

Vicidial

- [Usuarios](#)
 - [Creación de Usuarios](#)
 - [Permisos de Usuarios](#)
 - [Grupos de Usuario](#)
- [Reportes](#)
 - [Reporte de Llamadas de Inbound](#)
 - [Reportes de Llamadas Outbound](#)
 - [Reporte por Agente](#)
 - [Reportes en Tiempo Real](#)
- [Campañas](#)
 - [Creación y Copia de Campañas](#)
- [Listas](#)
 - [Creación de Listas](#)
 - [Carga de Leads](#)
- [Spech](#)
 - [Creación de Speach](#)
 - [Asignación de Speach a Campañas](#)
- [Vicidial Agentes](#)
 - [Inicio de Sesión](#)
 - [Codigos de Pausa](#)
 - [Llamadas y Tipificación](#)
- [Servei - SVN Cliente reporte Drop en un servidor](#)

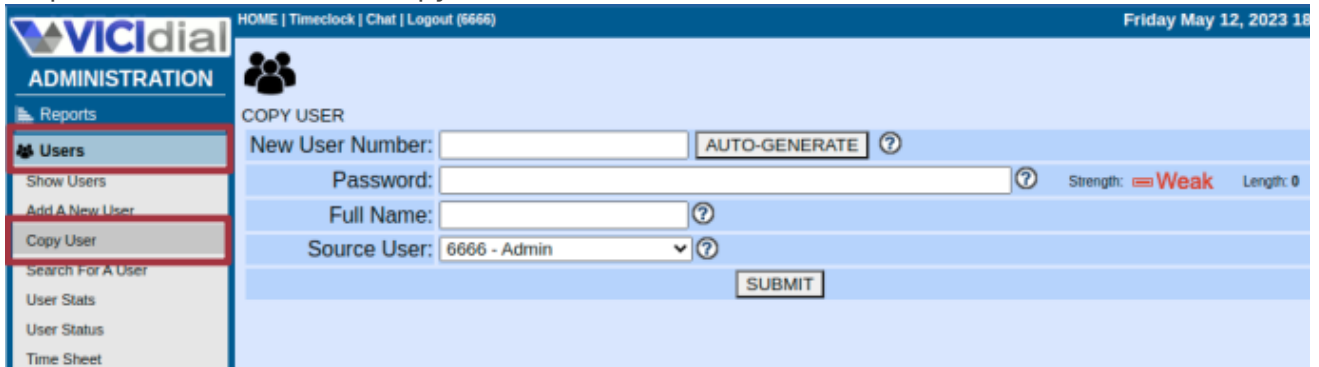
- [AST - loop blind play](#)

Usuarios

Creación de Usuarios

Para la creación del usuario es necesario seguir con los siguientes paso

1. Ingresar con el usuario administrador
2. Posicionarse en la parte de Users
 - Normal mente ya se encuentran un usuario precargado ya sea para agente, supervisor y administrador como base
 - Se proceder a dar click en Copy User



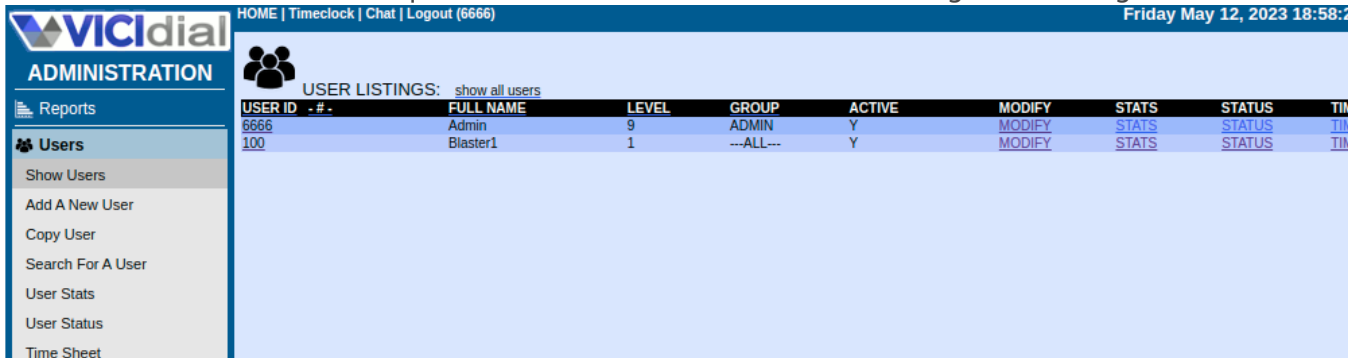
The screenshot shows the VICIdial Administration interface. The top navigation bar includes 'HOME | Timeclock | Chat | Logout (6666)' and the date 'Friday May 12, 2023 18'. The left sidebar is titled 'ADMINISTRATION' and contains a 'Users' menu item, which is highlighted with a red box. Below 'Users' are sub-items: 'Show Users', 'Add A New User', 'Copy User' (highlighted with a red box), 'Search For A User', 'User Stats', 'User Status', and 'Time Sheet'. The main content area is titled 'COPY USER' and contains the following fields: 'New User Number:' with an 'AUTO-GENERATE' button and a help icon; 'Password:' with a help icon, a strength indicator showing 'Weak', and a length indicator 'Length: 0'; 'Full Name:' with a help icon; and 'Source User:' with a dropdown menu showing '6666 - Admin' and a help icon. A 'SUBMIT' button is located at the bottom right of the form.

- Se llenaran los campos **New User Number, Password, Full Name, Source User** (selecciona el usuario a copiar)

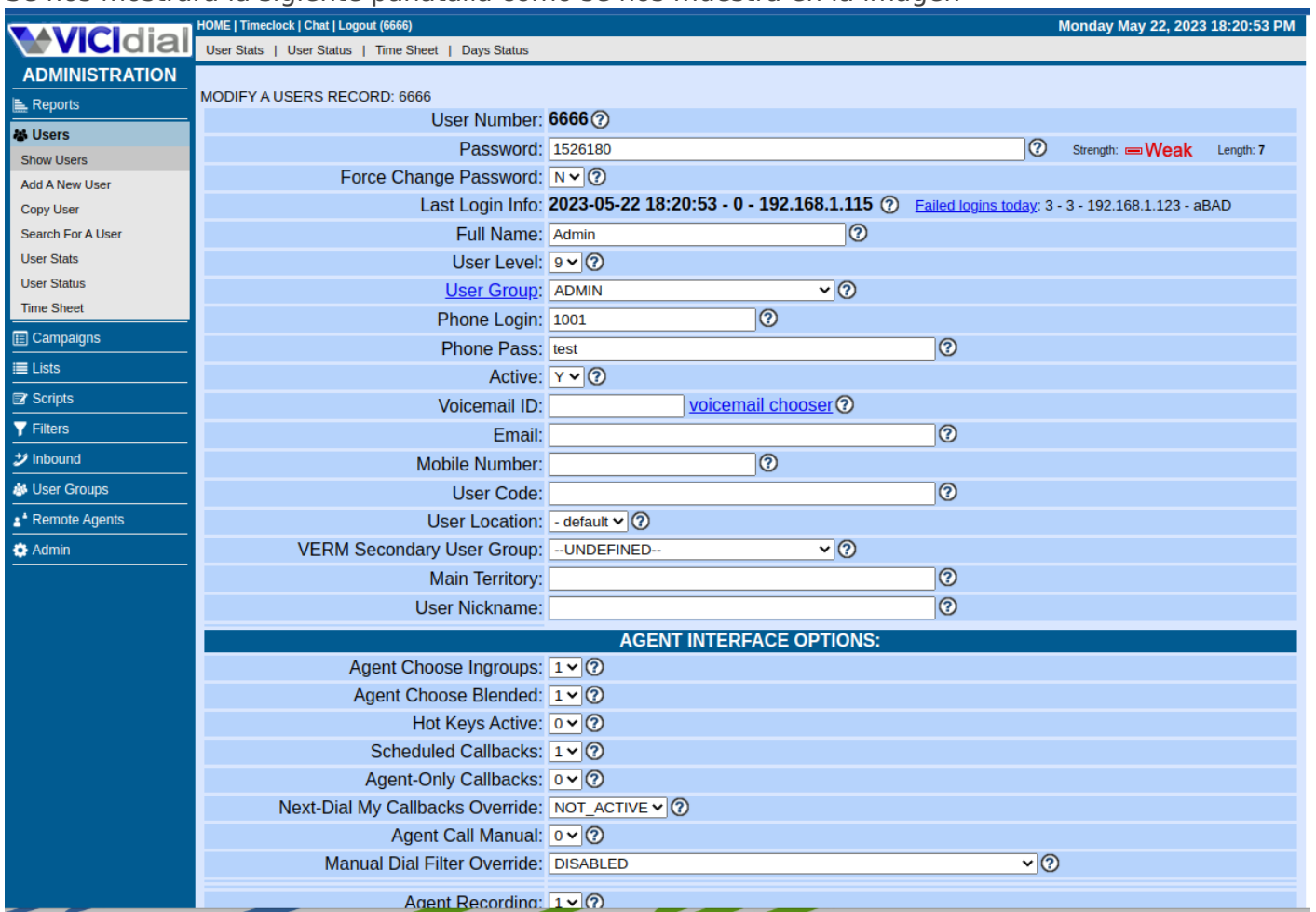
Permisos de Usuarios

Para otorgarle permisos al usuario se segiran los siguientes pasos

- Entraremos a la parte de **User**
- Seleccionaremos el usuario que deseamos como se muestra en la siguiente imagen



Se nos mostrara la siguiente pantalla como se nos muestra en la imagen



La cual se dividira en las siguientes secciones

AGENT INTERFACE OPTIONS:

ADMIN REPORT OPTIONS:

ADMIN INTERFACE OPTIONS:

SECURITY OPTIONS, Only enable if needed:

API USER OPTIONS, Only enable if needed:

DISABLE ADMIN AND AGENT SCREEN OPTIONS:

LEVEL 9 ADMIN OPTIONS:

Admin Interface Options

En esta seccion es donde se colocan la mayoria de los permisos ya sea para un supervisor o un administrador ya que permite que se manipule los `usuarios`, `reportes`, `listas`, `Grupos de Uusuaiio` etc.

Los permisos se otorgan mediante `0` o `1`, donde el **0** simboliza desactivado y el **1** simboliza activado dependiendo que es lo que se le requiera dar accesos al usuario se le colocara su respectivo parametro

Des esta manera se visualiza cuando tiene todos los permisos activados

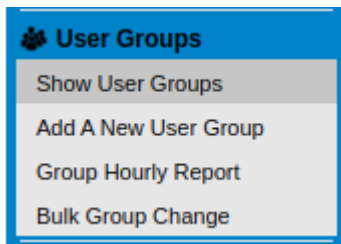
ADMIN INTERFACE OPTIONS:

View Reports:	1▼ ?
Alter Agent Interface Options:	1▼ ?
Modify Users:	1▼ ?
Change Agent Campaign:	1▼ ?
Delete Users:	1▼ ?
Modify User Groups:	1▼ ?
Delete User Groups:	1▼ ?
Modify Lists:	1▼ ?
Delete Lists:	1▼ ?
Load Leads:	1▼ ?
Modify Leads:	1▼ ?
GDPR-Compliant Export Delete Leads:	0▼ ?
Download Lists:	1▼ ?
Export Reports:	1▼ ?
Delete From DNC Lists:	1▼ ?
Modify Campaigns:	1▼ ?
Campaign Detail:	1▼ ?
Delete Campaigns:	1▼ ?
Modify In-Groups:	1▼ ?
Delete In-Groups:	1▼ ?
Modify DIDs:	1▼ ?
Delete DIDs:	1▼ ?
Modify Custom Dialplans:	1▼ ?
Modify Remote Agents:	1▼ ?
Delete Remote Agents:	1▼ ?
Modify Scripts:	1▼ ?
Delete Scripts:	1▼ ?
Modify Filters:	1▼ ?
Delete Filters:	1▼ ?
AGC Admin Access:	1▼ ?
AGC Delete Phones:	1▼ ?
Modify Call Times:	1▼ ?
Delete Call Times:	1▼ ?
Modify Servers:	1▼ ?
Modify Shifts:	1▼ ?

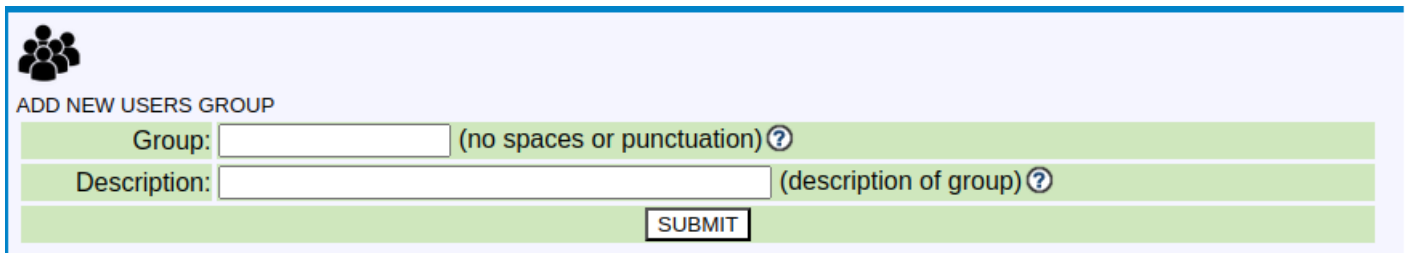
Grupos de Usuario

En los grupos de usuario, nos ayudara para asignarle que camapañas podra podra seleccionar y posteriormente entrar, al momento de iniciar sesion en el sistema

Para acceder a este apartado, User group y se nos mostrara el menu de la imagen donde tendremos estas secciones



Para crear un nuevo grupo de usuario, solamente se daria click en **Add A New User Group** y nos solicitara llenar los siguientes datos como se muestra en la imagen, posterior a eso daremos enviar

A screenshot of a form titled "ADD NEW USERS GROUP" with a group of people icon. The form has two input fields: "Group:" with a note "(no spaces or punctuation) ?" and "Description:" with a note "(description of group) ?". A "SUBMIT" button is located at the bottom right of the form.

Una vez ya creado el **Grupo de Usuario** seleccionamos el grup que previamente fue creado, entraremos y nos permitira poder seleccionar que campañas queremos que tengan asignadas ese grupo de usuarios, por default tiene asignadas todas las cmapañas

MODIFY A USERS GROUP ENTRY

Group:	DEMO ?
Description:	DEMO (description of group) ?
Force Timeclock Login:	NO ?
Shift Enforcement:	OFF ?
Allowed Campaigns:	<input checked="" type="checkbox"/> ALL-CAMPAIGNS - USERS CAN VIEW ANY CAMPAIGN ? <input type="checkbox"/> ASC - ASC Puerto Rico <input type="checkbox"/> BASE - Campana base <input type="checkbox"/> BASE2 - BASE CALLBK <input type="checkbox"/> BLASP - PRESTA FLASH PRUEBA <input type="checkbox"/> campaapi - campaña para pruebas con api <input type="checkbox"/> CHAT - Campaña prueba chat <input type="checkbox"/> Chat_tst - Chat Test <input type="checkbox"/> CREDTEST - Creditest <input type="checkbox"/> DISPODEM - Dispo demo <input type="checkbox"/> DISPOLCC - Tipificaciones LCC <input type="checkbox"/> DUMMY - Dummy campaign <input type="checkbox"/> ENCUESTA - Encuesta <input type="checkbox"/> GENERAL - GENERAL CENEVAL DEMO <input type="checkbox"/> HOGAR - Demo Hogar <input type="checkbox"/> INTERNAS - LLAMADAS INTERNAS <input type="checkbox"/> p2408 - campaña p2408 <input type="checkbox"/> PFLASH1 - TEST DE GRUPOS <input type="checkbox"/> PRESTA - Prestaflash demo <input type="checkbox"/> STRESS - Stress sin grabaciones <input type="checkbox"/> TESTBLEN - Test blended <input type="checkbox"/> TESTCAMP - Campana de prueba <input type="checkbox"/> TestDEMO - TestDEMO <input type="checkbox"/> TESTDUMM - Test dummy campaign <input type="checkbox"/> TestFin - TestFin <input type="checkbox"/> ULTIMA - Ultima <input type="checkbox"/> VENTAS - Ventas Teleperformance <input type="checkbox"/> VTiger - Prueba de campaña con CRM VTiger
Group Shifts:	? <input type="checkbox"/> 24HRMIDNIGHT - 24 hours 7 days a week
Agent Status Viewable Groups:	? <input type="checkbox"/> ALL-GROUPS - All user groups in the system <input type="checkbox"/> CAMPAIGN-AGENTS - All users logged into the same campaign as the agent <input type="checkbox"/> NOT-LOGGED-IN-AGENTS - All users in the system, even not logged-in users

Reportes

Reportes

Reporte de llamadas de Inbound

Inbound Reports

Dentro de los reportes de las llamadas de entrada d entra de la siguiente manera, nos posicionamos en en la parte de **Reports > Inbound Reports** como se puede apreciar en la siguiente imagen

HOME | Timeclock | Chat | Logout (6666) | Change language

VICIdial

ADMINISTRATION

- Reports**
- Users
- Campaigns
- Lists
- Scripts
- Filters
- Inbound
- User Groups
- Remote Agents
- Admin

Server Stats and Reports

(System Summary)

Real-Time Reports

- [Real-Time Main Report](#)
- [Real-Time Campaign Summary](#)
- [Real-Time Whiteboard Report](#)

Inbound and Outbound Calling Reports

- [Inbound Report - v2](#)**
- [Inbound Report by DID](#)
- [Inbound Service Level Report](#)
- [Inbound Summary Hourly Report](#)
- [Inbound Daily Report](#)
- [Inbound DID Report - DID Summary - Agent DID](#)
- [Inbound IVR Report](#)
- [Inbound Forecasting Report - Advanced](#)
- [Outbound Calling Report](#)
- [Outbound Summary Interval Report](#)
- [Outbound IVR Report - Export - Callmenu Agent](#)
- [Outbound Lead Source Report](#)
- [Fronter - Closer Report - Detail](#)
- [Lists Pass Report](#)
- [Lists Campaign Statuses Report](#)
- [Called Counts List IDs Report](#)
- [Campaign Status List Report](#)
- [Inbound Chat Report](#)
- [Export Calls Report](#)
- [Export Leads Report](#)

Dentro de este reporte podemos obtener reporte de diferente forma pueden ser por medio de los siguiente

- **Inbound Report by DID**
- **Inbound Report by IVR**
- **Inbound Daily Report**

En esta ocacion nos concentraremos en el **Inbound Report**

Al ingresar por en ese reporte podemos realizar la busqueda de la informaciòn mediante la **fecha** y los **ingroups** que se tengan configurados en el sistema

En este ejemplo de obtuvieron los datos del día **2023-11-28** solamente y del ingroup **inDESBORDE** como se aprecia por eso es que el ingrup antes mencionado esta combreado de color gris esto nos indica que ese esta seleccionado

Inbound Report

Date Range: 2023-11-28 to 2023-11-28 Inbound Groups: ---NONE--- - None selected
AGENTDIRECT - Single Agent Direct Queue
inDESBORDE - Inbound Desborde Recepcion
inRECEPCION - Inbound Recepcion

Shift: ALL
Display as: TEXT
 Search archived data

[MODIFY](#) | [IVR REPORT](#) | [v2](#) | [REPORTS](#) |

Una vez des establecer el rango de fechas y el ingoups que deseamos obtener la información se procedera a desplejarnos la siguiente información

En esta imagen se nos muestra un resume general como lo que va siendo el **Total de las llamadas que entraron**, las que entraron en **Drop**, los **Indicadores personalizados** y el **Estado de las Colas** toda esta información no las esta mostrando en porcentaje

Inbound Call Stats: |inDESBORDE| 2023-11-30 09:27:26 [DOWNLOAD](#)

Time range: 2023-11-28 00:00:00 to 2023-11-28 23:59:59

```
----- TOTALS
Total calls routed:                964
Average Call Length for routed Calls: 0 seconds
Answered Calls:                    882 91%
Average queue time for Answered Calls: 0.71 seconds
Calls taken into the IVR:          0

----- DROPS
Total DROP Calls:                  52 5%
Average hold time for DROP Calls: 23 seconds
Drop rate for calls >= 5 seconds: 45 5%
Drop rate for calls >= 10 seconds: 27 3%
drop/answered: 6%

----- CUSTOM INDICATORS
GDE (Answered/Total calls taken in to this In-Group): 91%
ACR (Dropped/Answered): 6%
AHT (Agent-Answered calls / Handle Time sec): 86 sec
OCR Occupancy Rate = (Handle Time / Handle + Wait sec): 0.59
  *Handle Time = (Talk+Hold+Dead+Dispo sec)
TMR1 (Answered within 20 seconds/Answered): 99%
TMR2 (Answered within 30 seconds/Answered): 100%
SL-1 (Answered within 20 seconds/All Calls) : 91%
SL-2 (Answered within 30 seconds/All Calls) : 91%

----- QUEUE STATS
Total Calls That entered Queue: 125 13%
Average QUEUE Length for queue calls: 14.74 seconds
Average QUEUE Length across all calls: 1.91 seconds
```

En esta siguiente imagen podemos visualizar con que estatus fue tipificada cada una de las llamadas que esntraron mediante ese Ingroup y de igual forma el total de las llamadas que se recibieron este ejemplo fue de un Total de **964** que entraron en ese **Ingroup**

CALL STATUS STATS		DOWNLOAD				
STATUS	DESCRIPTION	CATEGORY	CALLS	TOTAL TIME	AVG TIME	CALLS /HOUR
0	Llamada no completad		4	0:08:32	0:02:08	0.00
01	En gestión	UNDEFINED	32	0:17:04	0:00:32	0.00
02	Evasion Tel	UNDEFINED	254	3:51:51	0:00:55	0.00
04	Promesa de Pago	UNDEFINED	62	3:57:58	0:03:50	0.00
09	Negativa de pago	UNDEFINED	21	0:51:01	0:02:26	0.00
14	Recado		182	6:13:27	0:02:03	0.00
18	Aclaraciones	UNDEFINED	2	0:10:33	0:05:17	0.00
21	Promesa de Pago INC	UNDEFINED	25	1:17:02	0:03:05	0.00
23	Datos insf para cont	UNDEFINED	19	0:33:06	0:01:45	0.00
24	Mensaje en Buzon	UNDEFINED	1	0:01:33	0:01:33	0.00
25	Pago en sistema	UNDEFINED	13	0:32:39	0:02:31	0.00
39	Llamada para otra em		77	0:28:19	0:00:22	0.00
40	Remarcacion X valida		157	0:44:44	0:00:17	0.00
50	Limite		3	0:01:53	0:00:38	0.00
52	Llamada Calificada		30	0:38:33	0:01:17	0.00
AFTHRS	Inbound After Hours	UNDEFINED	30	0:00:30	0:00:01	0.00
DROP	Agent Not Available	UNDEFINED	52	0:20:16	0:00:23	0.00
TOTAL:			964	0:00:00	0:00:00	0.00

En esta ultima captura se nos muestra el nombre del agente de quien recibio las llamadas y cuantas llamadas recibio cada uno de ellos y el tiempo total que duraron cada una de las llamadas que atendio

AGENT STATS		DOWNLOAD			
AGENT	CALLS	TIME H:M:S	AVERAGE		
abalderasm - Anaid Balderas	22	0:25:27	0:01:09		
ahernandezvi - Ana Hernandez V	32	0:22:35	0:00:42		
Ahidalgo - Alicia Hidalgo	13	0:07:20	0:00:34		
amendezam - Abigail Mendoza	43	1:09:15	0:01:37		
bhernandez - Berenice Hernan	41	1:04:30	0:01:34		
dgonzalezna - Diana Gonzalez	11	0:15:40	0:01:25		
dguzmanh - Demi Guzman Her	31	0:54:26	0:01:45		
egutierrezor - Elena Gutierrez	33	0:43:25	0:01:19		
etrebro - Esmeralda Trejo	35	0:57:58	0:01:39		
frodriquezes - Fanny Rodriguez	35	1:06:25	0:01:54		
Gcalderon - Gabriela Calder	39	0:32:04	0:00:49		
gramirez - Guadalupe Ramir	43	0:53:01	0:01:14		
ifalconor - Ivonne Falcon O	26	0:32:15	0:01:14		
ltrejo - Liliana Trejo B	48	0:50:51	0:01:04		
mhernandezma - Martha Hernande	38	1:16:46	0:02:01		
mperezg - Guadalupe Perez	35	1:04:13	0:01:50		
mrosariol - Maria del Rosar	34	0:44:17	0:01:18		
murrietahe - Monica Murrieta	37	0:32:24	0:00:53		
nievesna - Gabriela Nieves	39	1:03:00	0:01:37		
pgarciaab - Paola Garcia Ab	22	0:22:26	0:01:01		
projaspa - Patricia Rojas	53	1:15:10	0:01:25		
scuadrahe - Silvia Cuadra H	27	0:33:00	0:01:13		
svelazquez - Saira Velazquez	39	0:42:45	0:01:06		
tperezs - Tania Perez Est	36	1:00:16	0:01:40		
VDCL - Inbound No Agen	82	0:00:30	0:00:00		
venriquezba - Varinia Enrique	29	0:30:27	0:01:03		
yloramen - Yessenia Lora M	41	0:37:54	0:00:55		
TOTAL Agents:	27	964	19:38:19	0:01:13	

Cada unos de estos reportes si se desea descargar se puede realizar ya que en cada uno en la parte superior hay un vincuo que dice **Download**, el cual este nos descargar el reporte que se seleccione

Reportes de Llamadas

Outbound

Dentro de estos reportes podremos visualizar las llamadas que se tuvieron en cada una de las campañas de Outbound y desde que listas asociadas a esta campaña se realizaron las marcaciones

En este ejemplo visualizamos las llamadas del día de de y de

Outbound Calling Stats 2023-05-23 13:03:43

Time range: 2023-05-22 00:00:00 to 2023-05-22 23:59:59

```

----- TOTALS
Total Calls placed from this Campaign:      11
Average Call Length for all Calls in seconds: 42.91

----- HUMAN ANSWERS
Total Human Answered calls for this Campaign: 0
Average Call Length for all HA in seconds: 0   Total Time: 0:00:00

----- DROPS
Total Outbound DROP Calls      : 0 0%
Percent of DROP Calls taken out of Answers : 0 / 0 0%
Average Length for DROP Calls in seconds : 0
Productivity Rating           : 0

----- NO ANSWERS
Total NA calls -Busy,Disconnect, RingNoAnswer: 6 54.55%
Total auto NA calls -system-set      : 5
Total manual NA calls -agent-set     : 1
Average Call Length for NA Calls in seconds : 5
  
```

Como primera parte se nos muestra lo siguiente

TOTALS

Es donde se nos mostrara el total de llamadas que se realizaron en todas las campañas, y el tiempo que se tuvo con las llamadas esto en segundos

HUMAN ANSWER

El total de las llamadas que fueron contestadas por una persona

DROPS

Saliente: cuando tiene una RATIO o campaña predictiva y la cantidad de llamadas salientes que son respondidas por los clientes es mayor que la cantidad de agentes disponibles en ese mismo momento, las llamadas que no se pueden enrutar a un agente disponible se colgarán después de un tiempo específico. cantidad de segundos (que puede configurar en la campaña) y esto también dará como resultado un cliente potencial con el estado DROP.

NO ANSWER

Son todas las llamadas que no se lograron concretar y/o fueron colgadas por el cliente

Mas adelante podemos visualizar mas datos como lo que va siendo

- Call hangup reason stats
 - La razon por la que fueron colgadas esas llamadas
- Call status stats
 - El estus con el que fueron tipificadas las llamadas
- List ID stats
 - Muestra el ID de las listas que tiene las camapañas que seleccionamos y muestra las llamadas que se ah realizado con acada una de la slistas

----- CALL HANGUP REASON STATS

HANGUP REASON	CALLS
CUSTOMER	4
AGENT	2
NO ANSWER	5
TOTAL	11

----- CALL STATUS STATS

STATUS	DESCRIPTION	CATEGORY	CALLS	CALL TIME		AGENT TIME	
				TOTAL TIME	AVG TIME	CALLS/HOUR	CALLS/HOUR
B	Busy	UNDEFINED	2	0:07:21	0:03:41	15.25	11.16
NA	No Answer AutoDial	UNDEFINED	5	0:00:00	0:00:00	38.14	27.91
PM	Played Message	UNDEFINED	1	0:00:16	0:00:16	7.63	5.58
PU	Call Picked Up	UNDEFINED	3	0:00:15	0:00:05	22.88	16.74
TOTAL			11	0:07:52	0:00:43	83.90	

----- LIST ID STATS

LIST	CALLS
999 - Default inbound list	2
230522 - prueba	9
TOTAL	11

----- CUSTOM STATUS CATEGORY STATS

CATEGORY	CALLS	DESCRIPTION
TOTAL	0	

Reporte por Agente

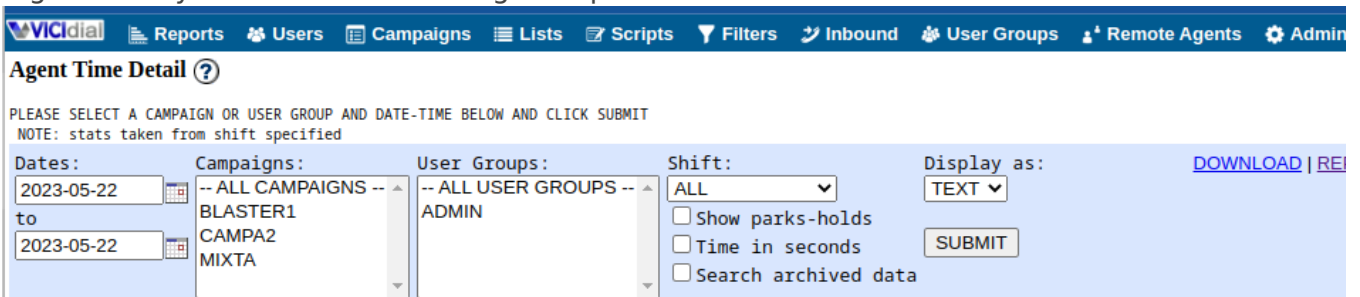
En estos reportes podran visualizar los agentes que tienes en cada una de las campañas y su porcentaje de productividad que tengas cada unos de los agente

Para ingresar al reporte del agente ingresamos de la siguiente manera

- Reports
- Agente Time Detail



- Ingresamos y se nos mostrara la siguiente pantalla



Dentro de esta pantalla como podemos observar se nos muestra un filtro para poder realizar una busqueda de acuerdo con la Fecha, Campaña y Grupo de Usuarios.

Procedemos ah realizar el filtrado con esos atributos y nos arrojará la información de los usuario que están en la campaña que seleccionamos y de los grupos que seleccionamos

Una vez realizando la consulta nos arrojará la información de la siguiente manera

AGENT TIME BREAKDOWN:																		
USER_NAME	ID	CALLS	TIME CLOCK	LOGIN TIME	WAIT	WAIT %	TALK	TALK TIME %	DISPO	DISPOTIME %	PAUSE	PAUSETIME %	DEAD	DEAD TIME %	CUSTOMER	CONNECTED	LAGGED	LOGIN
Admin	6666	2	0:00	0:10:45	0:02:24	22.33%	0:07:21	68.37%	0:00:07	1.89%	0:00:53	8.22%	0:00:00	0.00%	0:07:21	0:09:45	0:00:25	0:00:26
TOTALS	AGENTS: 1	2	0:00:00	0:10:45	0:02:24	22.33%	0:07:21	68.37%	0:00:07	1.89%	0:00:53	8.22%	0:00:00	0.00%	0:07:21	0:09:45	0:00:25	0:00:26

Reportes en Tiempo Real

En esta seccion de reportes se veran los agente que se encunetren en diferentes status por ejemplo si se encuentra en llamada, en pausa, en espera, etc. Como se muestra en la siguiente imagen

The screenshot displays the 'Real-Time Main Report' interface. At the top, there's a navigation bar with options like Reports, Users, Campaigns, Lists, Scripts, Filters, Inbound, User Groups, Remote Agents, and Admin. Below this, the report title is 'Real-Time Main Report' with sub-headers 'Choose Report Display Options', 'RELOAD NOW', 'MODIFY | SUMMARY', and 'refresh: 24'. A summary section shows various metrics: DIAL LEVEL: 1.000, TRUNK SHORT/FILL: 0/0, FILTER: NONE, TIME: 2023-05-22 13:57:54, DIALABLE LEADS: 0, CALLS TODAY: 3, AVG AGENTS: 0.33, DIAL METHOD: RATIO, HOPPER (min/auto): 101/0, DROPPED / ANSWERED: 1.000/0, DL DIFF: 0.05, STATUSES: AB, AA, NEW, LEADS IN HOPPER: 0, DROPPED PERCENT: 0.00%, DIFF: 15.00%, ORDER: DOWN. Below the summary, it states 'NO LIVE CALLS WAITING' and shows agent counts: 1 agents logged in, 1 agents in calls, 0 agents waiting, 0 paused agents, 0 agents in dead calls, and 0 agents in dispo. A table shows 'Agents Time On Calls Campaign: [ALL-ACTIVE]' for '2023-05-22 13:57:54'. The table has columns: STATION, USER, SHOW ID, INFO, SESSIONID, STATUS, MM:SS, CAMPAIGN, CALLS, HOLD, IN-GROUP. A row is highlighted for SIP/1001, Admin, 8600052, INCALL M, 0:23, MIXTA, 27. Below the table, it shows '1 agents logged in on all servers' and 'System Load Average: 0.41 0.32 0.24 M'. A legend on the left lists various agent statuses with corresponding color swatches: Agent chatting (red), Agent in email (orange), Agent waiting for call (light blue), Agent waiting for call > 1 minute (dark blue), Agent waiting for call > 5 minutes (medium blue), Agent on call > 10 seconds (light purple), Agent on call > 1 minute (dark purple), Agent on call > 5 minutes (magenta), Agent Paused > 10 seconds (yellow), Agent Paused > 1 minute (light green), Agent Paused > 5 minutes (medium green), Agent Paused > 10 minutes (dark green), Agent Paused > 15 minutes (olive green), Agent in 3-WAY > 10 seconds (brown), and Agent on a dead call (black).







Como lo visualizamos tenemos un agente en llamada por lo que esta realizando una llamada manual como se visualiza aqui `INCALL M` en este caso podremos ver los siguientes parametros

- **STATION:** Desde que telefono se esta marcando `extension SIP`
- **USER:** Usuario que esta logeado en el sistema
- **STATUS:** En que estatus se enucnetra el agente
 - En llamada `INCALL`
 - En Pausa `PAUSED`
 - Listo `READY`

Son uno de los principales status que se pueden visualizar

- **MM:SS:** El tiempo que se ah llevado en la llamada o el tiempo que se aha estado en alg ´n otro estatus
- **CAMPAIGN:** La campaña a la que pertenece el agente
- **CALLS:** Cuantas llamadas se ah tenido duerante el dia

De igual forma tenemos una tabla de colores donde cada cambio de color indica el cambio de tiempo que se ha llevado cada agente

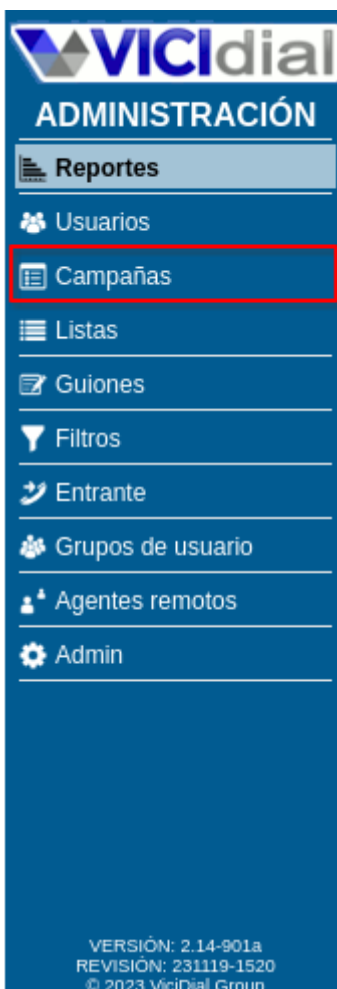
	- Agent chatting
	- Agent in email
	- Agent waiting for call
	- Agent waiting for call > 1 minute
	- Agent waiting for call > 5 minutes
	- Agent on call > 10 seconds
	- Agent on call > 1 minute
	- Agent on call > 5 minutes
	- Agent Paused > 10 seconds
	- Agent Paused > 1 minute
	- Agent Paused > 5 minutes
	- Agent Paused > 10 minutes
	- Agent Paused > 15 minutes
	- Agent in 3-WAY > 10 seconds
	- Agent on a dead call

Campañās

Creación y Copia de Campañas

El sistema funciona mediante Campañas que es donde los agentes se firman para ya sea generar llamadas de salida o esperan a que tengan llamadas de entrada, dependiendo como sea la forma en la que crean las campañas

Para la creación de las campañas se tendria que realizar de la siguiente forma, nos posicionaremos en el siguiente menu



En este menu nos dirigiremos al apartado de campaña en donde en este se nos mostrara otro submenu donde, primeramente se tendra que realizar la creacion de la campaña el cual es el siguiente.

Una vez dándole click en **Agregar nueva campaña** se nos mostrara unos ciertos parametros que se tienen que llenar previamente como se muestra en la siguiente imagen.

Agregar nueva campaña

ID CAMPAÑA:	<input type="text"/>	?
Nombre de campaña:	<input type="text"/>	?
Descripción de campaña:	<input type="text"/>	?
Grupo de usuarios:	Todos los grupos administrativos	?
ACTIVO:	SI	?
Música en espera:	<input type="text"/>	moh selector ?
Formulario web:	<input type="text"/>	
Permitir agentes cerradores:	SI	?
Mínimo Nivel de Lista de marcación:	1	?
Nivel del Automarcacion:	1	(0 = Apagado) ?
Próxima llamada :	ALEATORIO	?
Franja horaria de marcación:	12pm-5pm - default 12pm to 5pm calling	?
Buzón de voz:	<input type="text"/>	?
Script:	NINGUNO	?
Lanzar llamada a:	NINGUNO	?
<input type="button" value="ENVIAR"/>		

Una vez que se hayan llenado los campos se nos mostrara cuando la campaña ya esta creada de esta forma

VENTAS:			
Vista básica	Vista detallada	Combinación de Lista	Pantalla en Tiempo Real
ID CAMPAÑA:	VENTAS ?		
Nombre de campaña:	<input type="text" value="Clientes interesados"/> ?		
Descripción de campaña:	Cobranza vencida ?		
Campana Cambiar fecha:	2023-12-04 18:46:44 ?		
Campana Login Fecha:	2023-12-05 16:12:33 ?		
ACTIVO:	SI ?		
Grupo de usuarios:	---TODO--- ?		
Música en espera:	?		
Formulario web:	VARhttps://www.google.com.mx/search?q=--A--last_name--B--+--A--first_name--B-- ?		
Permitir agentes cerradores:	SI ?		
Grupo Transferencia por Defecto:	---NONE--- ?		
Permitir entrada y combinacion:	SI ?		
Estado de Marcacion 1:	NEW - New Lead remover		
Anadir un Estado de Marcacion para Llamar:	<input type="text" value="- NINGUNO -"/> <input type="button" value="agregar"/> ?		
Orden de lista:	ABAJO ?		
Combinación de Lista:	DESACTIVADO - DESACTIVADO ?		
Filtro de contactos:	NINGUNO - ?		
Mínimo Nivel de Lista de marcación:	1 ?		
Forzar Reinicio de Lista de Marcacion:	NO ?		
TIPO MARCACIÓN:	RATIO ?		
Nivel del Automarcacion:	1.0 (0 = Apagado) ?		
Modificar Intensidad de Adaptacion:	0 - equilibrado ?		
Script:			
Lanzar llamada a:	formulario web		
<input type="button" value="ENVIAR"/>			

Ya con los datos que previamente se habian llenado con anterioridad y esta campaña ya esta lista y activa y esta misma se puede ocupar ra poder crearla

Los cuales son los siguientes pasos

Camapañas > Copiar Campaña y se nos abra el siguiente recuadro

VICIdial		INICIO Control de asistencia Chat Cerrar sesión (6666) Cambiar idioma	Thursday December 7, 2023 8:48:48 AM		
		Mostrar campañas	Agregar nueva campaña	Copiar campaña	Resumen de campañas en tiempo real
ADMINISTRACIÓN					
Reportes					
Usuarios					
Campanas					
Campanas Principales					
Estados					
Atajos de teclado					
Reciclaje de contactos					
Automarcación Alterna					
Combinación de Lista					
Códigos de pausa					
Preconfiguraciones					
AC-CID					
COPIAR UN CAMPAÑA					
ID CAMPAÑA: <input type="text"/> ?					
1 Nombre de campaña: <input type="text"/> ?					
Campaña Origen: <input type="text" value="COBRANZA - Cobranza vencida"/> ?					
<input type="button" value="ENVIAR"/>					
NOTA: Copiar una campaña copiará todos los ajustes de la campaña maestra que seleccione, pero no va a copiar una lista DNC especifica de campaña si existia una en la campaña maestra					

En donde colocaremos el **ID CAMPAÑA**, el **Nombre de campaña** y el **Origen** ahí es donde seleccionaremos la campaña de donde se copee la configuración y esto nos evitara que estemos modificando nuevas campañas creadas a como las tenemos creadas

Listas

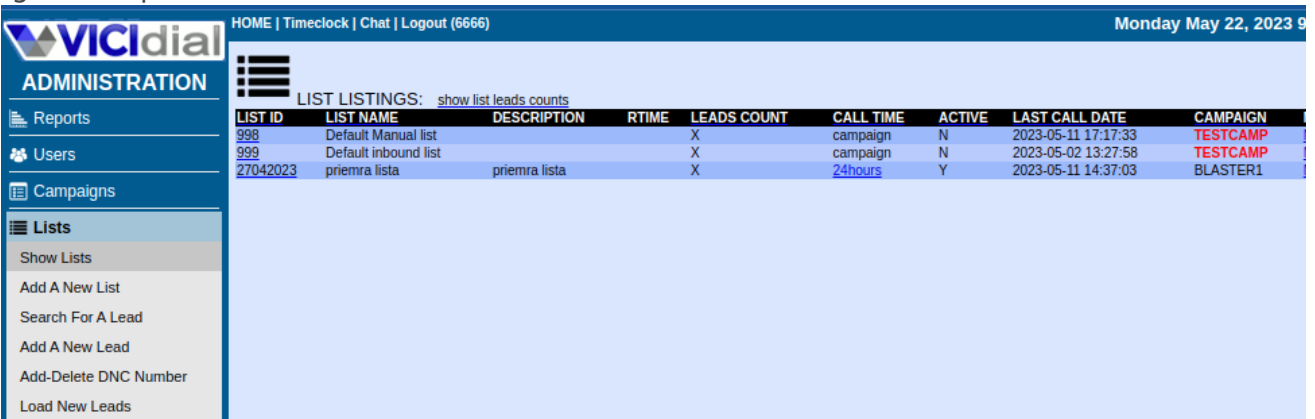
Se mostrara la creación de una lista, la carga de leads y colocar horario a las mismas

Creación de Listas

Dentro de vicidial nos da la opción de poder subir nuestros leads por medio de un archivo que tengamos, el cual este mismo sea con la extensión **.csv**.

Por lo que se debe ingresar como administrador ocupando el usuario **6666** y/o algun otro usuario

- Iniciar sesión como administrador
- Dirigirse al apartado de listas

○ 

HOME | Timeclock | Chat | Logout (6666) Monday May 22, 2023 9

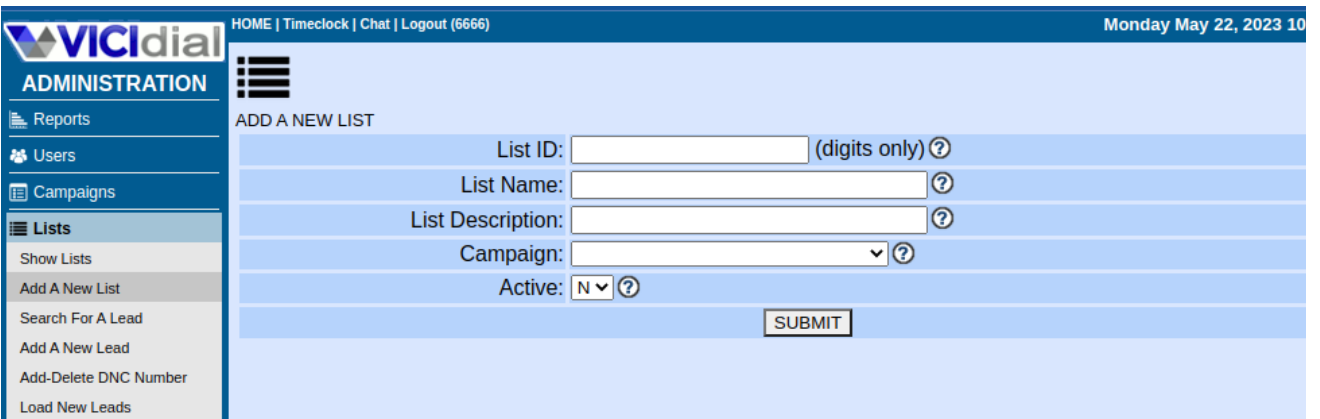
VICIdial
ADMINISTRATION

- Reports
- Users
- Campaigns
- Lists**
 - Show Lists
 - Add A New List
 - Search For A Lead
 - Add A New Lead
 - Add-Delete DNC Number
 - Load New Leads

LIST LISTINGS: [show list leads counts](#)

LIST ID	LIST NAME	DESCRIPTION	RTIME	LEADS COUNT	CALL TIME	ACTIVE	LAST CALL DATE	CAMPAIGN
998	Default Manual list			X	campaign	N	2023-05-11 17:17:33	TESTCAMP
999	Default inbound list			X	campaign	N	2023-05-02 13:27:58	TESTCAMP
27042023	priemra lista	priemra lista		X	24hours	Y	2023-05-11 14:37:03	BLASTER1

- Posicionarse en **Add new list**

○ 

HOME | Timeclock | Chat | Logout (6666) Monday May 22, 2023 10

VICIdial
ADMINISTRATION

- Reports
- Users
- Campaigns
- Lists**
 - Show Lists
 - Add A New List**
 - Search For A Lead
 - Add A New Lead
 - Add-Delete DNC Number
 - Load New Leads

ADD A NEW LIST

List ID: (digits only) ?

List Name: ?

List Description: ?

Campaign: ?

Active: N ?

Una vez que nos encontraremos ahí procederemos a llenar los campos que se nos presentan

- **List ID:** de preferencia ocupar el siguiente formato **AAMMDD** (Años-Mes-Día), esto para que se lleve un mejor orden y se mas facil su busqueda
- **List Name:** de preferencia que se llame como el archivo de lead's con el que ustedes cuentan
- **List Description:** una breve descripción de los lead's que se contengan en esa lista
- **Campaign:** La campaña a la que pertenecera la lista

Obteniendo como resultado, como se muestra en la siguiente imagen

HOME | Timeclock | Chat | Logout (6666) Monday May 22, 2023 10:08:24 AM

VICIdial
ADMINISTRATION

- Reports
- Users
- Campaigns
- Lists**
 - Show Lists
 - Add A New List
 - Search For A Lead
 - Add A New Lead
 - Add-Delete DNC Number
 - Load New Leads

ADD A NEW LIST

List ID: (digits only) ?

List Name: ?

List Description: ?

Campaign: ?

Active: ?

Por lo que a si se tiene creada nuestra lista y la podemos visualizar en **Show List**

ID	Default Name	Description	Active	Campaign	Created	Modified	Created By	Modified By
230522	prueba	prueba	X	campaign	N			

Carga de Leads

En esta seccion se mostrara la forma en la que se puede subir los leds en vase a un archivo **.CSV**.

Para esto nos posicionaremos en la siguiente seccion como se muestra en la imagen

The screenshot shows the 'List Loader' interface in VICIdial. The top navigation bar includes: Reports, Users, Campaigns, Lists, Scripts, Filters, Inbound, User Groups, Remote Agents, and Admin. The main form is titled 'Load leads from this file:' and contains the following fields:

- Load leads from this file:** A button labeled 'Seleccionar archivo' and the text 'Ninguno archivo selec. (?)'.
- List ID Override:** A dropdown menu set to 'Load from Lead File' with a checkbox '(override template setting)'.
- Phone Code Override:** A dropdown menu set to 'Load from Lead File'.
- File layout to use:** Radio buttons for 'Standard Format' (selected), 'Custom layout', and 'Custom Template (?)'.
- Custom Layout to Use:** A dropdown menu set to '--Select custom template--' with a link 'template builder (?)' and 'View template info'.
- Lead Duplicate Check:** A dropdown menu set to 'NO DUPLICATE CHECK'.
- Status Duplicate Check:** A dropdown menu with options: '--ALL DISPOSITIONS--', 'A - Answering Machine', 'AA - Answering Machine Auto', 'AB - Busy Auto', and 'ADAIR - Dead Air Auto'.
- USA-Canada Check:** A dropdown menu set to 'NO USACAN VALID CHECK'.
- Lead Time Zone Lookup:** A dropdown menu set to 'COUNTRY CODE AND AREA CODE ONLY'.
- State Abbreviation Lookup:** A dropdown menu set to 'DISABLED'.
- Required Phone Number Length:** A dropdown menu set to 'DISABLED'.

At the bottom of the form are two buttons: 'SUBMIT' and 'START OVER'. The footer of the interface includes a link 'BACK TO ADMIN' and version information: 'LIST LOADER 4th Gen- VERSION: 2.14-78 BUILD: 220222-1002'.

Como lo visulizamos nos encontramos en **Load leads from this file** por lo cual seguiremos los siguientes pasos

- Seleccionamos el archivo
- Asignaremos el archivo a nuestra lista ya antes creada
- Colocariamos el Phone Code, dependeria en donde nos encontraños, en esnte caso seleccionaremos el 52 ya que nos encontramos en México
- Seleccionaremos en **File layout to use** Custom layout esto para que nosotros podamos ir ligando los campos con lo que nos ofrece el layout de default.

[VICIdial](#)
[Reports](#)
[Users](#)
[Campaigns](#)
[Lists](#)
[Scripts](#)
[Filters](#)
[Inbound](#)
[User Groups](#)
[Remote Age](#)

Load leads from this file: ARCHIVO...IDAL.csv [?](#)

List ID Override: (override template setting)

Phone Code Override:

File layout to use:
 Standard Format
 Custom layout
 Custom Template [?](#)

Custom Layout to Use: [template builder](#) [?](#)
[View template info](#)

Lead Duplicate Check: [?](#)

Status Duplicate Check:

USA-Canada Check:

Lead Time Zone Lookup:

State Abbreviation Lookup:

Required Phone Number Length:

[BACK TO ADMIN](#)
LIST LOADER 4th Gen- VERSION: 2.14-78 BUILD: 220222-

Nota:

Para el archivo que se va a subir se necesita cumplir con estas columnas minimo por llenar las cuales son como de muestra en la tabla de de abajo

phone_code	phone_number	first_name	address1	address2	address3
	5512345678	Paco	5598765432		
	5623147586	Juan		5635218475	

Una vez ya agregado los datos como se muestra en la imagen anterior procedemos en sar

Se nos mostrara una pantalla como la que mostrare en la siguiente imagen

Processing CSV: Comma Separated Values file...

LIST ID OVERRIDE FOR THIS FILE: 230522

PHONE CODE OVERRIDE FOR THIS FILE: 52

LEAD DUPLICATE CHECK: NONE

VICIDIAL Column	File data
VENDOR LEAD CODE:	(none) ▼
SOURCE ID:	(none) ▼
PHONE NUMBER:	(none) ▼
TITLE:	(none) ▼
FIRST NAME:	(none) ▼
MIDDLE INITIAL:	(none) ▼
LAST NAME:	(none) ▼
ADDRESS1:	(none) ▼
ADDRESS2:	(none) ▼
ADDRESS3:	(none) ▼
CITY:	(none) ▼
STATE:	(none) ▼
PROVINCE:	(none) ▼
POSTAL CODE:	(none) ▼
COUNTRY CODE:	(none) ▼
GENDER:	(none) ▼
DATE OF BIRTH:	(none) ▼
ALT PHONE:	(none) ▼
EMAIL:	(none) ▼
SECURITY PHRASE:	(none) ▼
COMMENTS:	(none) ▼
RANK:	(none) ▼
OWNER:	(none) ▼

OK TO PROCESS START OVER

Se procedera a ir relacionando las Columnas de VICIDIAL con las que tiene nuestro archivo .csv que subimos por lo que se nos mostrara de la siguiente forma

Processing CSV: Comma Separated Values file...

LIST ID OVERRIDE FOR THIS FILE: 230522

PHONE CODE OVERRIDE FOR THIS FILE: 52

LEAD DUPLICATE CHECK: NONE

VICIDIAL Column	File data
VENDOR LEAD CODE:	(none) ▾
SOURCE ID:	(none) ▾
PHONE NUMBER:	"phone_number" ▾
TITLE:	(none) ▾
FIRST NAME:	"first_name" ▾
MIDDLE INITIAL:	(none) ▾
LAST NAME:	(none) ▾
ADDRESS1:	"address1" ▾
ADDRESS2:	"address2" ▾
ADDRESS3:	"address3" ▾
CITY:	(none) ▾
STATE:	(none) ▾
PROVINCE:	(none) ▾
POSTAL CODE:	(none) ▾
COUNTRY CODE:	(none) ▾
GENDER:	(none) ▾
DATE OF BIRTH:	(none) ▾
ALT PHONE:	(none) ▾
EMAIL:	(none) ▾
SECURITY PHRASE:	(none) ▾
COMMENTS:	(none) ▾
RANK:	(none) ▾
OWNER:	(none) ▾

OK TO PROCESS START OVER

Un avez ya haberlo relacionos **No es necesario agregar todas las columnas** procedemos a dar

Despues de darle click a **OK TO PROCESS** nos mandara esta pantalla donde obsevamos que se subieron 177 lead y un error, el cual este es del nombre de las columnas.

Lead file: ARCHIVO VICIDAL.csv

List ID Override: 230522

Phone Code Override: 52

USA-Canada Check: NONE

Lead Duplicate Check: NONE

Lead Time Zone Lookup: AREA

State Abbreviation Lookup:

Required Phone Number Length:

[Load Another Lead File](#)

VERSION: 2.14-78 BUILD: 220222-1002

Processing file...

LIST ID OVERRIDE FOR THIS FILE: 230522

PHONE CODE OVERRIDE FOR THIS FILE: 52

LEAD DUPLICATE CHECK: NONE

record 0 BAD- PHONE: ROW: || INV:

Done GOOD: 177 BAD: 1 TOTAL: 178

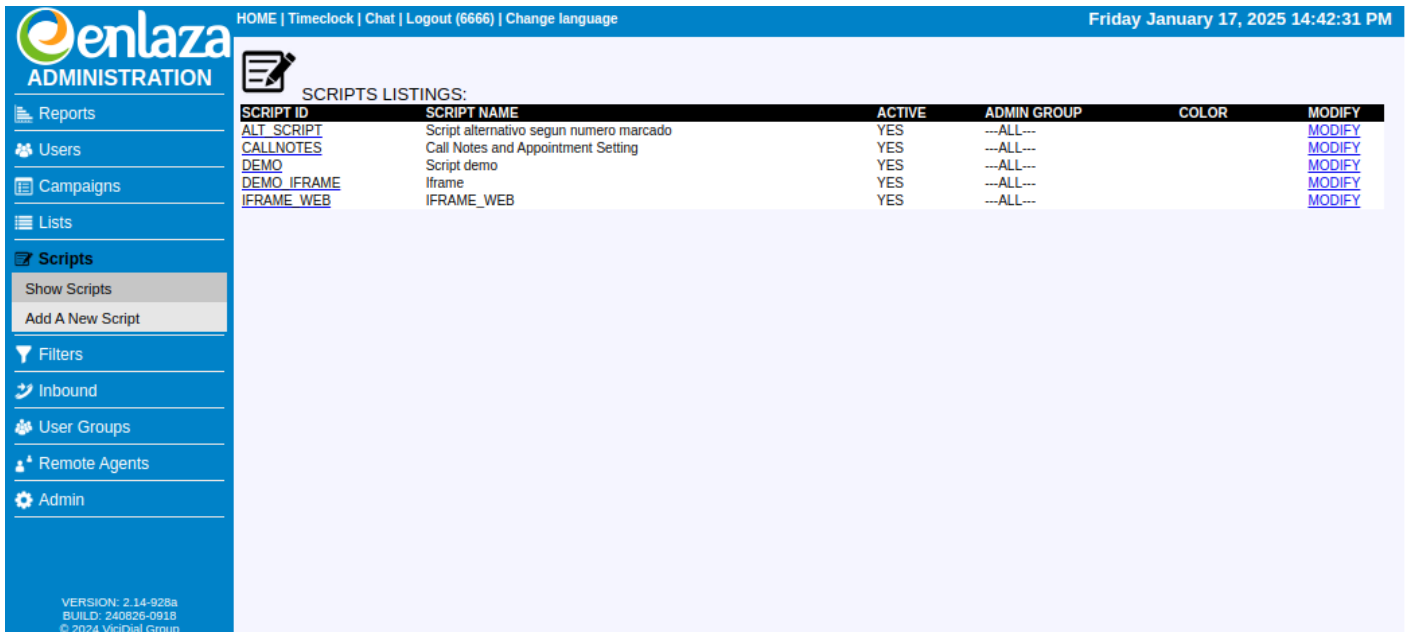
Spech

En esta parte se podrá observar como es la creación de un Spech para poderla asignar a cada una de las campañas

Creación de Speach

En esta parte de de la plataforma, es donde se encuentra el apartado de la creacion de scripts o spech que se le mostrara al agente, cuando a este se le asigne una llamada para su atencion.

Podra observar un guion a cual se le debera de mencionarselo al cliente



The screenshot displays the 'enlaza ADMINISTRATION' interface. The top navigation bar includes 'HOME | Timeclock | Chat | Logout (6666) | Change language' and the date 'Friday January 17, 2025 14:42:31 PM'. The left sidebar contains a menu with options: Reports, Users, Campaigns, Lists, Scripts (selected), Filters, Inbound, User Groups, Remote Agents, and Admin. The 'Scripts' section is expanded, showing 'Show Scripts' and 'Add A New Script' buttons. The main content area displays a table titled 'SCRIPTS LISTINGS:' with the following data:

SCRIPT ID	SCRIPT NAME	ACTIVE	ADMIN GROUP	COLOR	MODIFY
ALT_SCRIPT	Script alternativo segun numero marcado	YES	---ALL---		MODIFY
CALLNOTES	Call Notes and Appointment Setting	YES	---ALL---		MODIFY
DEMO	Script demo	YES	---ALL---		MODIFY
DEMO_IFRAME	Iframe	YES	---ALL---		MODIFY
IFRAME_WEB	IFRAME_WEB	YES	---ALL---		MODIFY

At the bottom left of the sidebar, the version information is displayed: 'VERSION: 2.14-928a', 'BUILD: 240826-0918', and '© 2024 ViciDial Group'.

Como se observa en la imagen anteriores seria inro a **Scripts** de primer instancia se nos mostrara los scripts que tenemos ya creados y se puedan modificar seria entrando a ellos, para agregar uno nuevo seria en **Add A New Script**, y se nos mostrara la siguiente pantalla

enlaza ADMINISTRATION

HOME | Timeclock | Chat | Logout (6666) | Change language Friday January 17, 2025 14:48:31 PM

ADD NEW SCRIPT

Script ID: (no spaces or punctuation) ?

Script Name: (title of the script) ?

Script Comments: ?

Active: YES ?

Admin User Group: All Admin User Groups ?

Agent Name(fullname) ?

Script Text:

SUBMIT

VERSION: 2.14-928a
BUILD: 240826-0918
© 2024 ViciDial Group

En este apartado tendremos que llenar los primeros tres campos esto para su identificación, y se indicara si este script estara activo o inactivo

Posteriormente de procedera con la redaccion del guion que se le mostrara al agente esto en el apartado de **Script Text** en ese apartado se podra hacer uso de ciertas variables, con las que podra obtener la información del lead o del agente, en el caso de los leads previamente ya deberia de tener cargada la información en un Lista.

Script Text:

[Preview Script](#)

SUBMIT

ADMINISTRATION: Preview Script - Google Chrome

No seguro https://10.200.1.237/vicidial/admin.php?ADD=7111111&script_id=DEMO

Preview Script: DEMO

Script demo

Buenos días/tardes, mi nombre es **JOE AGENT**.

¿Podría comunicarme con **Mr. JOHN PUBLIC** ?

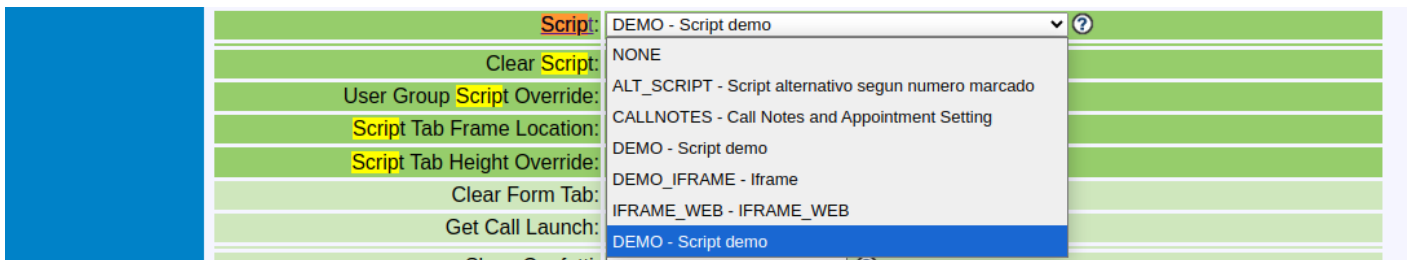
Es con referencia al incidente folio **VENDOR:LEAD;CODE**

Es esta imagen se observa el texto que se le aparecra al agente y con los datos que se mandaron a llamar mediante las variables, para observar como se va mostrado el script dando click al **Preview Script**, este nos desplegara una ventana emergente para poder visualizar como se nos mostraria al agente.

Asignación de Speach a Campañas

En la asignacion del **Script (speech)** a un acamapña, en donde el **Script (speech)** puede tener varias campañas, pero una campaña no puede tener varios **Script (speech)**

Para la asignacion hay que irnos al apartado de **Camaings** seleccionamos la camapañas la aque le queremos poner el Script una vez dentro seleccionamos la **Detail View** y nos iremos al apartado de **Scripts**



Desplejamos el listado y ahi se nos mostraran los script que tenemos creados y procederemos a seleccionar el que le corresponderia a la campaña

Vicidial Agentes

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

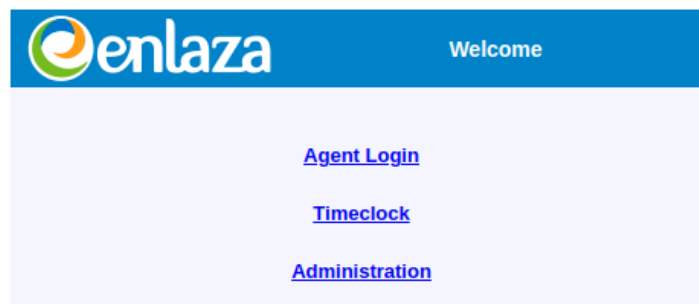
Inicio de Sesión

INICIO DE SESIÓN (AGENTE)

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

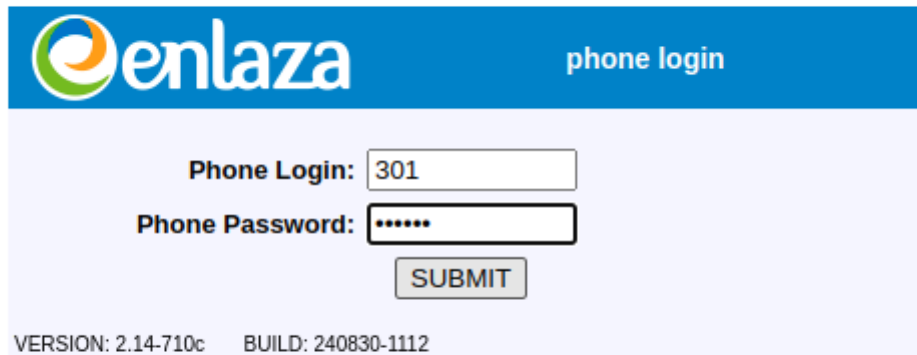


Procederemos a entrar en **Agent Login**, que sera donde los agentes entraran para que comiencen con la marcación, para ellos nos pediran ciertos datos que sera los siguientes

- **Extension**
- **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**



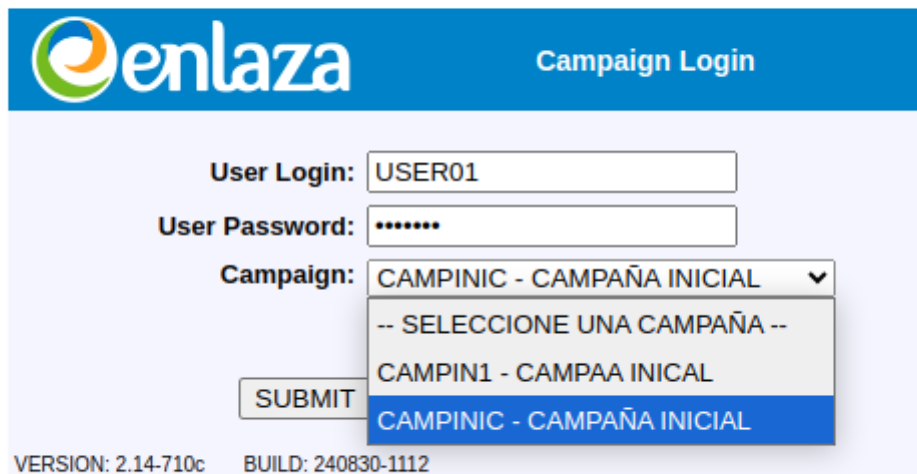
enlaza phone login

Phone Login: 301

Phone Password: *****

SUBMIT

VERSION: 2.14-710c BUILD: 240830-1112



enlaza Campaign Login

User Login: USER01

User Password: *****

Campaign: CAMPINIC - CAMPAÑA INICIAL

-- SELECCIONE UNA CAMPAÑA --

CAMPIN1 - CAMPAA INICAL

CAMPINIC - CAMPAÑA INICIAL

SUBMIT

VERSION: 2.14-710c 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

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

Al iniciar sesión como USER01 en el telefono SIP/001 en la campaña: CAMPANC

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

GRUPOS Cerrar sesión [DobleWebPhone](#) Web Phone: [WebPhone](#)

Estado: **USTED ESTÁ EN PAUSA** Hora local del cliente: Canal: [BUSCAR CONTACTO](#)

OPCIÓN DE ARCHIVO: Información del cliente: [BUSCAR CONTACTO](#)

Nombre: _____ Apellido: _____

TE: _____

Número de registro: _____ Dirección: _____ Dirección: _____

Formulario Web: _____ Ciudad: _____ CP: _____

Apagar llamada: _____ Cuenta: _____

Transferencia - Conf: _____ Tel: _____ Cod. Tel: _____ Tel2: _____

Mostrar: _____ Correo: _____

Calificar al Cliente: _____

Enviar DTMF: _____

Comentarios: _____

segundos: [web](#)

VICIPhone

Incall 054 - internet

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

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

VERSIÓN: 2.14.710 - REVISIÓN: 24890.1212 - servidor: 10.70.1.121 [Doble WebPhone en cola](#) [Ver estadísticas](#)

Historial de llamadas de canal de conferencia

Codigos de Pausa

Para que un agente se coloque en pausa, se tendran que 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 código 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

Ha iniciado sesión como USUARIO en el teléfono SIP/201 en la campaña: CAMPANC

2015-01-23 13:26:26 ID de sesión: 860055 Llamadas en cola: 0

GRUPOS Centro operador Double interface Web Phone: segundos: 0:00

Estado: **USTED ESTÁ EN PAUSA**

GRABACIÓN DE ARCHIVO: [BUSCAR CONTACTO](#)

Información del cliente: Nombre: Apellido:

TE:

Hora local del cliente: Canal:

Número de registro: Dirección1: Dirección2: Dirección3:

NOT RECORDING

Formulario Web: Ciudad: CP:

Apagar llamada: Estado: Cuenta:

Transferencia: Conf: Tel: Cod. Tel: Tel2:

Colgar al Cliente: Mostrar: Correo:

Comentarios:

Enviar DTMF:

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

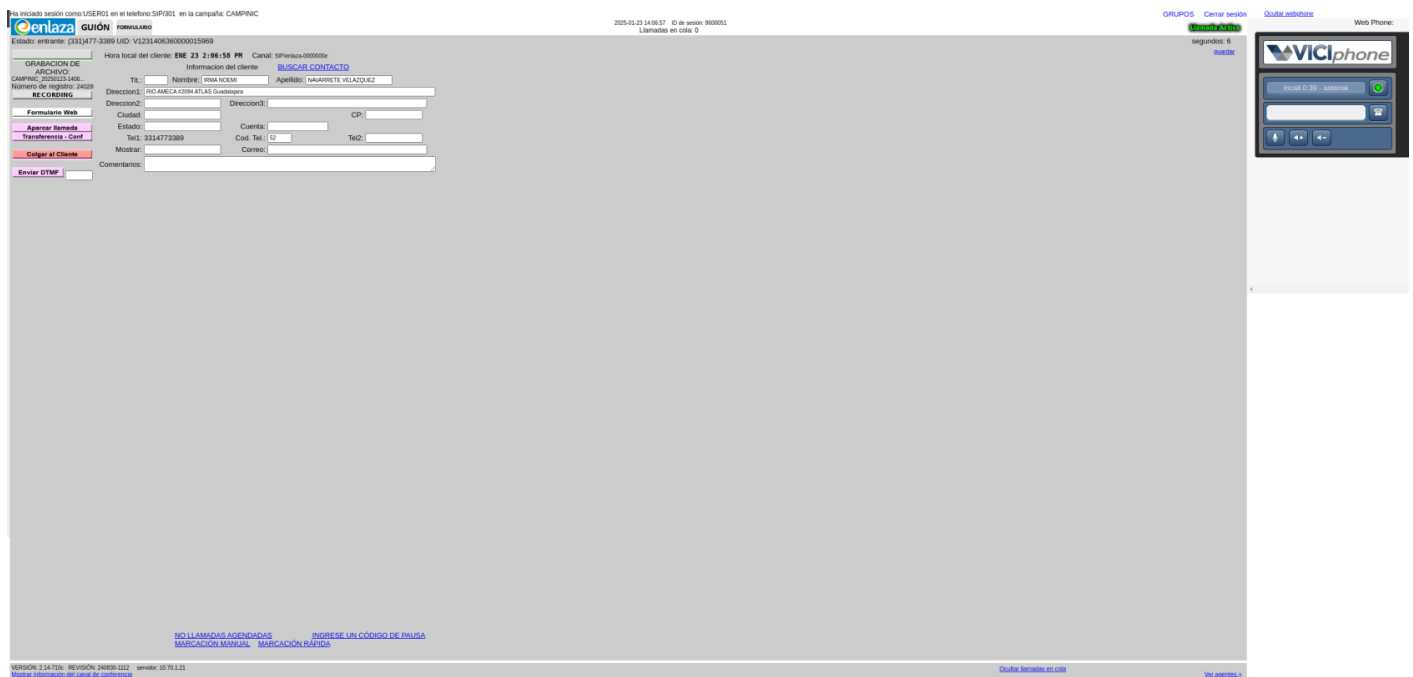
VERSION: 2.14.710; REVISION: 24850-1112; fecha: 10/11/11 [Ver detalles](#)



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 opción llamada **Marcación Manual** como se muestra en la imagen siguiente

En esta sesión como USER01 en el teléfono: SIP/301, en la campaña: CAMPINIC

2025-01-23 14:06:47 ID de sesión: 863005 Llamadas en coló: 0

GRUPOS: Centro sesión, Opciones, Web Phone

seguir Llamadas segundos: 0:00:00

Web Phone: VICIphone

Panel 0:00 - sistema

Enviar DTMF

ESTER ESTÁ ACTIVO
GRABACIÓN DE ARCHIVO
NOT RECORDING

Hora local del cliente: Información del cliente Canal: BUSCAR CONTACTO

Nombre: Apellido:

Número de registro: Dirección1: Dirección2: Ciudad: CP:

Formulario Web: Estado: Cuenta: Cód. Tel.: Tel.: Cód. Tel.: Tel.: Correo:

Aparar llamada Transferencia - Cost Colgar al Cliente Comentario:

NO LLAMADAS AGENDADAS NINGUNO UN CÓDIGO DE PUSHA
MARCACIÓN MANUAL MARCACIÓN RÁPIDA

VERSION: 2.14.750; REVISION: 24890.223; fecha: 20 10 2 12
Módulo: marcación_de_campaña_de_confianza

Correo: contacto@enlaza.com

Ver pantalla 1

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

NUEVA LLAMADA MANUAL PARA USER01 en la campaña CAMPINIC:

Ingrese la información del nuevo contacto al que desea llamar a continuación
Nota: todas las llamadas manuales a contactos nuevos se agregarán a la lista 998

Código país: [01] (Esto es por lo general un 52 en México)
Teléfono: [] (solo dígitos)

Buscar contactos existentes: (Esta opción intentará encontrar el teléfono en el sistema antes de insertarlo como un nuevo contacto)

Si usted desea marcar un número y NO desea agregarlo como nuevo contacto, captúrelo en la cadena de marcación a la que desea llamar del campo de invalidación de marcación que aparece a continuación. Para colgar esta llamada, tendrá que abrir el enlace de LLAMADAS EN ESTA sesión en la parte inferior de la pantalla y colgarla haciendo clic en el enlace del canal

Dial de anulación: [] (solo dígitos por favor)

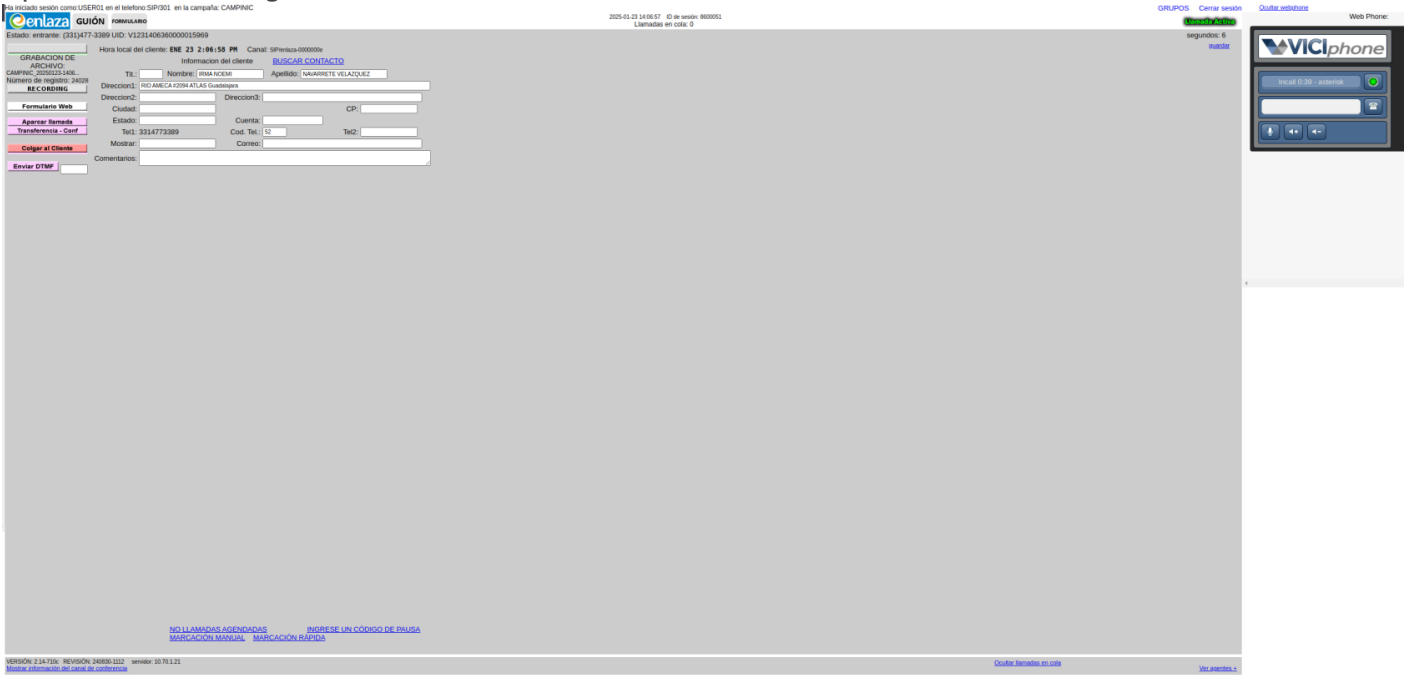
Marcar ahora Previsualizar llamada Regresar

Web Phone: VICIphone

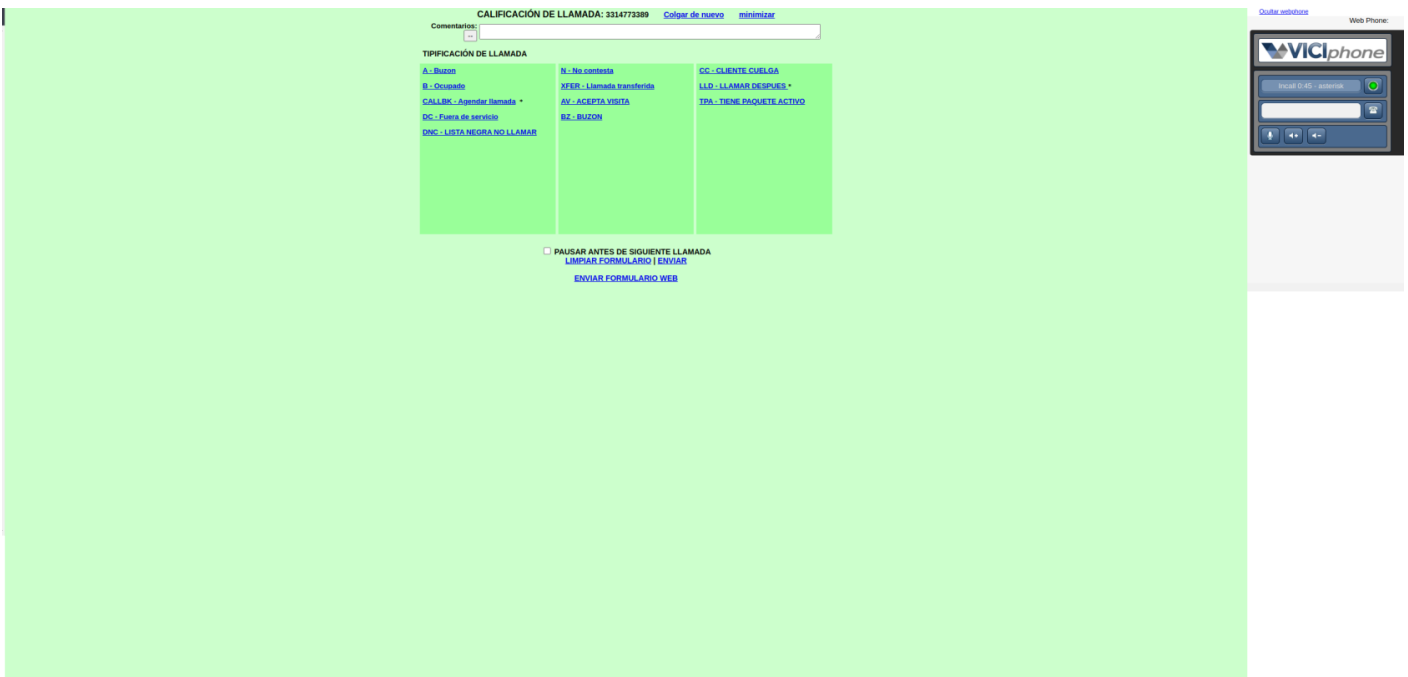
Panel 0:00 - sistema

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



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



Servei - SVN Cliente reporte
Drop en un servidor

AST - loop blind play