

ORIGN

2018

TUTORIAL CALL CENTER: Programa Orign



usuario

CURSO CALL CENTER <u>1ª SESIÓN</u>

TEAMVIEWER \rightarrow Programa para manejar otro ordenador con control remoto.

Abrir la aplicación **Orign.** Para ello debe estar abierto el servidor, que es el que tiene la licencia y la base de datos.

CREACIÓN DE USUARIOS PERSONALIZADOS COMO ADMINISTRADORES

Como usuarios genéricos tenemos:

- Administrador
 - Usuarios: administrador
 - o Contraseña: administrador
- Supervisora
- Operadora

🕗 Identificación de us	suario - OriGn 🛛 🔀
identifi	cación de usuario
Nombre de usuario:	administrador
Contraseña:	•••••
	Aceptar Cancelar

Tenemos que crear usuarios personalizados que es lo que usaremos más habitualmente. Además admiten diferentes niveles de seguridad (contraseñas complejas...) para cuando trabajemos con datos sensibles como, datos políticos, datos bancarios, datos sanitarios....No obstante, pueden entrar más personas con las mismas credenciales.

Generales > Ficheros generales > Teleoperadoras > Crear

Proyectos	Generales	Configuración Utilitarios	Sistema Ayuda	
2	M! Mor K Mor Gest Gest Con Age Lista	itor Live itor de Estados or de Tablas or de Tablas Públicas rol de presencia ndas • Robinson •	ARIO 017	200
ORIG	Fich Lista	eros Generales	Teleoperadoras Conjuntos generales Estilos de Texto Estadísticas	19
AVIS	os T	RUCOS OFERTAS	ENLACES CUPONES	OPCIONES

Introducimos Nombre y Apellidos

En código introducimos un número al que se llegará de acuerdo (Ej.: 101, 102, 103...).

La contraseña y la contraseña CAU tienen que ser las mismas que el código. Cuando comencemos a utilizar el programa utilizaremos códigos numéricos.

■ LA casilla de activa debe estar marcada

Permisos = administradores

 \checkmark ACEPTAR!

🕺 Teleopera	doras - Creación				×
Identificación	Datos Administrativo:	Datos Inte	rnos		
Nombre	Apellidos	_			
Ana	Romero	Guerrero			
Código 104	Contrase	ňa	Activa		
Contraseña C	AU F. Ult. Ac	ceso F	. Cambio Contraseña	Ingresos fallidos	
Permisos Email	administrador	Fu	ncionar en predictiva Vacío]	
Observacion	es				
CONFIGU	RACIÓN ESPECIAL A	AYA/LUCE	NT, SIP		
Identificador	de login en el sevidor (Contraseña en el sev	idor CTI	
			A	ceptar 🗙 Car	ncelar

CREACIÓN DE USUARIOS TIPO AGENTE -TELEOPERADORA

Cerramos el programa y volvemos a entrar con nuestro usuario de administrador y contraseña (código) \rightarrow Ej.: Usuario: 101 // Contraseña: 101

- ➢ Generales > Ficheros generales > Teleoperadora
 - El código tiene que ser diferente, y por lo tanto la contraseña y la contraseña CAU también (Código = 208, Contraseña = 208, Contraseña CAU = 208).
 - El nombre puede ser el mismo o "Agente X", siendo X un número, de forma que pueda ser utilizado por más de una persona.
 - Permisos = Operadoras

🥺 Teleoperadoras - C	reación	×
Identificación Datos Ad	Iministrativos Datos Internos	
Nombre Agente4	Apellidos	
Códiqo 204	Contraseña 204 I A <u>c</u> tiva	
Contraseña CAU ●●●	F. Ult. Acceso F. Cambio Contraseña Ingresos fallidos	
Permisos operadora		
Email	Funcionar en predictiva Vacío 💌	
Observaciones		
CONFIGURACIÓN E	SPECIAL AVAYA/LUCENT, SIP	
Identificador de login en Ext204	el sevidor CTI Contraseña en el sevidor CTI DrfT6R4Gt56rdF3	
	Ace <u>p</u> tar Cancela	ar

Un agente debe hacer llamadas telefónicas, por lo tanto hay que añadir una extensión, que tiene cada uno y se introduce en identificador de login en el servidor CTI. Se añade la extensión y la contraseña (Letras y números, bastante larga) habilitada por Neotel \rightarrow Están guardadas en el bloc de notas (12 extensiones) \rightarrow ¡Cuidado con los espacios! \rightarrow El usuario se queda guardado y no hay que volver a hacer este proceso.

En principio las extensiones son siempre las mismas para cada agente, independientemente del equipo del que se trate. Tenemos licencia por uso. Si hay más agentes que extensiones, tiene que compartir la misma extensión. Sin embargo, no pueden trabajar 2 agentes con la misma extensión. Esto se soluciona poniendo el mismo nombre para varias personas, es decir, dos personas pueden utilizar el usuario AGENTE1. También se puede poner una extensión a los usuarios administradores si fuera necesario.

Si nos equivocamos introduciendo la misma contraseña, se bloquea el sistema entero \rightarrow Tendríamos que ponernos en contacto con Neotel (Sonia)

✤ ACCIONES A REALIZAR DESDE EL PERFIL DE AGENTE/TELEOPERADOR

Nos salimos del programa nuevamente y volvemos a entrar ahora como agentes. Por ejemplo: Usuario: 204 // Contraseña 204

Podemos observar como la pantalla inicial tiene menos información que cuando entrábamos como administradores. Si son importantes las conversaciones que mantengamos para la realización de nuestras encuentras, se pueden activar las grabaciones con Neotel por 35 €/mes. Podemos desactivar este servicio cuando queramos. También se puede activar con el mismo programa, aunque corremos el riesgo de que si hay algún tipo de problema en el pc o de red, perdamos algunas grabaciones. Actuaremos conforme al tipo de encuesta que queremos realizar y la importancia de no perder ninguna de esas grabaciones. También se pueden crear grabaciones para que si algunos de los encuestados devuelve la llamada sepa desde dónde se le ha llamado.

Desde el perfil de agente hay algunos menús a los que nos e puede acceder.

➤ Proyectos > Gestión de contactos → Aquí veremos los proyectos a los que están asociados los agentes. Para ello el agente tiene que haber sido previamente asociado al proyecto desde un usuario administrador.



Cuando accedamos a Gestión de contactos, nos saldrán varias ventanas a las que tenemos que darle a aceptar. Al final nos saltará el cortafuego y nos tenemos que salir ya que da error.

***** ASOCIAR PROYECTOS A AGENTES:

Volveremos a entrar accediendo ahora como administrador (Ej.: 104/104):

Proyectos > Diseños > Teleoperadoras asignadas



Vamos a ver una tabla de usuarios y de proyectos que se asignarán haciendo doble click. Se cierra la ventana, no es necesario guardar. Si volvemos a hacer doble click le quitamos el permiso a ese agente sobre esa encuesta. En el momento en el que el agente haya empezado a hacer encuestas dentro de ese proyecto, se podrá desactivar del proyecto pero no quitarlo, ya que existen datos relacionados a ese proyecto y a ese agente.

Feleoperadoras Asignadas																-
 ✓ Sólo teleoperadoras activas ✓ Sólo proyectos activos 	Ana Belén Romero Guerrei	María Esther Ortega Martín	Gema Ramírez Guerrero	Antonio Peinado Calero	Hector Ramos	Francisco Manuel Aroca Ál	jose antonio lopez	agente 1	Agente4	Agente5	Agente6	Agente7	Agente 8	Agente9	Agente 11	666 666
	104	105	106	107	108	109	111	203	204	205	206	207	208	209	211	999
[INDESS] Provecto prueba del curso																
(in the Early in the property day parties																
[PlantillaE] Plantilla Encuesta nueva													1			
(PlantilaE) Plantila Encuesta nueva (PruebaCTI) Prueba CTI	~	✓	1	1	~	1	1	~	1	~	1	1	~	~	1	~
(Plantilla£) Plantilla Encuesta nueva (PruebaCTI) Prueba CTI	~	×	×.	×	~	~	×	~	~	~	~	V	V	V	1	V
PlanillaE Planilla Encuesta nueva PruebaCTI Prueba CTI	~	¥	~	*	×	*	×	✓	~	~	×	×	×	*	~	V

CREACIÓN DE PROYECTOS

Un proyecto es un estudio que tiene una encuesta asignada: Consta de:

- Una base de datos de encuestados
- Formulario
- Cuotas de encuestas (número de encuestas a realizar)

Del proyecto se extrae información para después hacer otro tipo de tratamiento.

> Proyectos > Diseño > Creación rápida de proyectos



- Crear un nuevo proyecto ... (televentas, ... → sirve para encuestas)
- Crear un nuevo proyecto duplicado (A partir de otro que se ha creado, es el más utilizado)
- Crear un nuevo proyecto desde cero (Totalmente nueva)



Cuando creamos un proyecto desde cero:

Identificación:

- Código: bajo acuerdo
- Descripción: es mera información
- Tipo de proyecto: es mera información (La mayoría de las veces elegiremos la opción "Encuesta")

	unes a jueves, de 9 a	14 y de 15	
🔄 Proyectos - Creación			×
Identificación Funcionamiento Func	ionamiento II Funcionamie	nto III Franjas Resume	en Interlocutor 🛛 CRM 💶
Código Tip	io de proyecto Encuesta (CATI) 🔽	
Descripcion Fecha creación Fecha inicio 20/11/2017	Fecha finalización	Las fechas y el tipo d únicamente informati	je proyecto son datos vos.
Observaciones			
✓ Proyecto Activo (Si no teleop	se marca este campo, las eradoras no podrán ver este	proyecto)	
		Ac	egtar 🛛 🗙 Cancelar

Los demás pestañas se pueden dejar para el final, ya que es muy teórica de Call Center.

Ya podríamos ver el proyecto cuando entremos en "Teleoperadoras asignadas"

CONFIGURACIÓN DEL PROYECTO

El gestor de tablas sirve para realizar modificaciones en la tabla de contactos principalmente.

➤ Generales > Gestor de Tablas → Clickeamos sobre el proyecto y nos salen las tablas asociadas a cada proyecto. Los campos que nos salen es por defecto.

Proyectos	Generale	S Configuración	Utilitarios Sistema Ay
Y	M! Ma ™ _E Ma	onitor L!ve onitor de Estados	
	🖽 Ge	stor de Tablas	131
	🖬 Ge	stor de Tablas Públic	cas
	© Co	ntrol de presencia	
	Ag	endas	
	Lis	ta Robinson	
	Fic	heros Generales	•
ORT	🗐 Lis	tados	

- CONJUNTOS → siempre se creará una tabla "CONJUNTO" dónde aparecerán los valores desplegables de las encuestas.
- o En LLAMADAS se informa de la cantidad de llamadas pendientes de realizar
- En MARCACIÓN se guarda la cantidad de llamadas realizadas a un contacto y si han sido contestadas.
- En PROSPECCIÓN se almacenan las respuestas a las encuestas y las gestiones realizadas (Si se han pospuesto algunas llamadas, las encuestas que se han realizado, etc.). Cuando se posponen llamadas para otra hora, saltará a esa hora una ficha avisándonos de que tenemos que realizar esa llamada.

PROYECT	OS	TABLAS	🔘 Generales 🛛 💿 Por Proyecto	
ódigo	Descripción	Nombre tabla	Descripción	Crear
NDESS	Provecto prueba del curso	CONJUNTO	Conjuntos Generales	
PlantillaE	Plantilla Encuesta nueva	CONTACTO	Contactos	Modificar
PruebaCTI	Prueba CTI	CONTACTOTELEF	Teléfonos del contacto	
IUEDacTI		COTA	Tabla de cotas	Borrar
		ENCUESTA	Encuesta	
		ESTAPREDIC	Estadísticas de predicción	0
		GRUPOTLO	Grupos de Teleoperadoras	Begistros
		LLAMADA	Tareas y llamadas pendientes	
		MARCACION	Tareas realizadas/marcaciones	Campos
		ORDENINDEXADO	Orden Indexado	
		PROSPECCION	Prospecciones	Ball Indices
		TLOASIGRUPO	Teleoperadoras asignadas a Grupos	
		-		
		-		

Existen 3 botones situados a la derecha de la ventana:

- CREAR \rightarrow Se utiliza poco pero será el que utilizaremos para crear tablas.
- MODIFICAR → Modificar nombre o descripción
- BORRAR
- REGISTROS → Añadir
- CAMPOS → Permite crear los distintos campos de la encuesta
 - Cuando se crea una encuesta nueva se deben personalizar los campos. Para ello pulsamos sobre PESTAÑA → Se pueden añadir pestañas dándole al campo PESTAÑA y se crea y si pulsamos encima de la pestaña con el botón derecho nos permite moverla de posición.
 - Si queremos modificar los campos → Campos > campos
 - CÓDIGO → no admite espacios ni caracteres especiales, debe empezar por letras y suele ponerse en mayúsculas. Se puede cambiar. Este campo es muy importante porque es lo que se utilizara para vincular los campos de un programa a otro.
 - NOMBRE: Se pone una etiqueta que funcione como descriptor.
 - TIPO DE CAMPO: el que elijamos debería de coincidir con el de los datos que se van a importar (lo mejor es utilizar los datos numéricos como formato texto e importarlo así). Puede haber problemas cuando en una misma columna hay

datos numéricos y de texto, ya que no serían reconocidos los datos numéricos. Algunas veces utilizaremos el tipo de campo numérico o de fecha.

• INDICES

PROYECT	OS	Т	ABLAS	🔘 Generales 🛛 💿 F	Por Proyecto
Código	Descripción	N	ombre tabla	Descripción	Erear
NDESS	Proyecto pruet	INDESS - Conjun	tos Generales -	Diseño de campos	
PruebaCTI	Prueba CTI G	enerales Datos In	ternos		
					Borrar
		Conjunto			
		Codigo			E Campos
		Descripcion			
			- 0		s
		(0)	I <u>n</u> terno	ve endrá hover	
		nir	modificar este regis	tro desde OriGn).	
	6	El Canada	W num		
		Campo	Prestana		
		Crear pestaña		×	
		Nombro	-		
		Nombre			
				A	
				Ace <u>p</u> tar <u>K</u> Cancelar	
	51			Acegtar X Cancelar	
INDESS -	Conjuntos Genera	ales - Edición de	campo	Acegtar X Cancelar	
INDESS -	Conjuntos Genera	ales - Edición de	campo	Acegtar Cancelar	
] INDESS - C	Conjuntos Genera	ales - Edición de	campo	Acegtar X Cancelar	
] INDESS - C N	Conjuntos Genera Código C1 ombre	ales - Edición de	campo	Acegtar X Cancelar	s nulos Visualizar en consultas
) INDESS - C N Tipo (Conjuntos Genera Código C1 ombre C	ales - Edición de	campo	Acegtar X Cancelar	s nulos Visualizar en consultas
) INDESS - C N Tipo c	Conjuntos Genera Código C1 ombre campo Texto	ales - Edición de	campo ongitud	Acegtar Cancelar	s nulos Visualizar en consultas
INDESS - C N Tipo o	Conjuntos Genera Código C1 ombre campo Texto Estilo campo Setto	ales - Edición de	campo	Acegtar Cancelar	s nulos Visualizar en consultas Num. en texto Encriptado
] INDESS - C N Tipo o - Configurac	Conjuntos Genera Código C1 ombre C campo Texto Estilo C ción Numéricos	ales - Edición de	campo	Acegtar Cancelar	s nulos Visualizar en consultas Num. en texto Encriptado
INDESS - C N Tipo o -Configurad Dec	Conjuntos Genera Código C1 ombre Campo Texto Estilo C ción Numéricos	ales - Edición de	campo ongitud	Acegtar Cancelar	s nulos Visualizar en consultas Num. en texto Encriptado
) INDESS - C N Tipo o Configurac Dec	Conjuntos Genera Código C1 ombre campo Texto Estilo ción Numéricos imales	ales - Edición de	campo ongitud Mínimo	Acegtar Cancelar	s nulos Visualizar en consultas Num. en texto Encriptado
INDESS - C N Tipo o -Configurad Dec	Conjuntos Gener Código C1 ombre campo Texto Estilo ción Numéricos imales ción Codificación/Sel	ales - Edición de	campo ongitud	Acegtar Cancelar	s nulos Visualizar en consultas Num. en texto Encriptado Máximo
INDESS - C N Tipo o -Configurao Dec -Configurao Ger	Conjuntos Genera Código C1 ombre campo Texto Estilo ción Numéricos imales ción Codificación/Sel neral Por Camp	ales - Edición de	campo ongitud Mínimo	Acegtar Cancelar	s nulos Visualizar en consultas Num. en texto Encriptado Máximo Solo selección Orden aleatorio
INDESS - C N Tipo o Configurad Dec Configurad	Conjuntos Genera Código C1 ombre campo Texto Estilo ción Numéricos imales ción Codificación/Sel heral Por Camp	ales - Edición de	campo ongitud Mínimo	Acegtar Cancelar	s nulos Visualizar en consultas Num. en texto Encriptado Máximo Solo selección Orden aleatorio
INDESS - C N Tipo of Configurao Configurao Ger -Configurao	Conjuntos Gener Código C1 ombre campo Texto Estilo ción Numéricos imales ción Codificación/Sel neral Por Camp ción Consulta	ales - Edición de	campo ongitud	Acegtar Cancelar	s nulos Visualizar en consultas Num. en texto Encriptado Máximo Solo selección Orden aleatorio
INDESS - C N Tipo o - Configurad Dec - Configurad Ger - Configurad Tabla de co	Conjuntos Genera Código C1 ombre campo Texto Estilo ción Numéricos imales ción Codificación/Sel heral Por Camp ción Consulta onsultaVacío	ales - Edición de	campo ongitud	Acegtar Cancelar	s nulos Visualizar en consultas Num. en texto Encriptado Máximo Solo selección Orden aleatorio
INDESS - C N Tipo o -Configurao Dec -Configurao Ger -Configurao Tabla de co Campo co	Conjuntos Genera Código C1 ombre campo Fexto Estilo C ción Numéricos imales C ción Codificación/Sel heral Por Camp ción Consulta onsulta Vacío onsulta Vacío	ales - Edición de	campo ongitud Mínimo	Acegtar Cancelar	s nulos Visualizar en consultas Num. en texto Encriptado Máximo Solo selección Orden aleatorio
INDESS - C N Tipo o -Configurad Dec -Configurad Ger -Configurad Tabla de co Campo co	Conjuntos Generr Código C1 ombre Campo Texto Estilo Estilo Ción Numéricos imales Ción Codificación/Sel heral Por Camp Ción Consulta onsultaVacío onsultaVacío	ales - Edición de	campo ongitud Mínimo nto	Acegtar Cancelar	s nulos Visualizar en consultas Num. en texto Encriptado Máximo Solo selección Orden aleatorio

➢ PARA ACCEDER AL MANUAL DE USUARIO → Ayuda > Ayuda electrónica (está poco actualizada)

CURSO CALL CENTER 2ª SESIÓN

CARGAR CONTACTOS A UN PROYECTO

• Generales > Gestor de tablas

Entramos en nuestro proyecto > Campos y nos salen una serie de pestañas. En estas pestañas verificamos los campos que tiene la respectiva tabla.

Para borrar una pestaña se clickea encima con el botón derecho y se le da a la barra.

PROYECT	OS	TABLAS	🔘 Generales 🛛 💿 Por Proyecto	
Código INDESS PlantillaE PruebaCTI	Descripción Proyecto prueba del curso Plantilla Encuesta nueva Prueba CTI	Nombre tabla CONJUNTO CONTACTO CONTACTOTELEF	Descripción Conjuntos Generales Contactos Teléfonos del contacto	Crear
INDESS - Co	ontactos - Diseño de campos		X	Borrar
DATOS Fotor N	to Estadísticas Datos Internos Jeva	<u>]</u>		
Pe M	over a la izquierda]	Campos
Ec M Ec	over a la derecha litar]		Indices
Fe Bo	orrar			
Dirección de	del encuiestado			× <u>C</u> errar

Para editar el campo (por ej.: persona encuestada, realizado en la primera sesión) \rightarrow se pincha sobre el campo con el botón derecho y entramos en propiedades.

ATOS Estado Estadísticas	Datos Internos
•	•
Persona encuestada 💻	-
	Propiedades
E dad del encuestado	Eliminar UDF
Fecha de nacimiento	
r echa de nacimiento	Coniar

CREAR NUEVOS CAMPOS:

Dentro del gestor de tablas volvemos a clickear en:

- Campos > Campos
- Creamos uno para EDAD (que será de tipo numérico). Si ponemos tipo texto lo englobará todo. Hay que tener cuidado ya que una vez creado el campo no se puede cambiar el tipo, solo tenemos acceso a modificar la etiqueta.

La longitud de campos numéricos es como máximo de 9 cifras. Si tenemos que utilizar cifras mayores se cambia de unidad (millares, millones...)

Decimales = 0 (si hablamos de edad no tiene sentido ponerle decimales)

Los decimales se incluyen en la longitud, pero la coma no.

La longitud es el campo más restrictivo, por lo cual es más restrictivo que el máximo.

🔄 INDESS - Conta	ctos - Edición de campo		
Código	0		
Nombre	EDAD	Admite valores nulo	s 🔲 Visualizar en consultas
Tipo campo	Numérico Congitud 3	Modificable	Num. en texto
Estilo	<u>P</u>	Multilinea	Encriptado
Configuración Nu	méricos		
Decimales	0 🚔 Mínim	no 🤤 Máxin	no 160 🤤
-Configuración Coo	dificación/Selección Por Campaña Conjunto		Solo selección Orden aleatorio
Configuración Cor	nsulta		
Tabla de consulta	-Vacío-	Solo selección	
Campo consulta	Vacio 💌	Aceptar los o	datos y continuar
			Aceptar X Cancelar

Crear un campo
 fecha, por
 ejemplo, fecha
 de nacimiento.
 Tipo de campo =
 fecha

Código	C1			
Nombre	Fecha de nacimiento		Admite valores r	nulos 🔲 Visualizar en consultas
Tipo campo	Fecha 👻	Longitud	✓ Modificable	Num. en texto
Estilo		2	Multilinea	Encriptado
Configuración Nu	méricos			
Decimales	\$	Mínimo	A M	áximo 😂
Configuración Co	dificación/Selección			
-Configuración Co	dificación/Selección	Conjunto		Solo selección Orden aleatorio
-Configuración Co General -Configuración Co	dificación/Selección Por Campaña nsulta	Conjunto		Solo selección Orden aleatorio
-Configuración Co General -Configuración Co Tabla de consulta	dificación/Selección Por Campaña nsulta Vacío	Conjunto	Solo selecció	Solo selección Orden aleatorio

Crear un campo de texto multilínea, por ejemplo para una dirección postal.
 En el nombre de la etiqueta sí se pueden incluir tildes, aunque en el código no.
 Se debe de poner una longitud larga (Ej.: 2000)

Se activa la casilla multilínea \rightarrow esto se realiza para que en el caso de que al rellenar el dato no entre solo en la primera línea se pase a la siguiente. \rightarrow Si queremos hacer retorno dentro pulsamos Ctrl + Enter.

INDESS - Conta	ctos - Edición de campo			
. Código	C1			
Nombre	Dirección del encuestado		Admite valores nulos	Visualizar en consultas
Tipo campo	Texto Congitud	200	Modificable	Num. en texto
Estilo	<u> </u>	V	Multilinea	Encriptado
Configuración Nu	néricos			Y
Decimales	t de la constante de la consta	vlínimo	Máximo	
- Configuración Coo	líficación/Selección O Por Campaña Conjunto			Solo selección Orden aleatorio
-Configuración Cor	nsulta			
Tabla de consulta	Vacío 💌		Solo selección	
Campo consulta	Vacio			
			A	ce <u>p</u> tar X Cancelar

teléfono: Código TELEF0N01 Tipo de campo = Nombre Teléfono fijo del encuestado ✓ Admite valores nulos ✓ Visualizar en consultas	Crear campo de	🛛 INDESS - Contactos - Edición de campo
Tipo de campo =	teléfono:	Código TELEFONO1
	Tipo de campo =	Nombre Teléfono fijo del encuestado 🗸 Admite valores nulos 🗸 Visualizar en consultas
Teléfono Estilo Estilo Multimea Encriptado	Teléfono	Estilo
Es un campo	Es un campo	Configuración Numéricos
también bastante	también bastante	Decimales Minimo Máximo
configuración Codificación/Selección	restringido en	Configuración Codificación/Selección Solo selección
configuración de	configuración de	Orden aleatorio
Caracteres. Tabla de consulta	caracteres	Configuración Consulta Tabla de consulta Vacío - Solo selección
Se aconseia ir	Se aconseia ir	Campo consulta Vacío
	guardando con	Aceptar Cancelar
regularidad Al	regularidad Al	

finalizar le damos a la pestaña GUARDAR y CERRAR.

✤ PARA VISUALIZAR LA FICHA DE CONTACTOS

- Para crear un contacto:
- Proyectos > Ficheros > Contactos > Seleccionar

	Diseño		•		
2	Gestión	de Contactos			
	Gestión	de pendientes	•		
	CRM		•	3	
	Fichero	5		-	Contactos
2	Mailing			XY X	Importación de contactos
	Listado	i .		网	Borrar importación de contactos
	Informe	s finales		•	Conjuntos de provecto
	Informe	es estadísticos		ě.	Cotas
0	List. pro	yect. predefinidos			

No salen nuestros campos creados. Le damos a la pestaña CREAR y entonces si salen.

			14		48 27	28 29 30
	🖀 INDESS - Contactos - Mantenimiento				le le	
	Persona enguestada+Teléfono fijo del encuestado+Estado registro+Comentario de la Tlo. Persona en	uestada+Edad del encuestad	do+Teléfono fijo del er	ncuestado Teléfono	fijo del en <u>c</u> uestad	o+Pers
	RINDESS - Contactos - Creación	Hora último contacto	Num SiContesta	Num NoContesta	Num Comunica	Num C 📥
	DATOS Estado Estadísticas Datos Internos Gestión de Teléfonos					
	Persona encuestada					
JPOI	Edad del encuestado					
	Fecha de nacimiento					
mı	Dirección del encuestado					
na,						
vu						-
lisp	Teléfono fiio del encuiestado					
ont			Crear	Borrar	Modificar	Cerrar
par						
ase					-	-
seg		-				
	Reg l'areas realiz./Marc. Vis. LHM Reg l'areas.Pdtes.	٦ (

Rellenamos los campos: Si encima de la fecha le damos con el botón derecho nos sale la opción de *calendario.*

1	INDESS - Contactos -	Creació	ón								×	H
	DATOS Estado Estadís	ticas [)atos l <u>r</u>	nternos	Ge	stión de	e Teléf	onos				
	Persona encuestada	Ana Bele	én Rom	nero Gu	letteto	C2						
01	Edad del encuestado			28	3							
	Fecha de nacimiento	27/11/2	017 🔷	1								
ni	Dirección del encuesta	💽 Cal	endar	io				×				
a,		~	0	ago	sto 1	989	>	>>				ľ
2		lun	mar	mie	jue	vie	sáb	don				ŀ
:n		31	1 8	2 9	3 10	4	5 12	6 13				
n	Teléfono fijo del encuie	14	15	16	17	18	19	20				ľ
		21	22 29	23 30	24	25 1	26 2	27				
		4	5	6	7	8	9	10				
ar		101		Ace	otar		Cano	elar				
e			×				Taure)				
g				20			-					
	Tareas realiz./Marc.	🔲 Vis.	CRM	CRH	Tarea	s.Pdte	s.		Ac	pegtar 🛛 🗙 Ca	ancelar	

- Para hacer que los campos sean visibles en consulta:
- Gestor de tablas > Campos

Se pulsa con el botón derecho y entramos en propiedades Se activa la casilla de Visualización en Consultas

I G	INDESS - Conta	ctos - Edición de campo		
PRC				
Códig	Código	PERSONA_CONTACT		
INDE Plant	Nombre	Persona encuestada	 Admite valores nulos 	Visualizar en consultas
	Tipo campo	Texto Longitud 100 🤤	Modificable	Num. en texto
	Estilo	<i>L</i>	Multilinea	Encriptado

Estos contactos aparecen al final de los contactos.

CREACIÓN DE ÍNDICES PARA BUSCAR CONTACTOS Y QUE LOS CAMPOS

NOS SALGAN AL PRINCIPIO DE LA TABLA

• Gestor de tablas > Índices > Crear

Gestor d				
PROYECT	05	TABLAS	Generales • Por Proyecto	
Código	Descripción	Nombre tabla	Descripción	Crear
INDESS	Provecto prueba del curso	CONJUNTO	Conjuntos Generales	
PlantillaE	Plantilla Encuesta nueva	CONTACTO	Contactos	Modificar
PruebaCTI	Prueba CTI	CONTACTOTELEF	Teléfonos del contacto	
ridobdorri	Theorem China Chin	COTA	Tabla de cotas	Borrar
		ENCUESTA	Encuesta	and the second second
		ESTAPREDIC	Estadísticas de predicción	Canada
		GRUPOTLO	Grupos de Teleoperadoras	<u> Registros</u>
		LLAMADA	Tareas y llamadas pendientes	_
		MARCACION	Tareas realizadas/marcaciones	Campos
		ORDENINDEXADO	Orden Indexado	
		PROSPECCION	Prospecciones	Ballindices
		TLOASIGRUPO	Teleoperadoras asignadas a Grupos	
			10	
				Course
			100	× Lerrar

Vamos pasando a la derecha los campos elegidos.

Si elegimos que se ordene por persona encuestada y hay dos personas con el mismo

nombre, entonces se ordenaría por edad, y si no por teléfono (son los siguientes campos).

PROYECT	os	Edición de campo	1			<u>×</u>	1
PRUYECT Código INDESS PlantillaE PruebaCTI	Des Proj Plar Prue	Nombre del Indice Claye única Campos de la tabla Num SiContesta Num Contesta Num Contesta Num Contestador Num Modem/Fax Num Lamadas Recibid Comentaio de la Tilo. Fecha de la última gesti Hora de la última gesti Hora de la última gesti Hora de la última gesti Cancel No Contact. Cancel No Contact. Cancel Contact. Enror trans. Inter.Colgó Persona encuestada Edad del encuestada Teléfono Ino del encuesta	Personaencuesta las ión in do	mpos que forman parte Nombre Persona encuestad Edad del encuestad Teléfono fijo del enc	del índice	•	Crear Modificar Control Contro Control Control Control Control Control Con
				Ace <u>p</u> tar	X Cancela	ar	X Cerrar

También podemos ordenar por número de teléfono. Nombramos al índice, por ejemplo, teléfono, y a continuación enviamos el campo teléfono a la derecha. Por ser también importante a nivel informativo, pasamos a la derecha también a continuación el campo de la persona encuestada.

Hay índices que se crean para evitar duplicados \rightarrow para ello se debe activar la casilla "Clave única"

Pulsamos ACEPTAR

Si entramos en la tabla (contactos) > registro \rightarrow Dar doble click sobre la tabla de contactos es igual que seleccionarla y darle a registro.

Ahora sale un campo para realizar búsqueda \rightarrow La búsqueda es incremental, esto quiere decir que se busca desde el principio del documento. Si le damos a la casilla de al lado nos busca el texto y además nos lo filtra.

Persona encuestada	Teléfono fijo del encuestado	Estado reg
ALQUIMIA HOSTEL CÁDIZ	34956018585	Finalizado
APARTAMENTOS TURÍSTICOS CASA PALACIO CÁDIZ		Pendiente
APARTAMENTOS TURÍSTICOS PLAZA DE LA LUZ CÁDIZ	34856170084	Pendiente
APARTAMENTOS TURÍSTICOS PLAZA DE LA LUZ CÁDIZ	34856170084	Pendiente
DE CÁDIZ CADI	34856171689	Pendiente
HOTEL BOUTIQUE CONVENTO CÁDIZ	34956200738	Pendiente
HOTEL LAS CORTES DE CÁDIZ	34956220489	Pendiente
HOTEL OCCIDENTAL CÁDIZ	34956242600	Pendiente
HOTEL SPA CÁDIZ PLAZA	34956079190	Pendiente
PARADOR DE CÁDIZ "HOTEL ATLÁNTICO"	34956226905	Pendiente
PENSIÓN BAHÍA DE CÁDIZ	34856215516	Pendiente
SUMMER CÁDIZ	34956220762	Pendiente

A continuación vamos a crear otro índice que ordene primeramente por el número de teléfono.

• Gestor de tablas > Índice > Crear

Ahora tenemos dos pestañas relativas a los dos índices creados.

Hay que tener en cuenta que la búsqueda solo se realizará en el primer campo que aparece ordenado en el índice.

RECOMENDACIÓN: No trabajar con tablas maximizadas. Es más útil redimensionar los campos, además el programa tiene una memoria que guarda este redimensionamiento para posteriores consultas.

Se aconseja no realizar índices con muchos campos para que el programa no se ralentice demasiado.

REALIZAR IMPORTACIONES

• Proyectos > Ficheros > importación de contactos



Elijo el proyecto y relleno los campos. Pulsamos en siguiente Vamos clickeando y verificando el campo origen y a la derecha ponemos el campo de nuestro proyecto al que queremos traspasar esos datos.

Si se selecciona antes la columna de la derecha se marca



automáticamente la de la izquierda.

Si no coincide el tipo de campo importado con el creado, no se importarán dichos datos. Si el tipo de contacto de destino es de TEXTO se importarán los números y el texto.

• Siguiente > Iniciar

CURSO CALL CENTER <u>3ª SESIÓN</u>

Cuando tenemos un gran número de cuotas, es preferible realizar un Excel e importar las cuotas. La importación de datos se puede utilizar también para importar contactos. La importación de datos (diseño > importación de datos) es más general pero suele usarse únicamente cuando trabajamos con cuotas.

✤ PARA COMPROBAR UNA IMPORTACIÓN REALIZADA

• Proyectos > Ficheros > Contactos

Se selecciona el proyecto.

Arriba se ven las pestañas para otras ordenaciones diferentes.

Si seleccionamos el contacto y le damos a modificar podemos comprobar si los datos

están en los campos correctos.

30	Idit V7.0.0.1.5			
Pro	vectos Generales Configuración Utilitarios Sistema Ayuda			
*	Diseño Gestión de Contactos Gestión de pendientes	Dpto. de Atención al Cliente	T	DNGK
	CRM · BAR	Seguirá on-line durante 1 hora y 28 minutos más.	Ľ	
	Ficheros Contactos Mailing Importación de contactos Listados Borrar importación de contactos Informes finales Conjuntos de proyecto List, proyect, predefinidos Cotas	os INDESS - Contactos - Mantenimiento Persona enguestada+Teléfono fijo del encuestado+Estado registro-Comentario de la Tio Persona enguestada+Teléfono fijo del encuestado+Estado registro-Comentario de la Tio Persona enguestada	ia+E dad del encuestado+	eléfono fijo del encuestado Teléfono
	AVISOS TRUCOS OFERTAS ENLACES CUP Grupo 77 permanecerá cerrado el m España); el jueves de la próxima semana, semana, Inmaculada Concepción (festiva No se ha podido detectar si dis esta situación. Clica aquí o po	INDESS - Contactos - Modificación Altos - Modificación Altos - Edido Egidadisticas Datos Iglenos Gestión de Teléfonos Persona encuestado Edido del encuestado Fecha de nacimiento Diección del encuestado Teléfono fijo del encuestado	Estado registro Pendiente Pendiente Pendiente Pendiente Pendiente Pendiente Pendiente Pendiente Pendiente Pendiente Pendiente	Comentario de la Tio.
	Sigue estas <u>3 reglas de oro</u> pa débiles como "12345" o "contras esperabas. <u>3</u> Haz copias de se externo. Pregúntanos cómo.	r e E Taress reak: /Marc. IVIs. CRM (20) Taress: Pdfes.	F	

Una forma cómoda de desplazarse por la base de datos es dándole a Av.Pag.

Para ir al final del fichero pulsamos Ctrl + Fin

¡Los teléfonos son fundamentales, por lo que hay que revisarlos y visitar que todos tengan el mismo tamaño! \rightarrow Cuando vemos la base de datos vemos teléfonos de distinta longitud y debe de estar normalizado antes de importar el Excel.

- Se selecciona el contacto > Modificar > ESTADO → Si sale sin contacto y motivo pendiente y pone nueva es porque todavía no se ha realizado la encuesta.
 - No interesa \rightarrow No ha querido realizar la encuesta
 - Con éxito → Encuesta realizada
 - Máximos telefónicos → Se sobrepasan las cuotas

	55 - Cont	actos - Modi	ficación			
DATOS	E <u>s</u> tado	E <u>s</u> tadísticas	Datos I <u>n</u> ternos	Gestión de Teléfonos		
Primer Ultimo Ultima	contacto contacto gestión	Operador/a	Fecha	Hora 00:00 0		
Estado	o registro		Motivo de	pendiente	Motivo de finalizado	
Pend	liente		Nueva		Vacío	•
Comer Observ	ntario de la vaciones	a Tlo.				
Tare Tare	as realiz./I	Marc. 🔲 V	ris. CRM 🔠 1	areas.Pdtes.	Aceptar	X Cancelar

- ESTADÍSTICAS • Vemos lo realizado con todos los teléfonos del contacto

(si comunica, no contesta, sale el contestador...)

CAN = cancelados	
el teleoperador	SINDESS - Contactos - Modificación
	DATOS Estado Estadísticas Datos Internos Gestión de Teléfonos
	OID 505.322
encuesta por	Fecha ultima importacion 2//11/2017
algún motivo)	
DATOS	
INTERNOS: Nos	
puede interesar si	
realizamos varias	Aceptar los datos y continuar
importaciones en	Tareas realiz./Marc Vis. CRM Tareas.Pdtes.

un día, modificar la fecha de ingreso, puesto que si eliminamos la importación, se borran todos los hechos en 1 día.

- En la pestaña GESTIÓN DE TELÉFONOS salen todos los teléfonos asociados a un contacto. Le damos a modificar.
 - Si señalamos la casilla de "Está fijado" → queremos volver a llamar a este contacto pero siempre a este número
 - Si señalamos la casilla de "Está inhabilitado" significa que no se volverá a llamar al teléfono por algún motivo. Se puede inhabilitar uno de los teléfonos, enfocándonos así en el otro contacto disponible.

				a 18. Viern	INDESS - Teléfonos del contacto - Modificación
	TINDESS - (Conta	ctos -	Mantenimiento	Número de teléfono: 955035886
	Persona en <u>c</u> u	uestada	a+Teléf	ono fijo del encuestado+	Generales Datos Internos
📽 INDESS - Co	ntactos - Modil	ficació	n		Descripción <mark>Telefono fyo del enculestado</mark> ✓ Es Pringipal Está Fijado
DATOS Estad	E <u>s</u> tadísticas	Datos	Intern	os Gestión de Teléfono	Está Inhabilitado Motivo Inhabilitación
Número 955035886	Descripción Teléfono fijo d	P d ×	F	Motivo Inhabilitación	ESTADÍSTICAS Num Comunica / Por día / Día Num Modem-Fax / Por día / Num Contestador / Por día / Num No Contesta / Por día / Num Si Contesta Num Canc.No Cont. Num Canc.Cont. Num Error trans. Num Error trans.
Modificar	Teléfono prir	ncipal		II	Aceptar Cancel

Dentro de las ventanas de modificación aparecen abajo a la izquierda tres botones que definiremos a continuación:

Tareas realiz./Marc.	Vis. CRM	🔠 Tareas.Pdtes
----------------------	----------	----------------

- "TAREAS REALIZADAS" → Aquí saldría los contactos realizados, la dirección, que agente llamó, cuántas veces hemos llamado a ese contacto y cómo ha acabado la llamada.
 - ★ Resultados PBX = Resultado que nos ha remitido la centralita tras llamar.
 - ★ Marcaciones = Vemos todas las llamadas

- "VIS CRM" → Vemos el número de marcaciones. Quedan almacenadas las encuestas. Este botón guarda las prospecciones y vemos los presuntos que se han respondido.
- "TAREAS PENDIENTES" → Salen las tareas pendientes de cada agente. Si toda la columna son 0 no habrá que volver a llamar a ese contacto

Cola de precarga = cuando yo importo contacto, la importación no va a ningún agente determinado, habría que repartirlos a posteriori. Estas importaciones sin repartir se presentan en la cola de precarga.

El botón aceptar pertenece inhabilitado por que están modificando datos más de un agente, y entonces no se permite realizar modificaciones.

Cola		Tareas y llamadas	En uso	
Cola de precarga		1	No	
Cola pública		0	No	Selecciona
	<en espera=""></en>	0	No	
				-

PARA BORRAR IMPORTACIÓN

• Proyectos > Ficheros > Borrar > Importación de contactos

Elegimos el proyecto y le damos a aceptar

Salen varios cuadros de acción y le damos a aceptar en todos ellos.

En un mismo proyecto se ha podido realizar más de una importación (en algunos casos incluso por distintos agentes), por lo que hay que prestar especial atención a los cuadros de acción y al número de datos que nos dice que estamos borrando.



tareas/llamadas per	ndientes y prospecciones para dicho contacto.
^p royecto:	Proyecto prueba del curso
Fecha Importación: 🛛	28/11/2017 🚭
	Aceptar los datos y continuar

VOLVEMOS A IMPORTAR DATOS Y VERIFICAR LOS DATOS DE ESA IMPORTACIÓN

El programa no importa los ficheros enteros, si no la hoja de Excel que se selecciona. A continuación vamos a ver unas casillas que están preseleccionadas, ya que el programa tiene memoria de las anteriores importaciones.

Para verificar la importación, como hemos descrito anteriormente, clickeamos en:

• Proyectos > Ficheros > Contactos

Seleccionamos proyecto y vemos los datos importados

***** REPARTIR CONTACTOS

Proyectos > Gestión de pendientes

Seleccionamos el proyecto y vamos que en precarga salen los 892 datos importados. Seleccionar después de pinchar encima de un agente.

	ON-LINE		
🚖 INDESS - Tareas y llamadas pendientes - Mantenimi	ento		
Cola	Tareas y llamadas	En uso	
Cola de precarga	892	No	
Cola pública	0	No	<u><u>Seleccionar</u></u>
<en esper<="" td=""><td>a> O</td><td>No</td><td></td></en>	a> O	No	
			Ba Convertir
			49 Converti
			👿 Des.Espera
			문 _위 Lib. EnUso
			-
			X Cerrar

- CONVERTIR → Te permite convertir una cola privada en pública y viceversa
 Generalmente se trabaja con colas públicas.
- ACT.ESPERA / DES.ESPERA → Sale un cuadro de acción dónde se pregunta:
 ¿Desea activar...?. Le damos a aceptar

Este botón se utiliza para aparcar contactos, por ejemplo, estamos en Febrero y no queremos llamar a contactos de Cádiz porque suponemos que una gran cantidad de ciudadanos están de fiesta. Es diferente que finalizar.

DriGn v7.0.0.15 ovectos Generales Configurad	ión Utilitarios Sistema Avuda					
Diseño I Gestión de Contactos			Dptc	o. de Atención al C	liente	
Gestión de pendientes	e Gestión de Pendientes			ON-LINE	0 N 2	
CRM	្នុំខ្លាំ Llamada Saliente Multiproye	cto DESS - Tareas y llamadas pendientes -	Mantenimiento			
Ficheros	🎂 Recuperar contactos			Tareas y llamadas	En uso	*
	😸 Orden de tareas	de precarga		892	No	
Mailing	🦉 Orden Indevade	199		0	No	R Seleccion
Listados			<en espera=""></en>	0	No	
Informes finales		agente 1		0	No	
Informes estadísticos			<en espera=""></en>	0	No	
intonnes estadísticos		Agente 11		0	No	
List. proyect. predefinidos			<en espera=""></en>	0	No	
		Agente 8		0	No	-
			<en espera=""></en>	0	No	🔓 Conve
		Agente4		0	No	
			<en espera=""></en>	0	No	😇 Des.Esp
		Agente5		0	No	🔤 Lib Enl
		- 35-631	<en espera=""></en>	0	No	= the chick chick
		Agente6		0	No	
			<en espera=""></en>	0	No	
		Agente7		0	No	
AVISOS TRUCOS	OFERTAS ENLACES CUP		<en espera=""></en>	0	No	
<u> </u>		Agente9		0	No	
	un a na a suí a suva da a la		<en espera=""></en>	0	No	
Grupo // per	manecera cerrado el r	Ana Belén Romero Guerrero		0	No	
España): el jueve	s de la próxima seman	2	<en espera=""></en>	0	No	
and a second second		Antonio Peinado Calero		0	No	
semana, Inmacula	ada Concepcion (festiv	C	<en espera=""></en>	0	No	
		Francisco Manuel Aroca Álvarez		0	No	
No se h	a podido detectar si di		<en espera=""></en>	0	No	
NO Se ha	a pouldo detectar si di	Gema Ramírez Guerrero		0	No	
esta siti	uación. Clica <u>aquí</u> o po	r	<en espera=""></en>	0	No	
		Hector Ramos		0	No	
			<en espera=""></en>	0	No	
		iose antonio lopez		0	No	Cerral X Cerra

LIB. EN USO → En la columna "En uso" pone NO porque no hay agentes llamando.
 Si pone que SI pero no hay agentes llamando hay que darle a este botón. Esta situación puede darse cuando se cierra mal el programa debido a algún error.
 Si volvemos a convertir la cola en privada nos salen todos los agentes y los que tienen llamadas en espera también.

Entramos en cola de precarga y seleccionamos.

Podemos hacer que una rellamada de un agente sea privada, es decir, que solo pueda hacerla el.

Lo que sale en precarga o espera no saldrá como tarea pendiente. En tarea pendiente nos saldrá lo que esté en cola pública o privada de cada agente.

Arriba a la derecha nos saldrán tres botones:

- Izquierda: Selecciona todos los datos
- Centro: Se quita la selección



- Derecha: Para meter filtros

Para pasar de una cola privada a una cola pública \rightarrow Primeramente, vamos a seleccionar todo y le damos a traspasar. A continuación seleccionamos el destino. El origen aparece con tres asteriscos (***).

INDESS - Tareas y llamadas pendientes - Selección	LIAN FILINU			
Cola	Tareas y llamadas	En uso	cha+Hora Asociaga+En espera+Prioridad+Orden+Fech	
*** Cola de precarga	892	No		
Cola pública	0	No	Reintento manual Prioridad IdTare	
<en espera=""></en>	U	No	Seleccionar Heinenio mandar Hiondad Harate	
				Vis. Contacto
				af Modif. Selec
				BA Transport
				No Hashasa

Ahora vamos a entrar en la cola pública.

- **VIS CONTACTO** \rightarrow Vemos el contacto asociado a esa llamada pendiente.

		ReLlamada privada	Reintento	Prioridad alta	Reintento manual	Prioridad	IdT are 📥	
-		No		No				
4		No		No		X		
-	INDESS - Contactos - Mode	ficación)			
F	DATOS Estado Estadísticas	Datos Internos Gestión	n de Teléfonos					
	Persona encuestada	TAMENTOS ALBANT NI		(3A)				
H		TRAMENTOS ALBATTING		- 2/2)				
F	Edad del encuestado						4	
F	Fecha de nacimiento	*						
	Dirección del encuestado	lueva Alcaidesa						🖀 Vis. Contacto
								St Modif Salaa
H							<u></u>	∯¢ Traspasar
	Teléfono fijo del encuiestado	34952804702						+ Añadir
								Modificar
								Tinalizar
-								
	Tareas realiz./Marc.	/is. CRM			Ace <u>p</u> tar	elar	×	X Cerrar
	-		-					H H I

 Marcamos algunos contactos y damos a "MODIF.SELECCIÓN" → Aquí podemos modificar la fecha y la hora a la que están previstos.

		a INDESS	- Tare	as y na	madas per	idientes - M	iantenimien	to				U-O Hard	
		Cola					- Tareas y II	amada	s pendie	entes -	Mantenimiento -	Cola públi	ca - Modi
INDESS - Tareas	y llamadas	pendientes - M	lanteni	miento	- Cola put	Generales	Datos Intern	os					
.socia <u>d</u> a+En espera+	l ipo de tarea	+Urden+Fecha+H	ora As	ocia <u>d</u> a+E	n espera+P		BERNOLDER CONTRACTOR			-			
r						Fecha		Hora	a 00:00	÷.			
Tipo de tarea	Orden	Fecha	Hora	En Uso	Motivo	Motivo							
		27/11/2017	10:37	No	Nueva Asi								
		27/11/2017	10:37	No	Nueva Asi								
	1	27/11/2017	10:37	No	Nueva Asi								
1		27/11/2017	10:37	No	Nueva Asi								
		27/11/2017	10:37	No	Nueva Asi								
		27/11/2017	10:37	No	Nueva Asi								
	1	27/11/2017	10:37	No	Nueva Asi								
		27/11/2017	10:37	No	Nueva Asi								
1		27/11/2017	10:37	No	Nueva Asi						(
		27/11/2017	10:37	No	Nueva Asi	<u> </u>	privada		Forzar <u>N</u> () privada	a 🗸 🗸 A	kceptar	X Cancel
	1	27/11/2017	10:37	No	Nueva Asi	L		_	_	-		-	-
		27/11/2017	10:37	No	Nueva Asi	gnación (Impo	ortación)			1	0	5	
		27/11/2017	10:37	No	Nueva Asi	gnación (Impo	ortación)				Vis. Contacto	1	
		27/11/2017	10:37	No	Nueva Asi	gnación (Impo	ortación)				S& Madi Calas		
		27/11/2017	10:37	No	Nueva Asi	gnación (Impe	ortación)			1	ar modif. Selec		

- Añadir → Salen los contactos que hemos creado a mano. Esta es la manera de asociarles un trabajo a estos contactos.
- Modificar selección → Modificar uno a uno nos da más opciones de modificación que en el general, aunque lo utilizaremos en general para modificar fechas y horas.
 Forzar privada / No privada
 - Si algo era privado y un agente deja de venir y necesitamos liberarlo
- Finalizar → Una llamada pendiente desaparece → el contacto no se borra si no que cambio su estado. → Ponemos el motivo y aceptamos.

FILTRAR CONTACTOS:

Vamos a poner en espera todos los contactos que acaben en 0. Para ello pulsamos el tercer botón de arriba a la derecha y a continuación pulsamos en **"Asistente"** A continuación ponemos la condición.

Le damos a la lupa → Buscamos el campo sobre el que queremos hacer el filtro (En nuestro caso será el teléfono por lo que seleccionamos el campo teléfono) En condición ponemos menor.

Valor = 1

Y lo subimos para arriba con la flecha. Este paso no se nos debe olvidar, ya que si no lo pasamos hacia arriba con la flecha no se realiza el filtro.

A continuación pulsamos "PROBAR"

			-	Tarasaullamadaa Enuna
Edición de la condición	de selección		la pública	Selector de campos
scriba la clausula WHERE: Condición que deben cumplir (C502017LLAMADA1 Asocia e 0) TOP1 Número máximo de registros 1 = Todos los que cumplan (Asjstente Pri	Ilos registros) ada = 0) AND (C502017	Asistente de con Campo C502017LLAMAC C502017LLAMAC	spera+Prioridad+Fecha+Hora A ndiciones VA Asociada VA EnEspera	Num NoContesta (NumNoContesta) Num Comunica (NumComunica) Num Contestador (NumContestador) Num Modem/Fax (NumNodem/Fax) Num Llamadas Recibidas (NumLlamadasRecibidas) Deservaciones (IObservaciones) Conentario de la Tol. (Comentario Tol) Fecha de la última gestión (FechaUltimaGestion) Hora de la última gestión (FechaUltimaGestion) Cancel No Contact. (NumCancelNoContact) Cancel Contact. (NumCancelNoContact) Cancel Contact. (NumCancelNoContact) Error trans. (NumErrorTranfer) Inter Colgó (NumInterColgo) Motivo de pendiente (IDICS02017CDNJUNTO_IMOPEN) Ge02017CDNJUNTO Motivo de finaleado (OIDC502017CDNJUNTO_IMOPEN)
	27/11/2 27/11/2 27/11/2 27/11/2 27/11/2 27/11/2 27/11/2 27/11/2 27/11/2 27/11/2	Campo: Descripción: Tipo: Condicion:	Igual 💌	G CS020172CNJUNTO Persona encuestada (PERSONA_CONTACT) Edad del encuestado (EDAD) Fecha de nacimiento (FECHA) Dirección del encuestado (DIRECCION) Teléforia fio del encuestado (TELEFONO1) En Uso (EnUso) Motivo (Motivo) ReLlamada privada (ReLlamadaPriv)
e	27/11/2 27/11/2 27/11/2 27/11/2 27/11/2 27/11/2 27/11/2 27/11/2 27/11/2 27/11/2 27/11/2	Campo: Descripción: Tipo: Condicion: Valor: Conectiva:	Igual V	
e	27711/ 27711/ 27711/ 27711/ 27711/ 27711/ 27711/ 27711/ 27711/ 27711/ 27711/ 27711/ 27711/ 27711/ 27711/	Campo: Descripción: Tipo: Condicion: Valor: Conectiva:	Igual	CS020172CNJUNTO Persona encuestada (PERSONA_CONTACT) Edad del encuestada (PERSONA_CONTACT) Edad del encuestada (PECHA) Dirección del encuestado (DIRECCION) Teléfono fio del encuestado (DIRECCION) Teléfono fio del encuestado (TELEFOND1) En Uso (EnUso) Motivo ReiLamada privada (ReLlamadaPriv) Tipo de tarea (TipoReLlamada) Reintento (Reintento) Orden (Orden) Prioridad alta [PrioridadAlta] Aceptar los datos y continuar Telefono fiologiane (Contact States and States)

Si nos aparecen tanto 0 registros como todos los registros es que hemos realizado mal el filtro. Evidentemente un número de teléfono nunca puede ser menos que 1. En todo caso habrá campos que estén vacíos, por lo que filtraremos de la siguiente forma:

Para seleccionar que no exista el campo (no hay teléfono...), ponemos en condición "igual" y dejamos el campo de valor vacío.

Una vez seleccionamos podemos traspasar y "en espera" y seleccionamos.

CURSO CALL CENTER <u>4ª SESIÓN</u>

♦ CREACIÓN DE CUESTIONARIOS

Proyectos > Diseño > Diseño asistido de entrada de datos

	Diseño		<u>ل</u> م د د	Creación Rápida de Proyectos
1	Gestión de Contactos		۵	Creación y Opciones de Proyectos
	Gestión de pendientes	•	8	Diseño Asistido de Entradas de Datos
	CRM	•	ØØ	Duplicación de proyectos
	Ficheros	•	B	Inicialización de proyectos
	Mailing		-9	importación de datos
	Listados		2	Exportación de datos
	Informes finales		₽	Copia de seguridad de proyectos
	Informes estadísticos		¢	Restaurar proyectos
	List. proyect. predefinidos		4.9	Teleoperadoras Asignadas
1			4 5	Agendas Asignadas
			9.0	Grupos de Teleoperadoras

A continuación se elige el proyecto:

Al comenzar cualquier encuesta siempre haremos una pregunta que será: ¿Acepta usted

realizar la encuesta? ¿Da su autorización?

Por otro lado cuando finalicemos la encuesta, ésta ha podido ser:

- Exitosa
- No exitosa
- Cuota cubierta \rightarrow no cumple alguna de las condiciones de la encuesta
- Volver a llamar \rightarrow Prefieren que los llamamos en otro momento
- Mecanismo de interrupción → cuando hay que interrumpir una llamada por cualquier motivo y se quiere reanudar dónde se terminó.

• Primeramente vamos a crear las distintas pestañas del formulario:



Todos los formularios tienen que tener una pestaña con los **datos del contacto**, así que realizaremos esto primeramente.

 Para añadir campos del contacto → Seleccionamos los deseados de la lista y los soltamos en la pantalla dónde queramos. Podemos modificar la ubicación.

Añadimos:

- Nombre
- Edad
- Teléfono

Para insertar los campos hay que ir uno a uno.

Siempre hay que añadir un campo que sea "Comentario de la Tlo"

Se puede cambiar el diseño del formulario.

* Si quisiéramos otros campos tendríamos que crearlos con el Gestor de Tablas.

🖀 Diseño de la encuesta (CATI) - IND	ESS
💾 🛎 🗵 🛯 🚺 ង	🕻 🕨 🕨 🏷 🛛 🏹 << Probar con contacto vací
CONTACTO PRES Añadir un nuevo ca	mpo general UOTAS RECHAZA
Persona encuestada Teléfono fijo del encuestado Edad del encuestado Comentario de la Tlo.	
Dirección del encuestado	

Al igual que hemos creado la pestaña de **DATOS DEL CONTACTO**, creamos las pestañas de inicio y de despedida, que serán:

- PRESENTACIÓN
- ÉXITO → Se formulará la pregunta: ¿Finalizar la encuesta?

Ponemos un nombre y un nombre interno adecuado. En tipo de campo elegimos SI/NO.

También podemos añadir un comentario, por ejemplo: "Gracias por su colaboración"

- **RECHAZO** \rightarrow Se formulará la pregunta: ¿Finalizar la encuesta por rechazo?
- FINALIZACIÓN POR CUOTAS → Se formulará la pregunta: ¿Finalizar la encuesta?
 Ponemos un nombre y un nombre interno adecuado. En tipo de campo elegimos SI/NO.

También podemos añadir un comentario, por ejemplo: "Gracias por su colaboración" \rightarrow Para ello le damos al cuarto icono.



• A continuación vamos a crear las preguntas de las distintas pestañas:

Clica en un	título para ordenar			
Pregunta	Enunciado	Campo	Tipo	
🗙 P1	Inicio encuesta	0ID	Selección	
🗙 P2	¿Finalizar encuesta?	FINE	Si/No	- PRESENTACION: Ponemos el nombre y se
🗙 P3	Finalizar encuesta cuota	FINE	Si/No	
X P4	Finalizar encuesta por rechazo	FINE	Si/No	explica de qué va la encuesta.
				*Para eliminar el icono del programa que
				sale por defecto en la encuesta clickeamos
				con el botón derecho + eliminar.
Crear MODO Acciones	II Editar Borrar D SIMPLIFICADO s Iniciales M Módulos adiciona		Cerrar	Discrio de la encuesta (CATI) - INDESS

¡¡Si no queremos perder la información, debemos de ir dándole a Guardar!!

Pulsamos el botón crear, que se encuentra abajo a la derecha y completamos los siguientes campos:

- ✓ Enunciado → texto que va a ver el agente, por ejemplo: Inicio encuesta
- ✓ <u>Nombre</u> → texto que se exportará cuando exportemos la encuesta a otro programa
- ✓ <u>Nombre interno</u> → Habrá que tener en cuenta que se ponga en MAYUSCULAS, SIN ESPACIOS....
- ✓ <u>Tipo de campo</u> → Primeramente vamos a elegir la opción = SELECCIÓN.

A continuación debemos de poner las etiquetas seleccionables, esto se hace a partir de CONJUNTOS. Como no existe ninguno, tenemos que crear el conjunto y pulsar en aceptar.

		3111 L M A J V 3	v
INDESS - Prospecciones - Nueva Pregunta	×	🔽 INDESS - Conjuntos Generales - Creación	3
Enunciado Inicio encuesta	Estilo enunciado 🦳 🔎	Generales Datos Internos Conjunto SI	10 17 24
Nombre INICIDENCUESTA Tipo campo Selección Encriptado Configuración Codificación/Selección General Por Campaña C	Nombre interno INICIOENCUESTA Longitud Image: Admite valores nulos Visualizar en consultas Multilinea Image: Admite valores nulos Visualizar en consultas Multilinea Image: Admite valores nulos Num. en texto onjunto Solo selección Orden aleatorio IMDESS - Conjuntos Generales - Selección Selección del Conjunto Nuevo -	Codigo 1 Descripcion 1_SI Igterno (Si marca este campo no podrá borrar ni modificar este registro desde DIGin). Aceptar los datos y continuar star	31 0 7 14 21 28
	Código Descripción		Kez T

NOMBRE= INICIOENCUESTA

CÓDIGO = no es importante, ponemos algún identificador numérico. DESCRIPCIÓN: Podemos ponerle un número delante, para que se nos ordene en el orden que numeramos y no por orden alfabético, además así también le facilitamos la tarea al agente.

- SI → 1_SI
- NO \rightarrow 2_NO
- EN OTRO MOMENTO

Cuando tengamos todo completado, le damos a seleccionar. Si está seleccionado *"Por campaña"* significa que solo podremos utilizar este conjunto para este proyecto o si hacemos otro proyecto utilizando como plantilla este cuestionario. Si lo ponemos *"En general"* es que podemos utilizar el conjunto en varios proyectos.

Si ponemos el "tipo de campo = selección" es lo mismo que pulsar la casilla de "Solo selección".

Pulsamos la casilla "Orden aleatorio" para preguntas en las que queramos cambiar el orden de las opciones de respuesta, para evitar el sesgo que puede producirse de dar siempre la misma opción como la primera.

Una vez creados los campos si pulsamos encima de estos con el botón derecho del ratón y le damos a eliminar los podemos borrar, aunque no desaparecen del listado de preguntas.

- Crear estilos → esto puede resultar útil si queremos realizar alguna diferenciación para el agente. Se puede cambiar el estilo tanto de los comentarios como de los nombres de los campos
- Pulsamos con el botón derecho encima del texto que queremos cambiar y le damos a editar. Pulsamos en la lupa y a continuación configuramos la fuente. A continuación se selecciona para que el estilo deseado sea aplicado.

liseño de la encuesta (CATI) - INDESS		48 1
📇 📇 👔 📓 🐁 🐌 🤌 🍾 ॡ << Probar con contacto vacío (nu	nevo)>>	
TACTO PRESENTACION EXITO DESPEDIDA_CLIOTAS RECHAZA	Clica en un título nara ordenar	20 11 12 13 10 13 1
Muchas gracias por su colaboración. Buenos Días.	Estilos de Texto - Selección	31
	Desgripción	
¿Finalizar encuesta? Sí • No		
	Descripción	Tamaño Fuente
Editor Texts Libra	Aviso	12 Palatino Linotype
COLOT FEXICILIATE	Intrucciones	14 Calibri
Tauta Mushas analysis on an address if a Doros	Lectura	IU MS Sans Self
Estilos de Texto - Creación	Seleccionar Crear Box	rar Modilicar X Certar
Configurar Fuente Ejemplo del estilo de fuente seleccionado	Fuente Fuente: SSSons Sent MS Sent Roms Cobicue Beginta Cobicue Beginta Beginta Beginta Beginta Beginta Beginta Beginta Beginta Beginta Beginta Beginta Beginta Beginta Beginta Beginta Beginta	eepter anotar UP07 DEBSAR

• Para crear ACCIONES:

A continuación, asignaremos acciones a los campos de cada una de las pestañas. Para ello pulsamos encima del campo con el botón derecho del ratón.

 En la pestaña de datos del contacto, tendremos una pregunta que será: ¿Cuál es su edad?

Añadiremos una acción para que cuando la persona supere los 80 años nos envíe a la pestaña de despedida por cuota

✓ En la pestaña **de presentación** le doy a editar campo:

ACCIONES PREVIAS = cuando llegamos al campo se desarrollará al acción ACCIONES = ACCIONES POSTERIORES \rightarrow las acciones que se ejecutarán cuando complete el campo y le dé a enter.

INDESS - Prospecciones	- Editar Pregunta P1				×
Enunciado In	iicio encuesta		Estilo enunciado		2
Nombre 📗	NCIO		Nombre interno	OIDC50201	7CONJUNTO_INICIO
Tipo campo 🛛 S	ielección 💌 Long	gitud	🗸 Admite v	alores nulos	Visualizar en consultas
- Configuración Codifica	Encriptado ación/Selección	Multilinea	Modificat	ole	Num, en texto
🔘 General 💿 I	Por Campaña Conjunto	INICIDENCUES	TA	<u> </u>	Orden aleatorio
Acciones previas			11120		
Condicion		,	ACCION		
					•
Acciones					
Condición		ŀ	Acción		
\$VALORDESCRIPCION \$VALORDESCRIPCION	N\$ = '2_NO' N\$ = '3_MAS ADELANTE'		ra _P4 VolverALlamar2(Hoy() ·	+ 0,Ahora() +	0/1440,Falso,'Mas adelan
					ceptar X Cancelar

- En **condición:** utilizamos IGUAL, cuando queremos que la acción se desarrolle cuando se dé una respuesta concreta.
- Acción: Si la contestación es NO pulsaremos "Ir a pregunta" (te salen las preguntas disponibles) → En esta ocasión iremos a "Finalizar encuesta por rechazo". En la pestaña de presentación también podemos elegir la pregunta "Volver a llamar", en este caso completaremos los datos de cuando volveremos a llamar. También nos pueden contestar que SI y entonces tenemos que crear una acción que nos lleve hasta la pestaña de éxito.

Endheiddo	Inicio encuesta		Estilo enunciado		2
Nom	ión: Ir a pregunta			×	
Tipo can	Pregunta:	P2 - ¿Finalizar encues P1 - Inicio encuesta	ta?		ar en consultas
-Configuraciór	P Ayuda	P2 - ¿Finalizar encuest P3 - Finalizar encuesta P4 - Finalizar encuesta	:a? i cuota i por rechazo		n texto
General	Por Campaña liter cimplificado do ac	Conjunto INICIOENC	UESTA		aleatorio
Acciones previa Condición	Condición: Igual Acción: Ir a pregu	▼ 2_NO	Parámetros	Cancelar	
			Acción		
Acciones Condición			ira_P4		
Acciones Condición \$VALORDESCRIP(\$VALORDESCRIP(Siempre	CION\$ = '2_NO' CION\$ = '3_MAS ADELAN	TE'	VolverALlamar2(Hoy() - NULL	+ 0,Ahora() + 0/1440,Fa	also,'Mas adelan

Comprobamos el SCRIPT con el icono de la hormiga y la lupa.

Se pulsa el triángulo verde para ejecutar la encuesta y ver como se ejecutan las acciones.

Comprobamos que se realiza lo configurado.

iNUNCA podemos terminar el formulario sin un "FIN DE PROSPECCIÓN" o "VOLVER A LLAMAR" porque si no, no se guardarán los resultados!

- ✓ En la pestaña ÉXITO añadimos la acción para:
 - IGUAL \rightarrow SI \rightarrow Fin de prospección
 - IGUAL \rightarrow NO \rightarrow Ir a pregunta "Finalizar encuesta"
- ✓ En la pestaña de FINALIZACIÓN POR CUOTAS:
 - Igual \rightarrow SI \rightarrow Fin de prospección / Éxito = NO / Código = Cuotas automáticas
 - Igual \rightarrow NO \rightarrow Ir a pregunta \rightarrow Finalizar encuesta por cuota

Se puede añadir más de una condición (Por ejemplo: edad entre 30 – 50 años)con operaciones avanzadas, pero para ello es necesario hacerlo con el SCRIPT.

iNO SE PUEDEN IMPORTAR CUESTIONES! Hay que crearlas manualmente siguiendo el procedimiento anterior. Se puede guardar como plantilla para cosas que sean comunes a todos los cuestionarios.

CURSO CALL CENTER 5ª SESIÓN

En esta sesión se seguirán introduciendo los datos de la encuesta, concretamente las preguntas que le haremos a los encuestados sobre un tema determinado. Para ello vamos a DUPLICAR el cuestionario realizado en la sesión anterior, ya que los datos de inicio y fin de encuesta nos sirven para cualquiera de las encuestas que realicemos.

DUPLICACIÓN DE PROYECTOS / ENCUESTAS

En esta duplicación será dónde incluyamos las preguntas específicas de nuestro cuestionario. Para duplicar:



Proyectos > Diseño > Duplicación del proyecto

Se selecciona el proyecto origen y a continuación nos saldrá un cuadro dónde tenemos que poner el nombre del nuevo proyecto.

Si marcamos se nos seleccionan con un SI todos los campos que se duplicarán. Normalmente, no de elige la pestaña CONTACTOS con sus asociados, ya que importaríamos una nueva base de datos con los contactos que nos interesaran en el nuevo proyecto.

Proyecto origen:	<u>_</u>		
Proyecto destino:			
Tablas Generales			
Teleoperadoras asignad	as: 💽 Sí 💽 N	lo	
CFG controles de edició	n: 💽 Sí 🕥 N		
Tablas de proyecto			
Conjuntos:	💿 Sí 💿 No	Encuesta:	● Sí ─ No
Contactos:	💿 Sí 💿 No	Estadísticas de predicción:	💿 Sí 💿 No
Teléfonos del contacto:	💿 Sí 💿 No	Cotas:	💿 Sí 🕥 No
Tareas realizad./Marcac.:	Sí No	Informes finales:	💿 Sí 🕜 No
Prospecciones:	Sí 💿 No		
Tareas/Ilamadas pdtes:	Sí 💽 No	Definidas por el usuario:	💿 Sí 💿 No

- Por lo tanto ahora tendremos que importar una nueva lista de contactos (esto nos servirá de repaso de los visto en anteriores sesiones). Para importar la nueva lista de contactos:
- Proyectos > Ficheros > Importación de Contactos

Seleccionamos el nuevo proyecto y a continuación selecciono el tipo de archivo que se importará y busco la ubicación del archivo origen con los contactos.

- Para asegurarnos que los datos han sido importados correctamente entraremos en:
- Proyectos > Ficheros > Contactos

Pulsamos sobre alguno de los contactos y le damos a modificar, para asegurarnos que los campos dentro de cada uno de los contactos importados son correctos.

Si queremos borrar definitivamente un contacto de un proyecto, seleccionamos el contacto y pulsamos sobre el botón "Borrar + Ref".

- Para ver si tenemos disponibles los contactos:
- Proyectos > Gestión de pendientes > Gestión de pendientes

Para que los contactos estén disponibles, no pueden estar en la cola de precarga, si no que deben estar en la cola pública. Para ello seleccionamos la cola de precarga. Seleccionamos todos los contactos con el botón ---. Le damos a traspasar y seleccionamos cola pública.

- Ahora podemos entrar en nuestro nuevo proyecto, para elaborar la encuesta utilizando como plantilla lo que realizamos en la 4ª sesión. Para ello entramos en:
- Proyecto > Diseño > Diseño asistido de Entrada de Datos.

	Diseño	40 66	Creación Rápida de Proyectos
8	Gestión de Contactos	۵	Creación y Opciones de Proyectos
	Gestión de pendientes	9	Diseño Asistido de Entradas de Datos
	CRM	00	Duplicación de proyectos
	Ficheros	Ľ	Inicialización de proyectos
	Mailing	EY .	Importación de datos
	Listados	ŝ.	Exportación de datos
	Informes finales	₽	Copia de seguridad de proyectos
	Informes estadísticos	€	Restaurar proyectos
	List. proyect. predefinidos	4.9	Teleoperadoras Asignadas
		¢.	Agendas Asignadas
		9.0	Grupos de Teleoperadoras

Creamos una nueva pestaña para las preguntas de la encuesta en sí. Para ello pulsamos sobre el botón de la nube blanca. Ponemos como nombre, por ejemplo, "Satisfacción Destino". Hay que tener en cuenta a la hora de elaborar las preguntas dentro de las pestañas, que el tamaño de nuestras pantallas es limitada por lo que si no caben todas las preguntas en una pestaña, crearemos dos. Por ejemplo: "Satisfacción Destino 1" y "Satisfacción Destino 2".

"Crear" (abajo a la derecha) para crear Pregunta

Copiamos y pegamos la pregunta enunciado.

Tipo d campo = seleccionar

"Por campaña"

Hay que crear el conjunto:

+ Crear \rightarrow Se pone el nombre del conjunto (Por ej.: Atractivo)

Descripción= 1_Patrimonio histórico

En nombre y nombre interno se recomienda utilizar la "P" de pregunta y el número de pregunta.

🖀 Diseño de la encuesta (CATI) - INI	DESS_2		- • ×	48
- H 📇 🗛 I o 🛐 🖷 🕴	b b b b 🔨 😴 << Probar con co	INDESS_2 - Conjuntos Gene	rales - Selección	• ×
CONTACTO PRESENTACION Satisfac	ccion destino EXITO DESPEDIDA_CUDTAS RECHA	Selección del Conjunto - Nuev	0. 🔹	
INDESS_2 - Prospecciones - M	Nueva Pregunta	Código Descripción		
Enunciado 10. Valo Tanger.	ore que es lo que más le atrae de Estilo enui	Código De	scripción	Interno OID
Nombre P6	Nombre			
Tipo campo Selecci Configuración Codificación/S General • Por Ca	ión Congitud Selección Multilines V ampaña Conjunto			
Asignar acciones	INDES5_2 - Conjuntos General	es - Creación	Crear Borrar M	Modificar X Cerrar
	Conjunto ATRACTIVO Codigo 1 Descripcion 1_Patrimonio Histó Iglemo	ica	Crear Editar Borrar	,,
	(Si marca este cam ni modificar este reg	io no podrá borrar istro desde OriGin).	Acciones Iniciales	RUP

Ahora creamos más registros para ese conjunto:

- 2_Gastronomía
- 3_Playa

4_Cultura

INDESS_2 - Cor	juntos Generales - Selección		• ×
Selección del Conju	nto ATRACTIVO		
Código Descripció	n		
		No	
1	Patrimonio histórico	No	5112
2	Gastronomía	No	5112
3	Playas	No	5112
4	Cultura	No	5112
5	Comercio	No	5112
N C L C	Crear		6
R Seleccionar	Tujear		Lerrar

Si hay conjuntos que se utilizan para más de una pregunta no hay que crearlo si no que se elige el conjunto ya creado.

Si queremos alinear los campos en la encuesta pulsamos "Ctrl" + "botón derecho" y seleccionamos hacia dónde lo queremos alinear.

eléfono fijo del eno	cuestado
idad del encuestad	ot
omentario de la T	 Alinear a la Izquierda Alinear a la Derecha Alinear Arriba Alinear Abajo Alinear Horizontalmente Alinear Verticalmente Borrar Copiar

A continuación vamos a crear una pregunta múltiple, lo que para nosotros significa lo mismo que múltiples preguntas.

Pulsamos el 4 icono de la barra que corresponde a "Crear un nuevo texto libre", ejemplo, "¿Cómo ha conocido el destino?". En enunciado ponemos "Familia y amigos". En tipo de campo elegimos "Boleano".

Para este tipo de opciones se recomienda poner tanto en el nombre como en el nombre interno la siguiente secuencia: "P de pregunta"_"número de pregunta"_"número de opción de pregunta"

IDES5_2 - Prospecc	iones - Nueva Pregunta Familias y amigos		Estilo enunciado		×
Nombre	P_22_1		Nombre interno	P_22_1	
npo campo	Encriptado	Multilinea	Modifica	ble	Num. en texto
🔁 Asignar accione	s				Ace <u>p</u> tar X <u>C</u> ancelar

Continuamos creando más campos boleanos, por ejemplo: internet, otros...

Creamos otro campo = "Otras formas de conocimiento"

Tipo = texto

Longitud = 250 (si seleccionamos una longitud superior a 200 marcamos la opción de multilínea)

Enunciado	Otras formas de conocimiento	2	Estilo enunciado		<u></u>
Nombre	P_22_4		Nombre interno	P_22_4	
Tipo campo	Texto 👻	Longitud 250 🚔	🖌 Admite v	alores nulos	Visualizar en cons
	Encriptado	✓ Multilinea	V Modifical	ble	Num. en texto

Vamos a continuar creando una pregunta de tipo numérico.

+Crear \rightarrow En enunciado: "¿Cuántos días ha estado usted en Tánger?

Tipo de campo = Numérico

Sin decimales.

Longitud máxima = 2

Mínimo = 0; Máximo = 90

Si marcamos la casilla de "Valores nulos" significa que se pueden dejar campos vacíos.

Enunciado	¿Cuántos días se va a que Tánger?	edar usted en	Estilo enunciado		<u> </u>
Nombre	P_19		Nombre interno	P_19	
Tipo campo	Numérico 👻	Longitud 2	🖌 🗸 Admite v	alores nulos	Visualizar en consu
Configuración Nur	ericos	Multilinea	Modificat	ble	Num, en texto
Decimales	0	Mínimo 0,	0000	Máximo	90

Nos vamos a otros y le damos a editar:

+Crear acción / posterior

Condición = Falso

Acción = Ir a pregunta \rightarrow 19: ¿Cuántos días se va a quedar?

Comprobamos la ejecución con el icono de la hormiga.

Entramos en la pregunta de tipo numérico y ponemos la siguiente condición. Condición = menor 11

Acción = Aviso

Y se pone el mensaje que queremos que aparezca.

	Mensaje:			
P Ayuda	•		Ace <u>p</u> tar	Cancelar
tor simplifi	cado de acciones			×
Condición:	Menor	11		
Acción:	Aviso		Parámetros	ez o
			Aceptar	× Cancelar

Se pueden modificar las acciones

Acción = Mayor 10

A continuación añadimos una excepción:

Condición = menor 99

Acción = Aviso y mensaje

	Mensaje:	Solo es po	osible del 1 a	l 10 o el 99 i	de NS/NC		
P Ayuda					🗸 Aceptar	× (Cancelar
0 🚖	cado de ac	ciones	Mínimo	0.0000		Máximo	99.000
Condición:	Mayor		▼ 10				
Acción:	Aviso				Parámetros		
				6	2 A A A A		

Para que se cumplan ambas acciones tenemos que entrar en edición avanzada de acciones: se mete el código entre paréntesis y se copia y pega la opción quedando: (Valor...) AND (Valor...)

	Modificar acción (mode	o avanzado)
+		IFI	CADO
•	000		₽ ₽ Módulos
Aceptar	× <u>C</u> ancelar		

Para que tengamos que contestar con datos válidos esa pregunta sin finalizar la encuesta. El 99 se utiliza como código general para "no sabe / no contesta" y después tienen que decir de [1 - 10].

Editor avanza	ado de acciones
Condición:	(\$VALOR\$ > 10) AND (\$VALOR\$ < 99)
Acción:	Aviso('Solo es posible de uno a diez o el 99 no sabe no contesta')
	Ace <u>p</u> tar Cancelar

Copiamos el código en avanzado y en la de abajo creada para siempre: que se queda en la misma pregunta y se pega el código de la condición de arriba.

Condición:	(\$VALOR\$ > 10) AND (\$VALOR\$ < 99)	
Acción	ira P13	
ACCION.		

CURSO CALL CENTER 6ª SESIÓN

***** FORMULACIÓN DE PREGUNTAS CON CONFIRMACIÓN DE DATOS:

Proyectos > Diseño > Diseño asistido de entrada de datos

Con este tipo de preguntas se pretende confirmar que un dato que tenemos guardado en la base de datos se corresponde con la realidad (P. ej.: validar titulaciones de antiguos alumnos). Podemos ponerla en la pestaña de presentación.

- **Borrar acciones** \rightarrow se entra en editar pregunta / se selecciona acción y se pulsa borrar. ¡CUIDADO! \rightarrow hay que finalizar la ejecución para poder realizar ediciones en la encuesta.

aValorProspeccion('EDAD', ValorContacto('EDAD'))
Porrar acción

Vamos a realizar un ejemplo:

Seleccionamos la pregunta "¿Cuál es su edad?"

Editar > Acciones previas > Asignar valor prospección

Campo = edad

Valor concreto = 16 (en este ejemplo no utilizaremos valores concretos, ya que queremos visualizar uno de los datos de la base de datos de encuestados) \rightarrow Por ello utilizamos:

Valor de prospección = una pregunta que ya nos han respondido se puede utilizar en otra pregunta (Ej.: cuestiones políticas formuladas de diferentes formas)

tor simplifi	cado de acciones previas	
or simplify		
Condición:	Siempre Valor contacto • Valor prospección	
	Tipo de contacto (OIDC508350CONJUNTO_ITICON)	
	Igual 👻	
	Valor concreto Valor contacto Valor prospección	
	Edad (EDAD)	
Acción:	Asignar valor prospeccion	
	Aceptar los datos y cont	tinua
	Aceptar X Can	icela

Nos saldría un "0", pero esto sucede porque estamos en modo diseño, para subsanar esto

debemos de pulsar 📖 y elegir algún contacto para poder comprobar que realmente funciona.

Si la edad que tenemos en la base de datos no corresponde con la que nos diga nuestro interlocutor, se puede modificar manualmente el campo sin problemas.

PARA ELEGIR QUE EL DATO VERIFICADO PUEDA SER GUARDADO EN AL BASE DE DATOS.

Para ello elegimos la pregunta y acción posterior.

Acción = siempre \rightarrow asignar valor contacto y se elige el campo donde queremos guardarlo Valor prospección

itor simplifi	cado de acc	iones		10.0000			MGAINU	×
Condición:	Siempre	*						
Acción:	Asignar val	or contacto		•	Parámetr	ros		
					V Ace <u>p</u> t	tar	× <u>C</u> a	incelar
ción: Asigna	ır valor con	tacto		(tar	<mark>Х</mark> <u>С</u> а	incelar
ción: Asigna	ir valor con Campo:	tacto Edad del enc	uestado (EDAD)		tar	<u>× C</u> a	
ción: Asigna	ir valor con Campo: Valor:	tacto Edad del enc	uestado (ncreto	EDAD)	V Acept	tar	X Ca	ncelar

Ya que tenemos varias acciones tenemos que cuidar el orden en el que se ejecutan éstas: Hay que revisar la lógica y con el botón bajamos o subimos las acciones de forma que

adquieran el orden deseado.

iPara verificar que de verdad se ha realizado el cambio en la base de datos hay que realizar una llamada real! \rightarrow Es necesario hacer pruebas mientras se está diseñando la encuesta, cuantas más pruebas se hagan, mejor será para la corrección de posibles errores.

PARA ASIGNAR CUOTAS

Proyectos > Ficheros > Cuotas



Se utiliza para limitar el número de encuestas de un grupo concreto (Por ejemplo: 40

encuestas a hombres de 25 a 50 años)

Si queremos añadir otra condición hay que poner otro grupo (por ejemplo, sería un grupo diferentes respecto al del ejemplo anterior "mujeres/hombres entre 25 y 50 años con 2 hijos". Crear +

Grupo = 1

Número = 1

Límite = objetivo encuestas = 40

Valor actuar = número de encuestas que llevamos realizadas \rightarrow este número se va rellenando conforme vayamos realizando las encuestas.

Añadimos descripción = hombres entre 25 y 50 años

- Se descartan contactos *a priori:*

Condición contacto = lo que utilizamos para las cuotas se encuentra en los datos / ficha del contacto.

(EDAD>50)AND(EDAD<50) →</p>
Si lo hiciéramos de forma real también deberíamos de añadir el sexo (AND campo sexo=M)
Le damos a probar.

TINDESS_	2 - Tabla de co	tas - Modifi	icación		×
Ge <u>n</u> erales	Otros <u>D</u> atos				
Grupo	Número		Límite	Valor actual	
1]	1	40]
Descripci	ión				
Hombres	entre 25 y 50 añ	íos			
Condiciór	n contacto í	Pulsa F2 para	a seleccionar un campo de	la tabla de contactosì	
(EDAD	>25) AND (ED	AD<50)			
Condiciór	n prospección (Pulsa E2 para	seleccionar un campo de	la prospección)	
	(proposition (, and a fill part		is prospection,	
			Acent	ar los datos y conti	mar

Se descartan contactos a posteriori -

Cuota de prospección ightarrow para la pregunta de los hijos, no sabemos el dato. Pulsamos F2 para ver la lista de preguntas de la encuesta y se selecciona la pregunta Le vamos a aceptar.

ista de campos			
Campo	Descripcion	Tipo	-
EDAD	Edad	Moneda	-
EMPRESA	EMPRESA	Entero	
Fecha	Fecha	Fecha	
FechaUltExp	Fecha última exportación	Fecha	
FechaUltImp	Fecha última importación	Fecha	
FINENCUESTA	FINALIZAR ENCUESTA	Lógico	
FINENCUESTACUOTA	Finalizar encuesta cuota	Lógico	
FINENCUESTARECHAZO	Finalizar encuesta rechazo	Lóaico	-

Para probar cuotas también hay que realizar llamadas reales.

➢ Proyectos > Gestión de contactos → Elegimos el proyecto y a continuación seguimos de forma manual.

Llamar

Resultado = Si contesta (cuando realizamos la llamada realmente, esto se pondría automáticamente y solo tenemos que aceptar)

Argumentar → Aparece la encuesta



	MUUCIII/I dA. U	
Jinicio del contacto	Últimas Marc. Operadora	
-Resultado del contacto • Argumentado (iniciar la e	intrada de datos)	Releer
 Volver a llamar Volver a llamar a otro tel 	Colgar Reten.	
🔘 Incidencia	Recibir	
	Ace <u>p</u> tar Cancelar	Marcando: Teléfono fijo del encuest. 956456029 Inválido Marca y selecciona el resultado.
	Tipo: Reint: 0 Motivo: Contacto recuperado	Resultado: Si Contesta

* PARA ASEGURARNOS QUE LA CUOTA SE ESTÁ REALIZANDO (VALOR

ACTUAL = 1)	Inicio del contacto	Últimas Marc. Operadora
Proyectos >	Resultado del contacto Argumentado (iniciar la entrada de datos)	Releer
Ficheros >	Volver a llamar	Colgar Reten.
Cotas	Volver a llamar a otro teléfono inmediatamente Incidencia	Recibir
se puede elegir volver		Marcando: Teléfono fijo del encuesta 956456029 Ingálido Marca u selecciona el resultado
a llamar a otro	Reprogramación	Resultado: Si Contesta 👻
eléfono	Llamar a otro teléfono inmediatamente	Ace <u>p</u> tar X Cancelar
nmediatamente y	Fecha: 20/12/2017 Vera: 13:01	Cancelar
escribimos el que	Prioridad Alta Teléfono: 956456029 💌 🔁 🎼 Fijar teléfono	Pausa 🗙 Salir
queramos.	Comentarios:	
si le damos a		
ncidencias tendremos		\odot
que rellenar los datos.	Aceptar los datos y continuar	
6 . I II II X		

"Volver a llamar" \rightarrow cuando vamos a llamar a otra hora predeterminada. En el caso de que el contacto diga que es mejor que lo llamemos más tarde es un argumentado.

>> Nos salen los datos de contacto y del día en que se han realizado las encuetas = informe de resultados (total de marcaciones realizadas hoy,...)

🗟 duplicado -								- • ×	
CONTACTO P	RESENTACION	Satisfaccion destino		SPEDIDA_CUOTAS	✤ Total marc. oper.	hoy todos proy.	«		
Se pondrá la explicación de la encuesta					Sí contesta: 0 Recibidas: 0 Comunica: 0	No contesta: 0 Gestiones: 0 Contestador: 0	Crear	Selec.	
					Modem/Fax: 0			/isual.	
Ini	icio encuesta	Vacio		*	➢ Total marc. oper. Sí contesta: 0	hoy proy. actual No contesta: 0	Marc.	C.R.M.	
				Recibidas:0Comunica:0Modem/Fax:0	Gestiones: 0 Contestador: 0	Ampliado	Más datos		
	Congression oppos				℅ Resumen marcaci	ones contacto	Últimas M	arc, Operadora	
					Sí contesta: 0 N Recibidas: 0 Comunica: 0 Co	No contesta: 0 Contestador: 0	Releer		
					Modem/Fax: 0	a/marcación	Colgar	Reten	
					Fecha: Resultado: Teléfono:	Hora: Dur:	Recibir		
					V Información tarea	apendiente			
				Fecha: 20/12/2017 Tipo: Motivo: Contacto recuperado	• Hora:12:48 Reint: 0	Llamar			
							Can	celar	
<							Pausa	🗙 Salir	

Provectos > listados:	🕖 OriGn v7.0.0.15
Elegimos el listado estándar de Estado de l	Proyectos Generales Configuración
damos a visualizar. A continuación, nos sale	drán algunas Gestión de Contactos
onciones de impresión que nos servirán na	ra determinar la
opeiones de impresión que nos serviran pa	CRM +
forma en la que visualizaremos el documer	1tO. Ficheros
E Lictudar	Mailing
	I Listados
Control de Producción avanzado	Informes finales
Listado estándar de Estadísticas de Predictiva	Informes estadísticos
Listado estándar de Estadísticas de Tareas/Marcaciones Listado estándar de Estadísticas Batio Predictiva	Lej List. proyect. predefinidos
Listado estándar de Estado de los Contactos	
Nombre fichero: LPR02G77EstadoContactos.rpt Impl	rimir en color Sí No
Enviare-mail Exportar	
Parámetros Listado estándar de Estado de	e los Contactos
<u>G</u> enerales	
Proyecto	INDESS_2
Imprimir datos del proyecto	• Sí 💿 No
Imprimir el título	Imprimir en la 1ª página 🐨
Imprimir el pie de página	• Sí • No
Imprimir la cabecera	• Sí No
Imprimir gráficos	💿 Sí 🕥 No
Contactos pendientes sólo de colas de trabajo	💿 Sí 💿 No
Impresión del logotipo	En color 🔷
	Acentar los datos y continuar

Cuotas automáticas = en el informe → una vez se han sobrepasado las cuotas, los contactos que han sido eliminados.



* RECUPERAR CONTACTOS ELIMINADOS AUTOMÁTICAMENTE AL

SOBREPASARSE LAS CUOTAS

Proyectos > Gestión de pendientes > Recuperar contactos



Motivo de finalización = elegimos, por ejemplo, cuotas automáticas (salen 108 contactos en nuestro caso) \rightarrow marcamos los contacto que nos interesan (en este caso serán todos) + recuperar \rightarrow En gestión de contactos nos salen los 108 contactos en la cola de precarga, con lo que tendremos que traspasarlos a la cola pública para poder gestionarlos.

ersona encuestado+c stado regis	aro+comentano de la 110.	Persona encuestada+E	dad del encuestado
Persona encuestada	Teléfono	fijo del encuestado	Estado regist
ALBERGUE INTURJOVEN CHIPIONA	3/955035	1996j	Finalizado
ALBERGUE JUVENIL S Recuperando contactos fina	alizados		Finalizado
ALBERGUE RURAL AL			Finalizado
ALBERGUE THE MELTING POT	34956682	906	Finalizado
🖌 ALQUIMIA HOSTEL CÁDIZ	34956018	585	Finalizado
🖌 APARTAMENTO TURÍSTICO ATLÁNTIKA	95644129	16	Finalizado
🖌 APARTAMENTO TURÍSTICO CABO ROCHE	95623208	9	Finalizado
🖌 APARTAMENTO TURÍSTICO CASA DE LOS LEONES 👘	95687527	7	Finalizado
🖌 APARTAMENTO TURÍSTICO CORTIJO LA FONTANILLA	95644102	4	Finalizado
🖌 APARTAMENTO TURÍSTICO EL ROQUEO	95644020	15	Finalizado
🖌 APARTAMENTO TURÍSTICO FINCA EL ABUELO	95643436	5	Finalizado
🖌 APARTAMENTO TURÍSTICO LA JABEGA	34956456	6082	Finalizado
🖌 APARTAMENTO TURÍSTICO LAS PARCELAS	95644510)4	Finalizado
a m			>

✤ PARA AÑADIR BOTONES A LA ENCUESTA

Seleccionamos el proyecto plantilla y nos situamos en la pestaña de contactos \rightarrow seleccionamos el 5º icono.

🚆 Diseño de la encuesta (CATI) - INDESS								
H	Ľ۵	I	۲		1	わ	>	
C <u>O</u> N	Añadir un	bot	ón q	ue re	alice u	ina ac	ción	þ

-	Para el botón POSPONER	Nuevo Botón
	Ruta imagen = no se pone + → para añadir acción Ir a pregunta → Inicio encuesta Aceptar	Nuevo botón Botón existente T ítulo: POSPONER Texto ayuda: posponer Ruta Imagen:
	Texto ayuda = Posponer Acción (+) = Volver a llamar 2	Aceptar los datos y continuar X Cancelar
	Permitir cancelar = Cierto	

Acciones del botón POSPONER	ŝ.		×	ncuesta? cuesta cuota cuesta por rechazo	FINE FINE	Si/No Si/No Si/No		
Condición	Acción			edad?	EDAD	Numérico		
Siempre	VolverALlamar2(Hoy	() + 0,Ahora() + 0/1440,Falso,'P	ospuesta',					
Editor simplificado de accion	es previas	× Acegtar ×	Cancelar					
1		Acción: Volver a llamar 2	(×	
Condición: • Siempre	Valor contacto Valor prospección	Fecha:	• Hoy más.	ndías O Fecha	concreta			
		Privada:	Anora ma Ealso	Ahora más n minutos Hora concreta				
		Motivo:	Pospuesta					
		Comentario:	1					
		Confirmar:	Cierto					
		Permitir privada:	Falso	-				
Acción: Volver a llamar	2 Parámetros	Permitir cancelar:	Cierto					
	Ace <u>p</u> tar X <u>C</u> ancel	P Ayuda			🗸 Aceptar		ancelar	

✤ SI TENEMOS QUE CORTAR UNA LLAMADA Y QUEREMOS RETOMARLA

EN EL PUNTO EN EL QUE LA DEJAMOS.

Creamos un campo en el gestor de tablas para el contacto que sea = ÚLTIMA_PREGUNTA

Tipo = Texto

ACEPTAR

Realizaremos esto en el proyecto que nos ha servido como plantilla: INDESS

Longitud = 20

ACEPTAR

GUARDAR

	Gestor o	le Tablas					_ 0 >	
	PROYECT	os		TABLAS	Generales	• Por Proyecto		171
	Código INDESS	Descripción Proyecto prue	eba del curso	Nombre tabla CONJUNTO	Descripción Conjuntos Genera	ales	Crear)
INDESS - Contactos - Diseño de campos			INDESS - Cont	CONTACTO	Contactos		Modificar	
DATOS Estado Estadísticas Datos Internos								
Persona encuestada			Código	ULTIMA_PREGUNTA				
Edad del encuestado			Nombre	ULTIMA PREGUNTA		✓ Ad	mite valores nulos	Visualizar en consultas
Fecha de nacimiento 🛛 🚔			Tipo campo	Texto	Longitud 21	0 🧢 🗸 Ma	dificable	Num. en texto
Dirección del encuestado			Estilo] <u>/</u>	🗌 Mu	Itilinea	Encriptado
			- Configuración N	uméricos				
			Decimales	-	Míni	imo	Máximo	•
Teléfono fiio del encuiestado			— Configuración C	ndificación/Selección				
ULTIMA PREGUNTA			General	O Por Campaña	Conjunto			Solo selección Orden aleatorio
			-Configuración C	onsulta				
			Tabla de consulta	• Vacío	*		Solo selección	
💣 Campo 🔛 Pestaña 🔲 Texto		uardar	Campo consulta	-Vacío	*			
TUIN		6					Aceptar los dat	os y continuar Cancelar

Proyecto > Diseño asistido de entrada

Vamos a la pestaña de presentación:

Ponemos el botón de INTERRUMPIR (se debería de poner en todas las pestañas, menos en las de finalización, ya que en cualquier parte de la encuesta puede ser que tengamos que interrumpir la llamada y luego retomarla)

+ Acción

Condición = Siempre

Volver a llamar

Motivo = interrumpida

Permitir cancelar = Cierto

Inicio encuesta	Editor simplifi	cado de acciones pre	vias		ad?	echazo FINE EDAI	Si/No Si/No) Numérico			
	Condición:	Siempre	O Valor contacto	O Valor prospe	Acción: Volver a llamar 2					×
¿Cual es su edad?					Fecha	• Hoy más n.	lías O	Fecha concreta	0	
Acciones del botón INTERRUMPI					Hora: Privada:	 Ahora más i Falso 	minutos 🕓	Hora concreta		•
Acciones Condición					Motivo: Comentario:	Interrumpida				
Siempre	Acción:	Volver a llamar 2	*	Parámetros	Confirmar:	Cierto	¥			
					Permitir privada: Permitir cancelar:	Falso Cierto	<u>-</u>			
				✓ Acegtar		A decision of the				
				✓ Aceptar	2 Ayuda			🗸 Aceptar	×	Cancelar

Volvemos a cuál es su edad que es la última pregunta de esa pestaña

Editar > Acción previa

Asignar valor contacto

Campos = última pregunta

Valor concreto = Código interno de pregunta (P5)

Editor simplific	cado de acciones previas			ANIVE
Condición:	Siempre Valor contacto Valor prospección	Acción: Asignar valor conta	octo	×
		Campo:	ULTIMA PREGUNTA (ULTI	MA_PREGUNTA)
		Valor:	Valor concreto	Valor contacto 💿 Valor prospección
			-0	
		Ayuda		Aceptar los datos y continuar
Acción:	Asignar valor contacto	•	_ s	Cerrar
	Aceptar Cancelar	Acegtar X	Cancelar	TARUP

Botón acciones iniciales

Condición = valor contacto

Campo = última pregunta

Diferente

NULL

Acción = aviso

Mensaje = Se va a recuperar la encuesta anterior

Creamos otra acción

Valor contacto

Última pregunta

Valor concreto – NULL

Aviso

Mensaje = 1

Opciones avanzadas

Acción = RecuperarProspección ()

Aceptar

+Acción Valor de contacto Última pregunta Valor concreto – NULL Aviso 1 Opciones avanzadas = acción = AvanzarHasta(Valor(contacto)ULTIMA_PREGUNTA)

	Inicio encuesta	xío 💌	Х Р5 2С	ual es su edad? EDAD Numérico
			Editor simplifi	cado de acciones previas
p	¿Cual es su edad?		Condición:	Siempre • Valor contacto Valor prospección ULTIMA PREGUNTA (ULTIMA_PREGUNTA)
FERT nan ma	AS ENLACES INTERRUMPIR ecerá cerra: semana. Sai			Diferente • [Valor.concreto] Valor contacto Valor prospección
- 4	ciones Iniciales	×		
P	Acciones previas		Acción:	Aviso Parámetros
ac	Condición	Acción		
	ValorContacto('ULTIMA_PREGUNTA') <> NULL ValorContacto('ULTIMA_PREGUNTA') <> NULL	Aviso("Se va a recuperar la encuesta anterior") RecuperarProspeccion()		Aceptar Cancelar
s	ValorContacto('ULTIMA_PREGUNTA') <> NULL	AvanzarHasta(ValorContacto('ULTIMA_PREGUNTA'))	1	
n Pr		+ @ Ø 9	Crear MODO SIM	Ediar Borrar MPLIFICADD
		Acegtar Cancelar	Acciones Inic	iales Módulos adicionales X Cerrar

Esta secuencia de condiciones se quedan así para siempre, no es necesario modificarlas. Cuando se quieran utilizar se duplica esta plantilla o se copian/pegan los comandos.

Hay que hacer el botón interrumpir y la acción de la última pregunta para todas las pestañas en las que se pueda producir la interrupción de la llamada durante la encuesta pero volvamos a retomarla.

CURSO CALL CENTER <u>7ª SESIÓN – REPASO</u>

CREAR AGENTES

- Generales > Ficheros generales > Teleoperadoras
- ✤ ASIGNAR TELEOPERADORES
- Proyectos > Diseño > Teleoperadoras asignadas

CREACIÓN DE PROYECTOS

- Proyectos > Diseño > Creación rápida de proyectos
 - Podemos crear uno nuevo
 - Podemos duplicar un proyecto ya existente (será la opción más utilizada).

Se elige el proyecto origen y se pone un nuevo nombre para el nuevo proyecto. Se seleccionará todo y si queremos hacer la encuesta a otra lista de contactos se elimina la opción de contactos.

Si seleccionamos teleoperadora asignada se cogerán las mismas que están asignadas al proyecto origen, si no deberíamos de reasignar Teleoperadoras.

CONFIGURAR CAMPOS DE CONTACTO

- Generales > Gestor de tablas
 - Si pulsamos sobre el proyecto con el que trabajamos y pulsamos el índice podemos ver los índices que hemos creado.
 - Si pulsamos campo + crear podemos crear los que queremos. Se puede elegir si son de cumplimentación obligatoria, etc...

¡Aquí también se pueden configurar índices! →Para realizar las búsquedas que nos interesan.

INCORPORACIÓN / IMPORTACIÓN DE CONTACTOS

Proyectos > Ficheros > Importación de contactos

COMPROBAR SI LA IMPORTACIÓN SE HA HECHO CORRECTAMENTE

Ficheros > Contactos

Le damos a modificar algunas fichas para comprobar los contactos.

¡Se recomienda no maximizar la pantalla!

BORRAR IMPORTACIÓN

Proyectos > Ficheros > Borrar importación
 Se borraran todas las importaciones del día que elijamos.

 $(CUIDADO! \rightarrow Si un día se han realizado 3 importaciones se borraran todas ellas.$

✤ PARA VER EL DÍA DE LA IMPORTACIÓN

Proyectos > Ficheros > Contactos > Datos internos

De esta forma vemos que día se realizó la importación para poder borrarla. También se pueden modificar las fechas de importación para evitar borrar todas las importaciones realizadas un determinado día.

VER IMPORTACIONES PARA REPARTIR A LOS TELEOPERADORES

Proyectos > Gestión de pendientes > Gestión de pendientes

Si queremos poner en espera a ciertos contactos se le da al tercer botón a la derecha y abrimos el asistente de selección de condición. Se elige dicha condición y se pone si es IGUAL / MENOR / DIFERENTE...A continuación le damos a aceptar para marcar todos los contactos que cumplan con esta condición.

¡Hay que darle siempre a probar dentro del asistente de selección de condición!

Seguidamente le damos a traspasar y elegimos "cola en espera".

Para moverse por las listas de registros se recomienda usar el teclado "AV PAG" y "RE PAG".

✤ REALIZACIÓN DE ENCUESTA

- Proyecto > Diseño > Diseño asistido de entrada de datos
 - Modificar / Consultar acciones del campo

Se selecciona el campo y con el botón derecho se le da a editar para ver las acciones que suceden una vez se rellene el campo.

Las acciones previas sirven, por ejemplo, para enseñarnos un valor de la base de datos (valor de datos) \rightarrow asignar valores de contactos a la encuesta

En acciones posteriores podemos corregir la edad con el valor que nos digan (valor prospección)

- Para hacer desplegables se tienen que crear conjuntos nuevos (pulsar en la lupa).

Si ponemos acción = sin prospección nos guarda la encuesta y la califica como realizada Si ponemos acción = sin prospección falso, la guarda pero la califica como no éxito. Hace que al contacto no se le llame más

Si en la encuesta realizada no sale sin prospección o volver a llamar, NO SE HA GUARDADO / ACABADO.

Para que no te deje pasar a la siguiente pregunta sin contestar hay que desmarcar la casilla "admitir valores nulos".

¡En el formulario hay que probar todas las acciones / posibilidades de cada una de las preguntas! También hay que revisar que no se aceptan valores nulos, ya que esta casilla viene marcada por defecto.

* REALIZACIÓN DE LLAMADAS

Proyectos > Gestión de Contactos > Llamar

El resultado (si no estamos en modo manual) se nos pondría automáticamente.

- SI CONTESTA:
 - Incidencia = se ha equivocado de teléfono, no colabora...
 - Argumentado = Nos contesta y vamos a comenzar la encuesta, proponiendo más adelante que nos dé su consentimiento
 - Volver a llamar = Sería menos prioritario que si nos dicen que volvamos a llamar una vez estemos dentro de la encuesta, ya que en estos casos procederíamos a concertar una especie de cita.
- CONTESTADOR: hay que ponerlo de forma manual ya que la centralita lo detecta como un "SI CONTESTA"
- FAX → Al igual que el contestador, hay que ponerlo de forma manual porque la centralita lo detecta como un "SI CONTESTA".

En marcaciones podemos visualizar las veces que se ha llamado a un número, la duración de las llamadas, etc...

Si queremos rechazar un contacto porque, por ejemplo, nunca nos lo coge habría que crear un botón de rechazar en el diseño de encuesta.

Si pulsamos "Retener la llamada" le pondremos música a nuestro interlocutor para realizar otra serie de tareas.

CONFIGURAR EXTENSIÓN TELEFÓNICA DEL AGENTE

Generales > Ficheros generales > Teleoperadoras > Modificar

Se rellena el identificador de login y la contraseña con la información que tenemos en el bloc de notas.

EMITIR INFORMES / ESTADÍSTICAS

Proyectos > Listado > Exportar > Elegir proyectos > Elegir tipo de documento en el que se exporta

El que más utilizaremos será el de *"Control de producción avanzado"* en el que se mostrarán cuántas encuestas quedan, cuántas han salido finalizadas con éxito, etc. También utilizaremos *"Listado estándar de estadísticas de tareas/marcaciones"*, en el cual sale un seguimiento de las tareas que ha realizado el teleoperador (si hay marcaciones y cuáles han sido los resultados de las llamadas), y el *"Listado estándar de estado de contactos"*.



CURSO CALL CENTER 8ª SESIÓN

***** EXPORTACIÓN DE TABLAS

Proyectos > Diseño > Exportación de datos

10)	ectos Generales Configu	raci	onu	itilitarios Sistema Ayuda
	Diseño		約 4 44	Creación Rápida de Proyectos
8	Gestión de Contactos		۵	Creación y Opciones de Proyectos
	Gestión de pendientes	•	8	Diseño Asistido de Entradas de Datos
	CRM	•	ØØ.	Duplicación de proyectos
	Ficheros	•	Ľ	Inicialización de proyectos
	Mailing		XY S	Importación de datos
	Listados		SA.	Exportación de datos
	Informes finales		£ _	Copia de seguridad de proyectos
	Informes estadísticos		€	Restaurar proyectos
	List. proyect. predefinidos		4 3	Teleoperadoras Asignadas
			¢.,	Agendas Asignadas
			Refe	Grupos de Teleoperadoras

Si quieres exportar en Excel, se debe de crear el documento Excel de antemano. Se elige el proyecto y el nombre de la tabla = prospección. A continuación se eligen los campos de la tabla origen que queremos exportar.

Exportación de datos	Seleccione la tal asociada a un p	bla desde la que se realizará la Exp royecto.	oortación de los datos, esta t	abla puede ser general o
	Código INDESS INDESS_2 PlantillaE PruebaCTI	Por Por Pogeco Descripción Proyecto prueba del curso duplicado Plantilla Encuesta nueva Prueba CTI	Nombre tabla CONJUNTO CONTACTO CONTACTOTELEF COTA ENCUESTA ESTAPREDIC GRUPOTLO LLAMADA MARCACION ORDENINDEXADO PROSPECCION TLOASIGRUPO	Descripción Conjuntos Generales Contactos Teléfonos del contacto Tabla de cotas Encuesta Estadísticas de predicci Grupos de Teleoperado Tareas y llamadas pend Tareas realizadas/marc. Orden Indexado Prospecciones Teleoperadoras asignad
		1	Siguier	ite X Cancelar

¡Hay que tener cuidado con la versión de Excel, si no debemos de guardar el documento como Excel 97-2003 para no tener problemas a la hora de exportar!

Exportación de datos	
- Tipo de Base de Datos Destino O Te <u>x</u> to ASCII	Seleccione el tipo de archivo origen para los datos a exportar, su localización, así como la tabla en la que se realizará la exportación.
O DBase (DB <u>F</u>)	
Microsoft Access	Ubicación Base Datos Destino C:\Users\CC10\Desktop\pruebaexportación.xlsx Tabla de la Base de Datos Destino
Microsoft Exce] Office 2007-2013	ENCUESTA

Cuando un contacto elige hacer la encuesta o no, es una información que se mostraba en un desplegable, y por lo tanto si queremos exportar este dato tendremos que exportar un conjunto (en este caso corresponderá con inicio). Cuando elijamos un conjunto nos sale más de una opción, pero siempre debemos de elegir la que ponga descripción. En el momento de exportar las preguntas tenemos que tener claro si son desplegables o son de solo texto (Por ej.: P_19).

¡Es muy importante exportar el campo "ULTIMA" porque así veremos lo último que ha sucedido con los contactos (Por ej.: volver a llamar")! También deben de añadirse los siguientes campos:

- FINALENCUESTA
- FINALENCUESTACUOTA
- FINALENCUESTARECHAZOS

También tendremos un campos en contacto que se referirá al motivo de finalizado y que también exportaremos.

ampos de la Tabla ORIGEN	Campos de la Tabla	DESTINO		
Nombre	Nombre	Tipo	Tamaño	
🗌 EDAD - Edad 📃				=
EMPRESA-EMPRESA				
🗹 Fecha - Fecha	Fecha	Fecha	0	
FechaUltExp - Fechaultimaexportacion				
FechaUltImp - Fechaultimaimportacion				
G FINENCUESTA - FINALIZARENCUESTA	FINALIZAR	Booleano	0	
FINENCUESTACUOTA - Finalizarencuest	Finalizarenc	Booleano	0	
FINENCUESTARECHAZO - Finalizarencu	Finalizarenc	Booleano	0	
🗹 Hora - Hora	Hora	Hora	0	
🗌 Interno - Interno				
OIDC508350CONJUNTO_INICIO.Codigo - I				
🗖 AIDC508350CANJUNTA JNICIA Conjunta 🗾				*

Cuando exportamos la tabla de prospección es porque nos interesa exportar los resultados de encuesta, pero los datos de contactos que no han sido habilitados por cualquier otro motivo no salen en esta tabla. Esto se debe de tener en cuenta por si vemos que el número de contactos no coincide.

A continuación saldrá un cuadro de texto en blanco con condiciones, lo obviamos y le damos a iniciar sin rellenarlo ya que es para rellenar mediante lenguaje de programación.

En el propio Excel podemos filtrar los contactos, si nos salen duplicados, ya que esto puede suceder cuando se ha realizado más de una llamada y nos han dicho que llamemos más tarde, que ha sido en la llamada definitiva en la que se ha rellenado la encuesta. Si queremos cambiar el formato en el que se nos ha exportado la hora se elige la columna de celdas > formato de celda = hora.

1	.	• ? · ;	a , 1			_						
Arc	chivo In	icio Inser	tar [Diseño de	página		Fórmulas	Datos	Revi	sar Vis	sta	♀ ¿Qué d
Pe	gar Portapap	tar biar रू biar formato eles ाद्र	Calibri N <i>K</i>	<u>s</u> - Fue	+ 11 Ⅲ + . nte	•			≫/ • •	ि Aju 目 回 Co	ıstar tex mbinar	to y centrar
C1	L	• : ×	~ V	f_{x}	'Hora	N	κ ≡ <u>⊅</u>	· A	A 💱 Ⅲ • 5	• % 000 0 -\$00 *		
- 24	A	В			С					D	-	1
1	OID	Fecha		Hora		X	Cor <u>t</u> ar		nci	uestada		c
2	1	19/1	2/2017		1	6	<u>C</u> opiar		IEN	ITO JUVE	NILELE	BOSQUE 9
3	2	19/1	2/2017		1	A	Opciones	de pega	do: IER	EZ DE LA	FRONT	ERA 9
4	3	19/1	2/2017		1		<u>_</u>		IER	EZ DE LA	FRONT	ERA 9
5	4	16/0	01/2018		1				M	ARINA		3
6	5	16/0	01/2018		1		Pegado es	pecial	D	E VELARD	E	6
7	6	14/0	2/2018		1		Insertar		M	ARINA		3
8	7	14/0	2/2018		10		Eliminar					6
9							Borrar con	tonido				
10						-	bonar con	tenido	_			
11						0-	<u>F</u> ormato d	e celdas	•			
12							A <u>n</u> cho de	columna.				
13							<u>O</u> cultar					
14	-						Mostrar					
15						-	Hostia					

ormato de	celdas						?	×
Número	Alineación	Fuente	Borde	Relleno	Proteger			
<u>C</u> ategoría:								
General A		Muestra Hora	1					
Contabilio	lad	Tipo:						
Fecha		*13:30:5	5					~
Porcentaje Fracción Científica Texto Especial Personaliz	ada	13:30 1:30 PM 13:30:55 1:30:55 I 30:55.2 37:30:55	PM					*
rensonanz		Configur	ación <u>r</u> eg	ional (<mark>ubica</mark>	ción):			
		Español	(España)					~
Los format formatos d regional do afectados i	os de hora co le hora que co e fecha y hora por la configu	ontienen ni omienzan o a especifica uración del	úmeros qu con un ast idos para sistema c	ie represen erisco (*) re el sistema c perativo.	tan fechas y ho sponden a car operativo. Los f	oras como valori nbios en la conf formatos sin ast	es de hora. liguración erisco no se	Los : verár
arectados j	por la configi	uración del	sistema c	perativo.		Aceptar	Car	ncelar

MODIFICAR OPCIONES DEL PROYECTO

Proyectos > Diseño > Creación y opciones de proyecto.



- Pestaña = Funcionamiento
- Tipo de llamada: tenemos las siguientes opciones:
 - EMISIÓN = solo permite llamar a pendientes
 - EMISIÓN Y RECEPCIÓN = podemos volver a llamar a un contacto, simulando que recibe la llamada de un contacto finalizado y se colca como pendiente.
 - RECEPCIÓN
- Modo de llamada:
 - Automática = pulso marcar y el programa llama automáticamente
 - Manual = hay que marcar el número → sirve para hacer prácticas con personas principiantes (llamadas no reales)
- Tipo de colas → aquí no se podría cambiar (hay que realizarlo en gestión de pendientes)
- Cotas exactas → esta opción está perdiendo utilidad aunque su función es la de añadir más exactitud al cumplimiento de cuotas. El problema de exactitud puede suceder cuando hay varios agentes realizando encuestas simultáneamente y se cumple alguna cuota.
- MAXIMOS POR TELÉFONO: Voy a llamar "X" veces a un teléfono determinado y admitiré "X" veces un resultado. Después de superar estos máximos se dará por finalizada la llamada.

El primer recuadro es el máximo total y el segundo el máximo por día. Si cumplimentamos la opción de "No contactado" abarcamos todas las opciones anteriores (modem / no contesta / comunica...).

- REINTENTOS Y FRECUENCIA:
 - Forzar un contacto nuevo cada "X" antiguos" → Siempre que llamo a uno de los que no me contesta me permitirá el programa llamar a otro y no repetir la llamada al primer contacto hasta dar una vuelta completa a la base de datos
 - Número de reintentos rellamadas naturales → hay una rellamada automática cuando no contestan. Si establezco una cita con el contacto para una rellamada, esta será manual. Se supone que estas últimas son más efectivas por lo cual puedo reintentarlo más veces.
 - En los reintentos privada / comunica se puede dejar vacío o dejarlo con el mismo número que el tiempo entre reintentos.
 - El tiempo entre reintentos es el de las rellamadas automáticas.
 Podemos poner en tiempo entre reintentos = 1 semana y mientras van dando vueltas a la base de datos.

Proyectos - Moo	lificación						×		
Id <u>e</u> ntificación Func	ionami <u>e</u> nto	Funcionamiento II	Funcionami <u>e</u> nto III	Franjas	Resumen Interl	ocutor	CRM 1		
FUNCIONAMIENT	O GENERA	L.							
Tipo Llamada	Emision	.	Ocultar car	Ocultar campos internos en consultas de contactos					
Modo de llamada	Automáti	ica 👻	Nivel mínimo d	e reprogra	imación manual i	no conta	actada		
Tipo Colas	Pública	-			-Vacío-	(Por def	ecto)		
Colas en Espera Cotas exactas									
Creación automática en Recepción REINTENTOS Y FRECUENCIAS									
MÁXIMOS POR TI	ELÉFONO (*) / POR DIA	Forzar un o	contacto r	iuevo cada		antiguos		
Comunica		(Vacío = No hay)	Num.reinte	Num.reintent.rellamadas manuales					
Modem/Fax	1	(Vacío = No hay)	Num.reinte	nt.rellama	das autom. [
Contestador	1	(Vacío = No hay)	l Tiempo en	tre reinten	tos [minutos		
No Contesta	1	(Vacío = No hay)	l Tiempo en	tre reinten	tos privada	0	minutos		
No Contactado	1	[Vacío = No hay]	l Tiempo en	tre reinten	tos comunica 🛛	0	minutos		
(*) Si un teléfono lle haya producido un	ega a un má: "Sícontest	kimo antes de que se a'', será inhabilitado.	Rejlam	ar prioritár	iamente al teléfo	no que	comunica		
Inhabilitar tamb	oién teléfono	s contactados	Crear estad	dísticas ca	ada múltiplo de	00:00) (hh:mm)		
No aplicar máx	imos a las re	llamadas privadas	(Sino	se indica i	ningún valor, se i	crean c	oincidiendo		
Error Transf. (**) [Vacío = No hay máximo] Con los periodos de trabajo de las tios). (**) Independiente de los máximos anteriores									
				6		20			
				L	Aceptar	X	<u>C</u> ancelar		

• Pestaña = Franjas

Los reintentos de llamada se aplicarán por franja horaria, por lo tanto acudimos a esta pestaña para personalizarla.

Proyectos - Modifie	cación				×
Identificación Funcion	ami <u>e</u> nto Funcio	namiento II Funciona	mi <u>ento III</u> Franj	as Resumen Interlocutor	CRM 1
Indica aquí las franjas Inicio Franja Horaria 1 Inicio Franja Horaria 2 Inicio Franja Horaria 3	horarias de traba 09:00 🗢 16:00 🗢 00:00 🗢	ajo de las teleoperadora Fin Franja Horaria 1 Fin Franja Horaria 2 Fin Franja Horaria 3	is. 13:00 🗢 19:00 🗢		
Inicio Franja Horaria 4	00:00 🤤	Fin Franja Horaria 4	00:00 🤤		
Inicio Franja Horaria 5	00:00 🧅	Fin Franja Horaria 5	00:00 🤤		
🗌 Priorizar Ilamadas	de la franja horar	ia actual			
Reprogramación r	nanual en la misn	na franja			
				Aceptar	K Cancelar

• Pestaña = Funcionamiento II

Aquí es dónde te da la opción de modificar datos del contacto cuando estamos realizando una llamada.

- Pausa antes nuevo contacto → es bueno cuando no se tiene tanta práctica para hacer una pausa una vez se termina la ficha → se puede programar para que lance la llamada automáticamente.
- Marcación sin pausa → es justamente lo contrario. Si se quiere salir del programa hay que darle a salir en mitad de la realización de una llamada, porque no hay otra forma de pararlo.
- Operadora debe confirmar → Sale el resultado automáticamente pero el agente debe confirmarlo. Esta opción da más control al teleoperador sobre el programa.
- El orden ascendente/descendente se elige para que cuando salga una ficha de rellamada sea la del contacto que hace más tiempo o menos tiempo que llamamos según la opción de orden que elijamos.

Proyectos - Modificación					×
Identificación Funcionamiento Funcionamiento II Funcionamiento II GESTION DE CONTACTOS Pausa antes nuevo Contacto Tiempo máximo en tiempo muerto 60 segundos Marcación sin pausa Deshabilitar crear Teléfonos Informar de la Reprogramación Automática Deshabilitar volver a llamar Mostrar ventana de confirmación Autoconfirmar 'Sí Contesta' Operadora debe confirmar resultado llamada Usar Lista Robinson general de teléfonos Mostrar datos próxima tarea cada segundos Prioridad mínima tarea Especificar tipo de pausa Mostrar datos contacto al recibir 	uncionami <u>e</u> nto III Orden horario PERMISOS DI ✓ Crear en E ✓ Buscar e <u>n</u> Permitir tar Permitir qu En Selección I Desactival Mostrar sie	E LAS TLO misión E as privad e la tlo geg buscar r búsqueda	Resumen Interlocutor dente	CRM pción dictiva acto	
			Aceptar	< <u>C</u> ancel	ar

- Pestaña = Funcionamiento III
- Importar directamente en cola pública = me ahora tener que pasar de la

cola e precarga a la pública.



• Pestaña = Resumen interloc.

Lo utilizamos para que nos salgan algunos datos de identificación del contacto en la pestaña superior mientras estamos realizando la llamada.

Proyectos - Modificación			×	
Identificación Funcionamiento	Funcionamiento II Funcionamiento III	Franjas Resumen Interlocu	ator CRM	JPU/
Los campos de resumen se mi	uestran en todo momento en la barra de	título de la Gestión de		
Campo Resumen Telf1	PERSONA_CONTACT			2 COR
Campo Resumen Telf2				
Campo Resumen Nombre				
Campo Resumen Apellido 1	lista de campos	1		
Campo Resumen Apellido 2	Campo	Descripcion	Tipo	A
	OID	OID	Entero	
		Motivo de finalizado	Entero	
	OIDC508350CONJUNTO_IMOPEN	Motivo de pendiente	Entero	
	0IDTeleoperadora_PrimerCto	Teleoperadora primer cont	Entero	
	0IDTeleoperadora_UltimoCto	Teleoperadora último Cont	Entero	
	PERSONA_CONTACT	Persona encuestada	Cadena	
	TELEFON01	Teléfono fiin del encuestado	Cadena	
		Aceptar los date	os y continuar	
			Aceptar	🗙 Cancelar
<u>19</u>				
		Ace <u>p</u> tar	🗙 Cancelar	

- Pestaña = CRM \rightarrow Lo dejamos vacío
- Pestaña = Orden Index.

Se utiliza cuando tenemos que hacer llamadas a un rango de edad, pero dentro de ella tenemos otro intervalo de edad al que queremos llamar en una determinada franja horaria (por ejemplo: llamar a los estudiantes por la tarde).

Pestaña = CTI

Si queremos grabar las llamadas hay que activar la opción "Activar grabaciones" y también configuramos aquí el resto de opciones relacionadas con la grabación de llamadas.

¡Todas estas opciones se duplican cuando duplicamos el proyecto!