

Tutorial CRM

El presente es un tutorial hecho con la intención que los usuarios del CRM conozcan su funcionamiento.

El CRM es una herramienta que permite relacionar directamente y en tiempo real, todas las actividades hechas o por hacer de un agente o grupo de agentes con la telefonía. Sin que por ello sea indispensable la telefónica para la gestión de actividades.

Sección de usuario final

La sección de usuario final es la sección donde el usuario final u operador interactúa con el sistema, mediante una serie de interfaces parametrizados, los que le permiten de una manera sencilla e intuitiva gestionar sus actividades u las de los otros agentes. La sección del usuario final consta de 6 apartados y su respectivo ícono:

1. Llamadas



2. Contactos



3. Acciones



4. Tickets



5. Historial



6. Calendario



Las que se describen a continuación:

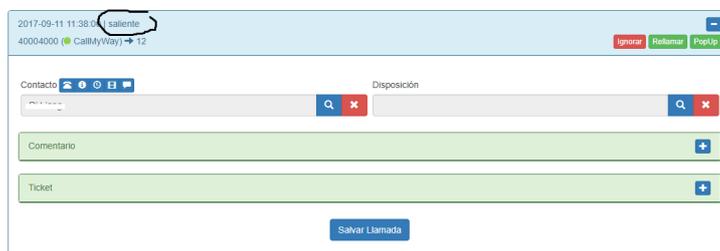
1.- Llamadas:



Este es el panel donde los agentes operan las llamadas, tanto entrantes como salientes, una vez que un agente tiene una llamada, sea entrante o saliente esta se despliega al agente junto con la información y acceso a la información del contacto de la llamada.

Sin importar en que sección se encuentre un agente, cuando le ingresa una llamada al agente se le desplegará este interface.

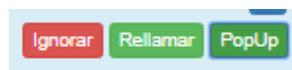
Si es una llamada saliente, lo indica claramente y su color es azul:



Si es una llamada entrante se indica como tal y la muestra en color verde:



Tanto para las llamadas entrantes como salientes se tienen las primeras opciones:



- Ignorar
Se ignora la llamada y no se parametriza
- Re llamar
Si se hace click en llamar el sistema “click2dial” llama al contacto de la llamada al número por el que ingresó la llamada
- PopUp

Se despliega el “PopUp” que se haya preconfigurado para el CallCenter, según se describe en la sección de CallCenter.

1.2 Acciones durante una llamada:

Durante o luego de la llamada, en el que el Pop-up de la llamada no ha sido salvado el agente puede programar o efectuar una serie de acciones que serán relacionadas al contacto, dichas acciones son:

Llamarlo mediante el Click2Dial



Ver la información del contacto



Crear un nuevo ticket



Ver el historial relacionado con ese contacto:



Enviar un SMS en forma de “chat” con ese contacto



1.3.- Parametrización de las llamadas:

Tanto para las llamadas entrantes y salientes el agente puede parametrizar la llamada de varias maneras:

1.3.1.- Disposición:



Genera una disposición utilizando las disposiciones que con anterioridad se hayan preconfigurado según se indica en la sección de disposiciones.

Este parámetro es sumamente útil para programar llamadas o acciones de seguimiento para estados de disposición específicos

1.3.2.- Comentario:



The screenshot shows a web form titled 'Comentario'. It includes two input fields for 'Correo CC' and 'Correo BCC'. Below these is a rich text editor with a toolbar containing options for bold, italic, underline, and text color. At the bottom, there is an 'Adjuntos' section with a '+ Agregar' button and a '+ ' icon. Two checkboxes are present: 'Enviar correo con el comentario al contacto' (unchecked) and 'Agregar los cargos de la llamada al correo 10 col / segundo' (checked).

Adicionalmente se puede agregar un comentario el cual es de suma utilidad para las actividades de seguimiento

1.3.3.- Ticket:



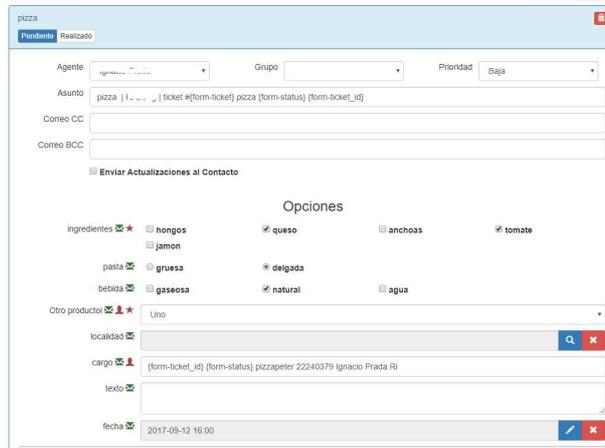
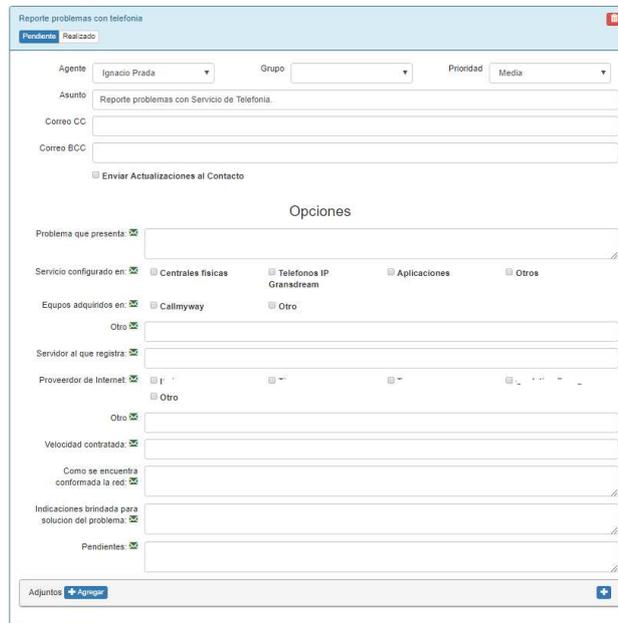
The screenshot shows a web form titled 'Ticket'. It has a 'Descripción' field and a 'Ticket Existente' search field with a search icon and a close icon. Below is an 'Acciones' section with several buttons: '+ Pizza', '+ Reporte CC', '+ Reporte atención de consultas', '+ Reporte Contacto Ventas', '+ Reporte problemas con Internet', '+ Reporte problemas con telefonía', '+ Tutorial', and '+ Vacaciones'. A section titled 'Reporte problemas con telefonía' is expanded, showing 'Pendiente' and 'Realizado' tabs. Below this are dropdown menus for 'Agente' (Ignacio Prada), 'Grupo', and 'Prioridad' (Media), and a text field for 'Asunto' containing 'Reporte problemas con Servicio de Telefonía'.

El sistema permite generar tickets de seguimiento y atención: Para cada llamada se puede generar un ticket o dar seguimiento a uno existente. A su vez es posible generar una o varias acciones para un ticket (ya sea nuevo o existente)

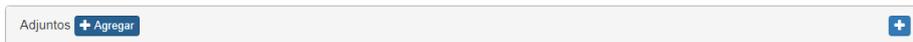
1.3.3.1.- Forms de los tickets:

Para los tickets se pueden utilizar tantos FORMS como sea necesario, simplemente se hace click en el encabezado el form y se despliega un form nuevo. Para generar los Forms existe un tutorial específico para estos, el que debe de ser consultado para la creación y edición de los mismos.

Algunos ejemplos:

1.3.4 Adjuntos de las llamadas:

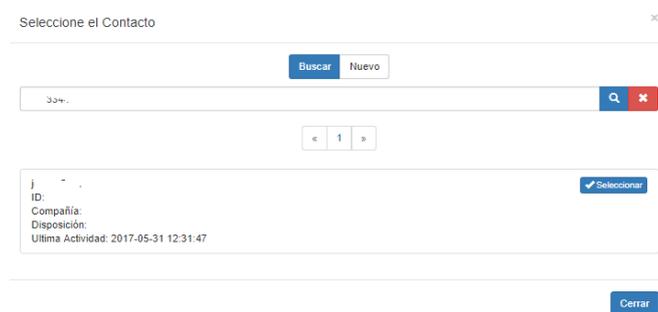


Adicionalmente a todos los parámetros que se pueden salvar para una llamada, también es posible agregar adjuntos a la llamada en si para posterior seguimiento.

1.3.5 Contacto de una llamada

El sistema relaciona automáticamente el número telefónico del contacto que llamó o es llamado con la información existente en la base de datos, de manera que al existir una llamada activa se mostraran el o los contactos para los que se tiene registrado ese número telefónico. Si varios contactos tienen registrado ese número telefónico mostrará la lista de los posibles contactos y el agente podrá escoger a cuál de ellos corresponde la llamada. Por el contrario si no existe ningún contacto con ese número el agente podrá agregar el número a un contacto nuevo o a uno existente.

Una vez que la llamada ha sido asignada a un contacto la misma puede ser salvada



Seleccione el Contacto

Buscar Nuevo

33...

< 1 >

j
ID:
Compañía:
Disposición:
Última Actividad: 2017-05-31 12:31:47

✓ Seleccionar

Cerrar

1.3.6 Salvando la llamada:

Salvar Llamada

Una vez que se ha parametrizado todo lo correspondiente a la llamada esta se puede salvar para referencia y el consiguiente seguimiento.

Dado que a un agente le pueden ingresar varias llamadas consecutivas sin que necesariamente haya salvado y parametrizado la anterior, las llamadas se conservan por hasta 24 horas para permitirle al agente parametrizar la misma.

2.- Contactos




Contactos

Filtro

Última actividad

Lista

Disposición

Compañía

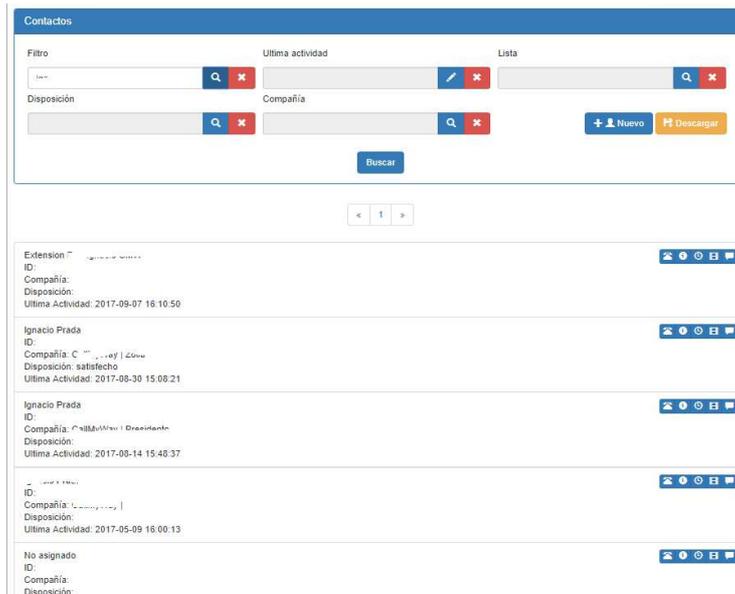
+ Nuevo Descargar

Buscar

2.1 Filtro y búsqueda de contactos:

El sistema nos permite buscar y ubicar los contactos por una serie de filtros predefinidos. Caso por caso, según las necesidades del cliente se pueden agregar filtros de búsqueda

Una vez que se hace una búsqueda el sistema desplegará los contactos que cumplen con dicho esquema de filtro:



The screenshot shows a web interface titled 'Contactos'. At the top, there are search filters for 'Ultima actividad' and 'Lista'. Below these are filters for 'Disposición' and 'Compañía'. A 'Buscar' button is located below the filters. To the right of the filters are buttons for '+ Nuevo' and 'Descargar'. Below the filters is a pagination control showing '1'. The main area displays a list of contacts with the following details:

Extensión		
ID:		
Compañía:		
Disposición:		
Ultima Actividad:	2017-09-07 16:10:50	
Ignacio Prada		
ID:		
Compañía:	C	
Disposición:	satisfacción	
Ultima Actividad:	2017-08-30 15:08:21	
Ignacio Prada		
ID:		
Compañía:	Call My Way Operación	
Disposición:		
Ultima Actividad:	2017-08-14 15:48:37	
ID:		
Compañía:		
Disposición:		
Ultima Actividad:	2017-05-09 16:00:13	
No asignado		
ID:		
Compañía:		
Disposición:		

Entonces para cada uno de los contactos desplegados es posible ejecutar directamente las acciones predefinidas:



- Llamarlo mediante el Click2Dial,
- Ver la información del contacto,
- Crear un nuevo ticket,
- Ver el historial relacionado con ese contacto o
- Enviar un SMS en forma de “chat” con ese contacto.

También es posible descargar la lista de contactos o generar una campaña de llamado para esos contactos.

2.2 Agregar contacto nuevo

Se pueden agregar contactos nuevos de forma manual



2.3 Descargar

Se puede descargar la totalidad de contactos según el criterio de búsqueda efectuado:



3.- Acciones

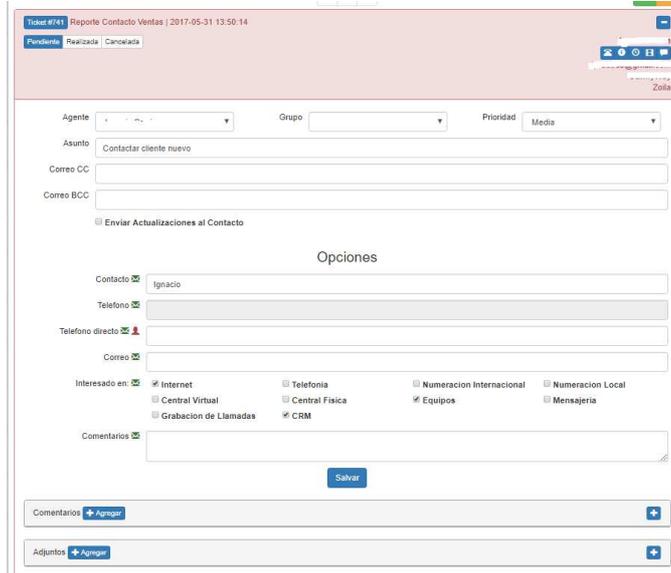


The screenshot shows a search form titled "Acciones". It includes several input fields: "Estado" with a dropdown menu (options: Pendientes, Realizadas, Canceladas, Todas), "Inicio" and "Fin" with date pickers, "Contacto" with a search field, "Agente" with a search field, "Compañía" with a search field, and "Prioridad" with a dropdown menu. A "Buscar" button is located at the bottom center of the form.

Este menú permite ver las acciones relacionadas, la búsqueda de las acciones se realiza según los siguientes criterios:

- Por estado
 - Pendientes
 - Realizadas
 - Canceladas
 - Todas
- Por contacto
- Por fecha de inicio
- Por fecha de finalización
- Por contacto
- Por agente
- Según la prioridad asignada
- Por compañía

Una vez obtenido el resultado:



The screenshot shows a web-based form for a ticket titled 'Reporte Contacto Ventas' with a timestamp of '2017-05-31 13:50:14'. The form includes fields for 'Agente', 'Grupo', and 'Prioridad' (set to 'Media'). The subject is 'Contactar cliente nuevo'. There are fields for 'Correo CC' and 'Correo BCC'. A checkbox 'Enviar Actualizaciones al Contacto' is present. Under the 'Opciones' section, there are fields for 'Contacto' (filled with 'Ignacio'), 'Telefono', and 'Telefono directo'. The 'Interesado en' section has several checkboxes: 'Internet' (checked), 'Central Virtual' (checked), 'Grabacion de Llamadas' (checked), 'Telefonia' (unchecked), 'Central Fisica' (unchecked), 'CRM' (checked), 'Numeracion Internacional' (unchecked), 'Equipos' (checked), and 'Numeracion Local' (unchecked). 'Mensajeria' is also unchecked. There is a 'Comentarios' text area and a 'Guardar' button. At the bottom, there are sections for 'Comentarios' and 'Adjuntos', each with an 'Agregar' button and a plus sign.

Mostrará los que cumplen ese criterio, mostrando en color rojo los que se encuentran pendientes y en verde los que ya han sido efectuados. Una vez mostrado el resultado será posible efectuar cualquier tipo de edición del mismo, guardando, eso sí, en una bitácora de cambios en los comentarios. Es importante recordar que un ticket puede tener muchas acciones parte del mismo, por tal motivo esta búsqueda mostrará las acciones individuales, haciendo referencia al ticket que pertenece.

Entonces para cada una de las acciones desplegadas es posible ejecutar directamente las acciones predefinidas:



- Llamarlo mediante el Click2Dial,
- Ver la información del contacto,
- Crear un nuevo ticket,
- Ver el historial relacionado con ese contacto o
- Enviar un SMS en forma de “chat” con ese contacto.

4.- Tickets

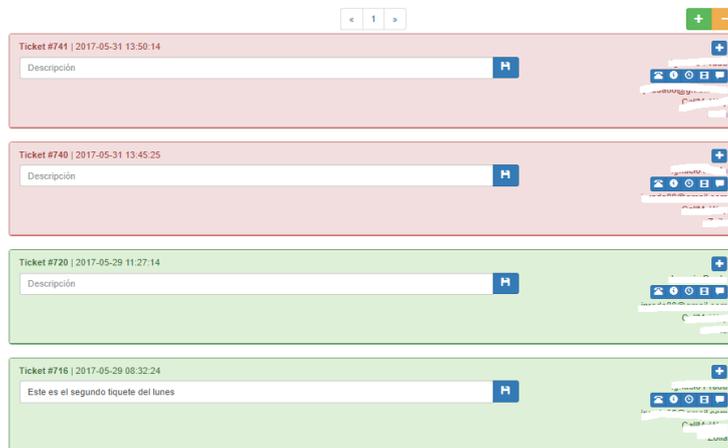



The screenshot shows a search form for tickets. It includes a 'Tickets' header, a navigation bar with icons for phone, user, menu, search, and list. The search form has fields for 'Estado' (Abierto, Cerrado, Todas), 'Inicio', 'Fin', 'Contacto', 'Agente', and 'Compañía'. A 'Buscar' button is at the bottom.

Para buscar los tickets existen una serie de criterios que nos permiten buscarlos:

- Estado
 - Abierto
 - Cerrado
 - Todos
- Fecha de inicio
- Fecha de fin
- Contacto
- Agente
- Compañía

Una vez ejecutada la búsqueda el sistema nos mostrará los tickets que cumplen con ese criterio, mostrando en verde los tickets que no tienen ninguna actividad pendiente y en rojo los que tienen cuando menos una actividad pendiente. Nos es posible ver las actividades pendientes del ticket y editarlas.



Entonces para cada uno de los tickets desplegados es posible ejecutar directamente las acciones predefinidas:



- Llamarlo mediante el Click2Dial,

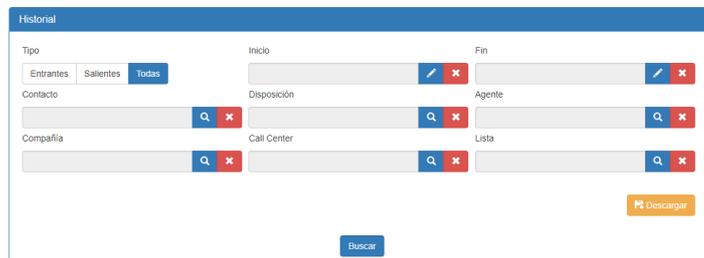
- Ver la información del contacto,
- Crear un nuevo ticket,
- Ver el historial relacionado con ese contacto o
- Enviar un SMS en forma de “chat” con ese contacto.

5.- Historial



Es posible visualizar el historial de llamadas según varios criterios:

- Tipo
 - Entrante
 - Saliente
 - Todas
- Fecha y hora de inicio
- Fecha y hora de finalización
- Contacto
- Disposición
- Agente
- Compañía
- CallCenter
- Lista



The screenshot shows a search interface for call history. It includes a 'Tipo' section with radio buttons for 'Entrantes', 'Salientes', and 'Todas'. There are input fields for 'Inicio' and 'Fin' with clear and edit icons. Below these are search fields for 'Contacto', 'Disposición', 'Agente', 'Compañía', 'Call Center', and 'Lista', each with a search icon and a clear icon. A 'Descargar' button is located at the bottom right, and a 'Buscar' button is at the bottom center.

Una vez hecha la búsqueda con los criterios indicados el sistema mostrará las llamadas que cumplen.

Una vez que las muestra es posible descargar la información para trabajarlo en cualquier aplicación tipo hoja de cálculo.

<p>Llamada entrante 2017-08-30 15:08:21 Call Center: Agente: → 46 (19s)</p> <p>Comentario Llamada interna.</p>	<p>Contacto</p> 
<p>Llamada entrante 2017-08-18 16:49:17 Call Center: Agente: C → 37 (2m4s)</p> <p>Comentario Solicita comunicarse con don Ignacio</p>	<p>Contacto</p> 
<p>Llamada entrante 2017-08-16 13:59:05 Call Center: Agente: → 46 (1m13s)</p> <p>Comentario Solicita comunicarse con Juan Carlos.</p>	<p>Contacto</p> 

Luego para cada uno de los registros de historial de llamadas desplegados es posible ejecutar directamente las acciones predefinidas:



- Llamarlo mediante el Click2Dial,
- Ver la información del contacto,
- Crear un nuevo ticket,
- Ver el historial relacionado con ese contacto o
- Enviar un SMS en forma de “chat” con ese contacto.

6.- Calendario:



Se cuenta con una agenda multi usuarios, donde desde esta página se puede visualizar las actividades para cualquier fecha en formato de mes, semana o día:

Entonces para cada uno de los ítems de la agenda desplegados es posible ejecutar directamente las acciones predefinidas:



- Llamarlo mediante el Click2Dial,
- Ver la información del contacto,
- Crear un nuevo ticket,
- Ver el historial relacionado con ese contacto o
- Enviar un SMS en forma de “chat” con ese contacto.