CAPACITACIÓN GUÍC CRM.



Visión general

Objetivo

Entender e implementar el formulario

CRM para el manejo de clientes.

Requerimientos

CRM instalado en uContact.



Guía CRM

Configuración de acceso

Para que el agente pueda tener acceso al formulario es necesario que el mismo se asigne a una campaña. Esto se realiza desde el panel de administrador, accediendo al menú de campañas y seleccionando la campaña campaña de voz en cuestión.

Al desplegar la lista de los forms, se nos sugerirán los formularios que tengamos instalados en el sistema.

ucontact	=	Campañas 📞 Mie	embros 🖶		
ADMINISTRADOR	^ L	🕻 Campañas			
Campañas	-	Entrante	Saliente	Estrategia	
Voz		Nombre		Redondeo Segundos	
		Email		Entrar en Vacía Salir en V	/acía
Email		DID		Bienvenida	
Redes Sociales		default		Fuera de Horario	
Blacklist		15	3	Form	
Proveedores		0	100	Vacío	
Audios	*	15	0	GenericoACW EPrueba	
Marcadores	*	0	Contexto	CRM	5
Reportes Calidad	*	0	Vacio	Survey SurveyuContact	
B Gamification	*	600		configEncuestaWhatsApp SupervisorCRM	
Earlang	*	Umbrales		Lunes - Viernes 09:00-17:59	
👽 Sistema	*				
🛱 Configuración	*	40-80 20-50	60-180-300 6-3		

Configuración de acceso

Dentro de la opción desplegable "form", es posible habilitar una cruz para cerrar el formulario manualmente. Para esto se debe escribir en el campo lo siguiente "CRM | true" (sin comillas). Esta forma de configurar el formulario es opcional y simplemente es para darle la opción de cierre manual al usuario.



Configuración de acceso

Guía CRM

Una vez realizado el cambio, se debe guardar lo modificado y automáticamente queda asignado a todos los miembros que pertenezcan a esa campaña para poder acceder al mismo.

		©	
Campañas 🌜 Miemi	bros 😫		
🕻 Campañas			
Entrante	Saliente	Estrategia	
Nombre		Redondeo Segundos	
Email		Entrar en Vacía Sali	r en Vacía
DID		Bienvenida	
		Fuera de Horario	
default		CRM true	
15	3	Calidad	
0	100	Horarios	
15	0	Domingo Lunes Marte	s 📕 Miérco
0	Contexto	Jueves Viernes Sábado	
		Desde	
0	Vacio	▼ Hasta	
600		Lunce Vietnes 00:00 17:50	



Vista	general
-------	---------

ontact									/B 🦲	Integra - 1003 📥 00:01:28 🔻
Info Búsqueda Agend	la Estadís	ticas			Gestionar	<u></u>	Notificacio	ines		
Contacto				Û	Campaña		NÚMERO	AGENDADO	QUITAR	
Documento					Nivel 1					
Nombre Completo										
Teléfono 1		<u> </u>								
Teléfono 2		C			Comentarios					
Dirección										
País					22/12/2021 9:58					
Ciudad					Telefono Marcado	🖌 Para Mi				
Estado				Speech	✓ Guardar	✓ Guardar y Cerrar				
FECHA GESTIÓN AGENTI	e campañ	ia nivel	1 NIVEL 2	NIVEL 3 COMEN	TARIO TELEFONO	MARCADO				

Utilización

Al realizar o recibir una llamada, el mismo será desplegado automáticamente en pantalla como se muestra en la captura a continuación:

				0				
QUnified Inbox CRM					د 💵 🌘	Integra - 1003 📥 00:02:1		
Info Búsqueda A	qenda Estadístic	as					Saliente->	
Contacto			Ê	Gestionar	Ê	Notificaciones	Registered	
Documento				Campaña Nivel 1	•	NÚMERO AGENDADO		
Nombre Completo				NIVELI			553464564	153
Teléfono 1		9						
Teléfono 2		-		Comentarios				
País				22/12/2021 9·58	-		1 — 2 <u>ABC</u>	3 <u>-</u>
Ciudad				Telefono Marcado	V Para Mi		A GHI F JKI	r mn
Estado			Speech	✔ Guardar	✔ Guardar y Cerrar		4 <u></u> 5 <u></u>	6-
FECHA GESTIÓN AC	Gente campaña	NIVEL 1 NIVEL 2	NIVEL 3 COMENTA	RIO TELEFONO	MARCADO		7 more 8 more	9 🗠
							* 0 <u>-</u>	#
								•
							<u>م ک</u> م	2

Despliegue de información

Si se realiza una llamada manualmente o se recibe la misma desde un número previamente cargado en la base (mediante el formulario para supervisores "supervisorCRM", proceso que será detallado más adelante) se mostrarán los campos completados con la información correspondiente a dicho cliente.

De lo contrario, se cargará solamente el número marcado o de la llamada que nos llega (dependiendo si es una llamada saliente o entrante respectivamente) con el resto de los campos en blanco para que el agente pueda completar manualmente la información en ese momento o una vez finalizada dicha llamada.



Guardando datos

Una vez completados todos los campos en los cuales se desea almacenar información, será necesario presionar el botón guarda o guardar y cerrar (este último cierra todo el formulario). Una vez guardada la información, ya se podrá buscar desde la pestaña de búsqueda.

								0						
u	ontact										د 🖬	19 🧖 Inte	egra-1003 📥 00:03:54	- +
æ (CRM)												
2	Info Búsqueda	Agenda	Estadísticas											
	Contacto						Û	Gestionar	Û	Notificacio	nes			
	300083123							Campaña		NÚMERO	Agendado	QUITAR		
	Walter Perez							Nivel 1						
	098632764													
	Teléfono 2		L.	í				Comentarios						
	Millan 1233													
	Uruguay							22/12/2021 9:58						
	Montevideo							Telefono Marcado 🛛	Para Mi					
	Montevideo					Speech		✓ Guardar ✓ Guardar	y Cerrar					÷
	FECHA GESTIÓN	AGENTE	Campaña	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3 COM	ENTA	RIO TELEFONO MARCADO						
						4		1						
a .														

Buscar un cliente cargado

Guía CRM

Para esto es necesario seleccionar la pestaña "Búsqueda", para que el agente pueda filtrar resultados por los criterios disponibles (no son obligatorios para realizar la búsqueda) presionando el botón "Búsqueda". En caso de tener activado el checkbox "Asignado", sólo se desplegarán los registros de clientes asignados al agente que está realizando la búsqueda.



Gestionar un cliente buscado

Una vez obtenidos los registros de clientes que fueron resultado de la búsqueda aplicada anteriormente, se deberá seleccionar primero el cliente desde la lista resultado desplegada por el sistema y presionar el botón "Gestionar".

©ontact						└ 🔲 Integra-9999 📥 00:01:37 ▾ 🔸
Unified Inbox CRM						
Info Búsqueda Agenda Estadísticas						
Documento	Nombre	Teléfono				
Asignado		٩	Búsqueo	da		
DOCUMENTO	♦NOMBRE COMPLETO	\$ TEL 1	≑ TEL 2	¢ASIGNADO A 🔶	Costionar	
0	Sin Contacto	3174454616	0	S3_LVerano		
0	JORGE ELIECER BARRERA HERNANDEZ	3144111043	0	S3_Fafanador		
0	0	0	0	S3_LVerano		
0	INGRID YUL GOMEZ	3208257903		S3_Fafanador		
3156802797	3156802797	3156802797		AMOLANO		
0	00	3133198610		LHOYOS		
PORTABILIDAD (POS)	NUBIA ALEJANDRA LUCAS BENITEZ	3107703568		VMUR		
	JESSICA YULIETH GONZALEZ CUELLAR	3214425308	0	GGONZALEZ		
NA	Sin Contacto	3146340683	NA	LSANCHEZ		
Н	Sin ContactoH	3185715007		S3_LVerano		
VENTA_CRUZADA	HORACIO HU GARZON OLARTE	3004108819		S3_LVerano		
	Sin Contacto	3182997290		DHERNANDEZ		
CROSSELLING_MOVIL_SIN_HOGAR_BAJAP	EDUVINA VILLAMIZAR GARCIA	3188813927		JSANTOS		
	Sin Contacto	3012868520		JCALDERON		
ANTERIOR SIGUENTE 1 /25						

Gestionar un cliente buscado

Inmediatamente el sistema presentará la pestaña "info" con los datos del cliente cargados en los campos correspondientes.

		٥	
ucontact			📞 🗔 Integra-9999 🌰 00:02:24 👻 🗲
🕒 Info Búsqueda Agenda Estadí	ticas		
Contacto	÷	Gestión 💼	Notificaciones 0
PORTABILIDAD (POS)			Ningún dato disponible en esta tabla
YENNI CARO GALVIS ORDO			
Teléfono 2		Comentarios	
País		22/12/2021 10:02	
TOCANCIPA		Tel Alternativo Para Mi	4
Estado	Speech	✓ Guardar ✓ Guardar y Cerrar	•
FECHA GESTIÓN AGENTE CAMPAÑA	NIVEL 1 NIVEL 2 NIVEL 3 COMENTAI	RIO ALTERNATIVO	
4			

Tipificaciones agente

Una vez terminada la llamada, el formulario permite tipificar la misma de acuerdo a la gestión que se haya realizado (es una manera de calificar qué pasó con esa llamada).

Se deberá seleccionar la campaña, el nivel 1, 2 y 3 de tipificaciones (deben estar previamente creadas por un supervisor, se detalla mas adelante en esta presentación)



Guía CRM

Reagendar una llamada

Para poder reagendar una llamada y tener una notificación en el panel más la derecha del formulario es necesario que se le defina una tipificación con una acción de reschedule (más adelante se detalla como realizarlo desde el formulario "supervisorCRM").

Manage	<u> </u>
PVIOutbound->	.
Level 1	
Level 2	
Comments	
07/25/2019 7:41 PM	
Dial Phone	To Me
✓ Save	✓ Save and Close

Man	age						Ó					
PVIC	Dutbo	und->					•					
Lev	el 1											
Icv	l evel 2											
Con 07/2	nment 25/201	5 19 7:41	IPM									
<		Ju	ly 20	19		>	To Me					
Su	Мо	Tu	We	Th	Fr	Sa	Close					
30	1	2	3	4	5	6						
7	8	9	10	11	12	13						
14	15	16	17	18	19	20						
21	22	23	24	25	26	27						
20	20	20	24	-	2	2						

Ver agenda

Adicionalmente es posible ver las llamadas que el agente agendó para un día específico mediante el calendario disponible en la pestaña "Agenda":

									0				
	onta	ct	≡								د =	2 🧟	Integra - 1099 🌰 00:03:24 👻 🗲
.	ull Portal	🗖 Unified	Inbox	CRM	Supervisor(CRM							
1	Asig	naciones	Agenda	Parámet	tros Es	tadísticas	Perfiles	Marcador					
#	<			diciembre 2	021		>			Evento 30/12/2021			
		m	m	1	v		d	0.0	Nombre: Sergio Fernandez	Documento: 1927781		Campaña:	
	2) 30	1	2	3	4	5	30/12/2021	Comentario:	T. J. S 47 / 708745			
	6	7	8	9	10	11	12	16:00:00	Agente: Proyectos2	<u>Ielerono:</u> 456/89/65			
v X	1	3 14	15	16	17	18	19	30/12/2021	Nombre: Sofia Aguirre Comentario: Pendiente dev	<u>Documento:</u> 234534		<u>Campaña:</u>	
								16:45:00	Agente: Integra	Telefono: 4567887698			
۳	21) 21	22	23	24	25	26						
‡	2	28	29	30	31	1	2						
D	3	4	5	6	7	8	9						

Ver estadísticas

El agente podrá ver las estadísticas personales a través de la pestaña "Estadísticas" desde donde podrá observar un dashboard con la información correspondiente.

		0	
u	ontact		📞 [] Integra - 9999 🌰 00:03:42 👻 🗲
₽			
•	Info Búsqueda Agenda Estadísticas		
-	Campaña	2	
	₩		
		Gestión	1
			· · · ·
		Gestionados	

CRM - Supervisor.

Visión general

Objetivo

Entender e implementar el formulario supervisorCRM para el manejo de la lógica del CRM.

Requerimientos

Supervisor CRM instalado en uContact.



Configuración de acceso

Nos dirigimos al **panel de administrador**, luego a **campañas** y por último **voz**.

Seleccionamos la campaña que puede ser inclusive una nueva con el único fin de contener al supervisor CRM. Dentro de la opción form, debemos escribir "supervisorCRM | true" sin comillas. El **true** nos habilita la cruz para cerrar el formulario; es opcional.

Si desplegamos la lista, se nos sugerirán los formularios que tengamos instalados.

Al ser supervisor, no es necesario tener que generar una llamada para acceder al formulario, sino que se accede de forma manual en la **sección supervisor -> forms**.



Configuración de acceso

Para que el agente pueda tener acceso al formulario es necesario que el mismo se asigne a una campaña. Esto se realiza desde el panel de administrador, accediendo al menú de campañas y seleccionando la campaña campaña de voz en cuestión.

Al desplegar la lista de los forms, se nos sugerirán los formularios que tengamos instalados en el sistema.

ucontact	≡	Campañas 🌜 Mi	embros 불		
ADMINISTRADOR	^	📞 Campañas			
🐣 Usuarios	+	Entrante	Saliente	SupervisorCRM	
🟳 Campañas	-			SupervisorCRM	
📞 Voz		Saliente->		Vacío	
🍋 Webchat		12345		GenericoACW	
A Heynow				EPrueba	
🛛 sms		0	Cadena de Marcado	CRM	
🖂 Email		15		Survey	
Redes Sociales		Umbrales		SurveyuContact	
Festivos					
🚔 Blacklist		40-80 20-50	60-180-300 6-3		
🖋 Tipificaciones		Umbralar para bra		Domingo - Sabado 00:00-23:59	
C Proveedores	÷.	Unibrates para brea	dKS		
4		Graba Pantalla			
				Propiedades	
# Marcadores	÷-			Descanso	
Reportes	+			× Eliminar	🗸 Gua
A called					

¿Cómo acceder?



Parámetros a modificar: Speech (guión para agente)

Guía CRM

Guión de ayuda para el agente: Mediante esta opción, el supervisor podrá definir el guión que debe mencionar para cada campaña.



Parámetros a modificar: Speech (guión para agente)

Se deberá seleccionar la campaña a la cual se le quiere asignar el guión, luego se deberá escribir el guión para el agente y guardar el mismo.



Seleccionamos "Subir Base" y se nos mostrará la pantalla de la imagen. Luego habrá que descargar el formato de archivo a ser subido desde el botón Formato CSV.

					0						
Asignaciones	Agenda	Parámetros	Estadísticas	Perfiles	Marcador						
				Subir Ba	ise		Ļ				
			Cargar	CSV		🔹 Formato CSV 🗶					
Speech Subir Base							Busc	ar:			
		SUPERVISOR	¢CSV	i.		\$FE	CHA		▲ REGISTROS	¢	
☆ Exportar ☆ Tipificac	Exportar Base Tipificaciones		Bas	e_Clientes_CRI	m ira formar la <u>clave</u>	. 03	708/2021 10:27:25		8		
			docum	nento							
			nombr direcci tel1 tel2	recompleto ion	 → ← 						

Document;Full name;Address;Telephone1;Telephone2;Agent;Date;Country;State;City;Assigned;FreeField1;FreeField2;FreeField3;FreeField4;FreeField5;FreeField6 49893212;Ricardo Gimenez;Av. Herrera 387;098989777;43519094;Agent1;2017-01-02 09:00:00;Uruguay;Montevideo;Montevideo;0;cl1;cl2;;;;

El archivo .csv tiene el formato detallado arriba. El mismo consta de 17 campos que luego van a ser desplegados por el CRM. Cada registro deberá ser una línea y en caso de no querer llenar información de los campos libres basta con dejarlos vacíos cómo se ve en los últimos campos.

NOTA:

Tener especial cuidado al trabajar el archivo con Excel ya que al guardarse, el mismo puede quedar alterado y generará error al subir la base.

Parámetros a modificar: subir clientes a la base

Luego de tener el archivo .csv con el formato correspondiente y los clientes que deseamos subir, se deberá presionar el botón de subida y se mostrará un mensaje emergente de color verde de no haber errores y se mostrará el archivo con la cantidad de registros y la fecha.



En la sección de tipificaciones, podremos asignar, eliminar y modificar las tipificaciones para las diferentes campañas configuradas.



Se deberá seleccionar la o las campañas(dejar apretado la tecla ctrl para múltiple selección) para las cuales se quieren asignar las tipificaciones.

Luego se deberá completar los niveles de tipificaciones (los tres son requeridos).

Si se quiere agendar para la agenda interna del CRM bastará con clickear la opción Habilitar agenda.



Para eliminar una tipificación basta con seleccionarla de la lista que se muestra en la grilla inferior y presionar el botón "Eliminar"



Las acciones de las tipificaciones entran en juego cuando se tiene un marcador de por medio que se encarga de desplegar el formulario para los agentes. De no usarse un marcador, no tienen funcionalidad alguna ya que sólo afectan al marcador.

Ayuda Acciones

Sin acción: No realiza ninguna acción en particular al contacto/teléfono.

Rellamar: Inserta el contacto nuevamente en la cola de llamadas para volverlo a llamar más tarde.

Rellamar alternativo: Inserta el contacto nuevamente en la cola de llamadas para volverlo a llamar más tarde pero al próximo teléfono alternativo (si existe).

No volver a llamar: Inserta el teléfono contactado en la lista de no marcado.



Guía CRM

Se deberá seleccionar la base que se desea descargar y luego presionar exportar. Se descargará el archivo .csv que en algún momento se cargó en el sistema.



Perfiles (incluir campos adicionales en el formulario)

Guía CRM

Muchas veces necesitamos guardar más información de lo acostumbrado para determinado grupo de clientes. Para esto, se asignan perfiles que se encargan de asignar más campos para la información requerida. Lo que hace el perfil es crear los campos libres para determinadas campañas.

			0			
Asignaciones Agenda I	Parámetros Estadíst	icas Perfiles M	Narcador			
Nombre del Perfil erfiles Primero ingresar	el nombre	Campaña	as Disponibles	E Campañas del perfil	ditar Perfil	
Perfil1		CITAS<- Entrante<- Marcador1<- Maxi-> MaxiEntrantes<- Predictivo<- Preview-> Progresivo-> Saliente-> Saliente2-> Saliente3-> TestEncuesta-> WOMENS<-		••••		Campo Libre 1 Campo Libre 2 Campo Libre 3 Campo Libre 4 Campo Libre 5 Campo Libre 6
						Guardar Perfil

Perfiles (incluir campos adicionales en el formulario)

Guía CRM

Una vez seleccionado el perfil se deberán seleccionar las campañas y apretar la flecha con orientación hacia la derecha para agregarlas.



Guía CRM

Se reemplazan los campos libres por los textos descriptivos de la información a guardar y se clickea Guardar Perfil. Cuando se despliegue el formulario la próxima vez aparecerán los campos ingresados.

Asignaciones Agenda Parámetros Nombre del Perfil	Estadísticas	s Perfiles Marcador Campañas Disponibl			
Nombre del Perfil	÷	Campañas Disponibl			
			es	Editar Perfil	
rfiles		Campañas	3	Campañas del perfil	
Perfil1		Maxi-> MaxiEntrantes<-	•	CITAS<- Entrante<-	Campo Libre 1
		Predictivo<- Preview->		Marcador1<-	Campo Libre 2
		Progresivo-> Saliente-> Saliento2->			Campo Libre 3
		Saliente2-> Saliente3-> TestEncuesta->			Campo Libre 4
		WOMENS<-			Campo Libre 5
					Campo Libre 6
					Guardar Perfil

Muchas veces se busca que un agente maneje un cierto grupo de clientes de forma permanente. Para lograr este resultado se utilizan las asignaciones:

				0				
Asignaciones Ag	genda Parámetros	s Estadísticas	Perfiles	Marcador				
Agentes		Búsqueda						
agente1 agente2 agente3		Filtro		Condición	•	Texto del filtro		
agente4 Integra JCastro Proyectos								
Registros: 8		Tipo De Registros		*	Cantida	d máxima de registros	500	٩
NOMBRE	≑ TEL 1	\$ BASE		¢AS	IGNADO A	CAMPAÑA GESTIÓN	\$	
Walter Perez	098989771	Base_Clien	tes_CRM					
Marcelo Tinelli	098989772	Base_Clien	tes_CRM					
Sara Perrone	098989773	Base_Clien	tes_CRM					A
Flavia Palmiero	098989774	Base_Clien	tes_CRM					S Asignar
Sebastian Peña	098989775	Base_Clien	tes_CRM					ி Desasignar
Maxi De La Cruz	098989776	Base_Clien	tes_CRM					Presestight
Chato Prada	098989777	Base_Clien	tes_CRM	Ag	ent1			Generar lista
Toti Ciliberto ANTERIOR SIGUIENTE	098989778 1 /1	Base_Clien	tes_CRM					marcador

Para buscar un determinado grupo de clientes se utilizan los filtros. Se selecciona el campo, la condición con la que se lo va a evaluar y el texto. Luego se presiona el símbolo de + y quedará agregado a la lista



Asignar clientes a agentes

Una vez elegidos los filtros, bastará con presionar el botón de la lupa para que en la tabla inferior se carguen todos los clientes que cumplen las condiciones estipuladas. Si se quiere quitar un filtro, se deberá seleccionar y presionar el botón rojo con el digno de "–" (resta)

					0				
Asignaciones Age	nda Parámetros	Estadísticas	Perfiles	Marc	ador				
Agentes	В	Búsqueda							
agente1 agente2 agente3		Filtro			ondición	•	Texto del filtro		•
agente4 Integra JCastro Proyectos									 -
		Tipo De Registros		•		Cantida	d máxima de registros	500	
Registros: 8 NOMBRE	≑ TEL 1	\$ BASE			\$ ASIGN#	ADO A		¢	T
Walter Perez	098989771	Base Clier	tes CRM						
Marcelo Tinelli	098989772	 Base_Clier	tes_CRM						
Sara Perrone	098989773	Base_Clier	tes_CRM						
Flavia Palmiero	098989774	Base_Clier	tes_CRM						{ ⊇ Asignar
Sebastian Peña	098989775	Base_Clier	tes_CRM						SDesasignar
Maxi De La Cruz	098989776	Base_Clier	tes_CRM						- Desdsignal
Chato Prada	098989777	Base_Clier	tes_CRM		Agent1				Generar lista
	098989778	Base_Clier	tes_CRM						marcador

Asignar clientes a agentes

Guía CRM

Para asignar los clientes filtrados, se seleccionan los agentes a asignar de la lista de la izquierda y se presiona sobre Asignar. De esta forma se asignarán todos los clientes que resultaron de la búsqueda, a los agentes seleccionados, de manera proporcional y aleatoria. Es decir, si hay 100 clientes y se seleccionan 5 agentes, a cada uno le tocará 20 clientes. Se deberá asignar la misma cantidad de clientes, o más, sobre los agentes. Por ejemplo, 5 clientes no podrán ser asignados a 6 agentes, pero sí se podrán asignar 5 clientes a 2 agentes.



Asignar clientes a marcador

Al presionar generar lista de marcador, nos dirigirá a la pestaña marcador. Una vez en ella se deberá seleccionar un marcador, un nombre para la base y luego subir una lista con el mismo formato que la lista de clientes.



Asignar clientes a marcador

Una vez subida la lista, nos dirigimos a:

Supervisor-> marcador y seleccionamos el marcador al que le subimos la lista.

En este caso creamos la lista xxx.

						0					
review->	-	▲ 😍									Dashboard Lista
Preview # Estado 🔾 Americ	a/Montevideo 🤆)									🕞 🕨 🔳 🚺
🛱 D L M Mi J V S (00:00 - 23:59)											
OMBRE	EN FECHA	CANTIDAD	EN PAUSA	ACTIVO	CONTACTABILIDAD	PRIORIDAD	DESCARGAR	ELIMINAR	MOVER LISTA	ACTIVO:0 DE 1	
BasePrueba20211222102911	0	8	0		0%	0%	*	×	x;		
									•		
										Inactivo: 100 %	
📤 📥 Carga de Lista		(+(00:00) Etc/UTC		🔹 📩 Su	bir Registro no L	lamar DNCF 🛛	DN	ICR		🖄 🌬

Agenda

A diferencia de la agenda del agente, el supervisor puede ver todas las llamadas que han sido agendadas por los diferentes agentes del sistema.

									0						
u	onta	ict	≡											Proyectos2 -	
þ	Lui Portal	C	RM												
.	Info) E	Búsqueda	Agenda	Estad	ísticas									
• 》 .				dic	iembre 202	21		>	ŵ		Evento 28/12/	2021		- +	
₩		l	m	m	j	v	s	d							
•		29	30	1	2	3	4	5	28/12/2024	NOMBRE: Lorena Sanchez	DOCUMENTO: 2	3456789	CAMPAÑA:		
		6	7	8	9	10	11	12	16:20:00	AGENTE: Proyectos2	TELEFONO: 4567	/899876	GESTIONADO:		
**										NOMBRE: Fernando Olivera	DOCUMENTO: 4	9496173	<u>Campaña:</u>		
***		13	14	15	16	17	18	19	10:20:00	AGENTE: Proyectos2	TELEFONO: 2277	/91927	GESTIONADO:		
a		20	21	22	23	24	25	26		NOMBRE: Luis Lorente	DOCUMENTO: 6	26288217	Campaña:		
# i _		27	28	29	30	31	1	2	28/12/2021 13:00:00	AGENTE: Proyectos2	TELEFONO: 3324	767138	GESTIONADO:		
					·				.0=0.	NOMBRE: Miranda Diaz	DOCUMENTO: 1	52678	САМРАЙА:		
⊚		3	4	5	6	/	8	9		() D	etalle	👁 Ver	<u>ት</u> ር	estionar	

Agenda

Al hacer doble click sobre los datos del cliente, se podrá editar el agente que tiene agendado esa agenda.

							0)							
u	ontact	:	■								د 🖻		Integra - 1099	9 📥 00:05:30	• • •
~	🔟 Portal 🕻	Chified Ir	nbox Cl	RM S	uperviso	rCRM									
→	Asignaci	ones A	Agenda	Parámeti	ros E	Estadísticas Perfiles	Marcador								
±	<		di	ciembre 20	021		Agen	da							
					v										
	29	30			3	4567887698		Sofia Aguirre				<u>Campaña</u> :			
(iii)					40	234534		Nivel 1							
*	b				10	Campaña	*	Nivel 2				Campaña:			
Ø\$	13	14		16	17	aemejia agallero		Nivel 3							
q		21	22	23	24	Agente2 AgentePrueba agentessa aholgut			Cancelar	Guardar					÷
#						alba.ledezma amonsalve Andres.Lopez									
i	27		29		31	Angelica.Conde aocamcha									
						asepulri Astrid.Tamayo									
Ø						bgomezhe camila.echavarria catalina.quin <u>tero</u>									
						cgomal Claudia.Builes									
89						Claudia Decada									

Estadísticas generales

Guía CRM

Se podrá controlar el total de tipificaciones realizadas por los agentes filtrando la información por campaña.

					٢						
Asignaciones	Agenda	Parámetros	Estadísticas	Perfiles	Marcador						
CITAS<-										C	
		Cantidad	de Tipificaciones					Gestión			
			0				Gestionado	100.0%	dos		

iGracias!

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



•

• •