



# Proceso de formación ETB

## Herramienta CTI

energía

# Instructivo ETB

Las demostraciones presentadas corresponden a las funcionalidades adicionales descritas en el *Anexo 13 "Requerimientos Y Funcionalidades Técnicas De Mejoramiento"*

Las funcionalidades comprendidas son:

- Históricos de Contactos de Clientes
- Inteligencia Artificial – IA
- Speech Analytics y Text Analytics

## Bienvenidos

En este instructivo, te guiamos paso a paso para que puedas acceder a la demostración de marcación, y WhatsApp interactivo para ETB.

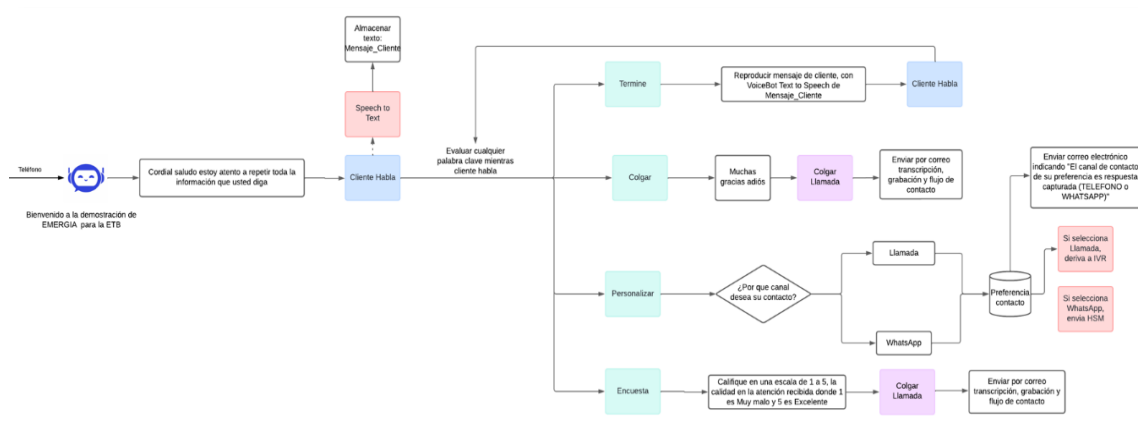
La plataforma deberá estar funcionando en el periodo de evaluación de ofertas en el horario de lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m.

Para interactuar con el ecosistema que integra todas las tecnologías tenemos disponible el siguiente número telefónico local de Colombia:



(+57) 601390 80 34

Este es el flujo de la solución cuando usted se comunica a la línea telefónica:



Una vez se contesta la llamada, la plataforma reproduce un audio:

**"Bienvenido a la demostración de emergia para la ETB "**

- Establecida la llamada y después de escuchar el audio de bienvenida la plataforma debe realizar la siguiente afirmación: **"Cordial saludo estoy atento a repetir toda la información que usted diga."**
- La plataforma está en la capacidad de identificar las palabras **termine, colgar, personalizar y encuesta**. Una vez reproduzca el audio la plataforma está en la capacidad de capturar esta información y seguir con la acción de acuerdo al flujo establecido.

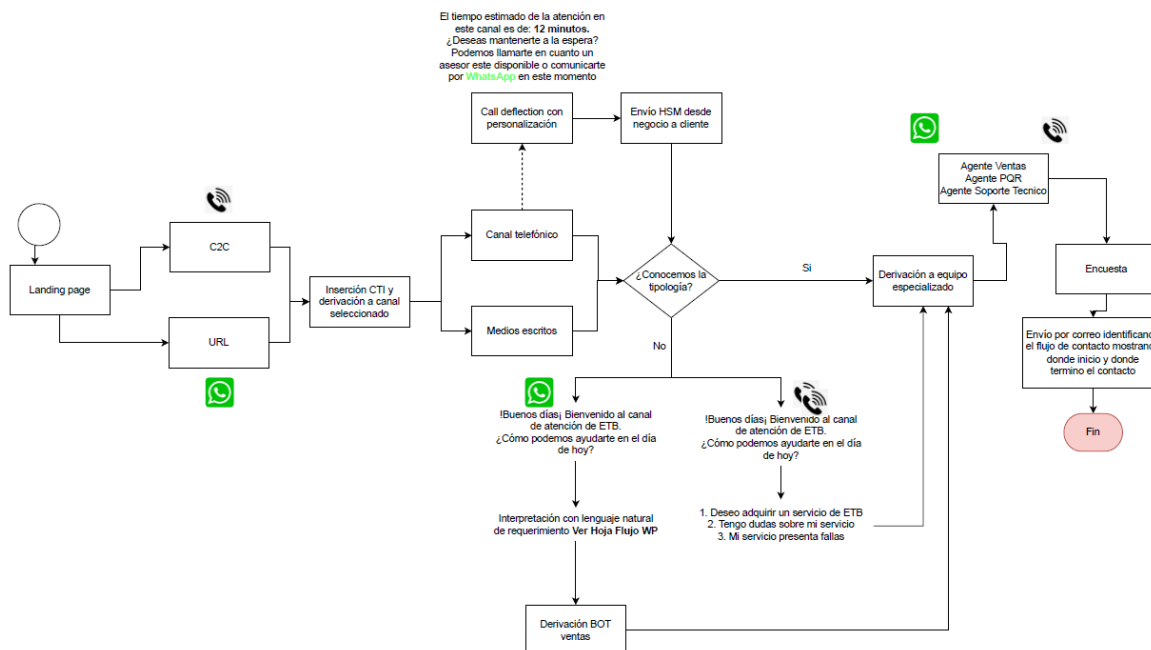
**Acciones**

- Si la plataforma identifica la palabra clave **"termine"** La plataforma reproducirá el mismo texto que usted indico (repite la información).
- Una vez terminada la reproducción la plataforma espera en silencio para que Usted nuevamente diga alguna información y así la plataforma realizara la acción que corresponda de acuerdo a la palabra clave.
- Si la plataforma identifica la palabra clave **"colgar"** La plataforma reproducirá el audio: **Muchas gracias, adiós** y la plataforma finaliza la llamada.
- Si la plataforma identifica la palabra clave **"encuesta"** La plataforma reproducirá el audio: **"Califique en una escala de 1 a 5, la calidad en la atención donde 1 es Muy malo y 5 es Excelente"** y la plataforma finaliza la llamada.
- Cuando termine la llamada, la transcripción en texto, la grabación de la llamada y el sentimiento (positivo, negativo o neutro) de la conversación, serán enviados al correo electrónico [demoetb@emergiac.com](mailto:demoetb@emergiac.com) al cual usted puede ingresar con la contraseña **Emergia\_2024+**
- Si la plataforma identifica la palabra clave **"personalizar"** La plataforma preguntara **¿Por qué canal desea su contacto, Whatsapp o llamada?**
  - Si ha seleccionado **Llamada**
    - ♦ Su llamada será enrutada a nuestro Canal telefónico IVR donde se le indicará:
      - Presiona 1 para adquirir un servicio,
      - Presione 2 para radicar una petición, queja o reclamo
      - Presione 3 para solicitar ayuda de soporte técnico
    - ♦ Usted será dirigido al skill seleccionado y será atendido por uno de nuestros asesores – Ver Módulo de Agente.
    - ♦ La plataforma almacenara su canal preferente como "Llamada" y enviara un correo electrónico indicando que su canal preferente es "Llamada"

- Si ha seleccionado **Whatsapp**
  - ◆ La plataforma enviara un mensaje de Whatsapp (HSM) con el mensaje **"Bienvenido a la demostración de emergia para ETB"** Estamos aquí para ayudarte. Por favor ingresa tu nombre para brindarte una mejor atención.
  - ◆ Usted podrá interactuar con el bot de whatsapp que esta construido con Inteligencia Artificial generativa, y preguntarle por todo tipo de información de ETB y probar su inteligencia.
  - ◆ **Dentro de esta demostración usted podrá escribir en su texto las palabras:**
    - **Colgar:** o terminar; El bot indica Procede a terminar la conversación. ¿Está de acuerdo?, se termina el contacto.
    - **Encuesta:** el bot realiza una encuesta "Califique en una escala de 1 a 5, la calidad en la atención donde 1 es Muy malo y 5 es Excelente"
    - **Transferir:** El bot preguntará ¿Deseas que te contactemos por whatsapp o teléfono?
      - Si escoge **whatsapp** usted puede seguir interactuando o decir Asesor o y será atendido por uno de nuestros asesores.
      - Si escoge **Llamada**, se recibirá una llamada desde **emergia** y nuestro canal telefónico IVR le indicará:
        - ◆ Presiona 1 para adquirir un servicio,
        - ◆ Presione 2 para radicar una petición, queja o reclamo
        - ◆ Presione 3 para solicitar ayuda de soporte técnico
      - Usted será dirigido al skill seleccionado y será atendido por uno de nuestros asesores – Ver Módulo de Agente.
      - La plataforma almacenara su canal preferente como "Llamada" y enviara un correo electrónico indicando que su canal preferente es "Llamada"



Con este Flujo de trabajo usted podrá acceder a nuestros Servicios de Ventas, Soporte Técnico o Peticiones, quejas y reclamos.



Empecemos...

**Paso No 1:** Damos Ingreso a nuestra landing page

Click aquí

<https://demo.innovacionemergia.com/>

LÍNEA INBOUND DEMO 6013908034
LÍNEA INBOUND DEMO 6013908034
LÍNEA INBOUND DEMO 6013908034

Hogares
Moviles
Negocios y Pymes
Empresas y Ciudades Inteligentes
Quiénes Somos
Info Usuario
Mi ETB

**¡OFERTA EXCLUSIVA PARA TU ZONA!**

Internet Fibra Óptica

desde **500Mb**

**\$59.430** mes

del mes 2 al 6

Primer mes sin costo

Suscríbete y recibe **2 meses de max\***

Aplica en las localidades de Suba, Kennedy, Usaquén y los municipios de Madrid, Mosquera, Funza y Facatativá

**¡Solicítalo aquí!**

**Solicita tus servicios aquí**

Elige el canal de preferencia por el cual deseas que te contactemos

**Te llamamos**

**Whatsapp**

Promoción válida para clientes nuevos del 01 al 31 de julio de 2024, siempre que los servicios sean instalados en el mismo periodo. Sujeto a disponibilidad de cobertura de fibra óptica. El primer mes se otorga un 100% de descuento sobre el cargo básico del plan. La tarifa anunciada aplica en estrato 3 y tiene un 30% de descuento sobre el cargo básico del plan del mes 2 al 6. Los descuentos solo aplican sobre el cargo básico, no sobre consumos o servicios adicionales y se aplican sobre el cargo básico vigente cada mes. La tarifa plena a partir del mes 7 en adelante es de \$84.900 por mes y podrá tener incrementos que serán previamente informados. Aplican T y C en infoetb.com/ltbshd0724

En donde podrás escoger en que canal deseas ser contactado.

**Paso No 2:** Si deseas ser contactado por llamada estos son los datos que deberás ingresar:

- Nombre
- Número de celular
- Servicio al que deseas acceder
- Aceptar nuestras políticas de privacidad y aviso Legal.

Nombre:

Teléfono:

¿En qué servicio estás interesado?

☐ Ventas ☐ PQR ☐ Soporte Técnico

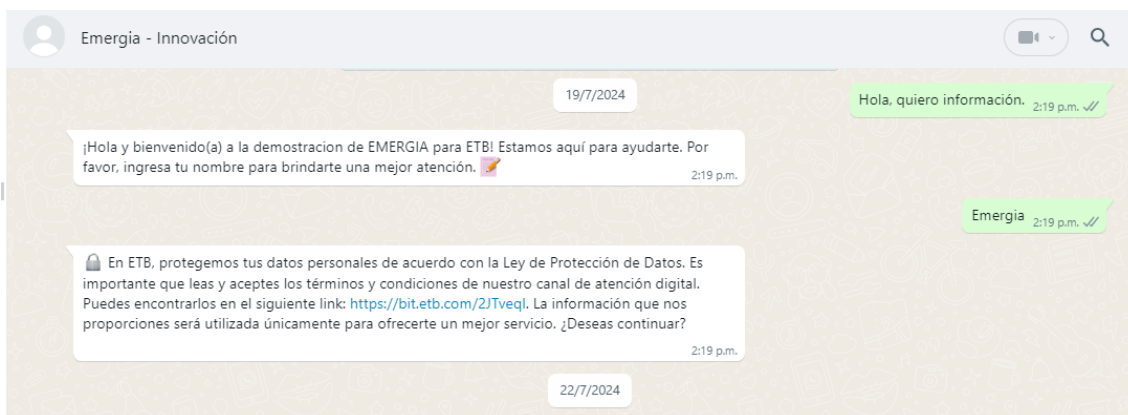
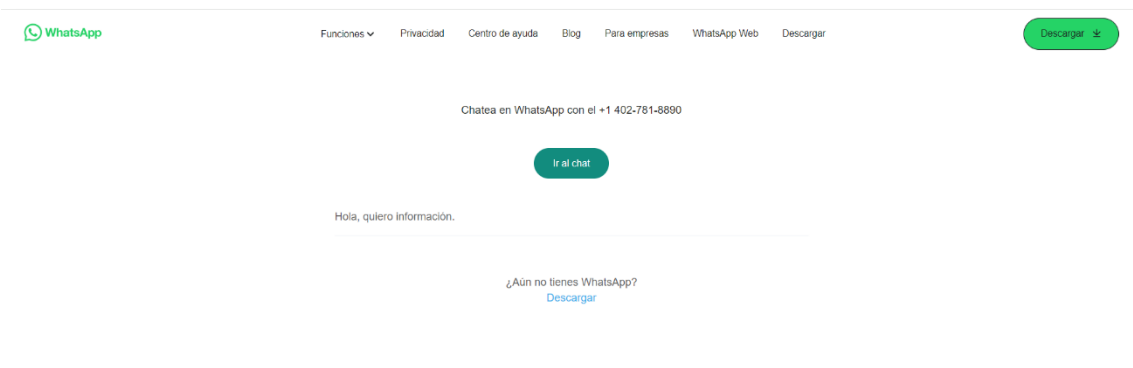
☐ Acepto el [aviso legal y política de privacidad](#)

**Paso No 3:** Usted recibirá una llamada (Call back); y nuestro canal telefónico IVR le indicará:

- Presiona 1 para adquirir un servicio,
- Presione 2 para radicar una petición, queja o reclamo
- Presione 3 para solicitar ayuda de soporte técnico

Usted será dirigido al skill seleccionado y será atendido por uno de nuestros asesores – Ver Módulo de Agente.

**Paso No 3:** Si deseas ser contactado por WhatsApp inmediatamente serás redireccionado a la siguiente página.



- Usted podrá interactuar con el bot de whatsapp que esta construido con Inteligencia Artificial generativa, y preguntarle por todo tipo de información de ETB y probar su inteligencia.
- **Dentro de esta demostración usted podrá escribir en su texto las palabras:**
  - 🎨 **Colgar:** o terminar; El bot indica Procede a terminar la conversación. ¿Está de acuerdo?, se termina el contacto.
  - 🎨 **Encuesta:** el bot realiza una encuesta "Califique en una escala de 1 a 5, la calidad en la atención donde 1 es Muy malo y 5 es Excelente"
  - 🎨 **Transferir:** El bot preguntará ¿Deseas que te contactemos por whatsapp o teléfono?
    - Si escoge **whatsapp** usted puede seguir interactuando o decir Asesor o y será atendido por uno de nuestros asesores.
    - Si escoge **Llamada**, se recibirá una llamada desde **emergia** y nuestro canal telefónico IVR le indicará:
      - Presiona 1 para adquirir un servicio,
      - Presione 2 para radicar una petición, queja o reclamo
      - Presione 3 para solicitar ayuda de soporte técnico
    - Usted será dirigido al skill seleccionado y será atendido por uno de nuestros asesores – Ver Módulo de Agente.
    - La plataforma almacenara su canal preferente como "Llamada" y enviara un correo electrónico indicando que su canal preferente es "Llamada"

# Módulo Agente

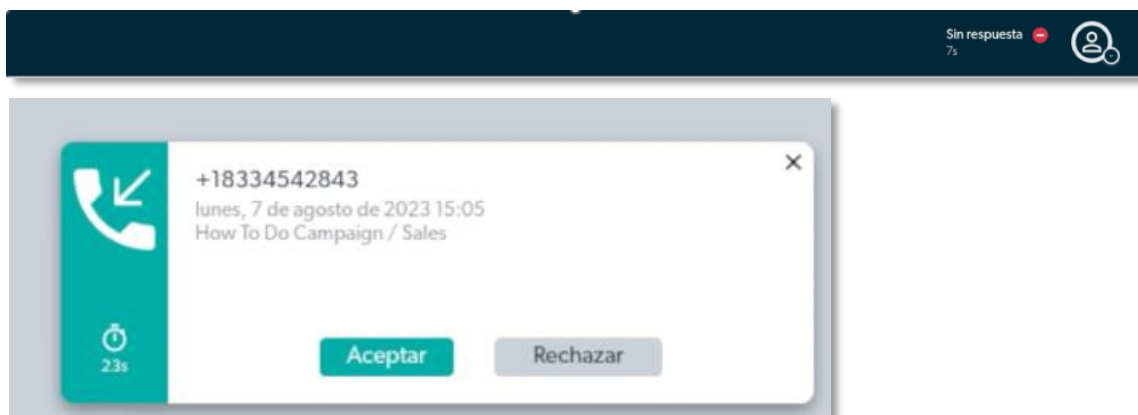
## Estado del cliente



## Los principales son:

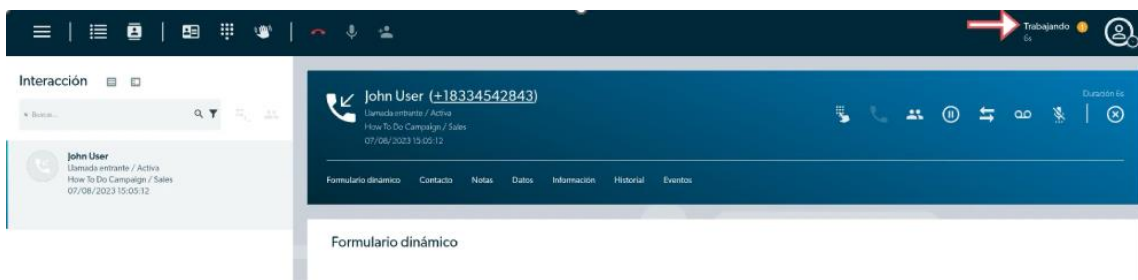
- **Disponible:** significa que está libre para recibir interacciones del ACD
- **Ocupado:** significa que NO está disponible y NO recibirá interacciones del ACD
- **Trabajando:** significa que ha aceptado una interacción, se encuentra en contacto con un cliente y NO está disponible para el ACD
- **Concluir:** significa que ha terminado la comunicación con el cliente, pero necesita resolver la interacción para volver a estar disponible
- **Sin respuesta:** significa que no aceptó una interacción dentro del período establecido y el sistema cambia su estado a Sin respuesta. Para volver a recibir interacciones, debe cambiar su estado de nuevo a Disponible. (Tenga en cuenta que la llamada perdida todavía está en la cola y se enviará al siguiente agente disponible).

En el momento que se recibe una interacción y no le doy respuesta en el tiempo establecido el mismo se cambiara mi estado a sin respuesta el cual tiene temporizador y contara el tiempo





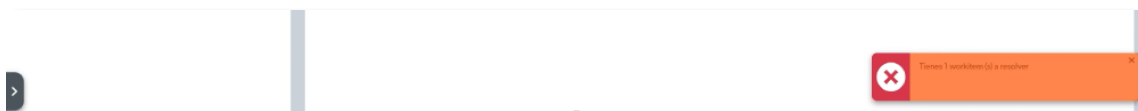
Cuando el agente toma la interacción inmediatamente la interfaz cambiará y abrirá un formulario dinámico en donde tendrá acceso a toda la información del cliente y el estado cambia a Trabajando.



Al terminar la llamada o interacción el modulo cambiara a concluir en donde el agente debe tipificar la resolución de la interacción si el mismo no lo hace o se demora no podrá recibir más llamadas o chats.



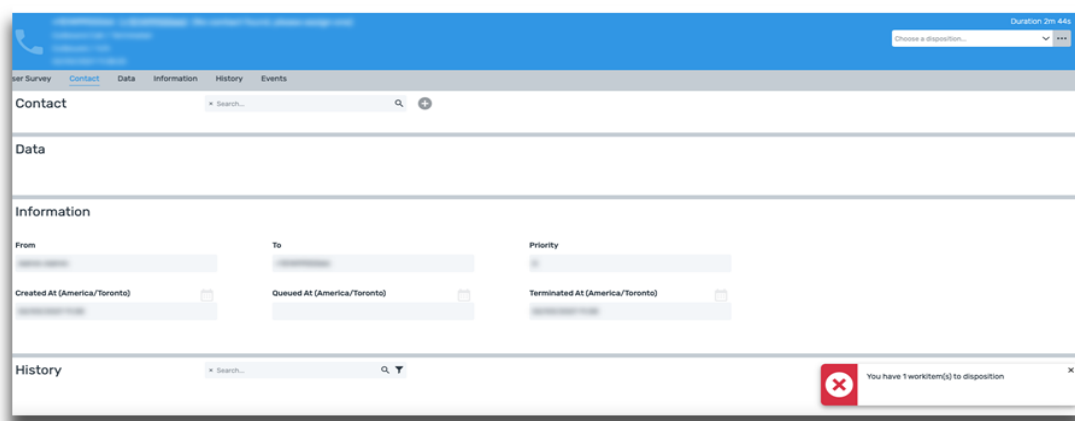
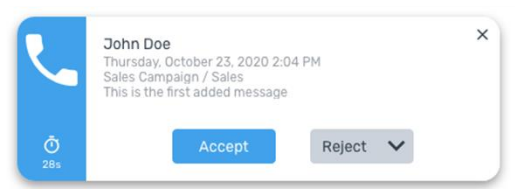
Al igual en la parte inferior de la pantalla se recibirá una notificación del tiempo estimado que tiene el agente para tipificar la resolución de la interacción.



## Interacción general

Como hemos visto en temas anteriores del curso, debe estar en estado disponible y pertenecer a una cola para poder recibir llamadas. Las notificaciones de cada interacción aparecerán siempre en la esquina inferior derecha de la aplicación.

Estas interacciones pueden llevarse a cabo gracias a la omnicanalidad del sistema pueden ser correo electrónico, chats, llamadas, redes sociales.



## Tabla de marcación

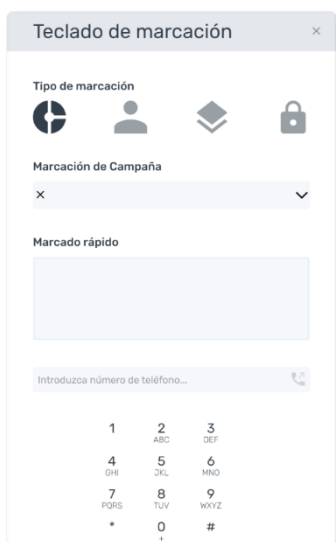
Este tema detalla el uso del teclado de marcación para marcar diferentes modos, con unas campañas y una marcación rápida. En la parte superior de la ventana emergente, debe seleccionar la campaña saliente con la que desea realizar la llamada

Al realizar una llamada saliente, hay cuatro tipos de marcado entre los que puede elegir:

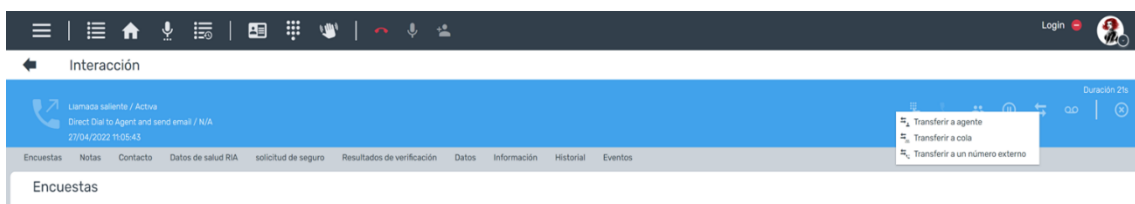
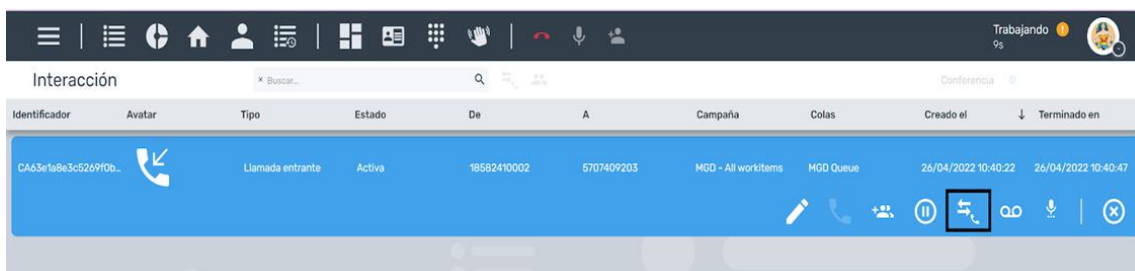
Tipo de marcado	Descripción
Campaña DID	Un número asociado a una campaña que se mostrará como identificador de llamadas para llamadas salientes. NOTA: Si intenta marcar en una campaña sin un número de teléfono válido para el identificador de llamadas, la llamada no se apagará.
Usuario DID	Un número asociado a un usuario para el identificador de llamadas en Configuración de usuario: Telefonía. NOTA: El número debe estar verificado y pertenecer a una campaña para funcionar
DID estatal	Una lista de números que se pueden introducir en Campañas. Estos números intentan hacer que las llamadas parezcan locales para el destinatario de la llamada.
Privado	Un número que se mostrará como privado en el identificador de llamadas.

## Transferencias

Para poder realizar una transferencia debe hacerlo desde los controles de la interacción. Las transferencias sin aviso son las transferencias predeterminadas y permiten a los usuarios transferir una interacción a otro sin dar ninguna advertencia o detalle sobre ella. Hay dos formas de realizar la transferencia sin aviso, pulsando sobre el icono de transferencia (cuadro negro) o haciendo clic con el botón derecho del ratón en este mismo icono,



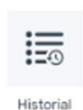
Aparecerá un menú desplegable con más opciones.



## Historial

Esta sección se centrará en el uso de la funcionalidad **historial**, su finalidad y cómo recuperar la información de las interacciones realizadas.

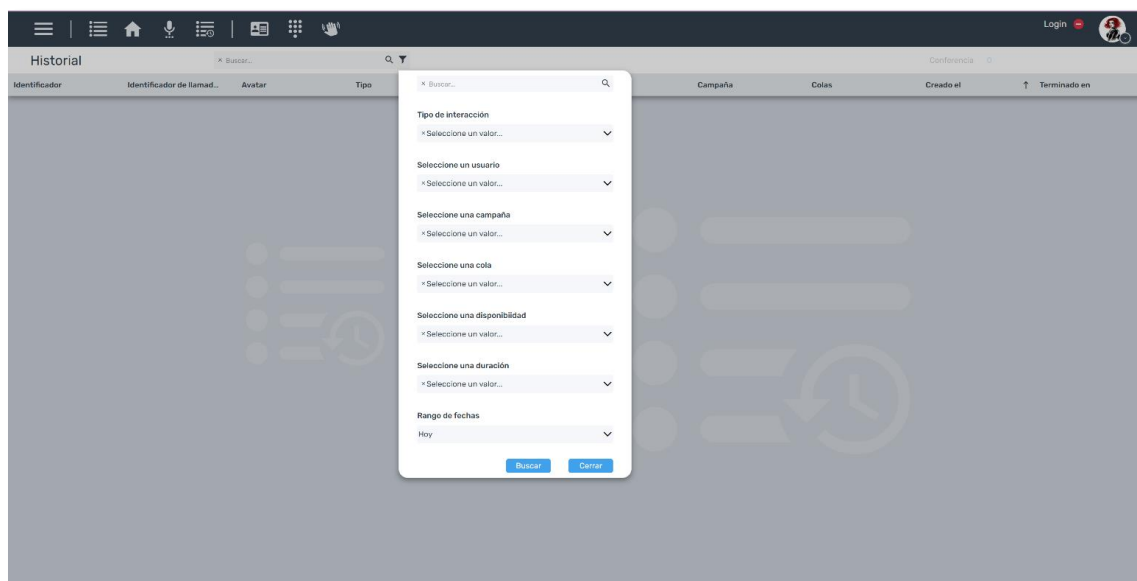
Para acceder haga clic en el icono Historial:



Para buscar por un número de teléfono específico o ID de interacción del día actual, ingrese la información en la barra de búsqueda superior y haga clic en buscar.

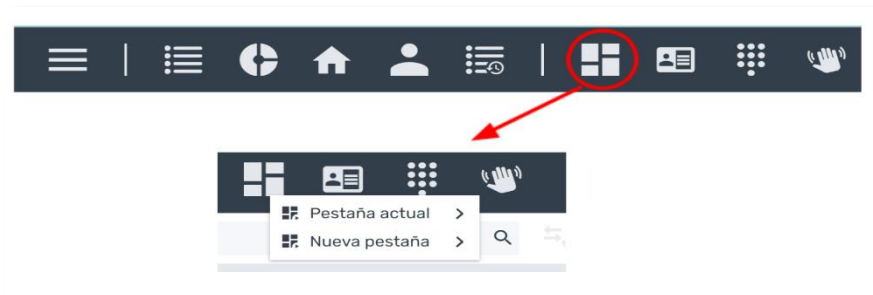
Al hacer clic en el icono de filtro, aparecerá una ventana emergente desplegable, las opciones en los campos desplegables le permiten restringir su búsqueda según los siguientes criterios:

- Tipo de Interacción
- Usuario
- Campaña
- Cola
- Resolución de la Interacción
- Duración
- Intervalo de fechas








# Módulo Supervisor

## Cuadro de mandos















**Las características de los cuadros de mando** se encuentran a continuación.

Abra los desplegados para ver las descripciones.

-  FILTROS
-  ENCABEZADOS
-  COLUMNAS
-  GRÁFICOS
-  EXPORTAR

## Filtros

Cuando abra un dashboard, verá un menú desplegable que le permite filtrar por los diferentes canales en el sistema. Puede filtrar por:

-  Voz
-  SMS
-  Chats
-  Correos electrónicos
-  Llamadas entrantes
-  Llamadas salientes
-  Predictivo
-  Progresivo
-  SMS entrantes
-  SMS salientes
-  Sin conexión
-  En tiempo real



## Encabezados

Cada panel tiene diferentes encabezados de columna que se explican en diferentes temas.

## Columnas

Al hacer clic derecho en cualquiera de los encabezados de columna en el tablero, aparece la opción de:

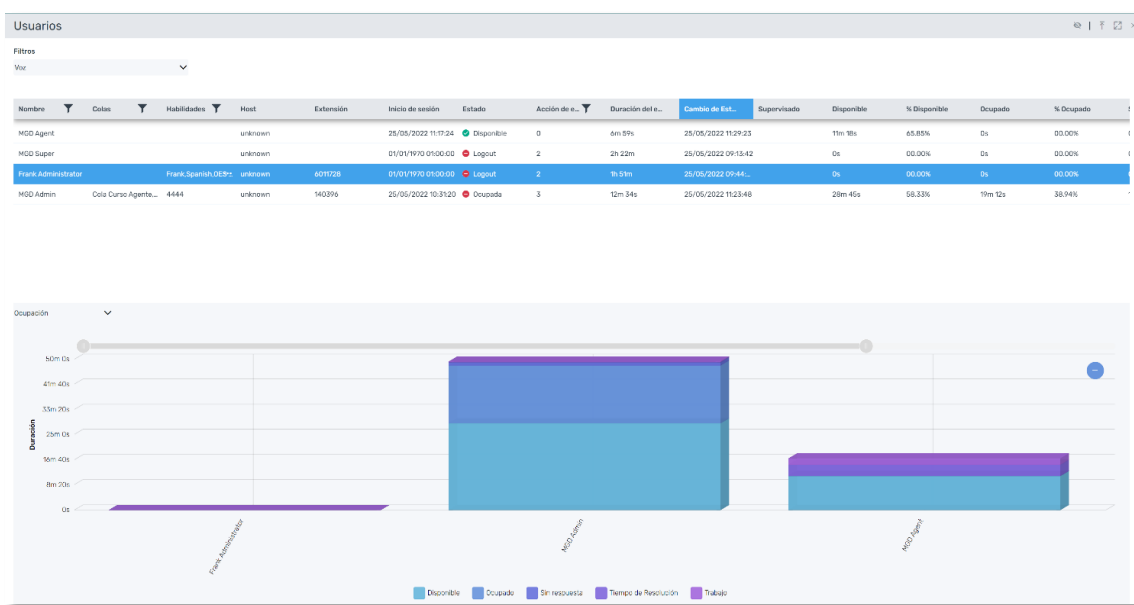
- 🔗 **Eliminar columna:** permite suprimir la columna que se ha elegido del panel.
- 🔗 **Restablecer cuadrícula:** esto restablecerá todos los encabezados de columna que estaban predeterminados, si se realiza algún cambio.
- 🔗 **Agregar columna:** esto le permitirá volver a poner una columna que se haya eliminado anteriormente.
- 🔗 **Mover columnas:** Existe la posibilidad de cambiar las columnas haciendo clic en el encabezado y arrastrándolo a una ubicación diferente. Al soltar el botón del ratón, el encabezado de columna que has arrastrado se coloca a la izquierda de la columna sobre la que lo has soltado.

## Exportar

Cada pantalla del Panel permite a los usuarios exportar el contenido a un archivo CSV. El icono de la opción de exportación reside en la parte superior derecha de cada panel. El icono es una flecha que apunta hacia arriba.

## Panel de usuario

Esta es la vista del panel de usuarios:



Una característica importante del Panel de Agente es que, como supervisor, tiene la capacidad de escuchar la llamada en vivo de un agente y supervisar la interacción.

Al hacer clic con el botón derecho en la fila del usuario que desea aparece un menú con las acciones que hay a continuación:

### Cambiar de estado

Permite cambiar el estado de cualquier usuario que este dentro de la aplicación. Si el usuario se encuentra con la sesión cerrada no se podrá.

### Llamada



Realizar una llamada al agente

### Entrenamiento

Permite escuchar la conversación entre el usuario y el cliente en vivo, y además podrás hablar con el agente sin que el cliente se entere intentando ayudarlo en la gestión de la llamada. Asegúrese de desactivar esta función cuando haya terminado o continuará. Permite escuchar la conversación entre el usuario y el cliente en vivo. Tanto el agente como el cliente no podrán escucharte.

### Finalizar llamada

Permite al supervisor desconectar la llamada actual.

### Ver interacciones

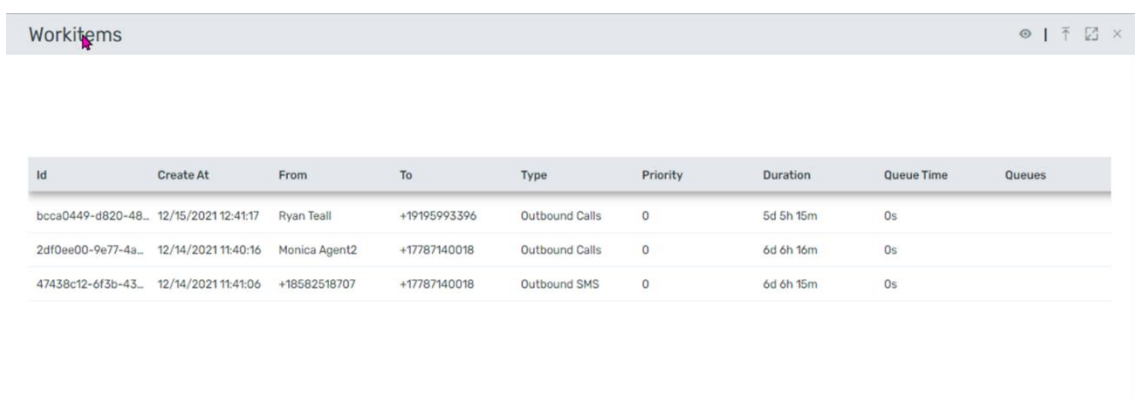
Permite ver la vista de la pantalla de interacciones del usuario seleccionado. En ella se encontrarán todas las interacciones en las que el usuario este trabajando y el supervisor puede abrirlas haciendo doble clic sobre ellas. En el caso de ser Chat o SMS el Supervisor puede interactuar con el agente a través de mensajes que el cliente nunca verá. El agente sabrá que el supervisor le está visualizando porque aparecerá un mensaje en el cuadro de mensajería además de un aviso con una ventana emergente.

Pasos para usar la funcionalidad:

1. Cerrar Sesión: Permite desconectar al usuario seleccionado.
2. Cerrar y deshabilitar: Permite cerrar la sesión del usuario seleccionado y deshabilitar su cuenta.
3. Reestablecer filtros: Elimine cualquier filtro configurado en el Panel de Usuario
4. Cancelar: Cancela la solicitud

## Panel de interacción

Dentro de los cuadros de mando se encuentra el **panel de Interacciones** que muestra todos los elementos de trabajo que pasan por la aplicación en cualquiera de las campañas que en este tu como supervisor has elegido para supervisar y seguir. Aquellas interacciones que no pertenezcan a las campañas supervisadas por ti no aparecerán en el panel.

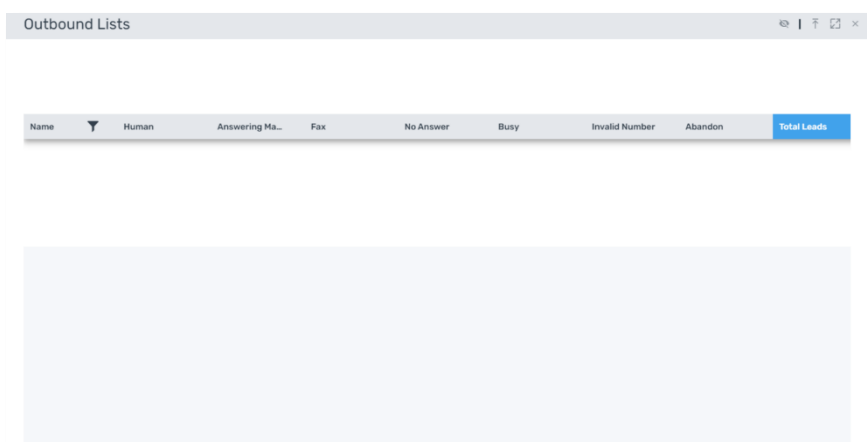


The screenshot shows a web application window titled "Workitems". It contains a table with the following data:

Id	Create At	From	To	Type	Priority	Duration	Queue Time	Queues
bcca0449-d820-48...	12/15/2021 12:41:17	Ryan Teall	+19195993396	Outbound Calls	0	5d 5h 15m	0s	
2df0ee00-9e77-4a...	12/14/2021 11:40:16	Monica Agent2	+17787140018	Outbound Calls	0	6d 6h 16m	0s	
47438c12-6f3b-43...	12/14/2021 11:41:06	+18582518707	+17787140018	Outbound SMS	0	6d 6h 15m	0s	

## Panel de la lista

Dentro de los cuadros de mando, el Panel de Listas sirve para gestionar todas las listas de campañas predictivas y progresivas. Estas siempre tienen que están dentro de una campaña que esté siguiendo como supervisor



The screenshot shows a web application window titled "Outbound Lists". It contains a table with the following data:

Name	Human	Answering Ma...	Fax	No Answer	Busy	Invalid Number	Abandon	Total Leads
------	-------	-----------------	-----	-----------	------	----------------	---------	-------------

The background of the image features a solid purple field. Overlaid on this are three large, semi-transparent circles. The top circle is light purple with a fine dot pattern. The middle circle is a darker purple, also with a dot pattern. The bottom circle is a warm orange-brown color. The word 'emergia' is centered in the middle circle.

# emergia

 @emergia\_colombia     @emergiaColombia

 emergia - emotional experience company