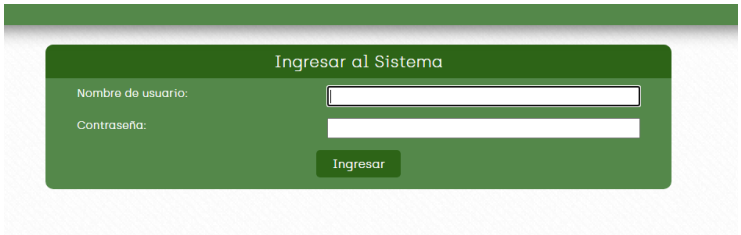
Sistema COE2020

Módulo de Consultas

Para ingresar al Sistema hacer click en el botón de Ingresar:

Colocar usuario y contraseña:



Luego de Presionar el botón de ingresar, nos regresara al Home.

En la parte superior tendremos acceso a todos los módulos que nuestro usuario tiene habilitados, solo hace falta posar el mouse por encima del nombre de nuestro usuario (En mi caso: Servidor).

También podemos hacer click en el nombre de nuestro usuario y nos llevara a una pantalla donde podremos ver los botones para acceder a cada uno de estos.

Panel de Consultas

Al ingresar al módulo de Consultas nos encontramos con nuestro panel de tareas:

Esto puede variar según los permisos que recibimos. Básicamente el más importante es: **VER MI PANEL DE CONTROL**

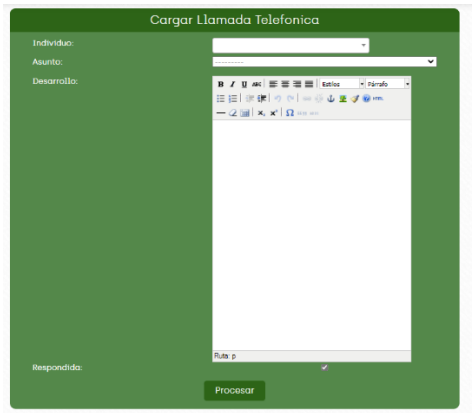
El cual nos permitirá acceder a todas nuestras consultas pendientes, agregar llamados atendidos y demás.

El mismo se compone de varias partes:

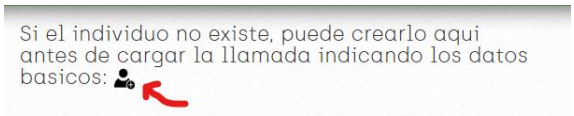
1- Las consultas sin responder que la gente realiza en el sistema por escrito.
2- “Cargar Llamada” para cuando estamos atendiendo una.
3- “Ver Estadísticas” nos permitirá ver nuestra performance diaria
4- Atenciones realizadas con los listados a nuestros historiales de resolución.

Cargar Llamada

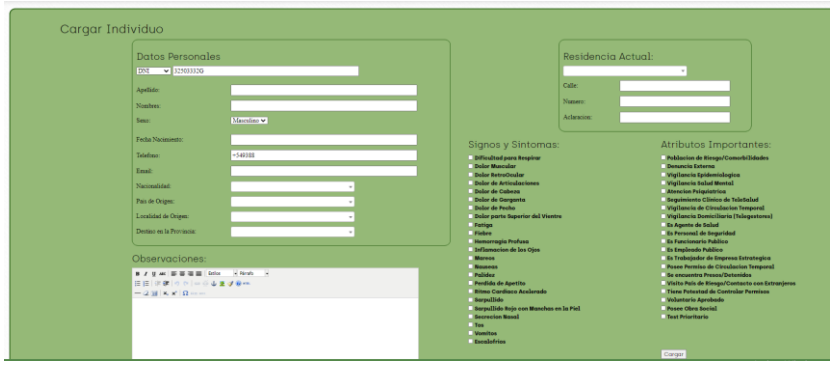
Este botón nos permite registrar el llamado telefónico que estamos recibiendo:



El primer campo de individuo. Nos permite utilizar el buscador por DNI o Apellido para identificar a quien realiza la llamada. Este dato es fundamental, en caso de que la persona que queremos indicar no es encontrada, podemos utilizar el botón a la derecha para crearlo antes de proceder:



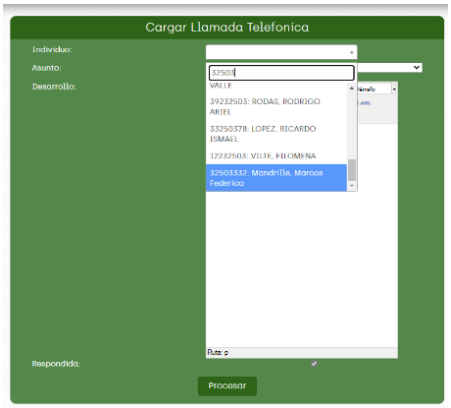
Esto automáticamente nos llevara a la pantalla de carga de individuos:



Básicamente la misma está compuesta por 5 bloques de información:

1. Datos Personales
   Toda la información básica del individuo.
   a. El Documento/Pasaporte debe ser ingresado con MAYÚSCULAS y sin espacios, guiones ni signos, para evitar duplicaciones en la base de datos.
   b. Nacionalidad y País de Origen pueden ser diferentes, nos interesa el último país que estuvo antes de ingresar a argentina.
   c. Destino (Indica a qué localidad de la provincia se dirige)
2. Observaciones
3. Residencia ACTUAL (Donde se encuentra ALOJADO actualmente).
4. Signos y Síntomas:
   Toda la información que se pueda recolectar sobre el estado del paciente
5. Marcadores:
   Básicamente atributos especiales que nos permitan discriminar de forma veloz y eficiente entre los diferentes individuos a los que les practicamos seguimiento.

Al terminar con esta tarea el individuo debería poder ser encontrado.



A partir de identificar al individuo solo debemos completar los datos faltantes y si la consulta fue respondida.

Una vez presionado el botón de “Procesar” la misma quedara registrada dentro de nuestro operador y pasara a formar parte de nuestras estadísticas e historial.

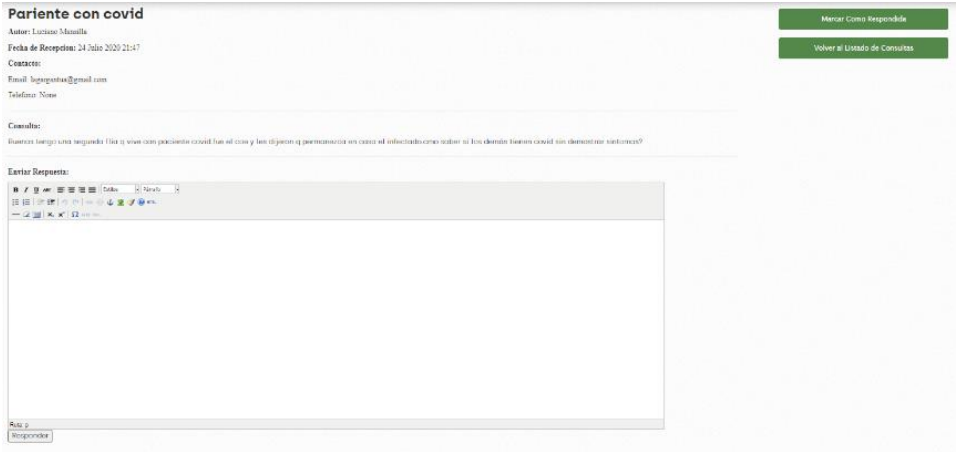
Consultas Pendientes

Cada vez que un usuario envía una consulta a través del formulario de contacto:

Siempre y cuando el mismo valide su correo electrónico, el sistema automáticamente seleccionara el Telefonista con menor cantidad de pendientes y le asignara esta consulta a su panel.

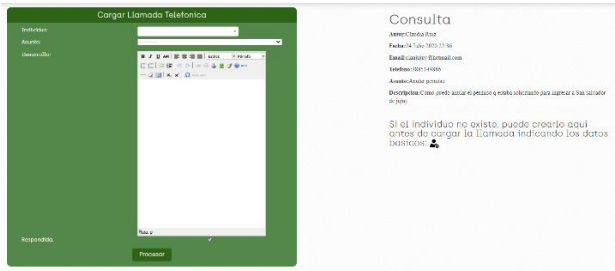
Las mismas se verán de la siguiente manera:

Al apretar Responder a una consulta pendiente nos llevara al panel de la misma:



Luego de leer la misma podemos simplemente desarrollar la respuesta en el cuadro de texto y presionar el botón de "**Responder**". Esto automáticamente enviara un mail a la casilla validada del remitente con nuestra respuesta incluida y la quitara de nuestro panel.

"Marcar Como Respondida" podemos utilizarlo en caso de que decidamos responder vía Telefónica al número informado en la consulta o considerando que la pregunta no tiene validez, debe ser desechada, automáticamente nos enviara a la pantalla de cargar llamada asumiendo que resolvimos por ese medio la misma:

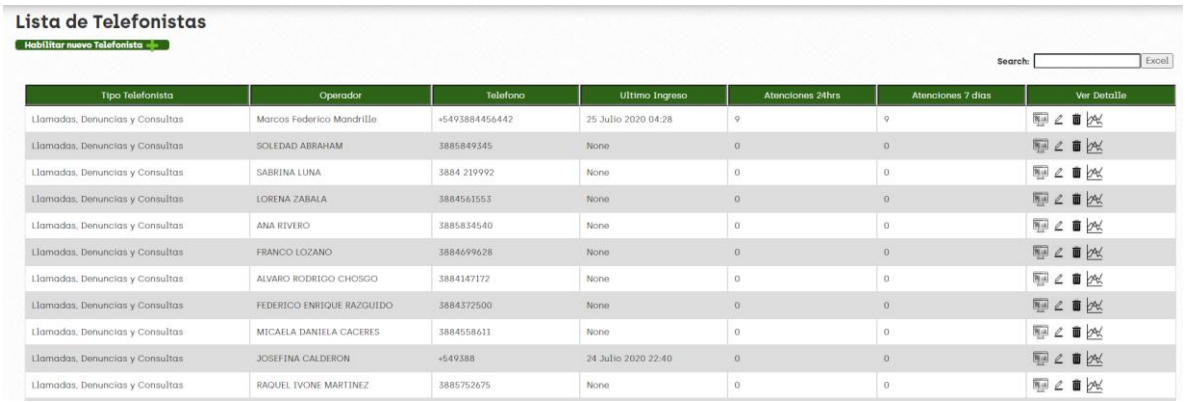


Con la diferencia de que nos presenta la información de la consulta para facilitarnos la carga de nuestra respuesta.

Administración:

Los administradores del Subsistema tienen la capacidad de ver las estadísticas generales tanto como individuales del sistema:

Ver el listado de telefonistas:



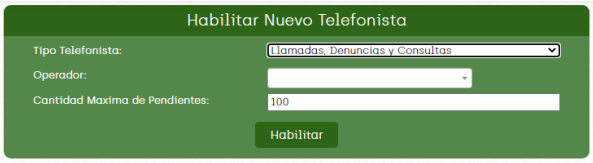
Lista de Telefonistas

Habilitar nuevo Telefonista

Search: Excel

Tipo Telefonista	Operador	Telefono	Ultimo Ingreso	Atenciones 24hrs	Atenciones 7 dias	Ver Detalle
Llamadas, Denuncias y Consultas	Marcos Federico Mandrille	+5493884456442	25 Julio 2020 04:28	9	9	
Llamadas, Denuncias y Consultas	SOLEDAD ABRAHAM	3885849345	None	0	0	
Llamadas, Denuncias y Consultas	SABRINA LUNA	3884 219992	None	0	0	
Llamadas, Denuncias y Consultas	LORENA ZABALA	3884561553	None	0	0	
Llamadas, Denuncias y Consultas	ANA RIVERO	3885834540	None	0	0	
Llamadas, Denuncias y Consultas	FRANCO LOZANO	3884699628	None	0	0	
Llamadas, Denuncias y Consultas	ALVARO RODRIGO CHOSGO	3884147172	None	0	0	
Llamadas, Denuncias y Consultas	FEDERICO ENRIQUE RAZGUIDO	3884372500	None	0	0	
Llamadas, Denuncias y Consultas	MICAELA DANIELA CACERES	3884558611	None	0	0	
Llamadas, Denuncias y Consultas	JOSEFINA CALDERON	+549388	24 Julio 2020 22:40	0	0	
Llamadas, Denuncias y Consultas	RAQUEL IVONE MARTINEZ	3885752675	None	0	0	

Desde donde pueden además de acceder al panel de cada uno de estos, crear nuevos Telefonistas utilizando el botón ubicado en la derecha superior:



Para esto solo deben definir el tipo de telefonista, seleccionar un operador habilitado e indicar el número máximo de tareas pendientes que puede acumular.