		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		GESTIÓN DE SYNCRA Y SISTEMA DE IVR
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

1. OBJETIVO

El presente documento tiene como finalidad describir de manera detallada el procedimiento para la gestión integral del aplicativo Syncra y el sistema de IVR, orientado a la automatización operativa. Esto abarca desde la carga masiva de hasta 36 bases de datos de manera automática, utilizando los módulos del aplicativo para asegurar que se descarguen con los parámetros requeridos en los reportes de IVR y de transaccional, hasta la reprogramación de listas, sobre cada troncal específica si es que ha finalizado una lista; así mismo, se contempla la actualización masiva de audios y la descarga y limpieza de listas, optimizando así la eficiencia operativa y asegurando que la estrategia definida se ejecute en el menor tiempo posible.


2. ALCANCE

Este procedimiento se centra exclusivamente en la gestión de Syncra con el sistema IVR, e incluye las siguientes funciones:

1. **Carga Masiva de Bases:** Automatización de la subida de hasta 36 bases de datos, con la configuración de parámetros necesarios para que la información se incorpore correctamente en los reportes de IVR y de transaccional.
2. **Actualización Masiva de Audios:** Uso de módulo que permite cambiar los audios de forma masiva, asegurando que las actualizaciones se apliquen de manera homogénea en todos los canales de la herramienta de marcación.
3. **Reprogramación de Listas:** Verificación y reprogramación automática de las listas asignadas para cada troncal, para que el sistema de Syncra ejecute la reprogramación conforme a lo establecido en los flujogramas de desarrollo.
4. **Descarga y Limpieza de Listas:** Automatización del proceso de descarga de listas, así como de su limpieza para eliminar registros, garantizando que la data utilizada en la medición y seguimiento pueda ser tratada y almacenada.

Este documento establece los lineamientos necesarios para garantizar que cada función se ejecute conforme a los parámetros y flujogramas establecidos, optimizando la operatividad y asegurando la integridad de la información en todos los procesos de automatización y gestión de IVR.

Estos procesos se gestionan de forma totalmente automatizada mediante el aplicativo Syncra, quedando excluido del documento, la gestión manual de cada uno de ellos.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		GESTIÓN DE SYNCRA Y SISTEMA DE IVR
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

1. Carga Masiva de Bases

1.1. Lectura de Archivos en una Carpeta

Para procesar la información de las bases, es necesario que los archivos se nombren de acuerdo a la nomenclatura vigente de cada uno de los 36 canales (por ejemplo, IVR 1, IVR 2, IVR 3, TRANS CLARO 1, TRANS CLARO 2, TRANS CLARO 3, etc.). Desde el aplicativo Syncra, se debe acceder al menú y seleccionar el botón correspondiente para elegir la carpeta que contiene dichos archivos.

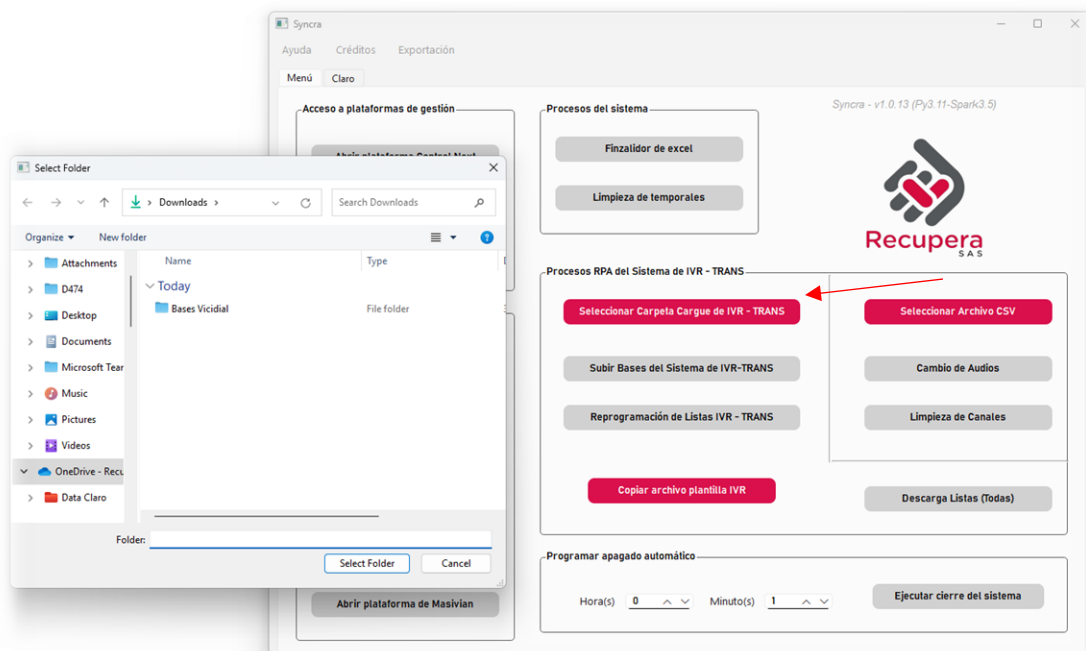


Figura 1. Visual del menú para selección de carpeta

1.2 Cargue de Bases

Una vez seleccionada la carpeta con los archivos correctamente nombrados según los canales disponibles, se debe dar clic en el botón "Subir Bases del Sistema de IVR-TRANS". Este paso inicia el proceso de carga masiva, configurando automáticamente los parámetros necesarios para que la información se integre adecuadamente en el sistema.

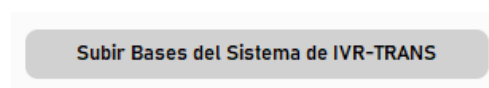



Figura 2. Botón para cargar las bases que se encuentren en la carpeta seleccionada.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		GESTIÓN DE SYNCRA Y SISTEMA DE IVR
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

1.2 Proceso RPA

El aplicativo abre Chrome por defecto y accede a las dos URLs correspondientes, digitando automáticamente las credenciales de acceso; este procedimiento toma aproximadamente 10 segundos mientras se cargan las páginas. Una vez ingresadas las credenciales, el proceso continúa en segundo plano sin requerir los recursos del equipo.

El aplicativo sube cada base de acuerdo al nombre y aplica las parametrizaciones necesarias (índices, prefijos y demás personalizaciones) de manera automática. El tiempo de carga variará según el peso y la cantidad de registros de cada archivo, y al finalizar, se mostrará un mensaje que indicará el éxito de la operación.

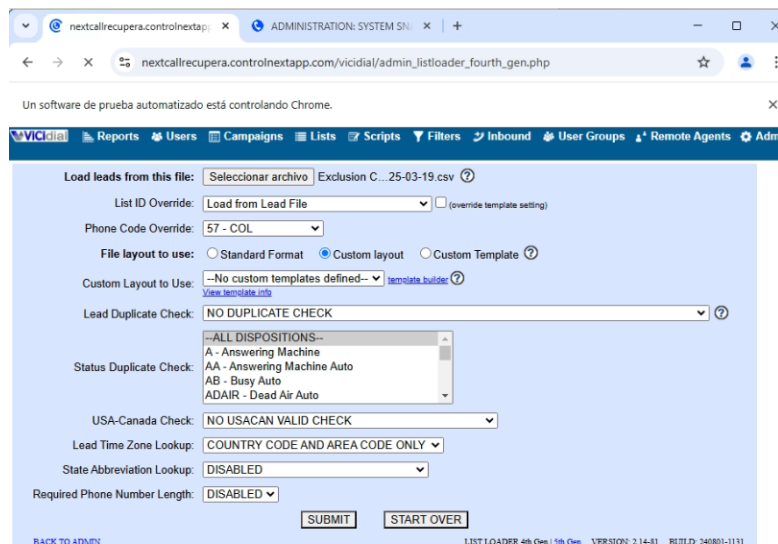


Figura 3: Acceso por parte del aplicativo a los links de cargue de la herramienta.


2. Actualización Masiva de Audios

2.1. Copia de Plantilla

Para exportar el archivo CSV con los datos de plantilla, se debe seleccionar el botón “Copiar archivo plantilla IVR”, lo cual generará un archivo de ejemplo que se guardará automáticamente en la carpeta de descargas.



Figura 4. Botón para exportar plantilla.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		GESTIÓN DE SYNCRA Y SISTEMA DE IVR
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	


2.2. Procesamiento para Cambio de Audios

Una vez obtenida la plantilla, se deben conservar únicamente las listas sobre las que se realizará el cambio de audios, reemplazando en la columna AUDIO los valores del audio cargado en el sistema. Posteriormente, se guarda el archivo y, desde el aplicativo Syncra, se selecciona el archivo y se ejecuta el proceso con el botón “Cambio de Audios”.

CANAL	LISTA	AUDIO	NOMBRE	CAMPAIGN
IVR	5000	AudioEjemplo_1	IVR CLARO 1	696909
IVR	5021	AudioEjemplo_2	IVR CLARO 2	696908
IVR	5041	AudioEjemplo_3	IVR CLARO 3	696902
IVR	5061	AudioEjemplo_4	IVR CLARO 4	696910
IVR	5081	AudioEjemplo_5	IVR CLARO 5	696906
IVR	5101	AudioEjemplo_6	IVR CLARO 6	696911
IVR	5121	AudioEjemplo_7	IVR CLARO 7	696922
IVR	5141	AudioEjemplo_8	IVR CLARO 8	696912
IVR	5161	AudioEjemplo_9	IVR CLARO 9	696913
IVR	5181	AudioEjemplo_10	IVR CLARO 10	696914
IVR	5201	AudioEjemplo_11	IVR CLARO 11	696915
IVR	5221	AudioEjemplo_12	IVR CLARO 12	696916
IVR	5241	AudioEjemplo_13	IVR CLARO 13	696917
IVR	5261	AudioEjemplo_14	IVR CLARO 14	696903
IVR	5281	AudioEjemplo_15	IVR CLARO 15	696905
IVR	5301	AudioEjemplo_16	IVR CLARO 16	696904
IVR	5321	AudioEjemplo_17	IVR CLARO 17	696919
IVR	5341	AudioEjemplo_18	IVR CLARO 18	696920
IVR	5361	AudioEjemplo_19	IVR CLARO 19	696918
IVR	5381	AudioEjemplo_20	IVR CLARO 20	696921
IVR	5461	AudioEjemplo_21	IVR CLARO 21	696907
TRANS	4000	1AudioTrans	TRANS CLARO 1	696948
TRANS	4021	2AudioTrans	TRANS CLARO 2	696957
TRANS	4041	3AudioTrans	TRANS CLARO 3	696944
TRANS	4061	4AudioTrans	TRANS CLARO 4	696945
TRANS	4081	5AudioTrans	TRANS CLARO 5	696953
TRANS	4101	6AudioTrans	TRANS CLARO 6	696955
TRANS	4121	7AudioTrans	TRANS CLARO 7	696958
TRANS	4141	8AudioTrans	TRANS CLARO 8	696941
TRANS	4161	9AudioTrans	TRANS CLARO 9	696940
TRANS	4186	10AudioTrans	TRANS CLARO 10	696950
TRANS	4191	11AudioTrans	TRANS CLARO 11	696946
TRANS	4251	12AudioTrans	TRANS GMAC	696949
TRANS	5421	13AudioTrans	TRANS CLARO 13	696952
TRANS	5441	14AudioTrans	TRANS CLARO 14	696951
TRANS	5401	15AudioTrans	TRANS CLARO 15	696943
TRANS	4196	16AudioTrans	TRANS CLARO 12	696947
TRANS	5461	17AudioTrans	TRANS PUNTORED ACT	696956
TRANS	5481	18AudioTrans	TRANS PUNTO RED COB	696954

Figura 5. Valores del archivo de plantilla exportado por el aplicativo.

El aplicativo abre Chrome por defecto y accede a las dos URLs correspondientes, digitando automáticamente las credenciales de acceso; este procedimiento toma aproximadamente 10 segundos mientras se cargan las páginas. Una vez ingresadas las credenciales, el proceso continúa en segundo plano sin requerir los recursos del equipo.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		GESTIÓN DE SYNCRA Y SISTEMA DE IVR
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

3. Reprogramación de Listas

Para la ejecución de este proceso cíclico, solo es necesario hacer clic en el botón “*Reprogramación de Listas IVR-TRANS*”. Al hacerlo, el aplicativo Syncra generará un llamado permanente a las páginas del sistema IVR y del transaccional, ingresando automáticamente las credenciales respectivas e iterando sobre todas las troncales para efectuar los repasos programados durante el día. El proceso está configurado para ejecutarse de forma predeterminada en los siguientes horarios:

- **IVR:** De 7 a 8 de la noche.
- **Transaccional:** De 8 a 6 de la tarde.

Reprogramación de Listas IVR - TRANS

Figura 6. Botón de reprogramación de listas.

Esta reprogramación permite el reinicio automático de las listas que hayan finalizado, y desde la terminal se pueden visualizar los avances o detectar listas que se encuentren "pegadas". En caso de incidencias, se procederá a notificar al proveedor sobre los casos correspondientes.

```
Registros: 236779
Llamadas: 117679
Pendientes: 119100
Listas Reiniciadas: 0

IVR 1 - Lista: 5000 - Registros: 119184 - Sin marcar: 28882 - Marcado: 90302 - Estado: LISTA PEGADA por 13:28 minutos
IVR 2 - Lista: 5021 - Registros: 111694 - Sin marcar: 92519 - Marcado: 19175 - Estado: LISTA PEGADA por 13:28 minutos
IVR 3 - Lista: 5041 - Registros: 21475 - Sin marcar: 18288 - Marcado: 3187 - Estado: LISTA PEGADA por 13:28 minutos
IVR 4 - Lista: 5061 - Registros: 0 - Sin marcar: 0 - Estado: Sin base
IVR 5 - Lista: 5081 - Registros: 0 - Sin marcar: 0 - Estado: Sin base
IVR 6 - Lista: 5101 - Registros: 0 - Sin marcar: 0 - Estado: Sin base


Listas pegadas por más de 2 minutos:
{'IVR 1': {'Llamadas': '90302', 'Minutos': '13'}, 'IVR 2': {'Llamadas': '19175', 'Minutos': '13'}, 'IVR 3': {'Llamadas': '3187', 'Minutos': '13'}}
```

Figura 7. Visual de terminal con ejemplo de caso de uso

4. Descarga y Limpieza de Listas

4.1. Descarga para monitoreo de ejecución de bases

Para validar el rendimiento y la ejecución de la herramienta sin afectar la limpieza de los canales, se debe presionar el botón "*Descarga Listas (Todas)*". Al hacerlo, el aplicativo genera de forma automática la descarga en formato TXT de todas las bases del sistema de IVR y del transaccional.

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		GESTIÓN DE SYNCRA Y SISTEMA DE IVR	
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1		

Este proceso, destinado exclusivamente a la validación, puede demorar hasta 2 minutos, dependiendo de la cantidad de listas montadas y de la respuesta o disponibilidad de la página.

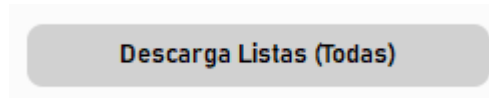


Figura 8. Botón para descarga de listas.

4.2. Copia de Plantilla para Limpieza de Listas

Para exportar el archivo CSV con los datos de plantilla, se debe seleccionar el botón “Copiar archivo plantilla IVR”, lo cual generará un archivo de ejemplo que se guardará automáticamente en la carpeta de descargas.

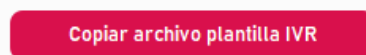


Figura 9. Botón para exportar plantilla.

4.3. Limpieza de Listas

Una vez obtenida la plantilla, se deben conservar únicamente las listas sobre las que se realizará la limpieza. Posteriormente, se guarda el archivo y, desde el aplicativo Syncra, se selecciona el archivo y se ejecuta el proceso con el botón “Limpieza de Canales”.

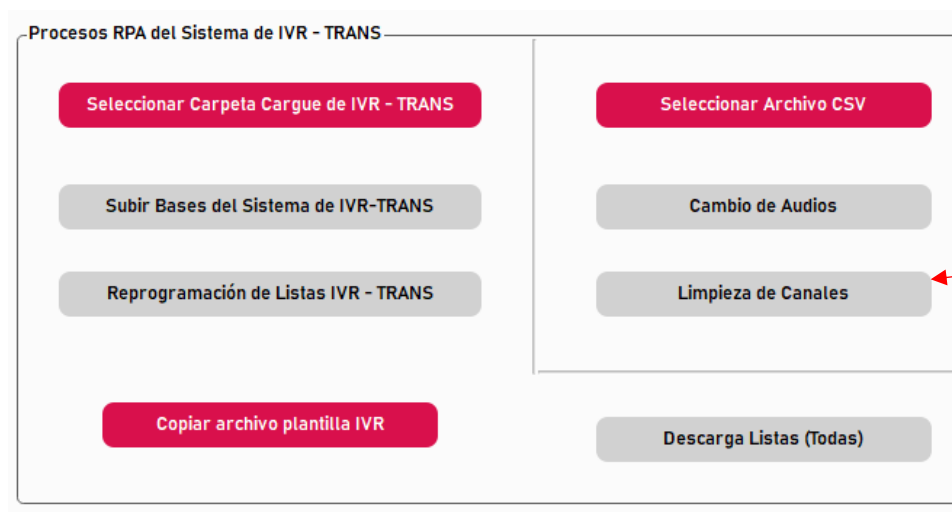


Figura 10. Menú principal para ejecutar procesos con el sistema de IVR y Transaccionales.