

- 0 - Aux
- 1 - Comité
- 2 - Callback
- 3 - Comida/Descanso
- 4 - Calidad
- 5 - Incidencias
- 6 - Incidencias técnicas
- 7 - Feedback
- 8 - Autoformación
- 9 - Ayuda otros departamentos



Entra llamada

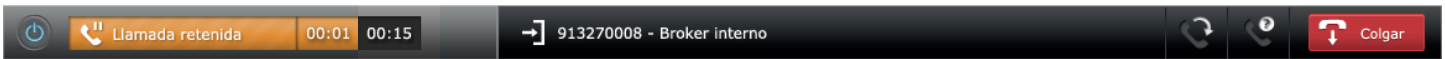
Debe contestar

Llamada entra automáticamente

Pantalla solo aparece en la primer llamada entrante de cada sesión



Retener llamada



Recuperar llamada



Aftercall con Rellamada

Rellamar: 913270008



1

1

2

2

3

Abre modal de búsqueda a quien consultar

BUSCAR

123

456

789

*0#



Estado sigue igual, solo queda el botón "consultar" en estado presionado, mientras realiza la búsqueda

Busca a quien consultar

BUSCAR

123

456

789

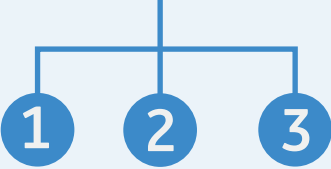
*0#

Calidad	54900	
Calidad Hipotecas	54901	
Calidad Calcenter	54902	
Carlota Tabares Pelaez	54903	
Carmen Gonzalez Yago	54904	
Carolina Perez Glez	54905	

Lo llama



La modal se cierra, y su comportamiento es:



1 Consulta Sin Cliente



2 Consulta Con Cliente > Entrante

Al llamar a la persona que queremos consultar, presionamos el boton 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.



El agente atiende la llamada



Fin consultar



Finalizar consulta (en el caso que el agente consultado corta, pasa al estado retenido habitual, donde puede volver a consultar)

Conferencia



Desconectar 2º Agente



Corta al agente, vuelve a la llamada

Transferir



Abandonar conferencia



Entra en Aftercall sin posibilidad de rellamada



Aftercall sin Rellamada

3 Consulta Con Cliente > Saliente

