

SKYTEL	Proceso de Confirmaciones		
	Fecha de Creación:	Creado por: SkyTel Procesos	Versión del Documento:
	Fecha de Modificación:	Modificado por:	Aprobado por:



SKYTEL

Proceso de Confirmaciones

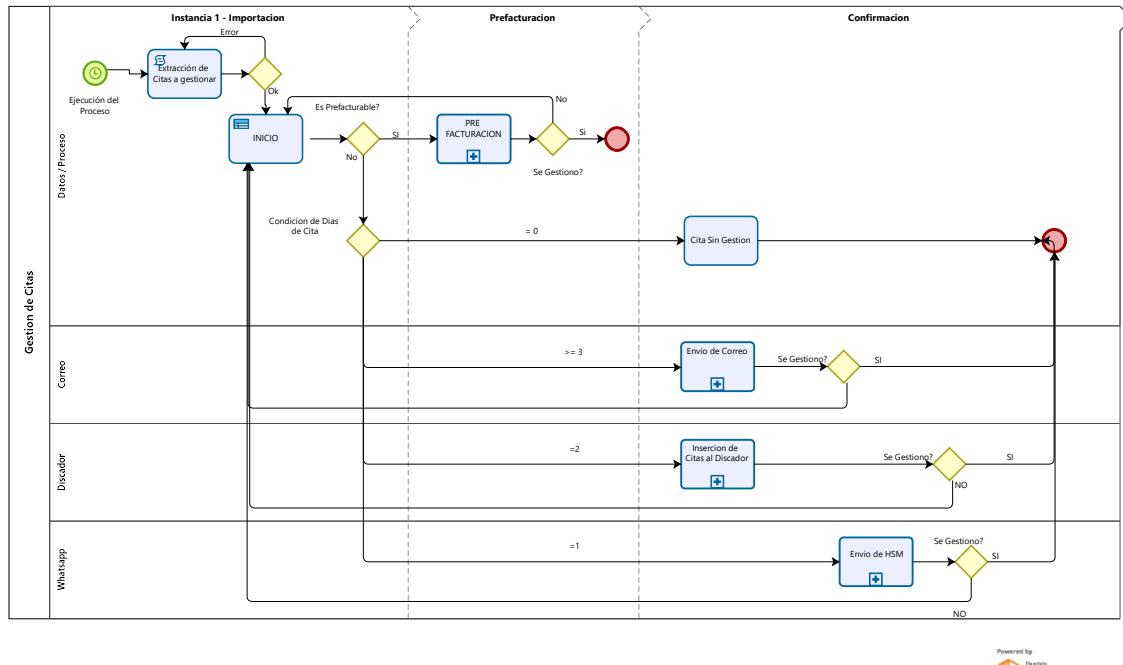
Tabla de Contenidos

PROCESO DE CONFIRMACIONES.....	1
1 PROCESO DE GESTION DE CITAS.....	5
1.1 GESTION DE CITAS.....	5
1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO.....	5
1.1.1.1 Envio de Correo.....	5
1.1.1.2 Ejecución del Proceso	6
1.1.1.3 Extracción de Citas a gestionar	6
1.1.1.4 INICIO.....	7
1.1.1.5 Insercion de Citas al Discador.....	8
1.1.1.6 PRE FACTURACION	8
2 SUBPROCESO PREFACTURACION.....	9
2.1 PREFACTURACION.....	9
2.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO	9
2.1.1.1 Envio de HSM	9
2.1.1.2 Prefacturacion	10
2.1.1.3 PREFACTURACION_CONFIRMACION.....	10
2.1.1.4 Vuelve a la gestion de Cita.....	10
2.1.1.5 Dentro Del BOT de Confirmaciones	10
3 SUBPROCESO LLAMADA.....	11
3.1 CONFIRMACION POR LLAMADA.....	11
3.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO	11
3.1.1.1 BLASTER.....	11
3.1.1.2 Se produce la llamada	11
3.1.1.3 Es atendida?	12
3.1.1.4 Reglas de Discador.....	12
3.1.1.5 Llamada Blaster	12
3.1.1.6 Agentes Disponibles?.....	13
3.1.1.7 Disponible?	14
3.1.1.8 CONFIRMACION.....	14

3.1.1.9		Sin opcion.....	14
3.1.1.10		Envio de Whatsapp	14
3.1.1.11		Confirm	15
3.1.1.12		Llamada Operador	15
3.1.1.13		Reprograma	16
4	REGLAS DEL DISCADOR		16
4.1	REGLAS DEL DISCADOR.....		16
4.1.1	ELEMENTOS DEL PROCESO		17
4.1.1.1		Estado de llamada.....	17
4.1.1.2		Compuerta Exclusiva	17
4.1.1.3		No contesta.....	18
4.1.1.4		Cuenta Intento.....	18
4.1.1.5		Cantidad	18
4.1.1.6		Abandonado.....	18
4.1.1.7		Call Rejected	19
4.1.1.8		Contestador automático.....	19
4.1.1.9		Normal call cleaning.....	19
4.1.1.10		Preview Canceled.....	19
4.1.1.11		The number is changed	19
4.1.1.12		Falla de handshaking	19
4.1.1.13		Call rejected by endpoint.....	19
4.1.1.14		Error de red	20
4.1.1.15		Contacto Indirecto	20
4.1.1.16		Error de configuración.....	20
4.1.1.17		Ocupado.....	20
4.1.1.18		Imposible enrutar al destinatario	20
4.1.1.19		Vínculo caído.....	20
4.1.1.20		Number in black list.....	20
4.1.1.21		Unknown cause	21

4.1.1.22		Contacto fallecido	21
5		SUBPROCESO ENVIO CORREO	21
5.1		CONFIRMACION POR CORREO.....	21
5.1.1		ELEMENTOS DEL PROCESO	22
5.1.1.1		Lectura de Correo.....	22
5.1.1.2		Confirmación	22
5.1.1.3		Reprograma (Llamada Operador)	22
5.1.1.4		Se envia un correo electronico.....	22
6		SUBPROCESO ENVIO WHATSAPP.....	23
6.1		PREFACTURACIONPOR WHATSAPP	23
6.1.1		ELEMENTOS DEL PROCESO	24
6.1.1.1		Se envia HSM	24
6.1.1.2		Mensaje Whatsapp	24
6.1.1.3		PreFactura	25
6.1.1.4		Gestion de Confirmacion	25
6.2		CONFIRMACION POR WHATSAPP	25
6.2.1		ELEMENTOS DEL PROCESO	25
6.2.1.1		Se envia HSM	25
6.2.1.2		Mensaje Whatsapp	26
6.2.1.3		Confirmación	27
6.2.1.4		Reprograma (Llamada Operador)	27
7		RECURSOS	28
7.1		MAS (ROL)	28
7.2		API SKYTEL (ROL).....	28
7.3		APLICACION CLIENTE (ROL).....	28
7.4		DISCADOR (ROL)	28
7.5		PACIENTE (ROL)	28
7.6		API CLIENTE (ROL).....	28
7.7		OCC (ROL)	28
7.8		BLASTER (ROL).....	28
7.9		AGENTE (ROL).....	28

1 PROCESO DE GESTION DE CITAS



powered by
UML2 Modeler

Versión: 1.0

Autor: Juan Manuel Lacy

1.1 GESTION DE CITAS

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1 Envio de Correo

Descripción

Toma como condicion todas las citas de 3 dias e insercta los contactos a ser discados por el sistema.

Ejecutantes

MAS

Responsable

MAS

Consultado

MAS

Informado

MAS

ProcesoSubProceso Envio Correo - Confirmacion por Correo**1.1.1.2  Ejecución del Proceso****Ciclo**

R1/PT3H

1.1.1.3  Extracción de Citas a gestionar**Descripción**

1. Utiliza el WebService del cliente para traer los datos segun la tabla anexa

- pacienteId
- citaId
- fechaCita
- horaCita
- nombreMedico
- servicioSolicitado
- email
- nombre
- telefono
- CitaPrefacturableCompletada
- CitaPrefacturableLink

· CitaPrefacturable

Ejecutantes

API SKYTEL

Responsable

API SKYTEL

Consultado

APLICACION CLIENTE

Informado

MAS

Script

```
{ "_id": 111111, "createdDate": "2022-08-31T16:12:42.301Z", "reference": "2022-111", "area": { "_id": 1, "description": "HEMODIALISIS" }, "patient": { "_id": 1111, "name": "JUAN", "surNames": "PEREZ", "fullName": "JUAN PEREZ" }, "start": "2022-09-01T11:00:00.000Z", "end": "2022-09-01T15:20:00.000Z", "comment": null, "doctor": { "_id": 11, "name": "DIALISIS IV", "surNames": "", "fullName": "DIALISIS IV ", "alias": "HM4", "specialty": { "_id": 1111, "description": "NEFROLOGO" } }, "status": "Pendiente por confirmar"}
```

1.1.1.4 INICIO

Descripción

Los pasos iniciales de este proceso consiste en:

1. Normalizar los datos del telefono del contacto
2. Hacer el conteo de dias que faltan para la cita
3. Determinar si la cita esta pendiente
4. Determinar si la cita es prefacturable

En base a esos puntos es que el proceso establece reglas de ejecución que son las que derivan en el resto del Proceso.

Ejecutantes

MAS

Responsable

MAS

Consultado

MAS

Informado

API SKYTEL

1.1.1.5 Insercion de Citas al Discador

Descripción

Toma como condicion todas las citas de 3 dias e insercta los contactos a ser discados por el sistema.

Ejecutantes

MAS

Responsable

DISCADOR

Consultado

MAS

Informado

DISCADOR

Proceso

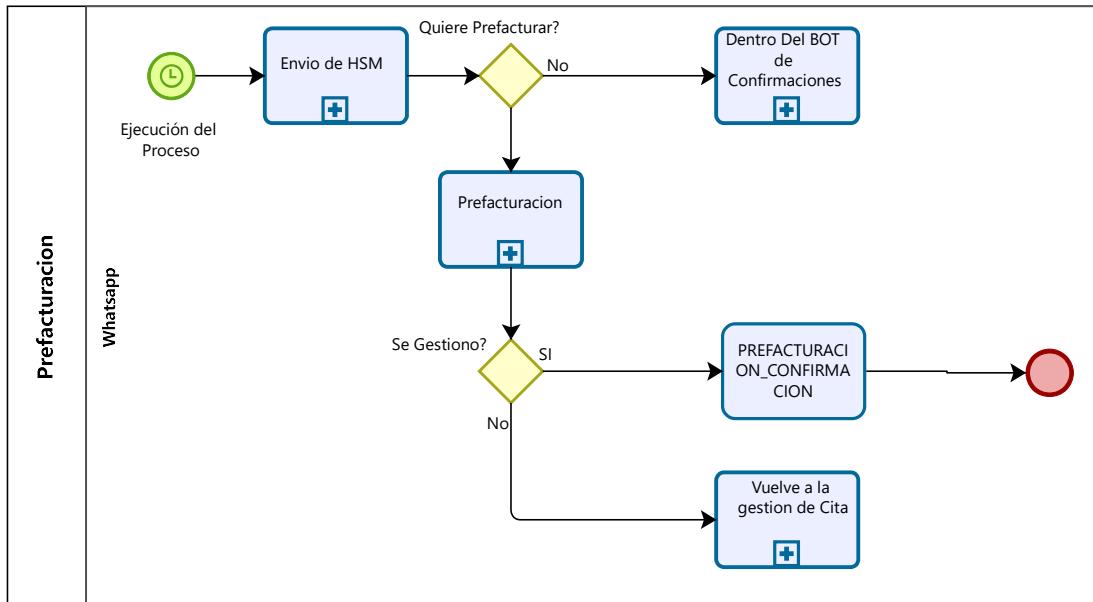
SubProceso Llamada - Confirmacion por Llamada

1.1.1.6 PRE FACTURACION

Proceso

SubProceso Prefacturacion - Prefacturacion

2 SUBPROCESO PREFACTURACION



Powered by
bizozi Modeler

Versión: 1.0

Autor: juan.lacy

2.1 PREFACTURACION

2.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

2.1.1.1 Envío de HSM

Ejecutantes

MAS

Responsable

MAS

Consultado

MAS

Informado

PACIENTE

Proceso[SubProceso Envio Whatsapp - Prefacturacionpor Whatsapp](#)**2.1.1.2  Prefacturacion****Proceso**

Automatizaciones Cliente - TBD Prefacturacion

2.1.1.3  PREFACTURACION_CONFIRMACION**Descripción**

En este paso, las APIS de CEMDOE y SkyTel se comunican entre si para enviar un HSM de confirmacion de Pago y actualizar el estado de la cita en MAS

Ejecutantes

API CLIENTE

Responsable

MAS

Consultado

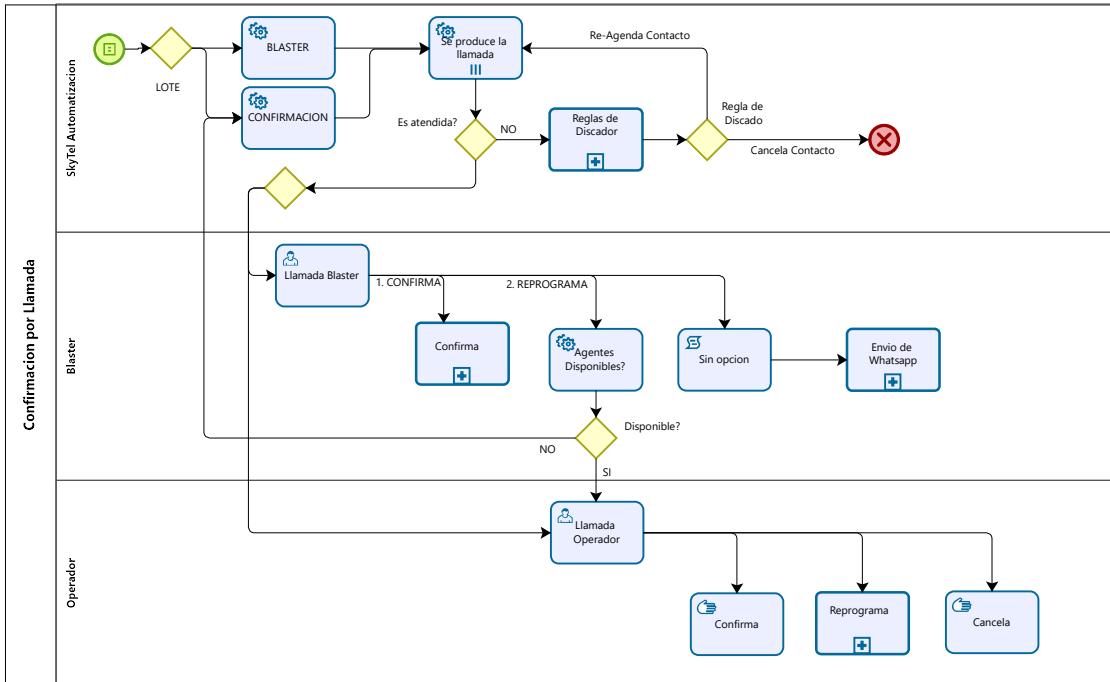
MAS

Informado

PACIENTE

2.1.1.4  Vuelve a la gestion de Cita**Proceso**[Proceso de Gestion de Citas - Gestion de Citas](#)**2.1.1.5  Dentro Del BOT de Confirmaciones****Proceso**[SubProceso Envio Whatsapp - Confirmacion por Whatsapp](#)

3 SUBPROCESO LLAMADA



Powered by
 bpmn Modeler

Versión: 1.0

Autor: juan.lacy

3.1 CONFIRMACION POR LLAMADA

3.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

3.1.1.1 BLASTER

Implementación

Servicio Web

3.1.1.2 Se produce la llamada

Ejecutantes

DISCADOR

Responsable

DISCADOR

Consultado

OCC

Informado

OCC

Implementación

Servicio Web

3.1.1.3 ◇ Es atendida?

Descripción

Esta compuerta determina si la llamada es atendida por el Paciente.

Flujos

Flujo

NO

3.1.1.4 ☐ Reglas de Discador

Ejecutantes

DISCADOR

Consultado

DISCADOR

Informado

MAS

Proceso

[Reglas del Discador - Reglas del Discador](#)

3.1.1.5 ☐ Llamada Blaster

Descripción

Hola, {{Paciente}}!

Lo llamamos de {{Cliente}} para confirmar la cita medica del dia {{fecha}} a las {{hora}} con el doctor {{medico}} para la especialidad de {{especialidad}}

Para confirmar, presione uno

Para cancelar, presione dos

Muchas Gracias!

Ejecutantes

BLASTER

Responsable

BLASTER

Consultado

OCC

Informado

MAS

Flujos

1. CONFIRMA

Condición

DTMF=1

2. REPROGRAMA

Condición

DTMF=2

3.1.1.6  Agentes Disponibles?

Descripción

El proceso verifica si hay agentes disponibles y sino, envia la llamada al Lote de confirmaciones.

Ejecutantes

OCC

Responsable

OCC

Consultado

OCC

Informado

OCC

Implementación

Servicio Web

3.1.1.7 ◇ Disponible?

Flujos

SI

Condición

SI

NO

Condición

NO

3.1.1.8 ☐ CONFIRMACION

Implementación

Servicio Web

3.1.1.9 ☐ Sin opcion

Descripción

Si el Paciente no selecciona ningun opción o corta. el IVR dispara el Script que ejecuta la automatización de MAS.

Informado

MAS

Script

```
EXEC dbo.[StartContactWorkflow]@Instance = 'skytel',@ContactId = 'VARIABLE',@WorkflowId = 'READ_REPROGRAMACION_BOT'
```

3.1.1.10 ☐ Envio de Whatsapp

Descripción

Entendemos que al ser un proceso de Blaster y que la llamada a sido atendida, lo mas eficiente para confirmar la cita es el envío de un mensaje instantáneo.-

Ejecutantes

MAS

Responsable

MAS

Consultado

MAS

Informado

OCC

Proceso

SubProceso Envio Whatsapp - Confirmacion por Whatsapp

3.1.1.11  Confirma

Descripción

Si el Paciente confirma la cita, el IVR dispara el Script que ejecuta la automatizacion de MAS

Informado

MAS

Proceso

Automatizaciones Cliente - Confirmacion

3.1.1.12  Llamada Operador

Descripción

Hola, {{Paciente}}!

Ejecutantes

AGENTE

Responsable

AGENTE

Consultado

OCC

Informado

MAS

3.1.1.13 Reprograma

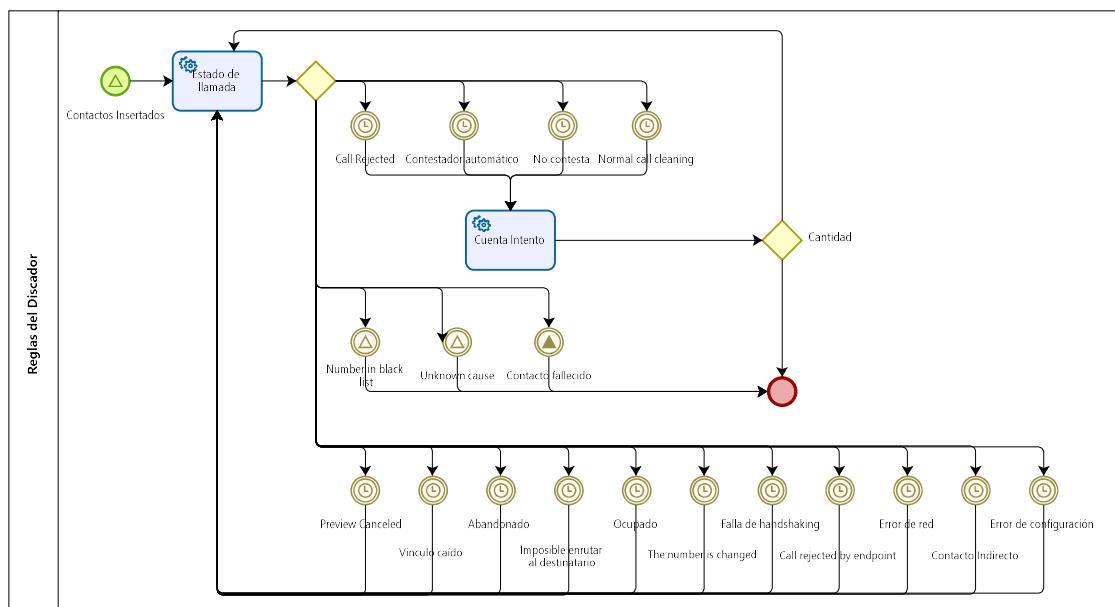
Descripción

Si el Paciente cancela la cita, el IVR dispara el Script que ejecuta la automatizacion de MAS

Informado

MAS

4 REGLAS DEL DISCADOR



Powered by
 Bizagi Modeler

Versión: 1.0

Autor: juan.lacy

4.1 REGLAS DEL DISCADOR

4.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

4.1.1.1 ☰ Estado de llamada

Implementación

Servicio Web

4.1.1.2 ◊ Compuerta Exclusiva

Flujos

No contesta

Condición

No Contesta

Abandonado

Call Rejected

Condición

Call Rejected

Contestador automático

Condición

Contestador

Normal call cleaning

Condición

Normal call cleaning

Number in black list

Unknown cause

Contacto fallecido

Preview Canceled

The number is changed

Falla de handshaking

Call rejected by endpoint

Error de red

Contacto Indirecto

Error de configuración

Ocupado**Imposible enrutar al destinatario****Vínculo caído****4.1.1.3  No contesta****Descripción**

Marcar próximo en lista

4.1.1.4  Cuenta Intento**Implementación**

Servicio Web

4.1.1.5  Cantidad**Descripción**

Intentos por día =3

Intentos por contacto= 6

Flujos**Estado de llamada****Condición**

Intentos por día >3 o

Intentos por contacto >6

Flujo**Condición**

Intentos por día = 3

o Intentos por contacto= 6

4.1.1.6  Abandonado**Descripción**

Marcar a misma dirección

4.1.1.7 *Call Rejected*

Descripción

Marcar próximo en lista

4.1.1.8 *Contestador automático*

Descripción

Marcar próximo en lista

4.1.1.9 *Normal call cleaning*

Descripción

Marcar próximo en lista

4.1.1.10 *Preview Canceled*

Descripción

Marcar a misma dirección

4.1.1.11 *The number is changed*

Descripción

Marcar a próximo en lista

4.1.1.12 *Falla de handshaking*

Descripción

Marcar a misma dirección

4.1.1.13 *Call rejected by endpoint*

Descripción

Marcar a misma dirección

4.1.1.14 Error de red

Descripción

Marcar a misma dirección

4.1.1.15 Contacto Indirecto

Descripción

Marcar próximo en lista

4.1.1.16 Error de configuración

Descripción

Marcar a misma dirección

4.1.1.17 Ocupado

Descripción

Marcar a misma dirección

4.1.1.18 Imposible enrutar al destinatario

Descripción

Marcar a próximo en lista

4.1.1.19 Vínculo caído

Descripción

Marcar a misma dirección

4.1.1.20 Number in black list

Descripción

Cancelar la interacción

4.1.1.21 ⚒ Unknown cause

Descripción

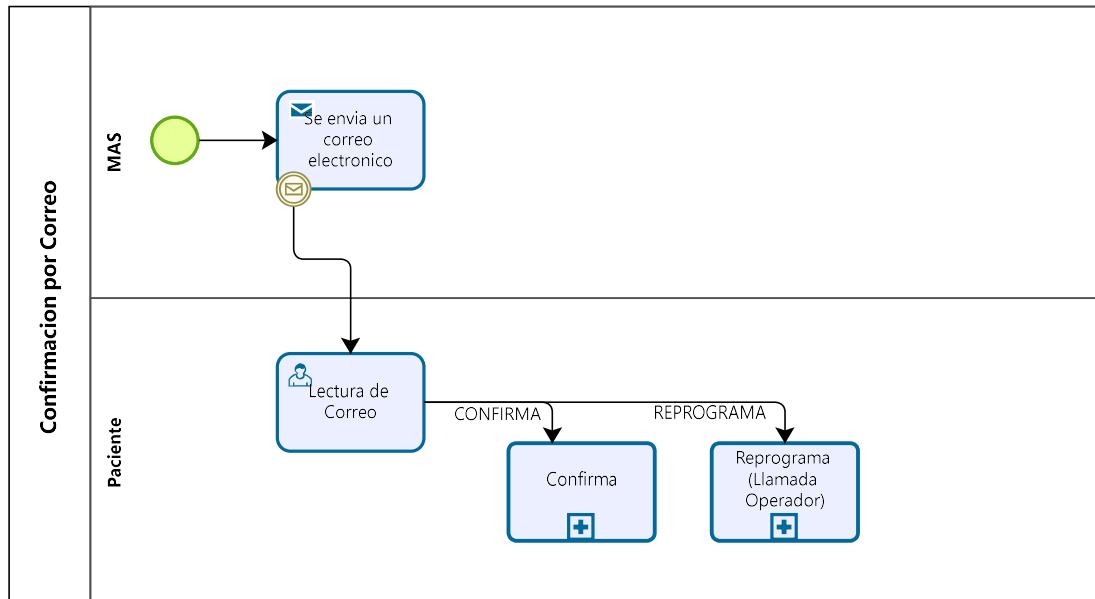
Cancelar la interacción

4.1.1.22 ⚒ Contacto fallecido

Descripción

Cancelar la interacción

5 SUBPROCESO ENVIO CORREO



Powered by
brizagi Modeler

Versión: 1.0

Autor: juan.lacy

5.1 CONFIRMACION POR CORREO

5.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

5.1.1.1 Lectura de Correo

Ejecutantes

PACIENTE

Informado

MAS

Flujos

CONFIRMA

Condición

CONFIRMA

5.1.1.2 Confirma

Descripción

Si el Paciente confirma la cita, el IVR dispara el Script que ejecuta la automatizacion de MAS

Informado

MAS

Proceso

Automatizaciones Cliente - Confirmacion

5.1.1.3 Reprograma (Llamada Operador)

Descripción

Si el Paciente reprograma la cita, el BOT dispara el Script que ejecuta la automatizacion de MAS

Informado

MAS

5.1.1.4 Se envia un correo electronico

Ejecutantes

MAS

Responsable

MAS

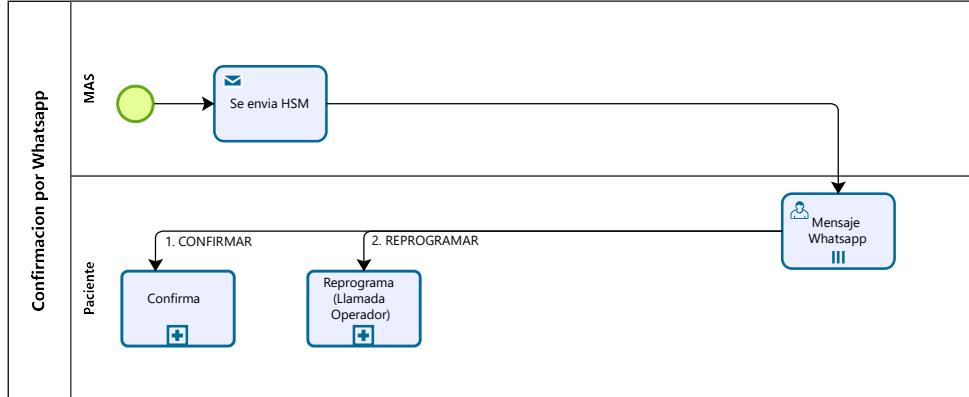
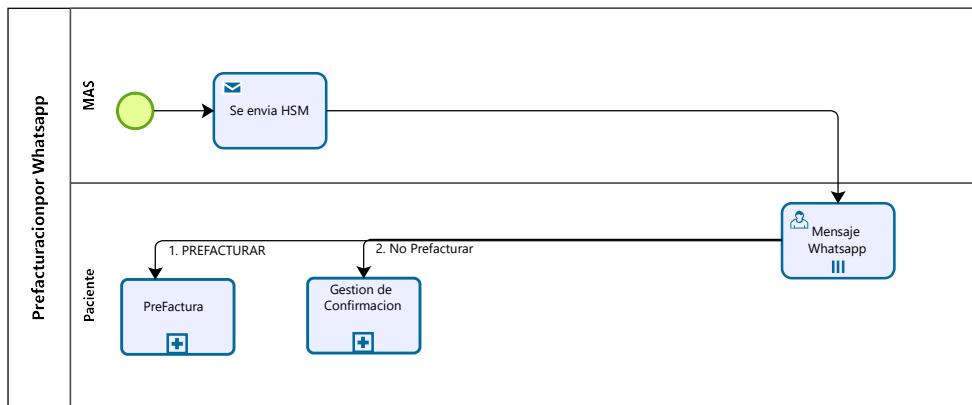
Consultado

MAS

Implementación

Sin especificar

6 SUBPROCESO ENVIO WHATSAPP



Powered by
 Modeler

Versión: 1.0

Autor: juan.lacy

6.1 PREFACTURACIONPOR WHATSAPP

6.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

6.1.1.1 Se envia HSM

Ejecutantes

MAS

Responsable

MAS

Consultado

MAS

Implementación

Servicio Web

6.1.1.2 Mensaje Whatsapp

Descripción

Hola *{{1}}*.

Ahorra tiempo y prefactura tu cita con DR. *{{2}}*, *{{3}}* para el *{{4}}* a las *{{5}}*

1. Prefacturar

2. No Prefacturar

Ejecutantes

PACIENTE

Responsable

PACIENTE

Consultado

PACIENTE

Informado

MAS

Flujos

1. PREFACTURAR

Condición

1. CONFIRMAR

Tipo de ciclo

Múltiples instancias

Orden MI

Paralelo

Condición Flujo

Uno

6.1.1.3 PreFactura

Descripción

Existe un proceso dentro del BOT con la inteligencia para resolver dicha tarea

Informado

MAS

Proceso

Automatizaciones Cliente - Confirmacion

6.1.1.4 Gestion de Confirmacion

Descripción

Si el paciente no desea prefacturar su cita, el bot lo llevará al proceso de Confirmacion

Informado

MAS

6.2 CONFIRMACION POR WHATSAPP

6.2.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

6.2.1.1 Se envia HSM

Ejecutantes

MAS

Responsable

MAS

Consultado

MAS

Implementación

Servicio Web

6.2.1.2 Mensaje Whatsapp

Descripción

Hola *{{1}}!* Desde *CEMDOE* te recordamos que tienes una cita programada para el *{{2}}* a las *{{3}}*, en *{{4}}* con *{{5}}*.

 Recuerda asistir 30 minutos antes, contar con la preparación para tu estudio/procedimiento, traer indicación o preautorización física y original si aplica.

Conoce tus derechos y deberes como paciente.

Accede a https://cemdoe.com/ES/derechos_deberes

1. Confirmar

2. Reprogramar

Ejecutantes

PACIENTE

Informado

MAS

Flujos

1. CONFIRMAR

Condición

1. CONFIRMAR

Tipo de ciclo

Múltiples instancias

Orden MI

Paralelo

Condición Flujo

Uno

6.2.1.3 Confirma

Descripción

Si el Paciente confirma la cita, el IVR dispara el Script que ejecuta la automatizacion de MAS

Informado

MAS

Proceso

Automatizaciones Cliente - Confirmacion

6.2.1.4 Reprograma (Llamada Operador)

Descripción

Si el Paciente reprograma la cita, el BOT dispara el Script que ejecuta la automatizacion de MAS

Informado

MAS

7 RECURSOS

- 7.1 MAS (ROL)**
- 7.2 API SKYTEL (ROL)**
- 7.3 APPLICACION CLIENTE (ROL)**
- 7.4 DISCADOR (ROL)**
- 7.5 PACIENTE (ROL)**
- 7.6 API CLIENTE (ROL)**
- 7.7 OCC (ROL)**
- 7.8 BLASTER (ROL)**
- 7.9 AGENTE (ROL)**