

broadvoice

Página de inicio de GoContact

Guía de navegación

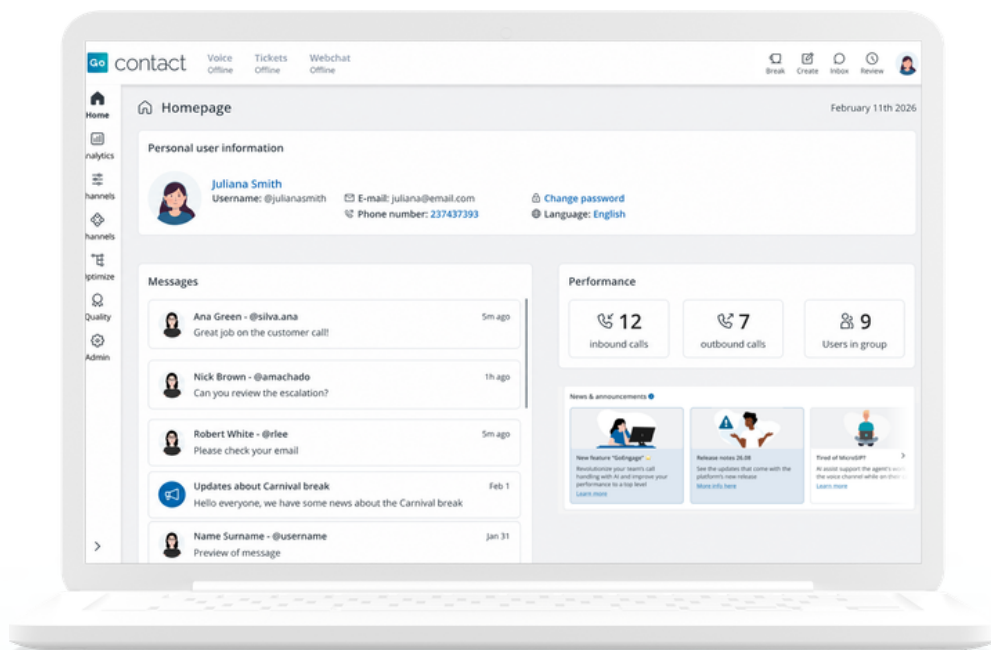


Índice

- 03** Introducción
- 04** Información del usuario
- 05** Mensajes y rendimiento
- 06** Noticias y anuncios
- 07** Menú vertical
- 09** Barra de menú superior
- 11** Pausas
- 15** Crear tickets y correos electrónicos
- 16** Bandeja de entrada
- 17** Cerrar sesión

Introducción

En esta guía, aprenderá a navegar por la Pagina de Inicio, anteriormente conocida como la página de Perfil. La Pagina de Inicio proporciona acceso a información importante de la plataforma, incluido el número de personas en su grupo, los detalles de su perfil y estadísticas de llamadas en tiempo real. También aprenderá a actualizar su contraseña e información personal, solicitar pausas, enviar mensajes y cerrar sesión en la plataforma.

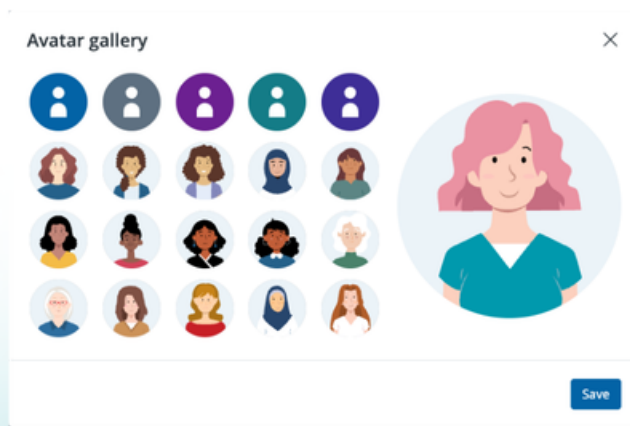


Información del usuario

En el centro de la página, puedes ver los datos principales del usuario, como su nombre y apellidos, el nombre de usuario que utiliza para acceder a GoContact y la dirección de correo electrónico asociada al usuario, que se utiliza para el envío de la contraseña. También verás el número de teléfono del usuario, un enlace para cambiar su contraseña y el idioma que ha seleccionado.

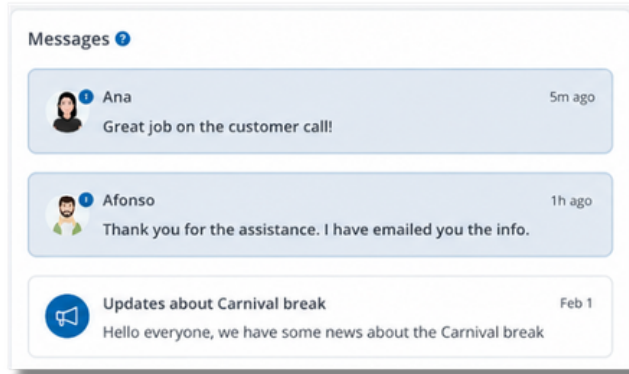


Si haces clic en el centro de la foto, podrás personalizarla con una imagen del catálogo de GoContact.

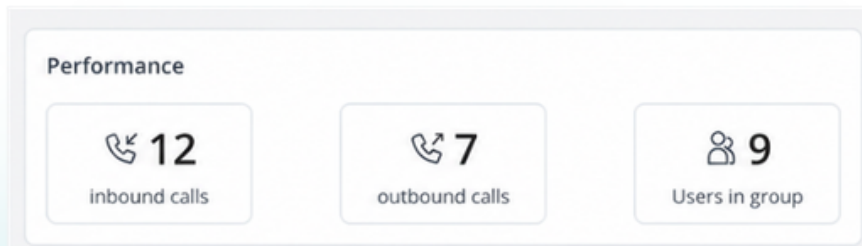


Mensajes y performance

En la sección de información del usuario, puedes ver todos los mensajes internos que se te hayan enviado, ya sean mensajes de difusión o mensajes de chat interno.



En la parte derecha de la pantalla, puedes consultar las métricas de rendimiento, incluido el número de usuarios de tu grupo, que indica cuántos usuarios forman parte del mismo grupo de trabajo que tú. También verás un contador en tiempo real de las llamadas entrantes y salientes. Las estadísticas de llamadas entrantes y salientes se reinician automáticamente a medianoche.



Noticias y anuncios

En la sección Performance, encontrará el área de Noticias y anuncios, donde podrá mantenerse al día con las últimas noticias de GoContact, actualizaciones de la plataforma y nuevas funcionalidades disponibles. Seleccione Learn More para ser redirigido al sitio web de Broadvoice y acceder a información y recursos adicionales.

Tenga en cuenta que el contenido mostrado en la sección de Noticias y anuncios puede variar según sus permisos dentro de la plataforma.

The screenshot displays a user interface with two main sections. The top section, titled "Performance", contains three white cards with rounded corners. The first card shows a telephone handset icon with an arrow, the number "12", and the text "inbound calls". The second card shows a telephone handset icon with an arrow pointing away, the number "7", and the text "outbound calls". The third card shows a group of three people icon and the number "9", with the text "Users in group" below it. The bottom section, titled "News & announcements" with a help icon, contains two light blue cards. The left card features an illustration of a woman at a computer, the title "New feature 'GoEngage' ★", the text "Revolutionize your team's call handling with AI and improve your performance to a top level", and a blue "Learn more" link. The right card features an illustration of a man with a warning sign, the title "Release notes 26.08", the text "See the updates that come with the platform's new release", and a blue "More info here" link.

Performance

- 12**
inbound calls
- 7**
outbound calls
- 9**
Users in group

News & announcements ?

New feature "GoEngage" ★
Revolutionize your team's call handling with AI and improve your performance to a top level
[Learn more](#)

Release notes 26.08
See the updates that come with the platform's new release
[More info here](#)

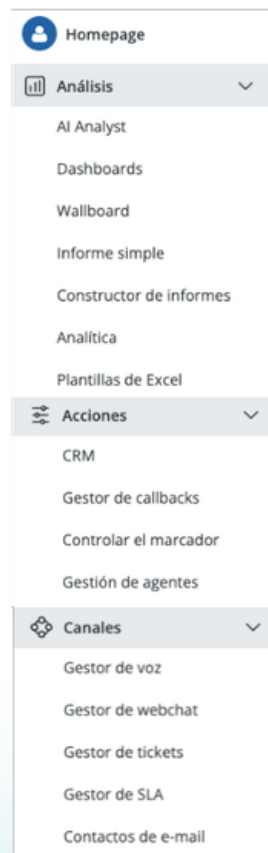
Navegación por la Pagina de Inicio

A la izquierda hay un menú vertical con los módulos de GoContact a los que tiene acceso su perfil. En este menú encontrará los siguientes iconos desplegables. Haga clic en cualquier icono para desplegar el menú y acceder a las opciones disponibles en esa sección:

Análisis: accede a herramientas para medir y evaluar el rendimiento, como paneles de control, tableros informativos y funciones integradas de generación de informes.

Acciones: gestiona las operaciones diarias con herramientas como el CRM para los datos de contacto, el gestor de callbacks para gestionar las devoluciones de llamada, el control del marcador para ajustar las campañas en tiempo real y la gestión de agentes para reasignar a los agentes entre colas según sea necesario.

Canales: crea, configura y gestiona todos los canales de comunicación para adaptarlos a tus necesidades operativas.

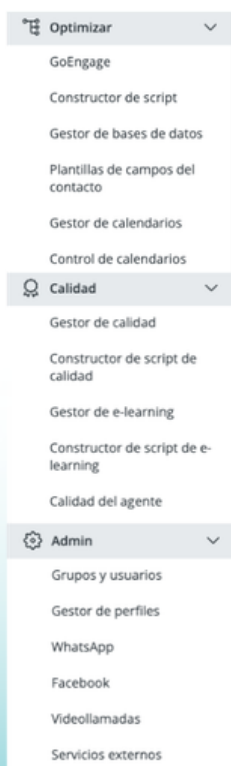


Navegación por la Pagina de Inicio

Optimizar: mejora la funcionalidad de la plataforma creando scripts personalizados para los agentes, configurando los campos de las plantillas de contacto, importando bases de datos externas y utilizando la función de calendario.

Calidad: crea y gestiona contenidos de e-learning y auditorías de calidad, y accede a las formaciones y evaluaciones que se te hayan asignado.

Admin: gestiona usuarios y grupos, personaliza perfiles de usuario y configura integraciones, como las conexiones con redes sociales.



Barra de menú superior

La barra superior proporciona acceso a tus canales de comunicación. En el lado izquierdo, selecciona Voz, Tickets o Webchat para iniciar sesión en estos canales.



El lado derecho de la barra superior proporciona acceso rápido a funciones clave durante tu turno:

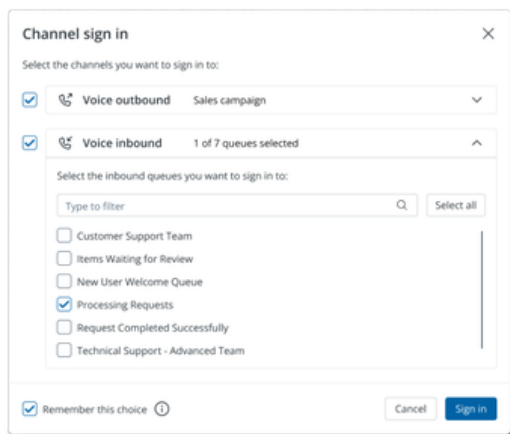
- Icono de taza de café: Solicitar o iniciar un descanso.
- Icono de redacción: Crear un nuevo ticket o correo electrónico.
- Icono de mensajes: Ver notificaciones, iniciar y consultar mensajes de difusión y conversaciones de chat.
- Icono de perfil: Acceder a las opciones de cuenta, incluida la opción de cerrar sesión en la plataforma.

Si tienes permisos de Supervisor, el icono de Revisar te permite revisar y autorizar las solicitudes de descanso de los empleados.

Barra de menú superior

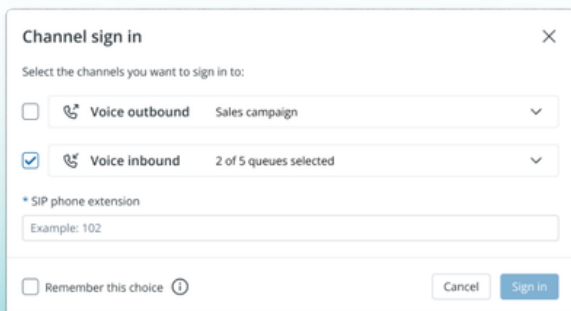
Al iniciar sesión en el canal de Voz, selecciona tu campaña de llamadas salientes y la(s) cola(s) de llamadas entrantes. Las colas preseleccionadas por tu supervisor ya estarán marcadas. Ten en cuenta que puedes iniciar sesión en una campaña y en varias colas de entrada simultáneamente.

Selecciona Recordar esta elección para guardar tu campaña y selección de colas para futuros inicios de sesión.



The screenshot shows a 'Channel sign in' dialog box. At the top, it says 'Select the channels you want to sign in to:'. There are two main sections: 'Voice outbound' with a dropdown menu set to 'Sales campaign', and 'Voice inbound' with a dropdown menu set to '1 of 7 queues selected'. Below the 'Voice inbound' section, there is a list of queues with checkboxes: 'Customer Support Team', 'Items Waiting for Review', 'New User Welcome Queue', 'Processing Requests' (checked), 'Request Completed Successfully', and 'Technical Support - Advanced Team'. At the bottom, there is a checkbox for 'Remember this choice' which is checked, and 'Cancel' and 'Sign in' buttons.

Si estás utilizando un softphone externo, como MicroSIP, también se te solicitará que introduzcas la extensión SIP proporcionada por tu administrador.



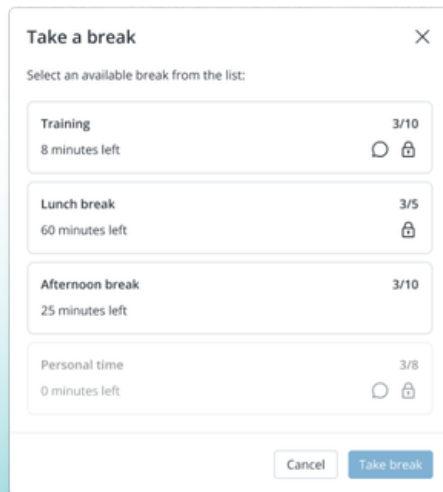
This screenshot shows the same 'Channel sign in' dialog box, but with an additional field for '* SIP phone extension'. The field has a placeholder text 'Example: 102'. The 'Voice inbound' dropdown now shows '2 of 5 queues selected'. The 'Remember this choice' checkbox is now unchecked. The 'Cancel' and 'Sign in' buttons remain at the bottom.

Descansos

El icono de taza de café te permite tomar un descanso durante tu turno. Para solicitar un descanso, haz clic en el icono de taza de café para abrir la lista de opciones de descanso disponibles.

En la ventana emergente de Descansos, es posible que veas iconos adicionales junto a ciertos tipos de descanso. Un icono de candado indica que el descanso requiere aprobación, mientras que un icono de burbuja de chat indica que es necesario añadir un comentario al seleccionar ese descanso. Las opciones de descanso que aparecen atenuadas o en gris no están disponibles en ese momento.

Cada opción de descanso también muestra una proporción del número actual de usuarios de tu grupo en descanso frente al máximo permitido al mismo tiempo. Por ejemplo, 3/5 significa que 3 usuarios del grupo están actualmente en descanso y que hasta 5 usuarios pueden estar en ese tipo de descanso simultáneamente.



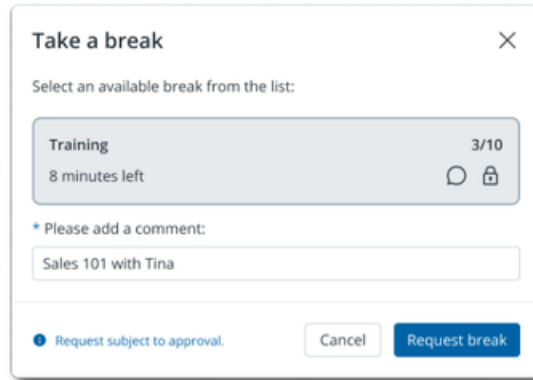
The screenshot shows a 'Take a break' dialog box with a close button (X) in the top right corner. Below the title, it says 'Select an available break from the list:'. There are four break options listed, each with a name, duration, and a ratio of current users to maximum users. The first three options have icons for chat and lock, while the last one has only a chat icon.

Break Type	Duration	Ratio	Chat Icon	Lock Icon
Training	8 minutes left	3/10	Yes	Yes
Lunch break	60 minutes left	3/5	No	Yes
Afternoon break	25 minutes left	3/10	No	No
Personal time	0 minutes left	3/8	Yes	No

At the bottom of the dialog box, there are two buttons: 'Cancel' and 'Take break'.

Descansos

Si un descanso requiere aprobación del supervisor, esto se indicará en la esquina inferior izquierda de la opción de descanso correspondiente.



The 'Take a break' dialog box features a title bar with a close button (X). Below the title, it instructs the user to 'Select an available break from the list:'. A list item for 'Training' is shown, indicating '8 minutes left' and '3/10' remaining, with icons for a comment bubble and a lock. A text input field for a comment is present, with the placeholder text 'Sales 101 with Tina'. At the bottom, there is a radio button labeled 'Request subject to approval.', a 'Cancel' button, and a 'Request break' button.

Después de enviar tu solicitud de descanso, aparecerá una notificación en la página de inicio indicando que tu solicitud está pendiente de aprobación. Una vez que tu supervisor apruebe la solicitud, recibirás una notificación adicional confirmando la aprobación.

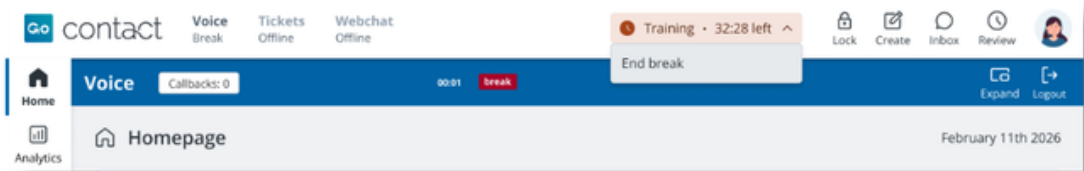
Si estás gestionando una interacción de voz activa, tu descanso se pondrá en cola automáticamente y comenzará en cuanto finalice la llamada.



Descansos

Una vez que comience tu descanso, aparecerá una notificación en la barra superior que mostrará el descanso activo y el tiempo restante disponible. Tu estado también se actualizará de En línea a En descanso, y los canales de comunicación en el lado izquierdo de la pantalla reflejarán tu estado de descanso.

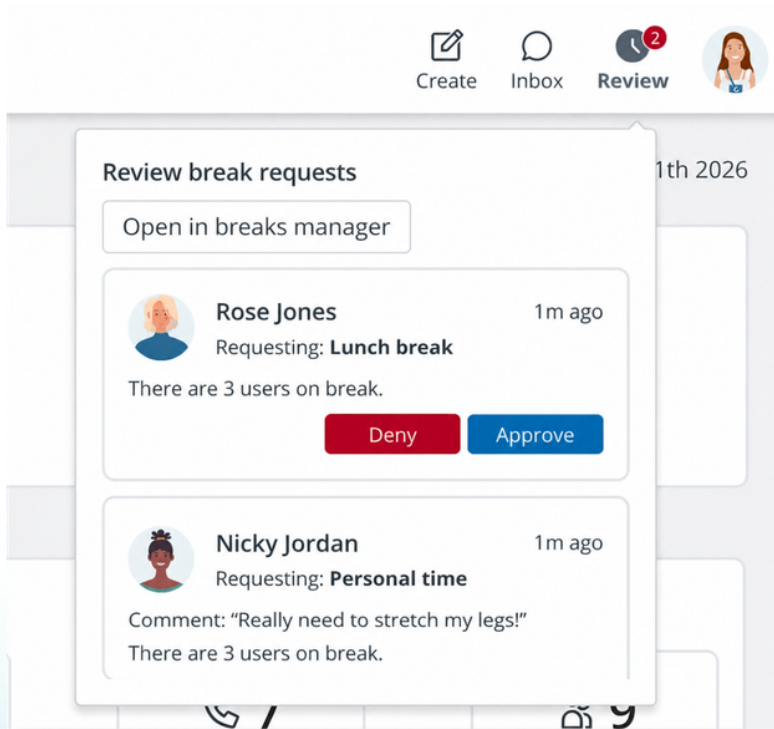
Para finalizar el descanso antes de tiempo, haz clic en la notificación del descanso y selecciona Finalizar descanso.



Descansos

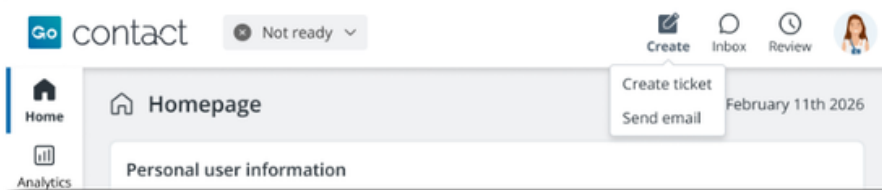
Los supervisores verán una notificación con un indicador rojo en el icono de Revisión cuando haya solicitudes de descanso pendientes que requieran atención. Haz clic en el icono de Revisión para ver todas las solicitudes pendientes y aprobarlas o rechazarlas según sea necesario.

Desde la ventana emergente de Revisar, puedes seleccionar el botón Gestor de descansos para acceder a opciones adicionales de administración de descansos.



Crear tickets y correos electrónicos

Haz clic en el icono Crear para abrir el menú de creación, donde podrás elegir entre crear un nuevo ticket o un nuevo correo electrónico.



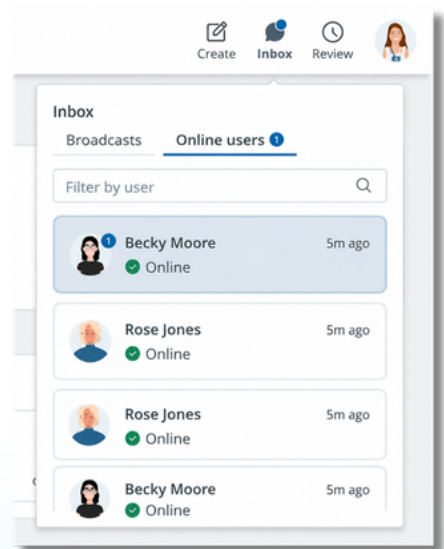
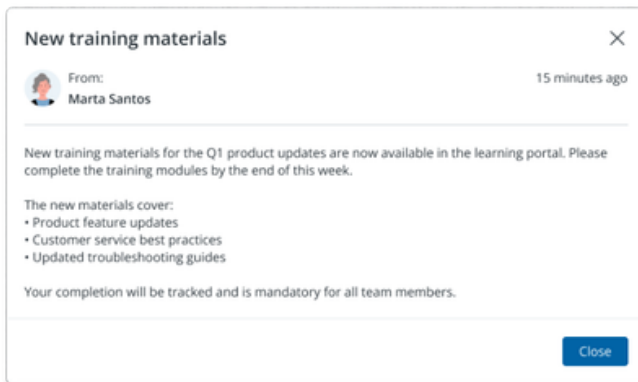
A continuación, puedes crear un ticket manualmente o enviar un correo electrónico introduciendo el correo electrónico y el número de teléfono del cliente, seleccionando la cola adecuada, añadiendo un asunto y aplicando una plantilla de respuesta predefinida.

A screenshot of the 'Create ticket form' in the Go Contact application. The form contains several input fields: 'Email' (with the value 'exemplo@exemplo.com'), 'Phone' (with the value 'Phone'), 'Queue' (with the value 'NÃO MEXER Queue Tickets'), 'Subject' (with the value 'NÃO MEXER Subject / informações / faturação última fatura'), and 'Template' (with the value 'NÃO MEXER Template Info'). Below these fields is a rich text editor with a toolbar and a text area containing the placeholder text 'Envia a {{ client.name }}' and the message 'Informamos que o assunto está a ser devidamente tratado. Solicitamos que aguarde contacto do nosso departamento.' At the bottom right of the form are 'Cancel' and 'Create ticket' buttons.

Bandeja de entrada

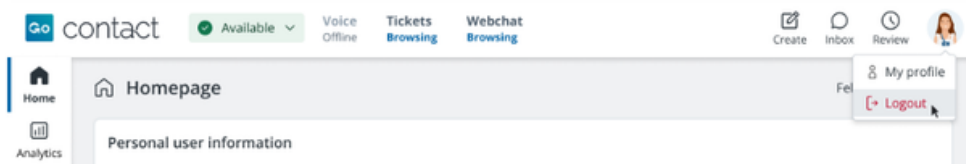
Haz clic en el icono Bandeja de entrada para ver mensajes de difusión y conversaciones de chat. Aparecerá una notificación con un indicador azul cuando tengas un mensaje sin leer. Ten en cuenta que el acceso al chat puede variar según tu rol y permisos asignados.

Para iniciar un nuevo chat o responder a una conversación existente, selecciona Usuarios en línea y busca al usuario por su nombre. Solo aparecerán en la lista los usuarios que estén actualmente en línea y disponibles.

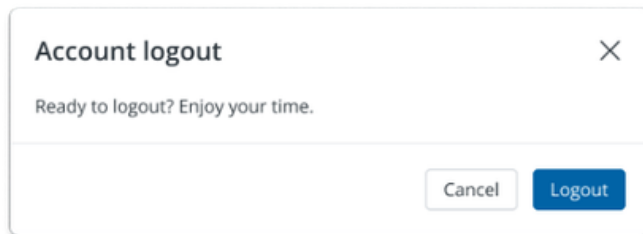


Cerrar sesión

Para cerrar sesión en la plataforma al finalizar tu turno, haz clic en el icono de tu perfil, situado en la esquina superior derecha de la pantalla, y selecciona Cerrar sesión.



Aparecerá una ventana de confirmación en la que se te pedirá que verifiques que deseas cerrar sesión antes de que se complete la acción.



www.broadvoice.com