

# Transferencia a Ingroups

En este documento se describe el procedimiento para realizar una transferencia en la que se deja al cliente directamente con el destino seleccionado, sin verificación de disponibilidad del destino.

**Paso 1:** Poner al cliente en espera presionando el botón **PARK CALL**

**Paso 2:** Presionar el botón **TRANSFER - CONF** para desplegar en pantalla las opciones de transferencia.



TRANSFER CONFERENCE FUNCTIONS:

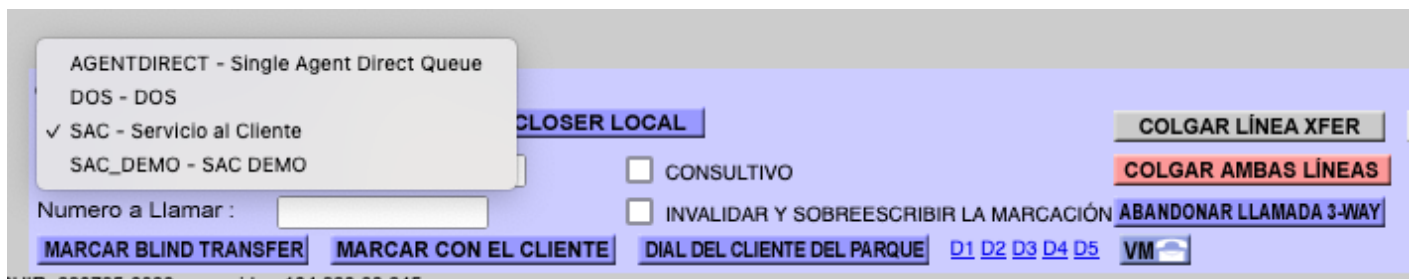
AGENTDIRECT - Single Agent Direct Queue **LOCAL CLOSER** **HANGUP XFER LINE**

SECONDS: 18 CHANNEL:  ☐ CONSULTATIVE **HANGUP BOTH LINES**

NUMBER TO CALL:  **AGENTS** ☐ DIAL OVERRIDE **LEAVE 3-WAY CALL**

**BLIND TRANSFER** **DIAL WITH CUSTOMER** **PARK CUSTOMER DIAL** D1 D2 D3 D4 D5

**Paso 3:** Debemos de ubicar el Ingroup en el apartado de LOCAL CLOSER



AGENTDIRECT - Single Agent Direct Queue

DOS - DOS

✓ SAC - Servicio al Cliente

SAC\_DEMO - SAC DEMO

Numero a Llamar:

**CLOSER LOCAL** ☐ CONSULTIVO **COLGAR LÍNEA XFER**

☐ INVALIDAR Y SOBRESERIBIR LA MARCACIÓN **COLGAR AMBAS LÍNEAS**

**MARCAR BLIND TRANSFER** **MARCAR CON EL CLIENTE** **DIAL DEL CLIENTE DEL PARQUE** D1 D2 D3 D4 D5 **ABANDONAR LLAMADA 3-WAY** VM

**Paso 4:** Presionar el botón **CLOSER LOCAL**

El cliente será enviado directamente al destino seleccionado y la pantalla de tipología será desplegada para finalizar la sesión.

Si su campaña cuenta con formulario de sub-tipología en la pestaña FORM, es importante que antes de presionar BLIND TRANSFER haya seleccionado la sub-tipología para la llamada, ya que al momento de realizar la transferencia a ciegas el formulario se cierra y guarda los datos.

Revision #1

Created 30 November 2022 15:55:21 by Rafael Calderon

Updated 30 November 2022 15:59:03 by Rafael Calderon