Vicidial Agentes

En este apartado se explicara, el como es el funcionamiento del sistema del lado del Agente

- Inicio de Sesión
- Codigos de Pausa
- Llamadas y Tipificación

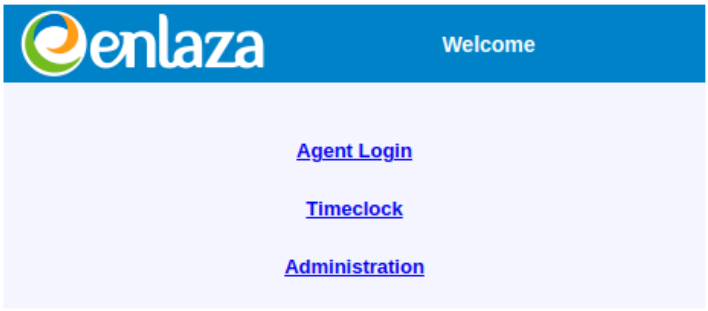
Inicio de Sesión

INICIO DE SESIÓN (AGENTE)

En este apartado se les mostrara cual es el procedimiento para el logeo del sistsmea como agente dentro de Vicidail, para esto tendremos que abrir el explorador y colocar el FQDN del sistema **empresa.enlaza.mx**.

Una vez que ya hayamos abierto el link, se nos mostrara la siguiente imagen, donde se nos mostraran las siguientes opciones

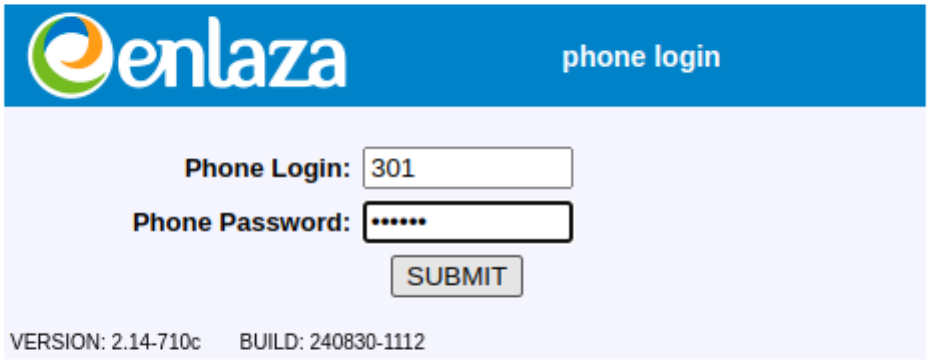
- **Agent Login**
- **Timeclock**
- **Administration**

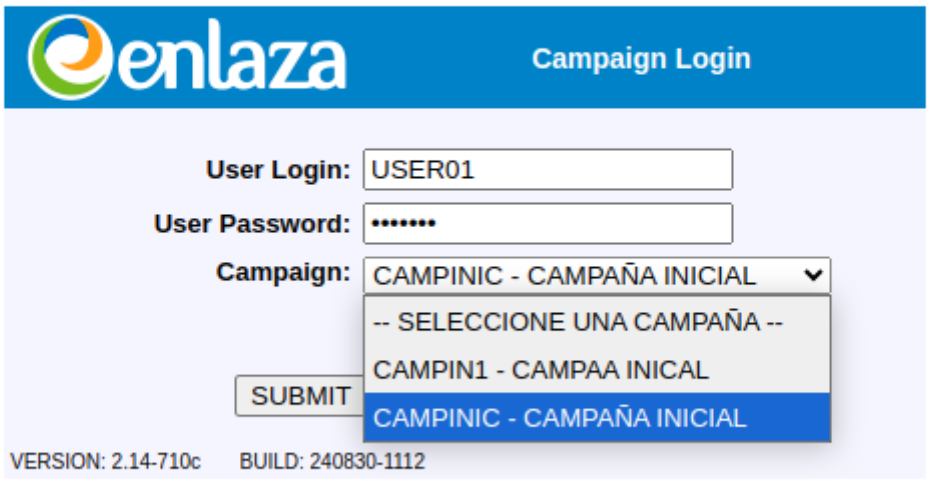


Procederemos a entrar en **Agent Login**, que sera donde los agentes entraran para que comiencen con la marcación, para ellos nos pediran ciertos datos que sera los siguientes

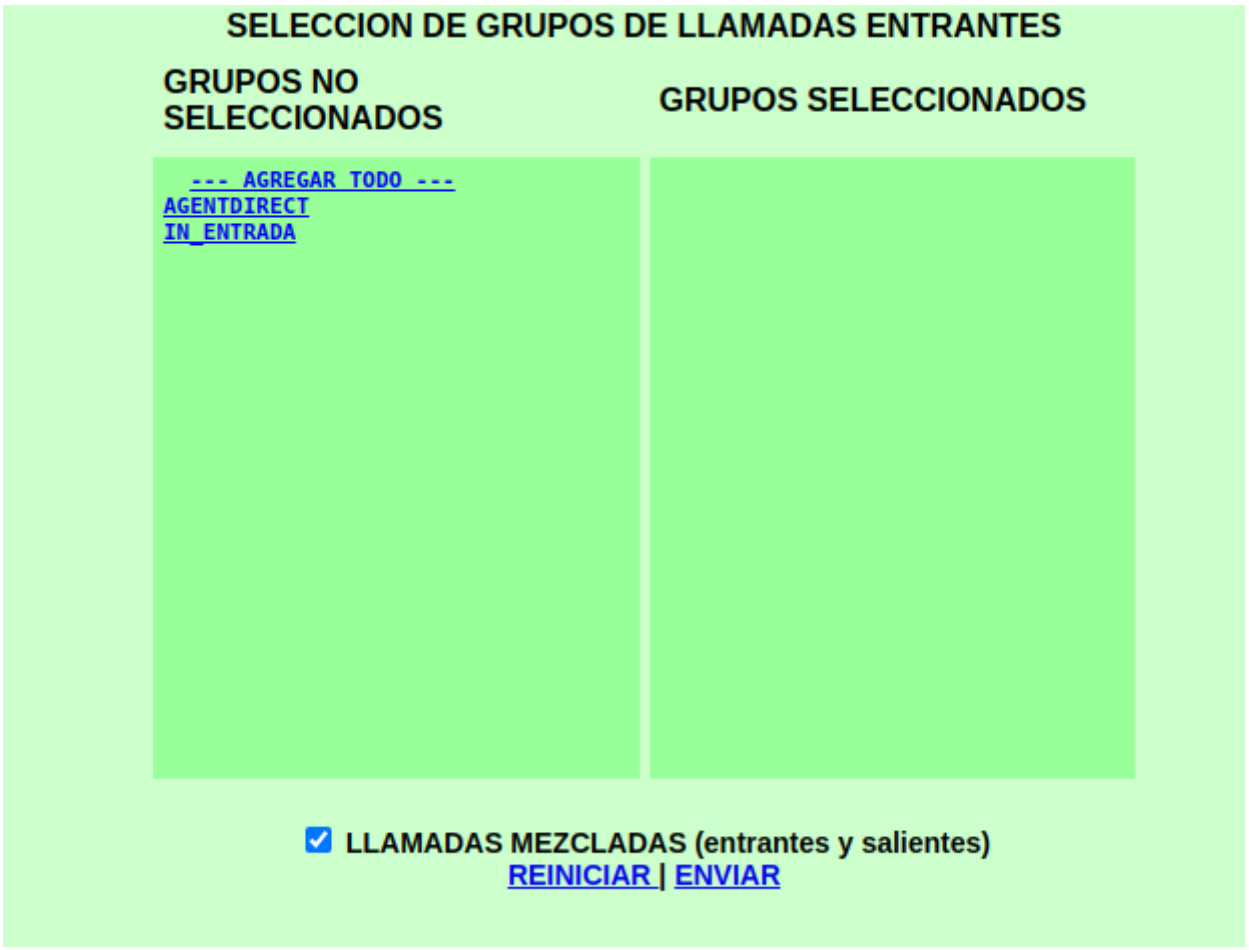
- **Extentension**
- **Pass extensión**
- **Usuario**
- **Pass usuarios**

Como se visualizara en las siguientes dos imagenes, una vez colocando los datos del usuario, se nos mostrara las campañas a las que el usuario tenga acceso, seleccionaremos la campaña correspondinete y daremos en **SUBMIT**





Despues de haber enviado la información previa, se nos mosrara la siguiente imagen, la cual es para poder seleccionar de que grupo de entrada, podra recibira llamadas entrantes si es que van a tener, y posterior palomear llamadas mezcladas, esto para poder tener tanto llamadas como entradas como salientes y procedemos en dar click **Enviar**



Una vez iniciando sesión como agente, se nos mostrara el siguiente pantalla donde en donde aqui es donde recibira las llamadas el agente

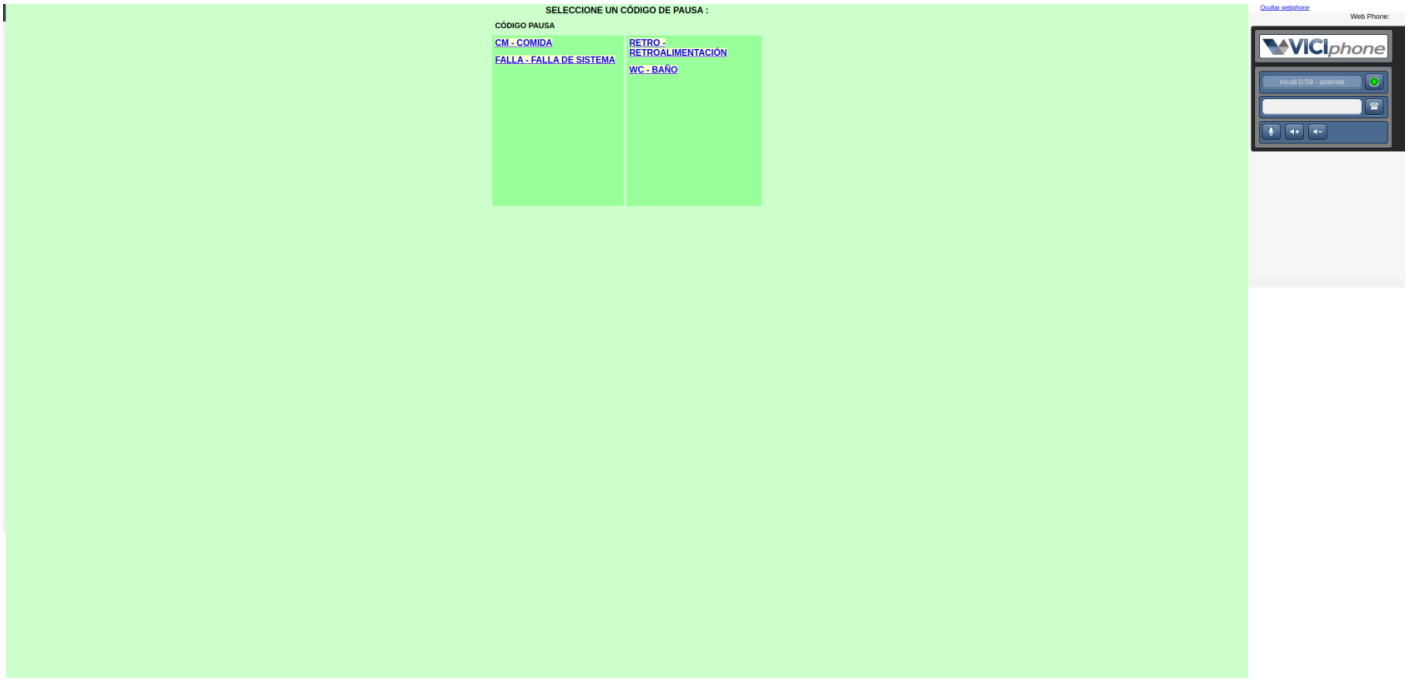


Codigos de Pausa

Para que un agente se coloque en pausa, se tendranque dirigir en apartado donde indica **Usted esta Activo** como se meustra en la imagen siguiente



Posteriormente de ingresar a ese apartado, se nos mostrara uan pantalla con fondo verde donde se nos mostrara, los codigo de pausa que se tiene configurados en la campaña se procedera a seleccionar el codigo que mas nos corresponda



Posterior a seleccionar el codigo de pausa deseado, nos devuelve la pantalla principal del agente, donde notaremos la diferencia, en donde se nos mostrara un apartado de color a amarillo donde se

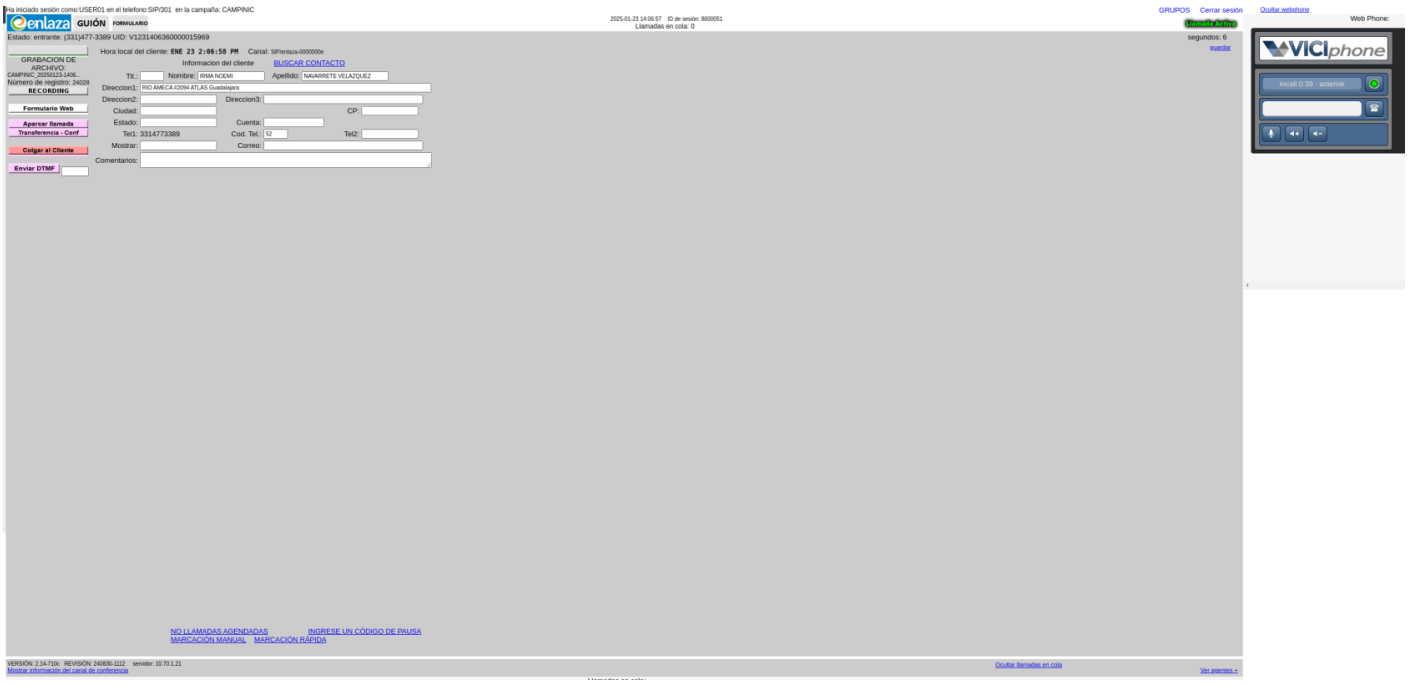
nos menciona **USTED ESTÁ EN PAUSA** al precionar ahí se quitara la pausa y volvera el agente listo para recibir llamadas



Llamadas y Tipificación

Llamadas Automaticas

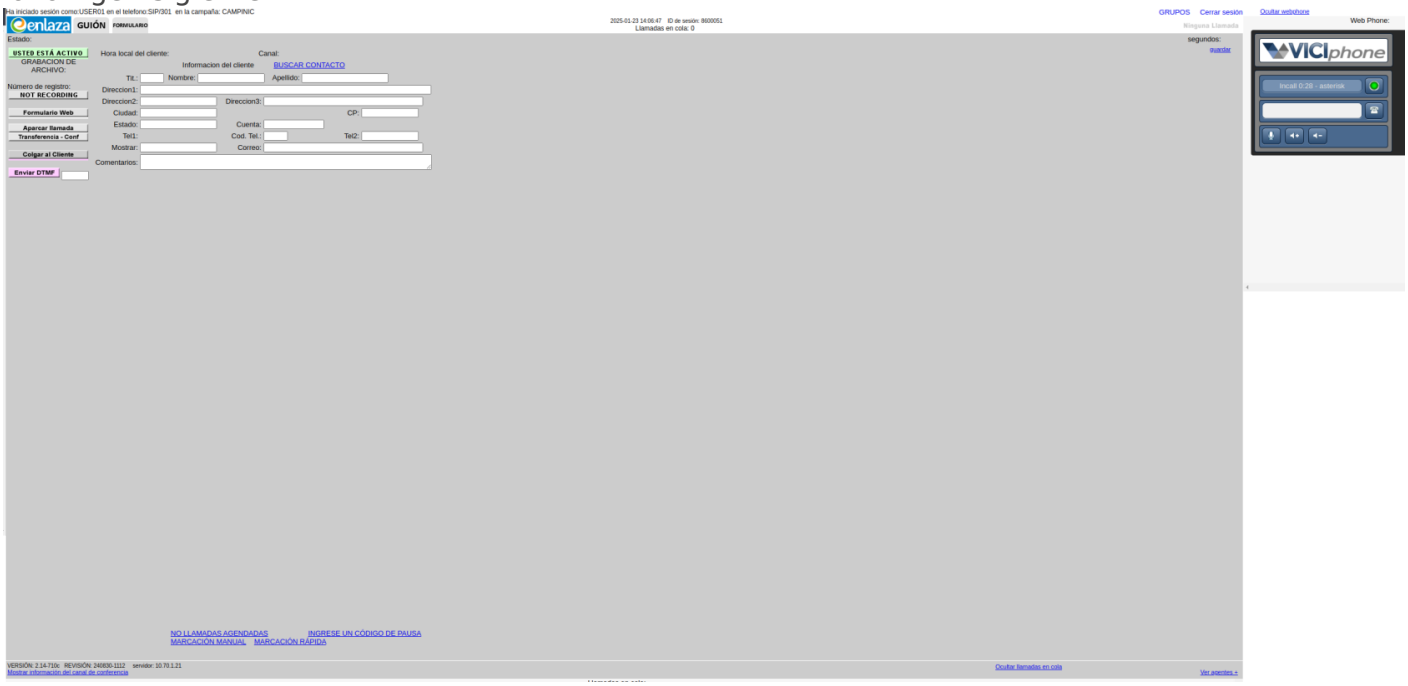
Con las llamadas Automaticas, para que al agente le empiece a caer las llamadas basta con que no este en pausa el agente y el sistema le empezara a signarle las llamadas



Llamadas Manuales

Para las llamadas manuales, se realizaran de la siguiente manera.

En la parte inferior izquierda se tiene una opcion llamada **Marcación Manual** como se muestra en la iamgen sigiente

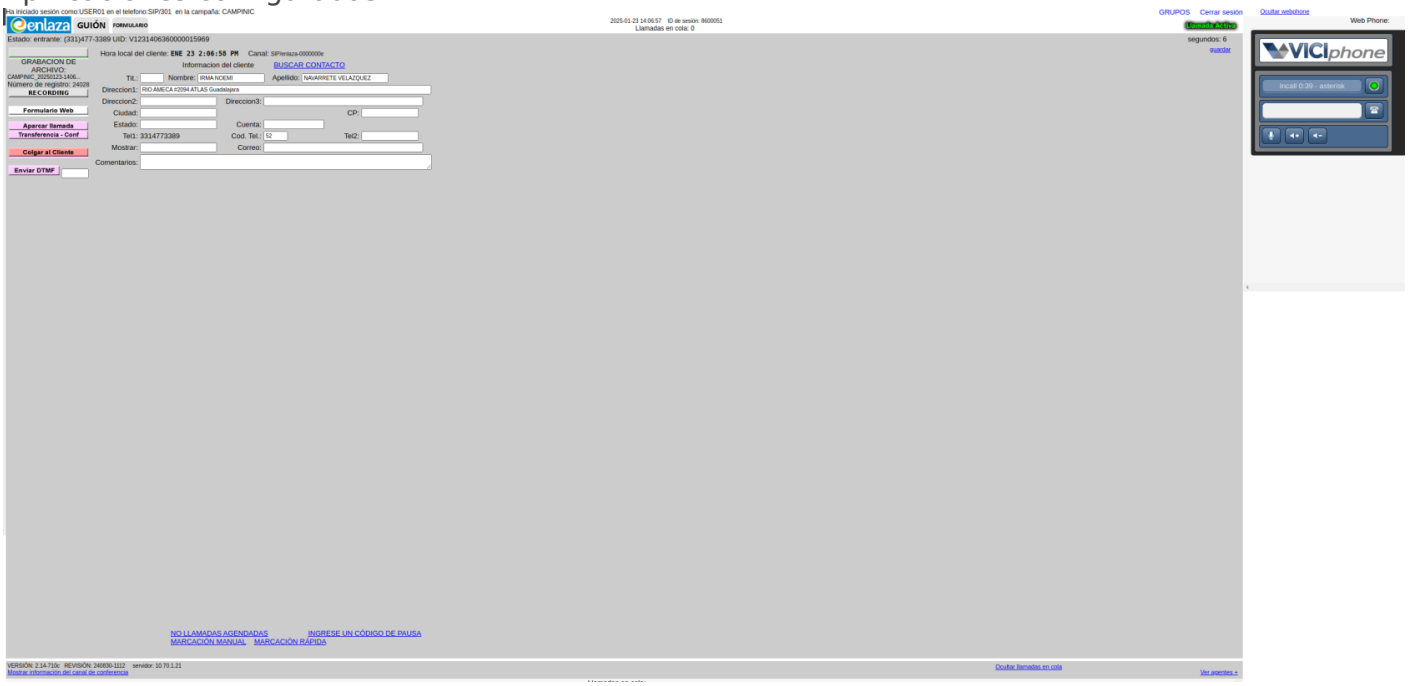


Una vez dando click se nos mostrara la panatalla que se muestra, donde en el apartado de telefono, colocaremos el numero a dies digitos y posteriormente daremos en **Marcar ahora**



Tipificación

Una vez que se finalice la llamada esto cuando el agente la cuelgue seria presionando el Colgar el cliente como se muestra en al iamgen sigient, se abrira una pantalla de color verde con las tipificaciones configuradas



En esta iamgen se muestran las tipificaciones, configuradas en la campaña por lo que el agente procedera a seleccionar la tipificación que corresponda y se procedera a **ENVIAR** y nos regresa a la primera pantalla principal del agente

