



MANUAL CONFIGURACIÓN E INSTALACIÓN CLOUDTEL CC



Paseo de la Castellana, 171
4º - 28043 MADRID
C/Figueres 8 Despacho 12 - 08022
BARCELONA



917 914 400 / 935 455 600



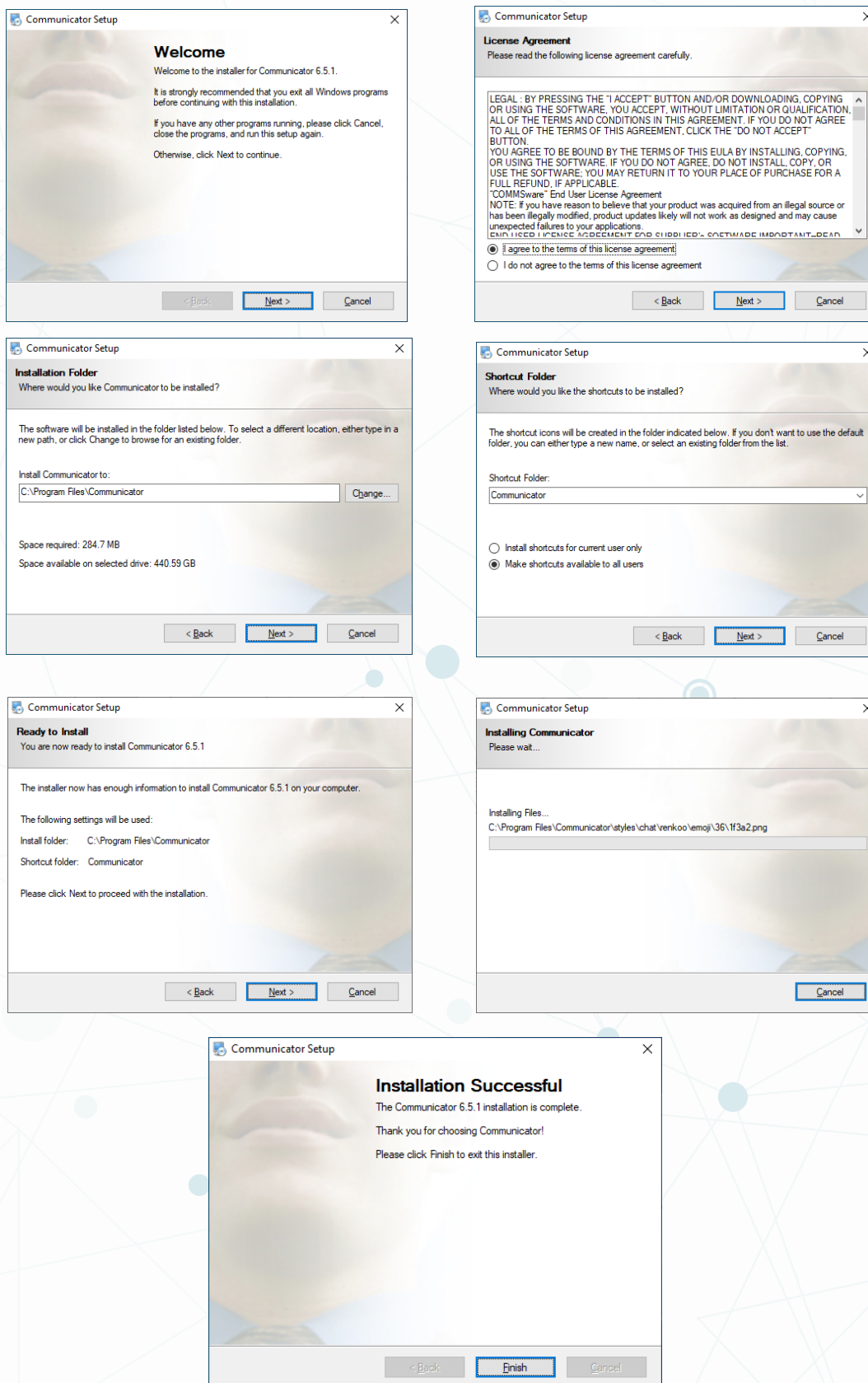
Descarga	3
Instalación microsoft visual c++	4
Configuración de la cuenta	4
Login en communicator	5-6
Configuración reglas de marcado	7
Cambiar el idioma	8
Configuración de los dispositivos de audio	8
Interfaz de Communicator	9
AGENTE	9
SUPERVISOR	11
Mensaje "Application is already running"	11

DESCARGA

Para poderse **descargar** el Communicator debe acceder al siguiente enlace:

https://www.tecsens.com/soporte-clientes/Communicator_v6

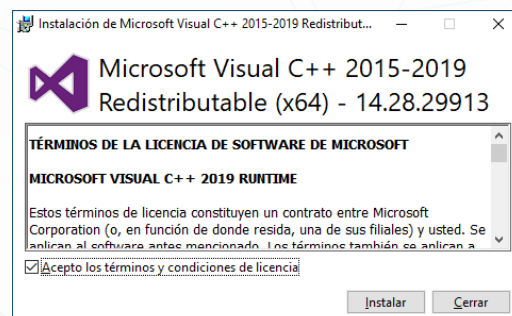
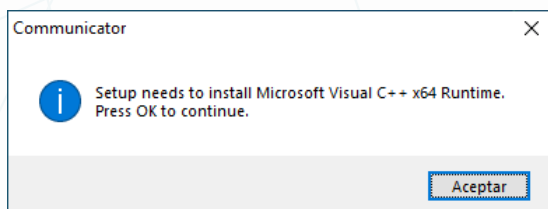
Una vez descargado se debe ejecutar el instalador de Communicator v6.





INSTALACIÓN MICROSOFT VISUAL C++

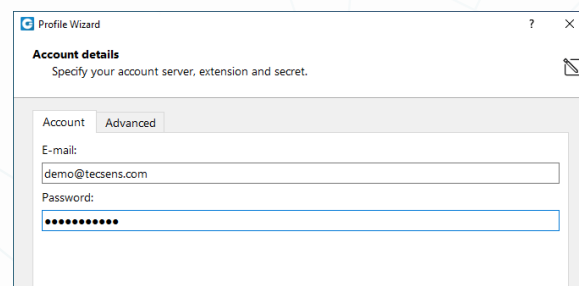
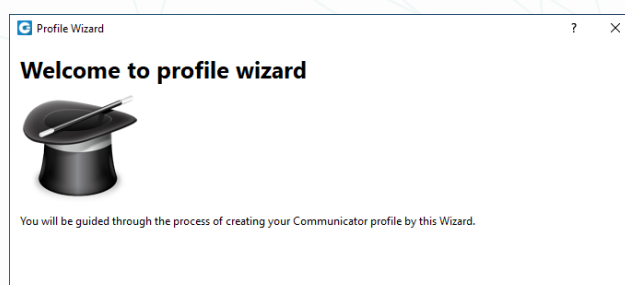
En el proceso de instalación del Communicator nos aparecerá esta ventana en caso de no tener instalado Microsoft Visual C++.



CONFIGURACIÓN DE LA CUENTA

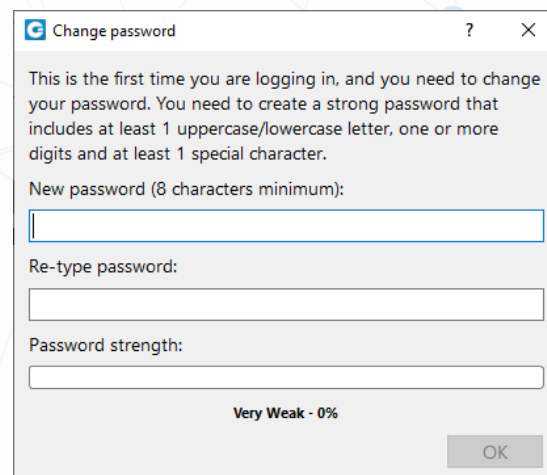
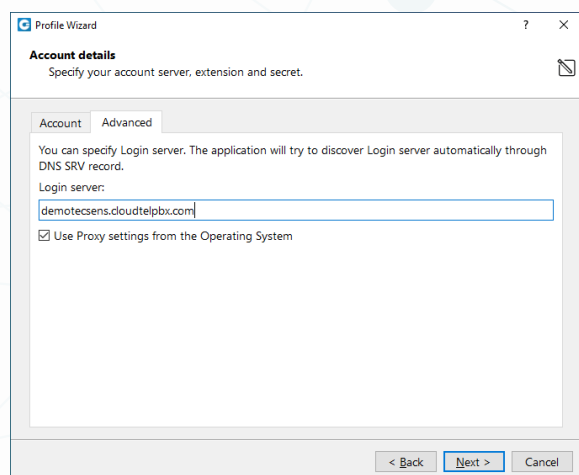
Una vez instalado aparecerá el asistente de configuración.

En la pestaña 'Account' introduciremos nuestro correo y password, credenciales facilitadas por Tecsens.



En la pestaña 'Advanced' introduciremos el 'Login server' facilitado por Tecsens. Será parecido a nombre_cliente.cloudtelpbx.com

En caso de ser el primer inicio de sesión nos va a pedir que introduzcamos una nueva contraseña.

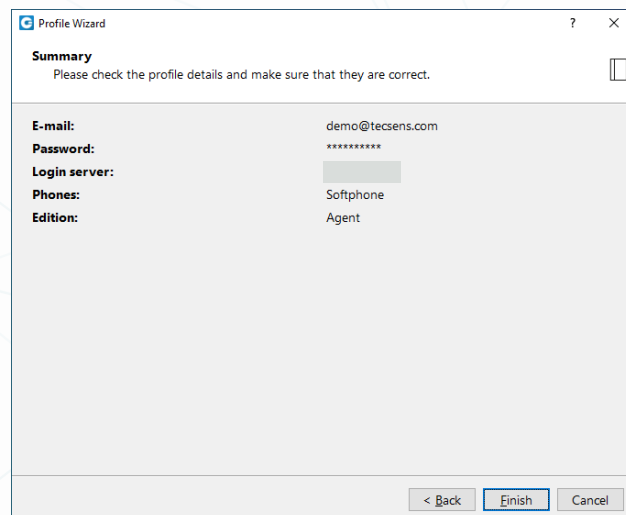
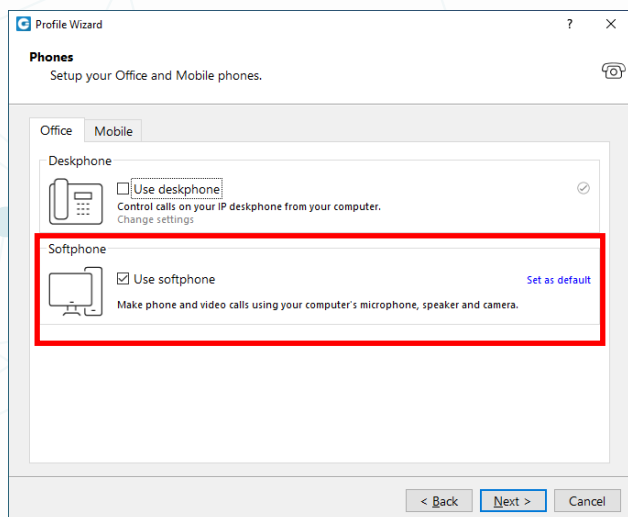




Activamos el check de softphone y hacemos clic en "set as default" para hacer de softphone nuestro teléfono por defecto.

Muy Importante desmarcar "Use deskphone"

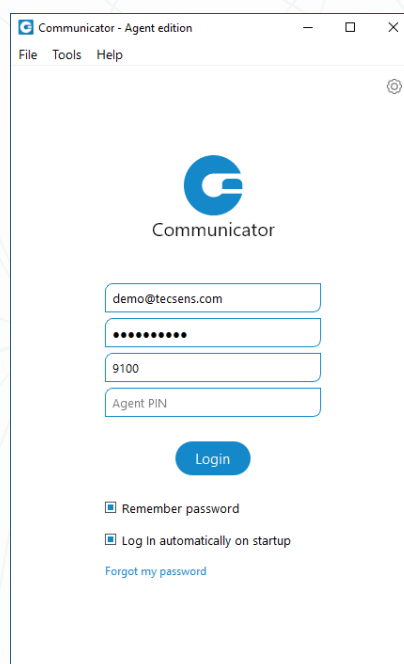
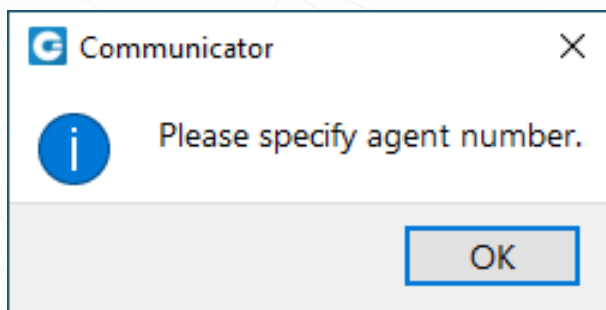
Nos mostrará un resumen sobre la configuración facilitada.



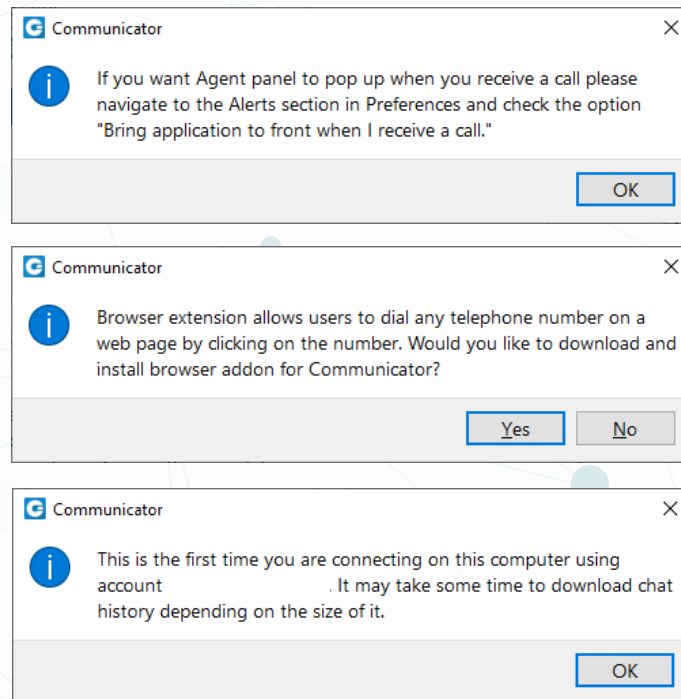
LOGIN EN COMMUNICATOR

Todo agente tiene un número asignado. Al realizar login nos pedirá este número para poder abrir la aplicación.

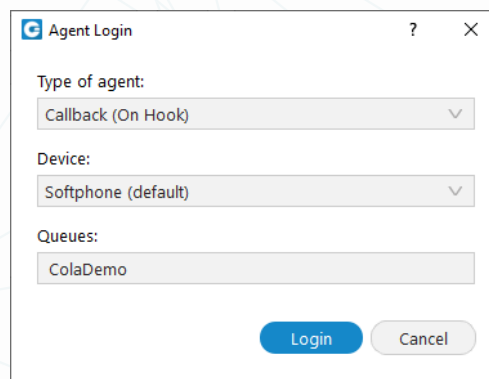
Introducimos el número de agente facilitado por Tecsens asociado a la extensión.



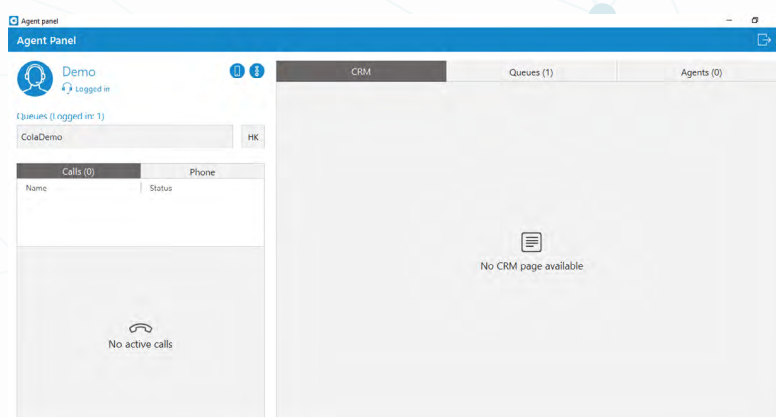
Nos aparecerán los siguientes mensajes que podemos aceptar o descartar según las necesidades de cada cliente.



A continuación aparecerá la siguiente ventana para hacer "login" en la cola configurada.



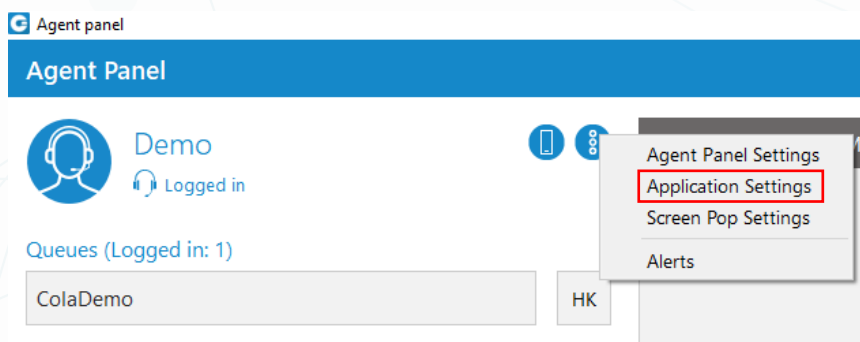
Una vez realizado el login la aplicación "Agent Panel" nos indicará que estamos logueados "Logged in"



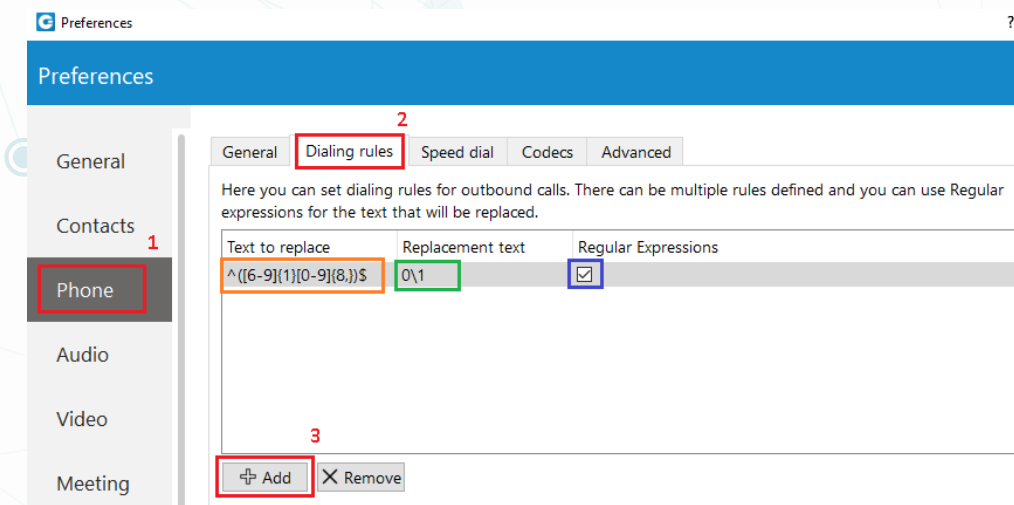
CONFIGURACIÓN REGLAS DE MARCADO

A continuación se describe como configurar los parámetros para que automáticamente se anteponga el 0 en llamadas nacionales.

Ir al botón superior derecho azul con 3 puntos y acceder a 'Application Settings'



Dentro de Preferencias, ir al apartado Teléfono (Phone) >> Reglas de Discado (Dialing rules) >> Añadir (Add)..



A continuación vemos una descripción de los 3 campos a rellenar:

- En **NARANJA** introducimos la numeración que será sustituida. Es útil cuando la expresión es un patrón (expresión regular).
En este caso se debe introducir el siguiente patrón: `^([6-9]{1}[0-9]{8,})$`
- En **VERDE** introducimos la numeración que sustituirá el patrón marcado por la columna anterior: `0\1`
- En **AZUL** activaremos la opción de Expresión Regular.

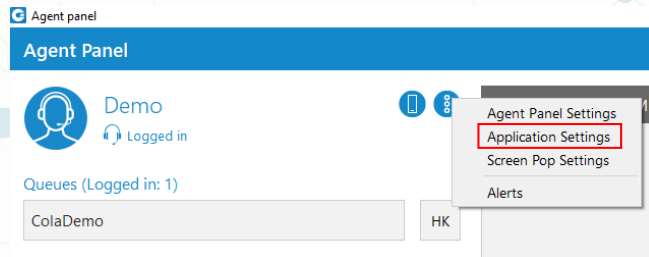
Una vez configuradas las reglas, pulsamos 'OK' y salimos.



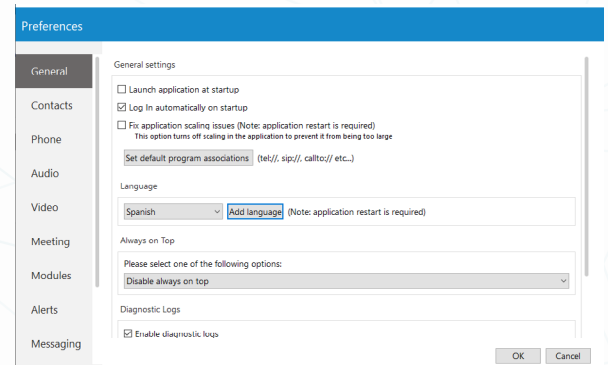
CAMBIAR EL IDIOMA

Por defecto la aplicación aparece en inglés. Si se quiere cambiar a otro idioma seguir los siguientes pasos:

Ir al botón superior derecho azul con 3 puntos y acceder a 'Application Settings'.



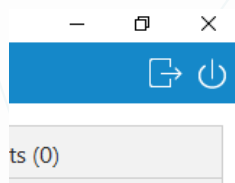
Dentro de Preferencias, ir al apartado General >>Language >> seleccionar el idioma que se prefiera.



Para que los cambios se apliquen, se debe cerrar la aplicación Communicator y volver a abrirla para que aparezca el idioma seleccionado.

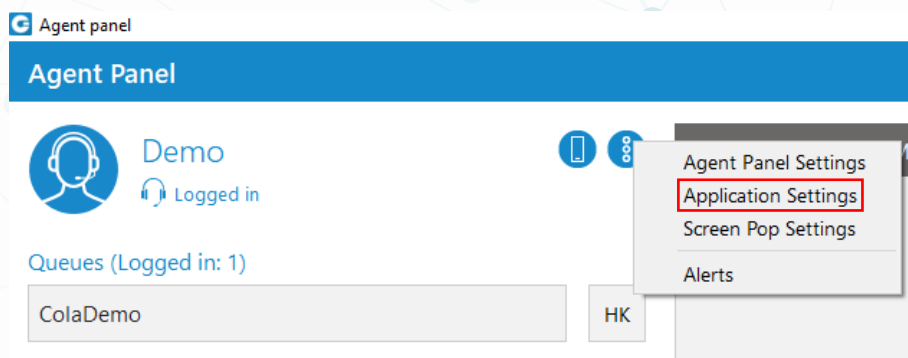
Para abrir la aplicación de nuevo, debemos buscar la aplicación Communicator y hacer doble clic.

Para cerrar la aplicación presionar el icono de apagar:



CONFIGURACIÓN DE LOS DISPOSITIVOS DE AUDIO

Ir al botón superior derecho azul con 3 puntos y acceder a 'Application Settings'

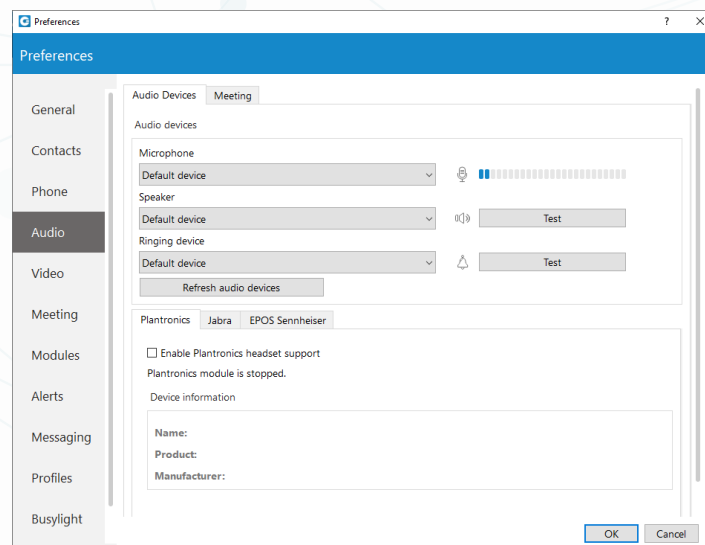




Dentro de **Preferencias**, ir al apartado **Teléfono (Phone) >> Dispositivo de audio (Audio Devices)**

En **"Audio devices"** podemos definir los dispositivos de audio a utilizar para micrófono, auricular o para escuchar el tono de llamada de una llamada entrante. Por defecto se utilizan los predeterminados del equipo.

Si disponemos de un auricular USB de: Plantronics, Jabra o Sennheiser. Podemos activar el soporte al dispositivo para tener control desde los botones del auricular. No todos los auriculares de estas marcas son compatibles.



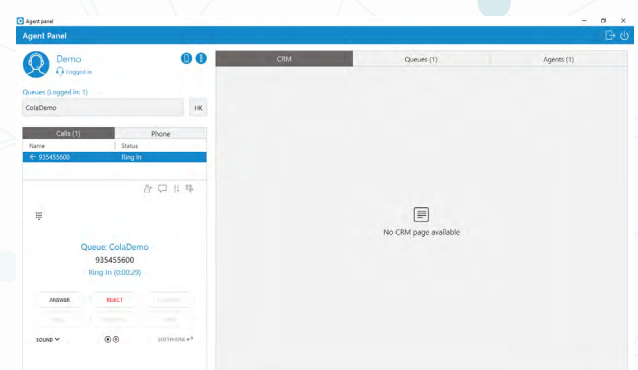
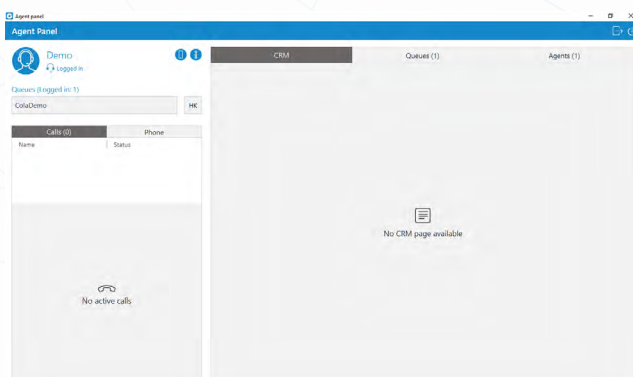
INTERFAZ DE COMMUNICATOR

AGENTE

Iniciamos sesión y hacemos **"login"** en las colas que tengamos asignadas.

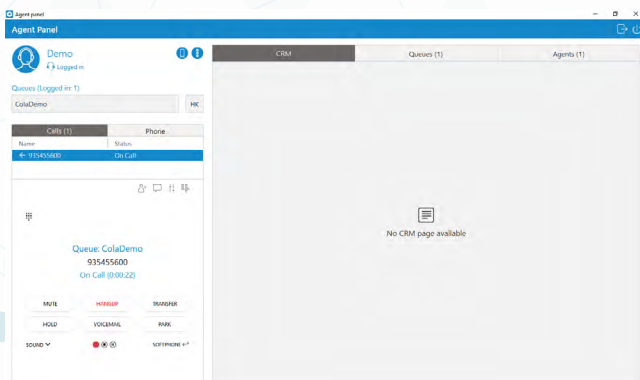
Este es el panel de agente.

Si recibimos una llamada nos aparecerá en la parte izquierda inferior.

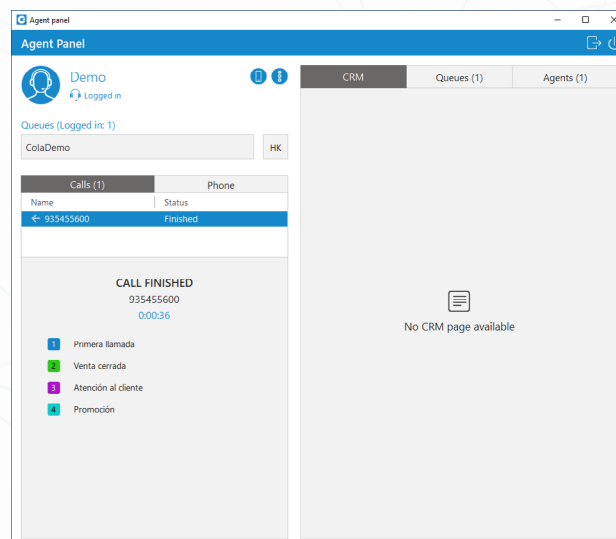




Descolgamos.

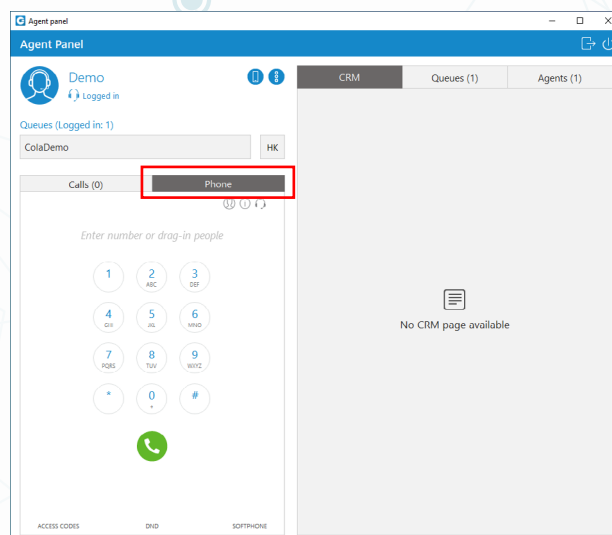


Al finalizar la llamada si tenemos configuradas las "Dispositions" tendremos que seleccionar la opción correspondiente.



Para poder realizar una llamada saliente tendremos que entrar en "Phone" y marcar el número deseado. En caso de no haber configurado las reglas de marcado tendremos que marcar 0 para las llamadas nacionales.

En la derecha superior disponemos de dos botones para "Cerrar sesión" o "Cerrar" el Communicator.





SUPERVISOR

La versión supervisor incorpora un panel para tener información sobre agentes, colas y más datos relevantes.

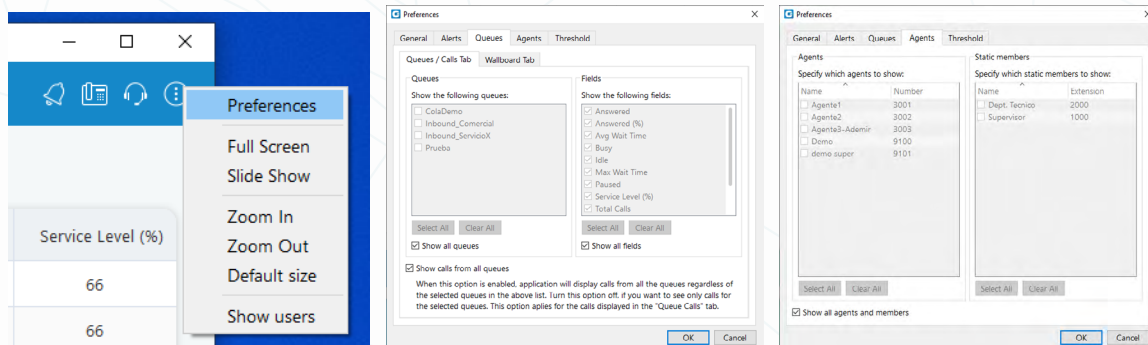
Accedemos al "Panel de supervisor" mediante esta opción.



Name	Total Calls	Answered	Unanswered	Waiting	Idle	Busy	Paused	Avg Wait Time	Max Wait Time	Answered (%)	Unanswered (%)	Service Level (%)
All queues	3	3	0	0	2	0	0	4	46	100	0	66
ColaDemo	3	3	0	0	1	0	0	1%	46	100	0	66
Inbound_Comer...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
Inbound_Servic...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
Prueba	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100

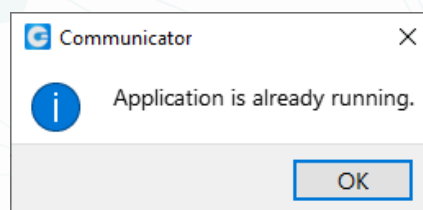
Summary metrics at the bottom: TOTAL QUEUES: 4, TOTAL CALLS WAITING: 0, TOTAL / ANSW. CALLS: 3/3, AVG / MAX. WAIT: 4s/46s, PCA: 100%, SLA: 66%

Para personalizar los agentes y colas que hay que mostrar podemos entrar en "Preferences" y seleccionar los que nos interesan.



MENSAJE "APPLICATION IS ALREADY RUNNING"

Si al intentar abrir el Communicator nos aparece el siguiente error "Application is already running.", eso significa que Communicator ya ha iniciado previamente.



Para poder abrir de nuevo la aplicación tendremos que ejecutarlo desde la barra de tareas. Seguramente será necesario presionar en "Mostrar los iconos ocultos" para poder encontrar el icono de la aplicación.

