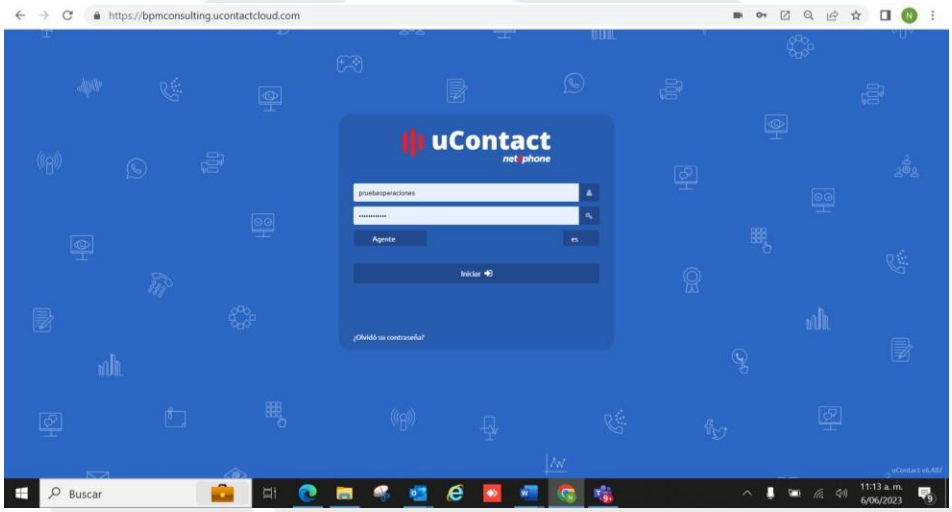
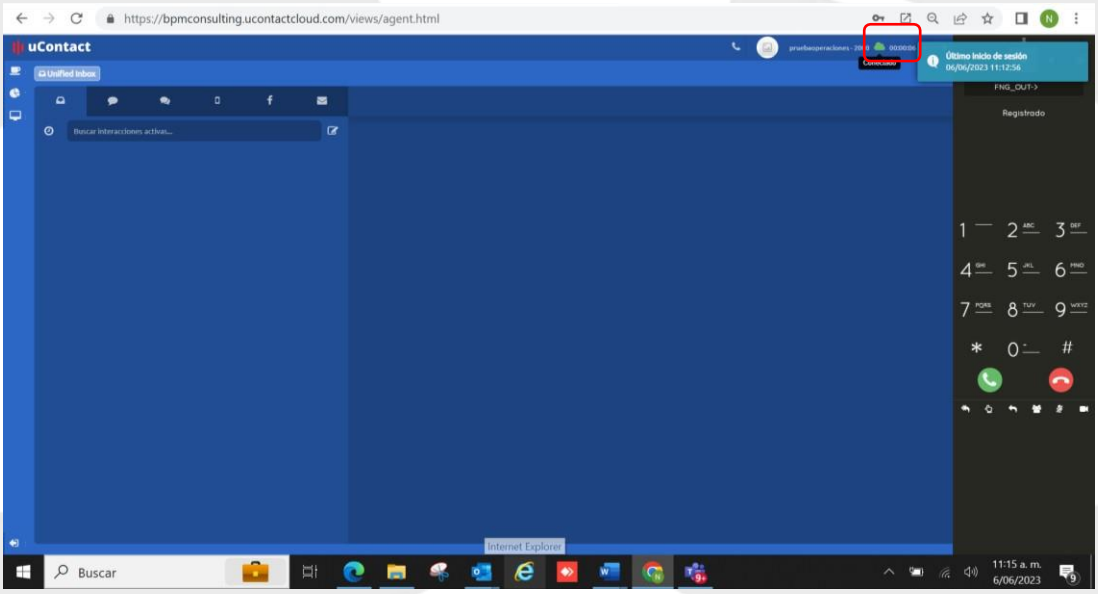
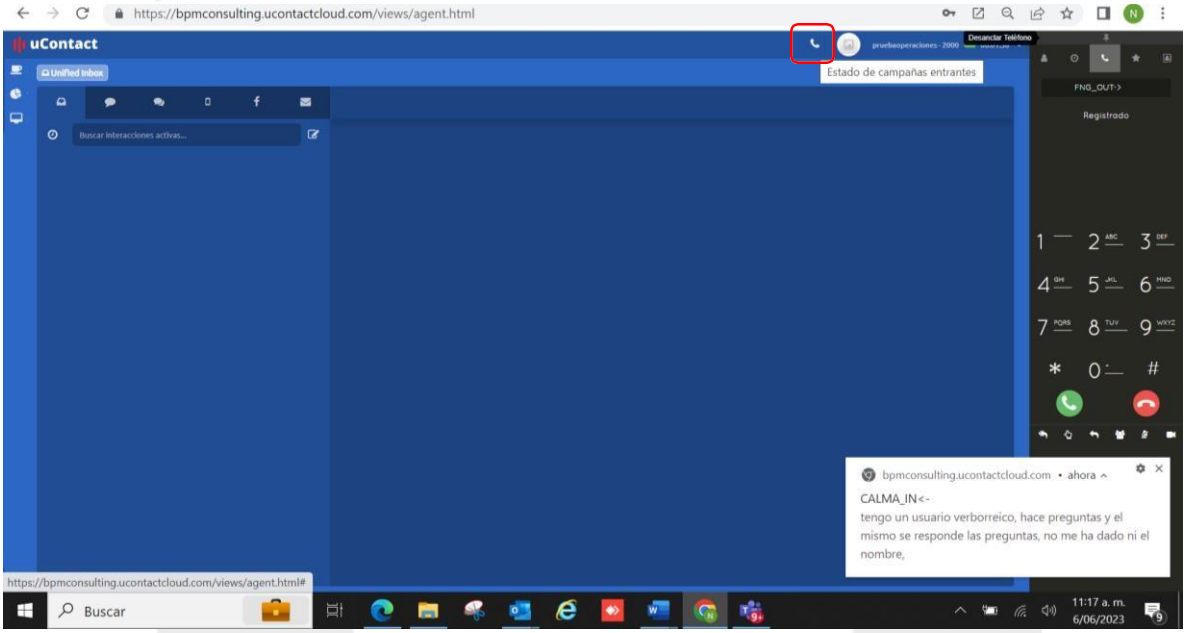
FUNCIONALIDAD DE PLATAFORMA DE UCONTACT



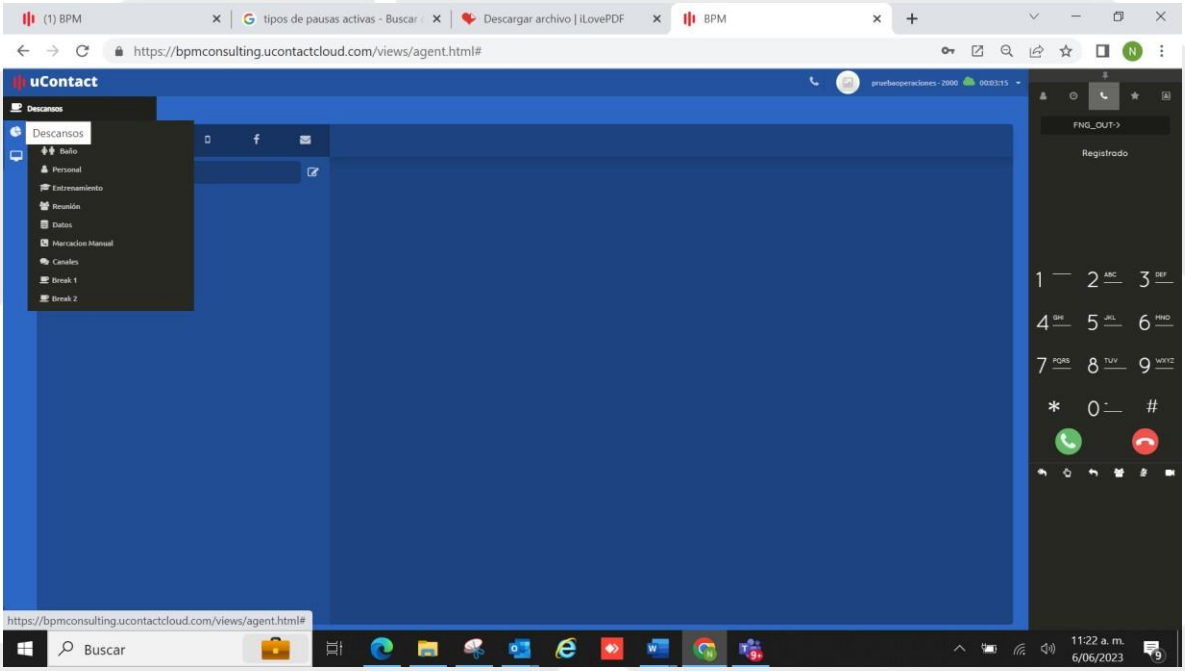
Al iniciar ingreso a la plataforma el agente debe indicar Su Primer Nombre y Primer Apellido y la respectiva clave y validar que este con el roll de **Agente.** Después debe dar iniciar.



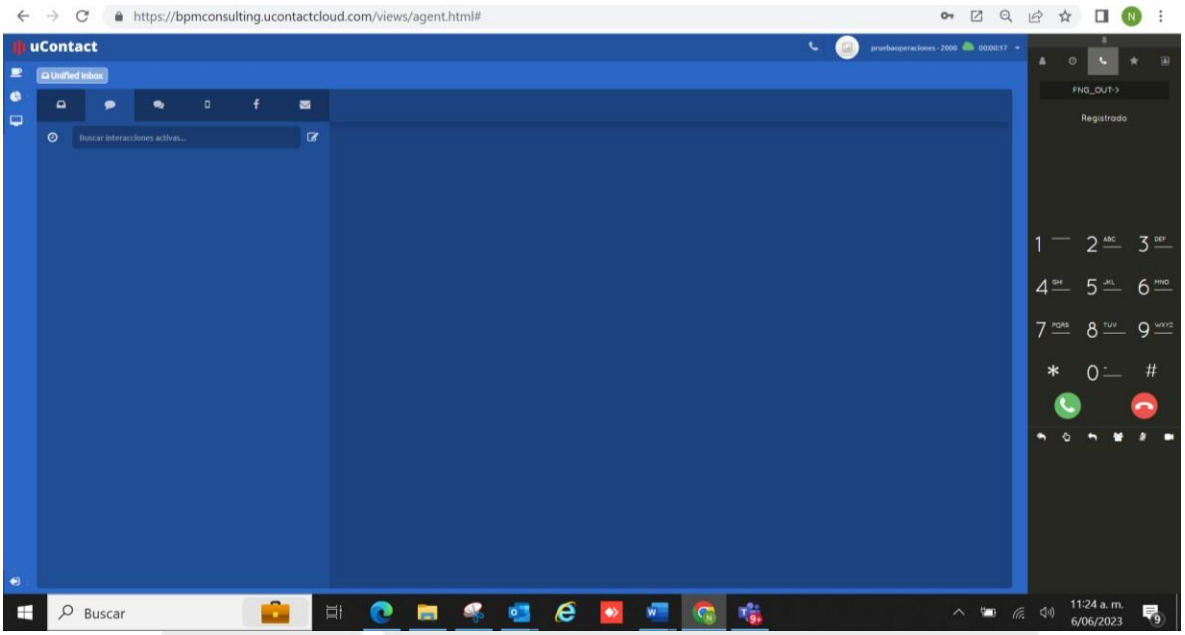
Al iniciar automáticamente queda disponible y en la nube selecciona en rojo esta en color verde confirmando este estado y a mano derecha de la pantalla el icono del teléfono aparecerá y el cual podrá visualizar el número con el que los usuarios se comuniquen.



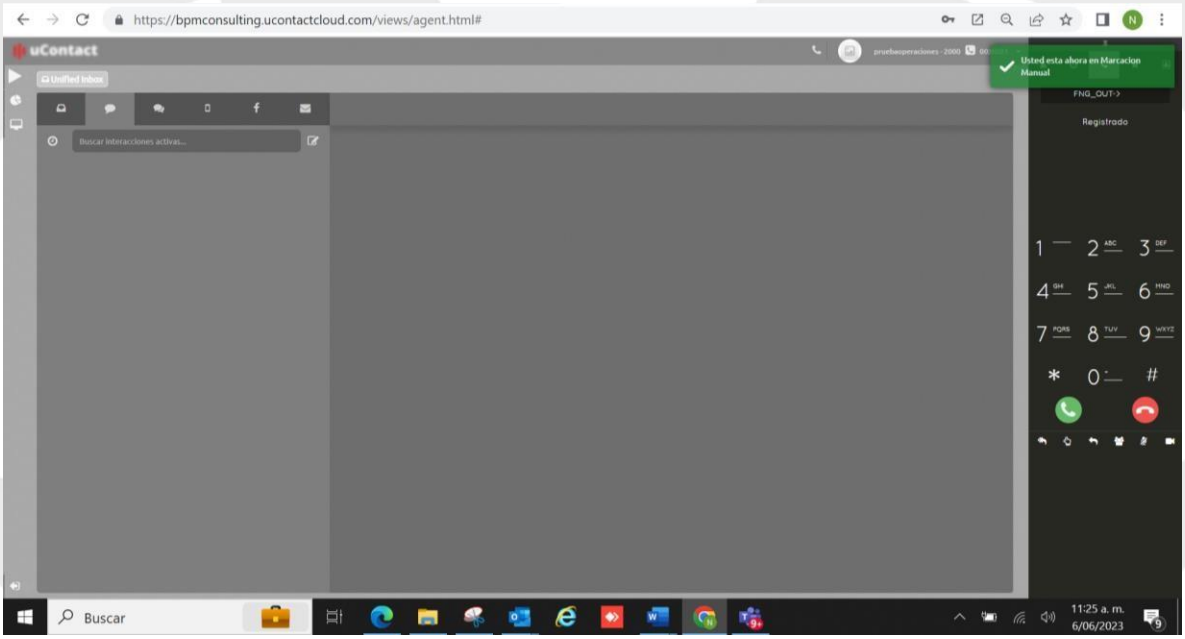
En el icono encerrado en rojo el agente podrá visualizar si se tienen llamadas en cola le sale una alerta y el número de llamadas en colas que se pueden encontrar.



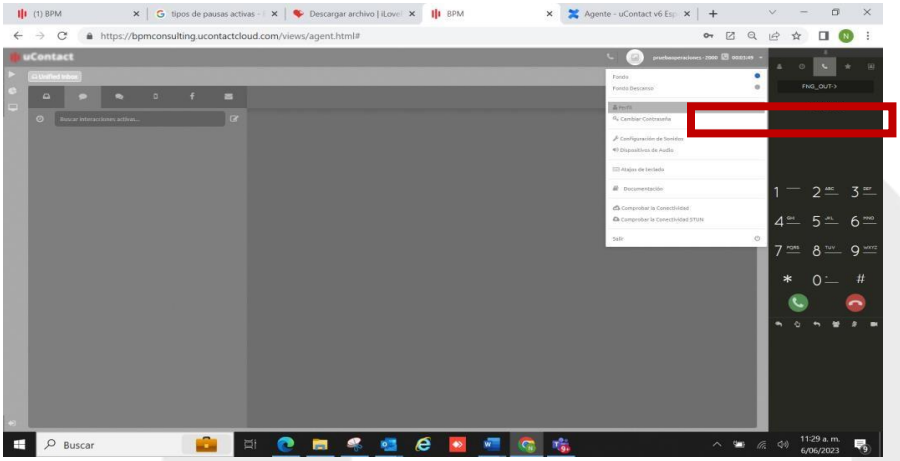
En el icono que se encuentra a mano izquierda de la imagen el agente tiene las opciones para situarse según el estado y/o actividad que realice.



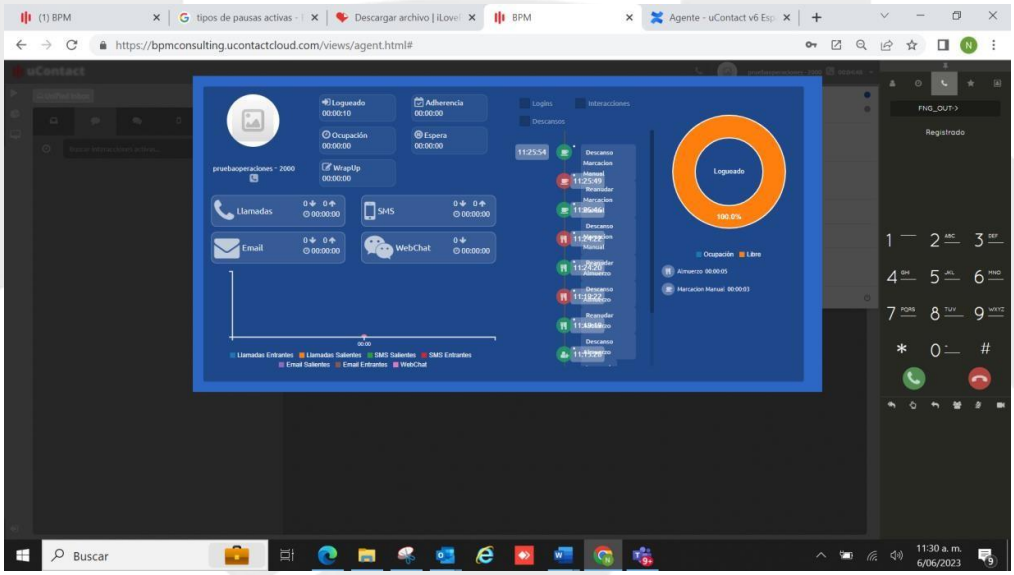
En este lugar los agentes cuentan con una opción de chat el cual se encuentra habilitado para poder tener comunicación interna y segura, la cual esta dispuesta para todos los agentes.



Cuando un agente de sea realizar la actividad de llamada manual para llamar un usuario al momento de dar esta el aplicativo le informa y le indica que ya puede realizar la respectiva llamada.



En esta opción el profesional al seleccionarlo podrá visualizar sus respectivos indicadores y movimientos de estados que ha realizado.



Podrá revisar tiempo logueado, adherencias, ocupación, espera y movimientos de cada estado.

Manuel A Conde s

Manuel Conde
Coordinador de la operación y de calidad de la Línea CALMA
Contrato 420/2023