capacitación Creación de

E Campañas.

.

INTEGRA

Visión General.

Objetivo y requerimientos

Objetivo:

Entender e implementar las campañas de manera eficiente.

Requerimientos:

Permiso para acceder al área de administración de uContact.



Las campañas son colas de llamadas a las cuales se accede mediante un número específico (DID) o mediante alguna opción de menú. Los agentes estarán asociados a las campañas de tal manera que se encargan de responder las llamadas que ingresan a las mismas

Las campañas permiten realizar mediciones basadas en métricas / indicadores de todo tipo, para supervisar y mejorar el rendimiento del contact center.

Existen dos tipos:

Salientes: campañas para poder realizar llamadas al exterior.

Entrantes: campañas por las cuales entran las llamadas al contact center.



Creando campañas



Acceder al menú lateral izquierdo en el apartado de "Administrador-> Campañas" y seleccionar "voz"

•

Panel de creación de campañas entrantes (radiobutton seleccionado en Entrante)

					0							
ucontact	≡						e.	۹ ۹ ۹ ۵	¥ f ⊠ A ≞	2 🧔 Inte	egra-9999 👛 00	0:01:21
ADMINISTRADOR	~	🔟 Portal 🚨 Unified Inbo	×									
🔒 Usuarios												
🏳 Campañas	-	Campañas 💪 Mier	nbros 普			<u>م</u>						
C Voz		Campañas										ະ
🐏 Webchat		Entrante	Saliente		Estrategia	•	Buscar:					
🛛 ѕмѕ		Nembra			Redondeo Segundos		NOMBRE			\$ DID	¢ TIPO	÷
🗹 Email		Nonibre			Entrar en Varía Salir en Varía		Anticorrupcion<-	rrmemory		45905933	a	
Redes Sociales		Email					Audio_Linea<-	rrmemory	CRMColp	32996	역	
Blacklist		DID			Bienvenida Fuera de Horario	•	BEPS<-	rrmemory	CRMColp	15807890&14	870300 🏳	
Tipificaciones		default			Fuera de Horario		beps-agendamiento-1<-	leastrecent		19900317640	5780 #	
💭 Proveedores					Form		beps-agendamiento-2<-	leastrecent		19900317640	5780 #	
Audios		15	3		Calidad		beps-agendamiento-3<-	leastrecent		19900317640	5780 #	
# Marcadores		0	100		Horarios	_	beps-agendamientopunto1<-	leastrecent		19900317640	5780 #	
Reportes		15	0		Domingo Lunes Martes		beps-Anualidad-Vitalicia<-	leastrecent		19900317640	5780 #	
📫 Calidad		0	Contexto		Sábado		beps-Divulgacion-PPS<-	leastrecent		19900317640	5780 #	
(arlang			Vacío	Ţ	Desde				PRIMERO ANTERIOR 1	2 3 4 5 6	7 SIGUIENTE Ú	LTIMO
		0										



Creación de Campañas

. . . .

.

.

.

.

.

. .

Salir si la cola está vacía (por defecto no)

					0	_
Forma en la cual se van a distribuir las	uontact	≡				
llamadas a los agentes miembros de la campaña (aleatoria, todos, etc).	ADMINISTRADOR	^ (🔟 Portal 🖸 Unified Inbo	ĸ		
•	🛔 Usuarios	+	Campañas 📞 Miem	ibros 🗑		
Entrar si la cola está vacía (por defecto yes).	🏳 Campañas					
•	Proveedores	+	C ampanas			
Audios de bienvenida y fuera de hora a ser	Audios		Entrante	Saliente	Estrategia	Ŧ
reproducidos por el sistema.	# Marcadores	÷	Nombre		Redondeo Segundos	-
	Reportes		Email		Entrar en Vacía	
	Calidad		DID		Bienvenida	
Formulario o URL que se desea desplegar al	Earlang		defends		Fuera de Horario	Ŧ
momento de conectar una llamada. De ser una página web, basta con poner el URL en	vr Sistema		Gerault		Form	•
el campo. (ver anexo)			15	3	Calidad	
	SUPERVISOR	^	0	100	Horarios	
Seleccionar el modelo de calidad de supervisores para las grabaciones de dicha	🏳 Campañas		15	0	Domingo Lunes Martes	
campaña (ver anexo)	# Marcadores	*	0	Contexto	Sábado	
	i Estado	140 C			Desde	

Se seleccionan las franjas de horarios en las cuales queremos que la campaña esté disponible. Si entra una llamada fuera de hora, se reproduce el audio correspondiente y se deriva al buzón de voz en caso de éste estar habilitado.

Habilitar la grabación de las llamadas en el sistema (habilitado por defecto).

Encuesta de satisfacción al finalizar la llamada.

Habilita el sistema de tipificaciones del sistema



Creando campañas - Entrantes (Resultado final)

ontact =							د ب ج	⑧ □ ¥ f ⊠ ♣	💵 🧔 Integ	na-9999 🌰 00:04:01 👻	
Campañas 🌜 Miemb	ros 著										
📞 Campañas					Û					S	
Entrante	Saliente		Estrategia			Buscar:					Una vez creac
Nombre			Redondeo Segundos								campana, la n
Email			Entrar en Vacía	Salir en Vacía		Anticorrupcion<-	rrmemory	course	45905933	<u>م</u>	muestra en el
			Bienvenida			BEPS<-	rrmemory	CRMColp	15807890&14870300	۳ 	lateral
DID			Fuera de Horario			beps-agendamiento-1<-	leastrecent		199003176405780	#	
default			Form			beps-agendamiento-2<-	leastrecent		199003176405780	#	
15			Calidad			beps-agendamiento-3<-	leastrecent		199003176405780	#	
Ó	100		Horarios		-	beps-agendamiento-4<-	leastrecent		199003176405780	#	
- 112			Domingo Lunor	Master Miércolos		beps-agendamientopunto1<-	leastrecent		199003176405780	#	
15	U		Jueves Viernes	Sábado		beps-Anualidad-Vitalicia<-	leastrecent		199003176405780	.#	
0	Contexto		Desde			beps-Divulgacion-PPS<-	leastrecent		199003176405780	#	
	Vacío		Hasta					PRIMERO ANTERIOR	1 2 3 4 5 6 7	SIGUIENTE ULTIMO	
600											
Umbrales			Lunes - Viernes 09:00-1	(:59							
40-80 20-50	60-180-300	6-3									
Umbrales para breaks			Propiedades		-						
Buzon de Voz	Auto respuest										

Modo edición de campaña, se llenan los campos con los datos de la misma y se nos permite hacer modificaciones.

En el recuadro además nos aparecerá las demás campañas del sistema (si las hay). Al hacer click sobre una campaña, se nos permitirá editarla.

							"						
¢	ontact =								ي ۾ ي		🖻 🧕 🛛	n tegra - 9999 💧	00:06:02
	Campañas 📞 Miembros	*											
	📞 Campañas					Ŵ							£
	Entrante	Saliente	rrmemory			•		Buscar:					
						T		NOMBRE	↓2 ESTRATEGIA				;
	Email		yes 🗙	по 🗙				Anticorrupcion<-	rrmemory	CRMColo	45905933	2	
	Linen		BEPS ENTRADA			•		BEPS<-	rrmemory	CRMColp	15807890&1487(⊶ 300 1≂	
	15807890&14870300		1Horario Final					beps-agendamiento-1<-	leastrecent		19900317640578	o #	
	default		CRMColp					beps-agendamiento-2<-	leastrecent		19900317640578	o #	
	15	3	Calidad					beps-agendamiento-3<-	leastrecent		19900317640578	0 #	
	10	400	Horarios			-		beps-agendamiento-4<-	leastrecent		19900317640578	o #	
	20	0	Domingo	Lunes Martes	Miércoles			beps-agendamientopunto1<-	leastrecent		19900317640578	0 # 0 #	
	0	Contexto	Jueves Vi	iernes Sábado				beps-Divulgacion-PP5<-	leastrecent		19900317640578	o #	
		Vario	Desde							PRIMERO ANTERIO	R 1 2 3 4 5 6	7 SIGUIENTE	ÚLTIMO
	0	Vacio	Hasta										
	600		Lunes - Viernes	07:00-20:00									
	Umbrales		Sabado 08:00 -	17:00									
	40-80 20-50	60-180-300 6-3											
			Propiedades			+							

Creando campañas - Salientes

Creación de Campañas



Ejemplo de creación de campaña con campos completados



Creando campañas - Salientes

.

.

. .

ntact =					د ب م	〕 □ ¥ f ⊠ 」	L 🕑 😡 Integra - 9999	▲ 00:08:08 ▼
Campañas 🖕 Miembros	s 📸							
🕻 Campañas			匬					3
Entrante	Saliente	CRMColp	-	Buscar:Sali				
		Calidad		NOMBRE		♣ FORM		÷
		Horarios	_	Salientes->	linear	CRMColp	199003176405780 🏳	
199003176405780				Salientes_Inter->	linear	Gestiones	199003176405780 🏳	
0	SIP/MovistarMov	Jueves Viernes Sábado	5				PRIMERO ANTERIOR 1 SIGUIEN	ITE ÚLTIMO
15		Desde						
Umbrales		Hasta						
40-80 20-50	60-180-300 6-3	Lunes - Viernes 00:00-23:59 Sábado 08:00 - 23:59						
Umbrales para breaks		Domingo 01.00 - 25.55						
🖌 Grabar		Propiedades	•					
		Descanso	+					
		× Eliminar	 Guardar 					

Una vez creada la campaña saliente, esta queda como un ítem adicional en el cuadro lateral derecho

Cuando se selecciona, se entra en modo edición y se cargan los parámetros de la misma en el cuadro lateral izquierdo

Creando campañas - Agregar miembros a una campaña

Creación de Campañas



Creando campañas - Agregar miembros (agentes) a una campaña

Creación de Campañas

Seleccionamos la o las campañas que queremos modificar, luego seleccionamos los agentes que queremos agregar y presionamos el botón verde "<<Agregar"

		O				
ontact =			د	● ● ■	y f 🛛 4 💷 🗖 Accio	n Realizada con Éxito
M Portal Outified Inbox						
Campañas 🌜 Miembros 😤	~					
📞 Campañas	2	Miembros de Salientes_Inter->		Agregar	🛔 Agentes	
				O Purcer	Seleccionar agentes que pertenecen	a una campaña específica
Buscar:		Seleccionar agentes que pertenecen a una campaña específica		Q Duscal	Campañas	
NOMBRE	ļ <u>¢</u>	Campañas		» Quitar	Buscar:Inte	
RPM_Out_Campana_Circular_024<-		Buscar:			NOMBRE	
RPM_Out_Campanas_Especiales<-		NOMBRE	Į₫		diquintero	
RPM_Out_Campanas_Especiales2<-		ansuarez	🧑 🌣			
RPM_Out_Doble_Asesona_Especia<-		flmosquera	<u>n</u> e			
RPM_OUT_DODIE_Asesona_ueneral<-					miquintero	6
RPM_UUC_DODIE_Asesonia_semanai<-			O •			
RPM_OUL_DODIE_ASESONA_ITASIAG<-		JHCASTANEDA	ې 💿			
		jumolano	(a) \$			
PDM Out Investigacion Aborroz-		-				
RPM Outbound Notification Webs->			(g) °			
RPM Outhound WebS QA->		lasierra	ە 🕗			
Salientes->		yelopez	🝙 ¢			
Salientes_Inter->		yoangel				
Test>						

Creando campañas - Agregar audios y música en espera

Creación de Campañas

IMPORTANTE

Todos los audios que se suban deberán tener un formato específico, de lo contrario no podrán ser reproducidos.

Formato: PCM 8KHz 16bit Mono (.wav)

Nos dirigimos a Administrador / Audios / Sonidos

Al presionar el botón de subida se abrirá una ventana en la cual seleccionaremos el archivo que queremos subir desde nuestra computadora.

Idioma (por defecto)

		0
u	ontact =	
.	Lui Portal Duffied Inbox	
ធ	► Sonidos	
••) .	Nombre	
#	Formato de audio soportado PCM 8KHz 16bit Mono (.wav)	
	es	
	Descripción	
*		🗙 Eliminar 🗸 Guardar
Q ⁰		
2		
μ. 		
#		
i.		

Creando campañas - Agregar audios y música en espera

Creación de Campañas



Creando campañas - Agregar audios y música en espera





Entrar en vacía:

Separados por comas los siguientes status:

paused:	Los miembros se consideran no disponibles si están en pausa.
penalty:	Los miembros se consideran no disponibles si sus penalizaciones son menos que QUEUE_MAX_PENALTY.
inuse:	Los miembros se consideran no disponibles si su estado de dispositivo está en uso.
ringing:	Los miembros se consideran no disponibles si su estado de dispositivo es Sonando.
unavailable:	Se aplica principalmente a canales de agente; si el agente no está logueado pero es un miembro de la cola, es considerado
	no disponible.
invalid:	Los miembros se consideran no disponibles si su estado de dispositivo es Inválido. Esto típicamente es una condición de
	error.
unknown:	Los miembros se consideran no disponibles si su estado de dispositivo es Desconocido.
wrap-up:	Los miembros se consideran no disponibles si están actualmente en en tiempo de wrap up luego de finalizada una llamada.

Salir en vacía:

Salen de la campaña si se vacía.



En proveedores, voip, se nos desplegará una lista de todos los proveedores. Estos nombres son los que luego se utilizarán en la cadena de marcado. En este caso el proveedor "Twilio" en la cadena de marcado iría: SIP/Twilio Anexo - Form

•

Image: Image				0			Campaña seleccionada
Info Clichte Info Clichte Notester <th>ontact ≡</th> <th></th> <th></th> <th>د 🗩 ا</th> <th>& @ □ ¥ f ⊠ ♣ 里 🧔 Integra</th> <th>a-9999 🏝 00:00:28 🕶 🐺</th> <th>para saur.</th>	ontact ≡			د 🗩 ا	& @ □ ¥ f ⊠ ♣ 里 🧔 Integra	a-9999 🏝 00:00:28 🕶 🐺	para saur.
Info Cliente Nomerore: Documenta: Sectore as applot Sectore as applot <th>🔟 Portal 🖸 Unified Inbox Gestion</th> <th>ones</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th>	🔟 Portal 🖸 Unified Inbox Gestion	ones					
Numbers: Documento: Saltone Mode: Fieldwork Mode: <p< th=""><th>🛓 Info Cliente</th><th></th><th></th><th>X Cerrar</th><th>Fin de Gestión</th><th>Registered</th><th></th></p<>	🛓 Info Cliente			X Cerrar	Fin de Gestión	Registered	
Cludad: Currac: Tedeforme Howl: Tedeforme File: N* Radiculad: N* Rediculad Trainite: N* Radiculad: N* Rediculad: Retire:	Nombres:		Documento:	Tipo Documento:	Campaña:		
Cudade Carros Toblocon Model Toblocon Model Toblocon Model Toblocon Model 1 - 2 - 3 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 4 - 5 - 6 - 7 - 4 - 5 - 6 - 7 - 4 - 5 - 6 - 7 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 8 - 9 - 9 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 8 - 7 - 9 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 8 - 7 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 7 - 8 - 7 - 9 - 7 - 7 - 7 - 8 - 7 - 7 - 7 - 8 - 7 - 7				Seleccione una opción 🔹 👻	Seleccione una Campaña	•	
W Radicado Trantite: Tipo Trantite: Deveto: Cause: Piendade: Deveto: Deveto: </td <td>Ciudad: Correc</td> <td>20:</td> <td>Teléfono Movil:</td> <td>Teléfono Fijo:</td> <td>Observaciones:</td> <td></td> <td></td>	Ciudad: Correc	20:	Teléfono Movil:	Teléfono Fijo:	Observaciones:		
N* Rudicade: N* Rudicade: Tipo Tiamite: Tipo Subtramite: Perte: Codigo do CENTICAMARAS: Select an Option Select an Option Codifiguration: Codigo do CENTICAMARAS: Select an Option Select an Option Codifiguration: Select an Option Codifiguration: Select an Option Select an Option Select an Option Select an Option Select an Option Select an Option Select an Option Select an Option Select an Option Select an Option							
Periodice Case: Priodice Coding of a CERTICAMMARAS: Select an Option Select an Option Select an Option CodeRivedine True in accenter CodeRivedine True in accenter Select an Option Select an Option S	N° Radicado:	N° Radicado Tramite:	Tipo Tramite:	Tipo Subtramite:	🖺 Guardar y Cerrar	1 — 2 ··· 3 ···	
Códgo de CERTICAMARAS: Aprueba CERTICAMARAS: Metadore ma option stete se option © Cestiones Anteriores * 0 - # * Constation Metadore ma option * Metadore ma option stete se option * Constationes Metadore ma option * Constatione	Evento:	Caso:	Priorida	d:			
Código de CERIDAMANAS: Aprueba CERIDAMANAS: Selecciónes man opóin Select de option						$4 \stackrel{\text{\tiny GH}}{=} 5 \stackrel{\text{\tiny SKL}}{=} 6 \stackrel{\text{\tiny MND}}{=}$	
Selectione una option selecte noption selecte	Código de CERTICAMARAS:	Aprueba CERTICAMARAS:					
Cestiones Anteriores CAMPAÑA ACENTE NVEL1 NVEL2 NVEL3 OESERVACIONES TELMARCADO BELLAMAR Ejemplo de form sie desplegado (CRM) Ejemplo de form sie desplegado (CRM)		Seleccione una opción 🚽 👻	Select an Option 👻	Speech		, 0, ,	
• Gestiones Anteriores recava cestión excura cestión						* 0:_ #	
FECHA CESTIÓN CAMPAÑA ACENTE NIVEL 1 NIVEL 2 DESERVACIONES TELMARCADO RELAMAR Compañía Ejemplo de form sie desplegado (CRM)	Gestiones Anterio	ores					
Vertra destron CAMPANA Acente NVEL 1 NVEL 3 Observaciones TEL MARCADO RelLamar Control of the the the desplegado (CRM)							Fiemplo de form siendo
	FECHA GESTION		NIVEL 1 NIVEL 2				desplegado (CRM)
							1

Anexo - Módulo de calidad - Creación

Creación de Campañas

				0		
ujontact	≡				د ب	🗨 🕼 🗹 🦸 🚰 😎 🌲 🖭 🧑 Inbegra-1003 🏛 00:00:10 - 🗲
ADMINISTRADOR		Portal Duified Inbox				
💄 Usuarios		🖈 Modelos		ê		0
🏳 Campañas		Modeles			MODELO	▼ PREGUNTAS ◆
Proveedores		Productos	Cobranza		Cobranza	¿COmo dio la bienvenida el asesor?
Audios		Treguitas	Preguntas		Cobranza	¿Como presento los productos de cobranza?
# Marcadores					Cobranza	¿Como realizo la gestion interna?
E Reportes	*	Información				
Calidad	-					
Camification		J		🗙 Eliminar 🗸 Guardar		
Earlang						
👽 Sistema						
🔅 Configuración						
SUPERVISOR						
Comification						
🏳 Campañas						
# Marcadores						
i Estado						
Formularios						
O Grabaciones						

Creasión de Correra

Anexo - Módulo de calidad

Creación de Campañas

Se debe ingresar el nombre del modelo de calidad y sus respectivas preguntas, la información es el texto que será desplegado para cada pregunta.

				└ 9 � @ □ ¥ f ⊠² co ♠ 말 (0) Integra-1003 @	00:00:55
DMINISTRADOR	^ Internation ▲ Unified In	nbox			
Usuarios	🖈 Modelos		ê		
⊐ Campañas	Modelos	Cobranza	MODELO	PREGUNTAS	
Proveedores	Preguntas	2Como presento los productos de cobranza?	Cobranza	¿Como dio la bienvenida el asesor?	
Audios	*		Cobranza	¿Como presento tos productos de cobranza: ¿Como se despidio el agente?	
Marcadores	*		Cobranza	¿Como realizo la gestion interna?	
Reportes	Informacion				
Calidad	*				
Gamification	*		🗙 Eliminar 🖌 🖌 Guardar		
Earlang	*				
Sistema	*				
🗞 Configuración					
PERVISOR					
Gamification					
J Campañas					
+ Marradame					
Marcauores					

Anexo - Módulo de calidad

Creación de Campañas

Current Current Cur							9					
Image: Strate Contraction Sport 21 23 59 20 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	ontact =							د ب م	ê □ ¥ f i	🛃 👁 🖡	💵 🌔 Integra	9-1003 🌥 00:01:53
Crabaciones de llamads \$207/2021 25595 \$807/2021 25595 \$8027 cmpsin Becar Agente Range hars \$8027 cmpsin \$8027 cmpsin<	Portal Duified Inbox											
• Crabaciones de llamade 20/10/2021 22.55.95 Bucar Campaia Bucar Agente Rango Horas Q 9 registras encontrade origen Detho Detho Chase Admin agenta Limada: Maino Q 9 registras encontrade Q 0 registra												
2 10/17/2012 32:59:59 Bascar Campaña Imadas Minino Q Pregistros encontrols of the presidence encontrols of	Grabaciones de l	lamadas										
Origen Destrio GTASe- generate agental agenta	26/10/2020 00:00:00	=	29/07/2021 23:59:59	=	Buscar Campaña		Buscar Agente		Rango Horas		Q Bi	iscar
Origen Detautor Conference specifica specific	Origon		Doctino		CITAS<-		Admin		Llamadas	Mínimo	Q 9 registros	encontrados
Datos Guid interacción Madais- matais- predictivos pred	ongen		Desulio		conference Encuesta_WhatsApp Entranto c		agente1 agente2				4	
Predictivo Preview Predictivo Preview Comercial 1 bentarour Calidad FCCHA I oracional 1 bentarour Comercial 1 bentarour Calidad FECHA I oracional 1 bentarour Comercial 1	Datos		Guid interacción		Maxi-> MaxiEntrantes<-		agente4 API		Excluir			1
PECHA Î ORIGEN DESCARÇAR CALIDAD 09/02/0211426.17 1005 1002 0033 JBarios SP/1003 Agente2 SP/1002 INTERNOS> A 0 09/02/0211426.17 1005 1002 0033 JBarios SP/1003 Agente2 SP/1002 INTERNOS> A 0 04/02/021043835 1003 12345 07.51 Integra SP/1003 Agente2 SP/1002 Entrante- ToTINIZ A 0 04/02/021043835 1003 12345 0.503 Integra SP/1003 Agente2 SP/1002 Entrante- A 0 04/02/0210458450 1003 12345 0.610 Integra SP/1003 Agente2 SP/1002 Entrante- A 0 04/02/0210458450 1003 1014 0.611 Integra SP/1003 Agente2 SP/1002 Entrante- A 0 09/06/0211459.36 1003 10245/789 0.613 Integra SP/1003					Predictivo<- Preview->		Comercial1 ibentancur		Calidad			
PECHA I ORICEN DESTINO DURACIÓN CALUENTA CALUENTA CALUENTA CALUADA DATOS DATOS DESCARCAR CALUADA 03/02/2021 14/26-17 1005 1002 00-33 Jbarriss SIP/1005 agente2 SIP/1002 INTERNOS- A 0 04/02/2021 06/3855 1003 12345 0751 Integra SIP/1003 agente2 SIP/1002 Entrante TopTiTip2 A 0 04/02/2021 06/3855 1003 12345 00-50 Integra SIP/1003 agente2 SIP/1002 Entrante Iptitip2 A 0 04/02/2021 06/3148 1003 12345 00-50 Integra SIP/1003 agente2 SIP/1002 Entrante Iptitip2 A 0 04/02/2021 06/3529 1003 12345 06-10 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 Integra Iptitip2 A 0 109/06/2021 14/5036 1003 100-61 Integra SIP/1003									0.00 / 0.00		1	r ×
Name Name <th< th=""><th>FECHA</th><th>1 ORIGEN</th><th></th><th>≜ DURACIÓN</th><th>≜ CUENTA ≜ CA</th><th></th><th>≜ CUENTA</th><th>CANAL DESTINO</th><th></th><th></th><th></th><th></th></th<>	FECHA	1 ORIGEN		≜ DURACIÓN	≜ CUENTA ≜ CA		≜ CUENTA	CANAL DESTINO				
04/02/2021 08385510031234507.51IntegraSIP/1003agente2SIP/1002EntranteTp1Tip2L004/02/2021 08:49:3010031234500.50IntegraSIP/1003agente2SIP/1002EntranteL004/02/2021 08:51:4810031234500.33IntegraSIP/1003agente2SIP/1002EntranteL004/02/2021 08:56:2910031234506:10IntegraSIP/1003agente2SIP/1002EntranteL009/06/2021 16:56:291003100106:10IntegraSIP/1003agente1SIP/1001NTERNO5->L010/06/2021 06:59:16100312345678900.13IntegraSIP/1003agente1SIP/1001EntranteL210/06/2021 07:03:26100312345678900.06IntegraSIP/1003agente1SIP/1001EntranteL722/06/2021 08:51:42100312345678900.06IntegraSIP/1003agente1SIP/1001EntranteL722/06/2021 08:51:42100312345678900.06IntegraSIP/1003agente1SIP/1001EntranteL722/06/2021 08:51:42100312345678900.06IntegraSIP/1003agente1SIP/1001EntranteL722/06/2021 08:51:42100310040.019IntegraSIP/1003agente1SIP/1001EntranteL7 <td>03/02/2021 14:26:17</td> <td>1005</td> <td>1002</td> <td>00:33</td> <td>jbarrios</td> <td>SIP/1005</td> <td>agente2</td> <td>SIP/1002</td> <td>INTERNOS-></td> <td></td> <td>±</td> <td></td>	03/02/2021 14:26:17	1005	1002	00:33	jbarrios	SIP/1005	agente2	SIP/1002	INTERNOS->		±	
04/02/2021 08:49:3010031234500.50IntegraSIP/1003agente2SIP/1002Entrante▲004/02/2021 08:51:4810031234500.33IntegraSIP/1003agente2SIP/1002Entrante▲004/02/2021 08:56:2910031234506:10IntegraSIP/1003agente2SIP/1001Entrante▲709/06/2021 14:50:361003100100:11IntegraSIP/1003agente1SIP/1001INTERNOS>▲010/06/2021 07:03:26100312345678900.66IntegraSIP/1003agente1SIP/1001Entrante▲210/06/2021 07:03:26100312345678900.66IntegraSIP/1003agente1SIP/1001Entrante▲722/06/2021 07:03:26100312345678900.66IntegraSIP/1003agente1SIP/1001Entrante▲722/06/2021 07:03:26100312345678900.66IntegraSIP/1003agente1SIP/1001Entrante▲722/06/2021 06:51:42100312345678900.66IntegraSIP/1003agente1SIP/1001Entrante▲722/06/2021 06:51:42100312345678900.66IntegraSIP/1003agente1SIP/1001Integra▲722/06/2021 06:51:42100310040.619IntegraSIP/1003agente1SIP/1001Integra▲722	04/02/2021 08:38:55	1003	12345	07:51	Integra	SIP/1003	agente2	SIP/1002	Entrante<-	Tip1 Tip2	*	
Pd/02/2021 08-51-381003123450033IntegraSIP/1003agente2SIP/1002Entrante▲0Pd/02/2021 08-56.2910031234506-10IntegraSIP/1003agente2SIP/1002Entrante▲7P0/06/2021 14-50-361003100100-11IntegraSIP/1003agente1SIP/1001INTERNOS▲0P0/06/2021 06-59-16100312345678900-13IntegraSIP/1003agente1SIP/1001Entrante▲2P0/06/2021 07-03-26100312345678900-06IntegraSIP/1003agente1SIP/1001Entrante▲7P0/06/2021 07-03-26100312345678900-06IntegraSIP/1003agente1SIP/1001Entrante▲7P0/06/2021 07-03-26100312345678900-06IntegraSIP/1003agente1SIP/1001Entrante▲7P0/06/2021 07-03-26100312345678900-06IntegraSIP/1003agente1SIP/1001Entrante▲7P0/06/2021 07-03-26100312345678900-06IntegraSIP/1003agente1SIP/1001Entrante▲7P0/06/2021 07-03-261003100400-06IntegraSIP/1003agente1SIP/1001Entrante▲7P0/06/2021 07-03-261003100400-06IntegraSIP/1003agente1SIP/1001Entrante▲5<	04/02/2021 08:49:30	1003	12345	00:50	Integra	SIP/1003	agente2	SIP/1002	Entrante<-		٤	
04/02/2021 08-56-29 1003 12345 06-10 Integra SIP/1003 agente2 SIP/1001 Entrante ▲ 7 09/06/2021 14-50.36 1003 1001 00:11 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 INTERNOS> ▲ 0 10/06/2021 06-59-16 1003 123456789 00:13 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 Entrante ▲ 2 10/06/2021 07-03:26 1003 123456789 00:06 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 Entrante ▲ 2 10/06/2021 07-03:26 1003 123456789 00:06 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 Entrante ▲ 7 22/06/2021 06:51:42 1003 10:06-19 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 INTERNOS> ▲ 0	04/02/2021 08:51:48	1003	12345	00:33	Integra	SIP/1003	agente2	SIP/1002	Entrante<-		¥	
09/06/2021 14:50:36 1003 1001 00:11 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 INTERNOS> ▲ 0 10/06/2021 06:59:16 1003 123456789 00:13 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 Entrante ▲ 0 10/06/2021 06:59:16 1003 123456789 00:06 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 Entrante ▲ 0 10/06/2021 07:03:26 1003 123456789 00:06 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 Entrante ▲ 0 22/06/2021 08:51:42 1003 1001 00:19 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 INTERNOS> ▲ 0	04/02/2021 08:56:29	1003	12345	06:10	Integra	SIP/1003	agente2	SIP/1002	Entrante<-		¥	
10/06/2021 06:59:16 1003 123456789 00:13 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 Entrante ▲ 2 10/06/2021 07:03:26 1003 123456789 00:06 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 Entrante ▲ 7 22/06/2021 08:51:42 1003 1001 00:19 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 INTERNOS> ▲ 0 100 1003 1001 00:19 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 INTERNOS> ▲ 0	09/06/2021 14:50:36	1003	1001	00:11	Integra	SIP/1003	agente1	SIP/1001	INTERNOS->		¥	
10/06/2021 07.03.26 1003 123456789 00.06 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 Entrante<- ▲ 7 22/06/2021 08.51.42 1003 1001 00.19 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 INTERNOS> ▲ 0	10/06/2021 06:59:16	1003	123456789	00:13	Integra	SIP/1003	agente1	SIP/1001	Entrante<-		¥	
22/06/2021 08:51:42 1003 1001 00:19 Integra SIP/1003 agente1 SIP/1001 INTERNOS> L O	10/06/2021 07:03:26	1003	123456789	00:06	Integra	SIP/1003	agente1	SIP/1001	Entrante<-		*	
Mostrar 50 y registros Fecha de primer grabación: 21/08/2020 12:05:52	22/06/2021 08:51:42 Mostrar 50 registros Fe	1003 cha de primer grabació	1001 n: 21/08/2020 12:05:52	00:19	Integra	SIP/1003	agente1	SIP/1001	INTERNOS->			0 ← 1 → SIGUIENTE

Se selecciona la grabación a evaluar y luego se presiona el ícono de la estrella.

Agregar audios y música en espera

.

Se despliega la siguiente pantalla en la cual se evalúa cada pregunta del 1 al 5 en estrellas, también se permite dejar un comentario e incluso descargar el modelo de calidad en formato pdf.

.

				0				
					(□ ¥ f ≊ ⁸	co 🌲 🖻
amadas		🏚 Calidad				Cobranza	¥.	
	29/07/2021 23:59 Destino Guid interacción	¿COmo dio la bienvenida e ¿Como presento los produ + ¿Como realizo la gestion in ¿Como se despidio el agen	l asesor? ctos de cobranza? terna? te?	***** ***** *****				nimo
1005	DESTINO	00:33	jbarrios	SIP/1005	Desca agente2	argar Descargar	✓ Guardar INTERNOS->	tx → DATOS ↓ I
1003				SIP/1003				Tip1 Tip2
1003	12345			SIP/1003		SIP/1002		
1003				SIP/1003		SIP/1002		
1003	12345			SIP/1003		SIP/1002		

¡Gracias!

-

۵ ک

۵ 🗧

A O

- • •
- • •
- . . .
- . . .
- - - -
-
-
-

