

Tutorial CRM

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

Sección de administrador

La sección del usuario administrador consta de 13 secciones:

1. Contactos
2. Historial de llamadas
3. Agentes
4. CallCenters
5. Compañías
6. Adjuntos
7. IPs click2 dial
8. Adicionales
9. Disposiciones
10. Grupos de agentes
11. Impresoras
12. Historial de logueos
13. Forms

Las que se describen a continuación:

1.- Contactos:



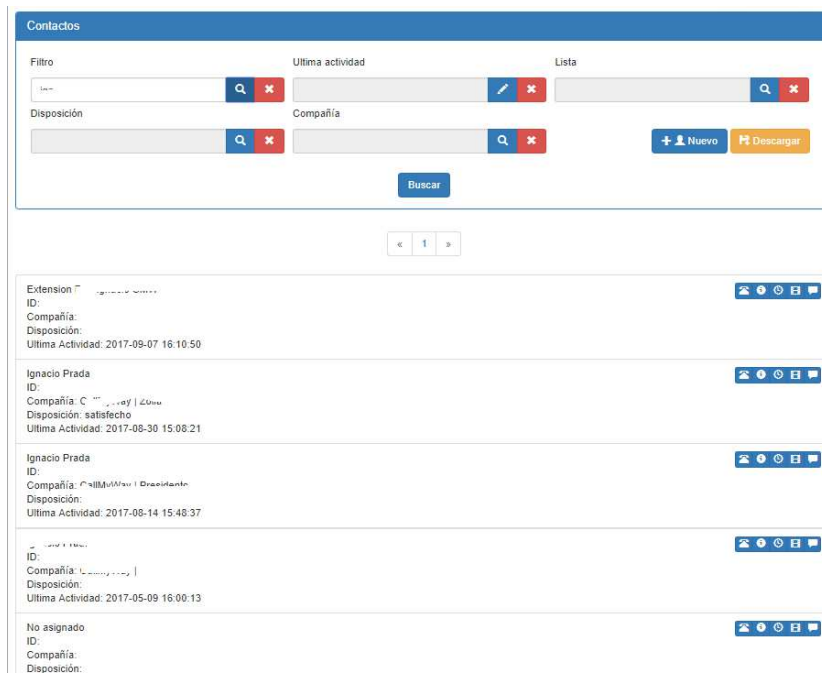
The screenshot displays two parts of the CRM interface. The top part, titled 'Carga Masiva', contains instructions for bulk upload: 'Instrucciones: Descargue el archivo machote [Descargar], Llene con sus nuevos contactos, and Cargue el archivo al servidor.' Below these instructions is a 'Seleccionar archivo' button and a status indicator 'Ningún archi...seleccionado'. The bottom part, titled 'Contactos', shows a search and filter interface with fields for 'Filtro', 'Ultima actividad', and 'Lista', along with 'Disposición' and 'Compañía' filters. It includes search icons, a '+ Nuevo' button, a 'Descargar' button, and a 'Buscar' button at the bottom.

1.1 Subida de archivo con contactos:

Es posible subir una lista de contactos mediante un archivo Excel o tipo csv, simplemente hay que subirlo respetando el formato establecido, el cual se puede descargar directamente del sitio.

1.2 Filtro y búsqueda de contactos:

El sistema nos permite buscar y ubicar los contactos por una serie de filtros predefinidos. Caso por caso se pueden agregar filtros de búsqueda. Una vez que se hace una búsqueda el sistema desplegará los contactos que cumplen con dicho esquema de filtro:



The screenshot shows a web interface titled 'Contactos'. At the top, there are three search filters: 'Filtro', 'Ultima actividad', and 'Lista'. Below these are two more filters: 'Disposición' and 'Compañía'. A 'Buscar' button is located below the filters. To the right of the filters, there are buttons for '+ Nuevo' and 'Descargar'. Below the filters, there is a pagination control showing '< 1 >'. The main area displays a list of contact records, each with a set of icons for actions. The records shown are:

Extension	ID	Compañía	Disposición	Ultima Actividad
				2017-09-07 16:10:50
Ignacio Prada			satisfecho	2017-08-30 15:08:21
Ignacio Prada		CallMyWay Decidiente		2017-08-14 15:48:37
				2017-05-09 16:00:13
No asignado				

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



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

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

1.3 Agregar contacto nuevo

Se pueden agregar contactos nuevos de forma manual

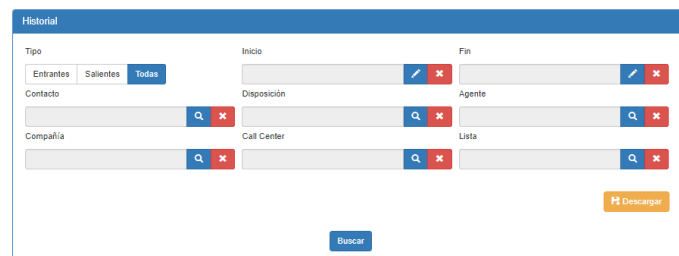


1.4 Descargar

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



2.- Historial de llamadas



Historial

Tipo: Entrantes | Salientes | Todas

Inicio: [] Fin: []

Contacto: [] Disposición: [] Agente: []

Compañía: [] Call Center: [] Lista: []

[Búsqueda] [Búsqueda] [Búsqueda]

[Descargar]

[Búsqueda]

Es posible visualizar el historial de llamadas según varios criterios:




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

Historial

Tipo <input type="button" value="Entrantes"/> <input type="button" value="Salientes"/> <input checked="" type="button" value="Todas"/>	Inicio <input style="width: 100%;" type="text"/>	Fin <input style="width: 100%;" type="text"/>
Contacto <input style="width: 100%;" type="text"/>	Disposición <input style="width: 100%;" type="text"/>	Agente <input style="width: 100%;" type="text"/>
Compañía <input style="width: 100%;" type="text"/>	Call Center <input style="width: 100%;" type="text"/>	Lista <input style="width: 100%;" type="text"/>

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

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

Llamada entrante 2017-08-30 15:08:21 Call Center: Agente: → 46 (19s)	Contacto 
Comentario Llamada interna.	
Llamada entrante 2017-08-18 16:49:17 Call Center: Agente: C → 37 (2m4s)	Contacto 
Comentario Solicita comunicarse con don Ignacio	
Llamada entrante 2017-08-16 13:59:05 Call Center: Agente: 88848787 → 46 (1m13s)	Contacto 
Comentario Solicita comunicarse con Juan Carlos.	

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

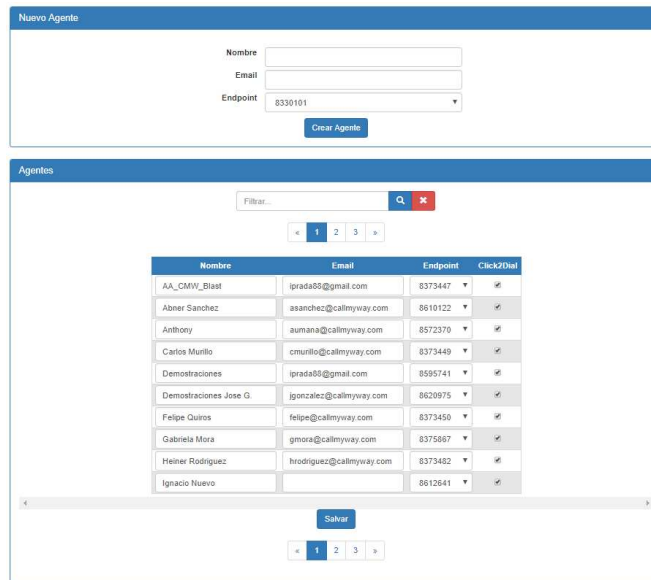


- Llamarlo mediante el Click2Dial,
- Ver la información del contacto,
- Crear un nuevo ticket,
- Ver el historial relacionado con ese contacto o
- Enviar un SMS en forma de “chat” con ese contacto.

3.- Agentes

En esta página se configuran los agentes, los mismos pueden ser creados (agregados) pero no pueden ser borrados

En esta página se relaciona un agente con un teléfono IP y se habilita la funcionalidad de Click2Dial para un agente dado.



Nuevos Agentes

Nombre:

Email:

Endpoint: 8330101

Agentes

Filtrar:

< 1 2 3 >

Nombre	Email	Endpoint	Click2Dial
AA_CMV_Blast	iprad85@gmail.com	8373447	<input checked="" type="checkbox"/>
Aberer Sanchez	asanchez@callmyway.com	8610122	<input checked="" type="checkbox"/>
Anthony	aumana@callmyway.com	8572370	<input checked="" type="checkbox"/>
Carlos Muntlo	cmuntlo@callmyway.com	8373449	<input checked="" type="checkbox"/>
Demostraciones	iprad85@gmail.com	8595741	<input checked="" type="checkbox"/>
Demostraciones Jose G.	jgonzalez@callmyway.com	8620975	<input checked="" type="checkbox"/>
Felipe Quiros	felipe@callmyway.com	8373450	<input checked="" type="checkbox"/>
Gabriela Mora	gmora@callmyway.com	8375897	<input checked="" type="checkbox"/>
Heiner Rodriguez	hrodriguez@callmyway.com	8373482	<input checked="" type="checkbox"/>
Ignacio Nuevo		8612641	<input checked="" type="checkbox"/>

< 1 2 3 >

4.- CallCenters

El CallCenter se refiere a cada número telefónico que se opera en la cuenta, el sistema está concebido para que una cuenta opere múltiples CallCenters.

El Número llamado así como el nombre del CallCenter se desplegará de manera específica al agente para que esta pueda saber hacia qué número está llamando el cliente y así atenderle según corresponda.

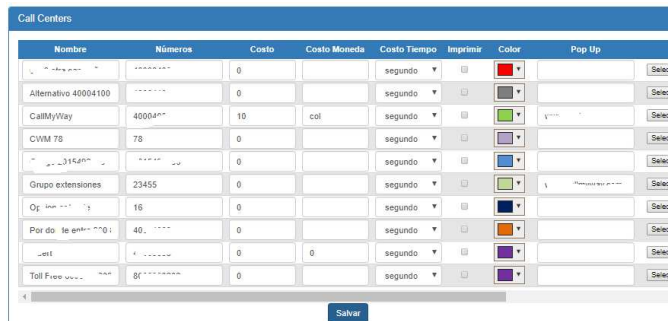
Las principales configuraciones se efectúan en el CallCenter, las configuraciones a hacer son las siguientes:

4.1.- Configuración del CallCenter:

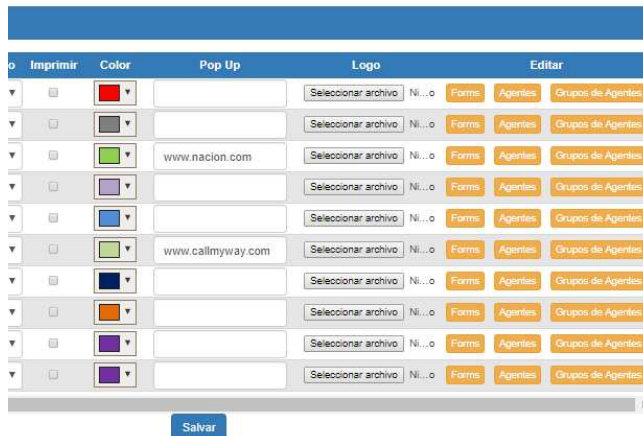
En esta página se define:

- El Nombre del CallCenter
- El número o números mediante los cuales se puede ingresar al CallCenter
- El costo que calculará el sistema por las llamadas al CallCenter, este monto aplica para CallCenters en los que su modelo de negocio está basado en el cobro por soporte
- Moneda en la que se cobra el monto especificado en costo
- Unidad de cobro de tiempo, segundos, minutos u horas

- Si se requiere imprimir el resultado
- El color en el que se desplegará el CallCenter
- El Pop-Up que puede utilizar el agente cuando está en una llamada de este CallCenter.

Nombre	Números	Costo	Costo Moneda	Costo Tiempo	Imprimir	Color	Pop Up
Alternativo 40004100	*****	0		segundo	<input type="checkbox"/>	Red	
CallMyWay	40004100	10	col	segundo	<input type="checkbox"/>	Green	
CVM 78	78	0		segundo	<input type="checkbox"/>	Purple	
Grupo extensiones	23455	0		segundo	<input type="checkbox"/>	Blue	
Op. de extensión	16	0		segundo	<input type="checkbox"/>	Dark Blue	
Por do. de extensión	40	0		segundo	<input type="checkbox"/>	Orange	
Toll Free	8*****	0	0	segundo	<input type="checkbox"/>	Purple	



Imprimir	Color	Pop Up	Logo	Editar
<input type="checkbox"/>	Red		Seleccionar archivo Ni...o	Formas Agentes Grupos de Agentes
<input type="checkbox"/>	Grey		Seleccionar archivo Ni...o	Formas Agentes Grupos de Agentes
<input type="checkbox"/>	Green	www.nacion.com	Seleccionar archivo Ni...o	Formas Agentes Grupos de Agentes
<input type="checkbox"/>	Purple		Seleccionar archivo Ni...o	Formas Agentes Grupos de Agentes
<input type="checkbox"/>	Blue		Seleccionar archivo Ni...o	Formas Agentes Grupos de Agentes
<input type="checkbox"/>	Light Green	www.callmyway.com	Seleccionar archivo Ni...o	Formas Agentes Grupos de Agentes
<input type="checkbox"/>	Dark Blue		Seleccionar archivo Ni...o	Formas Agentes Grupos de Agentes
<input type="checkbox"/>	Orange		Seleccionar archivo Ni...o	Formas Agentes Grupos de Agentes
<input type="checkbox"/>	Purple		Seleccionar archivo Ni...o	Formas Agentes Grupos de Agentes
<input type="checkbox"/>	Purple		Seleccionar archivo Ni...o	Formas Agentes Grupos de Agentes

Una vez configurado el CallCenter se configuran los siguientes parámetros:

4.2-. Forms:

De los Forms que están definidos para la cuenta aquí es donde se define cuáles pueden ser desplegados para un CallCenter específico, de esta manera se ahorran posibles errores a los agentes que ingresen información o llenen formularios para

Nueva Compañía

Nombre

Descripción

Dirección

Teléfono

Email

[Crear Compañía](#)

Compañías

Filtrar... Q ✖

1
2
3
4
5

Nombre	Descripción	Dirección	Teléfono	Email
Instituto				@yahoo.com
Felipe		300m sur de		
				ese
		Zapote		

[Salvar](#)

1
2
3
4
5

6.- Adjuntos

Los formularios y tiquetes tienen la posibilidad de agregar archivos adjuntos los que se pueden obtener del disco duro de la computadora del agente. Aun así existe una serie de documentos generales que se utilizan en incontadas ocasiones, como es el caso de brochures o panfletos los que a algún administrador le interesa tener en un sitio central para facilitarle a los agentes la disponibilidad a los agentes de los mismos en la versión más actualizada. Eso archivos se almacenan y administran en la sección de adjuntos.

Nuevo Adjunto

Descripción

Archivo Seleccionar archivo | Ningún archi...seleccionado

[Crear Adjunto](#)

Adjunto

Filtrar... Q ✖

1
2

Nombre	Tipo	Tamaño	Descripción	Privado	Eliminar
braci.jpg	image/jpeg	15.04KB	braci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
braci.jpg	image/jpeg	15.04KB		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Factura78951 GNE.pdf	application/pdf	77.19KB	Factura	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Factura78951 GNE.pdf	application/pdf	77.19KB	Factura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Factura78951 GNE.pdf	application/pdf	77.19KB	Factura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fax2Mail_instrucciones.pdf	application/pdf	948.85KB		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lista Clientes Postpago.pdf	application/pdf	39.49KB		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lista Clientes Postpago.xlsx	application/vnd.openxmlformats-officedocument	15.08KB		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lista Clientes Postpago.xlsx	application/vnd.openxmlformats-officedocument	15.08KB		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MCH.rar	application/octet-stream	11.73MB		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[Salvar](#)

1
2

7.- IPs click2 dial

La cuenta opera completamente sobre la nube, de manera que cualquier agente en cualquier parte del mundo que se puede conectar a Internet podría operar su posición.

Como control de seguridad, los agentes de la cuenta únicamente pueden operar si la dirección IP pública desde la que operan ha sido validada en el sistema. Este es el sitio donde se validan las IP.

Si una dirección IP no se encuentra validada aquí, el agente no podrá hacer ni recibir llamadas ni descargar información del CRM

Agregar Restricción por Ip o rango al Click to Dial

Restringa cuales Ips tendrán acceso al Click to Dial

Ip

Máscara

Agregar

Notas

- Si no tiene ips configuradas, todas las ips podrán usar el Click to Dial.
- Puede agregar una ip específica. Ej. ip: 64.80.111.230 máscara: 255.255.255.255
- Puede agregar un rango de ips. Ej. ip: 64.80.111.0 máscara: 255.255.255.0
- Si agrega la máscara: 0.0.0.0, todas las ips tendrán acceso

Restricciones por Ips o rangos al Click to Dial

Solamente las siguientes IPs o rangos tendrán acceso al Click to Dial

Ip	Máscara	
100.100.100.100	255.255.255.0	Eliminar
100.100.100.100	255.255.255.0	Eliminar
100.100.100.100	255.255.255.0	Eliminar
100.100.100.100	255.255.255.0	Eliminar
100.100.100.100	255.255.255.0	Eliminar
100.100.100.100	255.255.255.0	Eliminar
100.100.100.100	255.255.255.0	Eliminar
100.100.100.100	255.255.255.0	Eliminar
100.100.100.100	255.255.255.0	Eliminar

8.- Adicionales

La cuenta está diseñada con una estructura de base de datos normalizada. Aun así es sabido que cada CallCenter puede operar con cualquier tipo de estructura. En esta página se ingresan los campos adicionales de base de datos que requiera la cuenta y el CallCenter.

Nuevo Adicional

Nombre

Agregar

Campos Adicionales en los Contactos

Nombre		
Ultimo_Asunto	+	+
Comentario_Interno	+	+
Comentario_2	+	+

Salvar

9.- Disposiciones

Para efectos operativos, en algunos casos es necesario que la llamada se defina algún tipo de disposición. El concepto de disposición es alguna palabra o frase que permite conocer a los otros operadores en qué estado ha quedado el contacto luego de una llamada y luego basado en dicho estado ejecutar acciones. En esta página se predefinen las posibles disposiciones a utilizar en la cuenta.

Nueva Disposición

Disposición

Activa

- Utilice las disposiciones para recordar el estado del cliente después de las llamadas.
- La lista de disposiciones estará disponible al momento de salvar la llamadas.

Disposiciones

Disposición	Usos	Activa	Eliminar
necesita soporte	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
interesado	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No volver a llamar	0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
satisfecho	5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No esta a gusto	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
no desea servicio	1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10.- Grupos de agentes

En muchas cuentas es necesario asignar actividades no solo a personas individuales sino a grupos de atención, como lo puede ser un grupo de mantenimiento, de manera que luego dentro de ese grupo, basados en algún criterio definirán la persona encargada de atender una actividad dada. En esta página se definen los grupos de la cuenta.

Nuevo Grupo de Agentes

Nombre

Grupos de Agentes

1

Nombre	Editar Agentes
Ce...	<input type="button" value="Editar Agentes"/>
ji	<input type="button" value="Editar Agentes"/>
Soporte	<input type="button" value="Editar Agentes"/>
Tc...	<input type="button" value="Editar Agentes"/>
Ve...	<input type="button" value="Editar Agentes"/>
Ve...	<input type="button" value="Editar Agentes"/>

1

11.- Impresoras

Para algunos CallCenters, es importante imprimir una boleta de seguimiento para alguna actividad dada. Esta necesidad es particularmente útil, entre otros, para las comandas de un restaurante o para un equipo de soporte y mantenimiento en el que la persona que lo va a atender le resulta más cómodo un papel impreso que conectarse a una computadora para atender la actividad pendiente que le ha sido asignada.

En esta página se definen las impresoras a utilizar, las que según se verá luego se asignan en los FORMS.

Nueva Impresora

Nombre

Letra

Margen Sup.

Margen Izq.

Margen Der.

Margen Inf.

Impresoras

< 1 >

Nombre	Letra	Margen Sup.	Margen Izq.	Margen Der.	Margen Inf.
chrome	Pequeña	0	0	0	0
EPSON T50	Mediana	0	0	0	0

< 1 >

12.- Historial de logueos

Dado que es importante para los administradores de los CallCenter conocer las horas y fechas en que los agentes ingresan al CallCenter, se cuenta con un historial de los mismos.

Aquí es donde se ve el historial de logueos.

Historial de Logueos por agente

Mes

Agente

Cantidad Por Página

Resultados

< 1 2 3 4 5 >

Agente	Fecha
J...	01-09-2017 07:55:50
M...	01-09-2017 08:09:21
M...	01-09-2017 09:20:00
Monica	01-09-2017 10:32:34
Gabrie...	01-09-2017 10:52:18
...	01-09-2017 11:20:08
...	01-09-2017 12:51:57
H...	01-09-2017 14:28:18
M...	01-09-2017 14:45:11
M...	01-09-2017 15:59:05
M...	02-09-2017 18:39:25
M...	02-09-2017 20:26:16
M...	02-09-2017 20:27:00
Al...	03-09-2017 08:52:51
M...	04-09-2017 09:29:26
M...	04-09-2017 07:49:26
J...	04-09-2017 08:02:37
J...	04-09-2017 08:05:10

13.- Forms

Los FORMS son los formularios parametrizados que se utilizan en el CallCenter para ingresar la información de una campaña específica.

Es en la pestaña de FORMS donde se ingresa y editan estos.

Dado que la creación y edición de FORMS es amplia, se ha desarrollado un documento aparte para este apartado.