

# 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](#)

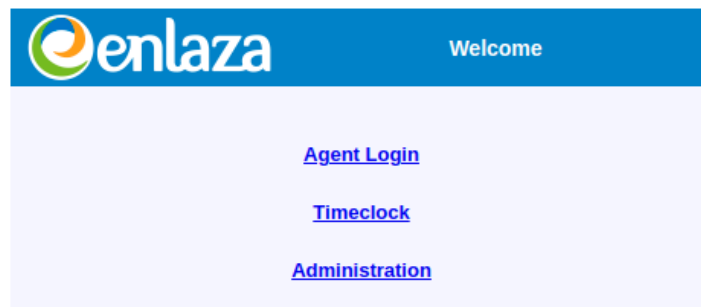
# Inicio de Sesión

## INICIO DE SESIÓN (AGENTE)

En este apartado se les mostrara cual es el procedimiento para el logeo del sistema como agente dentro de Vicedail, 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**
- 

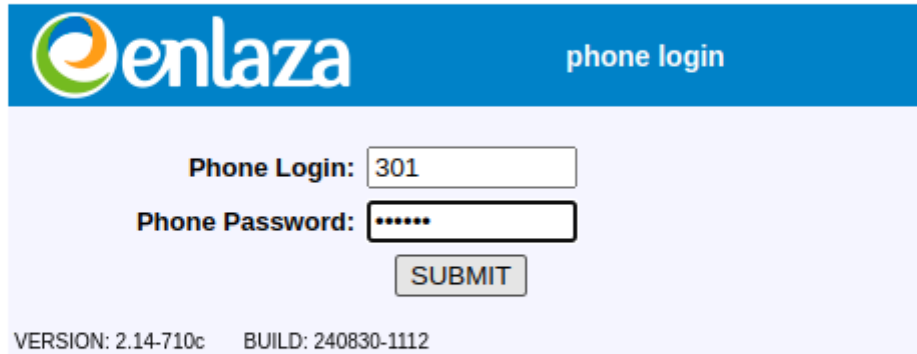


Procederemos a entrar en **Agent Login**, que sera donde los agentes entraran para que comiencen con la marcación, para ellos nos pedirán ciertos datos que sera los siguientes

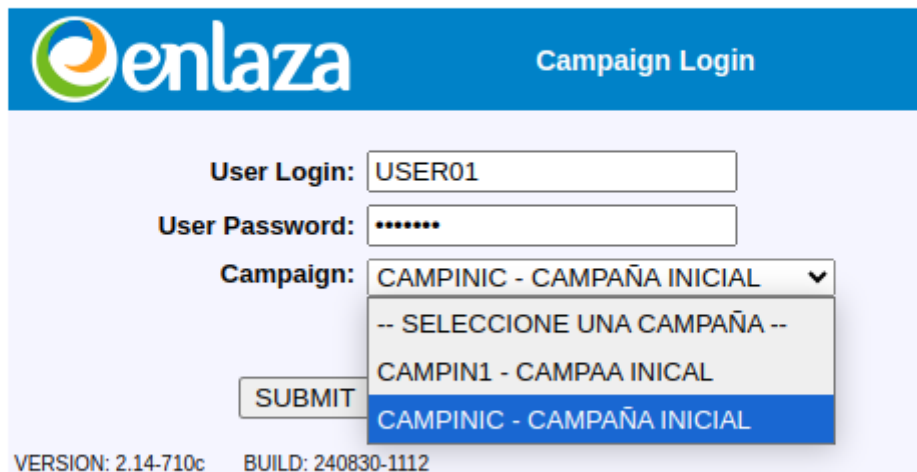
- **Extention**
- **Pass extensión**
- **Usuario**
- **Pass usuarios**

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 text 'VERSION: 2.14-710c BUILD: 240830-1112' is displayed.



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 text 'VERSION: 2.14-710c BUILD: 240830-1112' is displayed.

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

### GRUPOS SELECCIONADOS

[--- AGREGAR TODO ---](#)  
[AGENTDIRECT](#)  
[IN\\_ENTRADA](#)

☒ **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 página](#) 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:

Número de registro:  Dirección1:  Dirección2:  Dirección3:  CP:

Formulario Web:  Ciudad:  Estado:  Cuenta:  Cód. Tel.:  Tel.:  Tel2:

Apagar llamada:  Transferencia - Conf:  Mostrar:  Correo:

Colgar al Cliente:  Comentarios:

Enviar DTMF:

NO LLAMADAS AGENDADAS INGRESAR UN CÓDIGO DE PAUSA  
MARCACIÓN MANUAL MARCACIÓN RÁPIDA

VERSIÓN 2.14.716: REVISIÓN 24896.1212 servidor 10.70.1.12 [Duplicar formulario en copia](#) [Ver pantalla 2](#)

**VICIpHone**  
Inició 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: CAMPANIC

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 está Activo**  
SUSPENSIÓN DE ARCHIVO

Estado: [BUSCAR CONTACTO](#)

Horas local del cliente: Información del cliente

Nombre: / Apellido:

TEL:

Dirección:

Dirección:

CP:

Ciudad:

Estado:

Cuenta:

Cod. Tel.:

Tel.:

Correo:

Mostrar:

Comentarios:

[Enviar DTMF](#)

[NO LLAMADAS ASIGNADAS](#) [INGRESE UN CÓDIGO DE PAUSA](#)  
[MARCACIÓN MANUAL](#) [MARCACIÓN RÁPIDA](#)

VERSIÓN: 2.14.756 REVISIÓN: 24886.1212 servidor: 10.70.1.21  
[Mostrar información del canal de conferencia](#) [Outila: bencolite.es.com](#) [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

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

2025-01-23 14:05:57 ID de sesión: 800051 Llamadas en cola: 0

GRUPOS Cerrar sesión Doble asterisco Web Phone

segundos: 6

mobile

**GUIÓN FORMULARIO**

Estado: entrante (331477-3389 UID: V123140636000025969

Hora local del cliente: **ENE 23 2:06:50 PM** Canal: SPINUSA-0000006

Grabación de: [BUSCAR CONTACTO](#)

CAMPINIC 2025-01-23 14:05:57

Numero de registro: 24629

RECIBIDOS

Formulario Web

Apagar llamada

Transferencia - Conf

Colgar al Cliente

Enviar CTMP

Comentarios:

Nombre:  Apellido:

Dirección:

Dirección:

Ciudad:  CP:

Estado:  Cuenta:

Tel: 3314773389 Cód. Tel.: 52 Tel:

Mostrar:  Correo:

NO LLAMADAS AGENDADAS INGRESAR UN CÓDIGO DE BUSCA

MARCAÇÃO MANUA MARCAÇÃO RÁPIDA

VERSIÓN 2.14.756 REVISIÓN 246861212 versión 10.70.1.21

© 2014. Todos los derechos reservados

Doble asterisco en cola

Ver estadísticas

**VICIPhone**

Iniciado 0:30 - sistema

Web Phone

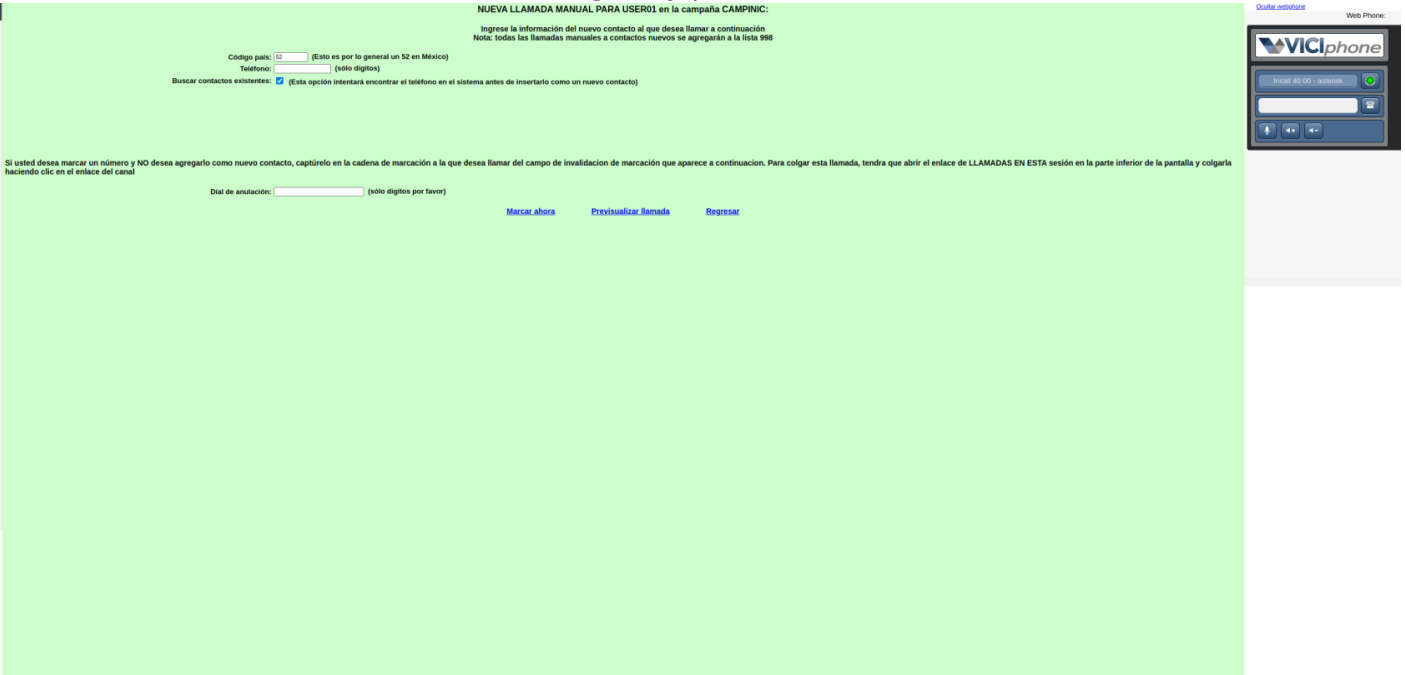
## Llamadas Manuales

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 iamngen siguiente



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 abra una pantalla de color verde con las tipificaciones configuradas

GRABACION DE ARCHIVO

CAMPANCITA SONANDO

NUMERO DE REGISTRO: 24039

RECIBIENDO

Formulario Web

Agentes llamada

Transferencia - Conf

Colgar al Cliente

Enviar DTMF

GUION FORMULARIO

Estado: entrante 331477-3389 LID: V121406360000015969

Hora local del cliente: ENE 23 2:04:50 PM Canal: SPINUSA-0000000

Informacion del cliente

TE:  Nombre:  CITA AGENCIA

Apellido:  LAZARTE RELAJOS

Direccion1:  Direccion2:  Direccion3:

Ciudad:  CP:

Estado:  Cuenta:

Tel: 3314773389 Cod. Tel: 52 Tel:

Mostrar:  Correo:

Comentarios:

GRUPOS

Canal sesion

Quitar sesion

Web Phone

segundos: 6

RAZON

VICIphone

Incall 0:50 - sistema

NO LLAMADAS AGENDADAS

INGRESE UN CODIGO DE BUSCA

MARCAÇÃO MANUAL

MARCAÇÃO RÁPIDA

VERSION 234-7336 REVISION 240800-1237

revisado 30.70.1.21

Quitar Sesion de Usuario

Ver ayuda

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

CALIFICACIÓN DE LLAMADA: 3314773389

Colgar de nuevo

minimizar

Comentarios:

TIPIFICACIÓN DE LLAMADA

A - Buzon

B - Ocupado

CALLBK - Agendar llamada \*

DC - Fuera de servicio

DNC - LISTA NEGRA NO LLAMAR

N - No contesta

XFER - Llamada transferida

AV - ACEPTA VISITA

BZ - BUZON

CC - CLIENTE CUELGA

LID - LLAMAR DESPUES \*

TPA - TIENE PAQUETE ACTIVO

☐ PAUSAR ANTES DE SIGUIENTE LLAMADA

LIMPIAR FORMULARIO | ENVIAR

ENVIAR FORMULARIO WEB

Quitar sesion

Web Phone

VICIphone

Incall 0:45 - sistema