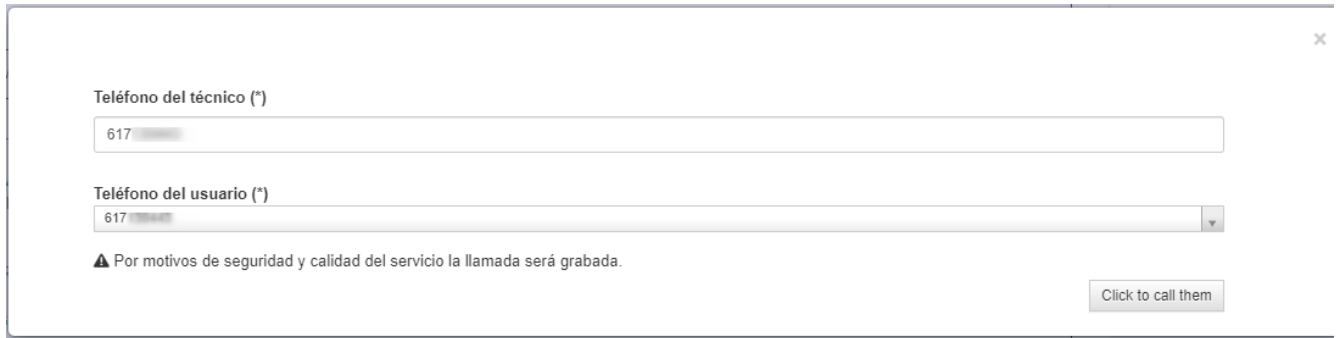


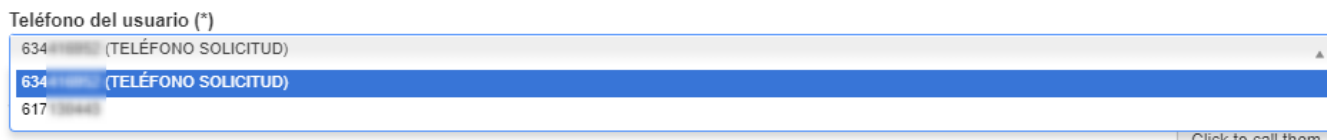
4.4.23 Llamar al usuario

Al pulsar sobre esta acción, visualizaremos el siguiente formulario:

El formulario se encuentra dentro de un recuadro con una barra de cierre (X) en la esquina superior derecha. Contiene dos campos de entrada de texto. El primer campo está etiquetado como "Teléfono del técnico (*)" y contiene el número "617" seguido de caracteres ocultos por puntos. El segundo campo está etiquetado como "Teléfono del usuario (*)" y también contiene "617" con caracteres ocultos. Debajo de estos campos, hay un mensaje de advertencia que comienza con un triángulo rojo y dice: "Por motivos de seguridad y calidad del servicio la llamada será grabada." En la esquina inferior derecha del formulario, hay un botón rectangular con el texto "Click to call them".

En el campo "**Teléfono del técnico**" nos permitirá añadir un número de teléfono con el cual realizar la llamada al usuario. Por defecto aparecerá el número de teléfono principal del usuario que esté realizando la acción pero puede añadir cualquier otro número de teléfono que desee.

En el seleccionable "**Motivo de escalado**" nos permitirá seleccionar un número de teléfono entre los que dispone el usuario afectado de la solicitud. Si la solicitud dispone de un número de teléfono que se asignara en su creación, aparecerá el primero junto al texto "(Teléfono solicitud)"

Este elemento es una lista desplegable o seleccionable. El encabezado es "Teléfono del usuario (*)". La lista muestra tres opciones: la primera es "634" con "(TELÉFONO SOLICITUD)" a su derecha; la segunda es "634" con "(TELÉFONO SOLICITUD)" a su derecha y está resaltada con un fondo azul; la tercera es "617". En la parte inferior derecha de la lista, se puede ver el inicio del botón "Click to call them".

Es obligatorio seleccionar tanto el número de teléfono del técnico que realizará la llamada como el número de teléfono del usuario que la recibirá.

Cuando se pulse el botón "**Click to call them**", inmediatamente se recibirá una llamada al teléfono del técnico desde número de teléfono de centralita que establecerá directamente la llamada entre el técnico y el usuario.