

# Vicidial

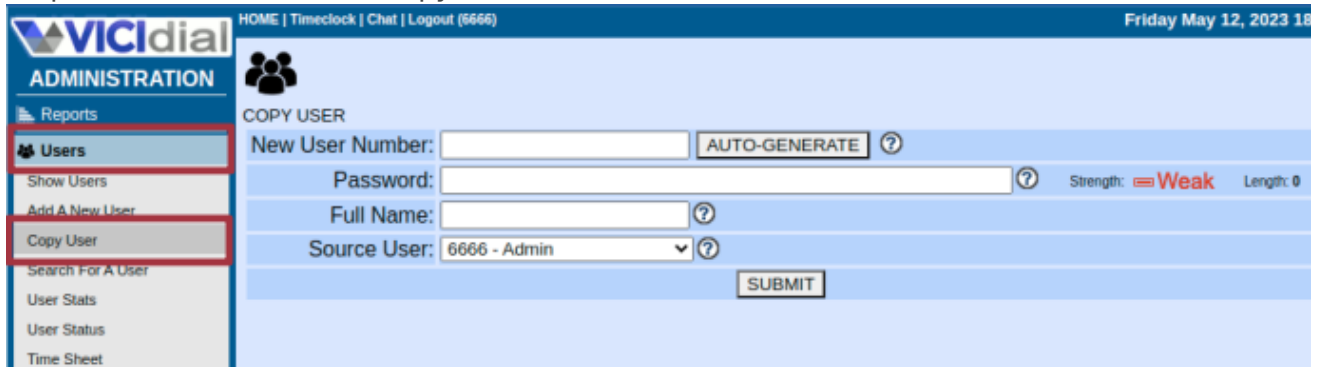
- Usuarios
  - Creación de Usuarios
  - Permisos de Usuarios
  - Grupos de Usuario
- Reportes
  - Reporte de Llamadas de Inbound
  - Reportes de Llamadas Outbound
  - Reporte por Agente
  - Reportes en Tiempo Real
- Campañas
  - Creación y Copia de Campañas
- Listas
  - Creación de Listas
  - Carga de Leads
- Spech
  - Creación de Speach
  - Asignación de Speach a Campañas
- Vicidial Agentes
  - Inicio de Sesión
  - Codigos de Pausa
  - Llamadas y Tipificación

# Usuarios

# Creación de Usuarios

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

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 procederá a dar click en Copy User



The screenshot shows the VICIdial Administration interface. On the left is a sidebar with a menu: Reports, Users (highlighted with a red box), 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, 'Password' with a strength indicator showing 'Weak' and a length of 0, 'Full Name', and 'Source User' with a dropdown menu currently showing '6666 - Admin'. A 'SUBMIT' button is at the bottom right of the form. The top of the interface includes a navigation bar with 'HOME | Timeclock | Chat | Logout (6666)' and a date/time stamp 'Friday May 12, 2023 18'.

- Se llenarán 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 sigientes pasos

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

The screenshot shows the VICIdial Administration interface. On the left is a sidebar with the 'Users' menu selected. The main area displays a table of user listings. The table has columns for User ID, Full Name, Level, Group, Active status, and links for Modify, Stats, and Status. Two users are listed: 'Admin' (User ID 6666) and 'Blaster1' (User ID 100).

USER ID	Full Name	LEVEL	GROUP	ACTIVE	MODIFY	STATS	STATUS
6666	Admin	9	ADMIN	Y	<a href="#">MODIFY</a>	<a href="#">STATS</a>	<a href="#">STATUS</a>
100	Blaster1	1	---ALL---	Y	<a href="#">MODIFY</a>	<a href="#">STATS</a>	<a href="#">STATUS</a>

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

The screenshot shows the 'MODIFY A USERS RECORD' form for user 6666. The form contains various fields for user information, including password, full name, user level, group, phone login, and active status. Below the main form is a section for 'AGENT INTERFACE OPTIONS' with settings for agent groups, hot keys, and callbacks.

**MODIFY A USERS RECORD: 6666**

User Number: 6666  
 Password: 1526180 (Strength: Weak, Length: 7)  
 Force Change Password: N  
 Last Login Info: 2023-05-22 18:20:53 - 0 - 192.168.1.115 (Failed logins today: 3 - 3 - 192.168.1.123 - aBAD)  
 Full Name: Admin  
 User Level: 9  
 User Group: ADMIN  
 Phone Login: 1001  
 Phone Pass: test  
 Active: Y  
 Voicemail ID: (voicemail chooser)  
 Email:   
 Mobile Number:   
 User Code:   
 User Location: - default  
 VERM Secondary User Group: --UNDEFINED--  
 Main Territory:   
 User Nickname:   
**AGENT INTERFACE OPTIONS:**  
 Agent Choose Ingroups: 1  
 Agent Choose Blended: 1  
 Hot Keys Active: 0  
 Scheduled Callbacks: 1  
 Agent-Only Callbacks: 0  
 Next-Dial My Callbacks Override: NOT\_ACTIVE  
 Agent Call Manual: 0  
 Manual Dial Filter Override: DISABLED  
 Agent Recording: 1

La cual se devidira 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 Uusuaio` etc.

Los permisos se otrogan 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

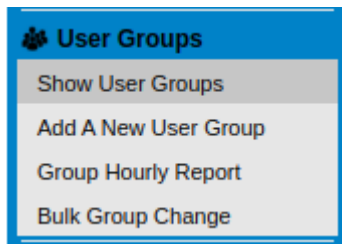
Des esta manera se visualiza cuando tiene todos los permisos activados

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▼ ?

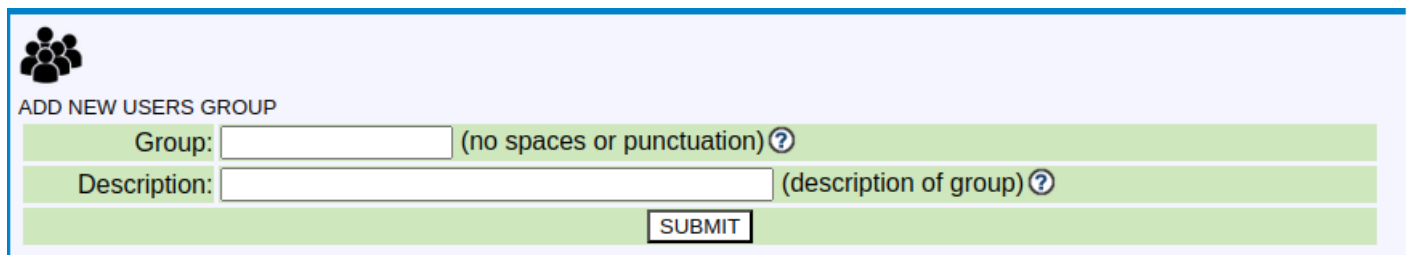
# Grupos de Usuario

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

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: ?	<div><input checked="" type="checkbox"/> <b>ALL-CAMPAIGNS - USERS CAN VIEW ANY CAMPAIGN</b> <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"/> CREDITEST - 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</div>
Group Shifts: ?	<input type="checkbox"/> <a href="#">24HRMIDNIGHT</a> - 24 hours 7 days a week
Agent Status Viewable Groups: ?	<div><input type="checkbox"/> <b>ALL-GROUPS</b> - All user groups in the system <input type="checkbox"/> <b>CAMPAIGN-AGENTS</b> - All users logged into the same campaign as the agent <input type="checkbox"/> <b>NOT-LOGGED-IN-AGENTS</b> - All users in the system, even not logged-in users</div>



# 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

The screenshot shows the VICIdial Administration interface. On the left is a dark blue sidebar with the 'ADMINISTRATION' header and a list of menu items: Reports (highlighted with a red box), Users, Campaigns, Lists, Scripts, Filters, Inbound, User Groups, Remote Agents, and Admin. The main content area has a top navigation bar with links: HOME | Timeclock | Chat | Logout (6666) | Change language. Below this is the 'Server Stats and Reports' section with a '(System Summary)' link. It contains two sub-sections: 'Real-Time Reports' with links for Real-Time Main Report, Real-Time Campaign Summary, and Real-Time Whiteboard Report; and 'Inbound and Outbound Calling Reports' with a long list of report links. The first link in this list, 'Inbound Report - v2', is highlighted with a red box.

**VICIdial** ADMINISTRATION

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

**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 ocasión nos concentraremos en el **Inbound Report**

Al ingresar por en ese reporte podemos realizar la búsqueda de la información 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 ingroup antes mencionado está combinado de color gris esto nos indica que ese está seleccionado

## Inbound Report ?

Date Range:	Inbound Groups:	<a href="#">MODIFY</a>   <a href="#">IVR REPORT</a>   <a href="#">v2</a>   <a href="#">REPORTS</a>
2023-11-28 to 2023-11-28	---NONE--- - None selected AGENTDIRECT - Single Agent Direct Queue inDESBORDE - Inbound Desborde Recepcion inRECEPCION - Inbound Recepcion	
Shift: ALL		
Display as: TEXT		
<input type="checkbox"/> Search archived data		
<input type="button" value="SUBMIT"/>		

Una vez des establecer el rango de fechas y el ingroups 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%	drop/answered: 6%
Average hold time for DROP Calls:	23 seconds		
Drop rate for calls >= 5 seconds:	45	5%	
Drop rate for calls >= 10 seconds:	27	3%	

----- 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		<a href="#">DOWNLOAD</a>				
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		<a href="#">DOWNLOAD</a>		
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	
amendozam - 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	
etrejob - Esmeralda Trejo	35	0:57:58	0:01:39	
frodriguez - 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	
tperez - 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 ah esta campañas se realizaron las marcaciones

En este ejemplo visualizamos las llamadas del dia de 2023-05-22 de Todas las Campañas y de Todas la Listas

VICIdial

ReportsUsersCampaignsListsScriptsFiltersInboundUser GroupsRemote AgentsAdmin

Outbound Calling Report

Dates:  
2023-05-22  
to  
2023-05-22  
☐ Search archived data

Campaigns:  
-- ALL CAMPAIGNS --  
BLASTER1 - BLASTER-PRUEBA  
CAMPA2 - PROGRESIVA  
MIXTA - ENTRADAS Y SALIENTES

Lists: (optional, possibly slow)  
-- ALL LISTS --  
998 - Default Manual list  
999 - Default inbound list  
230522 - prueba  
27042023 - priemra lista

Include Drop  
Rollover:  
Bottom Graph:

Carrier Stats:  
NO  
Display as:  
TEXT

Shift:  
ALL  
SUBMIT

[DOWNLOAD](#) | [MODIFY](#) | [REPORTS](#)

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 los 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 llamasdas 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

ADMINISTRATION

Reports

Users

Campaigns

Lists

Scripts

Filters

Inbound

User Groups

Remote Agents

Admin

HOME | Timeclock | Chat | Logout (6666)

Monday May 22, 2023 17:45:2

Server Stats and Reports

(System Summary)

Real-Time Reports

VERM - Enhanced Reporting Module

Real-Time Main Report

Real-Time Campaign Summary

Real-Time Whiteboard Report

Inbound and Outbound Calling Reports

VERM - Enhanced Reporting Module

Inbound Report - v2

Inbound Report by DID

Inbound Service Level Report

Agent Reports

VERM - Enhanced Reporting Module

Agent Time Detail

Agent Status Detail - Inbound Summary

Agent Performance Detail

Team Performance Detail

Performance Comparison Report

Single Agent Daily - Time

User Group Login Report

User Group Hourly Report - v2

User Stats

User Time Sheet

- Ingresamos y se nos mostrara la siguiente pantalla

Reports

Users

Campaigns

Lists

Scripts

Filters

Inbound

User Groups

Remote Agents

Admin

Agent Time Detail

PLEASE SELECT A CAMPAIGN OR USER GROUP AND DATE-TIME BELOW AND CLICK SUBMIT

NOTE: stats taken from shift specified

Dates:

2023-05-22

to

2023-05-22

Campaigns:

-- ALL CAMPAIGNS --

BLASTER1

CAMPA2

MIXTA

User Groups:

-- ALL USER GROUPS --

ADMIN

Shift:

ALL

Show parks-holds

Time in seconds

Search archived data

Display as:

TEXT

SUBMIT

DOWNLOAD

RE

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 Uusuarios .

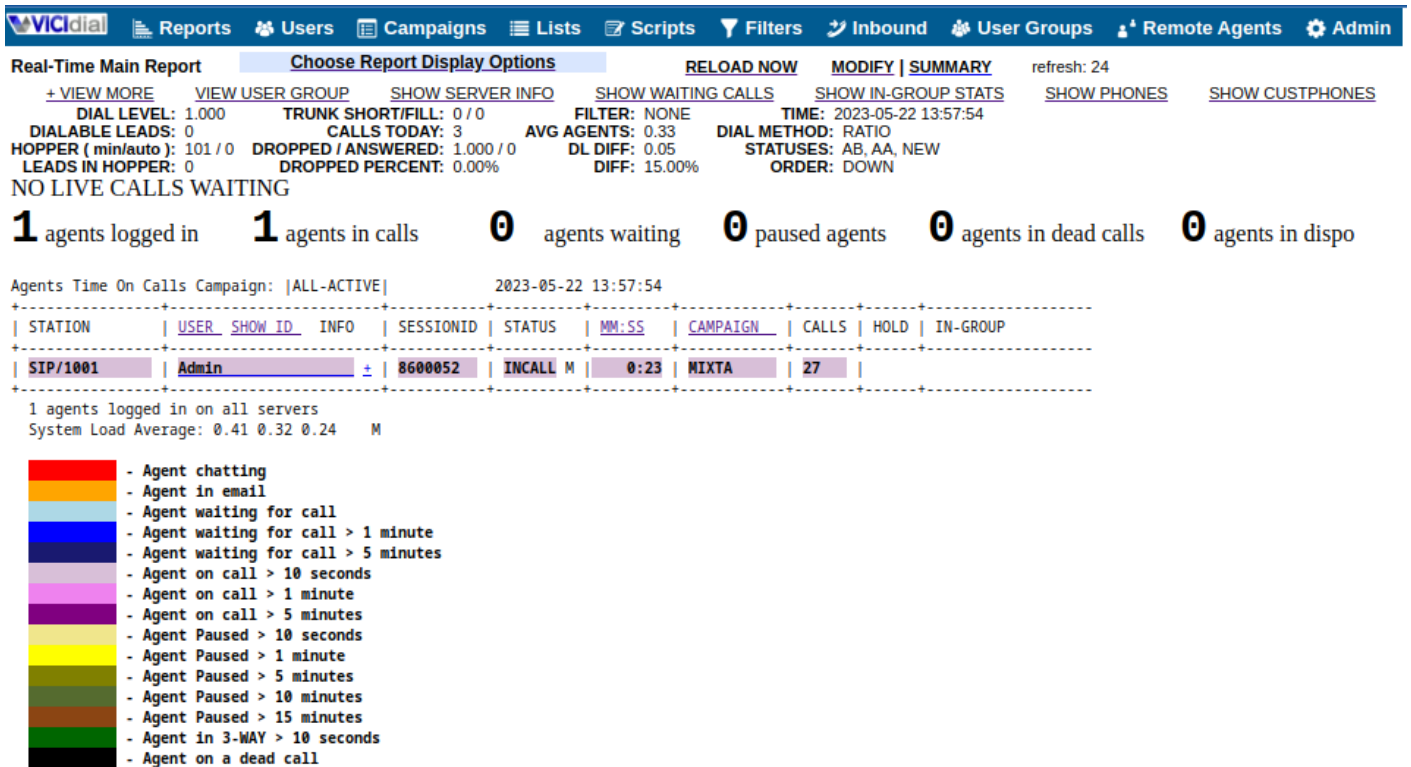
Procedemos ah realizar el filtrado con esos atributos y nos arrojava la la informacion de los usuario que estan en la camapaña que seleccionamos y de los grupos que seleccionamos

Una vez realizando la consulta nos arrojava la informacion 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



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

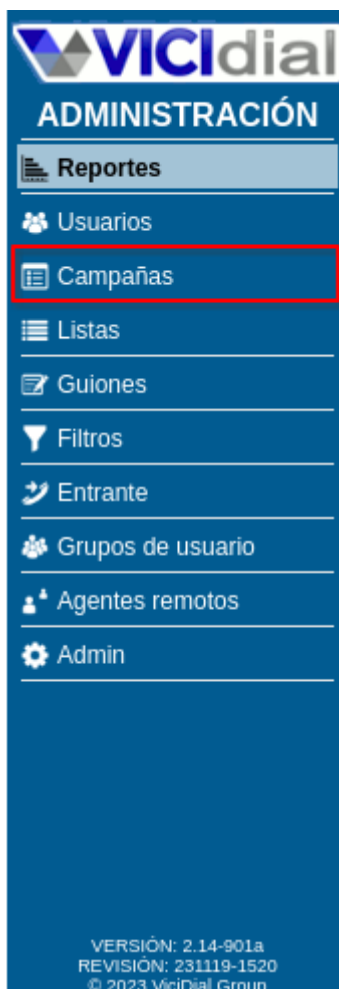
	- Agent chatting
	- Agent in email
	- Agent waiting for call
	- Agent waiting for call > 1 minute
	- Agent waiting for call > 5 minutes
	- Agent on call > 10 seconds
	- Agent on call > 1 minute
	- Agent on call > 5 minutes
	- Agent Paused > 10 seconds
	- Agent Paused > 1 minute
	- Agent Paused > 5 minutes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

# Campañas

# 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"/> <a href="#">moh selector</a> ?
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 <a href="#">remover</a>			
Añadir un Estado de Marcacion para Llamar:		<input type="text" value="- NINGUNO -"/> <input type="button" value="agregar"/> ?			
Orden de lista:		ABAJO ?			
<a href="#">Combinación de Lista:</a>		DESACTIVADO - DESACTIVADO ?			
<a href="#">Filtro de contactos:</a>		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) ?			
Mofificar Intensidad de Adaptacion:		0 - equilibrado ?			
<a href="#">Script:</a>					
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 > Capiar 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
		<a href="#">Mostrar campañas</a>	<a href="#">Agregar nueva campaña</a>
		<a href="#">Copiar campaña</a>	<a href="#">Resumen de campañas en tiempo real</a>
ADMINISTRACIÓN			
Reportes			
Usuarios			
Campañas			
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"/> ?	
		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 específica de campaña si existía 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

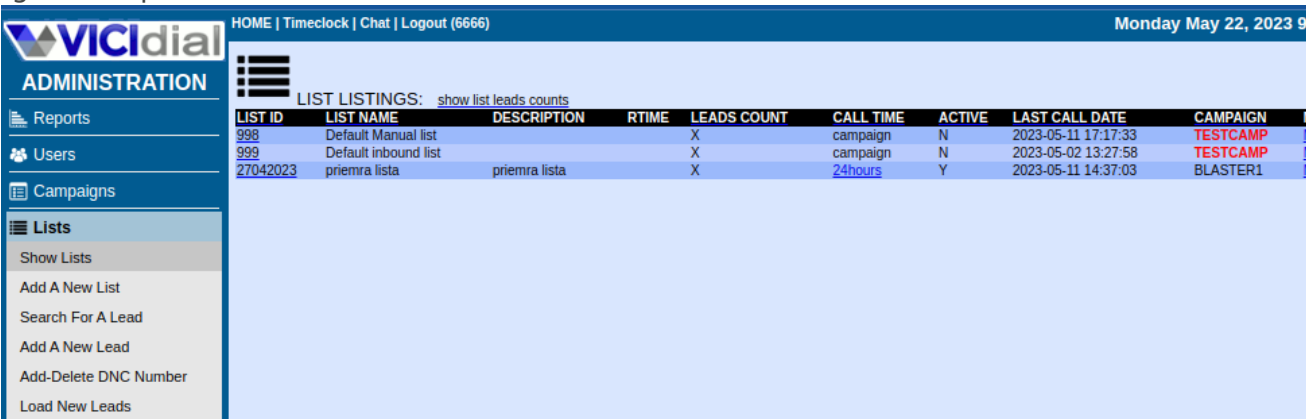
Se mostrara la creación de una lista, la carga de leads y colocar horario a las mismas

# 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 algún otro usuario

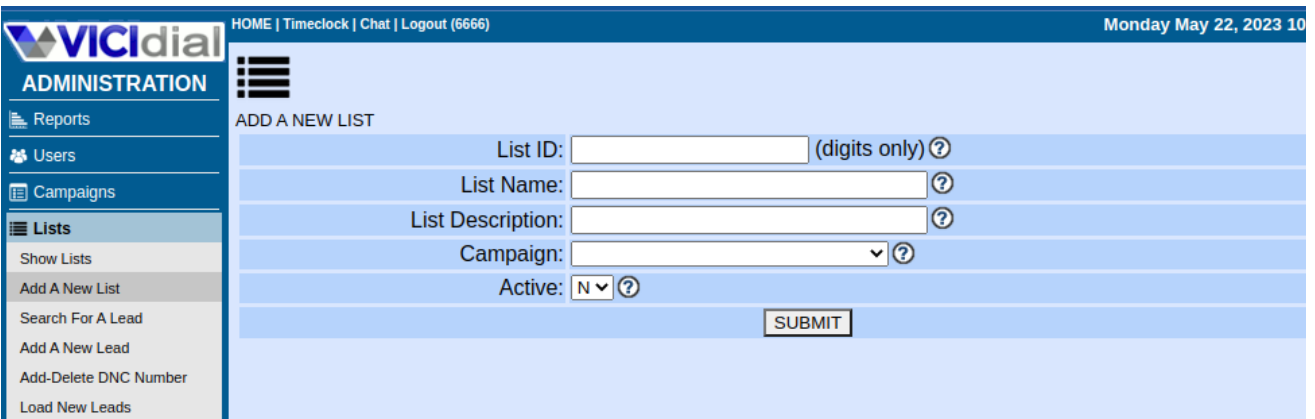
- Iniciar sesión como administrador
- Dirigirse al apartado de listas

○ 

The screenshot shows the VICIdial Administration interface. On the left is a sidebar with the 'ADMINISTRATION' menu, where 'Lists' is selected. The main content area displays a table titled 'LIST LISTINGS: show list leads counts'. The table has the following columns: LIST ID, LIST NAME, DESCRIPTION, RTIME, LEADS COUNT, CALL TIME, ACTIVE, LAST CALL DATE, and CAMPAIGN. The data rows are:

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**

○ 

The screenshot shows the 'ADD A NEW LIST' form in the VICIdial Administration interface. The form has the following fields:

- List ID:  (digits only) ?
- List Name:  ?
- List Description:  ?
- Campaign:  ?
- Active: ☐ ?

A 'SUBMIT' button is located at the bottom right of the form.


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 búsqueda
- **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 perteneciera 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



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: 

MIXTA - ENTRADAS Y SALIENTES

 ?

Active: 

N

 ?

SUBMIT

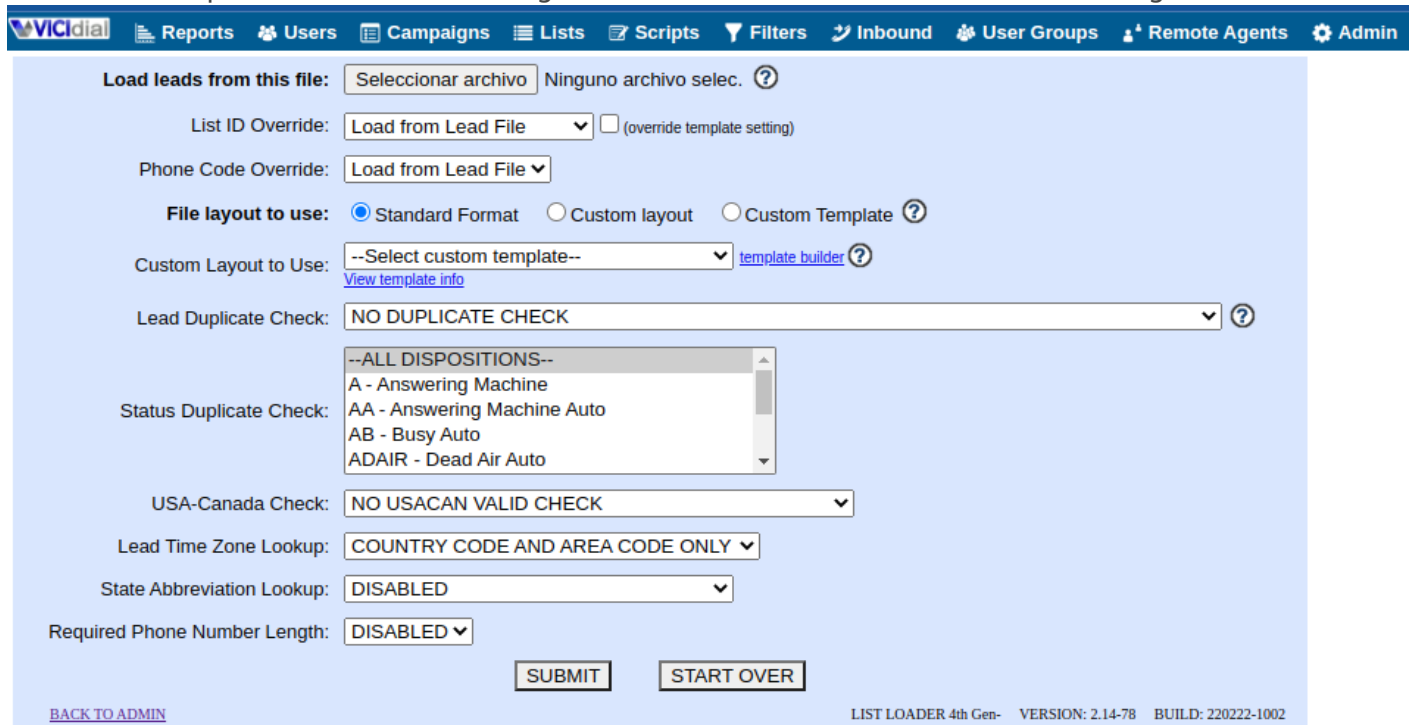
Por lo que a si se tiene creada nuestra lista y la podemos visualizar en **Show List**

<a href="#">230522</a>	prueba	prueba	X	campaign	N	2020-05-06 17:07:00	MIXTA	<a href="#">MODIFY</a>
------------------------	--------	--------	---	----------	---	---------------------	-------	------------------------

# 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 links for 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 several configuration options:

- Load leads from this file:** A button labeled 'Seleccionar archivo' and a text field showing 'Ninguno archivo selec.' with a help icon.
- List ID Override:** A dropdown menu set to 'Load from Lead File' and a checkbox for '(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' with a help icon.
- Custom Layout to Use:** A dropdown menu set to '--Select custom template--' with a 'template builder' link and a help icon.
- Lead Duplicate Check:** A dropdown menu set to 'NO DUPLICATE CHECK' with a help icon.
- Status Duplicate Check:** A dropdown menu showing 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'. A footer bar contains the text 'BACK TO ADMIN' on the left and 'LIST LOADER 4th Gen- VERSION: 2.14-78 BUILD: 220222-1002' on the right.

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:   
 A - Answering Machine  
 AA - Answering Machine Auto  
 AB - Busy Auto  
 ADAIR - Dead Air Auto

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:	<div>(none)</div>
SOURCE ID:	<div>(none)</div>
PHONE NUMBER:	<div>(none)</div>
TITLE:	<div>(none)</div>
FIRST NAME:	<div>(none)</div>
MIDDLE INITIAL:	<div>(none)</div>
LAST NAME:	<div>(none)</div>
ADDRESS1:	<div>(none)</div>
ADDRESS2:	<div>(none)</div>
ADDRESS3:	<div>(none)</div>
CITY:	<div>(none)</div>
STATE:	<div>(none)</div>
PROVINCE:	<div>(none)</div>
POSTAL CODE:	<div>(none)</div>
COUNTRY CODE:	<div>(none)</div>
GENDER:	<div>(none)</div>
DATE OF BIRTH:	<div>(none)</div>
ALT PHONE:	<div>(none)</div>
EMAIL:	<div>(none)</div>
SECURITY PHRASE:	<div>(none)</div>
COMMENTS:	<div>(none)</div>
RANK:	<div>(none)</div>
OWNER:	<div>(none)</div>

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:	<input type="text" value="(none)"/>
SOURCE ID:	<input type="text" value="(none)"/>
PHONE NUMBER:	<input "="" data-bbox="991 629 1273 658" type="text" value='"phone_number'/>
TITLE:	<input type="text" value="(none)"/>
FIRST NAME:	<input "="" data-bbox="991 725 1273 754" type="text" value='"first_name'/>
MIDDLE INITIAL:	<input type="text" value="(none)"/>
LAST NAME:	<input type="text" value="(none)"/>
ADDRESS1:	<input "="" data-bbox="991 875 1273 904" type="text" value='"address1'/>
ADDRESS2:	<input "="" data-bbox="991 925 1273 954" type="text" value='"address2'/>
ADDRESS3:	<input "="" data-bbox="991 974 1273 1003" type="text" value='"address3'/>
CITY:	<input type="text" value="(none)"/>
STATE:	<input type="text" value="(none)"/>
PROVINCE:	<input type="text" value="(none)"/>
POSTAL CODE:	<input type="text" value="(none)"/>
COUNTRY CODE:	<input type="text" value="(none)"/>
GENDER:	<input type="text" value="(none)"/>
DATE OF BIRTH:	<input type="text" value="(none)"/>
ALT PHONE:	<input type="text" value="(none)"/>
EMAIL:	<input type="text" value="(none)"/>
SECURITY PHRASE:	<input type="text" value="(none)"/>
COMMENTS:	<input type="text" value="(none)"/>
RANK:	<input type="text" value="(none)"/>
OWNER:	<input type="text" value="(none)"/>

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 Speech

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

enlaza  
ADMINISTRATION

HOME | Timeclock | Chat | Logout (6666) | Change language Friday January 17, 2025 14:42:31 PM

**SCRIPTS LISTINGS:**

SCRIPT ID	SCRIPT NAME	ACTIVE	ADMIN GROUP	COLOR	MODIFY
<a href="#">ALT_SCRIPT</a>	Script alternativo segun numero marcado	YES	---ALL---		<a href="#">MODIFY</a>
<a href="#">CALLNOTES</a>	Call Notes and Appointment Setting	YES	---ALL---		<a href="#">MODIFY</a>
<a href="#">DEMO</a>	Script demo	YES	---ALL---		<a href="#">MODIFY</a>
<a href="#">DEMO_IFRAME</a>	Iframe	YES	---ALL---		<a href="#">MODIFY</a>
<a href="#">IFRAME_WEB</a>	IFRAME_WEB	YES	---ALL---		<a href="#">MODIFY</a>

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

Como se observa en la imagen anteriores seria intro 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

Reports  
Users  
Campaigns  
Lists  
Scripts  
Show Scripts  
Add A New Script  
Filters  
Inbound  
User Groups  
Remote Agents  
Admin

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:

Buenos días/tardes, mi nombre es <b>--A--fullname--B--</b>.

¿Podría comunicarme con <b>--A--title--B-- --A--first name--B-- --A--last name--B--</b>?

Es con referencia al incidente folio <b>--A--vendor lead\_code--B--</b>

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 ?**

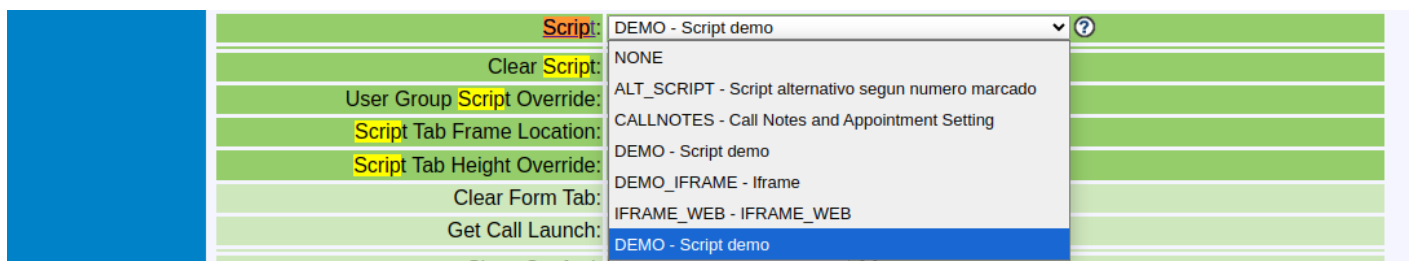
Es con referencia al incidente folio **VENDOR:LEAD;CODE**

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 emergen para poder visualizar como se nos mostraria al agente.

# Asignación de Speech a Campañas

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

Para la asignación hay que irnos al apartado de **Campaigns** seleccionamos la campaña a la que le queremos poner el Script una vez dentro seleccionamos la **Detail View** y nos iremos al apartado de **Scripts**



Desplejamos el listado y ahí se nos mostrarán los scripts que tenemos creados y procederemos a seleccionar el que le correspondería a la campaña

# Vicidial Agentes

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

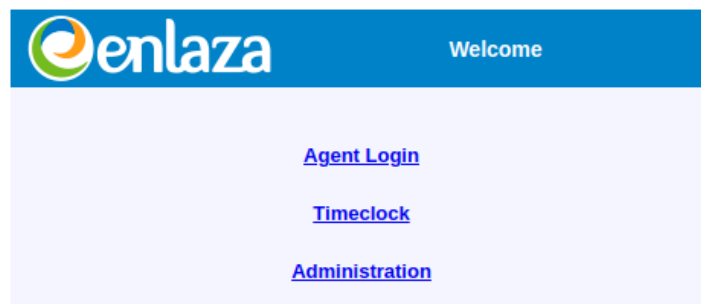
# Inicio de Sesión

## 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**
- 

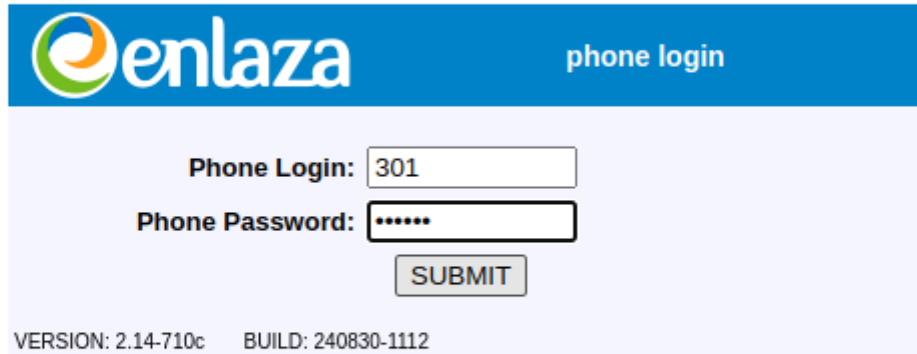


Procederemos a entrar en **Agent Login**, que sera donde los agentes entraran para que comiencen con la marcación, para ellos nos pediran ciertos datos que sera los siguientes

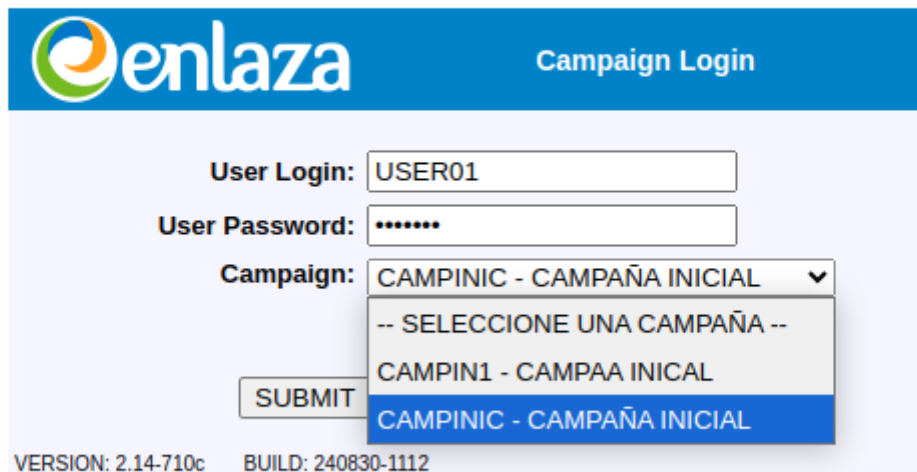
- **Extention**
- **Pass extensión**
- **Usuario**
- **Pass usuarios**

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 has 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 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 has 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 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

[--- 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 página](#) Web Phone: [Voz en línea](#)

**GUIÓN FORMULARIO**

Estado: **USTED ESTÁ EN PAUSA** [OPCIÓN DE ARCHIVO](#)

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

Nombre:  Apellido:

Dirección1:  Dirección2:  Dirección3:  CP:

Ciudad:  Estado:  Cuenta:  Cód. Tel.:  Tel.:  País:

Mostrar:  Comentarios:

[Enviar DTMP](#)

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

VERSIÓN 2.14.716 - REVISIÓN 24896.1212 - servidor 10.70.1.121 [Duplicar formulario en copia](#) [Ver versión 2](#)

**VICIPhone**

Introducir 054 - interna

seguir



# 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

The screenshot shows the Vicidial Agentes interface. At the top, there's a header with the Vicidial logo and navigation links like 'GRUPOS', 'Cerrar sesión', and 'Ocultar notificaciones'. The main area is titled 'Usted está Activo' (You are Active) and contains a form for entering client information. The form includes fields for 'Nombre' (Name), 'Apellido' (Last Name), 'Dirección' (Address), 'Ciudad' (City), 'Estado' (State), 'Código Postal' (Zip Code), 'Teléfono' (Phone), and 'Correo' (Email). There are also buttons for 'Buscar Contacto' (Search Contact) and 'Enviar DTMF' (Send DTMF). On the right side, there's a 'Web Phone' section with a 'VICIphone' logo and a 'Web Phone' button.

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

The screenshot shows a green screen with a selection menu for pause codes. The menu is titled 'SELECCIONE UN CÓDIGO DE PAUSA:' (Select a pause code:). It contains two columns of options: 'CM - COMIDA' (Lunch), 'FALLA - FALLA DE SISTEMA' (System Failure), 'RETRO - RETROALIMENTACION' (Feedback), and 'WC - BAÑO' (Bathroom). The background is a solid green color.

Ha iniciado sesión como: USER01 en el teléfono: SSP/001 en la campaña: CAMPANC

2025-01-23 12:28:26 ID de sesión: B000051  
Llamadas en cola: 0

[GRUPOS](#)
[Cerrar sesión](#)
[Ocultar estadísticas](#)

Web Phone:

Estado:  
**USTED ESTÁ EN PAUSA!**  
Grabación de ARCHIVO:  
Número de registro: NOT RECORDED  
Formulario Web:  
Agencia Remota:  
Transferencia - Cent:  
Coligar al Cliente:  
Enviar DTMF:

Hora local del cliente:

Canal:

Información del cliente

Nombre:

Apellido:

Dirección1:

Dirección2:

Dirección3:

Ciudad:

País:

Estado:

Cuenta:

CP:

Tel1:

Cod. Tel.:

Tel2:

Mostrar:

Correo:

Comentarios:

seguir:

cancelar:

Iniciado 0:54 - Atendido

NO LLAMADAS AGENDADAS  
MARCACIÓN MANUAL MARCACIÓN RÁPIDA

INGRESE UN CÓDIGO DE PAUSA

VERSIÓN 2.14.73K REVISIÓN 24890.1122 servidor 30.70.1.21  
Reserva informatica@ce.com.ec contacto@ce.com.ec

Ocultar estadísticas en cola

Ver estadísticas

# 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 Vicidial Agentes web interface. At the top, it shows the user is logged in as 'USER01' on the phone 'SP001' for the 'CAMPINIC' campaign. The main area is a form for call management. On the left, there's a sidebar with buttons like 'Grabación de Archivo', 'Formulario Web', 'Apertur Termina', 'Transferencia - Conf', 'Colgar al Cliente', and 'Enviar DTMF'. The main form contains fields for 'Hora local del cliente' (ENE 23 2:06:50 PM), 'Canal' (SIP/aca-0000000), and 'Información del Cliente' (BUSCAR CONTACTO). It also has sections for 'Dirección', 'Ciudad', 'Tel.', 'Cuenta', 'Cod. Tel.', 'Tel.', 'Mostrar', and 'Comentarios'. On the right, there's a 'VICIphone' widget showing 'Incall 0:39 - atendida' and a 'Web Phone' section. The bottom of the screen shows version information: 'VERSION 2.14.750 - REVISION 24800-1112 - server 10.70.1.21'.

## 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 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

