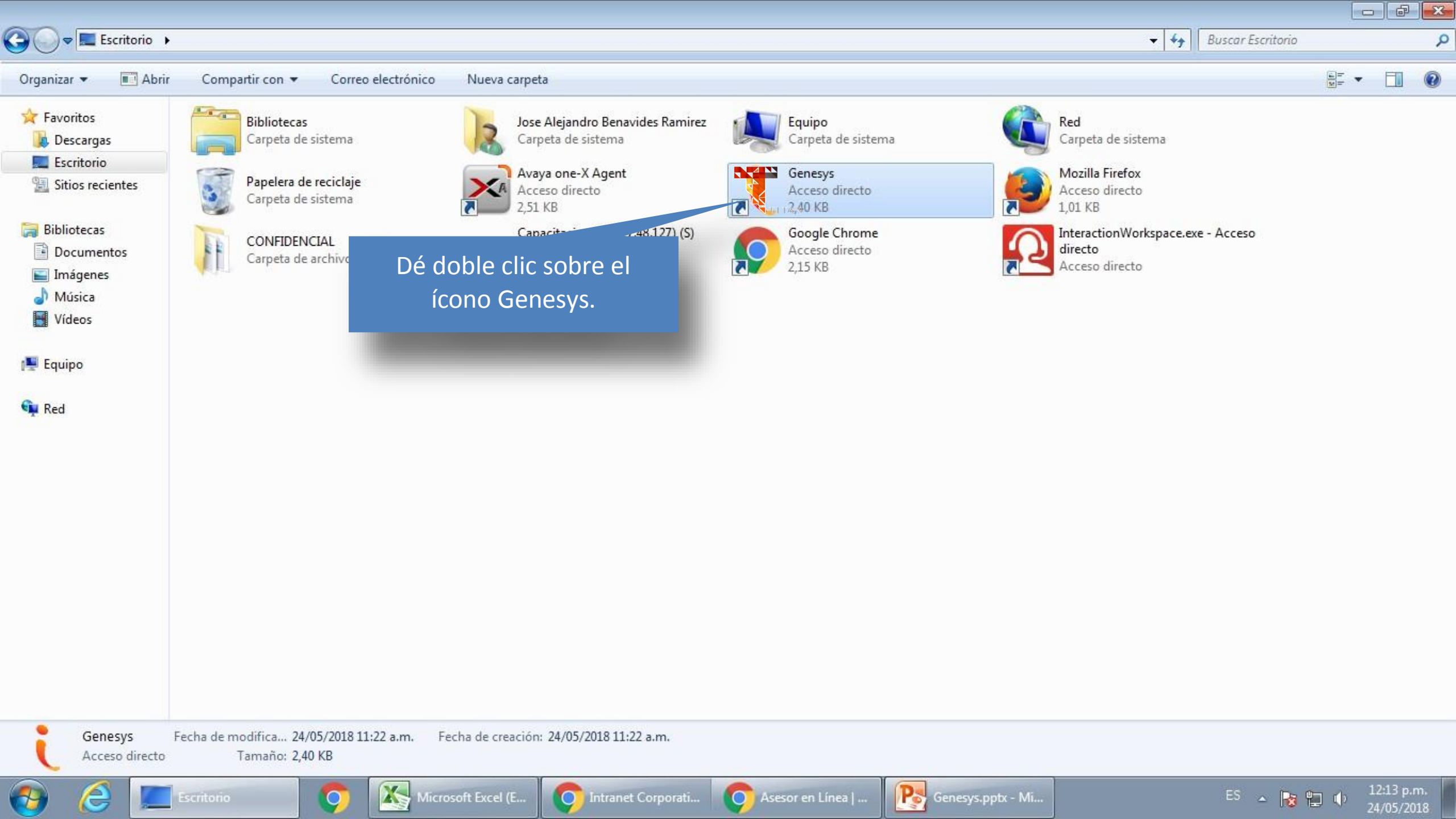




Genesys WorkSpace Famisanar



Dé doble clic sobre el  
ícono Genesys.

Genesys  
Acceso directo  
Fecha de modifica... 24/05/2018 11:22 a.m.  
Tamaño: 2,40 KB  
Fecha de creación: 24/05/2018 11:22 a.m.



Espere que cargue el aplicativo.

1

Usuario: el usuario se lo suministra su coordinador (es el mismo usuario con el que desbloquea el PC).

3

En este campo debe digitar:  
WDE\_Famisanar

5

En este campo debe digitar:  
2020

6

Una vez haya diligenciado todos los campos dé clic en **Iniciar sesión**.

2

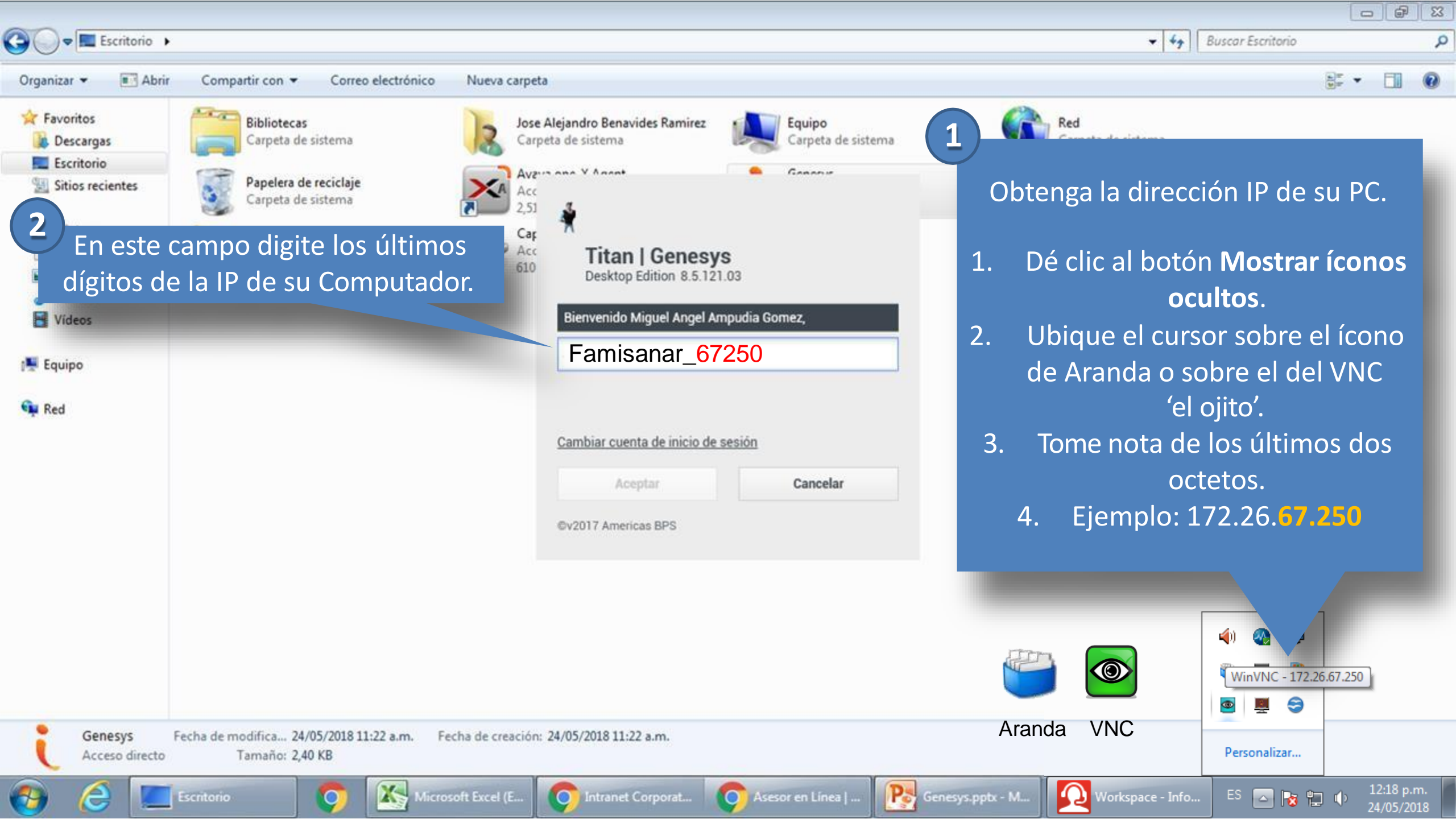
Contraseña: la contraseña se la suministra su coordinador (es su número de cédula).

4

En este campo debe digitar:  
172.27.48.175







2 En este campo digite los últimos dígitos de la IP de su Computador.

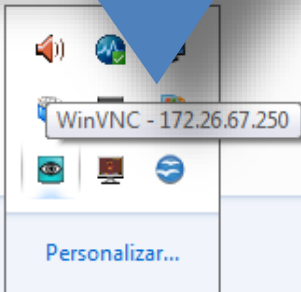
1

Obtenga la dirección IP de su PC.

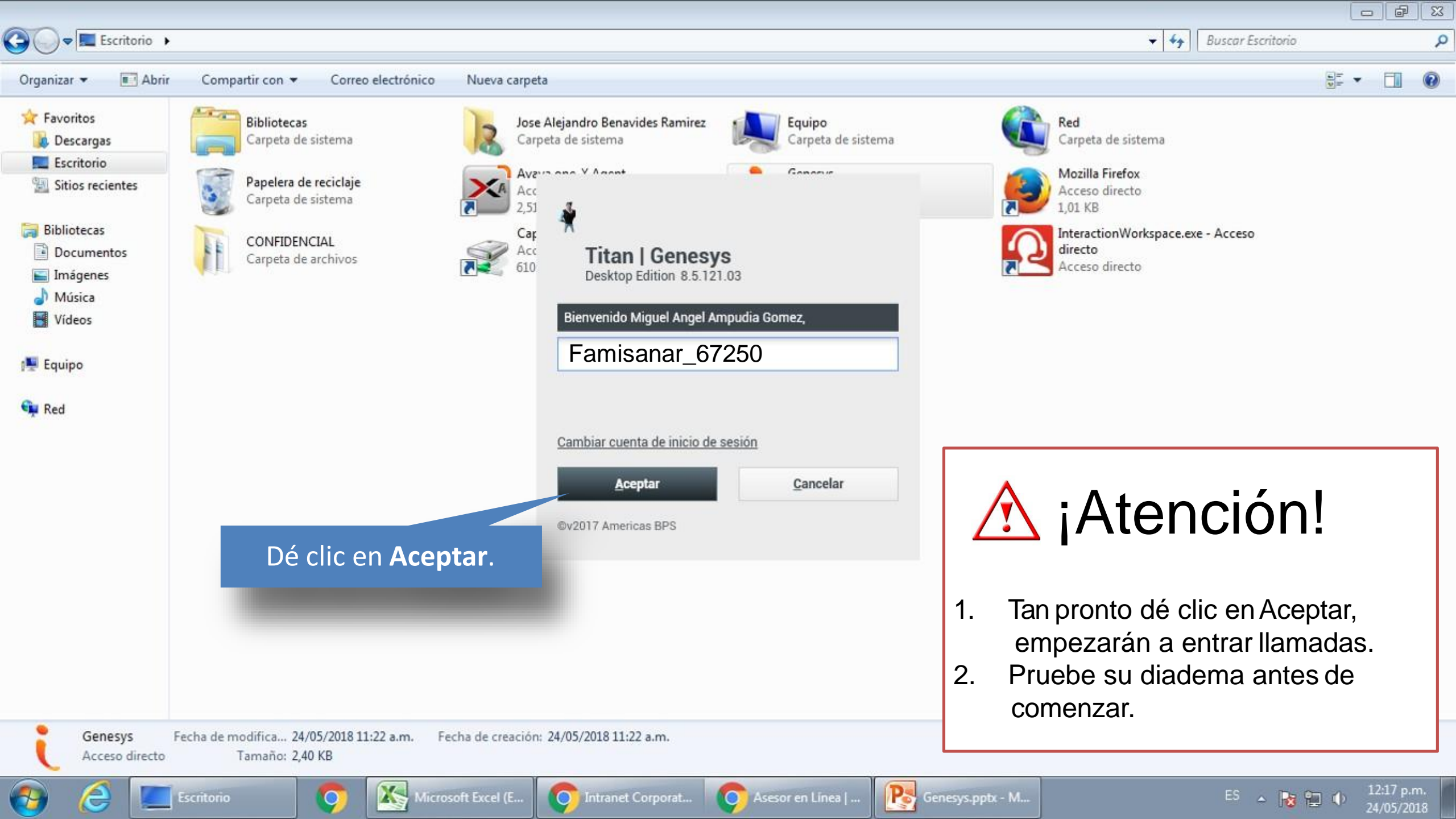
1. Dé clic al botón **Mostrar íconos ocultos**.
2. Ubique el cursor sobre el ícono de Aranda o sobre el del VNC 'el ojito'.
3. Tome nota de los últimos dos octetos.
4. Ejemplo: 172.26.**67.250**



Aranda VNC



Genesys Fecha de modifica... 24/05/2018 11:22 a.m. Fecha de creación: 24/05/2018 11:22 a.m.  
Acceso directo Tamaño: 2,40 KB



Dé clic en **Aceptar**.

⚠ ¡Atención!

1. Tan pronto dé clic en Aceptar, empezarán a entrar llamadas.
2. Pruebe su diadema antes de comenzar.

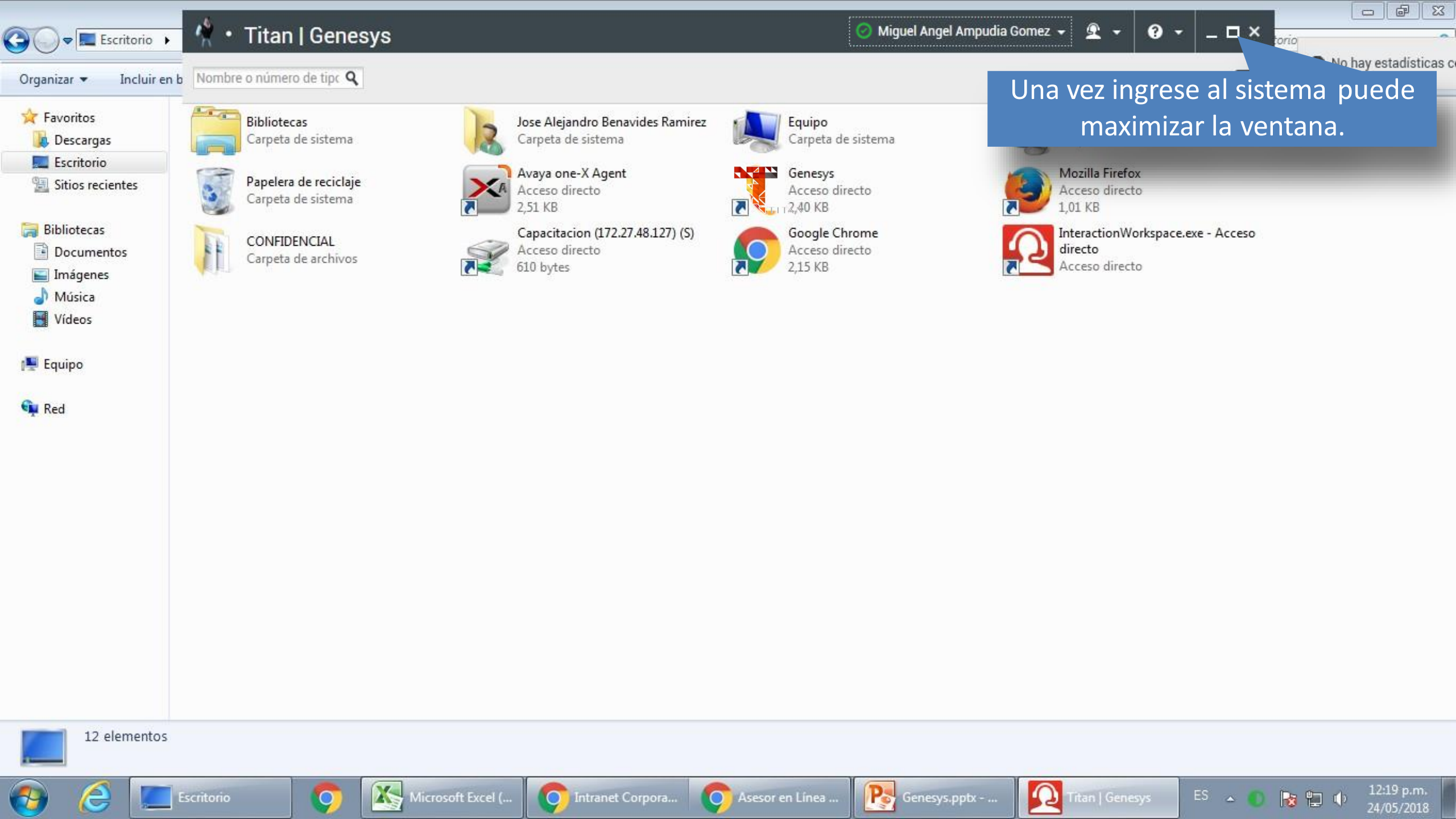
# ¿Pero cómo pruebo la diadema?



Oprima cualquiera de los botones, si suena un pito está ok.

Si no suena nada verifique que la diadema esté bien conectada al puerto USB del computador.





Una vez ingrese al sistema puede maximizar la ventana.

12 elementos

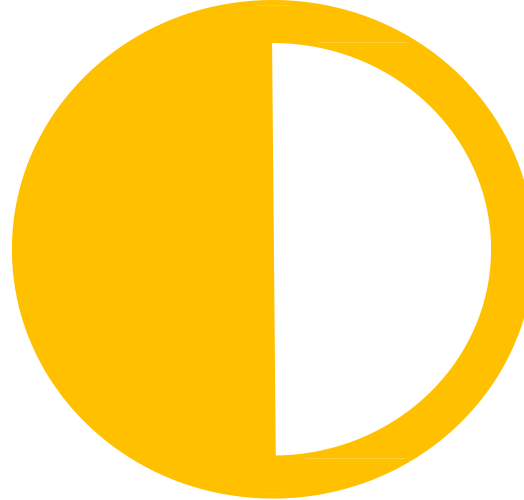
12:19 p.m.  
24/05/2018





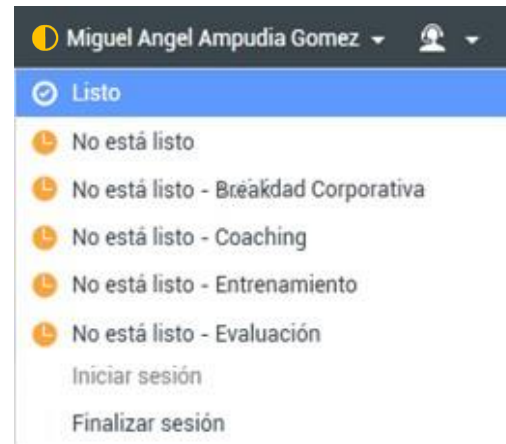
### Estás Listo

Si a usted no le entran llamadas pero a sus compañeros sí, avísele a su coordinador.



### Estás Condicionalmente listo

Debe desplegar el menú de estados y ponerse en Listo.











### Error en el logueo

Debe cerrar Genesys y volverse a loguear, si la falla persiste avísele a su coordinador.


















Nombre o número de tipo   Escritorio

Organizar ▾ Incluir en biblioteca ▾ Nueva carpeta

 Favoritos  
 Descargas  
 Escritorio  
 Sitios recientesBibliotecas  
 Documentos  
 Imágenes  
 Música  
 Videos Equipo Red Bibliotecas  
Carpeta de sistem  
 Papelera de recicl  
Carpeta de sistem  
 CONFIDENCIAL  
Carpeta de archivos

Para cambiar de estado como Break, Coaching, Entrenamiento, Pretorno, etc. Dé nuevamente clic sobre el ícono de estado y seleccione la opción que necesite.

En un estado diferente a Listo no entrarán llamadas.

 Miguel Angel Ampudia Gomez ▾  ▾    Listo  
 No está listo  
 No está listo - Actividad Corporativa  
 No está listo - Break  
 No está listo - Coaching  
 No está listo - Entrenamiento  
 No está listo - Evaluación  
 No está listo - PAUSAS ACTIVAS  
 No está listo - Pretorno  
 No está listo - Reunion  
 No está listo - Tiempo Extra  
  
Iniciar sesión  
Finalizar sesión 12 elementos

Nombre o número de tipo

Escritorio

Buscar Escritorio

Organizar Incluir en biblioteca Nueva carpeta

Favoritos

Descargas

Escritorio

Sitios recientes

Bibliotecas

Documentos

Imágenes

Música

Videos

Equipo

Red

Bibliotecas  
Carpeta de sistema

Papelera de reciclaje  
Carpeta de sistema

CONFIDENCIAL  
Carpeta de archivos

Jose Alejandro Benavides Ramirez  
Carpeta de sistema

Avaya one-X Agent  
Acceso directo  
2,51 KB

Capacitacion (172.27.48.127) (S)  
Acceso directo  
610 bytes

Equipo  
Carpeta de sistema

Genesys  
Acceso directo  
2,40 KB

Google Chrome  
Acceso directo  
2,15 KB

Red  
Carpeta de sistema

Mozilla Firefox  
Acceso directo  
1,01 KB

InteractionWorkspace.exe - Acceso  
directo  
Acceso directo

Cuando esté en otro estado el ícono  
se verá de esta manera



12 elementos



Escritorio



Microsoft Excel (E...



Intranet Corporati...

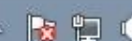


Asesor en Línea | ...



Genesys.pptx - Mi...

ES

12:22 p.m.  
24/05/2018

Nombre o número de tipo

Escritorio

Organizar Abrir Compartir con Correo electrónico Nueva carpeta

Favoritos  
Descargas  
Escritorio  
Sitios recientesBibliotecas  
Documentos  
Imágenes  
Música  
Videos

Equipo

Red

Bibliotecas  
Carpeta de sistemaPapelerera de reciclaje  
Carpeta de sistemaCONFIDENCIAL  
Carpeta de archivosJose Alejandro Benavides Ramirez  
Carpeta de sistemaAvaya one-X Agent  
Acceso directo  
2,51 KBCapacitacion (172.27.48.127) (S)  
Acceso directo  
610 bytesEquipo  
Carpeta de sistemaGenesys  
Acceso directo  
2,40 KBGoogle Chrome  
Acceso directo  
2,15 KBRed  
Carpeta de sistemaMozilla Firefox  
Acceso directo  
1,01 KBInteractionWorkspace.exe - Acceso  
directo

Al ubicar el cursor sobre el ícono de estado Genesys le indicará cuanto tiempo lleva en otra labor.

Miguel Angel Ampudia Gomez

No está listo - Break (00:02:43)  
Sesión activa desde 12:19 p.m.  
Uso Famisanar\_32119

voice: No está listo - Break (00:02:43)

chat: No está listo - Break (00:02:43)

Genesys  
Acceso directo  
Fecha de modifica... 24/05/2018 11:22 a.m.  
Tamaño: 2,40 KB  
Fecha de creación: 24/05/2018 11:22 a.m.



Nombre o número de tipo

Escritorio

Organizar Abrir Compartir con Correo electrónico Nueva carpeta

Favoritos  
Descargas  
Escritorio  
Sitios recientesBibliotecas  
Documentos  
Imágenes  
Música  
Videos

Equipo

Red

Bibliotecas  
Carpeta de sistemaPapelerera de reciclaje  
Carpeta de sistemaCONFIDENCIAL  
Carpeta de archivosJo  
Carpeta de sistemaAvaya one-X Agent  
Acceso directo  
2,51 KBCapacitacion (172.27.48.127) (S)  
Acceso directo  
610 bytesGenesys  
Carpeta de sistemaGenesys  
Acceso directo  
2,40 KBGoogle Chrome  
Acceso directo  
2,15 KB

Para estar nuevamente disponible  
dé clic sobre el ícono de estado y  
seleccione **Listo**.

Listo

No está listo

No está listo - Actividad Corporativa

No está listo - Break

No está listo - Coaching

No está listo - Entrenamiento

No está listo - Evaluación

No está listo - PAUSAS ACTIVAS

No está listo - Pretorno

No está listo - Reunion

No está listo - Tiempo Extra

Iniciar sesión

Finalizar sesión

Genesys  
Acceso directo  
Fecha de modifica... 24/05/2018 11:22 a.m.  
Fecha de creación: 24/05/2018 11:22 a.m.  
Tamaño: 2,40 KB



Escritorio



Microsoft Excel (E...



Intranet Corporati...



Asesor en Línea | ...



Genesys.pptx - Mi...

ES

12:26 p.m.  
24/05/2018

# Tan pronto ingrese llamada Titán cargará de manera automática





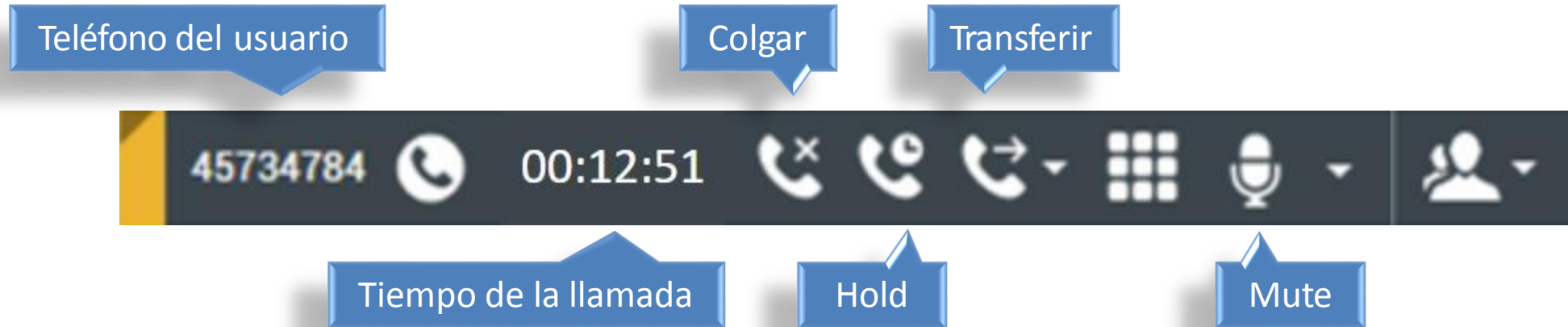
En esta parte verá la duración de la llamada y si es necesario tendrá la posibilidad de transferirla, finalizarla o retenerla.

Campo con datos básicos del usuario.

Campo de notas en Genesys

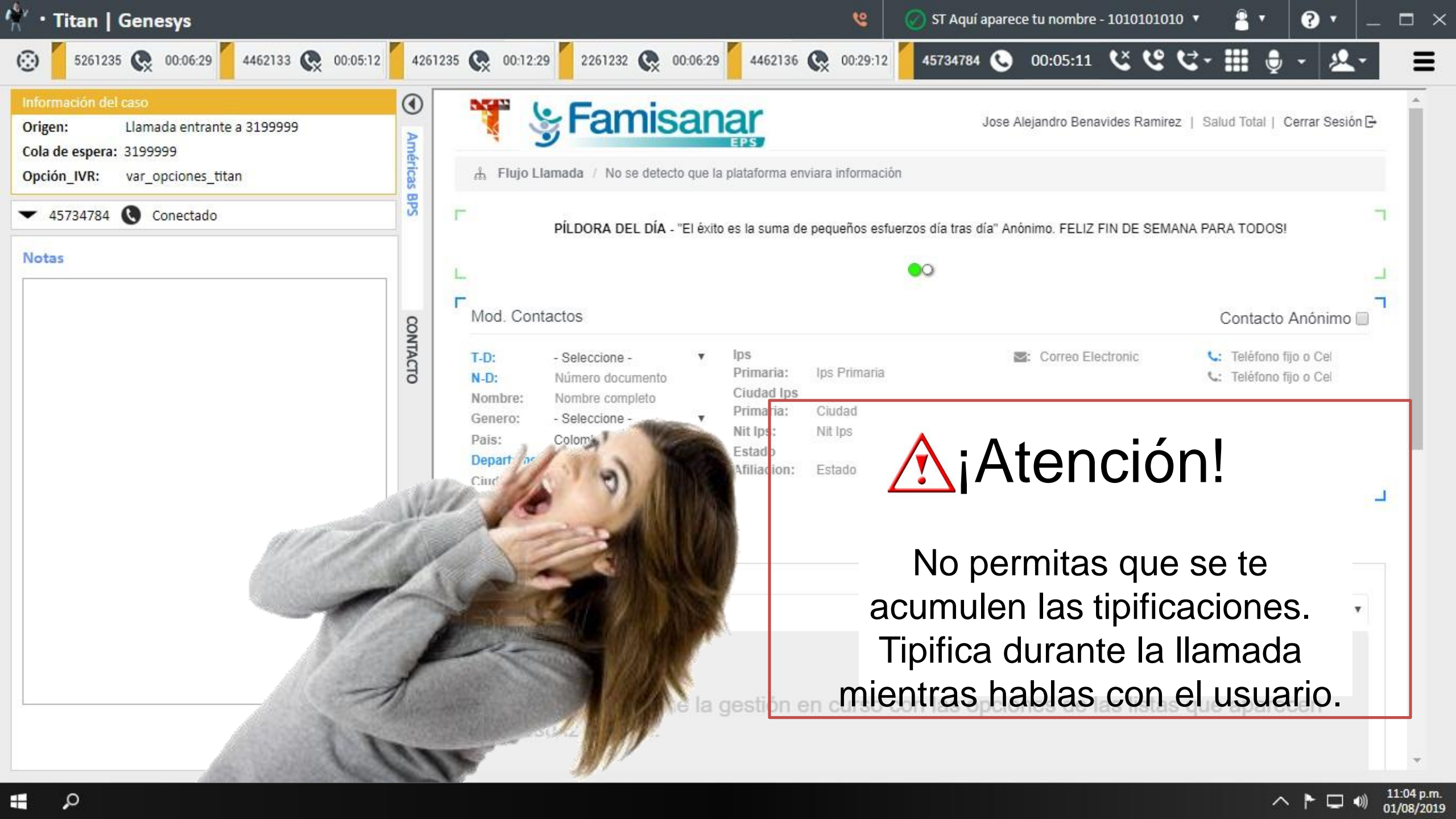
- En esta parte podrá:
- Ver los datos del contacto
  - Tipificar las llamadas
  - Dejar observaciones

# Botones de control





11:19 p.m.  
01/08/2019



**Información del caso**  
Origen: Llamada entrante a 3199999  
Cola de espera: 3199999  
Opción\_IVR: var\_opciones\_titan

45734784 Conectado

Notas



Jose Alejandro Benavides Ramirez | Salud Total | Cerrar Sesión

Flujo Llamada / No se detecto que la plataforma enviara información

PÍLDORA DEL DÍA - "El éxito es la suma de pequeños esfuerzos día tras día" Anónimo. FELIZ FIN DE SEMANA PARA TODOS!

Mod. Contactos

T-D: - Seleccione -

N-D: Número documento

Nombre: Nombre completo

Genero: - Seleccione -

Pais: Colombia

Departamento: - Seleccione -

Ciudad: - Seleccione -

Ips Primaria: Ips Primaria

Ciudad Ips Primaria: Ciudad

Nit Ips: Nit Ips

Estado: Estado

Afiliación: Estado

Correo Electronic

Teléfono fijo o Cel

Teléfono fijo o Cel

Contacto Anónimo

¡Atención!

No permitas que se te acumulen las tipificaciones. Tipifica durante la llamada mientras hablas con el usuario.



Salir del sistema



1

- ✓ Listo
- ⌚ No está listo
- ⌚ No está listo - Actividad Corporativa
- ⌚ No está listo - Break
- ⌚ No está listo - Coaching
- ⌚ No está listo - Entrenamiento
- ⌚ No está listo - Evaluación
- ⌚ No está listo - PAUSAS ACTIVAS
- ⌚ No está listo - Preturno
- ⌚ No está listo - Reunion
- ⌚ No está listo - Tiempo Extra
- 🕒 Trabajo después de la llamada
- Iniciar sesión
- Finalizar sesión**

2

Para desloguearse dé clic en Finalizar sesión.

agua te puede ocasionar una quemadura?

Ten en cuenta estas recomendaciones  
y protege así tu salud

No calientes recipientes,  
botellas y tarros herméticos  
o sellados al vacío

No introduzcas recipientes  
o utensilios de metal, ni  
envolturas de aluminio

No sirvas el agua demasiado  
cerca del borde del vaso

No calientes botellas de  
plástico con líquidos adentro,  
estas pueden estallar

Evita el contacto directo  
con el agua caliente

No toques los elementos calefactores  
ni las paredes del interior del horno

No calientes líquidos como  
agua, leche o café a altas  
temperaturas

Evita distracciones o descuidos  
al momento de servir el agua

Utiliza recipientes resistentes  
a la temperatura del agua

américas



MANUALES



Escritorio



Sin título - Pa...



Ayuda de Wo...



Presentación ...



Sin título: Blo...



Workspace

ES



04:24 p.m.  
09/05/2018



agua te puede ocasionar una quemadura?

Ten en cuenta estas recomendaciones  
y protege así tu salud

No calientes recipientes,  
botellas y tarros herméticos  
o sellados al vacío

No introduzcas recipientes  
o utensilios de metal, ni  
envolturas de aluminio

No sirvas el agua demasiado  
cerca del borde del vaso

Usa recipientes que te permi-  
tan el mejor agarre para  
evitar accidentes

Workspace



¿Está seguro de que desea cerrar sesión en todos los canales y salir de la aplicación?

2

Sí

No

No calientes botellas de  
plástico con líquidos adentro,  
estas pueden estallar

Evita el contacto direc-  
to con el agua caliente

No toques los elementos ca-  
lefactores ni las paredes del  
interior del horno

No calientes líquidos como  
agua, leche o café a altas  
temperaturas

Evita distracciones o descuidos  
al momento de servir el agua

Utiliza recipientes resistentes  
a la temperatura del agua

américas



MANUALES



Escritorio



Sin título - Paint



Ayuda de Works...

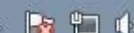


Presentación Vid...



Sin título: Bloc de...

ES



04:19 p.m.  
09/05/2018



Prepárate para enfrentar  
los siguientes retos.

Titan | Genesys

45734784 00:01:54

ST Aquí aparece tu nombre - 1010101010

Información del caso

Origen: Llamada entrante a 3199999

Cola de espera: 3199999

Opción\_IVR: var\_opciones\_titan

45734784 Conectado

Notas

Guardar

Famisanar EPS

Flujo Llamada / No se detecto que la plataforma enviara información

PÍLDORA DEL DÍA - "El éxito es la suma de pequeños esfuerzos día tras día" Anónimo. FELIZ FIN DE SEMANA PARA TODOS!

Mod. Contactos

T-D: Cédula

N-D: 79953588

Nombre: alfredo villanueva

Genero: Masculino

Pais: Colombia

Departament Bogota

Ciudad: Ronota D C

Ips

Primaria: nn

Ciudad Ips

Primaria: nn

Nit Ips: nn

Estado

Afiliacion: nn

jose.benavides@ 3013906339

Teléfono fijo o Cel

Tipificación

Formulario Gestion

Historico

Pqrs

Contacto Anónimo

Si no te carga alguno de los módulos como por ejemplo el menú de tipificación, debes dar clic en la **T** que se ubica en el parte superior izquierda.

06:40 p.m.

02/08/2019





## Información del caso

Origen: Llamada entrante a 3698585  
Cola de espera: 13291  
Opcion\_IVR: Salud Total / BARRANQUILLA/ Salud...

4061835 Conectado

## Nota

ana 1043185333

3013937220

Sr.(a). IKER DE JESUS ARBELAEZ DE ALBA su cita de MEDICINA GENERAL fue asignada para el día Martes 13 de Agosto de 2019 a las 8:12AM, con el Dr.(a). MIGUEL ANTONIO SANJUAN RODRIGU en la unidad UAB SOLEDAD ubicada en CL 32 26 320.

Le recordamos que debe cancelar 3200 pesos de cuota moderadora, los cuales sugerimos pagar con billetes de baja denominación y recuerde llegar con 15 minutos de anticipación. Gracias

Si por algún motivo usted debe cancelar esta cita puede hacerlo a través de nuestra Pagina Web ingresando a [www.saludtotal.com.co](http://www.saludtotal.com.co) o comunicandose con nuestra Central de Citas. Por favor hagalo con minimo 4 hora(s) de anticipación, de lo contrario le generará una inasistencia y será sancionado pedagógicamente.



Si no te carga Titán y lo que ves es esto, debes dar clic al muñeco de Titán.

Guardar

Americas BPS

CONTACTO



Invalid login

El Usuario o Contraseña son Incorrectos



Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.



Información del caso

Origen: Llamada entrante a 3199999  
Cola de espera: 3199999  
Opción\_IVR: var\_opciones\_titan

45734784 Conectado

Notas

Guardar

Américas BPS

CONTACTO



{"error": "Unauthorized", "error\_description": "El usuario no se encuentra autenticado en el sistema."}



Si no te carga Titán y lo que ves es esto, debes dar varias veces sobre el **500**.

45734784 00:01:44

Información del caso

Origen: Llamada entrante a 319999

Cola de espera: 31999999

Opción\_IVR: var\_opciones\_titan

45734784 Conectado

Notas

Si le das clic al botón Terminar y no se va el registro, diligencia los campos faltantes.

Guardar

Jose Alejandro Benavides Ramirez | Salud Total | Cerrar Sesión

Flujo Llamada / No se detecto que la plataforma enviara información

años esfuerzos día tras día" Anónimo. FELIZ FIN DE SEMANA PARA TODOS!

MUY URGENTE - No olvides realizar tus preturnos

Mod. Contactos

88 villanueva

Genero: masculino

Pais: Colombia

Departament Bogota

Ciudad: Bogotá D.C.

Ips

Primaria: nn

Ciudad Ips

Primaria: nn

Nit Ips: nn

Estado

Afiliacion: nn

Formulario Gestion Historico Pqrs

Tipificación

- Seleccione -

Por favor tipifique la gestión en curso con las opciones de las listas que aparecen a su izquierda.

Contacto Anónimo

Teléfono fijo o Cel

Teléfono fijo o Cel

45734784

00:01:44

☑

Información del caso

Origen:

Llamada entrante a 3199999

Cola de espera:

3199999

Opción\_IVR:

var\_opciones\_titan

45734784

Conectado

Notas

Guardar

T

Famisanar

EPS

Jose Alejandro Benavides Ramirez | Salud Total | Cerrar Sesión

Flujo Llamada / No se detecto que la plataforma enviara información

PÍLDORA DEL DÍA - "El éxito es la suma de pequeños esfuerzos día tras día" Anónimo. FELIZ FIN DE SEMANA PARA TODOS!

Mod. Contactos

T-D:

Cédula

N-D:

79953588

Nombre:

alfredo villanueva

Genero:

Masculino

Pais:

Colombia

Departament

Bogota

Ciudad:

Bogota D.C.

Ips

Primaria:

nn

Ciudad Ips

Primaria:

nn

Nit Ips:

nn

Estado

Afiliación:

nn

jose.benavides@

3013906339

Teléfono fijo o Cel

!Warning

No podrás salir del sistema si no has cerrado todas la interacciones.

Tipificación

Formulario Gestion

Historico

Pqrs

Citas Médicas

Caso especial

Caso especial

Caso especial cita 3

Sistema

Sistema Normal

TITAN | Por favor cierre todas las interacciones.

Mostrar

Descartar

Windows Taskbar

12:17 a.m. 03/08/2019

GRACIAS