

INGRESO MANUAL DE UN REGISTRO Y LLAMADO

Ingreso manual de llamada

Los agentes tienen un panel configurable que incluye, entre otros módulos de información, un panel de Llamadas pendientes, el cual muestra llamadas a realizar. Cada llamada está asociada a un call center y a una cola específica. En su funcionamiento más simple, todos los agentes ven y pueden realizar las llamadas pendientes.

Para ingresar una llamada, haga clic en *Nueva llamada saliente*, ubicado en dicho panel y complete los datos.

The image shows a screenshot of the 'Nueva llamada saliente' (New outgoing call) form within the EXPAND software interface. The form is overlaid on a background of a call center dashboard. The form fields are as follows:

- Cola:** A dropdown menu with 'ventas' selected.
- Fecha:** A date and time selector showing '16/11/2016' and '11:04'.
- Teléfono:** A text input field containing '30554433'.
- Expira (en segundos):** A text input field containing '180'.
- Contacto:** A text input field containing 'José Pérez'.
- Motivo:** A text input field containing 'Contacto con el cliente'.
- Nombre del enlace:** A text input field containing 'Datos del cliente'.
- Enlace:** A text input field containing 'http://172.32.1.30/TekRecove' with a '+' button to the right.

At the bottom right of the form is a blue button labeled 'Agregar'. A red asterisk icon with the text '* indica los campos requeridos' is located at the top right of the form. The background interface includes a 'Monitor de Actividad' window, a 'Configuración' link, and a 'Fecha:' label. At the bottom of the background, there is a 'Nombre Agente de Callcenter' field, an email address 'Correo electrónico: agente@empresa.com', and a 'PIN *****' field with a refresh icon.

Los datos a completar son:

Cola – cola a la cual corresponde el llamado a realizar

Fecha – fecha en la que se presentará la llamada

Hora – hora en la que se presentará la llamada

Teléfono – número de teléfono del contacto

Expira (en segundos) – segundos que estará visible la llamada a realizar a partir de la hora indicada previamente. Al aproximarse la hora se destaca la llamada en el panel mediante el uso de colores. Pasada esta fecha la misma se señala en rojo como pendiente pasado.

Contacto – nombre del contacto

Motivo – razón de la llamada

Nombre del enlace

Enlace -enlace que aparece junto con el contacto y permite por ejemplo vincular este contacto con el CRM

Una vez que complete el formulario, haga clic en *Agregar*.

Realizar llamada

Para realizar la llamada, haga clic sobre la llamada pendiente ingresada. Se desplegará una ventana con los datos de la llamada y la opción de llamar a través del botón *Llamar*.

The screenshot shows a modal dialog box titled "Llamada saliente pendiente" (Outgoing pending call). The dialog contains the following fields and options:

- Fecha:** 2016-11-16 11:04
- Teléfono:** 30554433
- Contacto:** José Pérez
- Motivo:** Contacto con el cliente
- Enlaces:** (empty field)
- Notas:** (empty text area)

At the bottom of the dialog, there are three buttons: "Llamada realizada", "Posponer llamada", and "Descartar llamada". A "Llamar" link is also visible next to the phone number field.

Una vez realizada la llamada, haga clic en *Llamada realizada*.

Si desea hacerla en otro momento, haga clic en *Posponer llamada*.

Si desea no realizar la llamada, haga clic en *Descartar llamada*.