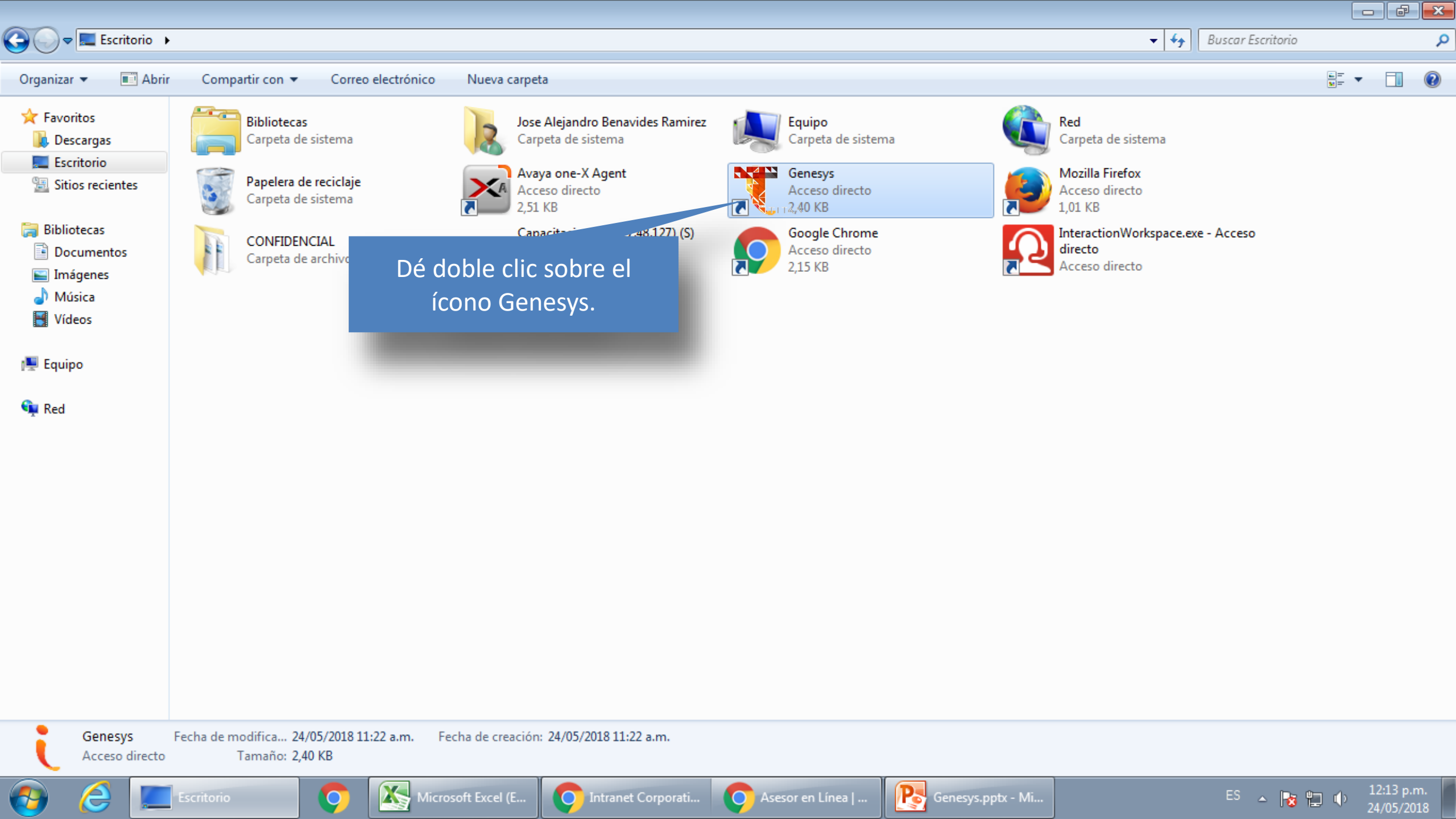




Genesys WorkSpace Salud Total



Dé doble clic sobre el
ícono Genesys.

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



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_SaludTotal

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: 172.27.48.241

Jose Alejandro Benavides Ramirez
Carpeta de sistema

Equipo
Carpeta de sistema

Red
Carpeta de sistema

Mozilla Firefox
Acceso directo
1,01 KB

InteractionWorkspace.exe - Acceso

Titan | Genesys
Desktop Edition 8.5.121.03

Usuario

☐ Iniciar sesión usando lugar reciente

Español (México)

WDE_SaludTotal

172.27.48.241

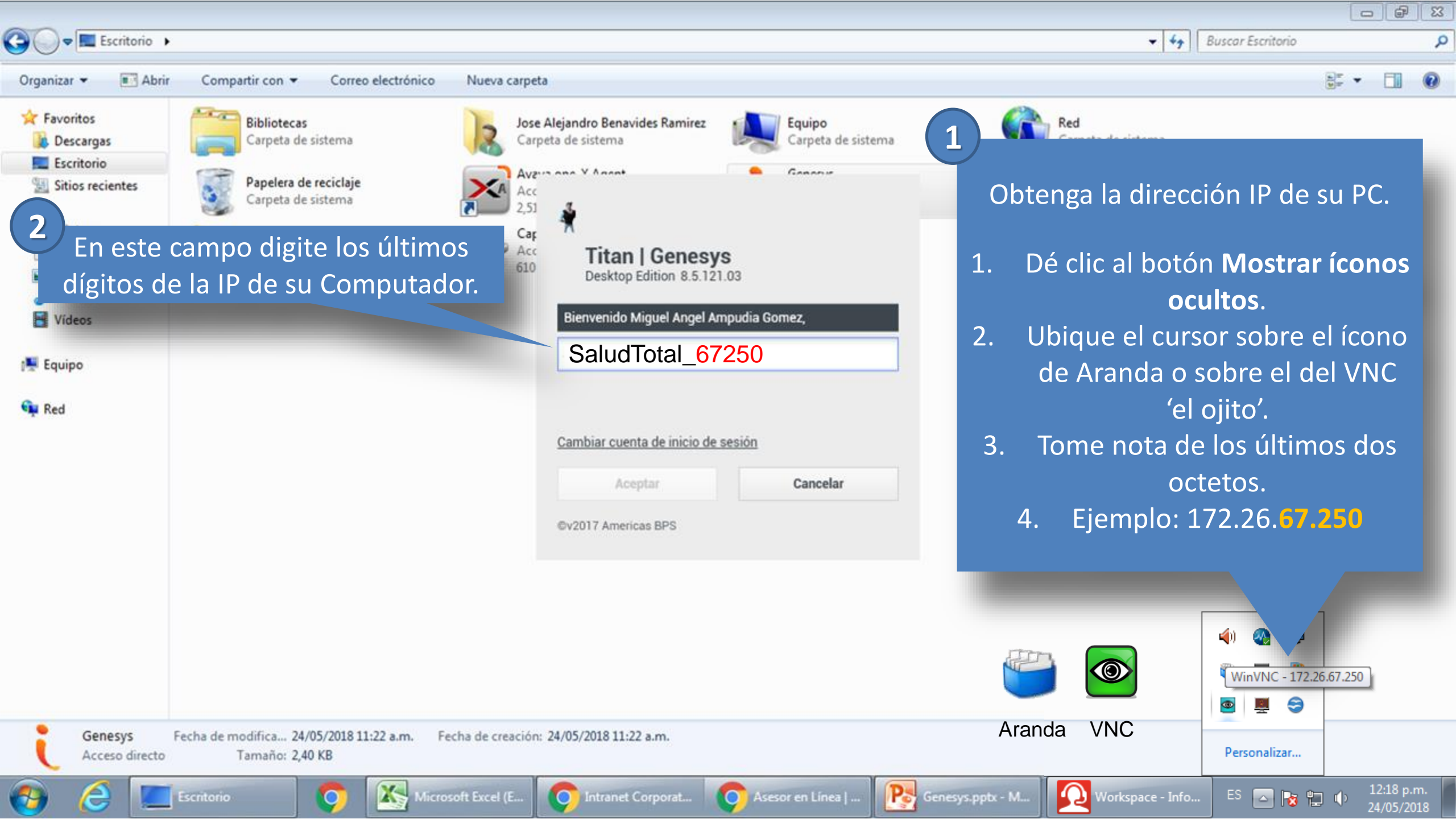
2020

Menos

Iniciar sesión Cancelar

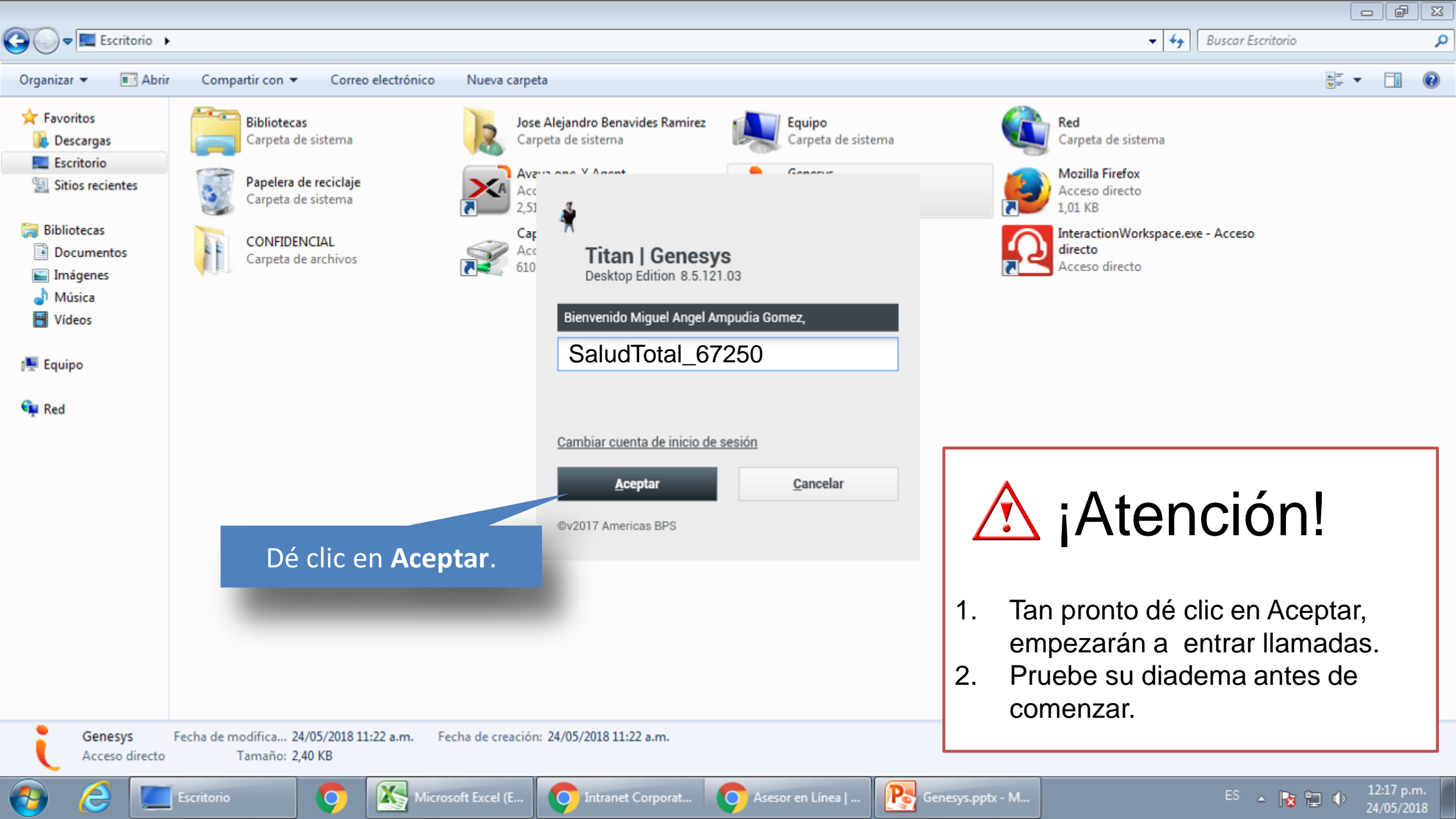
©v2017 Americas BPS

24/05/2018 11:22 a.m.




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**



Dé clic en Aceptar.



¡Atención!

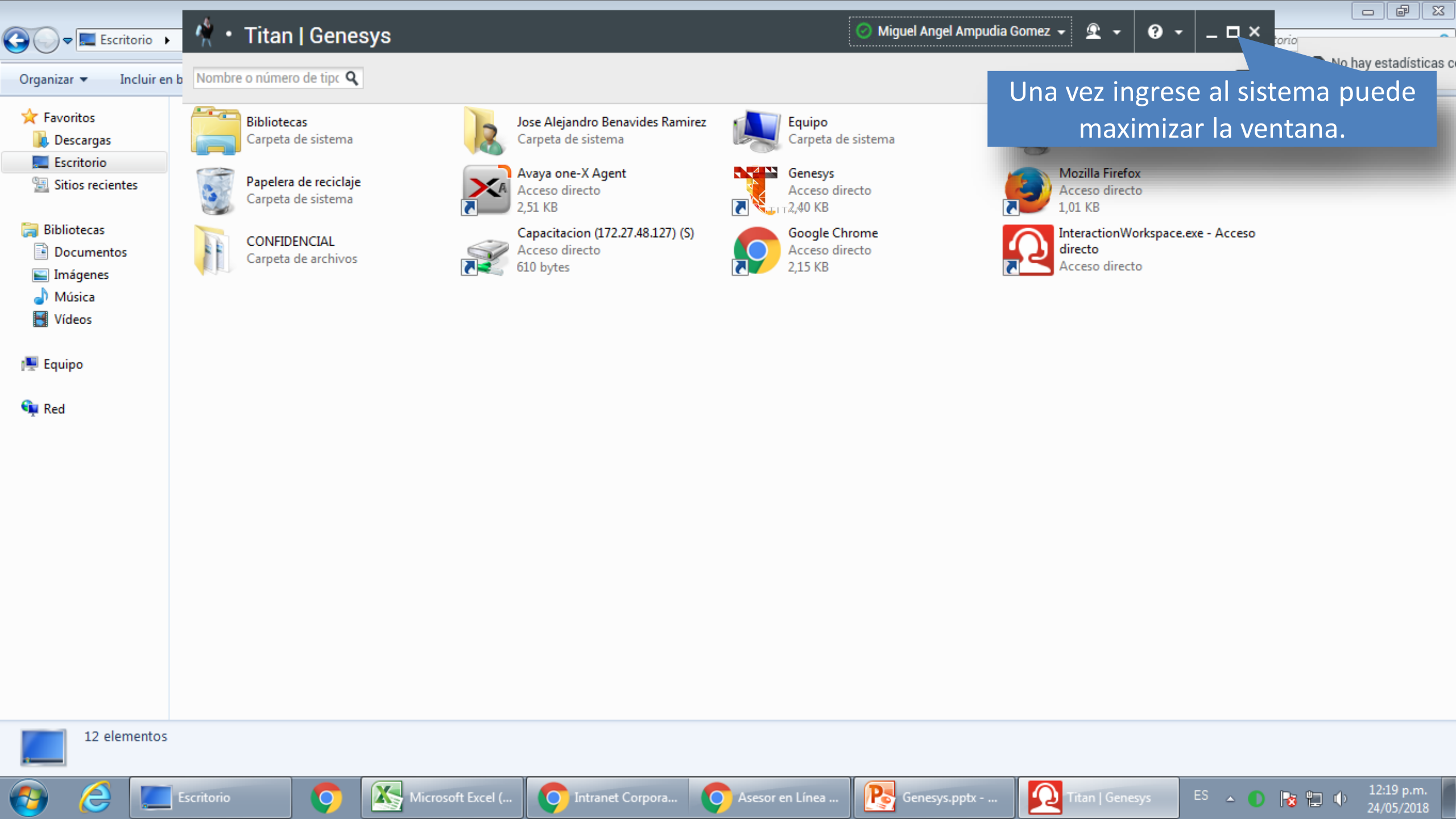
1. Tan pronto dé clic en Aceptar, empezarán a entrar llamadas.
2. Pruebe su diadema antes de comenzar.

¿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.

Organizar Incluir en b

Nombre o número de tip

- 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

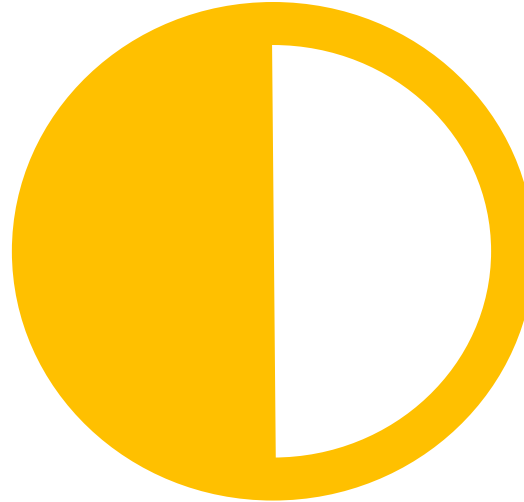
- Mozilla Firefox
 - Acceso directo
 - 1,01 KB
- InteractionWorkspace.exe - Acceso directo
 - Acceso directo

12 elementos



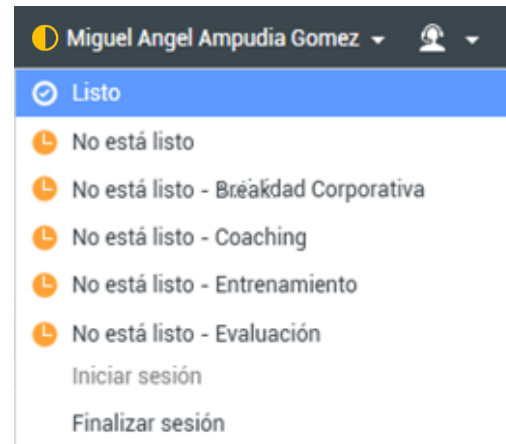
Estás Listo

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 recientes

Bibliotecas

Documentos

Imágenes

Música

Videos

Equipo

Red

Bibliotecas
Carpeta de sistema

Papelera de reciclaje
Carpeta de sistema

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



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

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



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

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
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.
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

12:25 p.m.
24/05/2018

Nombre o número de tipo

Escritorio

Organizar Abrir Compartir con Correo electrónico 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

Jo

Carpeta de sistema

Avaya one-X Agent

Acceso directo

2,51 KB

Capacitacion (172.27.48.127) (S)

Acceso directo

610 bytes

Genesys

Acceso directo

2,40 KB

Google 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 - Preturno

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.

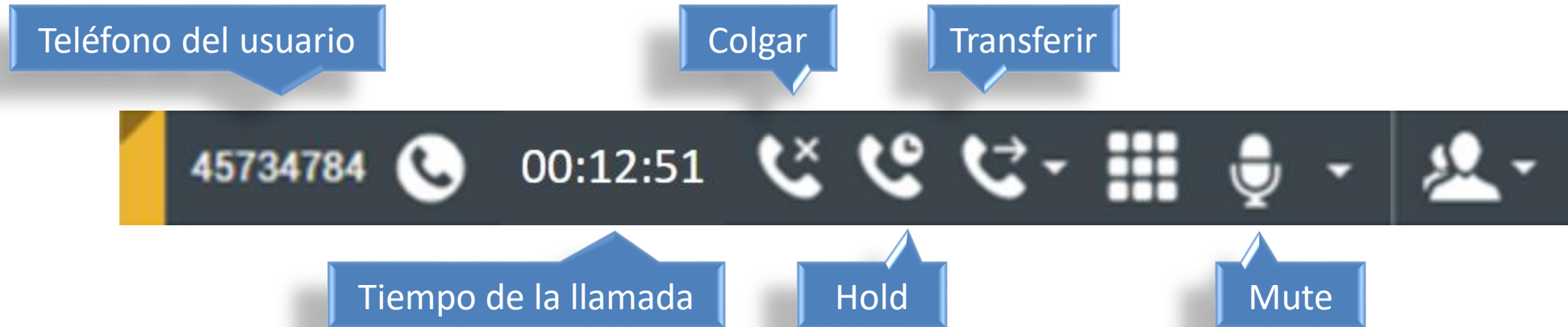
Campo con datos básicos del usuario.

Campo de notas en Genesys

En esta parte podrás:

- Ver los datos del contacto
- Tipificar las llamadas
- Dejar observaciones

Botones de control



45734784 00:18:11

Información del caso
Origen: Llamada entrante a 3199999
Cola de espera: 3199999
Opción_IVR: var_opciones_titan

45734784 Conectado

Notas

Observaciones de la llamada

Guardar

Una vez finalice la llamada debe dar clic al botón Terminar para cerrar el formulario de Titán.

CONTACTO

Flujo Llamada / No se detectó que la plataforma enviara información

MUY URGENTE - No olvides realizar tus preturnos a diario, de ello depende que la información que indiques sea la requerida

Mod. Contactos

Contacto Anónimo

T-D:	Cédula	▼	Ips	
N-D:	79953588		Primaria:	nn
Nombre:	alfredo villanueva		Ciudad Ips	
Genero:	Masculino	▼	Primaria:	nn
Pais:	Colombia	▼	Nit Ips:	nn
Departament	Bogota	▼	Estado	
Ciudad:	Bogota D.C.	▼	Afiliacion:	nn

Tipificación Formulario Gestion Historico

Citas Médicas

Consulta Especializada

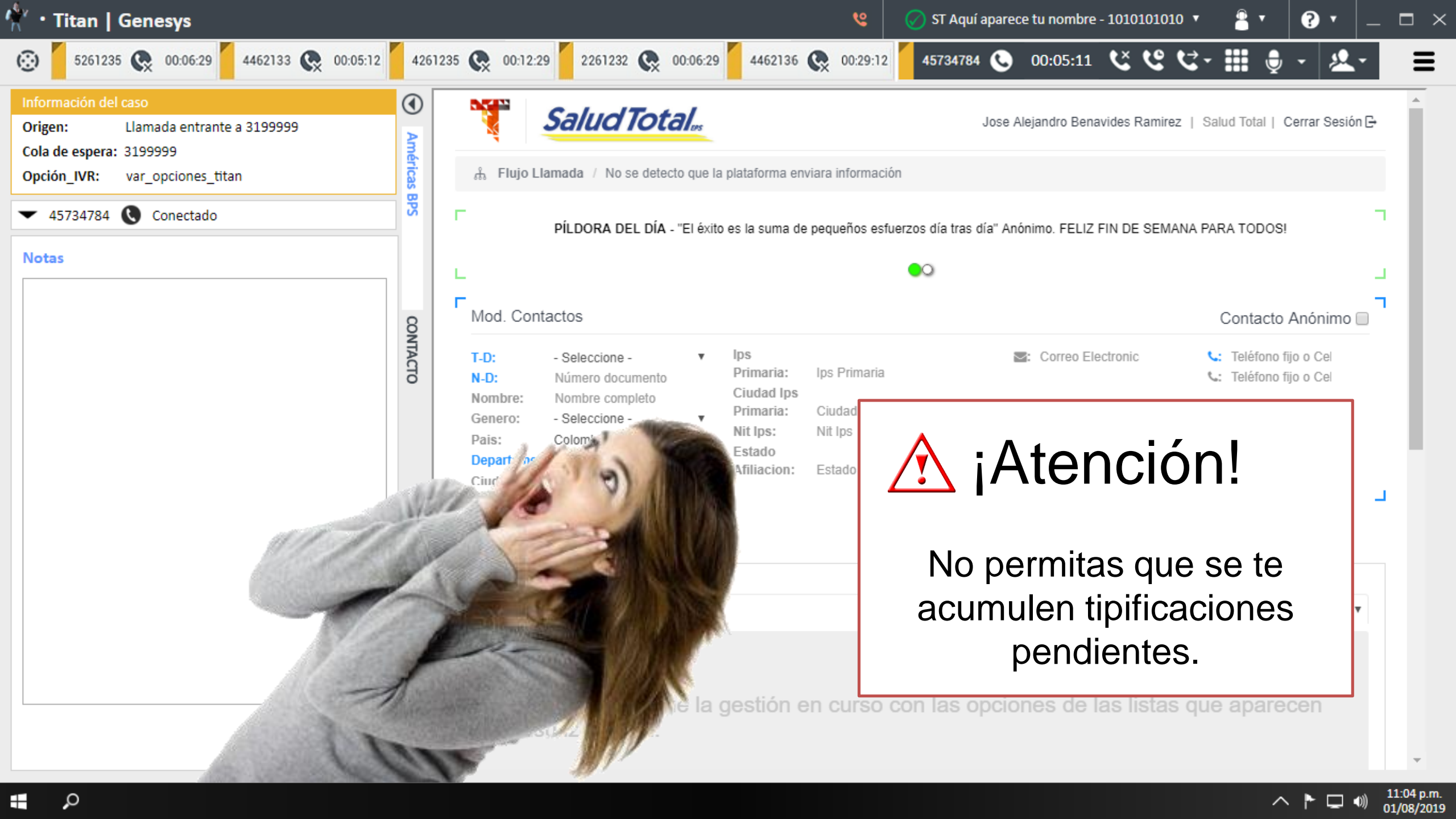
Asignación cita

CITA 1

Agenda disponible

¡Atención!

Tipifica tus llamadas antes de dar clic al botón Terminar.



Información del caso
Origen: Llamada entrante a 3199999
Cola de espera: 3199999
Opción_IVR: var_opciones_titan

45734784 Conectado

Notas

Flujo Llamada / No se detecto que la plataforma enviara información

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

Mod. Contactos Contacto Anónimo

T-D:	- Seleccione -	Ips	
N-D:	Número documento	Primaria:	Ips Primaria
Nombre:	Nombre completo	Ciudad Ips	
Genero:	- Seleccione -	Primaria:	Ciudad
Pais:	Colombia	Nit Ips:	Nit Ips
Departamento:		Estado	
Ciudad:		Afiliacion:	Estado



¡Atención!

No permitas que se te
acumulen tipificaciones
pendientes.

la gestión en curso con las opciones de las listas que aparecen



Salir del sistema

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

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

Evita el contacto directo
con el agua caliente

Para desloguearse dé clic en
Finalizar sesión.

- ✓ 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**

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.

45734784 00:01:54

Información del caso

Origen: Llamada entrante a 3199999

Cola de espera: 3199999

Opción_IVR: var_opciones_titan

45734784 Conectado

Notas

Guardar

Salud Total

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: Bogotá D.C.

lps

Primaria: nn

Ciudad lps

Primaria: nn

Nit lps: nn

Estado

Afiliacion: nn

jose.benavides@

3013906339

Teléfono fijo o Cel

Tipificación

Formulario Gestion

Historico

Pqrs



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.

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 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**.

Información del caso

Origen: Llamada entrante a 3199999
Cola de espera: 3199999
Opción_IVR: var_opciones_titan

45734784 Conectado

Notas

Guardar

Américas BPS

CONTACTO

The service is unavailable.



Si no te carga absolutamente nada debes realizar el siguiente proceso.



Da un clic en el área en donde debería aparecer Titán.



2

Oprime la combinación
de teclas Control + 0
(cero).

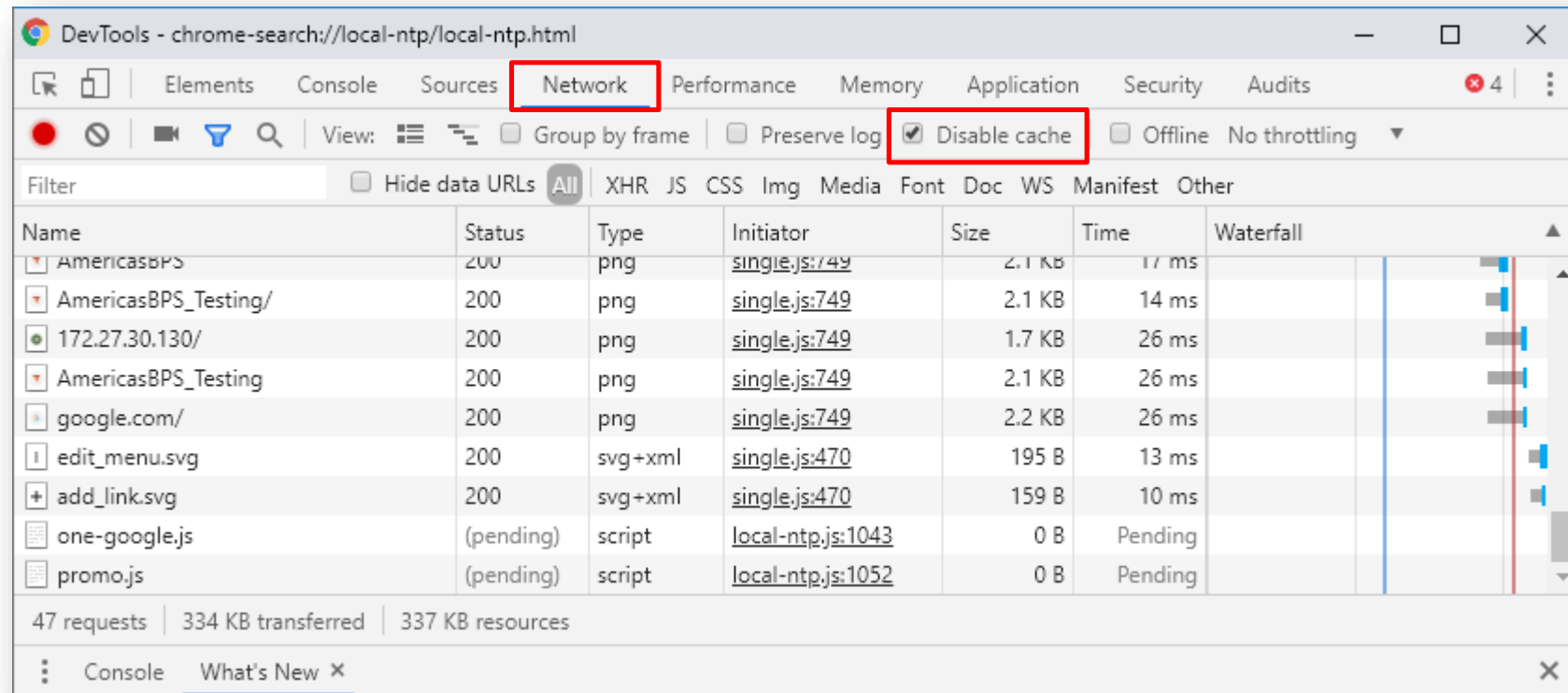
Control

+

= 0

3

- Ve a la pestaña Network.
- Habilita el check Disable cache.



2

Oprime la combinación
de teclas Control + Shift
+ R.

Control

+



+

R

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: Ronota D C

lps

Primaria: nn

Ciudad lps

Primaria: nn

Nit lps: nn

Estado

Afiliacion: nn

Correo: jose.benavides@

Contacto Anónimo

Teléfono fijo o Cel

Teléfono fijo o Cel

Tipificación

Formulario Gestion

Historico

Pqrs

- Seleccione -

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

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

Américas BPS

CONTACTO

Salud Total

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

Contacto Anónimo

T-D: Cédula
N-D: 79953588
Nombre: alfredo villanueva
Genero: Masculino
Pais: Colombia
Departament Bogota
Ciudad: Ronota D C

lps
Primaria: nn
Ciudad lps
Primaria: nn
Nit lps: nn
Estado
Afiliación

jose.benavides@
3013906339
Teléfono fijo o Cel

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

GRACIAS