

PEDIDO DE HERRAMIENTAS

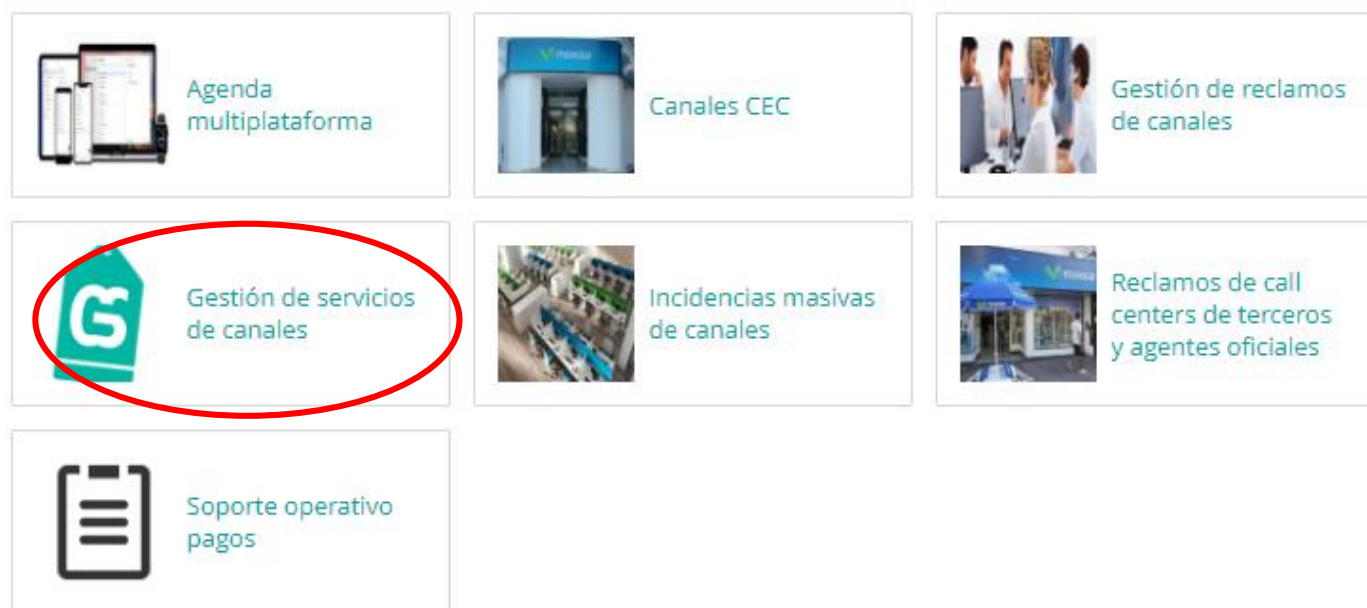
PASOS PARA PEDIR CMS SUPERVISOR

1- Una vez que ingresamos a Remedy One, ir a catalogo y luego seguir los pasos para ingresar a canales de atencion.



2- Dirigirse al cuadro “Gestión de servicios de canales”.

Canales de atención (7)



3- Completar los siguientes campos y enviar la petición. Tener en cuenta que puede cambiar el skill y los VDNs. También se pueden realizar modificaciones si la contraseña no funciona. O bajas si es necesario.

Descripción

Gestión de servicios de canales de atención.

Proporcionar detalles de petición

Ingrese tipo de operación *

☒ Alta

☐ Baja

☐ Modificación

Tipo de gestión *

☒ ABM de CMS supervisor

☐ ABM de logins

☐ ABM Yoizen

☐ GTR - Agent group

☐ GTR - Cambio de Skill

Skills permitidos *

BEO

VDNs permitidos *

37000, 39800, 39801

DNI *

27349903

Nombre y Apellido *

Marcela Farías

Notas *

Por favor completar aquí, el racional o justificación de la solicitud. Sin comillas dobles ("").

Solicita acceso a CMS para Lider para el proveedor GS Argentina. Usuario de red marfarias

Autoriza *

N/A

Los adjuntos grandes (2 MB y más) pueden tardar más tiempo en cargarse

☐ Adjuntar archivos

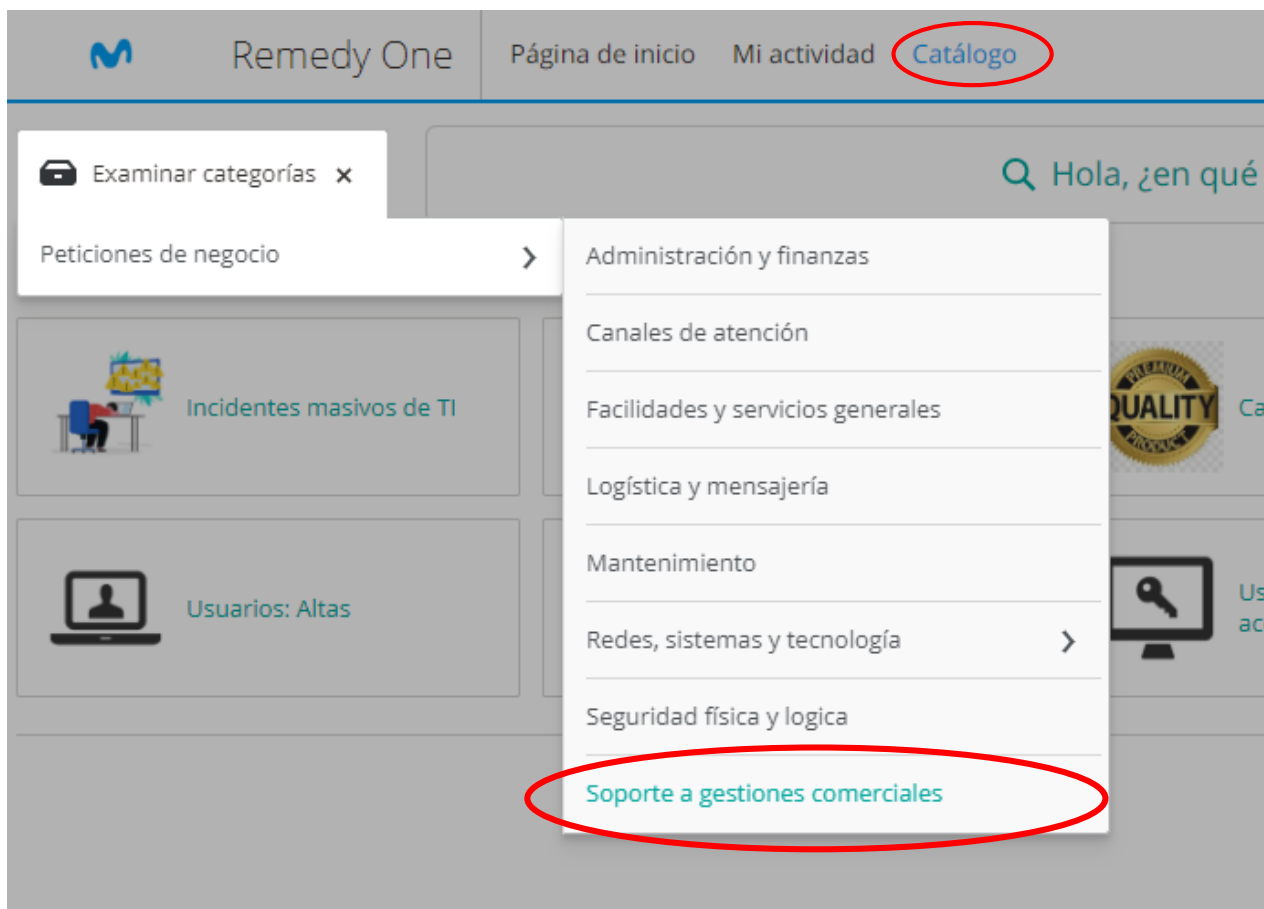
o arrastre y coloque los archivos aquí

Enviar petición

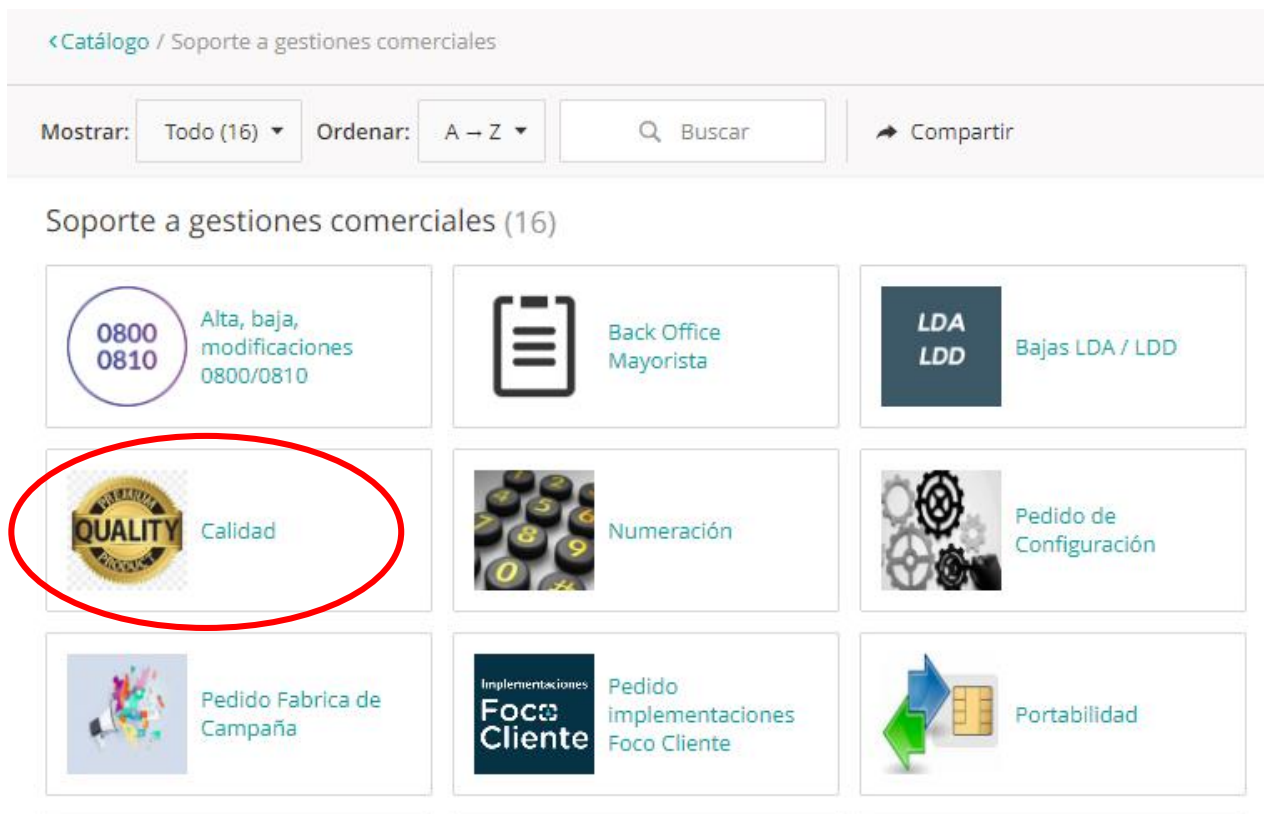
Petición para: ORNELLA GRASSO [Editar](#)

PASOS PARA PEDIR VERINT


1- Una vez que ingresamos a Remedy One, ir a catalogo y luego seguir los pasos para ingresar a Soporte a gestiones comerciales.



2- Dirigirse al cuadro de "Calidad".



3- Completar los siguientes campos y enviar la petición. Al igual que se pide para GTR, se hace el mismo procedimiento para Lideres y Calidad.

**Calidad**
Soporte a gestiones comerciales

Descripción

Calidad

Proporcionar detalles de petición

Tipo de gestión *

Verint

Proveedor *

GSS ARG

Nombre y apellido del usuario *

Ornella Grasso

Usuario de red *

ograsso

DNI *

35563611

Correo electrónico *

ornella.grasso@atp.gssolutions.com.ar

Perfil *

Tarea que desarrolla

GTR

Descripción *

Se necesita la herramienta para GTR

Enviar petición

Petición para: ORNELLA GRASSO [Editar](#)

PASOS PARA PEDIR AVAYA CTIBar

1- Una vez que ingresamos a Remedy One, ir a catalogo y luego seguir los pasos para ingresar a Soporte a gestiones comerciales.



2- Dirigirse al cuadro "Gestión de servicios de canales".

Canales de atención (7)

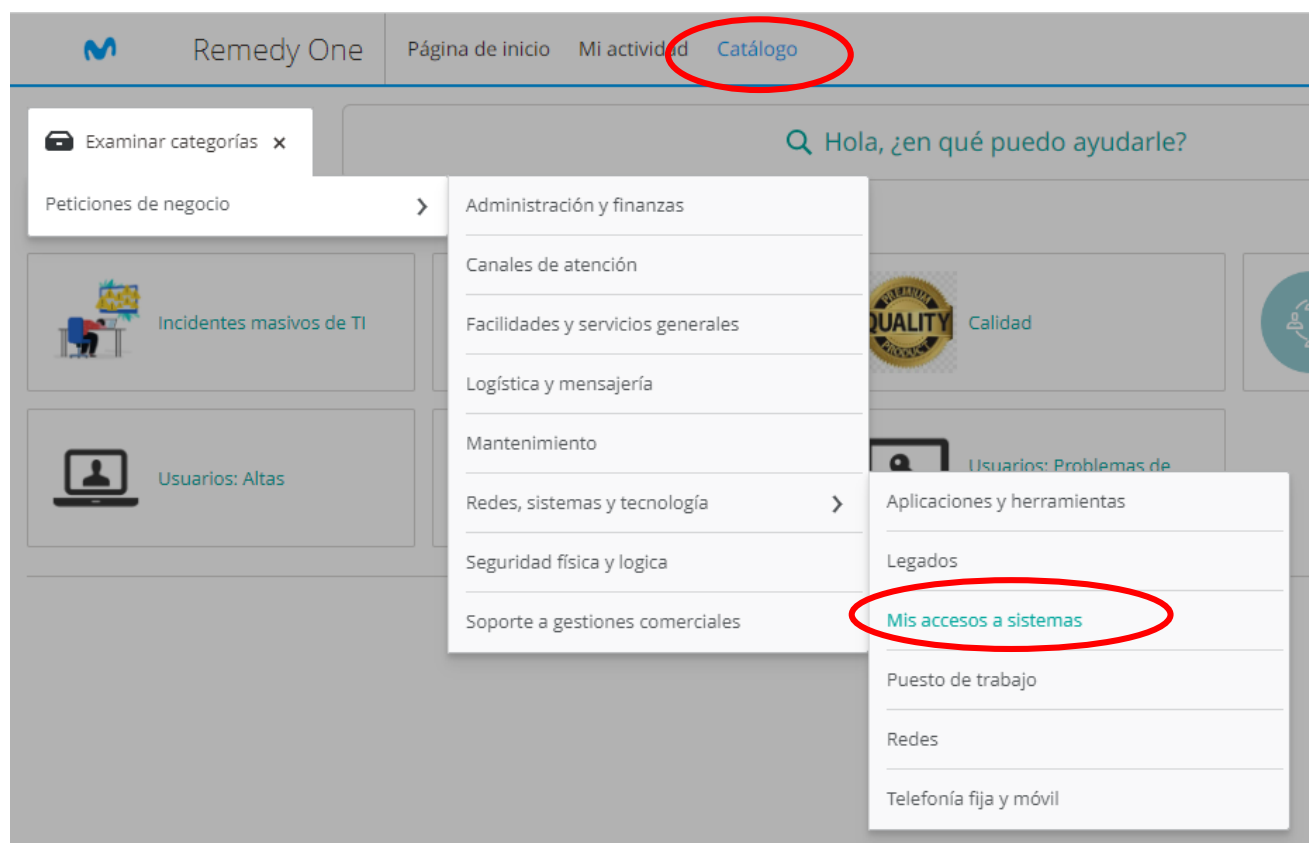


3- Completar los siguientes campos y enviar la petición. Antes que nada, debemos contar con la planilla que piden de datos para Avaya, en One Drive hay una carpeta de Avaya con planillas de referencia. Para saber cómo llenar las siguientes para los nuevos usuarios. también con Modificación podemos cambiar el id si el usuario pasa de asesor a líder y necesita más permisos, siempre adjuntando planilla con todos los datos necesario.

Descripción	
Gestión de servicios de canales de atención.	Enviar petición
Proporcionar detalles de petición	Petición para: ORNELLA GRASSO Editar
Ingrese tipo de operación *	
<input checked="" type="radio"/> Alta	
<input type="radio"/> Baja	
<input type="radio"/> Modificación	
Tipo de gestión *	
<input type="radio"/> ABM de CMS supervisor	
<input checked="" type="radio"/> ABM de logins	
<input type="radio"/> ABM Yoizen	
<input type="radio"/> GTR - Agent group	
<input type="radio"/> GTR - Cambio de Skill	
Detalle *	
Se necesita id para usuarios. Adjunto planilla con datos	
Notas *	
Por favor completar aquí, el racional o justificación de la solicitud. Sin comillas dobles ("").	
Se necesita id de avaya para usuarios.	
Autoriza *	
N/A	
Los adjuntos grandes (2 MB y más) pueden tardar más tiempo en cargarse	
Adjuntar archivos o arrastre y coloque los archivos aquí	

PASOS PARA PEDIR ROL EMPRESARIAL

1- Una vez que ingresamos a Remedy One, ir a catalogo y luego seguir los pasos para ingresar a Mis accesos a sistemas



2- Dirigirse al cuadro “Roles empresariales: Asignaciones”.



3- Completar los siguientes campos y enviar la petición. Si desea puede realizar el ticket adhiriendo hasta 10 usuarios. Y siempre poniendo a nuestro VMO. A menos que se informe lo contrario.



Roles empresariales: Asignaciones

Mis accesos a sistemas

Descripción

Solicitudes para asignar roles empresariales.

Proporcionar detalles de petición

Dirección *

GO TO MARKET B2C - ARG

Gerencia *

Canal Telefonico

Rol *

1-REP AT COM Y TEC

1. Usuario *

MARFARINA

1. Nombre y Apellido *

MARIA FERNANDA FARINA

Enviar petición

Petición para: ORNELLA GRASSO [Editar](#)

1. DNI *

27951069

1. E-Mail *

FERNANDA.FARINA@PHYNX.COM

Desea generar otra solicitud? *

no

Información

Por favor seleccione un autorizante

Autorizante *

DIEGO MARTIN BARTOLOMEOLI

Notas *

Por favor completar aquí, el racional o justificación de la solicitud. Sin comillas dobles (*).

se necesita rol empresarial

Los adjuntos grandes (2 MB y más) pueden tardar más tiempo en cargarse

Adjuntar archivos

o arrastre y coloque los archivos aquí

Tamaño máximo de archivo: 5.00 MB

Recuento máximo de archivos: 3

Enviar petición

Petición para: ORNELLA GRASSO [Editar](#)

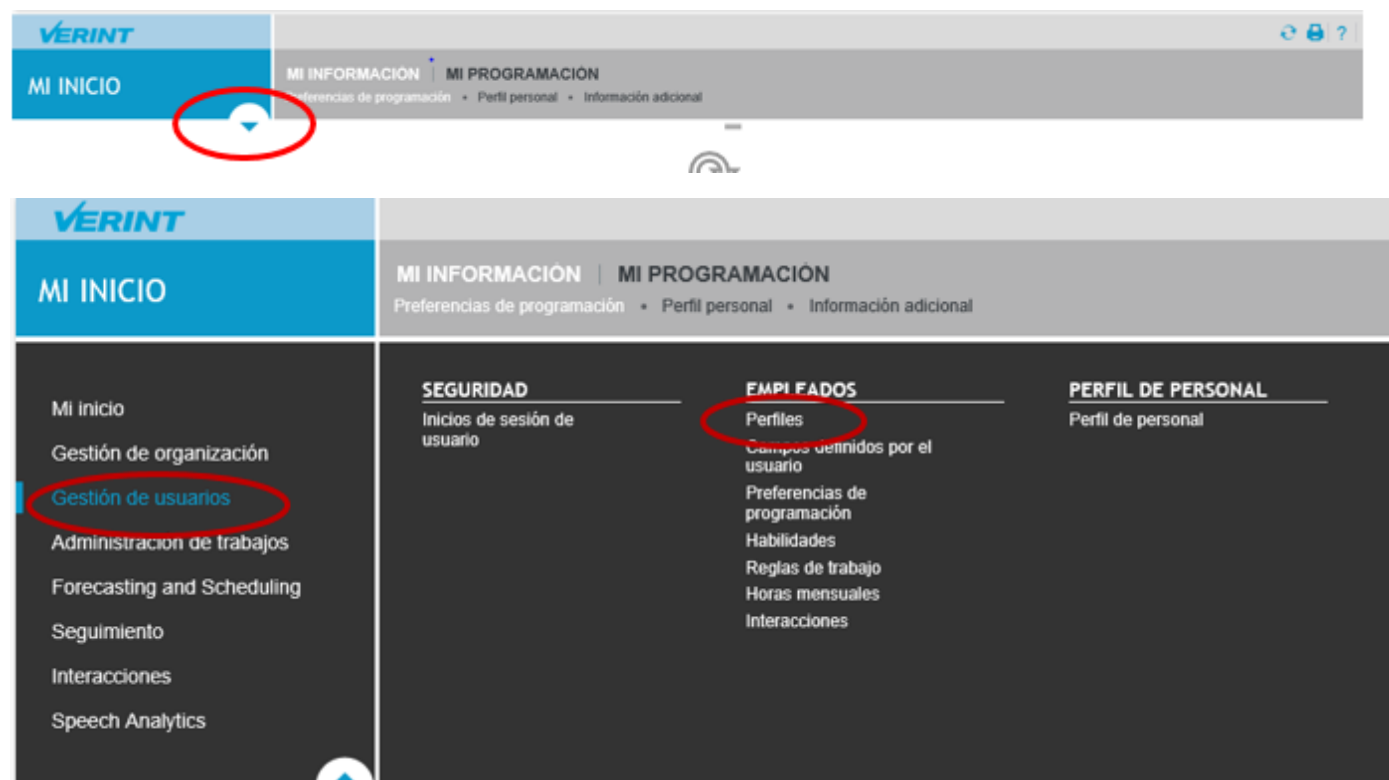
PASOS A REALIZAR EN VERINT PARA ROL DE LIDER.

1- Iniciar sesión en Verint [Inicio de sesión en Verint](#)



The image shows the Verint login page. At the top left is the Verint logo. At the top right, there is a language dropdown menu set to 'español (España)' and a help icon. The main heading is 'INICIO DE SESIÓN'. Below it are two input fields: one for the username (with a cursor) and one for the password, labeled 'Contraseña'. To the right of the password field is a green 'IR' button. Below the username field is a link '¿Usuario nuevo? Registrar'. Below the password field is a link 'Restablecer contraseña'. At the bottom, there are links for 'Aviso de propiedad intelectual' and 'Aviso de licencia para usuario final', and a footer with version information: 'Versión: 15.1 (15.1.0.53503) Copyright 1992-2015 Verint Systems, Inc. All Rights Reserved Worldwide.'

2- Ir a “Mi Inicio”, para luego poder dirigirnos a Gestión de usuarios y perfiles.



3- Luego buscamos el usuario que queremos realizar cambios para el rol.

Vista: Todos los actuales

Buscar: Romina

PERFIL: FIOCCHETTI, Maria Sthefani

3 resultados globales

Nombre	Organización	Supervisor	Origen de datos	ID del empleado	Extensión	Nombre de usuario
AR&P						

4- Se le debe cargar el email, verificar que estén los tildes en supervisor y responsable de grupo, en organización debe figurar como MVS_GSS_ARG_1L_CONVERGENTE COM o CROSSELLING depende de que pcr sea Líder, es IMPORTANTE que esto figure correcto si no, no le va a figurar el líder al asesor, también cargar su supervisor y Titulo de cargo. Al finalizar guardar los cambios al final de la hoja.

PERFIL: GUARDIA, Romina Ayelen

Apellido(s) Nombre Segunda

GUARDIA Romina Ayelen

Información de contacto



Correo electrónico

Nombre de usuario de mensajería de escritorio

Teléfono del domicilio

Teléfono del trabajo

Teléfono móvil

romina.guardia@atp.gsolutions.com.ar

Cargar imagen

Borrar

Dirección del domicilio

PERFIL: GUARDIA, Romina Ayelen

Desde: 23/10/2023

Dirección del domicilio

Detalles administrativos

Fecha de inicio 30/11/2022

Fecha de finalización

Es supervisor ☒

Es responsable de grupo ☒

Tipo de empleado Full-time

ID del empleado 38208352

ID fiscal (NSS)

Importe de salario 0,00

Puntuación de calidad 0

Clasificación 1

Organización MVS_GSS_ARG_1L CONVERGEN

Supervisor ESCOBAR, Noelia

Responsable de grupo

Título del cargo Líder

Fuente de Datos

ID de Empleado

Extensión

AVAYA

Avaya Cordoba

Avaya POM Cordoba

Avaya POM Velez

Avaya Velez

Avaya_VDN

DPA

ImportSchedule

Screen Sabatini

Screen Velez

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

562621

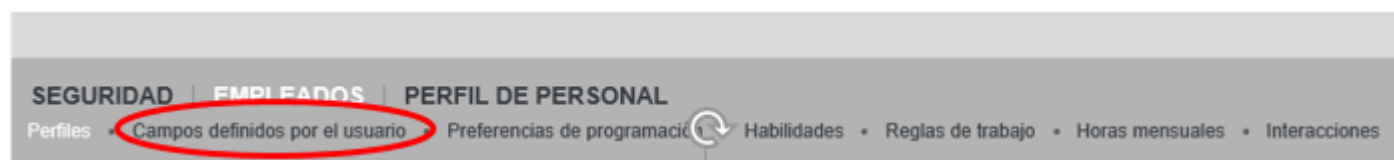
562621

562621

562621

562621

5- En la pestaña de empleados, nos vamos a “Campos definidos por el usuario”



6- Le hacemos click al siguiente cuadro de información para poder acceder a ella. Y llenar todos los campos seleccionados. Al finalizar guardar los cambios al final de la hoja.

Nombre	Organización	Usuario NT	User Movics	User Remedy	User Discador	User T3	User Altamira	User Chat	User Defined Field 8	User Defined Field 9	1
GUARDIA, Romina Ayelen	MVS_GSS ARG_1L CONVERGENTE COM	roguardi	-	-	-	roguardi	-	-	-	-	-

Nombres de los campos definidos por el usuario	Valores de los campos definidos por el usuario
Usuario NT	roguardi
User Movics	
User Remedy	
User Discador	
User T3	roguardi
User Altamira	
User Chat	
User Defined Field 8	
User Defined Field 9	
Triada	
Grupo IMT	
Razón Social Contratista	GSS Argentina
Comercial	
Grupo	
Nombre Dominio	TMOVILES
Nombre Site	GSS
Proveedor	GSS ARGENTINA
VDN	0,0
Pin de Vendedor	0
Jefe	
User Whatsapp	
Skill	0,0
Gestion De Negocios	
ID SAP	01353677
Estado	
Region_CEC	
SubRegion_CEC	

7- En la pestaña de empleados, nos vamos a “Interacciones”



8- Y a continuación verificar que tenga los dos siguientes se encuentren tildados. Al finalizar guardar los cambios al final de la hoja.

CONFIGURACIÓN DE INTERACTIONS Y ANALYTICS:

Asignación de miembro de grupo

Asignar al empleado como miembro de grupo de la organización actual



Heredar configuración de la organización actual




PASOS A REALIZAR EN VERINT PARA ROL DE ASESOR.

Pasos 1, 2 y 3 son los mismos que el capítulo anterior Rol de Líder.

4- Se le debe cargar el email, en organización debe figurar como MVS_GSS_ARG_1L_CONVERGENTE COM o CROSSELLING depende el pcr que pertenezca en ese momento el asesor, es IMPORTANTE que esto figure correcto. Colocar nombre de su supervisor, responsable del grupo que es el coordinador del Líder, y el título del cargo, en este caso "asesor". Al finalizar guardar los cambios al final de la hoja.

PERFIL: DAYENOFF, Romina

▼ Información de contacto



Correo electrónico

romina.dayenoff@atp.g solutions.com.ar

Nombre de usuario de mensajería de escritorio

Teléfono del domicilio

Teléfono del trabajo

Teléfono móvil

[Cargar imagen](#)

[Borrar](#)

► Dirección del domicilio

▼ Detalles administrativos

Fecha de inicio

03/03/2023

Fecha de finalización

Es supervisor

☐

Es responsable de grupo

☐

Tipo de empleado

Full-time

ID del empleado

92908878

ID fiscal (NSS)

Importe de salario

0,00

Puntuación de calidad

0

Clasificación

1

Organización

MVS_GSS_ARG_1L CONVERGEN

Supervisor

FUNES, Carol Estefania

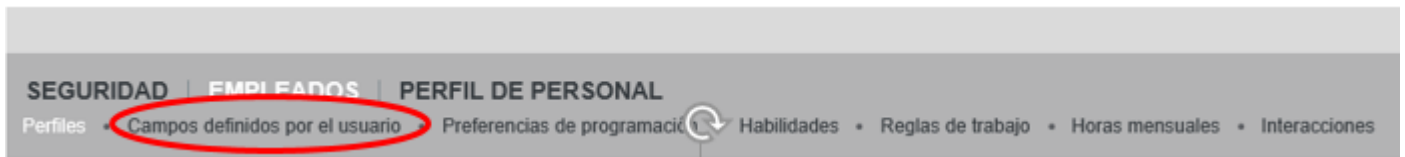
Responsable de grupo

SANDUAY, Julio

Título del cargo

Asesor

5- En la pestaña de empleados, nos vamos a “Campos definidos por el usuario”



6- Le hacemos click al siguiente cuadro de información para poder acceder a ella. Y llenar todos los campos seleccionados. Tanto el “Pin de Vendedor” como el “Skill” va a cambiar de acuerdo al PCRC que se encuentre el asesor. El “Estado” va a ir cambiando si se encuentra de vacaciones o en licencia. Al finalizar guardar los cambios al final de la hoja.

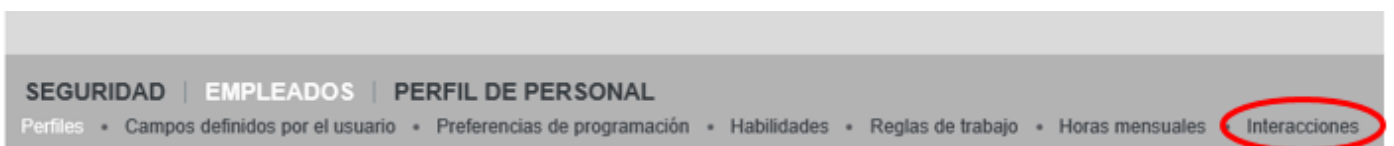
CAMPOS DEFINIDOS POR EL USUARIO: DAYENOFF, Romina

Nombre	Organización	Usuario NT	User Movics	User Remedy	User Discador	User T3	User Altamira	User Chat	User Defined Field 8	User Definec
DAYENOFF, Romina	MVS_GSS ARG_1L CONVERGENTE COM	RODAYENO	-	-	-	rdayenof	-	-	-	-

CAMPOS DEFINIDOS POR EL USUARIO: DAYENOFF, Romina

Nombres de los campos definidos por el usuario	Valores de los campos definidos por el usuario
Usuario NT	RODAYENO
User Movics	
User Remedy	
User Discador	
User T3	rdayenof
User Altamira	
User Chat	
User Defined Field 8	
User Defined Field 9	
Triada	
Grupo WT	
Razón Social Contratista	GSS ARG
Comercial	
Grupo	
Nombre Dominio	TMOVILES
Nombre Site	GSS
Proveedor	GSS ARGENTINA
VDN	0,0
Pin de Vendedor	83799,0
Jefe	
User Whatsapp	
Skill	881,0
Gestion De Negocios	
ID SAP	1359207
Estado	En Linea
Region_CEC	
SubRegion_CEC	

7- En la pestaña de empleados, nos vamos a “Interacciones”



8- Y a continuación verificar que tenga los dos siguientes se encuentren tildados. Esto es IMPORTANTE ya que si no están marcados no se graban las llamadas. Al finalizar guardar los cambios al final de la hoja.

CONFIGURACIÓN DE INTERACTIONS Y ANALYTICS:

Asignación de miembro de grupo

Asignar al empleado como miembro de grupo de la organización actual



Heredar configuración de la organización actual



PASOS PARA DAR DE BAJA EN VERINT

Realizar pasos 1, 2 y 3 como si fuéramos a realizar Rol de Líder o Asesor.


1 – Vaciar correo electrónico, supervisor, responsable de grupo y título a cargo. Colocar “Fecha de finalización” y cambiar “Organización” por MVS_GSS_ARG_Z_BAJAS. Al finalizar guardar los cambios al final de la hoja.

La fecha de visualización (Desde) no está entre las fechas de inicio y finalización de los empleados LUCONI, Lautaro.

PERFIL: LUCONI, Lautaro

Apellido(s)	Nombre
LUCONI	Lautaro

Información de contacto



Correo electrónico

Nombre de usuario de mensajería de escritorio

Teléfono del domicilio

Teléfono del trabajo

Teléfono móvil

[Cargar imagen](#) [Borrar](#)

Dirección del domicilio

Detalles administrativos

Fecha de inicio	30/11/2022
Fecha de finalización	30/06/2023
Es supervisor	<input type="checkbox"/>
Es responsable de grupo	<input type="checkbox"/>
Tipo de empleado	Full-time
ID del empleado	41721591
ID fiscal (NSS)	
Importe de salario	0,00
Puntuación de calidad	0
Clasificación	1
Organización	MVS_GSS_ARG_Z_BAJAS
Supervisor	
Responsable de grupo	
Título del cargo	

2- En la pestaña de empleados, nos vamos a “Campos definidos por el usuario”

3- Le hacemos click al siguiente cuadro de información para poder acceder a ella. Y vaciamos todos los campos, quedando como muestra la siguiente imagen. Al finalizar guardar los cambios al final de la hoja.

CAMPOS DEFINIDOS POR EL USUARIO: LUCONI, Lautaro

Nombre	Organización	Usuario NT	User Movics	User Remedy	User Discador	User T3	User Altamira	User Chat	User Defined Field 8	User Defined Field 9	Tr
LUCONI, Lautaro	MVS_GSS ARG_Z_BAJAS	luconl	*	*	*	luconl	*	*	*	*	*

CAMPOS DEFINIDOS POR EL USUARIO: LUCONI, Lautaro

Nombres de los campos definidos por el usuario	Valores de los campos definidos por el usuario
Usuario NT	<input type="text"/>
User Movics	<input type="text"/>
User Remedy	<input type="text"/>
User Discador	<input type="text"/>
User T3	<input type="text"/>
User Altamira	<input type="text"/>
User Chat	<input type="text"/>
User Defined Field 8	<input type="text"/>
User Defined Field 9	<input type="text"/>
Triada	<input type="text"/>
Grupo WT	<input type="text"/>
Razón Social Contratista	<input type="text"/>
Comercial	<input type="text"/>
Grupo	<input type="text"/>
Nombre Dominio	<input type="text"/>
Nombre Site	<input type="text"/>
Proveedor	<input type="text"/>
VDN	<input type="text" value="0,0"/>
Pin de Vendedor	<input type="text" value="0"/>
Jefe	<input type="text"/>
User Whatsapp	<input type="text"/>
Skill	<input type="text" value="0,0"/>
Gestion De Negocios	<input type="text"/>
ID SAP	<input type="text"/>
Estado	<input type="text"/>
Region_CEC	<input type="text"/>

7- En la pestaña de empleados, nos vamos a “Interacciones”

8- Y a continuación verificar que el primer cuadro no este tildado. Al finalizar guardar los cambios al final de la hoja.

CONFIGURACIÓN DE INTERACTIONS Y ANALYTICS:

Asignación de miembro de grupo	
Asignar al empleado como miembro de grupo de la organización actual	<input type="checkbox"/>
Heredar configuración de la organización actual	<input checked="" type="checkbox"/>
Filtros	