

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

# **Proceso de formación ETB**

## **Histórico de Contactos**

# **energía**

# Módulo Histórico de Contacto Clientes

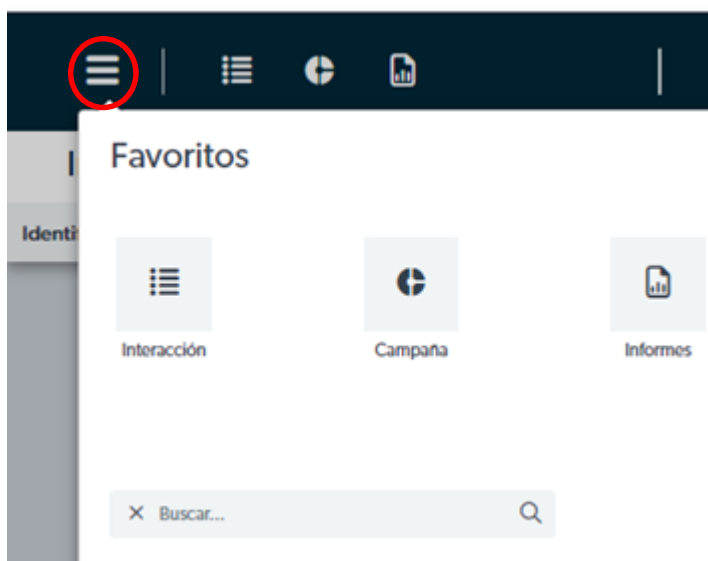
El objetivo de este instructivo es enseñar el paso a paso para la visualización del histórico de contacto de los clientes para esto se debe ingresar a la URL <https://thrio.io/lioncc/>

Ingresar el correo electrónico: etb\_agsupervisor@emergiacc.com

Contraseña: Emergia\_4630/

## Paso No 1:

Inmediatamente ingresemos al aplicativo CTI, nos vamos a dirigir al menú en la parte superior izquierda en donde se buscará Informes.



## Paso No 2:

Inmediatamente generemos la búsqueda aparecerá nuestra campaña asignada la cual es ETB, seleccionaremos y aparecerá el recuadro en donde filtraremos según los ítems que se requieran.

←

Informes - Prueba Demo

Información

Fecha

Filtros

Calendario

Programar asignaciones de campos

Opciones de entrega

Información

Nombre

Prueba Demo

Descripción

Identificador

66996fd6be9ca34370daf69b

Tipo

× Detalles de llamadas por agente

Exportar nombre de archivo

Fecha

Rango de fechas

Esta semana

Zona horaria

America/Bogota

## Paso No 3:

### FILTRO POR TIPO DE INFORME

Dependiendo de que tipo de informe que deseemos descargar estas son las principales opciones a las que podemos acceder

- Abandonos en cola.
- Consulta genérica.
- Contactos RPC por agente.
- Detalles de cola por campaña.
- Detalles de llamadas por agente.
- Detalles de llamadas por cliente.

#### Tipo

× Detalles de llamadas por agente ▼

- Abandonos en cola
- Consulta genérica
- Contactos RPC por agente
- Detalles de cola por campaña
- Detalles de llamadas por agente
- Detalles de llamadas por cliente
- Detalles por lista saliente

- Detalles por lista saliente.
- Detalles por Lista Saliente.
- Duración de los estados por agente.
- Duración login por agente.

#### Paso No 4:

### RANGO DE FECHAS

Fecha

Rango de fechas

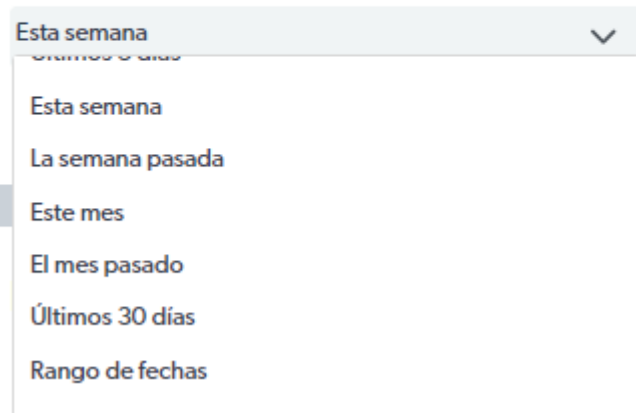
Esta semana ▼

- Hoy
- Ayer
- Últimos 3 días
- Esta semana
- La semana pasada
- Este mes
- El mes pasado

Al igual que con el tipo de informe también podemos especificar en que rango de fechas deseo la información.

## Fecha

### Rango de fechas

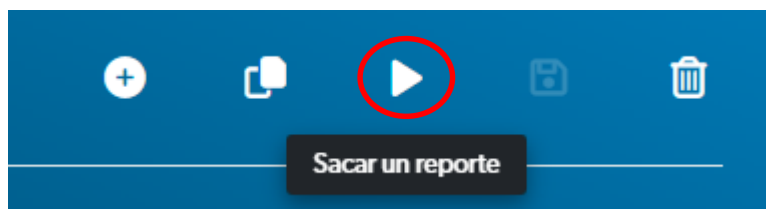


### Paso No 5:

### GENERAR REPORTE:

Tan pronto tengamos los filtros que requerimos nos vamos a dirigir a la parte derecha del panel del cuadro en donde vamos a seleccionar Sacar un reporte.

Saldrá un recuadro emergente donde puede verse una parte de la información a descargar. Rápidamente



pueda ser visualizada la información nos vamos a dirigir a la parte derecha superior del recuadro y daremos clic en Exportar A CSV. Escogeremos como deseamos descargar los datos si Formateados o en bruto y se generara la respectiva descarga de nuestro archivo.

Prueba Demo

Nombre	Identificador ...	Agente	Creado en	De	A	Tipo
ETB_C2C_VOZ	74e9a387-87d0-42...	etb_agsoporte@eme...	22/07/2024 08:13:10	3009111101	573226197577	Salida
ETB_C2C_VOZ	6ea933b4-8064-41a...	etb_agpqr@emergia...	22/07/2024 08:13:52	3009111101	573005572029	Salida
ETB_C2C_VOZ	3dc521dd-1014-4b1...	etb_agsoporte@eme...	22/07/2024 08:40:21	3009111101	573005572029	Salida
ETB_C2C_VOZ	5d3a08f9-ec68-429...	etb_agpqr@emergia...	22/07/2024 08:47:21	3009111101	573005572029	Salida
ETB_C2C_VOZ	443982a0-f678-4f4...	etb_agsoporte@eme...	22/07/2024 09:14:53	3009111101	573226197577	Salida
ETB_C2C_VOZ	2eb35c74-9c3b-4a6...	etb_agventas@emer...	22/07/2024 09:22:56	3009111101	573005572029	Salida
ETB_C2C_VOZ	fdc07aff-e91c-4988-...	etb_agsoporte@eme...	22/07/2024 09:55:01	3005572029	3009110369	Entrante
ETB_C2C_VOZ	9f6192fd-3642-4812...	etb_agsoporte@eme...	22/07/2024 10:02:39	13009111101	573005572029	Salida

Exportar a CSV

- Datos formateados
- Datos en bruto



download.csv  
34,3 KB • Hecho





emèrgia