Change Status”.
- Desactivar: desactiva una campaña al hacer clic en “Change Status”.
- Eliminar: Eliminar la campaña seleccionada.
- Página (Control de página): Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.
- Mostrar Filtro: permite filtrar la información de la lista basado en: nombre de la campaña, equipo y estado. Para efectuar una búsqueda personalizada solamente debemos ingresar el criterio de búsqueda deseado

La selección de filtrado se presenta en gris oscuro.



Crear una campaña

Hacemos clic en “Nueva Campaña”.

Se despliega la siguiente pantalla:

Nueva Campaña

Guardar Cancelar *Campo requerido

Nombre: *

Equipo: * -- Escoja un equipo --

Rango Fechas: * Inicio Fin

Horario Diario: * HH : MM Hora inicial
HH : MM Hora final

Formulario: form 1 ECTE Update

Administrar Formularios

Formulario dinámico: -- Escoja un formulario --

Administrar formularios dinámicos

URLs Externos: (Sin URL externo)

Administrar URLs Externos

Troncal: * (Por Plan Marcado)

Administrar Troncales

Max. canales a usar: * 0 (Dejar en 0 para desactivar límite de canales)

Activar AMD: *

Activar Pausa de Formulario: *

Contexto: * from-internal

Cola: * 1100 Sales

Administrar Colas

Intentos: * 5

Guión: *

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Información a completar:

- Nombre: identificador de la campaña.
- Equipo: team al que pertenece.
- Rango Fechas: rango de días durante el cual la campaña estará activa.
- Horario Diario: rango de horas diarias en el cual la campaña estará activa.
- Formulario: formulario estático que se le presentará al agente en su consola.
- Formulario Dinámico: formulario dinámico que utilizará el agente cuando contacte con el cliente.
- URLs Externos: URL externa que se invoca al momento en que se establece la llamada.
- Troncal: canal de telefonía por el que se ejecutan las llamadas salientes. El canal por defecto es “por plan de marcado”.
- Max. Canales a usar: cantidad máxima de canales a utilizar, es el valor límite de llamadas simultáneas.
- Enable AMD: activa la detección de máquinas contestadoras para la campaña.
- Contexto: el contexto que utilizará la campaña. El contexto por defecto es “from-internal”.
- Cola: cola creada en el sistema y asociada a esta campaña.
- Intentos: cantidad de reintentos que se realizan al número telefónico del contacto. Los reintentos se realizan a los números que no tuvieron llamadas completadas.
- Guión: Script específico para la campaña (sobre-escribe el script por defecto de la cola)

Los campos indicados con * son obligatorios

Al finalizar el proceso hacemos clic en “Guardar”.

Archivo de Llamadas CSV

El archivo CSV para la inserción de los números a llamar debe de mantener el siguiente formato:

“Texto CSV (.csv)”. El delimitador de campo debe ser una coma (,) y el delimitador de texto comillas (“). En la codificación del archivo es recomendable escoger “UTF-8”.

El archivo debe tener al menos una columna:

```
“telefono”  
099123456  
098123456  
097123456
```

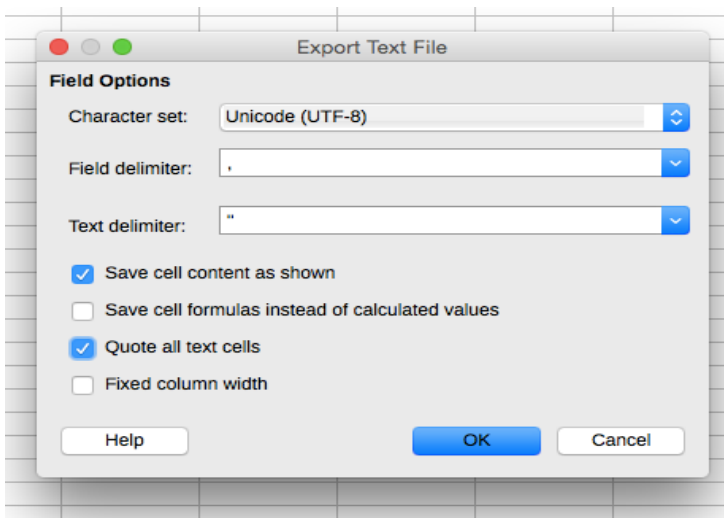
Se puede incorporar información adicional al número telefónico, se agrega el nombre del campo como columna extra en el archivo:

```
“telefono”, “nuevo_campo1”, “nuevo_campo2”, ..., “nuevo_campoX”
```

Por ejemplo

```
“telefono”, “nombre”, “apellido”, “cedula”  
099123456, “Eduardo”, “ApellidoEduardo”, “11111111”  
098123456, “Pedro”, “ApellidodePedro”, “22222222”  
097123456, “Juan”, “ApellidodeJuan”, “33333333”
```

Tip: En libre office guardar como “Text CSV (.csv)” y seleccionar la opción “Edit Filter Settings”, luego seleccionar - Character Set: Unicode (UTF-8) -, - Field delimiter: , -, - Text Delimiter: " -, Marcar el campo "Save cell content as shown" y el campo "Quote all text cells".



Trabajando con varios números por cliente

El archivo CSV se mantiene igual, solamente se modifica el campo teléfono, en lugar de ser un único número, esa columna se compone de todos los números a los cuales se puede contactar al cliente separados por guion medio “-”
telefono1-telefono2-...telefonoX

En el ejemplo:

```

"telefono"
099123456-099123123-099321321
098111111-098444444
097222222
    
```

Si el registro tiene solamente 1 numero, se coloca sin guión.

Para el caso con información extra:

```

"telefono","nombre","apellido","cedula"
099123456-099123123-099321321,"Eduardo","ApellidoEduardo","11111111"
098111111-098444444,"Pedro","ApellidodePedro","2222222"
097222222,"Juan","ApellidodeJuan","33333333"
    
```

Módulo: Lista de No Llamar



Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

El menú “Lista de No Llamar”, nos permite añadir números a los cuales una campaña saliente no debe llamar.

Barra de acciones



- Agregar: ingresa a la sección de adición de números. Una vez ahí se puede subir un listado en .csv (Formato “UTF-8” recomendado) o ingresar un número manualmente.
- Eliminar: Elimina un número, previamente adicionado, de la lista.
- Página (Control de página): Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Para añadir un número o listado hacemos clic en “Agregar”.

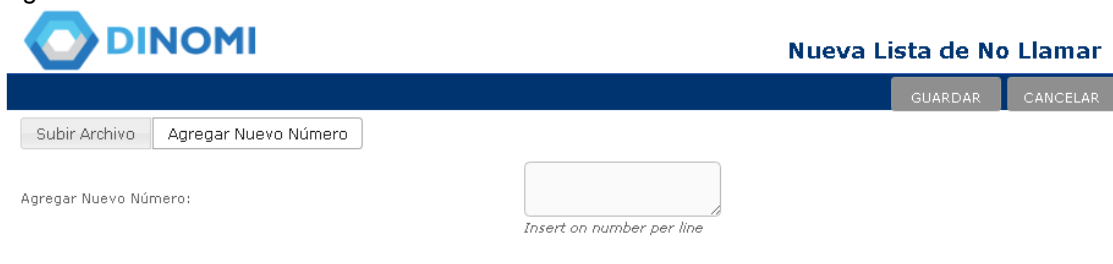
La despliega la siguiente página:



Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Hacemos clic en “Examinar” y seleccionamos el archivo .csv con el listado de números, luego hacemos clic en “Guardar” y el listado será añadido.

Para añadir números de manera individual, hacemos clic en “Agregar Nuevo Número”. Al ingresar el número hacemos clic en “Guardar”.



Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Para regresar al listado hacemos clic en “Cancelar”.

Sub-menu: Manual Calls

DINOMI incluye un modo llamado “Preview”, el cual permite configura una campaña regular para uno o más agentes, e incluye un archivo de llamadas con un listado de números. La diferencia entre una campaña saliente y una manual es que en una campaña saliente, el dialer inicia las llamadas de manera automática y asigna esas llamadas a una cola. En las campañas manuales, el listado de números disponibles es presentado al agente en la consola y el agente marca para iniciar la llamada.

La otra diferencia es que, dependiendo la configuración, el agente puede omitir la llamada a un número.

Módulo: Manual Campaigns

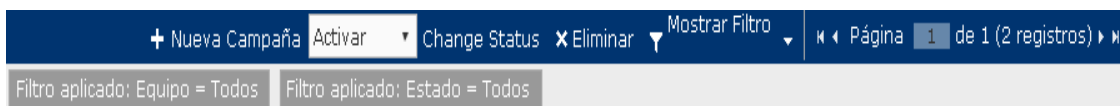
Listado de información

| | Nombre | Equipo | Rango Fechas | Horario Diario | Estado | Opciones |
|---|------------------|--------|-------------------------|---------------------|----------|-----------------------------------|
| ● | Test 001 | team1 | 2016-04-01 - 2016-04-01 | 10:33:00 - 17:55:00 | Inactiva | [Cargar Contactos] [Datos CSV] |
| ● | manual_campaign1 | team1 | 2016-04-01 - 2016-04-01 | 11:29:00 - 18:00:00 | Inactiva | [Cargar Contactos] [Datos CSV] |

Despliega información de todas las campañas salientes creadas en DINOMI.

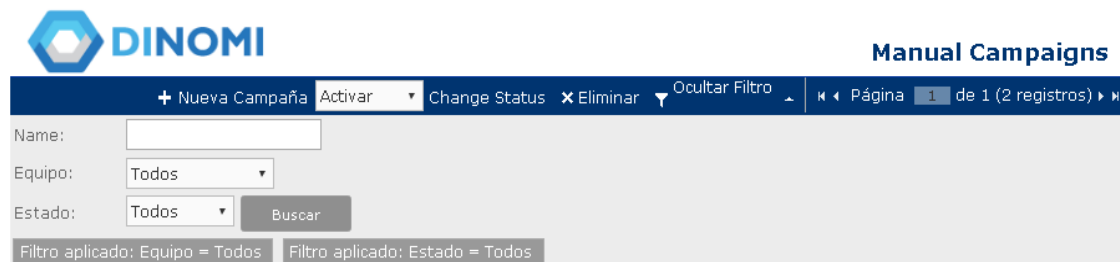
- Nombre: nombre de la campaña
- Equipo: team al que pertenece
- Rango Fechas: rango de días en que estará activa la campaña.
- Horario Diario: rango de horas diarias en el cual la campaña estará activa
- Troncal: canal de telefonía por el que se ejecutan las llamadas salientes
- Estado: estado de la campaña
 - Activa: la campaña se encuentra activa y el dialer asignará llamadas a la cola.
 - Inactiva: la campaña no se encuentra activa, no se efectuarán llamadas.
- Opciones: descarga un archivo con los datos de la campaña y la información de formularios asociados, además de direccionarnos a una pantalla, donde subiremos nuestro archivo CSV con la información de los números de teléfono a los que llamará la campaña, con la opción de “cargar contactos”.

Barra de acciones



- Nueva campaña: crea una campaña.
- Change Status: cambia el estado de una campaña seleccionada.
 - Activar: activa una campaña al hacer clic en “Change Status”.
 - Desactivar: desactiva una campaña al hacer clic en “Change Status”.
- Eliminar: Eliminar la campaña seleccionada.
- Página (Control de página): Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.
- Mostrar Filtro: permite filtrar la información de la lista basado en: nombre de la campaña, equipo y estado. Para efectuar una búsqueda personalizada solamente debemos ingresar el criterio de búsqueda deseado

La selección de filtrado se presenta en gris oscuro.



Creando una campaña

Hacemos clic en “Nueva Campaña”.

Se despliega la siguiente página:



*Campo requerido

Nombre: *

Equipo: * -- Escoja un equipo --

Rango Fechas: * Inicio Fin

Horario Diario: * HH : MM Hora inicial
 HH : MM Hora final

Llamar contacto automáticamente al seleccionar
 Abrir URL externo mientras se timbra
 Agente reclama contacto en primer marcado

Agentes: SIP/1001 - callback_ext >> <<
 Agent/2001 - Agente 01
 Agent/1002 - 1002
 SIP/1002 - 1002
 Agent/1003 - test_agent

Formulario: Administrar Formularios
 form1 >> <<
 ECTE Update

Formulario dinámico: Administrar formularios dinámicos
 -- Escoja un formulario --

URLs Externos: Manage external URLs
 (Sin URL externo)

Contexto: * from-internal

Plantilla de Contacto: (Si está vacío se asume contact-{{__CAMPAIGN_ID__}}-{{__CONTACT_ID__}})

Tipo de Campaña Manual: * Búsqueda libre

Guión: *

Información a completar:

- Nombre: identificador de la campaña.
- Equipo: team al que pertenece.
- Rango Fechas: rango de días durante el cual la campaña estará activa.
- Horario Diario: rango de horas diarias en el cual la campaña estará activa.
- Agente: agentes que serán incluidos en la campaña.
- Formulario: formulario estático que se le presentará al agente en su consola.
- Formulario Dinámico: formulario dinámico que utilizará el agente cuando contacte con el cliente.
- URLs Externos: URL externa que se invoca al momento en que se establece la llamada.

- Contexto: el contexto que utilizará la campaña. El contexto por defecto es “from-internal”.
- Archivo de llamadas: archivo CSV con la información de los números de teléfono a los que llamará la campaña.
- Tipo de campaña: permite escoger la forma en que los números serán presentados al agente.
 - Aleatorio: los contactos son presentados aleatoriamente en un curso listado, el agente puede seleccionar uno de los contactos e iniciar la llamada.
 - Secuencial: los contactos se presentan en orden, uno a la vez. El agente puede revisar la información del contacto y marcar o omitirlo.
 - Secuencial Restringido: los contactos son presentados en orden, uno a la vez. El agente no puede omitir ningún contacto y debe marcar cuando esté listo.
- Guión: Script específico para la campaña (sobre-escribe el script por defecto de la cola)

Los campos indicados con * son obligatorios

Al finalizar el proceso hacemos clic en “Guardar”.

Editando una campaña manual

La campaña manual permite editar todos los campos, sin embargo es importante mencionar que no todos los campos se actualizan automáticamente en la campaña. En ciertos casos, los agentes deberían hacer un logout y login de nuevo para ver algunos de los cambios, especialmente cambios en el tipo de campaña o en el archivo de llamadas.

CAPÍTULO 7

Grabaciones

Elastix permite la grabación de llamadas en los siguientes niveles: cola, troncal (a través de rutas de salida), y extensiones. La alternativa más eficaz es configurar la grabación en la cola para las campañas entrantes y salientes.

La grabación bajo demanda, a nivel de agente, no está disponible, con la excepción de las extensiones que se utilizan en el modo dinámico.

Con esto en mente, debemos configurar grabaciones para las campañas manuales en la ruta de salida.

Activación de grabación de llamadas

Para activar las grabaciones en la cola vamos a PBX -> Configuración PBX -> Colas. Ingresamos a la cola que deseamos grabar y vamos a la sección “General Queue Options”.

La variable "Grabación de llamadas" tiene las siguientes opciones:

- wav.- permite la grabación de llamadas en la cola en formato wav
- wav49.- permite la grabación de llamadas en la cola con una versión comprimida de wav
- gsm.- permite la grabación de llamadas en la cola codificando con gsm
- No.- es la opción por defecto y desactiva la grabación de llamadas en la cola

General Queue Options

The screenshot shows the 'General Queue Options' configuration page. The 'Grabación de llamadas' dropdown menu is open, showing the following options: No, WAV49, WAV, GSM, and No. Other options visible on the page include Ring Strategy (Con memoria), Autofill (checkbox), Skip Busy Agents (Yes + (ringinuse=no)), Queue Weight (0), Clase de música en espera (Anterior), Anuncio de entrada (Ninguno), Recording Mode (WAV49), Caller Volume Adjustment, Agent Volume Adjustment, and Mark calls answered elsewhere (checkbox).

Una vez que hemos seleccionado el formato, vamos al final de la página y hacemos clic en “Enviar Cambios” y luego en “Apply Changes”.

Apply Config

La cola grabará todas las llamadas asignadas a la campaña.

Revisando Grabaciones

Vamos a avanzar con parte de la información que vamos a cubrir más adelante en el capítulo 9.

Para buscar grabaciones sólo tenemos que ir al menú "CCPro Manage" y luego a Reportes -> Detalle de Llamadas.

Una vez allí veremos una lista completa de las llamadas realizadas por DINOMI. Hemos habilitado a la grabación de llamadas en cola de 6001 y podemos ver las grabaciones disponibles en la columna de "Recording".

| No. Agente | Agente | Hora Inicio | Hora Fin | Duración | Tiempo Espera | Cola | Tipo | Teléfono | Transferencia Estado | Recording |
|------------|--------------|---------------------|---------------------|----------|---------------|------|----------|----------|----------------------|---------------------------------------|
| 1001 | callback_ext | 2016-07-07 11:31:49 | 2016-07-07 11:32:49 | 00:01:00 | 00:00:10 | 1100 | Saliente | 1008 | Success | Other: 2 Descargar |
| 1002 | 1002 | 2016-07-07 11:27:06 | 2016-07-07 11:27:59 | 00:00:54 | 00:00:05 | 1100 | Saliente | 1002 | Success | Other: 1 Descargar |
| 1001 | callback_ext | 2016-07-07 11:26:24 | 2016-07-07 11:30:45 | 00:04:21 | 00:00:06 | 1100 | Saliente | 1007 | Success | Descargar |
| 1001 | callback_ext | 2016-07-07 11:24:13 | 2016-07-07 11:26:12 | 00:01:59 | 00:00:06 | 1100 | Saliente | 1005 | Success | Descargar |
| 1001 | callback_ext | 2016-07-07 11:22:21 | 2016-07-07 11:23:54 | 00:01:33 | 00:00:05 | 1100 | Saliente | 1003 | Success | Descargar |
| | | | | - | - | 1100 | Saliente | 1006 | Failure | Other: 4 Descargar |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

El reporte no tiene ningún filtro activado, sin embargo podemos aplicar filtros basados en: Rango de fecha, tipo de campaña, número de teléfono, equipo, número de agente y cola. Con esta opción podemos buscar fácilmente una llamada específica.

Busquemos el teléfono 1003, en una campaña saliente, colocada en la cola 1100 al agente 1001.



Detalle de Llamadas

| No. Agente | Agente | Hora Inicio | Hora Fin | Duración | Tiempo Espera | Cola | Tipo | Teléfono | Transferencia | Estado | Recording |
|------------|--------------|---------------------|---------------------|----------|---------------|------|----------|----------|---------------|---------|---------------------------------------|
| 1001 | callback_ext | 2016-07-07 11:22:21 | 2016-07-07 11:23:54 | 00:01:33 | 00:00:05 | 1100 | Saliente | 1003 | | Success | Descargar |
| 1001 | callback_ext | 2016-07-06 16:11:38 | 2016-07-06 16:15:02 | 00:03:24 | 00:00:35 | 1100 | Saliente | 1003 | | Success | Descargar |
| 1001 | callback_ext | 2016-04-25 14:35:03 | 2016-04-25 14:35:22 | 00:00:20 | 00:02:32 | 1100 | Saliente | 1003 | | Success | Other: 1 Descargar |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

La imagen muestra tres llamadas, las cuales tienen sus grabaciones.

Para escuchar las grabaciones únicamente debemos hacer clic en “Descargar”, el archivo se descargará a la computadora y podemos abrirlo en cualquier reproductor de media.

El formato del archivo es:

exten-1003-1003-20160707-112210-1467908530.4.wav

q-cola-número-fecha-hora-1467908530.4.wav

CAPÍTULO 8

Consola de Agente

La consola de agente maneja la interacción entre el agente y el sistema. 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.

Ingreso a la consola

Como describimos en el capítulo 1, cada agente requiere de un usuario de ingreso a Elastix y un número de agente.

El agente debe ingresar en Elastix con el usuario de sistema.



Previamente hemos establecido los permisos correspondientes de grupo, por lo cual el agente solo tendrá acceso a la consola:



» Bienvenido a la Consola de Agente

Por favor seleccione su número de agente y su extensión

Número de agente:

Extensión:

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

En este momento el agente ha ingresado al sistema pero aún no está registrado en DINOMI.

Para ingresar a DINOMI, el agente debe seleccionar un número de agente y una extensión y dar clic en “Ingresar”.

Nota: estamos asumiendo que una extensión ha sido asignada al agente previamente.

En cuanto el agente reciba una llamada, debe ingresar la clave del número de agente y la tecla # (para agente estático) o ingresar su contraseña (agente dinámico).

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

El agente ingresa y estará en estado “libre” para recibir llamadas de campañas.

Para hacer ingresar usando una extensión callback o dinámica, el agente debe activar la opción “Callback Login”, y seleccionar la extensión. El agente debe escribir la clave de la extensión y hacer clic en Ingresar.



» Bienvenido a la Consola de Agente

Por favor seleccione su número de agente y su extensión

Agente estático Login callback

Extensión de Callback: SIP/1001 - callback_ext

Contraseña:

Ingresar

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

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



Consola de Agente: SIP/1001 - callback_ext

No hay llamada activa 00:00:00

Llamadas manuales Colgar Descanso Transferir Agendar llamada Guardar datos Term. Pausa Form. Fin sesión

Llamada

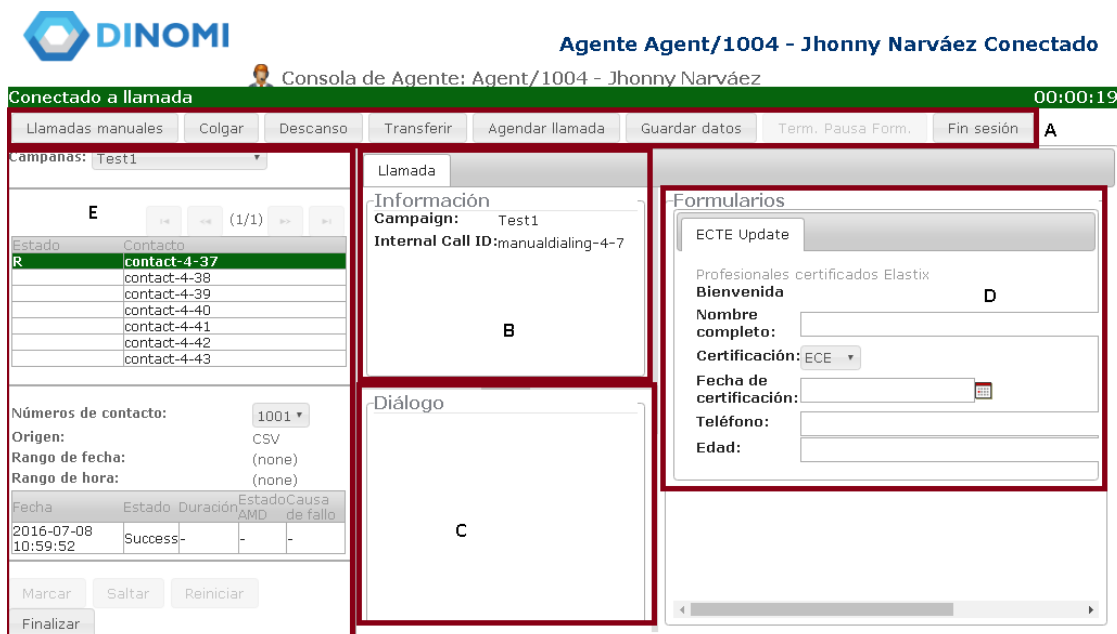
Información

Formularios

Diálogo

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Secciones en la consola



Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions, 2006 - 2016.

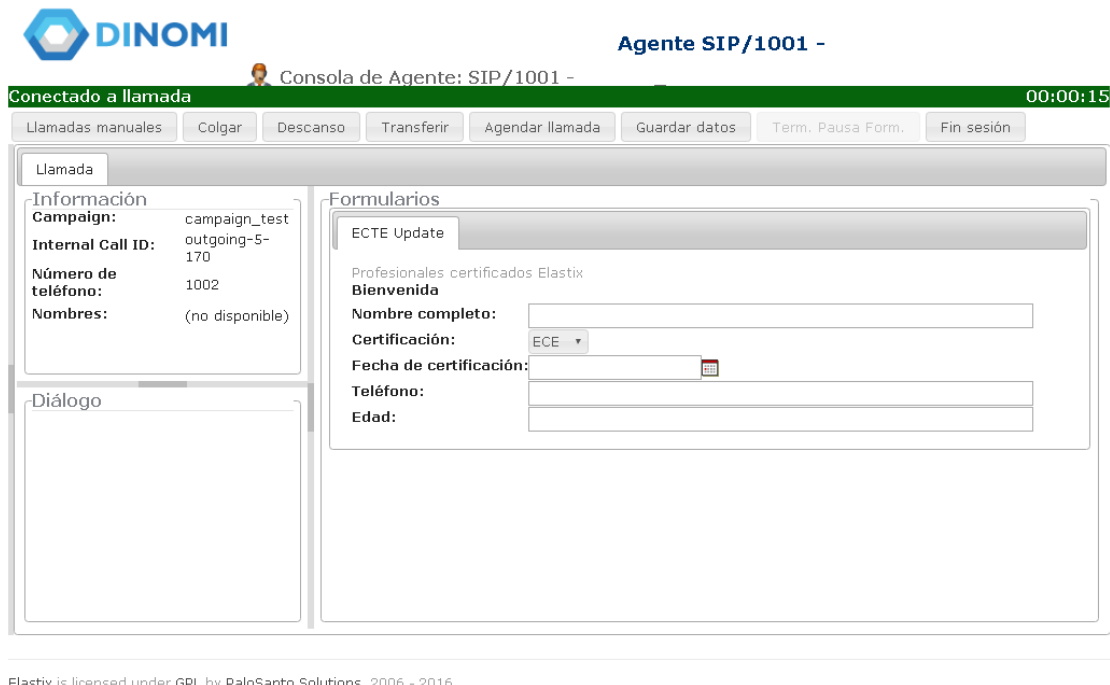
- A. Acciones.- permite ejecutar acciones antes y después de la llamada
 - a. Manual Calls.- activa la sección de llamadas manuales.
 - b. Colgar.- permite culminar la llamada.
 - c. Descanso.- permite al agente tomar un descanso.
 - d. Transferir.- permite al agente transferir una llamada a una extensión existente en el sistema.
 - e. Agendar llamada.- permite agendar una llamada.
 - f. Guardar datos.- guarda los datos del formulario. El agente debe hacer clic cada vez que llena el formulario en la llamada.
 - g. Fin sesión.- permite salir al agente 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.- muestra el guión al agente. Esta área se puede ocultar.
- D. Herramientas de Campaña.- despliega formularios y aplicaciones embebidas de URLs externos.
- E. Área de llamadas manuales.- despliega la información de llamadas manuales y sus herramientas (Dial, Skip, Reset, Handled). Esta área se puede ocultar.

Screenshots de la operación

Campañas Entrantes

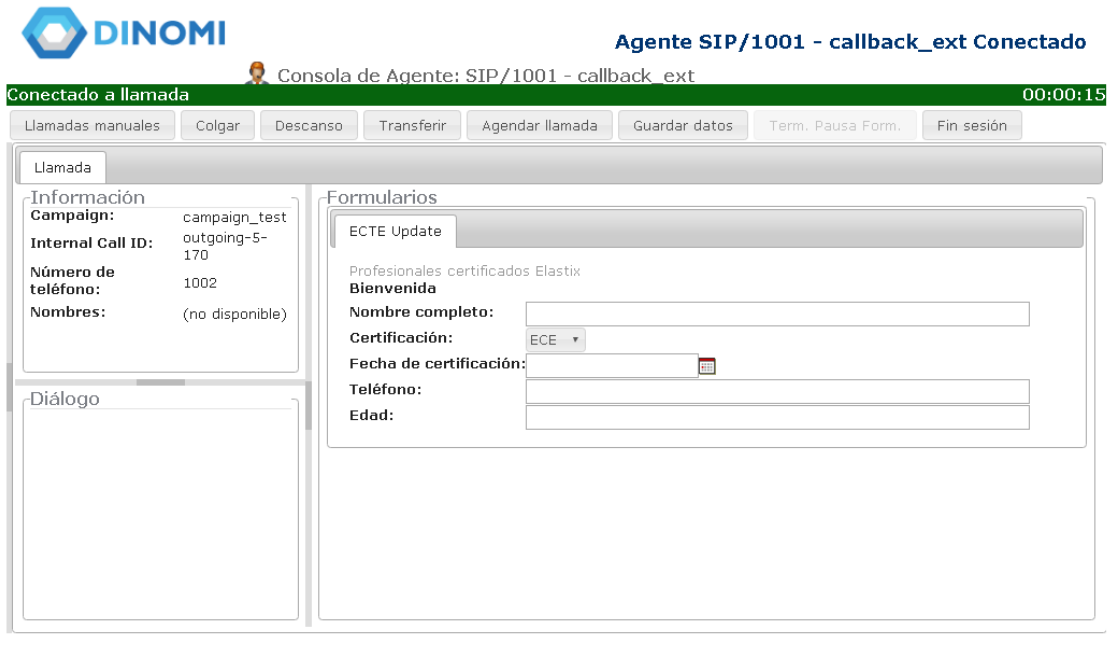
En una campaña entrante, el área de información de llamada muestra la información de un contacto existente. La información puede incluir número de teléfono, ID del contacto, nombre y apellido.

La etiqueta de color verde indica que el agente está conectado a la llamada.



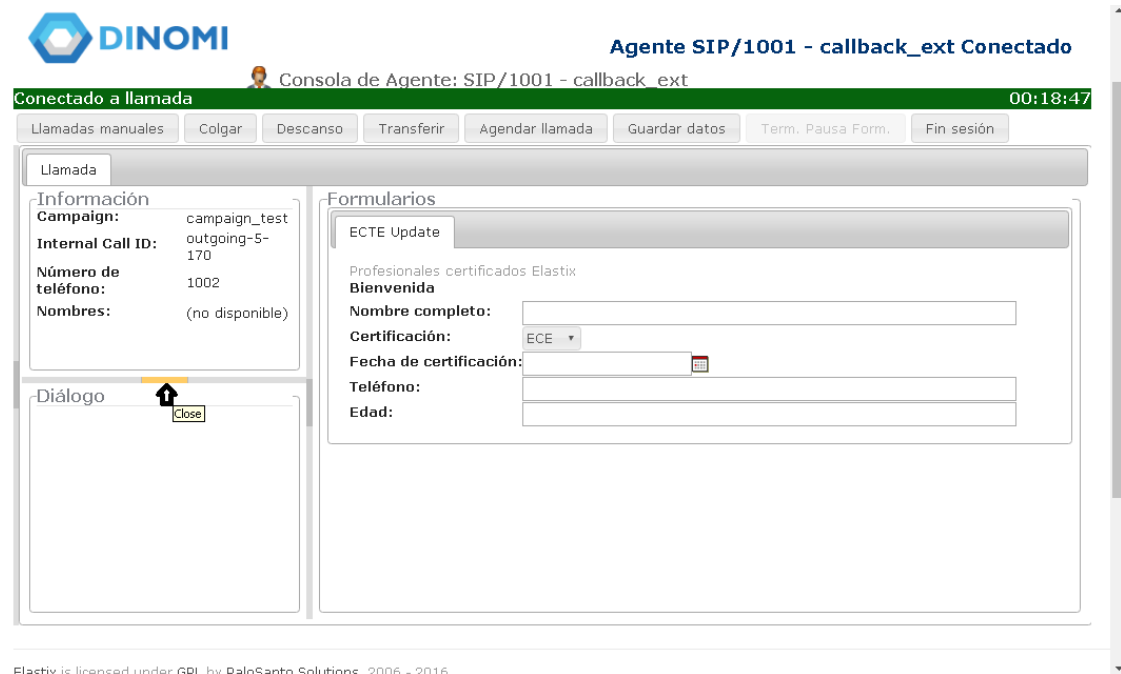
Campañas Salientes

La siguiente imagen muestra a un agente en llamada. El área de información de llamada incluye información personalizada encontrada en el archivo de llamadas de la campaña: Nombre, Apellido, Empresa, Género, Edad, Ciudad, País.



Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

La consola permite ocultar las secciones B, C y E.



Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

La siguiente imagen muestra la consola con la sección C oculta.

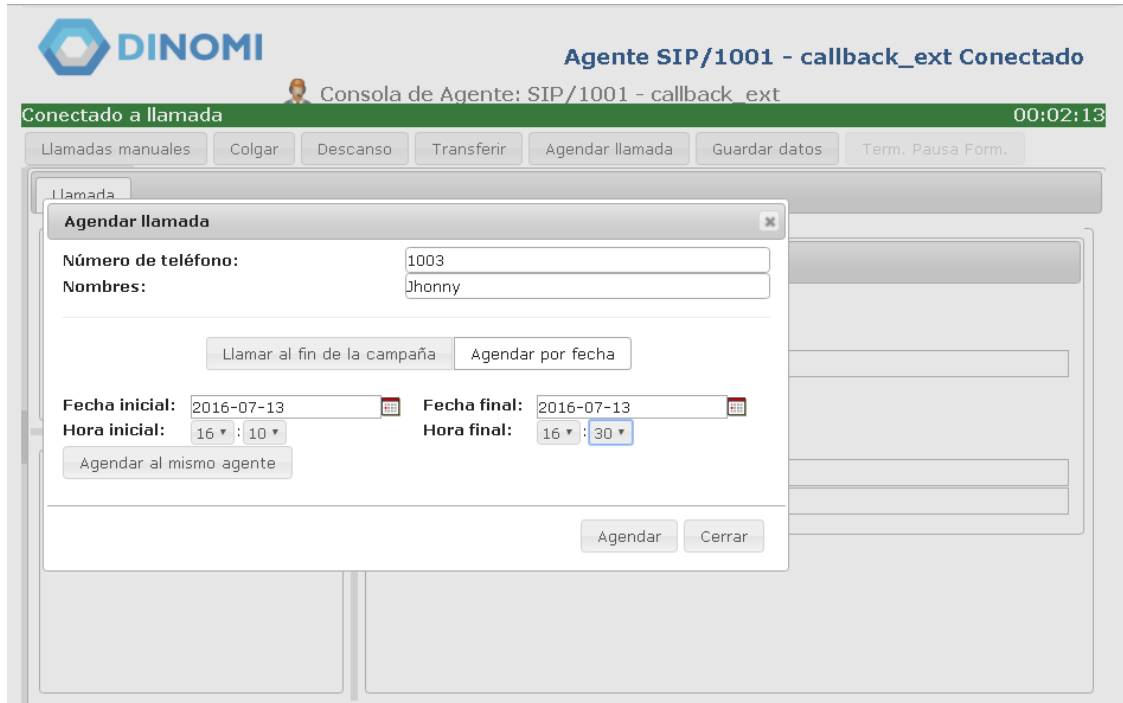
Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Guardando la información

Para registrar la información incluida en el formulario, es necesario hacer clic en “Guardar datos”.

Agendamiento de Llamada

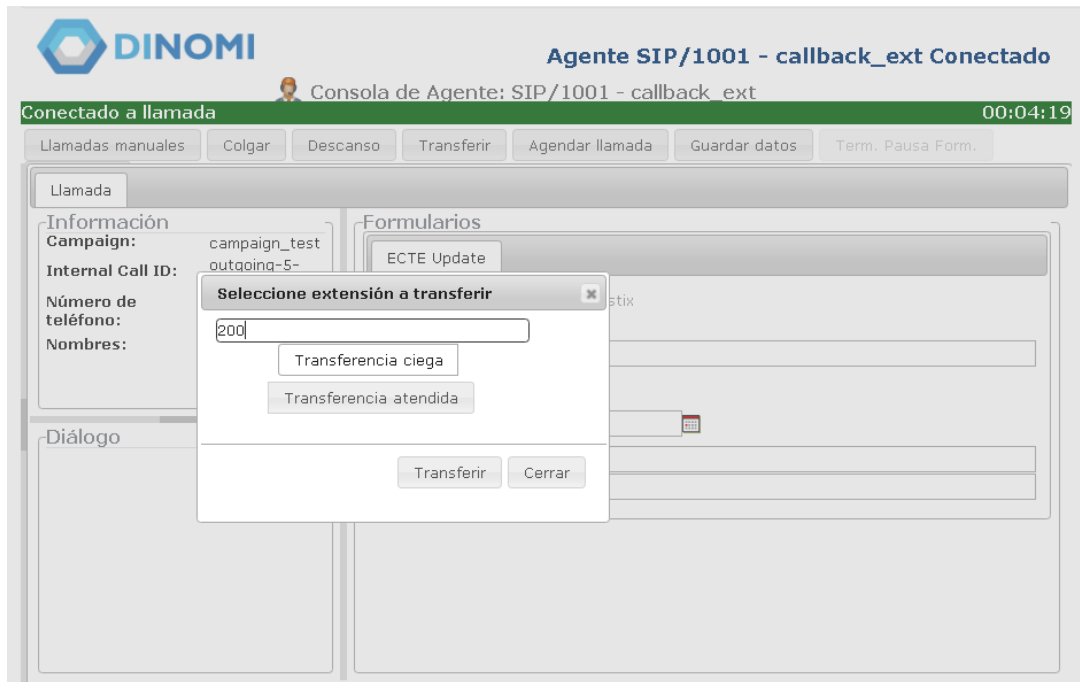
Un agente puede agendar una llamada en una campaña saliente, a pedido del cliente. El día y el rango horario deben estar dentro del rango de la campaña.



Transferencia de llamada

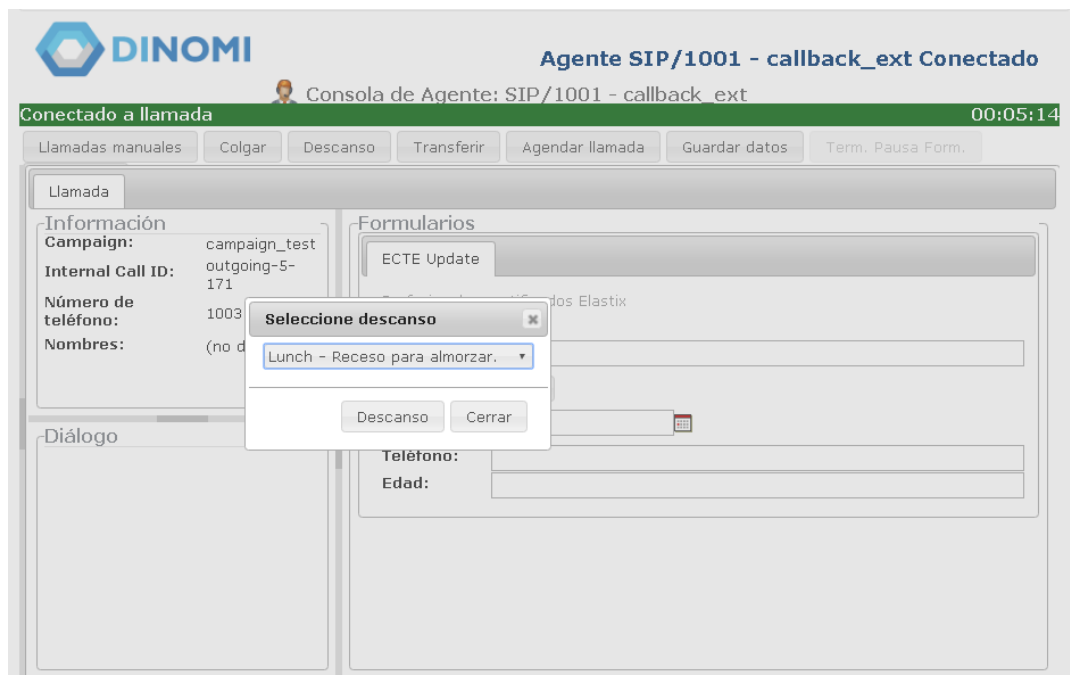
El agente puede realizar una transferencia ciega o asistida, a una extensión e el sistema. En la transferencia asistida, el cliente es puesto en espera hasta que el agente cuelgue la llamada y la transferencia se complete. Si el agente quiere retornar a la llamada con la persona (antes de transferir)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

[Continúa en la siguiente página]

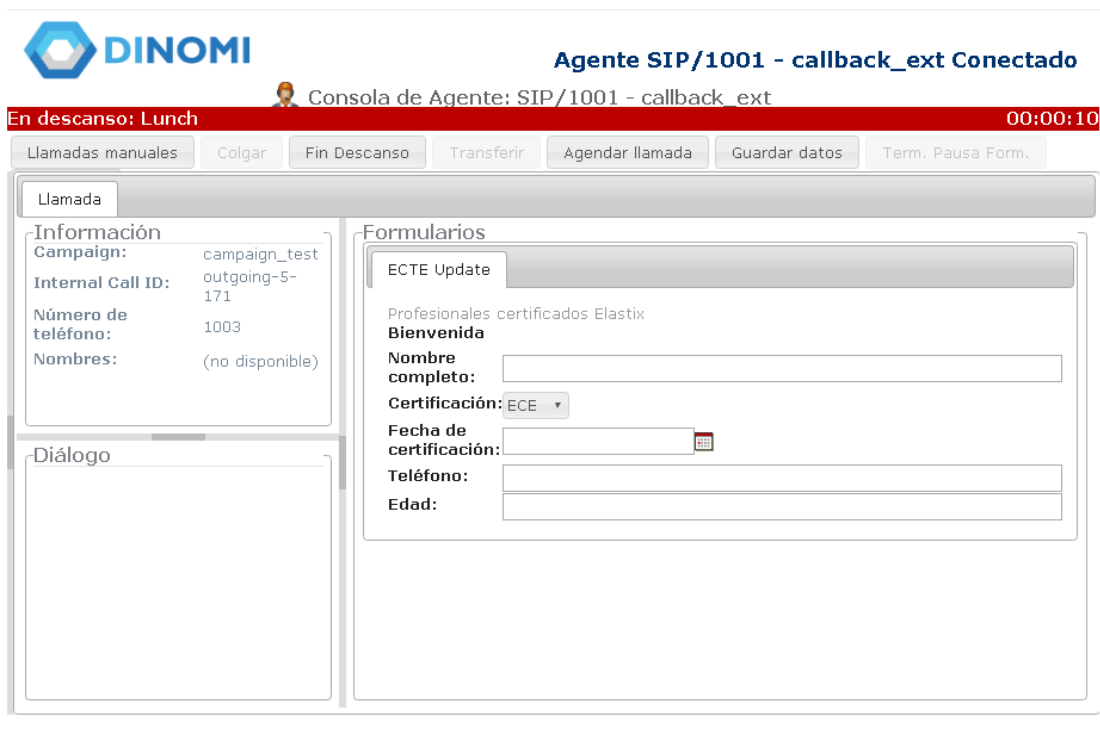


Break

Cuando el agente hace clic en “Descanso”, aparecerá una pequeña ventana en la consola con el listado de recesos disponibles.



Una vez que el agente escoge uno de los recesos 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”.



Campañas Manuales

Las Campañas manuales se configuran en el menú CCPro Manage. 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 "Manual Calls". 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" o "omitir" si el tipo de campaña es secuencial.

Agente SIP/1001 - callback_ext Conectado

Consola de Agente: SIP/1001 - callback_ext

No hay llamada activa 00:00:00

Llamadas manuales Colgar Descanso Transferir Agendar llamada Guardar datos Term. Pausa Form. Fin sesión

Campañas: Test1

Información
 Campaign: Test1
 Internal Call ID: manualdialing-4-c37

Formularios
 ECTE Update
 Profesionales certificados Elastix
Bienvenida
 Nombre completo:
 Certificación: ECE
 Fecha de certificación:
 Teléfono:
 Edad:

Diálogo

| Estado | Contacto |
|--------|--------------|
| | contact-4-37 |
| | contact-4-38 |
| | contact-4-39 |
| | contact-4-40 |
| | contact-4-41 |
| | contact-4-42 |
| | contact-4-43 |
| | contact-4-44 |

Números de contacto: 1001
 Origen: CSV
 Rango de fecha: (none)
 Rango de hora: (none)

| Fecha | Estado | Duración | Estado AMD | Causa de fallo |
|---------------------|---------|----------|------------|----------------|
| 2016-07-08 10:59:52 | Success | 9499 | - | - |

Finalizar

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Después de hacer clic en Dial, la consola mostrará una etiqueta en color purpura con la leyenda “Waiting for call”. Cuando la llamada se conecte la etiqueta cambiará a verde con la leyenda “Conectado a llamada”.

Agente SIP/1001 - callback_ext Conectado

Consola de Agente: SIP/1001 - callback_ext

Esperando llamada 00:00:00

Llamadas manuales Colgar Descanso Transferir Agendar llamada Guardar datos Term. Pausa Form. Fin sesión

Campañas: Test1

Información
 Campaign: Test1
 Internal Call ID: manualdialing-4-c37

Formularios
 ECTE Update
 Profesionales certificados Elastix
Bienvenida
 Nombre completo:
 Certificación: ECE
 Fecha de certificación:
 Teléfono:
 Edad:

Diálogo

| Estado | Contacto |
|--------|--------------|
| R | contact-4-37 |
| | contact-4-38 |
| | contact-4-39 |
| | contact-4-40 |
| | contact-4-41 |
| | contact-4-42 |
| | contact-4-43 |
| | contact-4-44 |

Números de contacto: 1001
 Origen: CSV
 Rango de fecha: (none)
 Rango de hora: (none)

| Fecha | Estado | Duración | Estado AMD | Causa de fallo |
|---------------------|---------|----------|------------|----------------|
| 2016-07-08 10:59:52 | Success | 9499 | - | - |
| 2016-07-12 15:02:43 | Placing | | | |

Finalizar

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Durante la llamada, el agente puede hacer clic en “Handled” (Finalizar) y registrar la atención. El sistema marcará este contacto con la letra “F”, y el contacto no estará disponible para ser llamado.

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

CAPÍTULO 9

Reportes

Menú: CCPro Manage
Sub-Menú: “Reportes”

Los reportes incluidos en DINOMI están diseñados de manera exclusiva para una operación de este tipo.

El módulo tiene un total de 10 reportes estadísticos:

- Reporte de Recesos
- Detalle de Llamadas
- Llamadas por hora
- Llamadas por Agente
- Tiempo de Espera
- Tiempo de Sesión
- Éxito de Llamadas Entrantes
- Gráfico de Llamadas por hora
- Información de Agentes
- Troncales por hora

Cada reporte está disponible en la columna izquierda del Sub-menú “Reportes”, por lo cual en lugar de referirnos a módulos nos referiremos al reporte en descripción.

Reporte de Recesos

Es el primer reporte disponible, y contiene tantas columnas como descansos hayamos configurado.

El filtro de este reporte permite hacer consultas por un rango de fecha.



| DINOMI | | Reporte de Recesos | | | |
|---|----------------|--------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | | Mostrar Filtro | | Descargar | |
| Filtro aplicado: Fecha Inicio=12 Jul 2016 Fecha Fin=12 Jul 2016 | | | | | |
| No. de Agente | Nombre Agente | Hold | Form | Lunch | Total |
| 1001 | callback_ext | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:23:53 | 00:23:53 |
| 2001 | Agente 01 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 1002 | 1002 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 1003 | test_agent | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 1004 | Jhonny Narváez | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| Total | | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:23:53 | 00:23:53 |
| No. de Agente | Nombre Agente | Hold | Form | Lunch | Total |

El reporte nos permite observar un listado del número y nombre del agente, contra los diferentes descansos existentes.

Cada descanso contiene una sumatoria total por agente, y el reporte contiene dos sumatorias generales:

- La sumatoria de todos los descansos de cada agente, que se muestra en la columna “Total”
- La sumatoria de los tiempos totales de descanso de cada agente por tipo de descanso. Este se muestra en la fila “Total”.

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Un dato adicional que podemos obtener al descargar una hoja de cálculo, es el promedio de cada tipo de descanso.

Detalle de Llamadas

El reporte de Detalle de Llamadas o “Calls Detail” tiene la particularidad de estar orientado al agente, a diferencia del Reporte de CDRs (PBX Elastix) que está orientado a las extensiones.

| No. Agente | Agente | Hora Inicio | Hora Fin | Duración | Tiempo Espera | Cola | Tipo | Teléfono | Transferencia | Estado | Recording |
|------------|--------------|---------------------|---------------------|----------|---------------|------|---------------|----------|---------------|------------|------------------------------------|
| 1001 | callback_ext | 2016-07-12 15:04:04 | 2016-07-12 15:45:30 | 00:41:26 | 00:00:00 | | ManualDialing | 1002 | | Success | Descargar |
| 1001 | callback_ext | 2016-07-12 14:34:43 | 2016-07-12 14:34:54 | 00:00:11 | 00:00:02 | 1100 | Saliente | 1006 | | Success | Other: 1 Descargar |
| 1001 | callback_ext | 2016-07-12 14:34:19 | 2016-07-12 14:34:21 | 00:00:02 | 00:00:03 | 1100 | Saliente | 1008 | | ShortCall | Descargar |
| 1001 | callback_ext | 2016-07-12 14:33:44 | 2016-07-12 14:34:07 | 00:00:23 | 00:00:01 | 1100 | Saliente | 1007 | | Success | Descargar |
| 1001 | callback_ext | 2016-07-12 14:03:27 | 2016-07-12 14:09:57 | 00:06:30 | 00:00:06 | 1100 | Saliente | 1003 | | Success | Descargar |
| 1001 | callback_ext | | | - | 00:00:00 | | ManualDialing | 1001 | | NoAnswer | |
| 1001 | callback_ext | | | - | 00:00:00 | | ManualDialing | 1001 | | NoAnswer | |
| | | | 2016-07-12 14:34:55 | - | 00:00:41 | 1100 | Saliente | 1005 | | Abandonado | Other: 1 Descargar |

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

- Fecha Inicio.- Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar
- Fecha Fin.- Fecha final del rango que queremos seleccionar
- Tipo: Tipo de campaña, Entrante, Saliente
- Team: el equipo asignado a esta campaña.
- No. Agente: Listado de números de agente disponibles y de extensiones para call back login.
- Teléfono: Campo para colocar un número de teléfono específico
- Cola: Listado de colas disponibles

El reporte incluye además la siguiente información:

- Duración: duración de la llamada
- Tiempo de espera: el tiempo que un cliente o persona que llama espera en la línea para ser atendido por un agente.
- Transferencia: muestra el número de la extensión si la llamada fue transferida.
- Estado: muestra el estado de la llamada: activa, success (exitosa), abandoned (abandonada por el cliente).
- Recording: muestra un enlace de la grabación (si está disponibles).

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Llamadas por hora

Este reporte analiza, a nivel de la cola, cuantas llamadas fueron efectuadas o recibidas por hora.

Llamadas por Hora

Fecha Inicio: 2016-07-12 Consultar Tipo: Entrante Consultar
 Fecha Fin: 2016-07-12 Cola: Todas
 Estados: Todas

Filtro aplicado: Start Date = 2016-07-12, End Date = 2016-07-12 Filtro aplicado: Type = Entrante Filtro aplicado: Queue = Todas

| Hora | Todas |
|-------------------|-------|
| 00:00 | 0 |
| 01:00 | 0 |
| 02:00 | 0 |
| 03:00 | 0 |
| 04:00 | 0 |
| 05:00 | 0 |
| 06:00 | 0 |
| 07:00 | 0 |
| 08:00 | 0 |
| 09:00 | 0 |
| 10:00 | 0 |
| 11:00 | 0 |
| 12:00 | 0 |
| 13:00 | 0 |
| 14:00 | 0 |
| 15:00 | 0 |
| 16:00 | 0 |
| 17:00 | 0 |
| 18:00 | 0 |
| 19:00 | 0 |
| 20:00 | 0 |
| 21:00 | 0 |
| 22:00 | 0 |
| 23:00 | 0 |
| Total de Llamadas | 0 |
| Hora | Todas |

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

- Fecha Inicio.- Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar
- Fecha Fin.- Fecha final del rango que queremos seleccionar
- Tipo: Tipo de campaña, Entrante, Saliente
- Estados: Todas las llamadas, Completadas o Abandonadas
- Cola: Permite filtrar el resultado por cola.

Se detalla el número de las llamadas realizadas en cada hora en un rango de 24 horas, visualizando el resultado por cada una de las colas y una sumatoria de llamadas de cada hora que muestra el total de la operación de call center.

El número de llamadas de cada hora corresponde a la suma de llamadas de acuerdo al rango de fecha establecido, es decir que si tomamos un rango de 3 días, el número de llamadas en cada hora será la suma de las llamadas en esa hora durante esos días.

Este resultado global puede no ser efectivo para un análisis estadístico en un rango corto de consulta, por lo que es recomendable analizar los valores por día y establecer información semanal más precisa.

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Llamadas por Agente

Este reporte nos permite identificar a simple vista cuantas llamadas fueron atendidas por un agente en particular.

| No. Agente | Agente | Tipo | Cola | Llamadas Contestadas | Duración | Promedio | Llamada más Larga |
|--------------|--------------|----------|------|----------------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| 1001 | callback_ext | Outbound | 1100 | 3 | 00:07:04 | 00:02:21 | 00:06:30 |
| Total | | | | 3 | 00:07:04 | 00:02:21 | 00:06:30 |

Flastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions, 2006 - 2016.

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

- Fecha Inicio.- Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar
- Fecha Fin.- Fecha final del rango que queremos seleccionar
- No. Agente: número de agente
- Tipo: tipo de campaña
- Team: equipo al que está asignada la campaña
- Cola: cola de la campaña.

La información presentada es la siguiente:

- No. Agente
- Agente
- Tipo
- Cola
- Llamadas Contestadas
- Duración
- Promedio
- Llamada más Larga

Estos resultados no permiten analizar dos factores clave, el abuso de breaks por parte de los agentes y, por otro lado, si la estrategia de timbrado que hemos seleccionado en una cola es eficiente para nuestro volumen de llamados.

El promedio obtenido es igualmente útil si tenemos un estimado del tiempo que tomará una llamada, esto nos permite revisar de primera mano si el agente está teniendo problemas con la ejecución de la campaña.

En algunos casos, sobre todo si utilizamos la función de marcación predictiva, las llamadas que ingresan a la cola pueden experimentar cierto tiempo de espera hasta ser conectadas con un agente. Por esta razón es importante revisar estos resultados en conjunto con el reporte de Hold Time.

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Tiempo de Espera

Este reporte nos permite identificar muy fácilmente el tiempo que una persona llamada tuvo que aguardar hasta ser atendida por un agente.

El análisis y el despliegue de resultados están orientado a la cola.

| Cola | 0 - 10 | 11 - 20 | 21 - 30 | 31 - 40 | 41 - 50 | 51 - 60 | 61 > | Tiempo Promedio Espera(Seg) | Espera Mayor(seg) | Llamadas Totales |
|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------------------|-------------------|------------------|
| Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

- Fecha Inicio.- Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar
- Fecha Fin.- Fecha final del rango que queremos seleccionar
- Tipo.- Nos permite clasificar la búsqueda por llamadas entrantes o llamadas salientes.
- Estados.- Nos permite mostrar todos los resultados disponibles, llamadas exitosas o llamadas abandonadas.

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Tiempo de Sesión

Este reporte nos permite revisar las fechas y horas en las cuales los agentes ingresaron y salieron de la consola de agente.

| Agente | Nombre | Fecha Inicial | Fecha Final | Total Sesión | Llamadas entrantes | Llamadas salientes | Tiempo en Llamadas | Servicio(%) | Estado | Extensión de login | Motivo de fin de sesión |
|--------------|--------------|---------------------|---------------------|-----------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------|----------|--------------------|-------------------------|
| 1001 | callback_ext | 2016-07-12 14:03:17 | 2016-07-12 14:42:22 | 00:39:05 | 00:00:00 | 00:07:06 | 00:07:06 | 18.17 | SIP/1001 | | Fin de sesión |
| 1001 | callback_ext | 2016-07-12 14:42:32 | 2016-07-12 14:43:15 | 00:00:43 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0.00 | SIP/1001 | | Fin de sesión |
| 1001 | callback_ext | 2016-07-12 14:43:28 | 2016-07-12 14:43:39 | 00:00:11 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0.00 | SIP/1001 | | Fin de sesión |
| 1001 | callback_ext | 2016-07-12 14:44:44 | 2016-07-12 14:46:46 | 00:02:02 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0.00 | SIP/1001 | | Fin de sesión |
| 1001 | callback_ext | 2016-07-12 14:50:06 | 2016-07-12 14:50:24 | 00:00:18 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0.00 | SIP/1001 | | Fin de sesión |
| 1001 | callback_ext | 2016-07-12 14:50:54 | 2016-07-12 15:45:30 | 00:54:36 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0.00 | SIP/1001 | | Fin de sesión |
| Total | | | | 01:36:55 | 00:00:00 | 00:07:06 | 00:07:06 | | | | |

El reporte también nos permite obtener el tiempo total de conexión de un agente, el tiempo que pasó en llamadas y el porcentaje de servicio, es decir, el tiempo que pasó en llamadas sobre el tiempo en el que estuvo disponible en la consola de agente.

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

- Fecha Inicio.- Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar
- Fecha Fin.- Fecha final del rango que queremos seleccionar
- Queue.- Se clasifica el resultado por colas
- Tipo.- muestra el resultado de forma detallada o general, al ser de forma general presentará la información global del agente, mientras que “detallado” muestra los valores para cada sesión.

La información presentada es la siguiente:

- Agente
- Fecha Inicial
- Fecha Final
- Total Login
- Llamadas entrantes
- Llamadas salientes
- Tiempo en Llamadas
- Servicio (%)
- Estado

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Éxito de Llamadas entrantes

Este reporte muestra en detalle el resultado de la(s) campaña(s) entrante(s), para cada una de las colas disponibles.

Éxito de Llamadas Entrantes

Fecha Inicio: * 12 Jul 2016 [calendar icon] Buscar

Fecha Fin: * 12 Jul 2016 [calendar icon]

Filtro aplicado: Fecha Inicio = 12 Jul 2016, Fecha Fin = 12 Jul 2016

| Cola | Exitosas | Abandonadas | Tiempo de espera | Llamadas Totales |
|--------------|----------|-------------|------------------|------------------|
| Total | 0 | 0 | 00:00:00 | 0 |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

- Fecha Inicio.- Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar
- Fecha Fin.- Fecha final del rango que queremos seleccionar

La información presentada es la siguiente:

- Cola
- Exitosas
- Abandonadas
- Tiempo de espera
- Llamadas Totales

Cada cola muestra el total de llamadas, llamadas exitosas, abandonadas y el tiempo de espera. Al igual que el reporte de llamadas por hora, es más efectivo revisarlo por un rango de tiempo diario, o por el rango de tiempo que duró la campaña.

Aunque no está clasificado como un reporte en tiempo real, la información se actualiza conforme se completan llamadas en el sistema con lo cual podemos ver de manera global resultados de efectividad de la campaña al comparar llamadas exitosas con llamadas abandonadas.

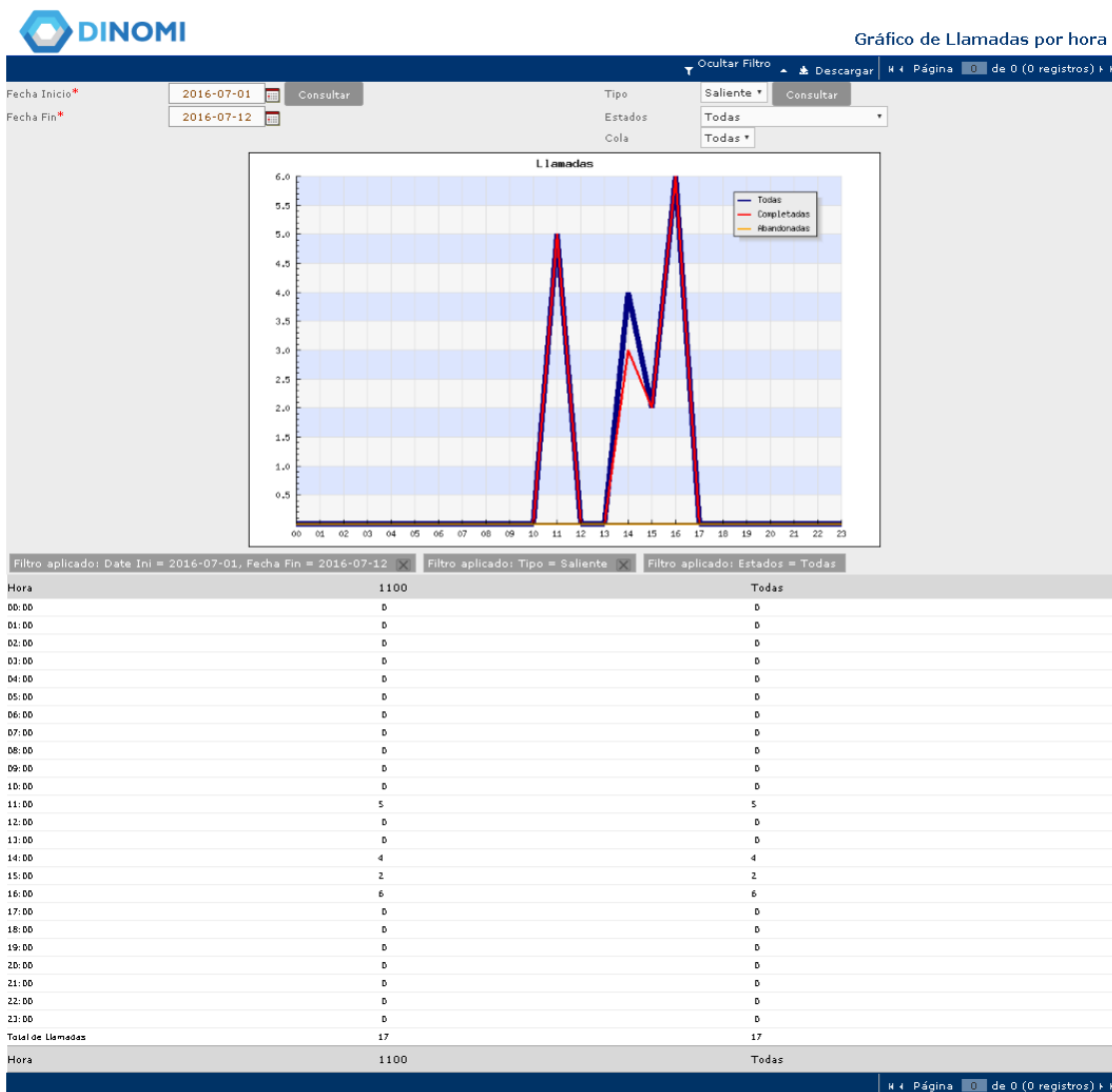
Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Gráfico Llamadas por hora

Este reporte nos brinda una representación gráfica de las llamadas durante un periodo determinado de tiempo, para un rango de 24 horas.

Este reporte resulta particularmente útil para las campañas entrantes, ya que nos mostrará de forma práctica la cantidad de llamadas abandonadas.

También resulta muy útil para las llamadas salientes, ya que podremos apreciar la cantidad de llamadas completadas en relación a las llamadas marcadas y de ésta forma podamos realizar ajustes al dialer para optimizar su desempeño.



Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

- Fecha Inicio.- Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar
- Fecha Fin.- Fecha final del rango que queremos seleccionar
- Tipo.- Nos permite seleccionar el tipo de operación entre llamadas entrantes o salientes.
- Estados.- Nos permite clasificar el estado de la llamada como: Todas, Completadas o Abandonadas.
- Cola.- Nos permite clasificar el resultado por colas

Al igual que el reporte de llamadas por hora, es más efectivo revisarlo por un rango de tiempo diario, o por el rango de tiempo que duró la campaña.

Este puede ser un reporte efectivo para analizar visualmente las horas de mayor actividad en una campaña entrante.

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Información de Agente

Este reporte nos muestra información detallada de cada Agente, como la primera y la última conexión, el tiempo total de conexión del agente, conteos de llamada, entre otros.

La información de este reporte es útil para ver la efectividad del agente, sobre todo cuando estos trabajan en base a resultados.

Elastic is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

- Fecha Inicio.- Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar
- Fecha Fin.- Fecha final del rango que queremos seleccionar
- Cola.- Permite clasificar el reporte por colas.
- No. Agente.- Es un valor requerido, sino lo ingresamos el reporte arrojará un error.

Este es un reporte individual y no muestra resultados globales de campañas, por lo cual debemos seleccionar la cola que queremos revisar.

La información presentada es la siguiente:

- NOMBRE AGENTE
- DATOS SOBRE LA CONEXION
 - Primera Conexión
 - Última Desconexión
 - Tiempo de Conexión
 - Conteo de Conexiones
- LLAMADAS ENTRANTES
 - Conteo llamadas entrantes
 - Llamadas/h

- Tiempo Llamadas entrantes
- Media Llamadas entrantes
- MOTIVO DE NO DISPONIBILIDAD
 - Receso
 - Conteo
 - Hora
 - Porcentaje de no-disponibilidad

Podríamos decir que este reporte es la hoja de vida del agente.

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Troncales por hora

Este reporte nos permite revisar la utilización de cada troncal por hora, durante un rango de fecha determinado.

Otra información importante constituye la cantidad de llamadas entrantes, respondidas y abandonas. Aunque parte de la información obtenida generará sumatorias, permite revisar datos en tiempo real de las llamadas que están en cola o que han sido abandonadas.

| Periodo de Tiempo | Entradas | Respondidas | Abandonadas | En cola | Sin monitorear |
|---------------------|-----------|-------------|-------------|----------|----------------|
| 10:00:00 - 11:00:00 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 11:00:00 - 12:00:00 | 13 | 13 | 0 | 0 | 0 |
| 12:00:00 - 13:00:00 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 13:00:00 - 14:00:00 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 15:00:00 - 16:00:00 | 5 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| 17:00:00 - 18:00:00 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 18:00:00 - 19:00:00 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 19:00:00 - 20:00:00 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 38 | 33 | 5 | 0 | 0 |

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

- Fecha Inicio.- Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar
- Fecha Fin.- Fecha final del rango que queremos seleccionar
- Troncal.- permite clasificar el reporte por troncal

La información presentada es la siguiente:

- Periodo de Tiempo (en horas)

- Entradas
- Respondidas
- Abandonadas
- En cola
- Sin monitorear

Puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Monitoring

Es un Sub-Menú que incluye reportes en tiempo real.

Los reportes son:

- Monitoreo Llamadas Entrantes
- Monitoreo de Campaña
- Monitoreo de Agentes

Estos reportes obtienen información de campañas activas y muestran la información en tiempo real.

Monitoreo de Llamadas Entrantes

Este reporte muestra las llamadas entrantes en tiempo real.

En él podemos ver el estado de llamadas generales por cola con un resumen de llamadas totales entrantes al momento, así como respondidas, abandonadas y en espera.

| Cola | Llamadas en espera | Abandonadas | Respondidas | Terminadas | Sin monitoreo | Entrantes |
|-------|--------------------|-------------|-------------|------------|---------------|-----------|
| 1100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1200 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

La información presentada es la siguiente:

- Cola
- Entrantes: muestra el total de llamadas entrantes
- Respondidas: muestra el total de llamadas respondidas
- Abandonadas: muestra el total de llamadas abandonadas
- Llamadas en espera
- Sin monitoreo

Monitoreo de Campaña

Básicamente es un módulo de monitoreo en tiempo real, que nos permite ver la actividad de una campaña.

El módulo tiene una cabecera donde se puede seleccionar la campaña y se muestra información de la misma.

La cabecera despliega la siguiente información:

- Campaña.- es un campo de selección de la campaña que queremos monitorear.
- Fecha de Inicio
- Fecha final
- Horario
- Cola
- Intentos.- campo para llamadas salientes
- Total llamadas
- Llamadas en cola
- Llamadas conectadas
- Llamadas sin pista
- Llamadas abandonadas
- Llamadas terminadas
- Promedio Duración de Llamada
- Duración Máxima de Llamada

Bajo la cabecera tenemos tres paneles de monitoreo:


- Llamadas siendo marcadas.- (panel izquierdo) muestra todas las llamadas procesadas por el dialer que están en espera de asignación a un agente. En el caso de una campaña entrante, mostrará las llamadas que están en cola, en espera de ser atendidas por un agente.

- Agentes.- (panel derecho) Despliega los agentes, estáticos o dinámicos, que se encuentran en la cola de la campaña. Indica el estado del agente y la llamada que está atendiendo en ese momento.
- Registro de campaña.- (panel inferior) muestra un registro de las acciones que está realizando el dialer a medida que coloca o atiende llamadas de la campaña.

Monitoreo de Agentes

Este reporte nos permite ver el estatus de cada agente.

El reporte nos mostrará todas las colas disponibles y los agentes que pertenecen a cada una de ellas.



Agent Monitoring

| Cola | Número | Agente | Estado actual | Total de llamadas | Tiempo total de sesión | Tiempo total de llamadas |
|--------------|------------|-------------------|---------------|-------------------|------------------------|--------------------------|
| 1100 | Agent/2001 | Agente D1 | LOGOUT | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | SIP/1001 | callback_ext | 00:00:27 | 0 | 00:00:27 | 00:00:00 |
| | SIP/1002 | 1002 | LOGOUT | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| TOTAL | | Agentes: 3 | | 0 | 00:00:27 | 00:00:00 |
| 1200 | Agent/2001 | Agente D1 | LOGOUT | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| | SIP/1001 | callback_ext | 00:00:27 | 0 | 00:00:27 | 00:00:00 |
| | SIP/1002 | 1002 | LOGOUT | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| TOTAL | | Agentes: 3 | | 0 | 00:00:27 | 00:00:00 |
| Cola | Número | Agente | Estado actual | Total de llamadas | Tiempo total de sesión | Tiempo total de llamadas |

Página 0 de 0 (1 registros)

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2016.

En el caso que un agente pertenezca a una o más colas, la información del total de llamadas y el tiempo total de llamadas se mostrará en la cola respectiva. Esto quiere decir que un agente podría tener un detalle de tiempo en una cola y un detalle de tiempo diferente en otra.

Autores

Esta manual fue desarrollado por OpenDireito (www.opendireito.com) y parte de su contenido está basado en el libro “Implementando Call Center con Elastix”, Autor: Paul Estrella - <http://www.opendireito.com/i-cc-elx/>

Soporte & Preguntas acerca de este manual

El contenido de este manual está sujeto a mejoramiento. Si usted encuentra errores, por favor envíe un correo a support@dinomi.com y recibirá una actualización en la siguiente edición.

ANEXO A

Instalación de Elastix ***Creación de una máquina virtual***

Descripción: En este laboratorio prepararemos una máquina virtual en el software VM VirtualBox para la instalación de Elastix.

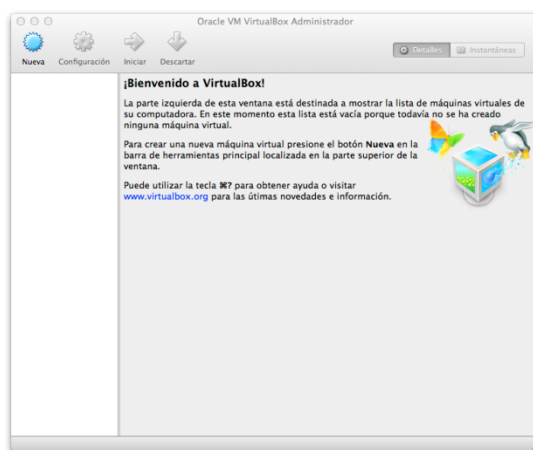
Objetivo: Instalación de una máquina virtual

Tiempo Máximo: 18 minutos.

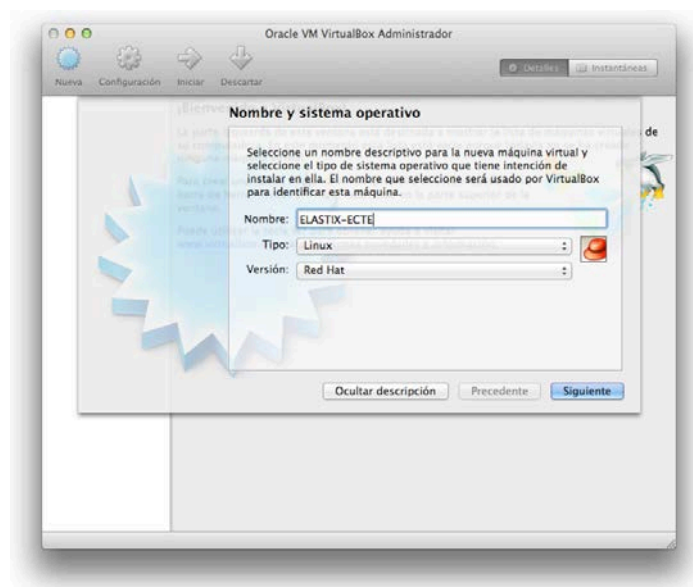
Instrucciones:

Nota: Esta laboratorio debe ser realizado en su ordenador y es necesario descargar Virtualbox

- Ejecutar VM VirtualBox, hacemos clic en “Nueva” para crear una máquina virtual.

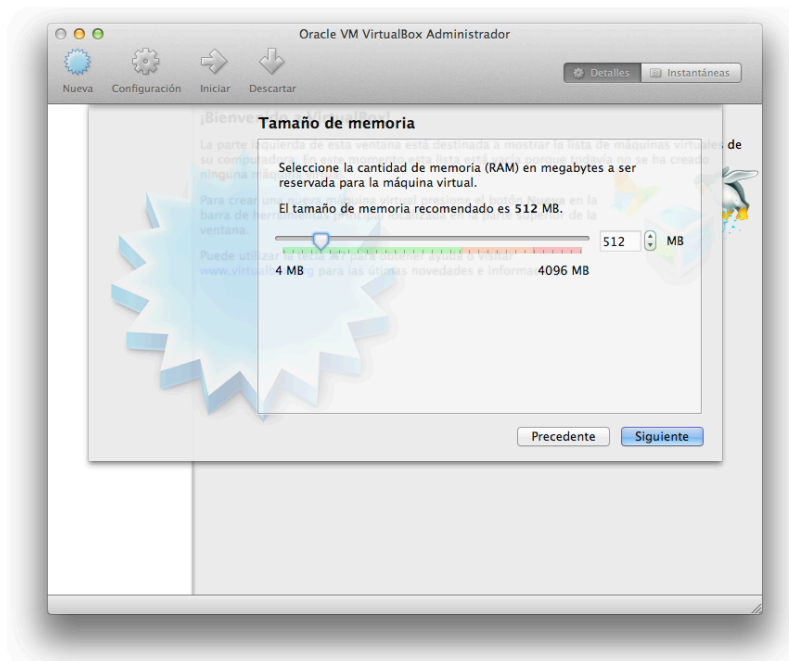


- Nombre y sistema operativo: Colocaremos ELASTIX-ECTE como nombre a la máquina virtual, y seleccionamos Linux como “Tipo” y Red Hat como “Versión”. Luego hacemos clic en “Siguiente”.

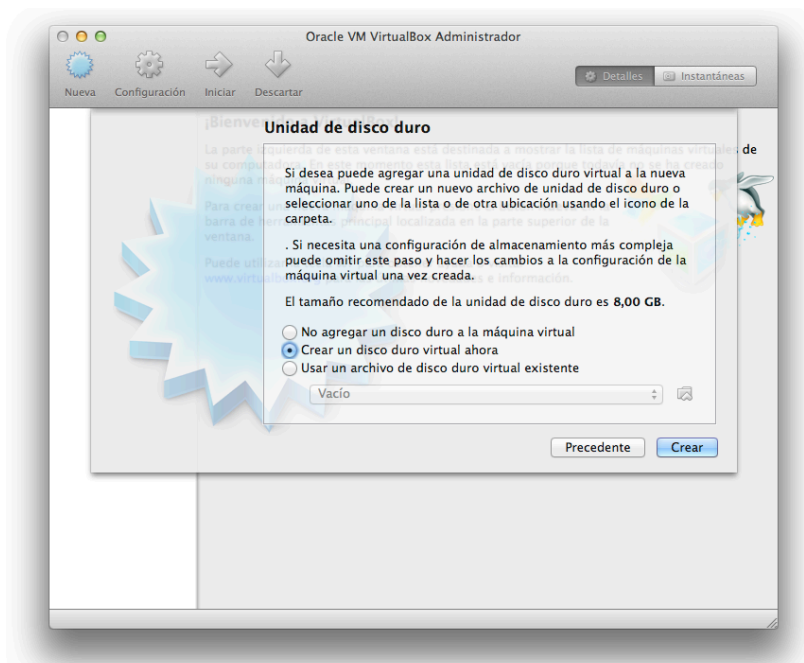


- Tamaño de memoria: Seleccione el valor de memoria RAM, para este caso 512 MB. Luego hacemos clic en “Siguiente”.

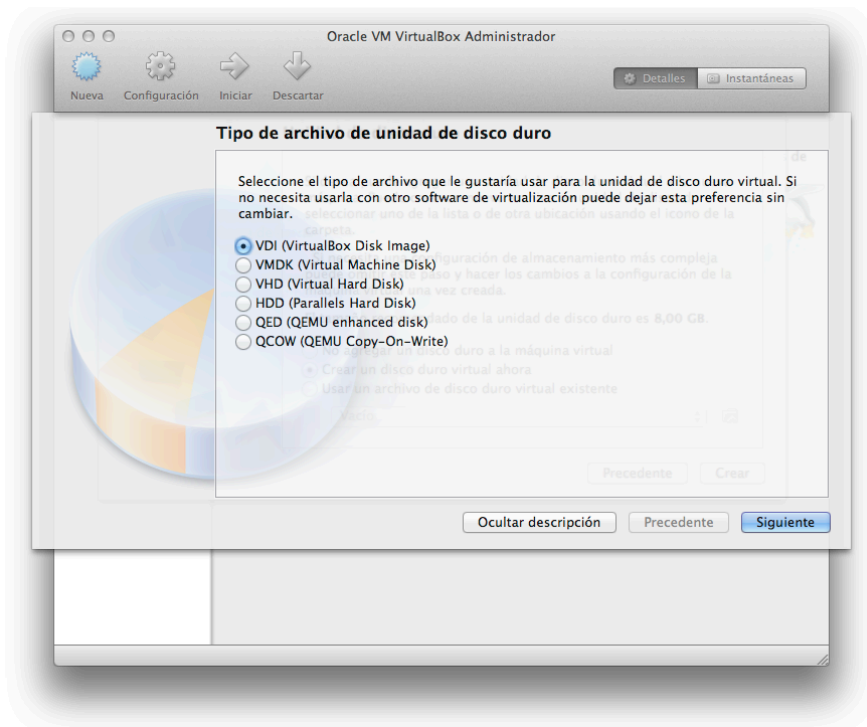
Nota: Es importante mencionar que debemos tomar en cuenta la cantidad de RAM que tiene nuestro ordenador. En cuanto la maquina virtual esté encendida operando, ocupará tantos MB de RAM como coloquemos en esta sección, lo cual podría traducirse en un alto consumo de recursos en su máquina.



- Unidad de disco duro: seleccionamos la opción “Crear un disco duro virtual ahora”, luego hacemos clic en “Siguiente”.



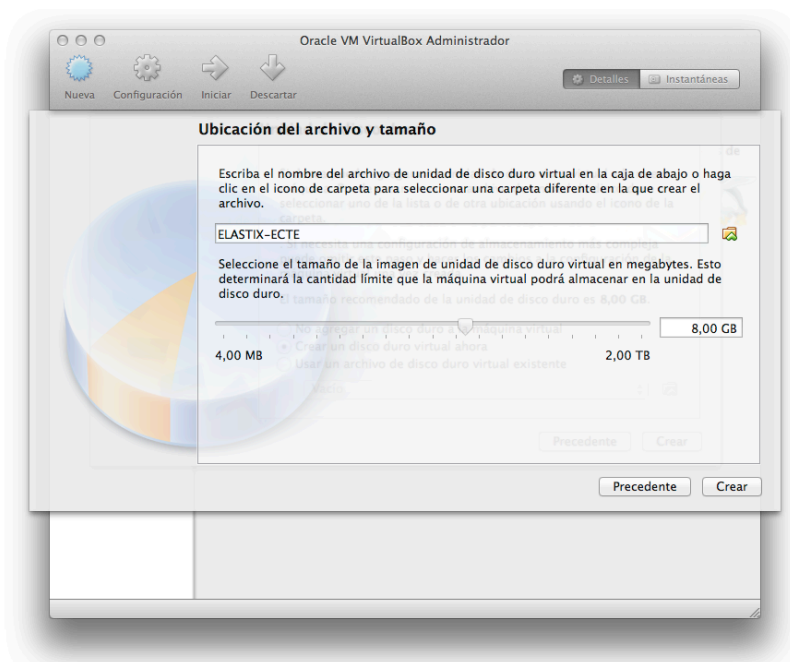
- Tipo de archivo de unidad de disco duro: Seleccionamos la opción VDI (Imagen de disco de VirtualBox), luego hacemos clic en “Siguiente”.



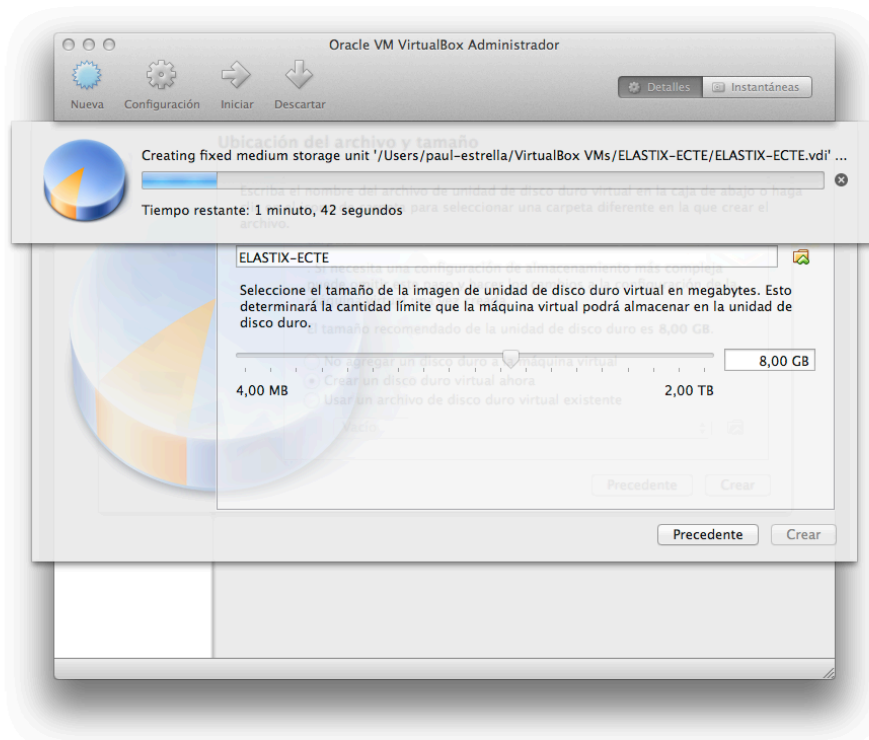
- Almacenamiento en unidad de disco duro físico: Seleccionamos la opción “Tamaño fijo”, luego hacemos clic en “Siguiente”.



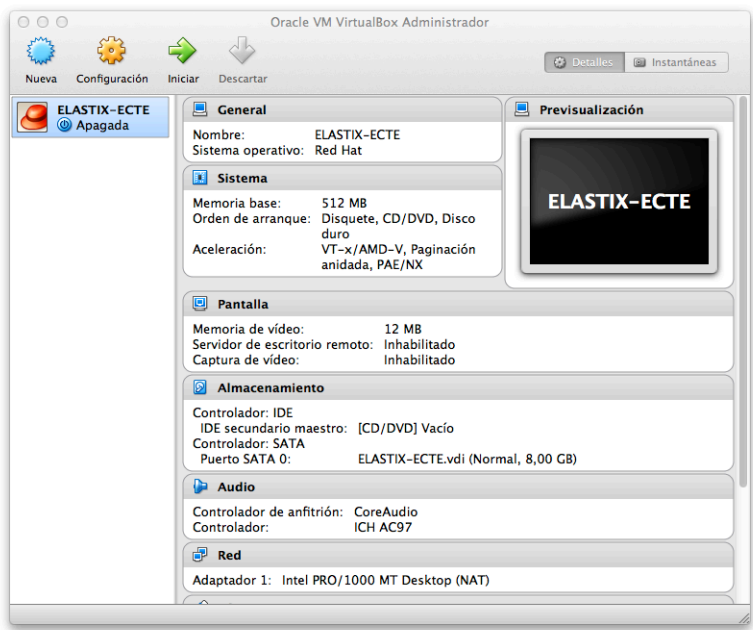
- Ubicación del archivo y tamaño: Dejaremos la localidad por defecto y configuraremos el tamaño máximo del disco a 8 GB. Hacemos clic en “Crear”.



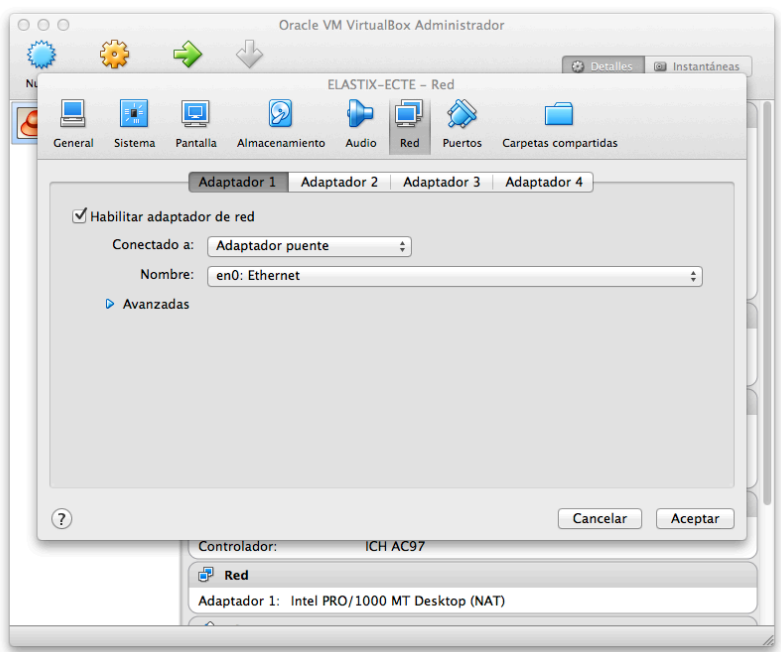
- Inmediatamente inicia la creación de nuestra máquina virtual. Este proceso puede tomar algunos minutos, dependiendo de la capacidad de nuestro ordenador.



- Una vez que hemos creado la máquina virtual, podemos instalar sobre ella cualquier distribución de software con soporte para Red Hat o CentOS



- Antes de iniciar el proceso de instalar Elastix, es importante revisar la configuración de red. Para este efecto debemos ir a: Configuración → Red
- Una vez ahí seleccionamos “Adaptador Puente”, y en el campo “Nombre” la interfaz de nuestro equipo que tenga acceso a nuestra red interna.

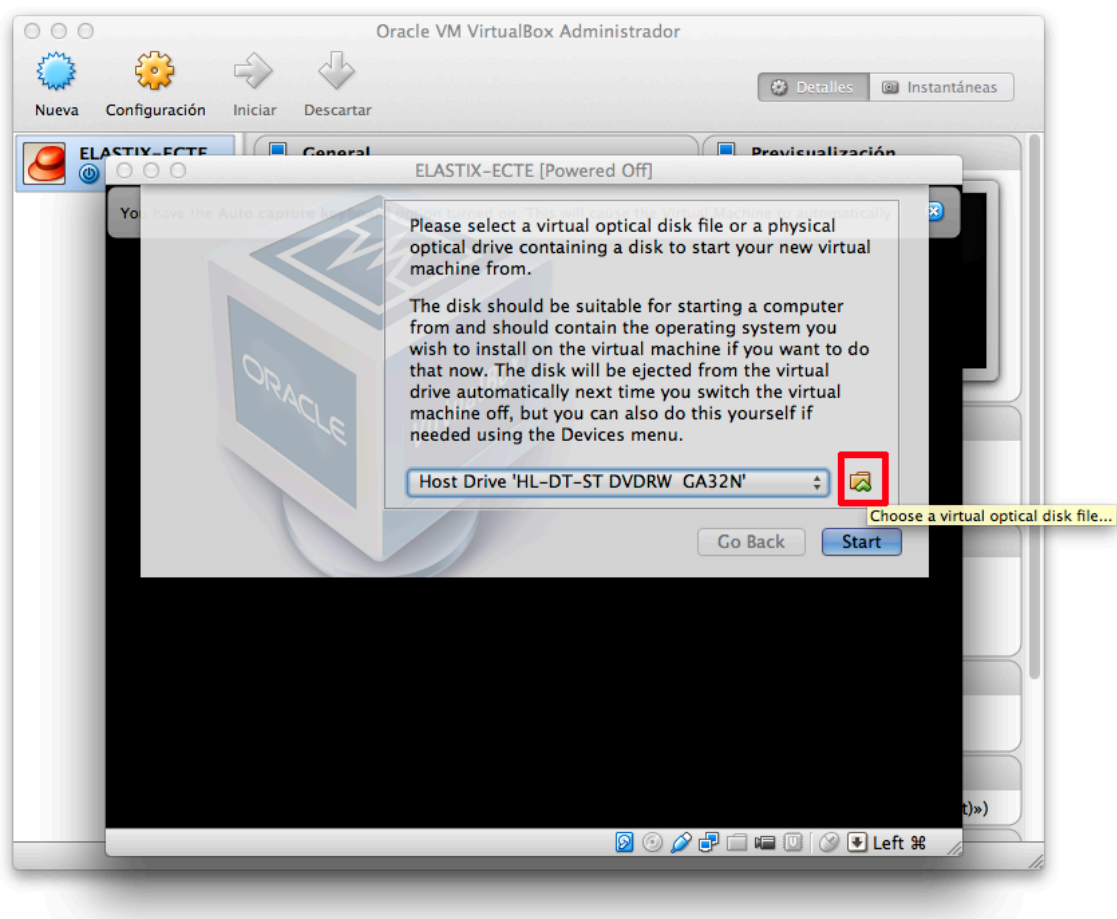


Nota: En el caso de este ejemplo el dispositivo activo es en0: Ethernet – En el caso del alumno podría referirse a un dispositivo WiFi u otro.

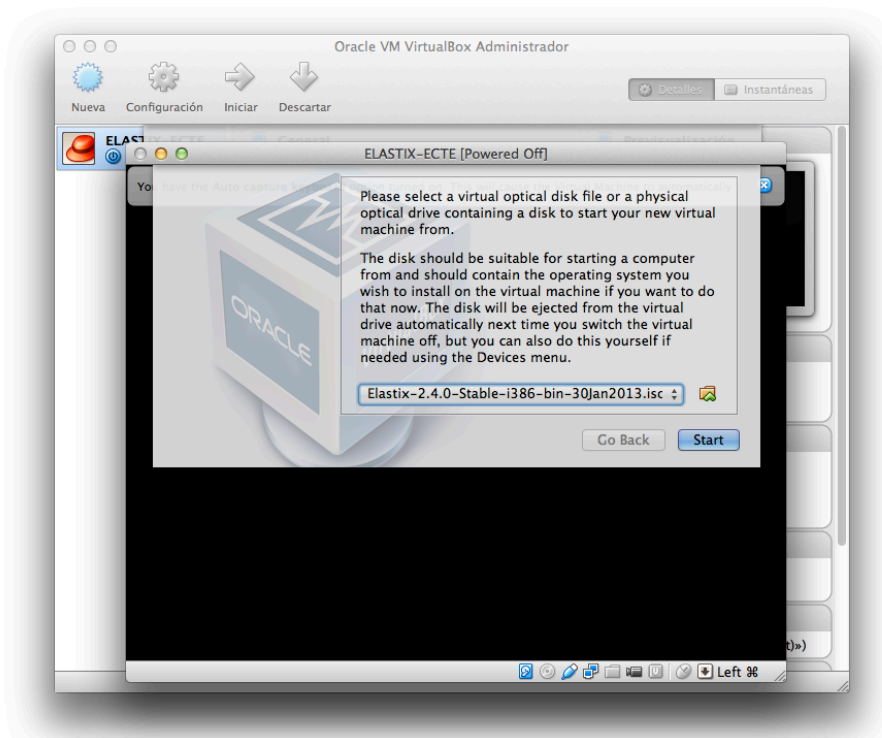
- Ahora estamos listos para iniciar el proceso de instalación de Elastix.

Nota: Antes de iniciar es importante recordar que debemos tener la ISO de Elastix más estable descargada. La versión de 32 bits es suficiente para este curso. Además es necesario colocar la ISO en una carpeta que sea fácil de localizar, de tal manera que podamos seleccionarlo durante la instalación de Elastix.

- Hacemos clic en “Iniciar” para encender la nueva máquina virtual.
- De inmediato tenemos la ventana donde seleccionaremos la ISO que nos servirá como medio de boot e instalación en la máquina virtual.



- Hacemos clic en el ícono de carpeta que se encuentra junto al cuadro de selección de disco (dentro del cuadro rojo).
- Navegamos por nuestro ordenador hasta ubicar la ISO de Elastix (archivo .iso), y lo seleccionamos.



- Al seleccionar la ISO podemos observar que en el cuadro de selección de disco se encuentra visible el archivo .iso, en el caso de este ejemplo: Elastix-2.4.0-Stable-i386-bin-30Jan2013.iso.
- Si hacemos clic en “Start” iniciaremos el proceso de instalación de Elastix.
- Continuamos en el laboratorio 1.2

Nota: Este procedimiento de creación de una máquina virtual nos sirve para muchas soluciones de software existentes en el mercado. En el caso de Elastix, usted puede probar versiones 1.X, 2.X en adelante usando una máquina virtual.

ANEXO B

Instalación de Elastix

Descripción: En este laboratorio instalaremos Elastix en una máquina virtual.

Objetivo: Conocer el proceso de instalación de Elastix

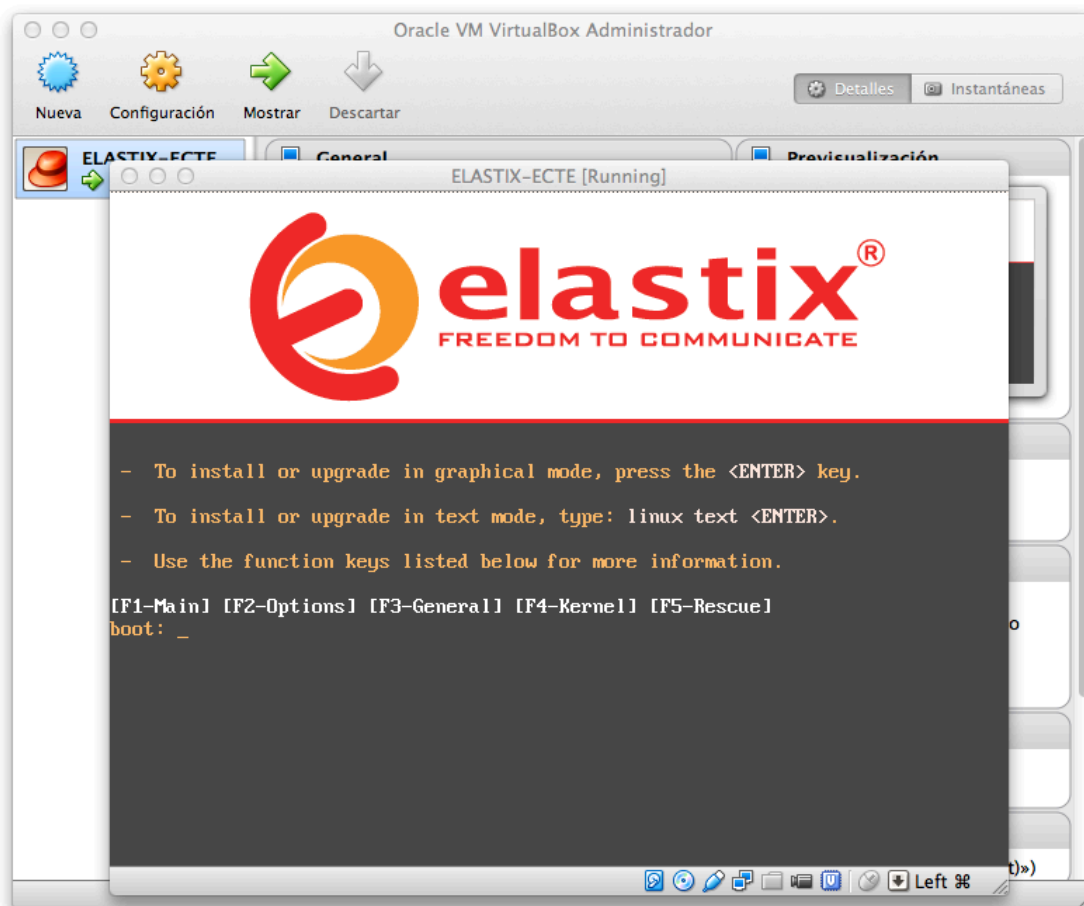
Tiempo Máximo: 30 minutos.

Instrucciones:

Nota: En una instalación real para producción el proceso de instalación formateará todo el disco duro. Es necesario descargar una versión de Elastix desde: <http://www.elastix.com/downloads/>

En el laboratorio anterior creamos la máquina virtual donde instalaremos Elastix, y seleccionamos una imagen ISO estable para hacer boot e iniciar la instalación.

- Una vez que hacemos clic en “Start”, obtendremos la siguiente ventana.

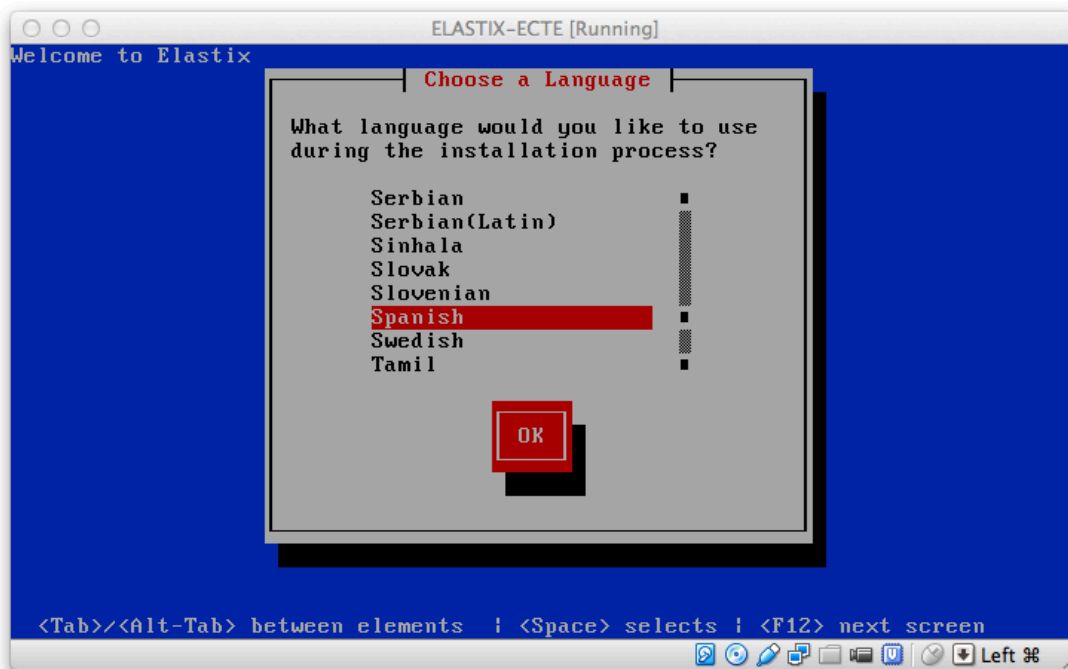


- Presionamos ENTER para iniciar el proceso.

Nota: Durante este proceso no podremos utilizar el ratón, por lo cual debemos usarlas las teclas Tab (o tabulación generalmente representada por →), Barra Espaciadora y

↑↓→←. Cuando hagamos referencia a Enter o Tab, nos referiremos a las teclas ubicadas en el teclado físico de nuestro ordenador. Cuando hagamos referencia a navegar será a ubicarnos sobre una opción, lo cual requiere de la utilización de Tab y las teclas de dirección o flechas.

- Al iniciar el proceso, el primer paso a completar es la selección del idioma de instalación. Escogemos “Spanish”, presionamos “Tab” (para salir de la selección del idioma y colocarnos sobre “OK”) y presionamos Enter sobre “OK”.

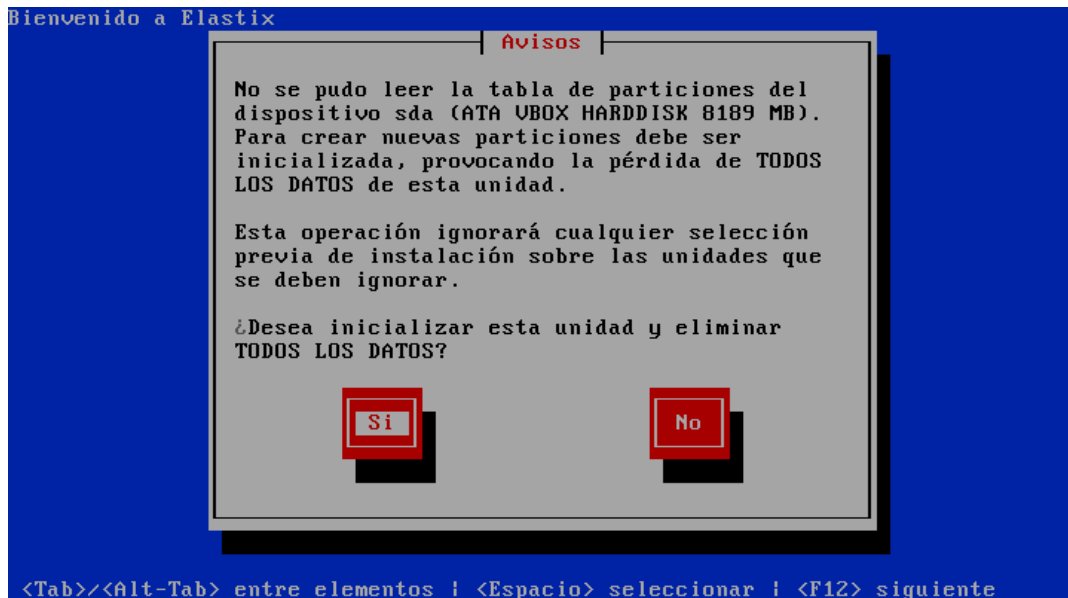


- Luego escogemos el formato del teclado y presionamos Enter en “Aceptar”.



Nota: para teclado en inglés que requiera ser utilizado en español, es útil seleccionar la opción “us-acentos”.

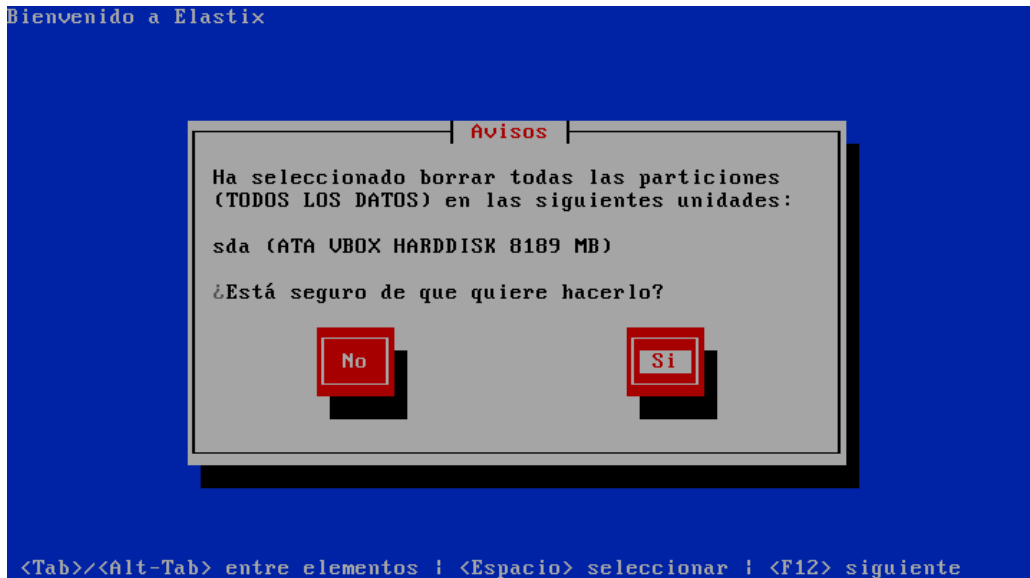
- Una vez que hemos seleccionado el idioma y el tipo de teclado, Elastix nos presentará una advertencia que creará nuevas particiones en el disco duro de nuestra máquina virtual y que este proceso borrará todos los datos en ese disco. Esto no afecta en absoluto a nuestro ordenador, por lo cual presionamos Enter en “Si”.



- Ahora seleccionaremos la opción “Suprimir particiones en dispositivos seleccionados y crear diseño predeterminado” (La primera opción). Luego navegamos hasta la unidad de disco, en este ejemplo **sda 8189 MB (ATA VBOX HARDDISK)**. Luego navegamos hasta “Aceptar” y presionamos Enter.



- Nuevamente recibimos una advertencia de que Elastix borrará las particiones. Confirmamos que vamos a borrar la partición presionando Enter en “Si”.



- Obtenemos otro aviso consultándonos sobre la revisión de particiones. Seleccionamos “No” y presionamos Enter.

Nota: En instalaciones avanzadas de Elastix esta función es importante para revisar las particiones y hacer configuraciones requeridas.

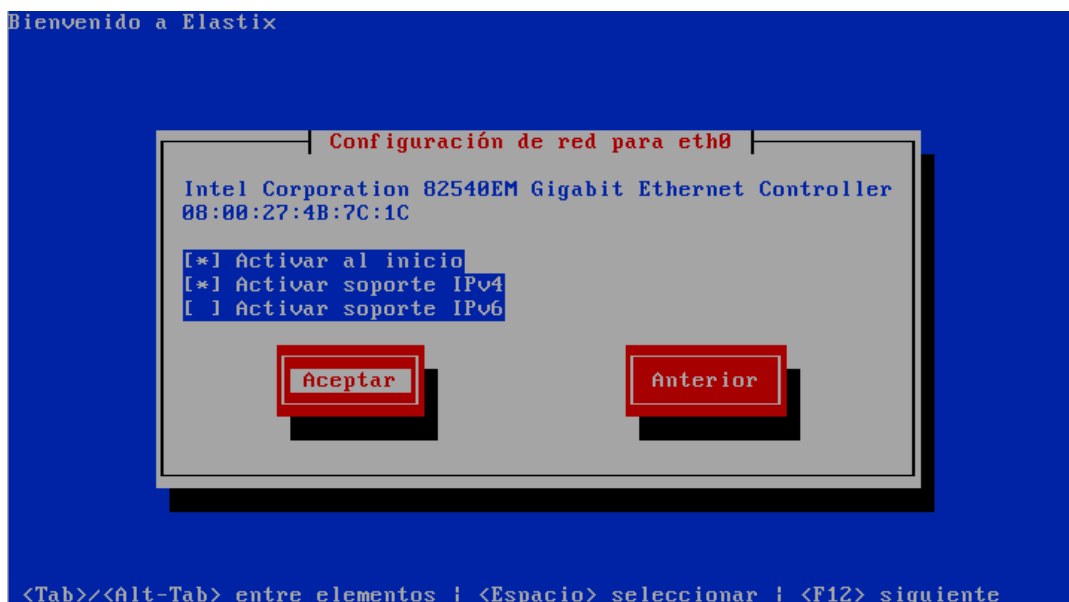


- Ahora debemos configurar nuestra interfaz de red, seleccionamos “Si” y presionamos Enter.



- Navegamos hasta “Activar soporte IPv4” y presionamos la barra espaciadora. Inmediatamente se colocará un asterisco sobre esa opción. Luego navegamos hasta “Aceptar” y presionamos Enter.

Nota: Elastix soporta IPv6, sin embargo obviaremos seleccionar esta opción ya que no será de necesidad durante este curso.



- En esta pantalla dejaremos la opción “Configuración de IP dinámica (DHCP)” como opción por defecto. Navegamos hasta “Aceptar” y presionamos Enter.

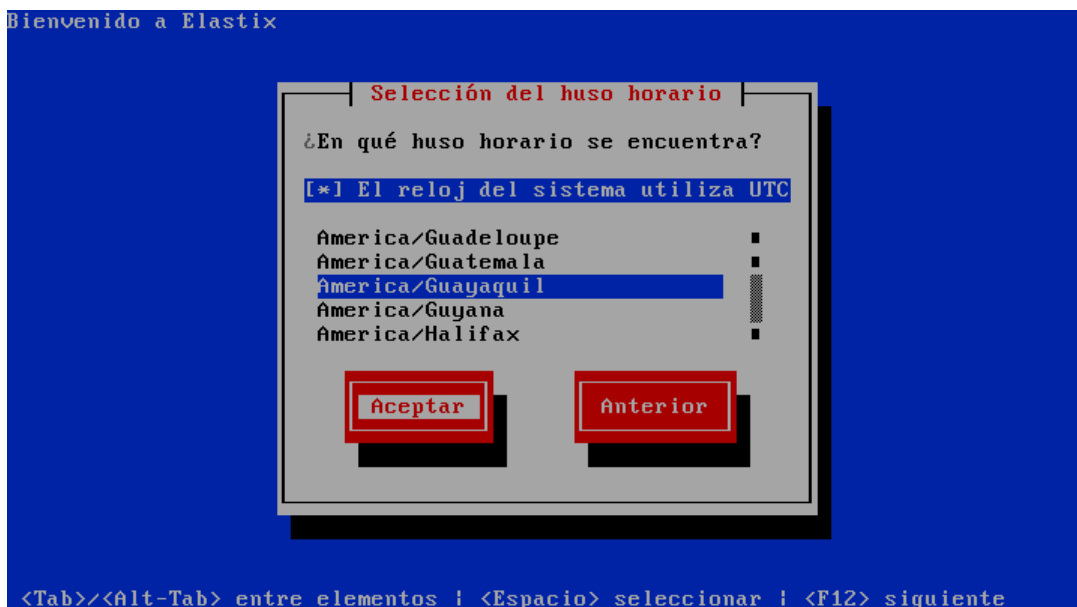
Nota: usuarios avanzados que manejan su propia red pueden configurar una dirección IP estática.



- Navegamos hasta la opción “manualmente”, luego hasta el cuadro de la derecha e ingresamos un hostname (por ejemplo apellido.com o nombre.com : smith.com, paul.com). Luego navegamos hasta “Aceptar” y presionamos Enter.



- Ahora seleccionamos nuestro sistema horario. Presionamos la barra espaciador en la opción “El reloj del sistema utiliza UTC”, luego navegamos hasta nuestra zona horaria, la seleccionamos y navegamos hasta “Aceptar” donde presionamos Enter.



- Ahora ingresaremos una contraseña para el usuario root que se utilizará cuando el sistema esté instalado. Una vez que la hemos colocado navegamos hasta “Aceptar” y presionamos Enter.

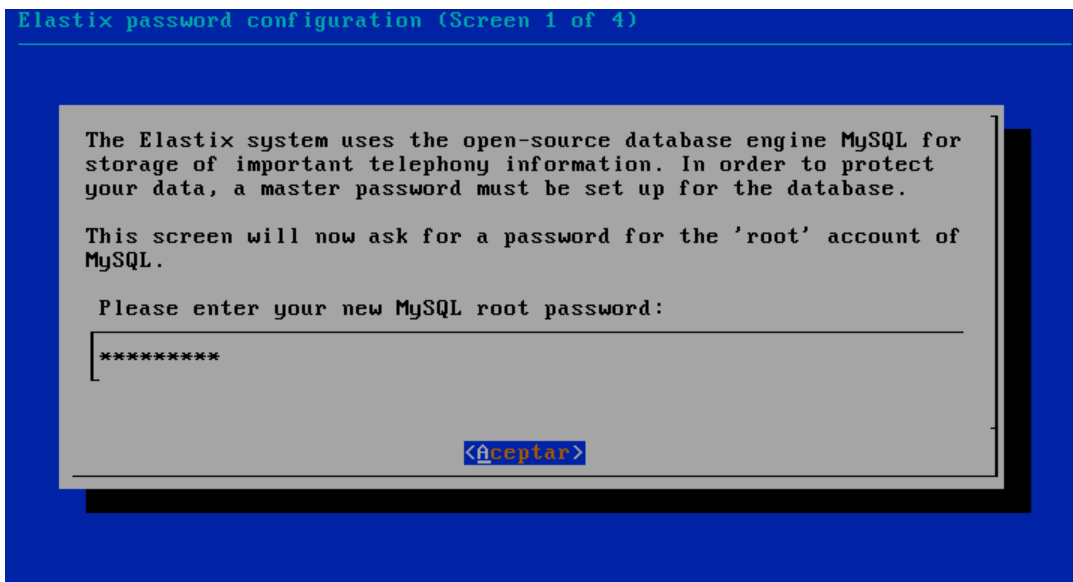
Nota: Es muy importante que no olvide esta contraseña, por lo tanto escríbala y memorícela.



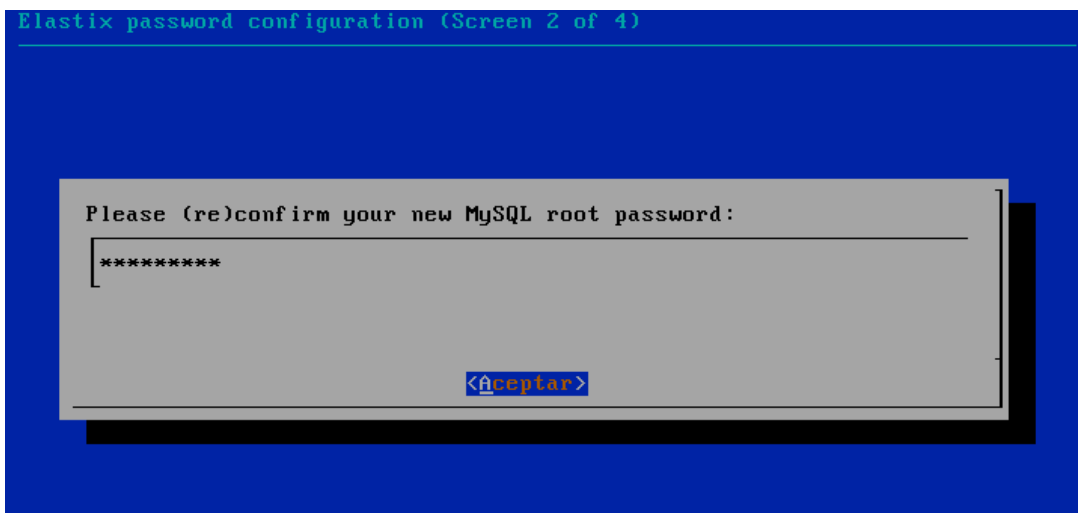
- Listo. Hemos ingresado toda la información necesaria por ahora, Elastix comenzara a instalarse en nuestra maquina virtual. Este proceso tomará algunos minutos, puede ponerse cómodo y esperar.



- Cuando Elastix complete la instalación, se reiniciará automáticamente, esto es normal. Luego antes de iniciar sesión crearemos contraseñas para varios servicios de Elastix.
- La primera contraseña corresponde al usuario root de MySQL. Navegamos hasta "Aceptar" y presionamos Enter. *Es muy importante que no olvide esta contraseña, por lo tanto escribala y memorícela.*

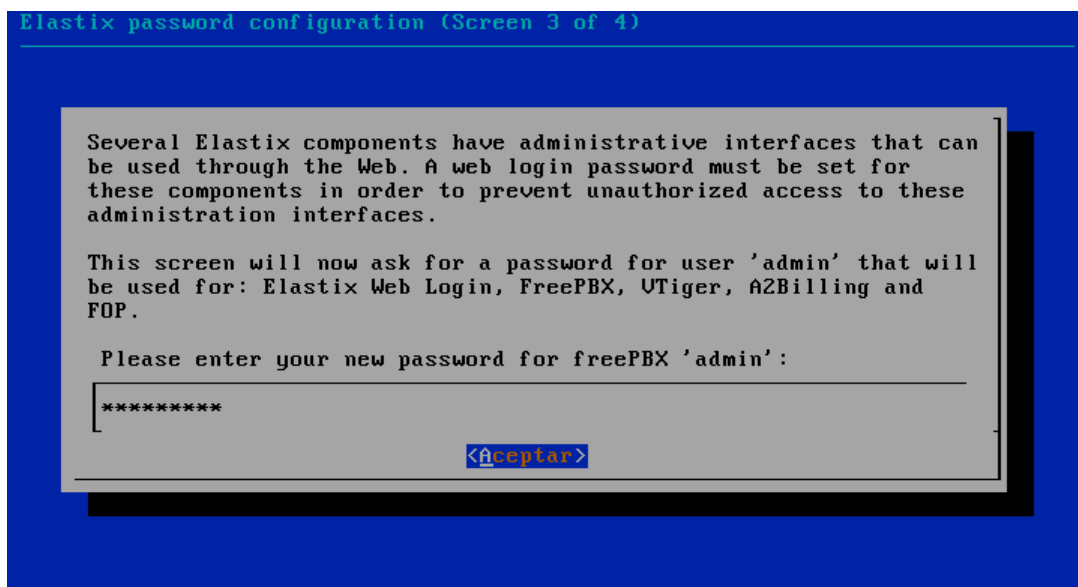


- Ahora reingresamos la contraseña anterior como confirmación. Luego navegamos hasta "Aceptar" y presionamos Enter.

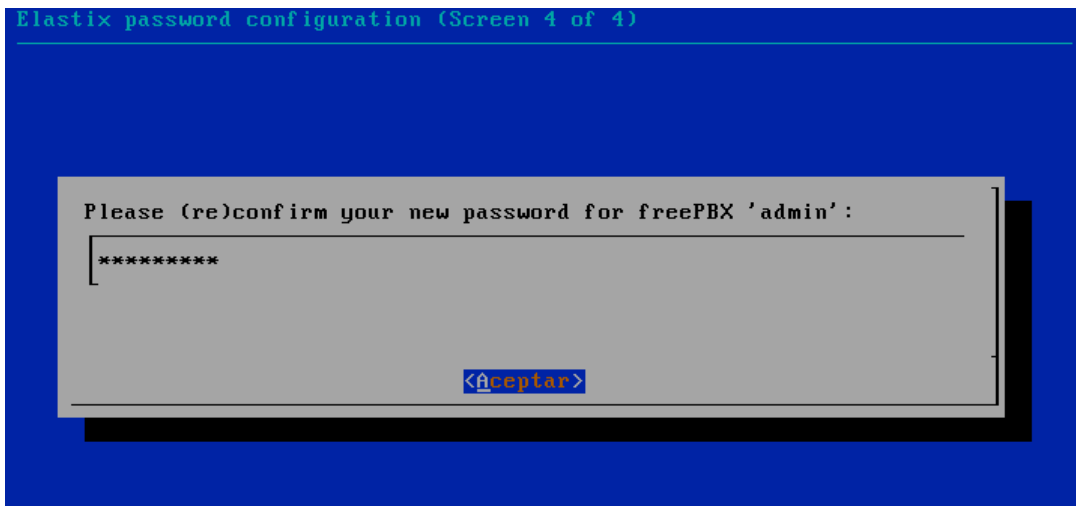


- Ahora debemos ingresar una contraseña para el usuario admin de la Interfaz de Administración Web de Elastix. Esta contraseña es la misma para otros componentes como: FreePBX, Vtiger y A2Billing. Una vez que la hemos ingresado, navegamos hasta “Aceptar” y presionamos Enter.

Nota: Es importante que esta contraseña sea lo suficientemente fuerte para evitar problemas de intrusión, tampoco debemos olvidarla, por lo tanto escribala y memorícela.



- Ahora reingresamos la contraseña anterior como confirmación. Luego navegamos hasta “Aceptar” y presionamos Enter.



- Una vez que hemos completado la instalación obtenemos una ventana de acceso a la consola de Elastix.



- Iniciamos sesión como usuario root, con la clave que ingresamos durante la instalación.

ecte login: root (en lugar de ecte usted observará el nombre del host que seleccionó durante la instalación)

Password: XXXXXXXXXX

```
CentOS release 5.9 (Final)
Kernel 2.6.18-348.1.1.el5 on an i686

ecte login: root
Password: _
```

- Ingresamos a la consola de nuestro Elastix, desde aquí podemos hacer todo, desde crear una extensión hasta planes de marcado y consolas, sin embargo el objetivo de este curso es trabajar a nivel de la interfaz administrativa, por lo cual ingresaremos a esta a través de un navegador de internet.

```
CentOS release 5.9 (Final)
Kernel 2.6.18-348.1.1.el5 on an i686

ecte login: root
Password:

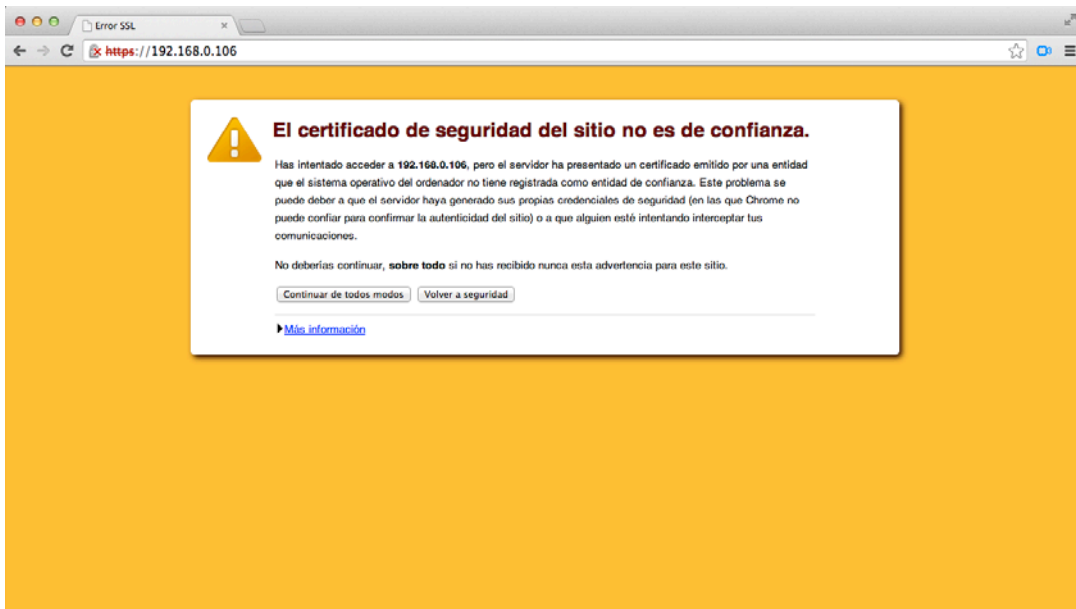
Welcome to Elastix
-----

Elastix is a product meant to be configured through a web browser.
Any changes made from within the command line may corrupt the system
configuration and produce unexpected behavior; in addition, changes
made to system files through here may be lost when doing an update.

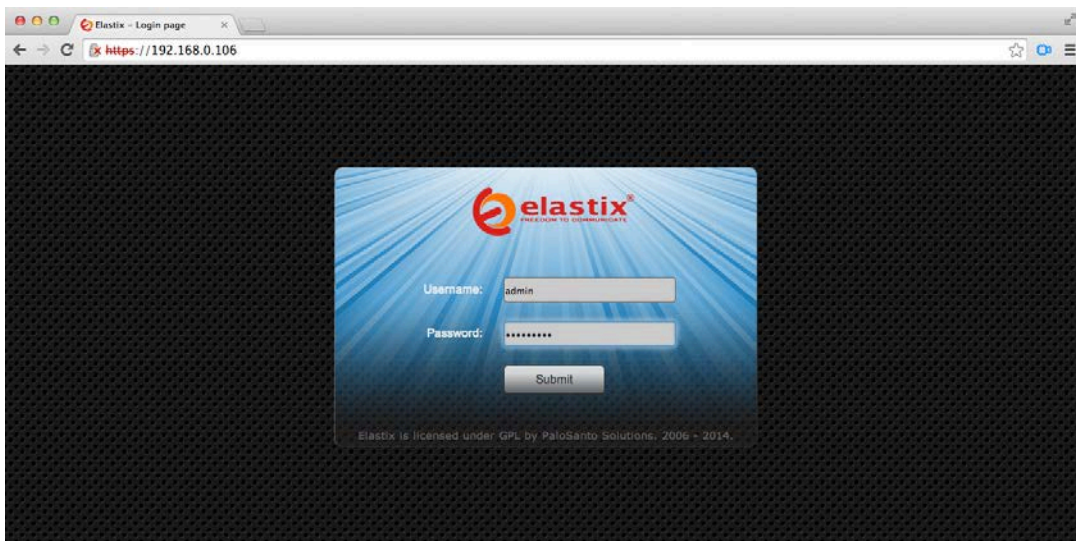
To access your Elastix System, using a separate workstation (PC/MAC/Linux)
open the Internet Browser using the following URL:
http://192.168.0.106

[root@ecte ~]# _
```

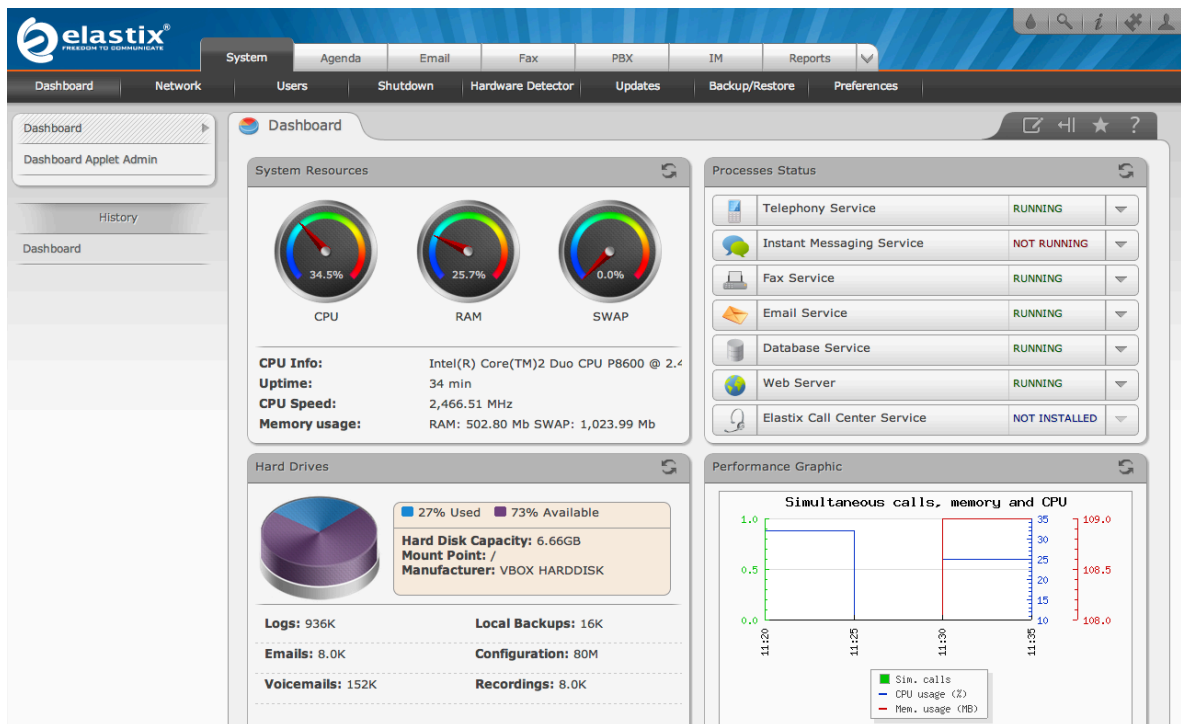
- En la consola podemos observar la IP que el servidor central o la red asigno a Elastix vía DHCP. En este ejemplo es la IP 192.168.0.106.
- Abramos un navegador e ingresemos la IP con el siguiente formato: https://192.168.0.106 (en su caso debe colocar la IP que tiene usted en su consola)
- Es muy posible que su navegador arroje un error de seguridad relacionado con los certificados emitidos por el servidor Elastix. “Continuamos de todos modos” y aceptamos el certificado.



- Inmediatamente accederemos a la interfaz de acceso a Elastix.



- Iniciamos sesión con el usuario "admin" y la contraseña que colocamos durante el proceso de instalación de Elastix.
- Inmediatamente vemos el "Dashboard" de Elastix, el cual es una pantalla de resumen del servidor y contiene información del equipo y varios servicios de Elastix.



- Ahora ya tenemos un servidor Elastix de prueba.
- La ventaja de una máquina virtual es que podemos hacer pruebas sin temor a interrumpir la operación de una empresa.
- Con una versión estable, una máquina virtual funciona tan bien como un Elastix instalado en un servidor físico, obviamente no debemos utilizarlo para un ambiente de trabajo riguroso.

ANEXO C

Registro de Elastix

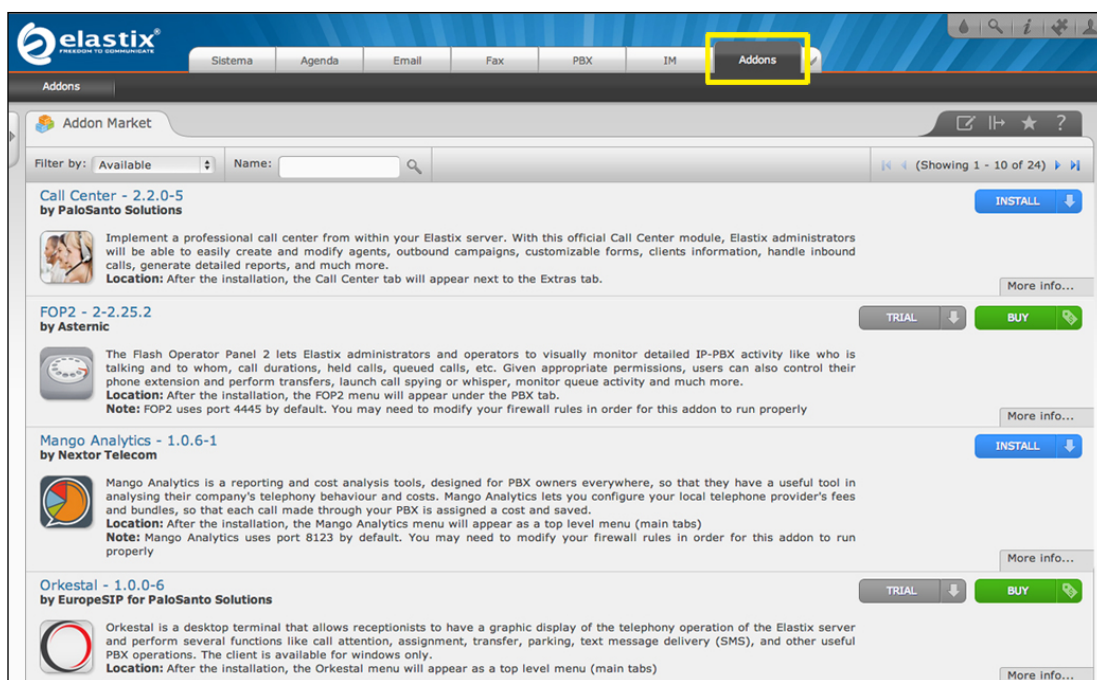
Descripción: en el presente laboratorio vamos a registrar nuestro Elastix.

Objetivo: Habilitar la adquisición de software en el modulo de Addons.

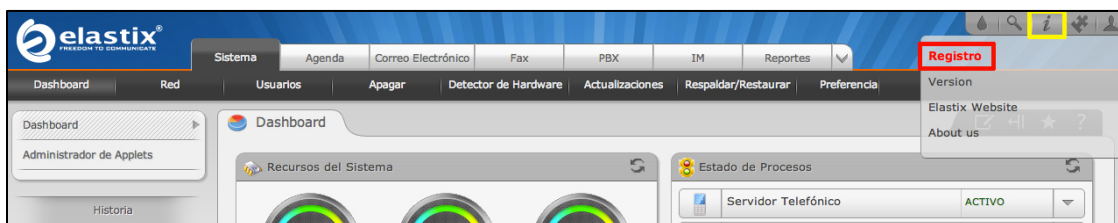
Tiempo máximo: 12 Minutos.

Instrucciones:

La versión 2.0 de Elastix introdujo el módulo Addons y su principal objetivo es el de habilitar la disponibilidad de aplicaciones adicionales desarrolladas por PaloSanto Solutions o por terceros, para que puedan ser instaladas desde la interfaz de manera sencilla.



- El paso previo a la instalación de cualquier aplicación es el registro de nuestro Elastix, para lo cual debemos ir a la sección de información que se encuentra en la parte superior derecha.



- Cómo aún no hemos registrado nuestro Elastix, el link de “Registro” aparece con el color rojo, hacemos clic en él e inmediatamente aparecerá un formulario donde debemos llenar los siguientes datos:
 - Nombre de Contacto
 - Email

- Teléfono
- Compañía
- Dirección
- Ciudad
- País

Nota: La información que se debe colocar en el campo “Email” corresponde al correo electrónico del nombre de contacto. Este dato es importante ya que cualquier información de licencia de una aplicación adquirida llegará a esta dirección electrónica.

- Una vez que completamos la información, hacemos clic en “Activar Registro” y listo, nuestro Elastix se encuentra registrado.
- Si vamos una vez más a la sección de información observaremos que el link de “Registro” se encuentra en color verde. Si hacemos clic obtendremos la siguiente ventana.

Registro

Formulario de Registro de su Servidor Elastix

Al registrar su servidor Elastix, usted podrá comprar addons para Elastix desarrollados por terceros. Para acceder a la galería de addons disponibles, haga clic en la pestaña Addons.

Su ID de Servidor **d724f7e8b522-364d9c9b54392**

Nombre del Contacto *

Email *

Teléfono *

Compañía *

Dirección Guayaquil

Ciudad Guayaquil

País Ecuador *

Actualizar Información

- Aquí se muestra la información que ingresamos y además un número de identificación de nuestro servidor Elastix.
- Este número es importante ya que se asociará con todas las aplicaciones que instalemos desde el Market Place de Elastix, de tal manera que nos permita reinstalarlas en caso de que tengamos que formatear la máquina.
- Si en alguna ocasión el administrador o contacto del equipo cambia, podemos actualizar estos datos desde este formulario haciendo clic en “Actualizar Información”.
- Ahora volvemos al módulo Addons y podemos iniciar la instalación de aplicaciones.