



Barra de telefonía

Log in



En caso que no funcione



La primera llamada por sesión debe “contestarla”



Colgar



Aftercall

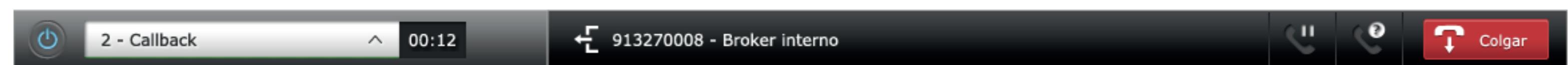


Aftercall > Rellamar

Rellamar: 915647821



AUX - Callback



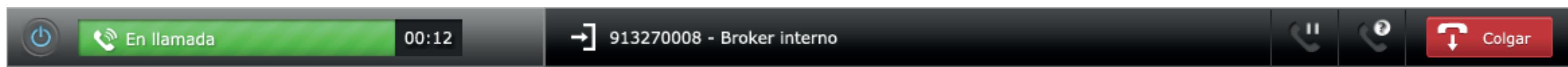
Retener llamada

Retener llamada



Recuperar llamada retenida

Recuperar llamada

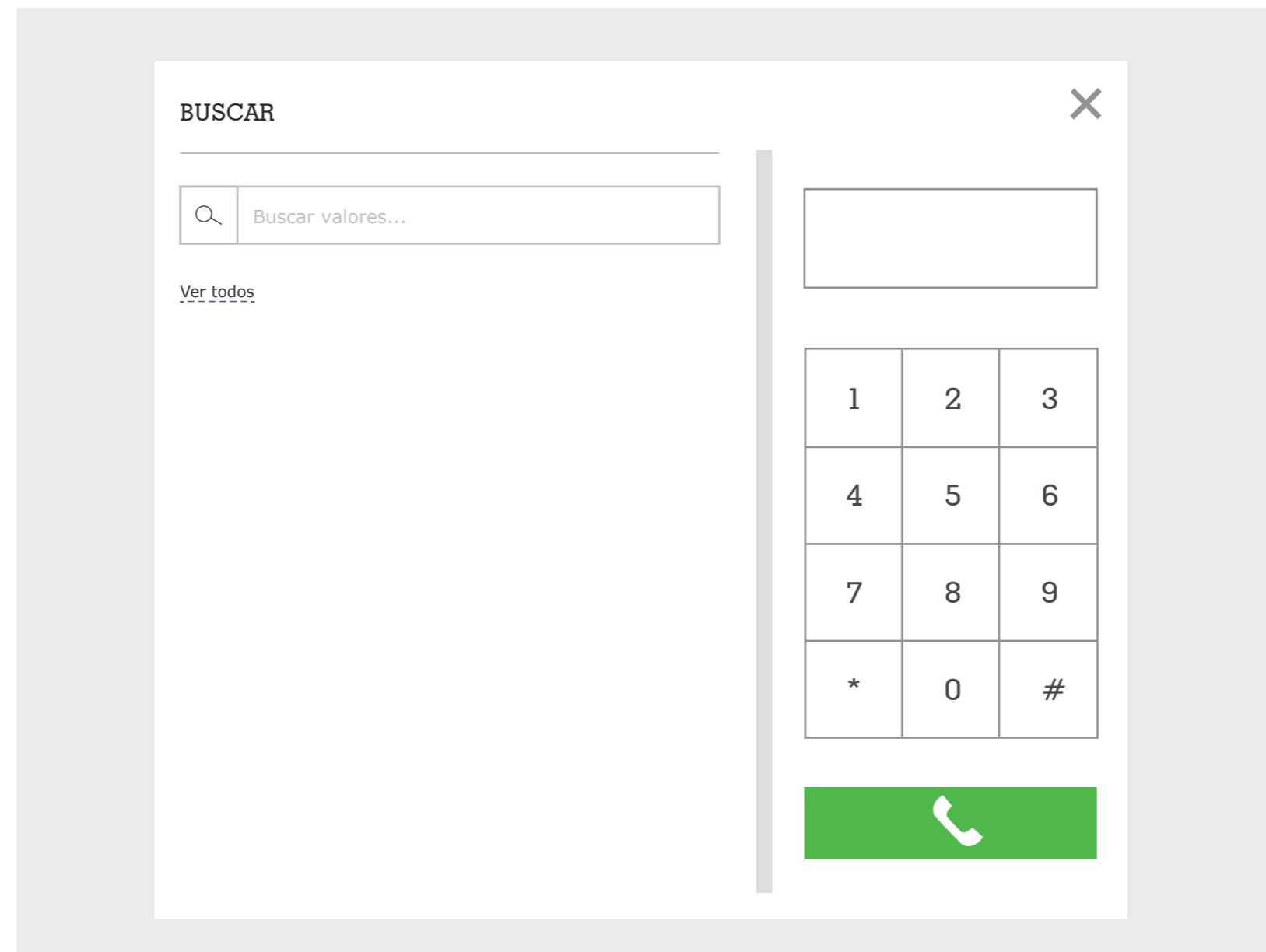


Consultar durante la llamada

Consultar



Abre listin telefonico





ING DIRECT

Para ti

Para Negocios

Búsqueda

Ayuda Online

Seguridad

Francisco Pedro

Desconectar



Inicio



Mis productos

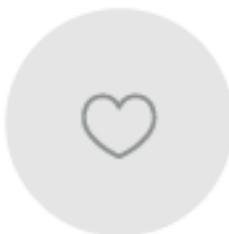


Mover dinero

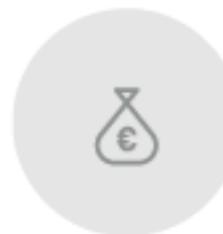


Productos ING

Hoy



Día a Día
5.648,50€



Financiación
1.555.648,50€



Tarjetas
5.648,50€



400,00€
Ahorrillos



Mensajes (2)



12 SEPTIEMBRE 14:10 X
¡Hola! Hemos enviado tu nueva tarjeta de crédito a...

12 SEPTIEMBRE 14:10 X
¡Hola! Hemos enviado tu nueva tarjeta de crédito a...

Últimos movimientos



Hoy

→ Traspaso emitido -2.150,00€



En llamada

00:12

→ 913270008 - Broker interno



Colgar



BUSCAR



Buscar valores...

[Ver todos](#)

1	2	3
4	5	6
7	8	9
*	0	#



ING DIRECT



Inicio

Hoy



Día a Día
5.648,50€



Financ
1.555,6



4

Ahorrillos

→ Traspaso emitido

-2.150,00€



En llamada

00:12

→ 913270008 - Broker interno



Colgar

BUSCAR

ca

X

Calidad

Calidad Hipotecas

Calidad Callcenter

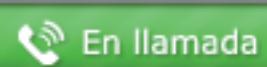
Carlota Tabares Pelaez

1 | 2 | 3

4 | 5 | 6

7 | 8 | 9

* 0 7



00:12





BUSCAR

1	2	3
4	5	6
7	8	9
*	0	#



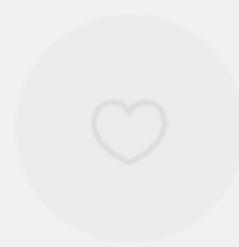
- ca X
- Calidad 54900
- Calidad Hipotecas 54901
- Calidad Callcenter 54902
- Carlota Tabares Pelaez 10:00 - 17:00 54903
- Carmen Gonzalez Yago 15:00 - 22:00 54904
- Carolina Perez Glez 10:00 - 17:00 54903

ING DIRECT



Inicio

Hoy

Día a Día
5.648,50€Financ
1.555,6

4



En llamada

00:12

→ 913270008 - Broker interno



Colgar

Ahorrillos

→ Traspaso emitido

-2.150,00€



BUSCAR



Ca



Calidad

54900

Calidad Hipotecas

54901

Calidad Callcenter

54902

Carlota Tabares Pelaez

10:00 - 17:00

54903

Carmen Gonzalez Yago

15:00 - 22:00

54904

Carolina Perez Glez

10:00 - 17:00

54903

1	2	3
4	5	6
7	8	9
*	0	#



Ahorrillos

→ Traspaso emitido

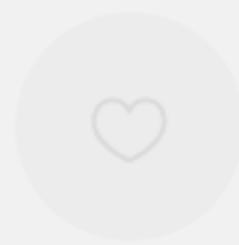
-2.150,00€

ING DIRECT



Inicio

Hoy

Día a Día
5.648,50€Financ
1.555,6

4



En llamada

00:12

→ 913270008 - Broker interno



Colgar

**BUSCAR**

Buscar valores...

[Ver todos](#)

5

1	2	3
4	5	6
7	8	9
*	0	#

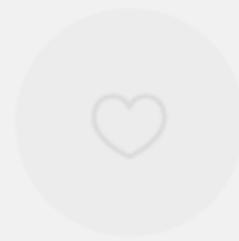


ING DIRECT



Inicio

Hoy

Día a Día
5.648,50€Financ
1.555,6

4

Ahorrillos

→ Traspaso emitido

-2.150,00€



En llamada

00:12

→ 913270008 - Broker interno



Colgar



BUSCAR



Buscar valores...

5125

1	2	3
4	5	6
7	8	9
*	0	#



ING DIRECT



Inicio

Hoy



Día a Día
5.648,50€



Financ
1.555,6



4

Ahorrillos

→ Traspaso emitido

-2.150,00€



En llamada

00:12

→ 913270008 - Broker interno



Colgar

Al llamar a la persona que queremos consultar, presionamos el botón pertinente para hacer el llamado, se cierra la modal, el cliente pasa a estar retenido hasta que el agente atienda la llamada, y el botón “consultar” sigue presionado active en azul.



Al atender la llamada el agente, el estado aparece “En consulta”



Finalizar consulta (en el caso que el **agente consultado corta**, pasa al estado **retenido habitual**, con posibilidad de consultar)

Fin consultar



Recupera la llamada con el cliente



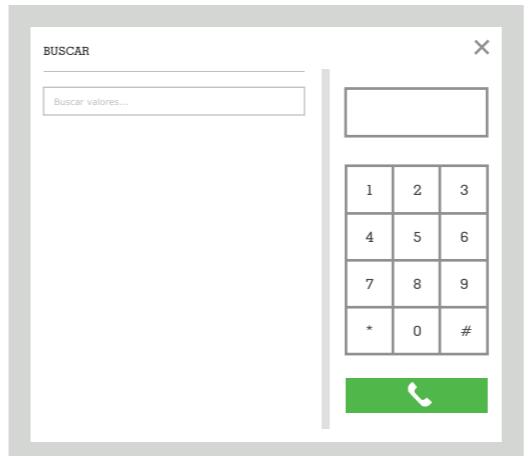
Consultar sin cliente



Consultar



Abre la modal para buscar a quien consultar, y el botón consultar queda presionado



Una vez que llama a quien quiere consultar



Aparece botón fin consulta y no se puede poner en Disponible (Recibir)



Fin consultar

Una vez que decide finalizar la consulta, vuelve a los botones del principio, se mantiene el estado siempre



Consultar con cliente Callback (llamada saliente) y conferencia

Consultar

2 - Callback



00:12

913270008 - Broker interno



Colgar

2 - Callback



00:21

913270008 - Broker interno



Colgar

Conferencia

2 - Callback



00:21

913270008 - Broker interno



Colgar

2 - Callback



01:40

913270008 - Broker interno



Colgar

Desconectar 2º Agente

2 - Callback



01:40

913270008 - Broker interno



Colgar

2 - Callback



00:12

913270008 - Broker interno



Colgar

Abandonar conferencia

2 - Callback



01:40

913270008 - Broker interno

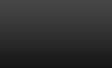


Colgar

2 - Callback



00:12



Recibir

Transferir después desde consulta



Transferir



El 2do agente se queda con el cliente, se termina la llamada y entramos en Aftercall



Conferencia después de consulta



Conferencia



Conferencia > Abandonar conferencia

Abandonar conferencia



Corta la llamada > deja al 2º Agente con el cliente > Entra en estado Aftercall sin posibilidad de Rellamar



Conferencia > Desconectar 2º Agente

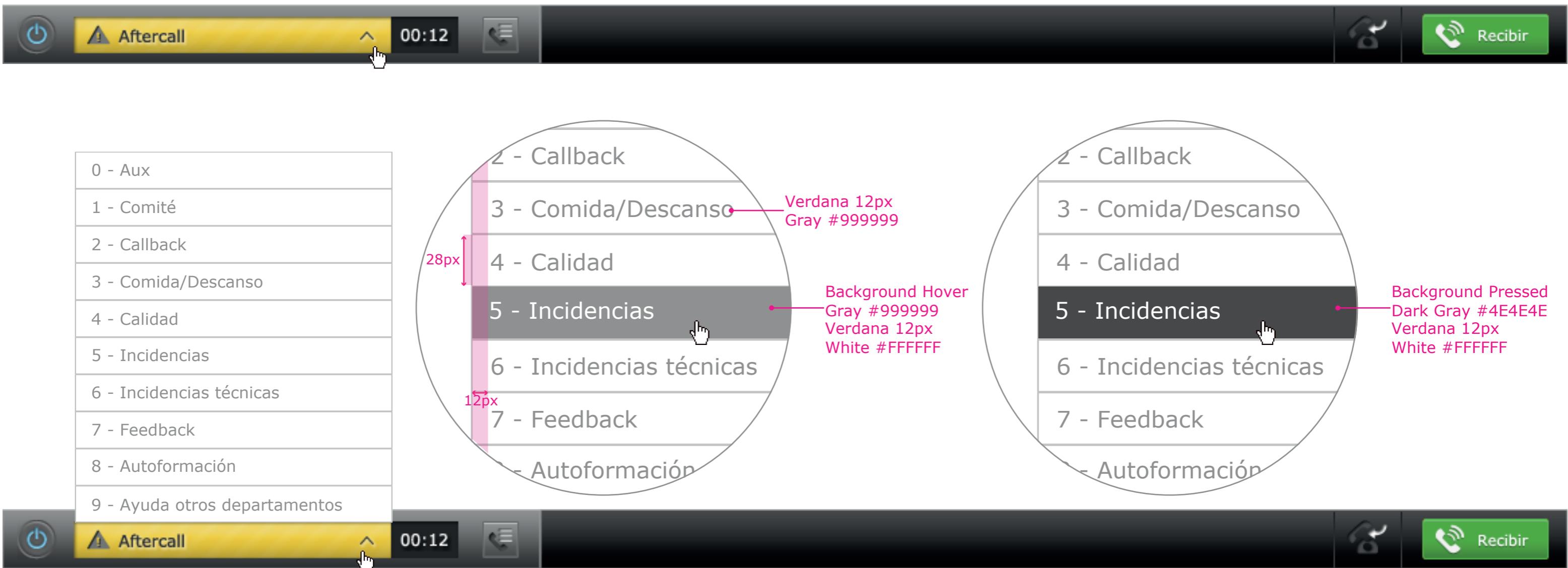
Desconectar 2º Agente



Desconecta al 2º Agente de la comunicación > Retoma la llamada



Aftercall > Combo AUX



Aftercall > Recibir





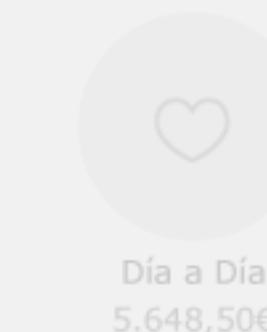
HISTÓRICO DE LLAMADAS



Hora	Teléfono	VRU	Duración	Llamar
17:05 pm	911856321	Broker	00:32	
17:01 pm	913200687	Cuenta Nómina	00:23	
16:59 pm	623547869	Cuenta Naranja	06:25	
16:58 pm	911458268	Hipotecas	01:02	
16:43 pm	611547968	Broker	11:09	
16:32 pm	912743156	Broker interno	04:15	
16:00 pm	911856321	Broker interno	32:01	
16:32 pm	912743156	Broker interno	04:15	



Hoy



4



Hoy

→ Traspaso emitido

-2.150,00€



En llamada

00:12



→ 913270008 - Broker interno



Colgar



HISTÓRICO DE LLAMADAS



Hora	Teléfono	VRU	Duración	Llamar
17:05 pm	911856321	Broker	00:32	
17:01 pm	913200687	Cuenta Nómina	00:23	
16:59 pm	623547869	Cuenta Naranja	06:25	 GIL Moreno, Silvia CIP: 54633681
16:58 pm	911458268	Hipotecas	01:02	
16:43 pm	611547968	Broker	11:09	
16:32 pm	912743156	Broker interno	04:15	
16:00 pm	911856321	Broker interno	32:01	
16:32 pm	912743156	Broker interno	04:15	



4

400,00€
Ahorrillos

En llamada

00:12



→ 913270008 - Broker interno



Colgar

-2.150,00€



Hoy

Día a Día
5.648,50€

Hoy

→ Traspaso emitido



HISTÓRICO DE LLAMADAS



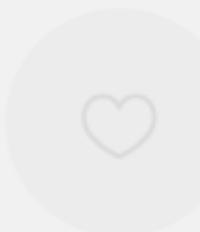
No hay llamadas

ING DIRECT



Inicio

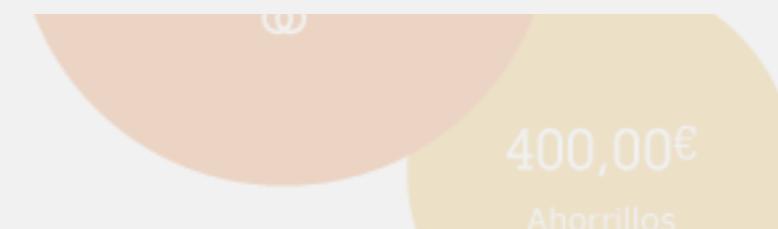
Hoy



Día a Día
5.648,50€



4



Hoy

→ Traspaso emitido

-2.150,00€



En llamada

00:12



→ 913270008 - Broker interno



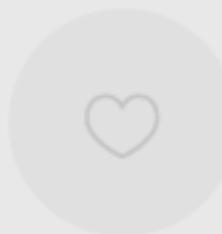
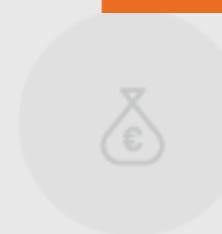
Colgar



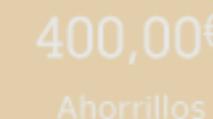
ING DIRECT



Hoy

Día a Día
5.648,50€Financiación
1.555.648,50€Tarjetas
5.648,50€

4



En llamada

00:12



→ 913270008 - Broker interno



Colgar

Error predeterminado

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit,
 sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore.

[Cerrar](#)

Pedro

Desconectar

uctos ING



s (2)



BRE 14:10

os enviado tu nueva tarjeta

de crédito a...

12 SEPTIEMBRE 14:10
¡Hola! Hemos enviado tu nueva tarjeta
de crédito a...

Últimos movimientos



Hoy

→ Traspaso emitido

-2.150,00€



Sr. GIL Moreno, Ruperto (543687)



2

DNI: 74689169 G

Edad: 29 años

Antigüedad: 6 años y 3 meses

ruperto.gil@ingdirect.es

647260113

913094210

Operativo

	Particulares	Negocios
<input checked="" type="checkbox"/> NOMINA	1755547890	1.000.000,00€ (999.853,14€)
<input checked="" type="checkbox"/> NOMINA	1780547891	634€ (623€)
<input checked="" type="checkbox"/> SIN NOMINA	1700527800	300€

Área comercial	Histórico de ofrecimientos
<input checked="" type="checkbox"/> 2 meses gratis	<input checked="" type="checkbox"/> 2 meses gratis
<input checked="" type="checkbox"/> C. Nómina	<input checked="" type="checkbox"/> C. Nómina
<input checked="" type="checkbox"/> Promo depósito	<input checked="" type="checkbox"/> Promo depósito
<input checked="" type="checkbox"/> C. Sin Nómina	<input checked="" type="checkbox"/> C. Sin Nómina
	<input checked="" type="checkbox"/> Seguro

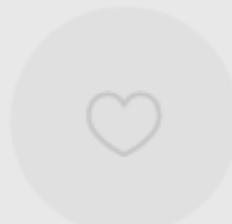
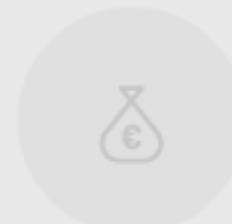
⚠ Cerrar sesión

¿Quieres cerrar la sesión de la barra de la telefonía?

[Cancelar](#)[Aceptar](#)

Inicio

Hoy

Día a Día
5.648,50€Financiación
1.555.648,50€Tarjetas
5.648,50€

12 SEPTIEMBRE 14:10
¡Hola! Hemos enviado tu nueva tarjeta de crédito a...

12 SEPTIEMBRE 14:10
¡Hola! Hemos enviado tu nueva tarjeta de crédito a...

Últimos movimientos

Hoy



5 - Incidencias



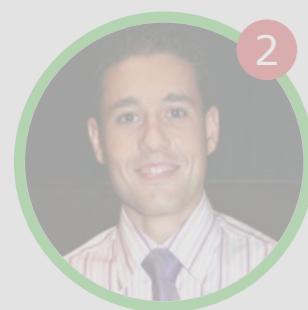
00:12



Recibir



Sr. GIL Moreno, Ruperto (543687)



2

DNI: 74689169 G

Edad: 29 años ⓘ

Antigüedad: 6 años y 3 meses ⓘ

✉ ruperto.gil@ingdirect.es

☎ 647260113

☎ 913094210

Operativo

	Particulares	Negocios
25%		
<input checked="" type="checkbox"/> NOMINA	1755547890	1.000.000,00€ (999.853,14€)
<input checked="" type="checkbox"/> NOMINA	1780547891	634€ (623€)
<input checked="" type="checkbox"/> SIN NOMINA	1700527800	300€

Área comercial	Histórico de ofrecimientos
<input checked="" type="checkbox"/> 2 meses gratis	<input type="checkbox"/> 2 meses gratis
<input checked="" type="checkbox"/> C. Nómica	<input type="checkbox"/> C. Nómica
<input checked="" type="checkbox"/> Promo depósito	<input type="checkbox"/> Promo depósito
<input checked="" type="checkbox"/> C. Sin Nómica	<input type="checkbox"/> C. Sin Nómica
	<input type="checkbox"/> Seguro

⚠ ¡ESTÁS EN UNA LLAMADA!



¿Estás seguro que quieres cerrar la sesión de la barra de telefonía?

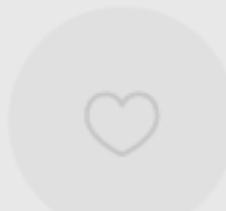
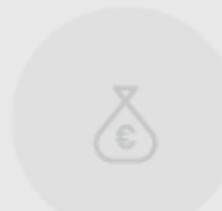
Cancelar

Aceptar

ING DIRECT



Hoy

Día a Día
5.648,50€Financiación
1.555.648,50€Tarjetas
5.648,50€

Francisco Pedro Desconectar

Productos ING ▾

- Mensajes (2)
- 12 SEPTIEMBRE 14:10 iHola! Hemos enviado tu nueva tarjeta de crédito a...
- 12 SEPTIEMBRE 14:10 iHola! Hemos enviado tu nueva tarjeta de crédito a...

Últimos movimientos

Hoy



En llamada

00:12



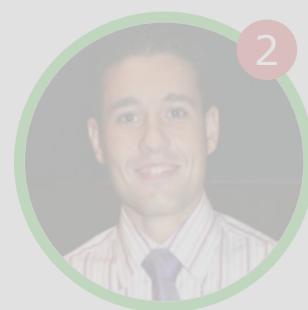
→ 913270008 - Broker interno



Colgar



Sr. GIL Moreno, Ruperto (543687)



2

DNI: 74689169 G

Edad: 29 años ⓘ

Antigüedad: 6 años y 3 meses ⓘ

✉ ruperto.gil@ingdirect.es

☎ 647260113

📞 913094210

Operativo

Ver más

	Particulares	Negocios
25		
NOMINA	1755547890	1.000.000,00€ (999.853,14€)
NOMINA	1780547891	634€ (623€)
SIN NOMINA	1700527800	300€
SIN NOMINA	1785547896	0,00€

Área comercial	Histórico de ofrecimientos
2 meses gratis	2 meses gratis
C. Nómica	C. Nómica
Promo depósito	Promo depósito
C. Sin Nómica	C. Sin Nómica
Seguro	Seguro



Inicio

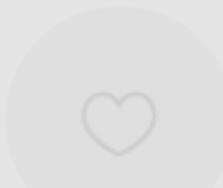
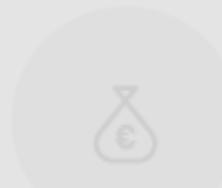


Mis productos

→€ Mover dinero

Π Productos ING

Hoy

Día a Día
5.648,50€Financiación
1.555.648,50€Tarjetas
5.648,50€

Mensajes (2)

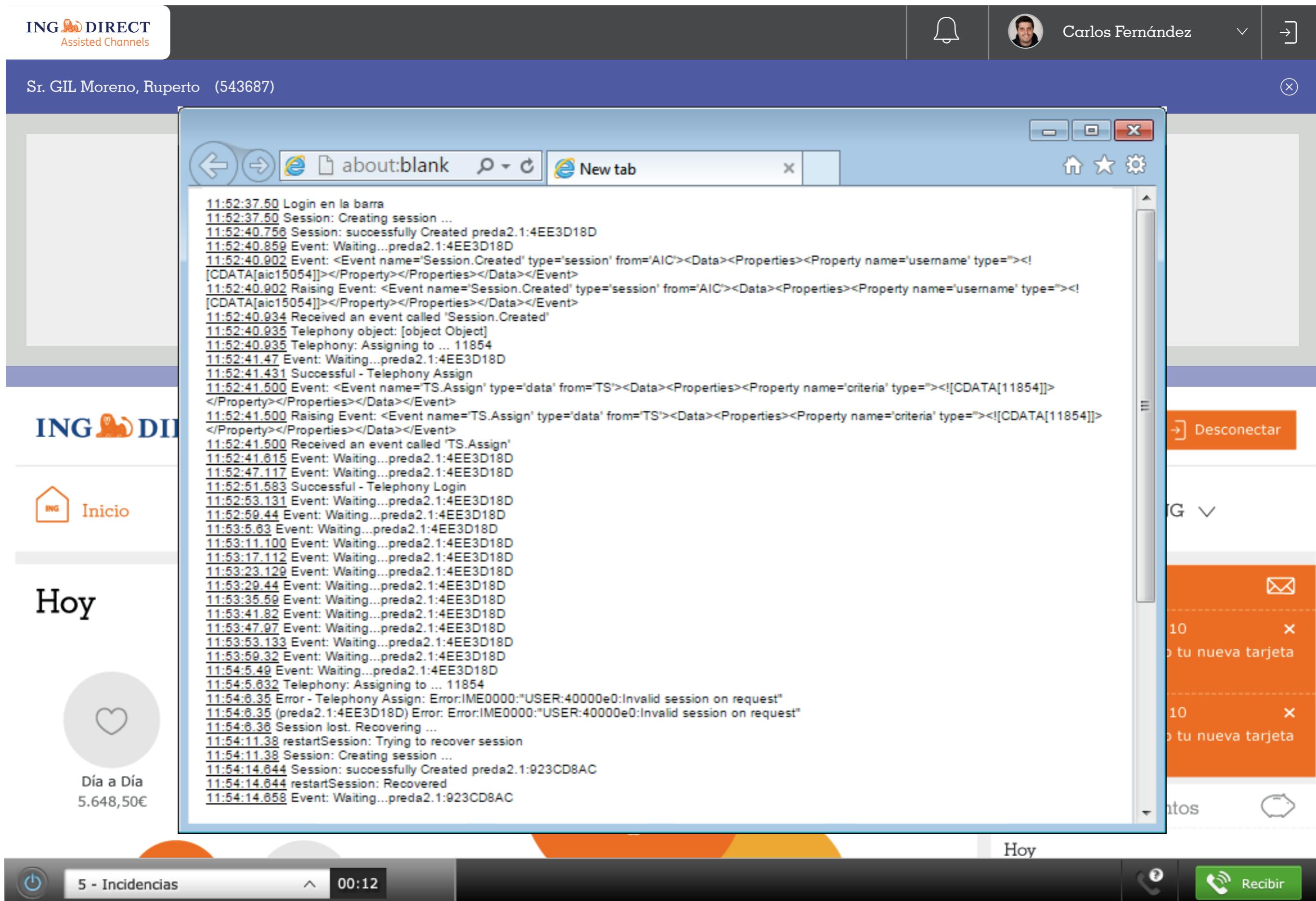
12 SEPTIEMBRE 14:10
¡Hola! Hemos enviado tu nueva tarjeta de crédito a...

12 SEPTIEMBRE 14:10
¡Hola! Hemos enviado tu nueva tarjeta de crédito a...

Últimos movimientos



Para acceder a la ventana de Log de eventos de la telefonía, pulsará "CTRL+ALT+L" y aparecerá la ventana como aparece por default, el texto es seleccionable para copiar y pegar
Por defecto aparece la tipografía en negro fondo blanco, y arial small, con la hora "underline"



En caso de deshabilitar el botón de consultar, irá con opacidad 50%, el cursor pointer y un tooltip aclaratorio

