



2018

TUTORIAL CALL CENTER: Programa Orign



usuario

CURSO CALL CENTER

1ª SESIÓN

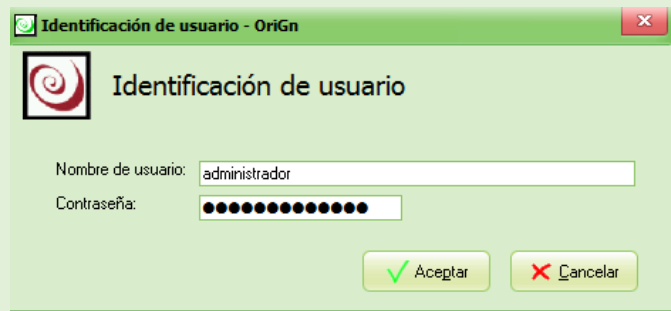
TEAMVIEWER → Programa para manejar otro ordenador con control remoto.

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

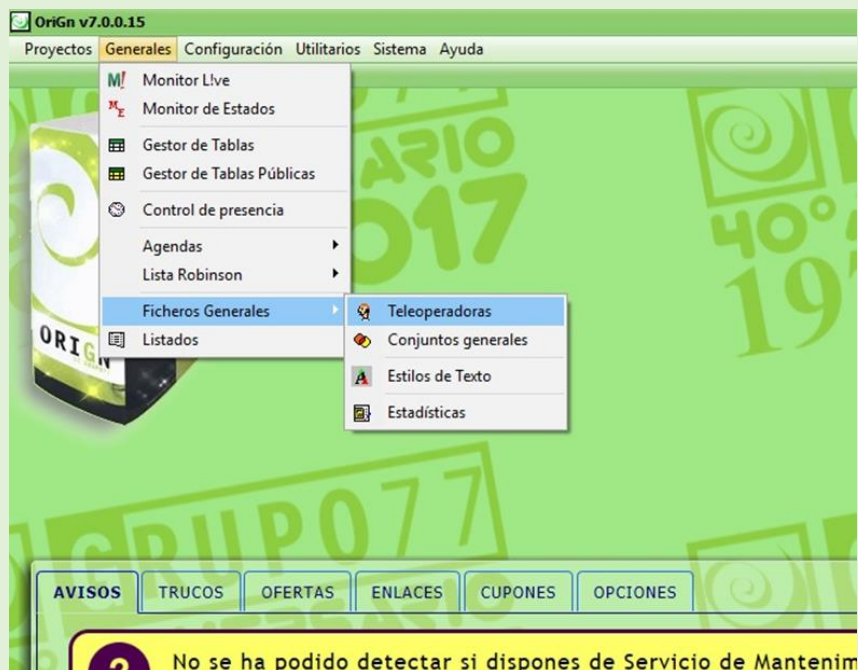
Como usuarios genéricos tenemos:

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



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



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

✓ ACEPTAR!

Teleoperadoras - Creación

Identificación Datos Administrativos Datos Internos

Nombre: Ana Apellidos: Romero Guerrero

Código: 104 Contraseña: 104 Activa

Contraseña CAU: ●●●● F. Ult. Acceso: F. Cambio Contraseña: Ingresos fallidos:

Permisos: administrador

Email: Funcionar en predictiva: -- Vacío --

Observaciones:

-- CONFIGURACIÓN ESPECIAL AVAYA/LUCENT, SIP --

Identificador de login en el servidor CTI: Contraseña en el servidor CTI:

Aceptar Cancelar

❖ CREACIÓN DE USUARIOS TIPO AGENTE -TELEOPERADORA

Cerramos el programa y volvemos a entrar con nuestro usuario de administrador y contraseña (código) → 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

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 → Están guardadas en el bloc de notas (12 extensiones) → ¡Cuidado con los espacios! → 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 → Tendríamos que ponernos en contacto con Neotel (Sonia)

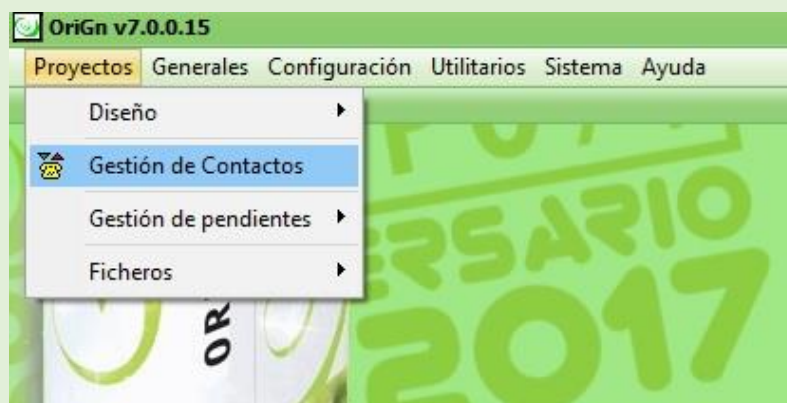
❖ ACCIONES A REALIZAR DESDE EL PERFIL DE AGENTE/TELEOPERADOR

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 encuestas, 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.

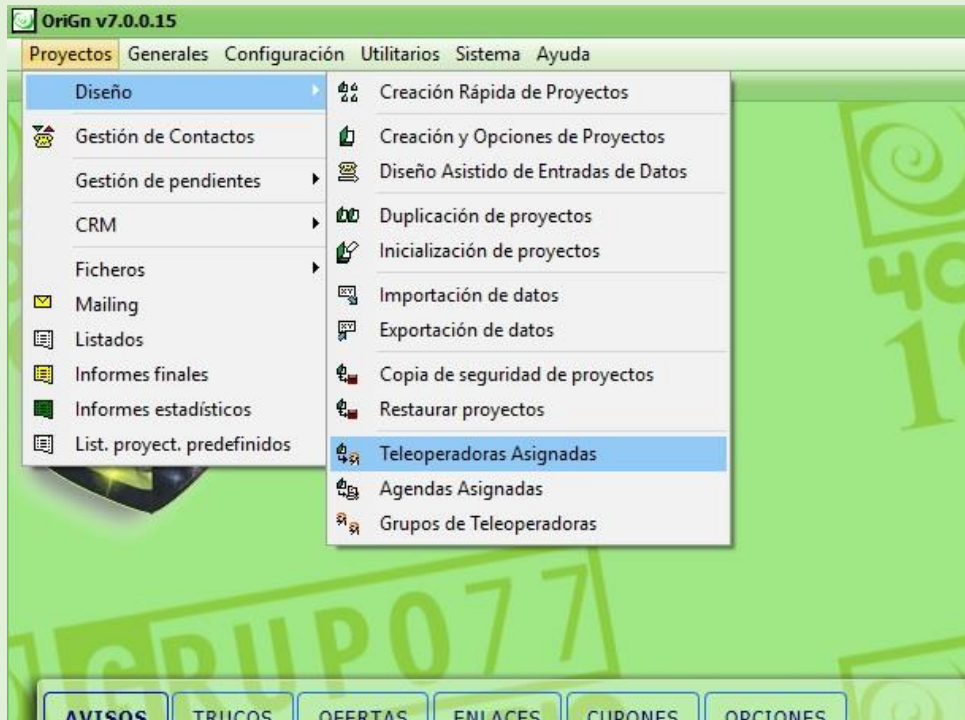


Cuando accedamos a Gestión de contactos, nos saldrán varias ventanas a las que tenemos que darle a aceptar. Al final nos saltará el cortafuego y nos tenemos que salir ya que da error.

❖ 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.

Teleoperadoras Asignadas

Sólo teleoperadoras activas
 Sólo proyectos activos

	Ana Balalán Romero Guerrero	María Esther Ortega Martín	Gema Remírez Guerrero	Antonio Peinado Celero	Hector Ramos	Francisco Manuel Aroca Ál	jose antonio lopez	agente 1	Agente4	Agente5	Agente6	Agente7	Agente 8	Agente9	Agente 11	999 999
[INDESS] Proyecto prueba del curso	104	105	106	107	108	109	111	203	204	205	206	207	208	209	211	999
[PlantillaE] Plantilla Encuesta nueva																
[PruebaCTI] Prueba CTI	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

❌ Cerrar

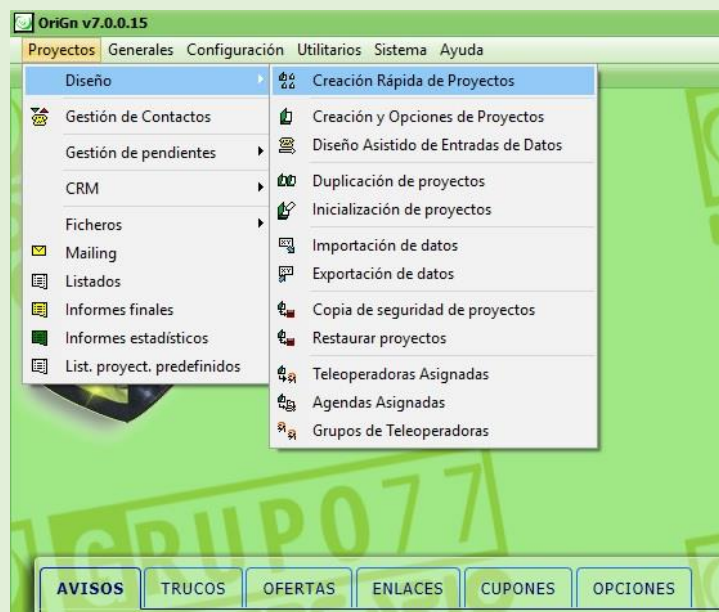
❖ CREACIÓN DE PROYECTOS

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

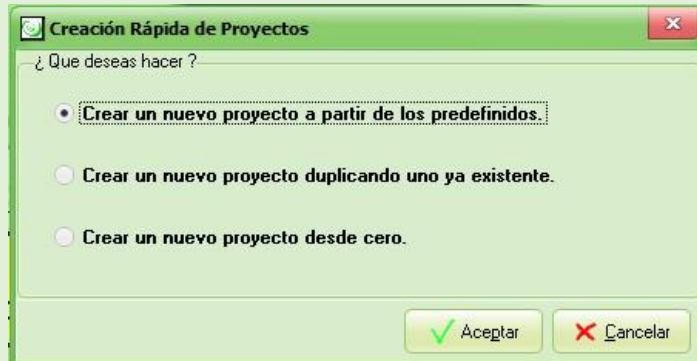
- Una base de datos de encuestados
- Formulario
- Cuotas de encuestas (número de encuestas a realizar)

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

- Proyectos > Diseño > Creación rápida de proyectos



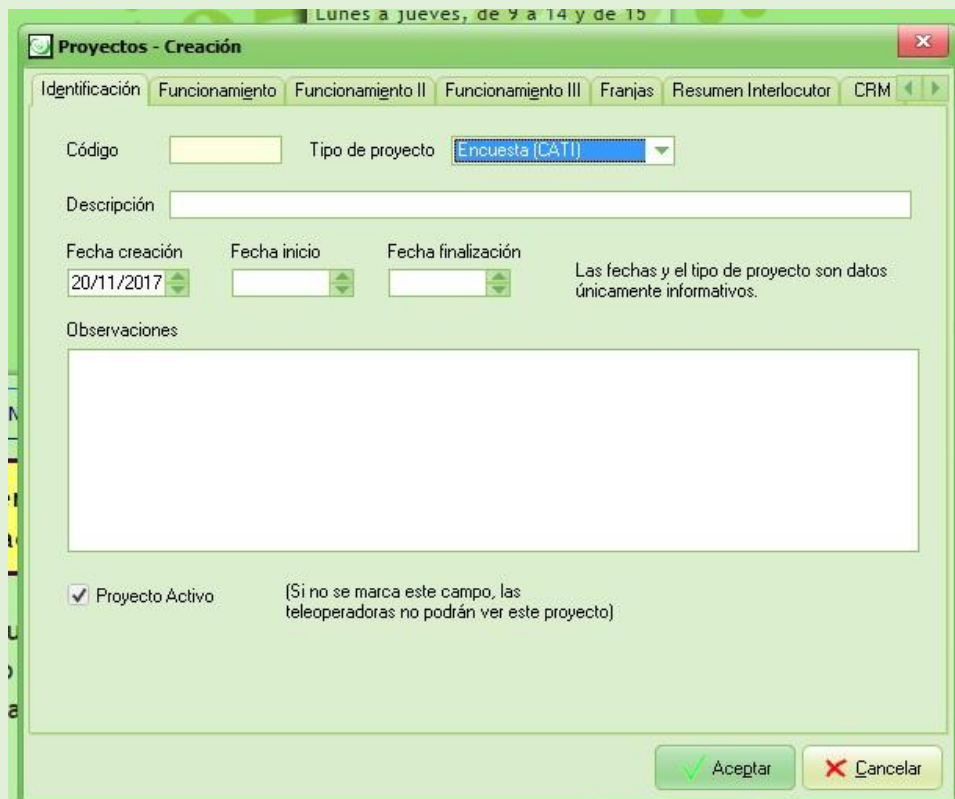
- Crear un nuevo proyecto ... (televentas, ... → sirve para encuestas)
- Crear un nuevo proyecto duplicado (A partir de otro que se ha creado, es el más utilizado)
- Crear un nuevo proyecto desde cero (Totalmente nueva)



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”)



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”

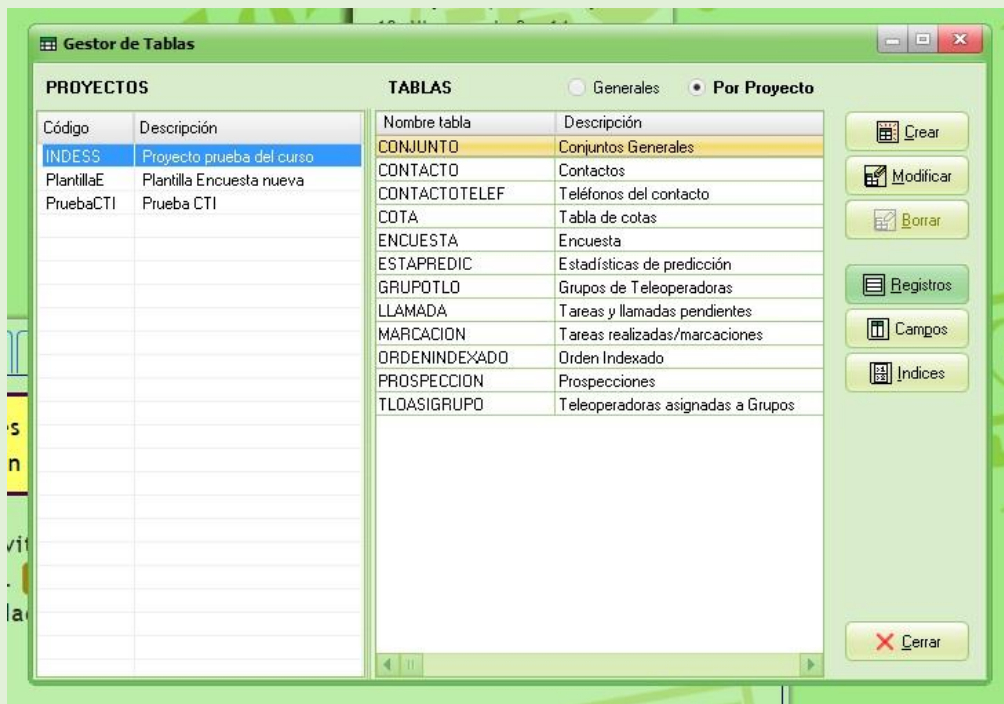
❖ CONFIGURACIÓN DEL PROYECTO

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.



- CONJUNTOS → siempre se creará una tabla “CONJUNTO” dónde aparecerán los valores desplegados de las encuestas.
- 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.



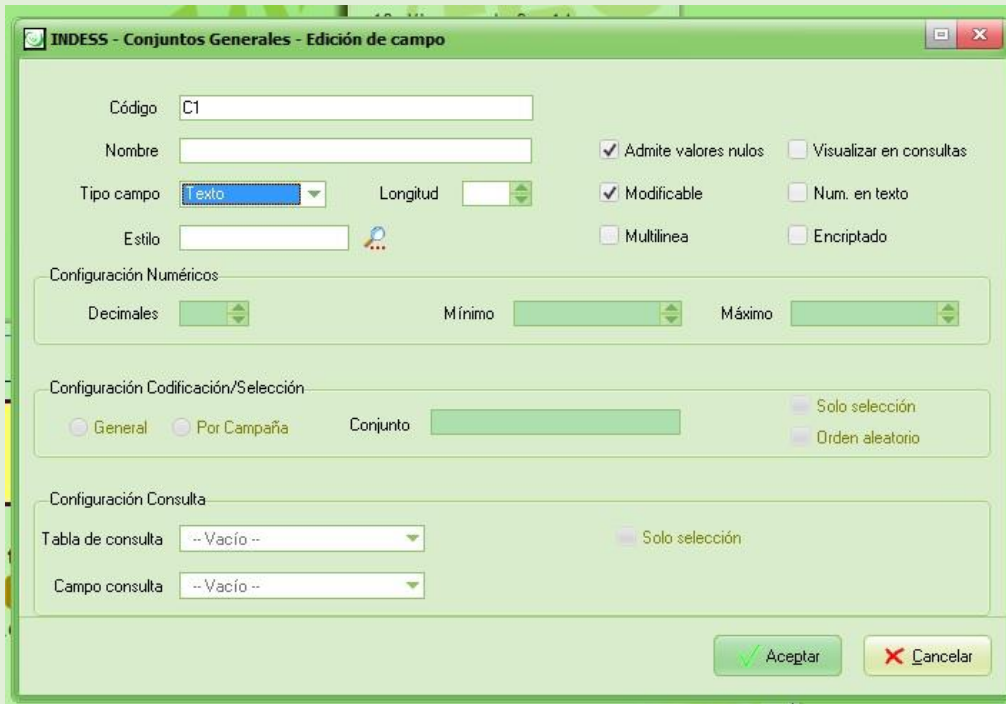
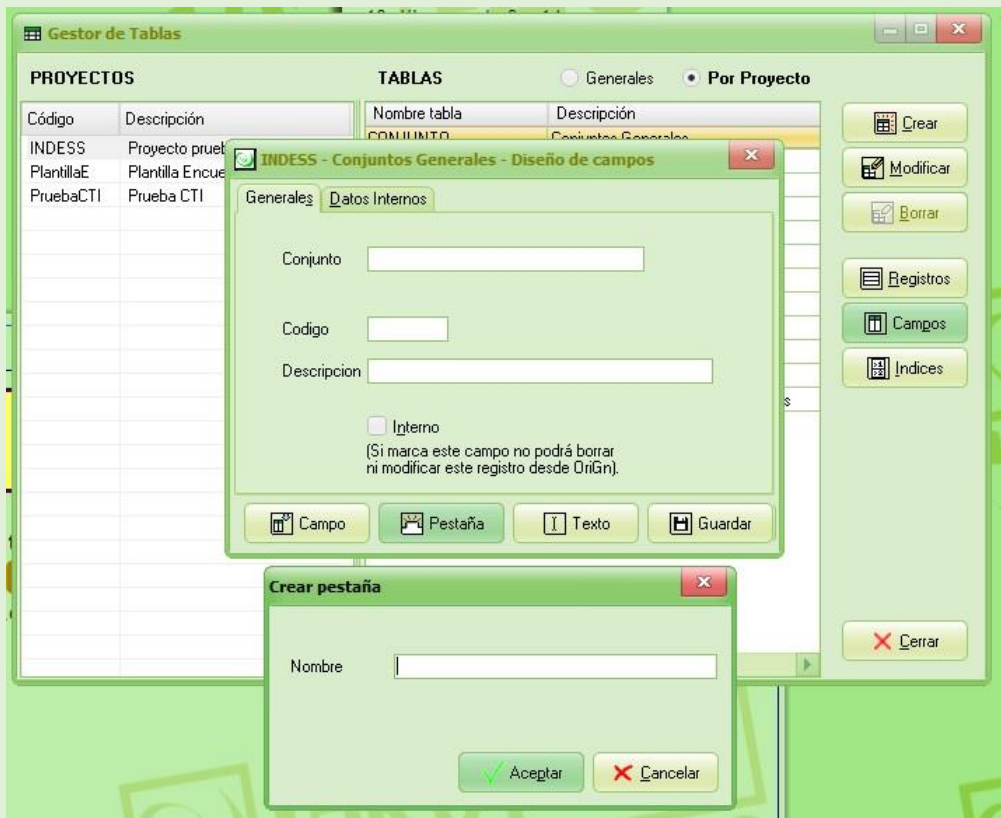
Existen 3 botones situados a la derecha de la ventana:

- CREAR → 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



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

CURSO CALL CENTER

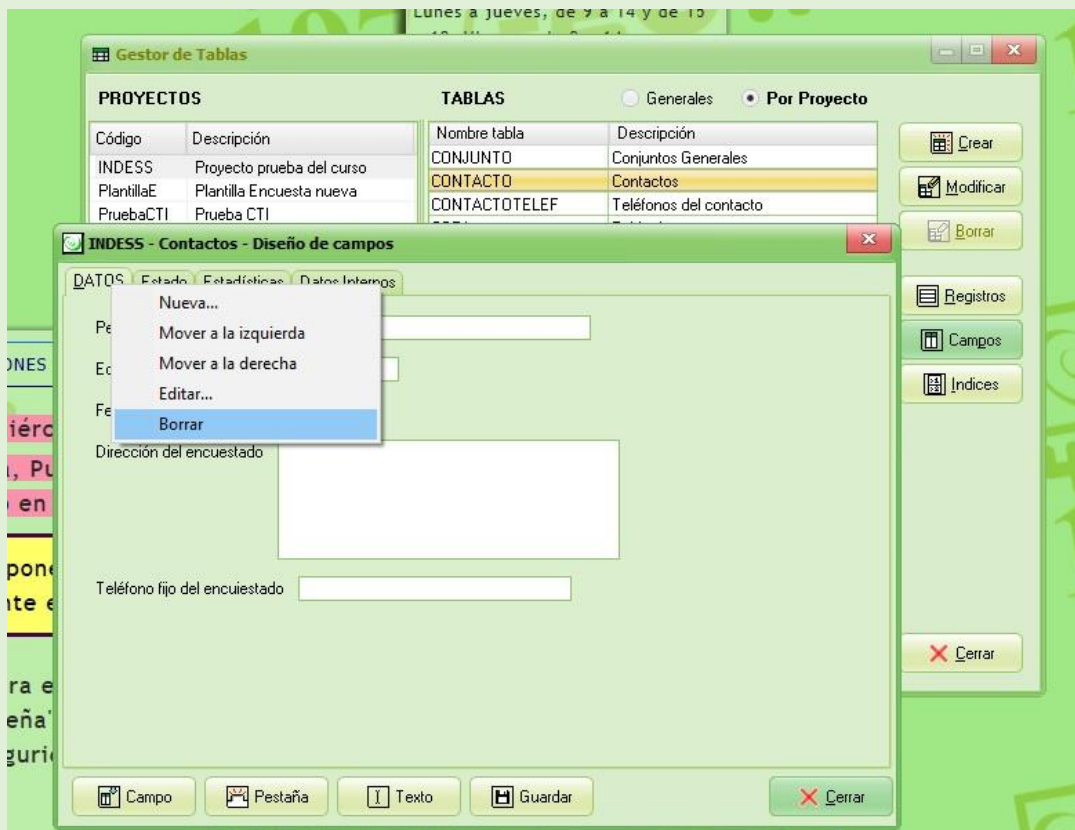
2ª SESIÓN

❖ CARGAR CONTACTOS A UN PROYECTO

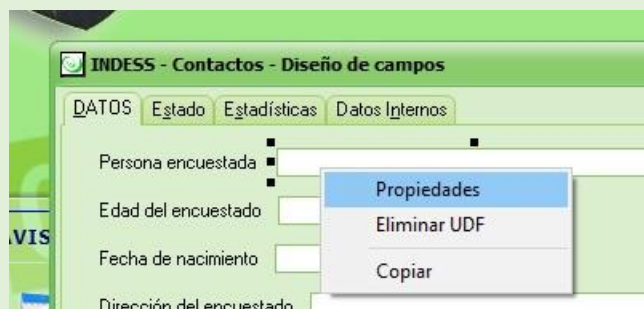
- Generales > Gestor de tablas

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.



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



❖ CREAR NUEVOS CAMPOS:

Dentro del gestor de tablas volvemos a clicar 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.

The screenshot shows the 'INDESS - Contactos - Edición de campo' dialog box. The 'Nombre' field is 'EDAD', 'Tipo campo' is 'Numérico', and 'Longitud' is '3'. The 'Decimales' field is set to '0'. The 'Máximo' field is set to '160'. The 'Aceptar' button is highlighted.

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

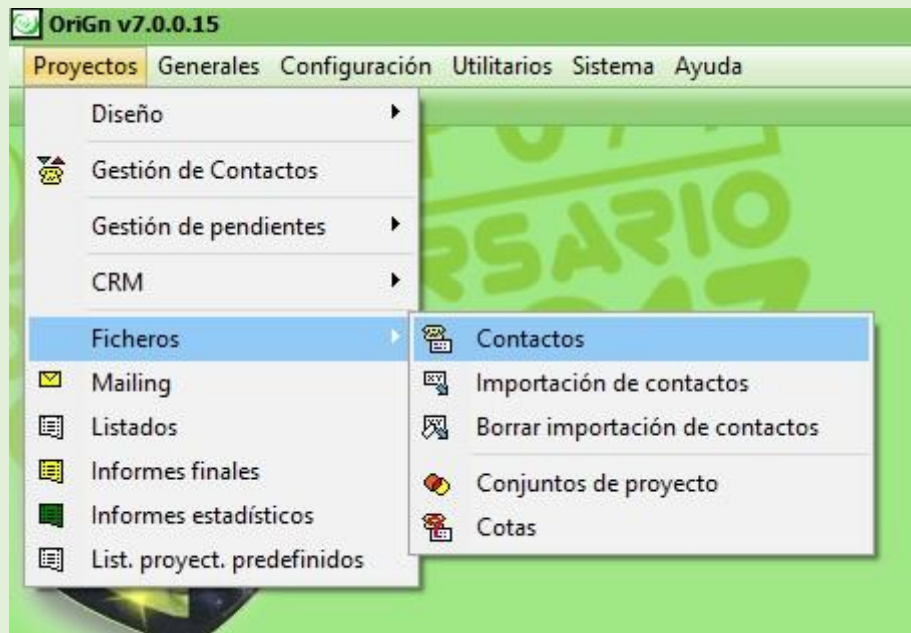
The screenshot shows the 'INDESS - Contactos - Edición de campo' dialog box. The 'Nombre' field is 'Fecha de nacimiento', 'Tipo campo' is 'Fecha', and 'Longitud' is '3'. The 'Aceptar' button is highlighted.

- 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 → 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. → Si queremos hacer retorno dentro pulsamos Ctrl + Enter.

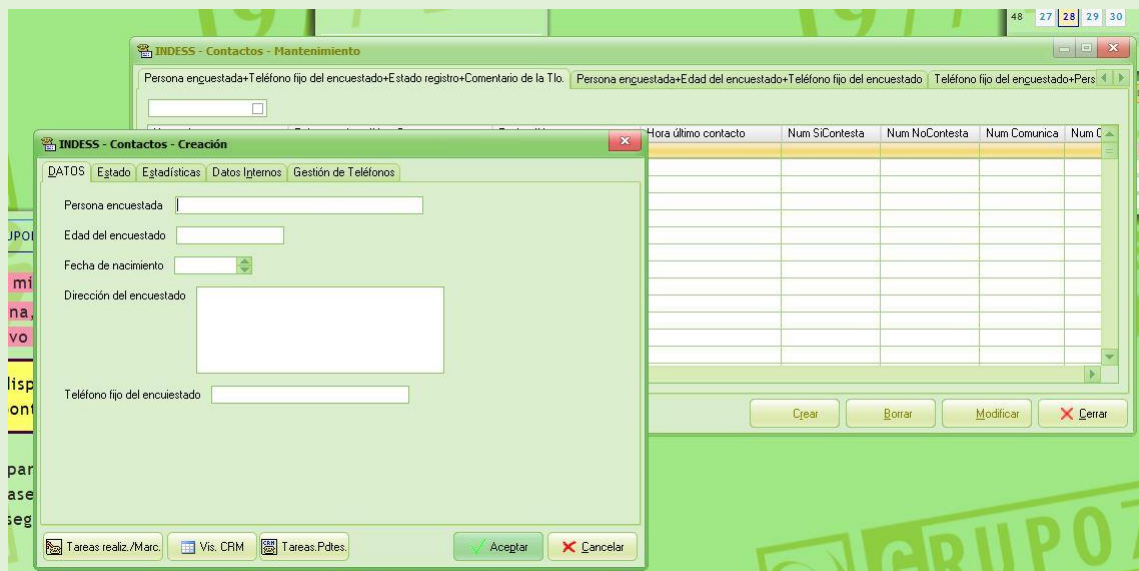
- Crear campo de **teléfono**:
Tipo de campo = Teléfono
Es un campo también bastante restringido en configuración de caracteres.
Se aconseja ir guardando con regularidad. Al finalizar le damos a la pestaña GUARDAR y CERRAR.

❖ PARA VISUALIZAR LA FICHA DE CONTACTOS

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



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



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



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

Se pulsa con el botón derecho y entramos en propiedades

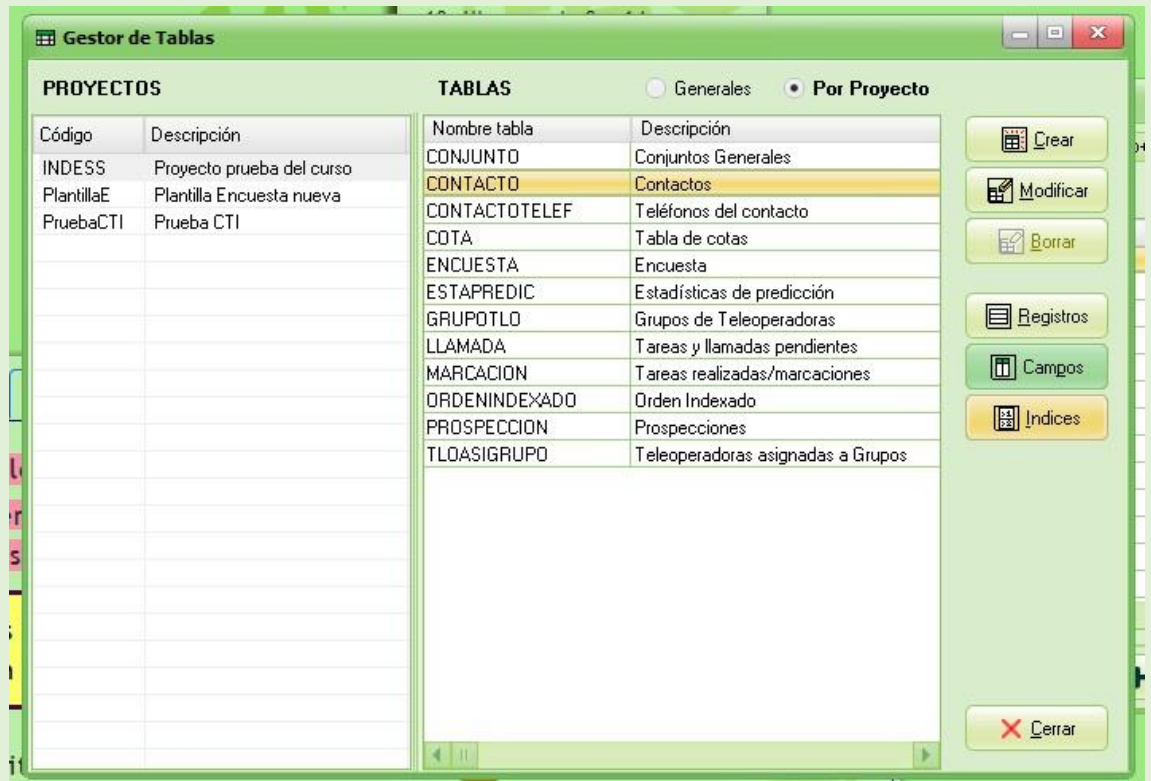
Se activa la casilla de Visualización en Consultas



Estos contactos aparecen al final de los contactos.

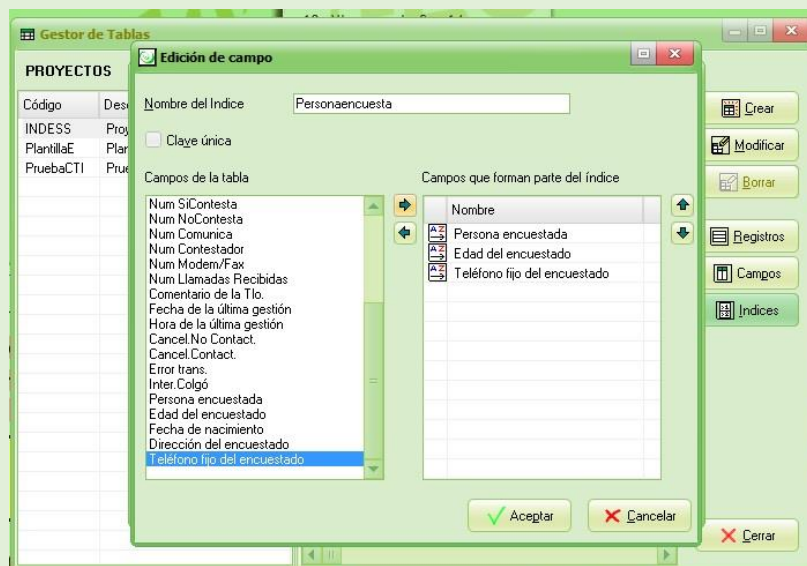
❖ CREACIÓN DE ÍNDICES PARA BUSCAR CONTACTOS Y QUE LOS CAMPOS NOS SALGAN AL PRINCIPIO DE LA TABLA

- Gestor de tablas > Índices > Crear



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).



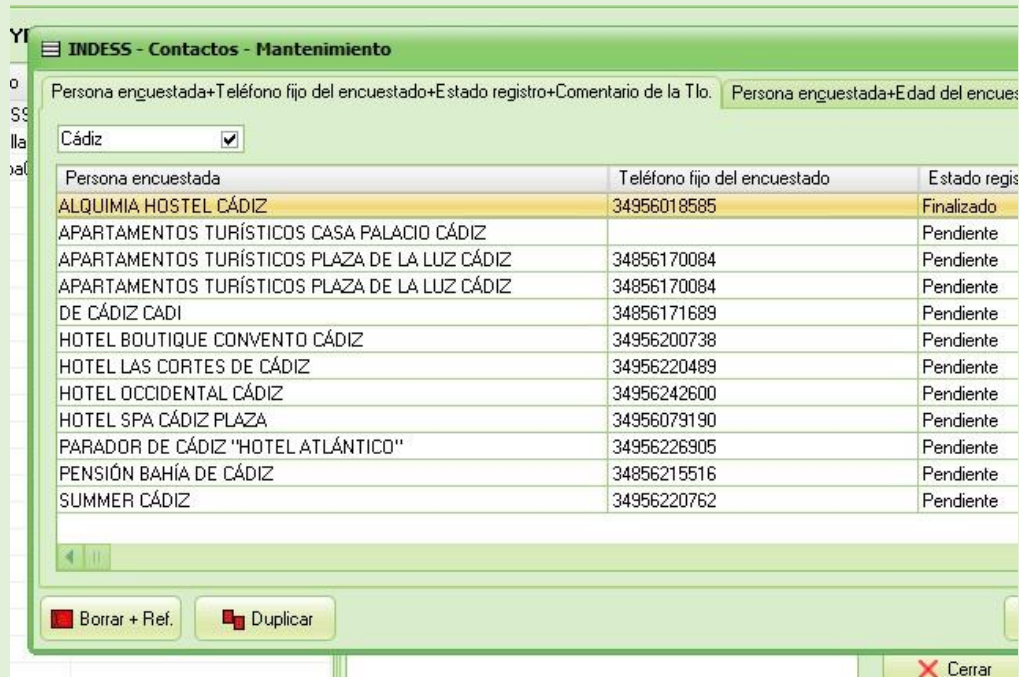
También podemos ordenar por número de teléfono. Nombramos al índice, por ejemplo, teléfono, y a continuación enviamos el campo teléfono a la derecha. Por ser también importante a nivel informativo, pasamos a la derecha también a continuación el campo de la persona encuestada.

Hay índices que se crean para evitar duplicados → para ello se debe activar la casilla “Clave única”

Pulsamos ACEPTAR

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

Ahora sale un campo para realizar búsqueda → 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.



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.

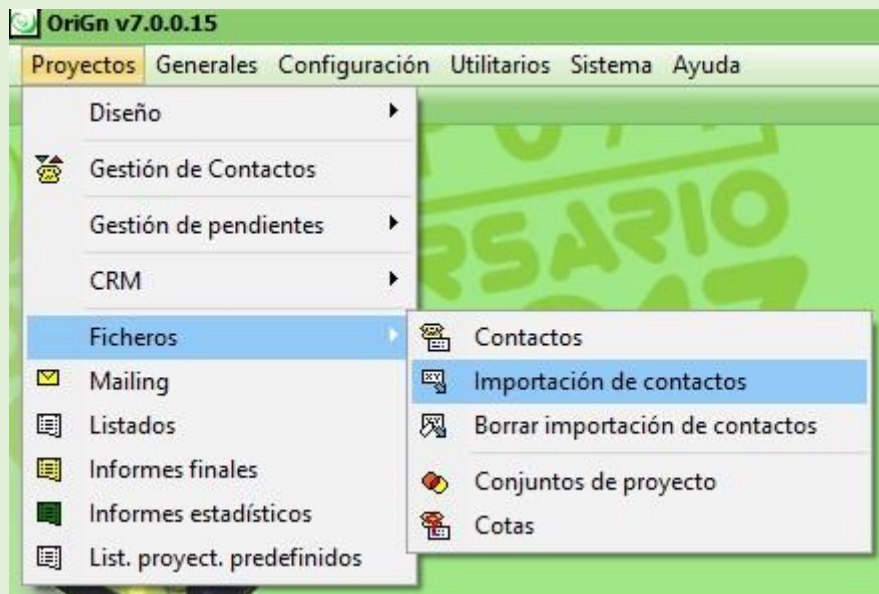
Hay que tener en cuenta que la búsqueda solo se realizará en el primer campo que aparece ordenado en el índice.

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



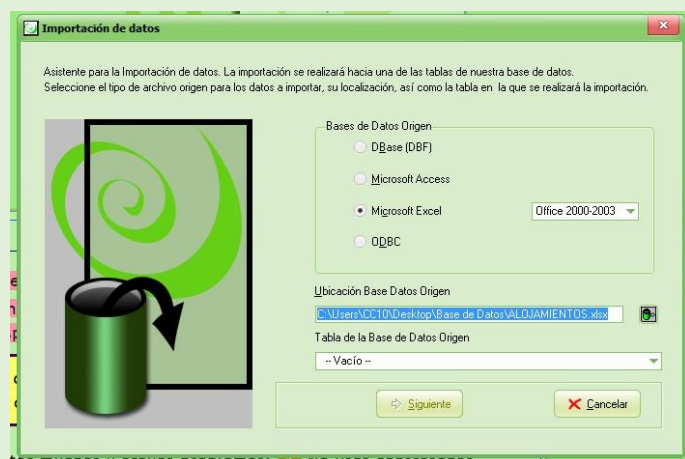
Elijo el proyecto y relleno los campos. Pulsamos en siguiente

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



tar muchos v eraves problemas: ■ NO uses contraseñas

CURSO CALL CENTER

3ª SESIÓN

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.

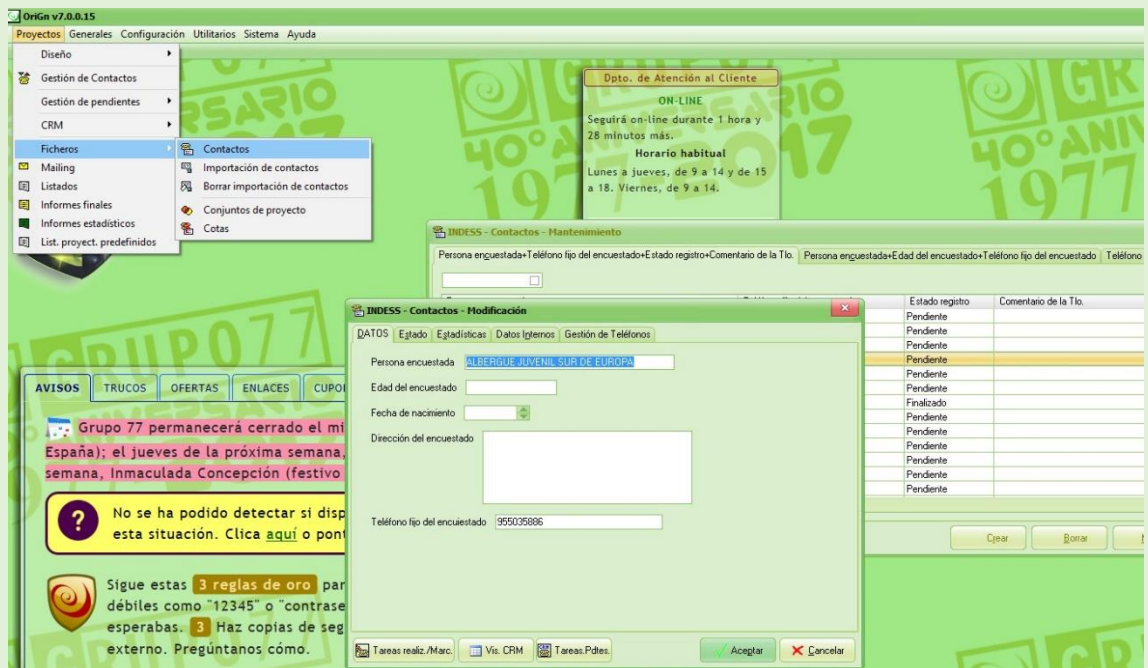
❖ **PARA COMPROBAR UNA IMPORTACIÓN REALIZADA**

- 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.



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! → 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 → No ha querido realizar la encuesta
 - Con éxito → Encuesta realizada
 - Máximos telefónicos → Se sobrepasan las cuotas

The screenshot shows the 'INDESS - Contactos - Modificación' window with the 'Estado' tab selected. The form contains the following fields:

- Operador/a: [Empty text box]
- Fecha: [Date dropdown]
- Hora: [Time dropdown, set to 00:00]
- Primer contacto: [Empty text box]
- Ultimo contacto: [Empty text box]
- Ultima gestión: [Empty text box]
- Estado registro: [Pendiente dropdown]
- Motivo de pendiente: [Nueva dropdown]
- Motivo de finalizado: [--Vació-- dropdown]
- Comentario de la Tlo.: [Empty text box]
- Observaciones: [Empty text area]

At the bottom, there are buttons for 'Tareas realiz./Marc.', 'Vis. CRM', 'Tareas.Pdtes.', 'Aceptar', and 'Cancelar'.

- **ESTADÍSTICAS** ⑦ Vemos lo realizado con todos los teléfonos del contacto (si comunica, no contesta, sale el contestador...)

CAN = cancelados
(el teleoperador ha cancelado la encuesta por algún motivo)

- **DATOS INTERNOS:** Nos puede interesar si realizamos varias importaciones en

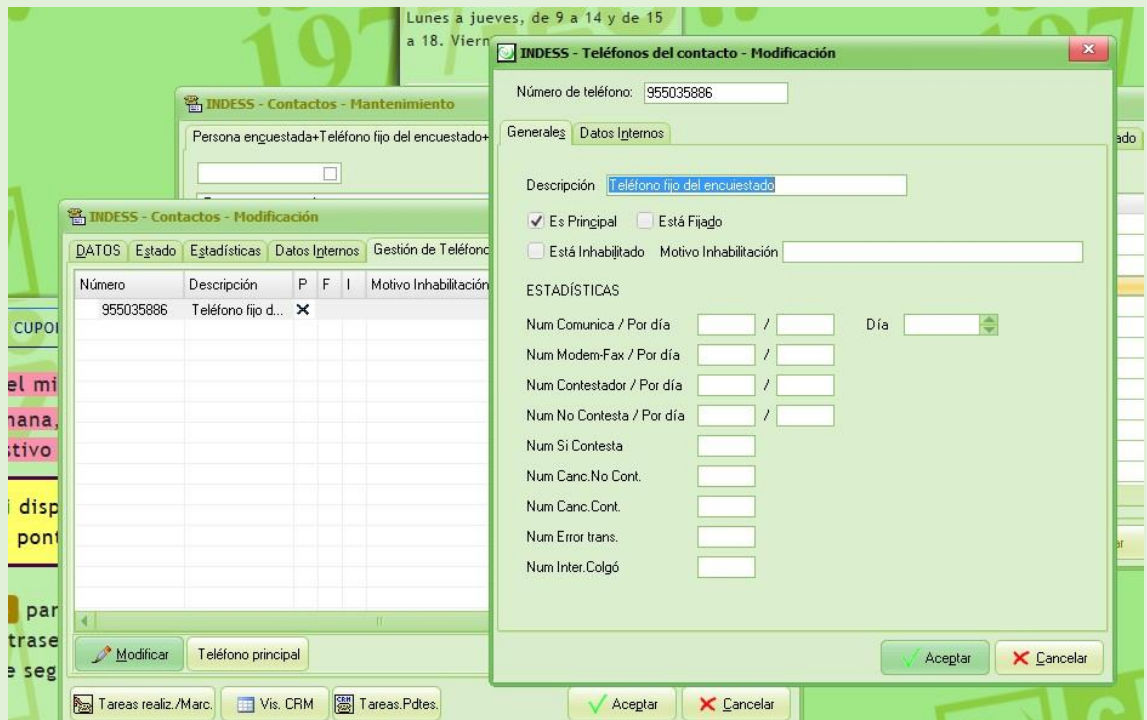
The screenshot shows the 'INDESS - Contactos - Modificación' window with the 'Estadísticas' tab selected. The form contains the following fields:

- OID: 505.322
- Fecha última importación: 27/11/2017
- Fecha última exportación: [Empty date dropdown]

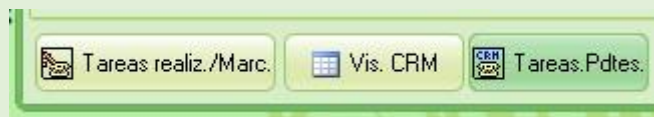
At the bottom, there are buttons for 'Tareas realiz./Marc.', 'Vis. CRM', 'Tareas.Pdtes.', 'Aceptar los datos y continuar', 'Aceptar', and 'Cancelar'.

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.



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



- **“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
<En Espera>	0	No

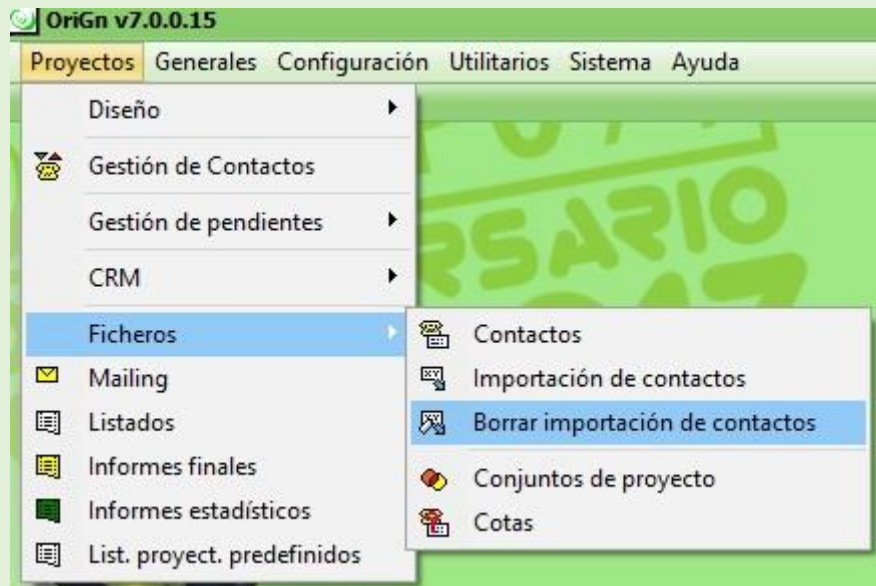
❖ PARA BORRAR IMPORTACIÓN

- 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.



❖ 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

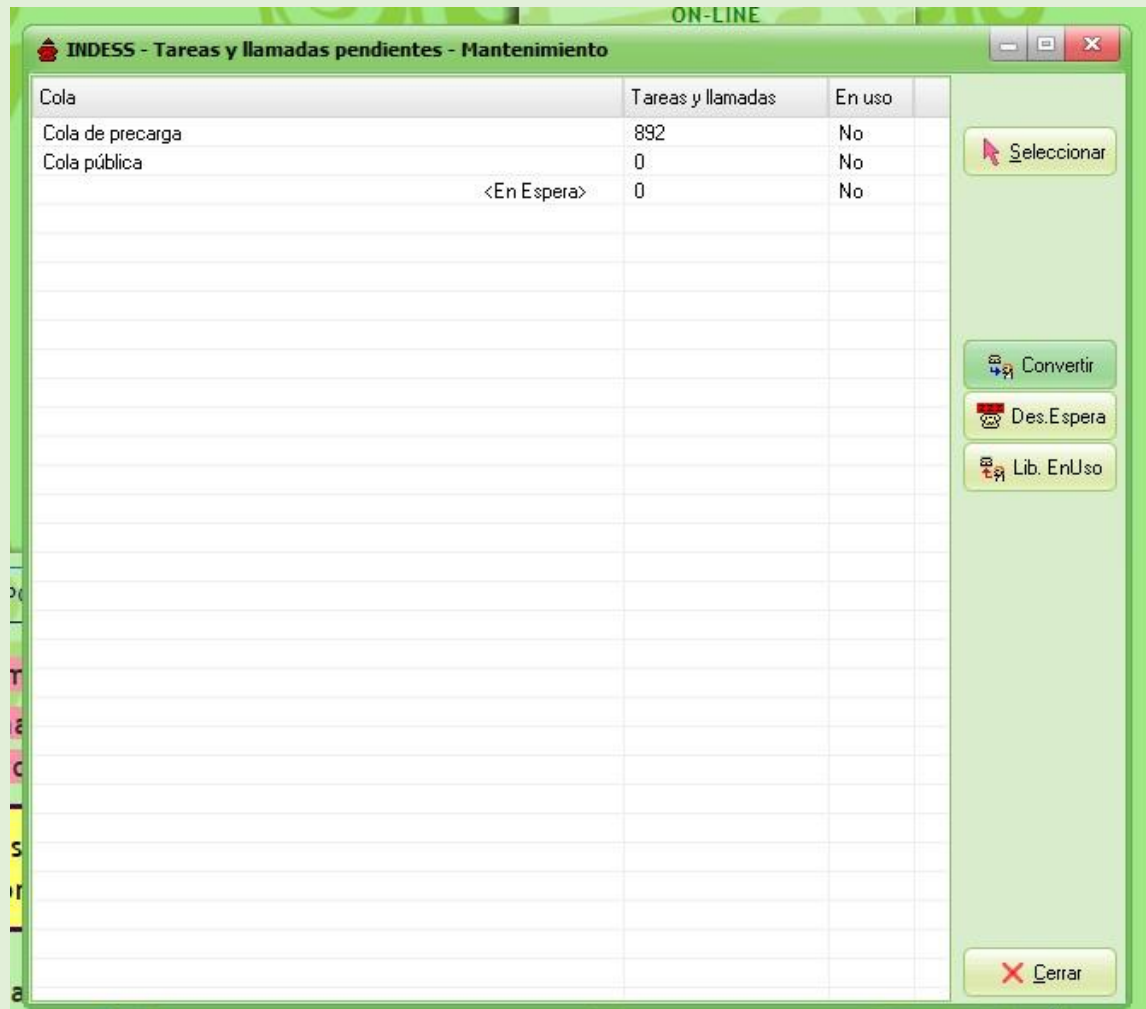
Seleccionamos proyecto y vemos los datos importados

❖ REPARTIR CONTACTOS

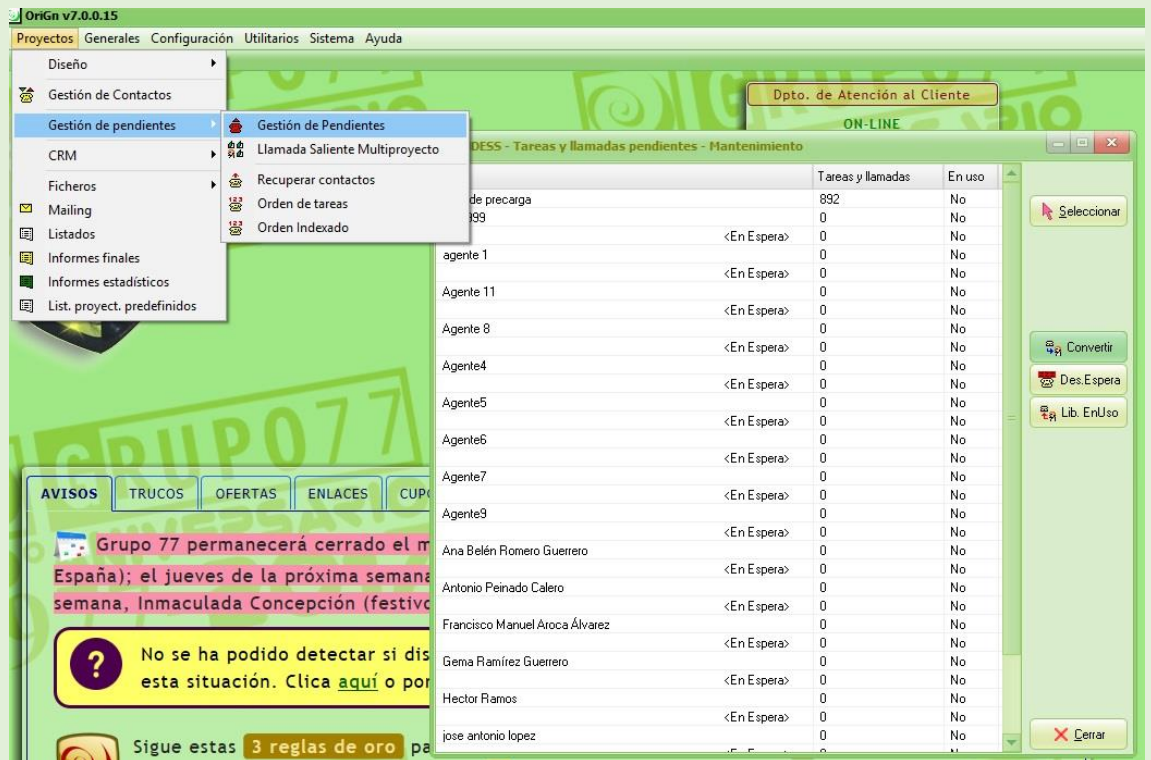
- Proyectos > Gestión de pendientes

Seleccionamos el proyecto y vamos que en precarga salen los 892 datos importados.

Seleccionar después de pinchar encima de un agente.



- **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 queremos llamar a contactos de Cádiz porque suponemos que una gran cantidad de ciudadanos están de fiesta. Es diferente que finalizar.



- **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 → Primeramente, vamos a seleccionar todo y le damos a traspasar. A continuación seleccionamos el destino. El origen aparece con tres asteriscos (***)

- **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.

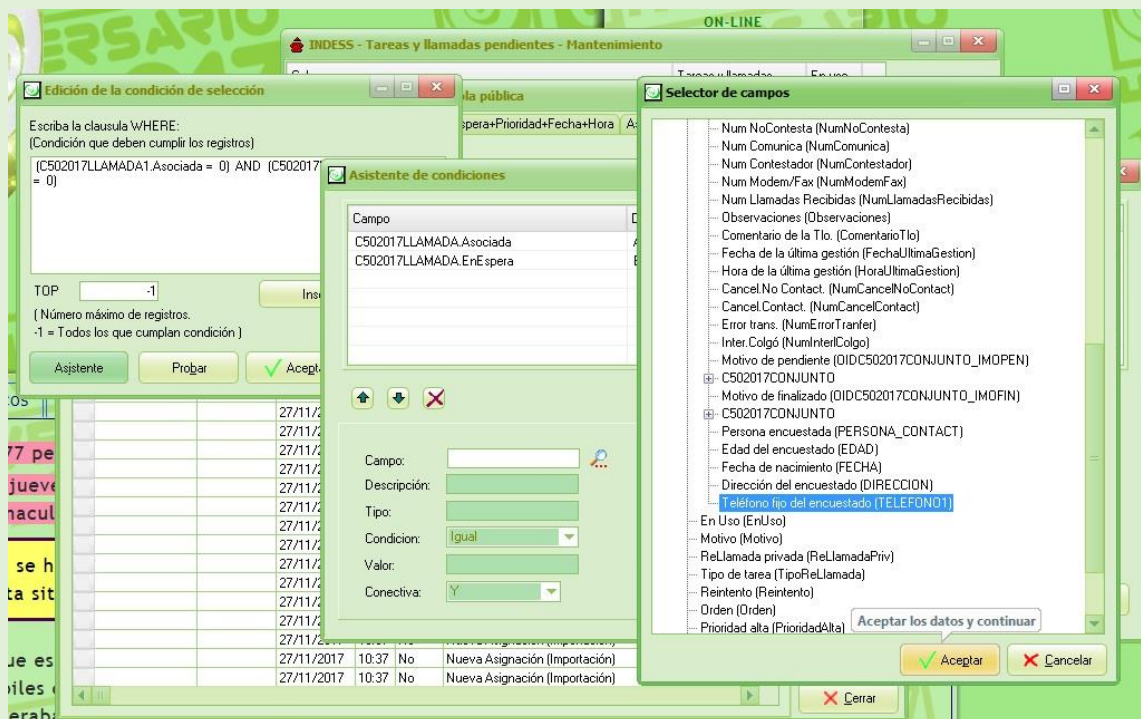
Le damos a la lupa → Buscamos el campo sobre el que queremos hacer el filtro (En nuestro caso será el teléfono por lo que seleccionamos el campo teléfono)

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”**



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

4ª SESIÓN

❖ CREACIÓN DE CUESTIONARIOS

➤ Proyectos > Diseño > Diseño asistido de entrada de datos



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 → no cumple alguna de las condiciones de la encuesta
- Volver a llamar → 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**.*

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.

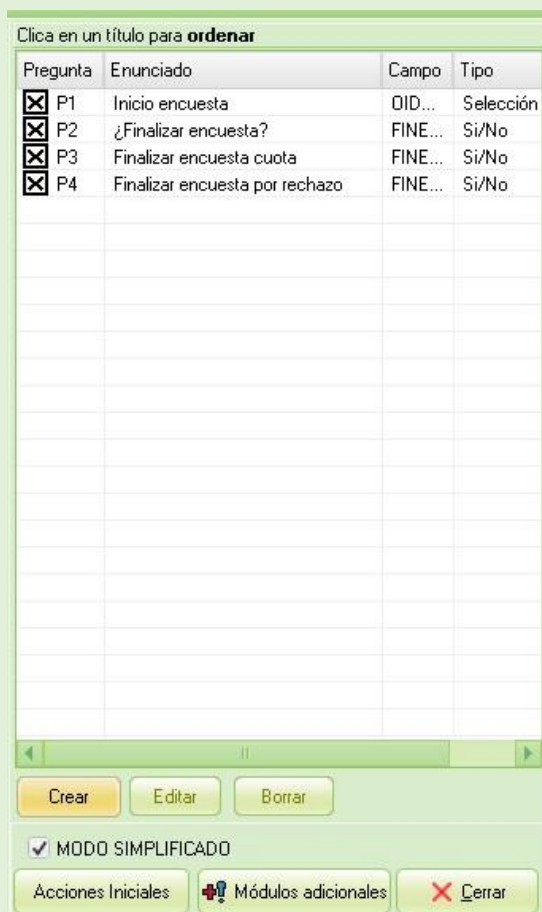
También podemos añadir un comentario, por ejemplo: "Gracias por su colaboración"

- **RECHAZO** → 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" → Para ello le damos al cuarto icono.



- A continuación vamos a crear las **preguntas** de las distintas pestañas:



- PRESENTACION: Ponemos el nombre y se 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.

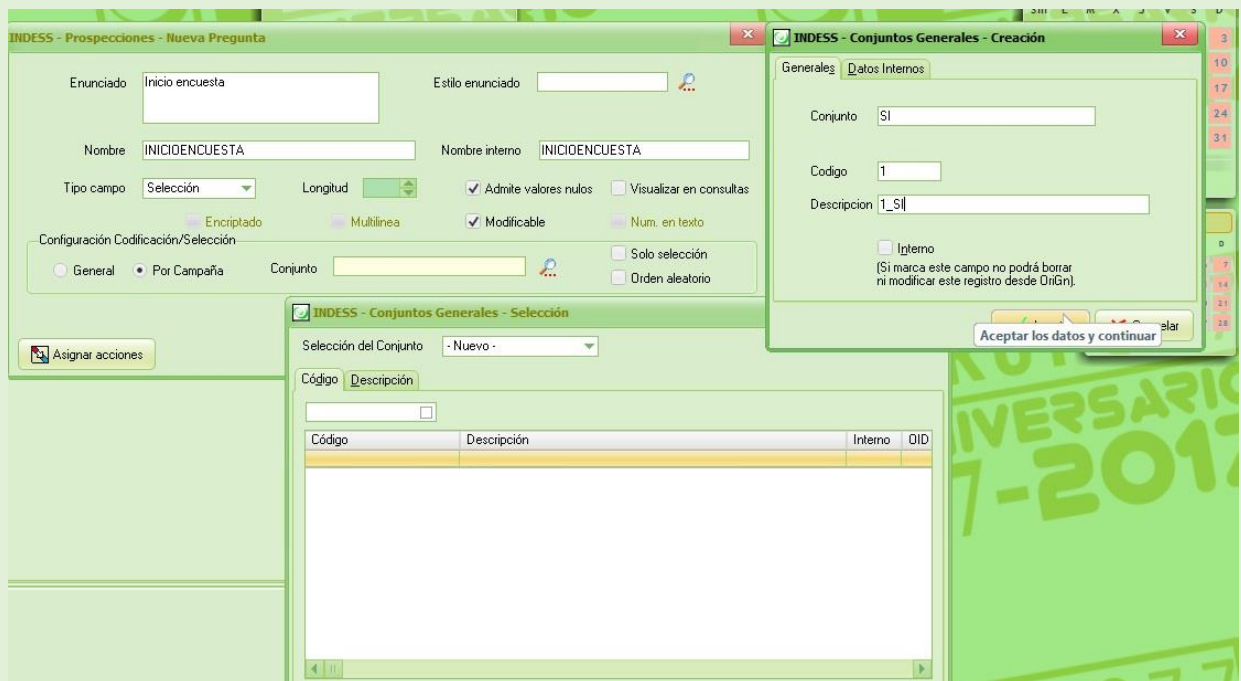


¡¡Si no queremos perder la información, debemos de ir dándole a **Guardar!!**

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
- ✓ Nombre → texto que se exportará cuando exportemos la encuesta a otro programa
- ✓ Nombre interno → Habrá que tener en cuenta que se ponga en MAYUSCULAS, SIN ESPACIOS....
- ✓ Tipo de campo → 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.



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 → 2_NO
- EN OTRO MOMENTO

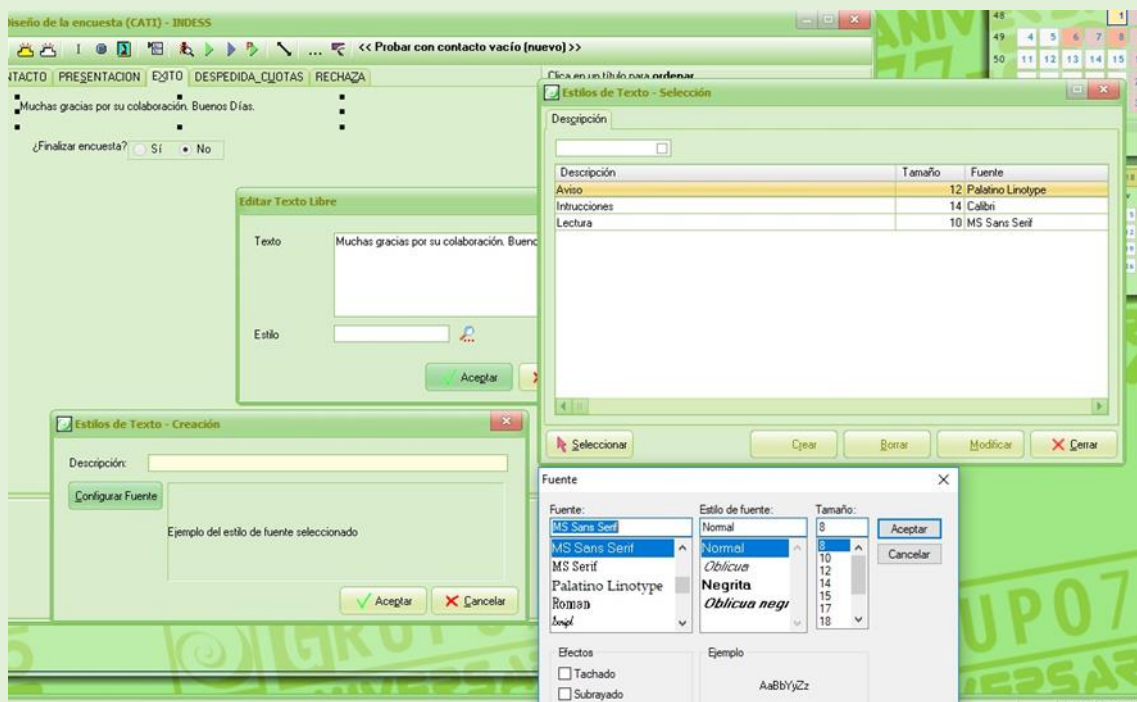
Cuando tengamos todo completado, le damos a seleccionar. Si está seleccionado “*Por campaña*” significa que solo podremos utilizar este conjunto para este proyecto o si hacemos otro proyecto utilizando como plantilla este cuestionario. Si lo ponemos “*En general*” es que podemos utilizar el conjunto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



- 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 → las acciones que se ejecutarán cuando complete el campo y le dé a enter.

INDESS - Prospecciones - Editar Pregunta P1

Enunciado: Inicio encuesta Estilo enunciado: []

Nombre: INICIO Nombre interno: DIDC502017CONJUNTO_INICIO

Tipo campo: Selección Longitud: [] Admite valores nulos Visualizar en consultas

Encriptado Multilínea Modificable Num. en texto

Configuración Codificación/Selección

General Por Campaña Conjunto: INICIOENCUESTA Solo selección

Orden aleatorio

Acciones previas

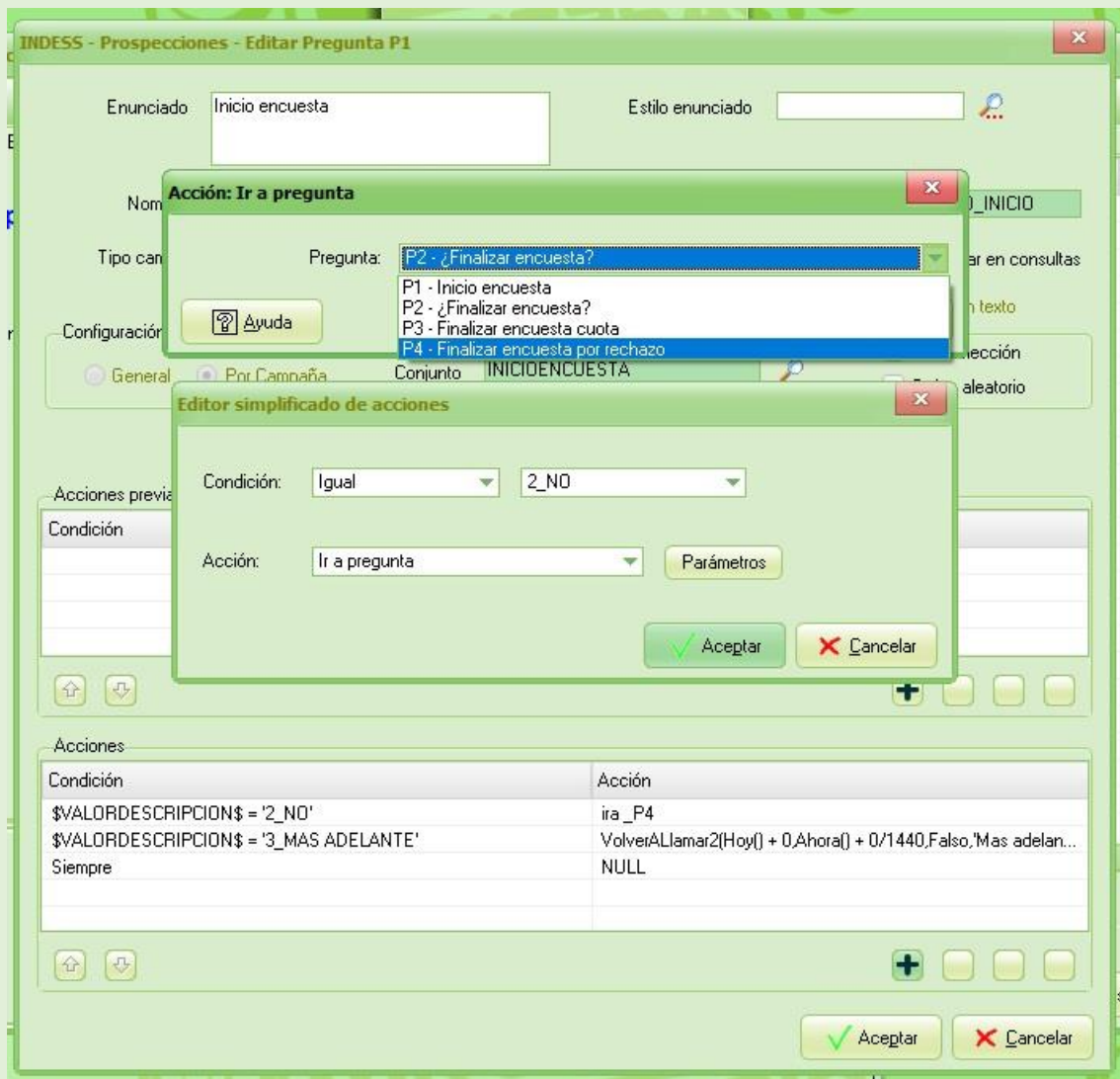
Condición	Acción

Acciones

Condición	Acción
\$VALORDESCRIPCION\$ = '2_NO'	ira_P4
\$VALORDESCRIPCION\$ = '3_MAS ADELANTE'	VolverALlamar2[Hoy() + 0,Ahora()] + 0/1440,Falso,'Mas adelan...

Aceptar 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.



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.

¡NUNCA 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 → SI → Fin de prospección
 - IGUAL → NO → Ir a pregunta “Finalizar encuesta”

- ✓ En la pestaña de FINALIZACIÓN POR CUOTAS:
 - Igual → SI → Fin de prospección / Éxito = NO / Código = Cuotas automáticas
 - Igual → NO → Ir a pregunta → 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.

¡NO 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

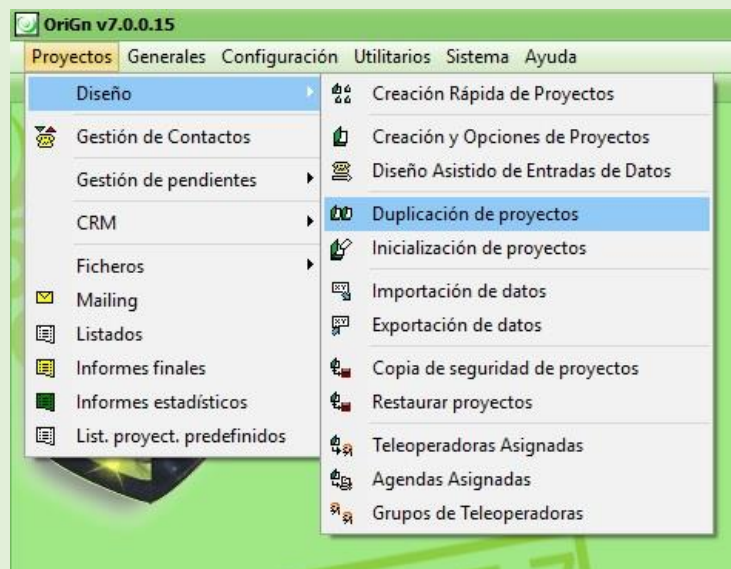
En esta sesión se seguirán introduciendo los datos de la encuesta, concretamente las preguntas que le haremos a los encuestados sobre un tema determinado. Para ello vamos a DUPLICAR el cuestionario realizado en la sesión anterior, ya que los datos de inicio y fin de encuesta nos sirven para cualquiera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



- 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.

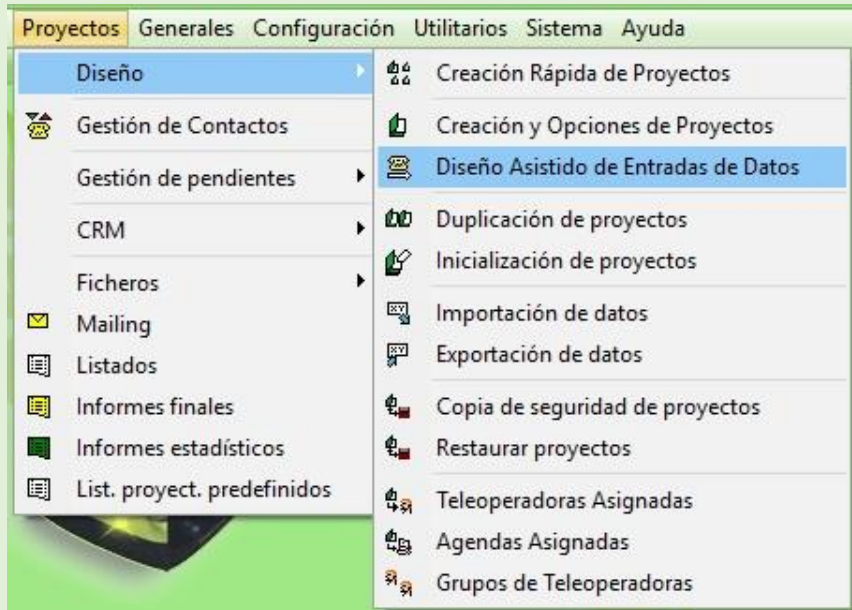
Si queremos borrar definitivamente un contacto de un proyecto, seleccionamos el contacto y pulsamos sobre el botón "Borrar + Ref".


- 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.



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

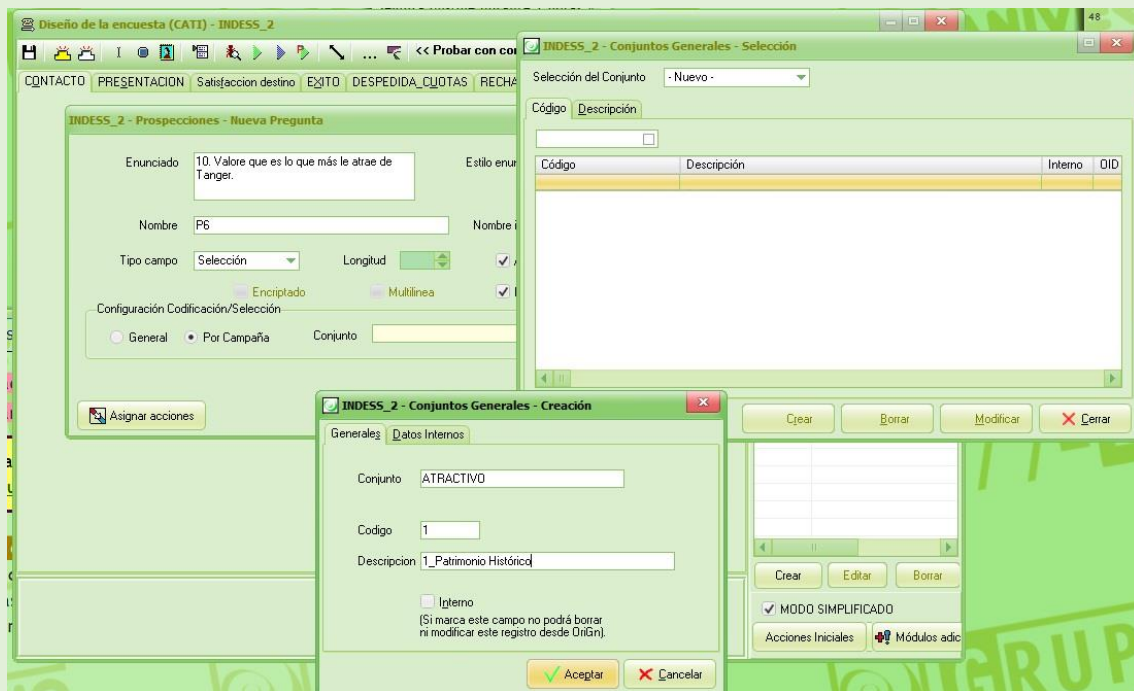
“Por campaña”

Hay que crear el conjunto:

+ Crear → 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.

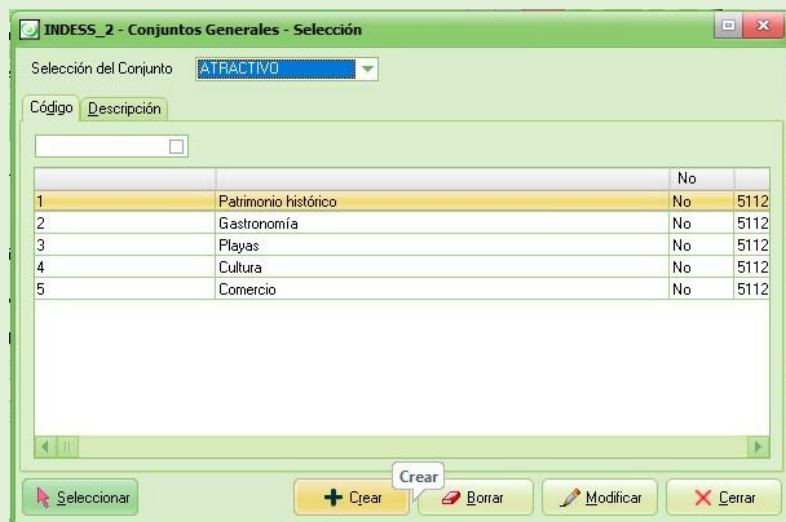


Ahora creamos más registros para ese conjunto:

2_Gastronomía

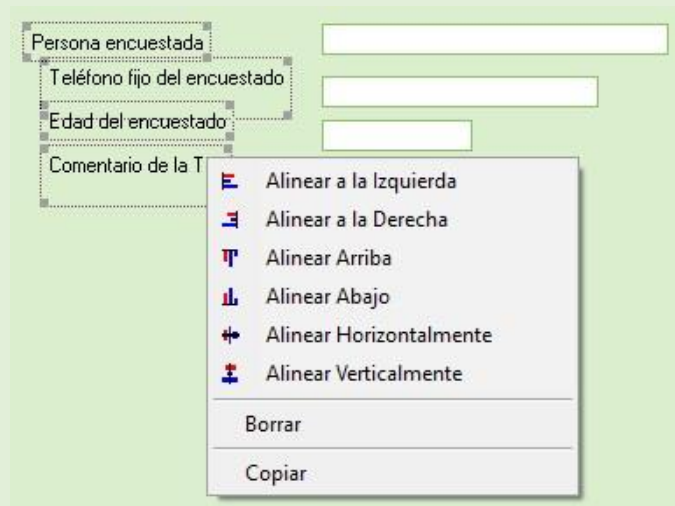
3_Playa

4_Cultura




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.



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”,  por 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”



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)

Vamos a continuar creando una pregunta de tipo numérico.

+Crear → 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.

Nos vamos a otros y le damos a editar:

+Crear acción / posterior

Condición = Falso

Acción = Ir a pregunta → 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.



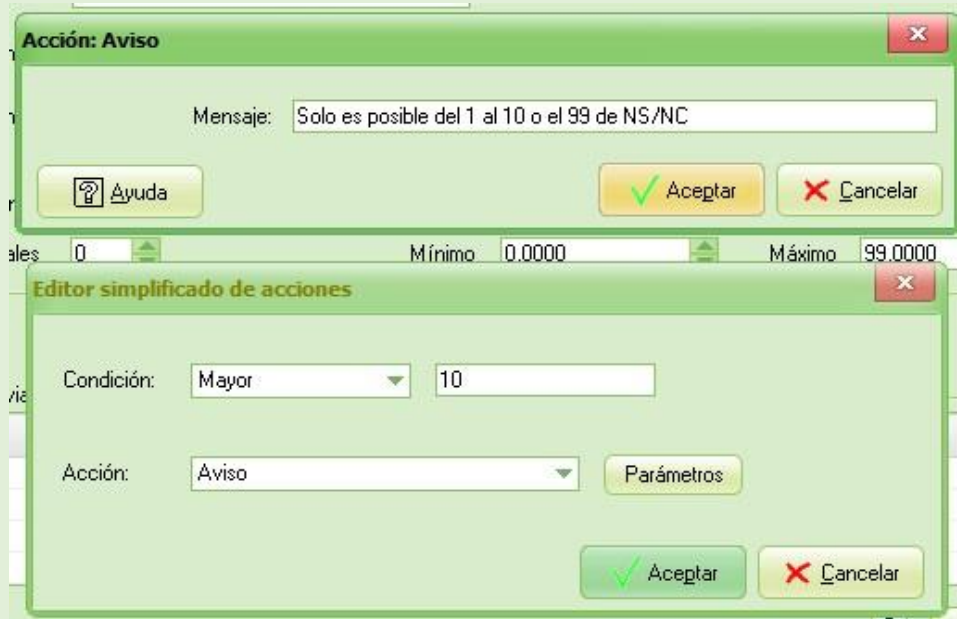
Se pueden modificar las acciones

Acción = Mayor 10

A continuación añadimos una excepción:

Condición = menor 99

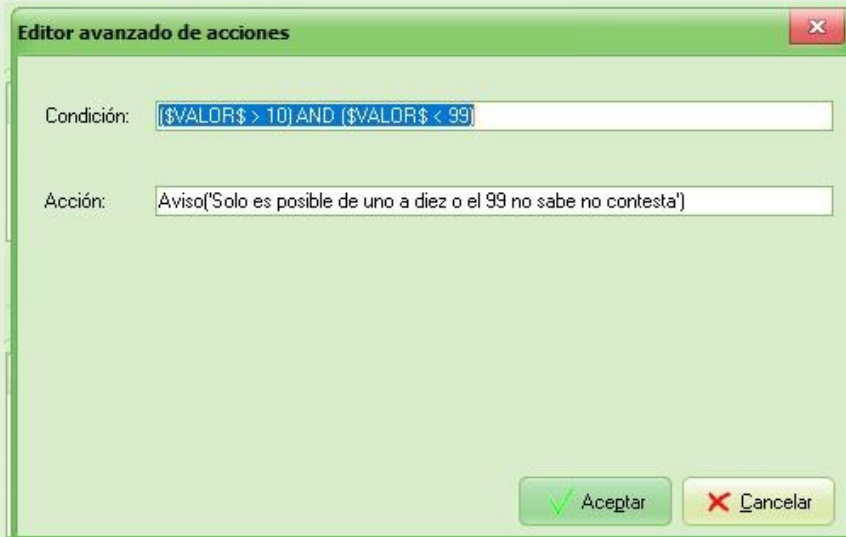
Acción = Aviso y mensaje



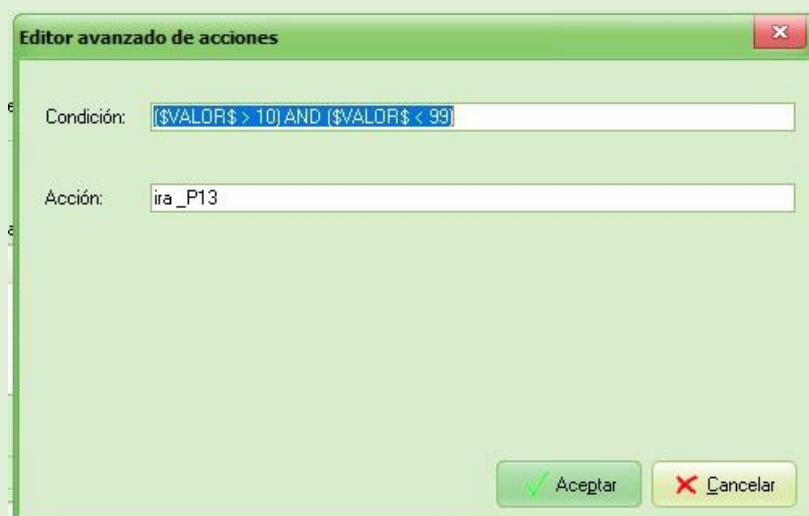
Para que se cumplan ambas acciones tenemos que entrar en edición avanzada de acciones: se mete el código entre paréntesis y se copia y pega la opción quedando:
(Valor...) AND (Valor...)



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].



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.



CURSO CALL CENTER

6ª SESIÓN

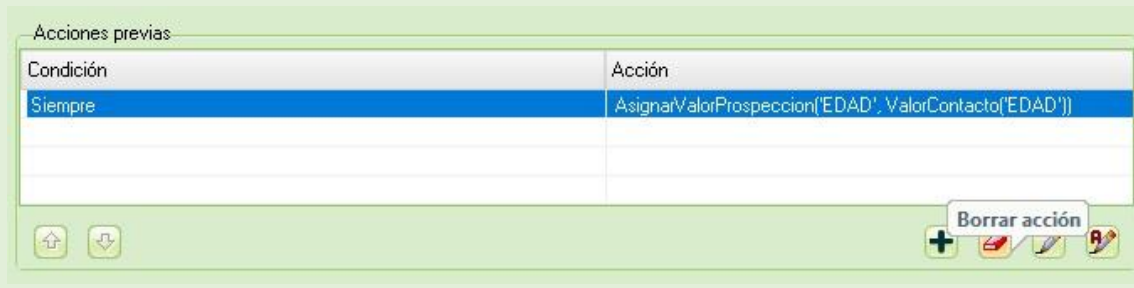
❖ FORMULACIÓN DE PREGUNTAS CON CONFIRMACIÓN DE DATOS:

➤ 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** → se entra en editar pregunta / se selecciona acción y se pulsa borrar.

¡CUIDADO! → hay que finalizar la ejecución para poder realizar ediciones en la encuesta.



Vamos a realizar un ejemplo:

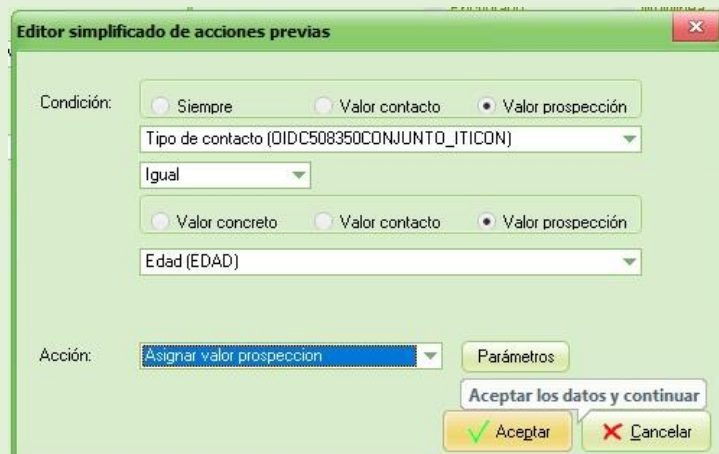
Seleccionamos la pregunta “¿Cuál es su edad?”


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) → 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)



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 → asignar valor contacto y se elige el campo donde queremos guardarlo
Valor prospección

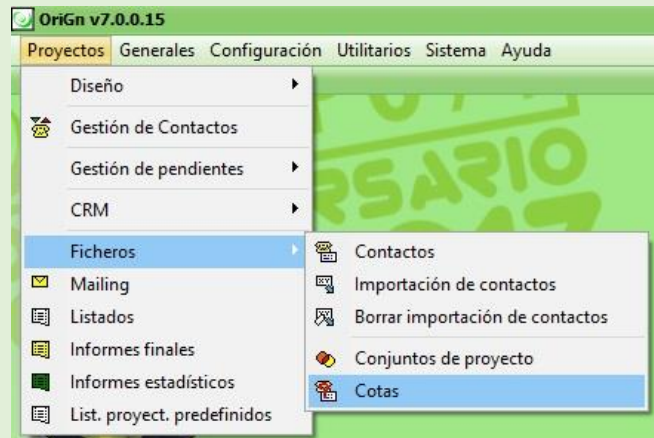


Ya que tenemos varias acciones tenemos que cuidar el orden en el que se ejecutan éstas: Hay que revisar la lógica y con el botón bajamos o subimos las acciones de forma que adquieran el orden deseado.  

¡Para verificar que de verdad se ha realizado el cambio en la base de datos hay que realizar una llamada real! → 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 → 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) →

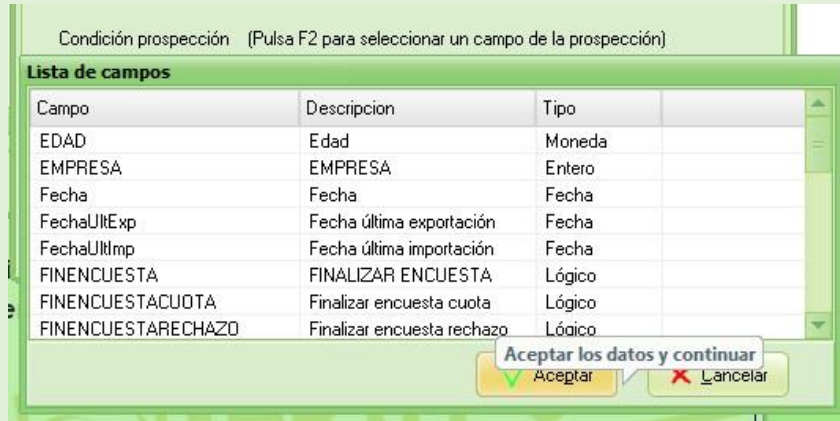
Si lo hiciéramos de forma real también deberíamos de añadir el sexo (AND campo sexo=M)

Le damos a probar.

The image shows a dialog box titled 'INDESS_2 - Tabla de cuotas - Modificación'. It has two tabs: 'Generales' and 'Otros Datos'. The 'Generales' tab is active. It contains a table with columns: Grupo, Número, Límite, and Valor actual. The values are: Grupo 1, Número 1, Límite 40, Valor actual 0. Below the table is a 'Descripción' field with the text 'Hombres entre 25 y 50 años'. There is a 'Condición contacto' field with the text '(EDAD>25) AND (EDAD<50)'. There is also a 'Condición prospección' field which is empty. At the bottom, there are buttons for 'Probar', 'Aceptar los datos y continuar' (with 'Aceptar' and 'Cancelar' sub-buttons), and 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons.

- Se descartan contactos *a posteriori*

Cuota de prospección → 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.



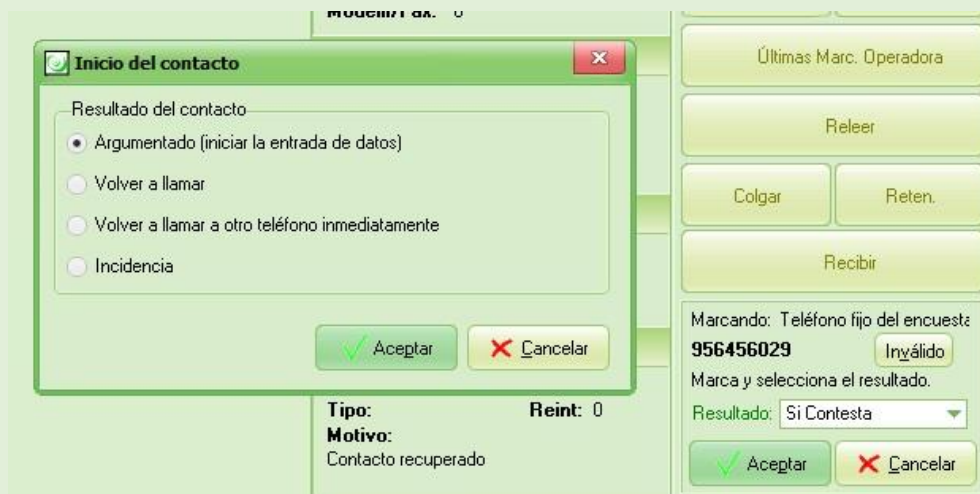
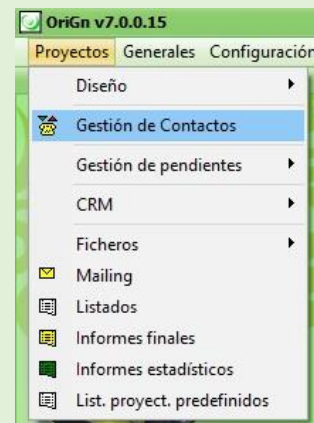
Para probar cuotas también hay que realizar llamadas reales.

- 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

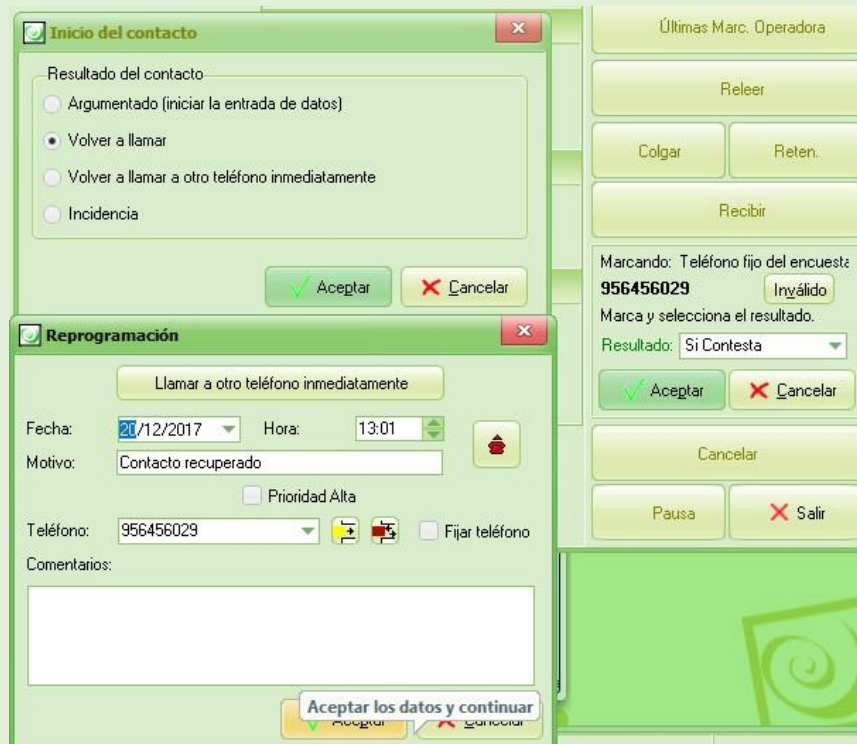


❖ **PARA ASEGURARNOS QUE LA CUOTA SE ESTÁ REALIZANDO (VALOR**

ACTUAL = 1)

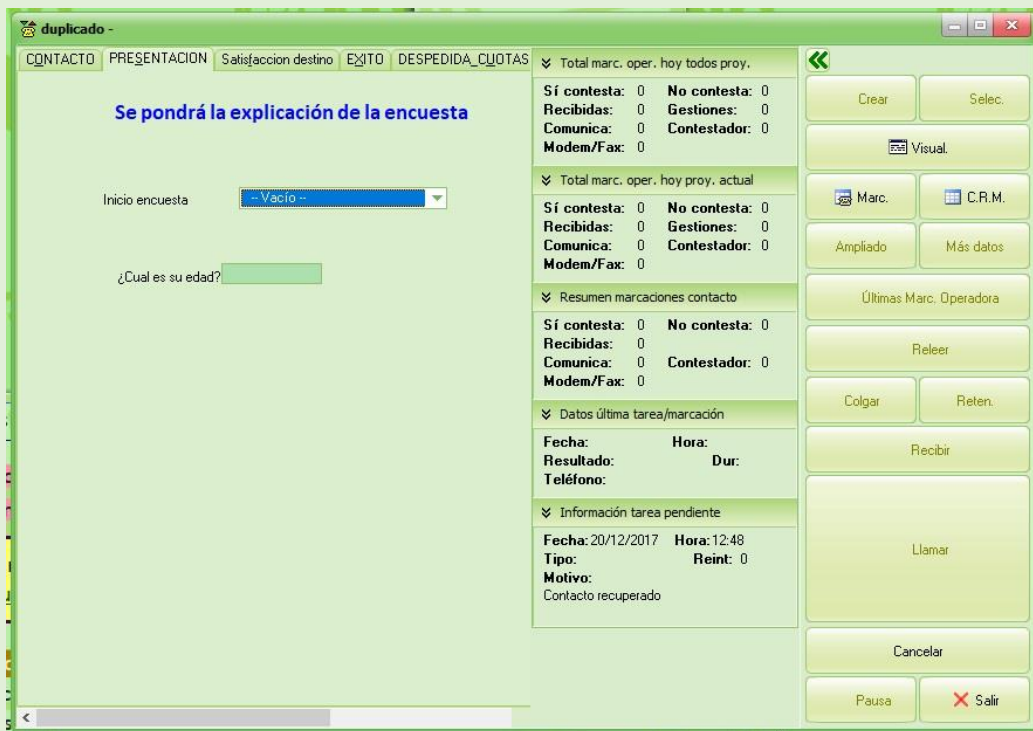
- Proyectos >
- Ficheros >
- Cotas

Se puede elegir volver a llamar a otro teléfono inmediatamente y escribimos el que queramos. Si le damos a incidencias tendremos que rellenar los datos.



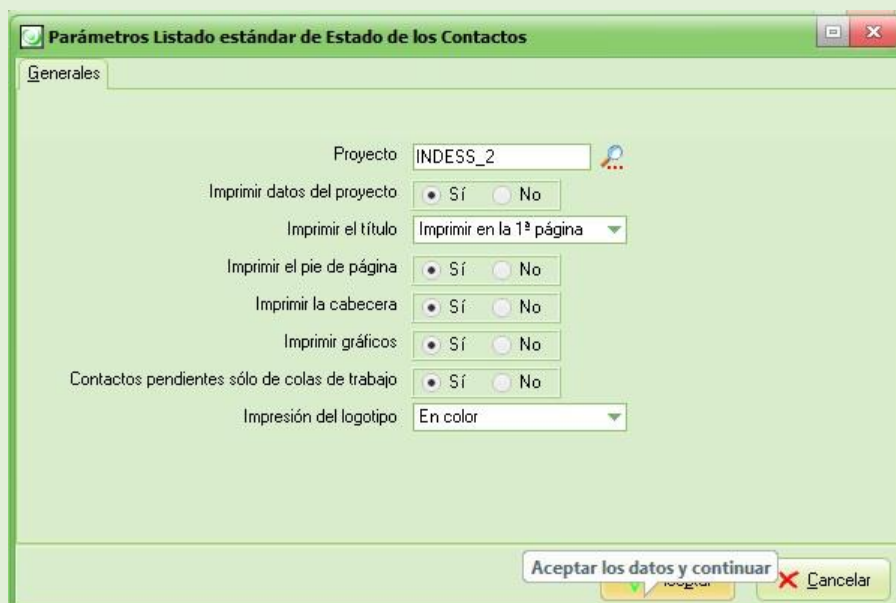
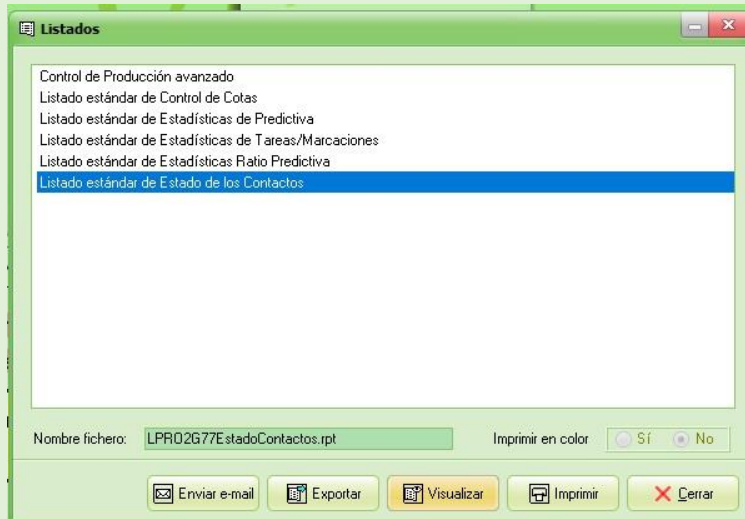
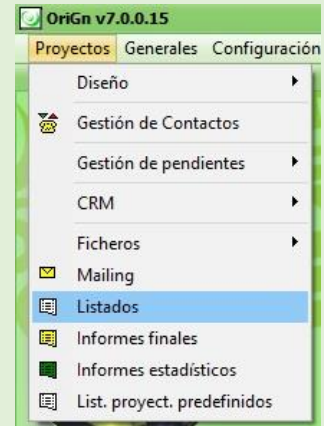
“Volver a llamar” → cuando vamos a llamar a otra hora predeterminada. En el caso de que el contacto diga que es mejor que lo llamemos más tarde es un argumentado.

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

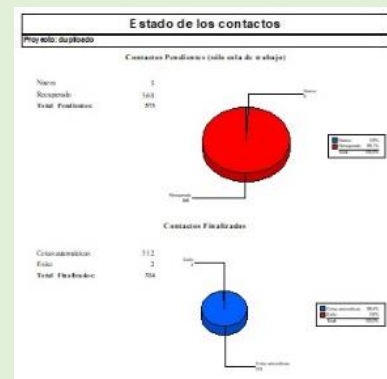


➤ Proyectos > listados:

Elegimos el listado estándar de Estado de los Contactos y le damos a visualizar. A continuación, nos saldrán algunas opciones de impresión que nos servirán para determinar la forma en la que visualizaremos el documento.

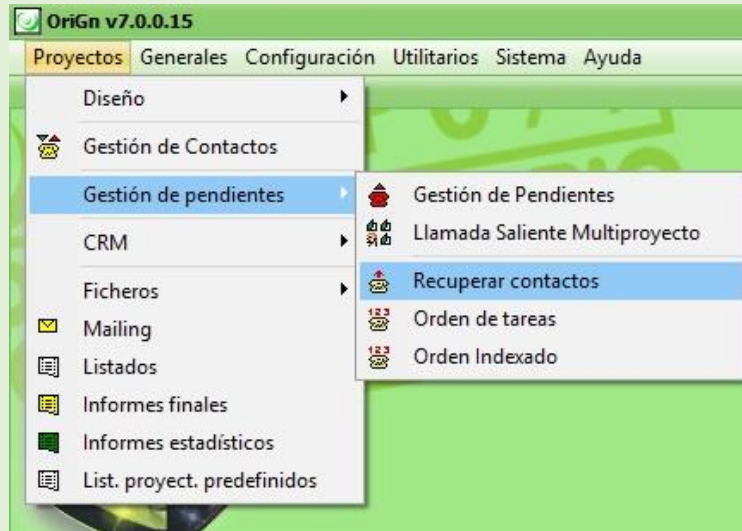


Cuotas automáticas = en el informe → una vez se han sobrepasado las cuotas, los contactos que han sido eliminados.



❖ 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) → marcamos los contacto que nos interesan (en este caso serán todos) + recuperar → 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.



❖ PARA AÑADIR BOTONES A LA ENCUESTA

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



- Para el botón POSPONER
- Ruta imagen = no se pone
- + → para añadir acción
- Ir a pregunta → Inicio encuesta
- Aceptar
- Título = Posponer
- Texto ayuda = Posponer
- Acción (+) = Volver a llamar 2
- Permitir cancelar = Cierto
- Motivo = Pospuesta
- ACEPTAR

❖ **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

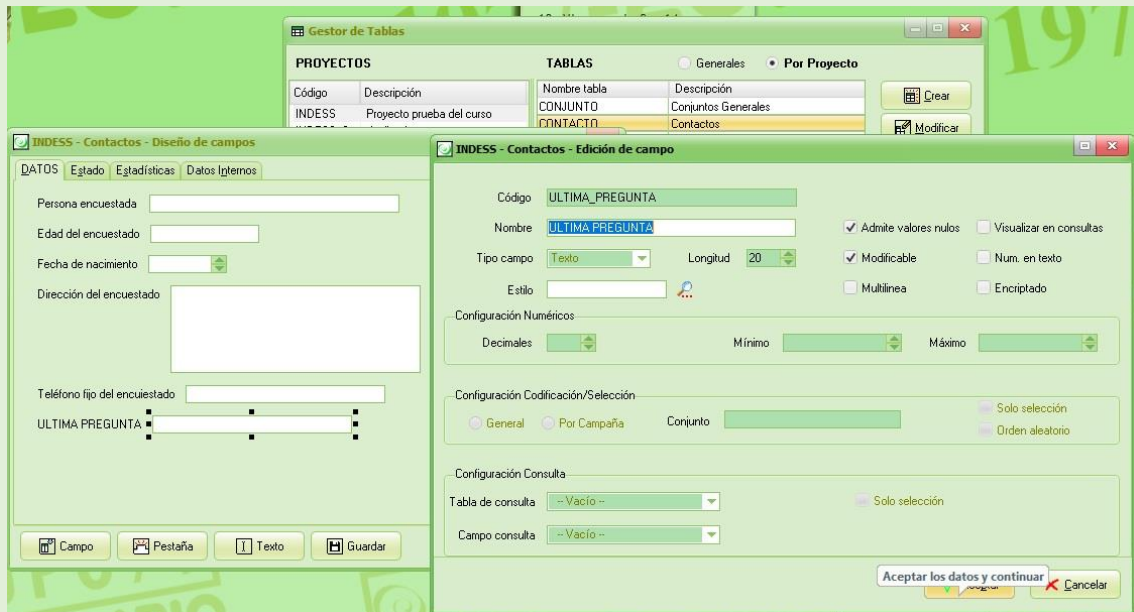
Tipo = Texto

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

Longitud = 20

ACEPTAR

GUARDAR



➤ 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



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)



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

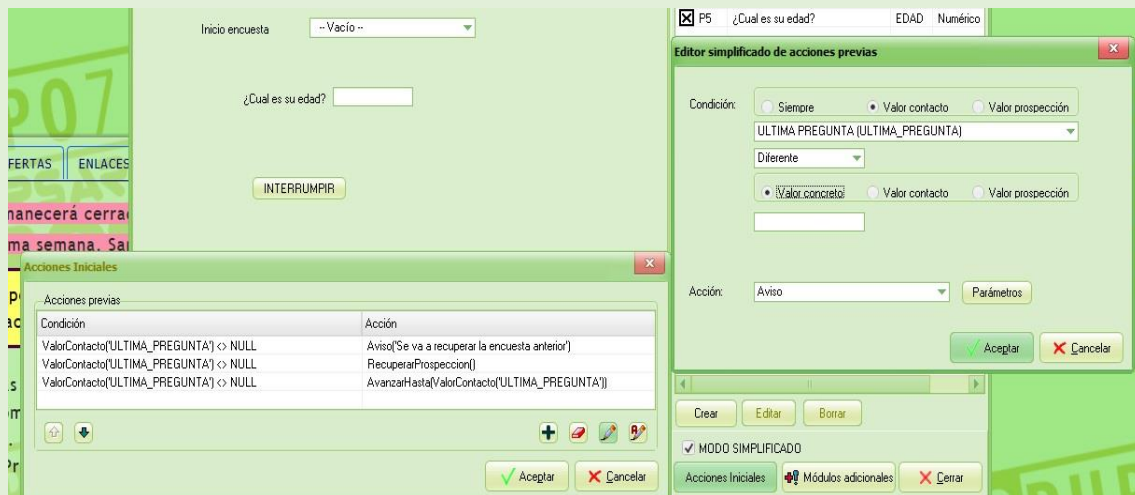
Valor de contacto

Última pregunta

Valor concreto – NULL

Aviso 1

Opciones avanzadas = acción = AvanzarHasta(Valor(contacto)ULTIMA_PREGUNTA)



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

7ª SESIÓN – REPASO

❖ **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 borrarán todas las importaciones del día que elijamos.

¡CUIDADO! → Si un día se han realizado 3 importaciones se borrarán 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) → asignar valores de contactos a la encuesta

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

- Para hacer desplegados 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

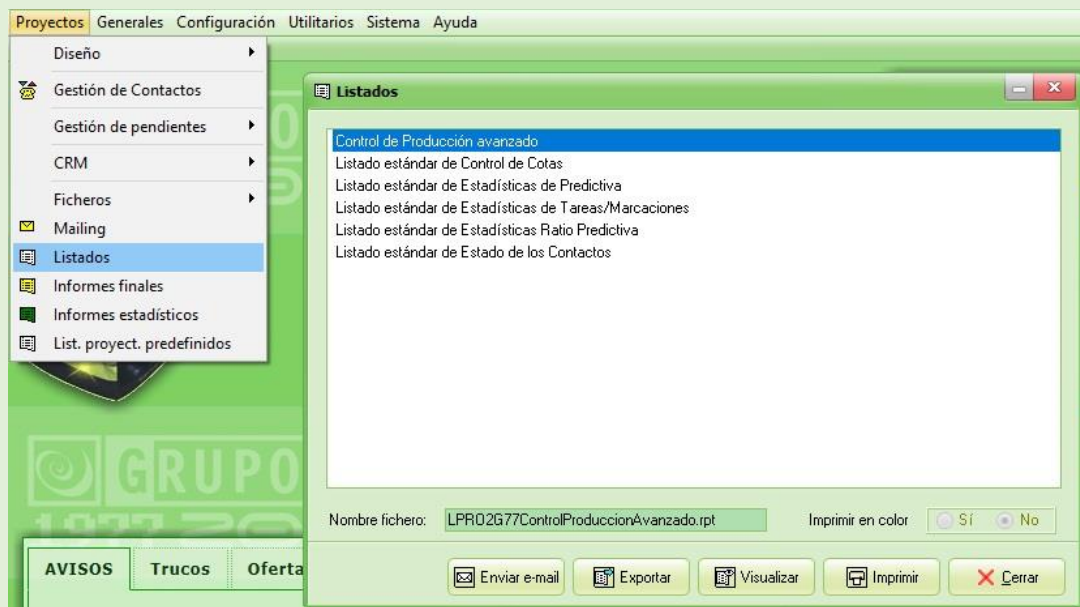
- Generales > Ficheros generales > Teleoperadoras > Modificar

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*”.

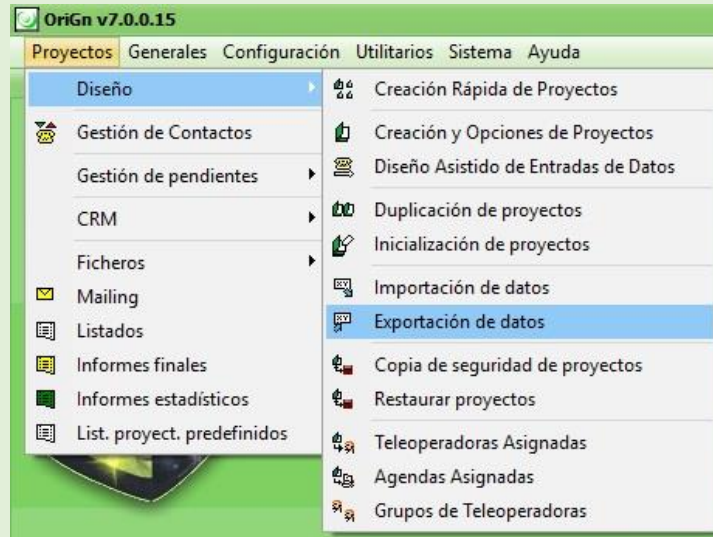


CURSO CALL CENTER

8ª SESIÓN

❖ EXPORTACIÓN DE TABLAS

➤ Proyectos > Diseño > Exportación de datos



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.



¡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!



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

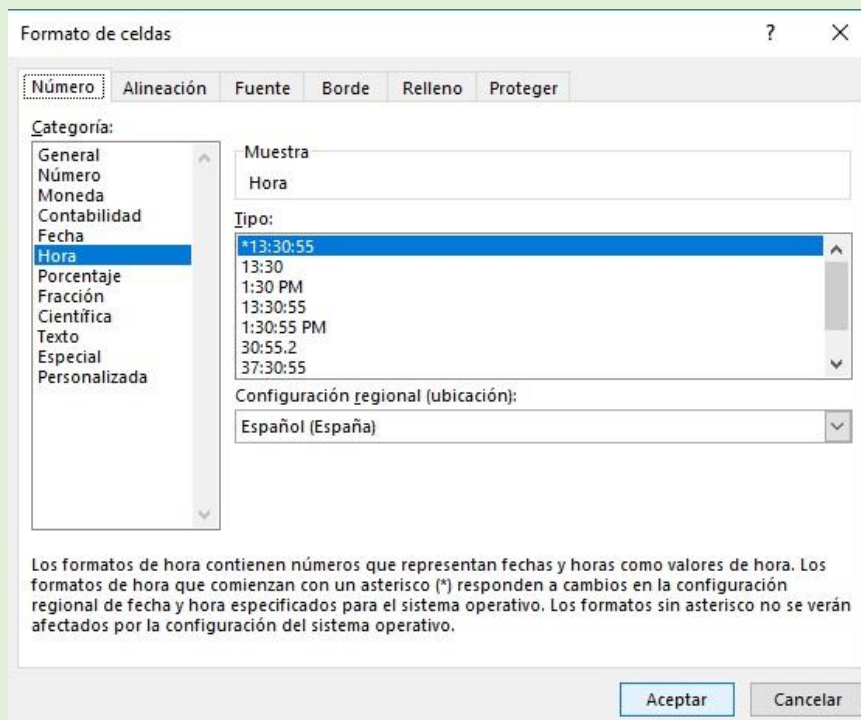
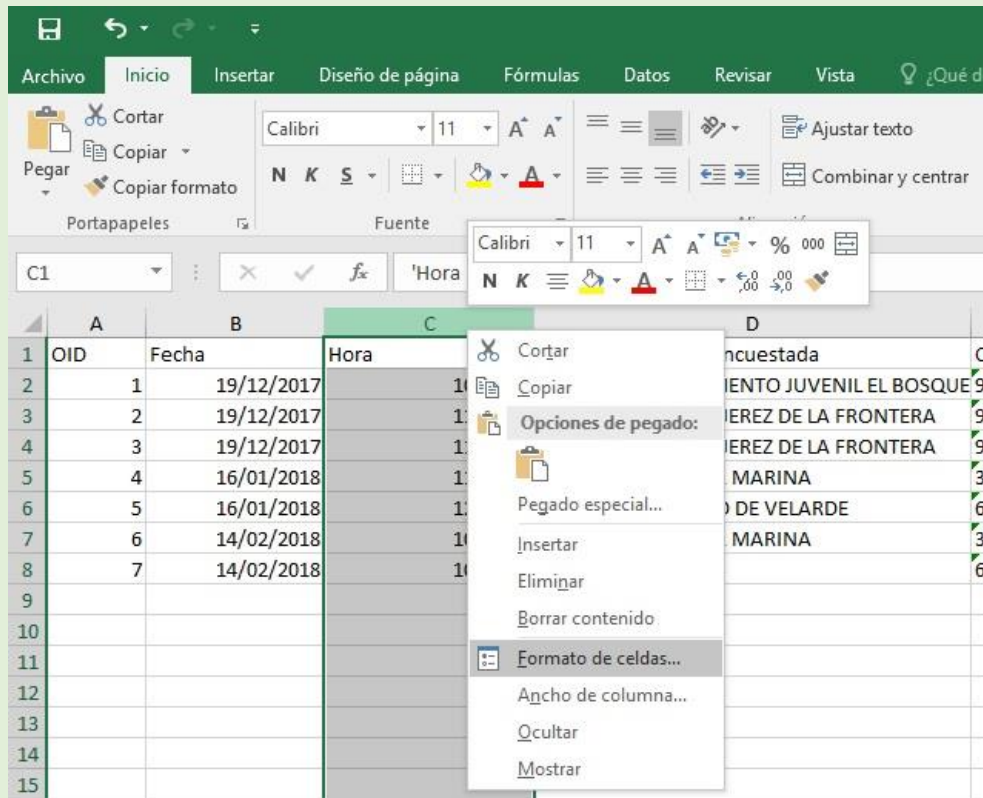
También tendremos un campos en contacto que se referirá al motivo de finalizado y que también exportaremos.



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.

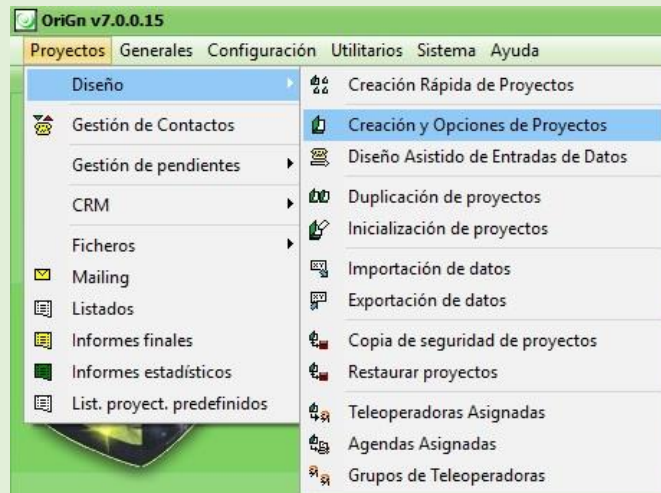
A continuación saldrá un cuadro de texto en blanco con condiciones, lo obviamos y le damos a iniciar sin rellenarlo ya que es para rellenar mediante lenguaje de programación.

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.



❖ 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 - Modificación

Identificación | **Funcionamiento** | Funcionamiento II | Funcionamiento III | Franjas | Resumen Interlocutor | CRM

FUNCIONAMIENTO GENERAL

Tipo Llamada: **Emision** | Ocultar campos internos en consultas de contactos

Modo de Llamada: **Automática** | Nivel mínimo de reprogramación manual no contactada

Tipo Colas: **Pública** | - Vacío - (Por defecto)

Cojas en Espera | Cotas exactas

Creación automática en Recepción

MÁXIMOS POR TELÉFONO (*) / POR DIA

Comunica: / (Vacío = No hay)

Modem/Fax: / (Vacío = No hay)

Contestador: / (Vacío = No hay)

No Contesta: / (Vacío = No hay)

No Contactado: / (Vacío = No hay)

(*) Si un teléfono llega a un máximo antes de que se haya producido un "Sí contesta", será inhabilitado.

Inhabilitar también teléfonos contactados

No aplicar máximos a las rellamadas privadas

Error Transf. (**): (Vacío = No hay máximo)

(**) Independiente de los máximos anteriores

REINTENTOS Y FRECUENCIAS

Forzar un contacto nuevo cada antiguos

Num.reintent.rellamadas manuales:

Num.reintent.rellamadas autom.:

Tiempo entre reintentos: minutos

Tiempo entre reintentos privada: minutos

Tiempo entre reintentos comunica: minutos

Re llamar prioritariamente al teléfono que comunica

Crear estadísticas cada múltiplo de: (hh:mm)

(Si no se indica ningún valor, se crean coincidiendo con los periodos de trabajo de las flos).

- Pestaña = Franjas

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

Inicio Franja Horaria	Fin Franja Horaria
09:00	13:00
16:00	19:00
00:00	00:00
00:00	00:00
00:00	00:00

Priorizar llamadas de la franja horaria actual

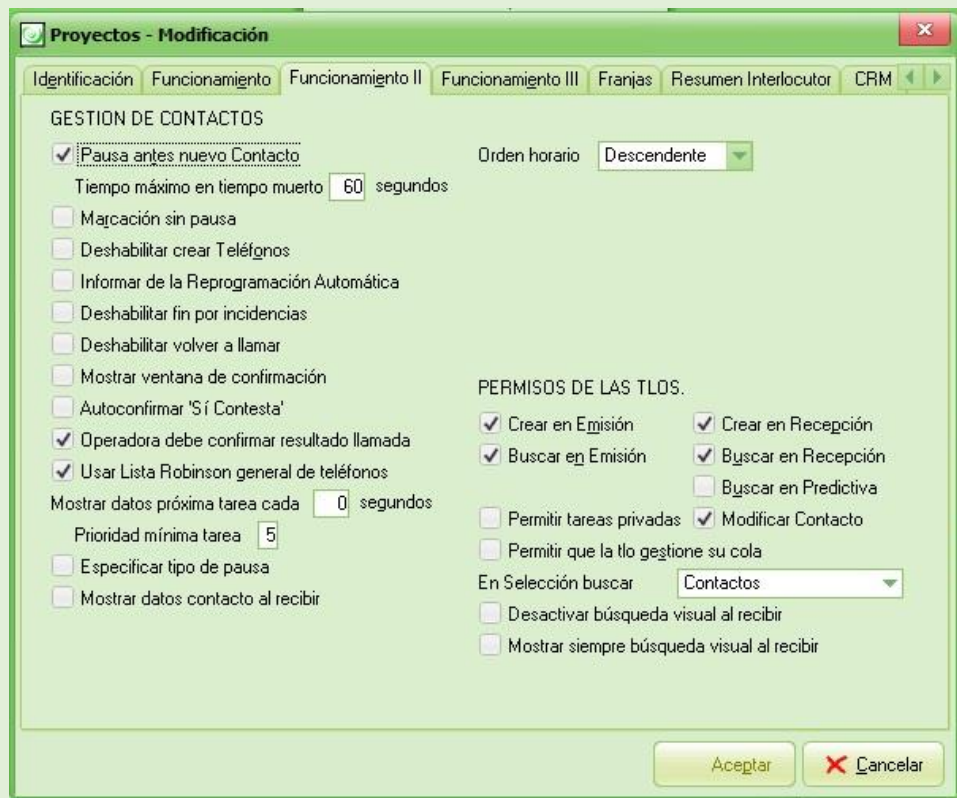
Reprogramación manual en la misma franja

Aceptar Cancelar

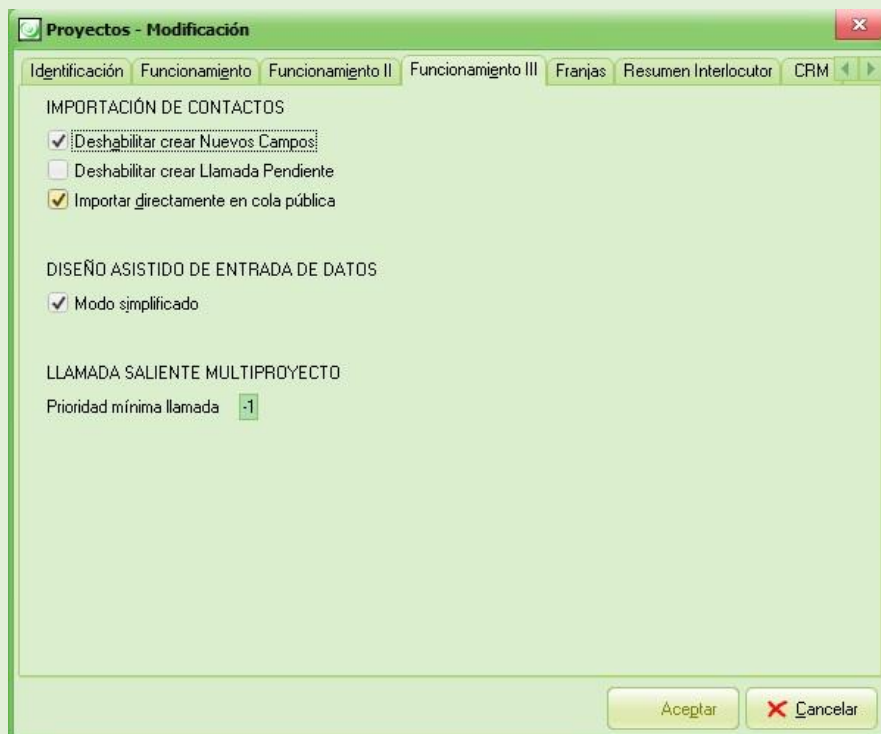
- Pestaña = Funcionamiento II

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.

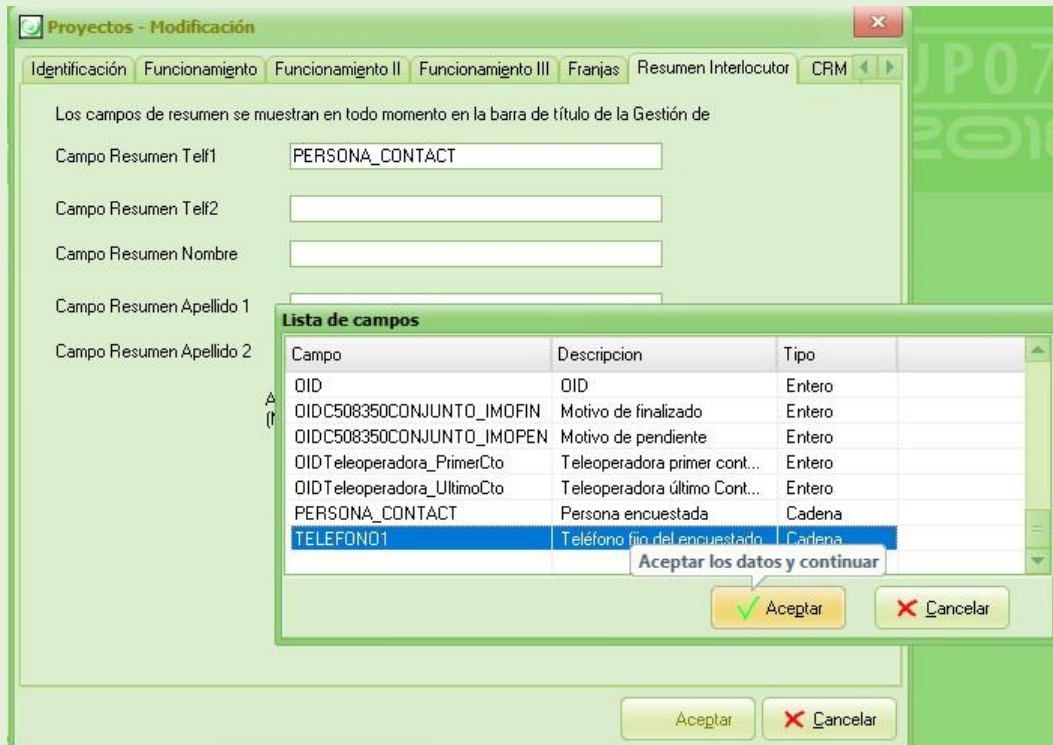


- Pestaña = Funcionamiento III
- Importar directamente en cola pública = me ahora tener que pasar de la cola e precarga a la pública.



- Pestaña = Resumen interloc.

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



- Pestaña = CRM → 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!