

Para las llamadas manuales, se realizaron de la siguiente manera.

En la parte inferior izquierda se tiene una opcion llamada **Marcación Manual** como se muestra en la iamgen sigiente



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



# Tipificación

Una vez que se finalice la llamada esto cuando el agente la cuelgue seria presionando el Colgar el cliente como se muestra en al iamgen sigient, se abrira una pantalla de color verde con las tipificaciones configuradas

GRABACIÓN DE ARCHIVO

CAMPANCIA: 2025-01-23 14:06:57

NÚMERO DE REGISTRO: 24039

RECIBIR

Formulario Web

Agentes llamada

Transferencia - Conf

Colgar al Cliente

Enviar DTMF

GUÍO FORMULARIO

Estado: entrante 331477-3389 LID: V1231406360000015969

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

Información del cliente

TE: Nombre: CITA ALICIA

Dirección: DC AMERICA 0204 ATLAS Guadalupe

Ciudad: Estado: Cuentas: CP:

Tel: 3314773389 Cod. Tel: 52 Tel: 3314773389

Mostrar: Comentarios:

NO LLAMADAS AGENDADAS INGRESAR UN CÓDIGO DE PSUA

MARCAJE MANUAL MARCAJE RÁPIDA

GRUPOS

Crear sesión

Quitar sesión

Web Phone

segundos: 6

RECIBIR

VICIPhone

Incall 0:50 - sistema

↑ ↓ ⏪ ⏩

En esta iamgen se muestran las tipificaciones, configuradas en la campaña por lo que el agente procedera a seleccionar la tipificación que corresponda y se procedera a **ENVIAR** y nos regresa a la primera pantalla principal del agente

CALIFICACIÓN DE LLAMADA: 3314773389

Colgar de nuevo

minimizar

Comentarios:

TIPIFICACIÓN DE LLAMADA

A - Buzon

B - Ocupado

CALLER - Agendar llamada \*

DC - Fuera de servicio

DNC - LISTA NEGRA NO LLAMAR

N - No contesta

XFER - Llamada transferida

AV - ACEPTA VISITA

BZ - BUZON

CC - CLIENTE CUELGA

LID - LLAMAR DESPUES \*

TPA - TIENE PAQUETE ACTIVO

☐ PAUSAR ANTES DE SIGUIENTE LLAMADA

LIMPIAR FORMULARIO | ENVIAR

ENVIAR FORMULARIO WEB

Quitar sesión

Web Phone

VICIPhone

Incall 0:45 - sistema

↑ ↓ ⏪ ⏩