

**MANUAL GTR**

# Manual de Operaciones del Puesto

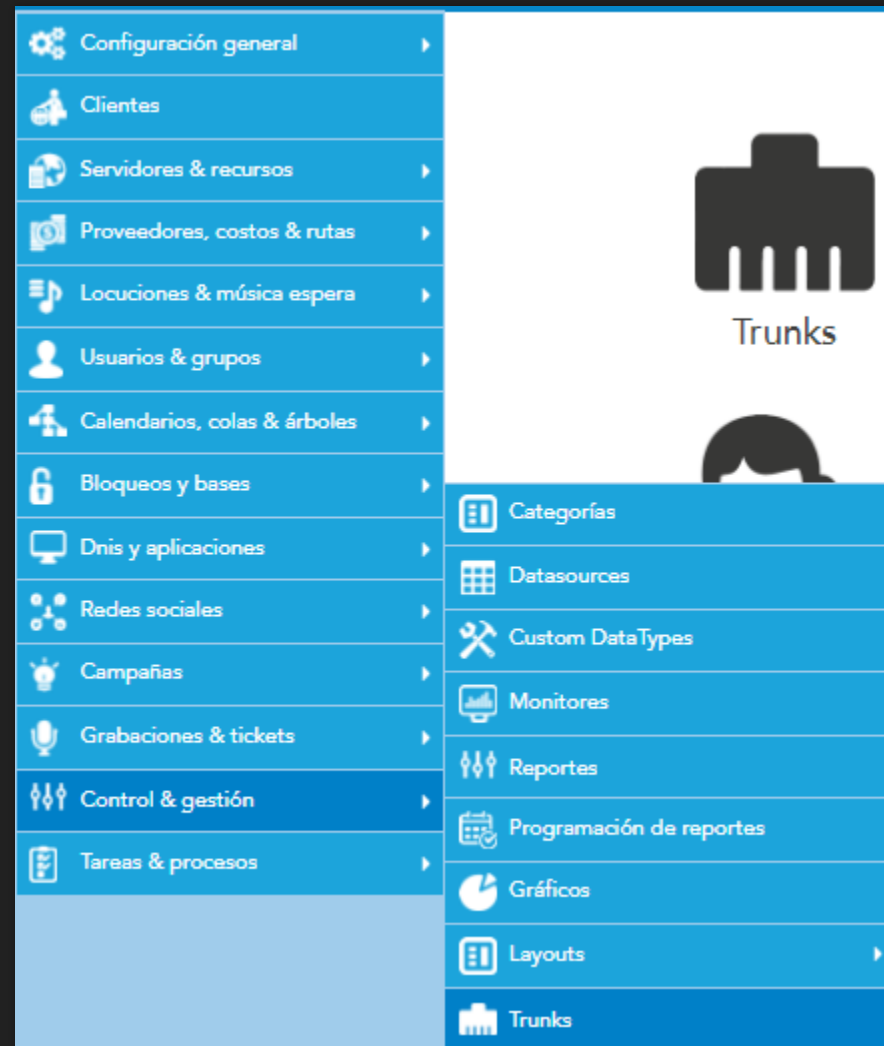
- **Monitoreo del Tráfico de Llamadas en Tiempo Real**
- **Revisión de Tendencias de Tráfico Semanales**
- **Revisión y Actualización de Procedimientos Operativos**

# Monitoreo del Tráfico de Llamadas en Tiempo Real

- **¿Qué se hace?**
- Monitorear el tráfico de llamadas en tiempo real.
- **¿Cómo se hace?**
- Recopilar datos en tiempo real sobre el volumen de llamadas, la duración, la calidad de la conexión y otros parámetros relevantes.
- **Observaciones:**
- Observar el tráfico de llamadas y las posibles demoras.
- **Frecuencia:**
- Diaria

## ¿Cómo se accede?

Desde el CALLCENTER de Neotel se accede con la siguiente ruta



## ¿Qué visualizamos?

En esta sección, se permitirá la visualización detallada de los "trunks" o el enrutamiento de cada llamada. Esto nos proporcionará una visión precisa sobre la duración de las conversaciones y la eficacia de las mismas en términos de ventas efectivas.

Entrante

0

Agente

0

Ringin

0

Otro

0

Cola

13

Agente

67

Llamando

0

Ringin

10

Otro

0

Cola

Saliente

46 - IVR-PORTABILIDAD-CLARO, 50 - PREDICTIVO

NEO1

Grupo 1

04:36 p. m.

\* - 00:14:36 - Tel.: 233415486785 - Usr.: 1493 (A)

\* - 00:04:54 - Tel.: 111541615043 - Usr.: 1524 (A)

\* - 00:02:47 - Tel.: 235215526287 - Usr.: 1535 (A)

\* - 00:01:36 - Tel.: 111560520442 - Usr.: 1516 (A)

\* - 00:00:30 - Tel.: 111524042946 - Usr.: 1536 (A)

\* - 00:00:20 - Tel.: 111521706773 - Usr.: 1211 (A)

\* - 00:00:28 - Tel.: 2392531568 - Usr.: 1221 (A)

\* - 00:00:46 - Tel.: 111558345188 - Usr.:

\* - 00:00:46 - Tel.: 111550238987 - Usr.:

\* - 00:00:08 - Tel.: 111550565020 - Usr.: 1523 (A)

\* - 00:00:44 - Tel.: 111524069310 - Usr.:

\* - 00:00:43 - Tel.: 111523885327 - Usr.:

\* - 00:00:43 - Tel.: 111527023156 - Usr.:

\* - 00:00:12 - Tel.: 111538052327 - Usr.: 1518 (A)

\* - 00:00:01 - Tel.: 111550382319 (A)

\* - 00:00:43 - Tel.: 111536199372 - Usr.:

\* - 00:00:40 - Tel.: 111524000499 - Usr.:

\* - 00:00:40 - Tel.: 111539169624 - Usr.:

\* - 00:00:39 - Tel.: 111562239152 - Usr.:

\* - 00:00:39 - Tel.: 111544189256 - Usr.:

\* - 00:00:35 - Tel.: 111534218556 - Usr.:

\* - 00:00:35 - Tel.: 111522659638 - Usr.:

\* - 00:00:35 - Tel.: 111562809421 - Usr.:

\* - 00:00:35 - Tel.: 111556920654 - Usr.:

\* - 00:00:34 - Tel.: 111522360162 - Usr.:

\* - 00:00:01 - Tel.: 111554105518 (A)

\* - 00:00:34 - Tel.: 111558858235 - Usr.:

\* - 00:00:34 - Tel.: 111531196735 - Usr.:

\* - 00:00:05 - Tel.: 111522703235 - Usr.: 1509 (A)

\* - 00:00:34 - Tel.: 111528375365 - Usr.:

\* - 00:00:34 - Tel.: 111573678335 - Usr.:

\* - 00:00:34 - Tel.: 111538056253 - Usr.:

\* - 00:00:34 - Tel.: 111561900758 - Usr.:

\* - 00:00:00 - Tel.: 291155034619 (A)

\* - 00:00:34 - Tel.: 111535639921 - Usr.:

\* - 00:00:33 - Tel.: 291155115732 - Usr.:

\* - 00:00:00 - Tel.: 111530110974 (A)

\* - 00:00:33 - Tel.: 111553148092 - Usr.:

\* - 00:00:33 - Tel.: 111523481270 - Usr.:

\* - 00:00:13 - Tel.: 229115465486 - Usr.: 1483 (A)

\* - 00:00:32 - Tel.: 111558133617 - Usr.:

\* - 00:00:32 - Tel.: 111559627413 - Usr.:

\* - 00:00:01 - Tel.: 111532588574 (A)

\* - 00:00:31 - Tel.: 111564771252 - Usr.:

\* - 00:00:31 - Tel.: 111559786315 - Usr.:

\* - 00:00:31 - Tel.: 111563029401 - Usr.:

\* - 00:00:30 - Tel.: 249154002638 - Usr.:

\* - 00:00:30 - Tel.: 111558341746 - Usr.:

\* - 00:00:01 - Tel.: 111528828169 (A)

\* - 00:00:30 - Tel.: 111556129568 - Usr.:

\* - 00:00:30 - Tel.: 111561406692 - Usr.:

\* - 00:00:30 - Tel.: 111548897149 - Usr.:

\* - 00:00:03 - Tel.: 111561467232 - Usr.: 1499 (A)

\* - 00:00:29 - Tel.: 111568225357 - Usr.:

\* - 00:00:29 - Tel.: 111531851173 - Usr.:

\* - 00:00:29 - Tel.: 232415676896 - Usr.:

\* - 00:00:29 - Tel.: 111539095163 - Usr.:

\* - 00:00:29 - Tel.: 111551388535 - Usr.:

\* - 00:00:28 - Tel.: 111540787191 - Usr.:

\* - 00:00:02 - Tel.: 111550949571 - Usr.: 1519 (A)

## 2. Revisión de Tiempos y Estados Operativos

- ¿Qué se hace?
- Revisar estados y tiempos operativos. EVITAR ACW
- ¿Cómo se hace?
- A través de la visualización de los monitores.
- **Observaciones:**
- Evitar color ROSA y MOSTAZA, EVITAR NO TENER CAMPAÑA SELECCIONADA
- **Frecuencia:**
- DIARIO

## ¿Cómo se accede?

En esta sección, se podrá acceder a través de los monitores para revisar el estado actual de cada asesor. Nuestro objetivo es asegurar la mayor disponibilidad posible de los asesores para optimizar la eficiencia operativa.

The screenshot displays a software interface with a sidebar menu on the left and a main content area on the right. The sidebar menu includes the following items:

- Configuración general
- Clientes
- Servidores & recursos
- Proveedores, costos & rutas
- Locuciones & música espera
- Usuarios & grupos
- Calendarios, colas & árboles
- Bloqueos y bases
- Dnis y aplicaciones
- Redes sociales
- Campañas
- Grabaciones & tickets
- Control & gestión
- Tareas & procesos

The main content area shows a table with the following data:

Campaña	Descripción
1	LLAMADOS MANUALES
10	MUNICIPALIDAD SAN R
22	FTTH
27	CALIDAD
33	EVELYN-LUPO
46	IVR-PORTABILIDAD-CLA
50	PREDICTIVO
59	MUNICIPALIDAD
92	CAMPAÑA NORTE

Below the table, there is a list of categories:

- Categorías
- Datasources
- Custom DataTypes
- Monitores
- Reportes
- Programación de reportes
- Gráficos
- Layouts
- Trunks

## ¿Cómo se accede?

1. Seleccionamos el monitor n° 28 Usuarios y damos click en Ejecutar.
2. Tildamos Filtro por campañas salientes. Y realizamos click en los 3 puntos.

Plataforma	0 - Callcenter	Versión	1, 2, 3	Categoría	2 - Default, 3 - Agentes, 4 - Campañas, 5 - IVR,
Id.	Descripción	Categoría			
5	Llamadas por fecha	Default			
6	Llamadas por hora	Default			
7	Colas	Default			
8	Costos	Default			
22	Tablero de campañas	Default			
23	Productividad diaria	Default			
28	Usuarios	Default			
31	Campañas redes sociales	Redes sociales			

Monitor Versión 2

Título ventana: Usuarios

Usuarios

Filtro por agente: ☐ [dropdown]

Filtro por servidores: ☐ [dropdown]

Filtro por campañas: ☐ [dropdown]

Filtro por campañas salientes: ☒ [dropdown]

Filtro por colas: ☐ [dropdown]

Filtro por Estado de Agente: ☐ [dropdown]

Incluir información browser: ☐

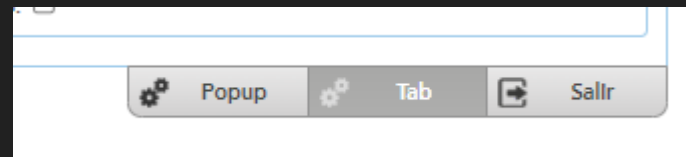
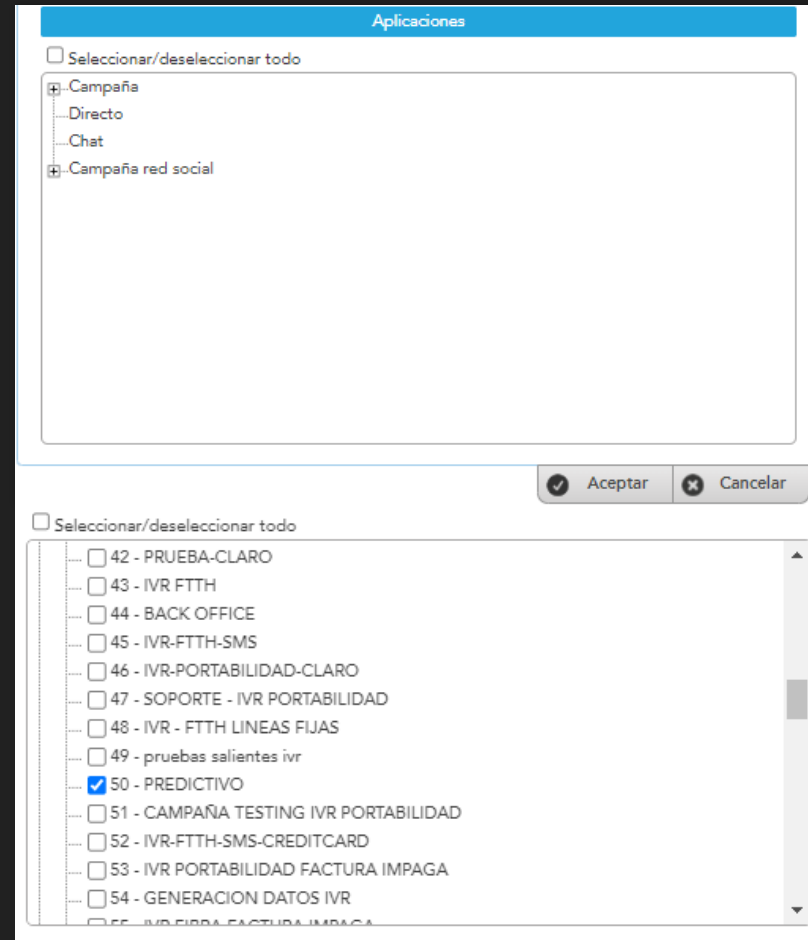
Incluir información dispositivo: ☐

Popup Tab Salir



## ¿Cómo se accede?

3. Clickeamos sobre el símbolo + Campaña.
4. Buscamos la Campaña 50 predictivo
5. Damos click en aceptar. Y por último en TAB y ahí se nos van a abrir los monitores.



## ¿Qué visualizamos?

En este caso vamos a poder visualizar cada estado por color. Debemos evitar tener el dato tomado (ACW) en este caso los colores que visualizan ese estado son el ROSA y El MOSTAZA

Usuario	Estado (Duración)  Teléfono (Tipo Llamada)	Campaña (Tipo Discador)  Cola
1506 - CAMILA, SOSA	<i>Hablando - OriginateExt</i> Id: 292819608 - 111568966866   0:03:16	50 - PREDICTIVO (Predictivo)   N/A
1507 - NICOLAS, ESCOBAR	<i>Mostrando ( Preview )</i> CRM: 1 - MOVISTAR... - Id: 292996087   0:00:07	50 - PREDICTIVO (Predictivo)   N/A
1508 - JENNIFER, MESA	<i>Mostrando ( Preview )</i> CRM: 1 - MOVISTAR... - Id: 292817818   0:00:08	50 - PREDICTIVO (Predictivo)   N/A
1509 - FRANCO, GRANERO	<i>Hablando - OriginateExt</i> Id: 292844333 - 111541799620   0:00:03	46 - IVR-PORTABILIDAD-CLARO (Predictivo)   8 - IVR PORTABILIDAD ENTRANTE TEXTO A
1511 - SOFIA, DIAZ	<i>Hablando - OriginateExt</i> Id: 292996082 - 111569331468   0:00:07	50 - PREDICTIVO (Predictivo)   N/A
1513 - SABRINA, GUTIERREZ	<i>Hablando - OriginateExt</i> Id: 292817792 - 230152607127   0:00:04	50 - PREDICTIVO (Predictivo)   N/A
1514 - YENIEN, GIL	<i>Mostrando ( Preview )</i> CRM: 1 - MOVISTAR... - Id: 292942755   0:00:02	50 - PREDICTIVO (Predictivo)   N/A
1516 - Kevin Alexis, Carreño	<i>Hablando - OriginateExt</i> Id: 292817802 - 111570148947   0:00:10	50 - PREDICTIVO (Predictivo)   N/A
1517 - Gonzalo Nahuel, Villareal	<i>Disponible ( Preview )</i> CRM: 1 - MOVISTAR... - Id: 0   00:00:10	50 - PREDICTIVO (Predictivo)   N/A
1518 - Maribel Tamara, Utrera	<i>Hablando - OriginateExt</i> Id: 292844028 - 223155370354   0:01:01	46 - IVR-PORTABILIDAD-CLARO (Predictivo)   8 - IVR PORTABILIDAD ENTRANTE TEXTO A
1519 - Carina, Olivera	<i>Hablando - OriginateExt</i> Id: 292996100 - 111527863127   0:00:05	50 - PREDICTIVO (Predictivo)   N/A
1523 - Máximo Joaquín, Oviedo	<i>Hablando - OriginateExt</i> Id: 292996192 - 111565385916   0:00:21	50 - PREDICTIVO (Predictivo)   N/A
1524 - Jacqueline Antonella, Gomez Garcia	<i>Pausa: Tiempo administrativo   0:00:41</i>	50 - PREDICTIVO (Predictivo)   N/A
1525 - Santiago, Stambule	<i>Llamando - Manual</i> Id: 292819115 - 1128700457   0:00:16	50 - PREDICTIVO (Predictivo)   N/A
1535 - Horacio Damian, Patifo Britos	<i>Disponible ( Preview )</i> CRM: 1 - MOVISTAR... - Id: 0   00:00:33	50 - PREDICTIVO (Predictivo)   N/A
1536 - Luciana Balén, Peralta	<i>Hablando - OriginateExt</i> Id: 292996121 - 111538247941   0:00:16	50 - PREDICTIVO (Predictivo)   N/A

### 3. Reprocesamiento de Base

- Para realizar un reproceso de base en una campaña en la que se detecta que no está discando desde los TRUNKS, puedes seguir estos pasos. Neotel posee dos links en donde en uno realizamos la carga de bases de datos y en el otro gestionamos los tiempos de los asesores.
- <https://neo1.vdc.g solutions.com.ar/ecrm/> a través de este link gestionamos las bases de datos
- <https://neo1.vdc.g solutions.com.ar/callcenter/> a través de este link gestionamos los monitores y los trunks
- Una vez aclarado esto, pasamos a mostrar como se realiza un reproceso de base desde el link que finaliza en ECRM

## ¿Cómo se realiza?

1. Vamos a tener que estar en el CRM 1- MOVISTAR
2. Seguimos la ruta para llegar al Reprocesamiento de contactos:  
Procesos ->  
Reciclado/reprocesamiento ->  
Reprocesamiento de contactos

The screenshot displays the CRM 1- MOVISTAR interface. At the top, there is a header bar with several dropdown menus: 'Orm' (set to '1 - MOVISTAR'), 'Idioma' (set to 'Español'), 'Campaña' (set to '0 - Ninguna'), 'Estilo' (set to 'Web Blue'), 'Estado' (set to 'Disponible'), and 'Discar' (set to 'Teléfono/Función/Nombre Usuario/Perdidas'). A 'Home' button is located below these menus. On the left side, there is a vertical navigation menu with the following items: 'Administración', 'Configuración', 'Configuración CRM', 'Bases de datos', 'Administración', 'Gestión', 'Procesos', and 'Informes & estadísticas'. The 'Procesos' item is highlighted. On the right side, the main content area shows the 'Bases de datos' section. It features a large icon of a globe with a server rack and a gear icon. Below the icon, there is a list of options: 'Permisos a bases por perfil', 'Cierre masivo por ConversationID', 'ELIMINAR LOTES', 'Reciclado / reprocesamiento', 'Otro', 'Importación de archivos', 'Asociación de contactos', 'Desasociación de contactos', and 'Formato de archivos'. The 'Reciclado / reprocesamiento' option is highlighted, and a sub-menu is visible with the following items: 'Reciclado de contactos' and 'Reprocesamiento de contactos'.

## ¿Cómo se realiza?

3. Se abre la pestaña y en el apartado Base abrimos el desplegable y seleccionamos la base a Reprocesar.

4. Una vez seleccionada la base vamos a sub categorías y tildamos el primer cuadrado así selecciona todas las sub categorías para reprocesar.

Con eso volvería a discar la base.

Resultado Valor

Reprocesamiento de contactos

Base: 2182 - AMX 4 05/06

Filtro por cantidad de intentos menores a: ☐

Filtro por cantidad de intentos mayores a: ☐

Filtro por Usuario: ☐

Filtro por fecha de último contacto: ☐

Desde:

Hasta:

Sub categorías:

Desde:

Hasta:

Sub categorías: 0 - ProcessingDialer, 1 - NotProcessed, 3 - AssignedDialer

☒ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

0 - ProcessingDialer

1 - NotProcessed

3 - AssignedDialer

4 - NoAnswerDialer

5 - BuysDialer

6 - AnswerQueueDialer

7 - AnswerRingingDialer

Salir

Gracias