



JUSAN
INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY



FIDELITY CONNECT WALLBOARD

MANUAL DE USUARIO
Versión Software 1.3.2.5



ÍNDICE

1-CONCEPTOS BÁSICOS	3
2- INICIO DE LA APLICACIÓN	4
3- AJUSTES DE FIDELITY WALLBOARD	5
4- MONITORIZACIÓN DEL WALLBOARD	6

1-CONCEPTOS BÁSICOS

La aplicación Wallboard permite la visualización de información relevante sobre la actividad del contact center y la calidad del servicio. El Wallboard es accesible vía cualquier navegador Web y muestra la información en tiempo real, facilitando así la labor del supervisor.

La aplicación contiene dos vistas: una vista global que ofrece un análisis más general del servicio y de las llamadas recibidas, y una vista detallada en la que se visualiza la actividad realizada por cada agente y las llamadas en espera.



Pantalla principal de Fidelity Connect Wallboard

2- INICIO DE LA APLICACIÓN

A continuación, se expondrá el proceso a seguir para iniciar la aplicación en el equipo:

Abrir un **navegador** de internet (**Chrome es la opción recomendada**) e introducir la siguiente dirección URL:

<http://<Server>:8090/fidelitymonitor/wallboard>

... siendo <Server> el nombre del servidor Fidelity o su dirección IP*.

Ejemplo 1:

<http://FidelityServer:8090/fidelitymonitor/wallboard>

Ejemplo 2:

<http://192.168.0.123:8090/fidelitymonitor/wallboard>



Acceso usuario

Usuario:

Contraseña:

Acceder

Aparecerá la ventana de login, donde deberemos introducir los credenciales de usuario supervisor.



Tras presionar el botón aparecerá la pantalla principal de Fidelity Connect Wallboard.

Con esto tendremos iniciada la aplicación.

3- AJUSTES DE FIDELITY CONNECT WALLBOARD



Para acceder a la configuración de Fidelity Connect Wallboard es necesario hacer click sobre el botón de la esquina superior derecha (donde aparece nuestro nombre de usuario) y seleccionar **Ajustes** en el menú desplegable que aparecerá.

Una vez dentro de la ventana de Ajustes, será posible establecer el tiempo máximo en cola deseado y el número máximo de llamadas en cola simultaneas.

También se realiza desde esta ventana la parametrización de los ajustes de calidad del servicio, estableciendo el tiempo máximo en cola para atender una llamada y el tanto por ciento de las llamadas que entren al sistema que se desean atender por debajo de esa marca.

Por último, la aplicación también permite hacer un filtrado por grupos, para realizar una monitorización general o una más específica según las necesidades del cliente.

4- MONITORIZACIÓN DEL WALLBOARD

Resumen de llamadas



En esta ventana se muestra un resumen de las llamadas que han pasado por el sistema, reflejando el total y las que han sido perdidas.

Adicionalmente, se muestra una gráfica en la que se puede observar este flujo de llamadas a lo largo del tiempo, representado en horas.

Tiempo de espera



En esta ventana es posible observar el tiempo máximo en cola que se ha dado en el sistema (representado con el número azul superior) y una gráfica con los tiempos de espera en cola del día, dividido en tiempos de dos horas.

Llamadas en cola



En esta ventana aparecerán las llamadas en cola en tiempo real, en conjunto con una gráfica que muestra qué cantidad de llamadas en cola ha habido a lo largo del tiempo, dividido en lapsos de dos horas.

Calidad de servicio



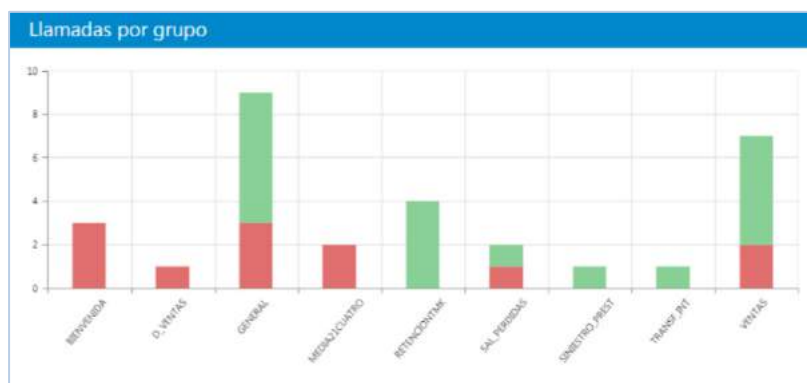
Este widget muestra la calidad del servicio prestado, en concordancia con los parámetros establecidos en la configuración de calidad de la ventana de Ajustes.

Estado de agentes



En esta ventana es posible comprobar en qué estado se encuentran los agentes en el sistema en tiempo real, mostrándose de forma gráfica y con los totales de forma distinguible.

Llamadas por grupo



En este apartado se puede ver un gráfico que muestra las llamadas que han entrado a cada grupo presente en el sistema, representando la zona verde las llamadas atendidas y la zona roja las llamadas perdidas respectivamente.

Es posible también conocer el total de llamadas colocando el puntero sobre cada columna.

JUSAN S.A.

Líder a nivel mundial en soluciones telefónicas de valor añadido, con productos reconocidos y certificados por las más prestigiosas empresas del sector, y presente en más de 40 países a través de una red consolidada de partners y mayoristas.

Jusan ofrece aplicaciones para Contact Center y Call Center, soluciones profesionales de grabaciones de llamadas y análisis de tráfico, avanzados sistemas IVR basados en SIP y CTI y desarrolla también proyectos a medida para responder a las necesidades más específicas de sus clientes.

Windows es una marca registrada de MICROSOFT CORPORATION

Referencia: D505JUSUX01ES

JUSAN, S.A. se reserva el derecho, en el interés de sus clientes, de modificar sin previo aviso las características de sus productos.