

The background of the slide is a blurred image of a call center. Several employees are visible, wearing headsets and working at computer workstations. 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

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
- Modelos predictivos de Customer Experience – CX
- Análisis del flujo de contacto del cliente
- Definición de los Journey Cliente

Correo electrónico en el cual llegaran las notificaciones solicitadas en la demostración:

Usuario: demoetb@emergiac.com

Bienvenidos

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

Con este manual, podrás acceder a nuestros usuarios de Soporte Técnico, Peticiones y Ventas.

Empecemos...

Paso No 1: Damos Ingreso a nuestra landing page

Click aquí 

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



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:

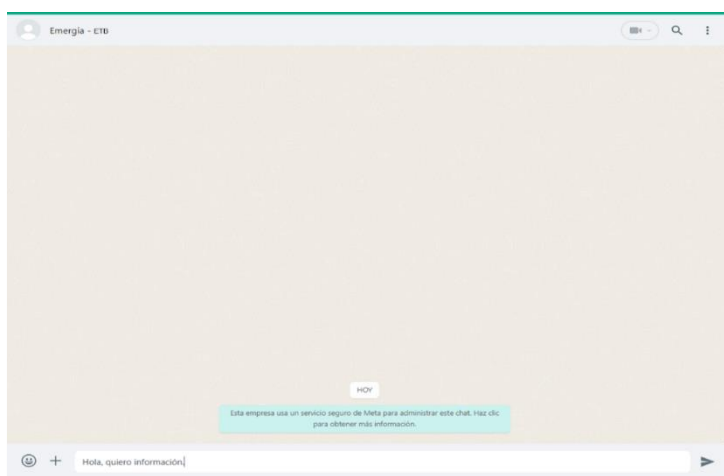
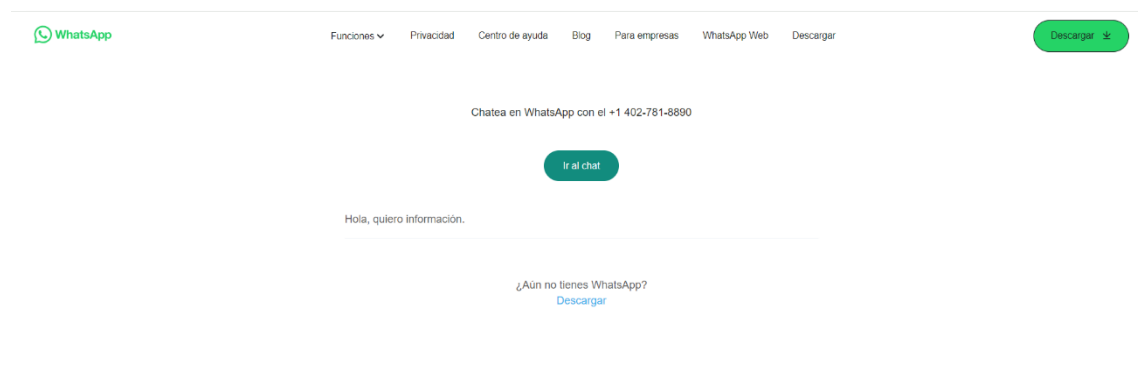
Teléfono:

¿En qué servicio estás interesado?

☐ Ventas ☐ PQR ☐ Soporte Técnico

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

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



Notificaciones:

1. La plataforma deberá enviar 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)

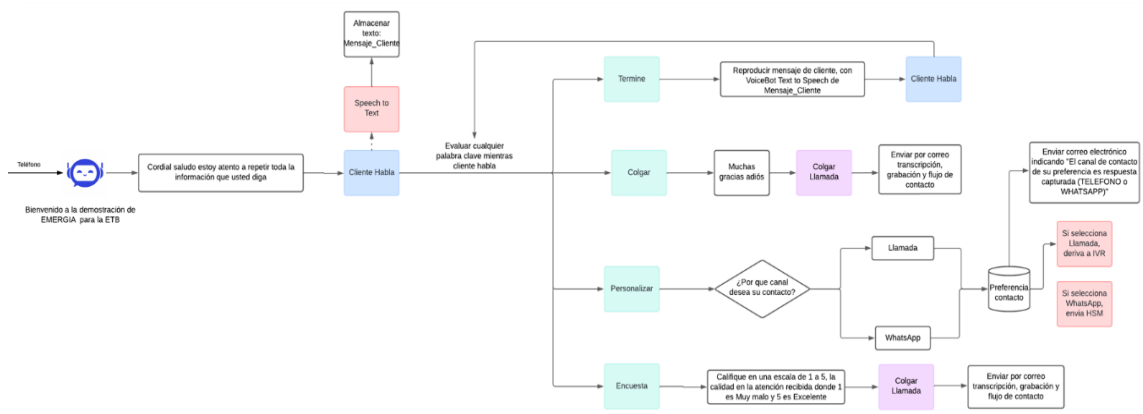
La plataforma deberá estar funcionando en el periodo de evaluación de ofertas en el horario de lunes a viernes de 7 a.m. a 6 p.m.

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



(+57) 601 390 80 34

Flujograma:



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

“Bienvenido a la demostración de emergia para la ETB “

Después de conectada la llamada, el voicebot indica que está dispuesto a repetir todo lo que usted diga, por lo que siempre va a estar escuchando y después de unos segundos o con la palabra **TERMINE**, repetirá todas las oraciones mencionadas.

- 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."*
- Una vez reproduzca el audio la plataforma debe estar en la capacidad de capturar toda la información que se diga en la llamada por parte del cliente que este llamado.

La plataforma debe identificar la palabra clave **"termine"**, para reproducir en la voz de la plataforma (no la grabación del cliente) la última información que el cliente dijo. Una vez terminada la reproducción la plataforma deberá esperar para realizar nuevamente la captura de la información del cliente hasta que se cuelgue la llamada.

La plataforma deberá terminar la llamada una vez escuche la palabra **"colgar"** para lo cual deberá reproducir este audio: *Muchas gracias, adiós y colgar la llamada (la plataforma finaliza la llamada).*

Cuando termine la llamada, la transcripción en texto, la grabación de la llamada y el sentimiento de la conversación, deberán ser enviados al correo electrónico solicitado por ETB. Fecha de contacto, teléfono de origen: tipo de contacto (Inbound / outbound), duración del contacto y el sentimiento (positivo, negativo o neutro)

Si en alguna de estas oraciones incluimos la palabra **COLGAR** terminará la llamada.

La palabra clave **PERSONALIZAR** permite seleccionar el canal preferido de contacto (WhatsApp o Llamada), si ha seleccionado WhatsApp y se realiza una nueva llamada, el sistema le enviará un mensaje de WhatsApp y para cambiar esta preferencia deberá indicarle al Bot de WhatsApp que desea la comunicación por llamada.

ENCUESTA evaluará el servicio y colgará.

Si escogió el canal de preferencia WhatsApp

Una vez se conecta el contacto la plataforma escribe el siguiente mensaje "Bienvenido a la demostración de **emergia** para la ETB"

¿En qué le puedo colaborar?

Ahí el usuario podrá interactuar y hacer preguntas que desee a la plataforma la cual está construida con IA.

Dentro de esta demostración usted podrá experimentar:

- **Colgar:** termina el contacto.
- **Transferir:** le preguntará si quiere tener contacto por WhatsApp o llamada, si escoge llamada, se recibirá una llamada desde **emergia** y podrá experimentar la llamada de acuerdo con lo indicado en el flujograma.
- **Encuesta:** realiza una encuesta de ISC (¿En escala de 1 a 5 como califica la atención recibida?)

La plataforma envía un correo electrónico indicando el canal de contacto de su preferencia:

¿Es TELEFONO o WHATSAPP? 🤔

Módulo Agente

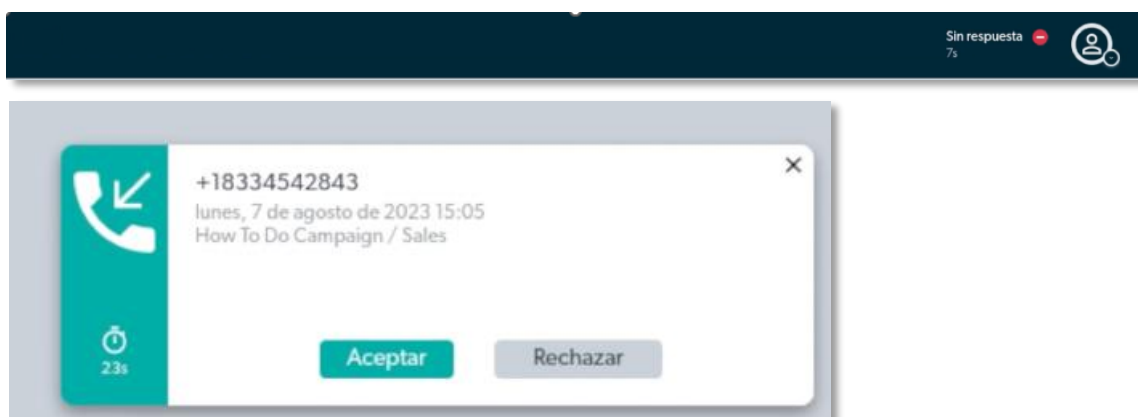
Estado del cliente



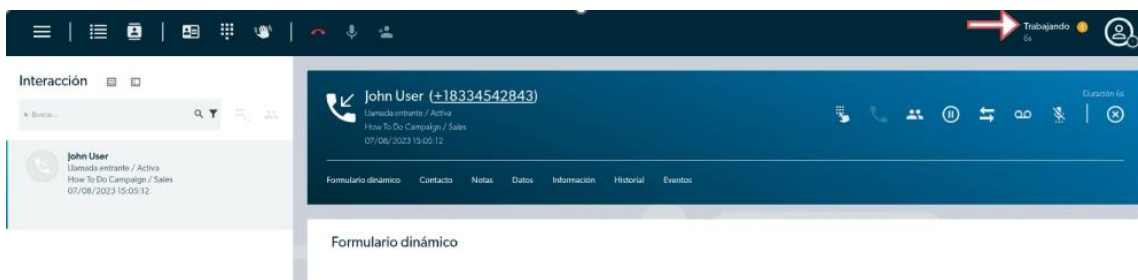
Los principales son:

- **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



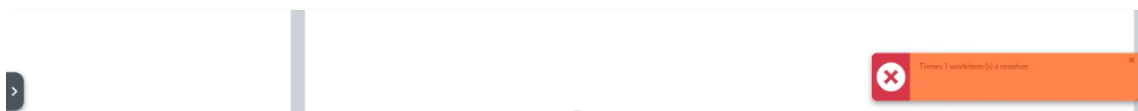
Cuando el agente toma la interacción inmediatamente la interfaz cambiará y abrirá un formulario dinámico en donde tendrá acceso a toda la información del cliente y el estado cambia a Trabajando.



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

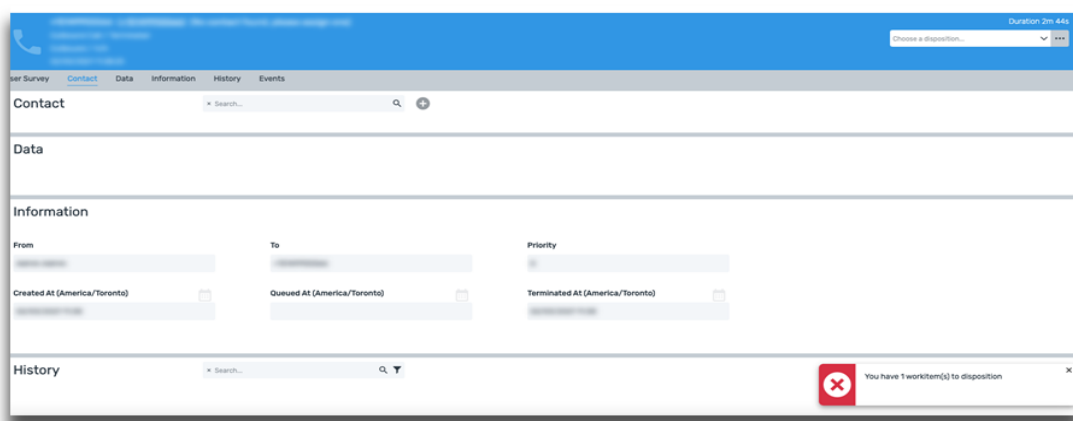
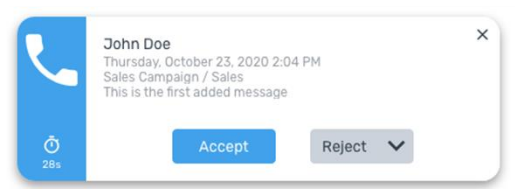


Tabla de marcación

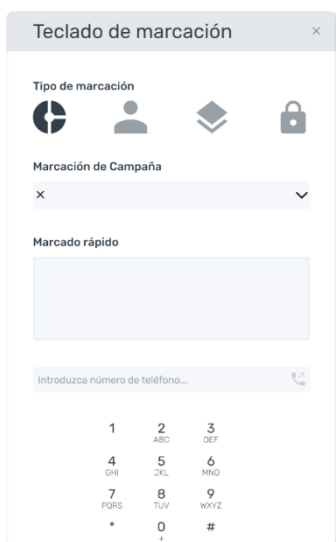
Este tema detalla el uso del teclado de marcación para marcar diferentes modos, con unas campañas y una marcación rápida. En la parte superior de la ventana emergente, debe seleccionar la campaña saliente con la que desea realizar la llamada

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

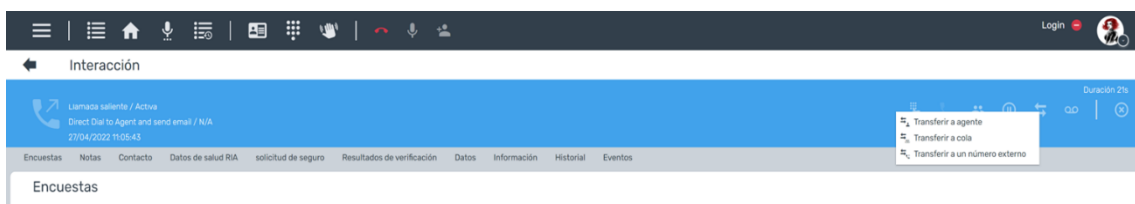
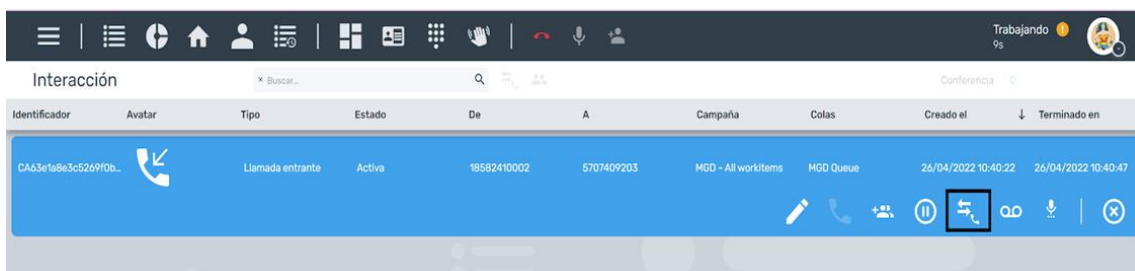
Tipo de marcado	Descripción
Campaña DID	Un número asociado a una campaña que se mostrará como identificador de llamadas para llamadas salientes. NOTA: Si intenta marcar en una campaña sin un número de teléfono válido para el identificador de llamadas, la llamada no se apagará.
Usuario DID	Un número asociado 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,



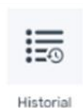
Aparecerá un menú desplegable con más opciones.



Historial

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

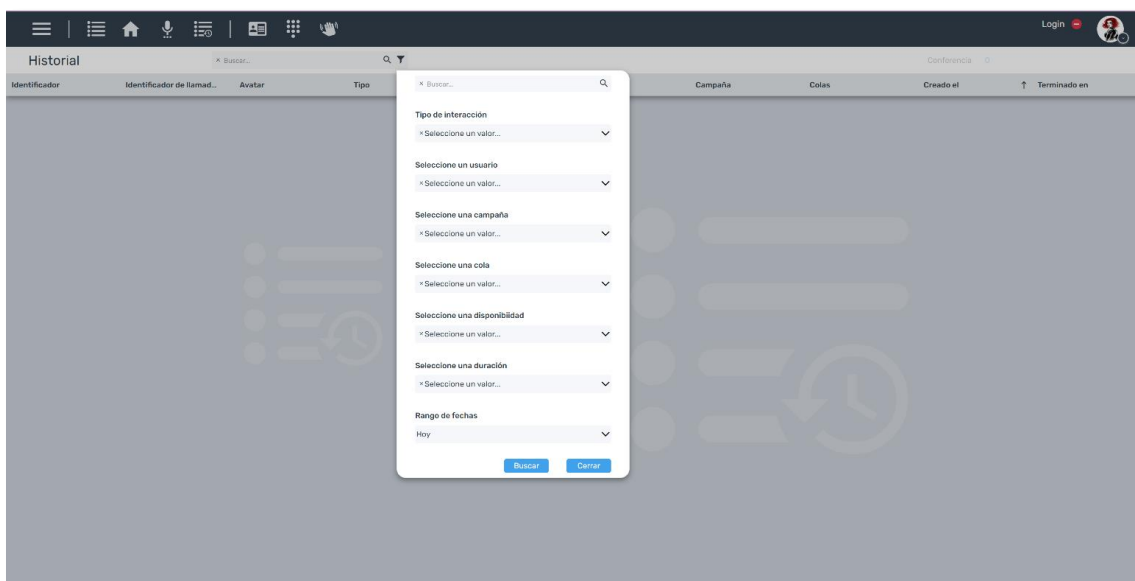
Para acceder haga clic en el icono Historial:



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 desplegables 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:

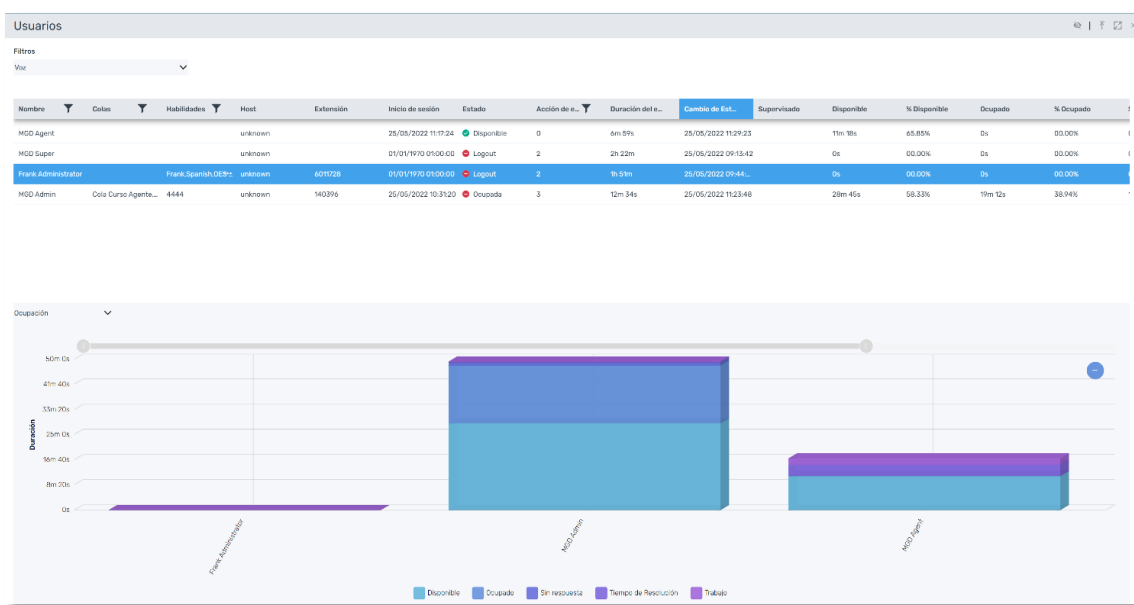
- ✦ **Eliminar columna:** permite suprimir la columna que se ha elegido del panel.
- ✦ **Restablecer cuadrícula:** esto restablecerá todos los encabezados de columna que estaban predeterminados, si se realiza algún cambio.
- ✦ **Agregar columna:** esto le permitirá volver a poner una columna que se haya 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:



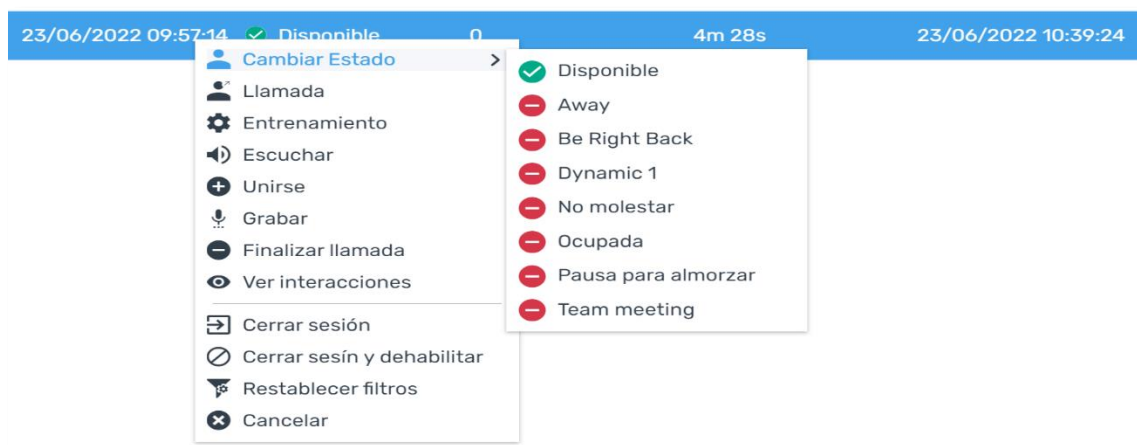
Una característica importante del Panel de Agente es que, como supervisor, tiene la capacidad de escuchar la llamada en vivo de un agente y supervisar la interacción.

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

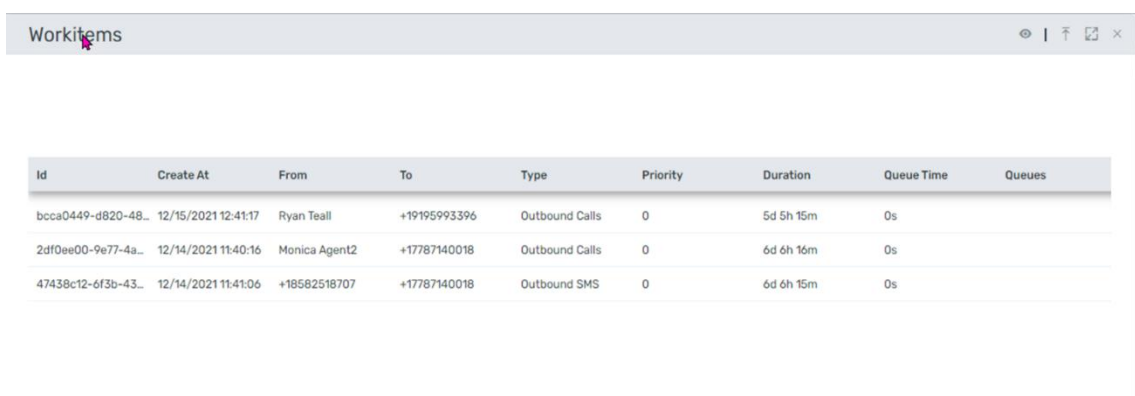
Permite ver **la vista de la pantalla de interacciones** del usuario seleccionado. En ella se encontrarán todas las interacciones en las que el usuario este trabajando y el supervisor puede abrirlas haciendo doble clic sobre ellas. En el caso de ser Chat o SMS el Supervisor puede interactuar con el agente 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.**

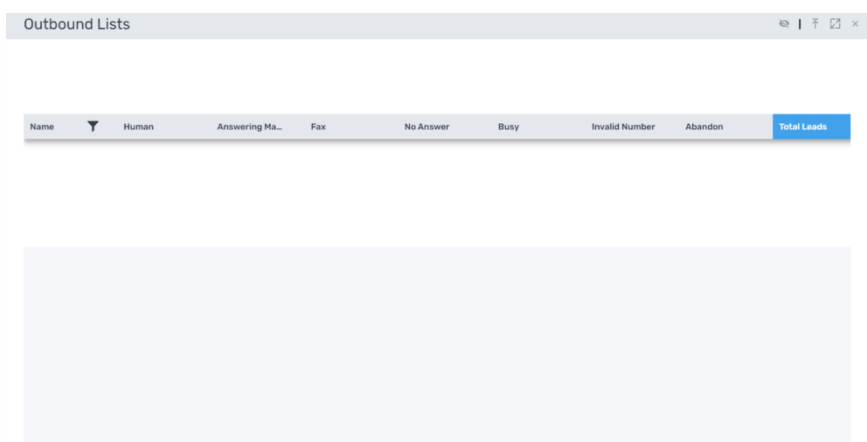


Workitems

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



Outbound Lists

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 in a white, lowercase, sans-serif font.

emergia

 @emergia_colombia  @emergiaColombia

 emergia - emotional experience company