		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR IPCOM
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

## 1. OBJETIVO


El objetivo de este documento es describir detalladamente el procedimiento para gestionar el proceso del voicebot con el proveedor **IPCom**. Esto incluye desde la creación del archivo y su correspondiente transformación, así como la aplicación de filtros, hasta la parametrización del BOT en la plataforma. Se busca asegurar que el voicebot reproduzca de manera efectiva el flujograma existente con dicho proveedor, garantizando así la correcta ejecución de las bases montadas en la plataforma.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se centra exclusivamente en el proceso de ejecución del BOT con el proveedor IPCom y comprende las siguientes etapas:

- 1. Descarga del Archivo Principal:** Obtención de la data necesaria para el funcionamiento del BOT, asegurando que la información esté actualizada con la asignación.
- 2. Transformación y Aplicación de Filtros:** Procesamiento de la data descargada para adaptarla a la estructura requerida por la plataforma <https://vcc.ipcom.ai/admin/>, incluyendo la aplicación de filtros necesarios para estar en lineamiento con la estrategia de la Dirección.
- 3. Cargue de la Base en la Plataforma:** Integración de la data tratada en la plataforma, garantizando que las bases estén disponibles para su ejecución.
- 4. Parametrización del Proceso:** Configuración de los parámetros necesarios para que el voicebot opere de acuerdo con el flujograma establecido.
- 5. Seguimiento y Monitoreo:** Supervisión del funcionamiento del BOT, asegurando que se mantenga la correcta ejecución de las bases y que se puedan realizar ajustes de ser necesario.
- 6. Reportería:** Detalle de marcaciones que incluye resultado del BOT, tipificaciones registradas durante cada llamada efectiva y tiempos, para validar desempeño del BOT.

Este informe tiene como finalidad asegurar la transparencia y efectividad del proceso, facilitando la toma de decisiones informadas y el mejoramiento continuo en la gestión del BOT con IPCom.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR IPCOM	
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1		

## 1. Descarga del Archivo Principal

### 1.1. Descarga de la Base de Datos

Para procesar la información de la asignación del día, se utiliza el reporte **clientes2**, una vez todos los archivos se han cargado a Control Next:

1. Desde la barra lateral, seleccionar el ícono de **Reportes**.
2. Elegir la opción **ReporteClientes2**.
3. Configurar los filtros necesarios, tales como rango de mora o fecha, para la consulta.
4. Descargar el archivo resultante.

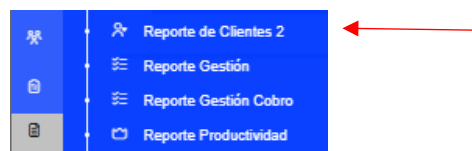


Figura 1: Módulo "ReporteClientes2".

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

Selección Filtro

Selección Marca:

Selección Perfil:

Mejor Perfil:

Selección Marca, 0, 30, 60, 90, 120

Nothing selected

Nothing selected

Buscar

Reportes

Mostrar

10

registros

Cuenta	Cédula	Ciudad	Asesor	Último Usuario Gestión	Fecha de Última Gestión	Mejor Perfil	Último Perfil	Fecha Promesa	Valor Promesa	Fecha Agendado	Total Gestión
170510030	1070618388	MICHAEL ALEXIS ORTEGON CASTAÑA	GIRARDOT/CUNDINAMARCA		alejandra.hidalgo2082	2025-02-04	Mensaje Con Tercero				
185270392	1002391125	YISSET PAOLA HERAZO CABARCAS	COROZAL/SUCRE		margarita.cerpa425	2025-02-04	Interesado en Pagar				
151801040	1002391125	YISSET PAOLA HERAZO CABARCAS	COROZAL/SUCRE		margarita.cerpa425	2025-02-04	Interesado en Pagar				
9876520017762940	38270020	SR IMELDA MOLINA AVILES	COYAIMA		leider.melendez713	2025-02-04	Mensaje Con Tercero				
110690951	38270020	SR IMELDA MOLINA AVILES	COYAIMA		leider.melendez713	2025-02-04	Mensaje Con Tercero				
118591097	38270020	SR IMELDA MOLINA AVILES	COYAIMA		leider.melendez713	2025-02-04	Mensaje Con Tercero				
153881703	1020731837	ISAAC PRIETO CORTES	BOGOTÁ/CUNDINAMARCA		geraldin.rodriguez352	2025-02-04	Promesa	2025-02-03	48113	2025-02-03	
9876520022684046	11367042	SR MIGUEL ARTURO LEGUIZAMON BELTRAN	MADRID/CUNDINAMARCA		orlando.villafane425	2025-02-04	Colgo				
145110901	11367042	SR MIGUEL ARTURO LEGUIZAMON BELTRAN	MADRID/CUNDINAMARCA		orlando.villafane425	2025-02-04	Colgo				
9059128	1068013448	JHON JAIME VELASQUEZ ZAPATA	DOS QUEBRADAS		lyeila.vargas990	2025-02-04	No Contestan				

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 4.684.635 registros

Anterior

1

2

3

4

5

...


468464

Siguiente

Figura 2: Consulta sobre el módulo "ReporteClientes2".



Figura 3: Notificación para descarga del archivo resultante.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR IPCOM
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

## 2. Transformación y Aplicación de Filtros

Una vez descargado el reporte de clientes desde Control Next, se procederá de la siguiente manera:

### 2.1. Procesamiento en el Aplicativo

Para exportar el archivo CSV:

1. Entrar al aplicativo en la pestaña “Claro”, subpestaña “Envío Recursos”.
2. Seleccionar el botón “Seleccionar Archivo” y cargar el archivo CSV del reporte.

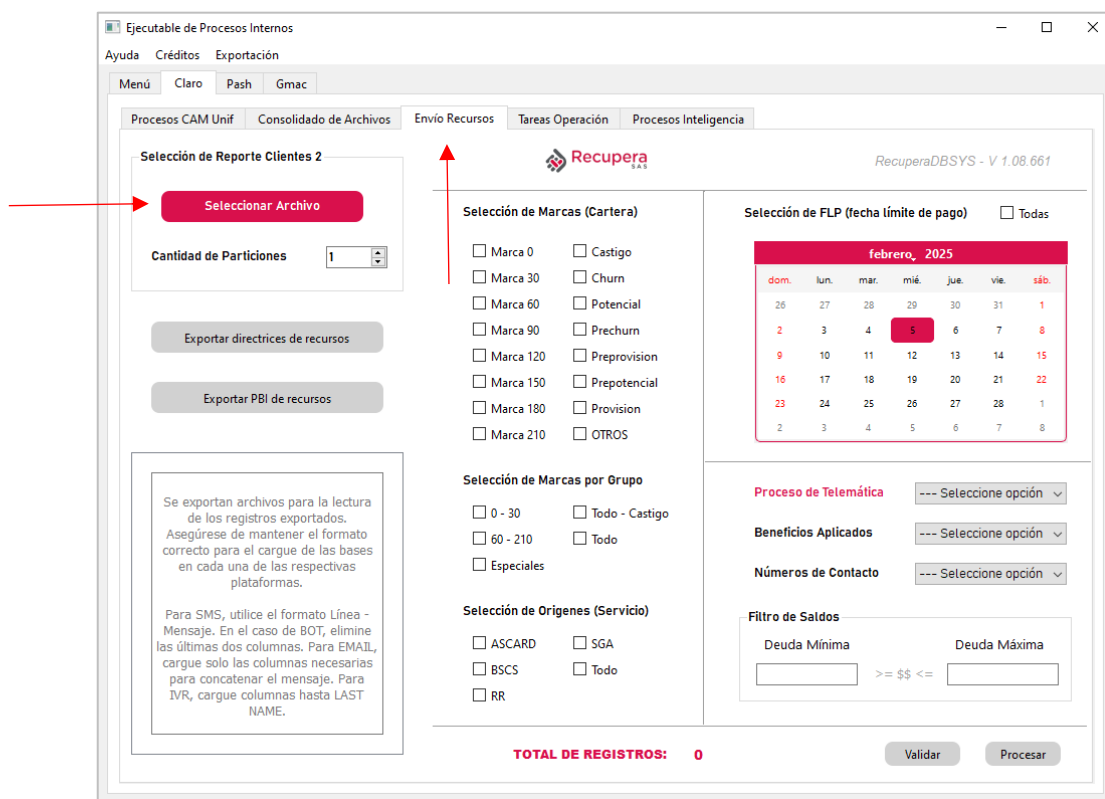



Figura 4. Interfaz del aplicativo para seleccionar el archivo de reporteclientes2.

### 2.2. Selección de Filtros

Según la estrategia o necesidad

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR IPCOM	
FECHA	VERSIÓN		
03/02/2025	1		

🚦 Seleccionar por marcas o por agrupación de las mismas, según sea el caso.

Selección de Marcas (Cartera)

☐ Marca 0
☐ Castigo

☐ Marca 30
☐ Churn

☐ Marca 60
☐ Potencial

☐ Marca 90
☒ Prechurn

☐ Marca 120
☐ Preprovision

☐ Marca 150
☐ Prepotencial

☐ Marca 180
☐ Provision

☐ Marca 210
☐ OTROS

Selección de Marcas por Grupo

☐ 0 - 30
☐ Todo - Castigo

☐ 60 - 210
☐ Todo

☒ Especiales

**Figura 4.** Interfaz del aplicativo para seleccionar marcas.

🚦 Seleccionar por orígenes o CRM's.

Selección de Orígenes (Servicio)

☒ ASCARD
☐ SGA

☒ BSCS
☐ Todo

☒ RR

**Figura 5.** Interfaz del aplicativo para seleccionar orígenes.


🚦 Seleccionar por todas las FLP o en el calendario, seleccionar la fecha de la FLP que se filtrará.

Selección de FLP (fecha límite de pago) ☐ Todas

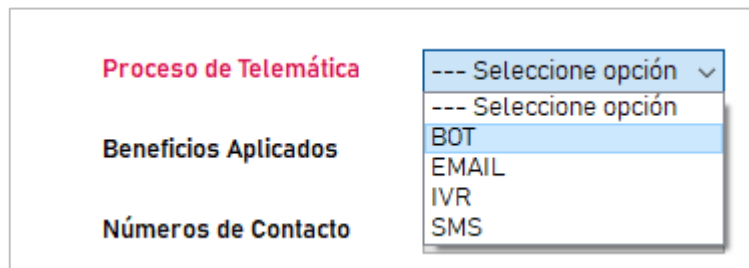
febrero, 2025

dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.
26	27	28	29	30	31	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	28	1
2	3	4	5	6	7	8

**Figura 6.** Interfaz del aplicativo para seleccionar FLP.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR IPCOM
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

✚ En el siguiente campo, elegir "BOT" de la lista desplegable.



**Figura 7.** Interfaz del aplicativo para seleccionar proceso.

✚ Seleccionar entre las 3 opciones disponibles de **Beneficios Aplicados**:

- ☐ Con Descuento.
- ☐ Sin Descuento.
- ☐ Todo


✚ Seleccionar entre las 3 opciones disponibles de:

- ☐ Celular
- ☐ Fijo
- ☐ Todos

✚ Filtros de Saldo: Rellenar los dos campos vacíos con valores numéricos según la estrategia. Si no se coloca nada en el filtro de saldos, el aplicativo automáticamente asignará 1 y 999999999. Si hay un dato erróneo no numérico, el sistema limpiará el campo y solicitará un nuevo valor.



**Figura 8.** Interfaz del aplicativo para seleccionar beneficios, números y asignar rango de saldos.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR IPCOM
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

### 2.3. Procesamiento

Dar clic en "Procesar" y esperar a que se generen los archivos según la cantidad de particiones.

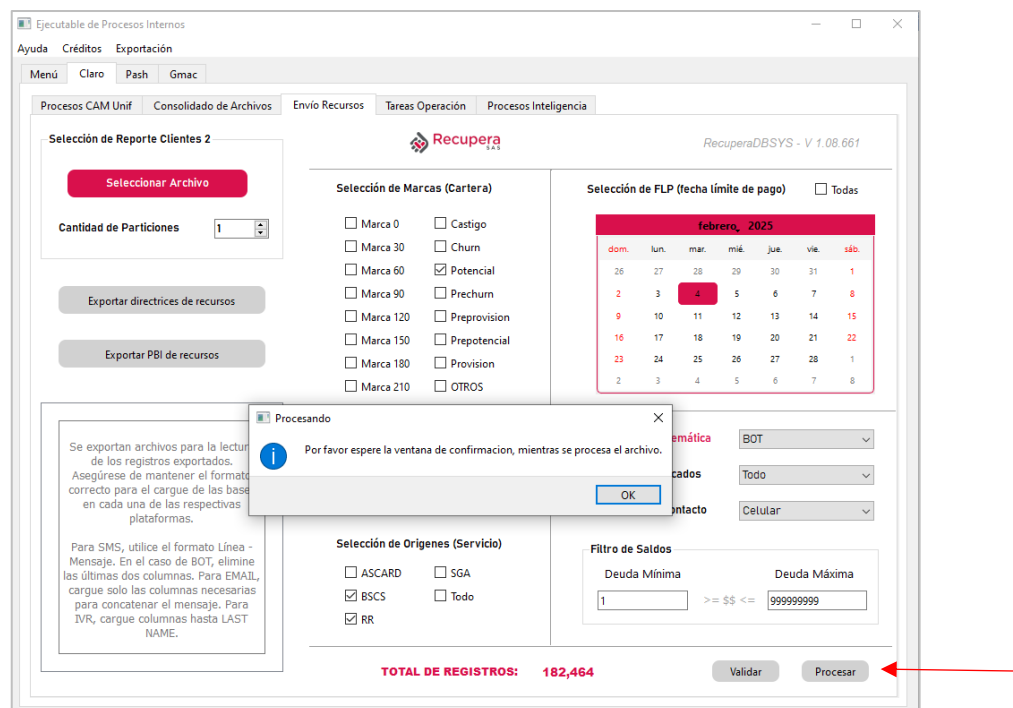


Figura 9. Interfaz del aplicativo al procesar los filtros sobre el archivo de reporteclientes2.

### 2.4. Filtros Manuales

Validar la carpeta que tiene la siguiente nomenclatura: **BOT\_IPCom\_YYYYMMDD\_HHMM**, e ingresar a los archivos alojados internamente.

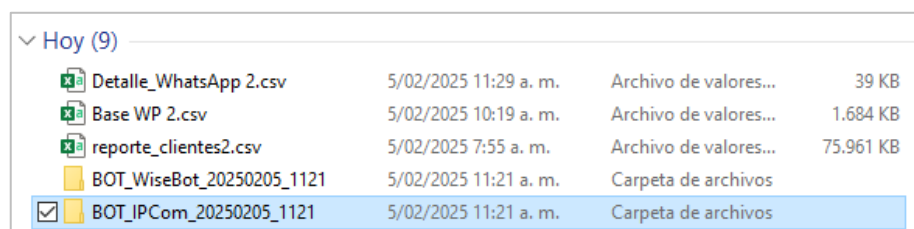



Figura 10. Exportación de archivos para gestión de BOT's.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR IPCOM	
FECHA	03/02/2025	VERSIÓN	1

#### 2.4.1. Apertura del Archivo

Abrir el archivo en la aplicación de hoja de cálculo (Microsoft Excel). Si la configuración predeterminada de Windows está establecida para usar punto y coma (;), los valores aparecerán en la primera columna.






A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	phone,name	company,debtamount,company2,debtarray,botname,currency,document,CUENTA,Edad de Mora,origin,CUENTA_NEXT,Mejor Gestion,FLP											
2	573112391105	JIMMY BUCHELI DIMATE,Recupera,442502,Claro,62,2025-02-05,Sofia,pesos,1000000350,165559253-,potencial,BSCS,1.65559253-,Sin Gestion,2024-12-05											
3	573226225155	JIMMY BUCHELI DIMATE,Recupera,442502,Claro,62,2025-02-05,Sofia,pesos,1000000350,165559253-,potencial,BSCS,1.65559253-,Sin Gestion,2024-12-05											
4	573212911451	MAYCOL ANDRES QUIROGA ESPINOSA,Recupera,47143,Claro,82,2025-02-05,Sofia,pesos,1000000569,169077823-,60,BSCS,1.69077823-,Sin Gestion,2024-11-15											
5	573108362830	CRISTIAN SEBASTIAN TORRES GARZON,Recupera,104548,Claro,257,2025-02-05,Sofia,pesos,1000000632,156142180-,210,BSCS,1.56142180-,Sin Gestion,2024-05-24											
6	573108532779	JOSTIN HARLEY RODRIGUEZ MURCIA,Recupera,44052,Claro,82,2025-02-05,Sofia,pesos,1000000697,169064748-,60,BSCS,1.69064748-,Sin Gestion,2024-11-15											
7	573148228590	BRAYAN STIVEN TREJOS RAMIREZ,Recupera,44392,Claro,266,2025-02-05,Sofia,pesos,1000000934,163309301-,210,BSCS,1.63309301-,Sin Gestion,2024-05-15											
8	576014000000	BRAYAN STIVEN TREJOS RAMIREZ,Recupera,44392,Claro,266,2025-02-05,Sofia,pesos,1000000934,163309301-,210,BSCS,1.63309301-,Sin Gestion,2024-05-15											
9	573203599261	BAIRON EXTIGUAR BERNAL ZAMORA,Recupera,61234,Claro,89,2025-02-05,Sofia,pesos,1000001497,165673149-,90,BSCS,1.65673149-,Sin Gestion,2024-11-08											
10	573232330025	RAUL MAURICIO RAMIREZ OVALLE,Recupera,114252,Claro,15,2025-02-05,Sofia,pesos,1000002818,134635146-,30,BSCS,1.34635146-,Sin Gestion,2025-01-21											
11	573208667286	JIMMY ALEXANDER GIRALDO CARDONA,Recupera,197184,Claro,107,2025-02-05,Sofia,pesos,1000002868,164412444-,120,BSCS,1.64412444-,Sin Gestion,2024-10-21											
12	573123803205	JHOSTIN ANDRES FELIPE OSPINA GONZALEZ,Recupera,132279,Claro,85,2025-02-05,Sofia,pesos,1000003404,147341153-,90,BSCS,1.47341153-,Sin Gestion,2024-11-12											
13	573132355593	JHOSTIN ANDRES FELIPE OSPINA GONZALEZ,Recupera,132279,Claro,85,2025-02-05,Sofia,pesos,1000003404,147341153-,90,BSCS,1.47341153-,Sin Gestion,2024-11-12											
14	573155474048	JUAN ESTEBAN CARDONA QUINTO,Recupera,49472,Claro,9,2025-02-05,Sofia,pesos,1000003837,166185239-,0,BSCS,1.66185239-,Sin Gestion,2025-01-27											
15	573219494260	VICTOR ALEJANDRO BENAVIDES PEREZ,Recupera,99098,Claro,34,2025-02-05,Sofia,pesos,1000003880,160307032-,prepotencial,BSCS,1.60307032-,Sin Gestion,2025-01-02											
16	573203839267	ANDRES CAMILO GONZALEZ SALGUERO,Recupera,41717,Claro,13,2025-02-05,Sofia,pesos,1000004131,151693780-,0,BSCS,1.51693780-,Sin Gestion,2025-01-23											
17	573183713297	JOSE ALEXANDER MAYOR ALBARRACIN,Recupera,16156,Claro,21,2025-02-05,Sofia,pesos,1000004146,165840477-,30,BSCS,1.65840477-,Sin Gestion,2025-01-15											
18	573219787637	YEISON ALEXANDER JACANAMUJOY JANSASOY,Recupera,119919,Claro,27,2025-02-05,Sofia,pesos,1000004187,166613583-,prepotencial,BSCS,1.66613583-,Sin Gestion,2025-01-24											
19	576015646545	YEISON ALEXANDER JACANAMUJOY JANSASOY,Recupera,119919,Claro,27,2025-02-05,Sofia,pesos,1000004187,166613583-,prepotencial,BSCS,1.66613583-,Sin Gestion,2025-01-24											
20	573134820012	MIGUEL FERNANDO VALENCIA GONZALEZ,Recupera,79643,Claro,12,2025-02-05,Sofia,pesos,1000005375,154527572-,0,BSCS,1.54527572-,Sin Gestion,2025-01-24											
21	573234098160	SHIRLEY LISBED GOMEZ COLLAZOS,Recupera,42901,Claro,33,2025-02-05,Sofia,pesos,1000005517,171989857-,Prepotencial Especial,BSCS,1.71989857-,Sin Gestion,2025-01-23											
22	573229847425	SHIRLEY LISBED GOMEZ COLLAZOS,Recupera,42901,Claro,33,2025-02-05,Sofia,pesos,1000005517,171989857-,Prepotencial Especial,BSCS,1.71989857-,Sin Gestion,2025-01-23											
23	573206985407	SHIRLEY LISBED GOMEZ COLLAZOS,Recupera,42901,Claro,33,2025-02-05,Sofia,pesos,1000005517,171989857-,Prepotencial Especial,BSCS,1.71989857-,Sin Gestion,2025-01-23											


Figura 11. Apertura del archivo exportado.

#### 2.4.2. Duplicar la Información de la Columna A

Selecciona toda la información de la columna A, copiarla y pegarla sobre la columna B

#### 2.4.3. Delimitar Valores sobre la Columna B

-  Seleccionar la columna B.
-  Ve a la pestaña "Datos" en la barra de herramientas.
-  Seleccionar el delimitador “;”.
-  Aplicar el formato Texto a todas las columnas.
-  Finalizar la importación, haciendo clic en Siguiente → Siguiente → Finalizar.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR IPCOM
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

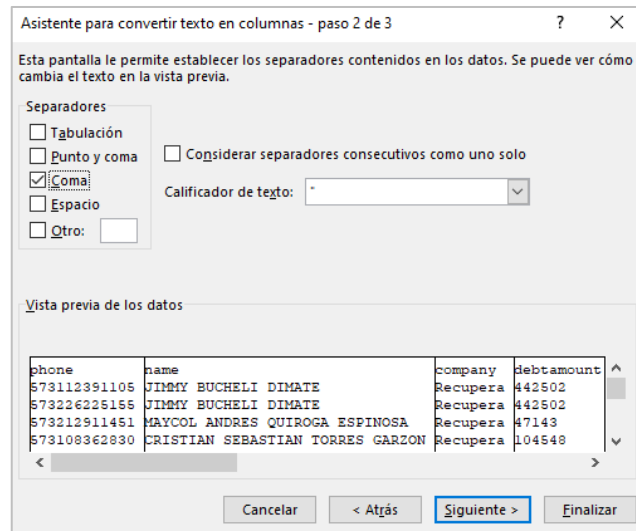


Figura 12. Configuración de delimitadores en Excel al duplicar la columna para leer los valores.

#### 2.4.4. Filtrado de Días en Mora en la Columna G

La columna que contiene los días en mora, se le aplicará un filtro para eliminar cualquier valor negativo. Esto se debe a que, en el flujograma actual, se considera la variable para hacer mención de esta información.

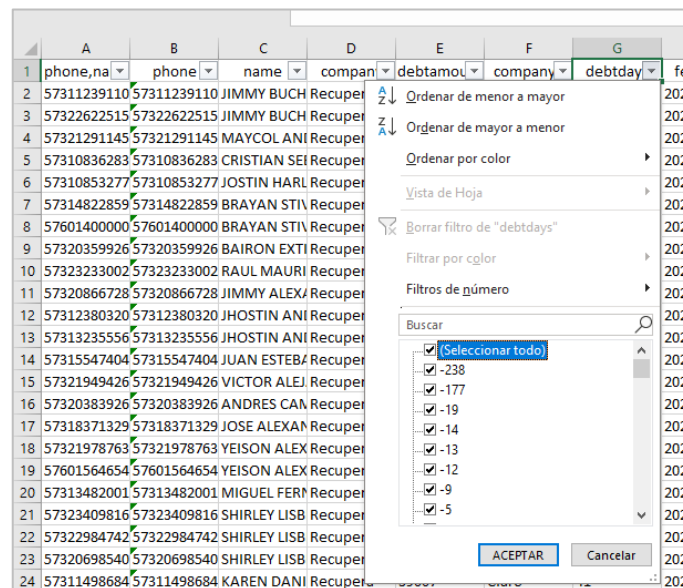



Figura 13. Filtro de días en mora (Valores negativos).



		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR IPCOM	
FECHA	VERSIÓN		
03/02/2025	1		

#### 2.4.5. Aplicación de Filtros Adicionales

Si se requiere depurar aún más la información, se pueden aplicar filtros adicionales en otras columnas según los criterios establecidos por el equipo de gestión.

#### 2.4.6. Guardado en la Compartida de las Bases de Telemática

Luego de aplicar los filtros y eliminar las filas no necesarias, se debe almacenar en la ruta compartida correspondiente a las bases de telemática, con la estructura tenida en cuenta hasta este punto, según el periodo en el que se ejecuta el proceso.

#### 2.4.7. Consolidación de Información en la Columna A

Una vez guardada la base sobre la compartida, se debe dejar solo la información concentrada en la columna A o delimitada por (','') para guardar el archivo en otra ruta y subirlo a la plataforma <https://vcc.ipcom.ai/admin/subscribersdb>.


	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	phone,name,company,debtamount,company2,debtdays,fecharray,botname,currency,document,CUENTA,Edad de Mora,origin,CUENTA_NEXT,Mejor Gestion,FLP													
2	573112391105,JIMMY BUCHELI DIMATE,Recupera,442502,Claro,62,2025-02-05,Sofia,pesos,1000000350,165559253-,potencial,BSCS,1.65559253-,Sin Gestion,2024-12-05													
3	573226225155,JIMMY BUCHELI DIMATE,Recupera,442502,Claro,62,2025-02-05,Sofia,pesos,1000000350,165559253-,potencial,BSCS,1.65559253-,Sin Gestion,2024-12-05													
4	573212911431,MAYCOL ANDRES QUIROGA ESPINOSA,Recupera,47143,Claro,82,2025-02-05,Sofia,pesos,1000000569,169077823-,60,BSCS,1.69077823-,Sin Gestion,2024-11-15													
5	573108362830,CRISTIAN SEBASTIAN TORRES GARZON,Recupera,104548,Claro,257,2025-02-05,Sofia,pesos,1000000632,156142180-,210,BSCS,1.56142180-,Sin Gestion,2024-05-24													
6	573108532779,JOSTIN HARLEY RODRIGUEZ MURCIA,Recupera,44052,Claro,82,2025-02-05,Sofia,pesos,1000000697,169064748-,60,BSCS,1.69064748-,Sin Gestion,2024-11-15													
7	573148228590,BRAYAN STIVEN TREJOS RAMIREZ,Recupera,44392,Claro,266,2025-02-05,Sofia,pesos,1000000934,163309301-,210,BSCS,1.63309301-,Sin Gestion,2024-05-15													
8	576014000000,BRAYAN STIVEN TREJOS RAMIREZ,Recupera,44392,Claro,266,2025-02-05,Sofia,pesos,1000000934,163309301-,210,BSCS,1.63309301-,Sin Gestion,2024-05-15													
9	573203599261,BAIRON ETIGUAR BERNAL ZAMORA,Recupera,61234,Claro,89,2025-02-05,Sofia,pesos,1000001497,165673149-,90,BSCS,1.65673149-,Sin Gestion,2024-11-08													
10	573232330025,RAUL MAURICIO RAMIREZ OVALLE,Recupera,114252,Claro,15,2025-02-05,Sofia,pesos,1000002818,134635146-,30,BSCS,1.34635146-,Sin Gestion,2025-01-21													
11	573208667286,JIMMY ALEXANDER GIRALDO CARDONA,Recupera,197184,Claro,107,2025-02-05,Sofia,pesos,1000002868,164412444-,120,BSCS,1.64412444-,Sin Gestion,2024-10-21													
12	573123803205,JHOSTIN ANDRES FELIPE OSPINA GONZALEZ,Recupera,132279,Claro,85,2025-02-05,Sofia,pesos,1000003404,147341153-,90,BSCS,1.47341153-,Sin Gestion,2024-11-12													
13	573132355569,JHOSTIN ANDRES FELIPE OSPINA GONZALEZ,Recupera,132279,Claro,85,2025-02-05,Sofia,pesos,1000003404,147341153-,90,BSCS,1.47341153-,Sin Gestion,2024-11-12													
14	573155474048,JUAN ESTEBAN CARDONA QUINTO,Recupera,49472,Claro,9,2025-02-05,Sofia,pesos,1000003837,166185239-,0,BSCS,1.66185239-,Sin Gestion,2025-01-27													
15	573219494260,VICTOR ALEJANDRO BENAVIDES PEREZ,Recupera,99098,Claro,34,2025-02-05,Sofia,pesos,1000003880,160307032-,prepotencial,BSCS,1.60307032-,Sin Gestion,2025-01-02													
16	573203839267,ANDRES CAMILO GONZALEZ SALGUERO,Recupera,41717,Claro,13,2025-02-05,Sofia,pesos,1000004131,151693780-,0,BSCS,1.51693780-,Sin Gestion,2025-01-23													
17	573183713297,JOSE ALEXANDER MAYOR ALBARRACIN,Recupera,16156,Claro,21,2025-02-05,Sofia,pesos,1000004146,165840477-,30,BSCS,1.65840477-,Sin Gestion,2025-01-15													
18	573219787637,YEISON ALEXANDER JACANAMUJOY JANSASOY,Recupera,119919,Claro,27,2025-02-05,Sofia,pesos,1000004187,166613583-,prepotencial,BSCS,1.66613583-,Sin Gestion,2025-01-23													
19	576015646545,YEISON ALEXANDER JACANAMUJOY JANSASOY,Recupera,119919,Claro,27,2025-02-05,Sofia,pesos,1000004187,166613583-,prepotencial,BSCS,1.66613583-,Sin Gestion,2025-01-23													
20	573134820012,MIGUEL FERNANDO VALENCIA GONZALEZ,Recupera,79643,Claro,12,2025-02-05,Sofia,pesos,1000005375,154527572-,0,BSCS,1.54527572-,Sin Gestion,2025-01-24													
21	573234098160,SHIRLEY LISBED GOMEZ COLLAZOS,Recupera,42901,Claro,33,2025-02-05,Sofia,pesos,1000005517,171989857-,Prepotencial Especial,BSCS,1.71989857-,Sin Gestion,2025-01-23													
22	573229847425,SHIRLEY LISBED GOMEZ COLLAZOS,Recupera,42901,Claro,33,2025-02-05,Sofia,pesos,1000005517,171989857-,Prepotencial Especial,BSCS,1.71989857-,Sin Gestion,2025-01-23													
23	573206985407,SHIRLEY LISBED GOMEZ COLLAZOS,Recupera,42901,Claro,33,2025-02-05,Sofia,pesos,1000005517,171989857-,Prepotencial Especial,BSCS,1.71989857-,Sin Gestion,2025-01-23													

Figura 14. Estructura final del archivo a procesar.

### 3. Cargue de la Base en la Plataforma

#### 3.1 Paso a Paso para la Carga de la Base

1. Acceder al enlace <https://vcc.ipcom.ai/admin/> e ingresar con las credenciales correspondientes.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR IPCOM
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

- En el módulo de la izquierda, desplegar el menú y seleccionar la opción **"Bases de Datos"**.

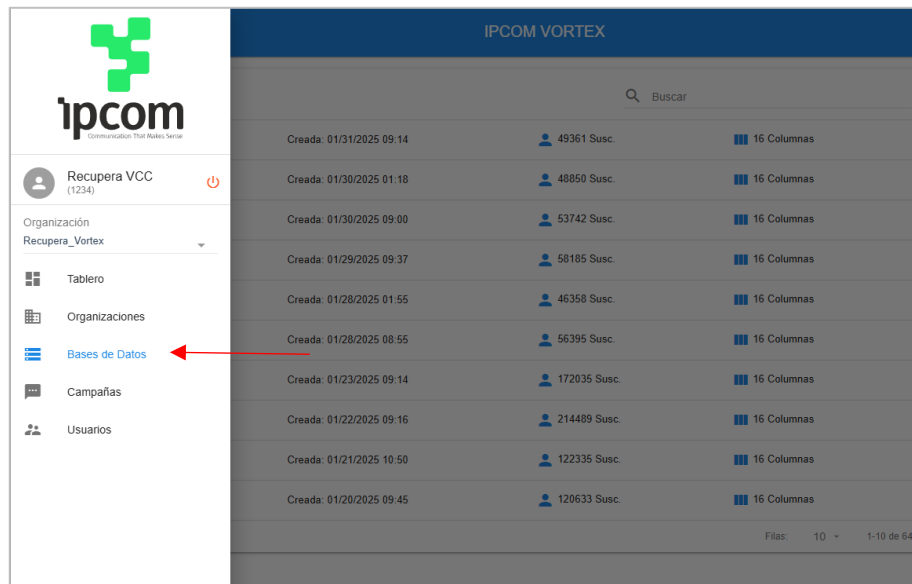



Figura 15. Módulo de Bases de Datos

- Hacer clic en el botón **" + Agregar "** y seleccionar el archivo a cargar.

Bases de Datos		Buscar	+ Agregar
BOT 20250131 Part- 1	Creada: 01/31/2025 09:14	49361 Susc.	16 Columnas
BOT 20250130 Part- 2	Creada: 01/30/2025 01:18	48850 Susc.	16 Columnas
BOT 20250130 Part- 1	Creada: 01/30/2025 09:00	53742 Susc.	16 Columnas
BOT 20250129 Part- 1	Creada: 01/29/2025 09:37	58185 Susc.	16 Columnas
BOT 20250128 Part- 2	Creada: 01/28/2025 01:55	46358 Susc.	16 Columnas
BOT 20250128 Part- 1	Creada: 01/28/2025 08:55	56395 Susc.	16 Columnas
BOT 20250123 Part- 1	Creada: 01/23/2025 09:14	172035 Susc.	16 Columnas
BOT 20250122 Part- 1	Creada: 01/22/2025 09:16	214489 Susc.	16 Columnas
BOT 20250121 Part- 1	Creada: 01/21/2025 10:50	122335 Susc.	16 Columnas
BOT 20250120 Part- 1	Creada: 01/20/2025 09:45	120633 Susc.	16 Columnas

Figura 16. Visualización del proceso de carga

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR IPCOM
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

- Una vez cargado, marcar todas las columnas para que sean enviadas como etiquetas y puedan ser consultadas en los reportes de la plataforma.
- Enviar la base; el sistema iniciará la carga de registros con una barra de progreso.

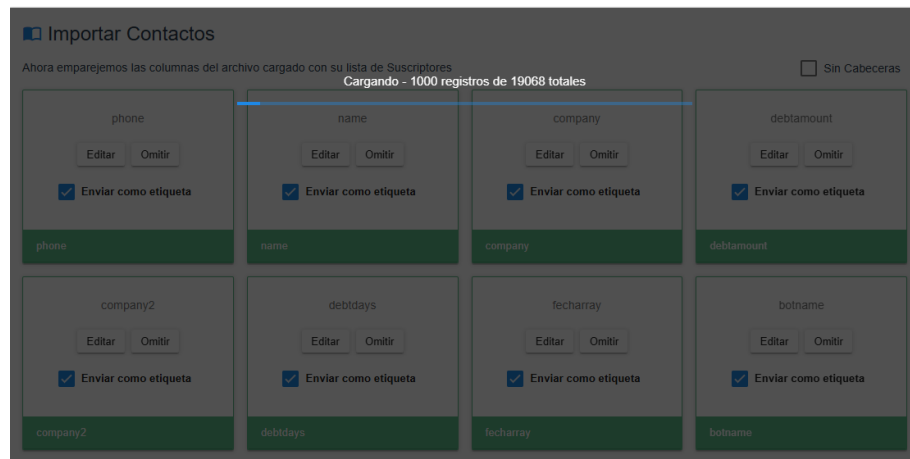


Figura 17. Carga de registros en progreso

#### 4. Parametrización del Proceso

- En el módulo de la izquierda, seleccionar la opción "Tablero".

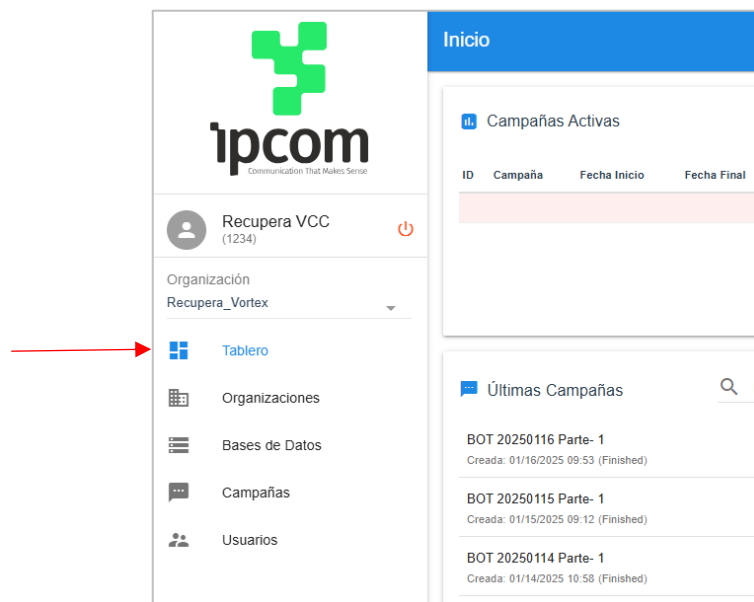






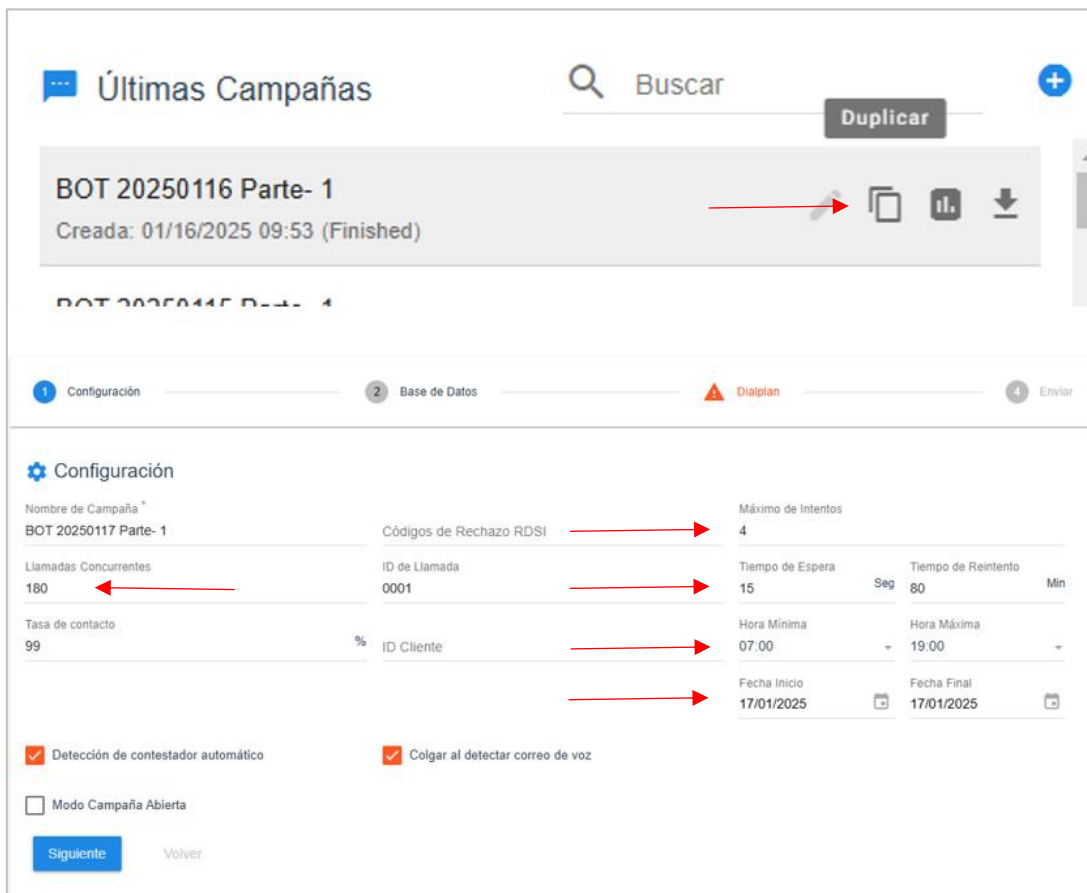
Figura 18. Acceso al Tablero

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR IPCOM
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

2. Duplicar una de las tareas programadas anteriormente para modificar:

-  Cantidad inicial de llamadas del Voicebot.
-  Fecha y horario de ejecución.
-  Intentos máximos por registro.

**Nota:** La cantidad de intentos, canales/troncales y el tiempo de espera en buzones pueden ajustarse durante la ejecución. Se recomienda iniciar con un volumen bajo de llamadas mientras el servidor comienza la tarea.



Últimas Campañas

Buscar

Duplicar

**BOT 20250116 Parte- 1**

Creada: 01/16/2025 09:53 (Finished)

1 Configuración 2 Base de Datos 3 Dialplan 4 Enviar

**Configuración**

Nombre de Campaña \*  
BOT 20250117 Parte- 1

Llamadas Concurrentes  
180

Tasa de contacto  
99 %

Códigos de Rechazo RDSI  
0001

ID de Llamada  
0001

ID Cliente

Máximo de Intentos  
4

Tiempo de Espera  
15 Seg

Hora Mínima  
07:00

Fecha Inicio  
17/01/2025

Tiempo de Reintento  
80 Min

Hora Máxima  
19:00

Fecha Final  
17/01/2025

☒ Detección de contestador automático


☒ Colgar al detectar correo de voz

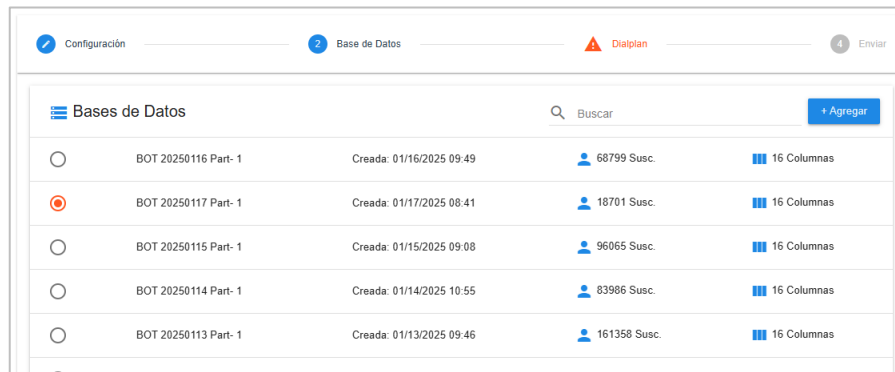
☐ Modo Campaña Abierta

Siguiente Volver

Figura 19. Configuración de la tarea duplicada

3. Hacer clic en "Siguiente" para procesar la base duplicada.

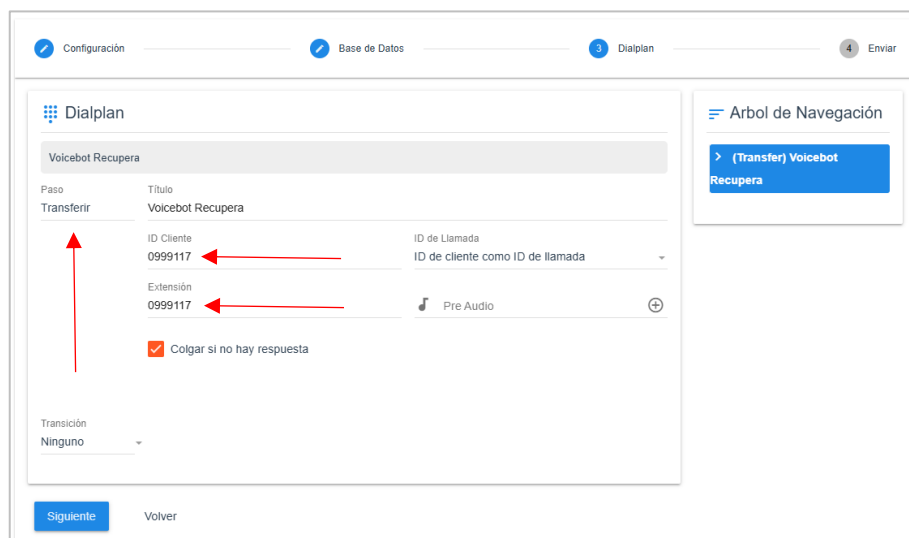
		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR IPCOM
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	



	Bases de Datos	Buscar	+ Agregar
<input type="radio"/>	BOT 20250116 Part- 1	Creada: 01/16/2025 09:49	68799 Susc. 16 Columnas
<input checked="" type="radio"/>	BOT 20250117 Part- 1	Creada: 01/17/2025 08:41	18701 Susc. 16 Columnas
<input type="radio"/>	BOT 20250115 Part- 1	Creada: 01/15/2025 09:08	96065 Susc. 16 Columnas
<input type="radio"/>	BOT 20250114 Part- 1	Creada: 01/14/2025 10:55	83986 Susc. 16 Columnas
<input type="radio"/>	BOT 20250113 Part- 1	Creada: 01/13/2025 09:46	161358 Susc. 16 Columnas

**Figura 20.** Selección de la base a procesar

4. Seleccionar el flujoograma de gestión a utilizar. Actualmente, el ID **0999117** se emplea para la gestión de cobro general sin procesos adicionales (TTS, reproducción de audio específico, variable web, grabación, captura de teclas, retraso, entre otros).



**Dialplan**

Voicebot Recupera

Paso: Transferir | Título: Voicebot Recupera

ID Cliente: 0999117 | ID de Llamada: ID de cliente como ID de llamada

Extensión: 0999117 | Pre Audio

☒ Colgar si no hay respuesta

Transición: Ninguno

**Arbol de Navegación**


> (Transfer) Voicebot Recupera


Siguiente | Volver

**Figura 21.** Selección del flujoograma

5. Ajustes en ejecución:

- Visualización del tablero de monitoreo.
- Modificación de intentos máximos (**Max Intentos**).
- Ajuste de canales activos (**Activo / Max**).
- Opción de pausar (||) o detener (■) la base.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR IPCOM	
FECHA	VERSIÓN		
03/02/2025	1		







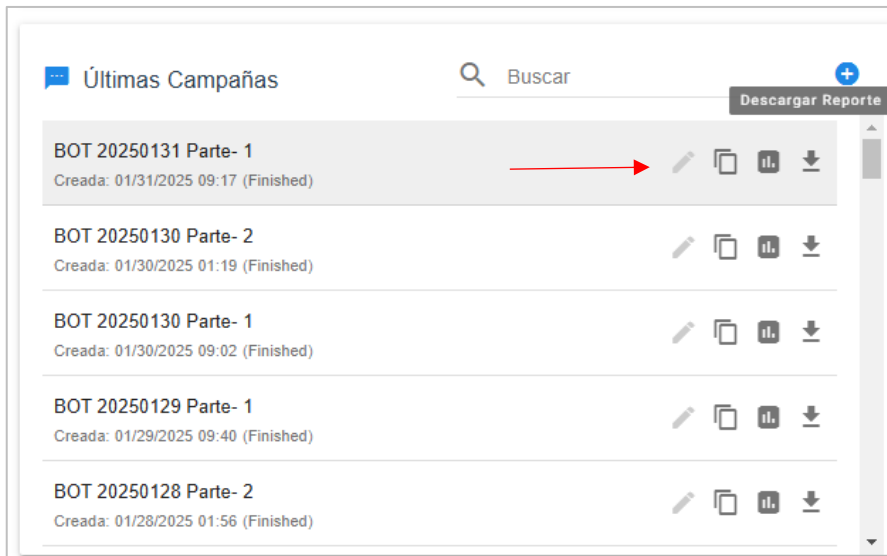
ID	Campaña	Fecha Inicio	Fecha Final	Activo / Máx	Máx. Intentos	Numeros	En Cola	Marcado	Interacción	Contestada	Contacto	Acciones
286480	BOT 20250117...	01/17/2025 08:44		180 / 180	8	18701	18516	1215	0	5	0	■






**Figura 22.** Tablero de procesamiento

## 5. Seguimiento y Monitoreo

### 5.1 Supervisión de la Base Montada

-  Monitoreo en tiempo real del progreso según el flujograma seleccionado.
-  Revisión de la cantidad de registros procesados y en cola.
-  Ajuste de llamadas activas según la capacidad de troncales disponibles.
-  Descarga de reportes de ejecución desde el ícono correspondiente.




Últimas Campanías		Buscar	Descargar Reporte
BOT 20250131 Parte- 1	Creada: 01/31/2025 09:17 (Finished)		
BOT 20250130 Parte- 2	Creada: 01/30/2025 01:19 (Finished)		
BOT 20250130 Parte- 1	Creada: 01/30/2025 09:02 (Finished)		
BOT 20250129 Parte- 1	Creada: 01/29/2025 09:40 (Finished)		
BOT 20250128 Parte- 2	Creada: 01/28/2025 01:56 (Finished)		

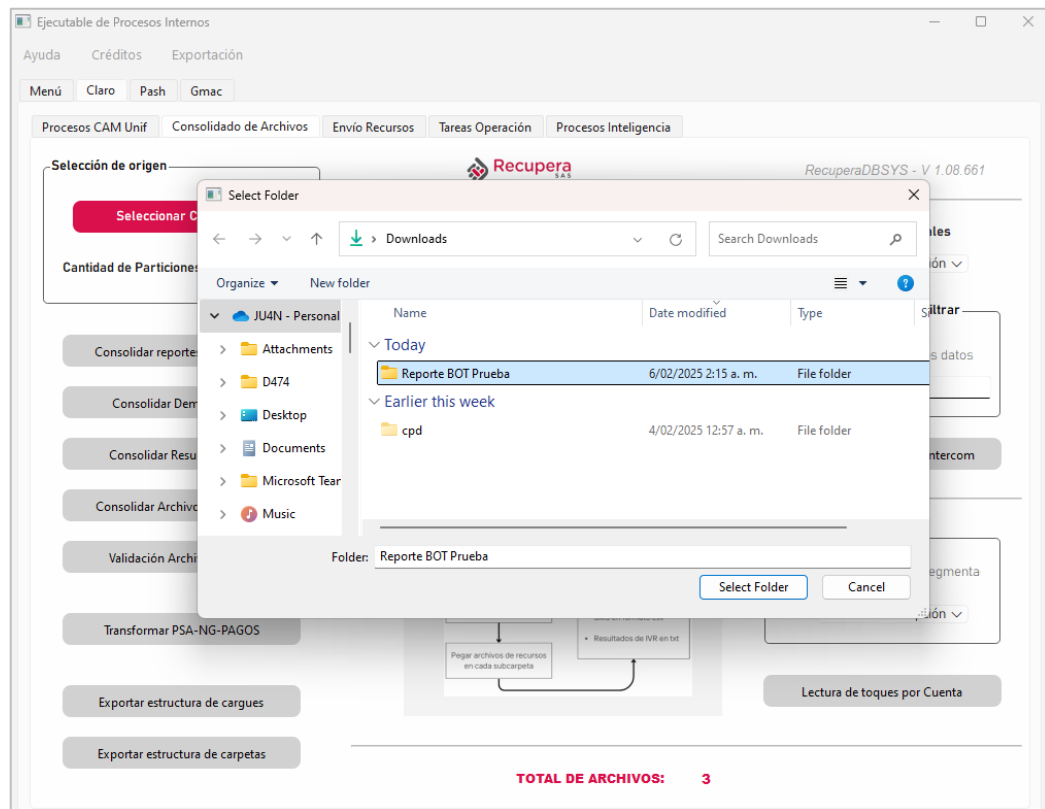
**Figura 23.** Descarga de reportes

### 5.2 Procesamiento de Resultados

1. Guardar los reportes descargados en una carpeta para su lectura.
2. Acceder al aplicativo en la pestaña "**Claro**" > "**Consolidado de Archivos**".

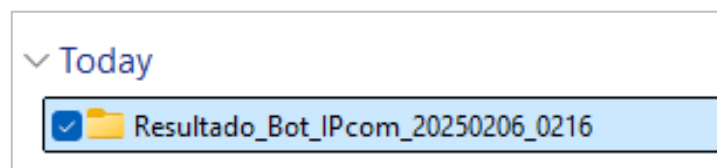
		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR IPCOM
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

3. Seleccionar "**Seleccionar Carpeta**" y elegir la ubicación de los reportes.
4. Hacer clic en "**Consolidar Resultados BOT**" y esperar a que procese la totalidad de los archivos.




**Figura 24.** Selección de ruta de archivos

5. El resultado se guardará en una carpeta con la nomenclatura: **Resultado\_Bot\_IPcom\_YYYYMMDD\_HHMM**



**Figura 25.** Archivo resultante

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR IPCOM	
FECHA	VERSIÓN		
03/02/2025	1		

## 6. Reporteria

Existe un informe en **Power BI** que permite visualizar los resultados obtenidos.

- El archivo de resultados debe guardarse en la ruta compartida correspondiente (<\\172.128.10.200\4. Gestión de Operaciones\Claro\>).
- Una vez actualizado en el visualizador, los indicadores del reporte se ajustarán automáticamente según los filtros aplicados.

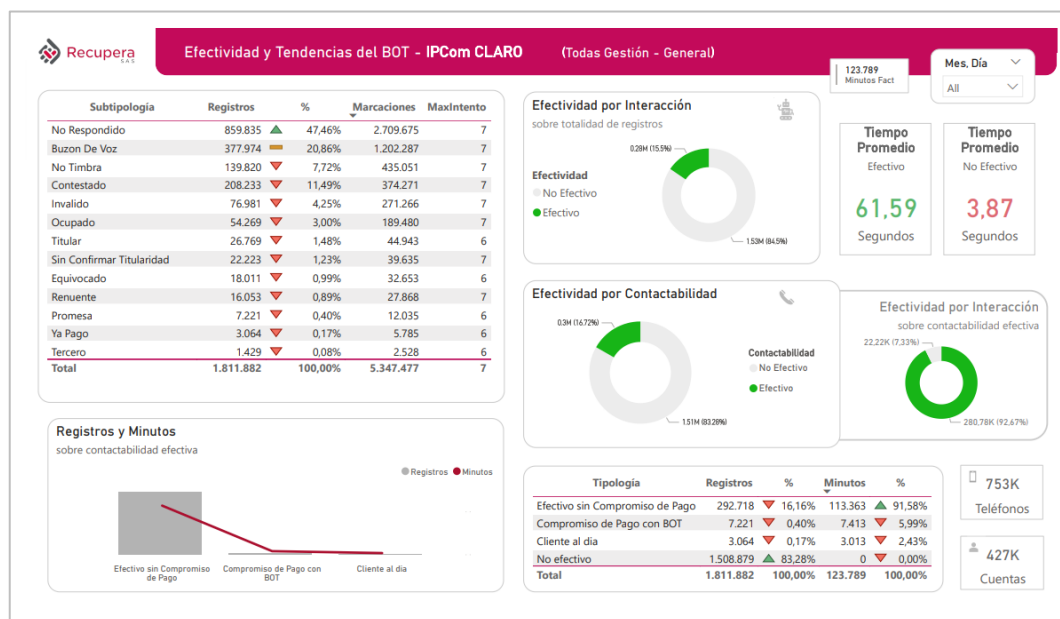


Figura 26. Informe de Power BI con resultados del bot

El monitoreo constante del reporte permite detectar tendencias y optimizar los parámetros de ejecución.

**Nota Final:** En caso de cualquier solicitud, ajuste o anomalía en el proceso, los remitentes a los cuales se pueden reportar actualmente son:

- [sic@ipcomnetwork.com](mailto:sic@ipcomnetwork.com)
- [ricardo.lamk@ipcom.ai](mailto:ricardo.lamk@ipcom.ai)
- [edgdaly.hernandez@ipcom.ai](mailto:edgdaly.hernandez@ipcom.ai)