

PROTOCOLO DE CONFIGURACIÓN

MyFlux AI Contact.



El presente documento, facilita el proceso de configuración del servicio MyFlux AI Contact en la fase 1, de la prueba de concepto. Previo a completar este formulario el supervisor deberá haber recibo una capacitación.

Usuarios

Agentes

Para la creación de agentes se requiere completar la información básica de cada uno de ellos. A continuación, podrá ingresar los datos solicitados:

- **Opciones Rol: Supervisor o Agente.**
- **Tipo de Teléfono: IsMyPeers, Microsoft Teams.**

Nombre	Correo electrónico	Cargo	Tipo teléfono

Grupos de Agentes

IsMyContact permite agrupar a los agentes para monitorear y evaluar según estas agrupaciones. Para crear estos segmentos se requiere la siguiente información:

Indicar el nombre del supervisor y de los agentes que formaran parte del grupo, acorde a la tabla anterior.

Nombre del grupo	Supervisor del grupo	Miembros del grupo

Área de Gestión

Pausas

Las pausas excluyen a un usuario de recibir llamadas de la central en la nube, y notifica al supervisor el motivo.

- **Controlada:** Define si el supervisor debe ser alertado en los casos donde el tiempo asignado ha sido superado.
- **Facturable:** Define si la pausa debe ser incluida en el tiempo productivo de un agente

Nombre Pausa	Tiempo (min)	Controlada	Facturable

