

My CIM 3.5



Manual de usuario

Introducción

Customer Interaction Manager (CIM) es una solución de software diseñada para ambientes empresariales. Provee un amplio conjunto de funciones y módulos para la atención y gestión de los contactos con clientes, ya sean éstos telefónicos, personales, por correo electrónico, fax, etc.

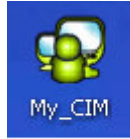
My CIM es la aplicación de escritorio para la gestión de las interacciones con los clientes. Mediante esta aplicación se registran todos los contactos e interacciones, y se gestionan las campañas proactivas.

CIM puede estar integrado a una central telefónica. En este caso, las interacciones telefónicas serán automáticamente registradas en CIM.

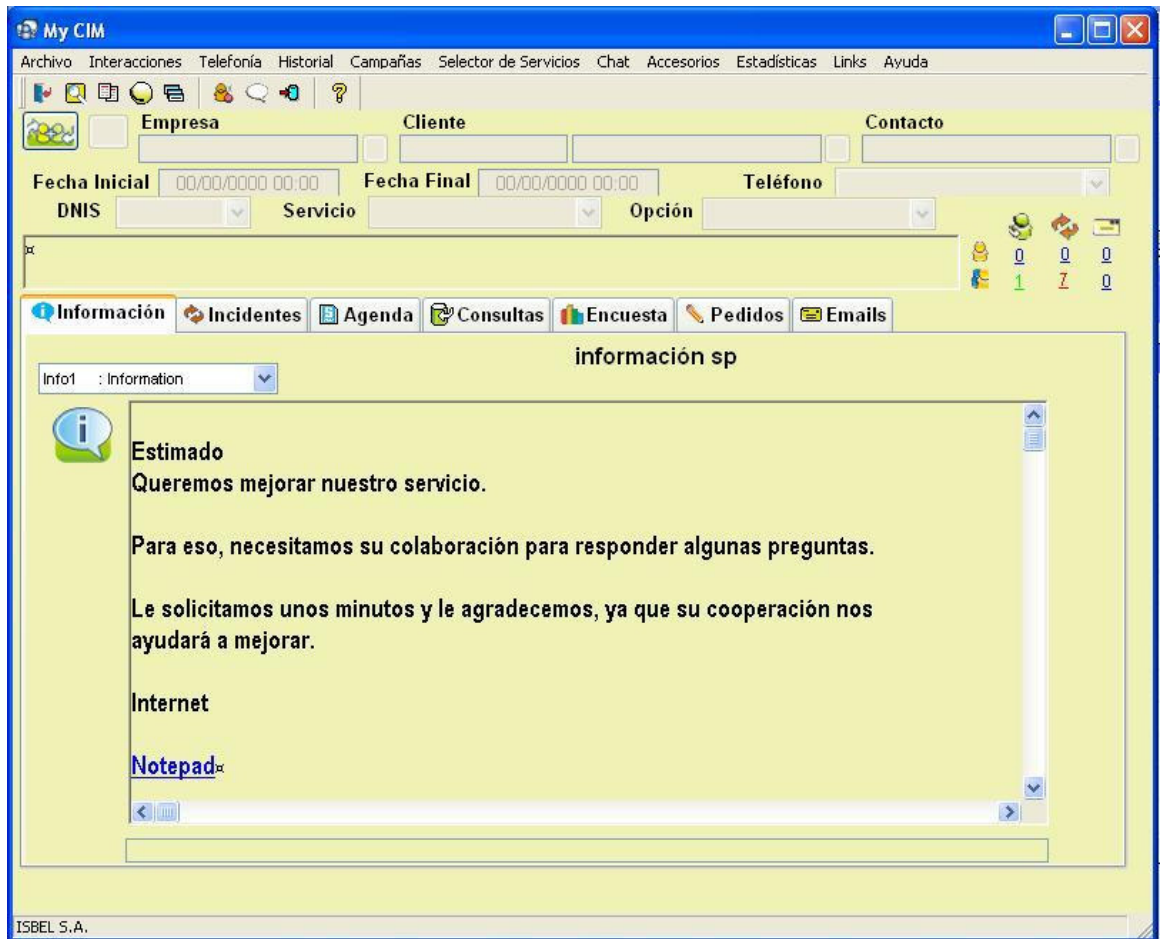
Login a My CIM

Para acceder al software My CIM:

1. Desde el escritorio realizar doble clic sobre el icono de My CIM , o ejecutar Inicio – Programas – My CIM



2. Si el usuario registrado en Windows está registrado en las aplicaciones del sistema (por medio de la aplicación CIM Center), se abrirá la pantalla principal de My CIM. Si el usuario registrado en Windows no está registrado en las aplicaciones del sistema, debe escribir su nombre de usuario y la contraseña, y presionar Aceptar. Si el usuario y/o la contraseña no son válidos, no se indicará ningún error, pero no será posible acceder al programa. Deben ingresarse nuevamente los datos.



Pantalla principal de My CIM

La pantalla principal de My CIM se divide en 2 áreas:

1. La parte superior, donde se dispone de información acerca de los datos de la interacción (Empresa, Cliente, Contacto, Teléfono, Fecha inicial, Fecha final, Opción, Servicio) y la guía de saludo.
2. La parte central, donde se ubican los “formularios”

The screenshot displays the 'My CIM' application window. The title bar reads 'My CIM'. The menu bar includes: Archivo, Interacciones, Telefonía, Historial, Campañas, Selector de Servicios, Chat, Accesorios, Estadísticas, Links, and Ayuda. The toolbar contains icons for various functions. The main form area is divided into sections for data entry:

- Empresa:** A text input field.
- Cliente:** A text input field.
- Contacto:** A text input field.
- Fecha Inicial:** A date and time selector (00/00/0000 00:00).
- Fecha Final:** A date and time selector (00/00/0000 00:00).
- Teléfono:** A text input field.
- DNIS:** A dropdown menu.
- Servicio:** A dropdown menu.
- Opción:** A dropdown menu.

Below the form fields is a row of tabs: Información, Incidentes, Agenda, Consultas, Encuesta, Pedidos, and Emails. The 'Información' tab is selected, showing a sub-tab 'Info1 : Information'. The main content area, titled 'información sp', contains a message from 'Internet' (indicated by a blue icon) that reads:

Estimado
Queremos mejorar nuestro servicio.

Para eso, necesitamos su colaboración para responder algunas preguntas.

Le solicitamos unos minutos y le agradecemos, ya que su cooperación nos ayudará a mejorar.

At the bottom of the message area is a 'Notepad' icon and a text input field. The status bar at the bottom left shows 'ISBEL S.A.'.

Registro de interacciones en My CIM

Registro manual de interacciones:

Cuando se desee comenzar a trabajar con una interacción se deberá presionar el botón “Nueva Interacción”.







Al presionar el botón “Nueva Interacción” el nombre del botón cambia por “Finalizar Interacción”. Se habilitan y reinician los valores correspondientes a la empresa, el cliente, el contacto, teléfono, servicio y opción, y se carga la fecha inicial con la actual y la fecha final queda vacía hasta que el usuario ingrese una fecha o se presione el botón “Finalizar Transacción”.





Luego de seleccionar la Empresa/Cliente/Contacto se carga la lista de teléfonos configurados para esa Empresa/Cliente/Contacto proponiendo el principal como el valor por defecto y dejando la opción de seleccionar de la lista otro de los teléfonos. En caso que el teléfono no esté cargado actualmente se puede ingresar manualmente el mismo.

Al presionar el botón “Finalizar Interacción” si el usuario no ha ingresado un valor para la fecha final de la interacción, se inserta con el valor de la fecha actual.

El nombre del botón cambia por “Nueva Interacción”. Se deshabilitan los campos y botones correspondientes a: empresa/cliente/contacto, teléfono, servicio y opción así como también el botón “Comentario”.

Para realizar una nueva interacción manual:

1. Presione el botón “Nueva Interacción”  (ver esquina superior izquierda de la ventana principal de My CIM).
2. Seleccione la empresa. Por defecto la empresa seleccionada es aquella donde trabaja el representante.
 - a. Presione el botón  (ver a la derecha de la etiqueta “Empresa”).
 - b. Para buscar la empresa por su identificador o por su nombre:
 - i. Seleccione el modo de búsqueda (ver en la ventana de “Selección de Clientes” la etiqueta “Buscar”).
 - ii. Escriba el identificador o nombre (según el modo de búsqueda elegido) de la empresa a buscar.
 - iii. Presione el botón  para iniciar la búsqueda.
 - c. Realice doble clic sobre la empresa deseada.
3. Seleccione el cliente. En caso de haber seleccionado la empresa como “Anónimo”, por defecto el cliente también será “Anónimo”.
 - a. Presione el botón  (ver a la derecha de la etiqueta “Cliente”).
 - b. Para buscar al cliente por su identificador o por su nombre:
 - i. Seleccione el modo de búsqueda (ver en la ventana de “Selección de Clientes” la etiqueta “Buscar”).
 - ii. Escriba el identificador o nombre (según el modo de búsqueda elegido) del cliente a buscar.
 - iii. Presione el botón  para iniciar la búsqueda.
 - c. Realice doble clic sobre el cliente deseado.
4. Seleccione el contacto. En caso de que el cliente sea “Anónimo”, el contacto también será “Anónimo” por defecto.
 - a. Presione el botón  (ver a la derecha de la etiqueta “Contacto”).

- b. Para buscar al contacto por su identificador o por su nombre:
 - i. Seleccione el modo de búsqueda (ver en la ventana de “Selección de Clientes” la etiqueta “Buscar”).
 - ii. Escriba el identificador o nombre (según el modo de búsqueda elegido) del contacto a buscar.
 - iii. Presione el botón  para iniciar la búsqueda.
 - c. Realice doble clic sobre el contacto deseado.
- 5. Seleccione el teléfono del cliente de la lista de teléfonos (ver derecha de la etiqueta “Teléfono”).
 - 6. Seleccione el DNIS correspondiente al servicio (ver derecha de la etiqueta “DNIS”).
 - 7. Seleccione el servicio (ver derecha de la etiqueta “Servicio”). El DNIS seleccionado puede tener un servicio asociado, en éste caso el mismo se carga automáticamente.
 - 8. Seleccione la opción para categorizar la interacción (ver derecha de la etiqueta “Opción”).
 - 9. El representante llama por teléfono al número elegido anteriormente o simula un interacción con un cliente, es decir, no realiza ninguna llamada.
 - 10. Opcionalmente se puede adjuntar un comentario a la interacción:
 - a. Presione el botón de comentario  (ver esquina superior izquierda de la ventana principal de My CIM).
 - b. Escriba el comentario en la ventana “Comentario General” que se abre.
 - c. Presione “Aceptar” o “Cancelar”.
 - 11. Opcionalmente se puede ingresar una fecha final para la interacción. En caso que quede vacía, la misma será la fecha en la cual se terminó la interacción.
 - 12. Se finaliza la interacción presionando el botón “Fin Interacción” 
(el botón “Nueva Interacción”  cambia por “Fin Interacción” al iniciar una interacción).

Registro de interacciones con integración de la central telefónica:

Si se dispone de integración con la central telefónica, My CIM presenta en forma automática los datos asociados con cada llamada entrante y el formulario asociado a la llamada, de acuerdo a el o los servicios que la llamada entrante tenga habilitados.

El botón “Finalizar Transacción” esta habilitado permitiendo así al representante ingresar y salvar un comentario para dicha llamada.

La fecha de fin de la transacción es el momento de corte de la llamada.

En el caso en que llegue otra llamada entrante, automáticamente el sistema inicia la nueva interacción, cargando los datos de la nueva llamada en la pantalla. Esto significa que aunque no se haya presionado el botón “Finalizar Transacción”, la misma es finalizada.




En este caso la fecha de fin de la transacción es en la que el sistema guarda la misma.

En el caso en que llega la otra llamada entrante y la ventana de “Ingreso de Comentario” está abierta, la misma queda relacionada a la llamada anterior hasta que se cierre y/o salve el comentario. En este caso, la fecha de fin de interacción es en la que se salvó el comentario.




Las funciones de **My CIM** son:

- *Registro de interacciones*

Datos asociados a las interacciones:

| Dato | Descripción |
|--|---|
| Empresa  | Empresa asociada a la interacción. |
| Cliente  | Cliente asociado a la interacción. |
| Contacto  | Contacto asociado a la interacción. |
| Teléfono | Se almacena el teléfono del contacto y del cliente. Dato ingresable. |
| Fecha inicial | Sugerida por el sistema, y modificable. |
| Fecha final | Sugerida por el sistema, y modificable. |
| Opción | Lista de “opciones de log” definidas. |
| Servicio | Lista de “servicios” definidos. |

Botones asociados a las interacciones:

| Botón | Descripción |
|--|--|
| Comentario  | Despliega una ventana para el ingreso del comentario. |
| Nueva Interacción/Fin Interacción  /  | Comienza una nueva interacción/Finaliza la interacción actual. |

Formularios de Información

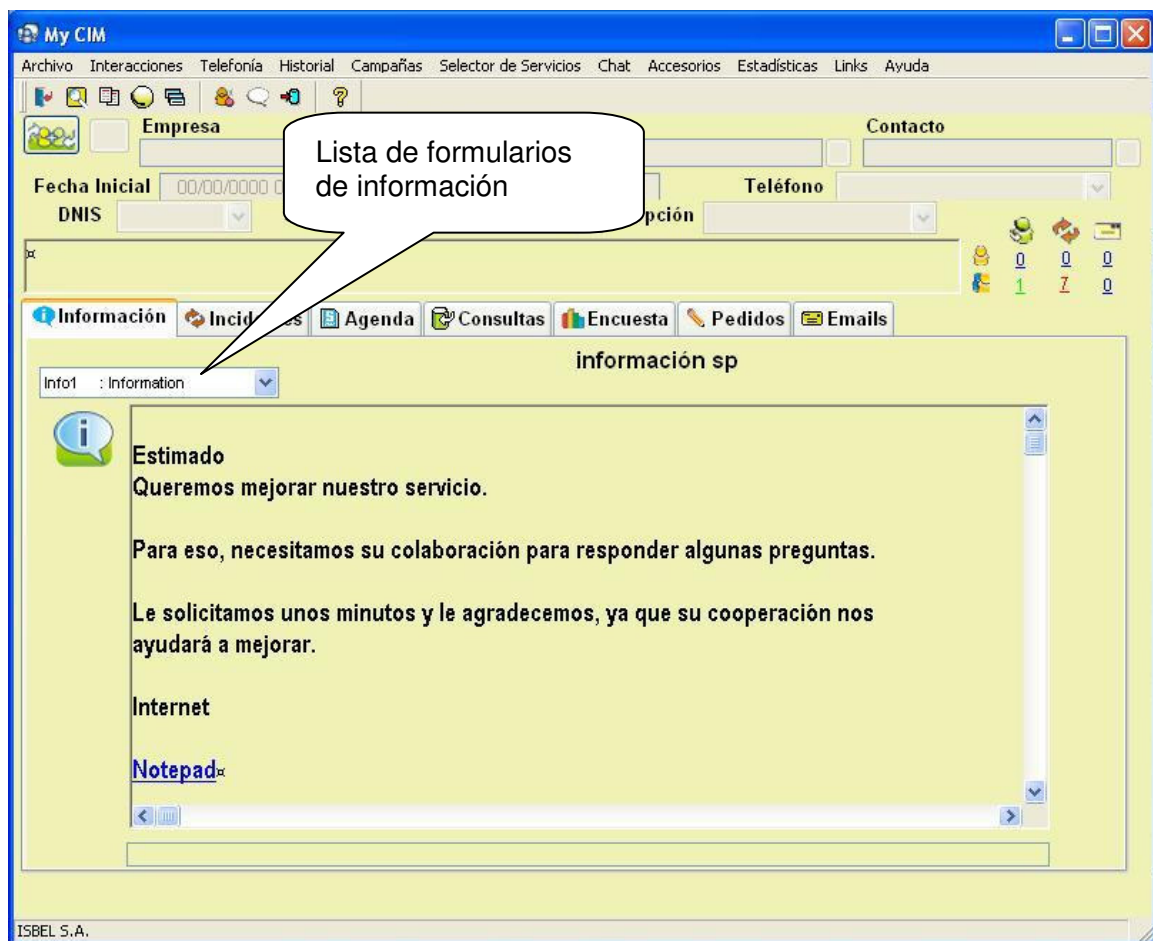
Los formularios de información le permiten al representante disponer de información en pantalla para brindarle al cliente.

Se encuentran en la carpeta “Información” en la parte central de la pantalla

El formulario de información consiste en un título y un texto, el que puede tener distintos tipos y tamaños de letras, colores, etc. La carpeta de información cuenta con barras de desplazamiento horizontales y verticales.

Mediante la lista de valores situada en la parte superior del formulario se puede seleccionar el formulario de información deseado.

Cuando una interacción tiene asociado un servicio de información, éste es seleccionado automáticamente en el momento en que se selecciona el servicio.



Formularios de Encuesta

Los formularios de Encuesta consisten en una serie de preguntas preconfiguradas, las que pueden tener respuestas preestablecidas, o de ingreso libre.

Se encuentran en la carpeta “Encuestas” en la parte central de la pantalla

Mediante la lista de valores situada en la parte superior del formulario se puede seleccionar el formulario de encuesta deseado.

Cuando una interacción tiene asociado un servicio de encuesta, éste es seleccionado automáticamente en el momento en que se selecciona el servicio.

The screenshot displays the 'My CIM' application window. The top menu bar includes 'Archivo', 'Interacciones', 'Historial', 'Campañas', 'Selector de Servicios', 'Chat', 'Estadísticas', 'Links', 'Incluir en Lista', 'Observación', and 'Ayuda'. Below the menu is a toolbar with various icons. The main area is divided into sections for 'Empresa' (ISBEL), 'Cliente' (210), and 'Contacto' (Hospital Británico, Mariana Machado). It also shows 'Fecha Inicial' (03/07/2006 13:27), 'Fecha Final' (00/00/0000 00:00), 'Teléfono' (6019327), 'DNIS' (0161), 'Servicio' (1234 : Service 1), and 'Opción' (0000: Chamadas entrantes). A text box contains the message: 'Buenas tardes, le habla Luciana, en que lo puedo ayudar?'. Below this is a navigation bar with tabs: 'Información', 'Incidentes', 'Agenda', 'Encuesta' (selected), 'Pedidos', 'Consultas', and 'Emails'. The 'Encuesta' tab shows a dropdown menu for 'Encuesta' with 'DemoEcont : Encuesta de :'. The main content area is titled 'Encuestas de Satisfacción - RICOS Y SABROSOS' and contains a list of 10 questions with corresponding answer options. The questions are: 1. ¿Con que frecuencia utiliza nuestro servicio? (a. Todos los días), 2. ¿En general elige envío a domicilio o utiliza nuestras instalaciones? (a. A domicilio), 3. ¿Cuál de nuestras propuestas en general prefiere? (a. Plato del día), 4. Le parece que los platos del día ofrecidos en nuestro local son variados? (no), 5. Está satisfecho con los tamaños de las tartas y las porciones de las? (no), 6. ¿Le parece que nuestro servicio de entrega es eficiente y cumple con? (Excelente), 7. ¿Cuál de los siguientes platos le gustaría para su próximo pedido? (Cesar Salad), 8. ¿Le gustaría que se incluya bebidas como parte del menú del día? (no), 9. ¿Cuál es su satisfacción global con nuestros productos y servicios? (Muy Satisfecho), 10. ¿Tiene sugerencias de platos a incluir en nuestro menú? (Muy Satisfecho). A 'Comentario' section at the bottom left has a text box with 'GRACIAS'. At the bottom right, there are buttons for 'Salvar' and 'Nuevo', and a status bar showing 'Hospital Británico' and 'Mariana Machado'.

Para completar una encuesta:

1. Acceder al formulario de encuesta (si el formulario está asociado al servicio, él mismo se presentará en forma automática)
2. Completar cada pregunta con la respuesta correspondiente. Algunas preguntas pueden tener como posibles respuesta una lista de valores. Otras son de ingreso libre

3. Opcionalmente completar el “Comentario” en la parte inferior de la pantalla.
En este campo puede indicarse cualquier comentario relevante.
4. Oprimir el botón “Salvar”.

Formularios de Agenda

Los formularios de Agendas permiten que los representantes realicen citas para terceras personas (por ejemplo vendedores, promotores, etc.). Cada formulario de agenda tiene un título, información adicional de guía para el representante, y una o varias “sub-agendas”.

Se encuentran en la carpeta “Agendas” en la parte central de la pantalla

Mediante la lista de valores situada en la parte superior del formulario se puede seleccionar el formulario de Agenda y su subagenda deseado.

Cuando una interacción tiene asociado un servicio de agenda, ésta es seleccionada automáticamente en el momento en que el servicio es seleccionado.

My CIM

Archivo Interacciones Telefonía Historial Campañas Selector de Servicios Chat Accesorios Estadísticas Links Ayuda

Empresa Cliente Contacto

Fecha Inicial 00/00/0000 00:00 Fecha Final 00/00/0000 00:00 Teléfono

DNIS Servicio Opción

Información Incidentes **Agenda** Consultas Encuesta Pedidos Emails

Agenda Promotores: Promotores

Sub Agenda 001: Viajes a Las Vegas

| Hora | Lunes 12/12/2005 | Martes 13/12/2005 | Miércoles 14/12/2005 | Jueves 15/12/2005 | Viernes 16/12/2005 | Sábado 17/12/2005 | Domingo 18/12/2005 |
|-------|---------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| 10:00 | | | | | | * | * |
| 11:00 | | | | | | * | * |
| 12:00 | | | | | | * | * |
| 13:00 | | Juan Pérez | | | | * | * |
| 14:00 | | | | | Ana Martínez | * | * |
| 15:00 | | | | | | * | * |
| 16:00 | | | | | | * | * |
| 17:00 | | | | | | * | * |

Refresh

ISBEL S.A.

Para realizar una nueva cita en una Agenda:

1. Acceder al formulario de agenda (si el formulario está asociado al servicio, el mismo se presentará en forma automática).

2. Seleccionar la subagenda
3. Seleccionar la hora de la cita:
 - a. Las horas que se encuentran en gris están fuera del horario correspondiente a la agenda.
 - b. Las horas que se encuentran en amarillo ya tienen citas asignadas.
 - c. Las horas que se encuentran en blanco están libres.Para busca la próxima hora disponible, oprimir el botón ►
4. Realizar doble clic sobre la hora deseada. Se presenta la pantalla siguiente:

Datos de Agenda

| | |
|-------------------|---------------------------------------|
| Agenda | Promotores: Viajes a las Vegas |
| Subagenda | 001: Viajes a las Vegas |
| Fecha Hora | 10/01/2006 07:00 |

| | |
|--|--|
| | Ana Martínez |
| | Llevar paquete promocional y propuesta mensual |
| | |
| | |

| | |
|-----------------|--------------|
| Teléfono | 7095566 |
| Cliente | ADAMOS LTDA. |



5. Completar los datos correspondientes y oprimir el botón de salvar.
6. La cita queda marcada en la agenda en amarillo.

Para cambiar una cita realizada en una Agenda:

1. Acceder al formulario de agenda (si el formulario está asociado al servicio de la llamada, él mismo se presentará en forma automática).
2. Seleccionar la subagenda
3. Seleccionar la hora de la cita y realizar doble clic. Se presenta la pantalla con los datos de la cita. Cambiar los datos deseados y oprimir salvar.

Formularios de Pedidos

Los formularios de pedidos tienen dos partes: el “encabezado”, dónde se pueden ingresar datos del cliente, comunes a todo el pedido y el área de “detalle del pedido”, donde se ingresan los ítems comprados por el cliente, con sus cantidades y precios.

Se encuentran en la carpeta “Pedidos” en la parte central de la pantalla.

Mediante la lista de valores situada en la parte superior del formulario se puede seleccionar el formulario de Pedidos deseado.

Cuando una interacción tiene asociado un servicio de pedidos, éste es seleccionado automáticamente en el momento en que el servicio es seleccionado.

My CIM

Archivo Interacciones Telefonía Historial Campañas Selector de Servicios Chat Accesorios Estadísticas Links Ayuda

Empresa Fecha Inicial 00/00/0000 00:00 Fecha Final 00/00/0000 00:00

Cliente Contacto Teléfono

DNIS Servicio Opción

Información Incidentes Agenda Consultas Encuesta Pedidos Emails

Pedido Order1 : Delivery Delivery Documento

| | | | |
|---|-------------------|---|-----------|
| 1 | Nombre | * | |
| 2 | Apellido | * | |
| 4 | Compañía | | |
| 5 | Número telefónico | | |
| 6 | Estado | * | Pendiente |

| | Código | Descripción | Precio Unitario | Cantidad | Importe | IVA | Stock Actual |
|---|--------|-------------------|-----------------|----------|---------|-----|--------------|
| 1 | | Menu 1 Salchichas | 25,00 | 1,00 | 25,00 | 23 | 100,00 |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |

Comentario

Notepad

Consultar Agregar Borrar Salvar Nuevo

ISBEL S.A.

Para realizar un nuevo pedido:

1. Acceder al formulario de pedidos (si el formulario está asociado al servicio, él mismo se presentará en forma automática).

2. Ingresar los datos del “encabezado”, situados en la parte superior del formulario de pedidos. Completar cada dato del cabezal con la respuesta correspondiente. Algunos datos pueden tener como posibles respuesta una lista de valores. Otras son de ingreso libre. Las que tienen un “*” a la izquierda de la respuesta deben ser ingresadas para poder salvar el documento de pedido (las otras de ser necesario pueden quedar vacías)
3. Ingresar los códigos o descripciones de los artículos que se desean, e indicar sus cantidades. Notar que al seleccionar el código, automáticamente se completa la descripción. Si no se recuerda el código, se puede seleccionar el artículo a través de la lista de valores del campo “descripción”
4. A su vez cada artículo puede tener definido un **detalle** y artículos asociados que deben ser ingresados por el usuario. Esto se presenta en la pantalla con un círculo **rojo** en el extremo derecho del registro del artículo. El color **verde** indica que los datos obligatorios (con un “*” al lado del campo) del artículo han sido completados y salvados correctamente, si no se despliega círculo es porque el artículo no tiene detalle asociado.

Para completar el detalle del artículo: doble clic sobre el registro del artículo. Se despliega una pantalla con cabezal y detalle al igual que la pantalla principal de pedidos.
5. Repetir puntos 3 y 4 para cada artículo que se desea agregar al pedido.
6. Si se desea incluir más de 6 artículos en el pedido, oprimir le botón “Agregar”, para agregar un nuevo renglón.
7. Opcionalmente completar el “Comentario” en la parte inferior de la pantalla. En este campo puede indicarse cualquier comentario relevante.
8. Una vez completado el pedido, oprimir “Salvar”.

Ventana de Detalle de un artículo:

Mantenimiento de Formularios de Pedidos

Datos particulares para artículo Menu 1 - Salchichas Renglón 1 Documento

1 con mostaza Si

| Código | Descripción | Precio Unitario | Cantidad | Importe | IVA | Stock Actual |
|--------|-------------|-----------------|----------|---------|-----|--------------|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |

Comentario

Notepadx

Agregar Borrar Salvar

Para consultar pedidos ya realizados:

1. Acceder al formulario de pedidos
2. Seleccionar el botón "Consultar". Se presenta una pantalla de consulta.

Consulta de Documentos

| Documento | Usuario | Fecha | Clienteid | Nombre | Teléfono | 01: Nombre | 02: Dire |
|-----------|---------|---------------------|-----------|--------|----------|------------|----------|
| 1 | cfacal | 09/12/2005 15:40:21 | | | 331 | Carla | |
| 2 | lpazos | 12/12/2005 12:04:55 | 6000 | | 392 | RAMON | |

100 % Formulario PEDIDOS

Desde 15/11/2005 12:08 Hasta 15/12/2005 12:08

Filtro Personal

Salvar Borrar

Consultar Exportar Orden Personal Ordenar Imprimir Salir

3. Seleccionar el formulario deseado, y las fechas y horas entre las que fue hecho el pedido.
4. Oprimir el botón “Consultar”. Buscar el documento deseado. Puede utilizar los botones de “Ordenar”, “Orden Personal” y “Filtro Personal” para realizar la búsqueda.
5. Doble clic sobre el documento
6. El formulario de pedidos se carga con los valores correspondientes al documento de pedido seleccionado previamente

Formularios de Consultas

Los Formularios de Consultas permiten acceder a información residente en bases de datos corporativas. Estos formularios son diseñados en forma muy flexible por el supervisor, por lo que el aspecto visual puede variar en cada instalación.

Mediante la lista de valores situada en la parte superior del formulario se puede seleccionar el Formulario de Consultas deseado.

Cuando una interacción tiene asociado un servicio de consultas, éste es seleccionado automáticamente en el momento en que el servicio es seleccionado.

My CIM

Archivo Interacciones Telefonía Historial Campañas Selector de Servicios Chat Accesorios Estadísticas Links Ayuda

Empresa Cliente Contacto

Fecha Inicial 00/00/0000 00:00 Fecha Final 00/00/0000 00:00 Teléfono

DNIS Servicio Opción

Información Incidentes Agenda Consultas Encuesta Pedidos Emails

Consulta

Consulta : Clientes

Consulta de Clientes

| Formulario | Documento | Subdocumento | Renglon | Respuesta | Fecha |
|------------|-----------|--------------|---------|-----------|------------------|
| Order1 | 75 1 | | 2 | | 14/12/2005 14:41 |
| Order1 | 23 1 | | 2 | | 12/12/2005 11:32 |
| Order1 | 24 1 | | 2 | | 12/12/2005 11:46 |
| Order1 | 25 1 | | 2 | 2 JIMENEZ | 12/12/2005 11:50 |
| Order1 | 26 1 | | 2 | | 12/12/2005 11:59 |
| Order1 | 27 1 | | 2 | 2 SUR2 | 12/12/2005 12:03 |
| Pedidos | 2 1 | | 2 | | 12/12/2005 12:04 |

Exportar Orden Borrar Salvar Agregar

Info1

ISBEL S.A.

Dentro del formulario pueden estar presentes los siguientes botones:

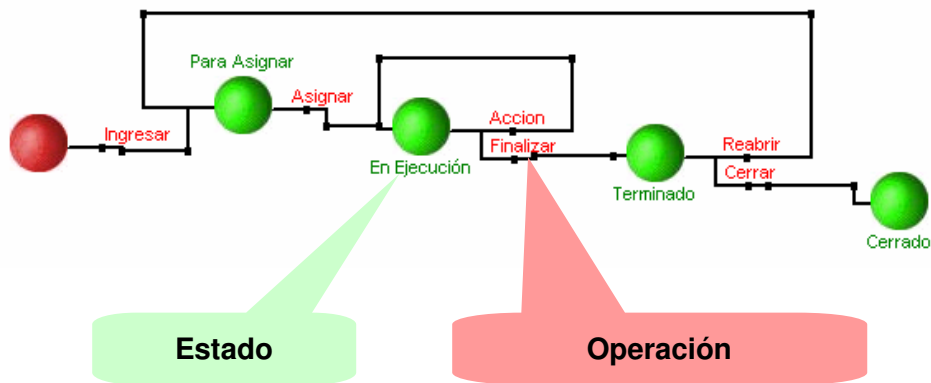
- **Exportar:** Permite exportar la información presentada en el formulario a Excel y otros formatos
- **Orden:** Permite ordenar la información, para formularios del tipo “grilla”

- **Borrar:** Borrar el registro seleccionado de la base de datos
- **Salvar:** Guarda los cambios realizados
- **Agregar:** Inserta un nuevo registro en la base de datos

Formularios de Incidentes

Los formularios de incidentes permiten implementar seguimiento de incidentes.

Un flujo de trabajo gerenciado con CIM pasa por diversas etapas, llamadas “*Estados*”. En cada momento, una tarea ingresada en el flujo de trabajo se encuentra en un determinado *Estado*. En cada *Estado*, el representante puede ejecutar determinadas “*Operaciones*”. Las operaciones son las que permiten ingresar acciones, documentar datos relacionados, etc. Como resultado de la ejecución de una *Operación*, la tarea puede cambiar de *Estado*.



La solapa Incidentes permite a los representantes visualizar sus incidentes pendientes.

My CIM

Archivo Interacciones Telefonía Historial Campañas Selector de Servicios Chat Estadísticas Links Ayuda

Empresa Cliente Contacto

Fecha Inicial 00/00/0000 00:00 Fecha Final 00/00/0000 00:00 Teléfono

DNIS Servicio Opción

Información Incidentes Agenda Encuesta Pedidos Consultas Emails

Incidente DesaBugs : Reporte de Bu **Mis Pendientes** Usuario lpazos

| Cód. Incidente | Descripción | Estado | Prioridad | Fecha Compromiso |
|----------------|-------------|--------------|-----------|---------------------|
| 44 | | Para asignar | | 22/03/2006 16:11:27 |
| 42 | | Para asignar | | 14/03/2006 14:57:55 |
| 38 | | Para asignar | | 16/02/2006 10:56:21 |
| 40 | | Para asignar | | 16/02/2006 11:59:20 |
| 37 | | Para asignar | | 14/02/2006 17:09:54 |
| 45 | | Asignado | | 22/03/2006 18:03:43 |
| 39 | | Asignado | | 16/02/2006 11:56:13 |

Tel.

Consultar Exportar Orden Ordenar Imprimir Nuevo

ISBEL S.A.

Para agregar una nueva instancia de incidente, se debe seleccionar el tipo de incidente de la lista de incidentes y presionar “Nuevo”. Se abre la siguiente ventana:

Ingreso de Operación de Incidente

Cabezal **Datos Operación**

Operación **Abrir** **Formulario :** Desabugs - Reporte de Bugs **Usuario** lpazos

Incidente 47 **Subincidente** **Fecha de Creación** 16/05/2006 14:55:14 **Estado**

Empresa **Cliente** **Contacto** **Buscar Contacto**

Descripción

Prioridad **Canal** **Agente Asignado** Todos los Agentes

Fecha Inicial 16/05/2006 14:55:14 **Fecha Final** 00/00/0000 00:00:00 **Fecha Compromiso** 16/05/2006 14:55:14

Categoría **Sub Categoría**

| | | |
|---|------------|------------|
| 1 | Horas | 10 |
| 2 | Aplicación | CIM Center |
| 3 | Versión | |

Agenda

Adjuntar **Borrar** **Salvar**

En el momento de realizar una operación que tiene un formulario asociado en un link, si el usuario de My CIM hace click en el link, será redirigido a dicho formulario. En el ejemplo, la operación “Abrir” tiene asociado el link “Agenda”.

El usuario completa los datos del formulario y una vez que termina vuelve al incidente haciendo click en el botón “Salvar” el cual pregunta al usuario si desea volver al incidente o seguir trabajando con el formulario.

En el ingreso de operación de un incidente hay dos solapas, “Cabezal” donde aparecen los datos a ingresar del cabezal y seguido aparecen los datos adicionales del cabezal; y “Datos Operación” donde aparecen primero los datos adicionales para todas las operaciones y seguido los datos adicionales propios de la operación que se está consultando.

En la consulta de operación de un incidente, en caso de que la operación tenga asociada un formulario, el mismo se puede acceder haciendo click sobre el link.

Consulta de Operación de Incidente

Cabezal **Datos Operación**

Operación **Abrir** **Formulario** **DesaBugs . Reporte de Bugs** **Usuario cfacal**

Fecha Inicial Operación 14/03/2006 14:57:55 **Fecha Final Operación** 14/03/2006 14:58:10

Descripción Operación **Recomendación**

1 Horas dedicadas * 142

2 Dias * 18

3 Tiempo Total 2556

1 Módulo cliente * Campañas salientes (IVR Peri)

Agenda» **Archivos Adjuntos**

Campañas Salientes

Desde My CIM es posible realizar campañas salientes, de vista previa, automáticas o predictivas (estos módulos son opcionales, por lo que pueden no estar presentes en su instalación).

Para acceder a las campañas salientes (Vista Previa, Automáticas, Discado Predictivo):

1. Desde el menú principal seleccionar “Campañas” – “Campañas Salientes”, o hacer “clic” sobre el acceso directo.
2. Seleccionar la campaña, de la lista “Campaña” en la pantalla “Campañas Salientes”.
- 3.

Para interacciones manuales:

Para interacciones con integración de la central telefónica:

Campanías Salientes

Salir Ir al Formulario Historial de Formularios

Campanía 0010:ISBEL - Encuesta de Satisfacción

Datos del Contacto **Historial de llamadas** **Datos adicionales**

Empresa Isbel

Cliente

Teléfono 01:Casa ☐ Modificar Datos

Intentos Anteriores

Intentos anteriores a

Último Intento

Resultado de la Llamada en curso

☐ Otros IM:Llamada Entrante Complet

☐ Ocupado

☒ No Contestó

☐ Llamada Completada

Comentario

Próximo Contacto

Fecha Hora 08/02/2006 10:09

Asignar al Agente: Todos los Agentes

Modalidad discado:

Teléfono 01:Casa

ISBEL S.A.

4. Oprimir “Próximo Contacto”. El sistema asigna automáticamente la llamada a realizar, y muestra los datos del cliente. Puede verse el “Historial de llamadas” y los “Datos Adicionales”.
5. *Para interacciones manuales:*
Oprimir el botón “Nueva Interacción”.

Campanías Salientes

Salir Ir al Formulario Historial de Formularios

Campanía 0010:ISBEL - Encuesta de Satisfacción

Datos del Contacto **Historial de llamadas** **Datos adicionales**

Empresa Isbel

Cliente 4

Cliente VIP

Teléfono 01:Casa 7074589 ☐ Modificar Datos

Intentos Anteriores 1

01:Casa 0

Último Intento 31/01/2006 14:06

Resultado de la Llamada en curso

☐ Otros IM:Llamada Entrante Complet

☐ Ocupado

☒ No Contestó

☐ Llamada Completada

Comentario

Próximo Contacto

Fecha Hora 08/02/2006 10:21

Asignar al Agente: Todos los Agentes

Modalidad discado: Preview (Vista Prev

Teléfono 01:Casa

ISBEL S.A.

Para interacciones con integración de la central telefónica:

Oprimir el botón “Llamar”. El sistema realiza automáticamente la llamada al número indicado en “teléfono”.

ISBEL S.A.

6. Una vez que se obtiene la comunicación con el cliente, oprimir “Ir al formulario”. Se presentará al frente el formulario asociado a la campaña.
7. Al terminar la conversación, volver a la pantalla de “Campañas Salientes”, y categorizar el “Resultado de la llamada en curso”. Puede incluir algún comentario en el último renglón de la pantalla.
8. Oprimir el botón de Salvar y repetir el procedimiento desde el paso 3. (Alternativamente puede seleccionar “Elección Contacto”, y elegir el próximo contacto manualmente)

Cada cliente puede tener múltiples tipos de teléfono asociado, aquí hay un ejemplo que muestra como usar ésta funcionalidad:

Desde CIM Center, se configuraron para un cliente, 3 tipos de teléfonos, Casa, Celular y Trabajo, éstos tendrán prioridad para ser llamados, según el orden en que aparecen en la lista “Teléfono” de la ventana “Campañas Salientes”.

Para el tipo de teléfono Casa, se configuró 1 reintento de llamado como máximo, para Celular 0 reintentos y para Trabajo 2 reintentos.

Ejemplo de uso de los tipos de teléfonos:

1. Se comienza llamando a la casa.
2. Si no se logra la comunicación, se reagenda para llamar nuevamente a la casa, según el tiempo del evento telefónico.
3. Si no se logra la comunicación, al primer reintento, se pasa inmediatamente al segundo teléfono. Es decir, no se reagenda y se intenta inmediatamente con el celular.
4. Si no se logra la comunicación con el celular, se pasa inmediatamente al tercer teléfono (0 reintentos en este ejemplo).
5. Si no se logra la comunicación con el trabajo, se reagenda para llamar nuevamente al trabajo, según el tiempo del evento telefónico.
6. Si no se logra la comunicación con el trabajo (1er reintento), se reagenda para llamar nuevamente al trabajo, según el tiempo del evento telefónico.
7. Si no se logra la comunicación con el trabajo (2do reintento), se reagenda para llamar al primer tipo de teléfono, según el tiempo del evento telefónico. Si bien en este caso se llega al máximo número de reintentos, como es el último teléfono de la lista, se reagenda en vez de pasar inmediatamente, como es en el resto de los casos.

Esta configuración permite, entre otras cosas:

- Poder intentar con todos los teléfonos de un cliente en forma consecutiva e inmediata:
Se configura en 0 el parámetro “Cantidad Máxima de Reintentos” para todos los tipos de teléfono.
- Poder intentar varias veces con un teléfono antes de pasar al siguiente. Por ejemplo, intentar 3 veces a la casa antes de pasar al celular que puede tener un costo mayor.

NOTA: Es posible modificar los datos Nombre/Auxiliar/Teléfono correspondientes al cliente chequeando la casilla “Modificar Datos”.

Uso del SoftPhone

Si se dispone de integración con la central telefónica, My CIM dispone de un “soft phone” o “teléfono de software”. Desde éste teléfono puede controlar su aparato telefónico.

Para acceder al Soft Phone:

1. Desde el menú principal seleccionar “Telefonía” – “Pad telefónico”, o hacer “clic” sobre el acceso directo.



2. Las opciones del soft pone son las siguientes:.
 - **Atender:** Atiende la llamada que está timbrando. Puede realizarse mediante la tecla “F1”, o el acceso directo del menú.
 - **Cortar:** Corta la llamada en curso. Puede realizarse mediante la tecla “F2”, o el acceso directo del menú.
 - **Transfer:** Transfiere la llamada en curso, con o sin consulta.
 - **Confer:** Establece una conferencia con la llamada en curso y otro interno.
 - **Espera:** Deja la llamada en curso en espera.
 - **Retoma:** Retoma la llamada dejada en espera.

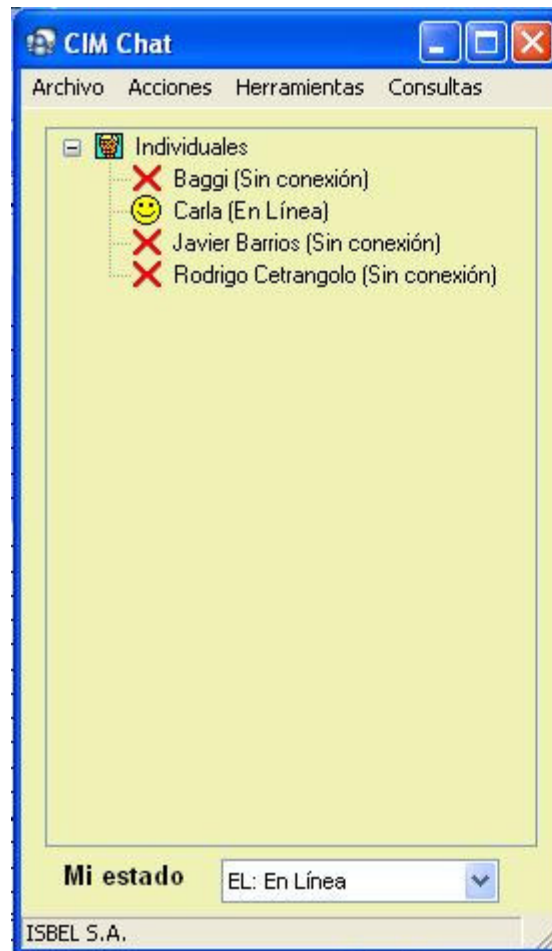
- **Listo (Ready):** Deja al interno “listo” para atender llamadas.
- **No Listo (Not Ready):** Deja al interno “No listo” para atender llamadas.
- **Login:** Registra al representante en la central telefónica.
- **Logout:** Elimina al representante del registro en la central telefónica.

Uso del Chat

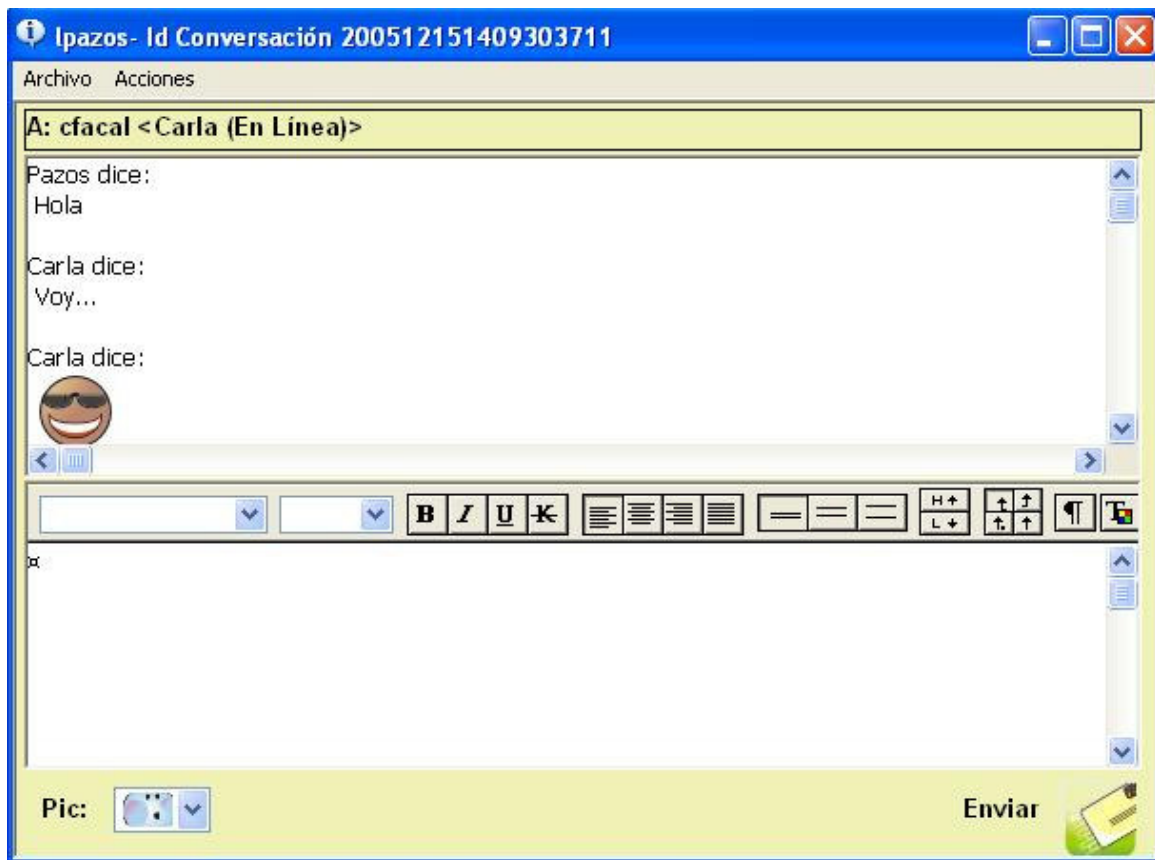
My CIM dispone de un “Chat”, que permite la conversación en línea entre representantes, y entre supervisores y representantes.

Para acceder al Chat

1. Desde el menú principal seleccionar “Chat”, o hacer “clic” sobre el acceso directo.
2. Si la lista de contactos le aparece vacía, debe ingresar los contactos, ver Ingreso de Contactos.



3. Doble Clic sobre el representante o supervisor con quien desea establecer una conversación. Se presenta la ventana de Chat que se muestra en la figura.



4. Escribir en el área de texto el mensaje a enviar.
5. Para enviar el mensaje oprimir el botón de enviar ó la tecla enter.
6. El diálogo se presentará en la parte superior de la ventana de chat.

Ingreso de contactos en el Chat

Cada representante puede mantener su propia lista de contactos. Para agregar contactos a la lista proceda de la siguiente manera.

1. Desde la ventana de CIM Chat ir al menú “Herramientas” y seleccionar Agregar un contacto.
2. Aparece la ventana “Consulta de Contactos”, en la cual se presenta la lista de todos los representantes y supervisores con permisos para chatear.
3. Doble clic sobre el contacto que desea agregar.
4. El contacto se agrega a la lista de contactos de la ventana de CIM Chat.

Eliminar un contacto en el Chat

Cada representante puede mantener su propia lista de contactos. Para quitar contactos a la lista proceda de la siguiente manera.

1. En la ventana de CIM Chat, seleccionar de la lista de contactos el contacto que desea eliminar de la lista
2. Desde la ventana de CIM Chat ir al menú “Herramientas” y seleccionar Eliminar contacto.
3. El contacto se elimina de la lista de contactos de la ventana de CIM Chat.

Formato del texto de los mensajes de Chat

Es posible enviar texto con formato utilizando la barra de herramientas que se presenta en la parte superior del sector de edición de mensajes.

Los formatos que se pueden aplicar al texto del mensaje son:

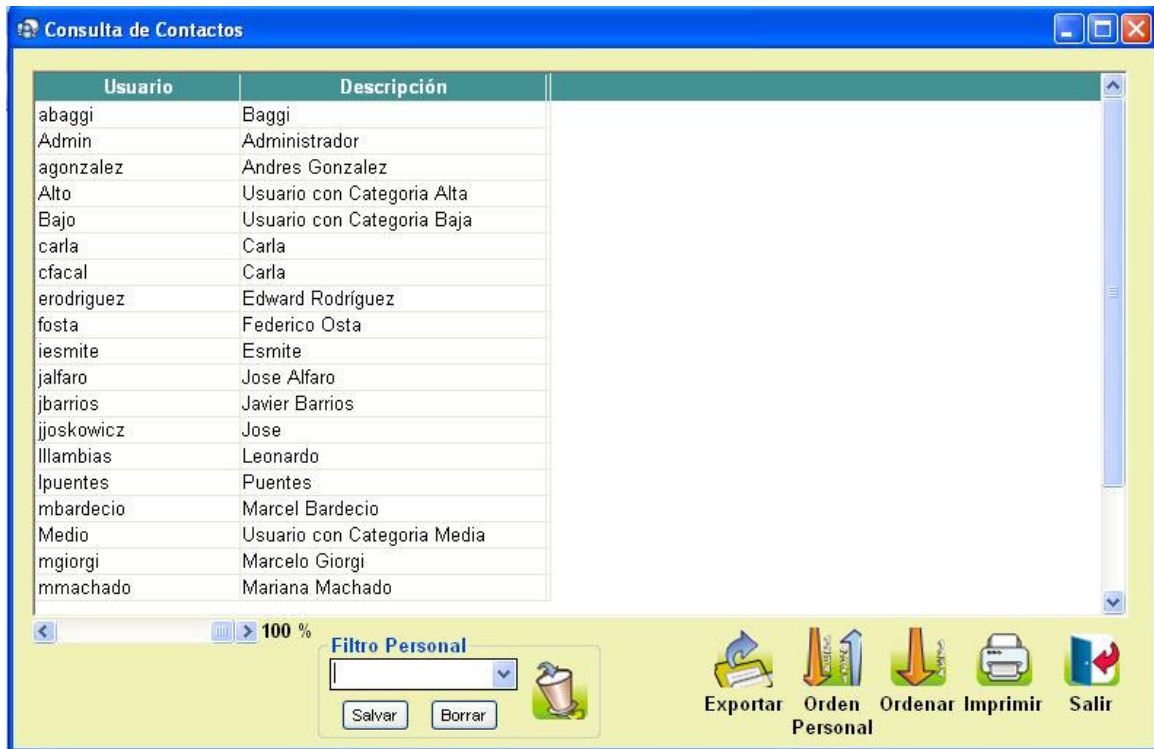
- Formato del texto: Texto en negrita, itálica, subrayado, tachado.
- Tipo de letra: “Arial”, “Times New Roman”, etc.
- Color del texto: Rojo, azul, verde, etc.
- Indentación del párrafo: izquierda, derecha, centralizado, justificado
- Emoticones: Es posible enviar imágenes que representan estados de ánimo.

Invitar a un contacto a una conversación.

El chat de My CIM , permite mantener conversaciones entre varios representantes.

Para invitar a otro representante a participar de una conversación seguir el siguiente procedimiento:

1. En la ventana de Chat, seleccionar el menú Acciones – Agregar /quitar contactos del mensaje.
2. Se presenta la ventana de la figura.

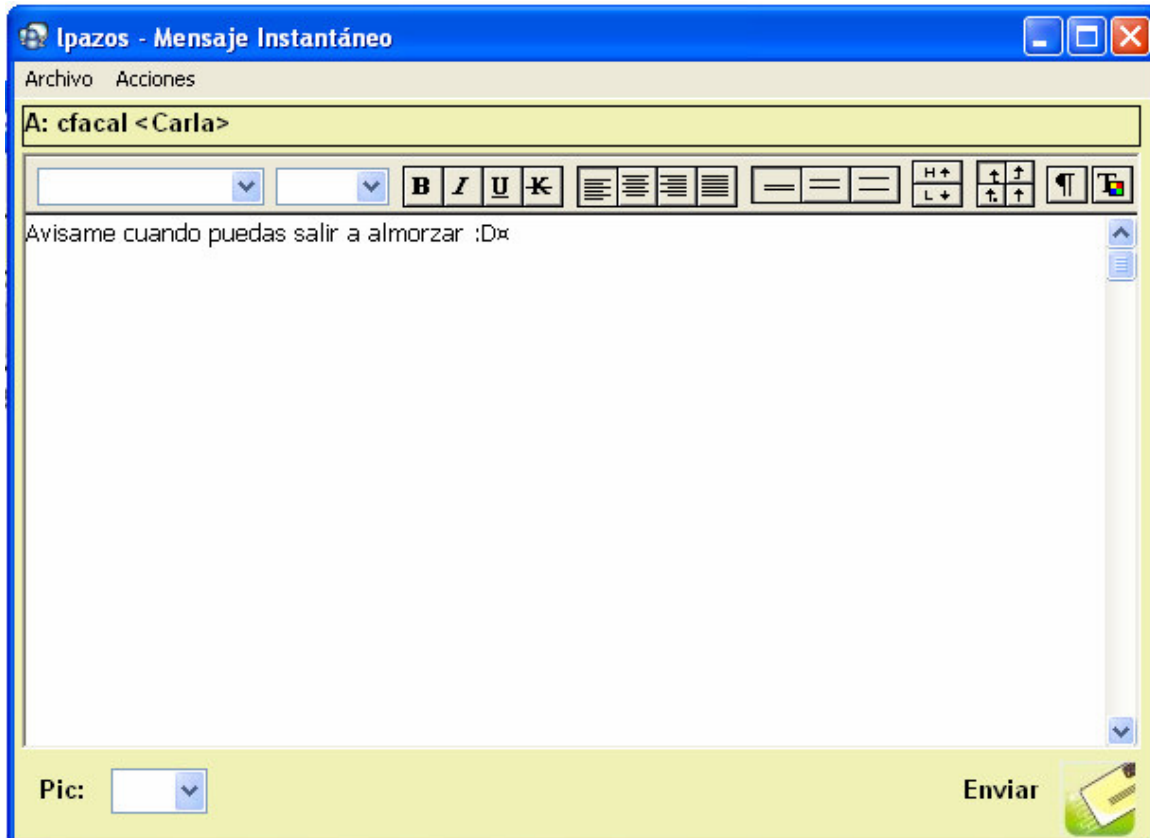


3. Seleccionar al usuario al que desea invitar a la conversación y oprimir el botón de oprimir.
4. El usuario invitado recibe el mensaje enviado, y puede continuar con la conversación.
5. Para terminar con la conversación, oprima el botón de salir.

Enviar mensaje instantáneo a un contacto.

Para enviar mensajes instantáneos a un contacto, siga los siguientes pasos:

1. Desde la lista de Contactos, en la ventana de CIM Chat, seleccionar al representante o supervisor a quien desea enviarle un mensaje instantáneo
2. Desde el menú "Herramientas" de la ventana de CIM Chat, seleccionar "Enviar mensaje instantáneo.."
3. Se presenta la pantalla de conversación que se muestra en la figura.



4. Escribir en el área de texto el mensaje a enviar.
5. Para enviar el mensaje oprimir el botón de enviar.
6. Al enviar, se presenta un mensaje de dialogo indicando que ya se envió el mensaje, como se muestra en la figura.

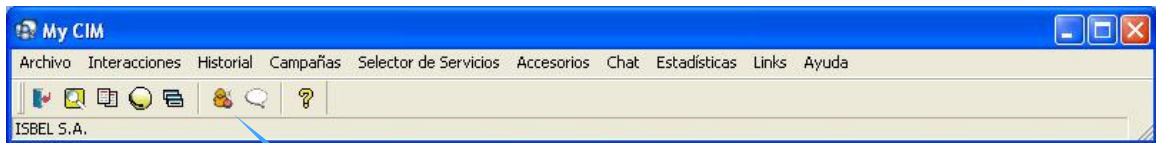


Recorder (sólo con integración telefónica)

Si el Representante tiene permiso asignado por el Supervisor de grabación de llamadas a demanda, podrá en cualquier momento del transcurso de la llamada iniciar la grabación presionando el botón “Grabar” que se encuentra en la barra de conos del menú principal (Este módulo es opcional, y requiere integración con la central telefónica)

En caso de no tener permisos ese botón no estará visible.

Si el usuario tiene configurada Grabación de Voz automática, al atender cada llamada el sistema calculará en base al porcentaje de grabación configurado si la llamada actual debe efectivamente ser grabada. De ser así se inicia la grabación de la misma.



Glosario

| | |
|--|---|
| Representante | Usuario de My CIM |
| CallerID | Número de teléfono del llamante |
| CTI | Computer Telephony Integration, Integración entre computadoras y telefonía |
| DNIS | Dialed Number Identification Service: Servicio identificado por el número discado |
| Enrutador (sólo con integración con la central telefónica) | Aplicación que dirige (rutea) las llamadas telefónicas, en base a su DNIS y CallerID, |
| IVR | Interactive Voice Response, Respuesta interactiva de voz |
| My CIM | Aplicación de representantes. |
| CIM Center | Terminal de Administración y Gestión de los contactos con los clientes. |
| Recorder (sólo con integración con la central telefónica) | Módulo de Grabación de Llamadas y Pantallas de CIM |