

Manual de uso - Trial 5

Introducción

Este documento explica cómo utilizar la consola de Odigo Essential durante el entorno Trial 5. Incluye los pasos necesarios para acceder a la plataforma y gestionar las distintas interacciones disponibles:

- Recepción de llamadas.
- Gestión de correos electrónicos.
- Atención de conversaciones por chat.

Acceso a la consola

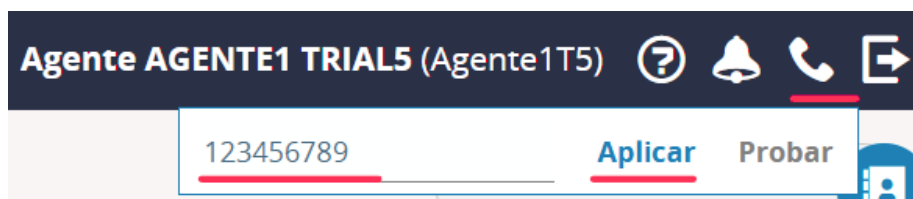
1. Accede a la siguiente dirección: essential.odigo.es/aas/login
2. Introduce las credenciales:



The screenshot shows the login interface for Odigo Essential. At the top is the 'essential' logo. Below it is a white box titled 'Inicia sesión'. Inside the box, there are two input fields: 'Nombre de usuario' with the value 'Agente1T5' and 'Contraseña' with masked characters '.....'. At the bottom of the box is a red button labeled 'INICIAR SESIÓN'.

Recepción de llamadas

1. Configurar el teléfono.
Una vez dentro de la consola:
 - Pulse el icono del teléfono situado en la esquina superior derecha.
 - Introduzca el número de teléfono donde desea recibir las llamadas transferidas.
 - Pulse **Aplicar**.

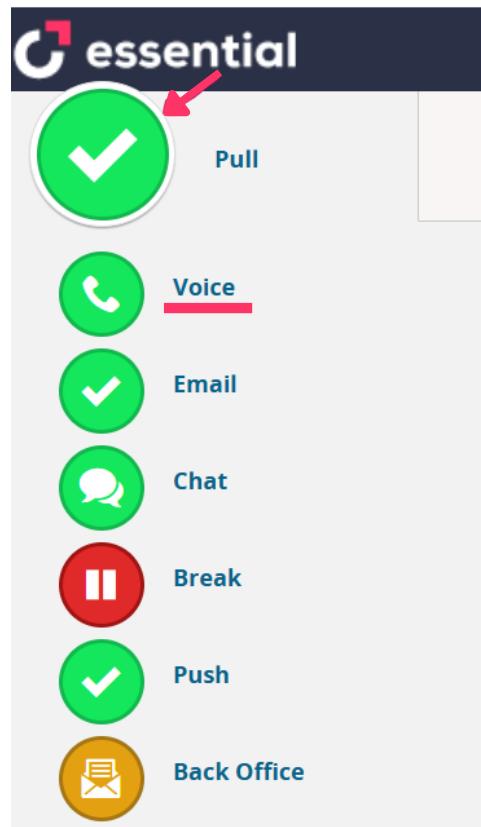


The screenshot shows the top part of the Odigo Essential interface. A dark blue header bar contains the text 'Agente AGENTE1 TRIAL5 (Agente1T5)' and several icons: a question mark, a bell, a phone, and a square with an arrow. Below the header is a light gray area with a white input field containing the number '123456789'. To the right of the input field are two buttons: 'Aplicar' (highlighted with a red underline) and 'Probar'. At the bottom right, there is a blue icon of a person.

2. Activar el estado Voice

Para poder recibir llamadas, cambie su estado a **Voice**.

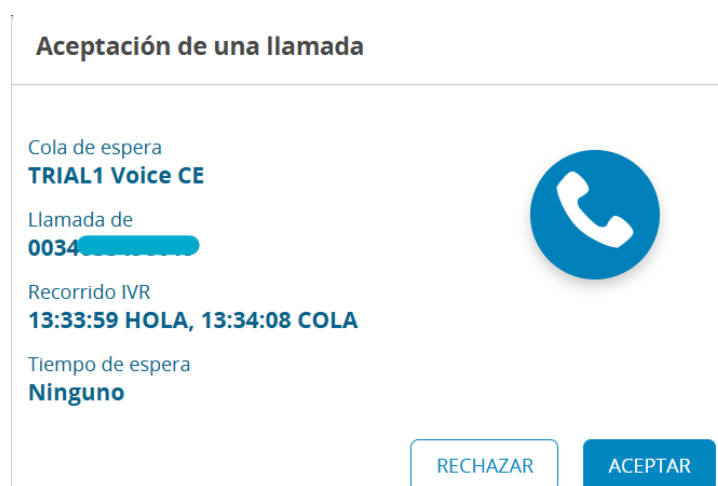
El estado puede modificarse haciendo clic sobre el indicador de disponibilidad situado en la parte superior de la consola.



3. Realizar una llamada de prueba

Con el estado **Voice** activo, ya podrá recibir llamadas.

Para realizar una prueba, llame al siguiente número: **0034 910 974 018**



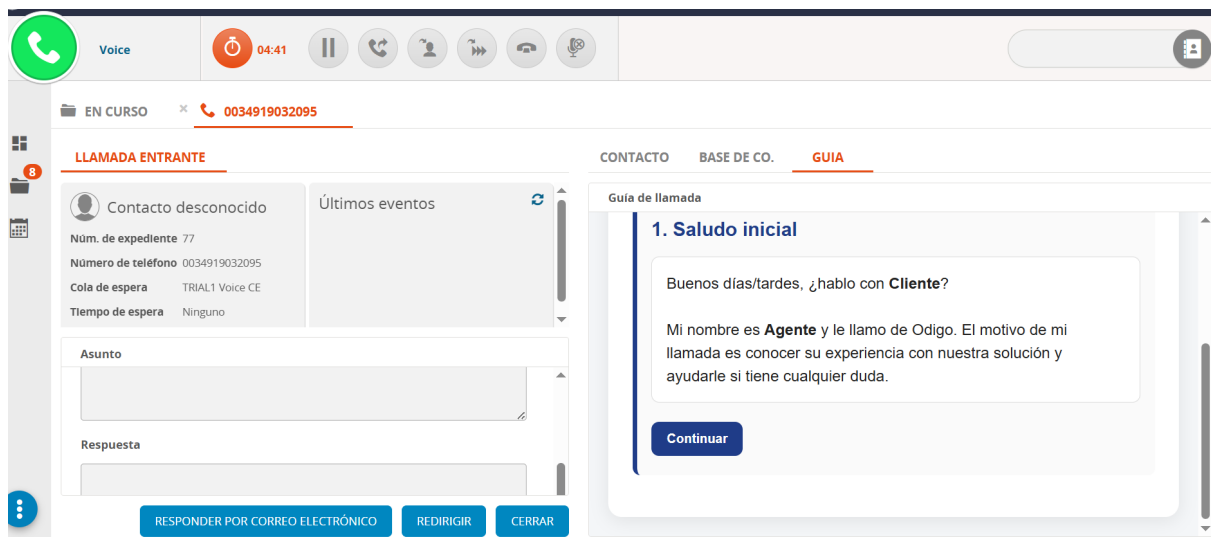
4. Aceptar llamada.

Cuando entre una llamada:

- Pulse Aceptar.
- Se abrirá automáticamente el expediente asociado.

Durante la conversación podrá consultar:

- La ficha del cliente (si existe).
- La guía de atención.
- Las sugerencias de IA.
- La base de conocimiento.



5. Finalizar la gestión.

Al finalizar la conversación podrá:

- Cerrar el expediente.
- Responder por correo electrónico.
- Redirigir el expediente.

RESPONDER POR CORREO ELECTRÓNICO

REDIRIGIR

CERRAR

Gestión de correos electrónicos

1. Enviar un correo de prueba a: trial5@odigo.es

Prueba Email

Ana ENCISO HERNANDEZ
Para trial5@odigo.es

Responder Responder a todos Reenviar

mer. 29/07/2026 13:48

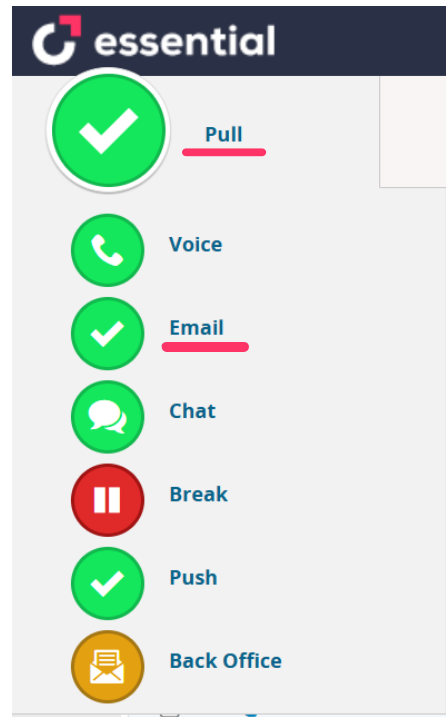
Traducir mensaje a: Español No traducir nunca del: Inglés Preferencias de traducción

Hola Trial 5

2. Después de iniciar sesión, seleccione el estado:

- Email
- o Pull

Ambos estados permiten recibir correos electrónicos.



3. Abrir el expediente

Cuando llegue el correo:

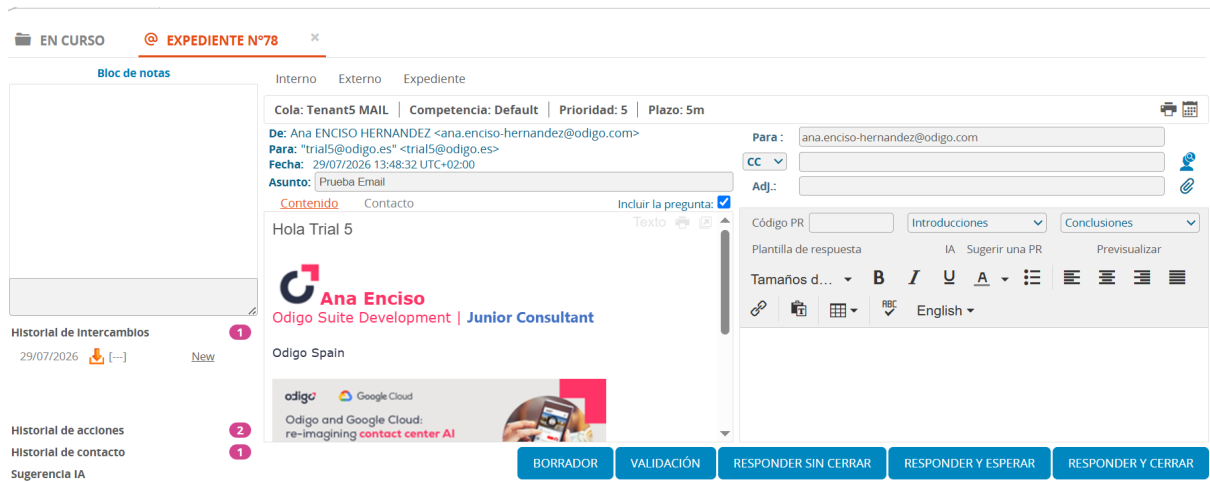
- Aparecerá en la bandeja **En curso**.
- Seleccione el expediente correspondiente.



4. Gestionar el correo

Al abrir el expediente dispondrá de todas las opciones habituales:

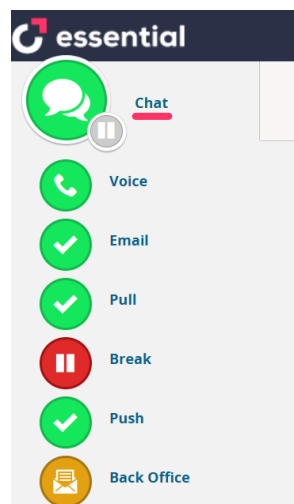
- Leer el correo.
- Redactar una respuesta.
- Guardar un borrador.
- Validar la respuesta.
- Responder y cerrar.
- Responder y esperar.



Gestión del canal chat

1. Activar el estado Chat

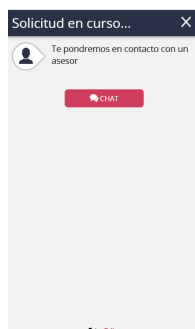
Tras iniciar sesión, cambie su disponibilidad al estado **Chat** para comenzar a recibir conversaciones.



2. Iniciar un chat

Abra la siguiente página: <https://trial.odigo.es/trial5.php>

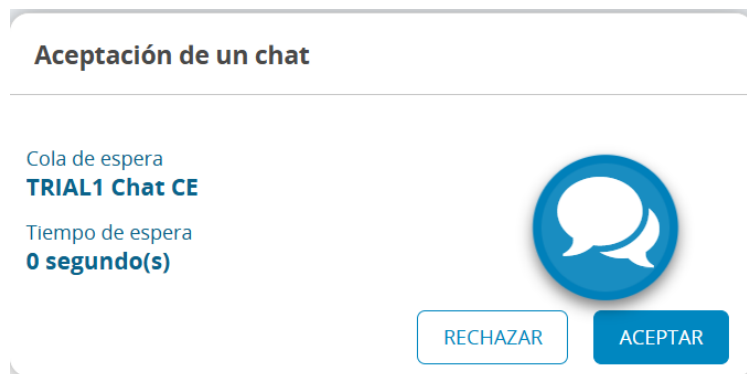
Desde esta web podrá iniciar una conversación que será enviada al agente conectado.



3. Aceptar el chat

Cuando llegue una solicitud:

- Pulse **Aceptar**.

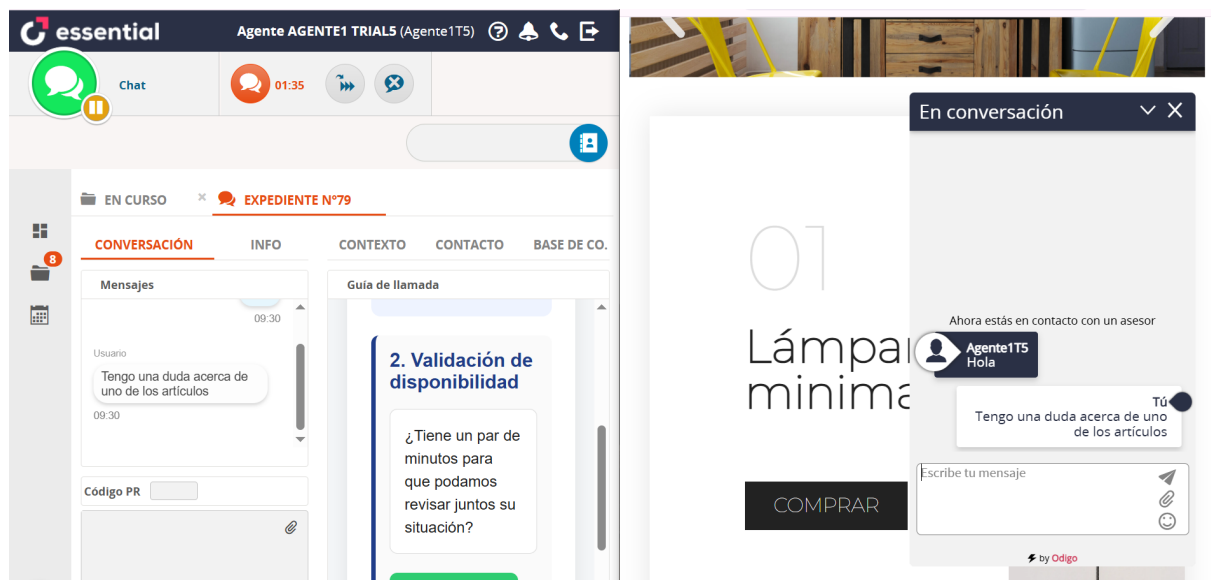


4. Atender la conversación

Una vez aceptado el chat, podrá conversar con el cliente desde la consola de Essential.

Durante la interacción tendrá acceso a:

- El historial de mensajes.
- La guía de atención.
- La información del contacto.
- La base de conocimiento.



Recomendaciones importantes

Antes de comenzar cualquier prueba, verifique que:

- Ha iniciado sesión correctamente.
- Tiene configurado el número de teléfono para recibir llamadas.
- Se encuentra en el estado adecuado (Voice, Email o Chat) según el canal que vaya a probar.
- El expediente aparece correctamente en la consola antes de iniciar la gestión.