

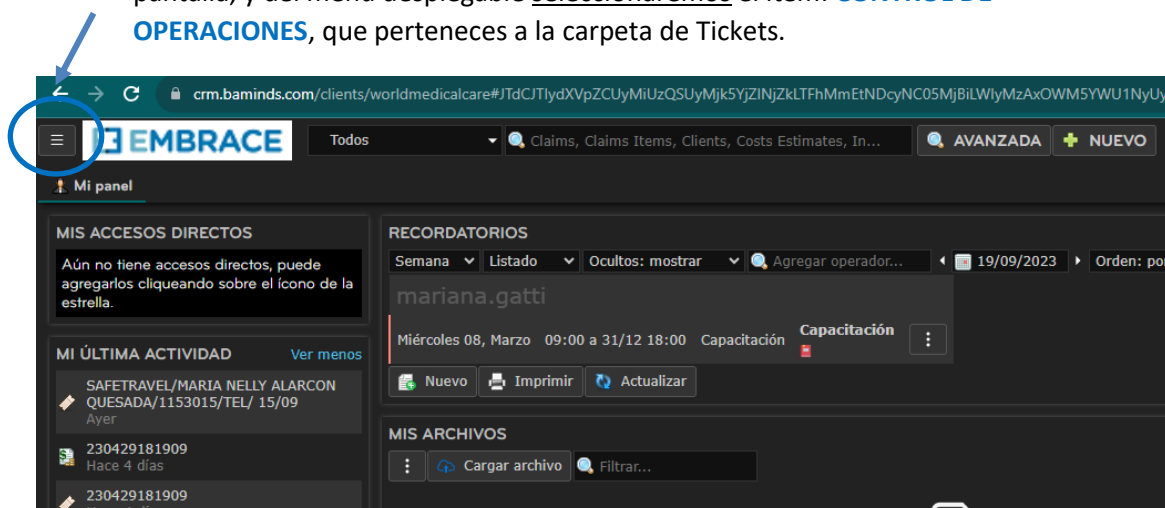
 WORLD MEDICAL CARE CASHLESS MEDICAL ASSISTANCE. WORLDWIDE	INSTRUCTIVO MONITOREO DE COORDINACIÓN	IT-GC-01	
		FECHA: 19/09/2023	Rev.: 00

A continuación se describe la metodología para el monitoreo de coordinación del departamento de Calidad.

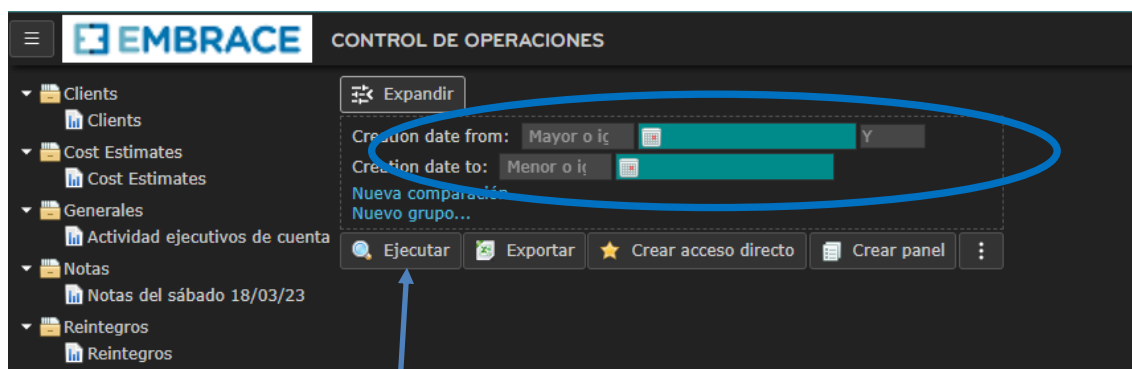
El monitoreo se realiza de forma semanal intercambiando tipos de clientes, para que al finalizar el mes, todos tengan un monitoreo de contacto con el cliente.

Primera etapa – Reporte de CRM

1. En <https://crm.baminds.com/clients/worldmedicalcare#> y con usuario de “administrador” Nos posicionamos en las 3 líneas superiores a la izquierda de la pantalla, y del menú desplegable seleccionaremos el ítem: **CONTROL DE OPERACIONES**, que pertenece a la carpeta de Tickets.



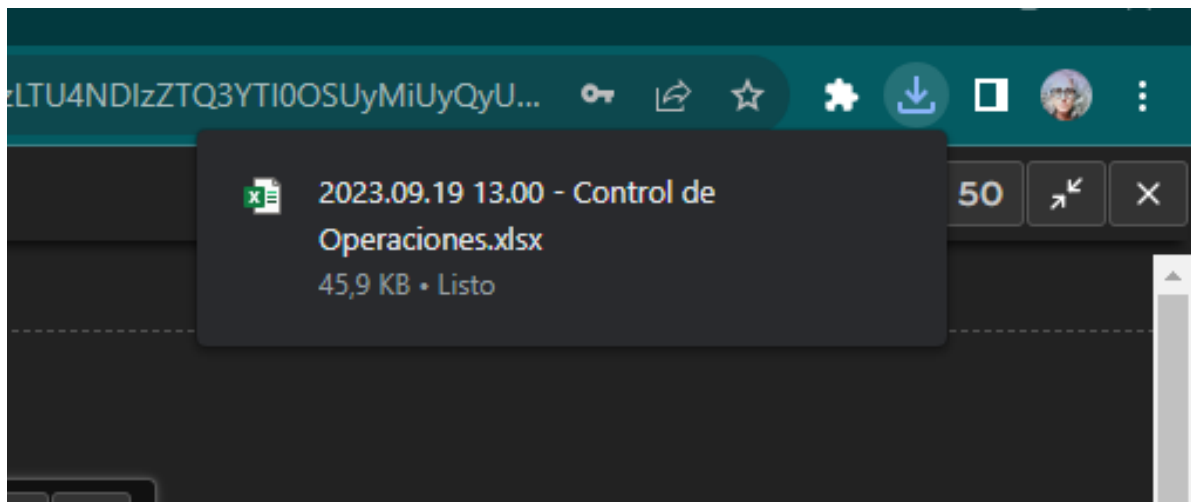
2. Una vez seleccionado el ítem: “Control de Operaciones” deberemos completar el rango de fechas a incluir en el reporte:



Esta información es propiedad de la organización y es CONFIDENCIAL, por lo tanto no debe ser divulgada a personas no autorizadas. El poseedor es responsable de su resguardo y no debe reproducirse.

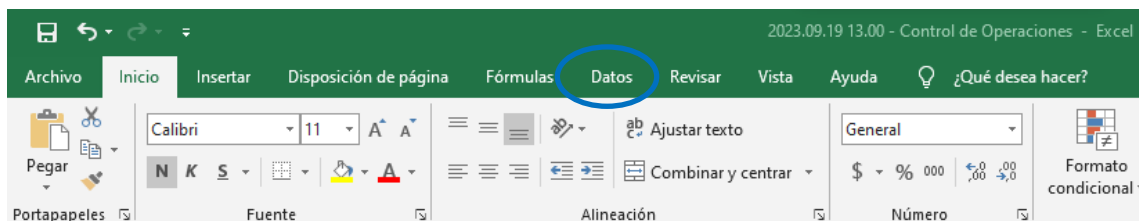
	INSTRUCTIVO MONITOREO DE COORDINACIÓN	IT-GC-01	
		FECHA: 19/09/2023	Rev.: 00

- Una vez completo el rango (siempre debe ser anterior a la fecha y hora actual) presionamos la “Lupita” **EJECUTAR**
- Cuando ya está el listado visible debajo, lo **EXPORTAMOS** y se descargará un Excel



Segunda etapa – Generar Excel

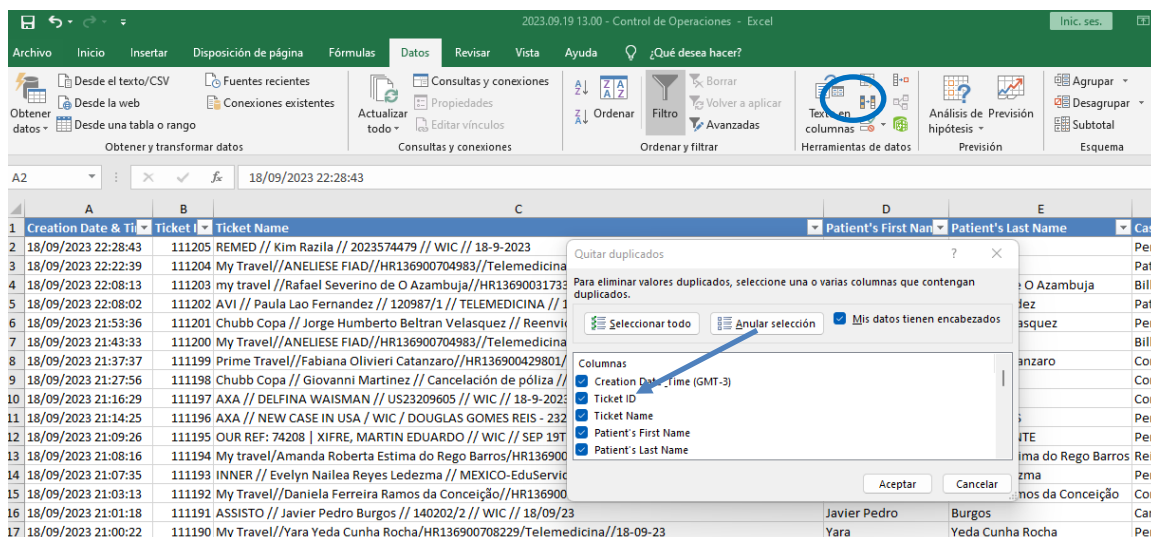
- Para utilizar el reporte correctamente, lo primero que deberemos hacer es “BORRAR DUPLICADOS” para esto, deberemos ir a la solapa de **DATOS** en la barra del menú.



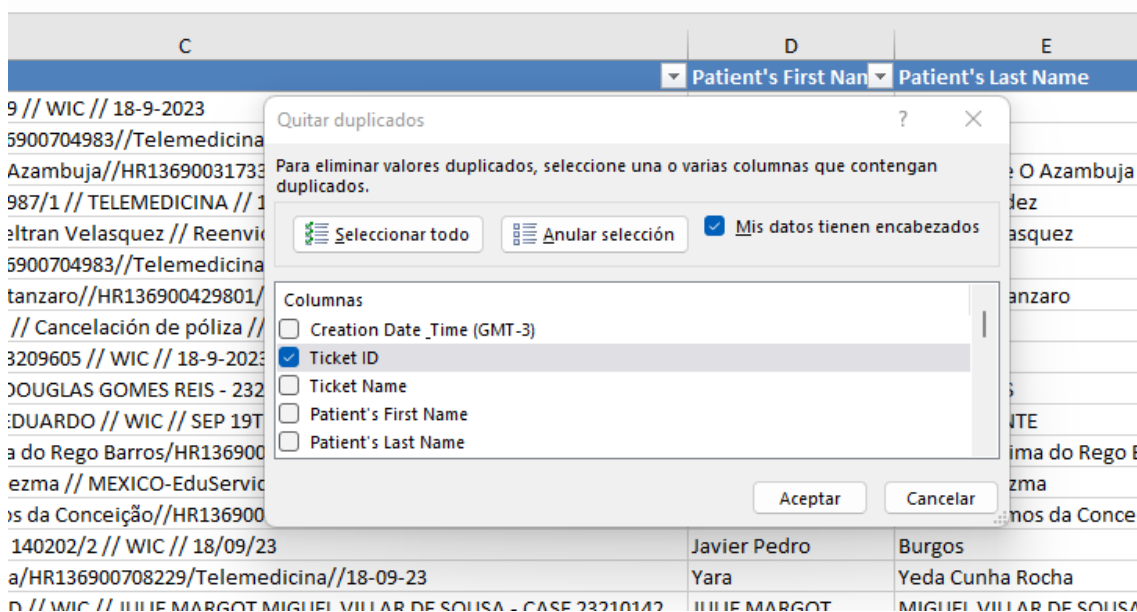
- Una vez que seleccionamos la solapa de datos, nos posicionamos sobre “Herramienta de datos” y seleccionamos **QUITAR DUPLICADOS**.

Esta información es propiedad de la organización y es CONFIDENCIAL, por lo tanto no debe ser divulgada a personas no autorizadas. El poseedor es responsable de su resguardo y no debe reproducirse.

	INSTRUCTIVO MONITOREO DE COORDINACIÓN		IT-GC-01
			FECHA: 19/09/2023 3 Rev.: 00



7. Allí veremos un menú desplegable con todos los datos pre-seleccionados, y solo seleccionaremos **TKT ID**

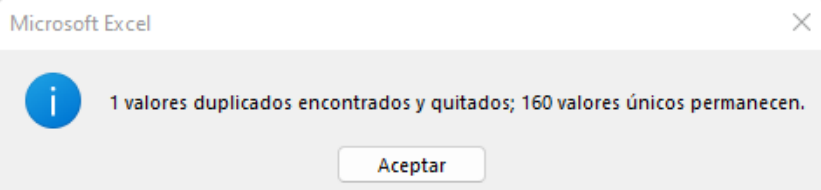


Luego de “Aceptar” esta opción, se verá una leyenda con la cantidad de datos duplicados

Esta información es propiedad de la organización y es CONFIDENCIAL, por lo tanto no debe ser divulgada a personas no autorizadas. El poseedor es responsable de su resguardo y no debe reproducirse.

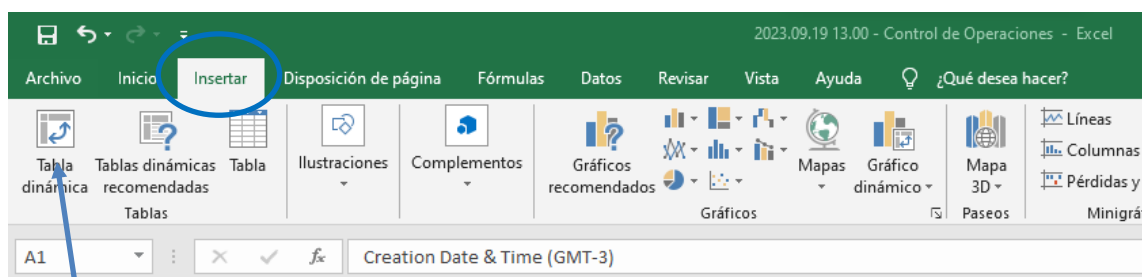
	INSTRUCTIVO MONITOREO DE COORDINACIÓN	IT-GC-01	
		FECHA: 19/09/2023 3	Rev.: 00

	Patient's First Name	Pa
' 2023574479 // WIC // 18-9-2023	Kim	Ra
IAD//HR136900704983//Telemedicina//18-09-23	ANELIESE	FI
erino de O Azambuja//HR136900317335//telemedicina//18/09/2023	Rafael	Se
ndez // 120987/1 // TELEMEDICINA // 18-SEP-2023	Paula	La
umberto Beltr	umberto	Be
IAD//HR13690		FI
Olivieri Catan		OL
ni Martinez //		
MAN // US2320		W
SA / WIC / DO		GO
E, MARTIN EDUARDO // WIC // SEP 19TH 2023.	DIEGO IGNACIO	XI
porta Estima do Rego Barros/HR136900530540/WIC reintegro/18.09.23	Amanda Roberta	Rc
a Reyes Ledezma // MEXICO-EduServicios-c6e0b176 // Telemedicina // 18-9-2023	Evelyn Nailea	Re
rreira Ramos da Conceição//HR136900653920//INFO//18-09-23	Daniela	Fe
o Burgos // 140202/2 // WIC // 18/09/23	Javier Pedro	Bu



Tercera etapa – Gestión de datos

- Para gestionar datos del reporte y evaluar casos, deberemos crear una “Tabla dinámica” Para esto, deberemos ir a la solapa del Excel, y seleccionar **INSERTAR**

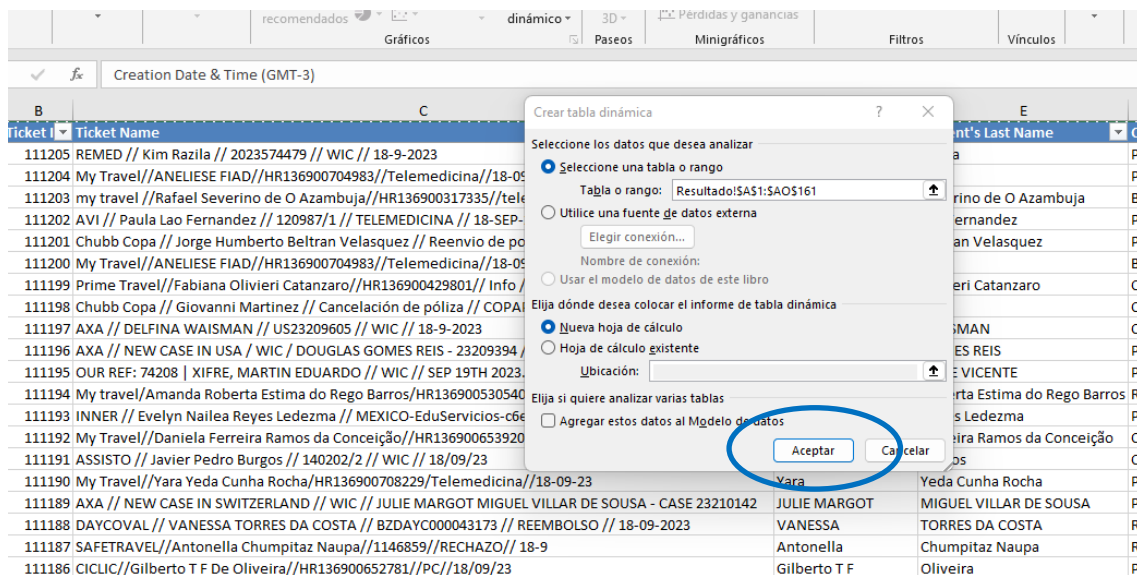


En el menú de “Insertar” seleccionamos del margen izquierdo superior, la opción de **TABLA DINAMICA**.

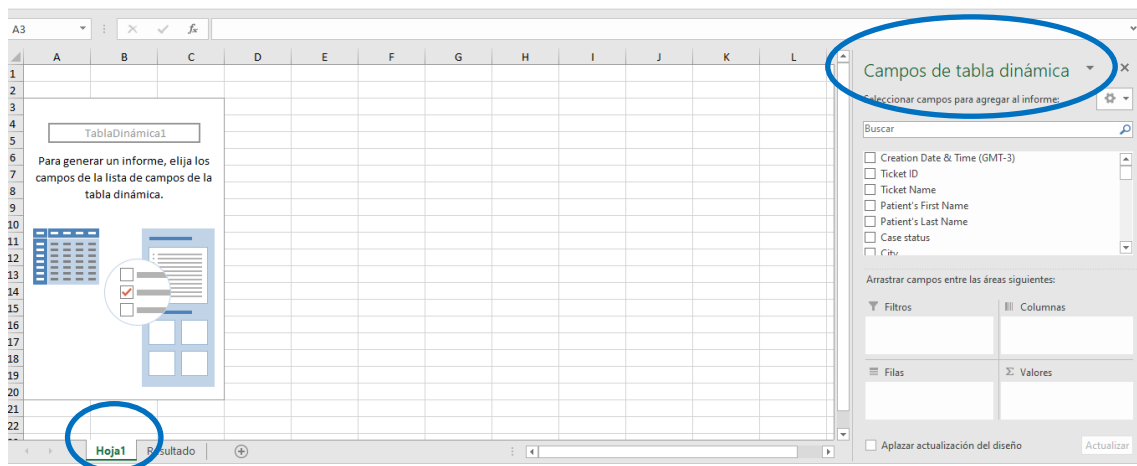
- Para generar la “tabla dinámica”, tomará todos los datos y nos preguntará si es lo que queremos seleccionar

Esta información es propiedad de la organización y es CONFIDENCIAL, por lo tanto no debe ser divulgada a personas no autorizadas. El poseedor es responsable de su resguardo y no debe reproducirse.

	INSTRUCTIVO MONITOREO DE COORDINACIÓN	IT-GC-01	
		FECHA: 19/09/2023 3	Rev.: 00



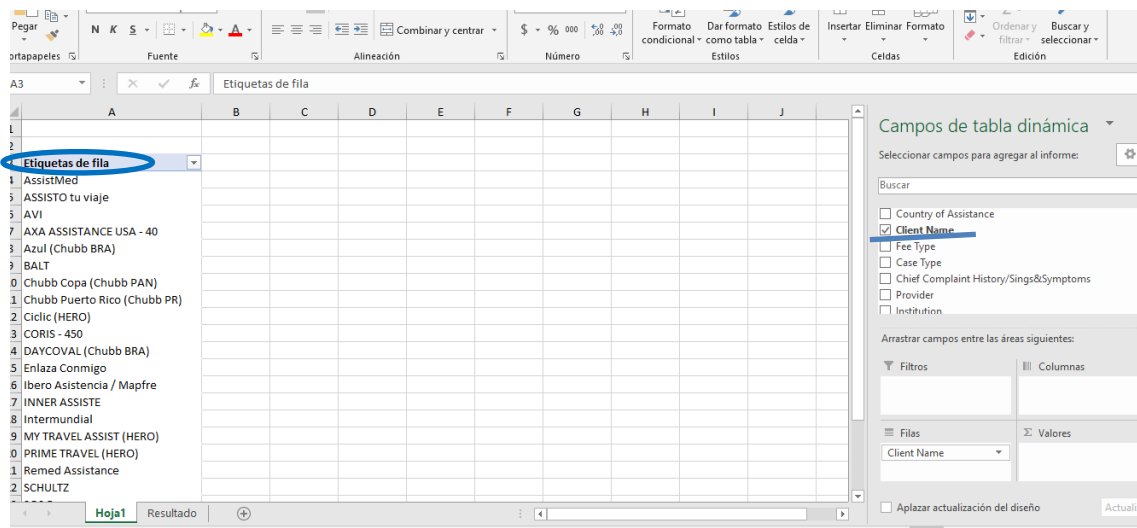
10. Una vez generada la “tabla dinámica” se creará una hoja nueva en Excel para trabajar con la selección de datos a la derecha de la hoja, nos mostrará un cuadro con los **CAMPOS DE TABLA DINAMICA**



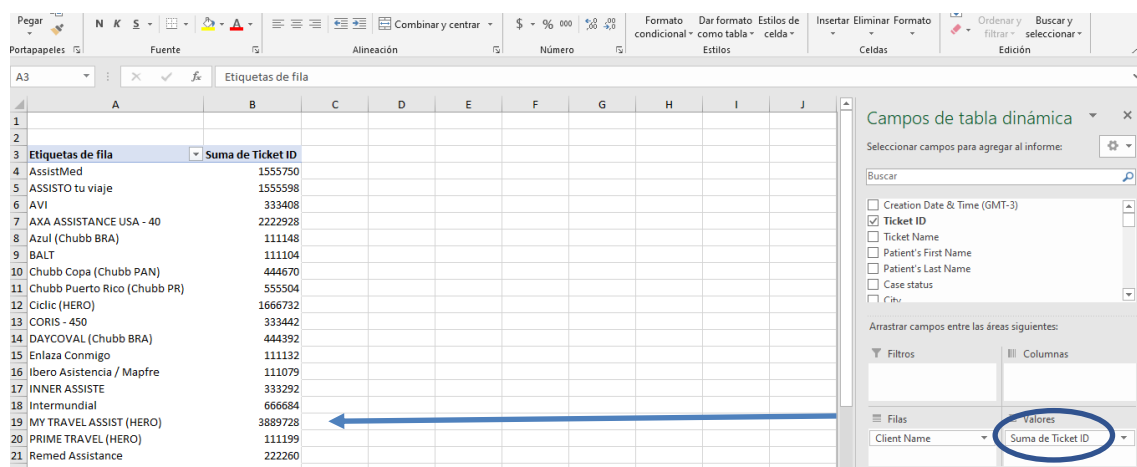
11. Selección de campos: El primer campo a seleccionar es el de **CLIENT NAME** (Nombre del cliente) creándose así un cuadro con todos los clientes enlistados

Esta información es propiedad de la organización y es CONFIDENCIAL, por lo tanto no debe ser divulgada a personas no autorizadas. El poseedor es responsable de su resguardo y no debe reproducirse.

	INSTRUCTIVO MONITOREO DE COORDINACIÓN	IT-GC-01	
		FECHA: 19/09/202 3	Rev.: 00

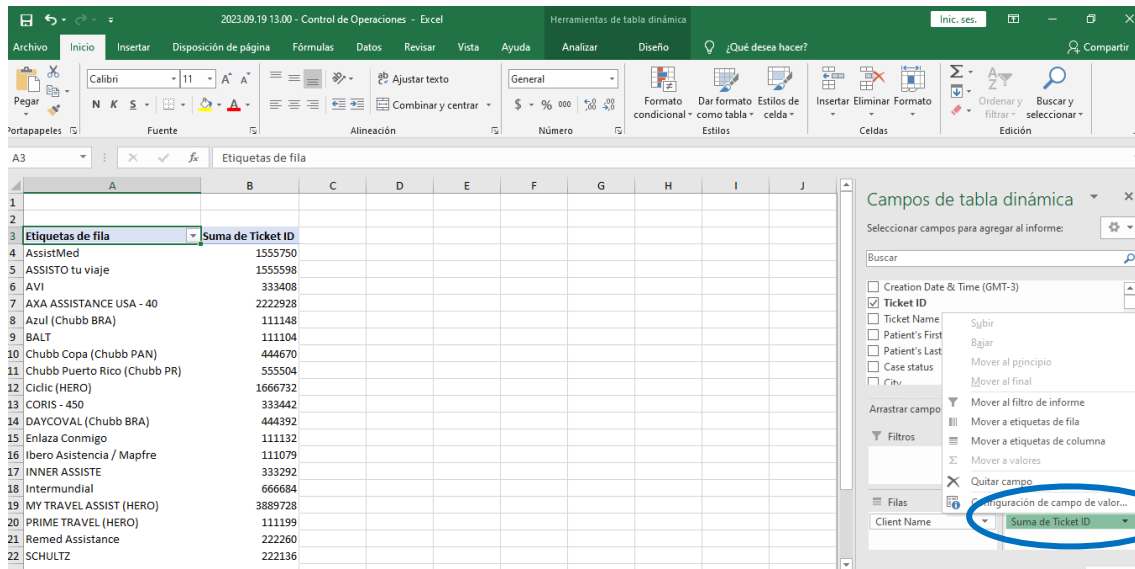


12. Selección de campos: El segundo campo a seleccionar es el de **TICKET ID** y al seleccionarlo, hace una suma de todos los tickets por defecto.

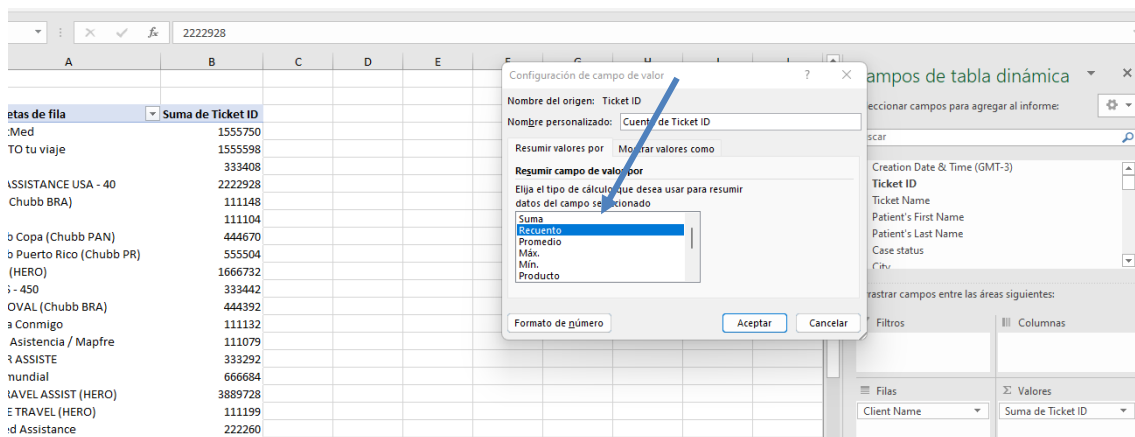


13. Luego deberemos ir a la sección de valores, de la parte inferior del cuadro de “Campo de datos” y posicionarnos con el mouse, y hacer click con el botón derecho.

Esta información es propiedad de la organización y es CONFIDENCIAL, por lo tanto no debe ser divulgada a personas no autorizadas. El poseedor es responsable de su resguardo y no debe reproducirse.



14. Una vez allí, seleccionamos: **CONFIGURACIÓN DEL CAMPO DE DATOS** allí aparece seleccionado por defecto SUMA de datos, con lo que vamos a seleccionar **RECuento**



15. ¡Ahora tenemos un cuadro con datos de casos por cliente!

Cuarta etapa – Datos como herramienta

16. Una vez que contamos con el cuadro de datos, en la tabla dinámica, seleccionamos el cliente que vamos a monitorear en la cantidad de **TKTs**:

Esta información es propiedad de la organización y es CONFIDENCIAL, por lo tanto no debe ser divulgada a personas no autorizadas. El poseedor es responsable de su resguardo y no debe reproducirse.

17. Una vez que hacemos doble click en la cantidad de TKTs, se generará una nueva hoja con todos los TKTs enlistados en el rango de tiempo seleccionado al generar el reporte.

18. Ahora, nos moveremos hacia la derecha en el Excel hasta el campo con filtro “Ticket Type” y filtramos por **CASO PADRE**

Esta información es propiedad de la organización y es CONFIDENCIAL, por lo tanto no debe ser divulgada a personas no autorizadas. El poseedor es responsable de su resguardo y no debe reproducirse.

Fuente		Alineación		Número		Estilos	
<div><div><div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div></div></div><div><div></div><div></div><div></div></div></div>							
AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	
Courtesy	Document number	Coo de apertura	Auditoría médica / Auditor	Ticket Type	Ticket Father ID	Personal Information	
	FP446218	florencia.romerstein		Padre		Yes	
		florencia.romerstein		Padre		No	
		ismael.estivill		Padre		No	
		ismael.estivill		Hijo	111050	No	
		leandro.martinez		Padre		No	
		mariano.pisani		Padre		No	
		mariano.pisani		Padre		No	
		adriel.ferreyra		Hijo	110890	No	
		adriel.ferreyra		Padre		No	
		leandro.martinez		Padre		No	
		leandro.martinez		Padre		No	
		adriel.ferreyra		Padre		No	
		lucas.orellana		Padre		Yes	
		adriel.ferreyra		Padre		No	
		romina.tejerina		Padre		No	
		leandro.martinez		Padre		No	
		nicolas.martino		Padre		No	
		adriel.ferreyra		Hijo	111034	No	
		adriel.ferreyra		Padre		No	
		lucas.orellana		Padre		No	

19. Una vez seleccionados solo “Caso padre” filtraremos por **OPERADOR**