

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

Ha iniciado sesión como USER01 en el telefono SIP001 en la campaña: CAMPNOC

2025-01-23 14:06:57 ID de sesión: 8600051 Llamadas en cola: 0

GRUPOS [Cerrar sesión](#) [Quitar webphone](#) Web Phone

segundos: 6 [Rápidos](#)

enlaza **GUIÓN** **FORMULARIO**

Estado: entrante (331477-3389) UID: V1231406360000015969

Grabación de: Hora local del cliente: **ENE 23 2:04:50 PM** Canal: SP1enlaza-000000e

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

CAMPNOC 20250123 14:06:57

Número de registro: 24029

TE: Nombre: Apellido: [TAVARISTE RELAJADOS](#)

RECCIONES: Dirección1: Dirección2: Dirección3: CP:

Formulario Web: Ciudad: Estado: Cuenta:

Agentes llamada: Ter: 3314773389 Cod. Tel.: 52 Tel:

Transferencia - Conf: Mostrar: Correo:

Colgar al Cliente: Comentarios:

Enviar DTMF:

NO LLAMADAS AGENDADAS INGRESAR UN CÓDIGO DE PUSHA

MARCACIÓN MANUAL MARCACIÓN RÁPIDA

VERSION 234-726: REVISION 240800-1227 versión 35.70.1.21 [Quitar llamadas en cola](#) [Ver estadísticas](#)

VICIpHONE

Visual 0:20 - sistema

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 sigiente

Enlaza

GUION

FORMULARIO

Ha iniciado sesión como USER01 en el telefono SIP/201, en la campaña: CAMPINIC

2025-01-23 14:06:47 ID de sesión: 860001
Llamadas en cola: 0

GRUPCOS Cerrar sesión Double redialize Web Phone:

segundos minutos

Usted está activo

GRABACION DE ARCHIVO

NOT RECORDING

Formulario Web

Aparcar llamada

Transferencia - Call

Colgar al Cliente

Enviar DTMF

Hora local del cliente:

Información del cliente

Canal: [BUSCAR CONTACTO](#)

Nombre: Apellido:

Te:

Dirección: Dirección:

Ciudad: CP:

Estado: Cuenta:

Tel: Cost Tel:

Mostrar: Correo:

Comentarios:

NO LLAMADAS AGENDADAS

INGRESE UN CODIGO DE PAUSA

MARCACION MANUAL

MARCACION RAPIDA

VERSION 2.14.750- REVISION 24880.1212 Servidor 10.70.1.121

Double redialize en cola

Ver estadística

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**

HUEVA LLAMADA MANUAL PARA USER01 en la campaña CAMPINIC:

Ingrese la información del nuevo contacto al que desea llamar a continuación

Note: todas las llamadas manuales a contactos nuevos se agregarán a la lista 998

Código país: (Esto es por lo general un 52 en México)

Telefono: (solo dígitos)

Buscar contactos existentes: ☒ (Esta opción intentará encontrar el telefono 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 invalidacion 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](#)

Double redialize Web Phone:

VICIpHONE

En cola 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 abrira una pantalla de color verde con las tipificaciones configuradas

GRABACIÓN DE ARCHIVO

CAMPANCIA: 20250123-145

NUMERO DE REGISTRO: 24029

RECIBIENDO

Formulario Web

Agentes llamada

Transferencia - Conf

Colgar al Cliente

Enviar DTMF

GUION 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: APELLIDO:

Dirección: Dirección:

CP:

Ciudad:

Estado:

Cuenta:

Cod. Tel:

Tel: 3314773389

Cod. Tel:

Tel:

Mostrar:

Comentarios:

GRUPPOS

Crear sesión

Quitar sesión

Web Phone

segundos: 6

00:00:00

VICIphone

Incall 0:00 - sistema

NO LLAMADAS AGENDADAS

INGRESE UN CODIGO DE BUSCA

MARCAÇÃO MANUAL

MARCAÇÃO RÁPIDA

VERSIÓN 234-7336 REVISIÓN 240800-1237

revisión 30.70.1.21

Quitar Sesión de Usuario

Ver ayuda

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 0:05 - sistema