Llamadas de transferencia - ESP

En uContact, existen dos funcionalidades que nos ayudarán a realizar transferencias efectivas de llamadas.

Transferencia Atendida

- Esta transferencia, como el nombre lo indica, debe ser atendida por la persona destino a la que se le esta transfiriendo la llamada, permite la comunicación entre quien transfiere y quien recibe la transferencia y mientras este ultimo no atienda la llamada, la transferencia no se completará.

Transferencia Ciega

- A diferencia de la transferencia atendida, en esta no se toma en cuenta si el destino esta disponible para atender la llamada, simplemente se transfiere. Si es a un agente o campaña, y en ese momento no puede ser atendida, se irá a la cola del agente o la campaña respectivamente. En esta transferencia no habrá comunicación entre quien transfiere y el destino.

Los botones de ambas transferencias se encuentran en la barra de herramientas del Softphone.
La **transferencia atendida** se encuentra como primera opción, se muestra el icono de dos flechas.
La **transferencia ciega** se encuentra como tercera opción, se muestra el icono de una flecha.

image-1720200174621.png

> Al seleccionar cualquiera de los dos iconos de transferencia, ya sea Atendida o Ciega, se desplegará el siguiente menú, en el vendrán 3 opciones de destinos a los que se pueden transferir. **Agentes, Campañas y Número Externo.**

image-1720204860865.pngimage-1720204772055.png

- La opción de **Agentes** desplegara todos los agentes y sus estatus, si están desconectados, en línea u ocupados ya sea en llamada o alguna pausa, (esto dependerá de los permisos asignados en los grupos de seguridad).

image-1720198732265.png

- La opción de **Campañas** desplegará todas las campañas a las cuales puede transferir, (esto dependerá de los permisos asignados en los grupos de seguridad).

image-1720198763065.png

- En la opción de **Número Externo**, podremos enviar la llamada a cualquier número telefónico externo a uContact, el numero deberá ser marcado a 10 dígitos. También podemos seleccionar esta opción y transferir a la extensión directa de un agente, pero esto también dependerá de los permisos asignados en los grupos de seguridad.

image-1720198797128.png

Revision #3
Created 5 July 2024 16:51:57 by Abril Ruiz
Updated 5 July 2024 19:55:02 by Abril Ruiz