

The background of the slide is a blurred image of a call center. Several employees are visible, some wearing headsets, working at their desks. Overlaid on this image are several semi-transparent speech bubbles, each containing a lowercase letter 'e'. The entire image has a purple color cast. A large, semi-transparent circle with a white dot pattern is positioned in the upper left quadrant.

Proceso de formación ETB

Histórico de Contactos

energía

El objetivo de este instructivo es enseñar el paso a paso para la visualización del histórico de contacto de los clientes dentro de la herramienta y adicionalmente generar informes que permiten su extracción y descarga en el formato solicitado. Para ello se realizara el proceso de acceso en la plataforma que se detalla a continuación.

Ingresar a la URL: <https://thrio.io/lioncc/>

Ingresar el correo electrónico: etb_agsupervisor@emergiacc.com

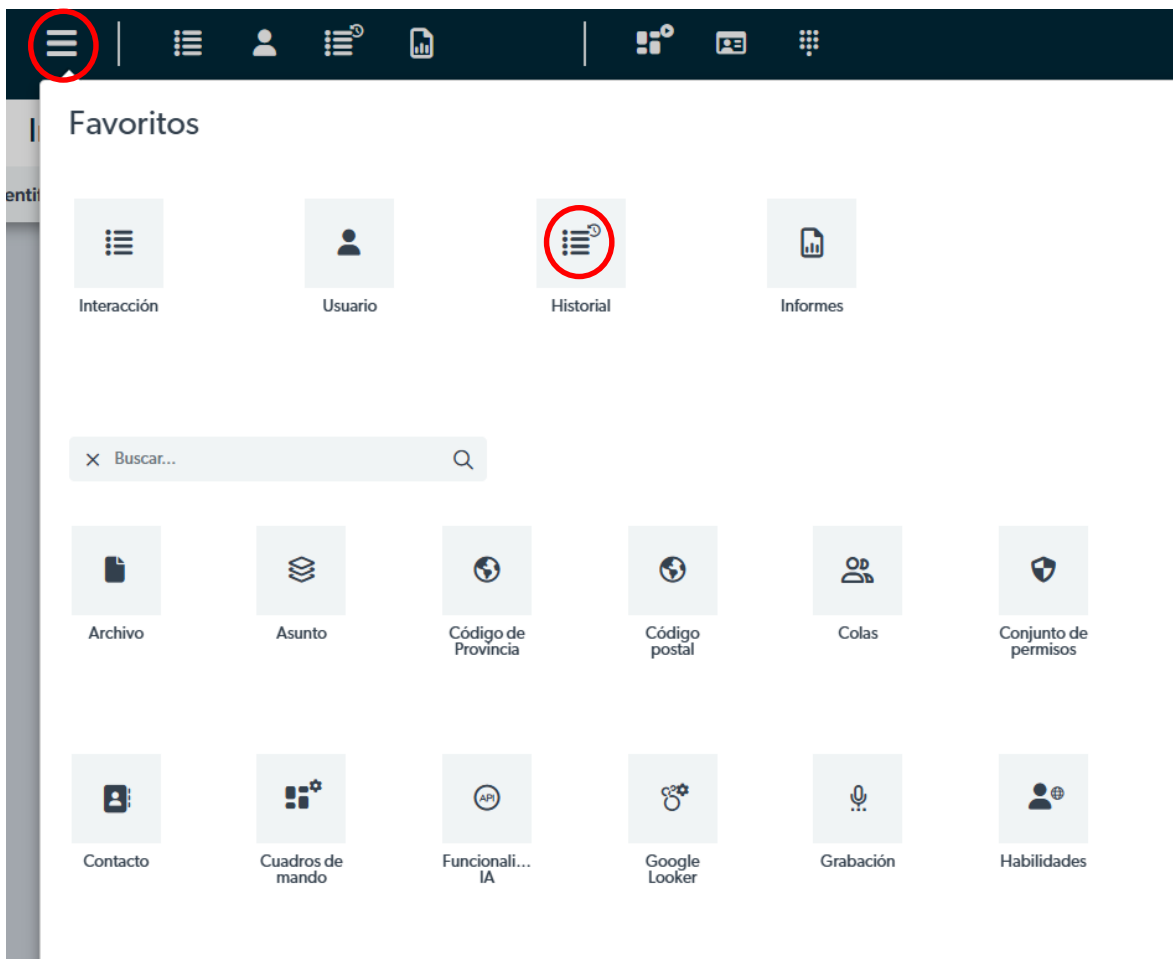
Contraseña: Emergia_4630/



Módulo monitoreo y consulta dentro de la herramienta

Paso No 1:

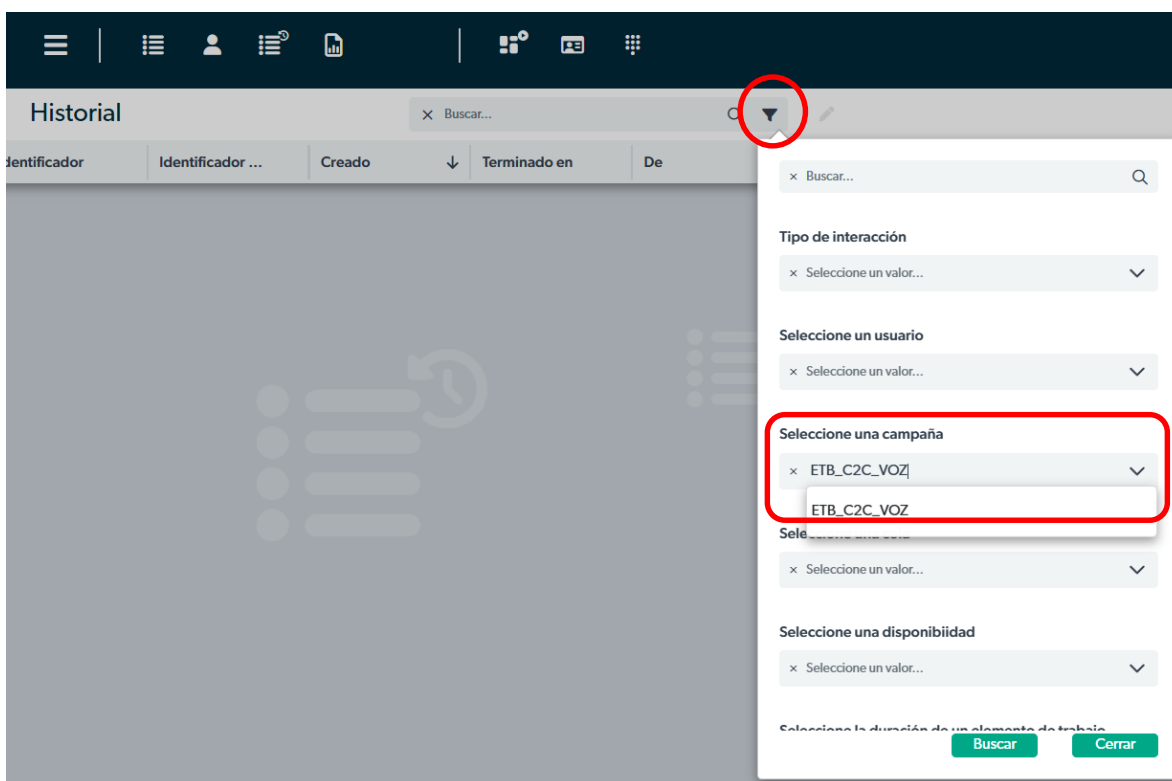
Inmediatamente ingresemos al aplicativo CTI, nos vamos a dirigir al menú de opciones en la parte superior izquierda en donde se seleccionará "Historial".



Paso No 2:

FILTRO POR CAMPAÑA

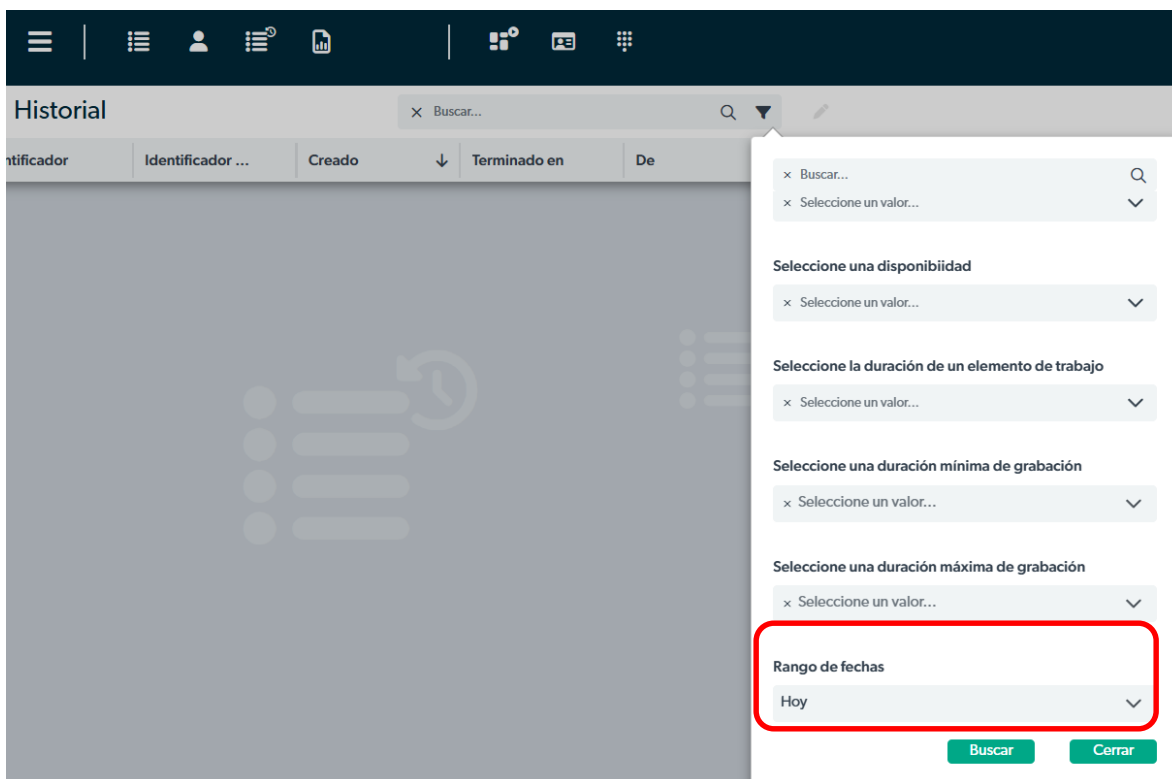
Damos click en el botón de filtro y seleccionamos nuestra campaña asignada la cual es "ETB_C2C_VOZ"



Paso No 3:

RANGO DE FECHAS

En el filtro que estamos vamos a la parte inferior para especificar en que rango de fechas deseo la información.



Historial

Buscar...

Identificador Identificador ... Creado ↓ Terminado en De

Seleccione una disponibilidad

Seleccione la duración de un elemento de trabajo

Seleccione una duración mínima de grabación

Hoy
Ayer
Últimos 3 días
Esta semana
La semana pasada
Este mes

Buscar Cerrar

92ee5cac-186b-4fd...	01/08/2024 09:32:52	01/08/2024 09:32:52	whatsapp:+140...
01d2e153-34e3-437...	01d2e153-34e3-437...	01/08/2024 09:32:52	01/08/2024 09:33:09 3185357568
SM9169aed9f910cf3...	SMS-315359865140...	01/08/2024 09:30:20	01/08/2024 09:36:13 whatsapp:+573...
SM41955b3d46676...	SMS-322619757740...	01/08/2024 09:29:21	01/08/2024 09:38:51 whatsapp:+573226... whatsapp:+1402781... SMS entrantes 9m 30

Seleccione una duración mínima de grabación

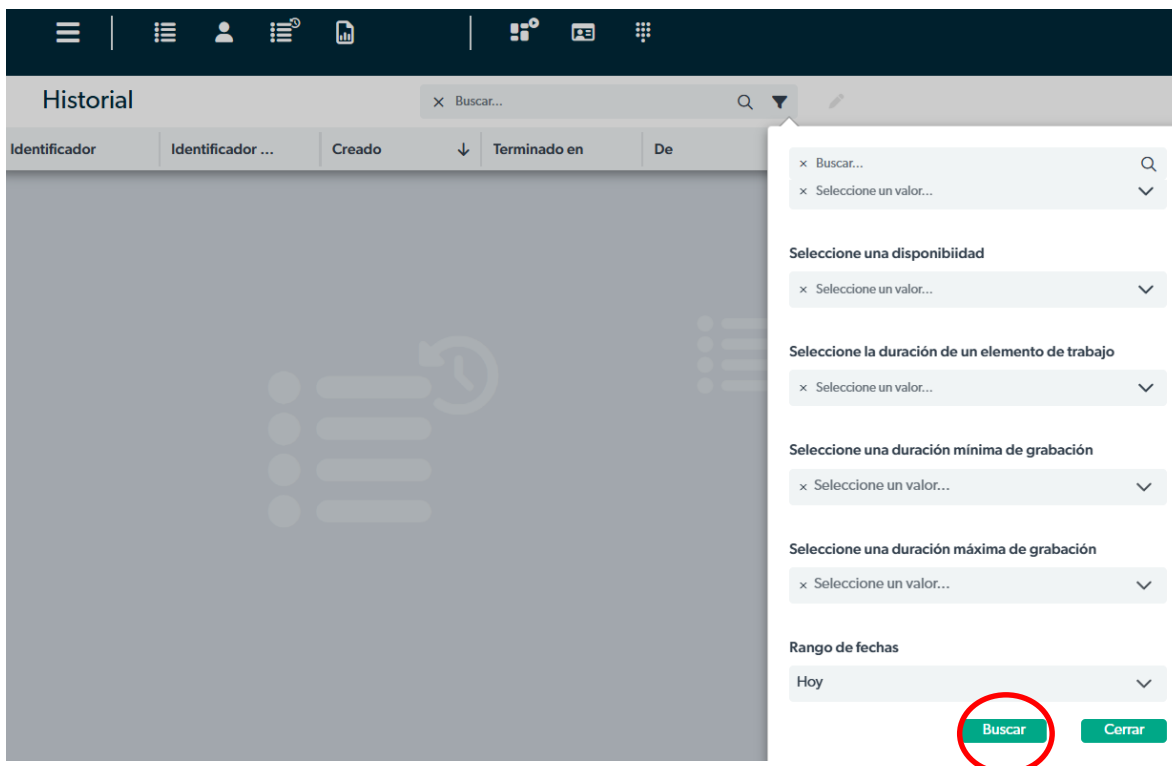
Últimos 3 días
Esta semana
La semana pasada
Este mes
El mes pasado
Últimos 30 días
Rango de fechas

Buscar Cerrar

Paso No 4:

GENERAR REPORTE:

Tan pronto tengamos los filtros que requerimos damos click en buscar.



Saldrá el reporte con todos los datos requeridos.

The screenshot shows the 'Historial' application interface with the search results table. The table has columns: 'identificador', 'Identificador ...', 'Creado', 'Terminado en', 'De', 'A', 'Tipo', 'Duración', 'Avatar', 'Campaña', and 'Colas'. The table contains 8 rows of data.

identificador	Identificador ...	Creado	Terminado en	De	A	Tipo	Duración	Avatar	Campaña	Colas
SMeb67625044a9c...	SMS-318535756840...	01/08/2024 09:33:18	01/08/2024 09:40:04	whatsapp:+573185...	whatsapp:+1402781...	SMS entrantes	6m 47s		ETB_C2C_VOZ	
92ee5cac186b-4fd...		01/08/2024 09:32:52	01/08/2024 09:32:52	whatsapp:+1402781...	+573185357568	SMS saliente	0s		ETB_C2C_VOZ	
01d2e153-34e3-437...	01d2e153-34e3-437...	01/08/2024 09:32:52	01/08/2024 09:33:09	3185357568	6013908034	InboundCall	17s		ETB_C2C_VOZ	
SM9169aed9f910cf...	SMS-315359865140...	01/08/2024 09:30:20	01/08/2024 09:36:13	whatsapp:+573153...	whatsapp:+1402781...	SMS entrantes	5m 54s		ETB_C2C_VOZ	
SM41955b3d46676...	SMS-322619757740...	01/08/2024 09:29:21	01/08/2024 09:38:51	whatsapp:+573226...	whatsapp:+1402781...	SMS entrantes	9m 30s		ETB_C2C_VOZ	
e28a9e4d-79e5-40f...	e28a9e4d-79e5-40f...	01/08/2024 09:15:52	01/08/2024 09:16:22	+573009111101	+573005572029	QB / Llamada predic...	31s		ETB_C2C_VOZ	
76064b60-a263-4ff...	76064b60-a263-4ff...	01/08/2024 09:15:15	01/08/2024 09:15:49	+573186294846	+34910785081	Llamada saliente	35s		ETB_C2C_VOZ	

Módulo extracción Histórico de Contacto Clientes

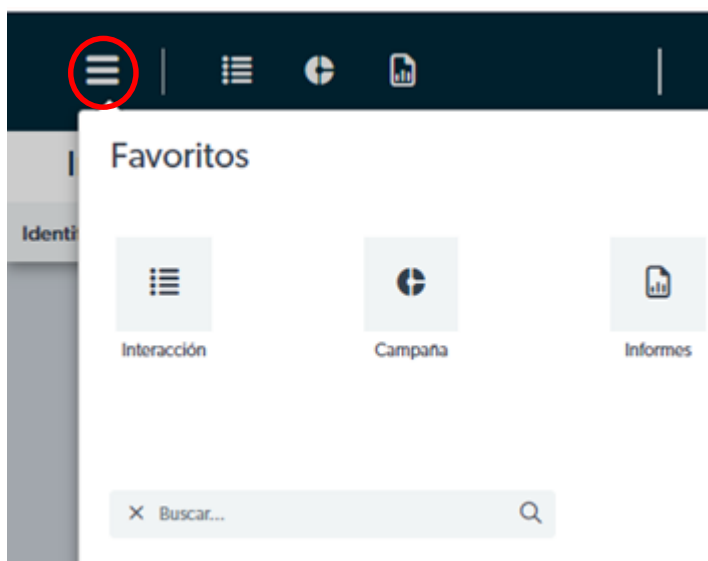
El objetivo de este instructivo es enseñar el paso a paso para la visualización del histórico de contacto de los clientes para esto se debe ingresar a la URL <https://thrio.io/lioncc/>

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: **Prueba Demo**, seleccionaremos y aparecerá el recuadro en donde filtraremos según los ítems que

← Informes - Prueba Demo

InformaciónFechaFiltrosCalendarioProgramar asignaciones de camposOpciones 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

se requieran.

Paso No 3:

FILTRO POR TIPO DE INFORME

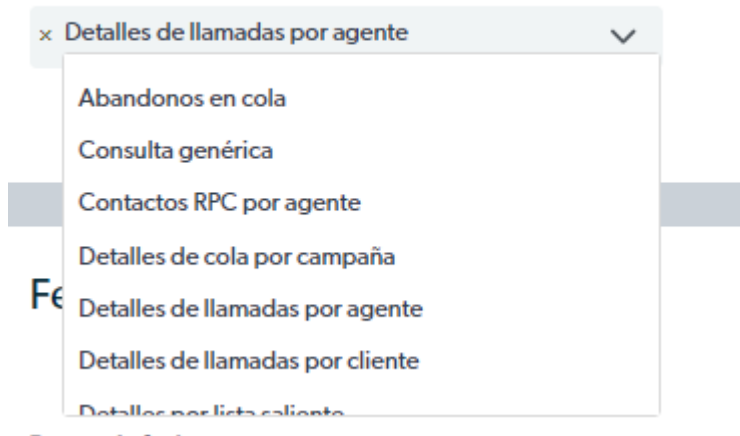
Dependiendo de que tipo de informe que deseemos descargar estas son las principales opciones a las que podemos acceder

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

emergia

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

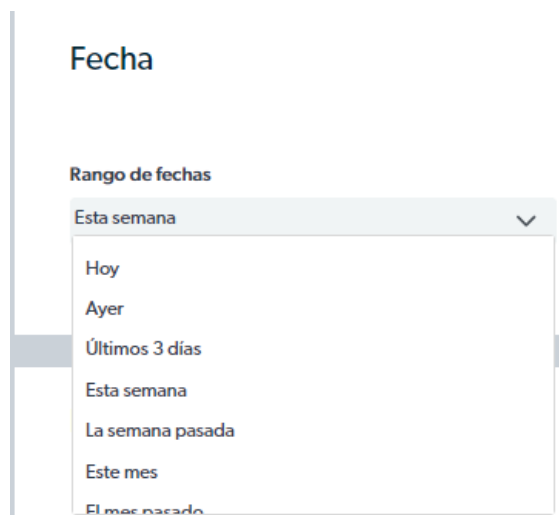
Tipo



A screenshot of a web application interface. At the top, there is a header bar with a purple and orange design. Below it, a sidebar contains a menu item labeled 'Tipo'. To the right of the sidebar, a dropdown menu is open, displaying a list of report types. The first item in the list is 'Detalles de llamadas por agente', which is highlighted. Other visible items include 'Abandonos en cola', 'Consulta genérica', 'Contactos RPC por agente', 'Detalles de cola por campaña', 'Detalles de llamadas por agente', 'Detalles de llamadas por cliente', and 'Detalles por lista saliente'.

Paso No 4:

RANGO DE FECHAS

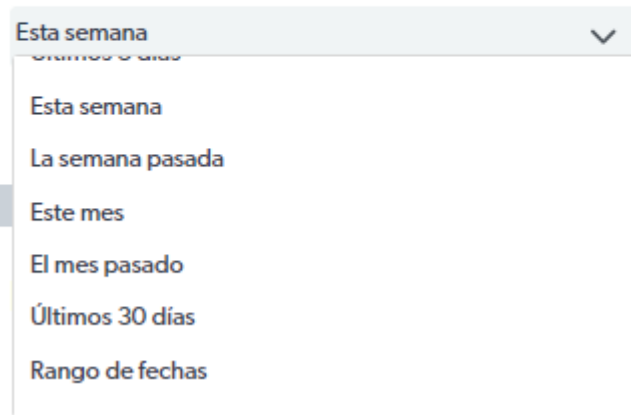


A screenshot of a web application interface. On the left, a sidebar has a menu item labeled 'Fecha'. To the right, a dropdown menu is open under the heading 'Rango de fechas'. The dropdown shows several options: 'Esta semana' (highlighted), 'Hoy', 'Ayer', 'Últimos 3 días', 'Esta semana', 'La semana pasada', 'Este mes', and 'El mes pasado'.

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

Fecha

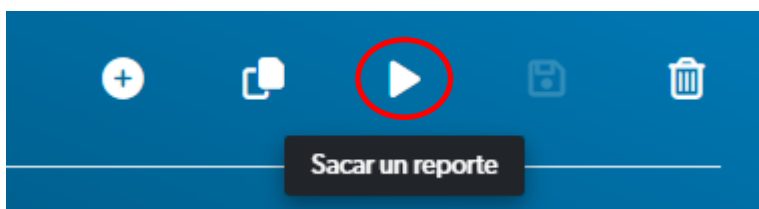
Rango de fechas



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

The background features a solid purple field. 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, a third circle is partially visible, filled with a solid orange color. The word "emèrgia" is centered in the middle of the composition, overlaid on the purple halftone circle.

emèrgia