



UNA MARCA DE *Telefónica*

Portal de entrenamiento

Manual

Contenido

Que es el portal de entrenamiento comercial

Objetivos

Entrenamiento

Acceso

Visualización Rol Asesor

- Entrenamiento
- Contacto Experto
- Biblioteca
- Mis Reportes
- Test y Encuestas
- Soporte
- Mensajes
- Perfil

Visualización Rol Líder-Gestor-Supervisor

- Entrenamiento
- Crear Test y Encuestas
- Agenda de Novedades
- Gestión de Usuarios
- Asignar Contenido
- Contacto Experto
- Evaluar CheckList
- Biblioteca
- Reportes
- Test y Encuestas
- Soporte
- Mensajes
- Perfil

Visualización Rol Formador-Formador Proveedor

- Entrenamiento
- Gestión de Usuarios
- Asignar Contenido
- Ver Guías Interactivas
- Biblioteca
- Crear Encuestas y Test
- Asignar Test y Encuestas
- Test y Encuestas
- Soporte
- Mensajes
- Perfil

Visualización Rol Jefe-Gerente

- Entrenamiento
- Crear Test y Encuestas
- Ver Check List
- Gestión de Usuarios
- Asignar Contenido
- Biblioteca
- Reportes
- Perfil
- Reporte Jefe
- Soporte
- Mensajes

Visualización Rol Ejecutivo-Analista

- Entrenamiento
- Gestión de Usuarios
- Biblioteca
- Crear Encuestas y Test
- Reportes
- Mis Reportes
- Perfil
- Soporte
- Mensajes

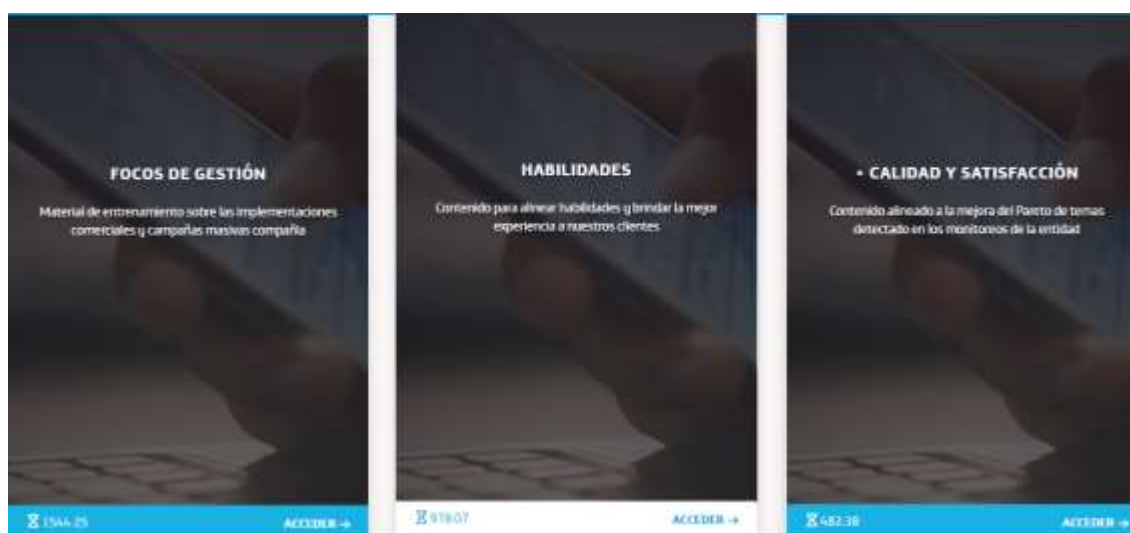
Portal de entrenamiento/Objetivos

1

El PORTAL DE ENTRENAMIENTO es un entorno Web en donde los Asesores podrán capacitarse a través de videos tutoriales.

Esta herramienta disponibilizará material sobre:

- ❓ **Habilidades:** Con tips y contenido para la nivelación sobre las habilidades comerciales mínimas requeridas para el rol
- ❓ **Focos de Gestión:** Contenido sobre implementaciones comerciales de Alto Impacto en la entidad- foco comercial
- ❓ **+Calidad y Satisfacción:** Enfocado a la mejora del Pareto de temas de Error crítico- de la entidad



OBJETIVO:

- ✓ Nivelar el conocimiento en habilidades comerciales en toda la dotación de la entidad
- ✓ Entrenar en las campañas comerciales de impacto compañía
- ✓ Brindar contenido focalizado por asesor en los desvíos de métricas individuales tanto comerciales como de calidad.

Entrenamiento

*Objetivos:

-95%: cumple (participación + aprobación)

-50%: efectividad

-25%: deben salir del Cuartil 4

Para la actualización y formación constante, el Asesor contará con instancias mensuales en los que se sumará nuevo contenido.

El Perfilamiento de los Q es consecuencia del análisis de los 4 Cuartiles en los que se divide la dotación según el cumplimiento de los objetivos comerciales y de calidad de la dotación.

Cada Cuartil está comprendido por el 25% de los Asesores y se obtiene del promedio más bajo de la dispersión total de la población medida

El Equipo de Entrenamiento Comercial y Mejora Operativa, realiza la asignación direccionada de los Cursos al 4to. Cuartil de la dotación, según las métricas que impacten.

Para el restante de los asesores, el líder tendrá la potestad de realizar una asignación manual a través de la herramienta al resto de los asesores del equipo en los cuales se detecten oportunidades donde se deba reforzar el conocimiento.

Objetivo de modelo: mantener entrenada a la dotación de la entidad para contribuir con el cumplimiento de los objetivos del negocio y del usuario final. (Satisfacción, resolución, TMO/TMA, PEC)

Etapas de diseño: se toma como input para desarrollo de contenido, el Pareto de error crítico, Pareto de error, los resultados de enc. de satisfacción, necesidades de la operación. El contenido se disponibiliza en "portal de entrenamiento" y es organizado en una biblioteca por categorías. Cada curso es asociado a un KPI (satisfacción, resolución) para luego medir efectividad.

Etapas de ejecución: para la población crítica en cada KPI de la entidad el contenido es asignado por entrenamiento comercial (25% perfilado)

El acceso al Portal de Entrenamiento:

El ingreso podrá realizarse desde un acceso directo ubicado en el Portal único T3-



El usuario podrá acceder desde cualquier dispositivo, dentro o fuera de red TASA.

Ingresando con su respectivo Usuario y Contraseña



En caso de bloqueo de usuario y/o reseteo de contraseña, solicitar al Líder/Supervisor inmediato la gestión de ambas tareas.

Si se cuenta con la dirección de mail cargada en el portal de entrenamiento, se puede autogestionar desde la opción "Olvidé mi contraseña"

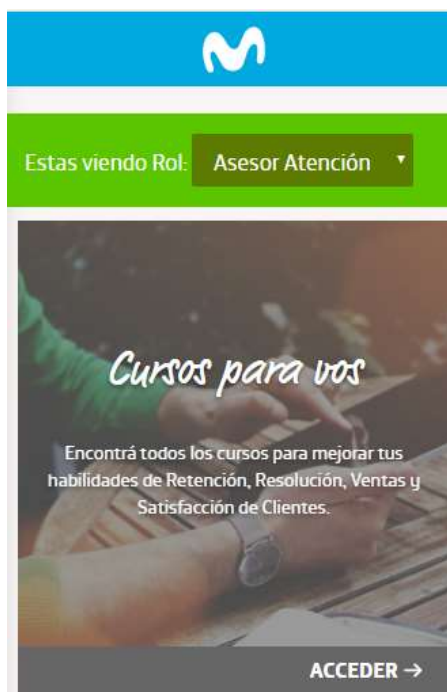


The image shows the Movistar login interface. At the top is the Movistar logo. Below it are two input fields: one for the username labeled 'Usuario' and another for the password, which is masked with dots. Under the password field is a green button labeled 'INGRESAR'. Below that is another green button labeled 'OLVIDÉ MI CONTRASEÑA', which is highlighted with a red rectangular border.

Portal de Entrenamiento- App

Desde cualquier dispositivo podrás realizar la descarga de la app del Portal de Entrenamiento, desde los siguientes sistemas operativos Android desde 4.4 y IOS desde 10.01 podrás descargarla bajo el nombre **Movistar Elige Aprender**

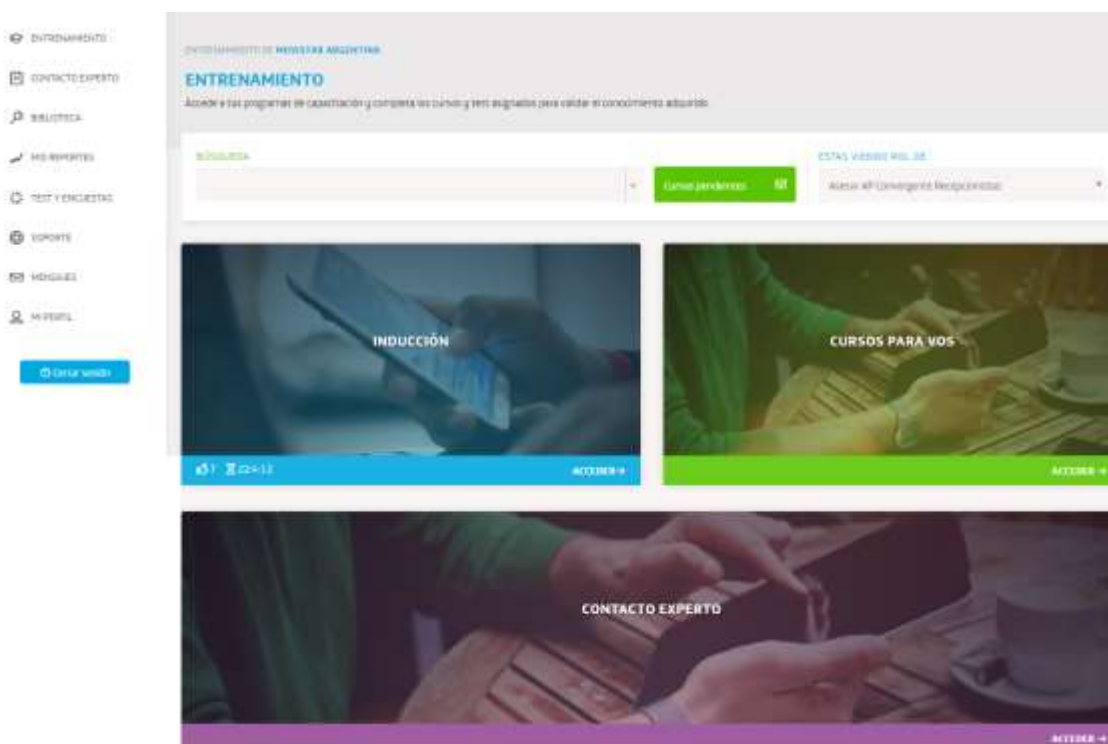
El ingreso se hará con los mismos datos del usuario.



Entrenamiento

Al ingresa al **Portal de Entrenamiento**, el asesor encontrará como primera pantalla, tres grandes recuadros, divididos en:

- INDUCCION
- CURSOS PARA VOS
- CONTACTO EXPERTO



Inducción

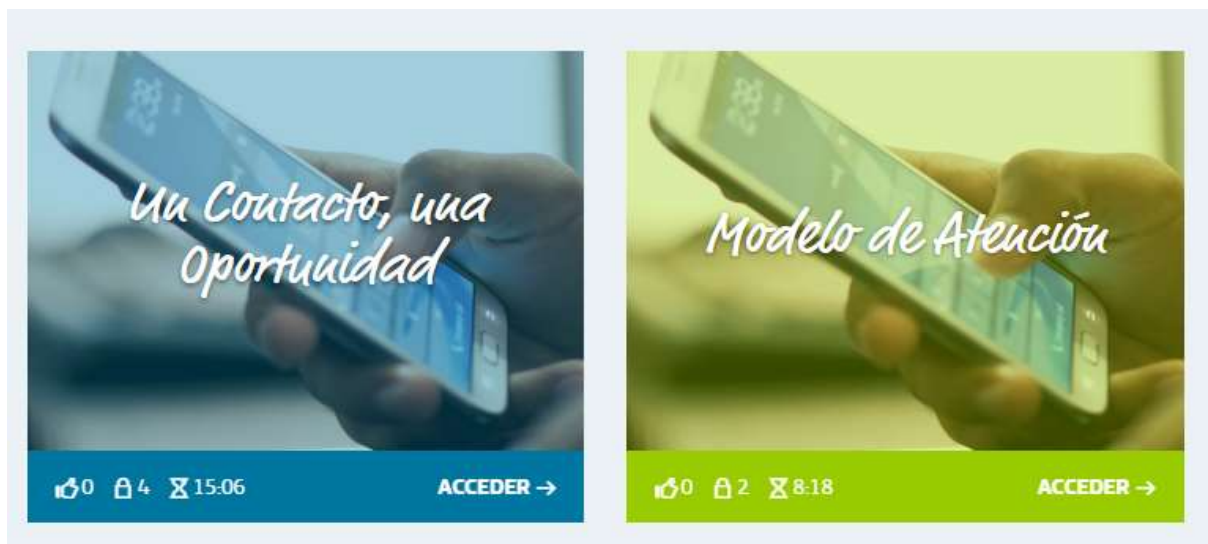
Se encuentra todo el material para conocer los primeros pasos del Asesor.
Podes ingresar y realizar todos los cursos relacionados a este período de Entrenamiento



Cursos para vos

Dentro del espacio, **CURSOS PARA VOS**, el asesor ingresará a los cursos asignados de acuerdo al perfilamiento realizado para el corriente mes.

Los mismos te ayudarán a desarrollar tus habilidades de Retención, Ventas, Resolución y Satisfacción de Clientes



CUESTIONARIO

Una vez que ingresa al módulo asignado podrá ver las lecciones que lo componen y visualizar cada una de ellas.

Luego de cada material audiovisual, se disponibilizará un cuestionario o, por el cual se validará la comprensión del conocimiento transmitido.



Contacto Experto

Cuestionario programado para validar los conocimientos aprendidos en las Agendas de Novedades, los cuales te permiten estar informado y actualizado.



Mientras qué, del lado izquierdo de la pantalla, se podrán visualizar otros accesos complementarios, tales como:

Biblioteca

Permite ver diferentes contenidos audiovisuales relacionados con tu propio canal de atención. Podrás encontrar todos los cursos disponibles, con la siguiente información:
-Nombre del Curso, módulo al que pertenece, si es obligatorio o de valor agregado, duración, cantidad de lecciones, vigencia.

Cursos

Mostrar

Todos

Obligatorios

No obligatorios

Estado




Todos

Pendiente

En progreso

Realizados

Buscar

Nueva política de financiación de terminales	Entrenamiento Recurrente		12:23	2 lecciones	<div><div>100%</div></div>
Como realizar correctamente un ajuste en T3	Entrenamiento Recurrente		4:45	1 lecciones	<div><div>100%</div></div>
Configuración de iCloud Drive y activación de red 4G en tu iPhone	Entrenamiento Recurrente		3:56	2 lecciones	<div><div>0%</div></div>

Haciendo click en el título del curso seleccionado, podrás acceder a dicho contenido, con sus respectivas lecciones.



Mis Reportes

Se visualizan todos los cursos asignados al usuario, identificados por módulos, nombre del curso, agrupador, progreso y fecha de asignación

Cursos Asignados				
Módulo	Curso	Agrupador	Progreso	Fac. Asignado
Habilidades	¿Cómo reportar al ró a clientes en la venta?	Equipo Entrenamiento	100.00%	16/09/2018
Habilidades	La centralidad del cliente - AT	Equipo Entrenamiento	100.00%	16/01/2018
Habilidades	La empatía	Equipo Entrenamiento	100.00%	17/04/2018
Foco de gestión	Nueva política de financiación de terminales	Equipo Entrenamiento	100.00%	16/06/2018
Foco de gestión	Como realizar correctamente un ajuste en T3	Equipo Entrenamiento	100.00%	21/05/2018
Foco de gestión	Autogestionarme, la mejor opción	Equipo Entrenamiento	100.00%	01/08/2018
Habilidades	Claves para la Venta	Equipo Entrenamiento	100.00%	16/07/2018
Foco de gestión	Agenda multigataforma	Equipo Entrenamiento	100.00%	02/06/2019
Habilidades	Satisfacción de cliente - Nuestro Objetivo	Equipo Entrenamiento	100.00%	14/06/2018
Foco de gestión	Novistar Play	Equipo Entrenamiento	100.00%	08/03/2019
Plan de gestión	Plan anual de mejora de terminales - 1 trimestre 2018	Equipo Entrenamiento	100.00%	16/06/2018

Test y Encuestas

Validación de contenido de lo aprendido en los diferentes cursos o capacitaciones realizados de manera presencial y/o virtual

Al ingresar en Test y Encuestas, se visualizan los tres principales módulos donde se encuentran alojados cada uno de los cuestionarios

- INGRESO
- ESPECIALIZACION
- VERIFICACION DE HABILIDADES



Dentro de cada módulo, se hayan los nombres de los test y sus respectivos estados.



Soporte

Canal de contacto dónde podrás encontrar preguntas frecuentes, y realizar consultas, reclamos y sugerencias



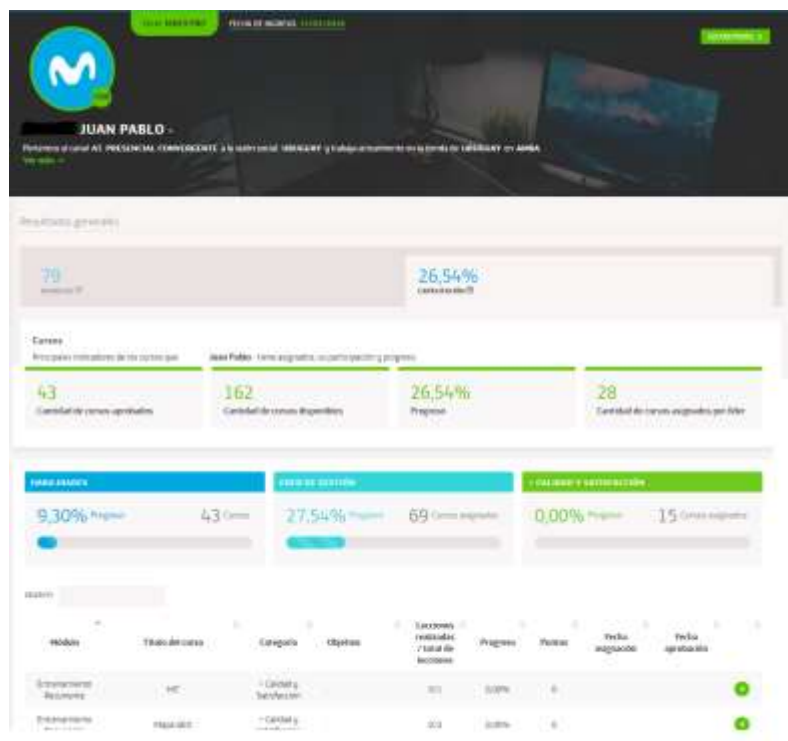
Mensajes

Nos permite visualizar todas las respuestas recibidas desde el área de Soporte del Portal de Entrenamiento.



Mi Perfil

Estadísticas de los cursos asignados a cada usuario. Visualización de ingresos al portal, asignaciones, participación y progreso de cursos.



Validación de contenidos post videos

La validación de comprensión de contenidos deberá hacerse posterior a cada uno de los videos, el asesor tendrá la posibilidad de realizar el Test tres veces, en caso de alcanzar el mínimo establecido del 100% en el segundo intento, no tendrá la opción de realizarlo por tercera vez; si en las tres oportunidades el usuario no logra superar el porcentaje establecido, la herramienta tomará el último resultado obtenido

La visualización del material (video) podrá realizarse de manera infinita.

***El contenido se considerará completo una vez vista las lecciones y completados el test**

Visualización Rol Líder-Gestor-Supervisor

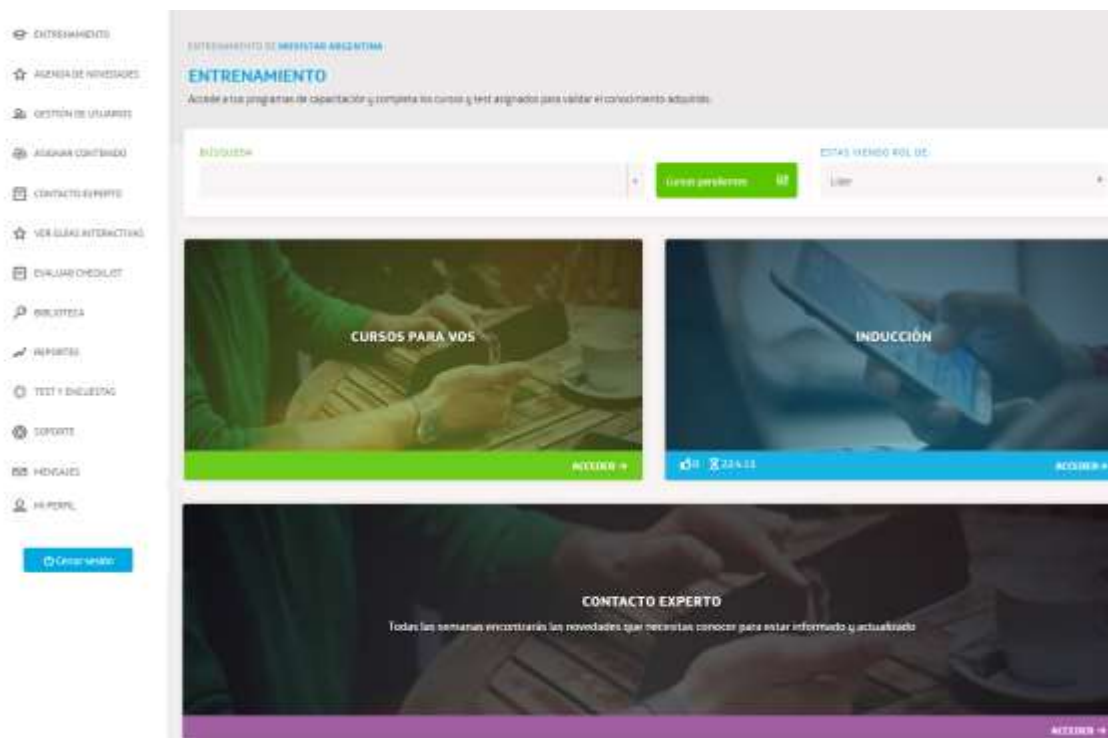
Entrenamiento

El rol Líder/Gestor/Supervisor, tendrá la siguiente visualización del agrupamiento de contenidos:

Al ingresar, se visualizan los mismos módulos que en el rol de Asesor.

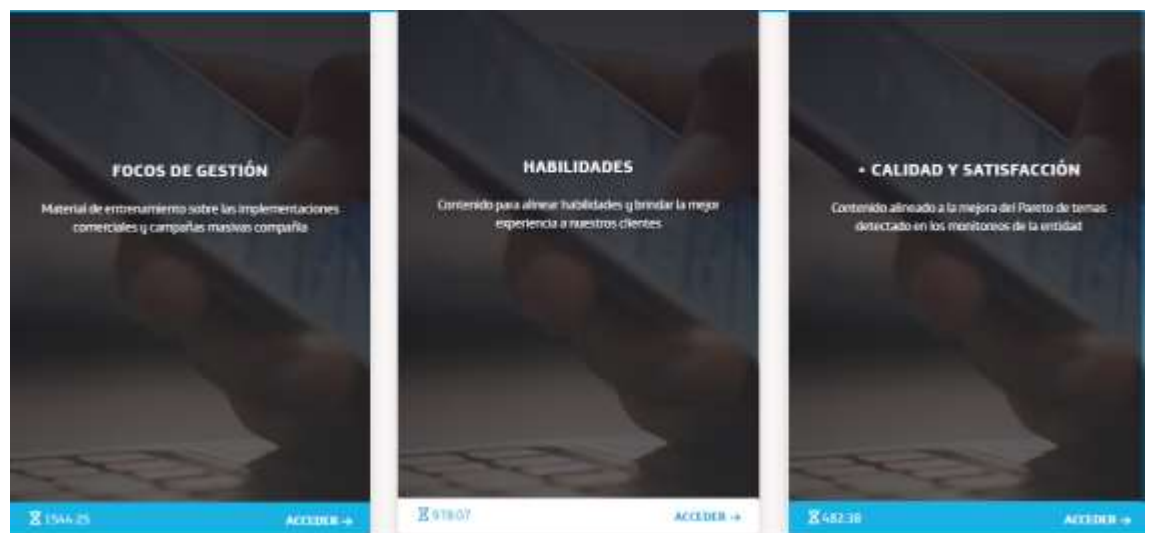
- Cursos para Vos
- Inducción
- Contacto Experto

Al ingresar podrán visualizar las siguientes **categorías donde se agrupan los Contenidos**.



- ✓ **Foco de gestión:** Esta Categoría comprenderá los contenidos atados a las implementaciones comerciales de alto impacto- Ofertas comerciales y Campañas Foco

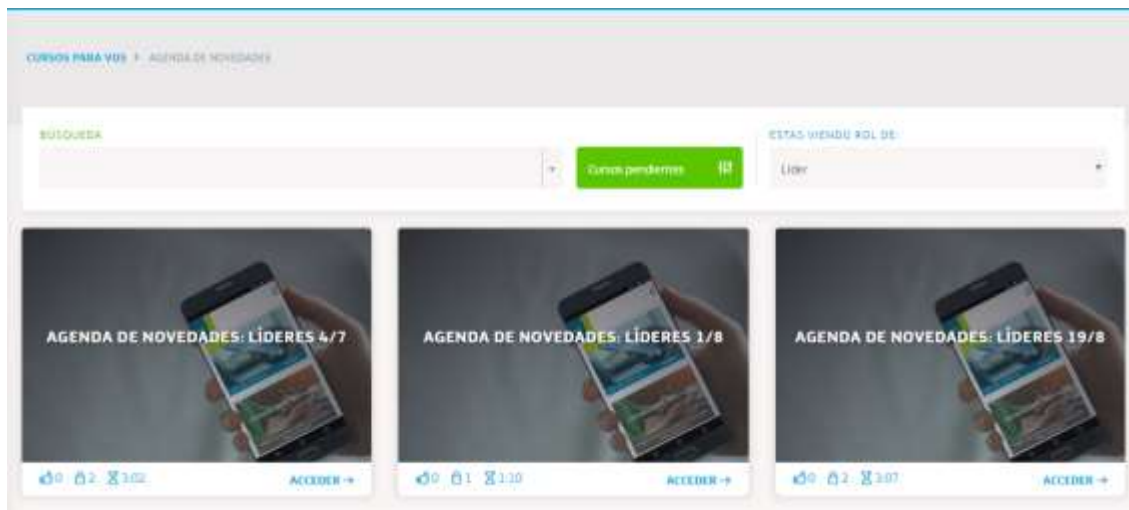
- ✓ **Habilidades:** En este espacio se cargará el material para transmitir las habilidades blandas necesarias para aplicar de manera correcta en cada contacto con nuestros clientes y así poder brindar el conocimiento necesario para el cumplimiento de las métricas asociadas
- ✓ **+Calidad y Satisfacción:** Aquí estará el entrenamiento desarrollado para acompañar la mejora de los temas que forman parte del Pareto, resultado de los monitoreos de calidad.



Mientras qué, del lado izquierdo de la pantalla, se podrán visualizar otros accesos complementarios, tales como:

Agenda de Novedades

Podes acceder a la visualización y compleción de las últimas Agendas en el caso de que tengas alguna asignada (Agenda de Líderes)



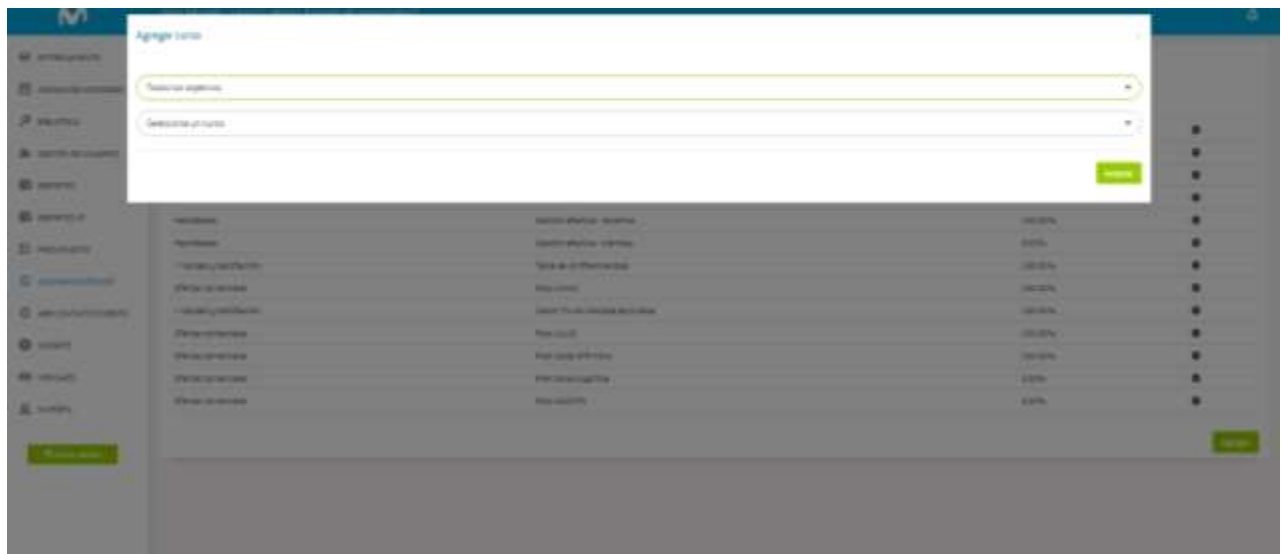
Asignación de contenidos

Líder/Gestor/Supervisor:

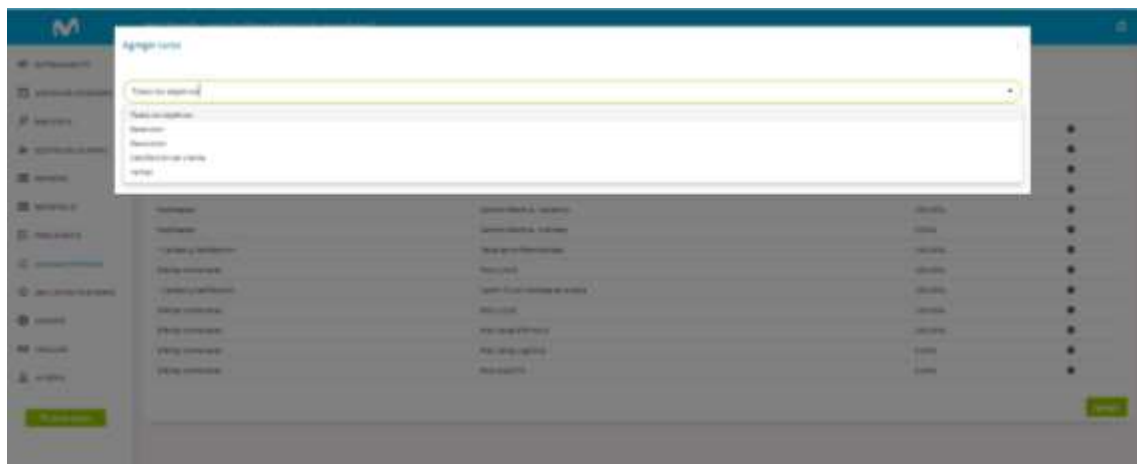
- ✓ Vas a poder realizar la Asignación de Contenido al resto de los Asesores de tu dotación por fuera del perfilamiento del 4 cuartil.

Lo verás de la siguiente manera:

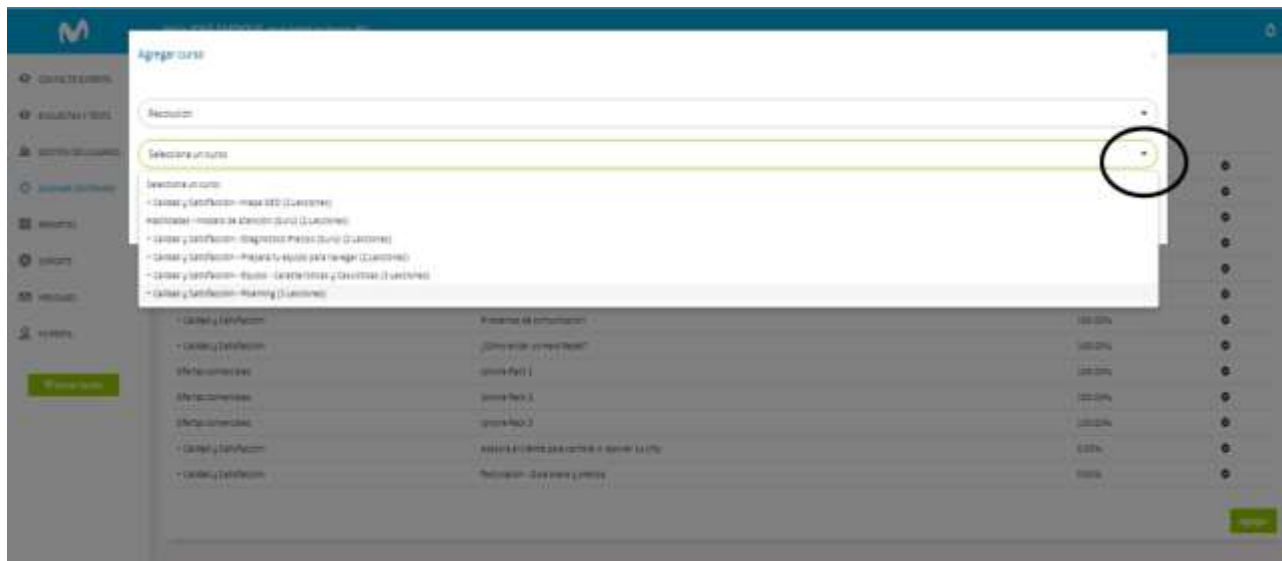
Deberás posicionarte en el acceso “asignar contenido”, desde allí se abrirá la siguiente pantalla con un buscador, en donde puedes desplegar la solapa, navegar y buscar el nombre del asesor o ingresarlo manualmente.



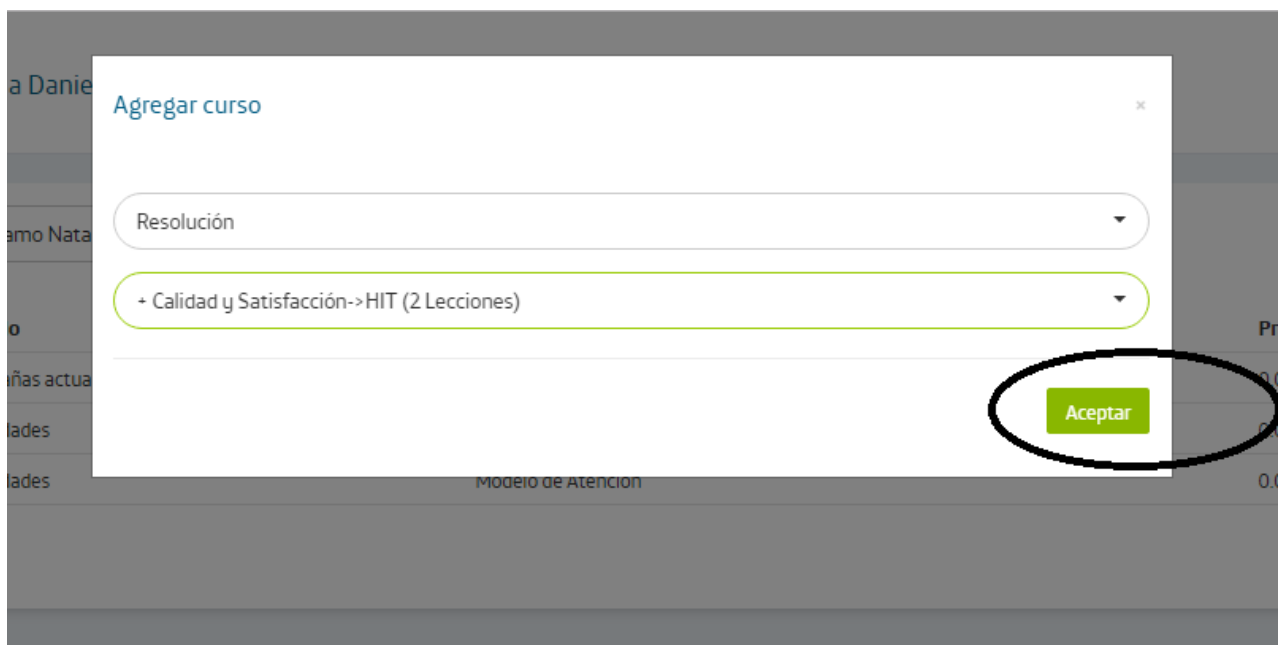
De esta manera podrás seleccionar el objetivo a tratar.



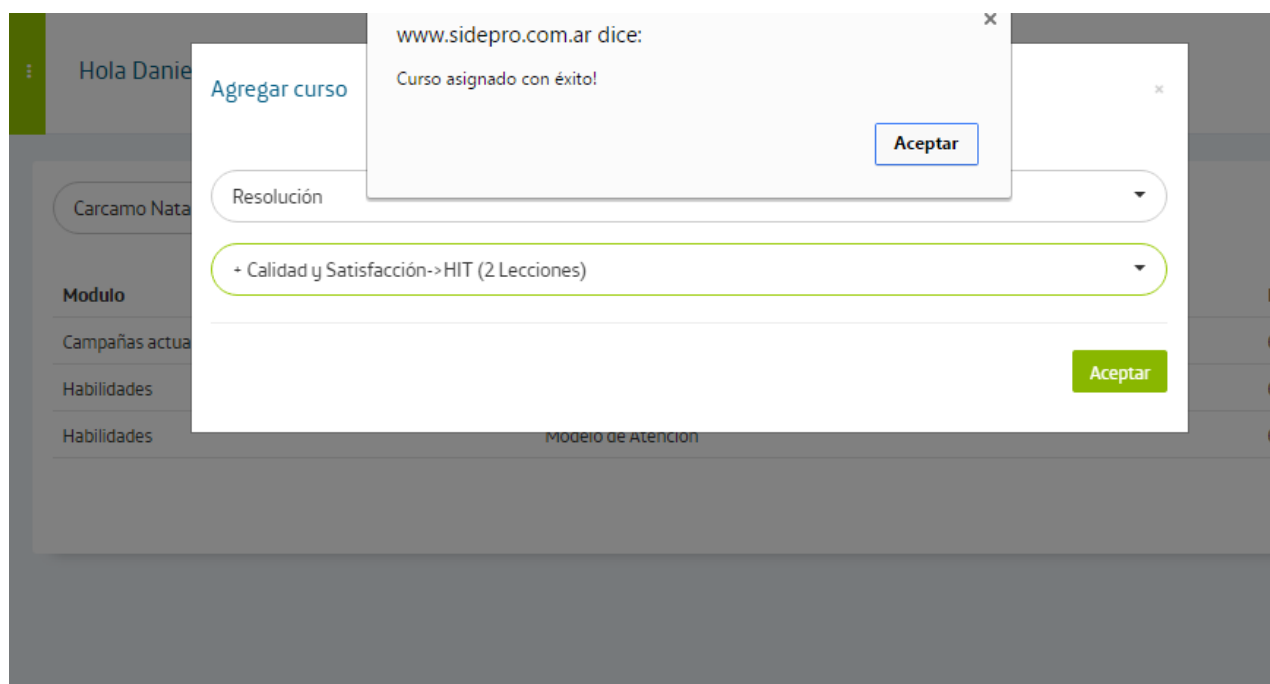
Luego deberás seleccionar el curso



Luego deberás de hacer clic en el curso y en **Aceptar**





Por último, la herramienta confirmará la asignación del Curso.




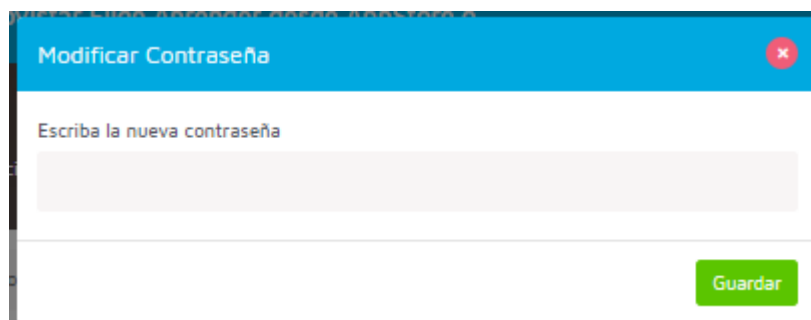
Gestión de usuarios

El Líder/Supervisor podrá visualizar el listado de personas que forman parte de su equipo, así como sus usuarios, DNI, si se encuentran bloqueados/desbloqueados, de licencia temporal, y la posibilidad de resetear sus contraseñas.

Nombre	Usuario	DNI	Razon social	Rol	Ultima Actividad	Accesos	E-mail	Bloqueado	Inactivación temp.	Edición
De Almeida Patricia	1089491	108949	Uruguay	Asesor Primera Linea	14/11/2019	5	PATRICIA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Caroline	577207	577207	Uruguay	Asesor Primera Linea	14/11/2019	1	CAROLINA BOGIANI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Victorie Satrien	720680	720680	Uruguay	Asesor Primera Linea	14/11/2019	1		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Agustin Jose	098889	098889	Uruguay	Asesor Primera Linea	13/11/2019	2		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Jorge	616759	616759	Uruguay	Asesor Primera Linea	13/11/2019	1		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Alvaro	976965	976965	Uruguay	Recepcionista	24/10/2019	0		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Florencia	062130	062130	Uruguay	Recepcionista	24/10/2019	0	Florencia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Maximiliano Edoardo	165304	165304	Uruguay	Asesor Primera Linea	22/10/2019	0	maximiliano	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Cecilia	557975	557975	Uruguay	Recepcionista	30/09/2019	0		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Sebastián	262551	262551	Uruguay	Asesor Primera Linea	30/09/2019	0		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

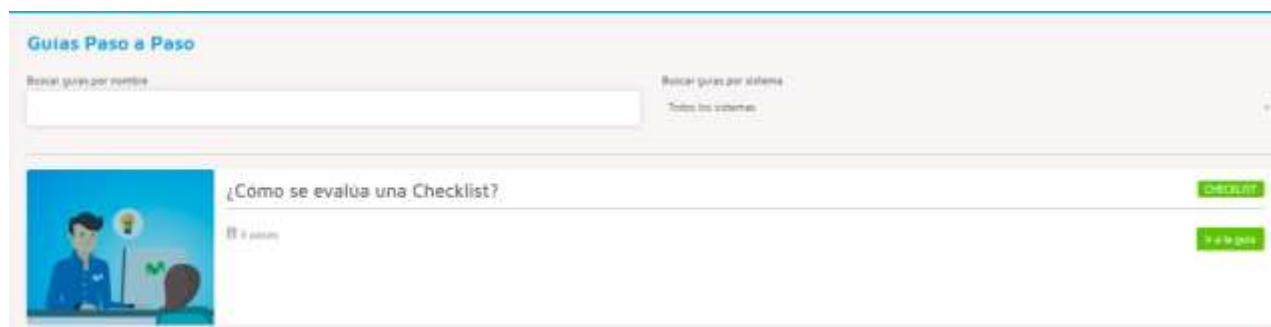
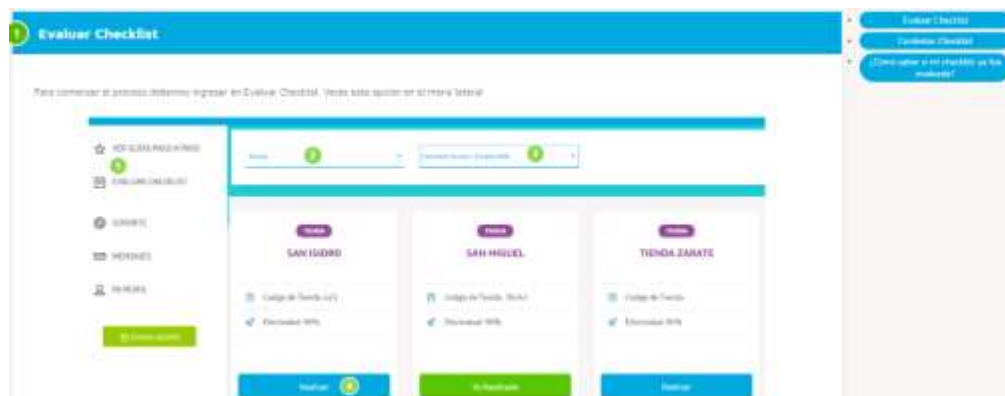
Para desbloquear el usuario, se deberá hacer click sobre la barra .
Una vez desbloqueado  el usuario podrá ingresar nuevamente al portal.

Si se requiere resetear la contraseña, apretar el botón de Editar Contraseña  y luego completar el siguiente cuadro



Ver Guías Interactivas

Herramienta que muestra un Paso a Paso a través de diferentes pantallas, de cómo proceder ante determinadas gestiones operativas.

Evaluar Check List (Sólo para CEC)

Herramienta que permite realizar un chequeo diario de las oficinas comerciales para entender cómo es el estado de las mismas antes de la apertura.

Una vez dentro, se deberá seleccionar Razón Social-Check List Tienda-y clickear en Realizar en Check List

Código de agencia	Agencia	Efectividad	Seleccionar
568	CALLAO	0 %	<button>Realizar Checklist</button>

Luego restará responder las 22 preguntas que forman parte del check list

El/los puestos de autogestión funcionan correctamente

☐ ☐

Comentario

Biblioteca

Permite ver diferentes contenidos audiovisuales relacionados con tu propio canal de atención. Podrás encontrar todos los cursos disponibles, con la siguiente información:
-Nombre del Curso, módulo al que pertenece, si es obligatorio o de valor agregado, duración, cantidad de lecciones, vigencia.

Cursos					
Buscar...		Mostrar: Todos Obligatorio No obligatorio Estado: Todos Pendiente En progreso Realizados			
Nueva política de financiación de terminales		Entrenamiento Recurrente	12:23	2 lecciones	100%
Como realizar correctamente un ajuste en T3		Entrenamiento Recurrente	4:45	1 lecciones	100%
Configuración de iCloud Drive y activación de red iGen tu iPhone		Entrenamiento Recurrente	3:56	2 lecciones	

Haciendo click en el título del curso seleccionado, podrás acceder a dicho contenido, con sus respectivas lecciones.

NUEVA POLÍTICA DE FINANCIACIÓN DE TERMINALES

Nueva política de financiación de terminales I

Nueva política de financiación de terminales II

NUEVA POLÍTICA DE FINANCIACIÓN DE TERMINALES

Lección 2

Scoring y Pago mixto

0:06 / 5:42

Reportes

Muestra el seguimiento en tiempo real de cada una de las acciones dentro del **Portal de entrenamiento**:

Desde Reportes, se puede observar el cumplimiento de cada asesor con respecto a cursos asignados, y contacto experto.

Como líder/Supervisor tendrás el acceso a la información de la totalidad del team asignado, con la posibilidad de poder hacer zoom en cada uno de los usuarios.

Entrenamiento: Cursos Asignados			
Nombre	Documento	Cursos Asignados	Cursos Comprendidos
Carolina	977207	31	19
Juan Pablo	1336046	36	27
Victoria Sabrina	7206805	41	38
Agustín Jové	0988895	43	37
Camila	9579732	52	40
Florencia	0821305	58	50
Sebastian	2625513	78	69
Maria Fernanda	4929935	31	22
Maximiliano Esquivel	1653044	43	34

10

Usuarios
activos

00,00%

Participación

00,00%

Comprensión
superada

100,00%

Comprensión
No superada

Últimos 3 Contactos Expertos

Test	Usuarios Verificados	Participación	Comprensión superada	Comprensión no superada
20/09/2019	0	0.00%	0.00%	100.00%
23/09/2019	0	0.00%	0.00%	100.00%
16/09/2019	0	0.00%	0.00%	100.00%

Emisión

Fecha Test	Sub Entidad	
18/11/2019	At. Presencial Hout	Sin Emisión
19/11/2019	At. Presencial Hout	Sin Emisión
04/11/2019	At. Presencial Hout	Sin Emisión

Test y Encuestas

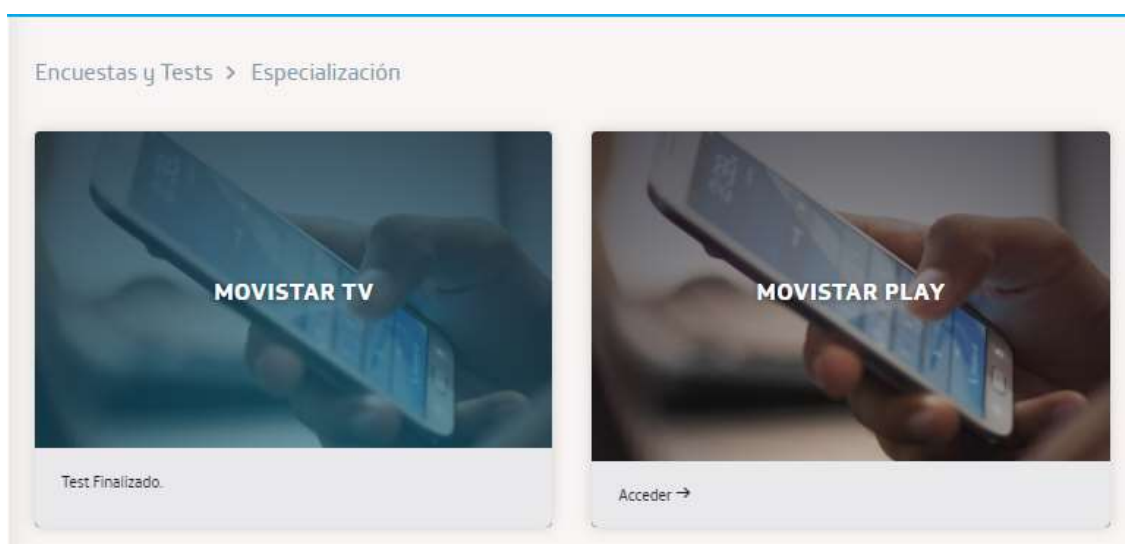
Validación de contenido de lo aprendido en los diferentes cursos o capacitaciones realizados de manera presencial y/o virtual

Al ingresar en Test y Encuestas, se visualizan los tres principales módulos donde se encuentran alojados cada uno de los cuestionarios

- INGRESO
- ESPECIALIZACION
- VERIFICACION DE HABILIDADES



Dentro de cada módulo, se hayan los nombres de los test y sus respectivos estados.



Soporte

Canal de contacto dónde podrás encontrar preguntas frecuentes, y realizar consultas, reclamos y sugerencias



Mensajes

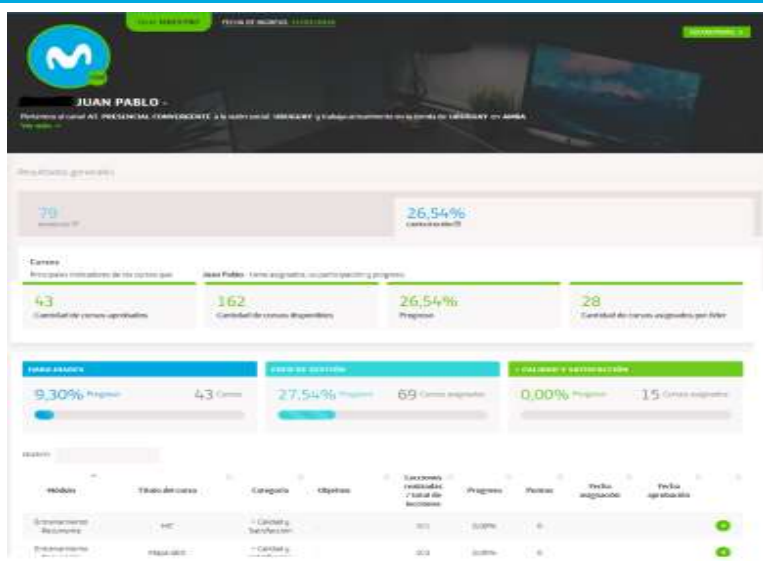
Nos permite visualizar todas las respuestas recibidas desde el área de Soporte del Portal de Entrenamiento.



Mi Perfil

Estadísticas de los cursos asignados a cada usuario. Visualización de ingresos al portal, asignaciones, participación y progreso de cursos.

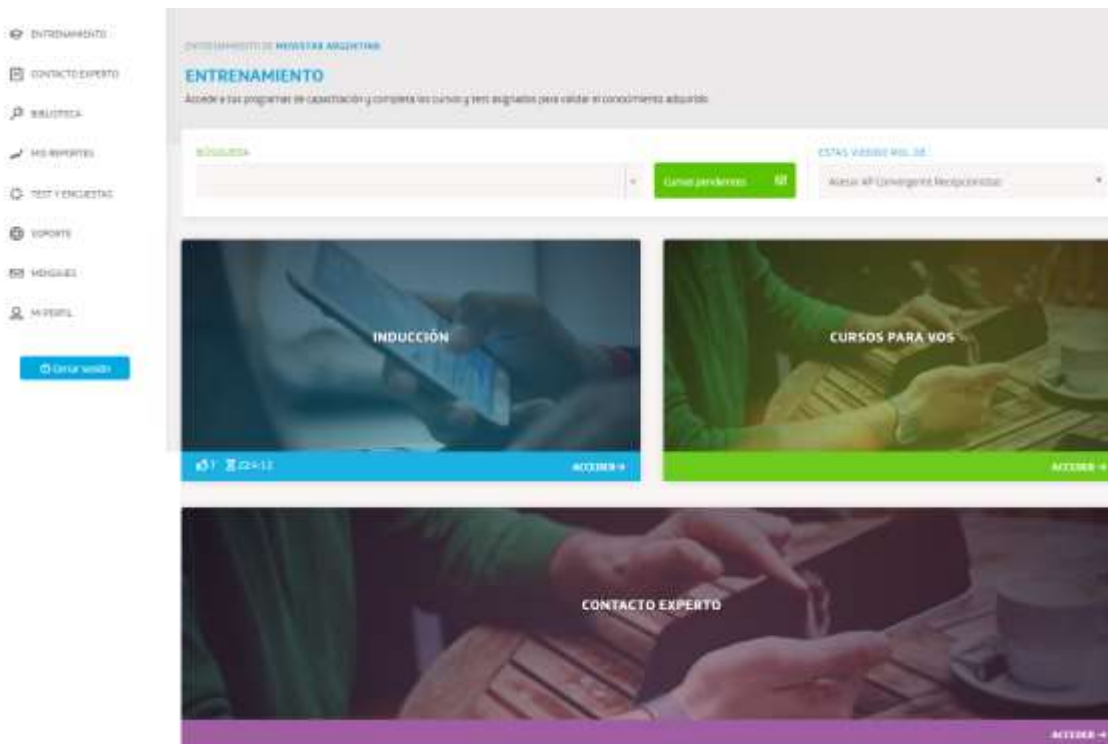
Visualización Formador-Formador Proveedor



Entrenamiento

Al ingresa al **Portal de Entrenamiento**, el asesor encontrará como primera pantalla, tres grandes recuadros, divididos en:

- INDUCCION
- CURSOS PARA VOS
- CONTACTO EXPERTO



Inducción

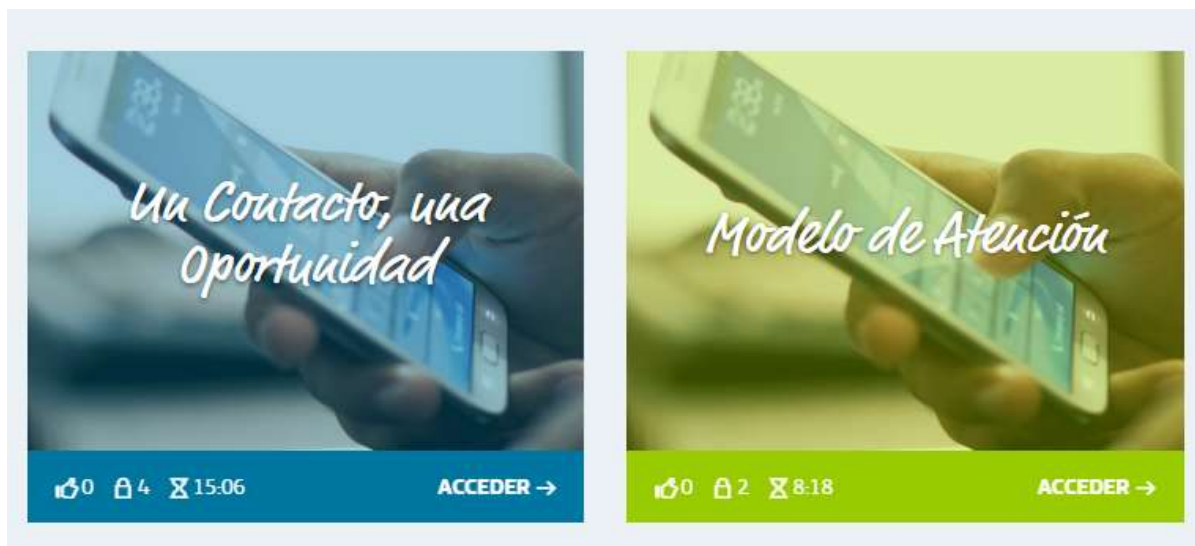
Se encuentra todo el material para conocer los primeros pasos del Asesor.
Podes ingresar y realizar todos los cursos relacionados a este período de Entrenamiento



Cursos para vos

Dentro del espacio, **CURSOS PARA VOS**, el asesor ingresará a los cursos asignados de acuerdo al perfilamiento realizado para el corriente mes.

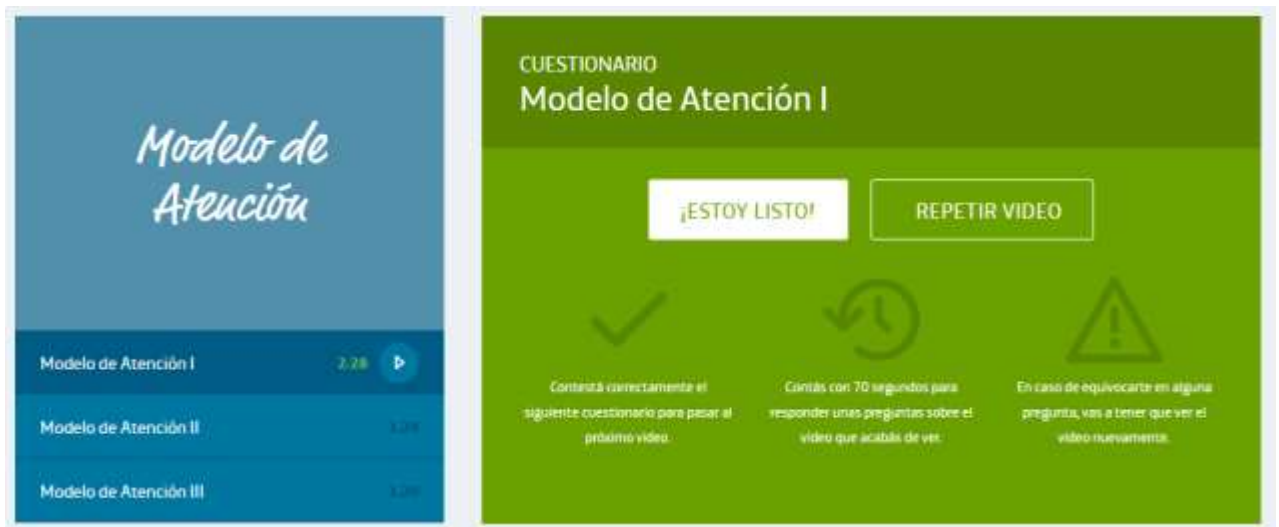
Los mismos te ayudarán a desarrollar tus habilidades de Retención, Ventas, Resolución y Satisfacción de Clientes



CUESTIONARIO

Una vez que ingresa al módulo asignado podrá ver las lecciones que lo componen y visualizar cada una de ellas.

Luego de cada material audiovisual, se disponibilizará un cuestionario o, por el cual se validará la comprensión del conocimiento transmitido.



Gestión de Usuarios

El Formador podrá visualizar el listado de usuarios que se encuentra alojado en el portal, sin distinción de razón social, roles, etc.

ACLARACIÓN: El Formador Proveedor podrá visualizar únicamente el listado de usuarios de su misma razón social.

GESTIÓN DE USUARIOS
Desde esta plataforma puedes gestionar los usuarios de tu organización, activar, suspender o desbloquear sus cuentas, acceder a sus datos y editarlos.

[Crear usuario](#) [Importar usuarios](#) [Desbloquear usuarios](#) [Exportar](#)



Seleccionar usuarios: Roles de Usuarios: Todos los Roles: Estado activo: [Filtro](#)


Nombre	Usuario	DNI	Razón social	Def	Última Actividad	Intentos	E-mail	Bloqueo	Estado	Inactividad Temp.	Editar
DAI EMOCHI	32400088	32400088	NEULSEN	Asesor Promocional Línea	01/12/2019	4	amercos.dai@telefonica.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E B
MULLCARONA CORPORA, PERN LUCIO	79872085	79872085	ATENTO PERU	Asesor T.U. Hot Standing	01/12/2019	0		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E B
PERINTEL ESTEBAN, LINDY LIZBETH	79128641	79128641	ATENTO PERU	Asesor T.U. Hot Standing	01/12/2019	2		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E B
MAYILLAN CARLA BELEN	40816940	40816940	CONECTA ARGENTINA	Asesor T.U. Hot Standing	01/12/2019	0		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E B
PERMANOZ GUZMÁN, MARCELO	46286684	46286684	CONECTA PERU	Formador Proveedor	01/12/2019	57	marcelo.permano@telefonica.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E B
PERALTA FERNANDO CESAR SALAZAR	44101098	44101098	ATENTO PERU	Formador Proveedor	01/12/2019	40	fernando.peralta@telefonica.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E B
PERALTA FERNANDO CESAR SALAZAR	74481102	74481102	ATENTO PERU	Formador Proveedor	01/12/2019	4	fernando.peralta@telefonica.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E B
PERALTA, SILVIA	22287681	22287681	Neoperu S	Asesor Promocional Línea	01/12/2019	0	silvia.peralta@telefonica.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E B
PERALTA DINA MARCELA GARCIA	70817234	70817234	ATENTO PERU	Asesor B2B	01/12/2019	0	dina.peralta@telefonica.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E B
PERALTA MARCELA INES	88060832	88060832	Neoperu S	Asesor Promocional Línea	01/12/2019	3	marcela.peralta@telefonica.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E B

1 2 3 ... 100 [Página](#) 1


Desde Gestión de Accesos se podrá desbloquear usuario y/o contraseña de los usuarios a capacitar:

- Bloqueo (el usuario está bloqueado por ingreso de contraseña incorrecta)
- Estado (usuario inactivo por falta de uso o solicitud de baja)
- Inactividad Temporal (usuario inactivado hasta fin de mes)

Para modificar cualquier de estas casuísticas, sólo hay que tildar en la barra que aparece al lado de cada opción  para que los mismos queden desbloqueados o activados 

- Edición  (Permite resetear la contraseña).

Al ingresar, completar con la nueva contraseña y luego clicar Guardar

-Edición  (Permite modificar datos del usuario)

Modificar Contraseña

Escriba la nueva contraseña

Editar Usuario	
Usuario	Documento
37378201	37378201
Nombre	Apellido
Ayala Lucas Ezequiel	-
Sexo	Fecha de Nacimiento
Masculino	01/01/1900
Sociedad	Rol
Ramos Mejia	Guru Tecnológico
Punto de Venta	E-mail
No Corresponde	lucasez.ayala@telefonica.com
Skill	PCRC
Seleccione	Seleccione

Editar Usuario

Importar Usuario

Esta opción permite crear usuarios de manera masiva.

GESTIÓN DE USUARIOS
Desde esta plataforma puedes gestionar los usuarios de la organización, activar, suspender o desbloquear sus cuentas, acceder a sus datos y editarlos.

Crear usuarios Importar usuarios Desbloquear usuarios

Buscar por usuario Todos los Usuarios Suscritos Suscritos Varios Estado activo Filtro

Nombre	Documento	DNI	Nombre social	Sexo	Última Actividad	Accesos	E-mail	Blogueo	Desactivación de blogueo	Edición
SURABE BUI, ADELINA ANTONIA	0111111	0111111	ATENTO PERU	No informado	22/11/2018	8		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E D
KONARUKA KAPONGA, JHET	41000701	41000701	ATENTO PERU	Asesor Tia L. tecnica móvil	22/11/2018	1		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E D
WINGAS ESTERON, CAROLINA ROSA	9676220	9676220	ATENTO PERU	Asesor Tia L. tecnica móvil	22/11/2018	8		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E D
LOPEZ PICO, HERNAN	42124842	42124842	KONECTA PERU	Asesor STI	22/11/2018	1	herreroes@konecta...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E D
MEONA BORDA, ANTONIETA KAMP	78623674	78623674	KONECTA PERU	Asesor Tia L. tecnica móvil	22/11/2018	8	antonietaborda@k...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E D
LAPILLERO PRIZCO, DENYRI ENRIQUE	78838176	78838176	KONECTA PERU	Asesor STI	22/11/2018	3	denyri@konecta.p...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E D
ALVARADO GONZALEZ, RAFAELA GARCIA	79030084	79030084	KONECTA PERU	Asesor Tia L. tecnica móvil	22/11/2018	2	rafaelag@konecta...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E D
GONZALEZ NUNEZ, SANDRA ALONSO	44146226	44146226	ATENTO PERU	Asesor STI	22/11/2018	4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E D
MUNOZ CORTES, LA SARA WILMER	78870231	78870231	KONECTA PERU	Asesor Tia L. tecnica móvil	22/11/2018	3	larymuna@konecta...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E D
BRAGA, HARRIQUE LAIZ CARLOS	73787687	73787687	KONECTA PERU	Asesor Tia L. tecnica móvil	22/11/2018	3	carla@konecta.p...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	E D

1 2 3 ... 1000 Exportar

Para ello, es necesario completar el template con la siguiente información:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
Document	Nombre	Apellido	Email	Sociedad	Rol	Sexo	Skill	PCRC	Estado	Tienda	Para imp
12312312	Nombre E	Apellido E	Email Ejer	Gesnext	Rol	M	Skill	PCRC	Activo	No Corresponde	

Documento

Nombre

Apellido

Email (si tiene)

Sociedad: Cargar la sociedad correspondiente (Atento Perú, GSS, Konecta Perú, etc)

Rol: Asesor Ingreso Atención Telefónica / Asesor Ingreso Atención Personal / Líder Ingreso Atención Telefónica / Líder Ingreso Atención Personal (según corresponda)

Estado: Cargar Activo

Tienda: No Corresponde

IMPORTANTE: Si algunos de estos campos, quedase incompleto, el reporte nos informará que faltan datos por cargar, para que puedan ser creados exitosamente.

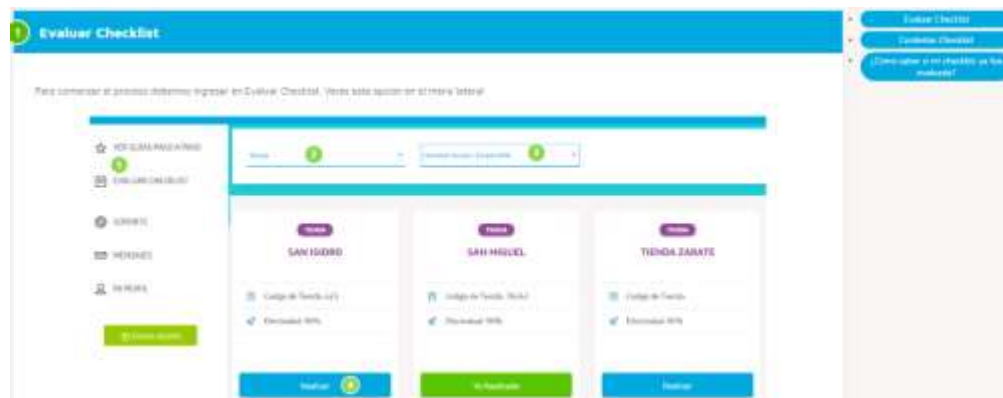
La herramienta nos brindará las siguientes repuestas:

Usuario creado correctamente

Error: El usuario no puede ser modificado, por favor comuníquese con un administrador.
(El usuario es existente en alguna plataforma del Portal de Entrenamiento que no es de Argentina, por lo que requiere la solicitud de la baja del mismo, para poder ser creado).

Ver Guías Interactivas

Herramienta que muestra un Paso a Paso a través de diferentes pantallas, de cómo proceder ante determinadas gestiones operativas.



Biblioteca

Permite ver diferentes contenidos audiovisuales relacionados con tu propio canal de atención. Podrás encontrar todos los cursos disponibles, con la siguiente información:
-Nombre del Curso, módulo al que pertenece, si es obligatorio o de valor agregado, duración, cantidad de lecciones, vigencia.

Cursos				
<div> <div>Mostrar</div> <div>Todos</div> <div>Obligatorio</div> <div>No obligatorio</div> </div> <div> <div>Estado</div> <div>Todos</div> <div>Pendiente</div> <div>En progreso</div> <div>Realizados</div> </div> <div> <div>Buscar</div> <div></div> </div>				
<div> <div>Nueva política de financiación de terminales: Entrenamiento Recurrente</div> <div></div> </div>		12:23	2 lecciones	<div> <div>100%</div> <div></div> </div>
<div> <div>Como realizar correctamente un ajuste en T3</div> <div>Entrenamiento Recurrente</div> </div>		4:45	1 lecciones	<div> <div>100%</div> <div></div> </div>
<div> <div>Configuración de iCloud Drive y activación de red 4G en tu iPhone</div> <div>Entrenamiento Recurrente</div> </div>		3:56	2 lecciones	<div> <div>0%</div> <div></div> </div>

Haciendo click en el título del curso seleccionado, podrás acceder a dicho contenido, con sus respectivas lecciones.



Crear Encuestas y Test

Desde esta opción se podrá ingresar a cada uno de los test ya creados, haciendo click sobre el nombre del examen



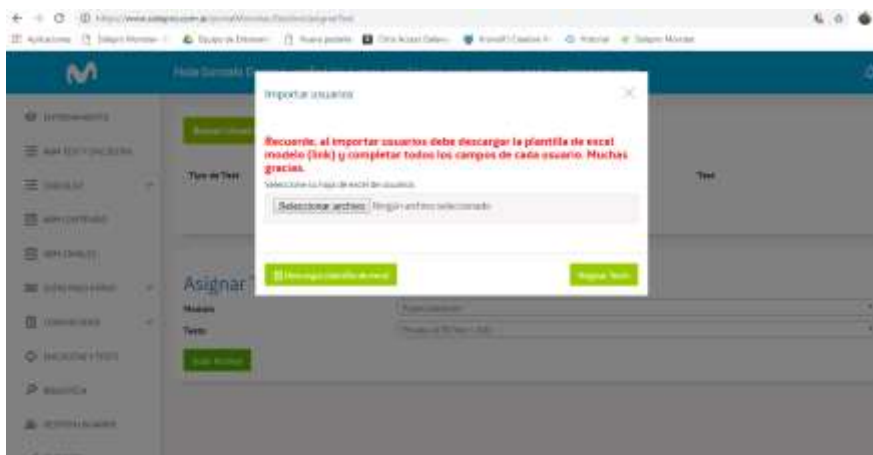
Asignar Encuestas y Test

Formador debe ingresar a Asignar Tests y Encuestas para asignar a los vendedores de manera:

Individual: buscar usuario por nombre, hacer clic en +Agregar y seleccionar test

Masiva: descargar template y completar con datos solicitados

Al apretar botón de Subir Archivo, se visualizará la siguiente imagen



Desde esta opción, permite descargar la plantilla de excel y completar los siguientes campos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1	DNI Usuario	ID Test	Aula	DNI Usuario Asignador	Puede obtener los ID de los test en el selector de https://www.udepro.com.ar/portal/Novistar/Gestion/assignarTest Por favor ingrese los documentos sin puntuacon. Ej: 36225709																					
2																										
3																										
4																										
5																										
6																										
7																										
8																										
9																										
10																										
11																										
12																										
13																										
14																										
15																										
16																										
17																										
18																										
19																										
20																										
21																										
22																										

DNI Usuario: Se completa con datos del asesor, líder, etc

ID Test: El número de curso lo genera la herramienta de manera automática al crear el test, y el mismo se visualiza al momento de la asignación.

Aula: Completar con el número de curso. ACLARACIÓN: Para el rol de Formador, se debe completar con el número 1, mientras que para el rol de Formador Proveedor, debe ingresar el curso cargado en el planner.

DNI Usuario Asignador: DNI del Formador

Una vez completados los campos, se debe Asignar Test

El reporte puede arrojar la siguiente información:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1	DNI Usuario	ID Test	Aula	DNI Usuario Asignador	esta tabla con su propio estilo																					
2	26389630	81	1	26389630	Contenido asignado correctamente																					
3	4857375	81	1	26389630	El usuario ingresado no existe																					
4	35243016	81	1	26389630	Contenido asignado, se debe habilitar el curso para el rol del usuario																					
5																										
6																										
7																										
8																										
9																										
10																										
11																										
12																										

- Contenido asignado correctamente: El usuario podrá visualizar el test a rendir
- El usuario ingresado no existe: El usuario no figura creado dentro del Portal de Entrenamiento

Reportería

El Formador-Formador Proveedor accederá a la visualización y descarga de los test rendidos por los usuarios de manera on line, dentro de Crear Encuestas y Test, apretando el botón de “Ver más”.



Una vez seleccionado el test, por intermedio del buscador SEARCH, clickear Exportar Excel

Indicadores Generales

170

Tests activos

8,81

Nota promedio

Porcentaje de aprobación por eje

84%

Procedimientos

87%

Habilidades de Ventas

87%

Habilidades de Atención

90%

Contacto Especial

80%

Sistemas

85%

Orientación Comercial

Tests

SEARCH:

Nombre	Última modificación	Vigencia Desde	Vigencia Hasta	Estado	Exportar Excel
E21_M1_200818_TALLER DE VENTAS HOVISTAR BLAY	2018-11-22	2019-08-26	2020-03-31	Activo	Exportar Excel
802_Taller Unificado - PFTM-Hovistar Play-Hovistar Tv	2018-10-18	2018-10-18	2018-12-31	Activo	Exportar Excel
Hovistar Play Septiembre 2019	2018-10-14	2018-09-02	2018-12-30	Activo	Exportar Excel

La descarga del template, nos permitirá visualizar la estructura de los usuarios, nota del examen, si el mismo fue aprobado, detalle de preguntas correctas e incorrectas, etc. **IMPORTANTE:** Verificar la columna de Formador, para filtrar responsable de dicha asignación.

Usuario	Nombre	Apellido	Documento	Estado
MPOLAR	Mariela	Veronica	25154979	Activo
29196055	Galindez Arredondo Lu	-	29196055	Activo
27629302	VALDENEGRO, PAOLA	-	27629302	Activo
95407508	Castellano Duarte And	-	95407508	Activo
95147948	Guerreno Duque Victor	-	95147948	Activo
62706947	Villar Antizana Nathaly	-	62706947	Activo
40011408	Fainberg Melanie Alda	-	40011408	Activo
39511188	Castello Furete Martin	-	39511188	Activo
39106906	Ignacio Morelli Maria V	-	39106906	Activo
38952309	Opresnik Erika	-	38952309	Activo
38947033	Muñoz Lucia Belen	-	38947033	Activo
38070465	Pizzani Franco Nicolas	-	38070465	Activo
37405377	Cotimano Elizabeth	-	37405377	Activo
37098845	Bravo Yanina	-	37098845	Activo
36898934	Caruso Brenda Stefania	-	36898934	Activo
36080517	Rocha Dalana Juñeta	-	36080517	Activo
35560885	Gonzalez Maria Sol	-	35560885	Activo
35322518	Garcia Martin Nicolas	-	35322518	Activo
35269878	Arcoy Marina Victoria	-	35269878	Activo
35216441	Rios Millagros Ines	-	35216441	Activo

Los test se aprueban con 80% de respuestas correctas, en un único intento.

Todas las preguntas tienen el mismo puntaje asignado y la nota final se calcula con las respuestas correctas sobre el total de preguntas.

En caso de corresponder, se le habilitará un test recuperatorio

Test y Encuestas

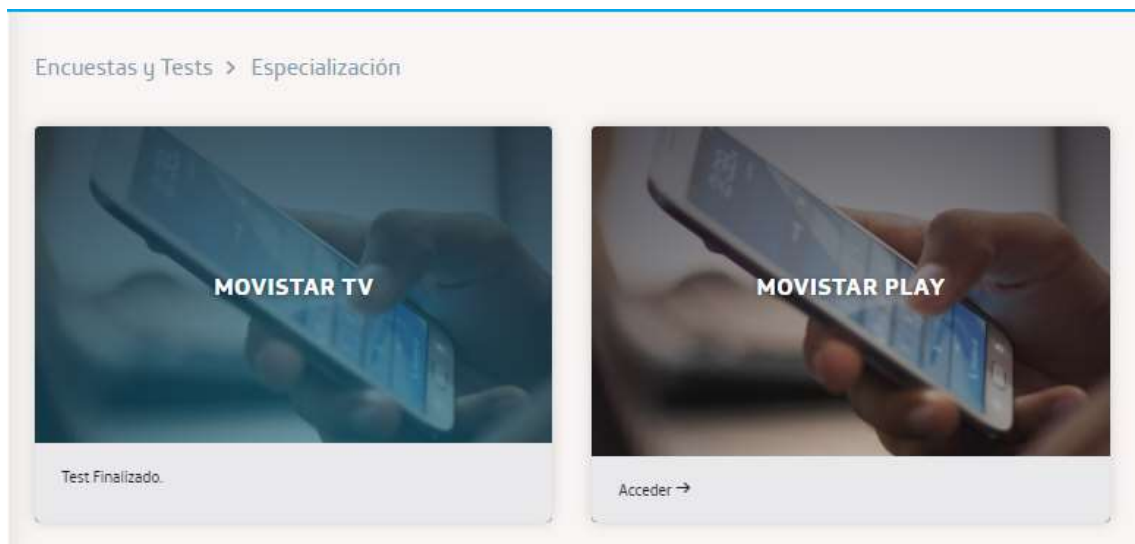
Validación de contenido de lo aprendido en los diferentes cursos o capacitaciones realizados de manera presencial y/o virtual

Al ingresar en Test y Encuestas, se visualizan los tres principales módulos donde se encuentran alojados cada uno de los cuestionarios

- INGRESO
- ESPECIALIZACION
- VERIFICACION DE HABILIDADES



Dentro de cada módulo, se hayan los nombres de los test y sus respectivos estados.



Soporte

Canal de contacto dónde podrás encontrar preguntas frecuentes, y realizar consultas, reclamos y sugerencias



Mensajes

Nos permite visualizar todas las respuestas recibidas desde el área de Soporte del Portal de Entrenamiento.

Validación de contenidos post videos

La validación de comprensión de contenidos deberá hacerse posterior a cada uno de los videos, el asesor tendrá la posibilidad de realizar el Test tres veces, en caso de alcanzar el mínimo establecido del 100% en el segundo intento, no tendrá la opción de realizarlo por tercera vez; si en las tres oportunidades el usuario no logra superar el porcentaje establecido, la herramienta tomará el último resultado obtenido

La visualización del material (video) podrá realizarse de manera infinita.

***El contenido se considerará completo una vez vista las lecciones y completados el test**

Parámetros de asignación de entrenamiento de equipo

Entrenamiento

El **Modelo de Entrenamiento Comercial**, posee como objetivo la **mejora la operativa**.

El objetivo es la asignación focalizada del conocimiento en relación a la métrica que presenta desvío, tanto métricas de calidad como de objetivos comerciales.

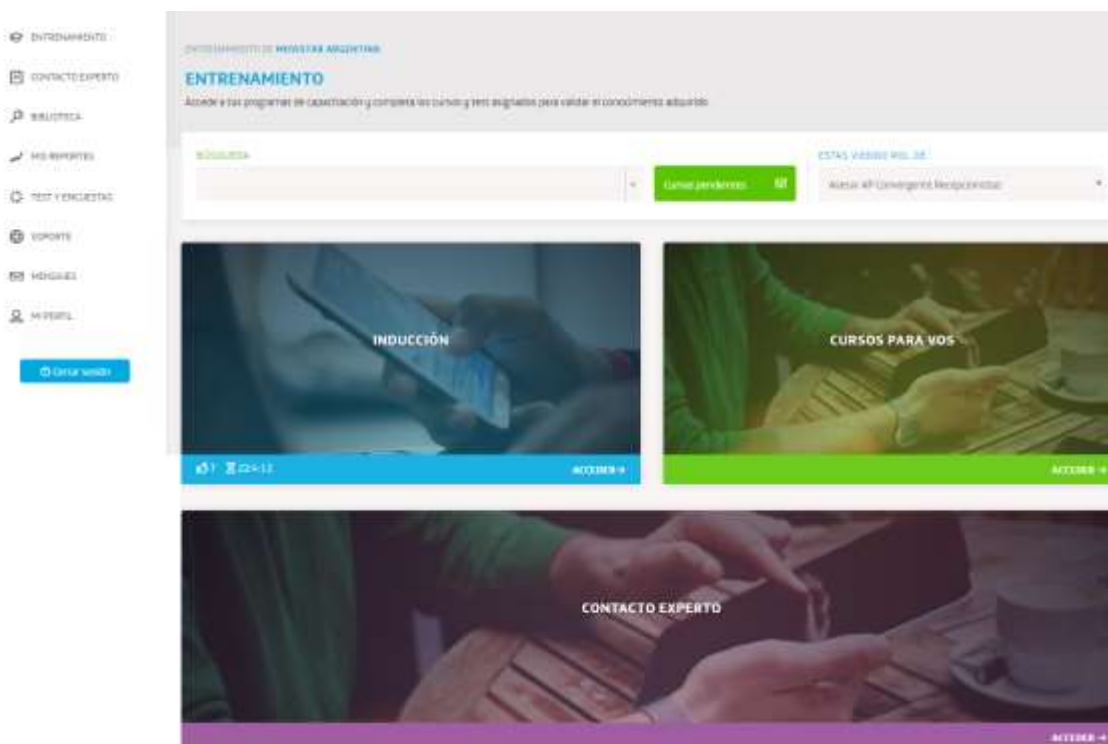
El equipo de Entrenamiento comercial, de manera mensual realizará el Perfilamiento de toda la dotación de la entidad, junto con este análisis cargará los cursos relacionados que se le dictará a cada uno de los asesores de acuerdo a la métrica relacionada.

Visualización de Rol Jefe-Gerente

Entrenamiento

Al ingresa al **Portal de Entrenamiento**, el asesor encontrará como primera pantalla, tres grandes recuadros, divididos en:

- INDUCCION
- CURSOS PARA VOS
- CONTACTO EXPERTO



Inducción

Se encuentra todo el material para conocer los primeros pasos del Asesor.

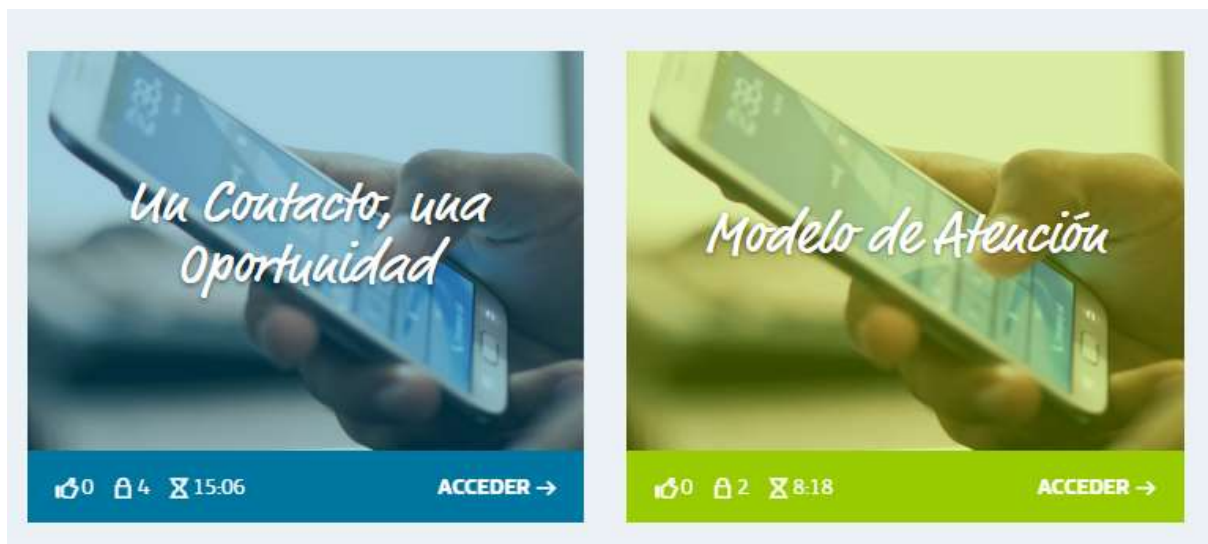
Podes ingresar y realizar todos los cursos relacionados a este período de Entrenamiento



Cursos para vos

Dentro del espacio, **CURSOS PARA VOS**, podrás ingresar a los cursos asignados de acuerdo al perfilamiento realizado para el corriente mes.

Los mismos te ayudarán a desarrollar tus habilidades de Retención, Ventas, Resolución y Satisfacción de Clientes



CUESTIONARIO

Una vez que ingresa al módulo asignado podrá ver las lecciones que lo componen y visualizar cada una de ellas.

Luego de cada material audiovisual, se disponibilizará un cuestionario o, por el cual se validará la comprensión del conocimiento transmitido.



Evaluar Check List (Sólo para CEC)

Herramienta que permite realizar un chequeo diario de las oficinas comerciales para entender cómo es el estado de las mismas antes de la apertura.

Una vez dentro, se deberá seleccionar Razón Social-Check List Tienda-y clickear en Realizar en Check List

Selecciona tu checklist

Razón social * Check List Tienda *

Buscar

Código de agencia	Agencia	Efectividad	Seleccionar
568	CALLAO	0 %	Realizar Checklist

Luego restará responder las 22 preguntas que forman parte del check list

Evaluar checklist: Check List Tienda

El/los puestos de autogestión funcionan correctamente

✓ ✕ No aplica

Comentario

Subir una imagen

Gestión de Usuarios

El Jefe-Gerente podrá visualizar el listado de usuarios que forman parte de su equipo



GESTIÓN DE USUARIOS										
Desde esta plataforma puedes gestionar los usuarios de tu organización, activar, suspender o desbloquear sus cuentas, acceder a sus datos y editarlos.										
Buscar por usuario		Todas las Razones Sociales		Todos los Roles		Estado activo		Filtros		
Nombre	Usuario	DNI	Razón social	Rol	Última Actividad	Accesos	E-mail	Bloqueado	Inactivado temp.	Edición
Natalia Pineda	824301	824301	Uruguay	USER-CEO	28/11/2019	10		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Diego	815759	815759	Uruguay	Asesor Primera Línea	28/11/2019	5		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Facundo Jara	713475	713475	Uruguay	Asesor Primera Línea	28/11/2019	3		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Lucas	314901	314901	Uruguay	USER-CEO	28/11/2019	9		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Andrés Estefanía	123190	123190	Uruguay	Recepcionista	28/11/2019	3		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Facundo Espinal	165504	165504	Uruguay	Asesor Primera Línea	28/11/2019	2		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Natalia	281589	281589	Uruguay	Asesor Soporte	28/11/2019	9		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	


Desde Gestión de Accesos se podrá desbloquear usuario y/o contraseña de los usuarios a cargo:

-Desbloquear Usuario (está bloqueado por ingreso de contraseña incorrecta)

-Inactividad Temporal (usuario inactivado hasta fin de mes)

Para modificar cualquier de estas casuísticas, sólo hay que tildar en la barra que aparece al lado

de cada opción  para que los mismos queden desbloqueados o activados 

- Edición  (Permite resetear la contraseña).

Al ingresar, completar con la nueva contraseña y luego clicar Guardar

Modificar Contraseña

Escriba la nueva contraseña

Biblioteca

Permite ver diferentes contenidos audiovisuales relacionados con tu propio canal de atención. Podrás encontrar todos los cursos disponibles, con la siguiente información:

-Nombre del Curso, módulo al que pertenece, si es obligatorio o de valor agregado, duración, cantidad de lecciones, vigencia.

Cursos				
<div> <div>Mostrar</div> <div>Todo</div> <div>Obligatorio</div> <div>No obligatorio</div> </div> <div> <div>Estado</div> <div>Todo</div> <div>Pendiente</div> <div>En progreso</div> <div>Realizado</div> </div>		<div> <div>Buscar</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Nueva política de financiación de terminales</div> <div>Entrenamiento Recurrente</div> </div>		12:23	2 lecciones	<div> <div>100%</div> </div>
<div> <div>Como realizar correctamente un ajuste en T3</div> <div>Entrenamiento Recurrente</div> </div>		4:45	1 lecciones	<div> <div>100%</div> </div>
<div> <div>Configuración de iCloud Drive y activación de red 4G en tu iPhone</div> <div>Entrenamiento Recurrente</div> </div>		3:56	2 lecciones	<div> <div>0%</div> </div>

Haciendo click en el título del curso seleccionado, podrás acceder a dicho contenido, con sus respectivas lecciones.



Reportes

Muestra el seguimiento en tiempo real de cada una de las acciones dentro del **Portal de entrenamiento**:

Desde Reportes, se puede observar el cumplimiento de las personas que forman parte de tu estructura con respecto a cursos asignados, y contacto experto.

Entrenamiento: Cursos Asignados			
Nombre	Documento	Cursos Asignados	Cursos Comprendidos
Carolina	577207	31	19
Juan Pablo	1336046	36	27
Victoria Sabrina	7206805	41	36
Agustín Jové	0988895	43	37
Camila	3579732	52	40
Florencia	0821305	58	50
Sebastian	2625513	78	69
Maria Fernanda	4929935	31	22
Maximiliano Ezequiel	1653044	43	34

10		00,00%		00,00%		100,00%	
Usuarios		Participación		Comprende		Comprende	
Usuarios		Participación		Comprende		Comprende	
Últimos 3 Contactos Expertos		Participación		Comprende		Comprende	
Test	Usuarios Verificados	Participación	Comprende	Comprende	Comprende	Fecha Test	Sub Entidad
10/09/2019	0	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	10/11/2019	At. Presencial Movil
23/09/2019	0	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	10/11/2019	At. Presencial Movil
16/09/2019	0	0.00%	0.00%	100.00%	100.00%	04/11/2019	At. Presencial Movil

Crear Encuestas y Test

Desde esta opción se podrá ingresar a cada uno de los test ya creados, haciendo click sobre el nombre del examen

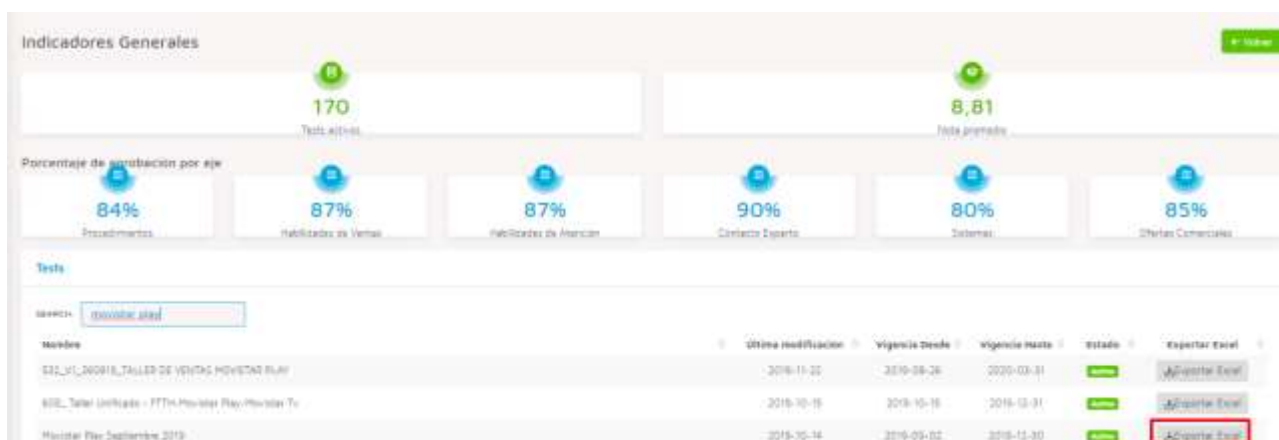


Reportería

El Formador-Formador Proveedor accederá a la visualización y descarga de los test rendidos por los usuarios de manera on line, dentro de Crear Encuestas y Test, apretando el botón de “Ver más”.



Una vez seleccionado el test, por intermedio del buscador SEARCH, clickear Exportar Excel



La descarga del template, nos permitirá visualizar la estructura de los usuarios, nota del examen, si el mismo fue aprobado, detalle de preguntas correctas e incorrectas, etc.
IMPORTANTE: Verificar la columna de Formador, para filtrar responsable de dicha asignación.

Usuario	Nombre	Apellido	Documentos	Estado
MPOLAR	Mariela	Veronica	25154979	Active
29196055	Galindez Arredondo Lu	-	29196055	Active
27629302	VALDENEGRO, PAOLA	-	27629302	Active
95407508	Castellano Duarte And	-	95407508	Active
95147948	Guerrero Duque Victor	-	95147948	Active
62708947	Villar Antizana Nathaly	-	62708947	Active
40011408	Feinberg Melanie Alda	-	40011408	Active
39511188	Castaldo Forde Martin	-	39511188	Active
39108906	Ignacio Morelli Maria V	-	39108906	Active
38992309	Opresnik Erika	-	38992309	Active
38947033	Muñoz Lucia Belen	-	38947033	Active
38070465	Pizzani Franco Nicolas	-	38070465	Active
37405377	Cocimano Elizabeth	-	37405377	Active
37098849	Bravo Yanina	-	37098849	Active
36898954	Caruso Brenda Stefania	-	36898954	Active
36080517	Rocha Dalana Juana	-	36080517	Active
35580885	Gonzalez Maria Sol	-	35580885	Active
35322518	Garcia Martin Nicolas	-	35322518	Active
35269876	Arcoy Marina Victoria	-	35269876	Active
35216441	Rios Almagros Ines	-	35216441	Active

Los test se aprueban con 80% de respuestas correctas, en un único intento.

Todas las preguntas tienen el mismo puntaje asignado y la nota final se calcula con las respuestas correctas sobre el total de preguntas.

En caso de corresponder, se le habilitará un test recuperatorio

Test y Encuestas

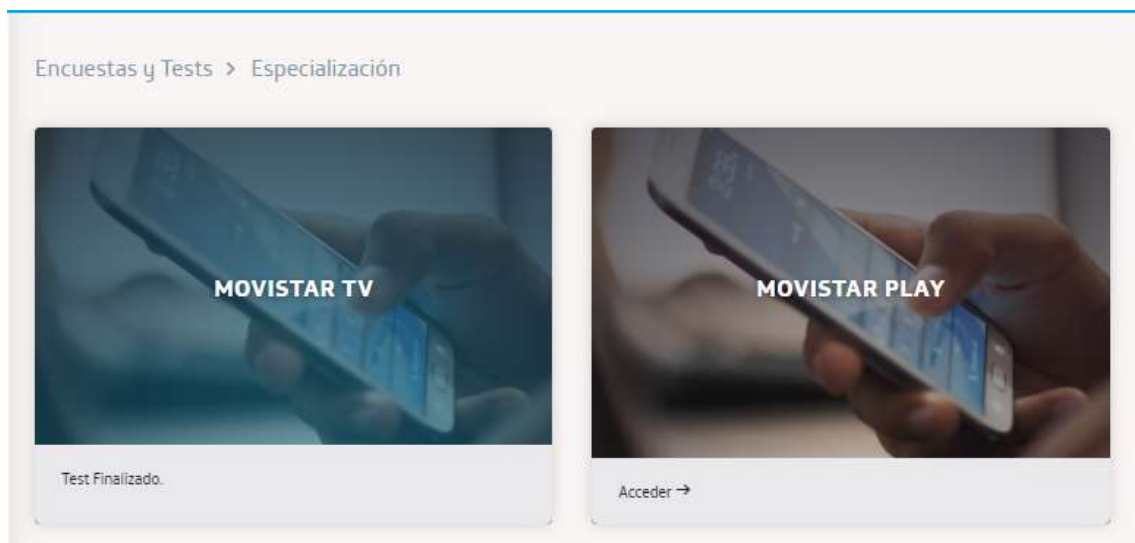
Validación de contenido de lo aprendido en los diferentes cursos o capacitaciones realizados de manera presencial y/o virtual

Al ingresar en Test y Encuestas, se visualizan los tres principales módulos donde se encuentran alojados cada uno de los cuestionarios

- INGRESO
- ESPECIALIZACION
- VERIFICACION DE HABILIDADES



Dentro de cada módulo, se hayan los nombres de los test y sus respectivos estados.



Soporte

Canal de contacto dónde podrás encontrar preguntas frecuentes, y realizar consultas, reclamos y sugerencias



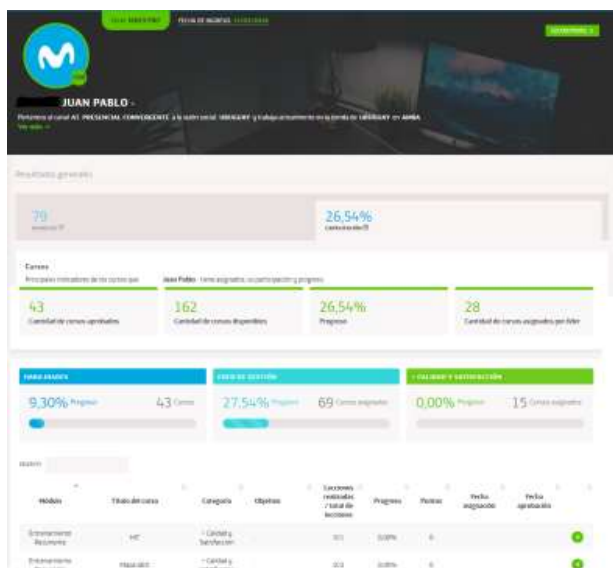
Mensajes

Nos permite visualizar todas las respuestas recibidas desde el área de Soporte del Portal de Entrenamiento.



Mi Perfil

Estadísticas de los cursos asignados a cada usuario. Visualización de ingresos al portal, asignaciones, participación y progreso de cursos.



Validación de contenidos post videos

La validación de comprensión de contenidos deberá hacerse posterior a cada uno de los videos, el asesor tendrá la posibilidad de realizar el Test tres veces, en caso de alcanzar el mínimo establecido del 100% en el segundo intento, no tendrá la opción de realizarlo por tercera vez; si en las tres oportunidades el usuario no logra superar el porcentaje establecido, la herramienta tomará el último resultado obtenido

La visualización del material (video) podrá realizarse de manera infinita.

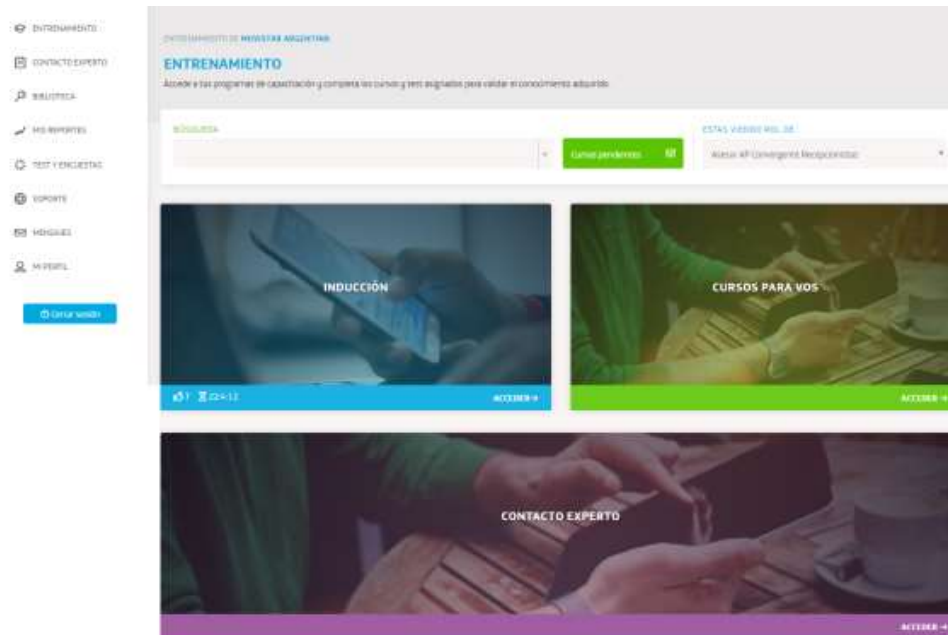
***El contenido se considerará completo una vez vista las lecciones y completados el test**

Visualización Rol Ejecutivo-Analista

Entrenamiento

Al ingresa al **Portal de Entrenamiento**, el asesor encontrará como primera pantalla, tres grandes recuadros, divididos en:

- INDUCCION
- CURSOS PARA VOS
- CONTACTO EXPERTO



Inducción

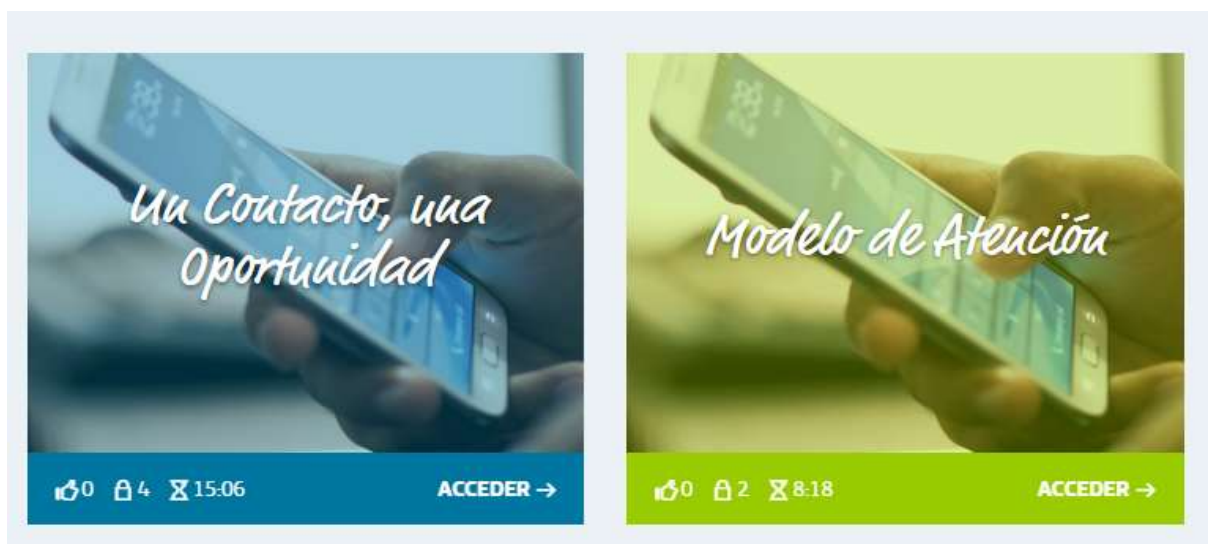
Se encuentra todo el material para conocer los primeros pasos del Asesor.
Podes ingresar y realizar todos los cursos relacionados a este período de Entrenamiento



Cursos para vos

Dentro del espacio, **CURSOS PARA VOS**, el asesor ingresará a los cursos asignados de acuerdo al perfilamiento realizado para el corriente mes.

Los mismos te ayudarán a desarrollar tus habilidades de Retención, Ventas, Resolución y Satisfacción de Clientes



CUESTIONARIO

Una vez que ingresa al módulo asignado podrá ver las lecciones que lo componen y visualizar cada una de ellas.

Luego de cada material audiovisual, se disponibilizará un cuestionario o, por el cual se validará la comprensión del conocimiento transmitido.



Gestión de Usuarios

El rol Ejecutivo-Analista podrá visualizar el listado de usuarios de acuerdo a la entidad que representan

GESTIÓN DE USUARIOS										
Desde esta plataforma puedes gestionar los usuarios de tu organización, activar, suspender o desactivar sus cuentas, acceder a sus datos y editarlos.										
Cadaques menu										
Buscar por usuario		Todos los Roles		Estado activo		Filtros				
Nombre	Usuario	DNI	Apellido	Edad	Última Actividad	Acceso	E-mail	Blogueo	Inactivación temp.	Edición
Rigoberto Carrero	rcarrero	30355842	SHYUX SA.	Agente Oficial Asesor 360	28/11/2019	Y		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	i
MARCELA FERNANDA PIZO	MPIZO	27387419	SHYUX SA.	Agente Oficial Asesor 360	27/11/2019	8		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	i
Genaro Alexander Salazar Ricosma	rsalzar	95958913	SHYUX SA.	Agente Oficial Asesor 360	27/11/2019	9		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	i
IVETALIA SONGLENN	NSONGLENN	32527698	SHYUX SA.	Agente Oficial Asesor 360	27/11/2019	4		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	i
PAOLO HERNANDEZ AGUDELO	PAAGUDELO	95532276	SHYUX SA.	Agente Oficial Asesor 360	27/11/2019	5		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	i
CARLA IVYRA MARTINEZ BELLO	CABELLO	38836848	SHYUX SA.	Agente Oficial Asesor 360	27/11/2019	3		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	i
MARCELO VERONICA EDGEMO	VEDGEMO	25739167	SHYUX SA.	Agente Oficial Asesor 360	27/11/2019	5		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	i
DESIDARIO MARIA ALEJANDRA	MADEJAN	34489817	SHYUX SA.	Agente Oficial Asesor 360	27/11/2019	8		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	i
AREQUIA ANGELICA ESPINOSA MATOS	AREMATOS	89622388	SHYUX SA.	Agente Oficial Asesor 360	27/11/2019	1		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	i


Desde Gestión de Accesos se podrá desbloquear usuario y/o contraseña de los usuarios a cargo:

-Desbloquear Usuario (está bloqueado por ingreso de contraseña incorrecta)

-Inactividad Temporal (usuario inactivado hasta fin de mes)

Para modificar cualquier de estas casuísticas, sólo hay que tildar en la barra que aparece al lado

de cada opción  para que los mismos queden desbloqueados o activados 

- Edición  (Permite resetear la contraseña).

Al ingresar, completar con la nueva contraseña y luego clicar Guardar




Modificar Contraseña

Escriba la nueva contraseña

Biblioteca

Permite ver diferentes contenidos audiovisuales relacionados con tu propio canal de atención. Podrás encontrar todos los cursos disponibles, con la siguiente información:

-Nombre del Curso, módulo al que pertenece, si es obligatorio o de valor agregado, duración, cantidad de lecciones, vigencia.

Cursos					
Mostrar		Todos	Obligatorios	No obligatorios	
Estado		Todos	Pendiente	En progreso	Realizados
Buscar...					
Nueva política de financiación de terminales	Entrenamiento Recurrente		12:23	2 lecciones	<div><div></div></div>
Como realizar correctamente un ajuste en T3	Entrenamiento Recurrente		4:45	1 lecciones	<div><div></div></div>
Configuración de iCloud Drive y activación de red 4G en tu iPhone	Entrenamiento Recurrente		3:56	2 lecciones	<div><div></div></div>

Haciendo click en el título del curso seleccionado, podrás acceder a dicho contenido, con sus respectivas lecciones.



Reportes

Muestra el seguimiento en tiempo real de cada una de las acciones dentro del **Portal de entrenamiento**:

Desde Reportes, se puede observar el cumplimiento de las personas que forman parte de tu estructura con respecto a cursos asignados, y contacto experto.

Entrenamiento: Cursos Asignados			
Nombre	Documento	Cursos Asignados	Cursos Comprendidos
Carolina	977207	31	19
Juan Pablo	1336046	36	27
Victoria Salama	7206805	41	36
Agustín Jove	0988895	43	37
Camila	9579732	52	40
Florencia	0821305	58	50
Sebastián	2625513	78	69
Maria Fernanda	4029995	31	22
Maximiliano Esquivel	1653044	43	34

10 Usuarios inscritos	00,00% Participación	00,00% Comprensión superada	100,00% Comprensión No superada
-----------------------------	-------------------------	-----------------------------------	---------------------------------------

Últimos 3 Contactos Expertos					Emisión		
Test	Usuarios Verificados	Participación	Comprensión Superada	Comprensión No Superada	Fecha Test	Sub Entidad	Sin Errores
20/09/2019	0	0.00%	0.00%	100.00%	18/11/2019	At. Presencial Movil	Sin Errores
23/09/2019	0	0.00%	0.00%	100.00%	19/11/2019	At. Presencial Movil	Sin Errores
16/09/2018	0	0.00%	0.00%	100.00%	04/11/2018	At. Presencial Movil	Sin Errores

Crear Encuestas y Test

Desde esta opción se podrá ingresar a cada uno de los test ya creados, haciendo click sobre el nombre del examen

Reportes

Ver más

Crear nuevo test

Ver más

Tests

Busca un test

Nombre del test	Tipo de test	Última modificación	Vigencia desde	Vigencia hasta	Estado	Acciones
254_HDR_ING_DESPACHO_E_INSTALLACIONES_V9_06_05_2019	Ingreso	2019-11-23	2019-11-23	2020-02-28	Activo	Ver más
254_HDR_ING_DESPACHO_E_INSTALLACIONES_V9_06_05_2019 - Recuperatorio	Ingreso	2019-11-23	2019-11-23	2020-02-28	Activo	Ver más

Test y Encuestas

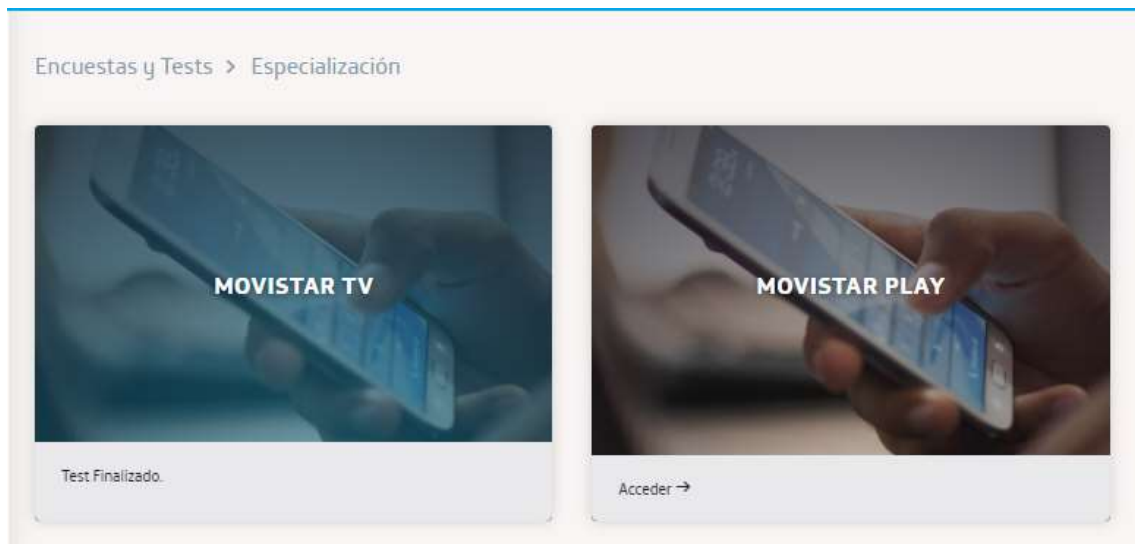
Validación de contenido de lo aprendido en los diferentes cursos o capacitaciones realizados de manera presencial y/o virtual

Al ingresar en Test y Encuestas, se visualizan los tres principales módulos donde se encuentran alojados cada uno de los cuestionarios

- INGRESO
- ESPECIALIZACION
- VERIFICACION DE HABILIDADES



Dentro de cada módulo, se hayán los nombres de los test y sus respectivos estados.



Soporte

Canal de contacto dónde podrás encontrar preguntas frecuentes, y realizar consultas, reclamos y sugerencias



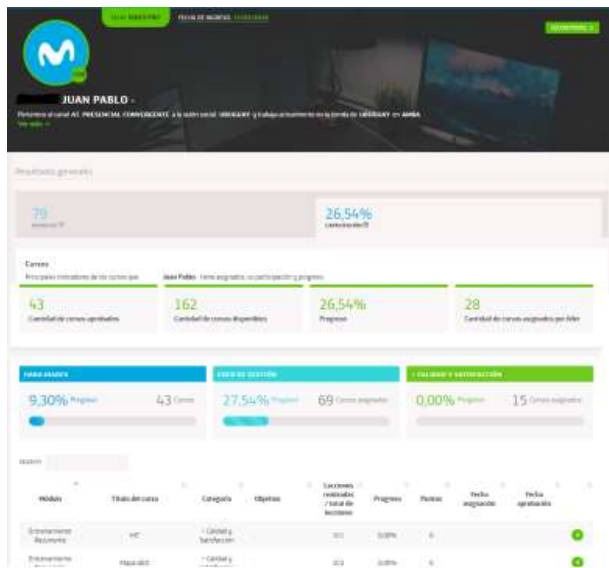
Mensajes

Nos permite visualizar todas las respuestas recibidas desde el área de Soporte del Portal de Entrenamiento.



Perfil

Estadísticas de los cursos asignados a cada usuario. Visualización de ingresos al portal, asignaciones, participación y progreso de cursos.



Validación de contenidos post videos

La validación de comprensión de contenidos deberá hacerse posterior a cada uno de los videos, el asesor tendrá la posibilidad de realizar el Test tres veces, en caso de alcanzar el mínimo establecido del 100% en el segundo intento, no tendrá la opción de realizarlo por tercera vez; si en las tres oportunidades el usuario no logra superar el porcentaje establecido, la herramienta tomará el último resultado obtenido

La visualización del material (video) podrá realizarse de manera infinita.

***El contenido se considerará completo una vez vista las lecciones y completados el test**

