

**Iniciar Sesión Issabel**

**Manual**

**12/11/2020**

## Issabel

es un software de código abierto para el establecimiento de comunicaciones unificadas donde se incorpora en una única solución todos los medios y alternativas de comunicación existentes en el ámbito empresarial.

### Iniciar Sesión Issabel

Ingrese al link [https://192.168.110.3/index.php?menu=agent\\_console](https://192.168.110.3/index.php?menu=agent_console) muestra la página (fig.1) de ingreso a la plataforma issabel

Usuario: AgenteCAC  
Contraseña: 123456

El usuario y la contraseña es la misma para todos los agentes

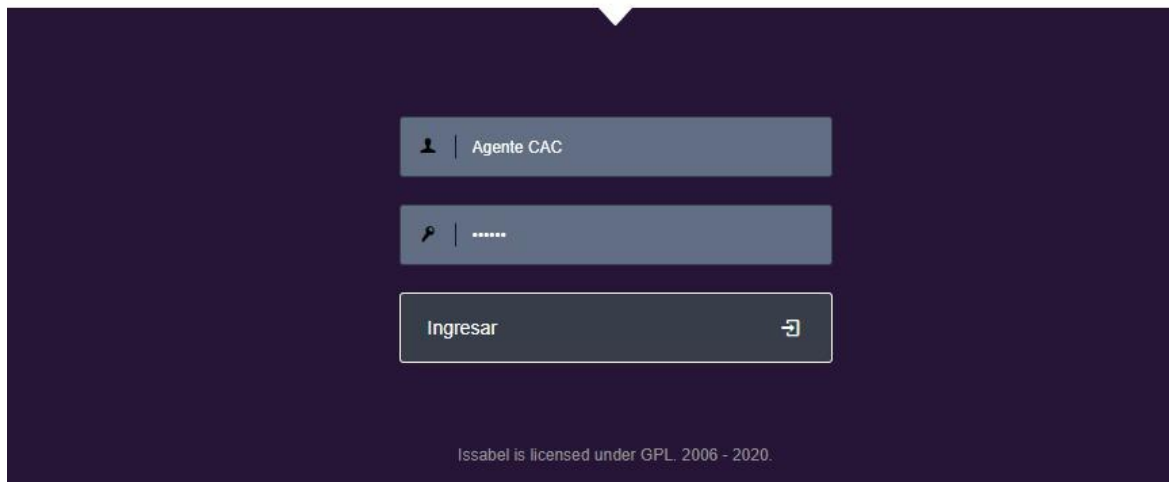


Fig.1

En la casilla número de agente seleccione la extensión que esta unificado con el nombre del agente el cual debe haber sido creado previamente por el jefe de área, y en extensión seleccione el código o extensión del agente la cual deberá ser el número que le asignaron, por ejemplo, para un agente 1002 la extensión debe ser 102 y de clic en ingresar (fig.2)



Fig.2

Cuando ingrese a la consola del agente:

- La plataforma genera una llamada automática esta llamada es solo para proceso de logueo, (solo ingreso a sistema).
- Conteste la llamada
- Le va Indicar “por favor ingrese su contraseña seguido de la tecla numeral”
- La contraseña es el número de agente

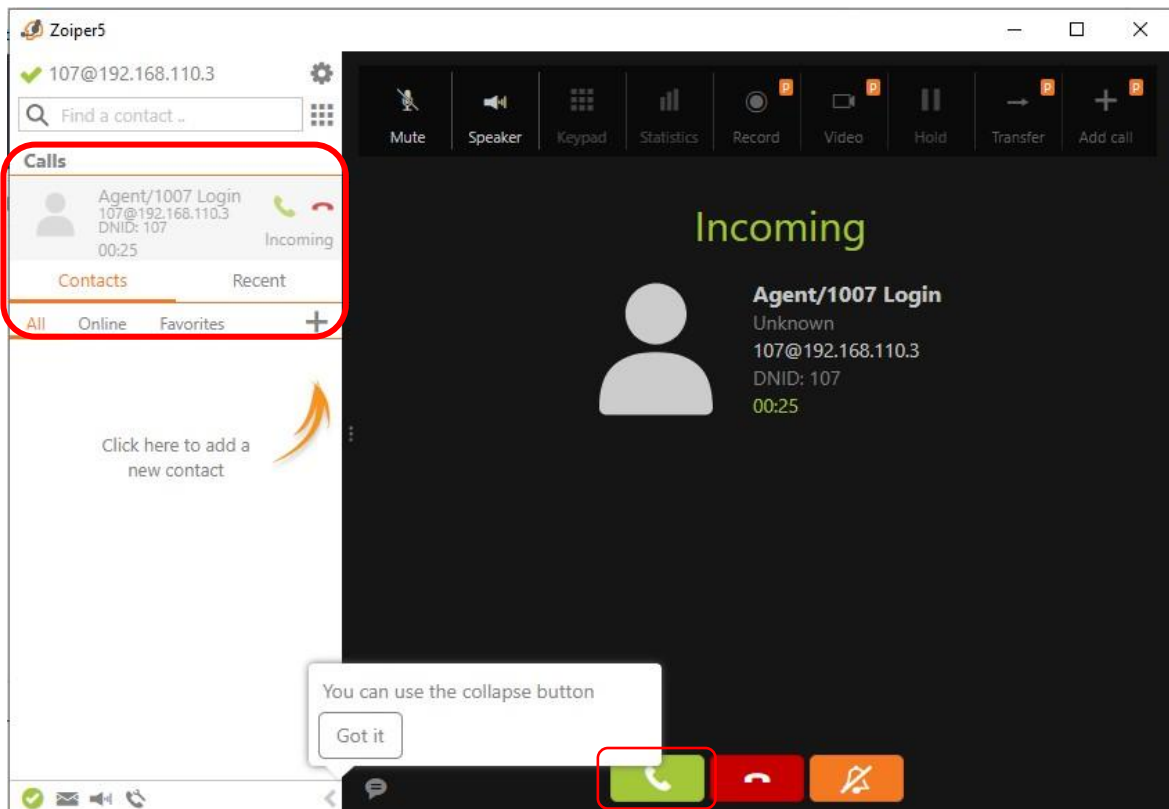


Fig.3

En la opción keypad (fig.4) digite el número de agente seguido de la tecla #, al instante el aplicativo informa numero conectado al sistema, en ese momento estas conectado y listo para recibir llamadas de los clientes

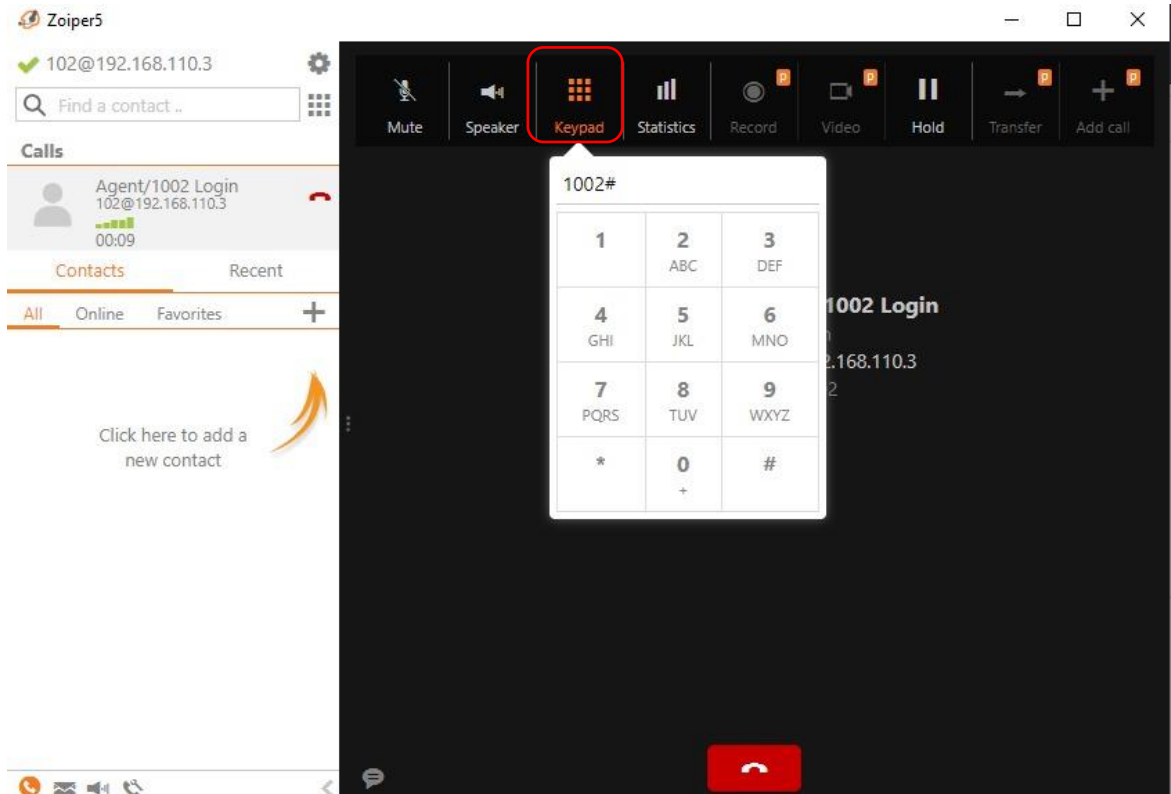


Fig.4

Muestra la pantalla (fig.5), en la parte izquierda seleccione la opción Call Center

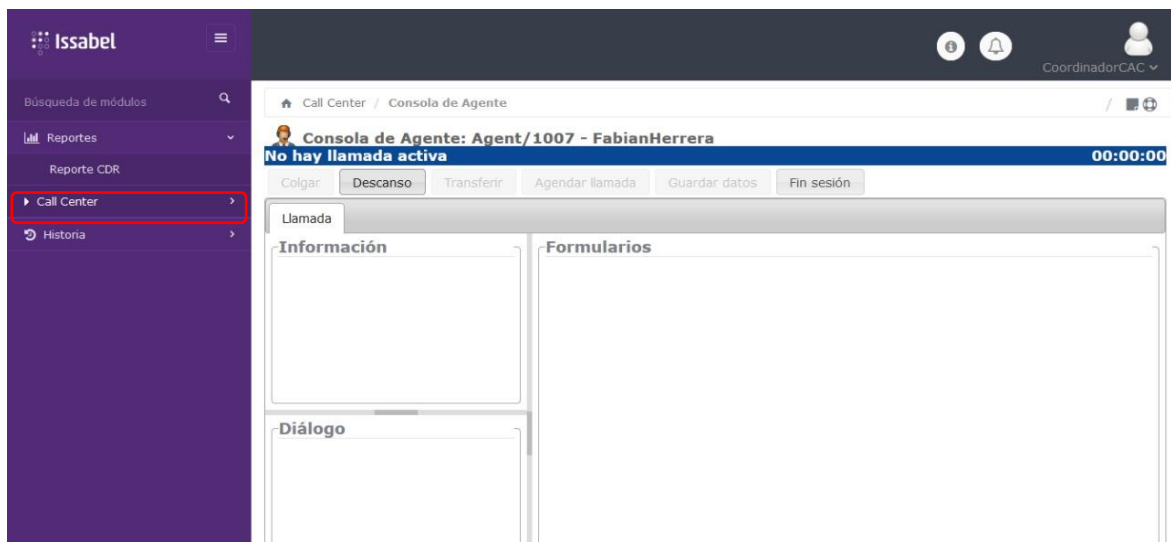


Fig.5

Se despliega un menú (fig.6) y escoja la opción Reportes



Fig.6

Se despliega un menú (fig.7) y seleccione la opción Monitoreo de campaña

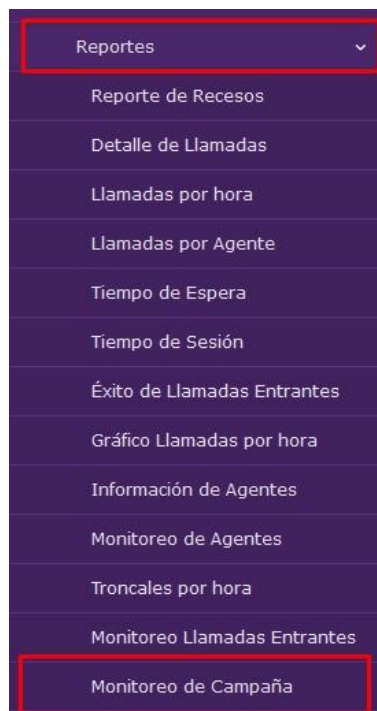
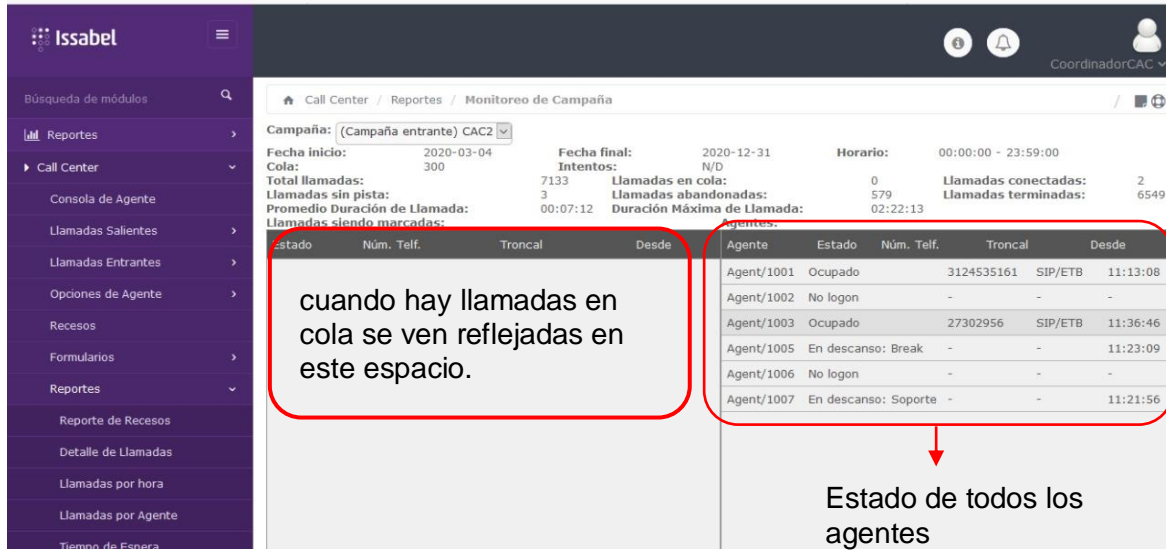


Fig.7

Muestra la pantalla (fig.8), en la parte derecha puedes visualizar el estado de todos los agentes y en la parte izquierda las llamadas que están en cola



quando hay llamadas en cola se ven reflejadas en este espacio.

Agente	Estado	Núm. Telf.	Troncal	Desde
Agent/1001	Ocupado	3124535161	SIP/ETB	11:13:08
Agent/1002	No logon	-	-	-
Agent/1003	Ocupado	27302956	SIP/ETB	11:36:46
Agent/1005	En descanso: Break	-	-	11:23:09
Agent/1006	No logon	-	-	-
Agent/1007	En descanso: Soporte	-	-	11:21:56

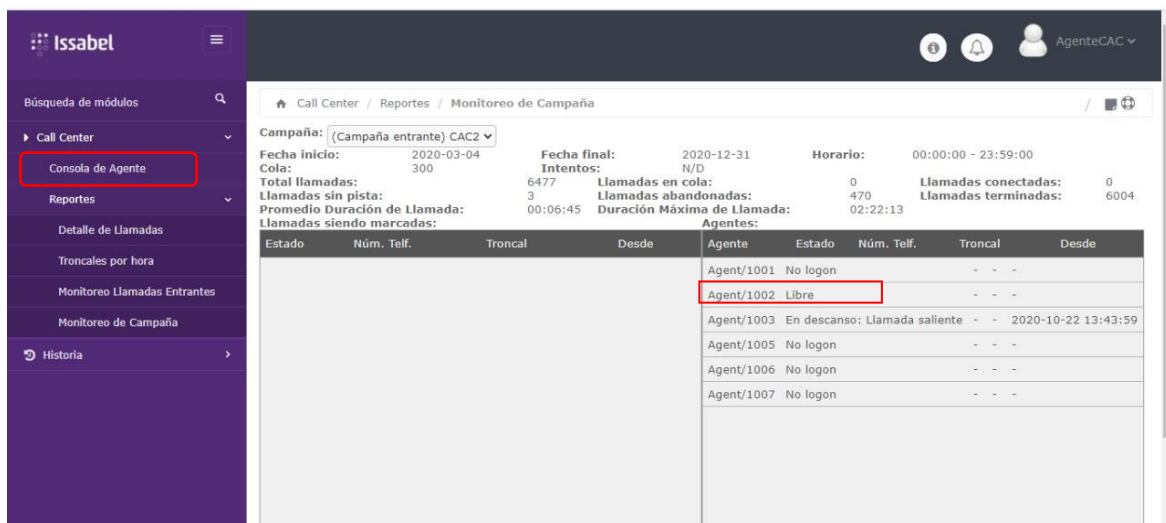
Estado de todos los agentes

Fig.8

Cuando ingresa una llamada el aplicativo direcciona la llamada automáticamente al agente que este libre, en la fig.9 podemos visualizar que el agente 1002 está libre en este caso la llamada seria direccionada a él.

Si todos los agentes están ocupados la llamada queda en cola y se reflejada como lo muestra la fig.8, en el momento que el agente quede libre la llamada que este en cola le ingresa automáticamente.

Cuando necesite salir del entorno seleccione en la parte izquierda de la pantalla la opción Consola de Agente (fig.9)



Estado	Núm. Telf.	Troncal	Desde	Agente	Estado	Núm. Telf.	Troncal	Desde
				Agent/1001	No logon	-	-	-
				Agent/1002	Libre	-	-	-
				Agent/1003	En descanso: Llamada saliente	-	-	2020-10-22 13:43:59
				Agent/1005	No logon	-	-	-
				Agent/1006	No logon	-	-	-
				Agent/1007	No logon	-	-	-

Fig.9

Te muestra la pantalla (fig.10), seleccione la opcion Descanso

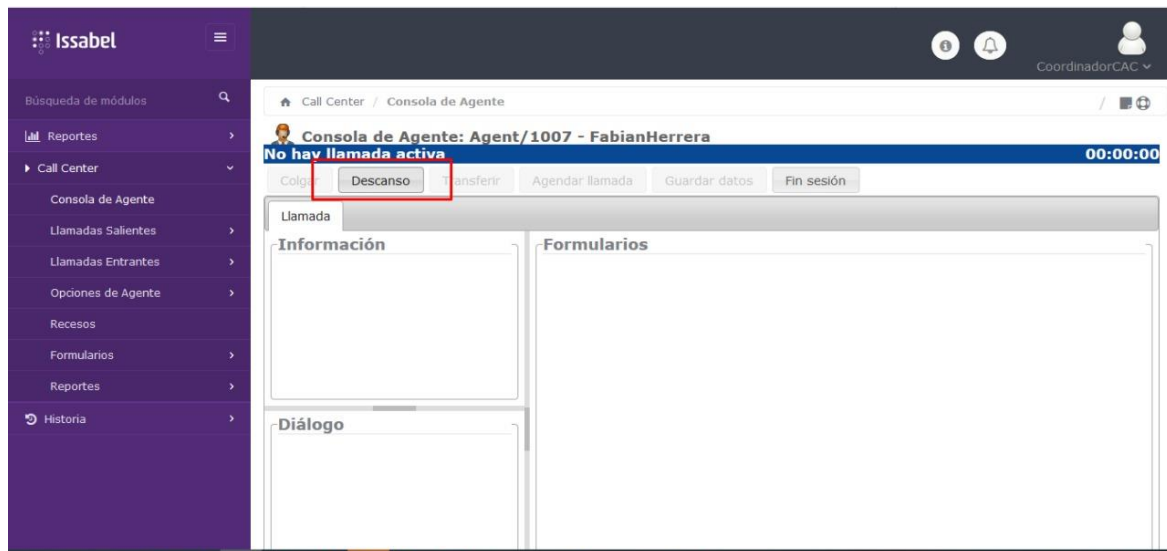


Fig.10

Te muestra la pantalla (fig.11), en la opción seleccione descanso, seleccione la opción que desee

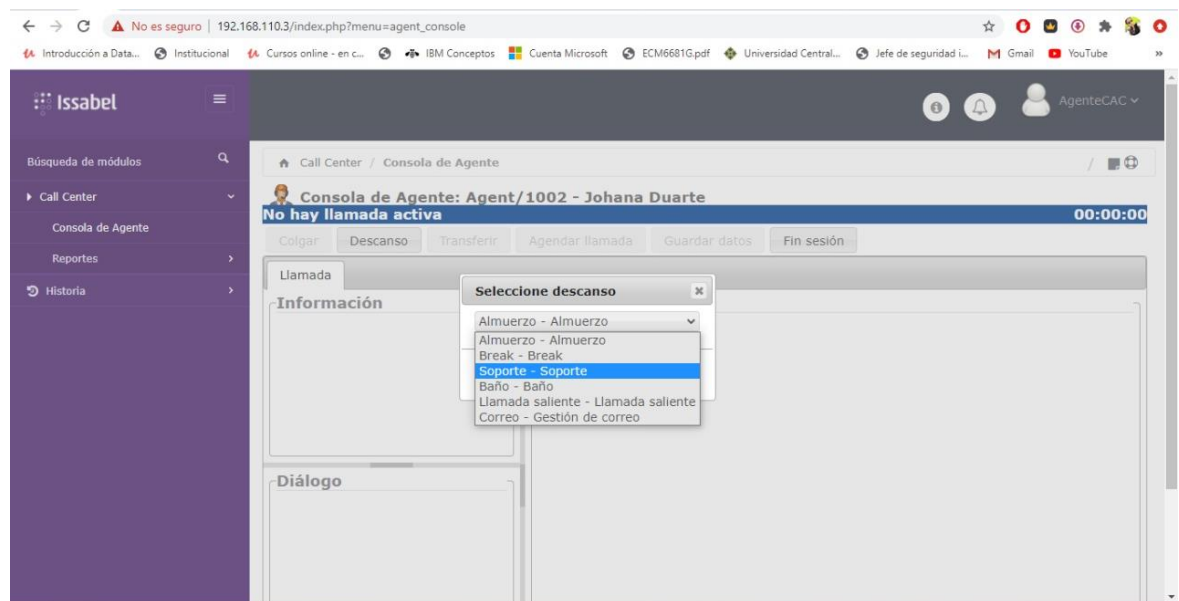


Fig.11

Cuando termine el descanso y vaya a ingresar al entorno seleccione la opción Fin Descanso, al instante está logueado y listo para recibir llamadas de los clientes

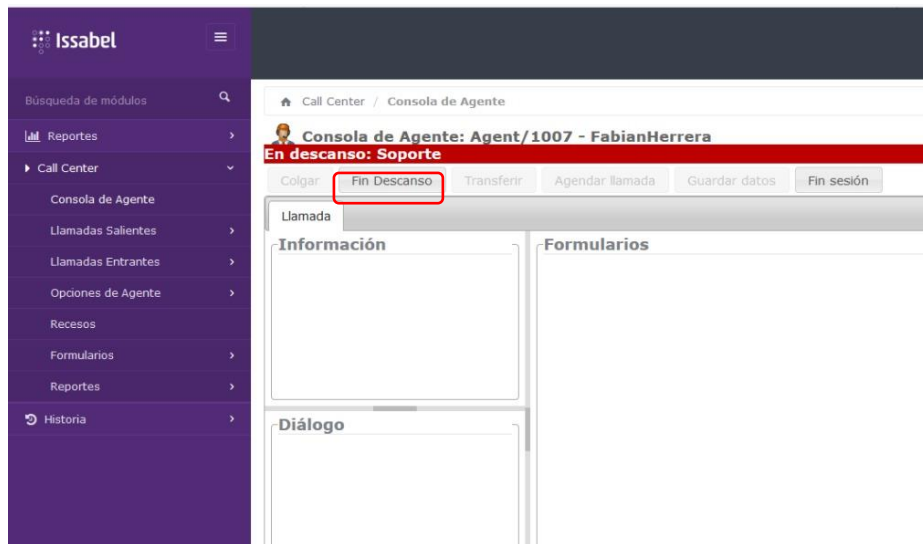


Fig.12

Para finalizar sesión hay dos formas:

1. En la parte superior derecha donde dice agente CAC de click en la flecha y escoja la opción Cerrar Sesión
2. De click en Fin Sesión

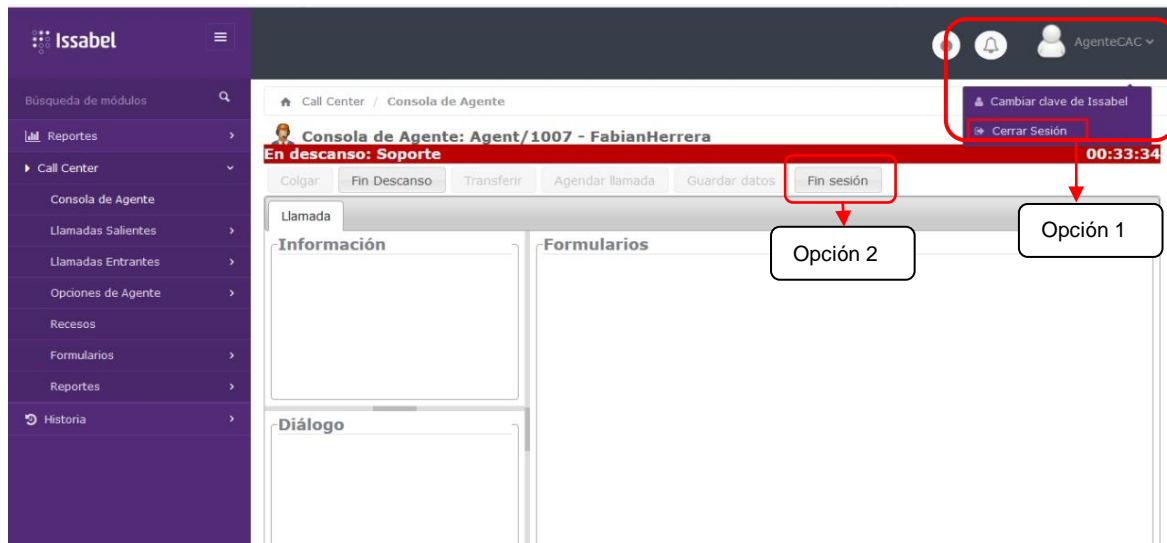


Fig.13