



Documento preparado por el Departamento de Ingeniería de Calltech SA.

Copyright © 2.003 - 2024 Calltech S.A., Impreso en Colombia.

Derechos Reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducido en ninguna forma incluyendo fotocopiado o transcripción sin el previo consentimiento escrito por parte de Calltech S.A.

Todos los nombres de marca y los nombres de productos son marcas o marcas registradas de sus respectivas compañías.

La información contenida en este documento ha sido obtenida de fuentes consideradas confiables y se ha preparado cuidadosamente para asegurar que estuviera completa y fuera precisa, sin embargo errores u omisiones pueden ocurrir y Calltech S.A. no asume ninguna responsabilidad sobre ellos. Cambios y/o correcciones a la información contenida en este documento pueden ser incorporados en próximas ediciones.

Usted es responsable por la seguridad de su sistema. Es su responsabilidad administrar su producto para prevenir su uso no autorizado. El administrador de su sistema debe leer todos los documentos proporcionados con este producto para comprender completamente todas las utilidades disponibles que pueden reducir el riesgo de incurrir en fallas.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

## NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es confidencial y propiedad de **Calltech S.A.**

**Calltech S.A.** entrega este documento con el entendimiento que será manejado en forma estrictamente confidencial y no será divulgado, duplicado o usado, completa o parcialmente, con ningún otro propósito diferente al perseguido para la configuración y utilización del módulo de Administración del sistema Yaco, sin el previo consentimiento escrito por parte de **Calltech S.A.**

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

## FAQ 2024

### CREAR UN AGENTE EN YACO

- ¿Cómo se crea un agente para una campaña en Yaco?

**Respuesta:** Se debe ingresar a la interfaz web de Yaco con un usuario administrador, una vez se tenga acceso, en el panel izquierdo dar clic en la opción “Agentes”, allí se desplegará un menú con los agentes ya creados, dar clic en la opción “Agregar Nuevo”, allí aparecerá una nueva ventana, donde se llenan datos personales como nombre, apellido, número de identificación, correo electrónico, se activa la opción de chat, se le coloca un nombre de usuario y contraseña, se selecciona la zona horaria, que corresponde al país en donde se ubica la campaña, y finalmente se le asigna una extensión, una vez se completen estos datos, se activa al agente y se guardan los cambios.

### GENERAR REPORTE DE LLAMADAS

- ¿Cómo realizó un reporte de llamadas de los agentes?

**Respuesta:** Ingresar a la interfaz web de Yaco, con un usuario administrador o usuario supervisor, una vez se ingrese ir al panel izquierdo dar clic en la opción “Registros de llamadas”, allí aparecerá una tabla con todas las llamadas generadas, en caso de que se desee visualizar mejor el reporte, se puede exportar dicha información dando clic en la opción “Exportar”, lo cual descargará un archivo de Excel en el cual se pueden visualizar todas las llamadas.

Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

## REPORTE DE AGENTES

- **¿Cómo visualizo las llamadas que le ingresaron a los agentes?**

**Respuesta:** Para visualizar que llamadas tuvieron los agentes durante la operación, se debe ingresar a la interfaz de yaco con usuario administrador o usuario supervisor, en el panel izquierdo dar clic en la opción “Reporte de Agentes”. Allí se podrá visualizar todas las llamadas generadas en la campaña o campañas que estén configuradas en el Yaco. Dichas llamadas se pueden visualizar por agente, por fecha o por campaña, según se desee visualizar.

## ERROR DE INGRESO DE LLAMADAS

- **¿Por qué las llamadas no ingresan a pesar de que el agente esta logueado y disponible y hay cola de llamadas?**

**Respuesta:** Se debe visualizar en la interfaz de yaco del agente, si no tiene pendientes tipificaciones por realizar, de ser el caso, debe completar la tipificación para que la llamada puede ingresar correctamente al agente. Si ya se completaron todas las tipificaciones, el agente debe desloguearse y borrar toda la caché del navegador, y reiniciar la página, una vez hecho esto, el agente debe loguearse nuevamente y deben ingresar nuevamente las llamadas. En caso de que continúe la falla por favor contactarse a soporte de Calltech.

## FALLA DE AUDIO O CAMARA

- **Las llamadas ingresan, pero tienen error con el audio, la cámara del agente no se visualiza.**

**Respuesta:** El agente debe validar en las opciones del navegador, que los permisos de cámara y micrófono esté activa, si se encuentran inactivas deben ingresar a las herramientas del navegador, y permitir las, es posible que el navegador solicite un reinicio, por lo cual, hay que salir de la página y volver a ingresar. Si los permisos se encuentran activos, se debe aplicar una limpieza de historial y caché del navegador, una vez realizada esta limpieza, reiniciar la aplicación web y volver a probar. En caso de que la falla continúe por favor contactar con el equipo de soporte de Calltech.

Síguenos en:      @calltechsa



- **¿Cómo puedo transferir la llamada a otro agente?**

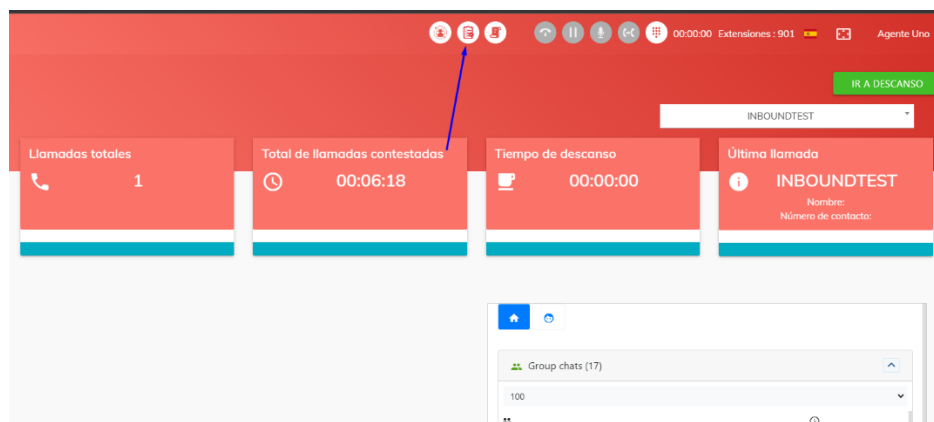
**Respuesta:** Cuando inicie como agente y reciba una llamada que necesite transferirse a otro agente, puede presionar el ícono de los dos teléfonos. Luego, deberá agregar la extensión a la cual desea transferir la llamada y hacer clic en "Transferir".

- **¿Se puede marcar entre extensiones de Yaco?**

**Respuesta:** Sí, es posible realizar llamadas entre extensiones. En la parte superior derecha, junto al temporizador, podrá visualizar un icono compuesto por varios puntos. Al hacer clic en este icono, podrá marcar la extensión con la cual desea comunicarse.

- **¿Por qué el agente aparece en la interfaz de supervisor como si estuviera en una llamada?**

**Respuesta:** El motivo de esto es que, al finalizar una llamada, el agente olvidó realizar la tipificación correspondiente y cerró la ventana sin hacerlo. Por tal motivo, este agente quedará en un estado de "en llamada". Es importante verificar que el icono de tipificación esté inactivo, indicando que no tiene tipificaciones pendientes, como se muestra a continuación.



Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



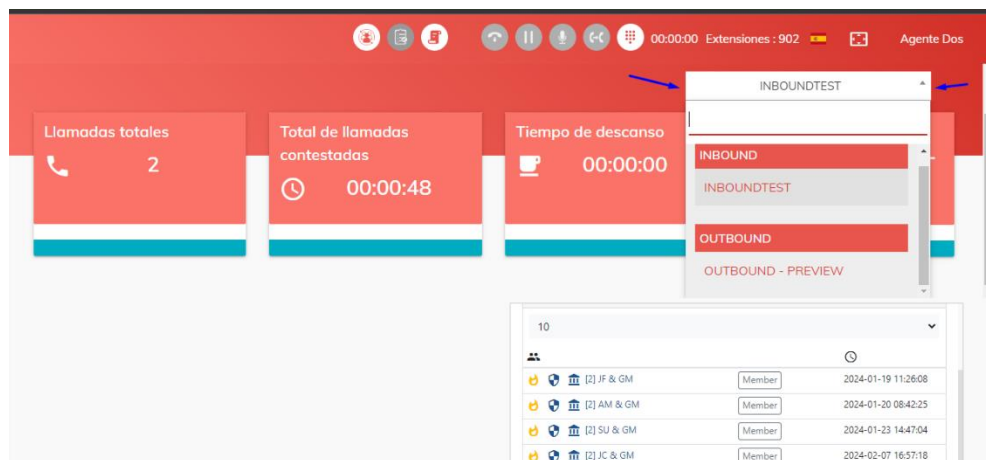
www.calltechsa.com

- **¿El agente puede conocer las llamadas que atendió en el día?**

**Respuesta:** Sí, es posible. En la parte lateral izquierda, existe un módulo llamado "Historial de llamadas", donde el agente podrá consultar las llamadas que ha contestado en el día.

- **¿Cómo puede conocer el agente a que campañas se encuentra asignado?**

**Respuesta:** En la interfaz de agente podrá encontrar un botón desplegable el cual al dar clic le indicará las campañas a las cuales se encuentra asignado el agente y sobre cuales está recibiendo atención.



Síguenos en:



@calltechsa



Calltech S.A.  
Calle 12B BIS No 59 B 40 Bogotá, Colombia  
Codigo Postal: 111111



+57 (601) 635 6535  
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com  
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com