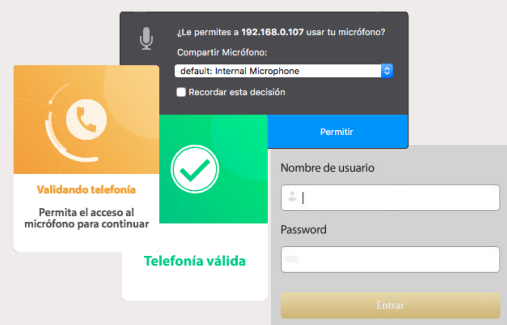




INICIO DE SESIÓN

Para poder acceder al sistema, será necesario colocar el usuario y contraseña, respetando mayúsculas, minúsculas, letras, números y/o caracteres especiales, una vez escritos presione Entrar.

Al ingresar, permita el acceso a su micrófono para comenzar a hacer uso de la plataforma.

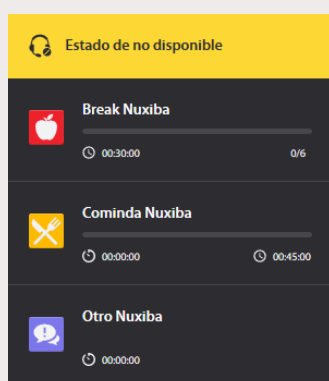
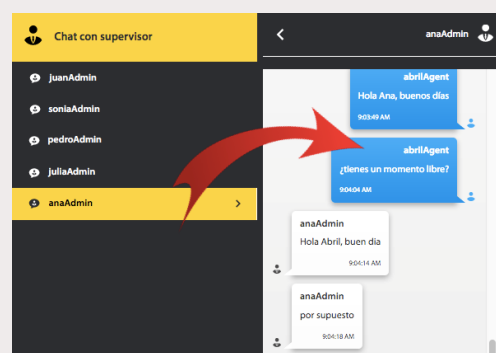


HERRAMIENTAS

- 1 Chat con supervisor:** Permite contactar a un supervisor para solicitar su asistencia.
- 2 No disponible:** Permite indicar al sistema el motivo por el cual no es posible recibir llamadas, en un momento determinado.
- 3 Llamadas manuales:** Este módulo permite realizar llamadas manualmente.
- 4 Historial de No disponible:** Mostrará las métricas de uso de los estados no disponible.
- 5 Historial de llamadas:** Mostrará el registro de las llamadas que el agente ha tenido durante el día (tanto de entrada como de salida).

CHAT CON SUPERVISOR

Para iniciar una conversación, seleccione el nombre del supervisor con el que desee hablar. Posteriormente, escriba su mensaje en la caja de texto y presione Enter. Las respuestas que reciba serán mostradas en el lado contrario del flujo de diálogo.



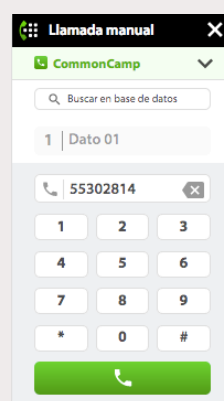
Al seleccionar No disponible desplegará una pantalla en donde se deberá seleccionar una de las opciones a las que el agente tiene acceso.

Al seleccionarla la opción deseada, el sistema arrojará un contador de tiempo, Para regresar al estado 'disponible', es necesario escribir la contraseña de la cuenta.

NO DISPONIBLE

LLAMADA MANUAL

Para realizar una llamada a un número telefónico, seleccione la campaña a través de la cual se desea marcar, coloque el numero a 10 dígitos y presione el boton llamar de color verde.



HISTORIAL DE NO DISPONIBLE

Historial de No disponible: Al seleccionarlo, mostrará las métricas de uso de los estados; evento usado, tiempo de uso, hora de uso, duración, etc.

HISTORIAL DE LLAMADAS

Historial de llamadas: Al seleccionarlo el sistema mostrara el registro de las llamadas que el agente ha tenido durante el día (tanto de entrada como de salida). Cada uno de éstos viene acompañado de una serie de métricas: hora, teléfono, duración, clave de llamada (call key) y campaña o grupo ACD

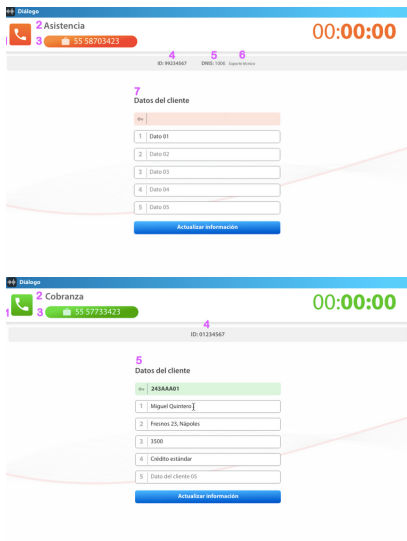
Hora	Teléfono	Duración	CallKey	Campaña
09:25:34	55 57120789	00:15:58	AA02891	Cobranza
09:54:18	55 67309178	00:21:04	AA12556	Cobranza
11:01:22	55 27749864	00:07:23	AA98167	Cobranza
09:31:51	55 58703423	00:12:34		Asistencia
10:14:30	55 89252671	00:05:03		Asistencia
10:37:29	55 43900715	00:17:01		Asistencia



GESTION DE LLAMADAS

Cuando la llamada que este recibiendo la plataforma sea de entrada, los indicadores de la interfaz, se visualizaran de color naranja, mientras que la llamas que son de salida, ya sea manuales o automáticas serán visualizadas en color verde.

En la parte superior de la interfaz, siempre se visualizará una barra, que indica el estado en el que se encuentra el usuario, siguiendo el siguiente código de colores; azul indicara dialogo, verde, indicara estado disponible, rojo indicara estado no disponible, gris problema.



CONTROLES DE LLAMADA

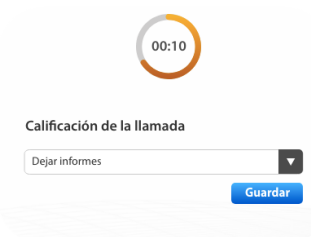


- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8

- 1 **Calificar llamada:** Permite clasificar el resultado de gestión dentro de una lista de desplegable.
- 2 **Transferir llamada:** Permite enviar la llamada hacia un destino en particular.
- 3 **Teclado telefónico:** Permite ingresar dígitos o símbolos que sean solicitados.
- 4 **Ajustar volumen:** Define la intensidad del sonido de la llamada y el micrófono.
- 5 **Silenciar micrófono:** Cancela el sonido del micrófono, cuando es seleccionado.
- 6 **Pausar llamada:** Al dar clic detiene la llamada por unos instantes, mientras el cliente aguarda en la línea.
- 7 **Marcar grabación:** Permite colocar un distintivo en la llamada para resaltar partes importantes de la conversación.
- 8 **Terminar gestión:** Cuelga la llamada, para dar por concluida la conversación, una vez que se selecciona.

CALIFICAR LLAMADA

Algunas calificaciones podrán ser reprogramadas, siempre y cuando así este configurado para volver a llamar al contacto en un momento diferente, al número telefónico original o algún otro proporcionado.

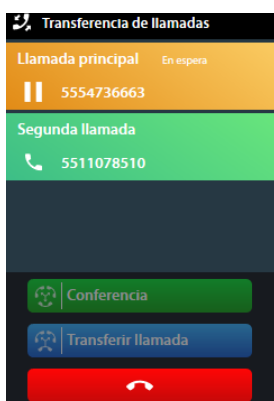


Primero se deberá colocar el número telefónico al cual se regresará la llamada, posteriormente es necesario que se seleccione la fecha y hora en la cual se desea volver a llamar, y elegir uno de los teléfonos disponibles, o bien capturar uno nuevo. Finalmente dar clic en Guardar.



TRANSFERIR LLAMADA

En caso de que se desea realizar la transferencia a un destino externo ingresando el mismo de manera manual, se deberá colocar el destino en la barra de texto, y posteriormente seleccionar el tipo de transferencia que se desea realizar, ya sea ciega o asistida.



En caso de que la selección sea una transferencia asistida, la pantalla mostrará dos llamadas: la del destino y la del cliente. La primera estará en curso, mientras que la segunda será puesta en pausa. Para invertir esta condición, dé un clic en la llamada con el cliente. Para dejar a las partes conversando y salir, presione Transferir llamada.

Si, por el contrario, desea continuar la gestión en conjunto con el destino y el cliente, seleccione Conferencia, de esta manera, podrá comunicarse con ambos dentro del mismo canal. Si además de esto, requiere integrar a otra parte, ingrese su número en la caja de texto y presione el llamar. Una vez que dicha parte se una, todas las llamadas en curso se mostrarán en pantalla. Para salir de la conversación, dé clic en Abandonar la conferencia.



MARCAR GRABACIÓN

Al seleccionar la opción, el sistema mostrara una ventana resaltando las partes importantes de la conversación, éstas se mostrarán en amarillo.

