

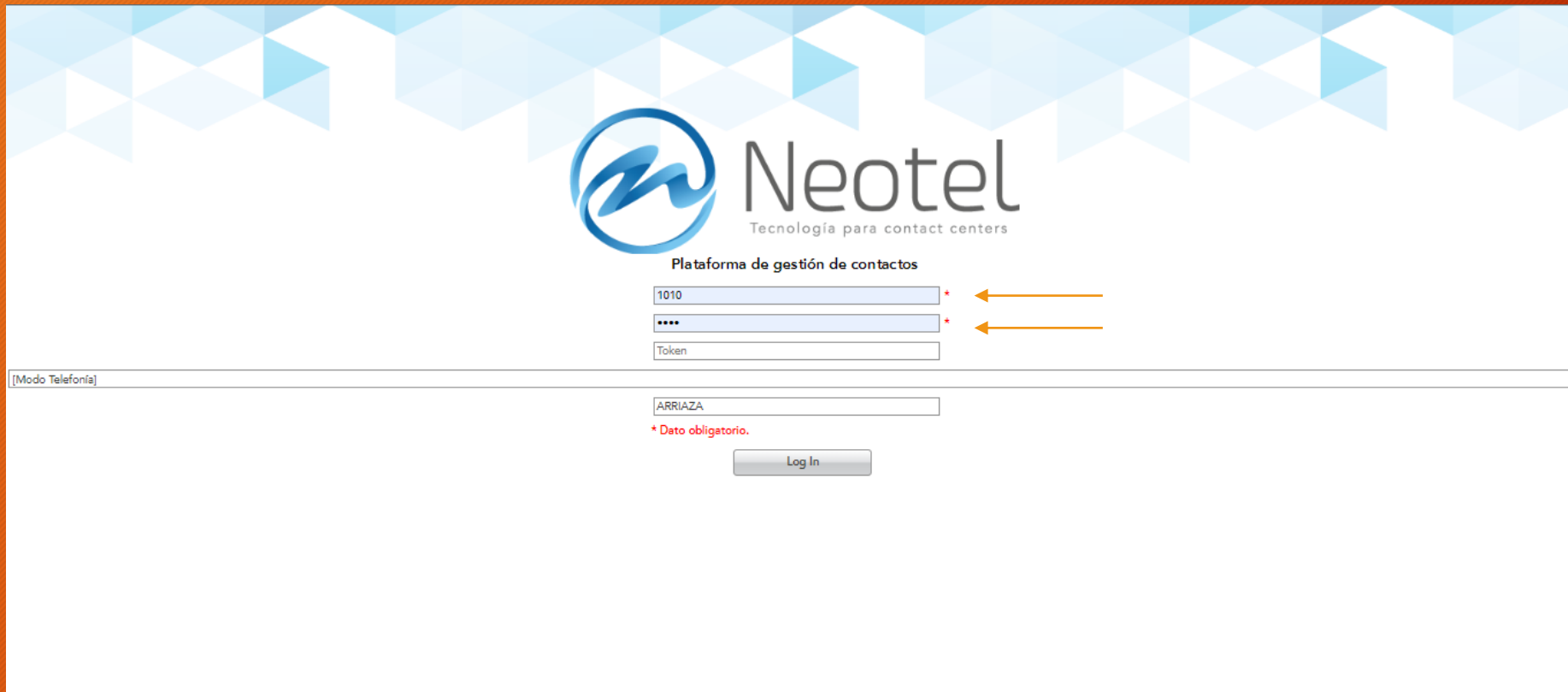
# MANUAL WEBRTC



# Manual de usuario para el asesor



# PASO 1: Completar usuario y contraseña



The image shows the Neotel login interface. At the top, there is a decorative header with a blue and white geometric pattern. Below this, the Neotel logo is displayed, consisting of a blue circular icon with a stylized 'N' and the text 'Neotel' in a large, sans-serif font. Underneath the logo, the tagline 'Tecnología para contact centers' is written in a smaller font. The main section of the interface is titled 'Plataforma de gestión de contactos'. It contains three input fields: the first is labeled '1010' and has a red asterisk to its right; the second is labeled '\*\*\*\*' and also has a red asterisk to its right; the third is labeled 'Token'. Two orange arrows point to the first two fields. Below these fields, there is a link '[Modo Telefonía]'. Further down, there is a text input field containing the name 'ARRIAZA'. Below this field, a red asterisk is followed by the text '\* Dato obligatorio.'. At the bottom, there is a 'Log In' button.

Neotel  
Tecnología para contact centers

Plataforma de gestión de contactos

1010 \*

\*\*\*\* \*

Token

[Modo Telefonía]

ARRIAZA

\* Dato obligatorio.

Log In

# PASO 2: Completar dispositivo y seleccionar modo;



The image shows the Neotel login interface. At the top, there is a blue geometric pattern. Below it, the Neotel logo is displayed with the tagline "Tecnología para contact centers". The main heading is "Plataforma de gestión de contactos". There are three input fields: "1010", "\*\*\*\*", and "Token". Each field has a red asterisk to its right. Below these fields, there is a "Log In" button. To the left of the "Log In" button, there is a text field containing "ARRIAZA" and a red asterisk to its right. Below the "ARRIAZA" field, there is a red asterisk and the text "Dato obligatorio.". On the left side of the interface, there is a label "[Modo Telefonía]" with an orange arrow pointing to it. On the right side, there are three orange arrows pointing to the "1010", "\*\*\*\*", and "Token" fields. On the left side, there is an orange arrow pointing to the "[Modo Telefonía]" label.

Neotel  
Tecnología para contact centers

Plataforma de gestión de contactos

1010 \*

\*\*\*\* \*

Token

[Modo Telefonía]

ARRIAZA \*

\* Dato obligatorio.

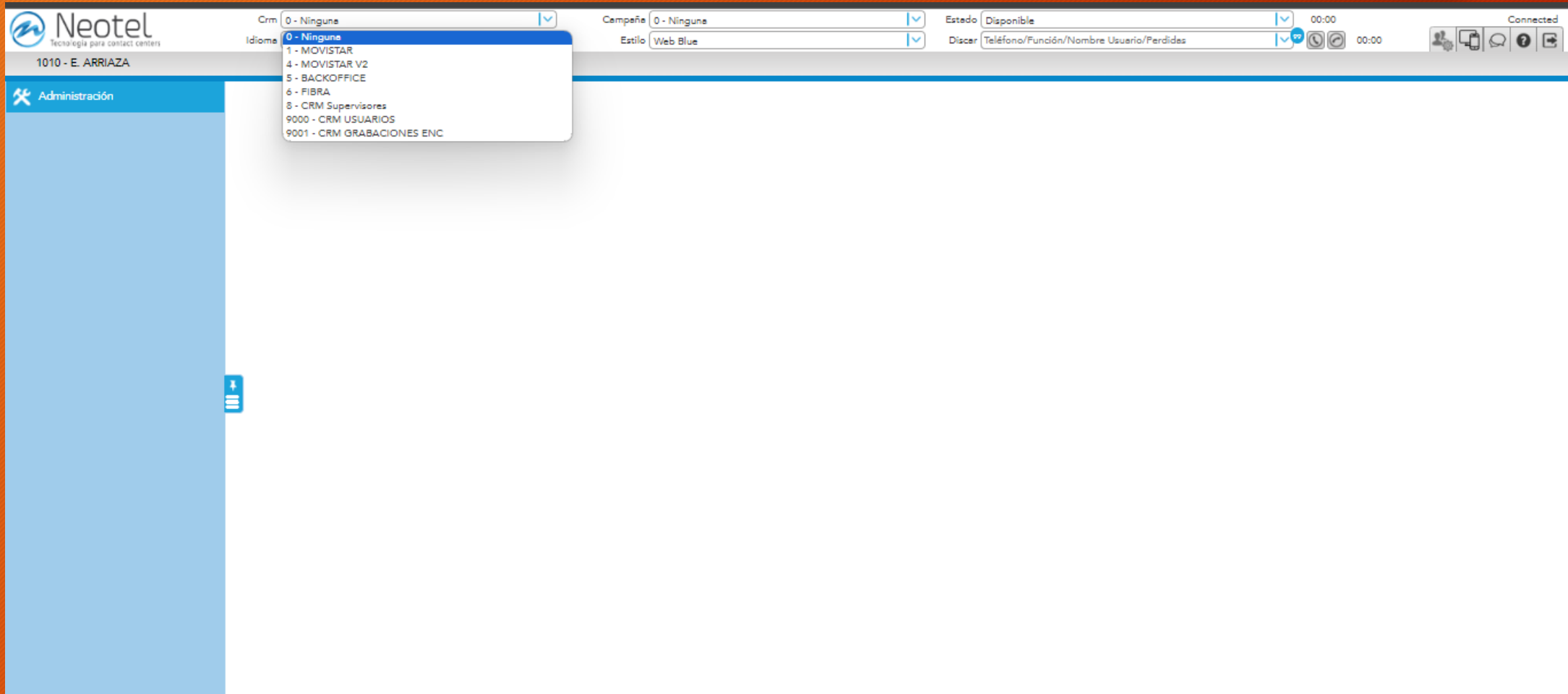
Log In



PASO 3: seleccionar modo, en este caso Webphone - Server NEO1.  
Luego seleccionar “Log in”

The screenshot shows the Neotel login page. At the top, there's a header with a blue geometric pattern and the Neotel logo, which includes a blue circular icon with a stylized 'N' and the text 'Neotel Tecnología para contact centers'. Below the logo, it says 'Plataforma de gestión de contactos'. There are three input fields: the first contains '1010', the second contains four dots, and the third is labeled 'Token'. Each of the first two fields has a red asterisk to its right. Below the input fields is a blue horizontal bar with the text '[Modo Telefonía]', '[Modo Telefonía]', 'Webphone - Server NEO1', and 'Softphone - Server NEO1'. An orange arrow points to the 'Webphone - Server NEO1' option. Below this bar is a large grey area with a 'Log In' button in the center. Another orange arrow points to the 'Log In' button.

PASO 4: Seleccionar crm (seleccionando nuestra posición, sea portabilidad, ATP, BackOffice, migra, etc.)



## PASO 5: Seleccionar la campaña.



Neotel  
Tecnología para contact centers

1010 - E. ARRIAZA

Home

Crm: 1 - MOVISTAR  
Idioma: Español

Campaña: 0 - Ninguna  
Estilo: 0 - Ninguna  
1 - LLAMADOS MANUALES  
27 - CALIDAD  
50 - PREDICTIVO

Estado: Disponible  
Discar: Teléfono/Función/Nombre Usuario/Perdidas

00:00  
00:00

Connected

Administración

Configuración

Configuración CRM

Bases de datos

Administración

Gestión

Procesos

Informes & estadísticas

Gestión de contactos

Bases de datos

Reprocesamiento de contactos

Por lote

Lotes

Gestiones (todas)

Por lote o subcategoría

SUPERVISORES 2

Reciclado de contactos

Monitor de usuarios y bases

Todas (grabaciones)

Gestiones efectivas

## PASO 6: Seleccionar el estado al cual debemos estar (disponible, tiempo administrativo, baño, etc.)



Neotel  
Tecnología para contact centers

1010 - E. ARRIAZA

Home

Administración  
Configuración  
Configuración CRM  
Bases de datos  
Administración  
Gestión  
Procesos  
Informes & estadísticas

Crm: 1 - MOVISTAR  
Idioma: Español  
Campeña: 50 - PREDICTIVO  
Estilo: Escala de Grises  
Estado: Disponible  
Discon:

00:00  
Connected

Gestión de contactos  
Bases de datos  
Reprocesamiento de contactos  
Por lote

Lotes  
Gestiones (todas)  
Por lote o subcategoría  
SUPERVISORES 2

Reciclado de contactos  
Monitor de usuarios y bases  
Todas (grabaciones)  
Gestiones efectivas

Disponible  
Tiempo administrativo  
Baño  
Capacitación  
Descenso  
Error sistema  
Redes Sociales  
Reunión  
Redes Sociales (Chats Nuevos + Activos)  
Redes Sociales (Solo Chats Activos)



# PASO 7: Seleccionar: Gestión > Gestión de contacto



Neotel  
Tecnología para contact centers

Crm: 1 - MOVISTAR  
Idioma: Español  
Campeña: 50 - PREDICTIVO  
Estado: Disponible  
Estilo: Escala de Grises  
Discer: Teléfono/Función/Nombre Usuario/Perdidas  
00:00  
Connected

1010 - E. ARRIAZA

Home

- Administración
- Configuración
- Configuración CRM
- Bases de datos
- Administración
- Gestión**
  - Gestión de contactos
  - Efectivas (administración)
  - Todas (grabaciones)
  - Tickets redes sociales
- Procesos
- Informes & estadísticas

Orange arrows indicate the navigation path: from the 'Gestión' menu item to the 'Gestión de contactos' sub-item.

# PASO 8: Nos encontraremos con la siguiente pantalla, vemos las catalogaciones:



Neotel  
Tecnología para contact centers

Crm: 1 - MOVISTAR  
Idioma: Español  
Campaña: 50 - PREDICTIVO  
Estilo: Escala de Grises  
Estado: Tiempo administrativo  
Discar: Teléfono/Función/Nombre Usuario/Perdidas  
01:46  
Connected  
00:00

Home Gestión de contactos

Preview Historial

Db: 2171 - AMX 4 03/06

Efectivas vigencia desde: 06/12/2023  
No efectivas vigencia desde: 06/12/2023  
Tipo discador: Predictive  
Device status: OK  
Hora local: 03-06 16:38  
Hora País Conctacto: +

NOTICIAS  
CUMPLEAÑOS  
AGENDAS

T.Login	Login Neto	Tiempo Improductivo	Conv. Saliente	Descanso	Tiempo Administrativo
0:21:18	0:06:18	0:21:18	0:00:00	0:00:00	0:15:00

NOMBRE Y APELLIDO DEL TITULAR / RAZÓN SOCIAL  
DNI / CUIT  
FECHA DE NACIMIENTO  
TELEFONO PRINCIPAL  
EMAIL TITULAR  
GENERO  
DIRECCION O LOCALIDAD FISCAL

SPEECH

PRODUCTOS A OFRECER

MERCADO ACTUAL  
PLAN A OFRECER  
BONIFICACIÓN  
SCORE DEL CLIENTE

PRODUCTOS	PRECIO	PRECIO FINAL
-----------	--------	--------------

Resolución y Notes de la Llamada

NO COMPRA  
NO COMPRA  
RE-LLAMADO  
NO CONTESTA  
COMPRA  
LIBERAR

Horas local: 03/06/2024  
1010 - ARRIAZA, ENRIQUE

Aceptar y traer nuevamente  
Aceptar  
Salir

PASO 8: Nos encontraremos con la siguiente pantalla, vemos las catalogaciones: una vez la catalogación hecha, damos en aceptar.



Neotel  
Tecnología para contact centers

Grm: 1 - MOVISTAR  
Idioma: Español  
Campaña: 50 - PREDICTIVO  
Estilo: Escala de Grises  
Estado: Tiempo administrativo  
Discar: Teléfono/Función/Nombre Usuario/Perdidas  
04:57  
Connected

Home Gestión de contactos

Preview Historial

Db: 2171 - AMX 4 03/06

Efectivas vigencia desde: 06/12/2023  
No efectivas vigencia desde: 06/12/2023  
Tipo discador: Predictive  
Device status: OK  
Hora local: 03-06 16:41  
Hora País Contacto: +

NOTICIAS  
CUMPLEAÑOS  
AGENDAS

T.Login	Login Neto	Tiempo Improductivo	Conv. Saliente	Descanso	Tiempo Administrativo
0:31:17	0:12:31	0:31:17	0:00:00	0:00:00	0:18:46

PUNTO DE VENTA  
BANDEJA IRIS  
FUENTE DE SOLICITUD  
VENDEDOR

NOMBRE Y APELLIDO DEL TITULAR / RAZÓN SOCIAL  
DNI / CUIT  
FECHA DE NACIMIENTO  
TELÉFONO PRINCIPAL  
EMAIL TITULAR  
GÉNERO  
DIRECCIÓN O LOCALIDAD FISCAL

SPEECH

PRODUCTOS A OFRECER

MERCADO ACTUAL  
PLAN A OFRECER  
BONIFICACIÓN  
SCORE DEL CLIENTE

PRODUCTOS	PRECIO	PRECIO FINAL
-----------	--------	--------------

Resolución y Notas de la Llamada

NO COMPRA  
CORTA EL TELÉFONO - CON PRESENTACIÓN  
Hora local: 03/06/2024  
1010 - ARRIAZA, ENRIQUE

Aceptar y traer nuevamente  
Aceptar  
Salir

# PASO 9: Nos encontraremos con la catalogaciones:



Neotel  
Tecnología para contact centers

Crm: 1 - MOVISTAR  
Idioma: Español  
Campeña: 50 - PREDICTIVO  
Estilo: Escala de Grises  
Estado: Tiempo administrativo  
Discar: Teléfono/Función/Nombre Usuario/Perdidas  
07:18  
Connected  
00:00

Home Gestión de contactos

Preview Historial

Db: 2171 - AMX 4 03/06

Efectivas vigencia desde: 06/12/2023  
No efectivas vigencia desde: 06/12/2023  
Tipo discador: Predictive  
Device status: OK  
Hora local: 03-06 16:43  
Hora País Contacto: +

Buscar + Agregar Ignorar

NOTICIAS	T.Login	Login Neto	Tiempo Improductivo	Conv. Saliente	Descanso	Tiempo Administrativo
CUMPLEAÑOS	0:31:17	0:12:31	0:31:17	0:00:00	0:00:00	0:18:46
AGENDAS						

NOMBRE Y APELLIDO DEL TITULAR / RAZÓN SOCIAL  
DNI / CUIT  
FECHA DE NACIMIENTO  
TELÉFONO PRINCIPAL  
EMAIL TITULAR  
GÉNERO  
DIRECCIÓN O LOCALIDAD FISCAL

SPEECH

PRODUCTOS A OFRECER

MERCADO ACTUAL  
PLAN A OFRECER  
BONIFICACIÓN  
SCORE DEL CLIENTE

PRODUCTOS	PRECIO	PRECIO FINAL
-----------	--------	--------------

Resolución y Notes de la Llamada

NO COMPRA  
CORTA EL TELÉFONO - CON PRESENTACIÓN  
Hora local  
03/06/2024  
1010 - ARRIAZA, ENRIQUE

NO COMPRA  
RE-LLAMADO  
NO CONTESTA  
COMPRA  
LIBERAR

Aceptar y traer nuevamente Aceptar Salir



# PASO 9: Nos encontraremos con la catalogaciones:



Neotel  
Tecnología para contact centers

Crm: 1 - MOVISTAR  
Idioma: Español  
Campaña: 50 - PREDICTIVO  
Estilo: Escala de Grises  
Estado: Tiempo administrativo  
Disca: Teléfono/Función/Nombre Usuario/Perdidas  
07:28  
00:00  
Connected

Home Gestión de contactos

Preview Historial

Db: 2171 - AMX 4 03/06

Efectivas vigencia desde: 06/12/2023  
No efectivas vigencia desde: 06/12/2023  
Tipo discador: Predictive  
Device status: OK  
Hora local: 03-06 16:43  
Hora País Contacto: +

NOTICIAS  
CUMPLEAÑOS  
AGENDAS

T.Login	Login Neto	Tiempo Improductivo	Conv. Saliente	Descanso	Tiempo Administrativo
0:31:17	0:12:31	0:31:17	0:00:00	0:00:00	0:18:46

NOMBRE Y APELLIDO DEL TITULAR / RAZÓN SOCIAL  
DNI / CUIT  
FECHA  
TELEFONO  
DIRECCION O LOCALIDAD

CORTA EL TELEFONO - CON PRESENTACION

- ES CORPORATIVO
- POSEE MÁS BENEFICIOS
- NO CUMPLE PERMANENCIA
- REGISTRO NO LLAME
- NO TIENE COBERTURA MOVISTAR
- SCORE 80
- YA ES MOVISTAR
- FTTH -DOMICILIO / ZONA INHABILITADA
- CLIENTE DESISTE
- TOMADA POR ASESOR
- TRAMITE INICIADO

SPEECH

PRODUCTOS A OFRECER

MERCADO ACTUAL  
PLAN A OFRECER  
BONIFICACIÓN  
SCORE DEL CLIENTE

PRODUCTOS	PRECIO	PRECIO FINAL
-----------	--------	--------------

Resolución y Notas de la Llamada

NO COMPRA  
CORTA EL TELEFONO - CON PRESENTACION  
Hora local: 03/06/2024  
1010 - ARRIAZA, ENRIQUE

Aceptar y traer nuevamente  
Aceptar  
Salir

PASO 10: Para atender y cortar una llamada, debemos seleccionar los siguientes íconos. (esto es cuando estemos en la campaña correspondiente a la caída del dato; campaña 50, por ejemplo)



Neotel  
Tecnología para contact centers

Crm: 1 - MOVISTAR  
Idioma: Español  
Campaña: 50 - PREDICTIVO  
Estado: Disponible  
Estilo: Escala de Grises  
Disco: Teléfono/Función/Nombre Usuario/Perdidas  
01:11  
Connected

Home | Gestión de contactos

Preview | Historial

Db: 2171 - AMX 4 03/06

Efectivas vigencia desde: 06/12/2023  
No efectivas vigencia desde: 06/12/2023  
Tipo discador: Predictive  
Device status: OK  
Hora local: 03-06 16:53  
Hora País Contacto: +

NOTICIAS  
CUMPLEAÑOS  
AGENDAS

T.Login	Login Neto	Tiempo Improductivo	Conv. Saliente	Descanso	Tiempo Administrativo
0:41:18	0:16:36	0:41:18	0:00:00	0:00:00	0:24:42

FUENTE DE SOLICITUD  
VENDEDOR

NOMBRE Y APELLIDO DEL TITULAR / RAZÓN SOCIAL  
DNI / CUIT  
FECHA DE NACIMIENTO  
TELÉFONO PRINCIPAL  
EMAIL TITULAR  
GÉNERO  
DIRECCIÓN O LOCALIDAD FISCAL

SPEECH  
PRODUCTOS A OFRECER

MERCADO ACTUAL  
PLAN A OFRECER  
BONIFICACIÓN  
SCORE DEL CLIENTE

PRODUCTOS	PRECIO	PRECIO FINAL
-----------	--------	--------------

Resolución y Notas de la Llamada

1010 - ARRIAZA, ENRIQUE

Aceptar y traer nuevamente | Aceptar | Salir

Levantar  
llamadas

Cortar  
llamadas

FACUNDO ROJO - ENRIQUE ARRIAZA

EQUIPO GTR

