



FIDELITY CONNECT WEB AGENT

MANUAL DE USUARIO

Versión Software 1.01



INDICE

1- CONCEPTOS BASICOS	3
2- INICIO DE LA APLICACIÓN	4
3- GESTION DE LLAMADAS Y FUNCIONES DE TELEFONÍA	5
4- DIRECTORIO DE CONTACTOS Y MÓDULOS COMPLEMENTARIOS.....	7
Formulario.....	7
Directorio de Llamadas y Contactos	9
Chat desde la web o Redes Sociales	11
Email.....	12

1- CONCEPTOS BASICOS

La aplicación **Fidelity Connect Web Agent** es el software Agente del programa **Fidelity Connect**.

Permite al agente iniciar y cerrar sesión en el sistema, obtener información acerca de la llamada en curso y de las llamadas en espera, controlar su teléfono, comunicarse con su supervisor y los otros agentes, ponerse en pausa, y grabar sus conversaciones si la opción de grabación está instalada.

Cuando el agente está registrado en el sistema, se guarda toda la información acerca de su actividad con el detalle de las llamadas recibidas y realizadas y su estado en cada momento:

Libre

El agente está registrado y disponible para atender o realizar llamadas.

Hablando

El agente está atendiendo o realizando una llamada.

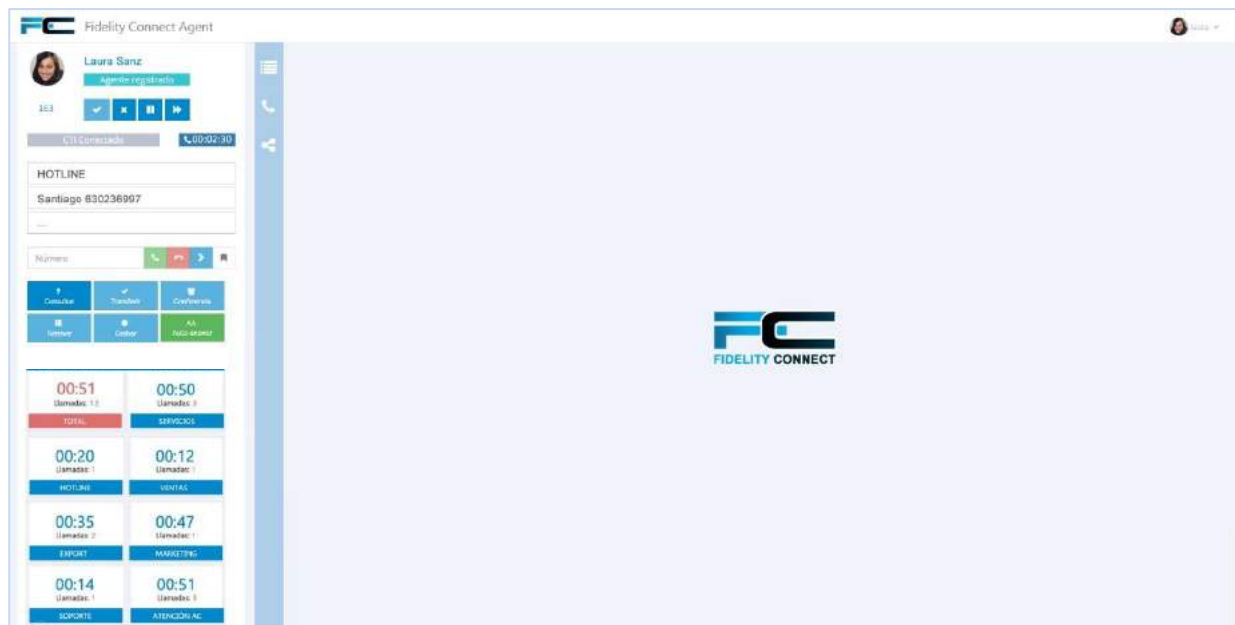
En Pausa

El agente está temporalmente no disponible (varios tipos de pausa con duración predeterminada)

Tiempo administrativo

Al finalizar la llamada, el sistema puede interponer automáticamente un tiempo para tareas de administración derivadas de la llamada.

Todas las informaciones y funciones disponibles aparecen en una única pantalla.



Panel principal
Información de Llamadas
y funciones de telefonía

Panel auxiliar
Directorio de contactos
y módulos complementarios

2- INICIO DE LA APLICACIÓN

Abrir un **navegador** de internet (**Chrome o Firefox***) e introducir la siguiente dirección URL:

<http://<Server>/FidelityAgent/>

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

Ejemplo 1: <http://FidelityServer/FidelityAgent/>

Ejemplo 2: <http://192.168.0.123/FidelityAgent/>

() El software Fidelity Connect Web Agent no es compatible con los navegadores Internet Explorer y Microsoft Edge.
 (*) Para más información, consulte a su Administrador.*



Si aparece un mensaje acerca de **notificaciones**, hacer click en "**Permitir**" o "**Activar**" notificaciones para la correcta operación del programa.



Aparece la ventana de login. Introducir número de extensión, PIN de agente (proporcionado por el supervisor) y la contraseña por defecto: 1234.

Hacer click en el botón **Asociar** para completar el login y acceder al sistema.



Una vez registrado, el sistema empezará a transferir llamadas automáticamente a la extensión asociada.

3- GESTION DE LLAMADAS Y FUNCIONES DE TELEFONÍA

Panel Principal

Estado del agente

Indica el nombre, extensión y estado del agente registrado.

Tiempo de conversación o de pausa

Duración de la llamada en curso o tiempo en pausa.

Si se selecciona una pausa con duración establecida, se muestra el tiempo autorizado y empieza a descontarse.

Registro en el sistema

Permite darse de baja temporalmente para no recibir más llamadas, iniciar/reanudar sesión , iniciar/finalizar una pausa (durante la pausa no se reciben más llamadas) y cancelar el tiempo administrativo asignado automáticamente después de cada llamada (para estar disponible para la próxima llamada).

HOTLINE
Santiago 630236997
...

Datos de la llamada en curso

En la zona inmediatamente inferior al panel de control del registro en el sistema, se encuentran los datos de la llamada en curso. Este apartado mostrará el tiempo de duración de la llamada, número del llamante y su nombre o grupo si el número se encuentra referenciado en el sistema.



Funciones básicas de telefonía

Permite contestar y colgar las llamadas desde el PC. Permite también realizar llamadas salientes a cualquier número de teléfono .

En caso de estar habilitado, el botón permitirá redirigir una llamada entrante a otro agente o extensión sin descolgarla. Por último el botón permite clasificar las llamadas.



Funciones complementarias (*)

- Pulse para poner la llamada en espera mientras se llama a otro número para realizar una consulta.
- Pulse para transferir la llamada a otra extensión o agente.
- Pulse para realizar una conferencia a 3.
- Pulse para poner una llamada en espera y recuperarla.
- Pulse para iniciar la grabación de la llamada.

Activando el botón es posible hacer que el agente descuelgue automáticamente a las llamadas.

(*) Disponibles según configuración, consulte el administrador



Información estadística de las llamadas (*)

Mediante este apartado es posible observar el número total de llamadas que ha recibido el agente, junto con el porcentaje de respuesta ante las mismas.

(*) El widget "Información estadística de llamadas" no es compatible en pantalla con el widget "Estado de grupos".

00:51 Llamadas: 12 TOTAL	00:50 Llamadas: 3 SERVICIOS
00:20 Llamadas: 1 HOTLINE	00:12 Llamadas: 1 VENTAS
00:35 Llamadas: 2 EXPORT	00:47 Llamadas: 1 MARKETING
00:14 Llamadas: 1 SOPORTE	00:51 Llamadas: 3 ATENCIÓN AC

Estado de los grupos (*)

Para cada grupo al que está asociado, se muestra el número de llamadas en espera y el tiempo de espera de la llamada más antigua.

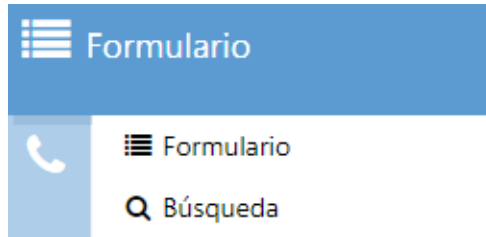
(*) El widget "Estado de grupos" no es compatible en pantalla con el widget "Información estadística de llamadas".

4- DIRECTORIO DE CONTACTOS Y MÓDULOS COMPLEMENTARIOS

Panel Auxiliar

El panel auxiliar permite acceder al directorio de contactos y al histórico de llamadas a nivel de agente y grupo al que pertenece. Permite también acceder a funciones y opciones adicionales si están activadas.

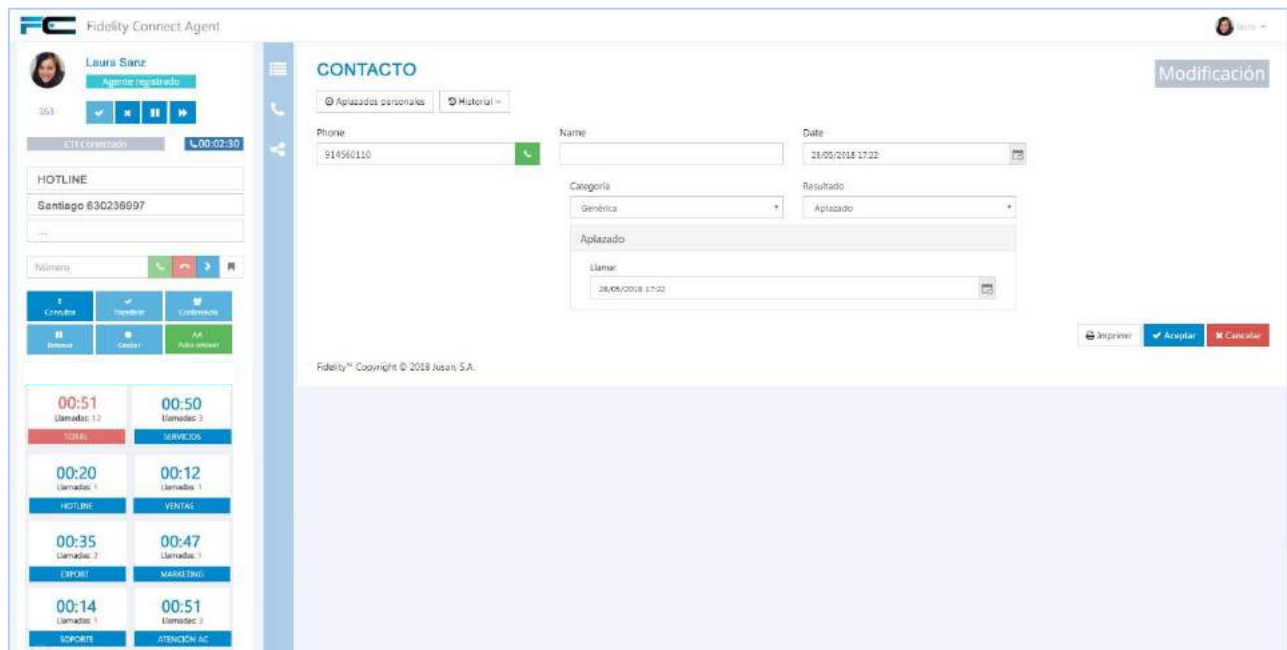
Formulario



Esta pestaña permite acceder al **Formulario** interactivo que se abre automáticamente cuando se atiende una llamada.

Muestra datos relacionados con el interlocutor que pueden ser modificados o completados durante la conversación.

Tras finalizar la llamada y haber introducido los nuevos datos, pulsar el botón **“Aceptar”** para cerrar el formulario y guardar las modificaciones.



Ejemplo de formulario en Fidelity Connect Web Agent

Aplazados personales

El apartado de **Aplazados Personales** contiene aquellos formularios que hayan sido pospuestos por parte del agente, con lo que el mismo podrá tener acceso a estos formularios siempre que le sea necesario.

Historial

El botón **Historial** desplegará una lista de los formularios que han ido pasando por el agente, mostrando también el estado en el que quedaron los mismos.




La función **Búsqueda** permite localizar contactos aplicando filtros sobre cualquier campo del formulario.

















Teléfono	Fecha	Agente
914562301	22/01/18	Laura
913320860	06/02/18	Javier
913326789	07/04/18	Dario
916987456	15/10/18	Alfonso

Mediante el botón **+ Nuevo contacto** aparecerá el menú de creación de un **nuevo contacto para la campaña en que se encuentre seleccionada**, el cual aparecerá con la siguiente apariencia (los campos pueden cambiar según el formulario que se encuentre asociado a la campaña en cuestión):

Directorio de Llamadas y Contactos



La pestaña Llamadas permite acceder al histórico de llamadas entrantes  y salientes , atendidas y no atendidas , por agente o grupo. Para cada llamada, se muestra fecha, hora, número y nombre del interlocutor.

Llamadas		
Actualizar		
Número	Nombre	Fecha
 917992441		16/7/2018 13:25:27
 650104219		16/7/2018 12:26:27
 968506598		16/7/2018 12:16:41
 968506598		16/7/2018 12:15:51
  968529086		16/7/2018 12:12:17
  9668531106		16/7/2018 12:11:56
  968506666		16/7/2018 12:11:07
  68529086		16/7/2018 12:09:00
  68591106		16/7/2018 12:08:47
  68506598		16/7/2018 12:08:19

1 de 7 páginas (100 elementos)

Llamadas de grupos				
Actualizar				
Núme...	Nom...	Agente	Grupo	Fecha
 91799244		Borja	HOTLINE	16/7/2018 13:25:27
 95711236		Javier	HOTLINE	16/7/2018 12:24:11
 95711236		Javier	HOTLINE	16/7/2018 12:06:23
 65010421		Borja	HOTLINE	16/7/2018 12:00:50
 64988449		Javier	HOTLINE	16/7/2018 11:52:32
 91799244		Javier	HOTLINE	16/7/2018 11:44:09
 95001585		Javier	HOTLINE	16/7/2018 11:26:27
 66125053		Javier	HOTLINE	16/7/2018 10:51:59
 95711236		Javier	HOTLINE	16/7/2018 10:29:35
 67213922		Javier	HOTLINE	16/7/2018 10:23:18

1 de 7 páginas (100 elementos)



La opción contactos permite acceder al directorio de contactos. Para localizar un contacto, introducir su nombre o apellido, completo o parcial y pulsar el botón **Buscar** o “Enter”.

Para llamar al contacto seleccionado, hacer click en su número de teléfono.

Al pulsar sobre aparecerá una ventana emergente con los datos del contacto seleccionado, siendo posible editar estos campos, eliminar a ese contacto o definir si es parte de los contactos favoritos o no:

Detalles

Nombre

Correo electrónico

Empresa

Números

PHONE1

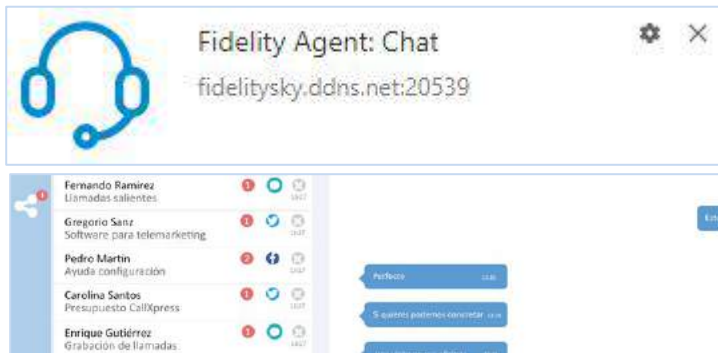
PHONE2

PHONE3

Chat desde la web o Redes Sociales



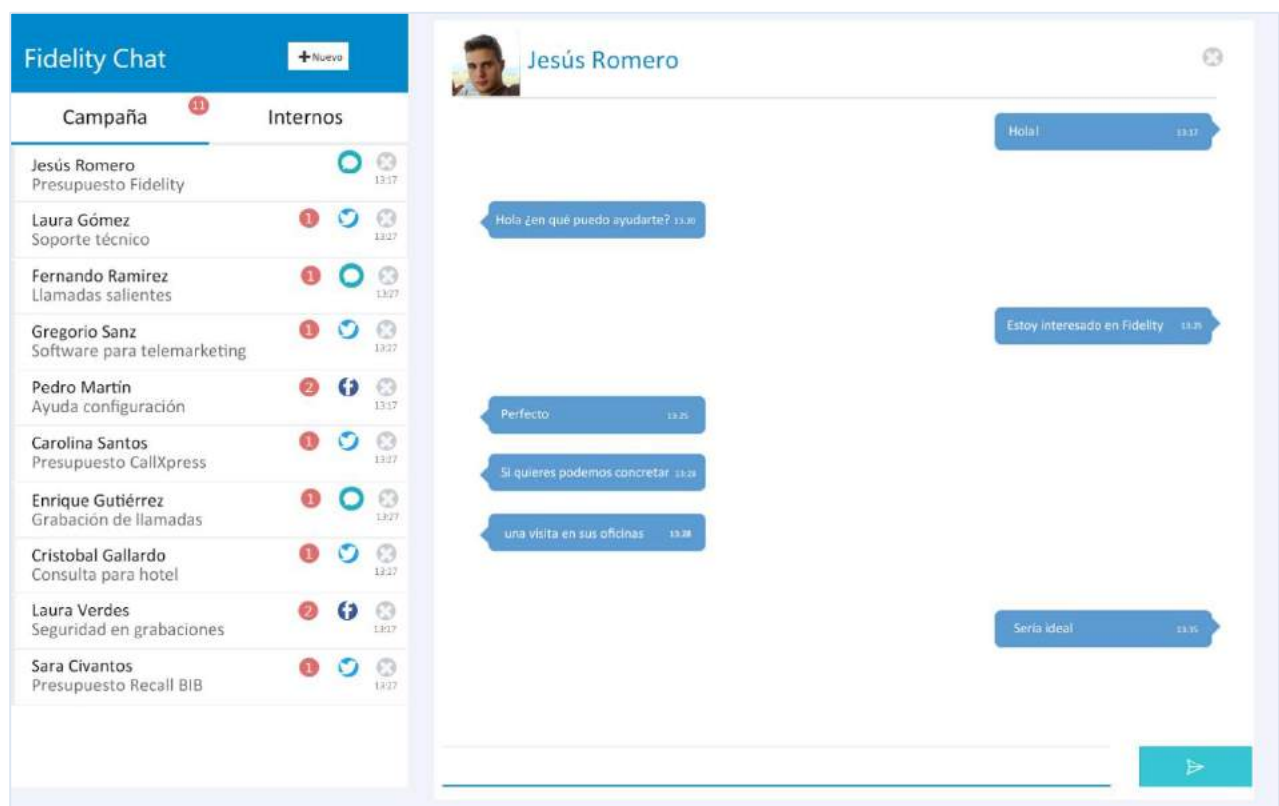
La pestaña **Social** habilita la comunicación escrita en línea para consultas entre agentes y supervisores o entre dos agentes (**chats internos**), y opcionalmente consultas externas entre agentes y clientes desde la página web o desde las redes sociales corporativas (**chats de campaña**). Dependiendo del origen del chat, se muestra un icono diferente junto al nombre del contacto.



Cuando se recibe un chat, un pop-up de notificación aparece en la esquina inferior derecha de la pantalla. Para ver el chat completo, seleccionar el icono y la pestaña Interna o Externa dependiendo de la situación.

NOTA:

Se pueden gestionar varias conversaciones en línea al mismo tiempo y atender a la vez chats, e-mails, mensajes de Twitter y llamadas telefónicas.



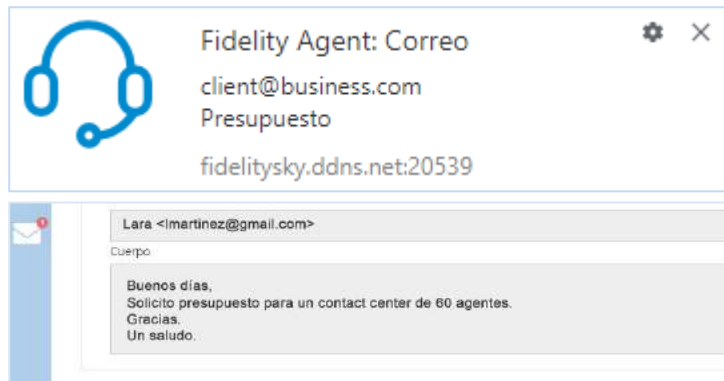
Ejemplo de Conversación en línea en Fidelity Connect Web Agent

Mediante el botón es posible crear nuevas conversaciones de chat, ya sean conversaciones relativas a las campañas en curso o conversaciones internas.

Email



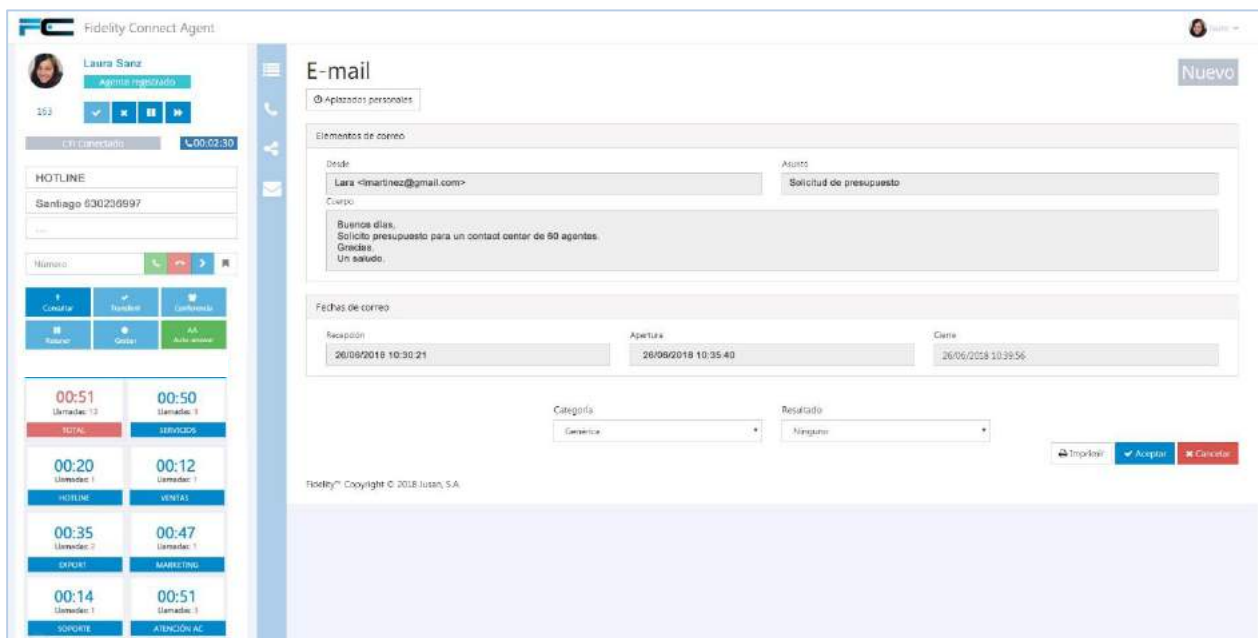
La pestaña **Email** permite la notificación y pre-visualización de los emails distribuidos por el software **Fidelity Connect**.



Cuando se recibe un nuevo correo, un pop-up de notificación aparece en la esquina inferior derecha de la pantalla mostrando el remitente y el asunto del email. Para ver el cuerpo del email seleccionar el icono

Una vez notificado, el email debe abrirse a partir de su **programa habitual de gestión de correo electrónico** para leerlo y procesarlo.

Cuando el email ha sido procesado y respondido desde el programa de correo electrónico, se elige un **código de resultado** desde la pestaña Email (email respondido, aplazado, transferido...) y se da por finalizado pulsando el botón **“Aceptar”**.



Ejemplo de Notificación de email en Fidelity Connect Agent.

NOTA:

Los emails se distribuyen de uno en uno, a una sola dirección email, y esta función se puede combinar con la distribución de llamadas para recibir al mismo tiempo llamadas y correos electrónicos.

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.