



# Creación de agentes

uContact net2phone.





**Visión general.**

Poder crear agentes de manera sencilla y efectiva.

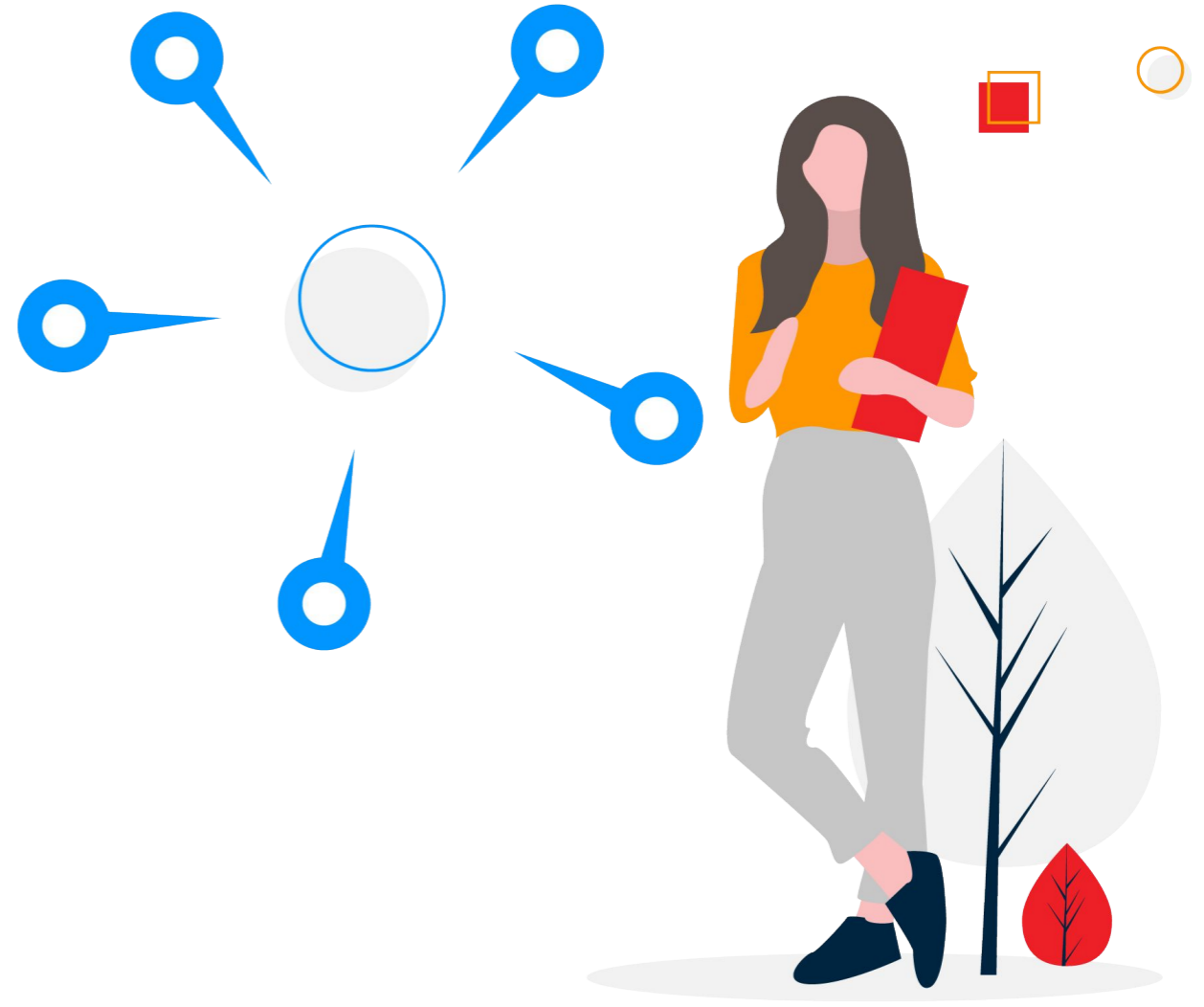
Se requiere de permiso para acceder al área de administración de uContact.



Contar con un usuario con perfil supervisor o administrador

Contar con los permisos para poder crear agentes

Una vez verificado esto, dirigirse a panel lateral izquierdo e ingresar en la opción "usuarios" y dentro seleccionar "agentes"



The screenshot displays the uContact dashboard interface. On the left is a navigation menu with categories: ADMINISTRADOR (Users, Campaigns, Providers, Audios, Markers, Reports, Quality, Erlang, System, Configuration), SUPERVISOR (Campaigns, Markers, Status, Forms, Recordings, Reports), and DESARROLLO (Flow Designer, Form Designer). The main area features a 'Portal' and 'Unified Inbox' header, followed by a grid of eight summary cards: Agents (57, 35 logged in), Calls (1,180 total, 38 incoming, 1142 outgoing), SMS/WhatsApp (2,421 total, 1042 incoming, 1379 outgoing), Mail (0), Facebook (0), Messenger (0), Webchat (3), and Licenses (5 available, expires 01/01/2030). Below these is a line chart showing activity from 00:00 to 21:00 for various channels: Llamadas Entrantes, Llamadas Salientes, SMS/Whatsapp Entrantes, SMS/Whatsapp Salientes, Email Entrantes, Email Salientes, Webchats, Messenger Entrantes, Messenger Salientes, Facebook Entrantes, and Facebook Salientes. A red line with circular endpoints is drawn on the left side of the image, pointing from the 'Usuarios' menu item to the 'Agentes' summary card.

**uContact** Portal

### Agentes

crodriguez

clarita rodriguez

1000

Contraseña

agentes

Email

Grupos

Buzon de Voz  +  Usuario habilitado

Cuenta temporal

Agenda de Login

SoftPhone: es, wss

Yes: SIP, Empresas

0: Directo, rfc2833

alaw  ulaw  g729  h264  opus  vp8  vp9

Administrativo  Supervisor

Subida en lote

Buscar:

NOMBRE	TELÉFONO	CONTEXTO	NOMBRE COMPLETO
atorres	1006	agentes	Andre Torres
comercial	9996	administrativos	Comercial Farenet
crodriguez	1000	agentes	clarita rodriguez
eizaguirre	1002	agentes	Elizabeth Izaguirre
Integra	2022	agentes	Integra
jhuaura	1001	agentes	Joe Huaura
jromani	9998	administrativos	Julio Romani
lasencios	1007	agentes	Lisbeth Asencios
latoche	9991	administrativos	Lisette Atoche
lhidalgo	1005	agentes	Lisbet Hidalgo

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 19 registros

PRIMERO ANTERIOR 1 2 SIGUIENTE ÚLTIMO

Usuario con el cual se accede a la plataforma

Extensión personal del agente

Contexto debe ser Agentes.

Email al cual se enviarán grabaciones del correo de voz(personal)

Por defecto en blanco

The screenshot shows the 'Agentes' form in the uContact system. The form fields are as follows:

- Usuario:** crodriguez
- Extensión personal:** clarita rodriguez
- Contexto:** 1000
- Contraseña:** Contraseña
- Contexto (dropdown):** agentes
- Email:** Email
- Grupos:** Grupos
- Buzon de Voz:** Buzon de Voz
- Cuenta temporal:** Cuenta temporal
- Agenda de Login:** Agenda de Login
- SoftPhone:** SoftPhone
- es:** es
- WSS:** WSS
- Usuario habilitado:**  Usuario habilitado
- Subir imagen:** Subir imagen

Red lines connect the labels on the left to the corresponding fields in the form:

- Usuario con el cual se accede a la plataforma → crodriguez
- Extensión personal del agente → clarita rodriguez
- Contexto debe ser Agentes. → 1000
- Email al cual se enviarán grabaciones del correo de voz(personal) → Email
- Por defecto en blanco → Grupos

Se habilita el buzón de voz personal del agente asociado al email previamente ingresado.

Tipo de teléfono que va a tener el agente. SoftPhone por defecto (teléfono virtual), en caso de querer un teléfono fijo deberá ser Hardphone.

Encriptación (si por defecto). No en ciertos casos de teléfonos fijos.

Tipo de transporte: wss por defecto. Udp o tls para teléfonos fijos.

Protocolo para interacciones multimedia por defecto SIP.

The screenshot shows a configuration form for an agent. The fields and their values are as follows:

- Contraseña:** [Redacted]
- agentes:** agentes
- Email:** [Redacted]
- Grupos:** [Redacted]
- Buzon de Voz:** + [Redacted]  Usuario habilitado
- Cuenta temporal:**
- Agenda de Login:** [Redacted]
- SoftPhone:** SoftPhone
- es:** es
- WSS:** wss
- Empresas:** Empresas
- rfc2833:** rfc2833
- Permisos:** Permisos
- 0:** 0
- Directo:** Directo
- Administrativo:**
- Supervisor:**
- Subida en lote:** [Redacted]
- Miembro:** [Redacted]
- Eliminar:** [Redacted]
- Guardar:** [Redacted]

Red lines connect the text annotations on the left to the following fields in the form:

- From the first text block to the **Buzon de Voz** section.
- From the second text block to the **SoftPhone** dropdown.
- From the third text block to the **es** dropdown.
- From the fourth text block to the **WSS** dropdown.
- From the fifth text block to the **SIP** dropdown.



Foto de perfil o avatar del agente.

Buzon de Voz +

Cuenta temporal

Agenda de Login

SoftPhone **Encriptado**

es

WSS

Yes

SIP

Empresas

0

Directo

rfc2833

alaw  ulaw  g729  h264  opus  vp8  vp9

Administrativo

Supervisor

Subida en lote

Miembro

Permisos

Usuario habilitado

Subir imagen

Eliminar  Guardar

DTMF a utilizar, rfc2833 por defecto.

Tipos de codificaciones de la voz: alaw/ulaw por defecto, vp8 se deberá habilitar para video.

Teléfono directo para llamar al agente desde el exterior, requiere una modificación en el comportamiento.

Al habilitarlo se crea un Supervisor, el mismo tiene acceso a las secciones de supervisión y posiblemente administrador (se pueden restringir).



**Ejemplos de creación.**

CAMPOS OBLIGATORIOS



**uContact** Portal

### Agentes

Usuario habilitado

alaw
  ulaw
  g729
  h264
  opus
  vp8
  vp9

Administrativo
  Supervisor

Buscar:

NOMBRE	TELÉFONO	CONTEXTO	NOMBRE COMPLETO
atorres	1006	agentes	Andre Torres
comercial	9996	administrativos	Comercial Farenet
crodriguez	1000	agentes	clarita rodriguez
eizaguirre	1002	agentes	Elizabeth Izaguirre
Integra	2022	agentes	Integra
jhuaura	1001	agentes	Joe Huaura
jromani	9998	administrativos	Julio Romani
lasencios	1007	agentes	Lisbeth Asencios
latoche	9991	administrativos	Lisette Atoche
lhidalgo	1005	agentes	Lisbet Hidalgo

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 19 registros

Al hacer click en guardar, se informa de la acción y se muestra el agente en el panel derecho.

The screenshot displays the uContact administrative interface. On the left is a navigation menu with categories like ADMINISTRADOR, USUARIOS, and SUPERVISOR. The main area is titled 'Agentes' and contains a configuration form for a new agent. The form includes fields for name, phone number, context, email, and various system settings. A 'Guardar' (Save) button is visible at the bottom right of the form. To the right of the form is a table listing existing agents. A green notification banner at the top right indicates 'Acción Realizada con Éxito' (Action Completed Successfully).

**Agentes Configuration Form:**

- Nombre: AgenteCapacitacion
- Teléfono: 1008
- Contexto: agentes
- Email: Email
- Grupos: Buzon de Voz
- Usuario habilitado:
- SoftPhone: es
- Yes: Yes
- 0: 0
- alaw:  ulaw:  g729:  h264:  opus:  vp8:  vp9:
- Administrativo:  Supervisor:
- Subida en lote:
- Miembro:
- Eliminar:  Guardar:

**Table of Agents:**

NOMBRE	TELÉFONO	CONTEXTO	NOMBRE COMPLETO
Administrativo1	1115	administrativos	Administrativo
agente1	1001	agentes	Agente 1
agente2	1002	entrantes	Agente 2
agente3	1006	agentes	agente3
Agente Capacitacion	1007	agentes	agente4
AgenteCapacitacion	1008	agentes	Agente Capacitacion
Integra	9999	entrantes	Integra
IR1	1100	agentes	Sebastian Peña 1
IR10	1109	agentes	Sebastian Peña 10
IR11	1110	agentes	Sebastian Peña 11

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 27 registros

PRIMERO ANTERIOR 1 2 3 SIGUIENTE ÚLTIMO



**A tener en cuenta.**



Los campos que no se mencionan no son relevantes o tienen funciones muy específicas que no son necesarias para una configuración básica.

Si al momento de crear un agente, se desea además crear un usuario administrativo, el mismo deberá tener un teléfono fijo asociado, de lo contrario no podrá acceder a la instancia (teléfono ip conectado con la instancia de uContact).

Para poder realizar llamadas, el agente deberá estar asociado a una campaña saliente, así como para recibir deberá estar asociado a una campaña entrante (con la excepción de tener un teléfono directo asociado)

La extensión de los agentes es obligatoriamente única en el sistema y no puede ser utilizada por más de un agente.

Se debe ingresar contraseña para el agente cuya complejidad depende de la expresión regular que esté configurada en el sistema: (Configuración/General/Sistema/Expresión regular para contraseñas). El sistema (por defecto) no tiene restricciones sobre el formato de la contraseña. De todos modos es posible, mediante una expresión regular en la configuración del sitio definir la complejidad de las mismas.



**Gracias!**

