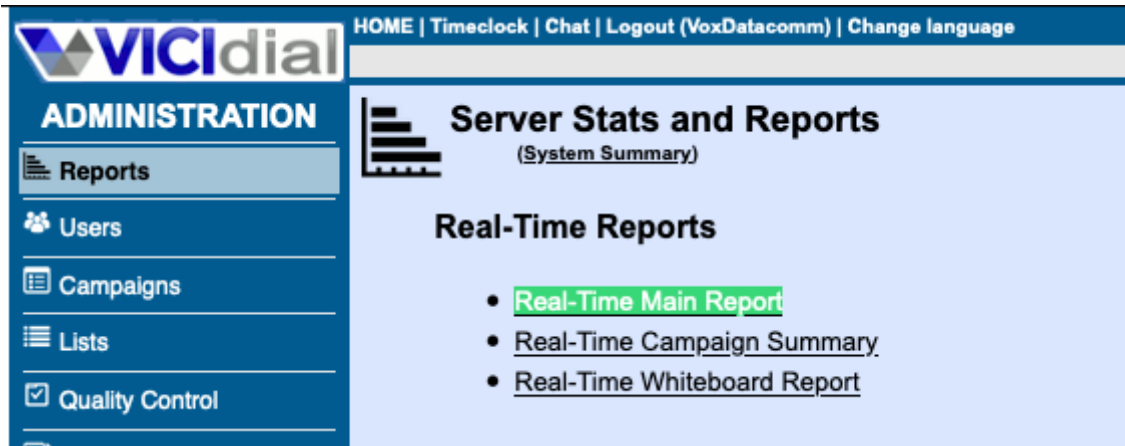


Real-time - Monitor

El "Monitor" es una herramienta que nos permite escuchar llamadas en tiempo real, esto lo logramos directamente desde el "Real Time Main Report". Para lograr este tema se deben de seguir los siguientes pasos:

1) Ingresar al Real Time Main Report



2) Revision de WebPhone

Es importante que nuestro WEbPhone se encuentre registrado, para esto debemos de ubicar la opcion de WebPhone

[RELOAD NOW](#) [MODIFY | SUMMARY](#) refresh: 10 [webphone+](#)

[HIDE WAITING CALLS](#) [SHOW IN-GROUP STATS](#) [SHOW PHONES](#) [SHOW CUSTPHONES](#)

ALTER: MLCOBROS TIME: 2022-03-28 10:26:31

ENTS: 0.04 DIAL METHOD: INBOUND_MAN

DIFF: 0.04 STATUSES: B, NEW

DIFF: 100.00% ORDER: DOWN

waiting **0** paused agents **0** agents in dead calls **0** agents in dispo

Para saber que el WebPhone esta registrado debemos de poder verlo con el voton verde en la pantalla.



3) Indicar que deseamos iniciar en monitoreo

Para indicarle a ViciDial que deseamos empezar a monitorear llamadas, es necesario ubicar la opcion "Choose report Display Options"

Real-Time Main Report **Choose Report Display Options** **REL**

[+ VIEW MORE](#) [VIEW USER GROUP](#) [SHOW SERVER INFO](#) [HIDE WAITING \(](#)

DIAL LEVEL: 1.000	TRUNK SHORT/FILL: 0 / 0	FILTER: MLCOB
DIALABLE LEADS: 20	CALLS TODAY: 0	AVG AGENTS: 0.04
HOPPER (min/auto): 1926 / 2	DROPPED / ANSWERED: 0.000 / 0	DL DIFF: 0.04
LEADS IN HOPPER: 20	DROPPED PERCENT: 0.00%	DIFF: 100.00%

NO LIVE CALLS WAITING NO LIVE CHATS WAITING

1 agents logged in **0** agents in calls **1** agents waiting

Dentro de esta opcion debemos de establecer la funcion que se desea utilizar, para eso debemos de ubicar el campo de monitor:

[Close Panel](#)

Screen Refresh Rate: 40 seconds ▾

Inbound: Yes ▾

Monitor:
 NONE
 ✓ MONITOR
 BARGE
 WHISPER

Phone: telefono3

Dentro de monitor tendremos las 3 funciones de vicial:

- Monitor: Escuchar la llamada del agente con el cliente

- Barge: Interrupcion de llamada, es ingresar a la llamada hablando con el cliente y con el agente.
- Whisper: Interrupcion de llamada, solo el agente nos escucha.

Luego de esto debemos de definir el "Phone" (por defecto ya esta escrito)

Close Panel

Screen Refresh Rate: 40 seconds ▾

Inbound: Yes ▾

Monitor: MONITOR ▾

Phone: telefono3

4) Monitoreo de llamada

Al tener los cambios listo se habilitara la opcion de monitoreo en nuestro "Real-Time Main Report"

Agents Time On Calls Campaign: ALL-ACTIVE					2022-03-28 10:39:40							
STATION	USER	SHOW ID	INFO	SESSIONID	LISTEN	STATUS	PAUSE	MM:SS	CAMPAIGN	CALLS	HOLD	IN-GROUP
R/302	Sutano Menganez	+		9431	LISTEN	READY		577:38	GYTOUT	0		

Al darle click en la parte de "LISTEN" este nos llamara a nuestro WebPhone.

Revision #2

Created 28 March 2022 16:20:19 by Rafael Calderon

Updated 28 March 2022 16:41:41 by Rafael Calderon