

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](#)

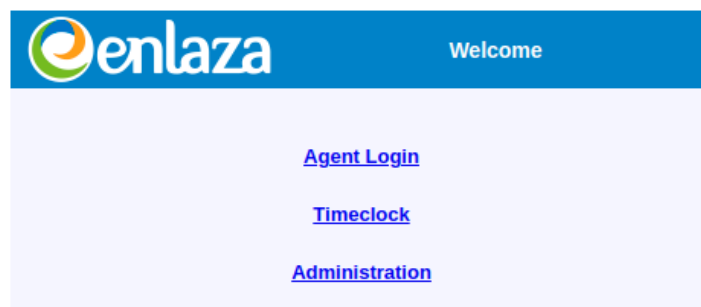
Inicio de Sesión

INICIO DE SESIÓN (AGENTE)

En este apartado se les mostrara cual es el procedimiento para el logeo del sistema 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

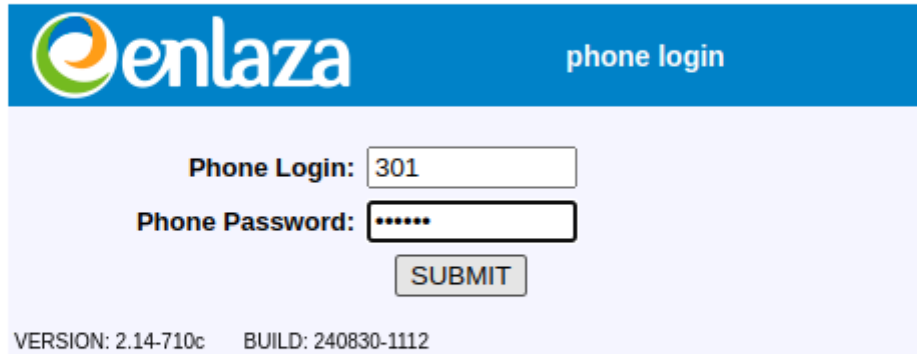
- **Agent Login**
 - **Timeclock**
 - **Administration**
-



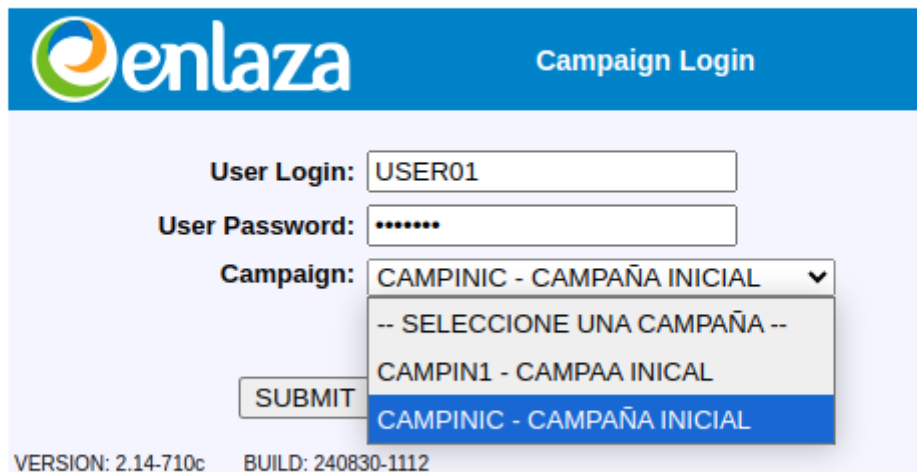
Procederemos a entrar en **Agent Login**, que sera donde los agentes entraran para que comiencen con la marcación, para ellos nos pedirán ciertos datos que sera los siguientes

- **Extention**
- **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 correspondiente y daremos en **SUBMIT**



The screenshot shows the 'phone login' interface. At the top, there is a blue header with the 'enlaza' logo on the left and the text 'phone login' on the right. Below the header, the form contains two input fields: 'Phone Login:' with the value '301' and 'Phone Password:' with masked characters '.....'. A 'SUBMIT' button is positioned below the password field. At the bottom left, the version and build information are displayed: 'VERSION: 2.14-710c' and 'BUILD: 240830-1112'.



The screenshot shows the 'Campaign Login' interface. At the top, there is a blue header with the 'enlaza' logo on the left and the text 'Campaign Login' on the right. Below the header, the form contains three input fields: 'User Login:' with the value 'USER01', 'User Password:' with masked characters '.....', and 'Campaign:' with a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a list of options: 'CAMPINIC - CAMPAÑA INICIAL' (selected), '-- SELECCIONE UNA CAMPAÑA --', 'CAMPIN1 - CAMPAA INICAL', and 'CAMPINIC - CAMPAÑA INICIAL'. A 'SUBMIT' button is positioned below the 'Campaign:' field. At the bottom left, the version and build information are displayed: 'VERSION: 2.14-710c' and 'BUILD: 240830-1112'.

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**

SELECCION DE GRUPOS DE LLAMADAS ENTRANTES

GRUPOS NO SELECCIONADOS

[--- AGREGAR TODO ---](#)
[AGENTDIRECT](#)
[IN_ENTRADA](#)

GRUPOS SELECCIONADOS

☒ **LLAMADAS MEZCLADAS (entrantes y salientes)**
[REINICIAR](#) | [ENVIAR](#)

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

No iniciado sesión como USER01 en el telefono SIP001 en la campaña: CAMPINIC

2025-01-22 12:38:26 ID de sesión: 800005 Llamadas en cola: 0

GRUPOS Cerrar sesión [Duplicar esta vista](#) Web Phone: [Webphone Controlada](#)

segundos: [webcam](#)

Enlaza **GUIÓN** **FORMULARIO**

Estado: **USTED ESTÁ EN PAUSA**
OPCIÓN DE ARCHIVO:

Horas local del cliente: Información del cliente [BUSCAR CONTACTO](#)

Nombre: Apellido:

Tr:

Dirección1: Dirección2: Dirección3: CP:

Ciudad: Estado: Cuenta:

Tel: Cel. Tel.: Tel2:

Mostrar: Correo:

Comentarios:

[Formulario Web](#)

[Apagar llamada](#)

[Transferencia - Conf](#)

[Colgar al Cliente](#)

[Enviar DTMF](#)

[NO LLAMADAS AGENDADAS](#) [INGRESE UN CÓDIGO DE PAUSA](#)

[MARCACIÓN MANUAL](#) [MARCACIÓN RÁPIDA](#)

VERSIÓN 2.14.716 - REVISIÓN 24896.1212 - servidor 10.70.1.21

[Duplicar formulario en copia](#) [Ver historial](#)

VICIpHONE

Incall 0.54 - interna

[↑](#) [↔](#) [↓](#)

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

Ha iniciado sesión como USER01 en el teléfono SIP001 en la campaña: CAMPANC

2025-02-23 14:06:47 ID de sesión: 8600051
Llamadas en cola: 0

GRUPOS Cerrar sesión Outila webphone Web Phone: segundos: 00:00

Usted esta Activo
SUSPENSIÓN DE ARCHIVO

Estado: [BUSCAR CONTACTO](#)

Horas local del cliente: Información del cliente: [BUSCAR CONTACTO](#)

Nombre: / Apellido:

TEL:

Número de registro:

NOT RECORRER

Permisos Web:

Apagar Sistema:

Transferencia - Client:

Colgar al Cliente:

Enviar DTMF:

Comentarios:

NO LLAMADAS ASIGNADAS INGRESAR UN CÓDIGO DE PAUSA
MARCAJEÓN MANSUA MARCAJEÓN RÁPIDA

VERSION: 2.14.756; REVISION: 24886.1112; servidor: 10.70.1.21
Mostrar información del canal de conferencia

[Outila webphone en cola](#) [Ver estadísticas](#)

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

SELECCIONE UN CÓDIGO DE PAUSA :

CÓDIGO PAUSA

CM - COMIDA RETRO - RETROALIMENTACIÓN
FALLA - FALLA DE SISTEMA WC - BAÑO

[illegible]

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

The screenshot displays the Cienlaza GUI, which is a web-based interface for managing customer information and calls. The main area is a form titled "GUIÓN FORMULARIO" with a "GRABACIÓN DE ARCHIVO" button. The form contains fields for "Nombre", "Apellido", "Dirección", "Ciudad", "Estado", "Tel.", "Cód. Tel.", "Tel.", "Cód.", "Correo", and "Comentarios". The "Nombre" field is filled with "RICARDO ATLAS GONZALEZ". The "Apellido" field is filled with "RICARDO". The "Dirección" field is filled with "RICA AMERICA 2004 ATLAS GONZALEZ". The "Ciudad" field is filled with "CARTAGENA". The "Estado" field is filled with "CARTAGENA". The "Tel." field is filled with "3314773389". The "Cód. Tel." field is filled with "52". The "Tel." field is filled with "3314773389". The "Cód." field is filled with "3314773389". The "Correo" field is filled with "3314773389". The "Comentarios" field is empty. The form also includes a "Buscar Contacto" button and a "Enviar CTMF" button. The top right corner shows the user's session information: "Ha iniciado sesión como USER01 en el teléfono SIP001 en la campaña: CAMPINIC". The bottom right corner shows the ViciPhone interface, which includes a "ViciPhone" logo, a "Web Phone" button, and a "ViciPhone" interface with a "ViciPhone" logo and a "ViciPhone" interface.

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

GUION PROCESADO

Estados: en proceso: (3) 1477-3388 UNO V1211406360000115969

La encuesta emitió desde: CSEPG1 en el teléfono SIP301 en la campaña: CAMPING

2025-01-23 14:06:57 ID de sesión: 800051 Llamadas en cola: 0

GRUPACTS *Cerrar sesión

Quitar asistencia

Web Phone:

Grabación de ASISTENTE

CAMPING: 320102151406 Número de registro: 24028 RECORDING

[Formulario Web](#)

[Agregar Asistente](#)

[Transferencia - Conf](#)

[Colgar al Cliente](#)

[Enviar OTMP](#)

Hora local del cliente: **ENE 23 2:06:55 PM** Canal: SIPPerúca.0000000

Información del cliente
BUSCAR CONTACTO

TI: [Nombre] [RITA NOELM] [Apellido] [NAIARETE VELAZQUEZ]
 Dirección1: [NO AMERICA 2094 ATLAS Guayaquil]
 Dirección2:
 Dirección3:
 Ciudad:
 Estado:
 País: [3314773389] Correo: [12] Tag:
 Mostrar:
 Comentarios:

viciphone

Iniciar O-20 - Asistencia

Seguiente: 6
Buscando

NO LLAMADAS AGENDADAS

INGRESE UN CÓDIGO DE BUSQUEDA MANUAL

MARCACION RÁPIDA

VERSION: 2.14.7106 REVISION: 240806-1112

Monitor información del canal de conferencia

Ver pantalla 1

CALIFICACIÓN DE LLAMADA: 3314772389

[Colgar de nuevo](#)

[minimizar](#)

Comentarios:

TIPIFICACIÓN DE LLAMADA

A : BUZON	N : No contesta	CC - CLIENTE CUELGA
B : Ocupado	XFER : Llamada transferida	LLO : LLAMAR DESPUES *
CALLBK : Agendar llamada *	AV : ACEPTA VISTA	TPA : TIENE PAQUETE ACTIVO
DC : Fuera de servicio	BZ : BUZON	
DNC : LISTA NEGRA NO LLAMAR		

☐ PAUSAR ANTES DE SIGUIENTE LLAMADA
LIMPIAR FORMULARIO | ENVIAR
[ENVIAR FORMULARIO WEB](#)

Quitar actividad Web Phone

The screenshot shows the VICIphone interface. At the top, there's a header with the VICIphone logo and a "Web Phone" label. Below the header, there's a control bar with a "Inicié 0:45 - atendida" indicator, a green circular button with a white telephone handset icon, and a search icon. The main area displays a large blue button with a white telephone handset icon and a smaller blue button with a white telephone handset icon.