

Manual de navegación

- **Funcionalidades Adicionales**
- **Analítica y Estrategia de Negocio**

emergia

Instructivo de Uso

Manual de navegación	3
1. Funcionalidades Adicionales:	3
1.1 Instrucciones de Uso para los Módulos	3
1.2 Módulos Disponibles	4
• Demo de los Canales de Voz y WhatsApp	4
• Históricos de Contactos de Clientes	4
• Valor Agregado, Dashboard y Mapas de Calor	4
• Inteligencia Artificial (IA)	4
• Speech Analytics y Text Analytics	4
• Modelos Predictivos de Customer Experience (CX)	4
• Análisis del Flujo de Contacto del Cliente	4
• Definición de los Journey del Cliente	4
2. Analítica y Estrategia de Negocios	5
2.1 Conoce Nuestro Equipo	5
2.2 Nuestra Experiencia	6
2.3 Journey Analítico	7
2.3.1 Investigación de Mercados	7
2.3.2 Perfilamiento Analítico del Colaborador (PAC)	7
2.3.3 Perfil del Cliente	8
2.3.4 Modelo de Atención y Venta Cruzada	8
Requisitos Previos	8
Acceso al Mapa Interactivo	9
Navegación en el Mapa	9
Interacción con los Datos	9
2.3.5 Analítica Descriptiva	10
2.3.6 Modelo CX	10
2.3.7 Smart communication	10
2.3.8 Modelos Predictivos	11
2.3.9 IA Generativa	11

Manual de navegación

Bienvenido a nuestra página de canales de experiencia. Al ingresar a la página de inicio, se te presentan dos opciones para navegar: **Funcionalidades Adicionales**, donde encontrarás información sobre la estructura del Journey de Operaciones que incluye diversas áreas integradas; y **Analítica y Estrategia de Negocios**, donde descubrirás tres secciones. En la primera, conocerás a nuestro equipo de expertos, identificados con su propia imagen y cargo; en la segunda, explorarás nuestros logros y experiencias en distintas áreas.

Finalmente, llega a nuestra última sección de Journey Analítico, donde podrás conocer más sobre nuestra forma de abordar los desafíos empresariales y nuestra visión para el futuro.

¡Esperamos que disfrutes tu experiencia en nuestra página!

A continuación, se proporciona instrucciones paso a paso, para el recorrido en los diferentes bloques:

1. Funcionalidades Adicionales:

Haz clic el botón "Funcionalidades Adicionales" para acceder a la página dedicada al journey de operaciones.

Recuerda que en la esquina superior derecha encontrarás el botón "Cerrar Sesión". Si deseas finalizar tu sesión, haz clic en este botón.

Dentro de la página de funcionalidades adicionales encontrarás los siguientes módulos con sus respectivas funciones:

1.1 Instrucciones de Uso para los Módulos

A continuación, se presenta el uso general para acceder y navegar en cada uno de los módulos disponibles en la página dedicada al journey de operaciones. Este procedimiento es aplicable a todos los módulos listados:

Uso:

1. Acceso al módulo: Para acceder al instructivo de cualquier módulo, ubica el cursor sobre el recuadro con el título del módulo y haz clic derecho. Esto abrirá el detalle del módulo.
2. Visualización: Una vez dentro del módulo, se mostrará una imagen descriptiva con un botón de acción en la parte superior. Haz clic en este botón para ver el PDF con el instructivo del módulo.

3. Navegación en el módulo: Sigue las instrucciones detalladas en el PDF para explorar la información correspondiente al módulo.

1.2 Módulos Disponibles

- **Demo de los Canales de Voz y WhatsApp**
Esta sección ofrece una demostración de los canales de voz y WhatsApp.
- **Históricos de Contactos de Clientes**
Aquí se puede encontrar información sobre la funcionalidad de históricos de contactos de clientes.
- **Valor Agregado, Dashboard y Mapas de Calor**
Esta sección proporciona información sobre el dashboard y los mapas de calor contruidos como valor agregado.
- **Inteligencia Artificial (IA)**
Esta sección presenta información sobre las funcionalidades de inteligencia artificial integradas.
- **Speech Analytics y Text Analytics**
Aquí se puede encontrar información sobre el módulo de Speech Analytics y Text Analytics.
- **Modelos Predictivos de Customer Experience (CX)**
Esta sección ofrece información sobre los modelos predictivos de customer experience.
- **Análisis del Flujo de Contacto del Cliente**
Esta sección proporciona información sobre el análisis del flujo de contacto del cliente.
- **Definición de los Journey del Cliente**
Aquí se puede encontrar información sobre la definición de los journey del cliente.

Sigue las instrucciones generales de uso para acceder y navegar en cada uno de estos módulos según sea necesario.

2. Analítica y Estrategia de Negocios

Haz clic en el botón "Analítica y Estrategia de Negocio" para acceder a la página dedicada a esta área.

Recuerda que en la esquina superior derecha encontrarás el botón "Cerrar Sesión". Si deseas finalizar tu sesión, haz clic en este botón.

Dentro de la página de Analítica y Estrategia de Negocio, encontrarás información integral del área, incluyendo detalles sobre el equipo, sus capacidades y experiencia. La sección abarca desarrollos y metodologías implementadas a través del journey analítico, mostrando implementaciones y casos de éxito. Además, se destacan las estrategias y herramientas utilizadas para mejorar la toma de decisiones y optimizar los procesos empresariales, ofreciendo una comprensión profunda de cómo la analítica y la estrategia de negocio se aplican para impulsar el éxito en el entorno empresarial actual.


2.1 Conoce Nuestro Equipo

La sección de equipo se encuentra en la parte superior de la página y muestra la información de los miembros que conforman el equipo.

Esta sección se divide en varias partes:

1. Imagen y nombre del miembro del equipo: Cada miembro del equipo tiene una imagen y su nombre correspondiente. La imagen es una representación visual del miembro del equipo y el nombre es el texto que se muestra debajo de la imagen.
2. Cargo del miembro del equipo: Debajo del nombre del miembro del equipo, se muestra su cargo. El cargo es una descripción breve del papel que desempeña el miembro del equipo en la empresa.

Uso:

1. Acceso a la sección de equipo: Para acceder a la sección de equipo, desplázate hacia abajo en la página hasta que encuentres la sección que se titula "CONOCE NUESTRO EQUIPO" - Área de Analítica y Estrategia de Negocios, y dale clic en el icono de la mano, para que se despliegue los miembros del equipo . 
2. Visualización de la información del miembro del equipo: Para ver la información de un miembro del equipo, simplemente desplázate hacia abajo en la página y encuentra el miembro del equipo que deseas ver. La información del miembro del equipo se mostrará debajo de su imagen.

3. No hay interacción adicional necesaria: No hay interacción adicional necesaria en esta sección. La información del miembro del equipo se muestra de manera estática y no requiere ninguna acción adicional del usuario.

Tips y consejos:

- Asegúrate de desplazarte en la página para ver toda la información del equipo.
- Si deseas ver la información de un miembro del equipo en particular, busca su nombre o imagen en la sección de equipo.

2.2 Nuestra Experiencia

La sección de experiencia se encuentra debajo de la sección de equipo y muestra la experiencia y logros de la empresa.

Esta sección se divide en dos partes:

1. Explora nuestra experiencia en modelos de analítica: Cada tarjeta ofrece un vistazo a nuestra trayectoria en seis áreas clave: Ventas Predictivas, Lealtad y Retención, Recobro, Atención y Crosseling, Analítica Avanzada B2B y Recomendaciones Personalizadas. Descubre la cantidad de proyectos que hemos desarrollado en cada una de ellas. Dando a conocer el número que representan los logros y experiencias de la empresa. Los iconos y números son una representación visual de los logros y experiencias de la empresa.
2. Nuestros logros: Dos años consecutivos de liderazgo en **mejor estrategia de Data Analytics**, coronados este año con el máximo honor: el premio de **Oro**.

Uso:

1. Acceso a la sección de experiencia: Para acceder a la sección de experiencia, desplázate hacia abajo en la página hasta que encuentres la sección que se titula "NUESTRA EXPERIENCIA".
2. Visualización de la información de la experiencia: Para ver la información de la experiencia, simplemente desplázate hacia abajo en la página y encuentra la sección de "NUESTRA EXPERIENCIA". al pasar el cursor por cada una de las tarjetas se saldrá un recuadro emergente con la información de la experiencia en cada uno de los modelos.

Tips y consejos:

- Asegúrate de desplazarte hacia abajo en la página para ver toda la información de la experiencia.
- Si deseas ver la información de una experiencia en particular, busca el logotipo de la empresa correspondiente en la sección de experiencia.

2.3 Journey Analítico

Descubre nuestro enfoque en el Journey Analítico: Al final de la página, encontrará nueve módulos que desvelan los diferentes pilares clave de nuestra estrategia analítica.

Esta sección encontrarás:

1. Cada módulo tiene un título y una breve descripción, la cual contiene información relacionada con los pilares de estrategias de negocio.

Uso:

1. Acceso a cada módulo: Para acceder al módulo, desplázate hacia abajo en la página hasta que encuentres la sección que se titula "JOURNEY ANALÍTICO".
2. Visualización de la información: Para ver la información de cada módulo, dirígete a cada módulo, al pasar el cursor y dar clic, saldrá un recuadro emergente con la información detallada.

Para cada uno de los módulos, se proporciona la siguiente descripción paso a paso:

2.3.1 Investigación de Mercados

Para navegar en este módulo seguir los siguientes pasos:

Uso:

1. Acceso al módulo de Investigación de Mercados: Para acceder a la sección de Journey Analítico, desplázate hacia abajo en la página hasta que encuentres la sección que se titula "Journey Analítico" y dirígete a "Investigación de Mercados".
2. Visualización: Dirigirse al módulo de Investigación de Mercados y dar clic, saldrá un recuadro y podrás navegar entre las diferentes presentaciones.
3. Navegación entre presentaciones: Para navegar puedes dar clic al lado derecho donde dice "Siguiete", para continuar, y para devolver a la anterior le das a la izquierda que dice "Anterior", y ya para retornar a la página inicial solo le das clic fuera de la ventana emergente o dar en la tecla del teclado Esc.

2.3.2 Perfilamiento Analítico del Colaborador (PAC)

Se presenta el módulo que contiene un video con la información relacionada con el proceso realizado para una selección idónea del colaborador:

Uso:

1. Acceso al módulo del PAC: Para acceder a la sección de Journey Analítico, desplázate hacia abajo en la página hasta que encuentres la sección que se titula "Journey Analítico" y luego al módulo del "PAC".
2. Visualización: Dirigirse al módulo de PAC y dar clic, saldrá un recuadro y podrás visualizar un video.
3. Navegación en el video: Para reproducir el video debes de dar clic en el indicador de reproducción y también en el mismo puedes pausar, el cual se encuentra ubicado en la parte inferior de la ventana emergente, y también para escuchar el audio, puedes aumentar o disminuir del indicador ubicado en la parte inferior derecha.

2.3.3 Perfil del Cliente

Para navegar en este módulo seguir los siguientes pasos:

Uso:

1. Acceso al módulo de Perfil del Cliente: Para acceder a la sección de Journey Analítico, desplázate hacia abajo en la página hasta que encuentres la sección que se titula "Journey Analítico" y dirígete a "Perfil del Cliente".
2. Visualización: Dirigirse al módulo de Perfil del Cliente y dar clic, saldrá un recuadro y podrás navegar entre las diferentes presentaciones.
3. Navegación entre presentaciones: Para navegar puedes dar clic al lado derecho donde dice "Siguiente", para continuar, y para devolver a la anterior le das a la izquierda que dice "Anterior", y ya para retornar a la página inicial solo le das clic fuera de la ventana emergente o dar en la tecla del teclado Esc.

2.3.4 Modelo de Atención y Venta Cruzada

En este módulo se utilizará un mapa interactivo sobre la ubicación geoespacial de Bogotá y sus alrededores, el cual contiene información sobre el plan actual de un cliente y una oferta de mejora de plan luego de aplicar el modelo.

Para lo cual dirigirse a el módulo de Modelo de Atención y Venta Cruzada

Requisitos Previos

Antes de comenzar, asegúrese de tener lo siguiente:

- Un dispositivo con acceso a Internet.
- Navegador web actualizado (Chrome, Firefox, Safari, etc.).
- Acceso al enlace o plataforma donde se encuentra el mapa interactivo.

Acceso al Mapa Interactivo

1. Ingresar al Enlace del Mapa:

- Al estar en la sección de Modelo de atención y Venta Cruzada, Haga clic en [\(Haz clic aquí para abrir el mapa\)](#) ubicado en la parte superior derecha, que lo llevará al enlace del mapa interactivo para ver la caracterización del cliente.

Navegación en el Mapa

1. Interfaz del Mapa:

- Al acceder al mapa, verá una interfaz que muestra diversas áreas geográficas con información visual del cliente en marcadores.

2. Controles de Navegación:

- **Zoom In/Out:** Use los botones de "+" y "-" en la esquina superior izquierda del mapa o la rueda de desplazamiento del ratón para acercar o alejar.
- **Moverse en el Mapa:** Haga clic y arrastre el mapa para moverse a diferentes áreas.

Interacción con los Datos

1. Marcadores circulares:

- Al hacer clic en cada marcador, se abrirá un cuadro emergente que muestra la caracterización del cliente. Estos marcadores están codificados por colores para diferenciar entre las tecnologías contratadas, tal como se indica en la leyenda ubicada en la parte inferior derecha del mapa.
- Para diferenciar a los marcadores con o sin recomendación del Next Best Product (NBP), los identificamos de la siguiente forma:
 - Con recomendación del modelo: Marcador circular sin relleno ○.
 - Sin recomendación del modelo: Marcador circular con relleno ●.

2. Ver Información Detallada:

- Al hacer clic en el marcador, se visualiza información detallada sobre el plan actual del cliente, incluyendo la facturación, la tecnología, la velocidad de internet y si tiene un plan móvil. También se muestra una oferta de mejora del Next Best Product (NBP), recomendada por el Modelo de Atención y Venta Cruzada.

Esta parte proporciona una guía paso a paso para utilizar un mapa interactivo que contiene la información del plan actual, producto actual y NBP. Siguiendo estos pasos, podrá navegar e interactuar con el mapa de manera efectiva.

2.3.5 Analítica Descriptiva

Para navegar en este módulo seguir los siguientes pasos:

Uso:

1. Acceso al módulo de Analítica Descriptiva: Para acceder a la sección de Journey Analítico, desplázate hacia abajo en la página hasta que encuentres la sección que se titula "Journey Analítico" y dirígete a "Analítica Descriptiva".
2. Visualización: Dirigirse al módulo de Analítica Descriptiva y dar clic, saldrá un recuadro y podrás navegar entre las diferentes presentaciones.
3. Navegación entre presentaciones: Para navegar puedes dar clic al lado derecho donde dice "Siguiente", para continuar, y para devolver a la anterior le das a la izquierda que dice "Anterior", y ya para retornar a la página inicial solo le das clic fuera de la ventana emergente o dar en la tecla del teclado Esc.

2.3.6 Modelo CX

Para navegar en este módulo seguir los siguientes pasos:

Uso:

1. Acceso al módulo de Modelo CX: Para acceder a la sección de Journey Analítico, desplázate hacia abajo en la página hasta que encuentres la sección que se titula "Journey Analítico" y dirígete a "Modelo CX".
2. Visualización: Dirigirse al módulo de Modelo CX y dar clic, saldrá un recuadro y podrás navegar entre las diferentes presentaciones.
3. Navegación entre presentaciones: Para navegar puedes dar clic al lado derecho donde dice "Siguiente", para continuar, y para devolver a la anterior le das a la izquierda que dice "Anterior", y ya para retornar a la página inicial solo le das clic fuera de la ventana emergente o dar en la tecla del teclado Esc.
4. También podrás descargar el PDF dando clic en "¡Haz Clic aquí para Descargar PDF!", donde encontrarás el detalle del Modelo de recomendación CX.

2.3.7 Smart communication

Para navegar en este módulo seguir los siguientes pasos:

Uso:

1. Acceso al módulo de Smart communication: Para acceder a la sección de Journey Analítico, desplázate hacia abajo en la página hasta que encuentres la sección que se titula "Journey Analítico" y dirígete a "Smart communication".
2. Visualización: Dirigirse al módulo de Smart communication y dar clic, saldrá un recuadro y podrás navegar entre las diferentes presentaciones.
3. Navegación entre presentaciones: Para navegar puedes dar clic al lado derecho donde dice "Siguiente", para continuar, y para devolver a la anterior le das a la izquierda que dice "Anterior", y ya para retornar a la página inicial solo le das clic fuera de la ventana emergente o dar en la tecla del teclado Esc.

2.3.8 Modelos Predictivos

Para navegar en este módulo seguir los siguientes pasos:

Uso:

1. Acceso al módulo de Modelos Predictivos: Para acceder a la sección de Journey Analítico, desplázate hacia abajo en la página hasta que encuentres la sección que se titula "Journey Analítico" y dirígete a "Modelos Predictivos".
2. Visualización: Dirigirse al módulo de Modelos Predictivos y dar clic, saldrá un recuadro y podrás navegar entre las diferentes presentaciones.
3. Navegación entre presentaciones: Para navegar puedes dar clic al lado derecho donde dice "Siguiente", para continuar, y para devolver a la anterior le das a la izquierda que dice "Anterior", y ya para retornar a la página inicial solo le das clic fuera de la ventana emergente o dar en la tecla del teclado Esc.

2.3.9 IA Generativa

Para navegar en este módulo seguir los siguientes pasos:

Uso:

1. Acceso al módulo de IA Generativa: Para acceder a la sección de Journey Analítico, desplázate hacia abajo en la página hasta que encuentres la sección que se titula "Journey Analítico" y dirígete a "IA Generativa".
2. Visualización: Dirigirse al módulo de IA Generativa y dar clic, saldrá un recuadro y podrás navegar entre las diferentes presentaciones.
3. Navegación entre presentaciones: Para navegar puedes dar clic al lado derecho donde dice "Siguiente", para continuar, y para devolver a la anterior le das a la izquierda que dice "Anterior", y ya para retornar a la página inicial solo le das clic fuera de la ventana emergente o dar en la tecla del teclado Esc.

Para lo anterior tener presente:

Tips y consejos:

- Asegúrate de desplazarte hacia abajo en la página para ver la sección de Journey Analítico, para visualizar cada uno de los módulos descritos anteriormente.

En resumen, este manual le ha proporcionado una guía paso a paso de la página de equipo y experiencia es una página de presentación que muestra la información de los miembros del equipo y la experiencia y logros de la empresa. La navegación es simple y no requiere interacción adicional. Asegúrate de desplazarte hacia abajo en la página para ver toda la información y no dudes en buscar la información que necesitas en las secciones correspondientes.