		COORDINACIÓN DE OPERACIONES
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR WISEBOT
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 voicebot con el proveedor Wisebot. Esto abarca desde la extracción y estructuración de la data, pasando por su transformación y la aplicación de los filtros requeridos, hasta la correcta distribución y envío de las bases para su ejecución.

Se establecen los lineamientos para garantizar que el proceso se lleve a cabo conforme a los flujogramas previamente desarrollados, optimizando la operatividad y asegurando la alineación con la estrategia definida.


2. ALCANCE

Este procedimiento se centra exclusivamente en el proceso de ejecución del BOT con el proveedor Wisebot 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 el proveedor, incluyendo la aplicación de filtros necesarios para estar en lineamiento con la estrategia de la Dirección.
- 3. Segmentación de Bases:** Organización y distribución de la data procesada en función de los distintos CRM, asegurando que cada conjunto de registros esté estructurado según su gestión.
- 4. Envío de las Bases:** Envío de la información para su posterior procesamiento, garantizando la disponibilidad para la ejecución por parte del proveedor.
- 5. 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 Wisebot.

1. Descarga del Archivo Principal

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

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.

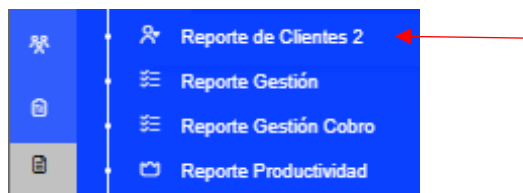


Figura 1: Módulo "ReporteClientes2".

dd/mm/aaaa

dd/mm/aaaa

Selección Filtro

Selección Marca:
Selección Marca, 0, 30, 60, 90, 120*

Último Perfil:
Nothing selected

Mejor Perfil:
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	1070618386	MICHAEL ALEXIS ORTEGON CASTAÑA	GIRARDOT/CUNDINAMARCA	alejandro.hidalgo2082	2025-02-04	Mensaje Con Tercero					
165270392	1002391125	YISET PAOLA HERAZO CABARCAS	COROZAL/SUCRE	margarita.cerpa425	2025-02-04	Interesado en Pagar					
151801040	1002391125	YISET PAOLA HERAZO CABARCAS	COROZAL/SUCRE	margarita.cerpa425	2025-02-04	Interesado en Pagar					
0678520017762640	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					
116591097	38270020	SR IMELDA MOLINA AVILES	COYAIMA	leider.melendez713	2025-02-04	Mensaje Con Tercero					
153591703	1020731837	ISAAC PRIETO CORTES	BOGOTA/CUNDINAMARCA	geraldin.rodriguez352	2025-02-04	Promesa		2025-02-03	48113	2025-02-03	
0678520022884046	11367042	SR MIGUEL ARTURO LEGUIZAMON BELTRAN	MADRID/CUNDINAMARCA	orlando.villafane426	2025-02-04	Colgo					
145110901	11367042	SR MIGUEL ARTURO LEGUIZAMON BELTRAN	MADRID/CUNDINAMARCA	orlando.villafane426	2025-02-04	Colgo					
0059128	1088013448	JHON JAIME VELASQUEZ ZAPATA	DOS QUEBRADAS	lyeira.vargas990	2025-02-04	No Contestan					

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 4,084,035 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 WISEBOT
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

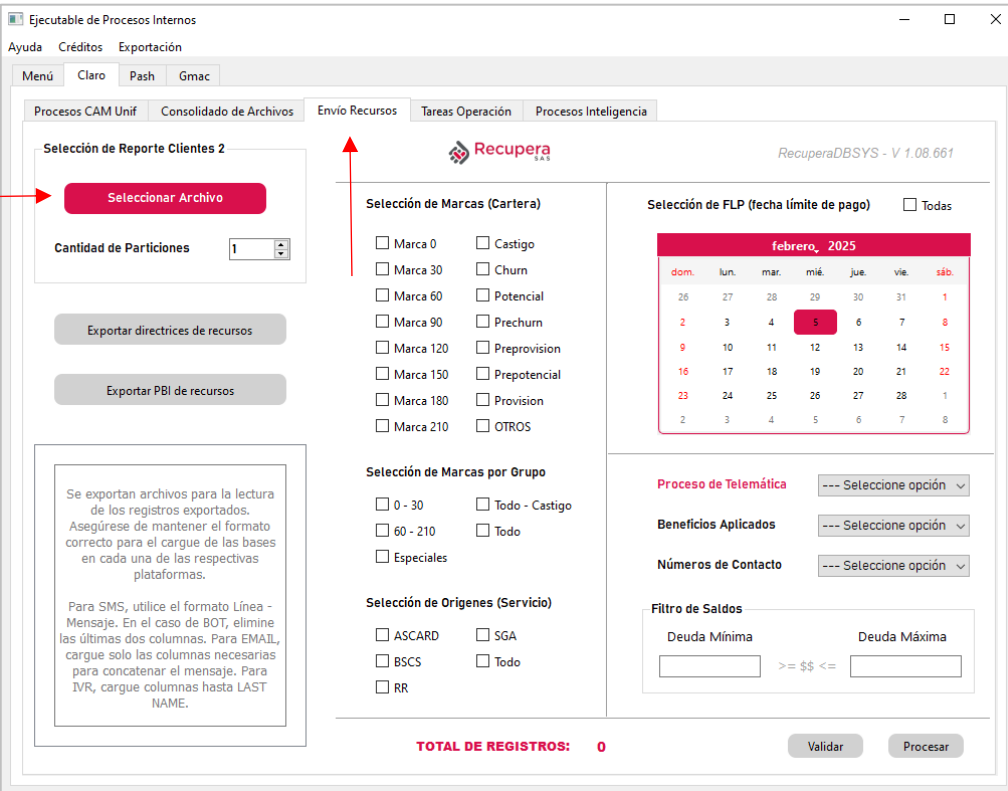
2. Transformación y Aplicación de Filtros

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.




The screenshot shows the 'RecuperaDBSYS - V 1.08.661' application window. The 'Envío Recursos' tab is active. On the left, under 'Selección de Reporte Clientes 2', the 'Seleccionar Archivo' button is highlighted with a red arrow. Below it are fields for 'Cantidad de Particiones' (set to 1) and buttons for 'Exportar directrices de recursos' and 'Exportar PBI de recursos'. A text box provides instructions for file formats (Linea - Mensaje, BOT, EMAIL, IVR) and column requirements. The main area has several sections: 'Selección de Marcas (Cartera)' with checkboxes for various brands and statuses; 'Selección de Marcas por Grupo' with checkboxes for ranges; 'Selección de Origenes (Servicio)' with checkboxes for service types; 'Selección de FLP (fecha límite de pago)' with a calendar for February 2025; and 'Proceso de Telemática' with dropdown menus for 'Beneficios Aplicados' and 'Números de Contacto'. A 'Filtro de Saldos' section includes input fields for 'Deuda Mínima' and 'Deuda Máxima' with operators '>=', '\$\$', and '<='. At the bottom, it shows 'TOTAL DE REGISTROS: 0' and 'Validar' and 'Procesar' buttons.

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 WISEBOT	
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 WISEBOT
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

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

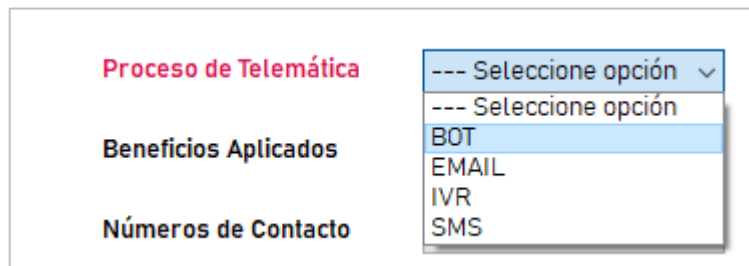


Figura 7. Interfaz del aplicativo para seleccionar proceso.

✚ 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 WISEBOT
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.

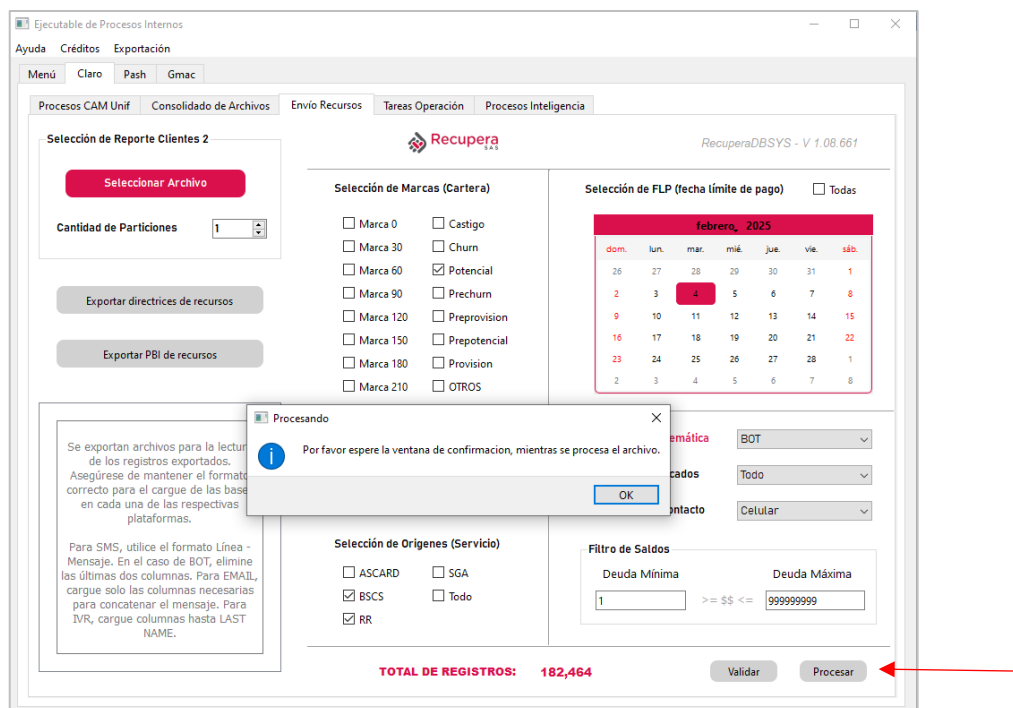


Figura 9. Interfaz del aplicativo al procesar los filtros sobre el archivo de reporteclientes2.

2.4. Filtros Manuales

Validar la carpeta que tiene la siguiente nomenclatura: *BOT_Wisebot_YYYYMMDD_HHMM*, e ingresar a los archivos alojados internamente.






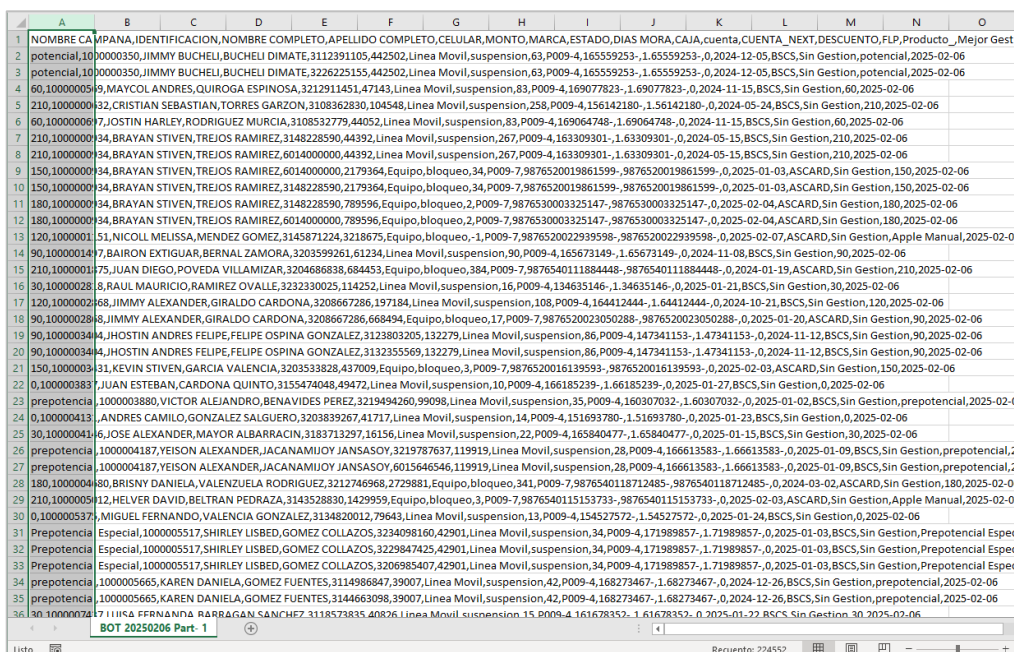
Hoy (9)			
	Detalle_WhatsApp 2.csv	5/02/2025 11:29 a. m.	Archivo de valores... 39 KB
	Base WP 2.csv	5/02/2025 10:19 a. m.	Archivo de valores... 1.684 KB
	reporte_clientes2.csv	5/02/2025 7:55 a. m.	Archivo de valores... 75.961 KB
	BOT_WiseBot_20250205_1121	5/02/2025 11:21 a. m.	Carpeta de archivos

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

		COORDINACIÓN DE OPERACIONES	
		EJECUCIÓN DE VOICEBOT CON PROVEEDOR WISEBOT	
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	O
1	NOMBRE CA	IPANA, IDENTIFICACION, NOMBRE COMPLETO, APELLIDO COMPLETO, CELULAR, MONTO, MARCA, ESTADO, DIAS MORA, CAJA, cuenta, CUENTA_NEXT, DESCUENTO, FLP, Producto, Mejor Gest													
2	potencial,10	0000350, JIMMY BUCHELI, BUCHELI DIMATE, 3112391105, 442502, Linea Movil, suspension, 63, P009-4, 165559253-, 1.65559253-, 0, 2024-12-05, BSCS, Sin Gestion, potencial, 2025-02-06													
3	potencial,10	0000350, JIMMY BUCHELI, BUCHELI DIMATE, 3226225155, 442502, Linea Movil, suspension, 63, P009-4, 165559253-, 1.65559253-, 0, 2024-12-05, BSCS, Sin Gestion, potencial, 2025-02-06													
4	60,100000005	9, MAYCOL ANDRES, QUIROGA ESPINOSA, 3212911451, 47143, Linea Movil, suspension, 83, P009-4, 169077823-, 1.69077823-, 0, 2024-11-15, BSCS, Sin Gestion, 60, 2025-02-06													
5	210,10000000	32, CRISTIAN SEBASTIAN, TORRES GARZON, 3108362830, 104548, Linea Movil, suspension, 258, P009-4, 156142180-, 1.56142180-, 0, 2024-05-24, BSCS, Sin Gestion, 210, 2025-02-06													
6	60,100000006	7, JOSTIN HARLEY, RODRIGUEZ MURCIA, 3108532779, 44052, Linea Movil, suspension, 83, P009-4, 169064748-, 1.69064748-, 0, 2024-11-15, BSCS, Sin Gestion, 60, 2025-02-06													
7	210,10000000	34, BRAYAN STIVEN, TREJOS RAMIREZ, 3148228590, 44392, Linea Movil, suspension, 267, P009-4, 163309301-, 1.63309301-, 0, 2024-05-15, BSCS, Sin Gestion, 210, 2025-02-06													
8	150,10000000	34, BRAYAN STIVEN, TREJOS RAMIREZ, 6014000000, 44392, Linea Movil, suspension, 267, P009-4, 163309301-, 1.63309301-, 0, 2024-05-15, BSCS, Sin Gestion, 210, 2025-02-06													
9	150,10000000	34, BRAYAN STIVEN, TREJOS RAMIREZ, 6014000000, 2179364, Equipo, bloqueo, 34, P009-7, 9876520019861599-, 9876520019861599-, 0, 2025-01-03, ASCARD, Sin Gestion, 150, 2025-02-06													
10	150,10000000	34, BRAYAN STIVEN, TREJOS RAMIREZ, 3148228590, 2179364, Equipo, bloqueo, 34, P009-7, 9876520019861599-, 9876520019861599-, 0, 2025-01-03, ASCARD, Sin Gestion, 150, 2025-02-06													
11	180,10000000	34, BRAYAN STIVEN, TREJOS RAMIREZ, 3148228590, 789596, Equipo, bloqueo, 2, P009-7, 9876530003325147-, 9876530003325147-, 0, 2025-02-04, ASCARD, Sin Gestion, 180, 2025-02-06													
12	180,10000000	34, BRAYAN STIVEN, TREJOS RAMIREZ, 6014000000, 789596, Equipo, bloqueo, 2, P009-7, 9876530003325147-, 9876530003325147-, 0, 2025-02-04, ASCARD, Sin Gestion, 180, 2025-02-06													
13	120,10000001	51, NICOLL MELISSA, MENDEZ GOMEZ, 3145871224, 3218675, Equipo, bloqueo, -1, P009-7, 9876520022939598-, 9876520022939598-, 0, 2025-02-07, ASCARD, Sin Gestion, Apple Manual, 2025-02-0													
14	90,100000014	7, BAIRON EXTIGUAR, BERNAL ZAMORA, 3203599261, 61234, Linea Movil, suspension, 90, P009-4, 165673149-, 1.65673149-, 0, 2024-11-08, BSCS, Sin Gestion, 90, 2025-02-06													
15	210,10000001	75, JUAN DIEGO, POVEDA VILLAMIZAR, 3204686838, 684453, Equipo, bloqueo, 384, P009-7, 9876540111884448-, 9876540111884448-, 0, 2024-01-19, ASCARD, Sin Gestion, 210, 2025-02-06													
16	30,100000028	8, RAUL MAURICIO, RAMIREZ OVALLE, 3232330025, 114252, Linea Movil, suspension, 16, P009-4, 134635146-, 1.34635146-, 0, 2025-01-21, BSCS, Sin Gestion, 30, 2025-02-06													
17	120,10000002	68, JIMMY ALEXANDER, GIRALDO CARDONA, 3208667286, 197184, Linea Movil, suspension, 108, P009-4, 164412444-, 1.64412444-, 0, 2024-10-21, BSCS, Sin Gestion, 120, 2025-02-06													
18	90,100000028	48, JIMMY ALEXANDER, GIRALDO CARDONA, 3208667286, 668494, Equipo, bloqueo, 17, P009-7, 9876520023050288-, 9876520023050288-, 0, 2025-01-20, ASCARD, Sin Gestion, 90, 2025-02-06													
19	90,100000034	4, HOSTIN ANDRES FELIPE, FELIPE OSPINA GONZALEZ, 3123803205, 132279, Linea Movil, suspension, 86, P009-4, 147341153-, 1.47341153-, 0, 2024-11-12, BSCS, Sin Gestion, 90, 2025-02-06													
20	90,100000034	4, HOSTIN ANDRES FELIPE, FELIPE OSPINA GONZALEZ, 3123803205, 132279, Linea Movil, suspension, 86, P009-4, 147341153-, 1.47341153-, 0, 2024-11-12, BSCS, Sin Gestion, 90, 2025-02-06													
21	150,10000003	31, KEVIN STIVEN, GARCIA VALENCIA, 3203533828, 437009, Equipo, bloqueo, 3, P009-7, 9876520016139593-, 9876520016139593-, 0, 2025-02-03, ASCARD, Sin Gestion, 150, 2025-02-06													
22	0,1000000383	1, JUAN ESTEBAN, CARDONA QUINTO, 3155474048, 49472, Linea Movil, suspension, 10, P009-4, 166185239-, 1.66185239-, 0, 2025-01-27, BSCS, Sin Gestion, 0, 2025-02-06													
23	prepotencia	1000003880, VICTOR ALEJANDRO, BENAVIDES PEREZ, 3219494260, 99098, Linea Movil, suspension, 35, P009-4, 160307032-, 1.60307032-, 0, 2025-01-02, BSCS, Sin Gestion, prepotencia, 2025-02-0													
24	0,1000000413	6, JOSE ALEXANDER, MAYOR ALBARRACIN, 3183713297, 16156, Linea Movil, suspension, 22, P009-4, 165840477-, 1.65840477-, 0, 2025-01-15, BSCS, Sin Gestion, 0, 2025-02-06													
25	prepotencia	1000004187, YEISON ALEXANDER, JACANANMIJOY JANSASOY, 3219787637, 119919, Linea Movil, suspension, 28, P009-4, 166613583-, 1.66613583-, 0, 2025-01-09, BSCS, Sin Gestion, prepotencia, 2													
26	prepotencia	1000004187, YEISON ALEXANDER, JACANANMIJOY JANSASOY, 6015646546, 119919, Linea Movil, suspension, 28, P009-4, 166613583-, 1.66613583-, 0, 2025-01-09, BSCS, Sin Gestion, prepotencia, 2													
27	180,10000004	80, BRISNY DANIELA, VALENZUELA RODRIGUEZ, 3212746968, 2729881, Equipo, bloqueo, 341, P009-7, 9876540118712485-, 9876540118712485-, 0, 2024-03-02, ASCARD, Sin Gestion, 180, 2025-02-0													
28	210,10000005	112, HELYER DAVID, BELTRAN PEDRAZA, 3143528830, 1429959, Equipo, bloqueo, 3, P009-7, 9876540115153733-, 9876540115153733-, 0, 2025-02-03, ASCARD, Sin Gestion, Apple Manual, 2025-02-0													
29	0,100000537	1, MIGUEL FERNANDO, VALENCIA GONZALEZ, 3134820012, 79643, Linea Movil, suspension, 13, P009-4, 154527572-, 1.54527572-, 0, 2025-01-24, BSCS, Sin Gestion, 0, 2025-02-06													
30	prepotencia	Especial, 1000005517, SHIRLEY LISBED, GOMEZ COLLAZOS, 3234098160, 42901, Linea Movil, suspension, 34, P009-4, 171989857-, 1.71989857-, 0, 2025-01-03, BSCS, Sin Gestion, Prepotencial Espec													
31	prepotencia	Especial, 1000005517, SHIRLEY LISBED, GOMEZ COLLAZOS, 3229847425, 42901, Linea Movil, suspension, 34, P009-4, 171989857-, 1.71989857-, 0, 2025-01-03, BSCS, Sin Gestion, Prepotencial Espec													
32	prepotencia	Especial, 1000005517, SHIRLEY LISBED, GOMEZ COLLAZOS, 3206985407, 42901, Linea Movil, suspension, 34, P009-4, 171989857-, 1.71989857-, 0, 2025-01-03, BSCS, Sin Gestion, Prepotencial Espec													
33	prepotencia	1000005665, KAREN DANIELA, GOMEZ FUENTES, 3114986847, 39007, Linea Movil, suspension, 42, P009-4, 168273467-, 1.68273467-, 0, 2024-12-26, BSCS, Sin Gestion, prepotencia, 2025-02-06													
34	prepotencia	1000005665, KAREN DANIELA, GOMEZ FUENTES, 3114986847, 39007, Linea Movil, suspension, 42, P009-4, 168273467-, 1.68273467-, 0, 2024-12-26, BSCS, Sin Gestion, prepotencia, 2025-02-06													
35	prepotencia	1000005665, KAREN DANIELA, GOMEZ FUENTES, 3144663098, 39007, Linea Movil, suspension, 42, P009-4, 168273467-, 1.68273467-, 0, 2024-12-26, BSCS, Sin Gestion, prepotencia, 2025-02-06													
36	30,100000072	17, JIJIA FERNANDA, BARRAGAN SANCHEZ, 3118573835, 40876, Linea Movil, suspension, 15, P009-4, 161678352-, 1.61678352-, 0, 2025-01-22, BSCS, Sin Gestion, 30, 2025-02-06													

Figura 11. Apertura del archivo exportado.

2.4.2. Delimitar Valores

-  Seleccionar la columna A
-  Ir 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 WISEBOT
FECHA 03/02/2025	VERSIÓN 1	

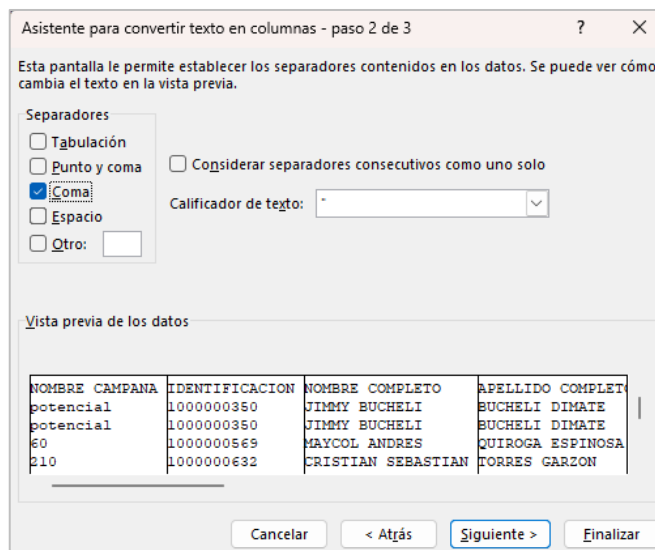



Figura 12. Configuración de delimitadores en Excel para leer los valores.

2.4.3. Filtrado de Días en Mora en la Columna I

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

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
NOMBRE	IDENTIFIC	NOMBRE	APELLIDO	CELULAR	MONTO	MARCA	ESTADO	DIAS MORA	CAJA
potencial	1000000350	JIMMY BUCH	BUCHELI DIM	3112391105	44				P009-4
potencial	1000000350	JIMMY BUCH	BUCHELI DIM	3226225155	44				P009-4
60	1000000569	MAYCOL ANI	QUIROGA ES	3212911451	4				P009-4
210	1000000632	CRISTIAN SEI	TORRES GAR	3108362830	10				P009-4
60	1000000697	JOSTIN HARL	RODRIGUEZ	3108532779	4				P009-4
210	1000000934	BRAYAN STI	TREJOS RAM	3148228590	4				P009-4
210	1000000934	BRAYAN STI	TREJOS RAM	6014000000	4				P009-4
150	1000000934	BRAYAN STI	TREJOS RAM	6014000000	217				P009-7
150	1000000934	BRAYAN STI	TREJOS RAM	3148228590	217				P009-7
180	1000000934	BRAYAN STI	TREJOS RAM	3148228590	78				P009-7
180	1000000934	BRAYAN STI	TREJOS RAM	6014000000	78				P009-7
120	1000001151	NICOLL MELI	MENDEZ GO	3145871224	321				P009-7
90	1000001497	BAIRON EXT	BERNAL ZAM	3203599261	6				P009-4
210	1000001875	JUAN DIEGO	POVEDA VIL	3204686838	68				P009-7
30	1000002818	RAUL MAURI	RAMIREZ OV	3232330025	11				P009-4
120	1000002868	JIMMY ALEX	GIRALDO CA	3208667286	19				P009-4
60	1000002868	JIMMY ALEX	GIRALDO CA	3208667286	66				P009-7
90	1000003404	JHOSTIN ANI	FELIPE OSPIN	3123803205	13				P009-4
90	1000003404	JHOSTIN ANI	FELIPE OSPIN	3132355569	13				P009-4
150	1000003431	KEVIN STIVE	GARCIA VAL	3203533828	43				P009-7
0	1000003837	JUAN ESTEB	CARDONA Q	3155474048	4				P009-4
prepotencial	1000003880	VICTOR ALEJ	BENAVIDES F	3219494260	9				P009-4
0	1000004131	ANDRES CAN	GONZALEZ S	3203839267	41717	Linea Movil	suspension		14 P009-4
30	1000004146	JOSE ALEXAN	MAYOR ALB	3183713297	16156	Linea Movil	suspension		22 P009-4

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

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


2.4.4. Aplicación de Filtros Adicionales

Si se requiere depurar aún más la información, se pueden aplicar filtros adicionales en otras columnas según los criterios establecidos. Así mismo, se cambia la caja para cada CRM según la estrategia definida en función del diccionario actual.

TEXTO	CAJA
Conserve su buen hábito de pago, pagando hoy la factura de su Cuenta Hogar Claro con <<DIAS/MORA>> días de mora por valor de <<MONTO/DEUDA>> pesos, evite suspensión	P009-1
Conserve su buen hábito de pago, pagando hoy la factura de su Cuenta Postpago Claro con <<DIAS/MORA>> días de mora por valor de <<MONTO/DEUDA>> pesos, evite suspensión	P009-2
Conserve su buen hábito de pago, pagando hoy la factura de su Equipo Financiado Claro con <<DIAS/MORA>> días de mora por valor de <<MONTO/DEUDA>> pesos, evite inhabilitación	P009-3
Debido a la mora en su factura Claro Hogar por <<MONTO/DEUDA>> pesos, podrá ser reportado negativamente, pague de inmediato	P009-4
Debido a la mora en su factura Claro Móvil por <<MONTO/DEUDA>> pesos, podrá ser reportado negativamente, pague de inmediato	P009-5
Debido a la mora en su factura del Equipo Claro por <<MONTO/DEUDA>> pesos, podrá ser reportado negativamente, pague de inmediato	P009-6
Le ayudamos a normalizar su deuda Postpago Claro, pague hoy con descuento del <<DESCUENTO>> % por <<MONTO/DEUDA>> pesos, pague ya	P009-7
Le ayudamos a normalizar su deuda Claro Hogar, pague hoy con descuento del <<DESCUENTO>> % por <<MONTO/DEUDA>> pesos, pague ya	P009-8
Descuento del <<DESCUENTO>> % en la factura Postpago Claro, pague <<MONTO/DEUDA>> pesos hoy <<FECHA/PLAZO>>	P009-9
Descuento del <<DESCUENTO>> % en la factura Claro Hogar, pague <<MONTO/DEUDA>> pesos hoy <<FECHA/PLAZO>>	P009-10
Te ayudamos a normalizar tu deuda Claro Hogar, paga hoy <<MONTO/DEUDA>> pesos con Dcto del <<DESCUENTO>> %	P009-11
Te ayudamos a normalizar tu deuda Postpago Claro, paga hoy <<MONTO/DEUDA>> pesos con Dcto del <<DESCUENTO>> %	P009-12
Hoy <<FECHA/PLAZO>>, aprovecha descuento del <<DESCUENTO>> % en tu servicio Claro Postpago y paga <<MONTO/DEUDA>>	P009-13

2.4.5. 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.

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

2.4.6. Selección de Columnas para Procesamiento

Una vez almacenada la base en la carpeta compartida, se debe depurar la información dejando únicamente las columnas requeridas por el proveedor para su correcta ejecución. Estas columnas incluyen:

NOMBRE CAMPANA, IDENTIFICACION, NOMBRE COMPLETO, APELLIDO COMPLETO, CELULAR, MONTO, MARCA, ESTADO, DIAS MORA, CAJA, cuenta, DESCUENTO, FECHA PLAZO.

Este proceso garantiza que la estructura del archivo cumpla con los parámetros establecidos, evitando inconsistencias y facilitando su integración por el proveedor.

NOMBRE CAMPANA	IDENTIFICACION	NOMBRE COMPLETO	APELLIDO COMPLETO	CELULAR	MONTO	MARCA	ESTADO	DIAS MORA	CAJA	cuenta	DESCUENTO	FECHA PLAZO
30	1002494916	RIANA PATRICIA MENEMENCO	MENEMENCO	3107108694	\$ 175,576	Equipo	bloqueado	22	P009-6	9876520018532449-	0	2025-01-31
30	89003278	ALEXANDER SALGADO	SALGADO BUENO	3122950475	\$ 456,174	Equipo	bloqueado	22	P009-6	9876540119168174-	0	2025-01-31
30	60353724	ALIX BENILDA	ALCINA OVALLE	3206580255	\$ 338,797	Equipo	bloqueado	23	P009-6	9876540125509916-	0	2025-01-31
30	85165790	ALONSO AVILA	AVILA MARQUEZ	3227550385	\$ 402,442	Equipo	bloqueado	24	P009-6	9876520022119951-	0	2025-01-31
30	51801669	ANA AIREDT	BARRERA SUESCUN	3203367401	\$ 322,879	Equipo	bloqueado	22	P009-6	9876540125807245-	0	2025-01-31
30	49605670	ANA MARIA	SUA REZ PLANETA	3006425711	\$ 371,657	Equipo	bloqueado	24	P009-6	9876540123229681-	0	2025-01-31
30	1034313713	ANABELL GERALDINE	GANDARA VEGA	3006613167	\$ 405,546	Equipo	bloqueado	22	P009-6	9876520019979466-	0	2025-01-31
30	12265846	ANCISAR MOLINA	MOLINA MOLINA	3213908679	\$ 266,449	Equipo	bloqueado	24	P009-6	9876540126464913-	0	2025-01-31
30	1002727502	ANDERSSON STIF	CACERES TIBADUIZA	3204544892	\$ 258,103	Equipo	bloqueado	23	P009-6	9876540122672543-	0	2025-01-31
30	11814188	ANDRES DAVID	MOSQUERA ASPRILLA	3138999260	\$ 405,642	Equipo	bloqueado	28	P009-6	9876540120668923-	0	2025-01-31
30	1004916596	ANDRES FELIPE	DELGADO RANGEL	3118609412	\$ 410,528	Equipo	bloqueado	21	P009-6	9876540109885530-	0	2025-01-31
30	1001851091	ANDRES FELIPE	MONTES MIRANDA	3107398924	\$ 610,560	Equipo	bloqueado	28	P009-6	9876540122744342-	0	2025-01-31
30	1049623360	ANDRES JULIAN	MUOZ ROMERO	3145413553	\$ 339,530	Equipo	bloqueado	22	P009-6	9876540124780922-	0	2025-01-31
30	1090527961	ANDRES YESID	DELGADO SUAREZ	3203914976	\$ 453,888	Equipo	bloqueado	16	P009-6	9876540122342923-	0	2025-01-31
30	1233898454	ANGELICA MARIA	FRANCO CORTES	3125425125	\$ 211,412	Equipo	bloqueado	21	P009-6	9876540121578733-	0	2025-01-31
30	1070592102	ANGELICA RONDON	RONDON GARCIA	3215044724	\$ 306,598	Equipo	bloqueado	28	P009-6	9876520018614981-	0	2025-01-31
30	30024966	ANTONIA LISETH	MELGAREJO RUIZ	3225921467	\$ 323,003	Equipo	bloqueado	21	P009-6	9876540126426144-	0	2025-01-31

Figura 14. Estructura final del archivo a procesar.

3. Segmentación de Bases

Las bases se dividen según cada CRM: RR, ASCARD y BSCS. Posteriormente, se estructuran y guardan utilizando la nomenclatura "Asignación Bots DD-MM-YYYY", seguida de la categoría correspondiente (EQUIPO, HOGAR o POSTPAGO), asegurando una organización clara.

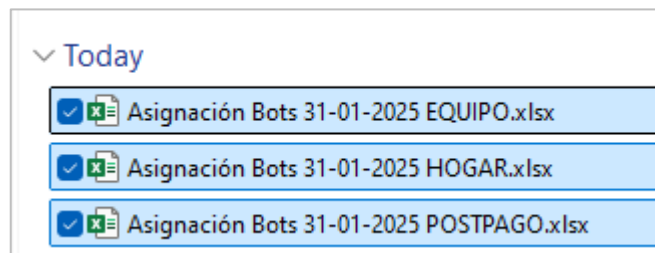






Figura 15. Bases segmentadas

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

4. Envío de Bases

Una vez finalizado el proceso de depuración y segmentación de las bases, se procederá con el envío de las mismas al proveedor, definiendo los siguientes parámetros:

-  **Horario máximo de marcación:** El horario máximo de contacto será hasta las 7:00 PM entre semana o hasta las 3:00 PM los sábados, en caso de no haberse completado los intentos de repaso por contacto.
-  **Intentos de marcación:** El máximo es de 10 intentos por contacto para la gestión de las bases.
-  **Cajas utilizadas:** Denotar la información correspondiente a las cajas utilizadas en el proceso de marcación, de acuerdo con la asignación realizada en cada base o CRM.

Las bases deben ser enviadas a la dirección de correo: operaciones.colombia@wiseservicios.com. Adicionalmente, se replicará la información en el grupo habilitado de WhatsApp para garantizar la comunicación transversal.

5. Reporteria

El equipo de Wisebot, envía la información de reportería cada hora, desglosada por cada CRM, mostrando tanto las gestiones realizadas, como el mejor perfil por cuenta. En las que incluyen todas las gestiones, se reflejarán todos los registros, categorizados según los intentos realizados y la cantidad de datos demográficos asociados por cuenta; en los archivos de mejor gestión, se destacará la tipología más efectiva para cada cuenta, según los parámetros aplicados. Estos reportes contienen un resumen general junto con una gráfica para su validación.

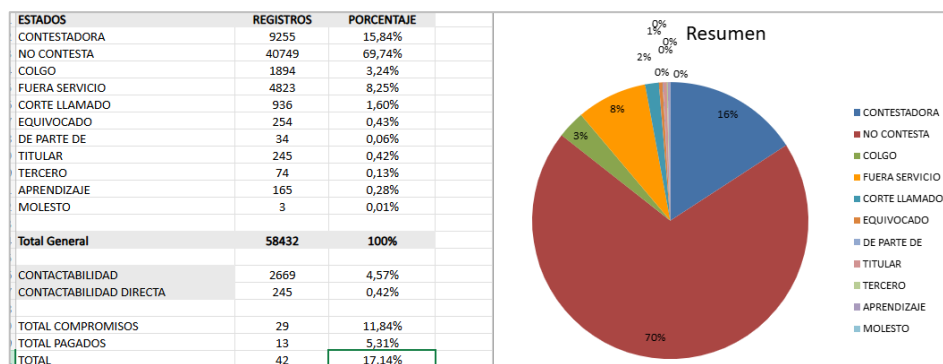



Figura 16. Resumen general de reporte Todas Gestión Postpago

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

Adicionalmente, se tiene diseñado un informe más detallado en Power BI, que permite visualizar los resultados obtenidos en función de la información interna manejada, facilitando un análisis más profundo y personalizado.

- El archivo de resultados debe guardarse en la ruta compartida correspondiente (<\\172.128.10.200\4. Gestión de Operaciones\2. Claro\>).
- Una vez actualizado en el visualizador, los indicadores del reporte se ajustarán automáticamente según los filtros aplicados.

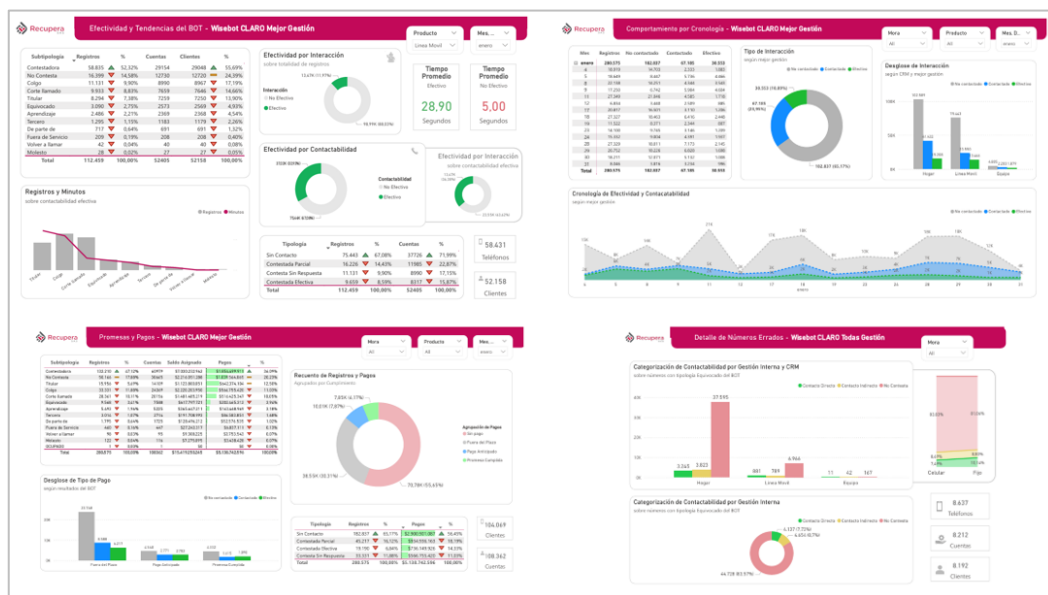


Figura 17. Informe de Power BI con resultados del bot

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, se puede reportar por el grupo de WhatsApp habilitado, o a los remitentes actuales:

- operaciones.colombia@wiseservicios.com
- carlos.paredes@wiseservicios.com
- david.paez@wiseservicios.com
- jose.restrepo@wiseservicios.com