

The background of the slide is a blurred image of a call center with several agents working at their desks. Overlaid on this image are several semi-transparent circles of different colors (purple, orange, blue) and speech bubbles containing the letter 'e'.

# **Proceso de formación ETB**

## **Flujo de contacto de Cliente**

# **energía**

# Instructivo Flujo de Contacto de Cliente

Nuestra solución tiene la capacidad de identificar el flujo de contacto de los usuarios , identificando los siguientes campos:

## **Datos de la iteración:**

**Fecha:** dd/mm/aaaa hh:mm:ss (a.m. - p.m.)

**Tipo:** Inbound/outbound

**Origen:** Número de teléfono origen

**Duración:** tiempo en minutos

En el mail que se envía se adjuntará tanto la transcripción de la llamada como la grabación de la llamada.

Para esto se dispone del correo electrónico en el cual llegaran las notificaciones solicitadas en la demostración para acceder:

**Usuario:** demoetb@emergiacc.com

**Clave:** Emergia\_2024+

## **Notificaciones:**

1. La plataforma envía de manera automática la grabación, transcripción o texto del contacto al buzón de correo electrónico
2. Envío de notificación de canal preferente (llamada o WhatsApp)



The background features a solid purple gradient. Overlaid on this are several large, overlapping circles. The top circle is filled with a halftone pattern of small dots, transitioning from orange at the top to purple at the bottom. Below it is another circle with a similar halftone pattern, but in a darker shade of purple. At the bottom, there is a solid orange circle. The word "emèrgia" is centered in the middle of the composition, overlaid on the purple circles.

emèrgia