

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

No iniciado sesión como USER01 en el telefono SIP001 en la campaña: CAMPINIC

2025-01-23 14:05:57 ID de sesión: 800051 Llamadas en cola: 0

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

Estado: entrante (331477-3389) UID: V123140636000015969

Hora local del cliente: **ENE 23 2:06:50 PM** Canal: SIPINIC-0000000

Información del cliente: [BUSCAR CONTACTO](#)

TE: Nombre: Apellido:

Dirección: Dirección2: Dirección3: CP:

Ciudad: Estado: Cuenta: Cod. Tel.: Tel2:

Tel: 3314773389

Mostrar: Comentarios:

Enviar OTMF

GRABACIÓN DE ARCHIVO: CAMPINIC-2025-01-23-14-05-57-800051-331477-3389-000000015969

Formulario Web

Aperturar llamada

Transferencia - Conf

Colgar al Cliente

NO LLAMADAS AGENDADAS INGRESAR UN CÓDIGO DE PAUSA

MARCACIÓN MANUAL MARCACIÓN RÁPIDA

VERSION 2.14.750 - REVISION 24880-1112 - servidor 10.70.1.21

[Ocultar estadísticas en cola](#) [Ver estadísticas](#)

seguundos: 6

VICIphone

Incall 0:29 - interna

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 iamgen 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 abra una pantalla de color verde con las tipificaciones configuradas

GRABACIÓN DE ARCHIVO

CAMPANÍA: 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: SPINUSA-0000000

Información del cliente

TE: Nombre: CITA ALICIA

Dirección: DC AMERICA 0204 ATLAS Guadalupe

Dirección: Dirección: CP:

Ciudad: Estado:

Tel: 3314773389 Cod. Tel: 52 Tel:

Mostrar: Correo:

Comentarios:

2025-01-23 14:06:57 ID de envío: 800001

Llamadas en cola: 0

segundos: 6

Web Phone

GRUPOS

Canal: SPINUSA

Quitar webphone

ViciPhone

Incall 0:50 - sistema

Web Phone

NO LLAMADAS AGENDADAS

INGRESE UN CODIGO DE BUSCA

MARCAÇÃO MANUAL

MARCAÇÃO RÁPIDA

VERSIÓN: 2.14.710 - REVISIÓN: 240800-1227

revisión: 30.70.1.21

Quitar: 30.70.1.21

Ver: 30.70.1.21

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: 30.70.1.21

Web Phone

ViciPhone

Incall 0:45 - sistema

Web Phone