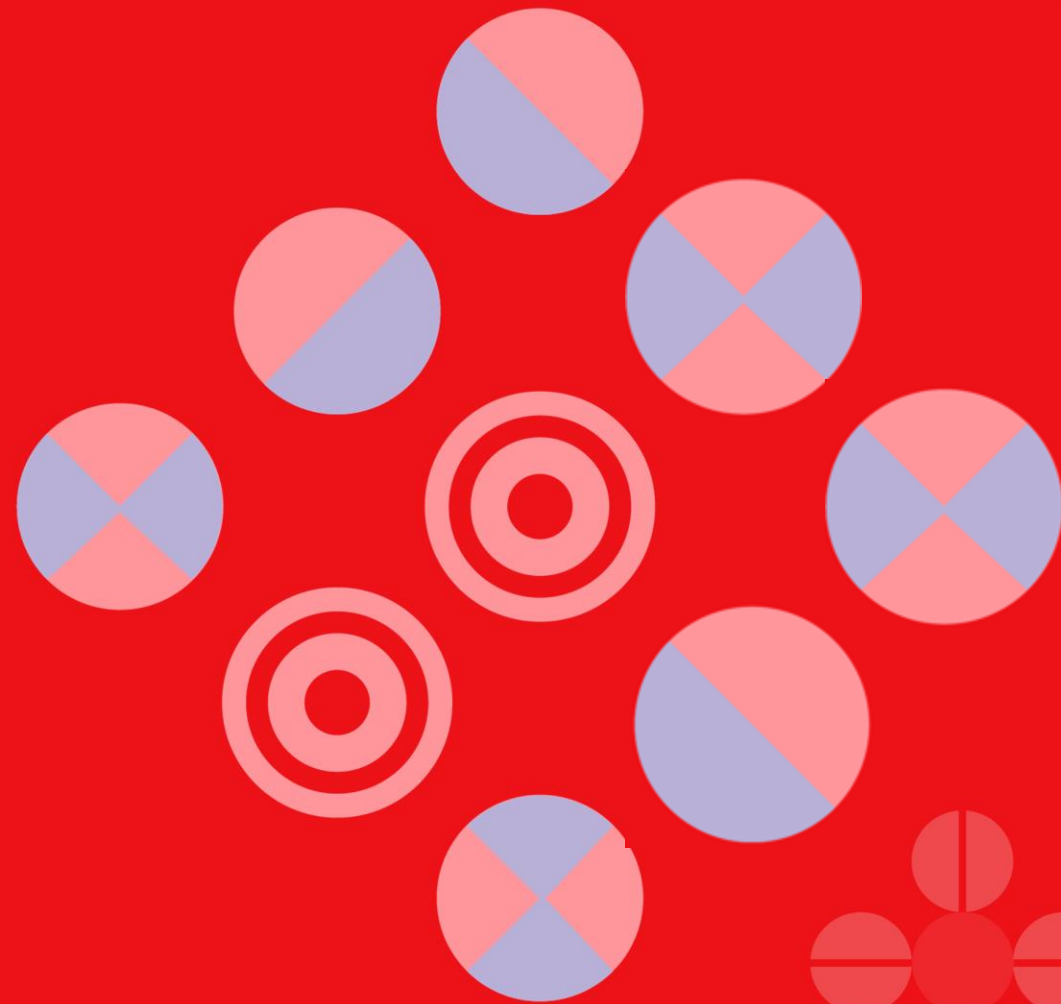


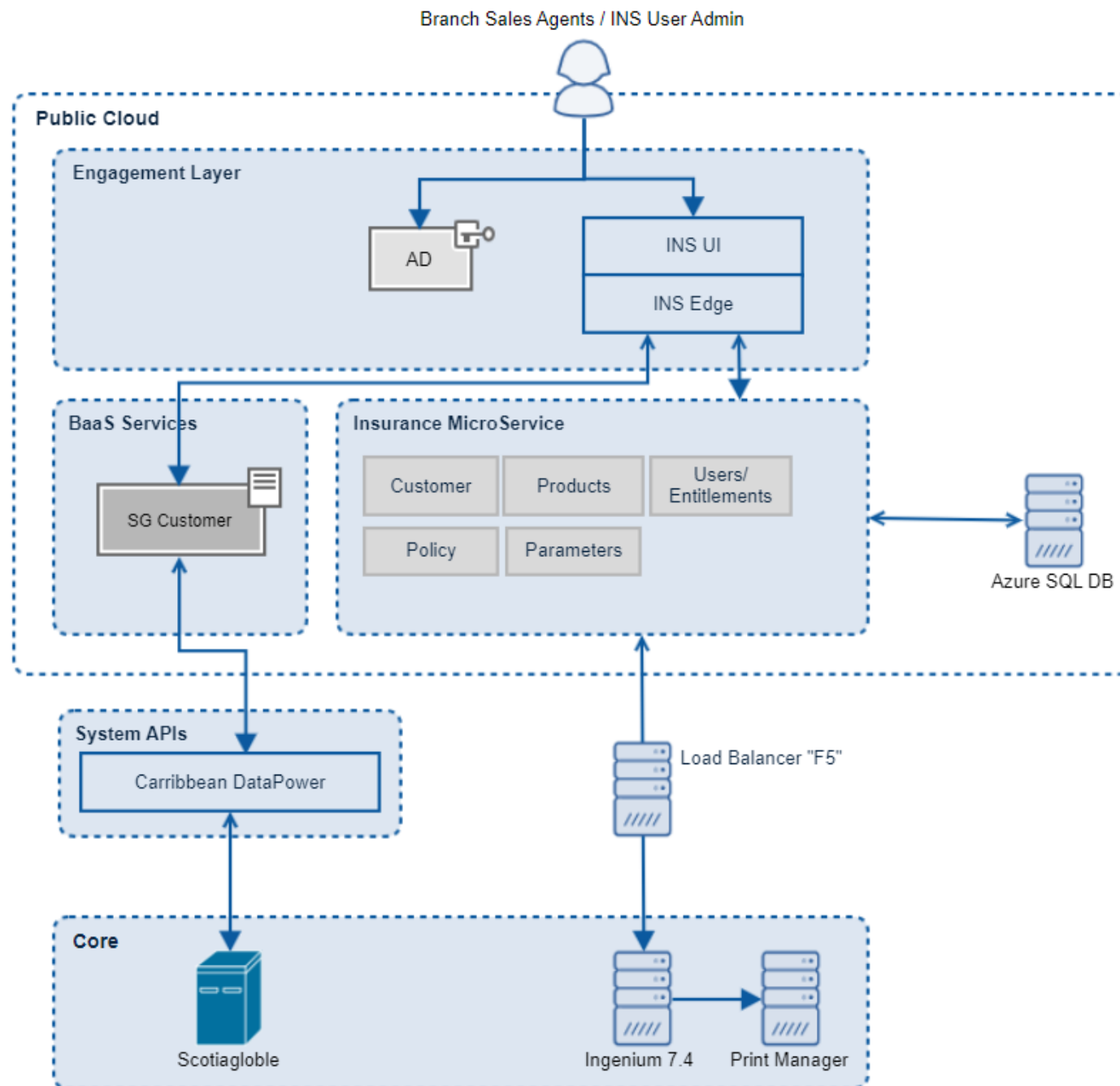
Corhuila

Sesión 3

Feb 2024



Modelos de Arquitectura



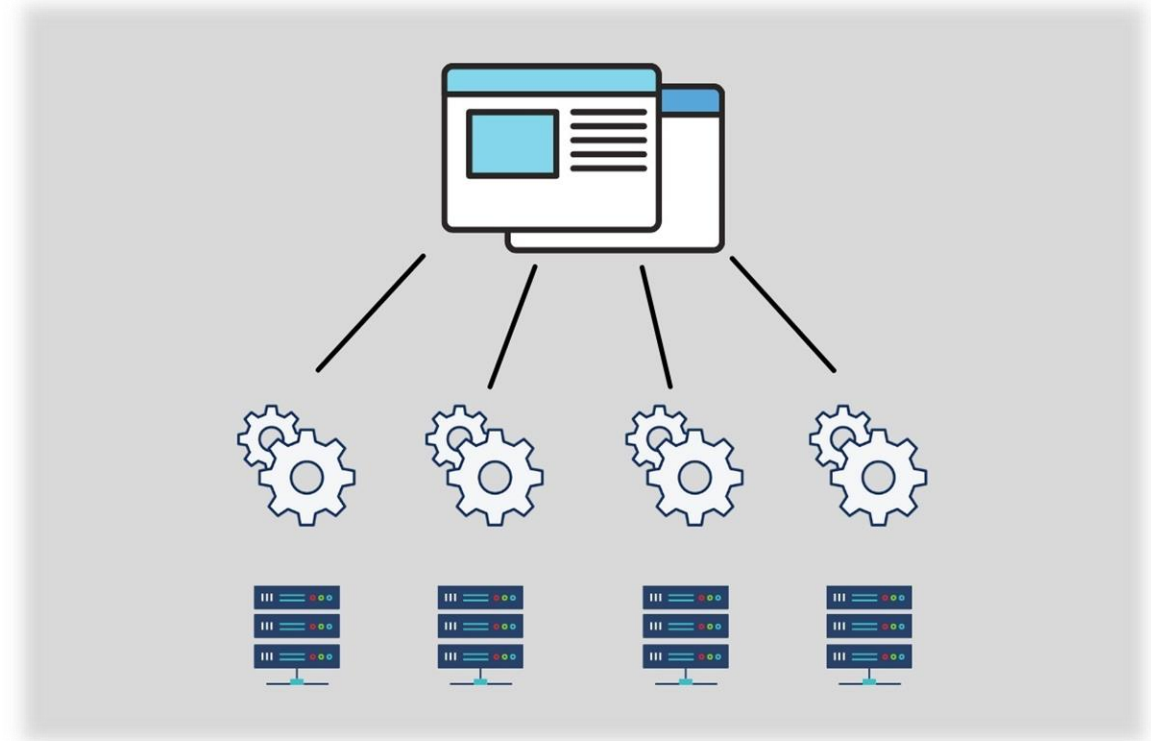
Seguridad de la Información - Requisitos

Ventajas

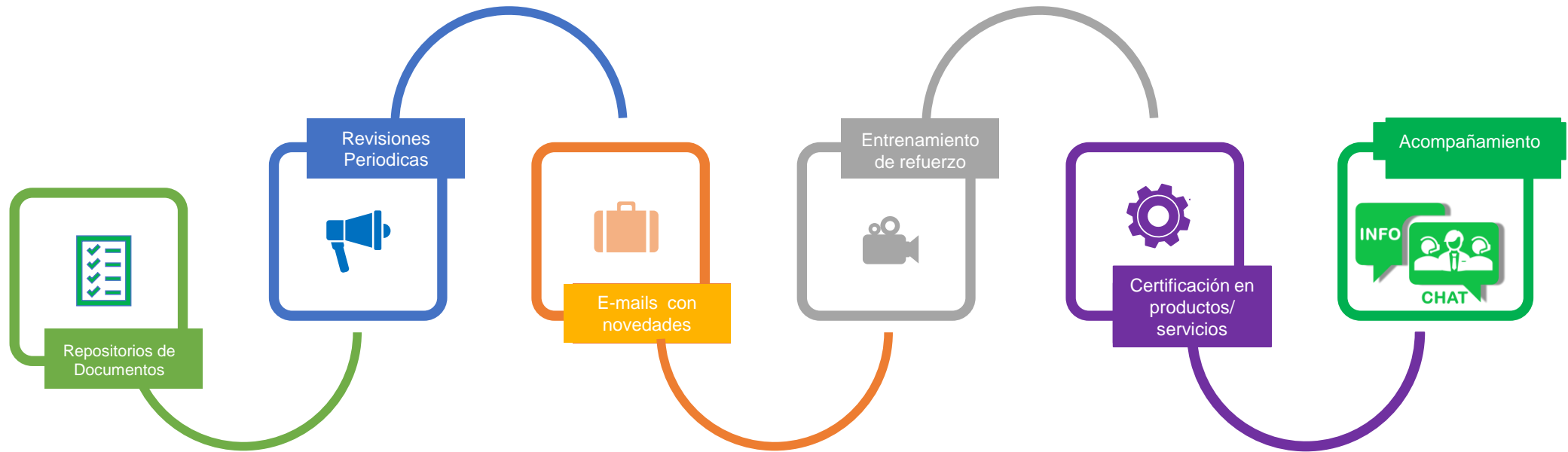
- Escalabilidad
- Descentralización
- Agilidad

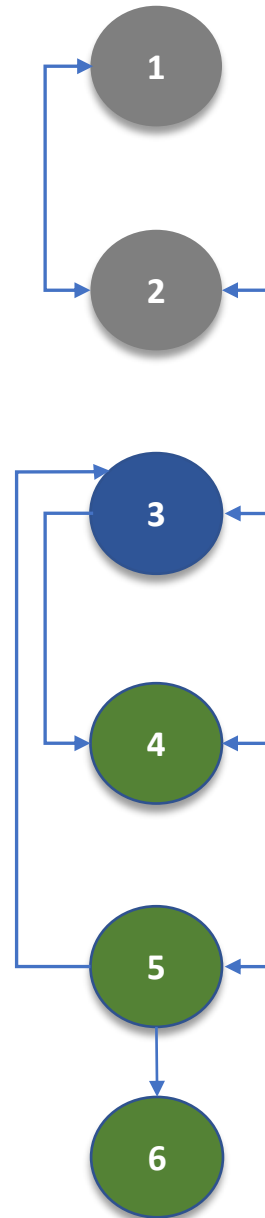
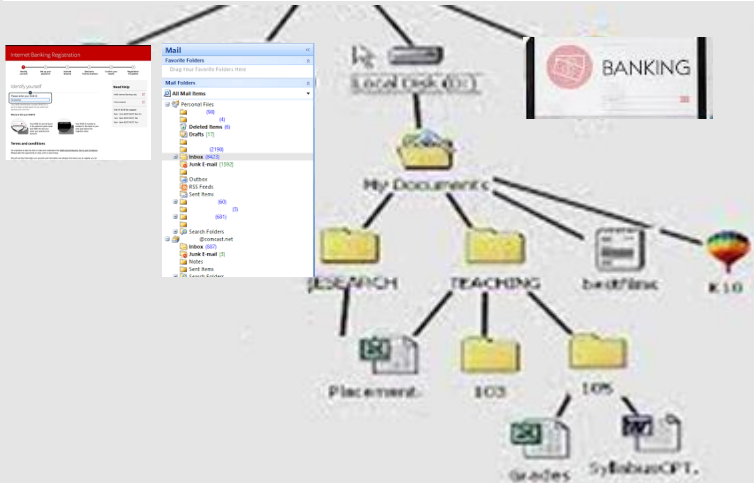
Retos

- DDoS (exposición de servicios)
- Segregación de red
- Cifrado
- Vulnerabilidades



Ciclo de Gestion de Conocimiento





Consulta del Cliente:

- Contacto Telefónico
- Comunicación vía Chat

Enrutamiento:

- Árbol IVR
- Menú chat

Enrutamiento a agente:

- Pantalla de navegación de información de cliente
- Conversación con el cliente (Validación de la categoría y selección de fuente de información a utilizar)

Búsqueda de información:

- Agent HomePage: Repositorio General FAQ
- Ingreso a sistemas bancarios especializados
- Consulta de documentos en carpetas: Correos, Unidades Compartidas

Recuperación de datos de Respuesta:

- Búsqueda de información exitosa: Respuesta OK al cliente
- Solicitud de mayor información al cliente: Respuesta pendiente
- Búsqueda no exitosa: Respuesta NOK al cliente

Trazabilidad



Vista agente

The screenshot displays a customer support agent's interface. On the left, a chat window shows a conversation with Jeanne Wengler. The chat history includes a message from User Super at 11:05 T asking "How things are?" and a response from Jeanne Wengler at 11:05 explaining a mistaken idea of denouncing pleasure. Below the chat, there are suggested messages and a text input field.

The main chat area shows a draft message from Jeanne Wengler at 22:14. The subject is "PC Support - Questions". The message content is: "Dear Joanne, To provide you with the solution for we require the following: - screenshot of you Device Manager - output of your dxdiag Please provide the information above we will help you as soon as possible Sincerely, Georgette".

Overlaid on the right is a CRM system window titled "DOCUMENT - Company Profile ID - 2053760". It shows account information for "3M Corporation" with fields for Address, City, State, and Country. It also displays internal information like Owner, Territory, and Corporate ID.

At the bottom right, a file explorer window is open, showing a directory structure with folders like "Documentos", "Imágenes", and "Videos".

gent processes a call from her customer Jeanne

