MicroSysLabs

IPDIALBOX

1. CONTENIDO

1. CONTENIDO....2
1. Objetivo....3
1. Funcionalidades del IPDIalBox....4
2. ConfigManager....5
2.1. Descarga comprimido....5
2.2. Instalación....5
2.3. Ubicación....9
2.4. Logueo....10
2.5. Creación de Usuarios de PBX....11
2.6 Creación de los Voicemail....13
2.7 Conference Room (Sala de Conferencias)....14
2.8 Creación de Agentes de Call Center....14
2.9 Creación de Colas....14
3.0 Asignación de los Agentes a la Cola....15
3.1 Asignación de Voicemail y Mensaje de Bienvenida a la cola....15
3.2 IVR, Creación y diseño....17
3.3 Creación de Campañas....18
3.4 Creación de Códigos de Actividad....20
4.0 Administrador de Campañas....22
4.1 Instalación....22
4.2 Ubicación ConfigManager....22
4.3 Cargando una Campaña....23
4.4 Cargando una Lista....23
5.0 Softphone AgentBox....26
5.1 Instalación....26
5.2 Ubicación....26
5.3 Logueo....27
5.4 Lanzar una Campaña....28
5.5 Llamadas....29
6.0 Dial Plan....30
7.0 Reportes en Tiempo Real....30

1. Objetivo

Explicar de manera detallada y sencilla como usar la solución de telefonía IPDialBox.

1. Funcionalidades del IPDIalBox

Funcionalidades del IPDIalBox:

Funcionalidades Generales:

- Asignación dinámica de dnis a extensiones, agentes, colas, ivr's o servicios.
- Creación de rutas y troncales, enrutamiento por LCR.
- Creación de múltiples clientes o unidades de negocio.
- Control de horario y días festivos para los diferentes clientes.
- Modificación visual de parámetros de configuración.
- Grabación de todas las llamadas en formato gsm o wav.
- Búsqueda de grabaciones de las llamadas por extensión, código de agente, codificación, cola o id de la llamada.
- Tarificador de llamadas, con reportes básicos.
- Monitoreo de llamadas en tiempo real, intrusión silenciosa o Coaching.

Funcionalidades PBX:

- Creación de extensiones para usuarios dentro de la PBX.
- Creación de buzones de Voz, con posibilidad de enviar el buzón al correo electrónico.
- Asignación de buzones a extensiones de la PBX, Extensiones de Agente y colas ACD.
- Creación de salas de conferencias.
- FaxServer para recepción de fax y envió a un correo electrónico.
- Diseño de IVR's de un nivel.

Funcionalidades Call Center:

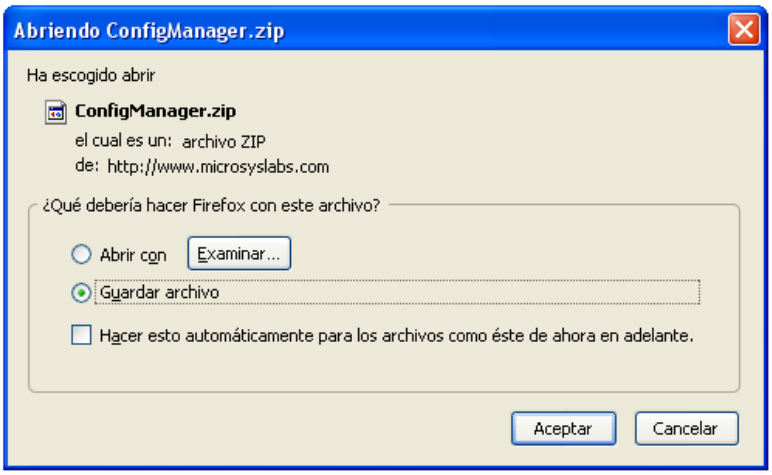
- Creación de agentes de call center, estos funcionan con el sofphone AgentBox.
- Creación de colas
- Asignación de agentes a las colas con diferentes prioridades o habilidades.
- Asignación de mensaje de bienvenida a la cola.
- Creación de códigos de actividad o códigos de codificación de la llamada.
- Reportes en tiempo real de agente y de cola, con información consolidada del día y de los últimos 20 minutos.
- Reportes Históricos vía web de agente, cola y códigos de actividad.
- Reportes Históricos usando el Configuration manager.
- Marcador predictivo con posibilidad de manejar múltiples campañas por cliente.

- Sofphone de Agente con screen pop y manejo de audio dentro de la misma aplicación.

2. ConfigManager

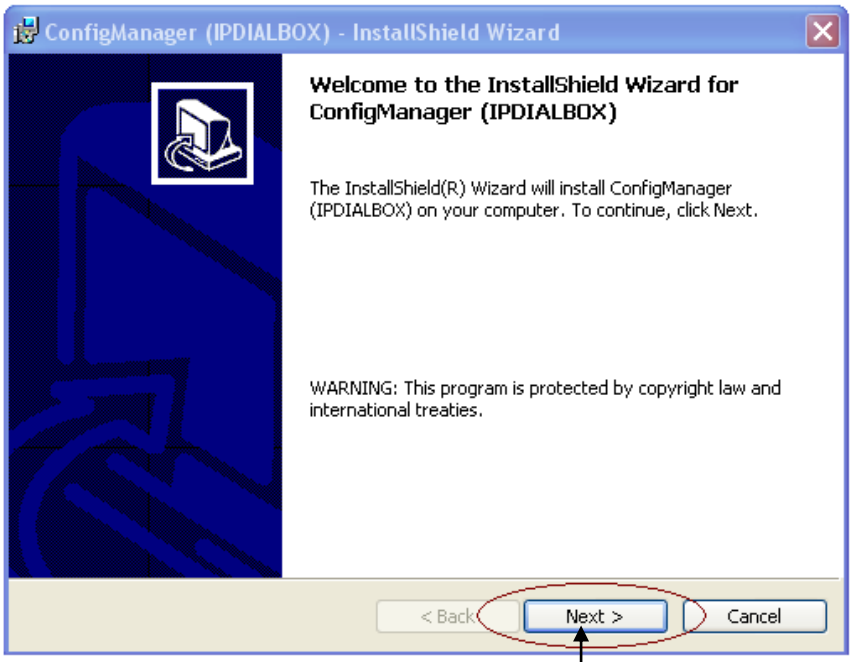
2.1. Descarga comprimido

Ingrese al link http://www.microsyslabs.com/ipdialbox/ConfigManager.zip se abrirá una ventana como se muestra a continuaciçon:



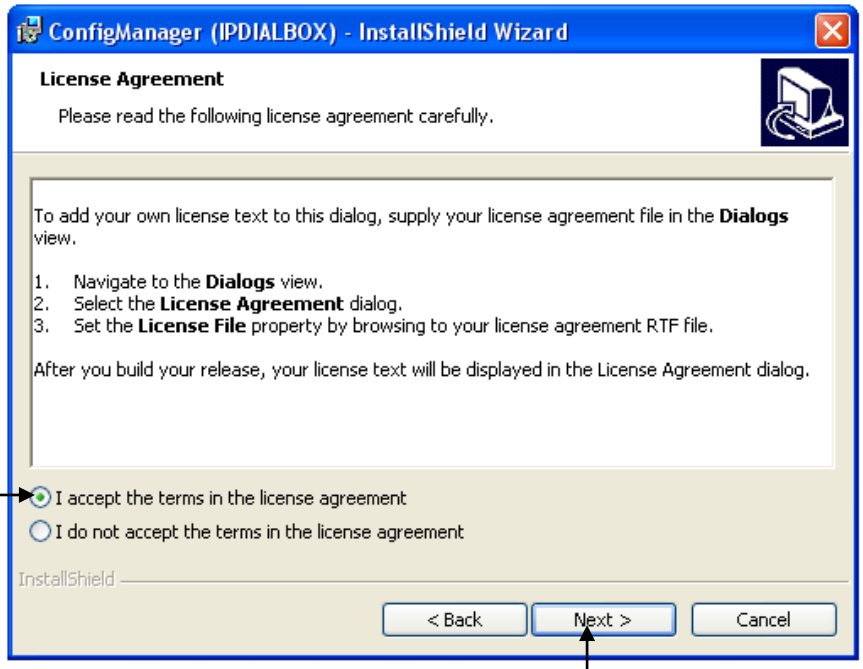
2.2. Instalación

El comprimido contiene el archivo setup.exe, haga clic sobre dicho archivo, aparece una ventana como la que se muestra a continuación:



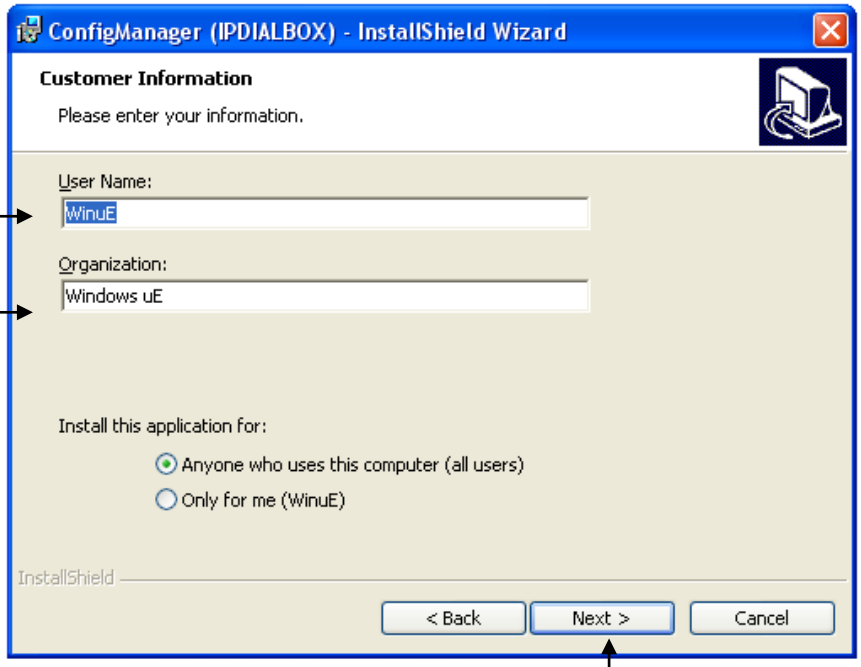
Haga clic en el botón "Next"

Aparecerá la siguiente ventana:



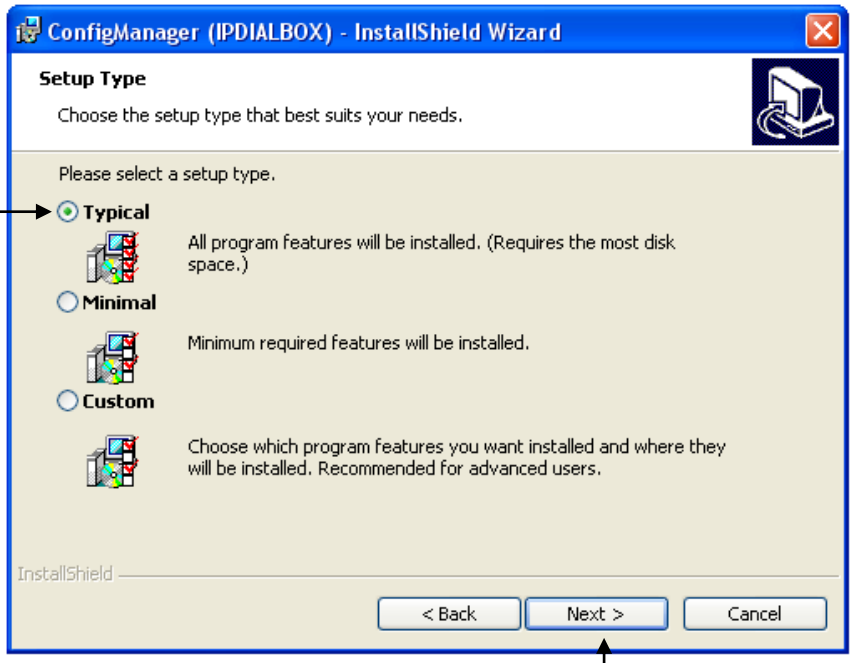
Acepte los términos de la licencia y
Haga clic en el botón "Next"

Aparecerá la siguiente ventana:



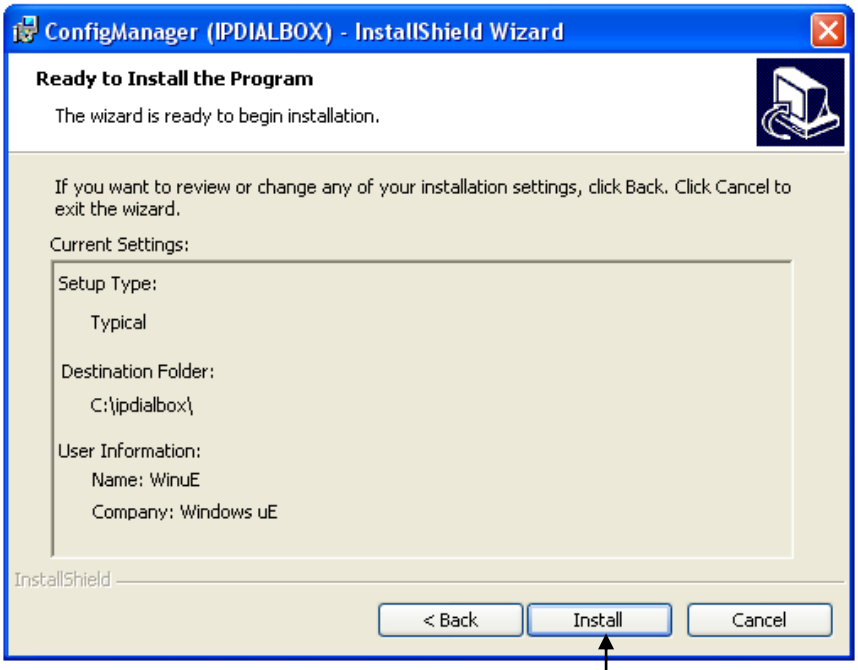
Ingrese el usuario y la organización y
Haga clic en el botón "Next"

Aparecerá la siguiente ventana:



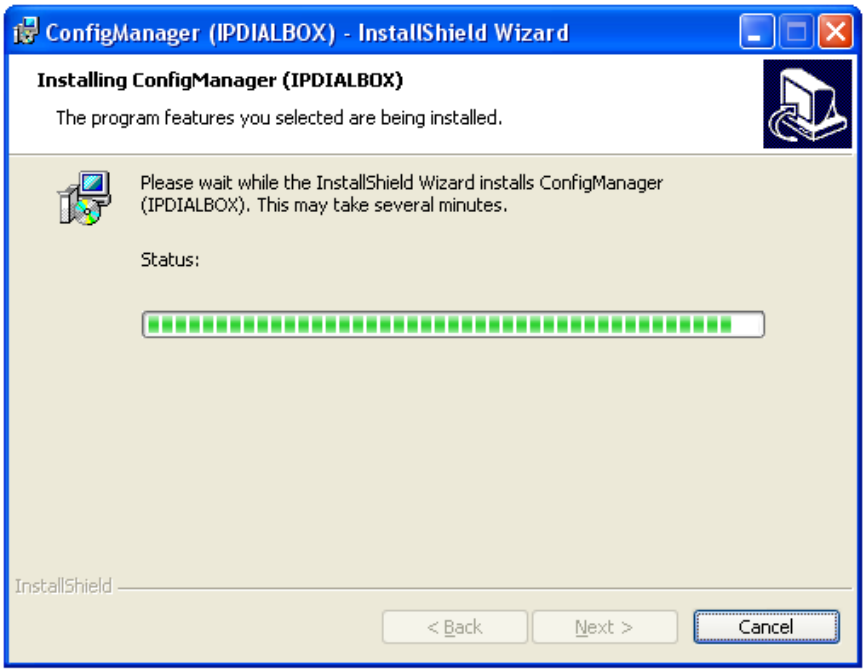
Por defecto aparecerá seleccionada la opción:
"Typical".
Haga clic en el botón "Next"

Aparecerá la siguiente ventana:

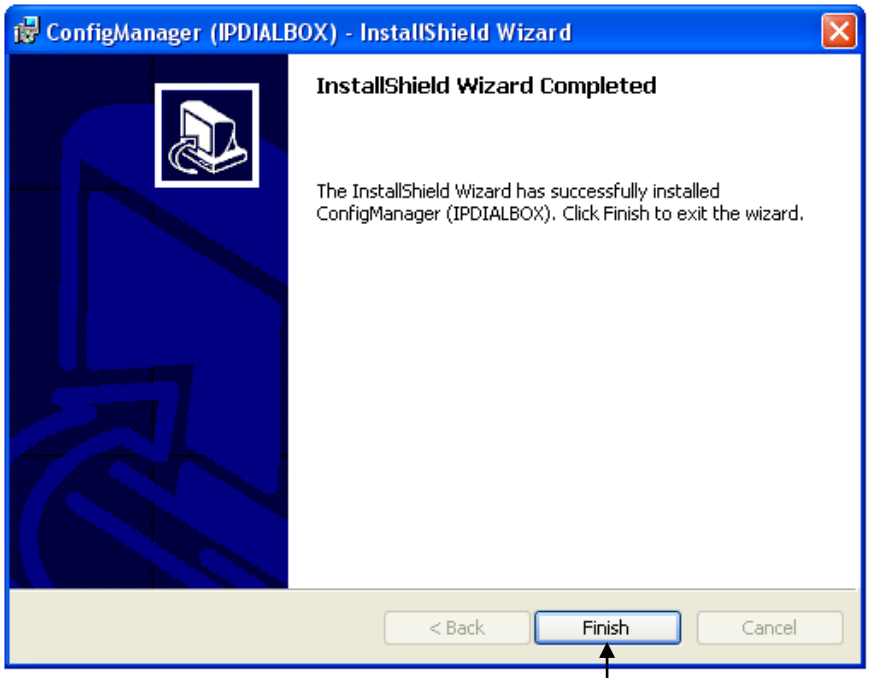


Haga clic en el botón "Install"

Se iniciará la instalación y aparecerá una pantalla en la que se muestra el estado de la instalación.



Una vez termine se mostrará una pantalla confirmando que la instalación a terminado:



Haga clic en el botón "Finish"

2.3. Ubicación

La aplicación quedará en el menú de Windows:

Haga clic sobre ConfigManager (IPDIALBOX) para abrir la aplicación.

2.4. Logueo

Una vez haga clic sobre el botón "User And Password", ubicado en parte superior de la pantalla

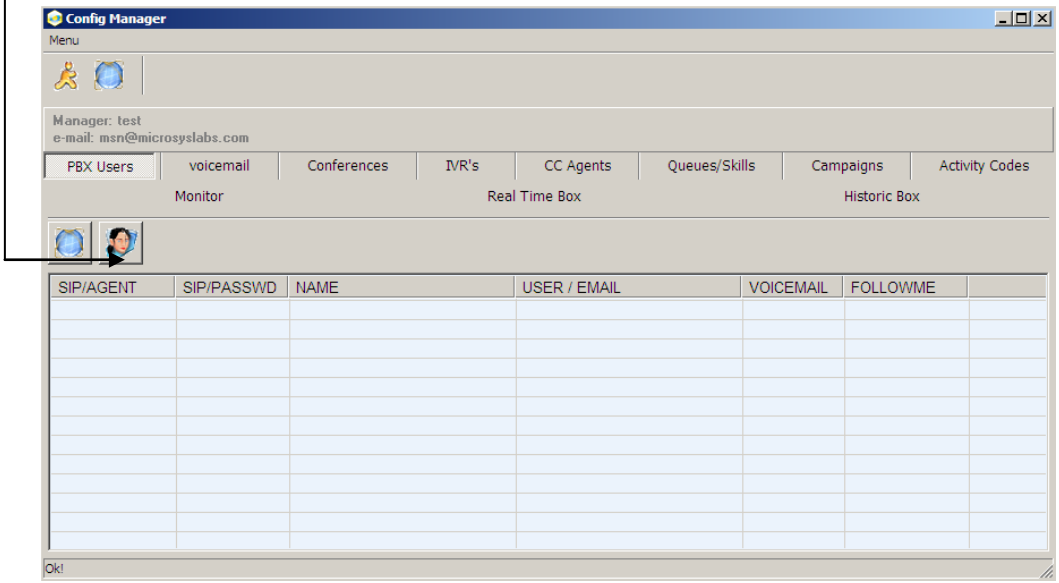
Se abrirá una ventana en la cual debe ingresar el usuario y la clave que le sea suministrada.

Al hacer clic sobre el botón "Connect" la pantalla principal cargará toda la información (la primer vez no habrá información).

2.5. Creación de Usuarios de PBX

Los usuarios de PBX se crean para puestos administrativos dentro de una empresa.

Haga clic sobre el botón de creación de usuarios de PBX:

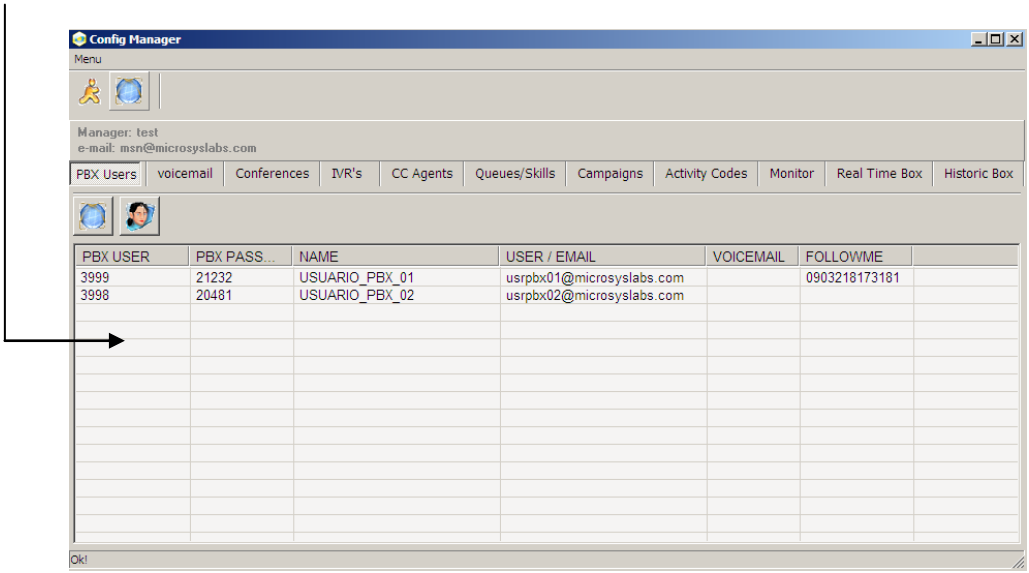


Se abrirá una ventana que confirmará que el agente ha sido creado y su respectivo código:

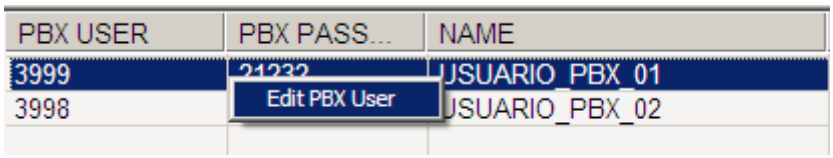
Haga clic sobre el botón "Aceptar"

Crea los usuarios que requieras para la PBX que estés configurando, recuerda siempre actualizar la información completa nombre e email, en el campo voicemail se ingresa el buzón de voz asignado a esta extensión, y en el campo followme se ingresa un numero telefónico al que la plataforma direccionara la llamada en caso de que no haya contestación por parte del usuario:

PBX user, password, nombre, email voicemail y followme

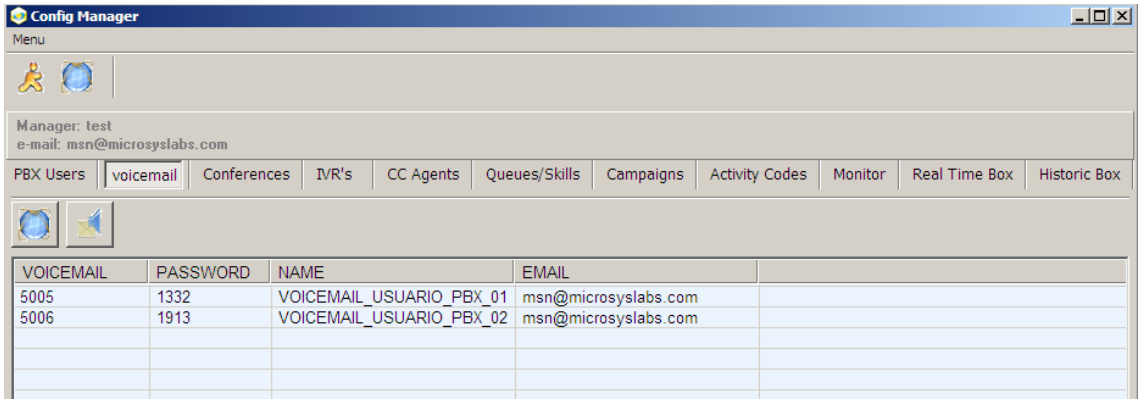


Siempre que se quiera actualizar información de un objeto dentro del IPDialBox es necesario seleccionar el objeto y presionar botón derecho.

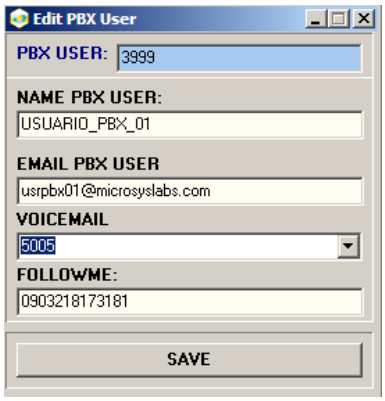


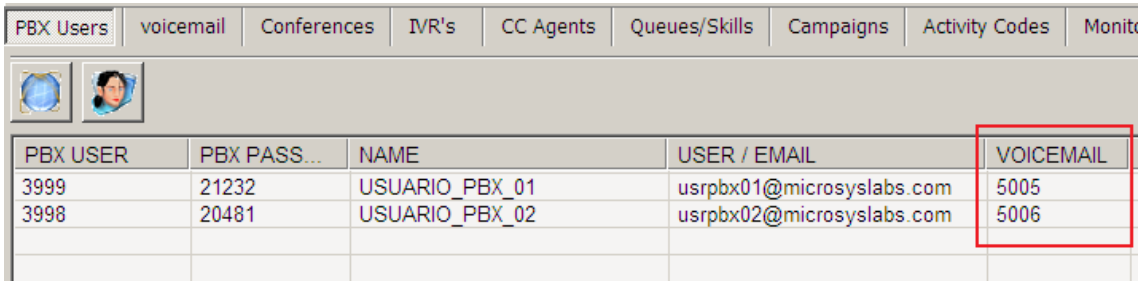
2.6 Creación de los Voicemail

Los Voicemail o correos de voz se crean en esta pestaña y luego pueden ser asignados a extensiones administrativas, extensiones de agente y colas.



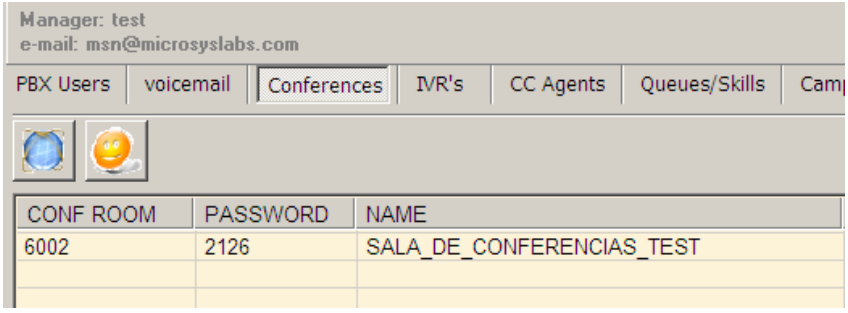
Asignación de estos dos Voicemail a los PBX User



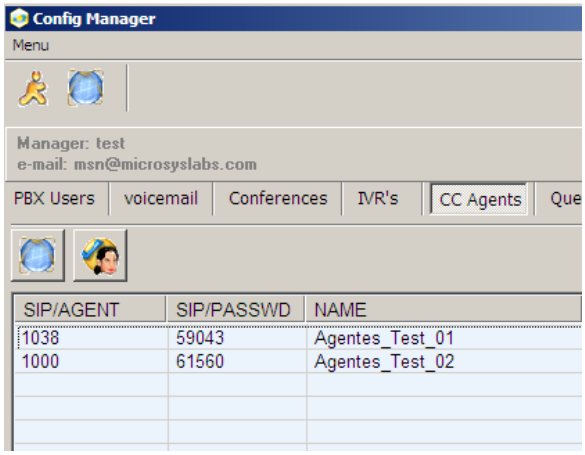


2.7 Conference Room (Sala de Conferencias)

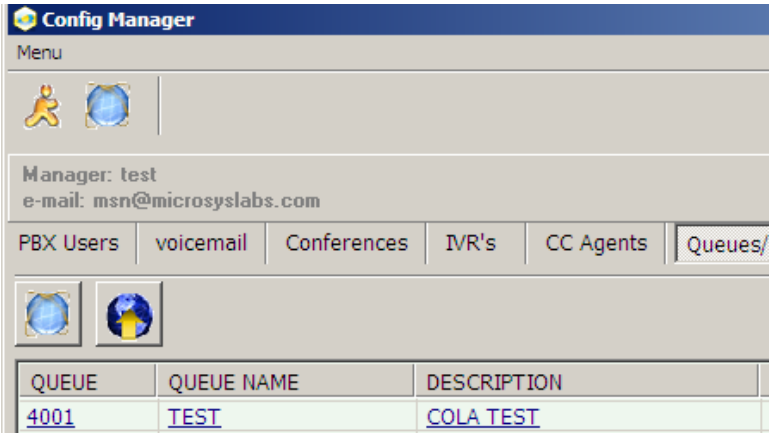
En esta pestaña es posible crear puntos de conferencia, a los que se puede llamar y hacer conferencias virtuales, solo es necesario llamar al numero y validarse con el password de la conferencia.



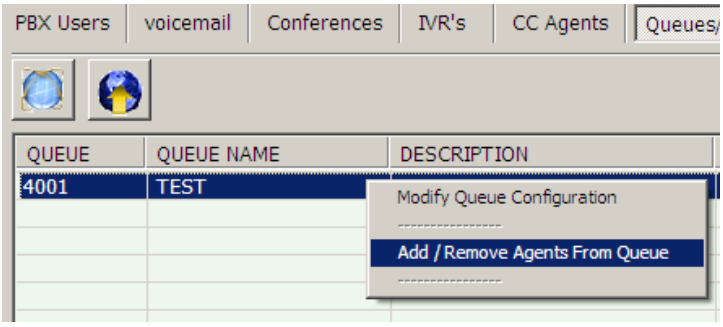
2.8 Creación de Agentes de Call Center.



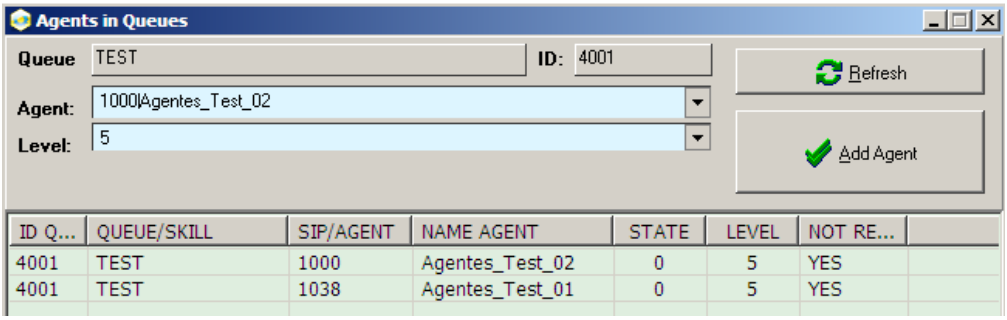
2.9 Creación de Colas



3.0 Asignación de los Agentes a la Cola.

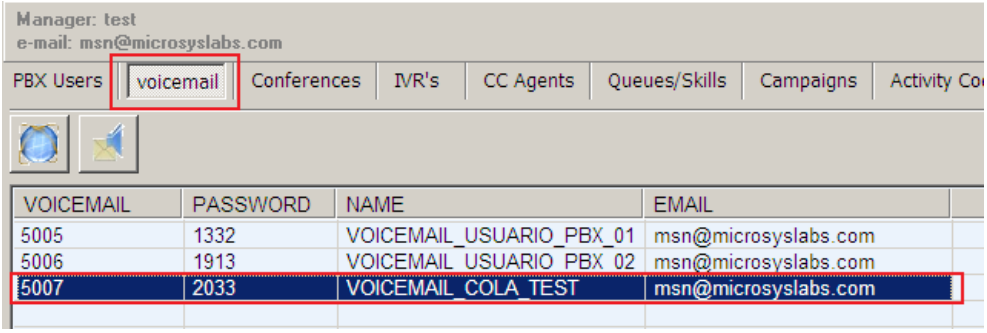


Luego se asignan los agentes a la cola con la prioridad que se desea para atender llamadas.

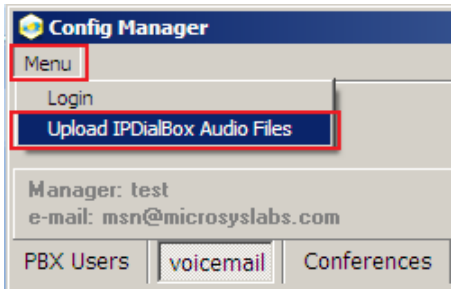


3.1 Asignación de Voicemail y Mensaje de Bienvenida a la cola.

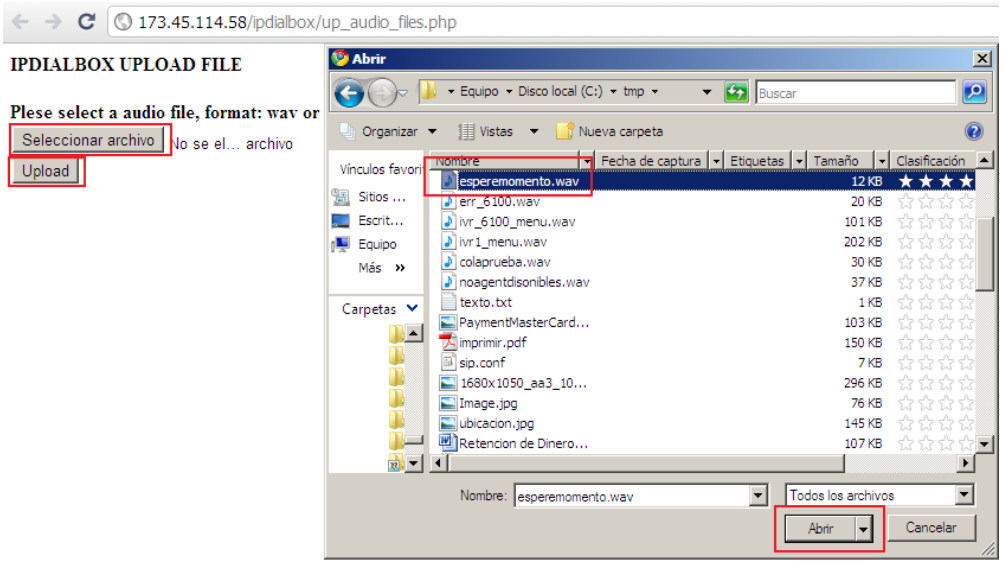
Lo primero es crear el voicemal y asignarle un correo valido.



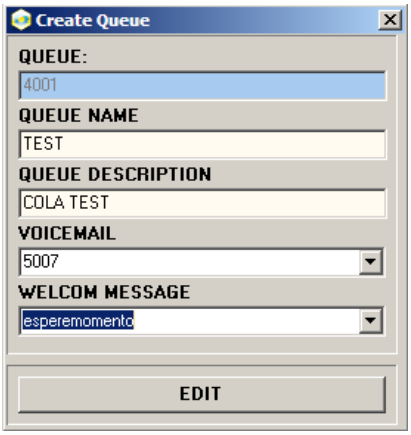
Luego cargamos el mensaje de audio, usando la opción del menú del Configuration manager.



Se abre un navegador de internet y ahí cargamos el mensaje de audio, este debe estar en formato wav, 8 mil muestras por segundo y monofónico.

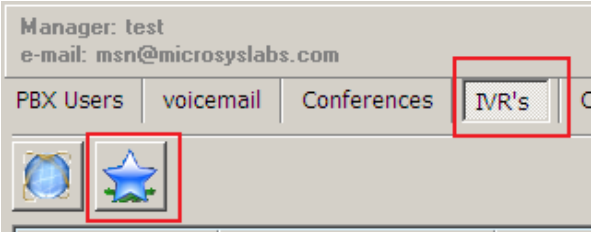


Luego en la configuración de la cola, asignamos voicemail y mensaje de bienvenida.

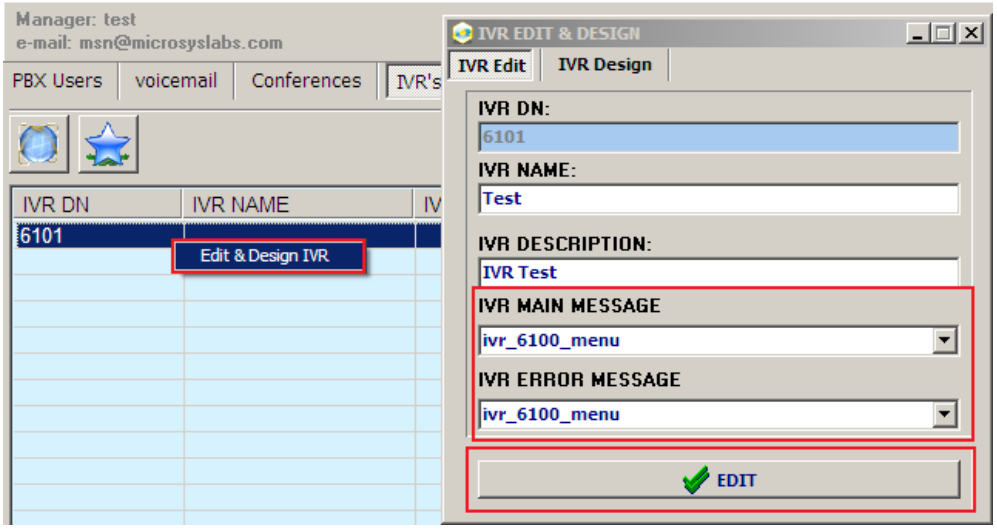


3.2 IVR, Creación y diseño.

Para la creación de un IVR se entra al Configuration Manager y vamos a la pestaña de IVR's, ahí presionamos el botón New IVR.



En este caso se creó el IVR con numeración 6101, luego damos botón derecho sobre el objeto y modificamos la configuración del IVR.



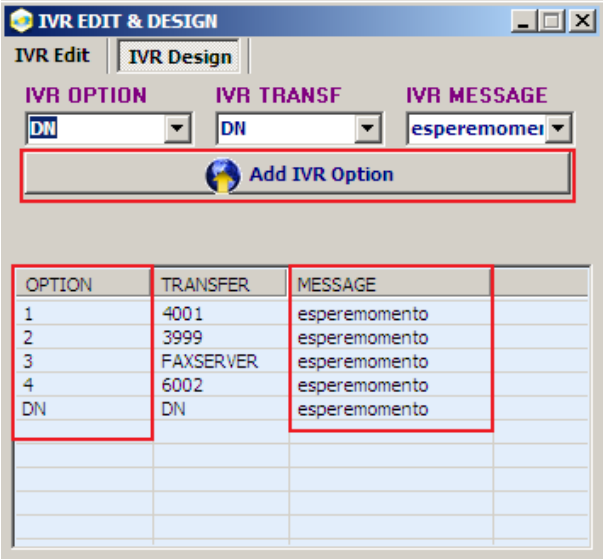
Una vez estemos en la ventana de IVR Edit, configuramos el nombre, la descripción y seleccionamos los mensajes de audio del IVR principal y el mensaje de error en caso de que no se marque una opción configurada.

El Mensaje ivr_6100_menu dice: Bienvenido al IVR Test, por favor marque 1 para comunicarse con la línea de atención al cliente, 2 para comunicarse con nuestra secretaria, 3 para dejar un FAX, 4 Para entrar a nuestra sala de conferencias o si conoce el numero de la extensión por favor márquelo.

EL Mensaje ivr_6100_menu dice: La opción seleccionada no es válida.

Configuración de las opciones del IVR.

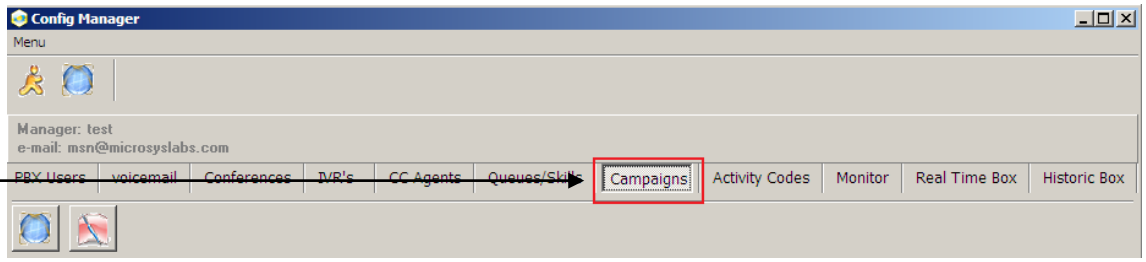
Configuramos las opciones y en transfer colocamos a donde queremos desviar la llamada en caso de marcar la opción, el mensaje ***espereunmomento*** dice espere un momento por favor mientras es transferido.



La opción DN -> DN permite que el usuario pueda marcar la extensión en caso de conocerla.

3.3 Creación de Campañas

Haga clic sobre el botón "Campaigns"

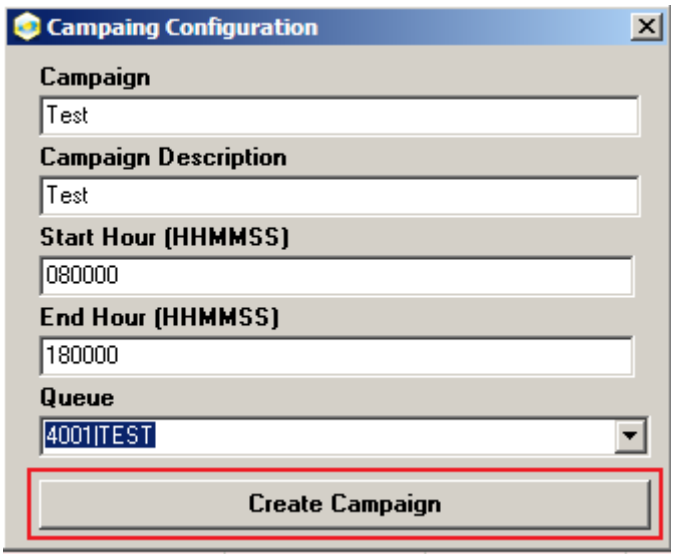


Se abrirá una ventana donde se ingresarán los datos de la campaña:

Ingrese la información necesaria de la siguiente manera:

1. Ingrese el nombre de la campaña.
2. Ingrese la descripción de la campaña.
3. Ingrese la hora de inicio de la campaña.
   Ej: 080000 es igual a 08:00:00 a.m

4. Ingrese la hora de finalización de la campaña.
   Ej: 180000 es igual a 06:00:00 p.m
5. Escoja la cola con la que desea trabajar la campaña de la lista Queue.

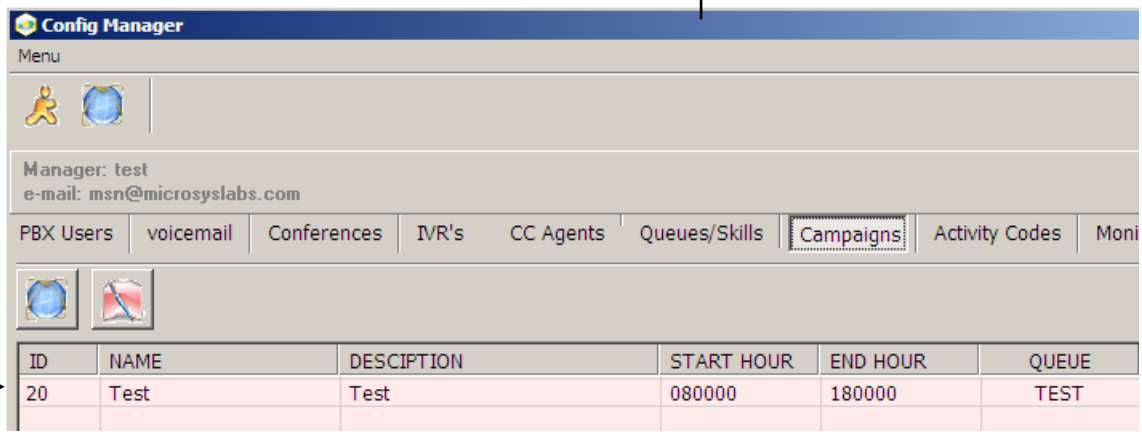


Haga clic en el botón "Create Campaign"

Se abrirá una ventana que confirmará que la campaña ha sido creado.

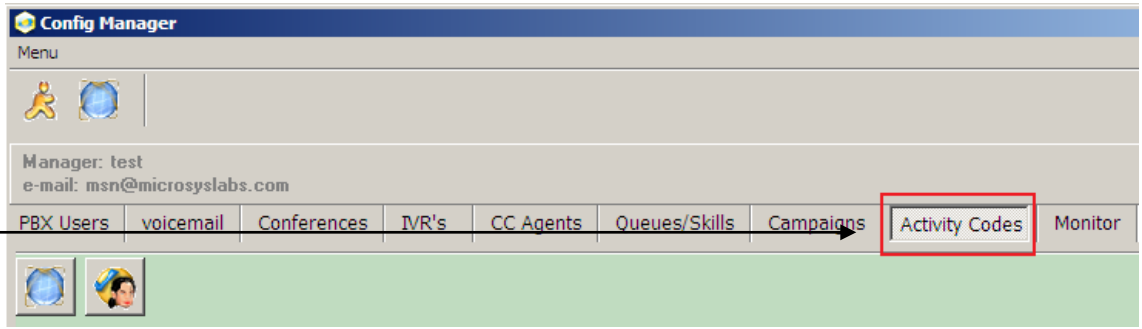
Haga clic sobre el botón "Aceptar"

Se actualizará la pantalla con la información de la Campaña:



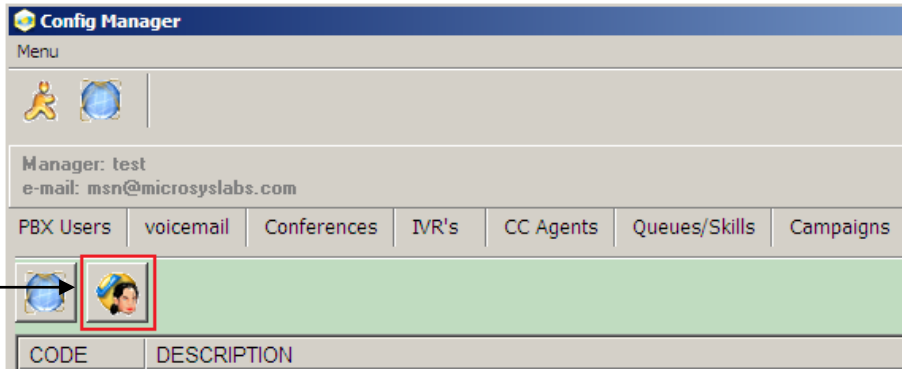
3.4 Creación de Códigos de Actividad

Haga clic sobre el botón "Activity Codes"

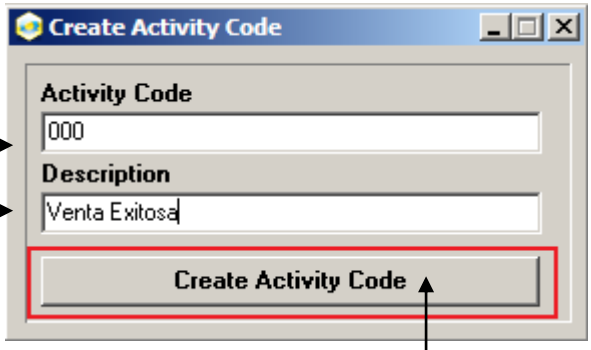


Se cargará en pantalla la vista de Códigos de Actividad.

Haga clic en el botón "Add Activity Codes"

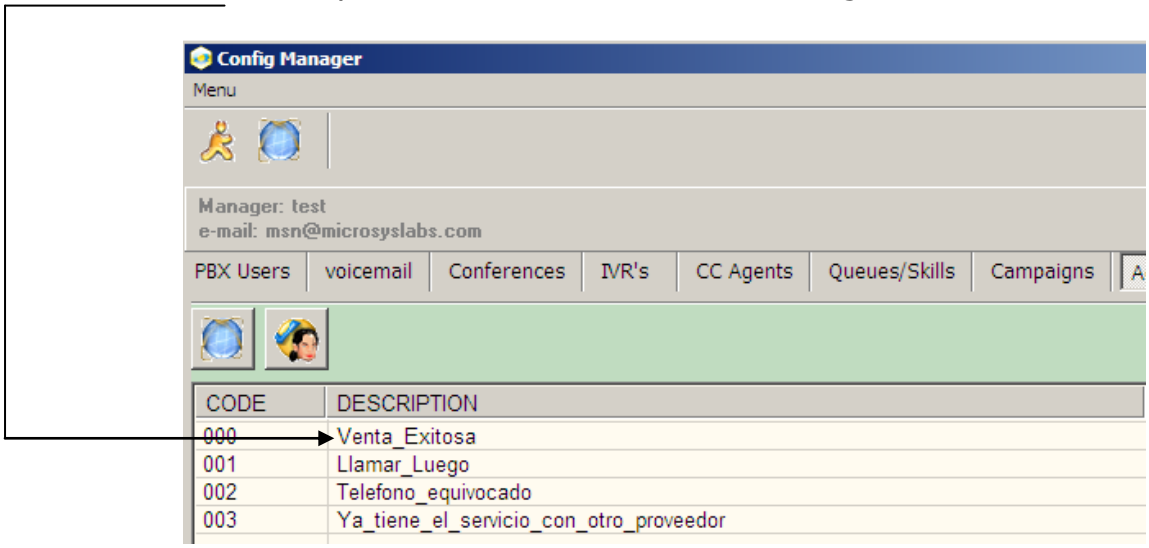


Se abrirá una ventana donde se ingresarán los datos de la actividad:



Haga clic en el botón "Create Activity Code"

Se actualizará la pantalla con la información del Código de Actividad:



4.0 Administrador de Campañas

4.1 Instalación

Ingrese al link http://www.microsyslabs.com/ipdialbox/CampAdm.zip. Y realice los pasos especificados en el punto 2.2.

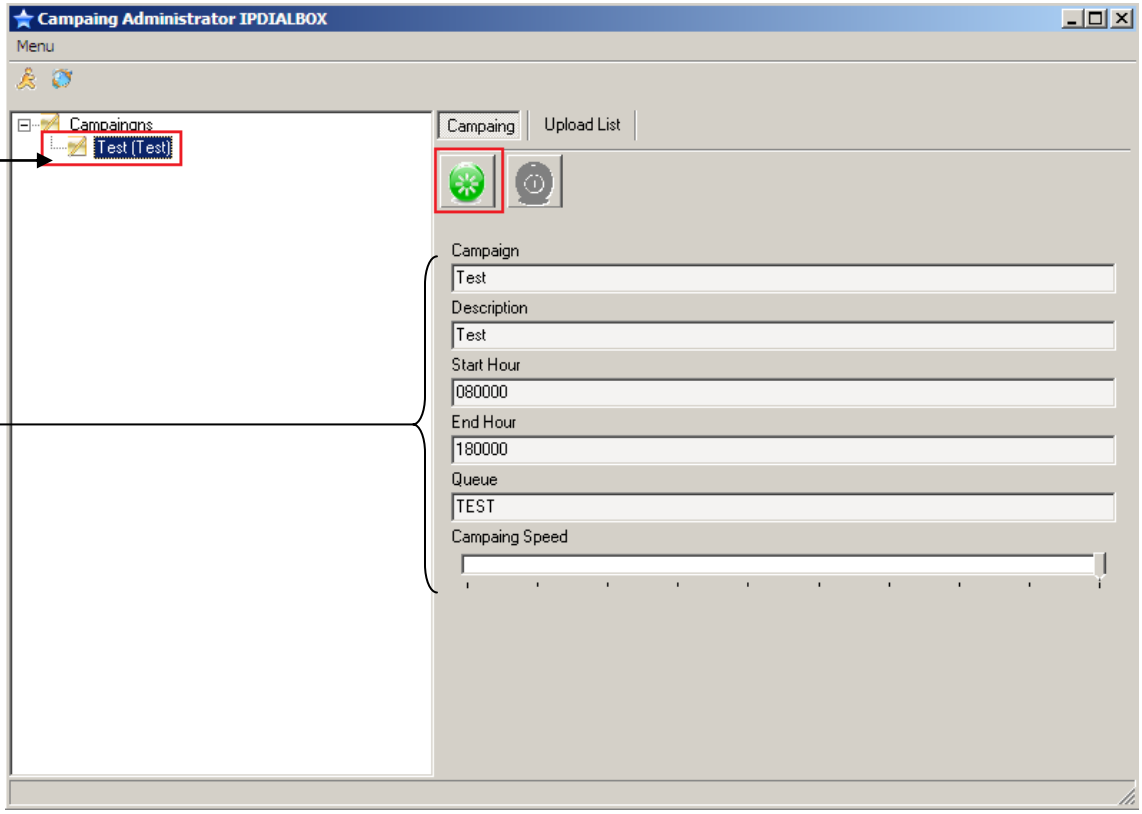
4.2 Ubicación ConfigManager

La aplicación quedará en el menú de Windows:

Haga clic sobre CampaignAdm (IPDIALBOX) para abrir la aplicación.

4.3 Cargando una Campaña

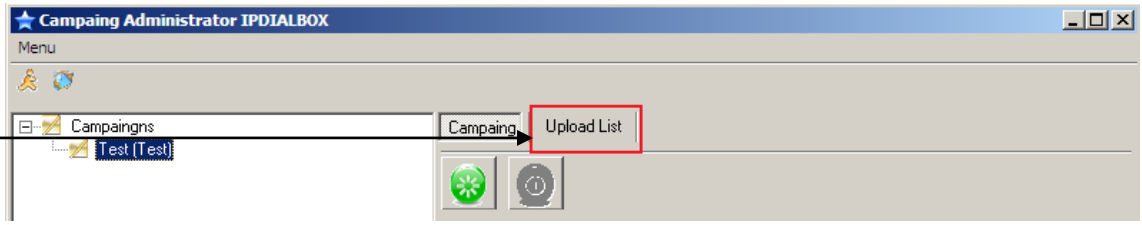
Seleccione la campaña de la lista "Campaigns"



Al hacer clic sobre la campaña se cargará la información al lado derecho de la pantalla.

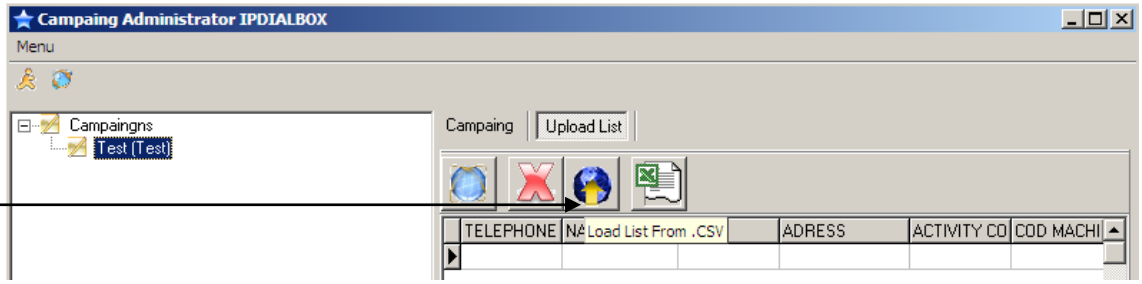
4.4 Cargando una Lista

Haga clic sobre el botón "Upload List"

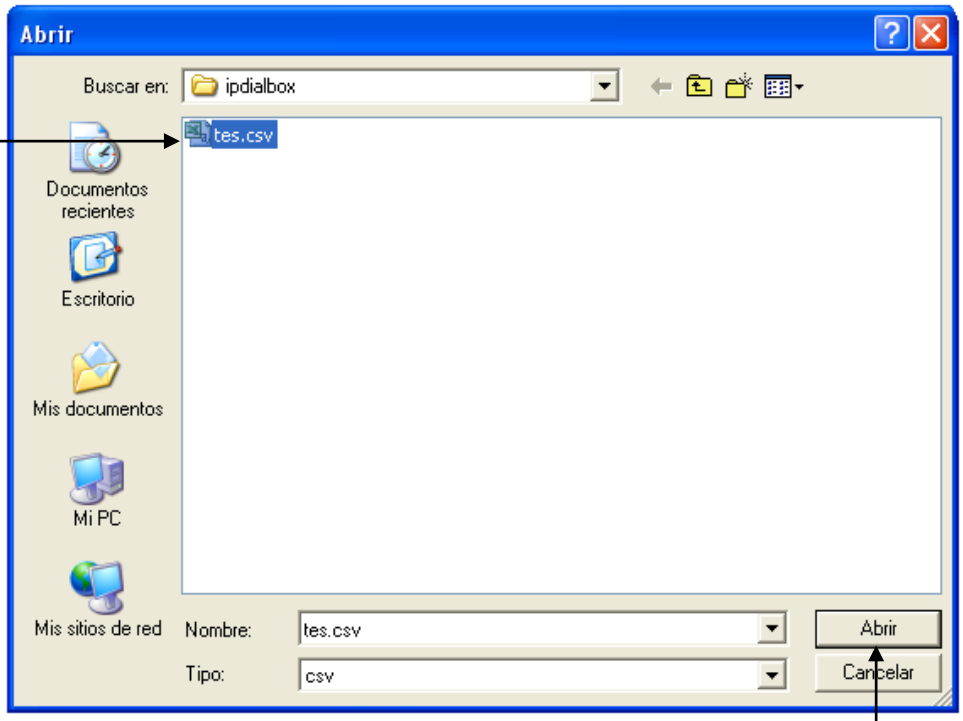


Se cargará en pantalla la vista de Listas.

Haga clic en el botón "Load List From CSV"



Se abrirá una ventana para cargar el archivo, seleccione la lista (archivo CSV) que desea cargar:

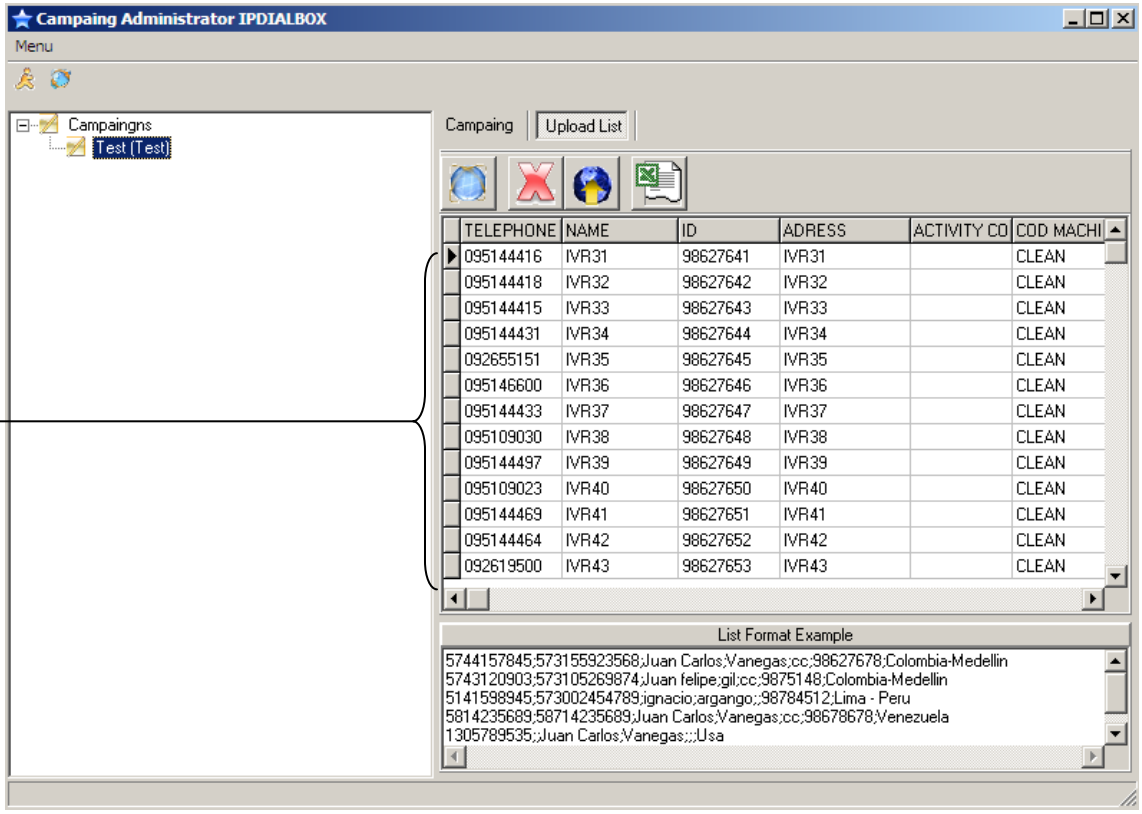


Haga clic en el botón abrir

Ejemplo archivo csv:

126;;IVR1;IVR1;cc;98627611;IVR1
608;;IVR2;IVR2;cc;98627612;IVR2
060;;IVR3;IVR3;cc;98627613;IVR3

Se actualizará la pantalla con la información de la Lista:



5.0 Softphone AgentBox

5.1 Instalación

Ingrese al link http://www.microsyslabs.com/ipdialbox/AgentBox.zip Y realice los pasos especificados en el punto 2.2.

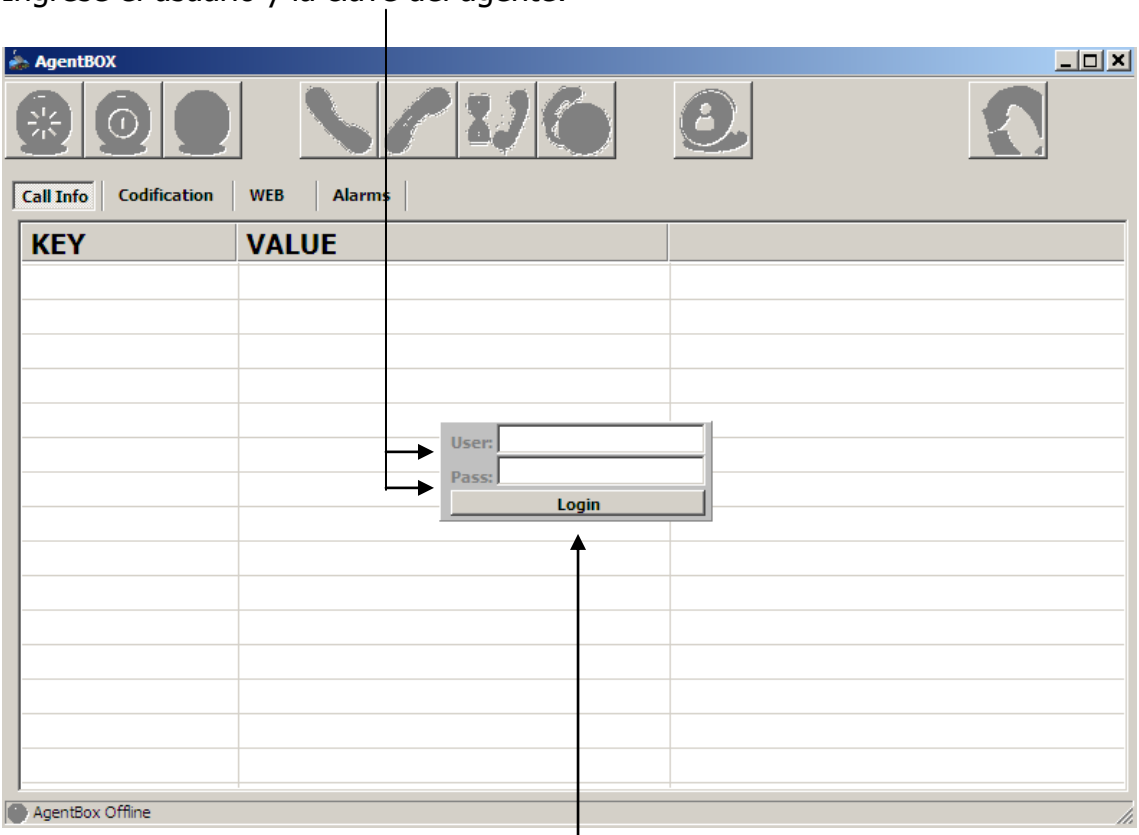
5.2 Ubicación

La aplicación quedará en el menú de Windows:

Haga clic sobre AgentBox (IPDIALBOX) para abrir la aplicación.

5.3 Logueo

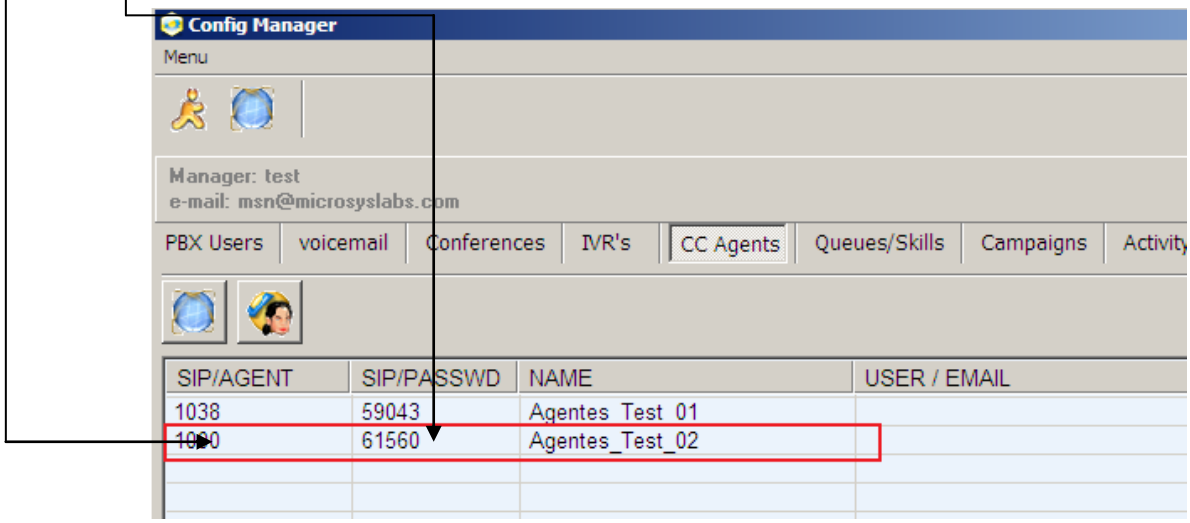
Ingrese el usuario y la clave del agente:



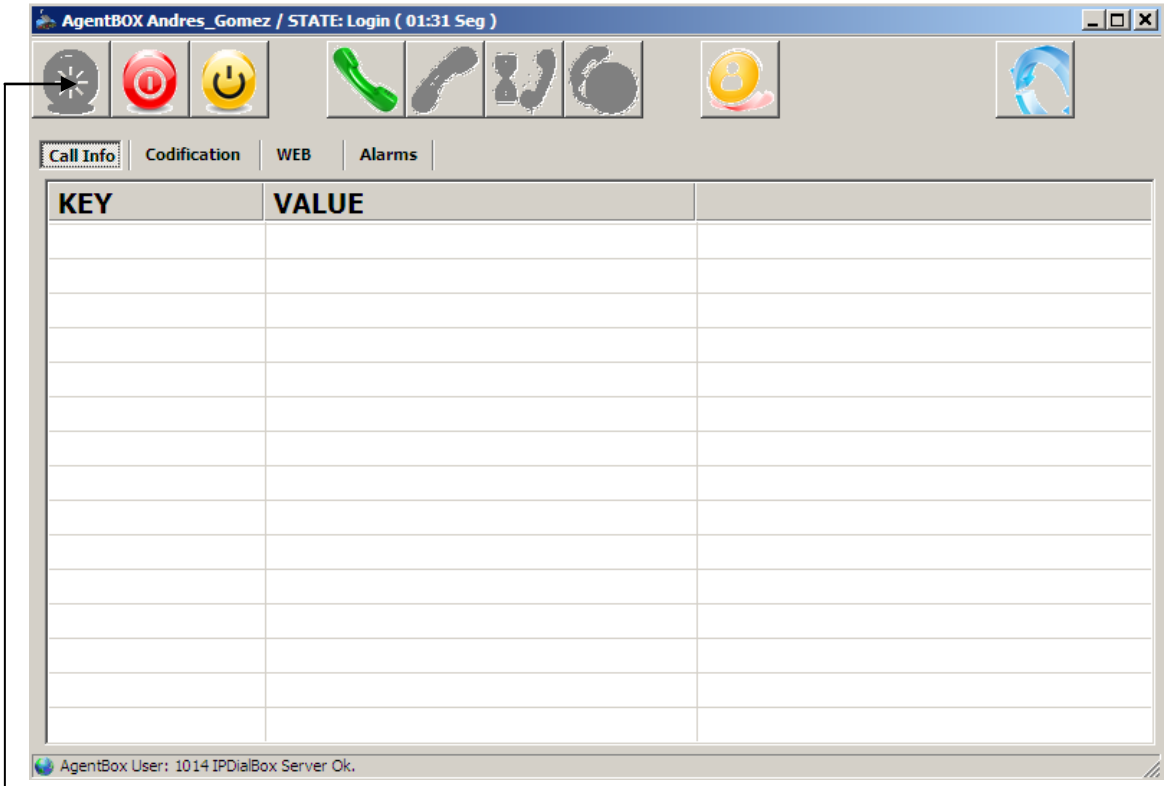
Haga clic en el botón "Login"

NOTA:

User: Equivale al SIP/AGENT o identificación del agente ver ConfigManager.
Pass: Equivale al SIP/PASSWD o clave del agente ver ConfigManager.



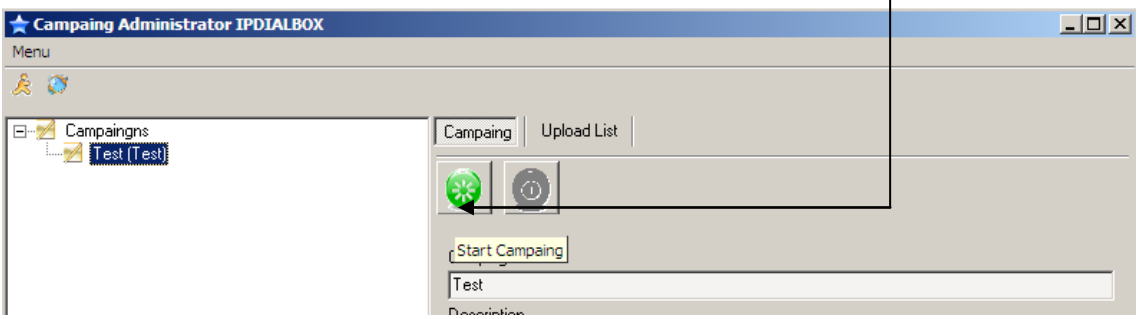
Una vez este logueado el agente la pantalla se muestra de la siguiente manera:



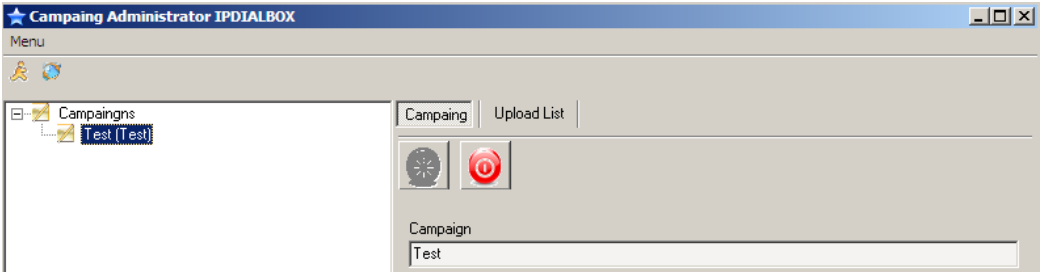
Cuando se encuentren todos los agentes logueados se lanza la campaña. Verifique que los agentes esten listos (Ready)

5.4 Lanzar una Campaña

En el Campaign Administrator haga clic en el botón "Start Campaign"

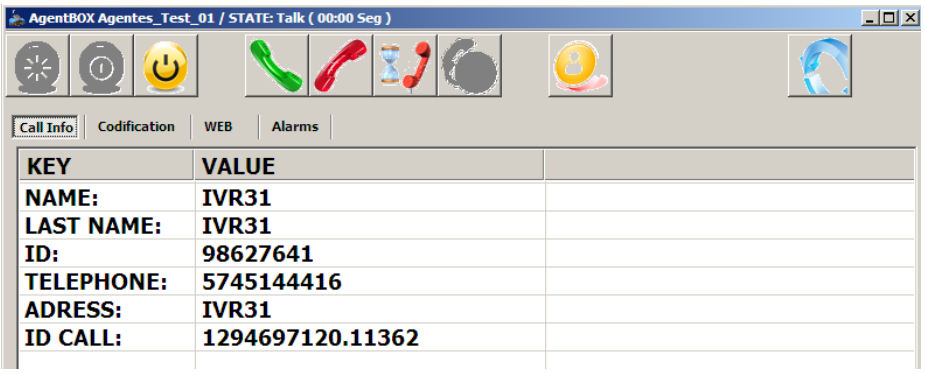


Una vez se lanza la campaña el botón "Start Campaign" se inactiva y se activa el botón "Stop Campaign"

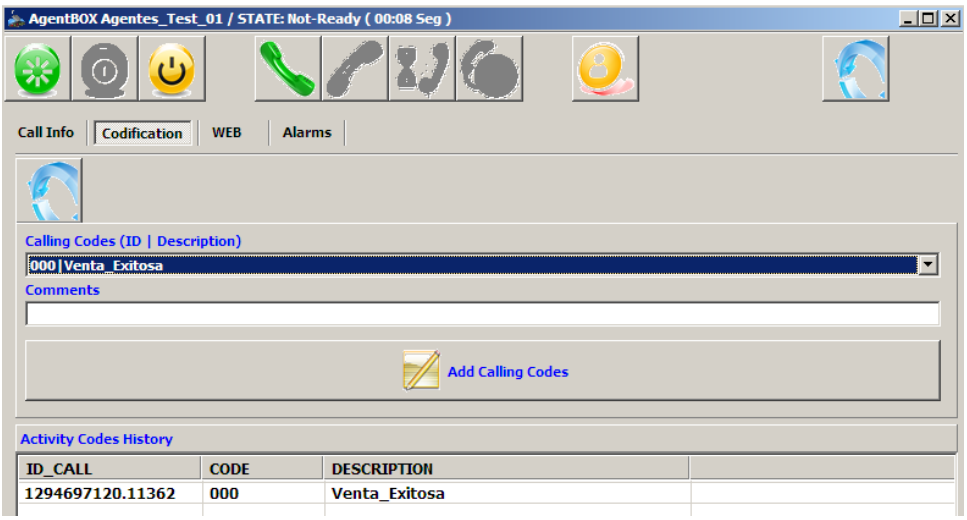


5.5 Llamadas

Al lanzar la campaña, los asesores empiezan a recibir llamadas de la siguiente manera:
Cuando ingresa una llamada, la pantalla se muestra de la siguiente manera:



Mostrando la información del usuario al que está llamando.
Al finalizar la llamada se debe hacer la codificación de la llamada, la cual se realiza en la siguiente ventana.



6.0 Dial Plan

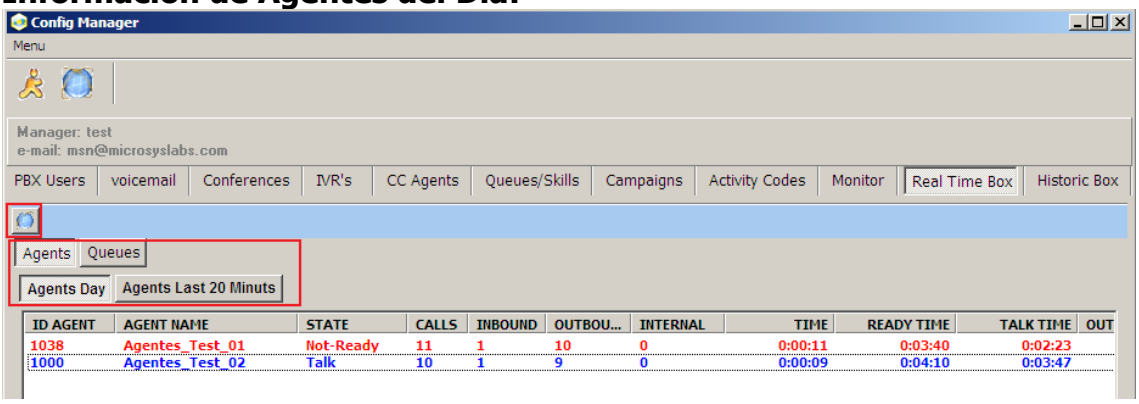
El IPDialBox tiene un Dial Plan definido por defecto y es el siguiente:

Agentes Call Center: 1000 - 1999
Usuarios PBX: 2000-3999
Colas (Queues): 4000-4999
Voicemail Master: 5000
Voicemails: 5001 – 5999
Conference Romm: 6000-6099
IVR's: 6100- 6199

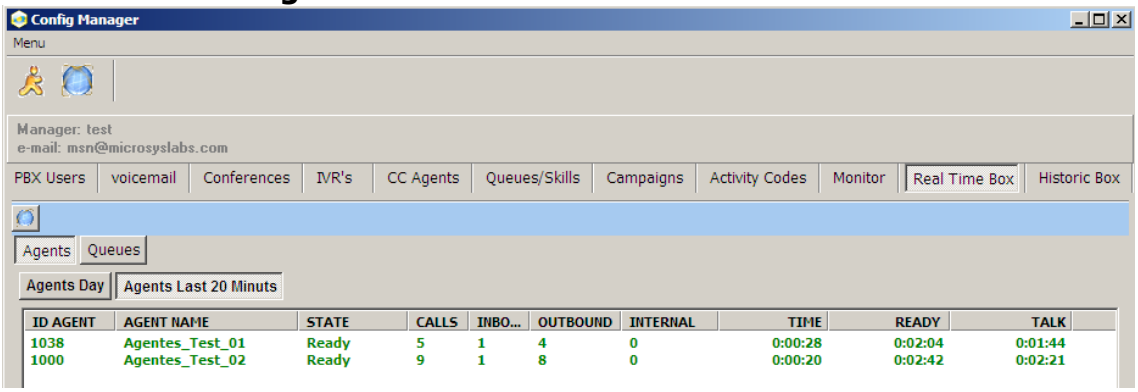
7.0 Reportes en Tiempo Real

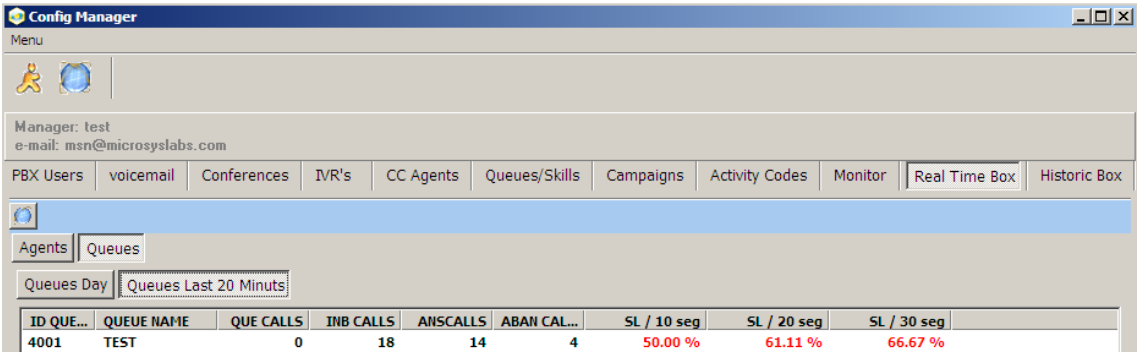
La vista de reportes en tiempo real aplica para los agentes y colas del Call Center, se pueden visualizar estadísticas de agente y cola del día y de los últimos 20 minutos.

Información de Agentes del Día:



Información de Agentes de los últimos 20 Minutos:



MicroSysLabs

Información de Cola: