	Manual Caja los Héroes	Versión N.º 01
--	------------------------	-------------------



CRM CAJA LOS HÉROES
Manual de usuario.

Santiago, 2025




	Manual Caja los Héroes	Versión N.º 01
--	------------------------	-------------------

Tabla de contenido

OBJETIVO	4
ALCANCE.....	4
DEFINICIONES	5
CONTENIDO	6
FLUJO DE ATENCION CAJA LOS HÉROES	6
Flujo caja Los Héroes	7
ACCESO A SISTEMA.....	8
Perfiles disponibles	8
BANDEJA.....	9
Tabla de Resultados	10
Ver ticket	11
Detalle del ticket	12
Datos contacto	13
Tipificación	13
Adjuntos.....	14
Gestión	15
MANTENEDORES	16
Mantenedor de usuarios	16
Editar Usuario.	17
Bloquear Usuario.....	18
Agregar usuario	19
Mantenedor de Tipificaciones.	20
Mantenedor correo Plantilla.....	25
Filtro	25
Agregar o Editar Correo Plantilla:	27
Mantenedor de Anexos.....	29
Acceso al módulo	29

	Manual Caja los Héroes	Versión N.º 01
--	------------------------	-------------------

Carga masiva.....	29
Crear nuevo anexo (registro individual).....	33
Editar anexo.....	34
Eliminar anexo	34
Buscar un Anexo	35
Restablecer búsqueda	36
Mantenedor de Cola Servicio.....	37
Acceso a módulo	38
Crear nueva Cola de Servicio	38
Editar Cola de Atención	39
Eliminar Cola de Atención	40
Buscar en la Cola de Atención	41
Restablecer búsqueda	43
DASHBOARD.....	44
Cards disponibles.....	44
Filtro Dashboard.....	45


	Manual Caja los Héroes	Versión N.º 01
---	------------------------	-------------------

OBJETIVO

Este manual tiene como propósito describir el funcionamiento general del sistema CRM utilizado por Caja Los Héroes. El objetivo principal del sistema es facilitar y organizar la atención a los clientes, permitiendo un registro completo de cada interacción, desde el primer contacto hasta el cierre del caso. Con esta herramienta, se busca mejorar la gestión interna, asegurar la trazabilidad de las solicitudes y optimizar los tiempos de respuesta por parte de los equipos de atención y supervisión.

ALCANCE

Este manual describe el uso del sistema CRM de Caja Los Héroes y está dirigido a administradores, resolutores y personal de calidad. Incluye instrucciones para acceder al sistema, gestionar tickets, administrar módulos clave (usuarios, tipificaciones, anexos, colas y plantillas) y analizar métricas en el dashboard. Su objetivo es servir como guía práctica para la operación diaria y la mejora continua en la atención a clientes.

	Manual Caja los Héroes	Versión N.º 01
---	------------------------	-------------------

DEFINICIONES

A continuación, se presentan los principales términos utilizados en este manual para facilitar su comprensión y correcto uso del sistema CRM de Caja Los Héroes:

- **CRM** : Sistema de gestión de relaciones con clientes que permite registrar, organizar y dar seguimiento a todas las interacciones con usuarios o beneficiarios.
- **Ticket**: Registro individual de una consulta, requerimiento o reclamo ingresado al sistema. Contiene información relevante del cliente y el detalle de la atención.
- **Usuario**: Persona con acceso autorizado al sistema. Puede tener diferentes niveles de permisos según su perfil (administrador, resolutor o calidad).
- **Administrador**: Usuario con acceso total al sistema, incluyendo la gestión de usuarios, tipificaciones, colas, plantillas y anexos.
- **Resolutor**: Usuario encargado de atender y dar respuesta a los tickets asignados.
- **Calidad**: Usuario encargado de monitorear, supervisar y evaluar el desempeño en la atención de los tickets.
- **Tipificación**: Clasificación de un ticket según el motivo de la consulta o requerimiento. Permite categorizar y gestionar adecuadamente los casos.
- **Cola de Servicio**: Grupo de atención al que se asignan tickets en función del tipo de requerimiento o del área correspondiente.
- **SLA (Service Level Agreement)**: Acuerdo de nivel de servicio que establece el tiempo máximo permitido para resolver un ticket.
- **Anexo**: Registro asociado a un trabajador o contacto dentro del sistema, utilizado para mantener información de usuarios internos.

	Manual Caja los Héroes	Versión N.º 01
--	------------------------	-------------------

CONTENIDO

FLUJO DE ATENCION CAJA LOS HÉROES

A continuación, se presenta el flujo general del proceso de atención que se sigue en el sistema CRM de Caja Los Héroes. Este modelo diagrama cómo se gestiona una solicitud desde el primer contacto con el cliente hasta su resolución o derivación, integrando las acciones de los distintos actores que participan en el proceso.

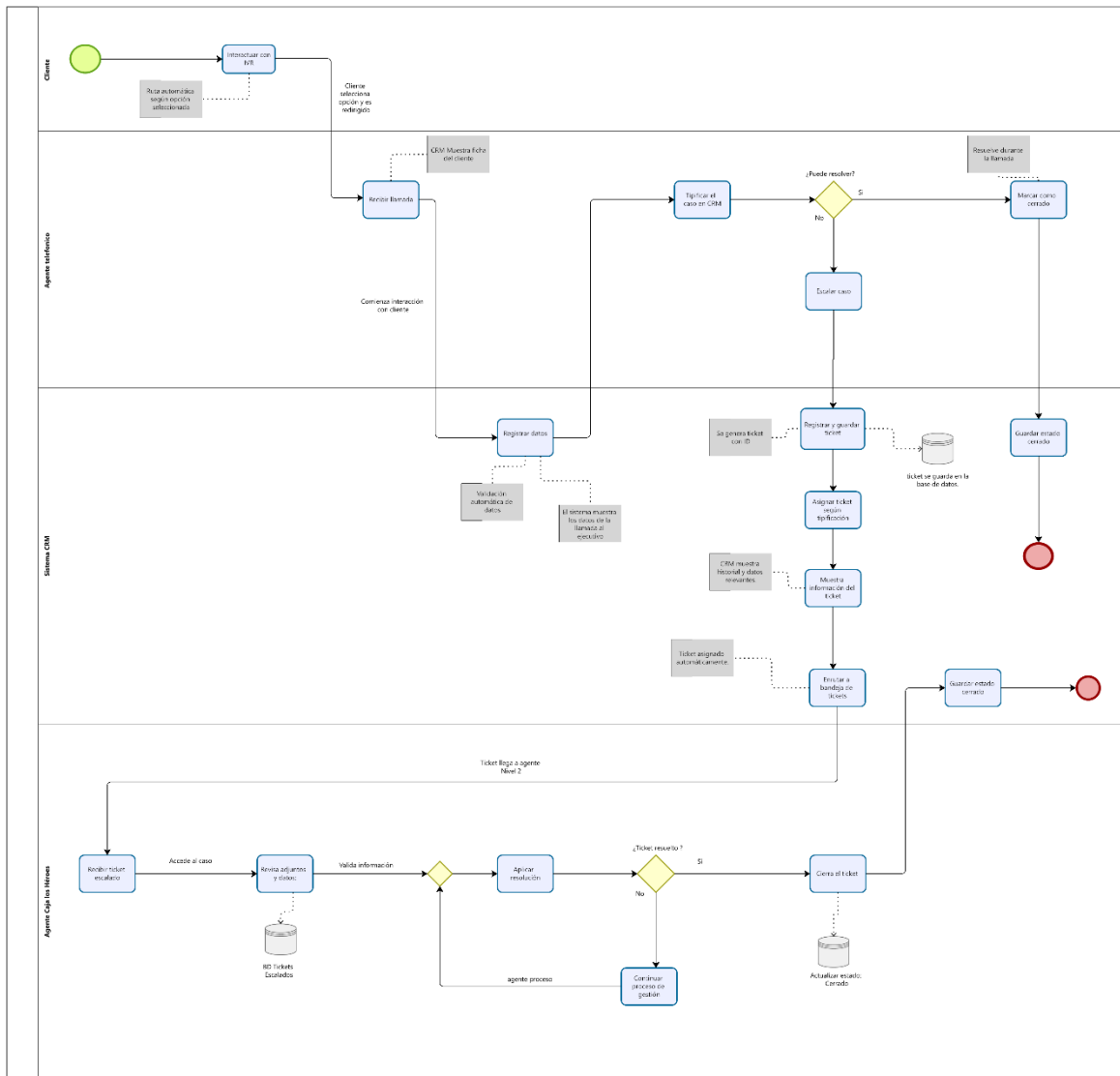
El flujo comienza cuando el cliente se comunica telefónicamente. En primera instancia, interactúa con el sistema IVR (Respuesta de Voz Interactiva), que le permite seleccionar la opción correspondiente a su requerimiento. Según la alternativa elegida, la llamada es derivada automáticamente al agente telefónico disponible.

Una vez que el agente telefónico (Nivel 1) toma contacto, registra los datos del cliente en el sistema, identifica el motivo de la consulta y evalúa si está en condiciones de resolverla. Si el caso puede solucionarse en ese momento, se cierra el ticket. De lo contrario, este se deriva al equipo interno para su análisis y gestión.

El sistema CRM, por su parte, registra y almacena automáticamente la información del caso, lo clasifica según la tipificación ingresada y, si corresponde, lo envía a la cola del área responsable para su atención.

Cuando un ticket es escalado, el agente de Nivel 2 (equipo interno de Caja Los Héroes) recibe el caso, revisa los antecedentes disponibles y aplica la resolución correspondiente. Si la información es suficiente, el ticket se cierra. En caso contrario, permanece en estado “en proceso” hasta contar con los elementos necesarios para su cierre.

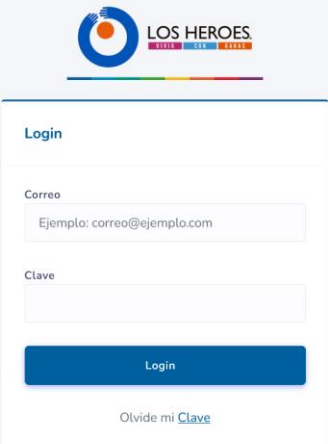
Flujo caja Los Héroes



	Manual Caja los Héroes	Versión N.º 01
---	------------------------	-------------------

ACCESO A SISTEMA

Para ingresar al sistema CRM de Caja Los Héroes, el usuario debe autenticarse mediante la interfaz de **Login**, utilizando sus credenciales previamente asignadas.



Perfiles disponibles

El sistema contempla tres tipos de perfiles, cada uno con diferentes niveles de acceso y funcionalidades:

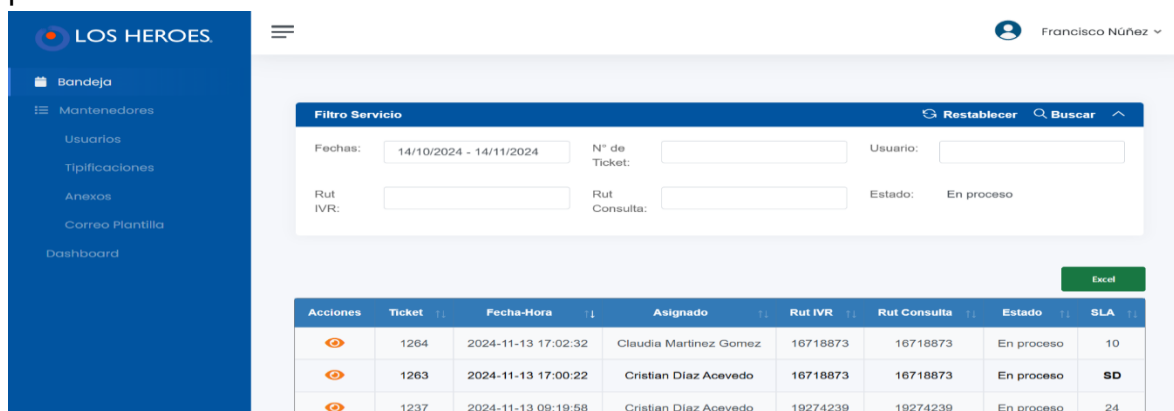
- **Administrador:** Tiene acceso completo a todas las funcionalidades del sistema, incluyendo la gestión de usuarios, mantenedores, configuración general y análisis de información.
- **Resolutor:** Puede visualizar, gestionar y resolver tickets asignados. Este perfil está enfocado en la atención directa de casos.
- **Calidad:** Su función principal es monitorear y supervisar la calidad del servicio prestado, revisando la gestión de tickets y el cumplimiento de los estándares.

BANDEJA

La sección **Bandeja** en esta interfaz permite gestionar y consultar tickets de servicio mediante filtros específicos y una visualización estructurada de la información. A continuación, se detalla el funcionamiento de cada área y campo presente en esta sección.

Filtro Servicio

La **Bandeja** incluye un módulo de filtro en la parte superior de la pantalla, que permite buscar tickets de servicio de acuerdo a varios criterios.



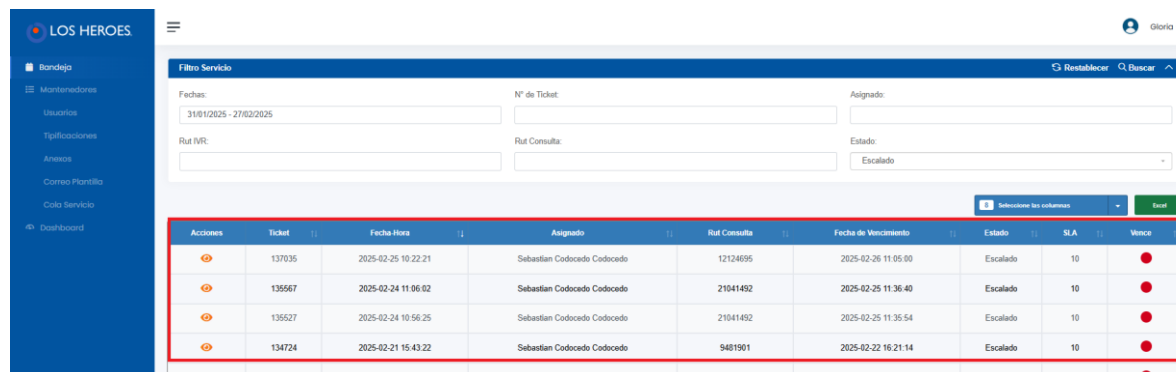
Acciones	Ticket	Fecha-Hora	Asignado	Rut IVR	Rut Consulta	Estado	SLA
	1264	2024-11-13 17:02:32	Claudia Martinez Gomez	16718873	16718873	En proceso	10
	1263	2024-11-13 17:00:22	Cristian Diaz Acevedo	16718873	16718873	En proceso	SD
	1237	2024-11-13 09:19:58	Cristian Diaz Acevedo	19274239	19274239	En proceso	24

Los campos de filtro incluyen:

- **Fechas:** Este campo permite seleccionar un rango de fechas (en este caso, del 14/10/2024 al 14/11/2024) para acotar los tickets según la fecha de creación o actualización.
- **Nº de Ticket:** Permite ingresar un número de ticket específico para buscarlo directamente.
- **Usuario:** Este campo permite filtrar por el nombre del usuario relacionado con el ticket.
- **Rut IVR:** Campo para ingresar el RUT asociado al sistema IVR (Respuesta de Voz Interactiva), facilitando búsquedas basadas en este identificador.
- **Rut Consulta:** Permite realizar búsquedas por el RUT específico del cliente o persona involucrada en la consulta.
- **Estado:** Un menú desplegable donde se puede seleccionar el estado del ticket. Las opciones disponibles son:
 - **Abierto**
 - **En proceso**
 - **Cerrado**

Este filtro permite al usuario refinar las búsquedas y encontrar los tickets específicos según los criterios seleccionados. Para ejecutar la búsqueda, se dispone del botón **Buscar** y, en caso de querer borrar los filtros aplicados, se puede utilizar el botón **Restablecer**, que deja limpios todos los campos.

Tabla de Resultados



The screenshot shows the 'Filtro Servicio' (Service Filter) interface. It includes a sidebar with navigation options like 'Inicio', 'Monitorización', 'Usuarios', 'Tipificaciones', 'Anexos', 'Consultas Planilla', 'Código Servicio', and 'Dashboard'. The main area contains search filters for 'Fecha' (Date), 'Nº de Ticket', 'Asignado' (Assigned), 'Rut IVR', 'Rut Consulta' (Consult RUT), and 'Estado' (Status). Below the filters is a table of results with columns: Acciones, Ticket, Fecha-Hora, Asignado, Rut Consulta, Fecha de Vencimiento, Estado, SLA, and Vence. The table lists several tickets, with the first four highlighted in red.

Acciones	Ticket	Fecha-Hora	Asignado	Rut Consulta	Fecha de Vencimiento	Estado	SLA	Vence
	137035	2025-02-25 10:22:21	Sebastian Codocedo Codocedo	12124695	2025-02-26 11:05:00	Escalado	10	
	135567	2025-02-24 11:06:02	Sebastian Codocedo Codocedo	21041492	2025-02-25 11:36:40	Escalado	10	
	135527	2025-02-24 10:56:25	Sebastian Codocedo Codocedo	21041492	2025-02-25 11:35:54	Escalado	10	
	134724	2025-02-21 15:43:22	Sebastian Codocedo Codocedo	9481901	2025-02-22 16:21:14	Escalado	10	
	134459	2025-02-21 13:56:19	Cristian Diaz Acevedo	13472893	2025-02-24 09:27:45	Escalado	10	

Debajo del filtro, se presenta una tabla donde se muestran los resultados de la búsqueda. La tabla contiene las siguientes columnas:

















- **Acciones:** Incluye un icono de "ojo" que permite visualizar o acceder a los detalles del ticket seleccionado.
- **Ticket:** Número único que identifica cada ticket.
- **Fecha-Hora:** Muestra la fecha y hora en que se registró o actualizó el ticket.
- **Asignado:** Nombre del agente o usuario asignado para atender el ticket.
- **Rut IVR:** Indica el RUT asociado al sistema IVR, si está disponible.
- **Rut Consulta:** Indica el RUT de la persona o entidad involucrada en la consulta del ticket.
- **Estado:** Estado actual del ticket, que puede ser "Abierto", "En proceso" o "Cerrado".
- **SLA:** Muestra el tiempo de resolución estimado o actual en horas o días según el acuerdo de nivel de servicio (SLA). En algunos casos, puede aparecer como "SD" (Sin Datos) si no se ha asignado un SLA específico.

Cada columna puede ordenarse, lo que facilita al usuario encontrar la información necesaria rápidamente.

Este sistema de **Bandeja** es ideal para llevar un control detallado y eficiente de los tickets de servicio, permitiendo gestionar la información de manera organizada y accesible.

Ver ticket

En la columna acciones: Al dar click en el botón de “Acciones” se abre el modal de “Detalle Ticket”

<div>LOS HEROES.</div> <div>Bandeja</div> <div>Mantenedores</div> <div>Usuarios</div> <div>Tipificaciones</div> <div>Anexos</div> <div>Correo Plantilla</div> <div>Cola Servicio</div> <div>Dashboard</div>	Acciones	Ticket	Fecha-Hora	Asignado	Rut Consulta	Fecha de Vencimiento	Estado	SLA	Vence
		1446	2024-11-21 14:55:54	Felipearmijo	19274239	2024-11-21 14:56:16	En proceso	SD	
		1441	2024-11-21 14:45:20	Felipearmijo	19274239	2024-11-21 14:45:42	En proceso	SD	
		1438	2024-11-21 14:43:59	Felipearmijo	19274239	2024-11-21 14:44:35	En proceso	SD	
		1436	2024-11-21 14:39:05	Felipearmijo	19274239	2024-11-21 14:39:46	En proceso	SD	
		1263	2024-11-13 17:00:22	Cristian Díaz Acevedo	16718873	2024-11-23 17:00:52	En proceso	SD	
		1237	2024-11-13 09:19:58	Cristian Díaz Acevedo	19274239	2024-11-19 09:20:34	En proceso	24	
		1228	2024-11-13 08:57:42	Cristian Díaz Acevedo	19274239	2024-11-13 08:58:21	En proceso	24	
		1226	2024-11-13 08:49:44	Cristian Díaz Acevedo	19274239	2024-11-13 08:50:47	En proceso	24	

Detalle del ticket

Este modal despliega el “**Detalle Ticket**” con información relacionada a una llamada específica en un sistema de gestión.

Detalle Ticket #1446
✕

Id Llamada
1294

Rut Agente
8848320

Nombre Agente
Juan Perez

Cola de atención
Q_CCLH_PENSIONADO_CONTI

Conversation Id
825fe0b4-2bff-4337-9ea4-3d4560i

Rut IVR
19274239

User ID
2d2253a7-b21c-4c8b-bca6-8ac9e

Tipo Cliente IVR
Pensionados

Fecha/Hora llamada
2024-11-21T14:55:54

DV
0

Resolutor asignado
Felipearmijo

Última opción IVR
Opcion_2_1

ANI
96463097


A continuación, se describen las secciones y campos clave:

Datos de Llamada

- **Identificación de la llamada:**
- **Id Llamada:** Identificador único de la llamada.
- **Rut IVR:** RUT del cliente asociado en el sistema IVR, junto con su dígito verificador.
- **User ID:** Identificador único del usuario en el sistema.
- **Agente y resolución:**
- **Rut Agente:** RUT del agente que gestionó la llamada.
- **Nombre Agente:** Nombre del agente asignado.
- **Resolutor asignado:** Usuario o sistema encargado de resolver el caso.
- **Información de la interacción:**
- **Tipo Cliente IVR:** Clasificación del cliente según el sistema IVR.
- **Última opción IVR:** Opción seleccionada por el cliente en el menú IVR.
- **Cola de atención:** Identificador de la cola o grupo de atención donde se procesó la llamada.
- **Tiempos y datos adicionales:**
- **Fecha/Hora llamada:** Fecha y hora de la interacción.
- **ANI:** Número telefónico del cliente.
- **Conversation Id:** Identificador único de la conversación.

Datos contacto




Muestra la información personal y de contacto del cliente (como nombre, RUT, teléfonos y correos).

<div>  Datos Contacto  Tipificación  Adjuntos  Transferencia  Gestion </div>			
RUT Consulta	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno
19274239	Felipe	Armijo	Gonzalez
Telefono 1	Telefono 2	Correo 1	Correo 2
996170474	996170474	farmijo@entel.cl	farmijo@entel.cl

- **RUT Consulta:** Identificación fiscal del cliente.
- **Nombre y Apellidos:** Información completa del cliente.
- **Teléfono 1 y Teléfono 2:** Números de contacto asociados al cliente.
- **Correo 1 y Correo 2:** Direcciones de correo electrónico del cliente.

Tipificación

Permite clasificar la llamada o caso, para un mejor seguimiento.

<div>  Datos Contacto  Tipificación  Adjuntos  Transferencia  Gestion </div>		
Servicio	Tipo Cliente	Habilidad
Script Fono Clientes	Trabajador - Empresa	Licencia Medica
Operación	Suboperación	Tipo
Pago Licencia Medica	Traslado De Cheque Emitido	Consulta
Estado		
En proceso		
Observaciones		
testing guardar correo salida		

	Manual Caja los Héroes	Versión N.º 01
---	------------------------	-------------------

Adjuntos

Espacio para asociar archivos relevantes al caso o consulta. (En el caso de la imagen no se adjuntó ningún archivo, ya que, no es obligatorio)

[Datos Contacto](#)
[Tipificación](#)
[Adjuntos](#)
[Transferencia](#)
[Gestion](#)

No tiene imagenes adjuntas.

Transferencia

Opciones para redirigir el caso o consulta a otro agente o área específica. (En el caso de la imagen no se muestran datos, ya que, no todas las plantillas tienen transferencias)

[Datos Contacto](#)
[Tipificación](#)
[Adjuntos](#)
[Transferencia](#)
[Gestion](#)

Show entries

Search:

Anexo	Resultado	Fecha
No data available in table		

Showing 0 to 0 of 0 entries

Gestión

Sección para registrar y administrar acciones realizadas en relación con el caso.

Observaciones del Ticket

Observacion	Fecha Creacion
No data available in table	

Showing 0 to 0 of 0 entries

Previous
Next

Observaciones Tickets (*)

Agregar Observacion

Cerrar Gestión

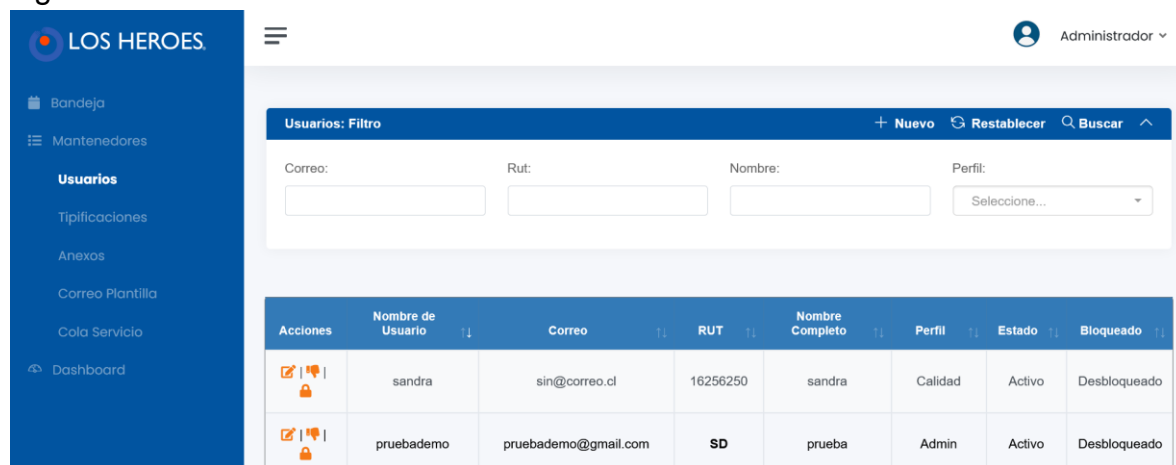
MANTENEDORES





Los mantenedores son módulos del sistema que permiten al administrador gestionar distintos elementos clave para el funcionamiento del CRM. A través de estas secciones es posible crear, modificar, desactivar o eliminar registros según corresponda.

Cada mantenedor está orientado a una función específica, como la administración de usuarios, tipificaciones, anexos, colas de servicio o correos plantilla. Estas herramientas permiten mantener la información del sistema actualizada y organizada, facilitando la operación diaria y el control interno.

Mantenedor de usuarios

Continuando con el mantenedor de periodos, al ingresar al módulo se despliega la siguiente vista:

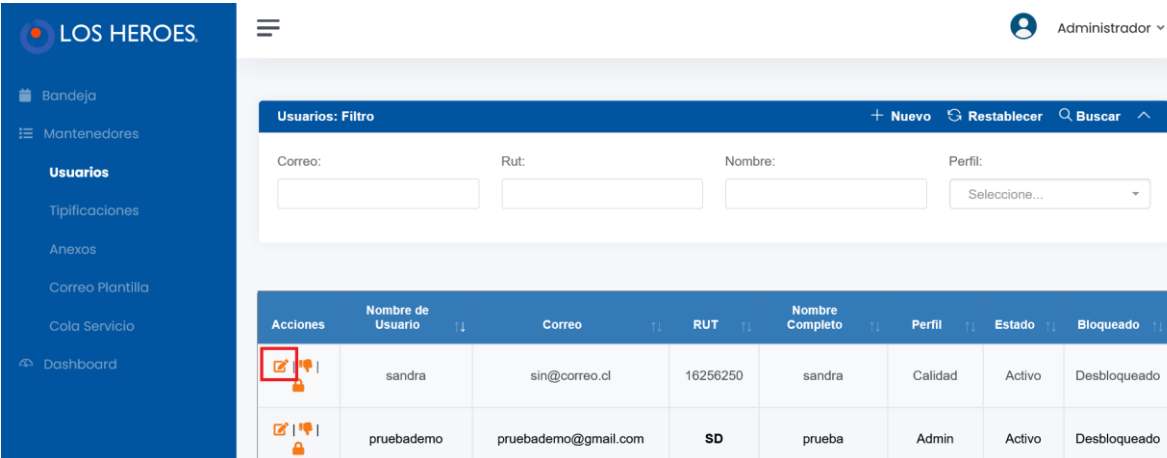




Acciones	Nombre de Usuario	Correo	RUT	Nombre Completo	Perfil	Estado	Bloqueado
 	sandra	sin@correo.cl	16256250	sandra	Calidad	Activo	Desbloqueado
 	pruebademo	pruebademo@gmail.com	SD	prueba	Admin	Activo	Desbloqueado

Aquí el administrador tendrá la opción de agregar un nuevo usuario, editar uno ya existente, activar o desactivar usuarios y, por último, bloquear y desbloquear usuarios.

Para agregar un nuevo usuario, debemos presionar el botón **Nuevo** de la esquina superior derecha y se desplegará el formulario para agregar usuarios.

Editar Usuario.



Acciones	Nombre de Usuario	Correo	RUT	Nombre Completo	Perfil	Estado	Bloqueado
	sandra	sin@correo.cl	16256250	sandra	Calidad	Activo	Desbloqueado
	pruebademo	pruebademo@gmail.com	SD	prueba	Admin	Activo	Desbloqueado

Esta funcionalidad permite que al darle clic se despliegue un nuevo modal en el cual se pueda **agregar o editar los datos de un usuario existente** en el sistema.

Este modal puede utilizarse tanto para crear un nuevo registro como para actualizar información de un usuario existente. Su objetivo es garantizar que los datos del usuario estén completos y actualizados.

Desactivar Usuario.

Esta opción permite **inhabilitar temporalmente a un usuario** dentro del sistema.

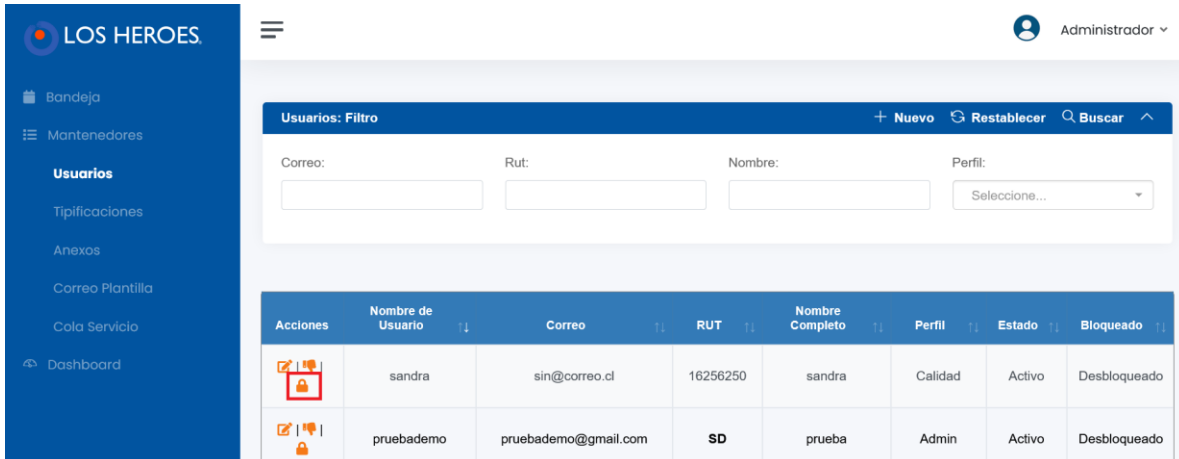
Un usuario desactivado:



No podrá iniciar sesión ni realizar operaciones.

Su información sigue registrada en el sistema, pero queda marcada como inactiva. Es útil cuando un usuario no requiere acceso de manera temporal sin eliminar su cuenta.

Bloquear Usuario

La funcionalidad de bloqueo está diseñada para **denegar el acceso inmediato a un usuario de forma preventiva o por seguridad.**



Acciones	Nombre de Usuario	Correo	RUT	Nombre Completo	Perfil	Estado	Bloqueo
	sandra	sin@correo.cl	16256250	sandra	Calidad	Activo	Desbloqueado
	pruebademo	pruebademo@gmail.com	SD	prueba	Admin	Activo	Desbloqueado

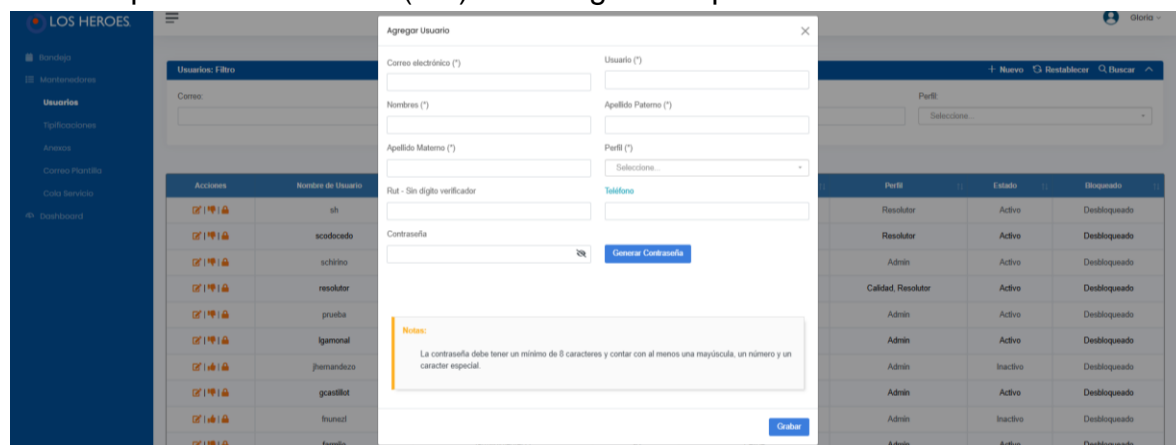
Se utiliza en casos como intentos fallidos de acceso, sospecha de actividad irregular o problemas de seguridad.

A diferencia de la desactivación, el bloqueo puede ser reversible según las políticas internas o la resolución de la causa del bloqueo.

Agregar usuario

Este modal está diseñado para registrar nuevos usuarios en el sistema de manera clara y organizada.

Los campos marcados con (*** ****) son obligatorios para evitar inconsistencias.

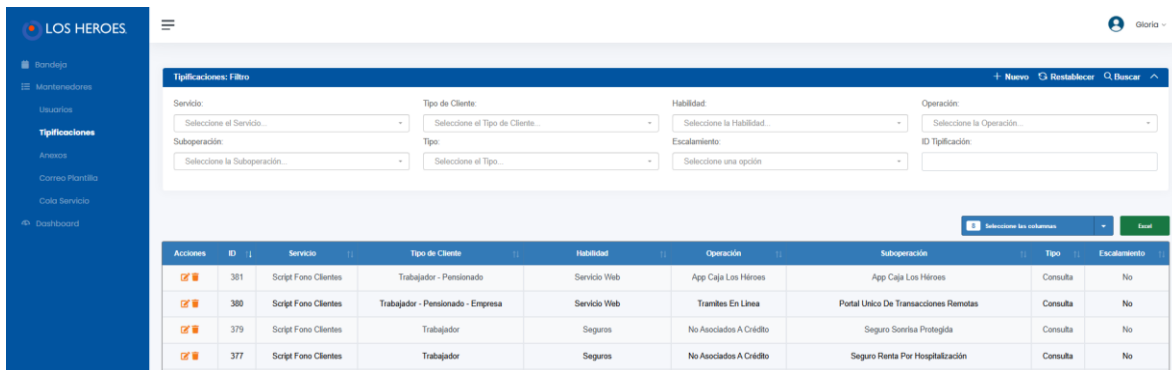


A continuación, se describen los campos incluidos y su función:









- **Correo Electrónico (*):** Campo obligatorio donde se ingresa el correo electrónico del usuario. Es crucial para el acceso al sistema y notificaciones.
- **Usuario (*):** Identificador único que el usuario utilizará para iniciar sesión en el sistema. Debe ser único para evitar conflictos.
- **Nombres (*):** Nombre(s) del usuario. Campo obligatorio para identificarlo de manera correcta.
- **Apellido Paterno (*):** Primer apellido del usuario. Este campo es obligatorio para completar su registro.
- **Apellido Materno (*):** Segundo apellido del usuario. Aunque es opcional en algunos sistemas, aquí es obligatorio para una identificación más completa.
- **Perfil (*):** Campo para seleccionar el **rol o nivel de acceso** del usuario en el sistema. Define los permisos y responsabilidades asignados (ej.: administrador, usuario estándar, etc.).
- **RUT - Sin Dígito Verificador:** Campo para ingresar el RUT del usuario sin incluir el dígito verificador, utilizado para identificarlo dentro de la base de datos.
- **Teléfono:** Número de contacto del usuario. Este campo es opcional, pero útil para la comunicación interna o verificación.
- **Contraseña:** Campo para establecer la clave de acceso del usuario. Se puede requerir una contraseña temporal para que el usuario la cambie en el primer inicio de sesión.

Mantenedor de Tipificaciones.

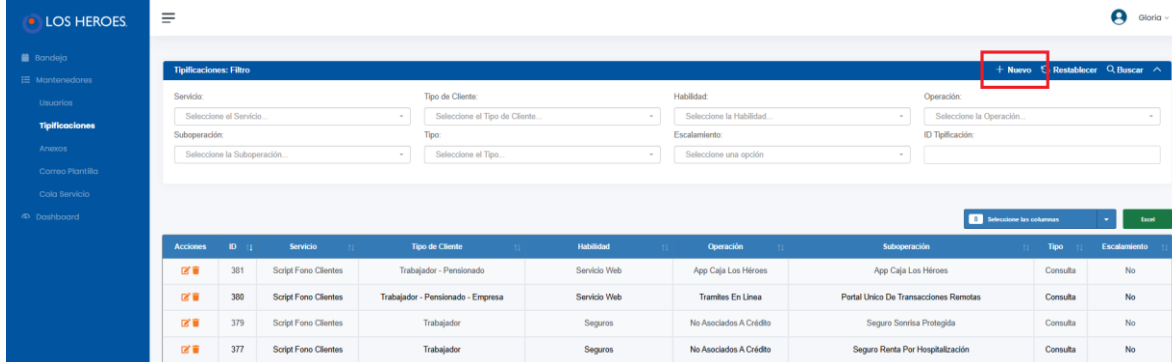
Al ingresar al módulo de Tipificaciones, se desplegará una vista con la tabla de las tipificaciones existentes.



The screenshot shows the 'Tipificaciones' module interface. On the left is a sidebar with the 'Tipificaciones' menu item selected. The main area displays a table of existing tipifications with the following data:

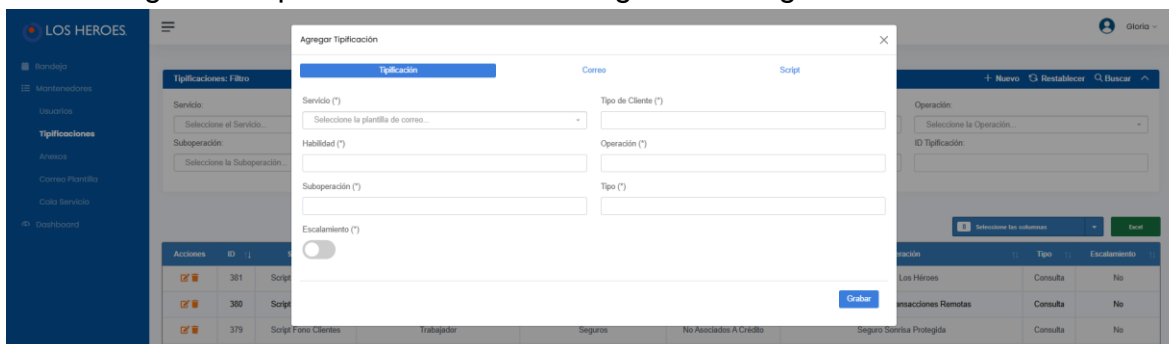
Acciones	ID	Servicio	Tipo de Cliente	Habilidad	Operación	Suboperación	Tipo	Escalamiento
 	381	Script Fono Clientes	Trabajador - Pensionado	Servicio Web	App Caja Los Héroes	App Caja Los Héroes	Consulta	No
 	380	Script Fono Clientes	Trabajador - Pensionado - Empresa	Servicio Web	Trámites En Línea	Portal Único De Transacciones Remotas	Consulta	No
 	379	Script Fono Clientes	Trabajador	Seguros	No Asociados A Crédito	Seguro Sonrisa Protegida	Consulta	No
 	377	Script Fono Clientes	Trabajador	Seguros	No Asociados A Crédito	Seguro Renta Por Hospitalización	Consulta	No

Al presionar el botón **Nuevo** de la esquina superior derecha se desplegará el formulario para agregar una nueva tipificación.

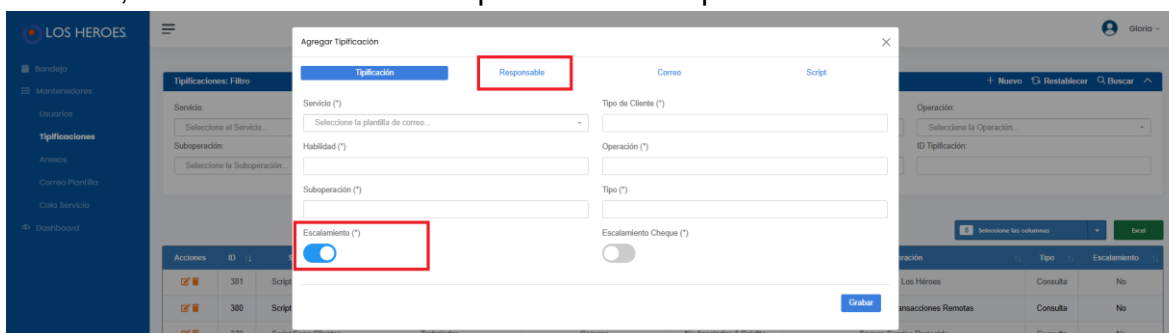


The screenshot shows the same 'Tipificaciones' module interface, but the 'Nuevo' button in the top right corner of the main area is highlighted with a red box, indicating it is the button to click to add a new tipification.


En primer lugar, se abre la pestaña “Tipificación”, en el que debemos ingresar los datos obligatorios que se muestran en la siguiente imagen:

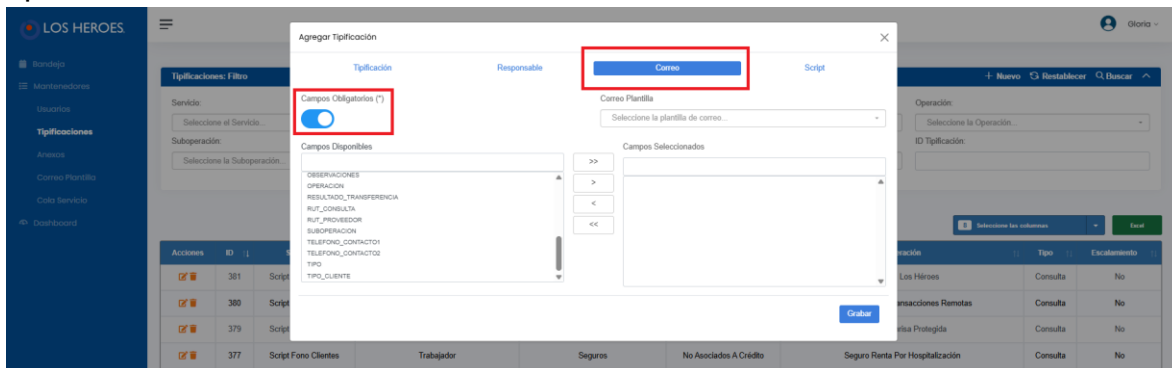


Opcionalmente, si marcamos el botón de Escalamiento ☐, automáticamente se desplegará otro botón de Escalamiento Cheque ☐ para casos especiales. Y, además, se habilitará una nueva pestaña de Responsable.



En la pestaña “**Responsable**”, debemos llenar el formulario con los datos del responsable del escalamiento.

En la pestaña de Correo, tendremos dos campos. Por un lado, si presionamos el botón de Campos Obligatorios  automáticamente se desplegará una lista de opciones.



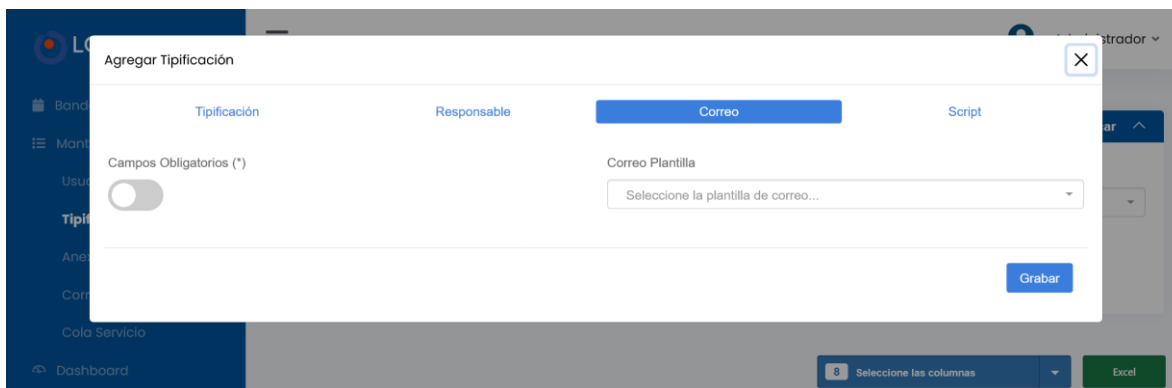
En el lado izquierdo se encuentran los Campos Disponibles que podemos agregar en el correo.

- Si seleccionamos un campo disponible y luego presionamos la flecha “>”, lo moveremos al derecho y quedará como Campo Seleccionado.
- Si queremos deshacer esta acción, podemos seleccionar el Campo Seleccionado y presionar “<” para moverlo nuevamente a la lista de Campos Disponibles en la izquierda
- Si queremos mover todos los campos de un lado a otro podemos seleccionar “<<” o “>>” respectivamente.

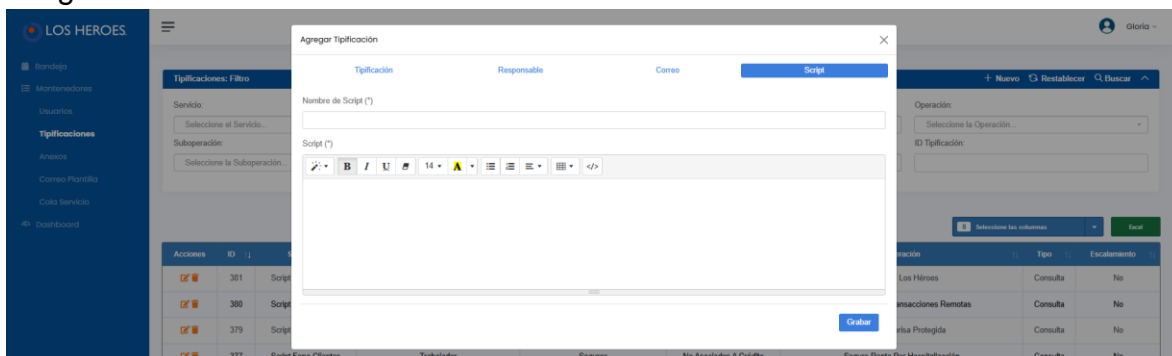
Ejemplo de cómo quedaría al seleccionar los campos disponibles.

Si la tipificación escala, **es obligatorio** ingresar el Correo Plantilla que se utilizará para notificar. En ese caso, debemos desplegar la lista de opciones y seleccionar uno de las Plantillas de Correo:

Si la tipificación **no escala**, las opciones disponibles en la pestaña de Correo pueden quedar sin cambios:




Por último, en la pestaña de Script nos encontraremos con las siguientes opciones obligatorias:



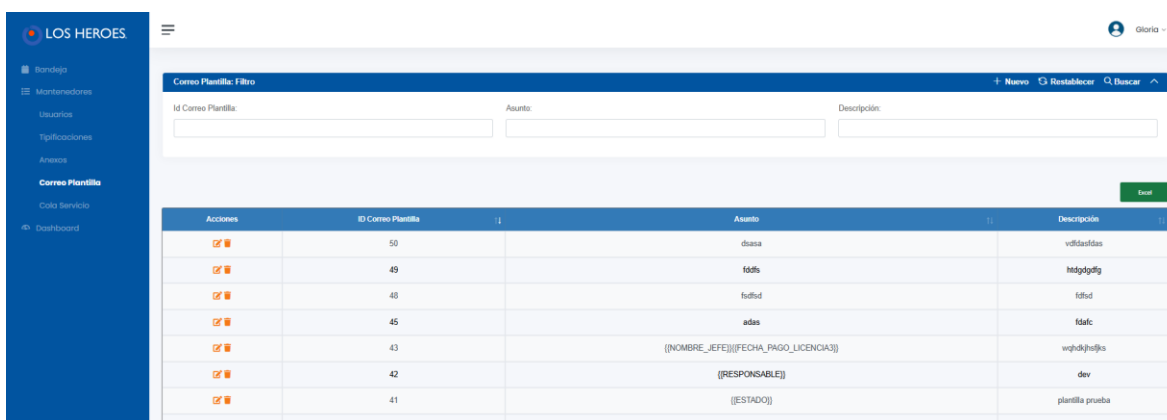
El nombre del Script, y el contenido de este. En el campo de Script, tenemos distintas opciones para modificar el texto como añadir negrita, cursiva, subrayar, destacar el texto, cambiar el tamaño de fuente, entre otras.

Una vez ingresamos todos los datos necesarios, se debe presionar el botón “Grabar” en la esquina inferior derecha de la pantalla y se generará una nueva tipificación.

















Al presionar el botón  se permitirá editar un registro existente desplegándose un formulario en una ventana emergente donde se deben modificar los datos de la tipificación seleccionada. Luego se debe presionar el botón “Grabar” para generar el cambio en la tipificación.

Mantenedor correo Plantilla

Al ingresar al módulo de Correo Plantilla, se desplegará una vista con la tabla de las plantillas existentes.

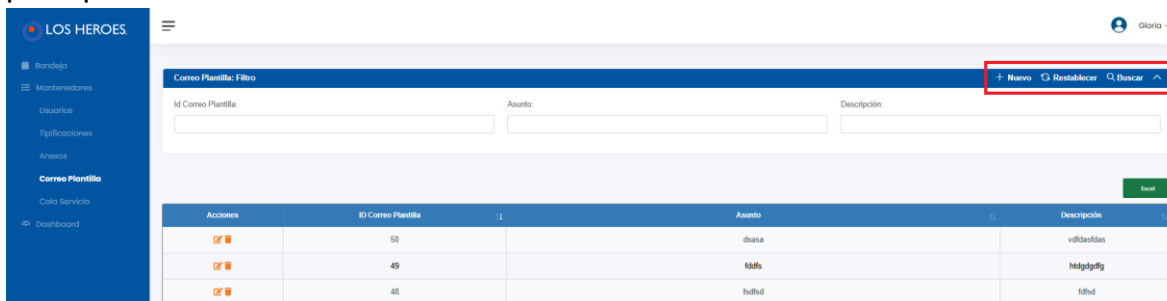


The screenshot shows the 'Correo Plantilla: Filtro' interface. It includes a sidebar with navigation options like 'Inicio', 'Mantenimientos', 'Usuarios', 'Tipificaciones', 'Análisis', 'Correo Plantilla', 'Código Servicio', and 'Dashboard'. The main area has a header with '+ Nuevo', 'Restablecer', and 'Buscar' buttons. Below the header are three input fields: 'Id Correo Plantilla', 'Asunto', and 'Descripción'. A table below displays the list of templates with columns for 'Acciones', 'ID Correo Plantilla', 'Asunto', and 'Descripción'.







Acciones	ID Correo Plantilla	Asunto	Descripción
 	50	duasa	vdidasidas
 	49	lddfls	lddgdgdlg
 	48	lddud	lddud
 	45	adas	ldalc
 	43	[(NOMBRE JEFE)](FECHA_PAGO_LICENCIA3)	wqdkjzjjs
 	42	[(RESPONSABLE)]	dev
 	41	[(ESTADO)]	plantilla prueba
 	an	Asunto	Descripción

Filtro

Comenzamos con la sección de los filtros, en esta sección tenemos tres botones principales

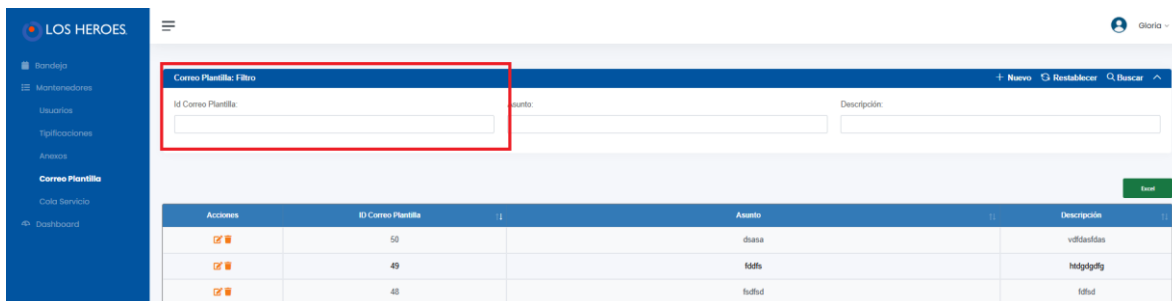








The screenshot shows the 'Correo Plantilla: Filtro' interface with the filter buttons '+ Nuevo', 'Restablecer', and 'Buscar' highlighted by a red box. The interface includes a sidebar with navigation options and a main area with input fields for 'Id Correo Plantilla', 'Asunto', and 'Descripción'. Below the input fields is a table with columns for 'Acciones', 'ID Correo Plantilla', 'Asunto', and 'Descripción'.

Acciones	ID Correo Plantilla	Asunto	Descripción
 	50	duasa	vdidasidas
 	49	lddfls	lddgdgdlg
 	48	lddud	lddud

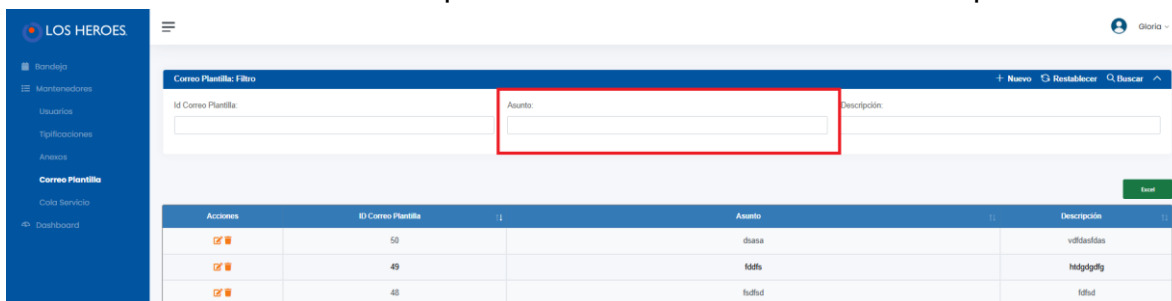
- **Nuevo:** Sirve para agregar una nueva plantilla.
- **Restablecer:** Limpia los campos de los filtros para que nuevamente queden vacíos.
- **Buscar:** Busca una plantilla según los filtros requeridos.







Filtro Id Correo Plantilla: Este filtro sirve para filtrar una plantilla, mediante el ID de esta.



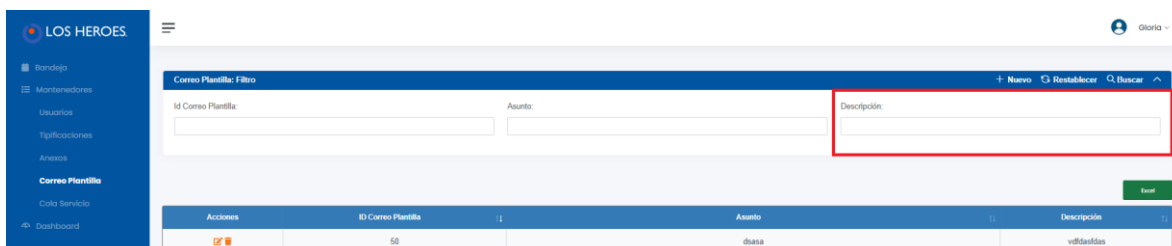
Acciones	ID Correo Plantilla	Asunto	Descripción
 	50	duasa	vdldasldas
 	49	lddfs	lddgyldly
 	48	ldldud	ldldud



Filtro Asunto: Este filtro sirve para filtrar mediante el Asunto de las plantillas.



Acciones	ID Correo Plantilla	Asunto	Descripción
 	50	duasa	vdldasldas
 	49	lddfs	lddgyldly
 	48	ldldud	ldldud

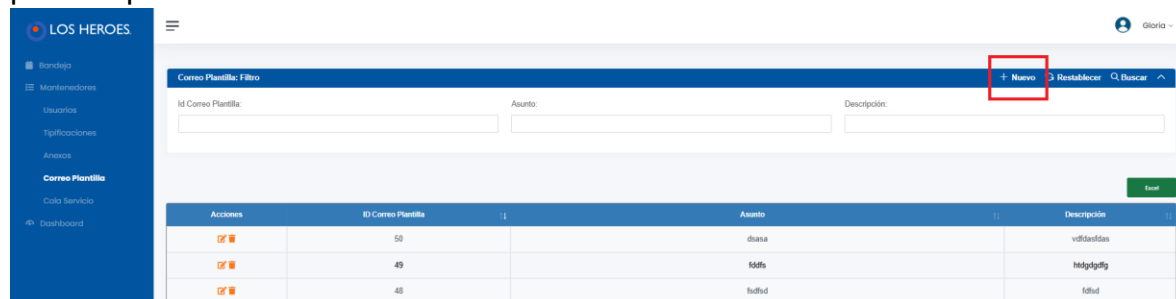
Filtro Descripción: Este filtro sirve para filtrar según la descripción de las plantillas.



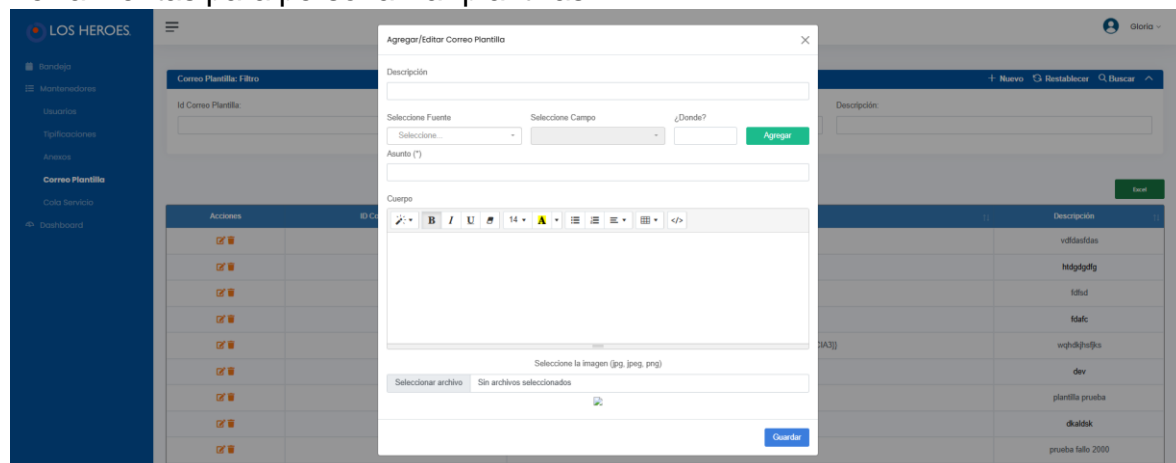
Acciones	ID Correo Plantilla	Asunto	Descripción
 	50	duasa	vdldasldas

Agregar o Editar Correo Plantilla:


Para agregar o editar correo planillo primero debe seleccionar Nuevo ubicado en la parte superior derecha



El modal tiene un **encabezado** en la parte superior que muestra el título "Agregar/Editar Correo Plantilla" y un botón de cierre representado por una "X" en la esquina superior derecha. Su estructura incluye varios campos de entrada y herramientas para personalizar plantillas.



- **Descripción** permite introducir un título o detalle breve sobre la plantilla. Luego, la sección
- **Seleccione Fuente y Campo** incluye un menú desplegable para elegir una fuente de datos ("*Seleccione Fuente*") y un campo adicional para especificar un campo relacionado. Además, cuenta con un campo llamado
- **¿Dónde?** para agregar información adicional o parámetros, acompañado de un botón verde etiquetado como "*Agregar*".
- **Asunto** es obligatorio (marcado con un asterisco) y está diseñado para definir el tema del correo. A continuación, el editor del "**Cuerpo**" permite

	Manual Caja los Héroes	Versión N.º 01
---	------------------------	-------------------

redactar el contenido del correo electrónico con herramientas de formato enriquecido. Las opciones de edición incluyen:

- **Estilo del texto:** Negrita (B), cursiva (I), subrayado (U).
- **Tamaño de fuente:** Selector para ajustar el tamaño.
- **Color de texto:** Opción para cambiar el color del texto (con una "A" resaltada en amarillo).
- **Listas:** Creación de listas numeradas o con viñetas.
- **Alineación:** Alineación del texto a la izquierda, centro o derecha.
- **Otras herramientas:** Posibilidad de agregar tablas y editar directamente en HTML.
- En la parte derecha, fuera del modal, se encuentra un botón verde con la etiqueta **"Excel"**, que posiblemente permite exportar o gestionar datos relacionados.
- Las opciones que se despliegan para **"Seleccione Fuente"**, **"Seleccione Campo"** y **"¿Dónde?"** son las siguientes:

Campo Donde

- **¿Dónde?:** Permite definir en qué parte de la plantilla se utilizará el dato seleccionado en los campos previos (**"Seleccione Fuente"** y **"Seleccione Campo"**). Este campo ofrece dos opciones principales:
- **Asunto:**
 - Si se selecciona esta opción, el dato elegido se insertará en la línea del *asunto* del correo electrónico, personalizando el encabezado que el destinatario verá en su bandeja de entrada.
 - **Ejemplo:** Si el campo seleccionado es "Nombre del Cliente", el asunto podría ser personalizado como: *"Hola, [Nombre del Cliente], tenemos una oferta especial para ti"*.
- **Cuerpo:**
 - Al seleccionar esta opción, el dato se incorporará en el *contenido principal* del correo electrónico. Esto permite insertar valores dinámicos en el mensaje redactado en el editor de texto.
 - **Ejemplo:** Si el campo seleccionado es "Detalle Ticket", el cuerpo podría incluir: *"Estimado [Nombre del Cliente], su saldo pendiente es de [Saldo Pendiente]"*.

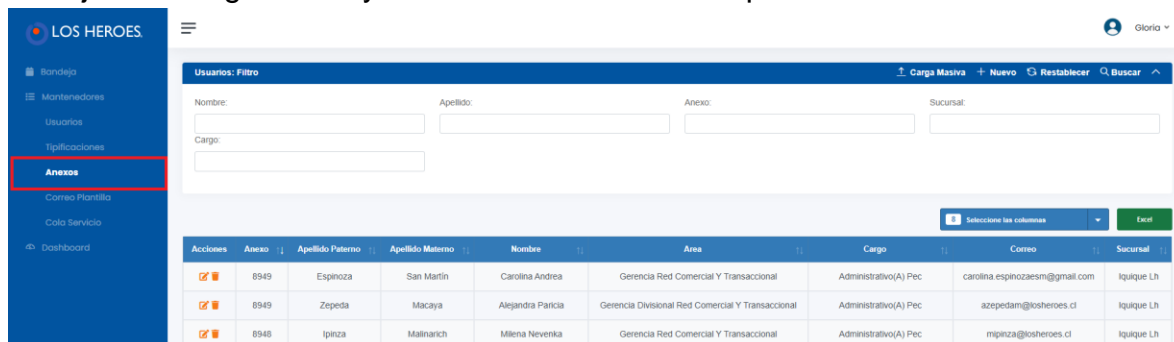
Mantenedor de Anexos.

El módulo Mantenedor de Anexos permite a los usuarios con perfil de administrador registrar y gestionar la información de los trabajadores en el sistema. A través de este mantenedor, es posible ingresar registros manualmente o realizar una carga masiva de datos utilizando una plantilla Excel predefinida.

En este contexto, el campo “Anexo” corresponde a un código o número interno que identifica a cada trabajador dentro del sistema. Junto a este identificador, se almacena información detallada como nombres, área, cargo, correo electrónico y sucursal.

Acceso al módulo

Una vez dentro del sistema, desde el menú principal, se debe seleccionar la opción **Mantenedor de Anexos**. Al ingresar, se despliega la vista general con la lista de trabajadores registrados y los botones de acción disponibles.



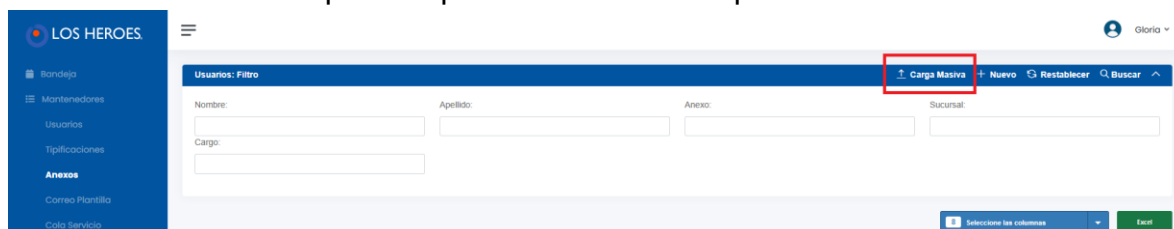
Acciones	Anexo	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Área	Cargo	Correo	Sucursal
	8949	Espinoza	San Martín	Carolina Andrea	Gerencia Red Comercial Y Transaccional	Administrativo(A) Pec	carolina.espinosasm@gmail.com	Iquique LH
	8949	Zepeda	Macaya	Alejandra Patricia	Gerencia Divisional Red Comercial Y Transaccional	Administrativo(A) Pec	azepedam@losheroes.cl	Iquique LH
	8948	Ipienza	Mallnarich	Milena Nevenka	Gerencia Red Comercial Y Transaccional	Administrativo(A) Pec	mpipenza@losheroes.cl	Iquique LH

Carga masiva

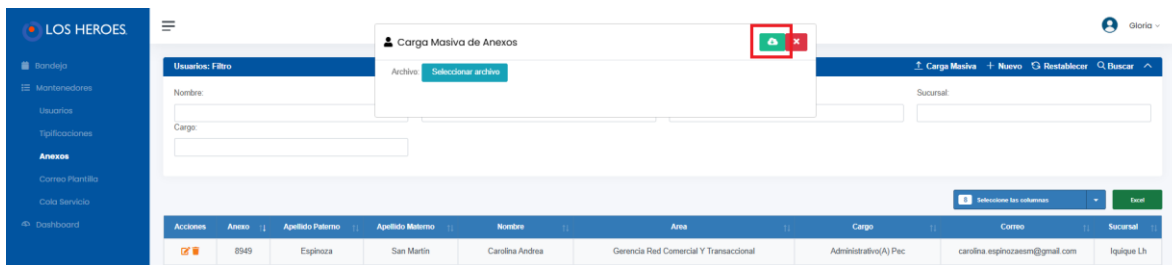
La carga masiva permite ingresar múltiples registros de trabajadores de forma simultánea, utilizando un archivo Excel con una estructura específica. Esta opción es útil cuando se necesita ingresar un alto volumen de datos en poco tiempo.

Seleccionar la opción **Carga Masiva**

Desde la vista principal del Mantenedor de Anexos, hacer clic en el botón **Cargar Masivo** ubicado en la parte superior derecha de la pantalla.



Descargar la planilla oficial



⚠Importante:

Antes de cargar datos, se debe hacer clic en **Descargar Plantilla**.

Solo debe utilizarse esta planilla, ya que posee la estructura y formato exactos requeridos por el sistema.

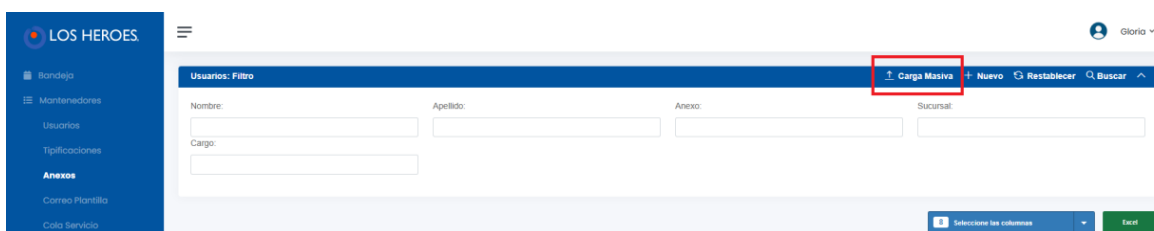
No se debe usar una planilla distinta ni modificada, ya que generará errores al intentar subirla.

Subir la planilla completada

Una vez que la planilla esté lista y guardada en formato .xlsx:

Seleccionar el botón Cargar Masivo nuevamente.

Subir el archivo Excel desde el explorador de archivos.



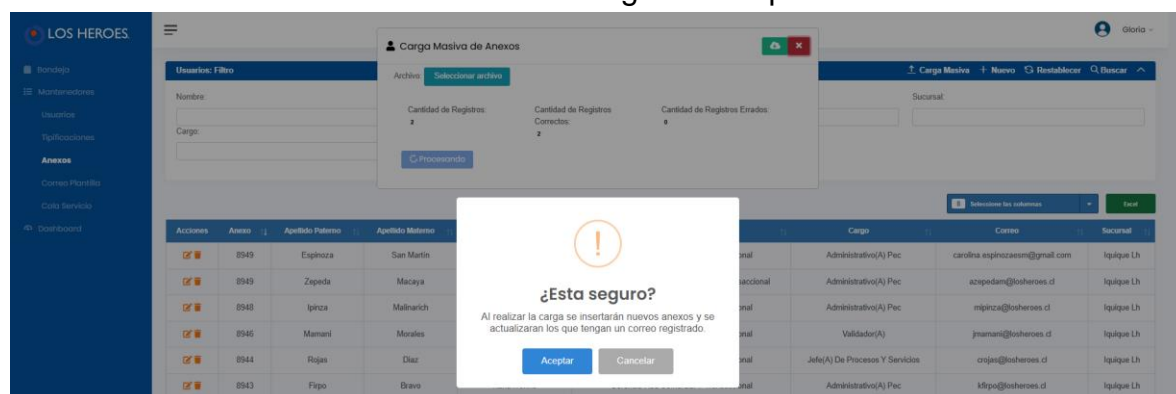
Confirmación de carga

Antes de procesar los registros válidos, el sistema mostrará un mensaje de confirmación:

¿Está seguro de realizar la carga?

Al realizar la carga, se insertarán nuevos anexos y se actualizarán los que tengan un correo registrado.

El usuario deberá seleccionar una de las siguientes opciones:



Aceptar: para proceder con la carga de los registros correctos.

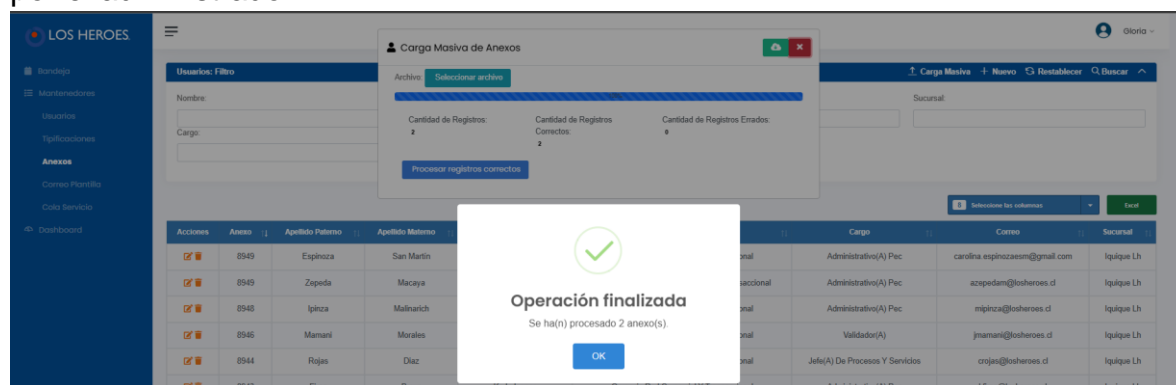
Cancelar: para anular la operación y volver a la vista anterior.

Confirmación final

Si se presiona **Aceptar** y la carga se realiza correctamente, el sistema mostrará el siguiente mensaje:

✓ **Proceso realizado con éxito. Los registros han sido cargados al sistema.**

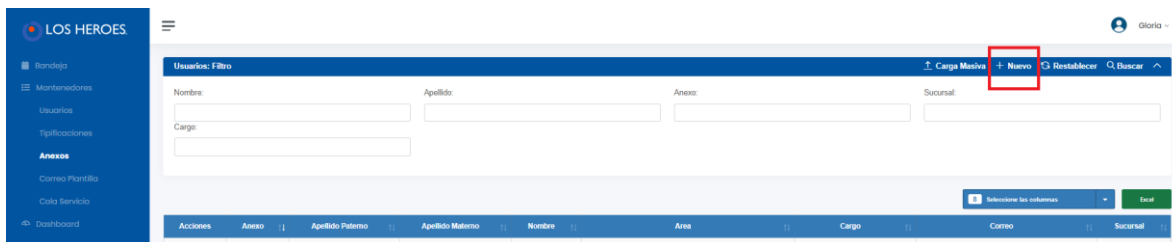
Desde ese momento, los nuevos registros estarán disponibles en la vista principal del **Mantenedor de Anexos**, donde podrán ser consultados, editados o eliminados por el administrador.



Crear nuevo anexo (registro individual)

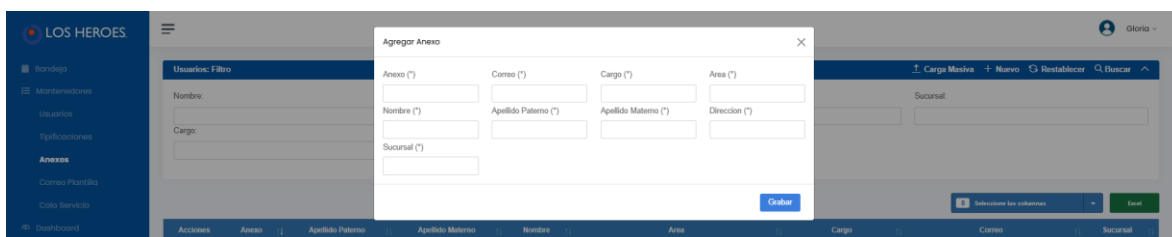
Para agregar un nuevo anexo de forma individual:

Hacer clic en el botón "**Nuevo**", ubicado en la parte superior derecha.



Se desplegará un formulario en modo modal donde se debe ingresar la información del trabajador.

Información del trabajador Incluyendo:



- Anexo (código o número interno)
- Nombre y apellidos
- Área
- Cargo
- Correo electrónico
- Sucursal

Una vez completados los campos requeridos, presionar "**Grabar**" para registrar el nuevo trabajador en el sistema.

Editar anexo

Para modificar los datos de un trabajador ya registrado:

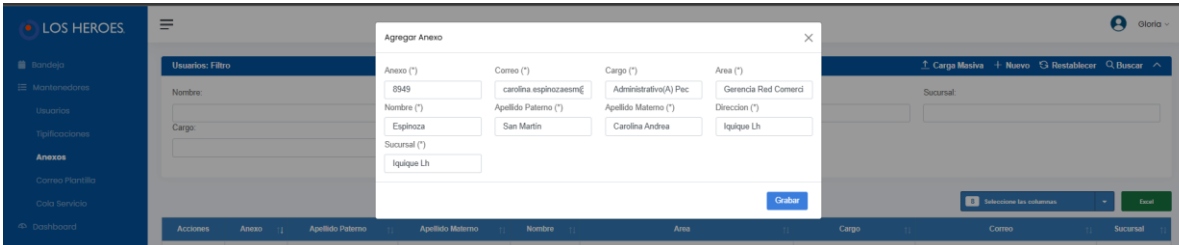
Ubicar el registro correspondiente en la lista general.

Hacer clic en el ícono de **editar** (cuadro con lápiz) ubicado en la columna de acciones.



Acciones	Anexo	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre	Area	Correo	Sucursal
	8948	Ipinza	Melina-rich	Milena Nevenka	Gerencia Red Comercial y Transaccional	mipinza@losheroes.cl	Iquique Lh
	8946	Mamani	Morales	Jorge Ignacio	Gerencia Red Comercial y Transaccional	jmamani@losheroes.cl	Iquique LH
	8944	Rojas	Diaz	Carlos Alberto	Gerencia Red Comercial y Transaccional	crojas@losheroes.cl	Iquique LH

Se abrirá un formulario modal con los datos actuales del trabajador.



Realizar las modificaciones necesarias y presionar **"Grabar"** para actualizar el registro.

Eliminar anexo

Si se desea eliminar un anexo del sistema:

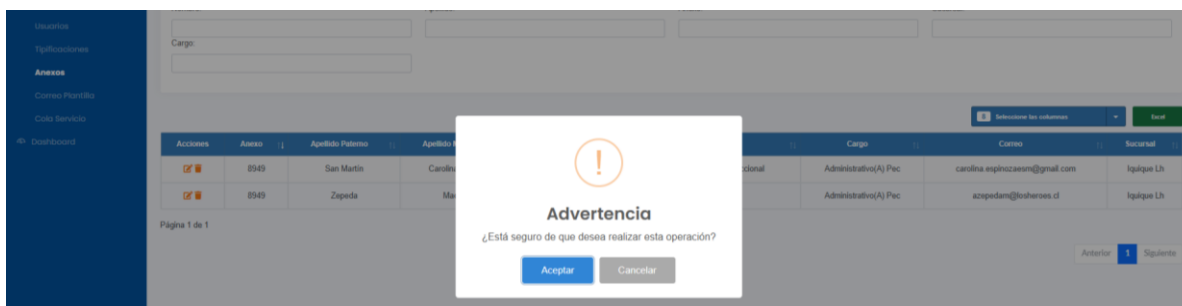
Localizar el registro que se desea eliminar.

Hacer clic en el ícono de **eliminar** (generalmente representado por un basurero).



El sistema solicitará una confirmación antes de eliminar el registro de forma definitiva.

⚠ Importante: Esta acción es irreversible. Se recomienda revisar cuidadosamente antes de confirmar la eliminación de un registro.

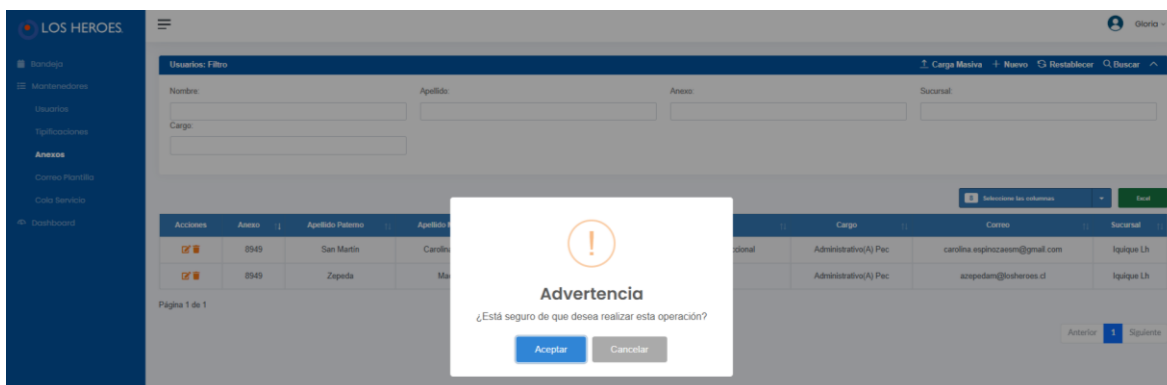


Buscar un Anexo

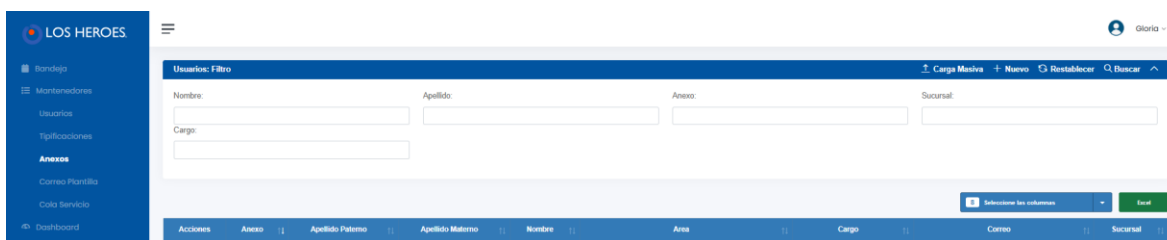
El módulo cuenta con un sistema de **filtros de búsqueda** que permite al administrador localizar rápidamente un anexo específico dentro del listado general.

Para utilizar esta función, se deben ingresar uno o más criterios en los campos de filtro disponibles (como *nombre*, *correo*, *área*, *anexo*, etc.).

Luego, hacer clic en el botón “**Buscar**”.



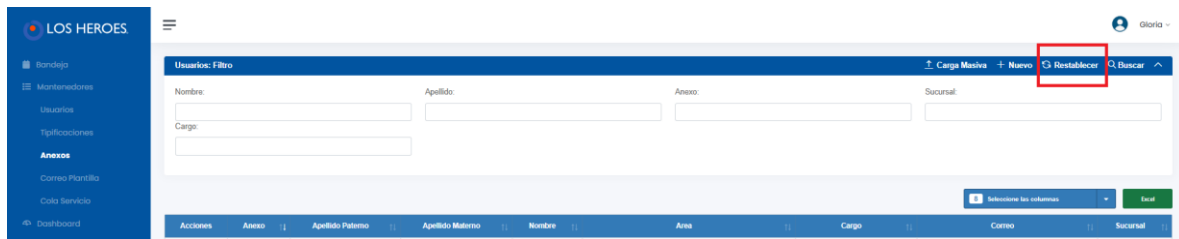
El sistema mostrará únicamente los registros que coincidan con los criterios ingresados, facilitando así la gestión y revisión de la información



Esta funcionalidad es especialmente útil cuando se trabaja con un alto volumen de registros.

Restablecer búsqueda

Si se desea limpiar los filtros aplicados y volver a visualizar la **lista completa de anexos**, se debe hacer clic en el botón “**Restablecer**”.



Esta acción vacía todos los campos del filtro y recarga el listado completo sin restricciones, mostrando todos los registros almacenados en el sistema.

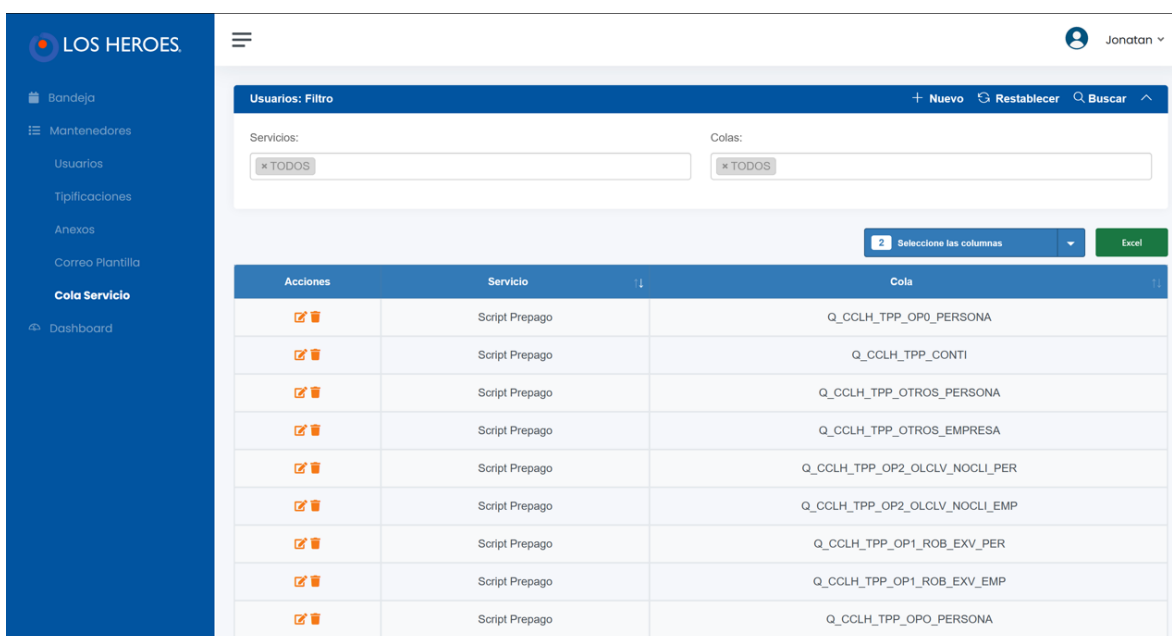
Esta opción es útil para reiniciar una búsqueda o corregir filtros aplicados por error.



















Mantenedor de Cola Servicio.

El **Mantenedor de Cola Servicio** permite gestionar las distintas colas de atención disponibles en el sistema, facilitando la organización y asignación de tickets según el tipo de servicio.

Acceso a módulo

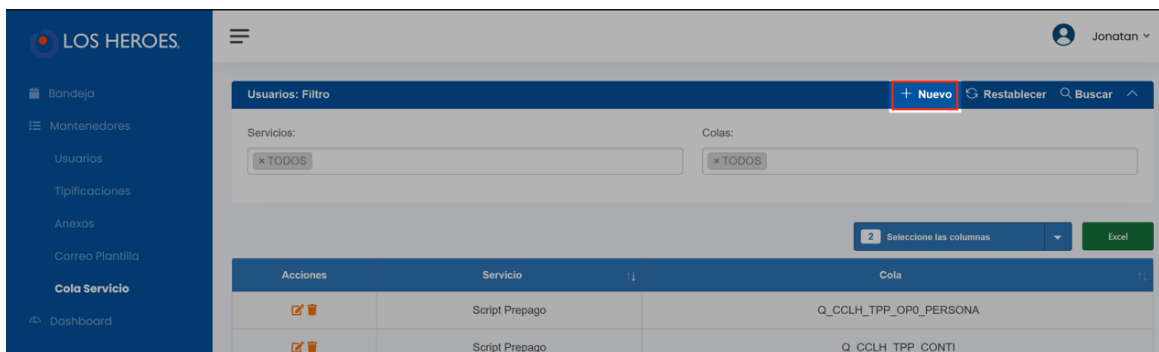
Al ingresar al módulo, se despliega una tabla con el listado de colas de servicio ya registradas, junto a los botones de acción disponibles. Desde esta vista es posible agregar nuevas colas, filtrar registros existentes y mantener actualizada la información.



Acciones	Servicio	Cola
 	Script Prepago	Q_CCLH_TPP_OP0_PERSONA
 	Script Prepago	Q_CCLH_TPP_CONTI
 	Script Prepago	Q_CCLH_TPP_OTROS_PERSONA
 	Script Prepago	Q_CCLH_TPP_OTROS_EMPRESA
 	Script Prepago	Q_CCLH_TPP_OP2_OLCLV_NOCLI_PER
 	Script Prepago	Q_CCLH_TPP_OP2_OLCLV_NOCLI_EMP
 	Script Prepago	Q_CCLH_TPP_OP1_ROB_EXV_PER
 	Script Prepago	Q_CCLH_TPP_OP1_ROB_EXV_EMP
 	Script Prepago	Q_CCLH_TPP_OPO_PERSONA

Crear nueva Cola de Servicio

Para ingresar un nuevo registro, hacer clic en el botón **“Nuevo”**, ubicado en la parte superior derecha de la pantalla.



Dentro del botón “Nuevo” se puede agregar un nuevo registro de una Cola de Servicio.

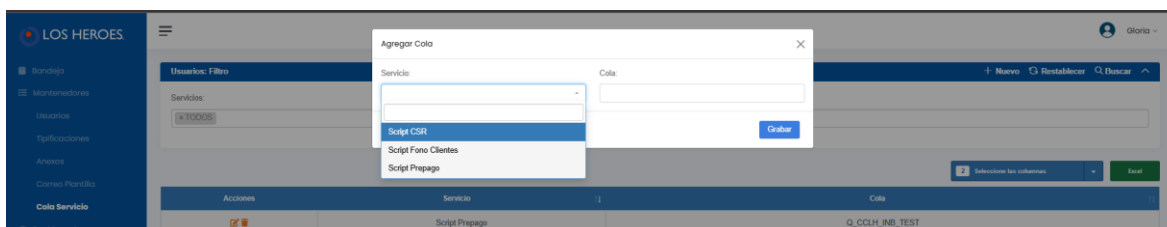
Se abrirá un formulario con los siguientes campos:

Script: Corresponde al texto guía que utilizará el agente durante la atención. Se debe seleccionar el tipo de script desde una lista desplegable. Las opciones disponibles son:

- **Script CSR**
- **Script Fono Clientes**
- **Script Prepago**

La opción seleccionada define el contenido que visualizará el agente al gestionar el ticket, ayudándole a seguir un protocolo de atención estandarizado.

Una vez completados los datos, presionar **"Grabar"** para registrar la nueva cola en el sistema.



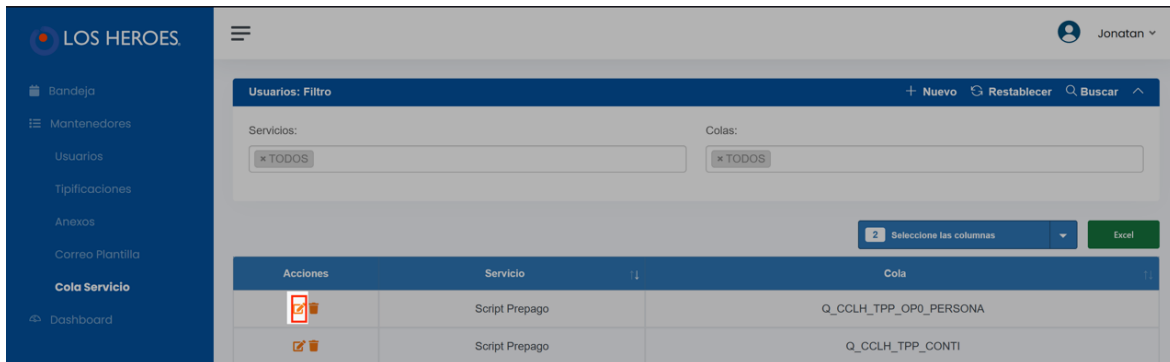
Dentro de Agregar Cola se despliega una lista en "Servicio" y un campo de "Cola"

Editar Cola de Atención

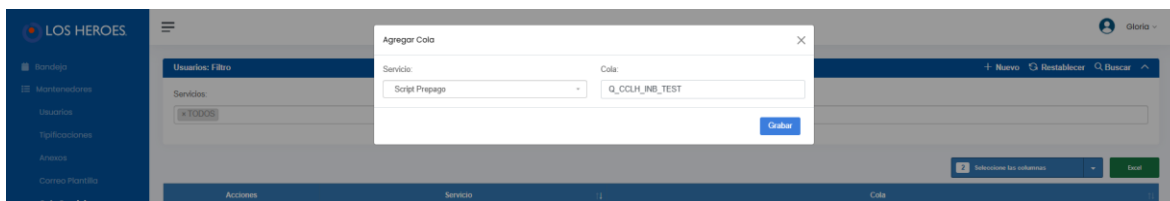
Para modificar los datos de una cola de atención ya registrada:

Ubicar el registro correspondiente en la lista general.

Hacer clic en el ícono de **editar** (cuadro con lápiz) ubicado en la columna de acciones.



Se abrirá un formulario modal con los datos actuales de la cola.



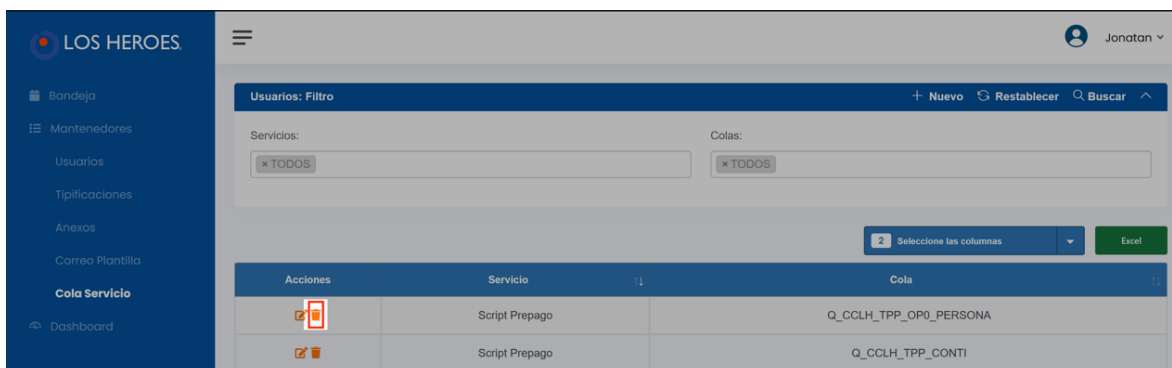
Realizar las modificaciones necesarias y presionar **"Grabar"** para actualizar el registro.

Eliminar Cola de Atención

Si se desea eliminar un registro de la Cola de Atención:

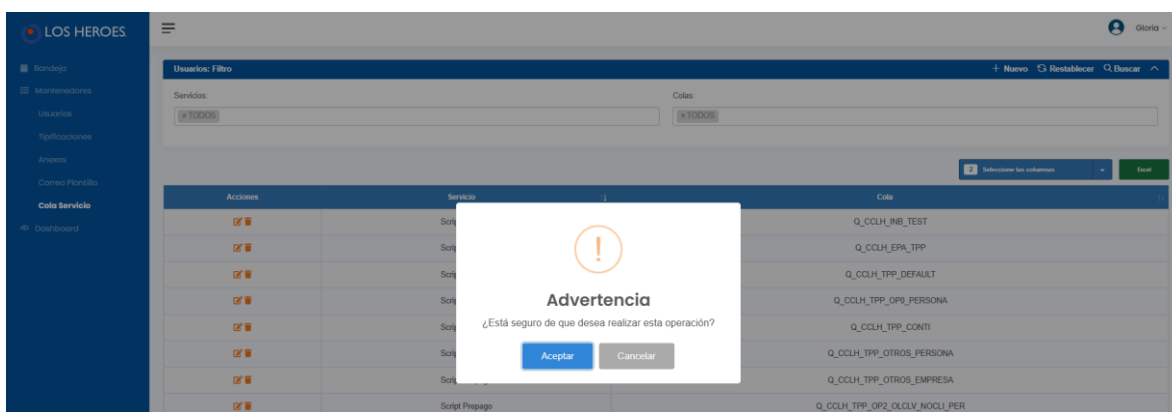
Localizar el registro que se desea eliminar.

Hacer clic en el ícono de eliminar (generalmente representado por un basurero).



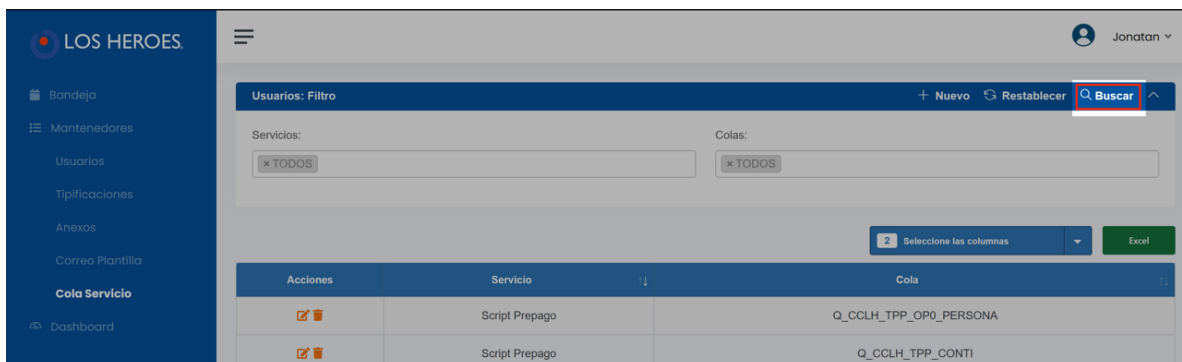
El sistema solicitará una confirmación antes de eliminar el registro de forma definitiva.

⚠ Importante: Esta acción es irreversible. Se recomienda revisar cuidadosamente antes de confirmar la eliminación del registro.



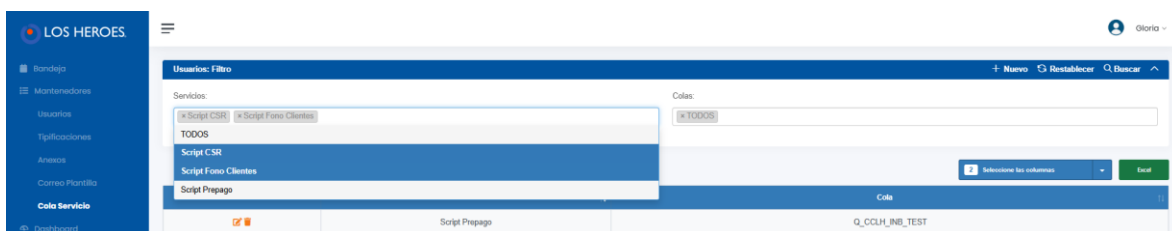
Buscar en la Cola de Atención

El módulo cuenta con un sistema de filtros de búsqueda que permite al administrador localizar rápidamente un registro específico dentro del listado general.



Para utilizar esta función, se deben ingresar uno o más criterios en los campos de filtro disponibles

En los campos correspondientes a **Servicios** y **Colas**, es posible seleccionar **más de una opción a la vez**, lo que permite realizar búsquedas más flexibles y precisas.



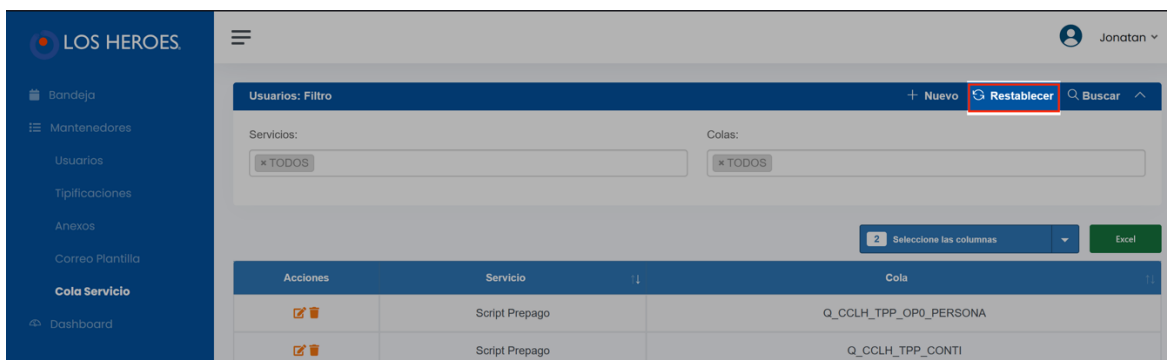
Luego, hacer clic en el botón “Buscar”.

El sistema mostrará únicamente los registros que coincidan con los criterios ingresados, facilitando así la gestión y revisión de la información.

Esta funcionalidad es especialmente útil cuando se trabaja con un alto volumen de registros.

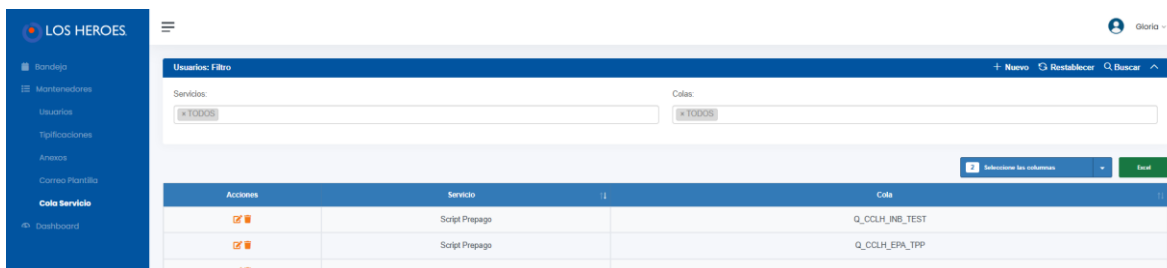
Restablecer búsqueda

Si se desea limpiar los filtros aplicados y volver a visualizar la lista completa de **colas de atención**, se debe hacer clic en el botón **“Restablecer”**.



Esta acción vacía todos los campos del filtro y recarga el listado completo sin restricciones, mostrando todos los registros almacenados en el sistema.

Esta opción es útil para reiniciar una búsqueda o corregir filtros aplicados por error.

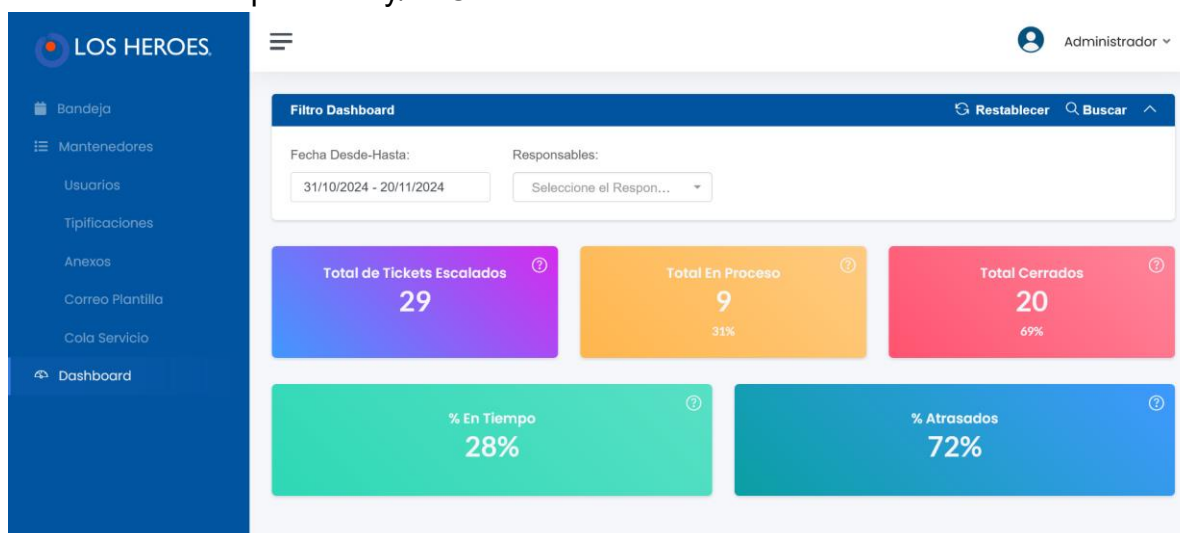


DASHBOARD.

El **Dashboard** del sistema CRM de Caja Los Héroes es una herramienta visual que permite monitorear de forma rápida y efectiva el estado general de los tickets registrados en la plataforma. Su objetivo principal es entregar una visión consolidada de los casos escalados, proporcionando información clave para la gestión y supervisión de los procesos de atención.

Cards disponibles

Al ingresar al dashboard se pueden apreciar cinco cards con datos acerca de los tickets. Estos datos corresponden a los tickets que fueron **escalados**, y que tienen el estado de “En proceso” y/o “Cerrado”.



Cada card contiene lo siguiente:

Total de tickets escalados: Cantidad total de tickets escalados.

Total En Proceso: Cantidad total de tickets que se encuentran siendo atendidos o en proceso.

Total Cerrados: Cantidad total de tickets que se han resuelto y cerrado.

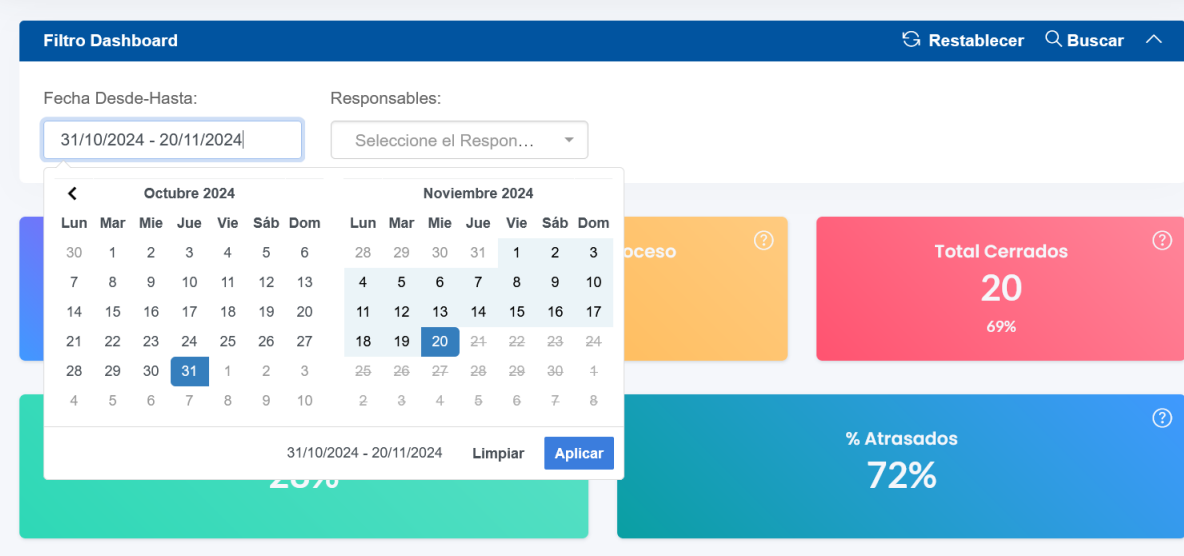
% En tiempo: Porcentaje de tickets completados o en proceso dentro del tiempo establecido.

% Atrasados: Porcentaje de tickets que superaron su fecha de vencimiento sin completarse o se completaron tarde.

De igual forma, al pasar el mouse por la esquina superior derecha de cada card, la aplicación muestra un pequeño mensaje de ayuda con la explicación de cada valor.

Filtro Dashboard

Además, el Dashboard cuenta con dos tipos de filtros. Por un lado, se puede filtrar por un intervalo de fechas, para revisar las estadísticas de los tickets en el periodo de tiempo seleccionado. Por otro lado, también es posible filtrar el usuario responsable, con sus respectivos tickets asignados.



Filtro Dashboard Restablecer Buscar ^

Fecha Desde-Hasta:

Responsables:

< Octubre 2024

Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sáb	Dom
30	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	29	30	31			
4	5	6	7	8	9	10

 Noviembre 2024

Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sáb	Dom
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	29	30	1
2	3	4	5	6	7	8

31/10/2024 - 20/11/2024 Limpiar Aplicar

Proceso ?

Total Cerrados ?
20
69%

% Atrasados ?
72%

	Manual Caja los Héroes	Versión N.º 01
---	------------------------	-------------------

Cierre del Manual

El presente manual ha sido desarrollado como una herramienta de apoyo para todos los usuarios del sistema CRM de Caja Los Héroes. A lo largo del documento se detallaron los procesos esenciales del sistema: desde el acceso inicial, la gestión de tickets, el uso de mantenedores, hasta la visualización de indicadores mediante el dashboard.

Este material permite estandarizar la operación, mejorar la trazabilidad de los casos, y facilitar la administración interna del sistema.

Se recomienda a los usuarios revisar este manual siempre que tengan dudas operativas y mantenerse actualizados ante eventuales cambios o nuevas funcionalidades que pudieran incorporarse al sistema.