



Guía de soporte

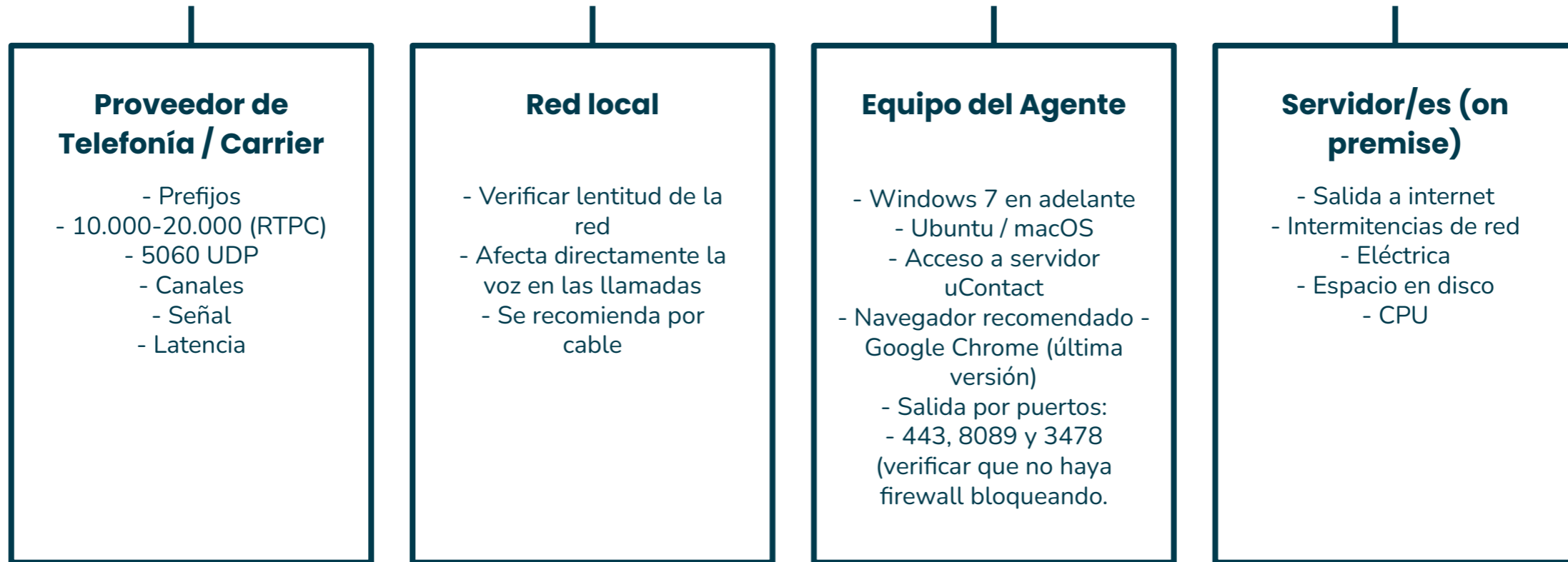
uContact net2phone.

Introducción.

uContact depende de varios elementos externos para que funcione correctamente y que deben ser tenidos en cuenta:



Estos elementos son responsabilidad del cliente y si alguno de ellos no funciona correctamente impacta en la performance de uContact.



01

Reiniciar el navegador y borrar. caché

02

Comprobar que tiene la última versión del navegador.

03

Verificar que auriculares y micrófono funcionen correctamente.

04

Verificar si el problema le ocurre a otro agente

05

Verificar consideraciones de seguridad del agente



01

Teléfono registrado

02

Campaña asignada

03

Estado del teléfono

04

Locución de error

05

Web RTC network limiter



Documentación

Videos

Tutoriales

▶ Si quieres contactar a un agente en tiempo real (Hay un webchat): www.integraccs.com

▶ Mediante un correo a: support@integraccs.com Una vez enviado el correo con el detalle de la solicitud, el sistema responderá un mensaje confirmando la correcta recepción y se brindará un número de ticket para el seguimiento.

▶ Puedes llamar en caso de urgencia:



+1 305 7042135



+598 27105470



+57 60 1 5801518



+506 40014352



+525 541703554

▶ También es posible evacuar dudas mediante nuestra base de conocimientos.

[Resources](#)

¿Qué reportar en un incidente?

Al crear un caso, ser lo más descriptivo posible, comentando las pruebas que se realizaron y el problema concreto, intentando acotar el error para encontrar la falla lo más rápido posible.

Ejemplo:

- El agente XXXX no puede hacer llamadas.
- Al momento de hacer una llamada, se indica que el teléfono está fuera de servicio (Para todas las llamadas).
- El agente XXXX es el único que presenta el problema.
- Un ejemplo de llamada es la realizada el 30-01-2018 a las 17:54 hs. al número 12345678
- La llamada se realizó desde la campaña Ventas->





Baja

Cuando el incidente no afecta significativamente a la funcionalidad del sistema.

Media

Cuando el incidente afecta las operaciones del centro de atención, el cual puede seguir operando pero con una pérdida significativa en la productividad y nivel de servicio

Alta

Cuando una parte significativa del Sistema Instalado no funciona o no funciona correctamente, impactando severamente el desarrollo de las actividades del negocio.



Gravedad Baja

Gravedad Media

Gravedad Alta

Respuesta:

dentro de las 24 horas hábiles
siguientes al reporte del incidente

Respuesta:

dentro de 5 horas hábiles siguientes
al reporte del incidente.

Respuesta:

dentro de 2 horas hábiles siguientes
al reporte del incidente.

Cuando el equipo de Soporte responda sobre el incidente les llegará un correo con la notificación.

Una vez que el incidente se de por finalizado también llegará un correo para que valoren el servicio brindado

Estos son datos muy importantes para seguir creciendo juntos.





Gracias!