

Creacion de usuarios y agentes (Administrador)

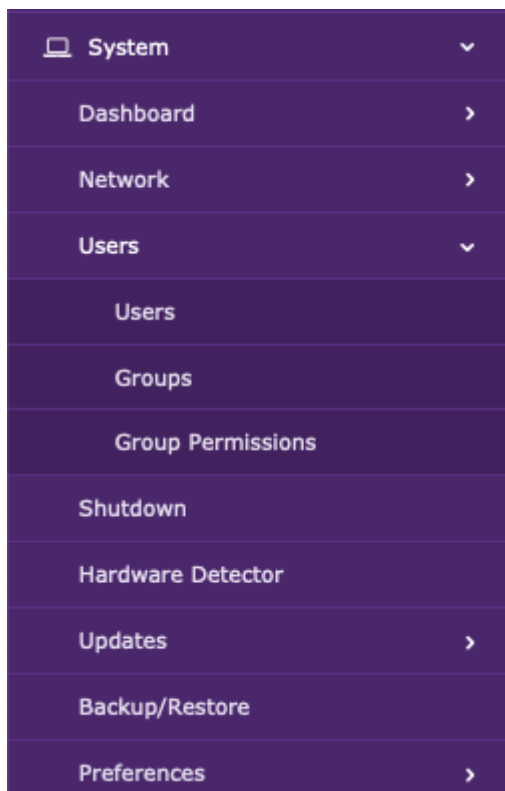
En esta guía se detalla la creación de los usuarios para asignar los mismos a los agentes que atenderán u operarán las colas de llamada (Call Queues) de Issabel.

Esta guía aplica únicamente a los usuarios que tienen privilegios de administrador o de gestión de usuarios. Regularmente es el "admin" de Issabel.

Creacion de grupo de usuarios

Los pasos a seguir para la creación de los agentes es la siguiente:

- Ubicar la opción Grupos, dentro del menú **System --> User --> Groups**



- Crear nuestro grupo, esto lo hacemos dando clic en la opción "**Agregar Grupo**". El grupo para este ejemplo será "Agentes"
- Se puede ingresar una breve descripción del grupo para futura referencia.

Ejemplo:

[System](#) / [Users](#) / **Groups**

Edit

Delete

Group:

agentes

Description:

agentes

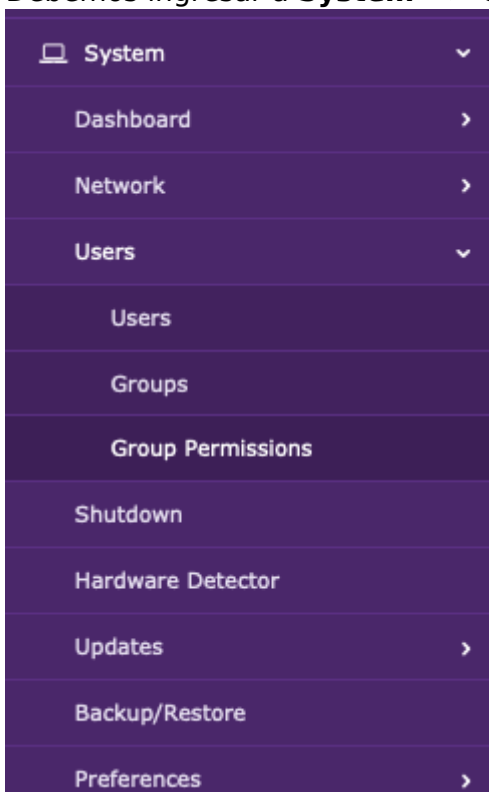
Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2020.

Asignacion de permisos al grupo

La asignacion es muy importante para que nuestros usuarios solo puedan ver la consola de agentes de CallCenter y no tengan acceso a módulos de configuraciones u otros.

Para la asignacion de los permisos debemos de ubicar la opcion Group Permissions.

- Debemos ingresar a **System --> User --> Group Permissions**



- Dentro de esta pantalla debemos de buscar el usuario de Agentes, para facilidad pinchamos el botón **Show Filter** el cual nos permitirá escribir el grupo que recién creamos de "agentes".

Save Selected as Accessible

Show Filter

Filter applied: Group = Administradores

Group: agentes

Show

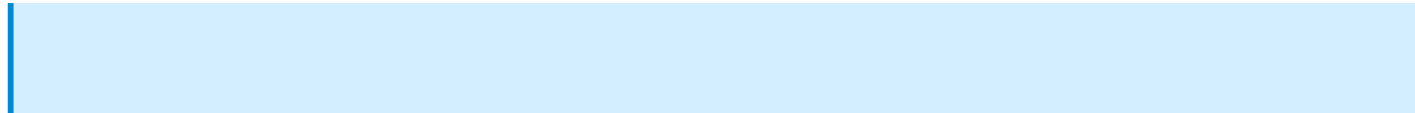
Debemos mostrar solo el grupo de agentes el cual nos mostrara todos los permisos que tiene asignados.

- Hay que buscar en los permisos la opcion **Agent_Console** (esto lo encontramos en la pestaña de **CallCenter**)

	Resource	Description	Available	Enabled
+	system	System	19	0
+	agenda	Agenda	2	0
+	email_admin	Email	9	0
+	fax	Fax	8	0
+	pbxconfig	PBX	12	0
+	reports	Reports	10	0
+	extras	Extras	4	0
−	call_center	Call Center	27	1
<input checked="" type="checkbox"/>	agent_console	Agent Console		
+	outgoing_calls	Outgoing Calls	3	0
+	ingolng_calls	Ingoing Calls	3	0
+	agentoptions	Agent Options	3	0
	break_administrator	Breaks		
+	forms	Forms	2	0
+	reports_ingolng_call	Reports	13	0
	callcenter_config	Configuration		
+	addons	Addons	2	0
+	my_extension	My Extension	1	0
+	security	Security	10	0
	Resource	Description	Available	Enabled

Esta deberia de ser la unica opcion seleccionada para este grupo, el resto no debe tener selecci3n o acceso.

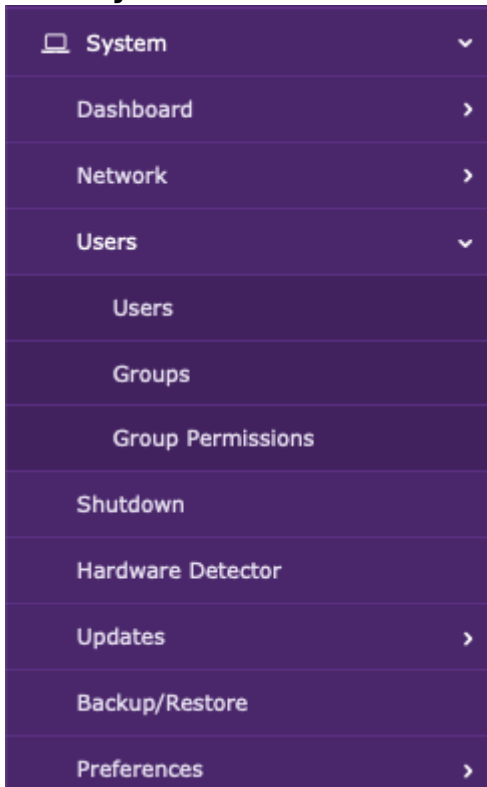
Crear Agentes



No es necesario crear un usuario por agente ya que con el mismo usuario se puede logear varios agentes. En nuestro ejemplo creamos el grupo agentes y luego procederemos a crear un solo usuario que se llamará **Agente**.

Para agregar agentes debemos de buscar la opcion User.

- Menú **System --> User --> User**



- Debemos dar clic en el boton de **Crar Nuevo Usuario**.

+ Create New User

- Agregar la informacion de nuestro agente, a criterio o necesidad:

Save Cancel

Main Fields

Login: *	Agente1	Name (Ex. John Doe):	Juan Lopez
Password: *	****	Retype password: *	****
Group: *	Agentes		

PBX Profile

Extension: no extension

Mail Profile

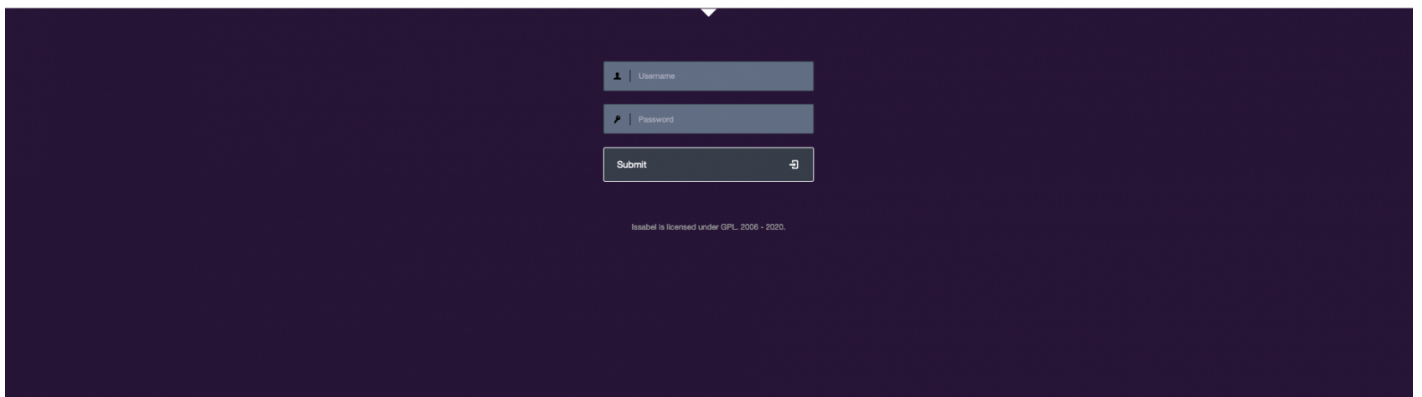
Es importante que en group coloquemos el grupo de agentes

La informacion del agentes puede variar si se crea usuario por agentes

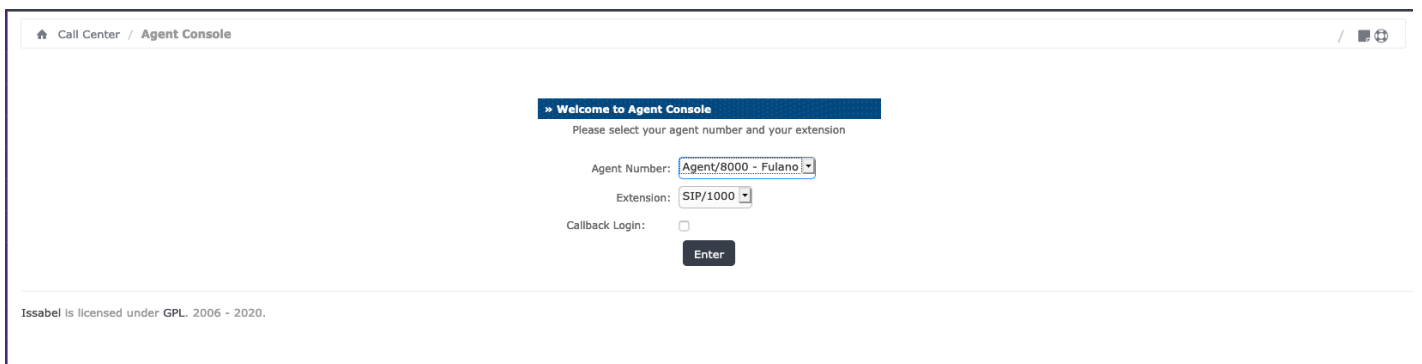
La extension debe quedar en blanco

INICIO DE SECCION

El agente debe iniciar seccion en la pagina prinipal de Issabel.

A login form for Issabel. It has a dark purple background. At the top center is the Issabel logo. Below it are three input fields: "Username" with a person icon, "Password" with a key icon, and a "Submit" button with a right-pointing arrow icon. At the bottom center, in small text, it says "Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2020."

al iniciar seccion solo nos mostrara la consola de agente

The Issabel Agent Console interface. At the top, a breadcrumb trail shows "Call Center / Agent Console". Below this is a "Welcome to Agent Console" message. A prompt asks the user to "Please select your agent number and your extension". There are two dropdown menus: "Agent Number:" with the selected value "Agent/8000 - Fulano" and "Extension:" with the selected value "SIP/1000". Below these is a "Callback Login:" checkbox which is unchecked. At the bottom is an "Enter" button. At the very bottom, in small text, it says "Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2020."

Revision #11

Created 11 March 2020 18:26:34 by Rafael Calderon

Updated 7 April 2020 15:21:42 by Eduardo Mejia