

# Creacion de usuarios y agentes (Administrador)

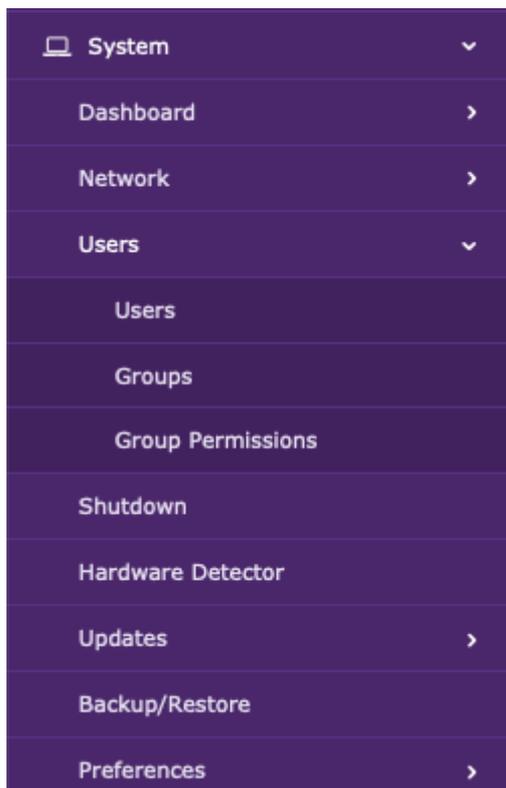
En esta guía se detalla la creación de los usuarios para asignar los mismos a los agentes que atenderán u operarán las colas de llamada (Call Queues) de Issabel.

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:

Edit

Delete

Group:

agentes

Description:

agentes

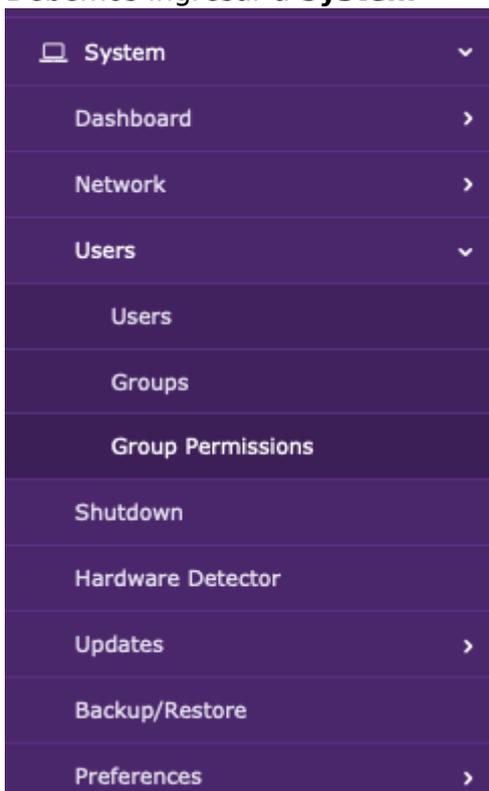
Issabel is licensed under GPL. 2006 - 2020.

## 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
+	ingoing_calls	Ingoing Calls	3	0
+	agentoptions	Agent Options	3	0
	break_administrator	Breaks		
+	forms	Forms	2	0
+	reports_ingoing_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

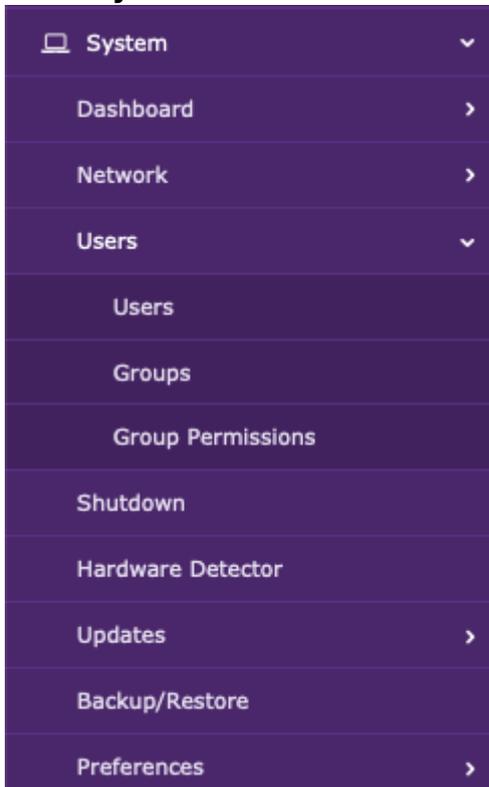
Esta deberia de ser la unica opcion seleccionada para este grupo, el resto no debe tener selección o acceso.

## 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: *	<input type="text" value="Agente1"/>	Name (Ex. John Doe):	<input type="text" value="Juan Lopez"/>
Password: *	<input type="password" value="***"/>	Retype password: *	<input type="password" value="***"/>
Group: *	<input type="text" value="Agentes"/>		

**PBX Profile**

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

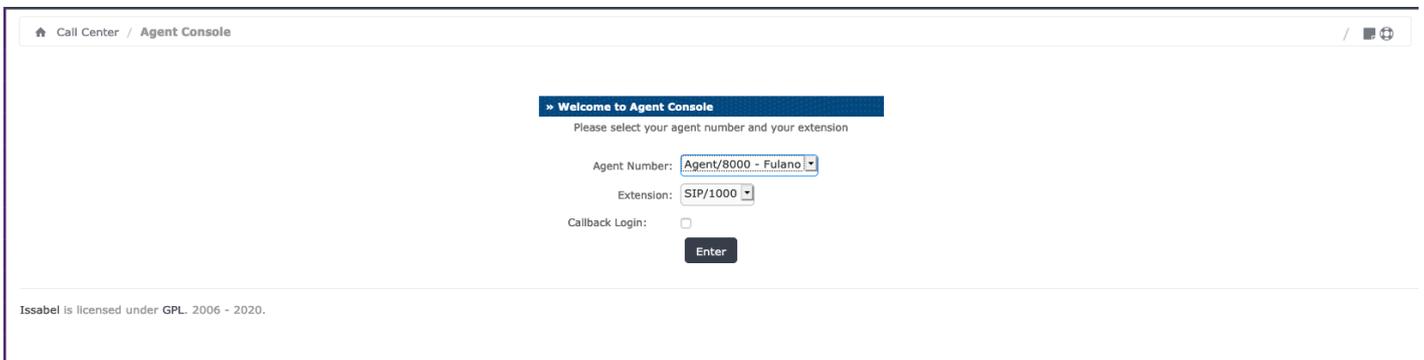
La extension debe quedar en blanco

## INICIO DE SECCION

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



al iniciar seccion solo nos mostrara la consola de agente



Revision #11

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

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