ENREACH CONTACT CONTROL CENTER

DOCUMENTACIÓN DEL USUARIO

Fecha: octubre 2026

CONTENIDO

Introducción 3

Enreach Contact Control Center 4

2.1 Acceder al Centro de control 4
2.2 Selección de clientes 4
2.3 Ajustes 4

Visual Call Flow Designer 5

3.1 Interfaz de usuario 5
3.2 Trabajar con esquemas 6
3.2.1 Buscar y seleccionar un esquema 6
3.2.2 Consultar los detalles de un esquema 6
3.3 Trabajar con la vista gráfica de los flujos de llamadas 6
3.3.1 Controles de zoom y ajuste de la vista 6
3.3.2 Visualizar flujos de llamadas 7

1 INTRODUCCIÓN

Enreach Contact Control Center es el punto de acceso a varias aplicaciones de Enreach Contact. En el entorno del cliente seleccionado, el Centro de control ofrece acceso a:

- Visual Call Flow Designer
- Enreach Contact Reporting App
- Contact Connect Web App para integrar tu CRM
- Configuración global del Centro de control
- Selección de clientes
- Perfil de usuario y cierre de sesión

Necesitas una suscripción a Enreach Contact para utilizar la aplicación web.

Visual Call Flow Designer

El diseñador visual de flujos de llamadas permite consultar planes de numeración, esquemas, horarios y nodos de enrutamiento de llamadas.

Para obtener más información, consulta *3 Visual Call Flow Designer*, página 5.

Enreach Contact Reporting App

En Enreach Contact Reporting App, puedes crear, programar, consultar y exportar informes sobre el rendimiento de las colas de llamadas y los agentes. Entre los tipos de informes disponibles se encuentran las estadísticas de colas, las estadísticas de agentes, las estadísticas de agentes por cola y la ocupación de colas. Para obtener más información, consulta https://help.enreach.com/reportingapp/1.00/web/Enreach/es-ES/ .

Contact Connect

Con Contact Connect puedes integrar tu CRM, ERP o base de datos de contactos para identificar a las personas que llaman y mostrar sus datos de contacto en las aplicaciones de Enreach Contact.

Puedes vincular aplicaciones preconfiguradas o personalizadas y configurar las notificaciones, las acciones y los ajustes de sincronización de la integración. Para obtener más información, consulta https://help.enreach.com/contactconnect/1.00/web/Enreach/es-ES/.

Más información en la ayuda en línea

Ayuda en línea	URL
Enreach Contact	https://help.enreach.com/contact/1.00/web/Enreach/es-ES/
Enreach Contact Desktop[NEW]	https://help.enreach.com/contactapp/1.00/web/Enreach/es-ES/
Enreach Contact Desktop	https://help.enreach.com/desktop/1.00/web/Enreach/es-ES/
Enreach Contact Android	https://help.enreach.com/umc/1.00/Android/Enreach/es-ES/
Enreach Contact iOS	https://help.enreach.com/umc/1.00/iOS/Enreach/es-ES/
Enreach Contact Qboard	https://help.enreach.com/qboard/1.00/web/Enreach/es-ES

2 ENREACH CONTACT CONTROL CENTER

Enreach Contact Control Center ofrece un espacio de trabajo centralizado para acceder a las aplicaciones disponibles para un cliente y gestionarlas. Su estructura de navegación permanece visible al abrir una aplicación, lo que te permite cambiar entre aplicaciones, confirmar o cambiar el cliente seleccionado, ajustar la configuración global y acceder a tu perfil de usuario. El selector de aplicaciones de la esquina superior izquierda indica qué aplicación estás utilizando, mientras que el selector de clientes de la barra superior muestra la configuración y los datos del cliente con el que estás trabajando.

2.1 ACCEDER AL CENTRO DE CONTROL

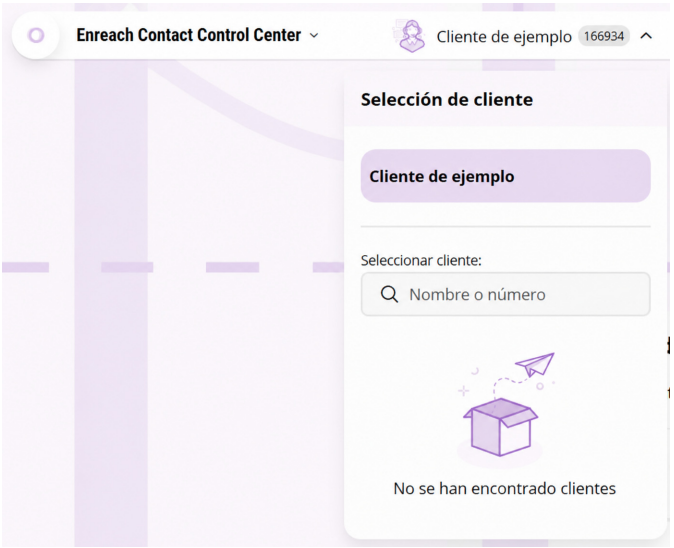
Debes autenticarte para acceder a Enreach Contact Control Center.

Así puedes iniciar sesión en el Centro de control

1. Abre la URL del Centro de control: https://contactcontrol.enreach.com/
2. Haz clic en IR AL INICIO DE SESIÓN.
   ✓ Aparece la página de inicio de sesión único (SSO).
3. Introduce tus credenciales de Enreach Contact y haz clic en LOGIN.
   ✓ Se abre la página principal de Enreach Contact Control Center, que muestra las aplicaciones disponibles según el cliente seleccionado, así como enlaces al Contrato de licencia de usuario final y a la Política de privacidad.

2.2 SELECCIÓN DE CLIENTES

Utiliza la barra superior para confirmar o seleccionar el cliente antes de consultar o modificar la configuración, ya que los flujos de llamadas y la disponibilidad de las aplicaciones son específicos de cada cliente.



2.3 AJUSTES

Haz clic en para abrir la configuración global del Centro de control.

Puedes cambiar el idioma de visualización y el tema de la interfaz. También puedes acceder a la información sobre licencias y a la política de privacidad.

3 VISUAL CALL FLOW DESIGNER

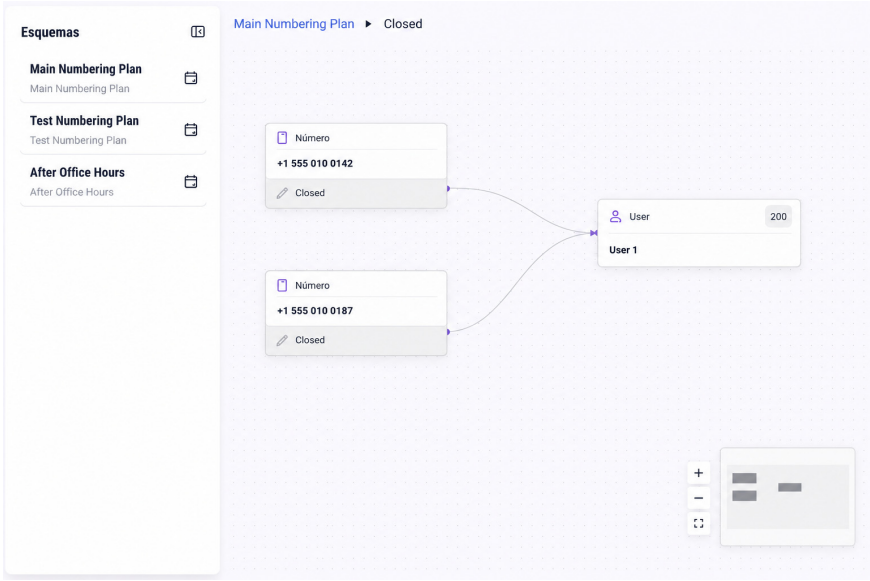
El diseñador visual de flujos de llamadas ofrece una vista gráfica de los flujos de llamadas existentes y permite a los administradores ver cómo se enrutan las llamadas entrantes. Un esquema de numeración es el nivel más alto de la estructura de enrutamiento de llamadas de una cuenta de cliente. A menudo representa una sede o un departamento. Un esquema utiliza un horario y períodos festivos para determinar qué plan de numeración se aplica en cada momento.

Están disponibles las siguientes funciones:

- Visualización de los esquemas de planes de numeración y sus respectivos planes de numeración.
- Visualización de horarios y períodos festivos
- Visualización de los flujos de llamadas para números de teléfono y extensiones

El diseñador visual de flujos de llamadas está disponible actualmente en modo de solo lectura. Puedes visualizar los flujos de llamadas, pero todavía no puedes crearlos ni modificarlos.

3.1 INTERFAZ DE USUARIO



Elige un **esquema** para ver los **planes de numeración** asociados a él. Selecciona un **plan de numeración** para visualizar gráficamente su flujo de llamadas.

Haz clic en para ocultar el panel de esquemas y ampliar el área de trabajo, de modo que puedas ver el enrutamiento de llamadas completo de forma gráfica. Haz clic en para mostrar la barra lateral con las secciones disponibles.

Haz clic en para ver un **Resumen de activación** en las pestañas **Horario** y **Festivos** del plan de numeración seleccionado. Haz clic en ← para volver a la vista gráfica.

3.2 TRABAJAR CON ESQUEMAS

La lista de esquemas muestra los esquemas de planes de numeración disponibles en la cuenta del cliente seleccionado.

3.2.1 BUSCAR Y SELECCIONAR UN ESQUEMA

Selecciona un esquema para consultar su calendario de activación y los flujos de llamadas asociados. Selecciona otro esquema para consultar su calendario y los planes de numeración asociados. Esto te permite comparar cómo los distintos esquemas enrutan las llamadas en diferentes momentos.

3.2.2 CONSULTAR LOS DETALLES DE UN ESQUEMA

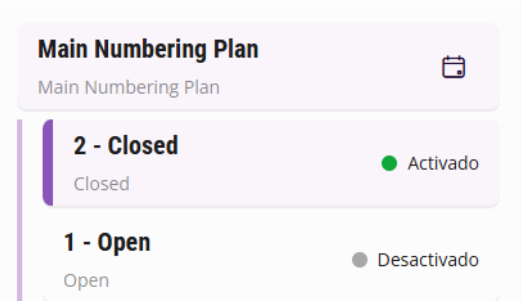
El resumen de activación muestra cómo se activa el esquema, por ejemplo, mediante un horario. Te ayuda a entender qué plan de numeración se aplica en cada situación.

La pestaña **Horario** muestra qué plan de numeración se aplica en determinados días y en las franjas horarias especificadas. La pestaña **Festivos** muestra los períodos de fechas y el plan de numeración asignado a cada período.

Cuando coinciden un horario y un período festivo, el período festivo tiene prioridad. Si se aplica una modificación manual, esta tiene prioridad sobre ambos.

Un horario indica los días y las franjas horarias en los que se aplica un plan de numeración. Consulta el día y la franja horaria correspondientes para ver qué plan de numeración gestiona las llamadas en ese momento.

El estado mostrado indica si el elemento seleccionado está activado o desactivado. Consulta este estado junto con el horario o el período festivo para saber qué plan de numeración aparece como activo.



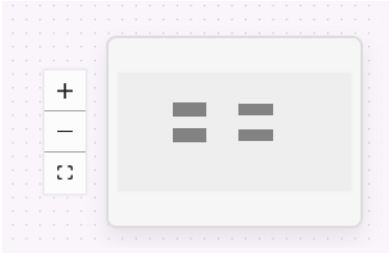
3.3 TRABAJAR CON LA VISTA GRÁFICA DE LOS FLUJOS DE LLAMADAS

El área de trabajo muestra el flujo de llamadas mediante elementos conectados entre sí. El minimapa muestra tu posición dentro del diagrama completo y te ayuda a desplazarte por un flujo de llamadas extenso.

Sigue las conexiones desde el punto de inicio a lo largo del diagrama. Utiliza el minimapa y los controles de zoom para orientarte cuando el flujo de llamadas se extienda más allá del área visible.

3.3.1 CONTROLES DE ZOOM Y AJUSTE DE LA VISTA

El área de trabajo muestra el flujo de llamadas mediante elementos conectados entre sí. El minimapa de la esquina inferior derecha muestra tu posición dentro del diagrama completo y te ayuda a desplazarte por un flujo de llamadas extenso.



Haz clic en + para acercar la vista y en — para alejarla. Haz clic en ⛶ para visualizar todo el flujo de llamadas ajustado al área de trabajo.

Puedes desplazarte por el flujo de llamadas haciendo clic y arrastrando en el área de trabajo o en el área visible del minimapa.

3.3.2 VISUALIZAR FLUJOS DE LLAMADAS

Abre el plan de numeración asignado por el esquema o el horario seleccionado. Esto limita la búsqueda de flujos de llamadas al contexto de enrutamiento correspondiente.

Busca la entrada del número de teléfono o la extensión que quieras consultar. Sigue sus conexiones a lo largo del diagrama para ver cómo se enruta la llamada y a dónde se dirige.

Haz clic en el nodo **Número** para abrir una pestaña con los detalles del número llamado. Haz clic en **Usuario** para ver los detalles del destino de enrutamiento.