

# 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

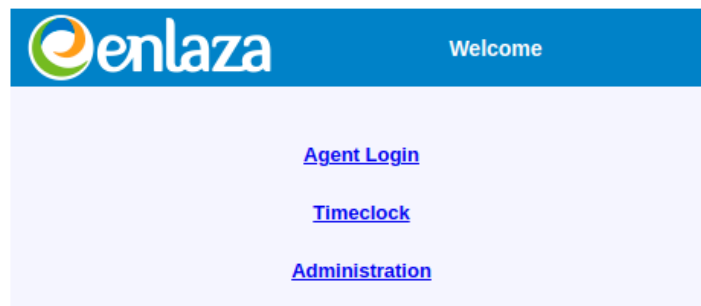
# Inicio de Sesión

## 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**
- 

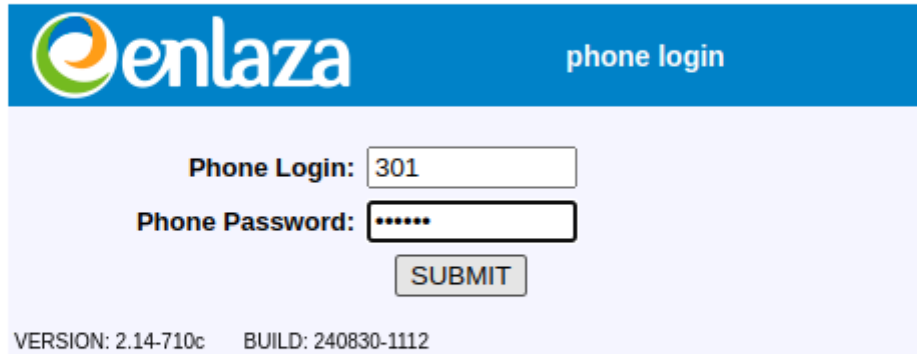


Procederemos a entrar en **Agent Login**, que sera donde los agentes entraran para que comiencen con la marcación, para ellos nos pedirán ciertos datos que sera los siguientes

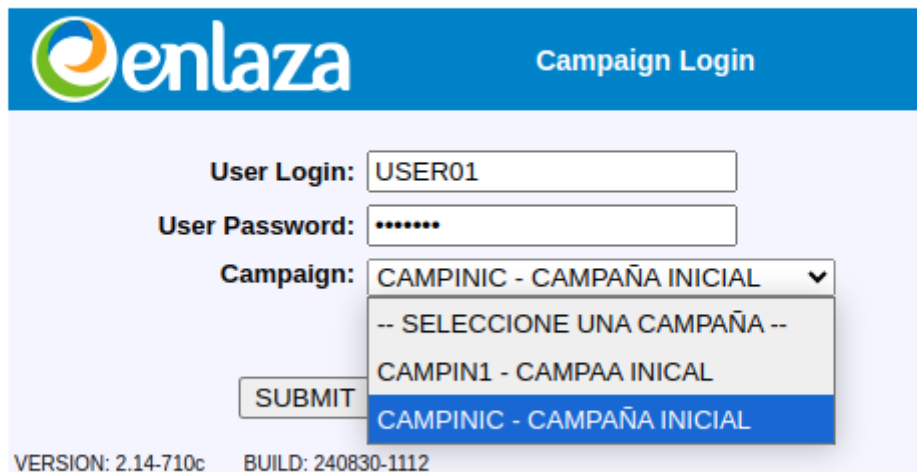
- **Extention**
- **Pass extensión**
- **Usuario**
- **Pass usuarios**

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 located 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 located 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 Doubleclick Web Phone

GUIÓN FORMULARIO

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

Horas local del cliente

Información del cliente

Canal: [BUSCAR CONTACTO](#)

Nombre:

Apellido:

Nombre de registro:

Dirección1:

Dirección2:

Dirección3:

CP:

Estado:

Cuenta:

Cod. Tel.:

Tel.:

Tel2:

Mostrar:

Comentarios:

Enviar DTMP

NOT RECOMENDADO

Formulario Web

Aparcar llamada

Transferencia - Conf

Colgar al Cliente

segundos: **0:54** internos

VICIpHONE

0:54 - internos

↑

↔

↓

NO LLAMADAS AGENDADAS INGRESAR UN CÓDIGO DE PAUSA

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

VERSIÓN 2.14.716 REVISIÓN 24896.1212 servidor 10.70.1.21

Doubleclick.es.com

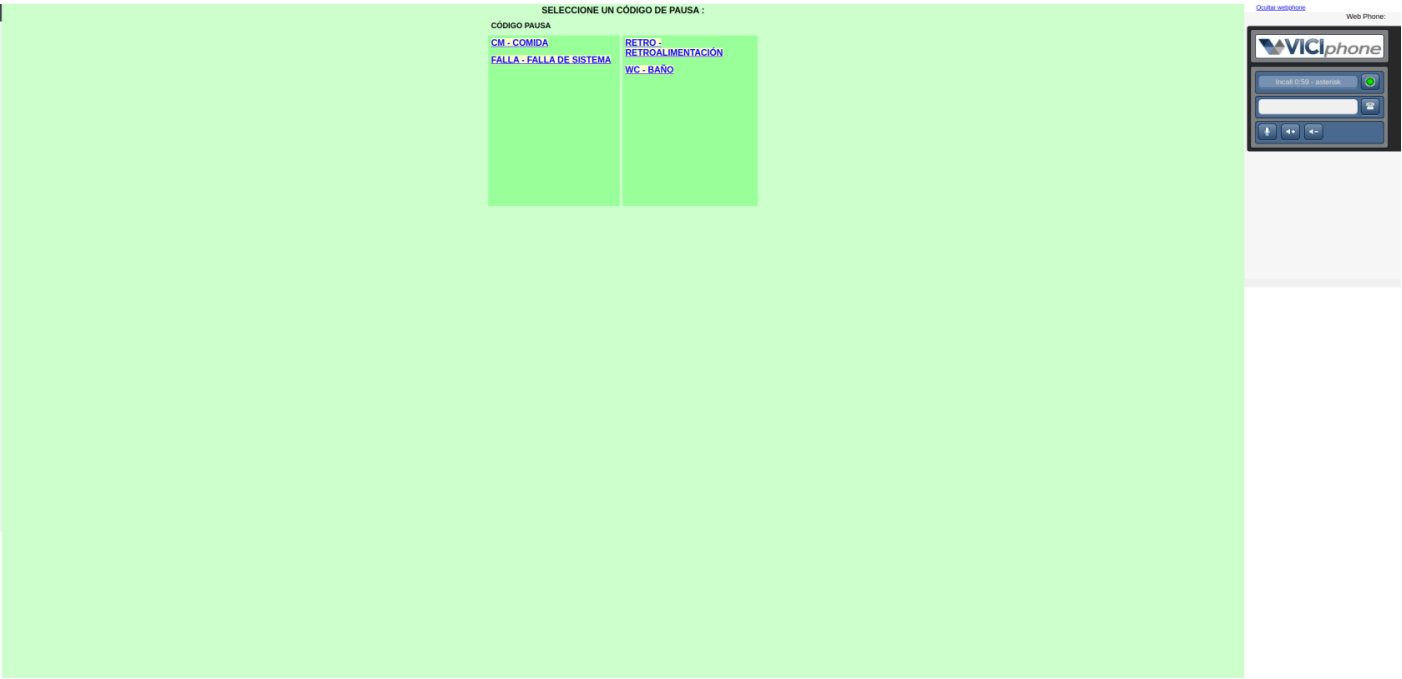
Ver estadísticas

# 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



Cenlaza

GUIONFORMULARIO

Estado:

USTED ESTÁ EN PAUSA

SEPARACIÓN DE ARCHIVO:

Formulario Web

Agenzia Remota

Transferecia - Conf

Coligar al Cliente

Enviar DTMF

Hora local del cliente:

Canal:

Información del cliente

BUSCAR CONTACTO

Tel:

Nombre:

Apellido:

Dirección1:

Dirección2:

Dirección3:

Ciudad:

CP:

Estado:

Cuenta:

Tel1:

Cod. Tel:

Tel2:

Móvil:

Correo:

Comentarios:

NO LLAMADAS AGENDADAS

INGRESE UN CÓDIGO DE PAUSA

VERIFICACION MANUAL

VERIFICACION RAPIDA

2025-01-22 12:28:26 ID de sesión 8000501

Llamada en cola 0

GRUPOS

Cenar session

Ocultar asistencia

Web Phone:

Siguiente Llamada

segundos:

aviso

ViciPhone

Incall 0:54 - anterior

VERSION 2.14.73K REVISION 24890.1112

server 10.70.1.21

Requisitos informaticos de canal de conferencia

Google Analytics es solo

Ver analisis 1

# 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 Genlaza GUI interface. At the top, it shows the user is logged in as 'USER01' on phone 'SIP001' for the 'CAMPING' campaign. The main area is a form for customer information, including fields for name, address, and contact details. A 'BUSCAR CONTACTO' button is visible. On the right, there is a ViciPhone interface with a 'Web Phone' section. The bottom of the screen shows version information and a footer with the text 'Genlaza, Inc. 2010'.

Genlaza GUI FORMULARIO

Estado: entrante (331)477-3389 UID: V121140638000015969

Hora local del cliente: ENE 23 2:04:58 PM Canal: SIPenlaza-0000000

Información del cliente: [BUSCAR CONTACTO](#)

TE:  Nombre:  Apellido:

Dirección:  Dirección:

Ciudad:  CP:

País:  Cuenta:

Tel: 3314773389 Cod. Tel: 52 Tel:

Mostrar:  Comentarios:

[Enviar DTMF](#)

GRUPOS: [Cerrar sesión](#) [Ocultar estadísticas](#) Web Phone: [seguir](#)

segundos: 6

NO LLAMADAS ASIGNADAS INGRESAR UN CÓDIGO DE BUSCA

MARCACIÓN MANUAL MARCACIÓN RÁPIDA

VERSION: 2.14-726 REVISION: 248850-1227 fecha: 10/10/11

Genlaza, Inc. 2010

## 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 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

GRABACION DE ARCHIVO

CAMPANCIA: 20230314

NUMERO DE REGISTRO: 24039

RECIBIENDO

Formulario Web

Agentes llamada

Transferencia - Conf

Colgar al Cliente

Enviar DTMF

Estado: entrante

331477-3389

LID: V1231406360000015969

hora local del cliente: ENE 23 2:04:50 PM

Canal: SIP/ruca-0000000

Informacion del cliente

BUSCAR CONTACTO

Nombre: JUAN ALONSO

Apellido: LAZARTE DELAQUILA

Direccion1: DC AMERICA 1234 ATLAS Guayaquil

Direccion2:

Direccion3:

Ciudad:

Estado:

Cuenta:

CP:

Tel: 3314773389

Cod. Tel: 52

Tel2:

Comentarios:

VERSION 234-7336

REVISION 240800-1237

revisado 30.70.1.21

Revisar informacion del canal de conferencia

2025-01-23 14:06:57

ID de sesion: 8600051

Llamadas en cola: 0

GRUPOS

Cancelar sesion

Quitar webphone

Web Phone:

segunos: 6

maximo

segunos: 6

maximo

Quitar llamada en cola

Ver estadisticas

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

LLO - LLAMAR DESPUES \*

TPA - TIENE PAQUETE ACTIVO

☐ PAUSAR ANTES DE SIGUIENTE LLAMADA

LIMPIAR FORMULARIO | ENVIAR

ENVIAR FORMULARIO WEB

Quitar webphone

Web Phone:

segunos: 6

maximo

segunos: 6

maximo

Quitar llamada en cola

Ver estadisticas