

Agent Screen

Definición

El "agent screen" es la interfaz de usuario basada en navegador de VICIdial que permite a los agentes gestionar llamadas entrantes y salientes, acceder a los datos del prospecto, ingresar información, clasificar resultados de llamada y ejecutar acciones de enrutamiento. Es la herramienta con la que el agente gestiona la llamada en tiempo real, junto con la presentación de datos del lead y formularios personalizables.

Cómo lo implementa VICIdial

Funcionamiento general: al autenticarse, la interfaz se carga en el navegador del agente y mantiene un enlace activo con la infraestructura de VICIdial. La pantalla muestra el estado de la llamada activa, la información del prospecto (datos de contacto, teléfonos, direcciones, atributos personalizados), guiones de diálogo con inserción automática de campos, y botones interactivos para gestionar la llamada.

Durante la llamada: el agente puede revisar el historial de interacciones del prospecto, agregar comentarios, modificar atributos personalizados y seguir los guiones específicos de la campaña. Al finalizar, selecciona un código de clasificación ([Disposition](#)) que indica el resultado. La interfaz también permite programar citas futuras, ejecutar transferencias (directas, asistidas o conferencias) y asignar códigos de pausa.

Comunicación técnica: la interfaz se sincroniza con el backend mediante consultas AJAX periódicas, manteniendo el estado de la llamada y los datos del prospecto casi en tiempo real. Cuando WebRTC está activo, la interfaz también procesa el audio telefónico directamente en el navegador, eliminando la necesidad de equipos de telefonía separados.

Por qué importa

El agent screen es el punto de interacción crítico entre los representantes y el ecosistema de VICIdial: la calidad de su diseño influye directamente en la productividad del agente, la precisión de los datos y la velocidad operativa. Una interfaz bien organizada, con guiones claros, información relevante del prospecto y botones de acción simples, reduce la duración de las llamadas y mejora los resultados de negocio.

Personalización y buenas prácticas

VICIdial admite un alto grado de personalización mediante atributos personalizados, diseño de guiones de diálogo y estilos visuales. Adaptar la interfaz a las necesidades de la organización, mostrando solo la información necesaria y resaltando las acciones clave, mejora sustancialmente

las métricas de desempeño del agente.

Configuraciones relacionadas

- `agent_pause_codes_active`
- `pause_disposition`
- `wrap_up_seconds`

Conceptos relacionados

- [Campaign](#)
- [Disposition](#)
- [Transfer](#)
- [WebRTC](#)

Revisión #2

Creado 2026-07-30 00:59:11 CST por Christian Cabrera

Actualizado 2026-07-30 01:01:26 CST por Christian Cabrera