



Manual Administración y Supervisión DINOMI

INDICE

Interfaz de usuario.....	4
DINOMI Admin.....	4
DINOMI Manage.....	5
DINOMI ADMIN.....	5
Administración de usuarios Supervisores.....	5
Módulo: Administrar Supervisores.....	6
Crear usuario Supervisor.....	8
Editar usuario Supervisor.....	8
Crear primer usuario Supervisor General.....	9
Asignar teams a un Supervisor.....	9
Administración de Teams.....	10
Crear equipo.....	12
Editar un Team.....	12
Administración de Usuarios ECCP.....	13
Administración de Recesos.....	15
Crear Receso.....	16
Editar un Break.....	16
Agente Estático y Agente Dinámico.....	17
Agente Estático.....	17
Agente Dinámico.....	17
Administración de Agentes.....	18
Crear un agente.....	20
Editar un Agente.....	22
Asignación de agentes a las colas.....	23
Asignar agentes a las colas.....	24
Administración de Formularios.....	25
Crear un formulario estático.....	26
Editar un formulario estático.....	27
Previsualizar un formulario estático.....	28
Administración Formularios Dinámicos.....	28
Crear un formulario dinámico.....	30
Editar un formulario dinámico.....	32
Uso de campos en Reciclado de Campañas.....	33
Configuración DINOMI.....	33
Conexión de Asterisk/FreePBX.....	33
Parámetros del Dialer.....	34
Parámetros del Sistema.....	36
Contextos Auxiliares.....	36
Contextos de proxy WebChat.....	36
Conexión a Base de Datos MySQL.....	37
Estado del Dialer.....	37
Configuración AMD.....	37
Configuración URLs Externo.....	38
Registrar una nueva URL externa.....	39
Editar una URL externa.....	40
Planilla de una URL externa.....	41
Configuración Colas.....	42
Registrar una nueva cola.....	43
Editar un registro de Cola.....	44
DINOMI MANAGE.....	44
Administración de Campañas Entrante.....	44
Módulo: Campaña Entrante.....	44
Crear una campaña.....	46
Editar una Campañas Entrantes.....	48
Administración de Campañas Salientes.....	49
Módulo: Llamadas Salientes.....	49

Crear una campaña.....	52
Cargar contactos.....	55
Reciclar de Contactos.....	57
Agregar contactos a Lista de No Llamar.....	59
Administración de Campañas Manuales.....	61
Módulo: Manual Calls.....	61
Crear una campaña manual.....	62
Cargar contactos.....	65
Reportes.....	66
Reporte de Receso.....	67
Detalle de Llamada.....	68
Llamadas por hora.....	69
Llamadas por Agente.....	70
Tiempo de Espera.....	71
Tiempo de Sesión.....	72
Éxito de Llamadas Entrantes.....	73
Gráfico de Llamadas por hora.....	74
Información del Agente.....	76
Troncales por Hora.....	77
Performance per Agent.....	78
ACD Performance Display.....	79
Performance by Month.....	80
Performance by Day.....	82
Performance by Weekday.....	83
Efficiency by Agent.....	85
Manual Calls.....	87
Manual Agent Action Log.....	88
Non-answered Agent Ring Log.....	89
Call Duration Histogram.....	90
WebChat Conversations.....	91
WebChat Service Level.....	92
Breaks Detail.....	92
Monitoring.....	93
Monitoreo Llamadas Entrantes.....	93
Monitoreo de Campaña.....	94
Monitoreo de Agentes.....	95
AUTOMATIC IVR.....	96
IVR Audio Files.....	96
Crear Nuevo Audio.....	97
IVR Scripts.....	98
Crear Nuevo IVR.....	99
Editar Nuevo IVR.....	102
IVR Campaigns.....	102
Crear IVR Campaigns.....	104
Cargar contactos IVR Campaigns.....	105
Editar IVR Campaigns.....	106

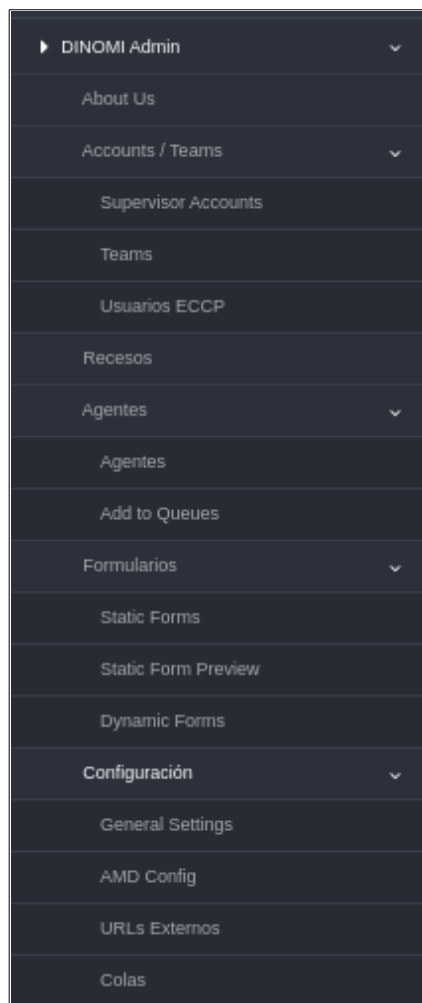
Interfaz de usuario

El módulo de CallCenter se compone de dos bloques principales: DINOMI Admin y DINOMI Manage.

DINOMI Admin

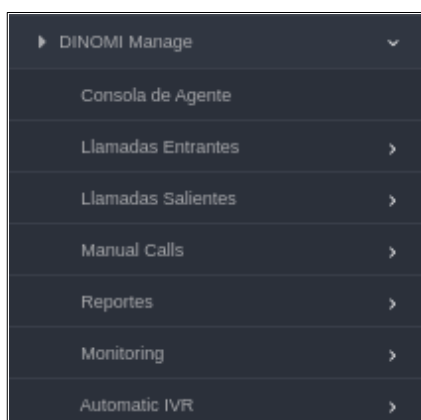
En esta sección se efectúan todas las tareas de administración, y configuración genéricas de DINOMI.

Por ejemplo, Administración de Supervisores y Agentes, configuración de Recesos, configuración de formularios y configuraciones generales.



DINOMI Manage

Mientras tanto, en esta otra sección, se realizan las tareas de gestión de DINOMI. Por ejemplo, creación de campañas, monitoreo y reportes.



DINOMI ADMIN

Administración de usuarios Supervisores

Los supervisores son los usuarios que tienen la potestad de administrar y gestionar DINOMI. Los usuarios supervisores se dividen en dos categorías, “Supervisores Generales (Call Center Pro General Supervisor)” y “Supervisores de Teams (Call Center Pro Team Supervisor)”.

Los “supervisores generales” administran DINOMI, mientras que los “supervisores de teams” son los encargados de la gestión de DINOMI.

A continuación se detalla la lista de tareas que puede realizar cada tipo de supervisor.

Tabla comparativa tipos de supervisores:

	Supervisor General	Supervisor Teams
Parámetros configuración	SI	NO
Parámetros AMD	SI	NO
Parámetros URL externas	SI	NO
Definir PBX colas a utilizar	SI	NO
Administrar Supervisores	SI	NO
Administrar Teams	SI	NO
Asignar Teams/Supervisores	SI	NO
Crear ECCP Users	SI	NO
Crear Agentes	SI	NO
Add to Queues	SI	SI

Administrar Recesos	SI		SI
Crear Formularios Estáticos	SI		SI
Crear Formularios Dinámicos	SI		SI
Consola de agente	SI		SI
Llamadas entrantes	SI		SI
Clientes	SI		SI
Llamadas salientes	SI		SI
Lista de no llamar	SI		SI
Scheduled calls	SI		SI
Manual Calls	SI		SI
Reportes	SI		SI
Monitoring	SI		SI
Automatic IVR	SI		SI

Módulo: Administrar Supervisores

Ubicación

- Menú "DINOMI Admin"
- SubMenú "Accounts / Teams"
- Menú lateral: "Supervisor Accounts"

Usuario	Nombre	Tipo de Supervisores	Estado
<input type="checkbox"/> auditoriainterna	Auditoria Interna	Call Center Pro General Supervisor	
<input type="checkbox"/> dvargas	Daniel Vargas	Call Center Pro General Supervisor	
<input type="checkbox"/> Asignar Equipos josorio	Juan Camilo Osorio	Call Center Pro Team Supervisor	

Listado de información

Usuario	Nombre	Tipo de Supervisores	Estado
<input type="checkbox"/> auditoriainterna	Auditoria Interna	Call Center Pro General Supervisor	
<input type="checkbox"/> dvargas	Daniel Vargas	Call Center Pro General Supervisor	
<input type="checkbox"/> Asignar Equipos josorio	Juan Camilo Osorio	Call Center Pro Team Supervisor	

El módulo despliega información de todos los supervisores creados en DINOMI.

Usuario: Nombre de usuario, con el cual realiza login en DINOMI. Realizar un click para editar los datos del usuario (cambiar nombre, clave o tipo de supervisor).

Nombre: Nombre del supervisor.

Tipo: Tipo de supervisor (Call Center Pro Team Supervisor, Call Center Pro General Supervisor).

Estado: Columna que indica si el usuario tiene algún inconveniente en el sistema de usuarios Elastix.

Si la operativa es normal, no hay indicación de estado.

Si se indica "Repair", el usuario no está sincronizado con el sistema de usuarios Elastix, se debe de dar click sobre el estado para que el sistema repare automáticamente el inconveniente.

	Username	Name	Type	Status
<input type="checkbox"/>	julian	Julian	Call Center Pro General Supervisor	
<input type="checkbox"/>	josefina	Josefina	Call Center Pro General Supervisor	
<input type="checkbox"/>	Assign Teams ricardo	Ricardo	Call Center Pro Team Supervisor	
<input type="checkbox"/>	Assign Teams claudio	Claudio	Call Center Pro Team Supervisor	Repair

Asignar Equipos: Acción con la cual se le asigna teams al supervisor. Esta acción está permitida solamente para los registros cuyo tipo sea "Supervisores de teams".

Barra de acciones



Añadir Supervisor: Crear un supervisor.

Eliminar Supervisor: Eliminar el o los supervisores seleccionados. Para seleccionar uno o varios supervisores, se debe utilizar la caja de selección ubicada a la izquierda del listado.

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Mostrar Filtro: Se dispone de campos para filtrar la información a presentar.

Para efectuar una búsqueda personalizada, completar los campos pertinentes, y dar click en "Buscar"

En fondo gris se presenta los filtros seleccionados en la búsqueda.

Nombre:

Type:

Estado:

Teams:

Filtro aplicado: Type = Todos Filtro aplicado: Estado = Todos

Crear usuario Supervisor

En el módulo "Supervisor Accounts" tomar la acción "Añadir Supervisor".

Se despliega la siguiente pantalla:

DINOMI Admin / Accounts / Teams / Supervisor Accounts

DINOMI **Añadir Supervisor**

Guardar Cancelar

*Campo requerido

Usuario: *

Nombre: *

Contraseña: *

Repita Contraseña: *

Tipo de Supervisores: *

Información a completar:

Usuario: Nombre de usuario, con el cual realiza login en DINOMI.

Nombre: Nombre del supervisor.

Contraseña: Clave con la cual el supervisor realiza el login en DINOMI.

Repita Contraseña: Clave que ingresa en el campo Contraseña.

Tipo de supervisores: Perfil del supervisor. (Call Center Pro Team Supervisor y CallCenter Pro General Supervisor).

Los campos indicados con * son obligatorios

Al finalizar la inserción dar click en "Guardar" para grabar los datos o "Cancelar" para cancelar la creación.

Editar usuario Supervisor

En el módulo "Supervisor Accounts" dar click sobre el usuario a editar.

	Usuario	Nombre	Tipo de Supervisores	Estado
<input type="checkbox"/>	auditoriainterna	Auditoria Interna	Call Center Pro General Supervisor	
<input type="checkbox"/>	dvargas	Daniel Vargas	Call Center Pro General Supervisor	
<input type="checkbox"/>	Asignar Equipos josorio	Juan Camilo Osorio	Call Center Pro Team Supervisor	

Se despliega la siguiente pantalla:

DINOMI Admin / Accounts / Teams / Supervisor Accounts

DINOMI Modificar Supervisor: josorio

Guardar Cancelar *Campo requerido

Usuario: * josorio

Nombre: * Juan Camilo Osorio

Contraseña: * ****

Repita Contraseña: * ****

Tipo de Supervisores: * Call Center Pro Team Supervisor

El sistema permite modificar todos los datos excepto el nombre de usuario.

Al finalizar la edición dar click en “Guardar” para actualizar los datos o “Cancelar” para cancelar.

Crear primer usuario Supervisor General

El usuario admin de Elastix y los usuarios supervisores generales, son quienes tienen la potestad de administrar los supervisores en DINOMI.

Para crear el primer supervisor general, se debe seguir los siguientes pasos:

- 1) Iniciar sesión en Elastix con usuario admin.
- 2) Entrar al menú “DINOMI Admin”.
- 3) Menú secundario “Accounts / Teams”.
- 4) Menú lateral “Supervisor Accounts”.
- 5) Acción “Añadir Supervisor”.
- 6) Continuar con las acciones descritas anteriormente (crear usuario Supervisor).

Asignar teams a un Supervisor

Dar click sobre “Asignar Equipos”, al usuario a asignar el teams o equipo.

	Usuario	Nombre	Tipo de Supervisores	Estado
<input type="checkbox"/>	auditoriainterna	Auditoria Interna	Call Center Pro General Supervisor	
<input type="checkbox"/>	dvargas	Daniel Vargas	Call Center Pro General Supervisor	
<input type="checkbox"/>	josorio	Juan Camilo Osorio	Call Center Pro Team Supervisor	

Se despliega la siguiente pantalla:

DINOMI Asignar Equipos a Supervisor josorio

Guardar Cancelar

Available Teams

Nocturno
VIP-Nocturno

Assigned Teams

VIP-Diurno
Diurno

* Drag and Drop TEAMS into 'Assigned Teams' Area

Para asignar equipos a un supervisor, previamente hay que crearlos desde el módulo “Teams” (ver capítulo Administración de Teams).

Se presentan dos grupos de selección: “Available Teams (Equipos disponibles)” y “Assigned Teams (Equipos Asignados)”.

Equipos disponibles: Se despliega todos los equipos disponibles en DINOMI.

Equipos Asignados: Se despliega todos los equipos asignados al supervisor correspondiente.

La tarea de asignación se realiza mediante una acción de Arrastre y Suelte. Se toma el ítem desde el grupo “Equipos disponibles” y se arrastra hacia el grupo “Equipos Asignados”.

Para desasignar un equipo se realiza la misma tarea pero invirtiendo los grupos. Se toma el ítem desde el grupo “Equipos Asignados” y se arrastra hacia el grupo “Equipos disponibles”.

Al finalizar la asignación dar click en “Guardar” para actualizar los datos o “Cancelar” para cancelar.

Administración de Teams

Los equipos son una entidad que unifica la gestión de DINOMI. Cada equipo puede contener campañas, formularios, y variada información.

Los equipos son supervisados por los “Supervisores de Teams”. Un supervisor puede estar a cargo de varios equipos, y un equipo puede ser gestionado por varios supervisores simultáneamente.

De esta forma varios supervisores pueden monitorear la actividad del equipo.

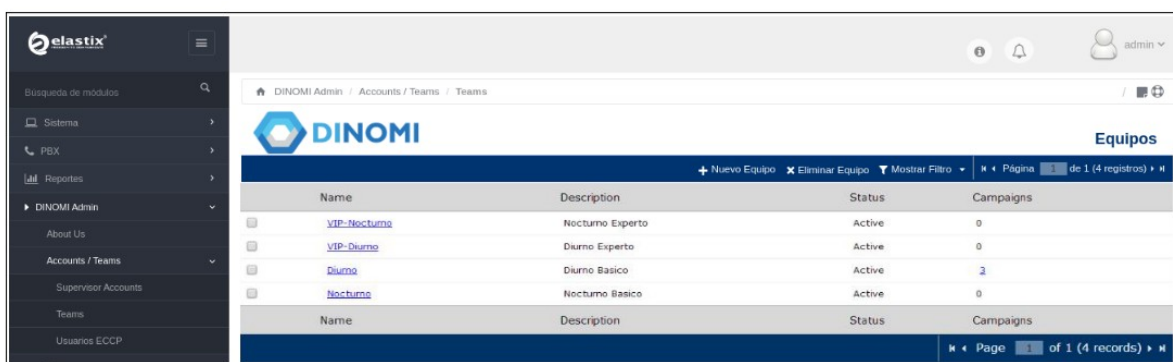
Módulo: Administrar Teams

Ubicación

Menú “DINOMI Admin”

SubMenú “Accounts / Teams”

Menú lateral: “Teams”



Name	Description	Status	Campaigns
VIP-Nocturno	Nocturno Experto	Active	0
VIP-Diurno	Diurno Experto	Active	0
Diurno	Diurno Basico	Active	3
Nocturno	Nocturno Basico	Active	0

Listado de información

Nombre	Descripción	Estado	Campañas
<input type="checkbox"/> VIP- Nocturno	Nocturno Experto	Active	0
<input type="checkbox"/> VIP- Diurno	Diurno Experto	Active	0
<input type="checkbox"/> Diurno	Diurno Basico	Active	2
<input type="checkbox"/> Nocturno	Nocturno Basico	Active	0

El módulo despliega información de todos los equipos creados en DINOMI.

Nombre: Nombre del equipo, referencia que se utilizará en los otros módulos de DINOMI.

Descripción: Breve descripción del equipo.

Estado: Estado del equipo en el sistema (Active, Inactive).

Active: El equipo está activo y se puede utilizar desde todo DINOMI.

Inactive: El equipo permanece en DINOMI, pero no se le puede utilizar desde otros módulos.

Campañas: Indica la cantidad de campañas que tiene asignado dicho equipo.

Barra de acciones



Nuevo Equipo: Crear un equipo.

Eliminar Equipo: Eliminar el o los equipos seleccionados. Para seleccionar uno o varios equipos, se debe utilizar la caja de selección ubicada a la izquierda del listado.

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Mostrar filtro: Se dispone de campos para filtrar la información a presentar.

Para efectuar una búsqueda personalizada, completar los campos pertinentes, y dar click en "Buscar".

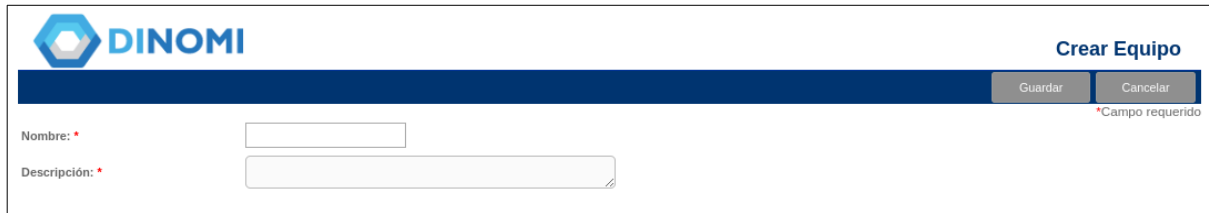
En fondo gris se presenta los filtros seleccionados en la búsqueda.

The image shows a search and filter interface with a dark blue header bar containing the same action bar as above. Below the header, there is a search form with the following elements: a label 'Nombre:' followed by a text input field; a label 'Estado:' followed by a dropdown menu showing 'All' and a 'Buscar' button; and a status bar at the bottom that reads 'Filtro aplicado: Estado = All'.

Crear equipo

En el módulo “Teams” tomar la acción “*Nuevo equipo*”.

Se despliega la siguiente pantalla:



Información a completar:

Nombre: Nombre del equipo.

Descripción: Breve descripción del equipo.

Los campos indicados con * son obligatorios.

Al finalizar la inserción dar “Guardar” para grabar los datos o “Cancelar” para cancelar la creación.

Editar un Team

En el módulo “Teams” dar click sobre el equipo a editar.

Name	Description	Status	Campaigns
<input type="checkbox"/> VIP-Nocturno	Nocturno Experto	Active	0
<input type="checkbox"/> VIP-Diurno	Diurno Experto	Active	0
<input type="checkbox"/> Diurno	Diurno Basico	Active	3
<input type="checkbox"/> Nocturno	Nocturno Basico	Active	0

Se despliega la siguiente pantalla:



DINOMI permite modificar todos los datos excepto el nombre del equipo.

Los campos indicados con * son obligatorios.

Bajo el ítem “Campañas del equipo” se indica las campañas asignadas al equipo. En el ejemplo “GAS”, “test01” y “GASS”.

Al finalizar la edición dar click en “Guardar” para actualizar los datos o “Cancelar” para cancelar.

Administración de Usuarios ECCP

Desde este módulo se administra los usuarios que se conectarán a DINOMI mediante el protocolo ECCP.

* Este módulo solo puede ser manipulado por especialistas.

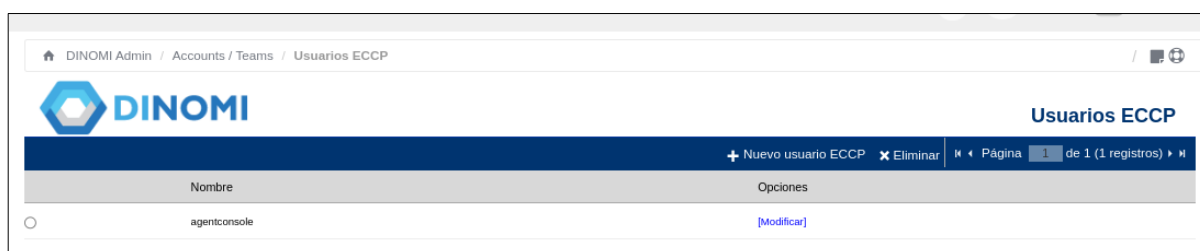
Módulo: Usuarios ECCP

Ubicación

Menú "DINOMI Admin"

SubMenú "Accounts / Teams"

Menú lateral: "Usuarios ECCP"



Nombre	Opciones
agentconsole	[Modificar]

Listado de información



Nombre	Opciones
agentconsole	[Modificar]

El módulo despliega información de todos los usuarios ECCP creados en DINOMI.

Nombre: Nombre del usuario. Referencia que se utilizará al conectarse mediante ECCP.

Opciones: Acciones a tomar sobre el usuario.

Barra de acciones



+ Nuevo usuario ECCP	x Eliminar	Página 1 de 1 (1 registros)
----------------------	------------	-----------------------------

Nuevo Usuario ECCP: Crear un usuario.

Eliminar: Eliminar el usuario seleccionado. Para seleccionar un usuario, utilizar el ítem de selección ubicado a la izquierda del listado.

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Crear Usuario

En el módulo “*Usuarios ECCP*” tomar la acción “*Nuevo Usuario ECCP*”.

Se despliega la siguiente pantalla:

DINOMI Crear Usuario ECCP

*Campo requerido

Nombre de usuario: *

Contraseña: *

Vuelva a ingresar contraseña: *

Información a completar:

Nombre de usuario: Nombre del usuario.

Contraseña: Clave con la cual el usuario realiza el login al sistema mediante ECCP.

Vuelva a ingresar contraseña: Clave que ingresa en el campo Contraseña.

Los campos indicados con * son obligatorios.

Al finalizar la inserción dar click en “Guardar” para grabar los datos o “Cancelar” para cancelar la creación.

Editar un Usuario ECCP

En el módulo “*Usuarios ECCP*” dar click sobre [Modificar], correspondiente a la columna “*Opciones*” del listado.

Nombre	Opciones
<input type="radio"/> agentconsole	[Modificar]

Se despliega la siguiente pantalla:

DINOMI Editar Usuario ECCP: agentconsole

*Campo requerido

Nombre de usuario: *

Contraseña: *

Vuelva a ingresar contraseña: *

DINOMI permite modificar todos los datos del usuario, los cuales son obligatorios.

Al finalizar la edición dar click en “Aplicar cambios” para actualizar los datos o “Cancelar” para cancelar.

Administración de Recesos

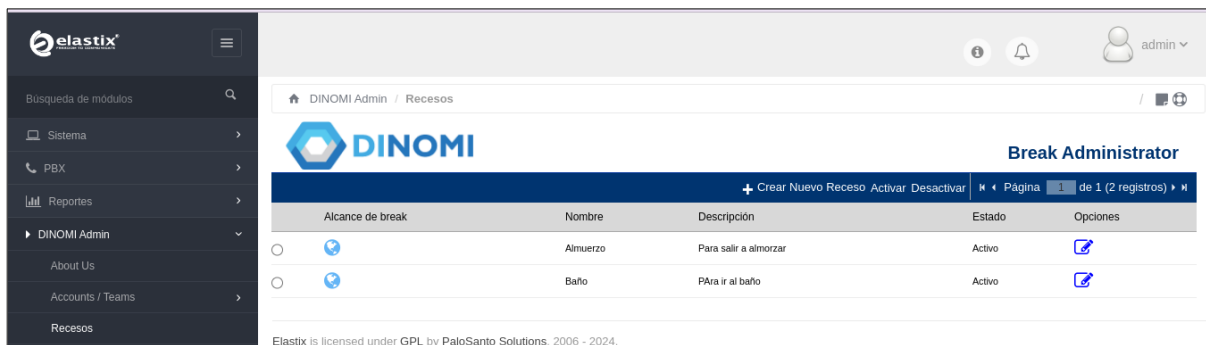
Es importante una buena definición de Recesos, ya que estos serán usados por los agentes desde su unidad de trabajo. Los Recesos pueden ser tipo globales o campaña.

Módulo: Recesos

Ubicación

Menú "DINOMI Admin"

SubMenú "Recesos"



Alcance de break	Nombre	Descripción	Estado	Opciones
<input type="radio"/>	Almuerzo	Para salir a almorzar	Activo	✎
<input type="radio"/>	Baño	PAra ir al baño	Activo	✎

Listado de información

Alcance de break	Nombre	Descripción	Estado	Opciones
<input type="radio"/>	Almuerzo	Para salir a almorzar	Activo	✎
<input type="radio"/>	Baño	PAra ir al baño	Activo	✎

El módulo despliega información de todos los recesos creados en DINOMI.

Alcance de break: Icono que indica el tipo de receso (global, campaña).

Nombre: Referencia que utilizará el agente desde su consola.

Descripción: Breve descripción.

Estado: Estado del receso en el sistema (Activo, Inactivo).

Activo: El receso está activo y se puede utilizar desde la consola del agente.

Inactivo: El receso permanece en DINOMI, pero no se puede utilizar desde la consola del agente.

Opciones: Acciones a tomar sobre el receso.

Barra de acciones



+ Crear Nuevo Receso	Activar	Desactivar	Página 1 de 1 (2 registros)
--------------------------------------	-------------------------	----------------------------	-----------------------------

Crear Nuevo Receso: Crear un receso.

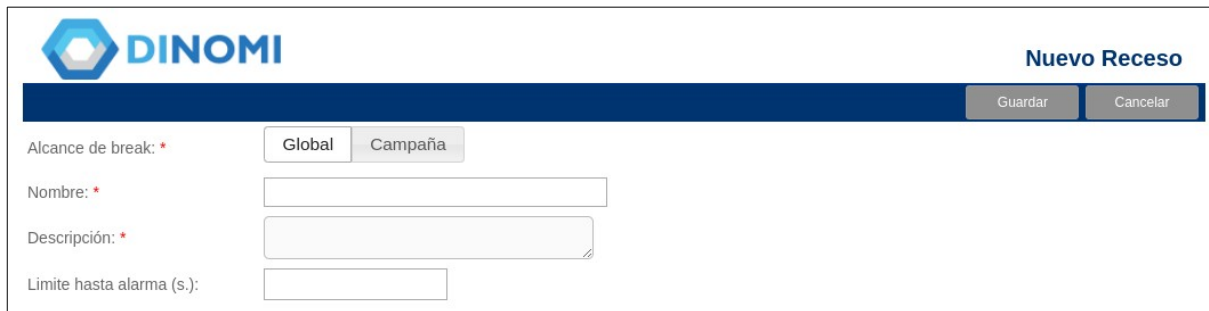
Activar/Desactivar: Cambiar el estado de un receso, de Activo a Inactivo y viceversa.

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Crear Receso

En el módulo “Receso” tomar la acción “*Crear Nuevo Receso*”.

Se despliega la siguiente pantalla:



The screenshot shows the 'Nuevo Receso' form. At the top left is the DINOMI logo. At the top right is the title 'Nuevo Receso' and two buttons: 'Guardar' and 'Cancelar'. The form contains the following fields:

- Alcance de break:** A dropdown menu with 'Global' and 'Campaña' options.
- Nombre:** A text input field.
- Descripción:** A text area with a small icon in the bottom right corner.
- Limite hasta alarma (s.):** A text input field.

Información a completar:

Alcance del break: Tipo de receso (global, campaña).

Global: Receso activo en todas las campañas.

Campaña: Receso activo en campañas específicas.

Nombre: Nombre del receso.

Descripción: Breve descripción.

Limite hasta la alarma (s.): Duración en segundos del receso.

Los campos indicados con * son obligatorios.

Al finalizar la inserción dar click en “Guardar” para grabar los datos o “Cancelar” para cancelar la creación.

Editar un Break

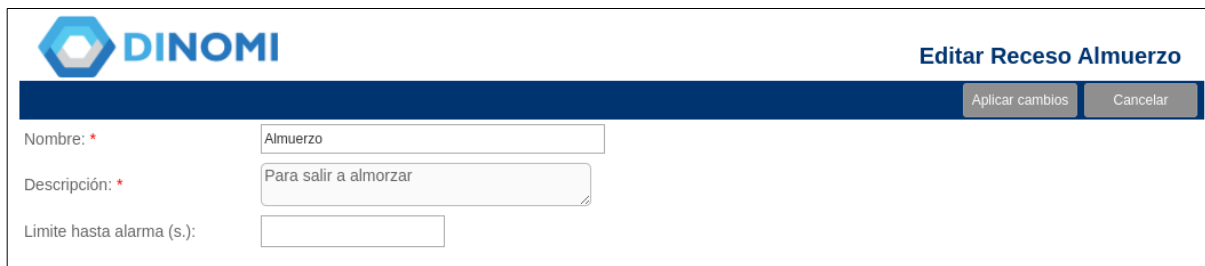
En el módulo “Receso” dar click sobre el icono [Editar Receso], correspondiente a la columna “Opciones” del listado.



The screenshot shows the 'Break Administrator' interface. At the top left is the DINOMI logo. At the top right is the title 'Break Administrator'. Below the title is a navigation bar with '+ Crear Nuevo Receso', 'Activar', and 'Desactivar'. Below the navigation bar is a table with the following columns: 'Alcance de break', 'Nombre', 'Descripción', 'Estado', and 'Opciones'. The table contains two rows:

Alcance de break	Nombre	Descripción	Estado	Opciones
<input type="radio"/>	Almuerzo	Para salir a almorzar	Activo	
<input type="radio"/>	Baño	PARA ir al baño	Activo	Editar Receso

Se despliega la siguiente pantalla:



The screenshot shows a web interface for editing a lunch break. At the top left is the DINOMI logo. At the top right is the title 'Editar Receso Almuerzo'. Below the title are two buttons: 'Aplicar cambios' and 'Cancelar'. The form contains three fields: 'Nombre: *' with the value 'Almuerzo', 'Descripción: *' with the value 'Para salir a almorzar', and 'Limite hasta alarma (s.):' which is currently empty.

DINOMI permite modificar todos los datos del receso, los cuales son obligatorios.

Al finalizar la edición dar click “Aplicar cambios” para actualizar los datos o “Cancelar” para cancelar.

Agente Estático y Agente Dinámico

Agente Estático

Bajo la configuración normal de DINOMI, el agente ingresa al servidor Elastix y hace login en él, para esto requiere una extensión y un teléfono IP o un softphone. Al hacer login recibe una llamada a la extensión, coloca la contraseña de agente e ingresa a DINOMI, donde permanece en estado “libre” hasta que le sea transferida o asignada una llamada.

Durante esta operación, su extensión permanece en el modo llamada, de manera permanente hasta que salga del módulo. Entre llamada y llamada el agente escucha “música en espera”, método para diferenciar el estado “libre” de “ocupado”, o “en llamada”.

Este proceso de operación lo denominaremos Agente estático.

Agente Dinámico

La introducción de “Login callback”, permite que el modo de operación sea diferente, en el sentido en que el agente no tenga que estar en la extensión todo el tiempo sino que reciba una llamada cuando le sea asignada por DINOMI.

En esta configuración el agente ingresa al servidor Elastix, selecciona una extensión disponible para “Login callback”, coloca la contraseña e ingresa a DINOMI. En este proceso su extensión no recibe una llamada para confirmar el ingreso y en su lugar su interfaz muestra la consola de agente, donde permanece en estado “libre” hasta que le sea asignada una llamada.

Durante esta operación, su extensión permanece colgada y sonará cuando reciba una llamada del módulo, al contestar su estado pasará a “ocupado” mientras dure la llamada. Al colgar su estado volverá a “libre”.

Este proceso no requiere que el agente esté en llamada de manera permanente, sino esperando que suene su extensión. Denominaremos a esta operación como Agente Dinámico.

El registro de extensiones que estará disponible al momento de que el agente se conecte al sistema se define en el módulo “Agentes” en la columna “Estado de canal de voz” como “SIP/XXX”.

La operación del módulo bajo agente estático requiere que el agente mantenga su extensión en una llamada permanente y sea la cola la que asigna o transfiere llamadas de una campaña, entrante o saliente.

Durante esta operación el agente escuchará alguno de los archivos de música que tengamos disponibles en nuestros directorios de música en espera, cuando no tenga asignada una llamada de alguna campaña. Bajo algunos escenarios, el mantenerse en llamada permanente escuchando música en espera puede resultar molesto.

En una campaña saliente las posibilidades de estar en espera son reducidas, debido a que la campaña es controlada y se busca llamar a la mayor cantidad de números posibles durante la jornada de trabajo, de tal manera que el tiempo de espera del agente es menor.

Bajo este escenario es probable que el agente pase un 95% del tiempo conversando con los clientes de la campaña.

El caso es diferente en una campaña entrante, en la que las llamadas son producto de alguna campaña comercial que busca captar un interés espontáneo en el cliente y este deba llamar al call center, o que el agente pertenezca a un departamento de soporte que recibe llamadas frecuentes a un nivel moderado.

Si el tiempo de espera del agente es mayor al 20 o al 30 por ciento, es seguro que el escuchar música en espera de manera constante presentará para él una molestia.

Esta situación motivó que se incluyera la funcionalidad, llamada "Login callback", la cual permite que un agente/operador de DINOMI, esté operando sin tener que permanecer en la llamada de manera constante.

Esta funcionalidad se implementa usando AMI para ejecutar QueueAdd sobre la extensión del agente y la cola de la campaña. Es decir que cuando el agente hace login en el módulo, el agente se añade a la cola con la extensión colgada. Al hacer Logout, QueueRemove saca al agente de la cola.

El agente estático (el que pertenece a una configuración estándar) siempre pertenece a la cola, aunque puede estar "no disponible".

El agente dinámico aparece y desaparece de la cola según QueueAdd y QueueRemove.

Administración de Agentes

Se denomina Agentes a todas las personas que operan en DINOMI y recibirán llamadas del mismo.

Los agentes están presentes para todos los equipos y campañas, la agrupación de agentes en los equipos de trabajo se definen mediante las colas y campañas (lo veremos en próximos capítulos).

Todo agente que se crea en este módulo estará disponible para su asignación desde cualquier campaña del sistema.

Módulo: Agentes

Ubicación

Menú "DINOMI Admin"

SubMenú "Agentes"

Menú Lateral "Agentes"

Nick de agente	Nombre	Status	Servicios	Estado de canal de voz	Opciones
○ Agente01	Agente01	⊘	📞	✔ Agente01	✎
○ Agente02	Agente02	⊘	📞	✔ Agente02	✎
○ Agente03	Agente03	⊘	📞	✔ Agente03	✎
○ Agente04	Agente04	⊘	📞	✔ Agente04	✎

Listado de información

Nick de agente	Nombre	Status	Servicios	Estado de canal de voz	Opciones
○ Agente01	Agente01	⊘	📞	✔ Agente01	✎
○ Agente02	Agente02	⊘	📞	✔ Agente02	✎
○ Agente03	Agente03	⊘	📞	✔ Agente03	✎
○ Agente04	Agente04	⊘	📞	✔ Agente04	✎

Despliega información de todos los agentes creados en DINOMI.

Estado de canal de voz: Estatus de configuración del agente,



La configuración del agente esta sincronizada con Asterisk.



Existe un inconveniente en la configuración, si damos click en "By repair" se intentará reparar la configuración. La solución al inconveniente puede ser eliminar el agente seleccionado.

Nick de agente: Alias único y corto para agente.

Nombre: Nombre del agente.

Status: Estado del agente en DINOMI (Conectado, Desconectado).



Conectado: El agente está logeado en el sistema.



Desconectado: El agente no está conectado al sistema

Servicio: Tipo de servicio del agente (Llamada de voz, Chat desde la web).



Llamada de voz: Agente activo para el funcionamiento de las campañas salientes, entrante y manuales.



Chat desde la web: Agente activo para el funcionamiento de llamadas de voz y servicio de webchat.

Opciones: Acciones a tomar sobre la configuración agente.

Barra de acciones



Nuevo Agente: Crear un agente.

Eliminar: Eliminar un agente.

Desconectar: Desloguea y desconecta al agente de DINOMI.

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Mostrar Filtro: Se dispone de campos para filtrar la información a presentar.

Para efectuar una búsqueda personalizada, completar los campos pertinentes, y dar click en "Enviar".

En fondo gris se presenta los filtros seleccionados en la búsqueda.

Tipo de canal: (cualquiera) ▾	Estado sincronización: (cualquiera) ▾	Enviar
Servicio suscrito: (cualquiera) ▾	Estado de logoneo: (cualquiera) ▾	
Nombre de Agente: <input type="text"/>		

Crear un agente

En el módulo "Agentes" tomar la acción "Nuevo Agente".

Se despliega la siguiente pantalla:

DINOMI **Nuevo Agente**

Cancelar Guardar

*Campo requerido

General Llamadas de voz Chat desde web

Nombre nick de agente: * Nombre: *

Contraseña: * Contraseña ECCP:

Repita contraseña: * Repita contraseña ECCP:

Información a completar:

Pestaña "General".

Nombre nick de agente: Alias único y corto para agente.

Nombre: Nombre del agente.

Contraseña: Clave que el agente utilizará para iniciar su sesión en la consola de agente.

Repita contraseña: Clave ingresada en el campo contraseña.

Contraseña ECCP: EN EL CASO DE NO CONTAR CON PERSONALIZACIÓN, NO INGRESAR INFORMACIÓN EN EL CAMPO.

Repita contraseña ECCP: EN EL CASO DE NO CONTAR CON PERSONALIZACIÓN, NO INGRESAR INFORMACIÓN EN EL CAMPO.

Los campos indicados con * son obligatorios.

The screenshot shows the 'Nuevo Agente' form with the 'Llamadas de voz' tab selected. The form contains the following fields and options:

- Habilitar llamadas de voz:** *
- Tipo de canal de voz:** * Estático Dinámico
- Número de Agente:** * Agent/9000
- Autorizar para llamadas secundarias:**

Pestaña "Llamadas de voz" agente estático.

Habilitar llamadas de voz: Habilita o deshabilita al agente para campañas salientes, entrantes y manuales.

Tipo de canal de voz: Estático (Agente con llamada de login activa durante la gestión de la campaña).

Número de Agente: Número corto al agente.

Autorizar para llamadas secundarias: Agente activo o inactivo para realizar llamadas secundarias.

Los campos indicados con * son obligatorios

The screenshot shows the 'Nuevo Agente' form with the 'Llamadas de voz' tab selected. The form contains the following fields and options:

- Habilitar llamadas de voz:** *
- Tipo de canal de voz:** * Estático Dinámico
- Extensión Callback:** * SIP/101
- Autorizar para llamadas secundarias:**

Pestaña "Llamadas de voz" agente dinámico.

Habilitar llamadas de voz: Habilita o deshabilita al agente para campañas salientes, entrantes y manuales.

Tipo de canal de voz: Dinámico (Agente sin llamada de login durante la gestión de la campaña).

Extensión Callback: Listado de extensiones.

Autorizar para llamadas secundarias: Agente activo o inactivo para realizar llamadas secundarias.

Los campos indicados con * son obligatorios.

DINOMI Nuevo Agente

Cancelar Guardar

*Campo requerido

General Llamadas de voz Chat desde web

Habilitar atención chat desde web: *

Pestaña "chat desde la web".

Habilitar atención chat desde web: Habilita o deshabilita al agente para el funcionamiento del servicio de webchat. (Servicio requiere licenciamiento).

Al finalizar la inserción dar click en "Guardar" para grabar los datos o "Cancelar" para cancelar la creación.

Editar un Agente

En el módulo "Agentes" dar click sobre [Editar], correspondiente a la columna "Opciones" del listado.

Nick de agente	Nombre	Status	Servicios	Estado de canal de voz	Opciones
<input type="radio"/> Agente01	Agente01	⊘	📞	✔ Agent01	
<input type="radio"/> Agente02	Agente02	⊘	📞	✔ Agent02	 Editar
<input type="radio"/> Agente03	Agente03	⊘	📞	✔ Agent03	
<input type="radio"/> Agente04	Agente04	⊘	📞	✔ Agent04	
Nick de agente	Nombre	Status	Servicios	Estado de canal de voz	Opciones

Se despliega la siguiente pantalla:

DINOMI Editar Agente Agente01

Cancelar Aplicar cambios

*Campo requerido

General Llamadas de voz Chat desde web

Nombre nick de agente: * Agente01 Nombre: * Agente01

Contraseña: * Contraseña ECCP:

Repita contraseña: * Repita contraseña ECCP:

DINOMI permite modificar todos los datos del usuario a excepción del Nombre nick de agente.

Los campos indicados con * son obligatorios

Al finalizar la edición dar click en "Aplicar cambios" para actualizar los datos o "Cancelar" para cancelar.

Asignación de agentes a las colas

El supervisor asigna o remueve agentes de las colas.

Módulo: Add to Queues

Ubicación

Menú "DINOMI Admin"

SubMenú "Agentes"

Menú Lateral "Add to Queues"

Cola	Agentes Estáticos	Agentes Dinámicos	Opciones
5001	4 agente/s estático/s	0 agente/s dinámico/s	⇄
5002	4 agente/s estático/s	0 agente/s dinámico/s	⇄
5003	0 agente/s estático/s	0 agente/s dinámico/s	⇄
5004	2 agente/s estático/s	0 agente/s dinámico/s	⇄
5005	2 agente/s estático/s	0 agente/s dinámico/s	⇄

Listado de información

Cola	Agentes Estáticos	Agentes Dinámicos	Opciones
5001	4 agente/s estático/s	0 agente/s dinámico/s	⇄
5002	4 agente/s estático/s	0 agente/s dinámico/s	⇄
5003	0 agente/s estático/s	0 agente/s dinámico/s	⇄
5004	2 agente/s estático/s	0 agente/s dinámico/s	⇄
5005	2 agente/s estático/s	0 agente/s dinámico/s	⇄

Despliega información de todos los miembros de las colas registrados en DINOMI. Listado de agentes dinámicos y estáticos.

Cola: Número de cola.

Agentes Estáticos: Cantidad de agentes estáticos asignados a dicha cola.

Agentes Dinámicos: Cantidad de agentes dinámicos asignados a dicha cola.

Opciones: Acciones a tomar sobre la configuración de la cola.

Barra de acciones

Mostrar Filtro | Página 1 de 1 (5 registros)

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Mostrar Filtro: Se dispone de campos para filtrar la información a presentar.

Para efectuar una búsqueda personalizada, completar los campos pertinentes.

En fondo gris se presenta los filtros seleccionados en la búsqueda.



Search bar interface with a filter toggle and a search button.

Buscar:

Ocultar Filtro

Asignar agentes a las colas

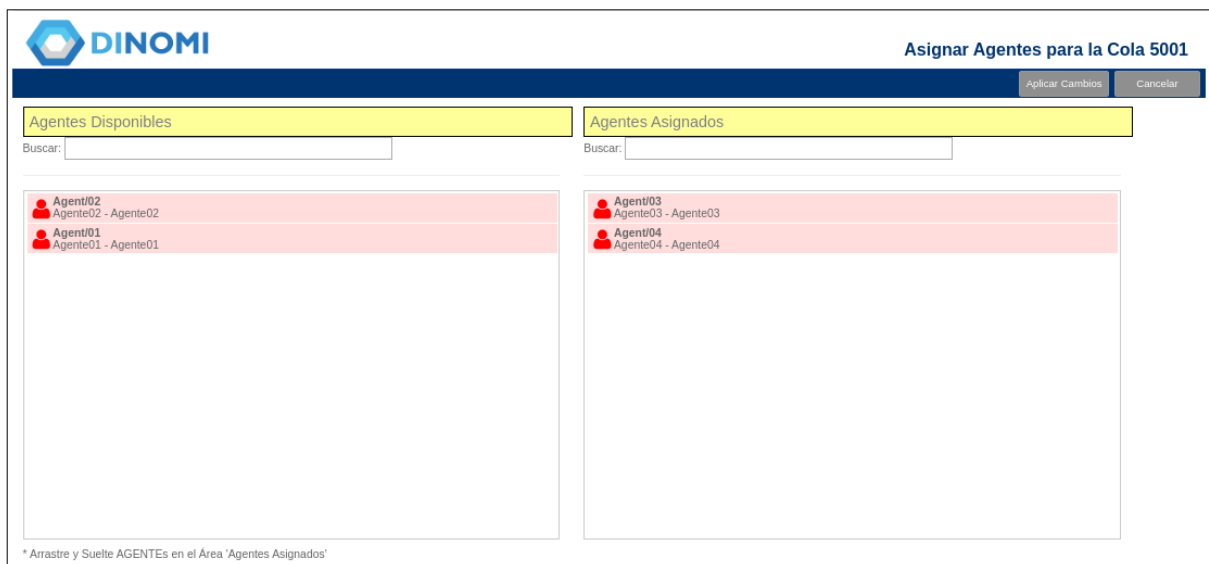
En el módulo “Add to Queues” dar click sobre [Asignar Agentes], correspondiente a la columna “Opciones” del listado.



Asignar Agentes

Cola	Agentes Estáticos	Agentes Dinámicos	Opciones
5001	4 agente/s estático/s	0 agente/s dinámico/s	
5002	4 agente/s estático/s	0 agente/s dinámico/s	
5003	0 agente/s estático/s	0 agente/s dinámico/s	
5004	2 agente/s estático/s	0 agente/s dinámico/s	
5005	2 agente/s estático/s	0 agente/s dinámico/s	
Cola	Agentes Estáticos	Agentes Dinámicos	Opciones

Se despliega la siguiente pantalla:



Asignar Agentes para la Cola 5001

Aplicar Cambios Cancelar

Agentes Disponibles

Buscar:

- Agente02 - Agente02
- Agente01 - Agente01

Agentes Asignados

Buscar:

- Agente03 - Agente03
- Agente04 - Agente04

* Arrastre y Suelte AGENTES en el Área 'Agentes Asignados'

Para asignar agentes a una cola, previamente hay que crearlos desde el módulo “Agentes” (ver capítulo Creación de Agentes).

Se presentan dos secciones: “Agentes Disponibles” y “Agentes Asignados”.

Agentes Disponibles: Se despliega todos los agentes disponibles en DINOMI.

Agentes Asignados: Se despliega todos los agentes asignados a la cola correspondiente.

La tarea de asignación se realiza mediante una acción de Arrastre y Suelta. Se toma el ítem desde el grupo “Agentes Disponibles” y se arrastra hacia el grupo “Agentes Asignados”

Para desasignar un agente se realiza la misma tarea pero invirtiendo. Se toma el ítem desde el grupo “Agentes Asignados” y se arrastra hacia el grupo “Agentes Disponibles”.

Al finalizar la asignación dar click en “Aplicar cambios” para actualizar los datos o “Cancelar” para cancelar.

Administración de Formularios

Los formularios son una parte importante de la operación de campañas y llamadas en DINOMI.

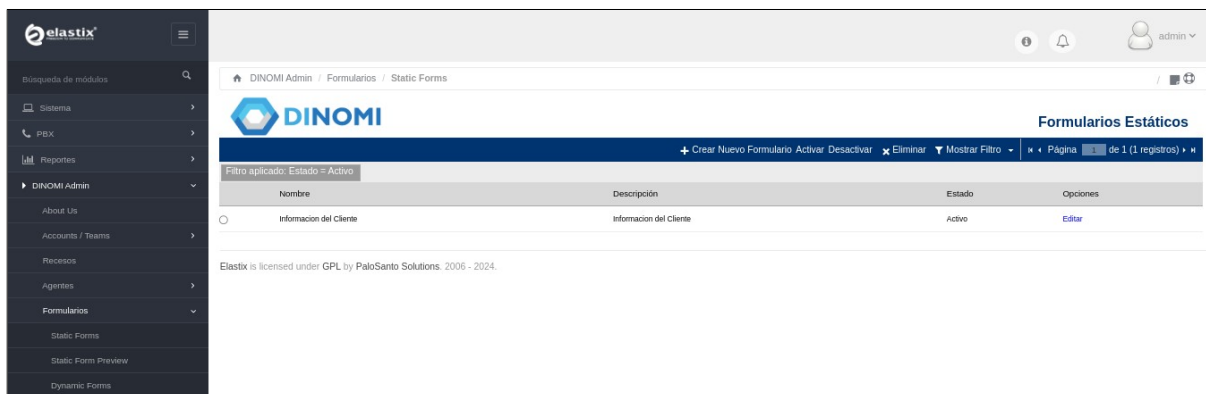
En ellos el agente/operador registra la información que se consulta a cada cliente o abonado que llama o al que se llama.

Esto implica que es vital tanto para campañas salientes como para campañas entrantes. Nota: Se recomienda diseñar todos los formularios con suficiente anticipación, si es posible hacer un listado previo en otros medios y pulirlo antes de ir al módulo a crearlos debido a que una vez asignado a una campaña y gestionado no es posible eliminarlo.

Módulo: Formularios Estáticos

Ubicación

- Menú “DINOMI Admin”
- SubMenú “Formularios”
- Menú Lateral “Static Forms”



Listado de información

Nombre	Descripción	Estado	Opciones
○ Información del Cliente	Información del Cliente	Activo	Editar

Despliega información de todos los formularios registrados en DINOMI.

Nombre: Nombre del formulario.

Descripción: Breve comentario del mismo.

Estado: Estado. (Activo - Inactivo).

Activo: El formulario se puede asignar en una campaña.

Inactivo: El formulario está inactivo para DINOMI, no se puede asignar a una campaña.

Opciones: Acciones a tomar sobre la configuración del formulario.

Barra de acciones



Crear Nuevo Formulario: Crea un formulario estático.

Activar: Activa el formulario.

Desactivar: Desactiva el formulario.

Eliminar: Eliminar el formulario.

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Mostrar Filtro: Se dispone de campos para filtrar la información a presentar.

Para efectuar una búsqueda personalizada, completar los campos pertinentes.

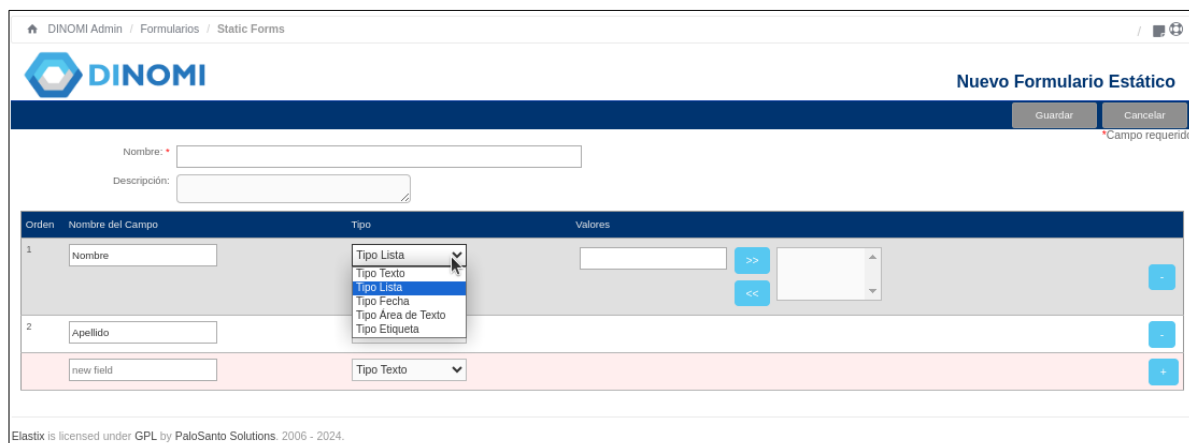
En fondo gris se presenta los filtros seleccionados en la búsqueda.



Crear un formulario estático

En el módulo “Formulario estático” tomar la acción “Crear Nuevo Formulario”.

Se despliega la siguiente pantalla:

A screenshot of a web application interface for creating a static form. The page title is 'Nuevo Formulario Estático'. There are two buttons: 'Guardar' and 'Cancelar'. Below the buttons, there are two input fields: 'Nombre: *' and 'Descripción:'. Below these fields is a table with columns 'Orden', 'Nombre del Campo', 'Tipo', and 'Valores'. The table has three rows: 1. 'Nombre' (Tipo: Tipo Lista), 2. 'Apellido' (Tipo: Tipo Texto), and 3. 'new field' (Tipo: Tipo Texto). A dropdown menu is open over the 'Tipo' column, showing options: 'Tipo Lista', 'Tipo Texto', 'Tipo Fecha', 'Tipo Área de Texto', and 'Tipo Etiqueta'. The 'Tipo Lista' option is selected. At the bottom of the page, there is a footer: 'Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2024.' data-bbox="124 702 872 899"/>

Información a completar:

Nombre: Identificación del formulario.

Descripción: Breve comentario.

Área de generación de campos

Orden: Orden de aparición del campo.

Nombre del campo: Asignar nombre del campo.

Tipo: Tipo de información que contendrá el campo.

Tipo Texto.
Tipo Lista.
Tipo Fecha.
Tipo Área de texto.
Tipo Etiqueta.

Valores: Variables para la lista.



Crea el campo.



Elimina el campo.

Se permite agregar tantos campos como se requiera.

Los campos indicados con * son obligatorios

La tarea de ordenar el formulario se realiza mediante una acción de Arrastre y Suelte.


Al finalizar la inserción dar click en “Guardar” para grabar los datos o “Cancelar” para cancelar la creación.

Editar un formulario estático

En el módulo “*Static Forms*” dar click sobre [Editar], correspondiente a la columna “*Opciones*” del listado.

Nombre	Descripción	Estado	Opciones
○ Información del Cliente	Información del Cliente	Activo	Editar






Se despliega la siguiente pantalla:

Editar Formulario Información del Cliente

Guardar Cancelar *Campo requerido

Nombre: *

Descripción:

Orden	Nombre del Campo	Tipo	Valores	
1	<input type="text" value="ID"/>	Tipo Texto		
2	<input type="text" value="Estado Civil"/>	Tipo Lista	Soltero, Casado, Union Libre	
3	<input type="text" value="Fecha de pago"/>	Tipo Fecha		
4	<input type="text" value="Observacion"/>	Tipo Área de Texto		
	<input type="text" value="new field"/>	Tipo Texto		

Se presenta un listado con todos los campos que contiene el formulario.

DINOMI permite modificar todos los datos del formulario.

Los campos indicados con * son obligatorios

Al finalizar la edición dar click en “Guardar” para actualizar los datos o “Cancelar” para cancelar.

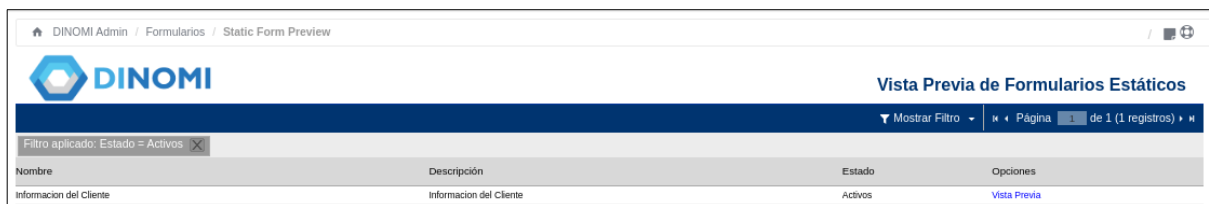
Previsualizar un formulario estático

Ubicación

Menú “DINOMI Admin”

SubMenú “Formularios”

Menú Lateral “Static Form Preview”



The screenshot shows the top navigation bar with the breadcrumb "DINOMI Admin / Formularios / Static Form Preview". The main header includes the DINOMI logo and the title "Vista Previa de Formularios Estáticos". A filter bar indicates "Filtro aplicado: Estado = Activos". Below this is a table with the following structure:

Nombre	Descripción	Estado	Opciones
Informacion del Cliente	Informacion del Cliente	Activos	Vista Previa

Listado de información

Nombre	Descripción	Estado	Opciones
Informacion del Cliente	Informacion del Cliente	Activos	Vista Previa

Despliega información de todos los formularios registrados en DINOMI.

Para previsualizar un formulario, se debe dar click sobre “Vista Previa” en la columna “Opciones” del registro a visualizar.

Nombre	Descripción	Estado	Opciones
Informacion del Cliente	Informacion del Cliente	Activos	Vista Previa

Se despliega la siguiente pantalla:



The screenshot shows the form preview for "Vista Previa de Formulario Informacion del Cliente". The form fields are as follows:

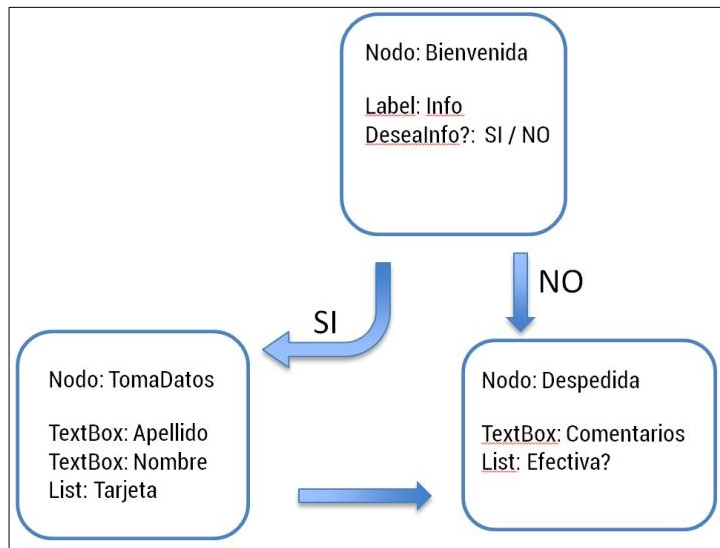
- Nombre: * (required), value: Informacion del Cliente
- Descripción: Informacion del Cliente
- ID:
- Estado Civil: (dropdown menu open with options: Soltero, Casado, Union Libre)
- Fecha de pago:
- Observacion:

Administración Formularios Dinámicos

Los formularios dinámicos es donde los agentes registran la información que intercambian con los clientes. El avance del formulario va cambiando de acuerdo a las respuestas del cliente.

Se componen de nodos, y cada nodo está integrado por varios campos donde se registra la información.

Los nodos se concatenan mediante campos específicos de tipo Route.



Módulo: Formularios Dinámicos

Ubicación

Menú "DINOMI Admin"

SubMenú "Formularios"

Menú Lateral "Dynamic Forms"

Nombre	Número de nodos	Creado por	Fecha de creación	Estado	Acciones
Formtest	2	admin	2024-02-15 16:10:33	Activo	Editar

Listado de información

Nombre	Número de nodos	Creado por	Fecha de creación	Estado	Acciones
Formtest	2	admin	2024-02-15 16:10:33	Activo	Editar

Despliega información de todos los formularios dinámicos registrados en DINOMI.

Nombre: Nombre del formulario.

Números de nodos: Cantidad de nodos que contiene el formulario.

Creado por: Usuario que creó el formulario.

Fecha de creación: Fecha de creación.

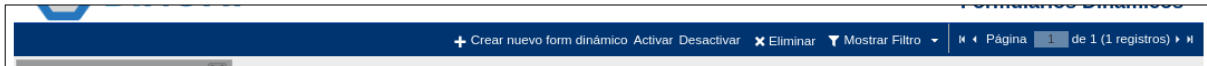
Estado: Estado. (Activo - Inactivo).

Activo: El formulario se puede asignar en una campaña.

Inactivo: El formulario está inactivo para DINOMI, no se puede asignar a una campaña.

Acciones: Acciones a tomar sobre la configuración del formulario.

Barra de acciones



Crear nuevo form dinámico: Crea un formulario dinámico en DINOMI.

Activar: Activa el formulario.

Desactivar: Desactiva el formulario.

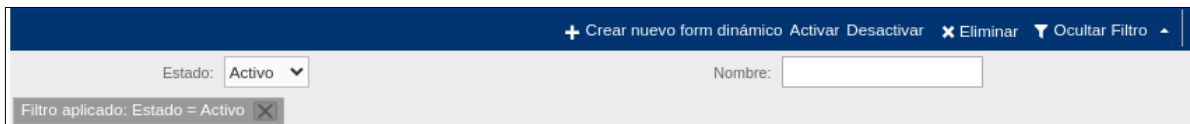
Eliminar: Eliminar el formulario.

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Mostrar Filtro: Se dispone de campos para filtrar la información a presentar.

Para efectuar una búsqueda personalizada, completar los campos pertinentes.

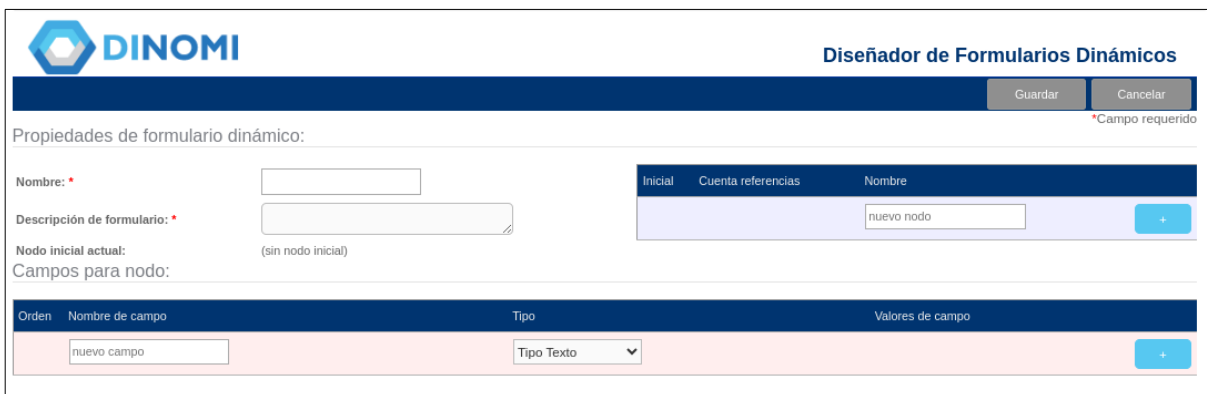
En fondo gris se presenta los filtros seleccionados en la búsqueda.



Crear un formulario dinámico

En el módulo “*Dynamic Forms*” tomar la acción “*Crear nuevo form dinámico*”.

Se despliega la siguiente pantalla:



Información a completar:

Nombre: Identificación del formulario.

Descripción del formulario: Breve comentario.

Nodo inicial actual: Indica el nombre del nodo principal.

Crear Nodos (NODE builder)

Inicial	Cuenta referencias	Nombre	
<input checked="" type="radio"/>	2	<input type="text" value="TomaDatos"/>	-
<input type="radio"/>	1	<input type="text" value="Despedida"/>	-
		<input type="text" value="nuevo nodo"/>	+

Inicial: Identificador de nodo como principal.

Cuenta de referencia: Número de nodos a ejecutar.

Nombre: Nombre del nodo.

Acción +/- : Crear o eliminar un nodo.

Los campos indicados con * son obligatorios.

Se permite agregar tantos nodos como se requiera.

Crear campos en los nodos

DINOMI Diseñador de Formularios Dinámicos

Guardar cambios Cancelar *Campo requerido

Propiedades de formulario dinámico:

Nombre: *

Descripción de formulario: *

Nodo inicial actual:

Inicial	Cuenta referencias	Nombre	
<input checked="" type="radio"/>	2	<input type="text" value="TomaDatos"/>	-
<input type="radio"/>	1	<input type="text" value="Despedida"/>	-
		<input type="text" value="nuevo nodo"/>	+

Campos para nodo: TomaDatos

Orden	Nombre de campo	Tipo	Valores de campo
1	<input type="text" value="Email"/>	Tipo Texto	
2	<input type="text" value="Tipificación"/>	Ruta	<input type="text" value="Despedida"/> >> 'SI' redirects 'TomaDatos' / 'NO' redirects 'Despedida' <<

Reciclabile

El proceso es muy semejante a los formularios estáticos, salvo que existe un nuevo tipo de dato:

Tipo - Ruta: Con este tipo de campo se le Indica al formulario el siguiente nodo a ejecutar.

Se crea una lista de opciones y para cada una de estas, se debe de indicar el nodo a "saltar".

En el ejemplo siguiente, las opciones son:

SI - siguiente nodo a ejecutar: TomaDatos

NO - siguiente nodo a ejecutar: Despedida

Por lo tanto, si el cliente responde "SI" a la pregunta "desea participar de una encuesta?", el formulario continua su ejecución en el nodo TomaDatos.

Si el cliente responde "NO", el formulario continua su ejecución en el nodo Despedida.

Al finalizar dar click en "Guardar" para actualizar los datos o "Cancelar" para cancelar.

Editar un formulario dinámico

En el módulo "Dynamic Forms" dar click sobre [Editar], correspondiente a la columna "Acciones" del listado.

	Nombre	Número de nodos	Creado por	Fecha de creación	Estado	Acciones
<input type="radio"/>	Formtest	2	admin	2024-02-15 16:10:33	Activo	Editar

Se despliega la siguiente pantalla:

DINOMI Diseñador de Formularios Dinámicos

Guardar cambios Cancelar

*Campo requerido

Propiedades de formulario dinámico:

Nombre: * Formtest

Descripción de formulario: * Formtest

Nodo inicial actual: TomaDatos

Inicial	Cuenta referencias	Nombre	
<input checked="" type="radio"/>	2	TomaDatos	-
<input type="radio"/>	1	Despedida	+
		nuevo nodo	+

Campos para nodo: TomaDatos

Orden	Nombre de campo	Tipo	Valores de campo	
1	Email	Tipo Texto		-
2	Tipificación	Ruta	<input type="text"/> >> 'SI' redirects 'TomaDatos' 'NO' redirects 'Despedida' Despedida <<	-

Reciclable

Se presenta un listado con todos los campos que contiene el formulario.

DINOMI permite modificar todos los datos del formulario.

Los campos indicados con * son obligatorios

Al finalizar la edición dar click en "Guardar" para actualizar los datos o "Cancelar" para cancelar.

Uso de campos en Reciclado de Campañas

Una de las propiedades que tienen los campos de los formularios dinámicos es poder participar en el reciclado de campañas.



Los campos con la propiedad reciclable son los tipo: Ruta y Lista.

Para que dicho campo participe en el reciclado, se debe de marcar la casilla “Reciclable” al momento de crearlo.

Configuración DINOMI

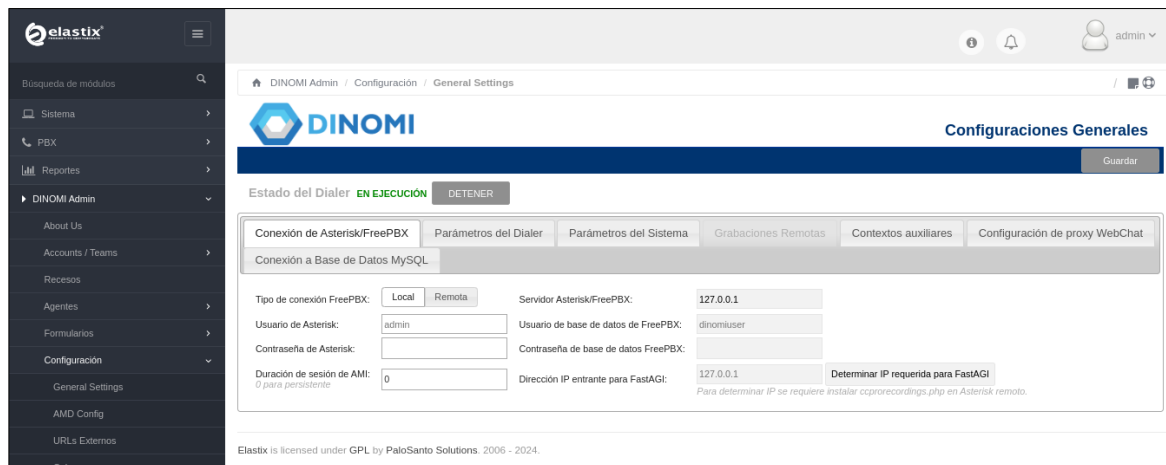
Módulo: Configuración

Ubicación

Menú “DINOMI Admin”

SubMenú “Configuración”

Menú lateral: “General Settings”



Conexión de Asterisk/FreePBX



Tipo de conexión FreePBX: La conexión a Asterisk/FreePBX puede ser local o remota.

Local: El servidor de Asterisk/FreePBX se encuentra en el mismo servidor Elastix.

Remota: El servidor de Asterisk/FreePBX se encuentra en un servidor externo a Elastix.

* En el caso de que la conexión es Local los campos a continuación no se modifican.

Usuario de Asterisk: Permite especificar un login para la interfaz AMI de Asterisk. Si no se llena, DINOMI usa el primer login que se encuentra en el archivo /etc/asterisk/manager.conf. Un ejemplo de aplicación sería el uso de un login distinto de 'admin', o si se configura un Asterisk en una máquina distinta del Elastix.

Contraseña de Asterisk: Es la contraseña o password para Login. Si no se llena este campo, DINOMI tomará los datos del primer login que se encuentra en el archivo /etc/asterisk/manager.conf.

Duración de sesión de AMI (0 para persistente): Ese campo obliga al dialer a que se desconecte y vuelva a conectar al AMI luego de la cantidad de segundos indicada. Sirve para depuración, es una herramienta para test. El valor por defecto es 0, con lo cual no se ejecuta la acción de desconexión.

Servidor Asterisk/FreePBX: Permite especificar la dirección IP del servidor Asterisk/FreePBX local o remoto.

Usuario de base de datos de FreePBX: Permite especificar el usuario de conexión con la base de datos creada en Asterisk/FreePBX remoto.

Contraseña de base de datos FreePBX: Permite especificar la contraseña de conexión con la base de datos creado en Asterisk/FreePBX remoto.

Dirección IP entrante para FastAGI (Determinar IP requerida para FastAGI): Si se asigna, se mandará a Asterisk a que se conecte a esta interfaz de red (vista desde Asterisk) para peticiones FastAGI. Sólo se requiere si DINOMI y el Asterisk remoto están en redes distintas. Para determinar IP se requiere instalar ccprorecordings.php en Asterisk remoto.

Parámetros del Dialer

Conexión de Asterisk/FreePBX	Parámetros del Dialer	Parámetros del Sistema	Grabaciones Remotas	Contextos auxiliares	Configuración de proxy WebChat
Conexión a Base de Datos MySQL					
Umbral de Llamada Corta:	<input type="text" value="10"/>	<input type="checkbox"/> Activar DEBUG de marcador			
Retraso hasta contestación:	<input type="text" value="8"/>	<input type="checkbox"/> Mostrar todos los eventos Asterisk recibidos			
Porcentaje servicio:	<input type="text" value="97"/>	<input type="checkbox"/> Permitir sobre-colocar llamadas salientes			
Espera máxima por llamada marcada:	<input type="text" value="0"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Activar comportamiento predictivo del marcado			
Espera máxima de inactividad de agente:	<input type="text" value="15"/>				

Umbral de Llamada Corta: Tiempo en segundos para catalogar una llamada como shortcall. Frecuentemente ocurre que la llamada saliente se conecta y se pasa al agente, pero se desconecta por alguna razón, por lo que no existe una interlocución. Entonces desde el punto de vista de Asterisk la llamada fue exitosa" pero no sirvió para la campaña.

Por lo tanto este valor especifica la duración mínima de una llamada válida. Si una llamada se conecta por menos segundos que los indicados, se considera como shortcall. El valor por defecto es 10 y se mide en segundos.

Retraso hasta contestación: Es el valor inicial del estimado de lo que se va a tardar desde que se coloca una llamada (o asigna a un agente), hasta que se tiene noticia de qué pasa con la llamada, o sea si se conectó, o falló. Durante el transcurso de la campaña saliente, este valor se reemplaza con las estadísticas reales de cuánto está tardando en promedio la llamada en ser contestada. Este valor estadístico que se usa para reemplazar está en memoria pero no se escribe en la base de datos.

Con respecto a este campo haremos una profundización. El dialer examina cuánto tiempo ha estado ocupado un agente con una llamada. Luego estima la probabilidad de que luego de "X" segundos, el agente termine de atender la llamada y se quede libre.

Si la probabilidad es mayor al porcentaje de servicio, se coloca la llamada nueva como si el agente hubiese estado libre. El valor de "X" es lo que se ingresa en "Retraso hasta contestación", pero sólo como un estimado inicial.

Si el porcentaje es menor a cierto número de llamadas, se usa "Retraso hasta contestación", si se excede de cierto número de llamadas ya realizadas, se usa el promedio de contestación real.

Porcentaje servicio: El porcentaje es un parámetro de la predicción de llamadas. Cuando se realiza la predicción de que el agente ocupado se liberará pronto, existe el riesgo de que la predicción sea incorrecta. Entonces la llamada colocada basada en esa predicción se quedará esperando en la cola luego de conectarse, hasta que fortuitamente otro agente se libere.

El porcentaje regula la predicción de forma que se tenga una certeza de xxx% de que efectivamente el agente se liberará y podrá atender la llamada.

Espera máxima por llamada marcada: Es un parámetro de colocación. Si la llamada no es contestada más allá del tiempo indicado, se cierra y se marca como fallida. El valor de 0 equivale a un valor de omisión de Asterisk equivalente a 30 segundos. Los reintentos tampoco se ven afectados por este parámetro.

Espera máxima de inactividad de agente: Tiempo (en minutos) luego del cual un agente inactivo será automáticamente deslogeado.

Activar DEBUG de marcador: Permite activar la función de DEBUG y hacer registros en el log del dialer. La ruta por omisión del log del marcador es el archivo /opt/elastic/ccpro_dialer/ccpro_dialerd.log

Mostrar todos los eventos Asterisk recibidos: Es una herramienta de depuración. El dialer funciona escuchando e interpretando eventos AMI que emite Asterisk. Sólo algunos eventos son de interés para el código actual. Sin embargo puede ocurrir que surja un bug o una nueva característica que pueda implementarse tomando información de un evento adicional de AMI. La activación de esta bandera existe para verificar si algún evento emite la información que se requiere, aunque actualmente no se esté tomando acción sobre él. Es necesario activar primero DEBUG, no funciona si se activa independientemente.

Permitir sobre-colocar llamadas salientes: El dialer coloca una cantidad determinada de llamadas basándose en el número de agentes libres, y la predicción del número de agentes que se liberarán próximamente. Este es el comportamiento por omisión.

Del conjunto de llamadas colocadas por iteración, sólo una fracción resulta que realmente se conectan. La fracción se conoce como Average Seizure Rate (ASR). Si se activa la bandera, entonces el dialer usa estadísticas de ASR para colocar un número mayor de llamadas salientes de forma que cancele el ASR y todos los agentes queden ocupados.

Por ejemplo, si de 10 llamadas sólo 5 en promedio se conectan, el ASR es 50%. Entonces el dialer tratará de colocar el doble de llamadas de lo que haría si la bandera está desactivada.

Activar comportamiento predictivo del marcado: Si se desactiva esa opción, el dialer deja de hacer predicción y solo colocará llamadas según el número de agentes libres. En este caso los parámetros: umbral de llamada corta, retraso hasta contestación y porcentaje servicio ya no son necesarios y su valor no es tomado en cuenta.

El marcador predictivo cumple las siguientes funciones:

Inicia cada llamada mediante el uso del comando Originate de Asterisk.

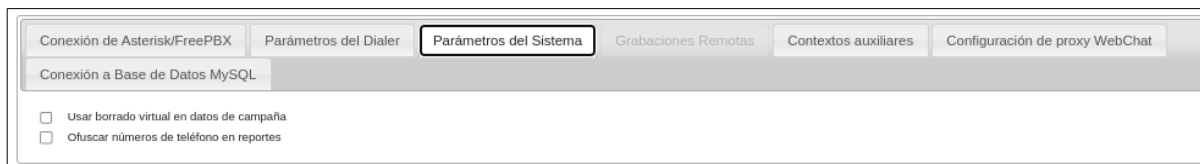
Revisa constantemente las llamadas que han sido colocadas por él y que no hayan recibido un evento OriginateResponse. Si el marcador recibe una respuesta del tipo

OriginResponse (ejemplo: join o link) escribe la información de esa llamada en la base de datos.

Interroga regularmente el estado de la cola para averiguar cuántos agentes se encuentran registrados y libres. El número de agentes libres regula cuántas llamadas son iniciadas simultáneamente.

El marcador estimará la duración media de llamada, para intentar predecir si las llamadas en curso están por terminar y colocar proactivamente nuevas llamadas.

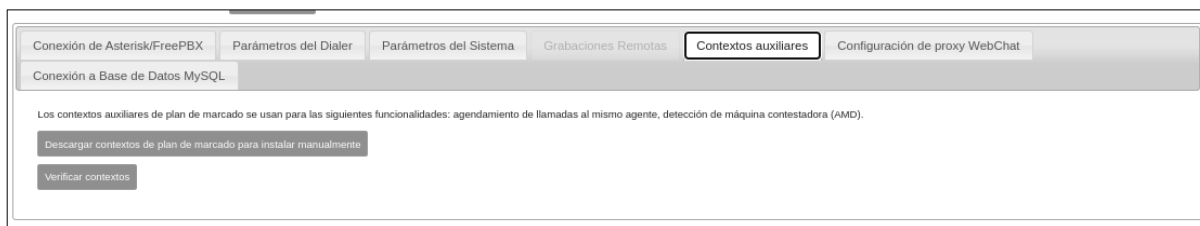
Parámetros del Sistema



Usar borrado virtual en datos de campaña: Si esta bandera está desactivada (por omisión), al borrar una campaña también se borrarán los registros de llamadas e información del progreso de la misma. Si se activa, la campaña se eliminará pero su gestión se conservará para la búsqueda de información en los reportes.

Ofuscar números de teléfono en reportes: Si se activa esta bandera, los reportes que muestran números telefónicos ocultarán algunos dígitos en el medio para cualquier usuario distinto de admin.

Contextos Auxiliares

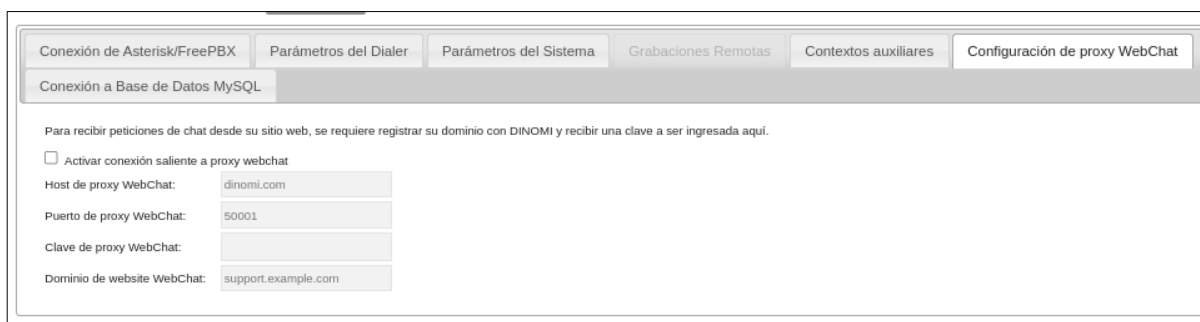


Descargar contextos de plan de marcado para instalar manualmente: Permite configurar los contextos (Agendamiento de llamadas al mismo agente, detección de máquina contestadora AMD) que utiliza DINOMI en un servidor Asterisk/FreePBX remoto.

Verificar contextos: Permite detectar la presencia de los contextos en un servidor Asterisk/FreePBX remoto.

Contextos de proxy WebChat

Definición de conexión del servicio webchat.



Activar conexión saliente a proxy webchat: Permite activar el servicio de webchat en DINOMI.

Host de proxy Webchat: Dominio del sitio web de dinomi, el cual es dinomi.com

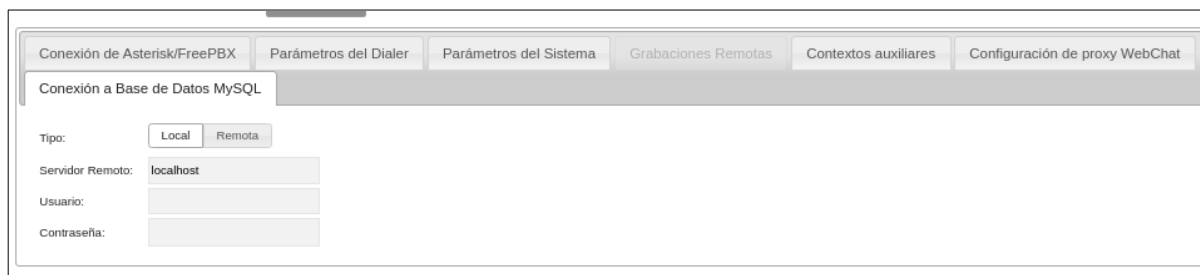
Puerto de proxy Webchat: Número de puerto utilizado en la conexión.

Clave de proxy Webchat: Clave utilizada para la conexión.

Dominio de website Webchat: Dominio donde se encuentra instalado el servicio webchat.

Conexión a Base de Datos MySQL

Definición de la conexión a la base de datos.



Tipo de conexión:

DINOMI puede operar de dos modos, con conexión Local o conexión Remota.

 Local

El servidor de base de datos Mysql se encuentra en el mismo servidor Elastix.

 Remota

El servidor de base de datos Mysql se encuentra en un servidor externo a Elastix.

En caso de conexión remota, se debe proporcionar los siguientes datos para la conexión:

Servidor Remoto: Dirección IP del servidor remoto.

Usuario: Usuario en Mysql con todos los privilegios sobre la base de datos call_center_pro.

Contraseña: Clave utilizada para la conexión.

Estado del Dialer

Reporta un status del servicio y permite iniciar o detener el servicio del dialer.



Configuración AMD

DINOMI intenta detectar contestadores automáticos al principio de las llamadas salientes.

La activación de la detección de contestadoras automáticas se realiza en la configuración de la campaña saliente.

En el módulo "AMD Config" se configuran los parámetros para el ajuste de la detección.

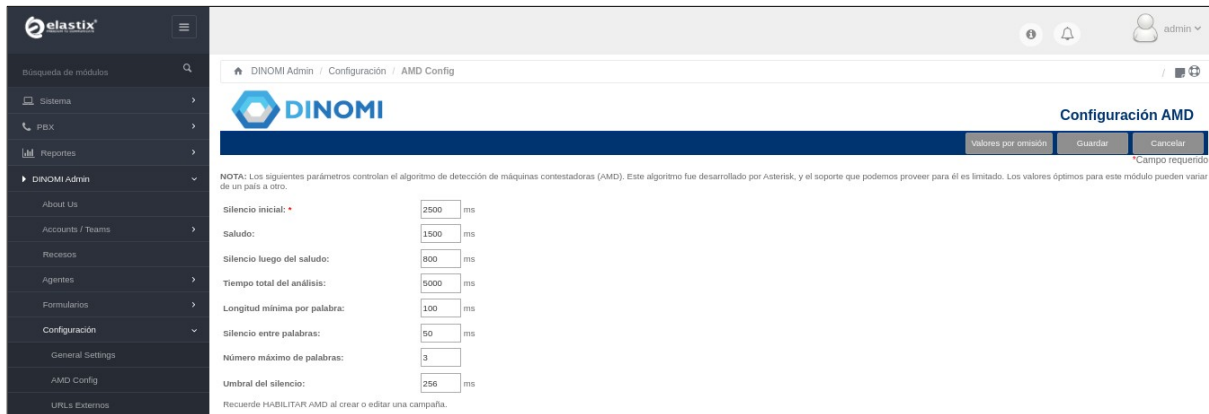
Módulo: AMD Config

Ubicación

Menú “DINOMI Admin”

SubMenú “Configuración”

Menú lateral: “AMD Config”



elastix

Búsqueda de módulos

Sistema

PBX

Reportes

DINOMI Admin

About Us

Accounts / Teams

Recursos

Agentes

Formularios

Configuración

General Settings

AMD Config

URLs Externas

DINOMI Admin / Configuración / AMD Config

DINOMI

Configuración AMD

Valores por omisión Guardar Cancelar

NOTA: Los siguientes parámetros controlan el algoritmo de detección de máquinas contestadoras (AMD). Este algoritmo fue desarrollado por Asterisk, y el soporte que podemos proveer para él es limitado. Los valores óptimos para este módulo pueden variar de un país a otro.

Silencio inicial: 2500 ms

Saludo: 1500 ms

Silencio luego del saludo: 800 ms

Tiempo total del análisis: 5000 ms

Longitud mínima por palabra: 100 ms

Silencio entre palabras: 50 ms

Número máximo de palabras: 3

Umbral del silencio: 256 ms

Recuerde HABILITAR AMD al crear o editar una campaña.

Silencio Inicial: Es la duración máxima de silencio antes del saludo. Si se excede entonces se detecta contestadora automática.

Saludo: Es la longitud máxima de un saludo. Si se excede entonces se detecta contestadora automática.

Silencio luego del saludo: Es el silencio después de detectar un saludo. Si se excede entonces se detecta Humano.

Tiempo total de análisis: Es el tiempo máximo permitido para el algoritmo para decidir sobre un ser humano o contestadora automática.

Longitud mínima por palabra: Es la duración mínima de Voz para considerarse como una palabra.

Silencio entre palabras: Es la duración mínima del silencio después de una palabra que considerará el audio que sigue como una nueva palabra.

Número máximo de palabras: Es el número máximo de palabras en el saludo. Si se excede entonces se detecta contestadora automática.

Umbral de silencio: Es el umbral de silencio.

Configuración URLs Externo

Módulo: URLs Externos

Ubicación

Menú “DINOMI Admin”

SubMenú “Configuración”

Menú lateral: “URLs Externos”



elastix

Búsqueda de módulos

Sistema

PBX

Reportes

DINOMI Admin

About Us

Accounts / Teams

DINOMI Admin / Configuración / URLs Externas

DINOMI


URLs Externas

+ Nueva URL X Eliminar Páginas de 1 (1 registros)

Activo	Se abre en	Plantilla de URL	Descripción	Opciones
<input type="checkbox"/>	si	Marco embebido	http://interno.cdm.org/integracion_call_center.php?agent=___AGENT_NUMBER___&phone=___PHONE___	GESEFE

Elastix is licensed under GPL by PaloSanto Solutions. 2006 - 2024.

Listado de información

Activo	Se abre en	Plantilla de URL	Descripción	Opciones
<input type="radio"/> Sí	Marco embebido	http://interno.crm.org/integracion_cal_center.php?agent={__AGENT__}&phone={__PHONE__}	GESEFE	

Despliega información de todas las URLs externas registradas en DINOMI.

Activo: Estado de la url externa (Si - No).

Si - Activa y seleccionable desde las campañas.

No - No Activa, no se puede utilizar desde las campañas.

Se abre en: lugar por defecto donde se abrirá la URL externa.

Planilla de URL: Información sobre el link elaborado para la ejecución de la aplicación externa.

Descripción: Nombre corto que se utilizará para identificar a la URL en los otros módulos.

Opciones: Acciones a tomar sobre la configuración del registro de la extensión.

Barra de acciones



Nueva URL: Crea una nueva URL externa.

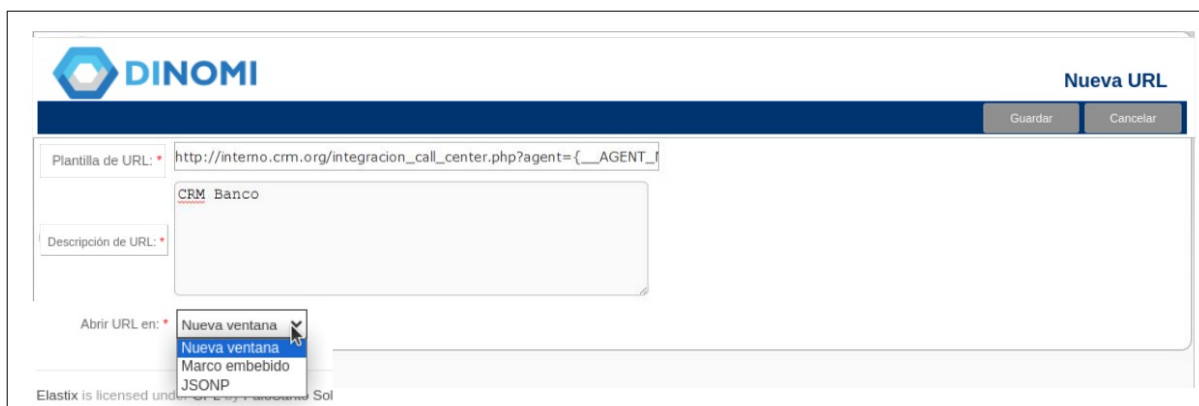
Eliminar: Elimina la url externa.

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Registrar una nueva URL externa

En el módulo “URLs Externos” tomar la acción “Nueva URL”.

Se despliega la siguiente pantalla:



La imagen muestra la interfaz de usuario para registrar una nueva URL externa en el sistema DINOMI. El título de la página es "Nueva URL". En la parte superior derecha hay botones para "Guardar" y "Cancelar". El formulario principal contiene los siguientes campos:

- Plantilla de URL:** Un campo de texto con el valor predeterminado: `http://interno.crm.org/integracion_cal_center.php?agent={__AGENT__}`.
- Descripción de URL:** Un campo de texto con el valor predeterminado: "CRM Banco".
- Abrir URL en:** Un menú desplegable que muestra las siguientes opciones: "Nueva ventana", "Nueva ventana", "Marco embebido" y "JSONP".

En la parte inferior izquierda, se puede ver el texto "Elastic is licensed under...".

Información a completar:

Plantilla de URL: En este campo se coloca el link que hemos elaborado para la ejecución de la aplicación externa. Por ejemplo:

```
http://interno.crm.org/integracion_call_center.php?agent={_AGENT_NUMBER_}&phone={_PHONE_}
```

Descripción de URL: Este campo tiene una descripción del URL. Es recomendable hacer una descripción corta, ya que esta información es la referencia que se muestra en el campo “Administrar URLs Externos” cuando creamos una campaña saliente o entrante.

Abrir URL en: Permite seleccionar donde debe abrirse la aplicación, con las siguientes opciones: Nueva ventana, Marco embebido y JSONP.

La opción JSONP permite ejecutar JavaScript directamente dentro de la consola de agente. El URL entonces proporciona el JavaScript a ejecutar.

Los campos indicados con * son obligatorios

Al finalizar la inserción dar click en “Guardar” para grabar los datos o “Cancelar” para cancelar la creación.

Editar una URL externa

En el módulo “URLs Externas” dar click sobre [Editar], correspondiente a la columna “Opciones” del listado.



Se despliega la siguiente pantalla:

Plantilla de URL: *

Descripción de URL: *

Habilitar uso de esta plantilla: *

Abrir URL en: *

Aplicar Cambios Cancelar

DINOMI permite modificar todos los datos de registro.

El campo “Habilitar uso de esta plantilla” permite habilitar o deshabilitar el uso de esta plantilla de urls externas en las campañas.

Los campos indicados con * son obligatorios

Al finalizar la edición dar click en “Aplicar Cambios” para actualizar los datos o “Cancelar” para cancelar.

Planilla de una URL externa

La plantilla de URL puede contener identificadores con nombres entre llaves, como por ejemplo {HomeAddress}, los cuales serán reemplazados con los verdaderos valores escapados para cada llamada conectada.

Los identificadores disponibles son los nombres de los atributos de la llamada (con distinción de mayúsculas y minúsculas), además de los siguientes atributos por omisión de la llamada:

{_AGENT_NUMBER_} Identificador del canal de agente, por ejemplo: Agent/9000

{_CALL_TYPE_} uno de los valores 'incoming', 'outgoing'

{_CAMPAIGN_ID_} ID interno de la campaña en curso

{_CALL_ID_} ID interno de la campaña en curso

{_PHONE_} Número marcado o Caller-ID de la llamada conectada

{_REMOTE_CHANNEL_} Identificador de canal de la llamada conectada

Un ejemplo de aplicación de esta funcionalidad podría ser: El enlace abra la ventana de un CRM, y durante el proceso envíe el número de teléfono del cliente y solicite al CRM que muestre en pantalla la información del cliente que haga match con ese número.

El URL que abre esta aplicación es:

```
https://IP_Address/index.php?  
id_cliente={id_cliente}&id_planilla={id_planilla}&id_calls={_CALL_ID_}&id_ca  
mpaign={_CAMPAIGN_ID_}
```

Los dos primeros parámetros son columnas del csv (callfile) y los otros dos son atributos por omisión.

Configuración Colas

En este módulo permite seleccionar las colas que están definidas en Asterisk para su activación en DINOMI.

Módulo: Colas

Ubicación

Menú "DINOMI Admin"

SubMenú "Configuración"

Menú lateral: "Colas"

Nombre de Cola	Campañas usando cola	Eventos de agente	Estado	Opciones
<input type="radio"/> 5001 - Preventiva	0	SI	Activa	[Editar]
<input type="radio"/> 5002 - Vencida	0	SI	Activa	[Editar]
<input type="radio"/> 5003 - Castigo	0	SI	Activa	[Editar]
<input type="radio"/> 5004 - ATP	0	SI	Activa	[Editar]
<input type="radio"/> 5005 - Entrante	1	SI	Activa	[Editar]

Listado de información

Nombre de Cola	Campañas usando cola	Eventos de agente	Estado	Opciones
<input type="radio"/> 5001 - Preventiva	0	SI	Activa	[Editar]
<input type="radio"/> 5002 - Vencida	0	SI	Activa	[Editar]
<input type="radio"/> 5003 - Castigo	0	SI	Activa	[Editar]
<input type="radio"/> 5004 - ATP	0	SI	Activa	[Editar]
<input type="radio"/> 5005 - Entrante	1	SI	Activa	[Editar]

Despliega información de todas las colas que han sido registradas en DINOMI.

Nombre de Cola: Número de la cola, se relaciona con la Cola definida en PBX.

Campaña usando cola: Cantidad de campañas donde se encuentra asignada la cola.

Evento de agente: Si / No. Indica la activación o desactivación de los eventos con la cola definidos en PBX (Event When Called, Member Status Event).

Estado: Estado de la cola. (Activa - Inactiva).

Activa - Activa y seleccionable desde las campañas.

Inactiva - No Activa, no se puede utilizar desde las campañas

Opciones: Acciones a tomar para editar la configuración de la cola.

Barra de acciones

+ Seleccionar una Cola Activar Cambiar estado Mostrar Filtro Página 1 de 1 (5 registros)

Seleccionar una Cola: Registrar una cola en DINOMI.

Cambiar estado: Cambia el estado de la cola, Activar - Desactivar.

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Mostrar Filtro: Se dispone de campos para filtrar la información a presentar.

Para efectuar una búsqueda personalizada, completar los campos pertinentes, y dar click en "Buscar".

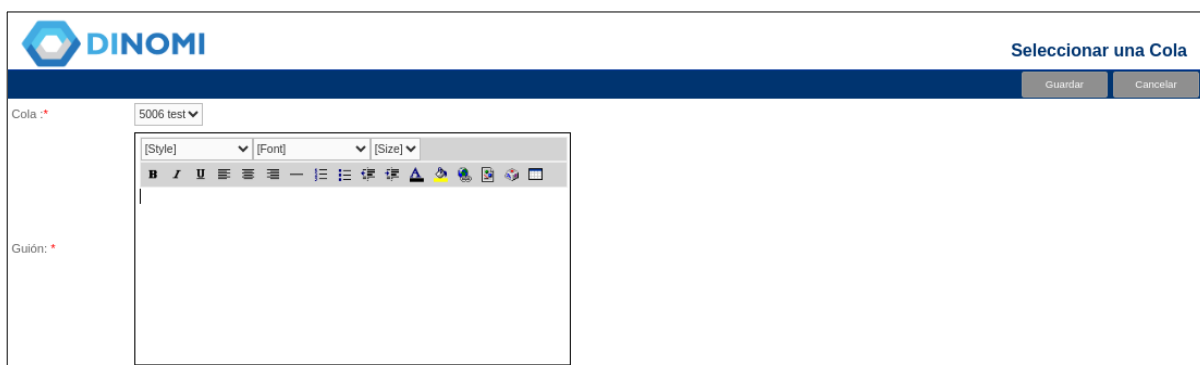
En fondo gris se presenta los filtros seleccionados en la búsqueda.



Registrar una nueva cola

En el módulo "Colas" tomar la acción "Seleccionar una Cola".

Se despliega la siguiente pantalla:



Información a completar:

Cola: Cola de PBX a utilizar en DINOMI. Si una cola ya fue registrada, no estará disponible para su selección.

Esta selección se debe realizar para toda las colas que se quiera utilizar, sea para una campaña entrante como para una saliente.

Guion: Script por defecto que se le indicará al agente en su consola cuando atienda una llamada de esta cola. Este script puede sobrescribirse al momento de generar una campaña.

Campos indicados con * son obligatorios.

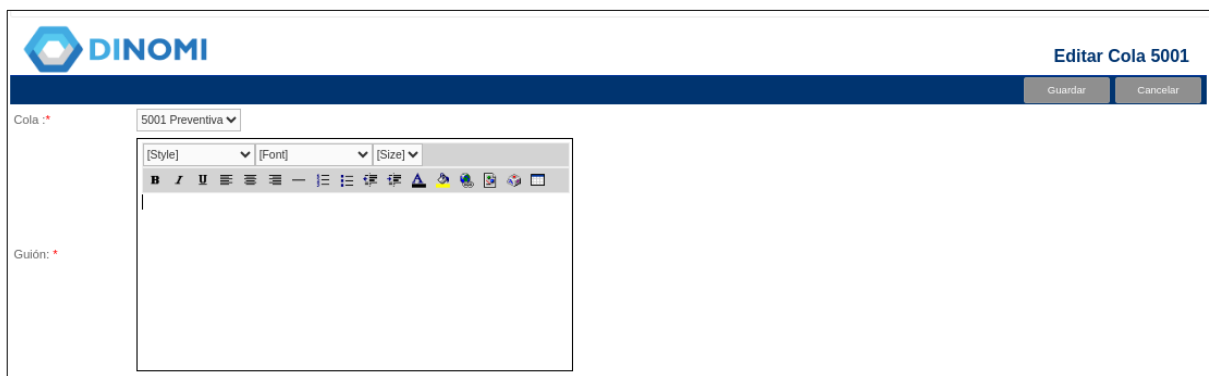
Al finalizar la inserción dar click en "Guardar" para grabar los datos o "Cancelar" para cancelar la creación.

Editar un registro de Cola

En el módulo “Colas” dar click sobre [Editar], correspondiente a la columna “Opciones” del listado.

	Nombre de Cola	Campañas usando cola	Eventos de agente	Estado	Opciones
<input type="radio"/>	5001 - Preventiva	0	Si	Activa	[Editar]
<input type="radio"/>	5002 - Vencida	0	Si	Activa	[Editar]
<input type="radio"/>	5003 - Castigo	0	Si	Activa	[Editar]
<input type="radio"/>	5004 - ATP	0	Si	Activa	[Editar]
<input type="radio"/>	5005 - Entrante	1	Si	Activa	[Editar]
	Nombre de Cola	Campañas usando cola	Eventos de agente	Estado	Opciones

Se despliega la siguiente pantalla:



DINOMI permite modificar todos los datos de registro.

Los campos indicados con * son obligatorios

Al finalizar la edición dar click en “Guardar” para actualizar los datos o “Cancelar” para cancelar.

DINOMI MANAGE

Administración de Campañas Entrante

Módulo: Campaña Entrante

Una campaña entrante recibe llamadas de clientes o abonados de manera espontánea. No es necesario tener un listado de números o clientes y la predicción de llamadas no funciona en esta modalidad.

Al igual que en las campañas salientes, es necesario definir una cola, en la cual se incluyen los agentes que trabajarán en esta campaña. Se debe organizar que los abonados que llamen al sistema, sean dirigidos a la cola configurada para la campaña, esto está relacionado con la creación de un IVR que dirija al cliente hacia la cola, o con la asignación directa de un número (lo cual no es óptimo desde el punto de vista comercial).

Al igual que en las campañas salientes, el sistema registra en una base de datos al agente que se asignó a la llamada. Esta información servirá para varios propósitos de consulta.

Aunque no existe la necesidad de un listado para la generación de llamadas, se puede alimentar el sistema con datos sobre números específicos para que el agente tenga información del cliente disponible en la consola.

Ubicación

Pestaña “DINOMI Manage”
 SubMenú “Llamadas Entrantes”
 Menú lateral: “Campañas Entrantes”



Listado de información

Nombre	Estado	Equipo	Rango Fechas	Horario Diario	Cola	Llamadas completadas	Promedio	Opciones
Entrante1		CallCenter	2024-05-15 - 2033-05-31	09:00:00 - 17:59:00	5005	0	N/A	

Despliega información de todas las campañas entrantes creadas en DINOMI.

Nombre: Referencia de campaña.

Estado:

Activo



Inactivo



Expirado



Equipo: Nombre del equipo al que pertenece.

Rangos Fechas, Horario Diario: Días y horario de ejecución de la campaña.

Cola: cola de Asterisk que se utiliza.

Llamadas Completadas / Promedio: información de actividad, llamadas recibidas con éxito y promedio de atención.

Opciones: Acciones sobre la campaña.



Datos CSV: Descarga en archivo csv con todos los datos de los clientes y los datos de los formularios asociados.



Monitoreo de campaña: Permite monitorear en tiempo real la campaña.

Barra de acciones



Nueva campaña: Crea una campaña.

Eliminar: Elimina la campaña seleccionada. Para seleccionar una campaña, utilizar el ítem de selección ubicado a la izquierda del listado.

Cambiar Estado: Cambia el estado de la campaña, Activar - Desactivar.

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Mostrar Filtro: Se dispone de campos para filtrar la información a presentar.

Para efectuar una búsqueda personalizada, completar los campos pertinentes.

En fondo gris se presenta los filtros seleccionados en la búsqueda.

Crear una campaña

En el módulo “*Campañas Entrantes*” tomar la acción “*Nueva Campaña*”.

Se despliega la siguiente pantalla:

Pestaña: *Parámetros básicos.*

Nombre: Identificador de la campaña.

Equipo: Equipo al cual pertenece.

Rango Fechas: Rango de días durante el cual la campaña estará activa.

Horario Diario: Rango de horas diarias en el cual la campaña estará activa.

Autorización de agentes para llamadas secundarias:

Ninguno: Ningún agente puede realizar llamadas secundarias.

Por agente: El agente que tiene activa la llamada secundaria en la configuración (ver módulo Agentes) podrá realizar la marcación.

Todos los agentes: Los agentes pueden realizar llamadas secundarias.

Administrar Colas - Cola: Cola de telefonía asociada a la campaña.

Administrar pausas - Pausas de campaña: Activar o Desactivar recesos de campaña.

Campañas usando cola en horarios que se cruzan:			
Tipo de campaña	Nombre	Rango Fechas	Horario Diario
incoming	Entrante1	2024-05-15/2033-05-31	09:00:00/17:59:00

Campañas usando cola en horarios que se cruzan:

No hay cruces de horario: La cola se puede utilizar en la campaña.

Información de la campaña: La cola no se puede utilizar en la campaña.

Parámetros básicos | Formularios y URLs externos | Variables de Canal | Guión de campaña

Formulario: Información del Cliente

Administrar Formularios

Formulario dinámico: -- Escoja un formulario --

Administrar formularios dinámicos

Activar Pausa de Formulario:

URLs Externos: (Sin URL externo)

Administrar URLs Externos

Pestaña: Formularios y URLs externos.

Administrar Formulario - Formulario: Formulario estático que se le presentará al agente en su consola.

Administrar formularios dinámicos - Formulario dinámico: Formulario dinámico que utilizará el agente cuando contacte con el cliente.

Activar Pausa de Formulario: <input checked="" type="checkbox"/>	Límite de pausa de formulario: <input type="text" value="0"/> (Dejar en 0 para pausa de formulario sin límite)
--	---

Activar Pausa de formulario: Tiempo de receso (segundos) entre llamadas.

Administrar URLs Externos - URLs Externos: URL externa que se invoca al momento en que se contacta con el cliente.

Pestaña: Variables de canal.

Cuando una llamada se asigna a un agente, las variables de canal ingresadas aquí serán extraídas del canal de la llamada y mostradas al agente como atributos adicionales. Esto se puede usar para mostrar el resultado de un AGI ejecutado por el plan de marcado.

Pestaña: Guión de campaña.

Guión: Script específico para la campaña (sobrescribe el script por defecto de la cola).

Los campos indicados con * son obligatorios

Al finalizar la inserción dar click en “Guardar” para grabar los datos o “Cancelar” para cancelar la creación.

Editar una Campañas Entrantes

En el módulo “Campañas Entrantes” dar click sobre el nombre de la campaña, correspondiente a la columna “Nombre” del listado.

Nombre	Estado	Equipo	Rango Fechas	Horario Diario	Cola	Llamadas completadas	Promedio	Opciones
Entrante1		callCenter	2024-05-15 - 2033-05-31	09:00:00 - 17:59:00	5005	0	N/A	

DINOMI permite modificar todos los datos de la campaña.

Al finalizar la edición dar click en “Aplicar Cambios” para actualizar los datos o “Cancelar” para cancelar.

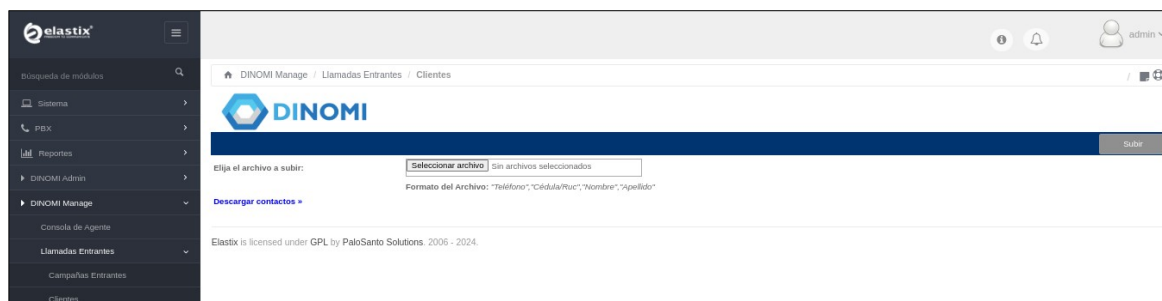
Módulo: Clientes

Ubicación

Menú "DINOMI Admin"

SubMenú "Llamadas Entrantes"

Menú lateral: "Clientes"



Elija al archivo a subir: Cargar archivo csv con información de los clientes, los cuales se mostrarán a los agentes como atributos adicionales. El archivo csv deberá contar con las siguientes columnas: "Teléfono", "Cédula/Ruc", "Nombre", "Apellido".

Descargar contactos: Descargar archivo csv con información de los clientes.

Al seleccionar archivo dar click en "Subir" para cargar la información de los clientes.

Administración de Campañas Salientes

Módulo: Llamadas Salientes

Una campaña saliente, es un conjunto de llamadas realizadas por el Servidor PBX a un listado de números de clientes o abonados y que son asignadas a un agente / operador que se encuentre conectado al sistema.

El dialer de DINOMI es probablemente la parte más importante en este tipo de campañas, ya que es quien participa en la generación y asignación de llamadas a los agentes.

Se entiende que para que pueda realizarse una campaña saliente es necesario contar con anticipación con un listado de números de teléfonos de abonados. Debemos alimentar al sistema con un archivo que contenga los números telefónicos a marcar.

Al activarse la campaña, el sistema marca los números telefónicos del listado, verificando el número de agentes/operadores libres registrados que se encuentren en la cola. "Tantas llamadas concurrentes como agentes libres".

En este método se une la cola con el número del abonado, no con un agente específico, por lo cual si la llamada es exitosa, entra a la cola y es asignada al siguiente agente libre.

La asignación depende de la política asignada a la cola (linear, wrandom...etc).

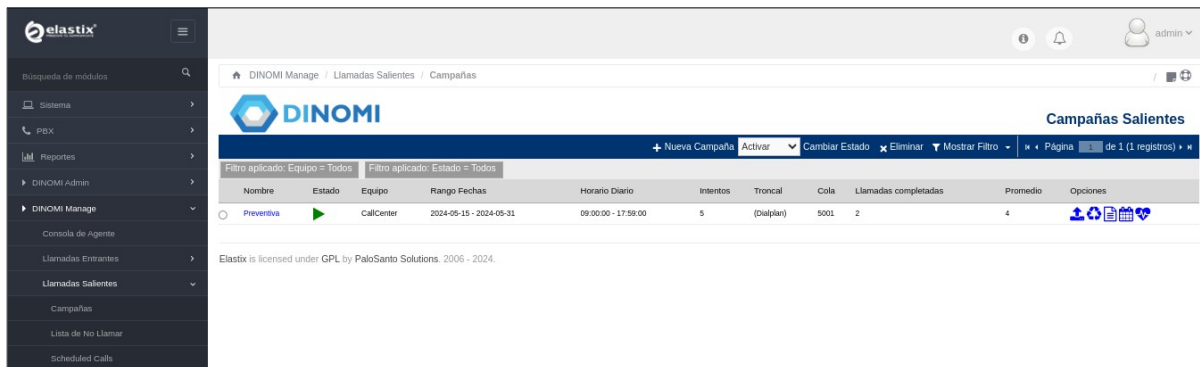
El sistema registra en una base de datos al agente que se asignó a la llamada. Esta información servirá para varios propósitos de consulta.

Al terminar la llamada, el agente pasa al estado ocioso/en espera, y está de nuevo disponible para recibir una llamada.

Este proceso continúa hasta recorrer toda la lista de números. Se puede configurar el número de intentos, de tal manera que el módulo llame a los números que fallaron en ser contactados.

Ubicación

Pestaña “DINOMI Manage”
 SubMenú “Llamadas Salientes”
 Menú lateral: “Campañas”



Listado de información

Nombre	Estado	Equipo	Rango Fechas	Horario Diario	Intentos	Troncal	Cola	Llamadas completadas	Promedio	Opciones
Preventiva		CallCenter	2024-05-15 - 2024-05-31	09:00:00 - 17:59:00	5	(Dialplan)	5001 2		4	

Despliega información de todas las campañas salientes creadas en DINOMI.

Nombre: Referencia de campaña.

Estado:

- Activo
- Pausado
- Inactivo
- Terminado
- Expirado

Equipo: Nombre del equipo al que pertenece.

Rangos Fechas, Horario Diario: Días y horario de ejecución de la campaña.






Intentos: Cantidad de intentos de marcación.

Troncal: Canal de telefonía por el que se ejecutan las llamadas salientes.

Cola: Cola de Asterisk que se utiliza.

Llamadas Completadas / Promedio: información de actividad, llamadas recibidas con éxito y promedio de atención.

Opciones: Acciones sobre la campaña.

-  **Cargar Contactos:** Archivo csv con la información de los clientes.
-  **Reciclar Contactos:** Permite reciclar los contactos.
-  **Datos CSV:** Descarga en archivo csv todos los datos de los clientes y los datos de los formularios asociados.
-  **Llamadas Agendadas:** Permite visualizar las llamadas agendadas.
-  **Monitoreo de campaña:** Permite monitorear en tiempo real la campaña.

Barra de acciones



Nueva Campaña: Crea una campaña.

Eliminar: Elimina la campaña seleccionada. Para seleccionar una campaña, utilizar el ítem de selección ubicado a la izquierda del listado.

Cambiar Estado: Cambia el estado de la campaña, Activar - Desactivar.

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Mostrar Filtro: Se dispone de campos para filtrar la información a presentar.

Para efectuar una búsqueda personalizada, completar los campos pertinentes.

En fondo gris se presenta los filtros seleccionados en la búsqueda.

Crear una campaña

En el módulo “Campañas” tomar la acción “Nueva Campaña”.

Se despliega la siguiente pantalla:

Tipo de campaña	Nombre	Rango Fechas	Horario Diario
outgoing	Preventiva	2024-05-15/2024-05-31	09:00:00/17:59:00

Pestaña: Parámetros básicos.

Nombre: Identificador de la campaña.

Equipo: Equipo al cual pertenece.

Rango Fechas: Rango de días durante el cual la campaña estará activa.

Horario Diario: Rango de horas diarias en el cual la campaña estará activa.

Autorización de agentes para llamadas secundarias:

Ninguno: Ningún agente puede realizar llamadas secundarias.

Por agente: El agente que tiene activa la llamada secundaria en la configuración (módulo Agentes) podrá realizar la marcación.

Todos los agentes: Los agentes pueden realizar llamadas secundarias.

Administrar Colas - Cola: Cola de telefonía asociada a la campaña.

Administrar pausas - Pausas de campaña: Activar o desactivar recesos de campaña.

Campañas usando cola en horarios que se cruzan:			
Tipo de campaña	Nombre	Rango Fechas	Horario Diario
outgoing	Preventiva	2024-05-15/2024-05-31	09:00:00/17:59:00

Campañas usando cola en horarios que se cruzan:

No hay cruces de horario: La cola se puede utilizar en la campaña.

Información de la campaña: La cola no se puede utilizar en la campaña.

Pestaña: Formularios y URLs externos.

Administrar Troncales - Troncal: Canal de telefonía por el que se ejecutan las llamadas salientes.

Opción por defecto - (Por Plan de Mercado): El dialer disca utilizando el dialplan por defecto de Asterisk.

Max. Canales a usar: Cantidad máxima de canales a utilizar, es valor límite de llamadas simultáneas.

Intentos: Cantidad de intentos de marcación, si se coloca el valor 0, solamente se llama 1 una vez.

Contextos: El contexto que utiliza la campaña. Si no disponemos de un contexto específico para el manejo de nuestro Call center, colocaremos siempre "from-internal".

Comportamiento predictivo:

NO: Desactiva el comportamiento predictivo.

Valor Global: Acoge la configuración global del comportamiento predictivo.

SI: Activa el comportamiento predictivo.

Sobrecolocar llamadas:

NO: Desactiva el sobrocolocar llamadas.

Valor Global: Acoge la configuración global de sobrecolocar llamadas.

SI: Activa el sobrocolocar llamadas.

Contexto Saliente: El contexto que utilizará la campaña. Si no disponemos de un contexto específico para el manejo de nuestro Call center, colocaremos siempre "from-internal".

Caller ID de llamada saliente: Caller ID que utiliza la campaña. Si no disponemos de un caller id para el manejo de nuestro Call center, acogerá el caller ID de la línea telefónica.

Umbral de llamada corta: Tiempo en segundos para catalogar una llamada como shortcall.

Activar AMD: Encender la detección de máquina contestadora para la campaña.

Meta de porcentaje de servicio: El porcentaje regula la predicción de forma que se tenga una certeza de xxx% de que efectivamente el agente se liberará y podrá atender la llamada.

Pestaña: Formularios y URLs externos.

Administrar Formulario - Formulario: Formulario estático que se le presentará al agente en su consola.

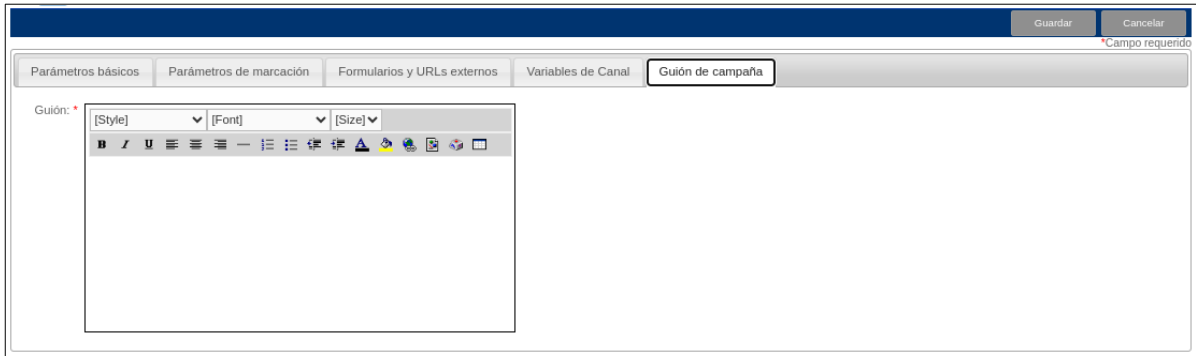
Administrar formularios dinámicos - Formulario dinámico: Formulario dinámico que utilizará el agente cuando contacte con el cliente.

Activar Pausa de formulario: Tiempo de receso (segundos) entre llamadas.

Administrar URLs Externos - URLs Externos: URL externa que se invoca al momento en que se contacta con el cliente.

Pestaña: Variables de canal.

Quando una llamada se asigna a un agente, las variables de canal ingresadas aquí serán extraídas del canal de la llamada y mostradas al agente como atributos adicionales. Esto se puede usar para mostrar el resultado de un AGI ejecutado por el plan de marcado.



Pestaña: Guion de campaña.

Guion: Script específico para la campaña (sobrescribe el script por defecto de la cola).

Los campos indicados con * son obligatorios

Al finalizar la inserción dar click en “Guardar” para grabar los datos o “Cancelar” para cancelar la creación.

Cargar contactos

En el módulo “*Campañas*” tomar la acción “*Cargar Contactos*”.

Se despliega la siguiente pantalla:

Información a completar:

Codificación de Archivos de Llamadas: Formato de codificación del archivo CSV.

Archivo de llamadas: Carga archivo CSV.

Separador de campos: Separador utilizado en el archivo CSV.

Al finalizar la selección del archivo CSV dar click en “Guardar” para cargar los datos o “Cancelar” para cancelar.

Formato de archivo CSV

El archivo CSV para la inserción de los números a llamar debe de mantener el siguiente formato: “Texto CSV (.csv)”. El delimitador de campo, los cuales pueden ser: coma (,) Punto y coma (;) Barra vertical (|) Tabulador. En la codificación del archivo es recomendable escoger “UTF-8”.

Debe de tener al menos una columna teléfono:

```
"telefono"  
099123456
```

098123456
097123456

Se puede incorporar información adicional al número telefónico, se agrega el nombre del campo como columna extra al archivo:

"telefono","nuevo_campo1","nuevo_campo2",....,"nuevo_campoX"

Por ejemplo:

```
"telefono","nombre","apellido","cedula"  
099123456,"Eduardo","ApellidoEduardo","11111111"  
098123456,"Pedro","ApellidodePedro","22222222"  
097123456,"Juan","ApellidodeJuan","33333333"
```

Trabajando con varios números por cliente

El archivo CSV se mantiene igual, solamente se modifica el campo teléfono, en vez de ser un único número, la columna se compone de todos los números a los cuales se puede contactar al cliente separados por guion medio "-".

telefono1-telefono2-...telefonoX

En el ejemplo:

```
"telefono"  
099123456-099123123-099321321  
098111111-098444444  
097222222
```

Si el registro tiene solamente 1 numero, se coloca sin guion.

Para el caso con información extra:

```
"telefono","nombre","apellido","cedula"  
099123456-099123123-099321321,"Eduardo","ApellidoEduardo","11111111"  
098111111-098444444,"Pedro","ApellidodePedro","22222222"  
097222222,"Juan","ApellidodeJuan","33333333"
```


Reciclar de Contactos

El reciclado de contactos es una prestación de las campañas salientes, que su principal cometido es reactivar los datos de los clientes a llamar.

Dicha reactivación se realiza mediante diferentes métodos y selecciones.

Depende del status de telefonía, por ejemplo se puede reciclar una campaña cuyos clientes no contestaron.

O dependiendo de campos en el formulario dinámico de la campaña. (ver formularios dinámicos, campos reciclables).

DINOMI Reciclar contactos para campaña: "Preventiva"

Contar selección filtrada Reciclar Cancelar *Campo requerido

Contactos seleccionados: Desconocido
Números seleccionados: Desconocido

Nombre: *

Rango Fechas: * Inicio Fin

Horario Diario: * HH:MM Hora inicial
HH:MM Hora final

Clonar formularios asignados y datos recogidos:

Criterios Selección

Contactos intentados: No intentados Cualquiera Intentados

Contactos contactados: No contactados Cualquiera Contactados

Nodo Campo Valor

No hay campos reciclables seleccionados

Campo: ... Elegir ...

Información a completar:

Nombre: Identificador de la campaña reciclada.

Rango Fechas: Rango de días durante el cual la campaña reciclada estará activa.

Horario Diario: Rango de horas diarias en el cual la campaña reciclada estará activa.

Clonar formularios asignados y datos recogidos: Permite la clonación del formulario estático y los datos recaudados en la campaña saliente

Criterios:

Contactos intentados: Los contactos cuyos números telefónicos fueron marcados por la campaña saliente pero no fueron contactados.

No intentados: Contactos cuyos números telefónicos no fueron marcados por la campaña saliente.

Cualquiera: Todos los contactos intentados y no intentados.

Intentados: Contactos cuyos números telefónicos fueron marcados por la campaña saliente pero no fueron contactados.

Contactos contactados: Los contactos cuyos números telefónicos fueron marcados por la campaña saliente y fueron contactados.

No contactados: Contactos cuyos números telefónicos no fueron marcados por la campaña saliente.

Cualquiera: Todos los contactos contactados y no contactados.

Contactados: Contactos cuyos números telefónicos fueron marcados por la campaña saliente y fueron contactados.

Reciclar nodo Formulario Dinámico: Permite activar nodos reciclados de un formulario dinámico.

Nodo	Campo	Valor
No hay campos reciclables seleccionados		
Campo	--- Elegir ---	--- Elegir ---

Botón “Contar selección filtrada”: Cantidad de contactos y números telefónicos reciclados, los cuales se van a visualizar en los campos Contactos Seleccionados y Números Seleccionados.

		Contar selección filtrada	Reciclar	Cancelar
Contactos seleccionados:	292			
Números seleccionados:	292			

*Campo requerido

Al finalizar la configuración dar click en “Reciclar” para reciclar los contactos de una campaña saliente o “Cancelar” para cancelar.

Módulo: Lista de No Llamar

Ubicación

Pestaña “DINOMI Manage”

SubMenú “Llamadas Salientes”

Menú lateral: “Lista de No Llamar”

DINOMI		Lista de No Llamar		admin	
Búsqueda de módulos					
Sistema		+ Agregar ✕ Eliminar ⬇ Descargar			
Encuesta		Página 1 de 64 (952 registros)			
Números telefónicos	Fecha de Ingreso	Estado			
<input type="checkbox"/> 0203211298	2022-08-31 07:27:17	Activo			
<input type="checkbox"/> 022036253	2022-05-06 15:45:30	Activo			
<input type="checkbox"/> 022127451	2022-05-06 15:45:30	Activo			
<input type="checkbox"/> 022250009	2023-12-20 15:11:39	Activo			
<input type="checkbox"/> 022250638	2022-09-21 11:33:34	Activo			
<input type="checkbox"/> 022261036	2022-05-06 15:45:30	Activo			
<input type="checkbox"/> 022263674	2022-05-06 15:45:30	Activo			
<input type="checkbox"/> 022296362	2022-05-06 15:45:30	Activo			
<input type="checkbox"/> 022300211	2022-05-06 15:45:30	Activo			

Listado de información

Números telefónicos	Fecha de Ingreso	Estado
<input type="checkbox"/> 0203211298	2022-08-31 07:27:17	Activo
<input type="checkbox"/> 022036253	2022-05-06 15:45:30	Activo
<input type="checkbox"/> 022127451	2022-05-06 15:45:30	Activo
<input type="checkbox"/> 022250009	2023-12-20 15:11:39	Activo

Despliega el listado de números telefónico que no serán marcados a través de una campaña saliente:

Número telefónicos: Número telefónico agendado.

Fecha de ingreso: Fecha y hora de registro.

Estado: Activo o Inactivo del número telefónico.

Barra de acciones



Agregar: Agrega números telefónicos.

Eliminar: Elimina el número telefónico.

Descargar: Permite descargar lo mostrado en formato CSV, EXCEL y PDF.

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

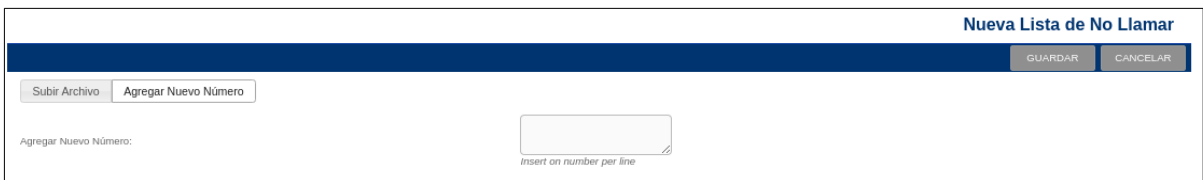
Agregar contactos a Lista de No Llamar

En el módulo “Lista de No Llamar” tomar la acción “Agregar”.

Se despliega la siguiente pantalla:



Subir Archivo: Carga archivo csv con números telefónicos.



Agregar Nuevo Número: Permite especificar números telefónicos en el cuadro de texto.

Al finalizar dar click en “Guardar” para cargar los datos o “Cancelar” para cancelar.

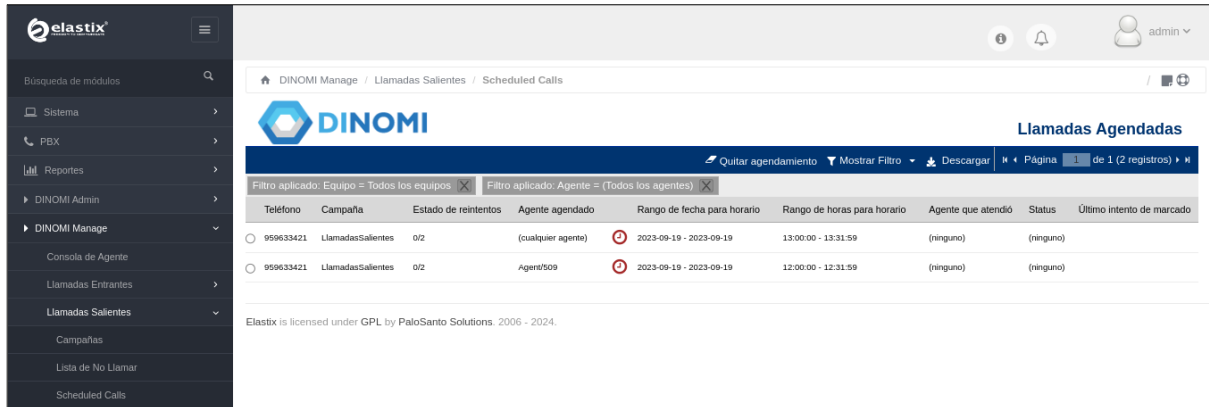
Módulo: Llamadas Agendadas

Ubicación

Pestaña "DINOMI Manage"

SubMenú "Llamadas Salientes"

Menú lateral: "Scheduled Calls"



The screenshot shows the 'Llamadas Agendadas' page in the Elastix interface. The page title is 'Llamadas Agendadas'. The breadcrumb navigation is 'DINOMI Manage / Llamadas Salientes / Scheduled Calls'. The page features a table with the following data:

Teléfono	Campaña	Estado de reintentos	Agente agendado	Rango de fecha para horario	Rango de horas para horario	Agente que atendió	Status	Último intento de marcado
959633421	LlamadasSalientes	0/2	(cualquier agente)	2023-09-19 - 2023-09-19	13:00:00 - 13:31:59	(ninguno)	(ninguno)	
959633421	LlamadasSalientes	0/2	Agente/509	2023-09-19 - 2023-09-19	12:00:00 - 12:31:59	(ninguno)	(ninguno)	

Listado de información

Teléfono	Campaña	Estado de reintentos	Agente agendado	Rango de fecha para horario	Rango de horas para horario	Agente que atendió	Status	Último intento de marcado
959633421	LlamadasSalientes	0/2	(cualquier agente)	2023-09-19 - 2023-09-19	13:00:00 - 13:31:59	(ninguno)	(ninguno)	
959633421	LlamadasSalientes	0/2	Agente/509	2023-09-19 - 2023-09-19	12:00:00 - 12:31:59	(ninguno)	(ninguno)	

Despliega información de los números telefónicos agendados.

Teléfono: Número telefónico agendado.

Campaña: Nombre de la campaña.

Estado de reintentos: Cantidad de intentos de marcación.

Agente agendado: Indica el criterio de asignación de la llamada agendada, (Cualquier agente, el número de agente).

Rango de Fechas para Horario: Rango de días durante el cual la llamada agendada estará activa.

Rango de Horas para Horario: Rango de horas diarias en el cual la llamada agendada estará activa.

Agente que atendió: Indica el agente que atendió la llamada agendada.

Status: Estado de la llamada agendada.

Último intento de marcado: Fecha y hora de la marcación realizada al número telefónico.

Barra de acciones



The action bar includes the following elements:

- Quitar agendamiento
- Mostrar Filtro
- Descargar
- Página 1 de 18 (360 registros)

Quita agendamiento: Elimina el número telefónico agendado.

Descargar: Permite descargar lo mostrado en formato CSV, EXCEL y PDF.

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Mostrar Filtro: Se dispone de campos para filtrar la información a presentar.

Para efectuar una búsqueda personalizada, completar los campos pertinentes.

En fondo gris se presenta los filtros seleccionados en la búsqueda.

Agendadas desde:	<input type="text"/>	Filter	Campaña saliente:	(Todas las llamadas salientes)	Filter
Agendadas hasta:	<input type="text"/>		Equipo:	Todos los equipos	
Teléfono:	<input type="text"/>		Num.Agente:	(Todos los agentes)	
Estado pendiente:	(Todas las llamadas agendadas)				

Administración de Campañas Manuales

Módulo: Manual Calls

Ubicación

Pestaña "DINOMI Manage"

SubMenú "Manual Calls"

Menú lateral: "Manual Campaigns"

Nombre	Estado	Equipo	Rango Fechas	Horario Diario	Opciones
campman_integracion_2024_T1		Test	2024-01-01 - 2024-12-31	00:00:00 - 23:59:00	

Listado de información

Nombre	Estado	Equipo	Rango Fechas	Horario Diario	Opciones
campman_integracion_2024_T1		Test	2024-01-01 - 2024-12-31	00:00:00 - 23:59:00	

Despliega información de las campañas manuales creadas en DINOMI.

Nombre: Referencia de campaña.

Estado:

- Activo
- Pausado
- Inactivo
- Terminado
- Expirado

Equipo: Nombre equipo al que pertenece.

Rangos Fechas, Horario Diario: Días y horario de ejecución de la campaña.

Opciones: Acciones sobre la campaña.



Cargar Contactos: Archivo CSV con la información de los contactos.



Datos CSV: Descarga en archivo CSV todos los datos de los contactos y los datos de los formularios asociados.



Monitoreo de campaña: Permite monitorear en tiempo real la campaña.

Barra de acciones



Nueva Campaña: Crea una campaña.

Eliminar: Elimina la campaña seleccionada. Para seleccionar una campaña, utilizar el ítem de selección ubicado a la izquierda del listado.

Change Status: Cambia el estado de la campaña, Activar - Desactivar.

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Mostrar Filtro: Se dispone de campos para filtrar la información a presentar.

Para efectuar una búsqueda personalizada, completar los campos pertinentes.

En fondo gris se presenta los filtros seleccionados en la búsqueda.

Crear una campaña manual

En el módulo “Manual Campaigns” tomar la acción “Nueva Campaña” .

Se despliega la siguiente pantalla:

Pestaña: Parámetros básicos.

Nombre: Identificador de la campaña.

Equipo: Equipo al cual pertenece.

Rango Fechas: Rango de días durante el cual la campaña estará activa.

Horario Diario: Rango de horas diarias en el cual la campaña estará activa.

Autorización de agentes para llamadas secundarias:

Ninguno: Ningún agente puede realizar llamadas secundarias.

Por agente: El agente que tiene activa la llamada secundaria en la configuración (ver módulo Agentes) podrá realizar la marcación.

Todos los agentes: Los agentes pueden realizar llamadas secundarias.

Planilla de contacto: Permite establecer variables para los atributos de contacto. Las variables pueden ser las columnas del archivo csv cargado a la campaña.

Tipo de campaña manual:

Búsqueda Libre: Los contactos se muestra en orden. El agente puede pasar al siguiente contacto sin gestionar el anterior.

Agente reclama contacto en primer marcado: Contacto reservado al agente al momento del marcado.

Secuencial: Los contactos se muestra en orden. El agente puede pasar al siguiente contacto sin gestionar el anterior.

Agente reclama contacto en primer marcado: Contacto reservado al agente, al momento del marcado.

Reclamar contacto al momento de visualizar: Contacto reservado al agente, al momento de visualizarlo en la consola de agente.

Secuencial Restringido: Los contactos se muestra en orden. El agente no puede pasar al siguiente contacto hasta que gestione el anterior.

Agente reclama contacto en primer marcado: Contacto reservado al agente, al momento del marcado.

Reclamar contacto al momento de visualizar: Contacto reservado al agente, al momento de visualizar en la consola de agente.

Ingreso de teléfono por agente: Permite ingresar el número telefónico a marcar a través de la consola de agente.

Limitar historial de intentos de marcado: Cantidad de contactos a visualizar en la consola de agente.

Agentes: Listado de agentes disponibles para asignar a una campaña manual.

Pestaña: Parámetros de marcación.

Contextos: El contexto que utilizará la campaña. Si no disponemos de un contexto específico para el manejo de nuestro Call center, colocaremos siempre "from-internal".

Umbral de llamada corta: Tiempo en segundos para catalogar una llamada como shortcall.

Llamar al contacto automáticamente al seleccionar: Permite que se realice la marcación al momento de seleccionar el contacto a través de la consola de agente.

Despausar al agente al conectar la llamada: Elimina el receso del agente al finalizar la llamada.

Pestaña: Formularios y URLs externos.

Administrar Formulario - Formulario: Formulario estático que se le presentará al agente en su consola.

Administrar formularios dinámicos - Formulario dinámico: Formulario dinámico que utilizará el agente cuando contacte con el cliente.

Activar Pausa de formulario: Tiempo de receso (segundos) entre llamadas.

Administrar URLs Externos - URLs Externos: URL externa que se invoca al momento en que se contacta con el cliente.

Pestaña: Guion de campaña.

Guion: Script específico para la campaña.

Los campos indicados con * son obligatorios

Al finalizar la inserción dar click en “Guardar” para grabar los datos o “Cancelar” para cancelar la creación.

Cargar contactos

En el módulo “Manual Campaigns” tomar la acción “Cargar Contactos”.

Se despliega la siguiente pantalla:

Información a completar:

Codificación de Archivos de Llamadas: Selecciona el formato de codificación del archivo csv.

Archivo de llamadas: Carga archivo csv.

Separador de campos: Separador utilizado en el archivo csv.

Asignar contacto a agente específico:

no: La asignación de contactos a los agentes se realizará de manera aleatoria.

A este agentnick: Asignación de contactos a un agente.

Al agentnick en la columna numerada: Asignación de contactos de acuerdo al número de columna que contiene el Nick de agente en el archivo csv.

Al agentnick en la columna etiquetada: Asignación de contactos de acuerdo al nombre de la cabecera de una columna del archivo CSV que contiene el Nick de agente.

Al finalizar la selección del archivo CSV dar click en “Guardar” para cargar los datos o “Cancelar” para cancelar.

Reportes

Los reportes incluidos en DINOMI están diseñados de manera exclusiva para una operación de este tipo.

El módulo contiene un total de 23 reportes estadísticos:

- Reporte de Receso
- Detalle de Llamadas
- Llamadas por hora
- Llamadas por Agente
- Tiempo de Espera
- Tiempo de Sesión
- Éxito de Llamadas Entrantes
- Gráfico Llamadas por hora
- Información de Agentes
- Troncales por hora
- Performance per Agent
- ACD Performance Display
- Performance by Month
- Performance by Day
- Performance by Weekday
- Efficiency by Agent
- Manual Calls
- Manual Agent Action Log
- Non-answered Agent Ring Log
- Call Duration Histogram
- WebChat Conversations
- WebChat Service Level
- Break Detail

Reporte de Receso

Ubicación

Pestaña "DINOMI Manage"
SubMenú "Reportes"
Menú lateral: "Reporte de Receso"

Es el primer Agente reporte disponible, y contiene tantas columnas como descansos hayamos configurado. El filtro de este reporte permite hacer consultas por un rango de fecha.

DINOMI Manage / Reportes / Reporte de Recesos

Reporte de Recesos

Fecha inicio: 22 May 2024

Fecha Fin: 22 May 2024

Filtro aplicado: Fecha Inicio=22 May 2024 Fecha Fin=22 May 2024

No. de Agente	Nombre Agente	Hold	Form	ALMUERZO	BAÑO	CAPACITACIÓN	REVISION_DOCUMENTOS	GESTIÓN WHATSAPP	BREAK - RECAUDA	BREAK-RECAUDA	CAPACITACION	Total
jbarriga	JUAN PABLO BARRIGA	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
kmunoz	KELLY MUNOZ	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
asuarez	ANDREA SUAREZ	00:00:00	00:00:00	00:53:01	00:05:16	00:00:00	00:39:28	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	01:37:45
drubio	DIEGO RUBIO	00:00:00	00:00:00	00:51:59	00:03:16	00:00:00	00:25:13	02:54:37	00:00:00	00:00:00	00:00:00	04:15:05
lpirela	LORENA PIRELA	00:00:00	00:00:00	01:02:22	00:04:27	00:00:00	00:00:00	00:09:40	00:00:00	00:00:00	00:36:02	01:52:31
nespinoza	NEIBA ESPINOZA	00:00:00	00:00:00	00:55:40	00:00:00	00:00:00	01:12:45	02:34:57	00:00:00	00:00:00	00:00:00	04:43:22
ajaramillo	ALEJANDRA JARAMILLO	00:00:00	00:00:00	00:58:20	00:22:08	00:00:00	01:24:14	03:59:24	00:00:00	00:10:59	00:07:28	07:02:33
enranjo	EDGAR NARANJO	00:00:00	00:00:00	00:48:14	00:31:50	00:00:00	01:36:39	03:16:36	00:00:00	00:00:00	00:20:38	06:33:57
aramirez	ANA RAMIREZ	00:00:00	00:00:00	00:57:03	00:14:27	00:00:00	00:19:43	02:32:54	00:00:00	00:00:00	00:14:57	04:19:04
dsinguenca	DENNISE SINGUENCA	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
mcarrasco	Marcela Carrasco	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
test	test	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
wcumbal	WENDY CUMBAL	00:00:00	00:00:00	00:59:03	00:15:23	00:00:00	00:00:00	03:33:31	00:00:00	00:08:44	00:14:51	05:11:32
Total		00:00:00	00:00:00	07:25:42	01:36:47	00:00:00	05:38:02	19:01:39	00:00:00	00:19:43	01:33:56	35:35:49

El reporte nos permite observar un listado del Nick y nombre del agente, contra los diferentes descansos existentes.

Cada descanso contiene una sumatoria total por agente, y el reporte contiene dos sumatorias generales:

La sumatoria de todos los descansos de cada agente, que se muestra en la columna "Total"

La sumatoria de los tiempos totales de descanso de cada agente por tipo de descanso. Este se muestra en la fila "Total".

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Detalle de Llamada

Ubicación

Pestaña "DINOMI Manage"
SubMenú "Reportes"
Menú lateral: "Detalle de Llamada"

El reporte "Detalle de Llamadas" tiene la particularidad de estar orientado al agente, a diferencia del Reporte de CDRs (PBX Elastix) que está orientado a las extensiones.

Detalle de Llamadas

TGZ de grabaciones | Ocultar Filtro | Descargar | Página 1 de 14 (653 registros)

Fecha Inicio: 22 May 2024 | Filtro

Fecha Fin: 22 May 2024

Teléfono: [Input Field]

Tipo: (Cualquier tipo) | Filtro

Equipo: Todos los equipos

No. Agente: (Todos los agentes)

Cola: (Todas las colas)

Filtro aplicado: Fecha Inicio = 2024-05-22 00:00:00, Fecha Fin = 2024-05-22 23:59:59

Filtro aplicado: Equipo = Todos los equipos

Filtro aplicado: Cola = (Todas las colas)

Filtro aplicado: Agente = (Todos los agentes)

Filtro aplicado: Call Type = (Cualquier tipo)

No. Agente	Agente	Inicio marcado	Fin marcado	Ingreso cola	Hora Inicio	Hora Fin	Duración	Tiempo Espera	Cola	Tipo	Teléfono	Transferencia	Estado	Llamadas secundarias	Recording
nespinoza	NEIBA ESPINOZA	2024-05-22 15:35:29	2024-05-22 15:35:31				-	00:00:00		Marcado manual	0990117087		Ringin		Descargar
ajaramillo	ALEJANDRA JARAMILLO	2024-05-22 15:35:18	2024-05-22 15:35:20				-	00:00:00		Marcado manual	0995848330		NoAnswer		Descargar
nespinoza	NEIBA ESPINOZA	2024-05-22 15:35:08	2024-05-22 15:35:10		2024-05-22 15:35:19	2024-05-22 15:35:26	00:00:07	00:00:00		Marcado manual	0987488564		ShortCall		Descargar
wcumbal	WENDY CUMBAL	2024-05-22 15:34:52	2024-05-22 15:34:53		2024-05-22 15:35:28	2024-05-22 15:35:33	00:00:05	00:00:00		Marcado manual	0987426410		ShortCall		Descargar

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

Tipo: Tipo de campaña, Entrante, Saliente, Manual o Cualquier tipo.

Equipo: Listado de equipos disponibles.

No. Agente: Listado de agente disponibles.

Cola: Listado de colas disponibles.

Teléfono: Campo para colocar un número de teléfono específico

La información presentada es la siguiente:

No. Agente: Nick del agente.

Agente: Nombre del agente.

Inicio marcado: Fecha y hora de inicio de la marcación.

Fin marcado: Fecha y hora fin de la marcación.

Ingreso cola: Fecha y hora de ingreso de la llamada a la cola.

Hora inicio: Fecha y hora de inicio de conversación entre el agente y contacto.

Hora Fin: Fecha y hora de fin de conversación entre el agente y contacto.

Duración: Tiempo de duración de la conversión entre el agente y contacto.

Tiempo Espera: Tiempo de espera del contacto en la cola antes de ser atendido por un agente.

Cola: Número de cola.

Tipo: Tipo de campaña.

Teléfono: Número telefónico marcado.

Transferencia: Número hacia donde se transfirió la llamada.

Estado: Estado de la llamada. (Sucess, ShortCall, NoAnswer, Failure).

Llamada Secundaria: Número telefónico marcado en la llamada secundaria.

Recording: Permite descargar la grabación de la llamada.

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Llamadas por hora

Ubicación

Pestaña "DINOMI Manage"

SubMenú "Reportes"

Menú lateral: "Llamadas por hora"

El reporte "Llamadas por hora", analiza a nivel cola cuantas llamadas fueron efectuadas o recibidas por hora.

Hora	1003	3000	3004	Totales
00:00	0	0	0	0
01:00	0	0	0	0
02:00	0	0	0	0
03:00	0	0	0	0
04:00	0	0	0	0
05:00	0	0	0	0
06:00	0	0	0	0
07:00	0	0	0	0
08:00	0	1	1	2
09:00	5	0	0	5
10:00	1	0	0	1
11:00	11	0	0	11
12:00	0	0	0	0
13:00	0	0	0	0
14:00	0	0	0	0
15:00	0	0	0	0
16:00	0	0	0	0
17:00	0	0	0	0
18:00	0	0	0	0
19:00	0	0	0	0
20:00	0	0	0	0
21:00	0	0	0	0
22:00	0	0	0	0
23:00	0	0	0	0
Total de Llamadas	17	1	1	19
Hora	1003	3000	3004	Totales

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

Tipo: Tipo de campaña, Entrante, Saliente.

Estados: Todas las llamadas, Completadas o Abandonadas.

Cola: Permite filtrar el resultado por cola.

Se detalla el número de las llamadas realizadas en cada hora en un rango de 24 horas, visualizando el resultado por cada una de las colas y una sumatoria de llamadas de cada hora que muestra el total de la operación del Call Center.

El número de llamadas de cada hora corresponde a la suma de llamadas de acuerdo al rango de fecha establecido, es decir que si tomamos un rango de 3 días, el número de llamadas en cada hora será la suma de las llamadas en esa hora durante esos días.

Este resultado global puede no ser efectivo para un análisis estadístico en un rango corto de consulta, por lo que es recomendable analizar los valores por día y establecer información semanal más precisa.

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Llamadas por Agente

Ubicación

- Pestaña "DINOMI Manage"
- SubMenú "Reportes"
- Menú lateral: "Llamadas por Agente"

El reporte de "Llamadas por Agente" nos permite identificar a simple vista cuantas llamadas fueron atendidas por un agente en particular.

No. Agente	Agente	Tipo	Cola	Llamadas Contestadas	Duración	Promedio	Llamada más Larga
asuares	ANDREA SUAREZ	Inbound	1003	10	00:45:02	00:04:30	00:09:59
dsinguen	DENNISE SINGUENCIA	Inbound	3000	1	00:02:25	00:02:25	00:02:25
Total				11	00:47:27	00:04:18	00:09:59

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

No. Agente: Listado de agente disponibles.

Tipo: Tipo de campaña, Entrante, Saliente.

Equipo: Listado de equipos disponibles.

Cola: Listado de colas disponibles.

La información presentada es la siguiente:

No. Agente: Nick del agente.

Agente: Nombre del agente.

Tipo: Tipo de campaña, Entrante, Saliente.

Cola: Número de cola.

Llamadas Contestadas: Cantidad total de llamadas contestadas.

Duración: Tiempo total de llamada contestada.

Promedio: Tiempo promedio de duración de las llamada contestada.

Llamada más larga: Tiempo de la llamada más larga.

Estos resultados nos permiten analizar dos factores clave, el abuso de breaks por parte de los agentes y, por otro lado, si la estrategia de timbrado que hemos seleccionado en una cola es eficiente para nuestro volumen de llamados.

El promedio obtenido es igualmente útil si tenemos un estimado del tiempo que tomará una llamada, esto nos permite revisar de primera mano si el agente está teniendo problemas con la ejecución de la campaña.

En algunos casos, sobre todo si utilizamos la función de marcación predictiva, las llamadas que ingresen a la cola pueden experimentar cierto tiempo de espera hasta ser conectadas con un agente. Por esta razón es importante revisar estos resultados en conjunto con el reporte de "Tiempo de Espera".

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Tiempo de Espera

Ubicación

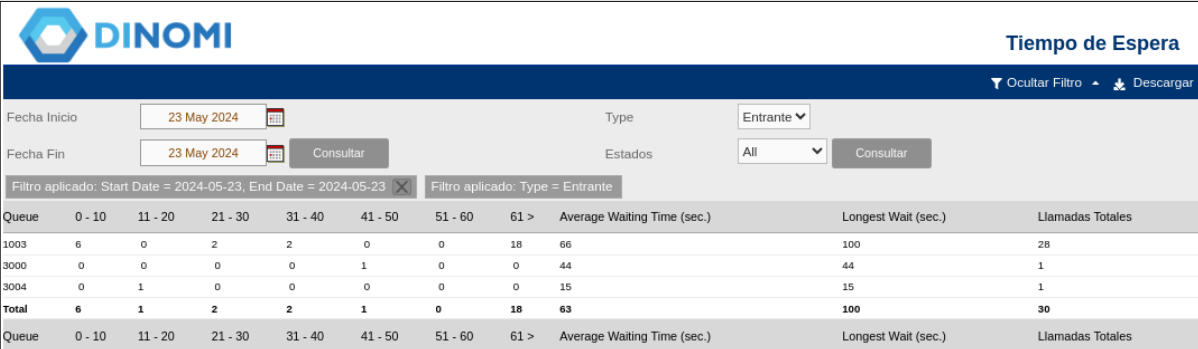
Pestaña "DINOMI Manage"

SubMenú "Reportes"

Menú lateral: "Tiempo de Espera"

El reporte de "Tiempo de Espera" nos permite identificar muy fácilmente el tiempo que una persona llamada tuvo que aguardar hasta ser atendida por un agente.

El análisis y el despliegue de resultados están orientado a la cola.



Queue	0 - 10	11 - 20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	61 >	Average Waiting Time (sec.)	Longest Wait (sec.)	Llamadas Totales
1003	6	0	2	2	0	0	18	66	100	28
3000	0	0	0	0	1	0	0	44	44	1
3004	0	1	0	0	0	0	0	15	15	1
Total	6	1	2	2	1	0	18	63	100	30

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

Tipo: Nos permite clasificar la búsqueda por llamadas entrantes o llamadas salientes.

Estados: Nos permite mostrar todos los resultados disponibles, llamadas exitosas o llamadas abandonadas.

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Tiempo de Sesión

Ubicación

Pestaña “DINOMI Manage”
SubMenú “Reportes”
Menú lateral: “Tiempo de Sesión”

Este reporte nos permite revisar las fechas y horas en las cuales los agentes ingresaron y salieron de la consola de agente.

Agente	Nombre	Fecha Inicial	Fecha Final	Total Sesión	Llamadas entrantes	Llamadas salientes	Llamadas manuales	Tiempo en Llamadas	Servicio(%)	Estado	Extensión de login	Motivo de fin de sesión
ajaramillo	ALEJANDRA JARAMILLO	2024-05-23 10:01:27	2024-05-23 14:30:06	04:28:39	00:00:00	00:00:00	00:09:35	00:09:35	3.57	ONLINE	SIP/307	-
aramirez	ANA RAMIREZ	2024-05-23 09:55:47	2024-05-23 14:30:06	04:34:19	00:00:00	00:00:00	00:14:49	00:14:49	5.40	ONLINE	SIP/305	-
asuaarez	ANDREA SUAREZ	2024-05-23 09:09:39	2024-05-23 14:30:06	05:20:27	00:58:14	00:00:00	00:09:45	01:07:59	21.21	ONLINE	SIP/133	-
dsinguencia	DENNISE SINGUENCIA	2024-05-23 07:25:26	2024-05-23 11:27:32	04:02:06	00:00:00	00:00:00	00:18:52	00:18:52	7.79		SIP/309	Llamada de sesión fue colgada

El reporte nos permite además obtener el tiempo total de conexión de un agente, el tiempo que pasó en llamadas y el porcentaje de servicio, es decir, el tiempo que pasó en llamadas sobre el tiempo en el que estuvo disponible en la consola de agente.

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

Cola: Se clasifica el resultado por colas.

Tipo: Muestra el resultado de forma detallada o general.

Con respecto a la clasificación de búsqueda “Tipo”, al seleccionar la opción “Detallado”, podremos observar cada uno de los ingresos y salidas que tuvieron los agentes en el rango de tiempo seleccionado.

La opción “General” en cambio hace una sumatoria de los valores de tiempo que se presentan.

La forma en que podemos relacionar esta información con una campaña es seleccionando la cola asignada.

La información presentada es la siguiente:

Agente: Nick del agente.

Nombre: Nombre del agente.

Fecha Inicial: Fecha y hora de inicio de sesión.

Fecha Final: Fecha y hora de fin de sesión.

Total Sesión: Tiempo total de sesión.

Llamadas entrantes: Tiempo total de llamada entrante.

Llamadas salientes: Tiempo total de llamada saliente.

Llamadas manuales: Tiempo total de llamada manual.

Tiempo de llamadas: Tiempo total de llamada.

Servicio (%): Porcentaje de servicio (Tiempo total de sesión y tiempo total de llamada).

Estado: Estado actual de conexión del agente.

Extensión Login: Número de extensión de conexión del agente.

Motivo de fin de sesión: Los motivos de fin de sesión del agente son los siguientes:

Llamada de sesión fue colgada.

Fin de sesión.

Desregistro de extensión.

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Éxito de Llamadas Entrantes

Ubicación

Pestaña "DINOMI Manage"

SubMenú "Reportes"

Menú lateral: "Éxito de Llamadas Entrantes"

El reporte de "Éxito de Llamadas Entrantes" muestra en detalle el resultado de la(s) campaña(s) entrante(s), para cada una de las colas disponibles.

DINOMI		Éxito de Llamadas Entrantes		
		Ocultar Filtro		Descargar
Fecha Inicio:	23 May 2024	Buscar		
Fecha Fin:	23 May 2024			
Filtro aplicado: Fecha Inicio = 23 May 2024, Fecha Fin = 23 May 2024				
Cola	Exitosas	Abandonadas	Tiempo de espera	Llamadas Totales
1003	12	19	00:34:06	31
3000	1	0	00:00:44	1
3004	0	1	00:00:15	1
Total	13	20	00:35:05	33
Cola	Exitosas	Abandonadas	Tiempo de espera	Llamadas Totales

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

La información presentada es la siguiente:

Cola: Número de Cola.

Exitosas: Cantidad de llamadas contestadas.

Abandonadas: Cantidad de llamadas abandonadas.

Tiempo de espera: Tiempo total de espera de los contactos en cola.

Llamadas totales: Cantidad total de llamadas. (Exitosas, Abandonadas).

Cada cola muestra el total de llamadas, llamadas exitosas, abandonadas y el tiempo de espera. Al igual que el reporte de llamadas por hora, es más efectivo revisarlo por un rango de tiempo diario, o por el rango de tiempo que duró la campaña.

Aunque no está clasificado como un reporte en tiempo real, la información se actualiza conforme se completan llamadas en el sistema con lo cual podemos ver de manera global resultados de efectividad de la campaña al comparar llamadas exitosas con llamadas abandonadas.

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Gráfico de Llamadas por hora

Ubicación

Pestaña "DINOMI Manage"

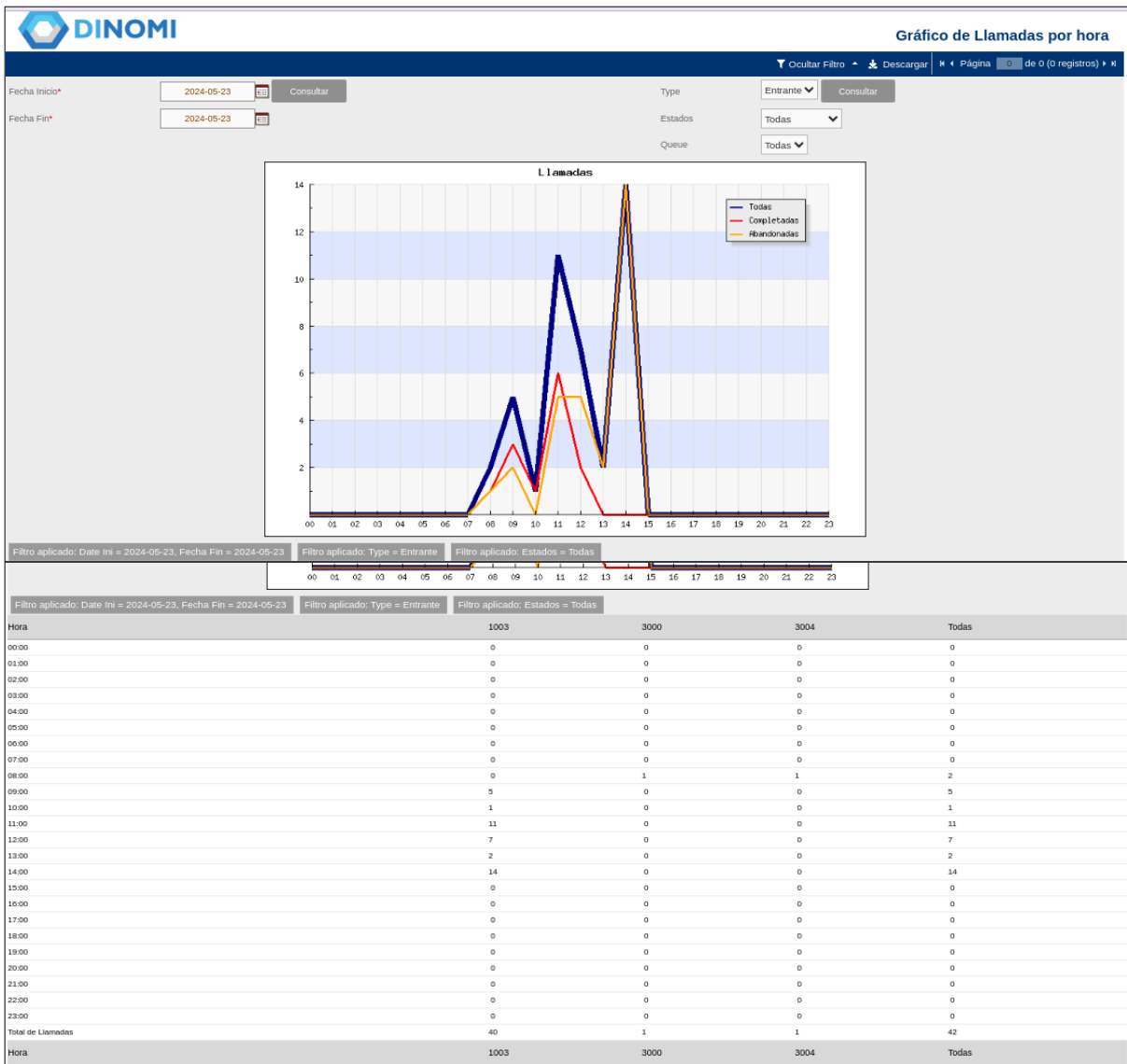
SubMenú "Reportes"

Menú lateral: "Gráfico de Llamadas por hora"

El reporte "Gráfico de llamadas por hora", nos brinda una representación gráfica de las llamadas durante un periodo determinado de tiempo, para un rango de 24 horas.

Este reporte resulta particularmente útil para las campañas entrantes, ya que nos mostrará de forma práctica la cantidad de llamadas abandonadas.

También resulta muy útil para las llamadas salientes, ya que podremos apreciar la cantidad de llamadas completadas en relación a las llamadas marcadas y de ésta forma podamos realizar ajustes al dialer para optimizar su desempeño.



Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

Tipo: Nos permite seleccionar el tipo de operación entre llamadas entrantes o salientes.

Estados: Nos permite clasificar el estado de la llamada como: Todas, Completadas o Abandonadas.

Cola: Nos permite clasificar el resultado por colas.

Al igual que el reporte de llamadas por hora, es más efectivo revisarlo por un rango de tiempo diario, o por el rango de tiempo que duró la campaña.

Este puede ser un reporte efectivo para analizar visualmente las horas de mayor actividad en una campaña entrante.

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Información del Agente

Ubicación

Pestaña "DINOMI Manage"
SubMenú "Reportes"
Menú lateral: "Información del Agente"

El reporte "Información del Agente" nos muestra información detallada de cada Agente, como la primera y la última conexión, el tiempo total de conexión del agente, conteos de llamada, entre otros.

La información de este reporte es útil para ver la efectividad del agente, sobre todo cuando estos trabajan en base a resultados.

NOMBRE AGENTE		ALEJANDRA JARAMILLO	
DATOS SOBRE LA CONEXION			
Primera Conexión	2024-05-23 10:01:27		
Última Desconexión	2024-05-23 15:04:11		
Tiempo de Conexión	05:02:44		
Conteo de Conexiones	1		
LLAMADAS ENTRANTES			
Conteo llamadas entrantes	0 Llamada(s) (0 Monitoreadas, 0 No Monitoreadas)		
Llamadas/h	0.00		
Tiempo Llamadas entrantes	00:00:00		
Media Llamadas entrantes	0 (Sólo monitoreadas)		
MOTIVO NO-DISPONIBILIDAD			
Receso	Conteo	Hora	Porcentaje de no-disponibilidad
ALMUERZO	1	00:59:44	23.33 %
BAÑO	1	00:02:41	1.05 %
CAPACITACION	1	00:10:16	4.01 %
GESTIÓN WHATSAPP	7	01:31:31	35.74 %
REVISION_DOCUMENTOS	4	01:31:50	35.87 %

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

Cola: Permite clasificar el reporte por colas.

No. Agente: Es un valor requerido, sino lo ingresamos el reporte arrojará un error.

Este es un reporte individual y no muestra resultados globales de campañas, por lo cual debemos seleccionar la cola que queremos revisar.

Podríamos decir que este reporte es la hoja de vida del agente.

Este reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Troncales por Hora

Ubicación

Pestaña "DINOMI Manage"
SubMenú "Reportes"
Menú lateral: "Troncales por Hora"

El reporte "Troncales por Hora", nos permite revisar la utilización de cada troncal por hora, durante un rango de fecha determinado.

Otra información importante constituye la cantidad de llamadas entrantes, respondidas y abandonas. Aunque parte de la información obtenida generará sumatorias, permite revisar datos en tiempo real de las llamadas que están en cola o que han sido abandonadas.

Periodo de Tiempo	Entradas	Respondidas	Abandonadas	En cola	Sin monitorear
08:00:00 - 09:00:00	2	1	1	0	0
09:00:00 - 10:00:00	5	3	2	0	0
10:00:00 - 11:00:00	1	1	0	0	0
11:00:00 - 12:00:00	11	6	5	0	0
12:00:00 - 13:00:00	7	2	5	0	0
13:00:00 - 14:00:00	2	0	2	0	0
14:00:00 - 15:00:00	15	0	15	0	0
15:00:00 - 16:00:00	9	0	8	1	0
TOTAL	52	13	38	1	0

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

Troncal: Permite clasificar el reporte por troncal.

La información presentada es la siguiente:

Periodo de Tiempo (en horas): Rango de horas de llamadas entrantes.

Entradas: Cantidad de llamadas entrantes.

Respondidas: Cantidad de llamadas contestadas.

Abandonadas .- Cantidad de llamadas abandonadas.

En cola.- Cantidad de llamadas en cola.

Sin monitorear.- Cantidad de llamadas sin finalización correcta.

Puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Performance per Agent

Ubicación

Pestaña "DINOMI Manage"

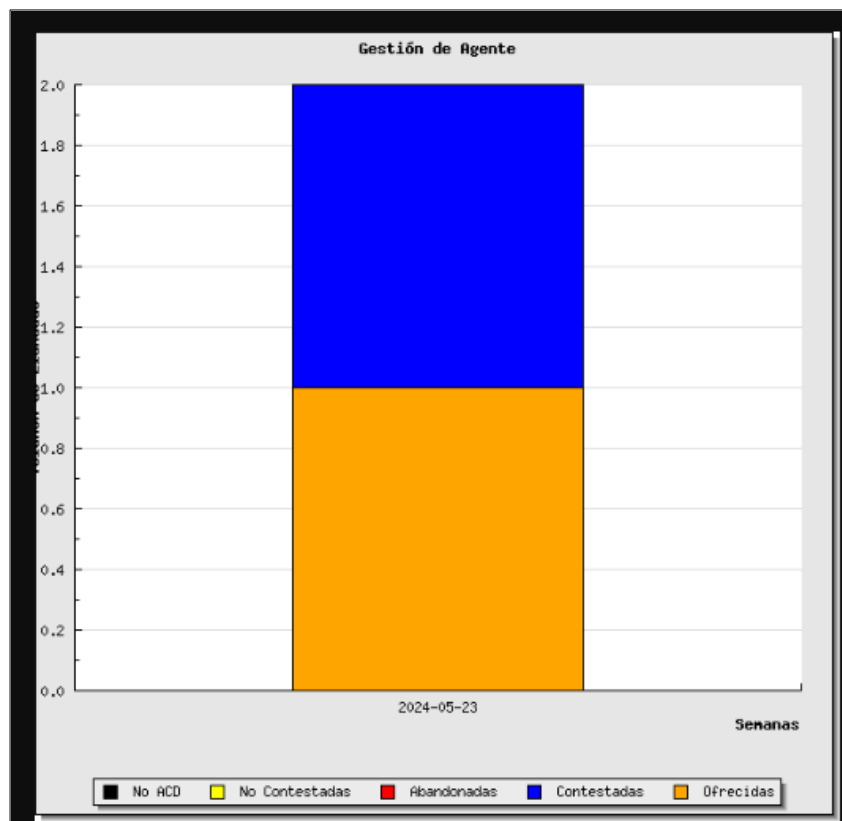
SubMenú "Reportes"

Menú lateral: "Performance per Agent"

El reporte "Performance per Agent" o "Gestión de Agentes" nos permite conocer la cantidad de llamadas que ha gestionado un agente por rango de fechas como también el tiempo promedio de espera y tiempo promedio servicio. El reporte permite el filtrado por rango de fechas.

DINOMI		Gestión de Agentes							
Fecha Inicio: *		23 May 2024	Buscar					Ocultar Filtro	Descargar
Fecha Fin: *		23 May 2024							
Filtro aplicado: Fecha Inicio = 23 May 2024, Fecha Fin = 23 May 2024									
Agente	Date	Entrantes Ofrecidas	Entrantes Contestadas	Entrantes Abandonadas	Salientes No Contestadas	Total Salientes	Tiempo Promedio Espera (s)	Tiempo Promedio Servicio (s)	
VDIAZ	2024-05-23	1	1	0	0	0	292	608	

Al seleccionar el nick del agente se muestra un gráfico estadístico de lo indicado en el reporte.



Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

La información presentada es la siguiente:

Agente: Nick del agente.

Date: Fecha de rango de búsqueda.

Entrantes Ofrecidas: Cantidad de llamadas entrantes ofrecidas al agente.

Entrantes Contestadas: Cantidad de llamadas entrantes contestadas al agente.

Entrantes Abandonadas: Cantidad de llamadas abandonadas.

Salientes No Contestadas: Cantidad de llamadas salientes no contestadas por el agente.

Total de Llamadas Salientes: Cantidad de llamadas salientes contestadas por el agente.

Tiempo Promedio de Espera (s): Tiempo total de espera en Cola.

Tiempo Promedio de Servicio: Porcentaje de servicio (Tiempo total de sesión y tiempo total de llamada).

Puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

ACD Performance Display

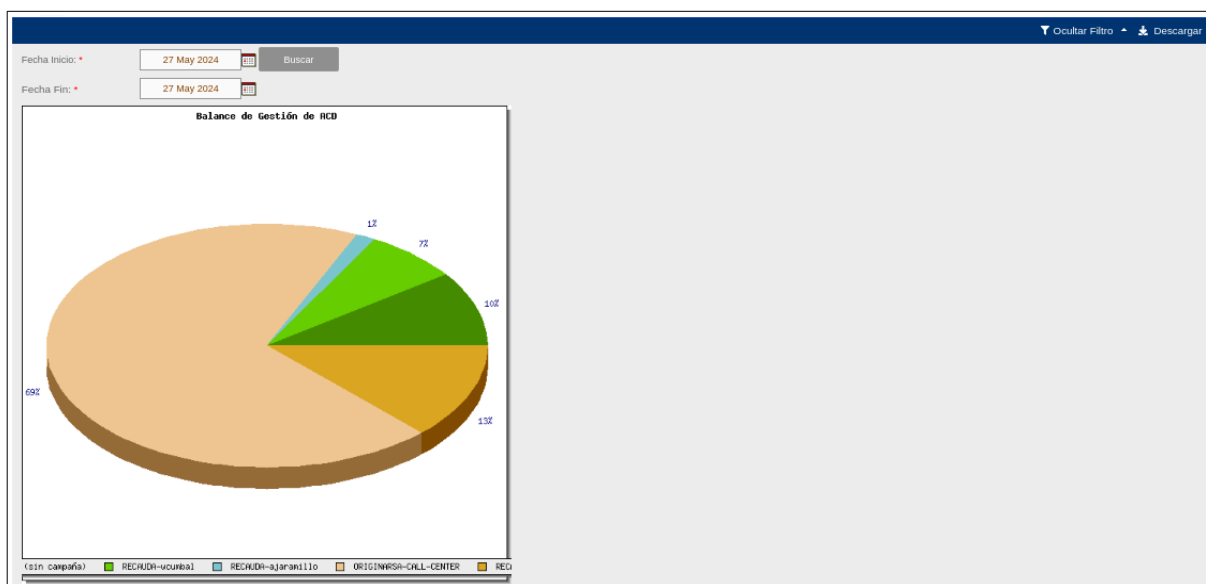
Ubicación

Pestaña "DINOMI Manage"

SubMenú "Reportes"

Menú lateral: "ACD Performance Display"

El reporte "ACD Performance Display" o "Balance de Gestión de ACD" nos permite analizar la gestión de las campañas entrantes para determinar el porcentaje de éxito o fracaso de cada una de ellas. El reporte permite el filtrado por rango de fechas y nos muestra un gráfico tipo pastel del porcentaje de ingreso total de llamadas (Contestadas, Abandonadas).



Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

DINOMI		Balance de Gestión de ACD					
		Mostrar Filtro		Descargar			
Filtro aplicado: Fecha Inicio = 27 May 2024, Fecha Fin = 27 May 2024							
Campaña	Cola	Llamadas	Porcentaje	Contestadas	Porcentaje	Abandonadas	Porcentaje
(sin campaña)	1003	7	9.8591549295775 %	0	0%	7	100%
RECAUDA-wcumbal	3001	5	7.0422535211268 %	0	0%	5	100%
RECAUDA-ajaramillo	3006	1	1.4084507042254 %	0	0%	1	100%
ORIGINARSA-CALL-CENTER	1003	49	69.014084507042 %	27	55.102040816327%	22	44.897959183673%
RECAUDA	3000	9	12.676056338028 %	6	66.666666666667%	3	33.333333333333%
Total		71	100%	33	46.478873239437%	38	53.521126760563%
Campaña	Cola	Llamadas	Porcentaje	Contestadas	Porcentaje	Abandonadas	Porcentaje

La información presentada es la siguiente:

Campaña: Nombre de campaña.

Cola: Número de Cola.

Llamadas: Cantidad total de llamadas. (Contestadas, Abandonadas).

Porcentaje: Comparación porcentual del total de llamadas recibidas entre las campañas entrantes.

Contestadas: Cantidad de llamadas contestadas.

Porcentaje: Comparación porcentual entre el total de llamadas recibidas y contestadas de la campaña entrante.

Abandonadas: Cantidad de llamadas abandonadas.

Porcentaje: Comparación porcentual entre el total de llamadas recibidas y abandonadas de la campaña entrante.

Puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Performance by Month

Ubicación

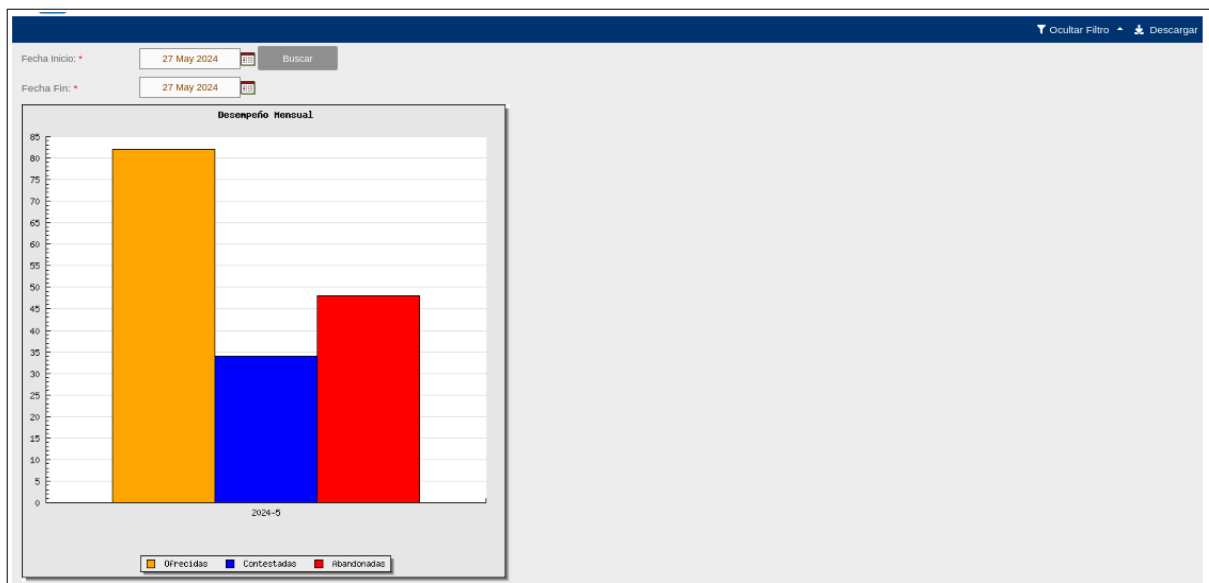
Pestaña "DINOMI Manage"

SubMenú "Reportes"

Menú lateral: "Performance by Month"

El reporte "Performance by Month" o "Desempeño Mensual" nos permite analizar la gestión mensual de las campañas entrantes. El reporte también permite el filtrado por rango de fechas y nos muestra un gráfico tipo barra de las llamadas ofrecidas, contestadas y abandonadas.

DINOMI		Desempeño Mensual								
		Mostrar Filtro		Descargar						
Filtro aplicado: Fecha Inicio = 27 May 2024, Fecha Fin = 27 May 2024										
Año	Mes	Entrantes Ofrecidas	Entrantes Contestadas	Entrantes Abandonadas	Porcentaje Contestadas	Porcentaje Abandonadas	Tiempo Promedio Espera Antes de Contestar (s)	Tiempo Promedio Espera Antes de Abandonar (s)	Tiempo Servicio (s)	Número de Agentes
2024	5	82	34	48	41.46	58.54	4.49	46.38	5856	6



Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

La información presentada es la siguiente:

Año: Año seleccionado en el filtro de búsqueda.

Mes: Mes seleccionado en el filtro de búsqueda.

Entrantes Ofrecidas: Cantidad de llamadas entrantes.

Entrantes Contestadas: Cantidad de llamadas entrantes contestadas.

Entrantes Abandonadas: Cantidad de llamadas abandonadas.

Porcentaje Contestadas: Porcentaje de contestadas (Entrantes Ofrecidas y Entrantes Contestadas).

Porcentaje Abandonadas: Porcentaje de abandonadas (Entrantes Ofrecidas y Entrantes Abandonadas).

Tiempo Promedio Espera Antes de Contestar (s): Tiempo promedio en segundos de espera de los contactos antes de ser atendido por un agente.

Tiempo Promedio Espera Antes de Abandonar (s): Tiempo promedio de espera en segundos de los contactos antes de cerrar la llamada en una cola de atención.

Tiempo Servicio (s): Tiempo total en segundos de las llamadas entrantes contestadas por los agentes.

Número de Agentes: Cantidad total de agentes que contestaron llamadas por campañas entrantes.

Puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

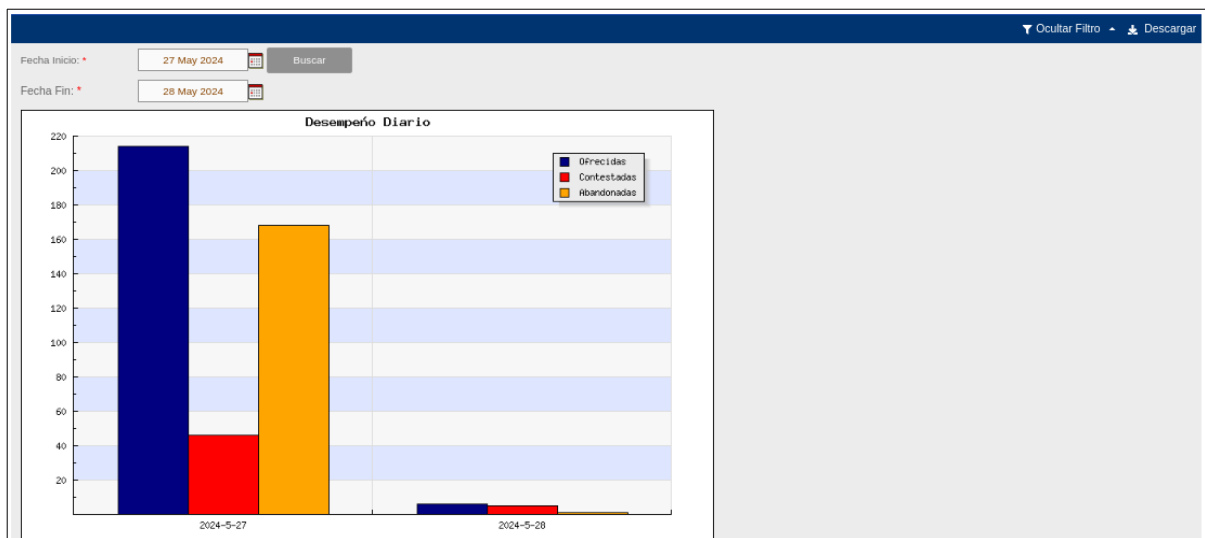
Performance by Day

Ubicación

Pestaña "DINOMI Manage"
SubMenú "Reportes"
Menú lateral: "Performance by Day"

El reporte "Performance by Day" o "Desempeño Diario" nos permite analizar la gestión diaria de las campañas entrantes. El reporte también permite el filtrado por rango de fechas y nos muestra un gráfico tipo barra de las llamadas ofrecidas, contestadas y abandonadas.

Año		Mes		Día		Entrantes Ofrecidas	Entrantes Contestadas	Entrantes Abandonadas	Porcentaje Contestadas	Porcentaje Abandonadas	Tiempo Promedio Espera Antes de Contestar (s)	Tiempo Promedio Espera Antes de Abandonar (s)	Tiempo Servicio (s)	Número de Agentes
2024	5	27	214	46	168	21.50	78.50	3.69	67.16	8488	7			
2024	5	28	6	5	1	83.33	16.67	3.83	2.50	896	1			



Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

La información presentada es la siguiente:

Año: Año seleccionado en el filtro de búsqueda.

Mes: Mes seleccionado en el filtro de búsqueda.

Día: Día seleccionado en el filtro de búsqueda.

Entrantes Ofrecidas: Cantidad de llamadas entrantes.

Entrantes Contestadas: Cantidad de llamadas entrantes contestadas.

Entrantes Abandonadas: Cantidad de llamadas abandonadas.

Porcentaje Contestadas: Porcentaje de contestadas (Entrantes Ofrecidas y Entrantes Contestadas).

Porcentaje Abandonadas: Porcentaje de abandonadas (Entrantes Ofrecidas y Entrantes Abandonadas).

Tiempo Promedio Espera Antes de Contestar (s): Tiempo promedio en segundos de espera de los contactos antes de ser atendido por un agente.

Tiempo Promedio Espera Antes de Abandonar (s): Tiempo promedio de espera en segundos de los contactos antes de cerrar la llamada en una cola de atención.

Tiempo Servicio (s): Tiempo total en segundos de las llamadas entrantes contestadas por los agentes.

Número de Agentes: Cantidad total de agentes que contestaron llamadas por campañas entrantes.

Puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Performance by Weekday

Ubicación

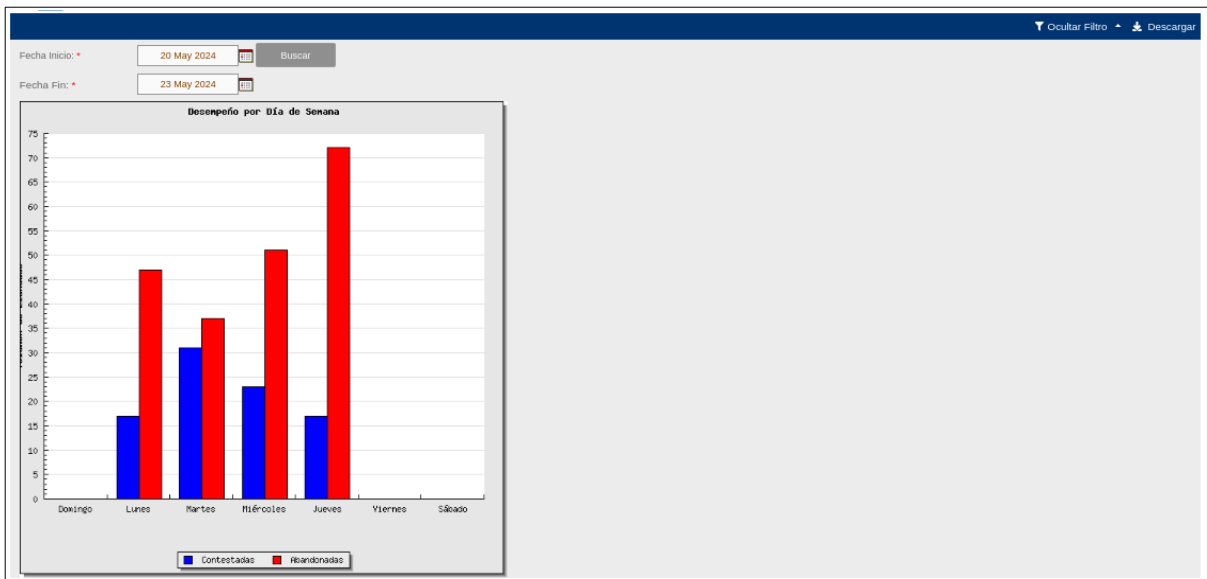
Pestaña "DINOMI Manage"

SubMenú "Reportes"

Menú lateral: "Performance by Weekday"

El reporte "Performance by Weekday" o "Desempeño por Día de Semana" nos permite analizar la gestión por días de la semana de las campañas entrantes. El reporte también permite el filtrado por rango de fechas y nos muestra un gráfico tipo barra de las llamadas contestadas y abandonadas.

DINOMI		Desempeño por Día de Semana								
		Mostrar Filtro						Descargar		
Filtro aplicado: Fecha Inicio = 20 May 2024, Fecha Fin = 23 May 2024										
Año	Día de semana	Entrantes Ofrecidas	Entrantes Contestadas	Entrantes Abandonadas	Porcentaje Contestadas	Porcentaje Abandonadas	Tiempo Promedio Espera Antes de Contestar (s)	Tiempo Promedio Espera Antes de Abandonar (s)	Tiempo Servicio (s)	Número de Agentes
2024	Domingo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2024	Lunes	64	17	47	26.56	73.44	4.08	68.34	3373	3
2024	Martes	68	31	37	45.59	54.41	7.07	44.18	8099	6
2024	Miércoles	74	23	51	31.08	68.92	4.31	60.54	6280	5
2024	Jueves	89	17	72	19.10	80.90	5.97	72.49	4070	2
2024	Viernes	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2024	Sábado	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Año	Día de semana	Entrantes Ofrecidas	Entrantes Contestadas	Entrantes Abandonadas	Porcentaje Contestadas	Porcentaje Abandonadas	Tiempo Promedio Espera Antes de Contestar (s)	Tiempo Promedio Espera Antes de Abandonar (s)	Tiempo Servicio (s)	Número de Agentes



Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

La información presentada es la siguiente:

Año: Año seleccionado en el filtro de búsqueda.

Día de Semana: Día seleccionado en el filtro de búsqueda.

Entrantes Ofrecidas: Cantidad de llamadas entrantes.

Entrantes Contestadas: Cantidad de llamadas entrantes contestadas.

Entrantes Abandonadas: Cantidad de llamadas abandonadas.

Porcentaje Contestadas: Porcentaje de contestadas (Entrantes Ofrecidas y Entrantes Contestadas).

Porcentaje Abandonadas: Porcentaje de abandonadas (Entrantes Ofrecidas y Entrantes Abandonadas).

Tiempo Promedio Espera Antes de Contestar (s): Tiempo promedio en segundos de espera de los contactos antes de ser atendido por un agente.

Tiempo Promedio Espera Antes de Abandonar (s): Tiempo promedio de espera en segundos de los contactos antes de cerrar la llamada en una cola de atención.

Tiempo Servicio (s): Tiempo total en segundos de las llamadas entrantes contestadas por los agentes.

Número de Agentes: Cantidad total de agentes que contestaron llamadas por campañas entrantes.

Puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

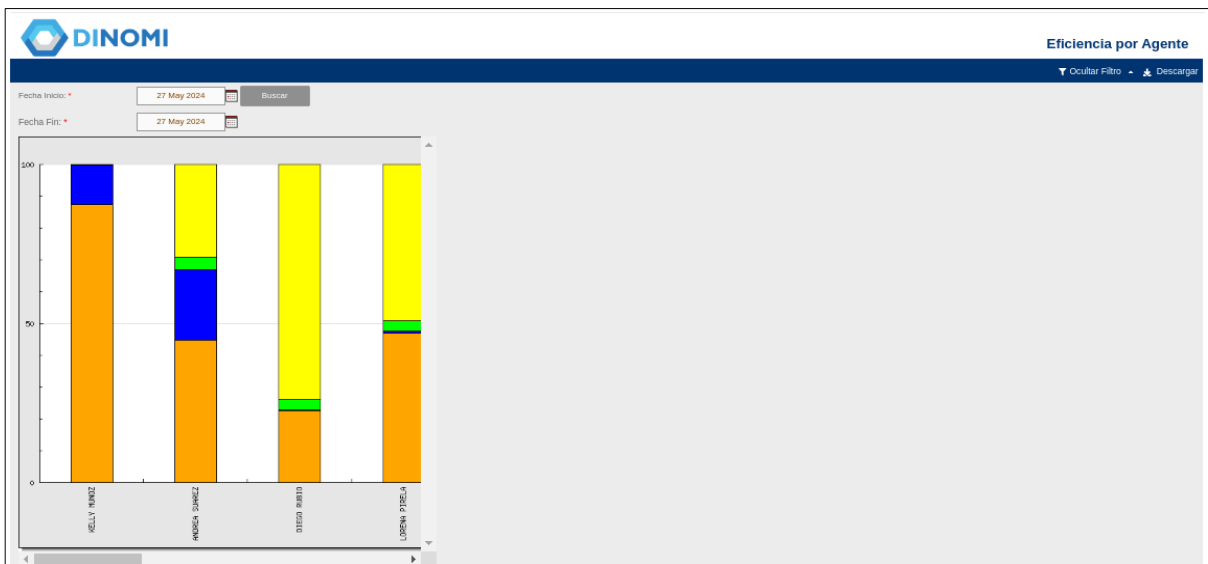
Efficiency by Agent

Ubicación

- Pestaña "DINOMI Manage"
- SubMenú "Reportes"
- Menú lateral: "Efficiency by Agent"

El reporte "Efficiency by Agent" o "Eficiencia por Agente" nos permite analizar la gestión de los agentes en DINOMI tanto en llamadas, tiempo de sesión y recesos. El reporte permite el filtrado por rango de fechas y nos muestra un gráfico tipo barra mostrando las estadísticas de cada agente por descanso, llamadas manuales, llamadas salientes, llamadas entrantes y tiempo ocioso.

Eficiencia por Agente																			
Filtro aplicado: Fecha Inicio = 27 May 2024, Fecha Fin = 27 May 2024																			
Agente	Llamadas Entrantes	Llamadas Salientes	Llamadas Manuales	Tiempo de Sesión	Tiempo en Llamadas Entrantes	Tiempo en Llamadas Saliente	Tiempo en Llamadas Manuales	Manual dialing ringing time	Tiempo de Espera en Cola	Tiempo en muerte	Tiempo en Descanso	Form	ALMUERZCBAÑO	CAPACITACION	REVISION_DOCUMENTO	GESTIÓN WHATSAPP	BREAK - RECAUDA	BREAK - RECAUDA	CAPACITACION
KELLY MUNOZ	5	0	0	01:00:54	00:07:39	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:01:02	00:53:11	00:00:04	00:00:00	00:00:04	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
ANDREA SUAREZ	34	0	57	09:14:05	02:01:55	00:00:00	00:22:37	00:18:42	00:09:58	03:49:47	02:40:58	00:00:00	01:09:36	00:07:59	00:00:00	01:23:23	00:00:00	00:00:00	00:00:00
DIEGO RUBIO	1	0	52	10:02:48	00:01:11	00:00:00	00:19:52	00:24:54	00:00:28	01:53:39	07:25:06	00:00:00	00:55:02	00:06:48	00:00:00	01:51:29	04:19:33	00:00:00	00:12:14
LORENA PIRELA	2	0	65	09:52:15	00:03:43	00:00:00	00:19:25	00:24:39	00:00:11	04:13:53	04:50:30	00:00:00	00:56:17	00:27:06	00:00:00	01:05:15	02:13:17	00:00:00	00:08:35
ALEXANDRA JARAMILLO	2	0	81	10:02:10	00:06:48	00:00:00	00:45:25	00:33:38	00:00:04	01:58:07	06:59:02	00:00:00	00:59:37	00:27:14	00:00:00	01:56:55	03:35:16	00:00:00	00:00:00
ANA RAMIREZ	1	0	110	10:06:37	00:00:12	00:00:00	00:26:27	00:45:42	00:01:25	03:13:21	05:41:00	00:00:00	00:58:15	00:17:41	00:00:00	01:01:15	03:23:49	00:00:00	00:00:00
DENNISE SINGUENCIA	1	0	73	09:24:50	00:00:00	00:00:00	00:24:09	00:31:40	00:00:02	00:58:43	07:30:17	00:00:00	00:57:26	00:12:26	00:00:00	00:00:00	06:12:32	00:00:00	00:07:53
NEIRA ESPINOZA	0	0	70	10:23:15	00:00:00	00:00:00	00:12:11	00:33:39	00:00:00	00:33:53	09:05:31	00:00:00	00:57:07	00:06:29	00:00:00	01:12:22	06:01:32	00:00:00	00:00:00
EDGAR NARANZO	0	0	51	09:19:10	00:00:00	00:00:00	00:19:40	00:24:00	00:00:00	00:27:06	08:08:23	00:00:00	01:00:42	00:47:19	00:00:00	04:12:33	01:53:15	00:00:00	00:14:34
WENDY CUMBAL	0	0	228	09:56:58	00:00:00	00:00:00	00:59:39	01:49:31	00:00:00	01:34:32	05:33:28	00:00:00	00:59:40	00:13:31	00:00:00	01:23:26	02:46:42	00:00:00	00:10:09
JUAN PABLO BARRIGA	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Marcela Carrasco	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
test	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00



Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

La información presentada es la siguiente:

Agente: Nombre del agente.

Llamadas Entrantes: Cantidad de llamadas entrantes contestadas por el agente.

Llamadas Salientes: Cantidad de llamadas salientes gestionadas por el agente.

Llamadas Manuales: Cantidad de llamadas manuales gestionadas por el agente.

Tiempo de Sesión: Tiempo total de sesión en DINOMI del agente.

Tiempo en Llamadas Entrantes: Tiempo total de conversación en llamadas entrantes.

Tiempo en Llamadas Salientes: Tiempo total de conversación en llamadas salientes.

Tiempo en Llamadas Manuales: Tiempo total de conversación en llamadas Manuales.

Manual dialing ringing time: Tiempo total de ringueo de las llamadas manuales.

Tiempo de Espera en Cola: Tiempo total de espera de los contactos en cola de atención antes de ser atendido por el agente.

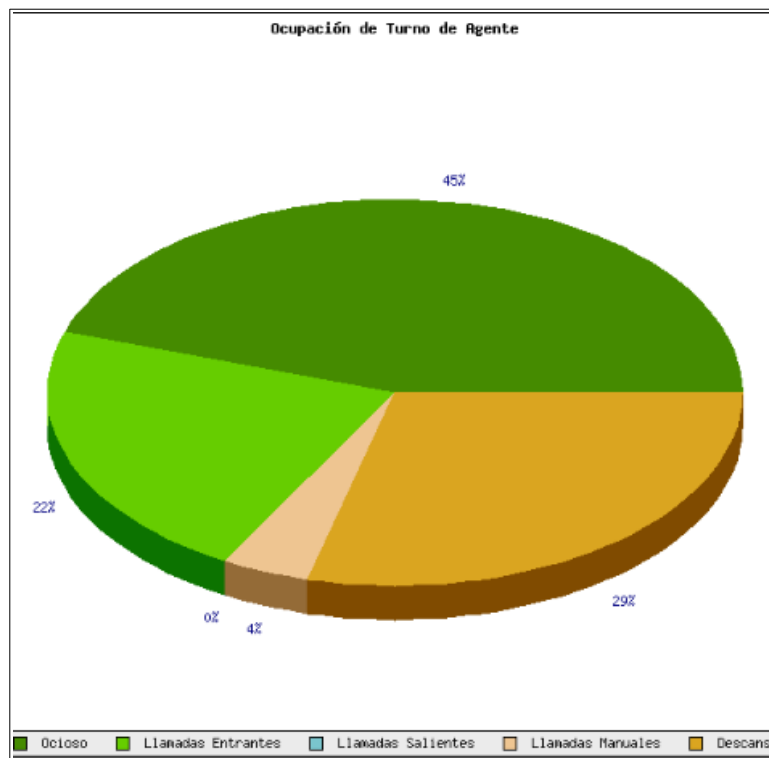
Tiempo muerto: Tiempo total donde el agente no tuvo interacción con llamadas. (Entrantes, Salientes, Manuales).

Tiempo en Descanso: Tiempo total de los recesos.

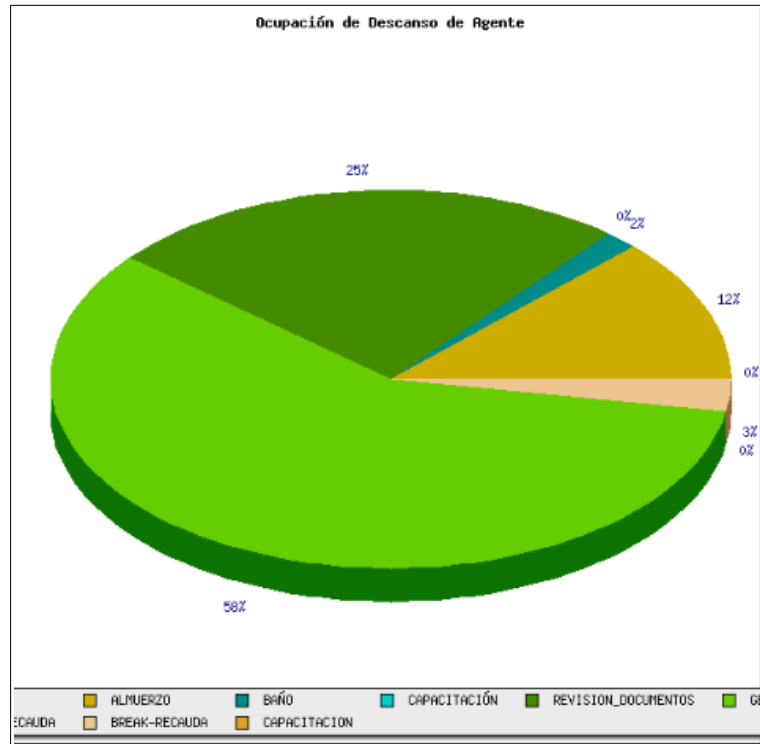
Form: Tiempo total de la pausa tipo formulario.

Columnas de recesos: Tiempo total de cada receso creado por el supervisor.

El reporta muestra un gráfico tipo pastel de la gestión del agente al seleccionar el nombre.



El reporte muestra un gráfico tipo pastel de la gestión de los recesos al seleccionar el tiempo de descanso.



El reporte puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Manual Calls

Ubicación

- Pestaña “DINOMI Manage”
- SubMenú “Reportes”
- Menú lateral: “Manual Calls”

El reporte “Manual Calls” o “Llamadas Manuales” nos da la gestión de las llamadas manuales realizadas por los agentes a través de DINOMI. El reporte permite el filtrado por rango de fechas.

DINOMI		Llamadas Manuales				
		▼ Ocultar Filtro		📄 Descargar		
Fecha Inicio: *	<input type="text" value="28 May 2024"/>	Buscar				
Fecha Fin: *	<input type="text" value="28 May 2024"/>					
Filtro aplicado: Fecha Inicio = 28 May 2024, Fecha Fin = 28 May 2024						
No. Agent	Agente	Start Time	End Time	Duration	Phone	Status
wcumbal	WENDY CUMBAL	2024-05-28 13:40:20	2024-05-28 13:40:22		046022260	Ringing
wcumbal	WENDY CUMBAL	2024-05-28 13:40:09	2024-05-28 13:40:10		046022260	NoAnswer
wcumbal	WENDY CUMBAL	2024-05-28 13:39:41	2024-05-28 13:39:43	7	0998627306	ShortCall
wcumbal	WENDY CUMBAL	2024-05-28 13:37:23	2024-05-28 13:37:25	14	0987238701	Success
wcumbal	WENDY CUMBAL	2024-05-28 13:36:57	2024-05-28 13:36:58		0997526434	NoAnswer
wcumbal	WENDY CUMBAL	2024-05-28 13:36:31	2024-05-28 13:36:33		0997526434	NoAnswer
aramirez	ANA RAMIREZ	2024-05-28 13:31:22	2024-05-28 13:31:24	4	0984393393	ShortCall

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

La información presentada es la siguiente:

No. Agent: Nick del agente.

Agente: Nombre del agente.

Start Time: Fecha y hora de inicio de marcación de la llamada manual.

End Time: Fecha y hora fin de la marcación de la llamada manual.

Duration: Tiempo en segundos de la conversión de la llamada manual.

Phone: Número telefónico marcado.

Status: Estado de la llamada. (NoAnswer, Sucess, ShortCalls).

Puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Manual Agent Action Log

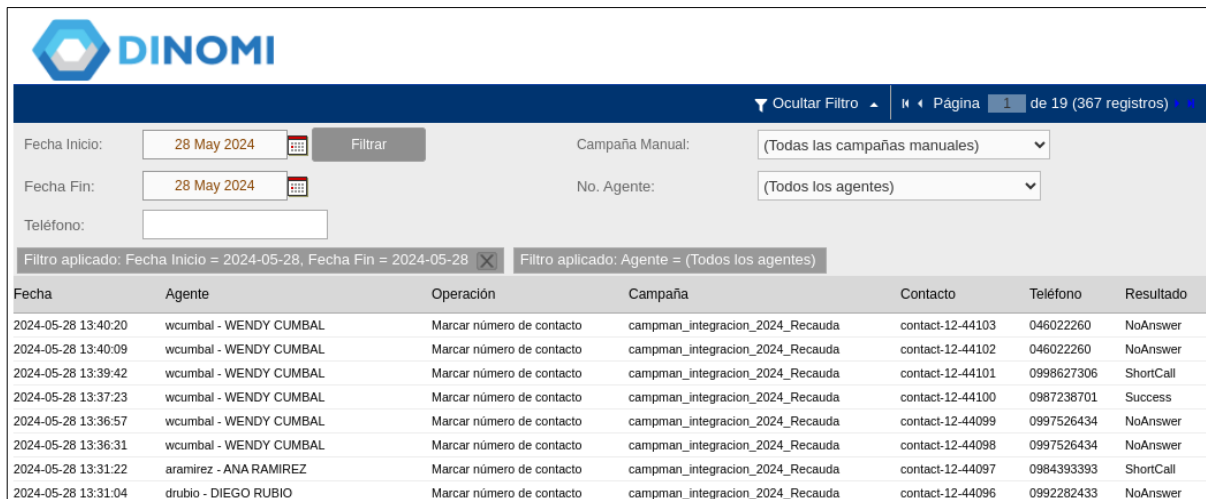
Ubicación

Pestaña "DINOMI Manage"

SubMenú "Reportes"

Menú lateral: "Manual Agent Action Log"

El reporte "Manual Agent Action Log" nos muestra los registros de marcaciones manuales realizadas por los agentes a través de DINOMI. El reporte permite el filtrado por rango de fechas, teléfono, campaña y número de agente.



Fecha	Agente	Operación	Campaña	Contacto	Teléfono	Resultado
2024-05-28 13:40:20	wcumbal - WENDY CUMBAL	Marcar número de contacto	campman_integracion_2024_Recauda	contact-12-44103	046022260	NoAnswer
2024-05-28 13:40:09	wcumbal - WENDY CUMBAL	Marcar número de contacto	campman_integracion_2024_Recauda	contact-12-44102	046022260	NoAnswer
2024-05-28 13:39:42	wcumbal - WENDY CUMBAL	Marcar número de contacto	campman_integracion_2024_Recauda	contact-12-44101	0998627306	ShortCall
2024-05-28 13:37:23	wcumbal - WENDY CUMBAL	Marcar número de contacto	campman_integracion_2024_Recauda	contact-12-44100	0987238701	Success
2024-05-28 13:36:57	wcumbal - WENDY CUMBAL	Marcar número de contacto	campman_integracion_2024_Recauda	contact-12-44099	0997526434	NoAnswer
2024-05-28 13:36:31	wcumbal - WENDY CUMBAL	Marcar número de contacto	campman_integracion_2024_Recauda	contact-12-44098	0997526434	NoAnswer
2024-05-28 13:31:22	aramirez - ANA RAMIREZ	Marcar número de contacto	campman_integracion_2024_Recauda	contact-12-44097	0984393393	ShortCall
2024-05-28 13:31:04	drubio - DIEGO RUBIO	Marcar número de contacto	campman_integracion_2024_Recauda	contact-12-44096	0992282433	NoAnswer

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

La información presentada es la siguiente:

Fecha: Fecha y hora de inicio de marcación de la llamada manual.

Agente: Nick y nombre del agente.

Operación: Tipo de campaña manual.

Campaña: Nombre de la campaña manual.

Contacto: Atributo de contacto.

Teléfono: Número telefónico marcado.

Resultado: Estado de la llamada. (NoAnswer, Success, ShortCalls).

Puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Non-answered Agent Ring Log

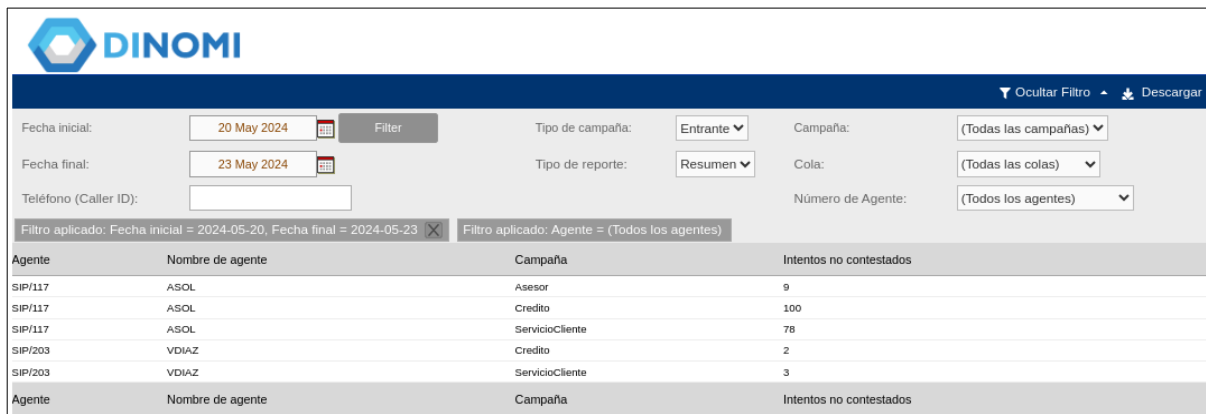
Ubicación

Pestaña "DINOMI Manage"

SubMenú "Reportes"

Menú lateral: "Non-answered Agent Ring Log"

El reporte "Non-answered Agent Ring Log" nos muestra los registros de intentos de llamadas no contestadas por los agentes dinámicos a través de la extensión. El reporte permite el filtrado por rango de fechas, teléfono, tipo de campaña, Tipo de reporte, Campaña, Cola y Número de agente.



Agente	Nombre de agente	Campaña	Intentos no contestados
SIP/117	ASOL	Asesor	9
SIP/117	ASOL	Credito	100
SIP/117	ASOL	ServicioCliente	78
SIP/203	VDIAZ	Credito	2
SIP/203	VDIAZ	ServicioCliente	3

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

La información del tipo de reporte "Resumen" es la siguiente:

Agente: Canal de voz.

Nombre de agente: Nombre del agente.

Campaña: Nombre de la campaña.

Intentos no contestados: Cantidad de intentos de ringueo de las llamadas que no fueron contestadas por el agente dinámico.

DINOMI

Ocultar Filtro Descargar Página 1 de 10 (192 registros)

Fecha inicial: 20 May 2024 Filter Tipo de campaña: Entrante Campaña: (Todas las campañas)

Fecha final: 23 May 2024 Tipo de reporte: Detallado Cola: (Todas las colas)

Teléfono (Caller ID): Filtro aplicado: Fecha inicial = 2024-05-20, Fecha final = 2024-05-23 Filtro aplicado: Agente = (Todos los agentes)

Agente	Nombre de agente	Fecha	Duración (s)	Cola	Campaña	Teléfono (Caller ID)
SIP/117	ASOL	2024-05-23 17:18:13	15	4001	ServicioCliente	999864788
SIP/117	ASOL	2024-05-23 17:17:53	15	4001	ServicioCliente	999864788
SIP/117	ASOL	2024-05-23 17:17:33	15	4001	ServicioCliente	999864788
SIP/117	ASOL	2024-05-23 17:17:13	15	4001	ServicioCliente	999864788
SIP/117	ASOL	2024-05-23 17:16:53	15	4001	ServicioCliente	999864788
SIP/117	ASOL	2024-05-23 17:16:33	15	4001	ServicioCliente	999864788
SIP/117	ASOL	2024-05-23 17:16:13	15	4001	ServicioCliente	999864788
SIP/117	ASOL	2024-05-23 17:15:53	15	4001	ServicioCliente	999864788
SIP/117	ASOL	2024-05-23 17:15:33	15	4001	ServicioCliente	999864788
SIP/117	ASOL	2024-05-23 17:15:13	15	4001	ServicioCliente	999864788

La información del tipo de reporte “Detallado” es la siguiente:

Agente: Canal de voz.

Nombre de agente: Nombre del agente.

Fecha: Fecha y hora de inicio de ringueo de la extensión.

Duración: Tiempo de ringueo de la extensión.

Cola: Número de cola.

Campaña: Nombre de la campaña.

Teléfono (Caller ID): Número telefónico.

Puede ser descargado como archivo CSV, hoja de cálculo o PDF.

Call Duration Histogram

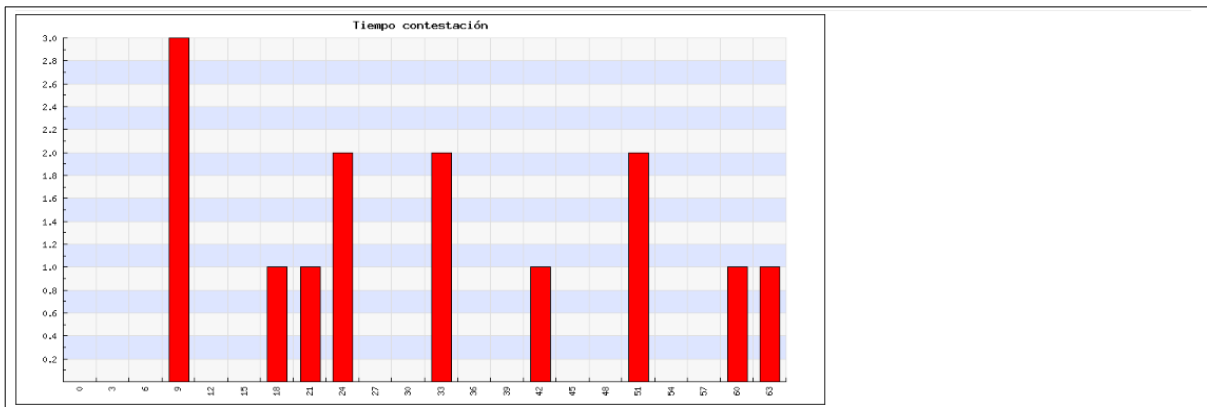
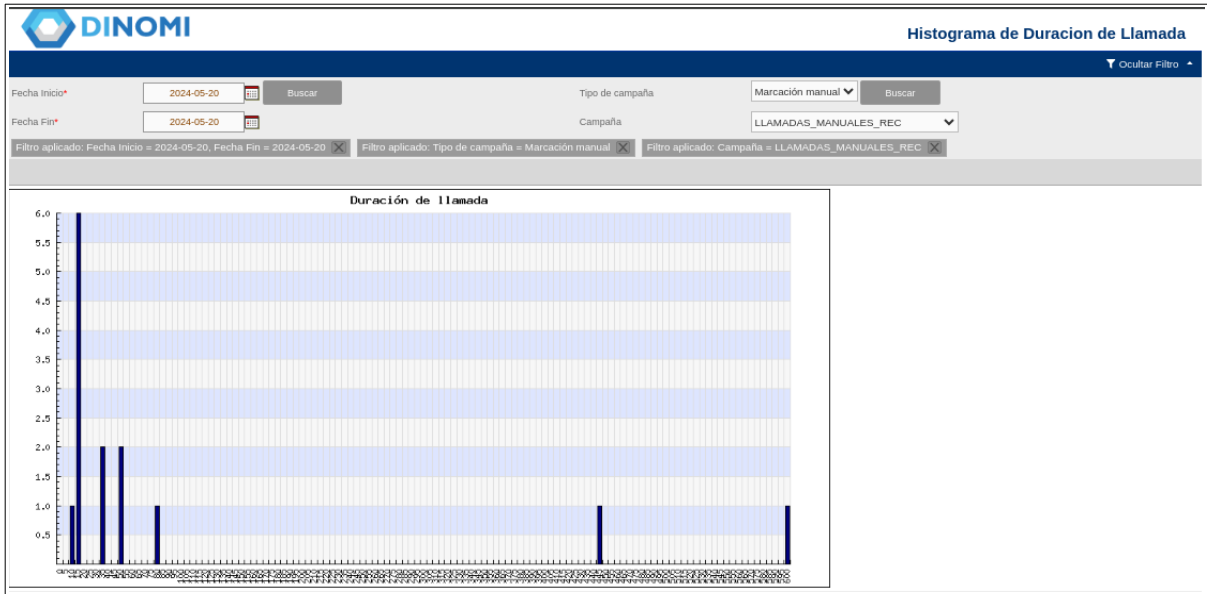
Ubicación

Pestaña “DINOMI Manage”

SubMenú “Reportes”

Menú lateral: “Call Duration Histogram”

El reporte “Call Duration Histogram” o “Histograma de Duración de Llamada” nos muestra la distribución de la duración y tiempo de contestación de las llamadas que se gestionan a través de una campaña específica. El reporte permite el filtrado por rango de fechas, tipo de campaña y Campaña.

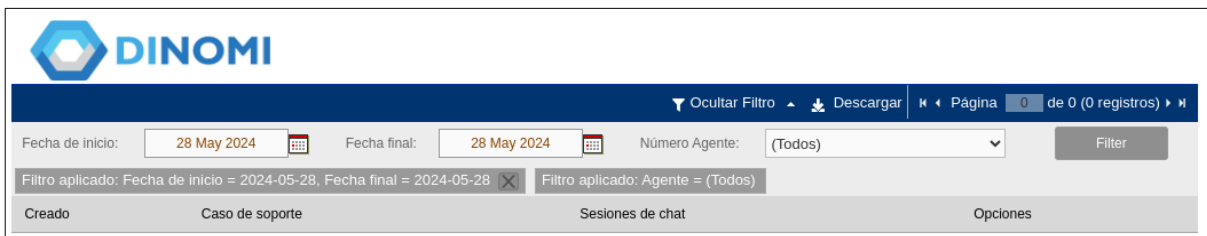


WebChat Conversations

Ubicación

- Pestaña "DINOMI Manage"
- SubMenú "Reportes"
- Menú lateral: "WebChat Conversations"

DINOMI permite el acceso al historial de las conversaciones tipo WEBCHAT realizadas en un lapso de tiempo a través del reporte "WebChat Conversations". El reporte permite el filtrado por rango de fechas y Agente.

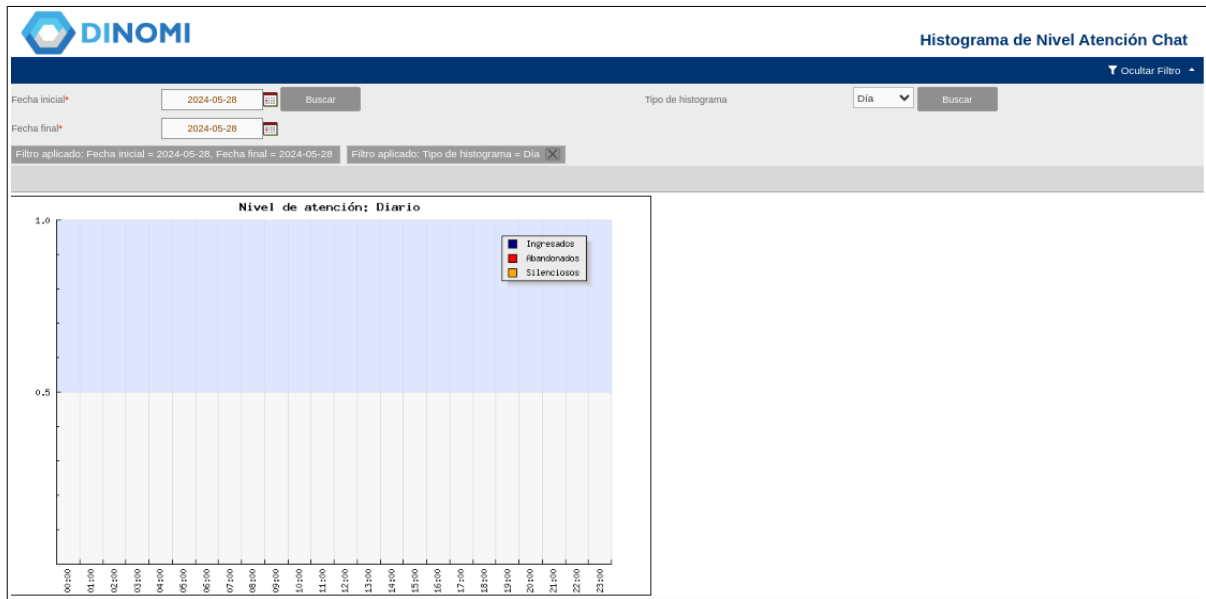


WebChat Service Level

Ubicación

- Pestaña "DINOMI Manage"
- SubMenú "Reportes"
- Menú lateral: "WebChat Service Level"

DINOMI permite a través de un gráfico estadístico analizar la cantidad de conversaciones tipo WEBCHAT ingresados, abandonados y silenciados. El reporte permite el filtrado por rango de fechas y Tipo de Histograma.



Breaks Detail

Ubicación

- Pestaña "DINOMI Manage"
- SubMenú "Reportes"
- Menú lateral: "Breaks Detail"

El reporte "Breaks Detail" o "Detalle de Pausas" nos muestra a detalle cada una de las pausas seleccionadas por los agentes durante la gestión del contact center. El reporte permite el filtrado por rango de fechas, tipo, Pausa y No. Agente.

No.Agente	Agente	Hora Inicio	Hora Fin	Duración	Nombre de pausa	Tipo
wcumbal	Agent17	2024-05-29 11:21:56	2024-05-29 11:22:42	00:00:46	GESTIÓN WHATSAPP	Pausa global
wcumbal	Agent17	2024-05-29 11:16:23	2024-05-29 11:17:43	00:01:20	GESTIÓN WHATSAPP	Pausa global
aramirez	Agent15	2024-05-29 11:13:01	2024-05-29 11:14:04	00:01:03	GESTIÓN WHATSAPP	Pausa global
wcumbal	Agent17	2024-05-29 11:08:16	2024-05-29 11:12:30	00:04:14	GESTIÓN WHATSAPP	Pausa global
dsinguenca	Agent16	2024-05-29 11:07:16	2024-05-29 11:20:57	00:13:41	GESTIÓN WHATSAPP	Pausa global
drubio	Agent07	2024-05-29 11:04:15	2024-05-29 11:11:13	00:06:58	GESTIÓN WHATSAPP	Pausa global
aramirez	Agent15	2024-05-29 11:03:31	2024-05-29 11:04:33	00:01:02	GESTIÓN WHATSAPP	Pausa global

Este reporte nos permite establecer un criterio de búsqueda basado en las siguientes variables:

Fecha Inicio: Fecha de inicio del rango que queremos seleccionar.

Fecha Fin: Fecha final del rango que queremos seleccionar.

La información presentada es la siguiente:

No. Agente: Nick de agente.

Agente: Canal de voz.

Hora Inicio: Fecha y hora de inicio de la pausa.

Hora Fin: Fecha y hora de fin de la pausa.

Duración: Tiempo de duración de la pausa.

Nombre de pausa: Nombre de la pausa seleccionada por el agente.

Tipo: Tipo de pausa (Global, Campaña).

Monitoring

Los monitoreos permiten visualizar en tiempo real la gestión de DINOMI tanto en llamadas entrantes, campaña y agentes. Los monitoreos de DINOMI son los siguientes:

Monitoreo Llamadas Entrantes.

Monitoreo de Campaña.

Monitoreo de Agentes.

Monitoreo Llamadas Entrantes

Ubicación

Pestaña "DINOMI Manage"

SubMenú "Monitoring"

Menú lateral: "Monitoreo Llamadas Entrantes"

Es un reporte que muestra en tiempo real la gestión de llamadas entrantes en DINOMI.

En el podemos ver el estado de llamadas general, por cola, con un resumen de llamadas totales entrantes al momento, así como respondidas, abandonadas y en espera.

						
Cola	Llamadas en espera	Abandonadas	Respondidas	Terminadas	Sin monitoreo	Entrantes
1003 CALL CENTER	0	18	0	6	0	24
1009 AGENT- TEST -TI	0	0	0	0	0	0

La información presentada es la siguiente:

Cola: Número de cola y nombre de campaña entrante.

Llamadas en espera: Cantidad de llamadas en espera en la cola de atención.

Abandonadas: Cantidad de llamadas abandonadas en la cola de atención.

Respondidas: Cantidad de llamadas respondidas en la cola de atención.

Terminadas: Cantidad de llamadas terminadas en la cola de atención.

Sin monitoreo: Cantidad de llamadas sin finalización correcta.

Entrantes: Cantidad de llamadas entrantes en la cola de atención.

Monitoreo de Campaña

Ubicación

Pestaña “DINOMI Manage”

SubMenú “Monitoring”

Menú lateral: “Monitoreo de Campaña”

Básicamente es un módulo de monitoreo en tiempo real, que nos permite ver la actividad de una campaña.

El módulo tiene una cabecera donde se puede seleccionar la campaña y se muestra información de la misma.

Estado	Núm. Telf.	Troncal	Desde	Agente	Estado	Desde	Núm. Telf.	Troncal	Acciones
				DIEGO RUBIO drubio (Agent/07)	GESTIÓN WHATSAPP	00:07:16	-	-	
				DENNISE SINGUENCIA dsinguencia (Agent/16)	GESTIÓN WHATSAPP	00:04:35	-	-	
				EDGAR NARANJO enranjo (Agent/12)		-	0992210959	SIP/SBC_Private	
				LORENA PIRELA lpirela (Agent/08)		00:00:06	-	-	
				NEIBA ESPINOZA nespinoza (Agent/10)	GESTIÓN WHATSAPP	00:01:37	-	-	
				WENDY CUMBAL wcumbal (Agent/17)	GESTIÓN WHATSAPP	00:01:43	-	-	

La cabecera despliega la siguiente información:

Campaña: Es un campo de selección de la campaña que queremos monitorear.

Fecha inicio: Fecha de inicio de la campaña.

Fecha final: Fecha fin de la campaña.

Horario: Hora inicio y fin de duración de la campaña.

Cola: Número de cola.

Intentos: Cantidad de intentos.

Total llamadas

Campaña saliente: Cantidad de números subidos (archivo CSV) a la campaña.

Campaña entrante: Cantidad de llamadas recibidas a la campaña.

Campaña manual: Cantidad de llamadas realizadas.

Llamadas en cola: Cantidad de llamadas en cola.

Llamadas conectadas: Cantidad de llamadas contestadas.

Llamadas sin pista: Cantidad de llamadas sin finalización correcta.

Llamadas abandonadas: Cantidad de llamadas abandonadas.

Promedio Duración de Llamada: Tiempo promedio de duración de las llamada contestada.

Duración Máxima de Llamada: Tiempo máximo de duración de una llamada.

Llamadas Terminadas: Cantidad de llamadas terminadas.

Bajo la cabecera tenemos tres paneles de monitoreo:

Llamadas siendo marcadas.- (panel izquierdo) muestra todas las llamadas procesadas por el dialer que están en espera de asignación a un agente. En el caso de una campaña entrante, mostrará las llamadas que están en cola, en espera de ser atendidas por un agente. En el caso de una campaña manual, mostrará las llamadas que están siendo marcadas por los agentes.

Agentes.- (panel derecho) Despliega los agentes, estáticos o dinámicos, que se encuentran en la cola de la campaña o asignados a una campaña manual. Indica el estado del agente o la llamada que está atendiendo en ese momento.

Registro de campaña.- (panel inferior) muestra un registro de las acciones que está realizando el dialer a medida que coloca o atiende llamadas de la campaña.

Monitoreo de Agentes

Ubicación


Pestaña "DINOMI Manage"

SubMenú "Monitoring"

Menú lateral: "Monitoreo de Agentes"

"Monitoreo de Agentes" es un reporte en tiempo real que nos permite ver el estatus de cada agente.

El reporte nos muestra todas las colas disponibles y los agentes que pertenecen a cada una de ellas. También permite el filtrado por nombre de agente en el campo "Agent Name".



Monitoreo de Agentes

Agent Name: ✕ 1 SSE

Cola	Número	Agente	Extensión	Estado actual	Total de llamadas	Tiempo total de sesión	Tiempo total de llamadas
2000 Venta	104 (Agent/104)	Katty Vanessa Eugenio Montalvan	-		0	00:00:00	00:00:00
	106 (Agent/106)	Gabriela Del Mar De la A Maridueña	SIP/106		00:01:33 4	06:53:44	00:06:06
	107 (Agent/107)	Analia Fernanda Lopez Maruri	-		0	00:00:00	00:00:00
	108 (Agent/108)	Melanie Margarita Wilson Leiton	-		01:49:45 0	00:51:58	00:00:00
	110 (Agent/110)	Cesar Josue Calixto Ascencio	-		0	00:00:00	00:00:00
	111 (Agent/111)	Luis Felipe Escalante Ramirez	-		0	00:00:00	00:00:00
	115 (Agent/115)	Fernando Rodriguez	-		0	00:00:00	00:00:00
TOTAL		Agentes: 7			4	07:45:42	00:06:06

En el caso que un agente pertenezca a una o más colas, la información del total de llamadas y el tiempo total de llamadas se muestra en la cola respectiva. Esto quiere decir que un agente puede tener un detalle de tiempo en una cola y un detalle de tiempo diferente en otra.

AUTOMATIC IVR

El módulo “Automatic IVR” o “IVR Automático” permiten generar campañas salientes automatizadas, las cuales no necesitan de la gestión de un agente. La campaña requiere audios pregrabados y los números telefónicos de contactos para su gestión. El IVR Automático consta de los siguientes módulos:


- IVR Scripts.
- IVR Campaigns.
- IVR Audio Files.

IVR Audio Files

Ubicación

- Pestaña “DINOMI Manage”
- SubMenú “Automatic IVR”
- Menú lateral: “IVR Audio Files”

El módulo “IVR Audio Files” permite subir y crear audios para utilizarlos en el módulo de IVR Automático. Es posible probar los audios almacenados a través de la opción “Probar Audio”, generando una llamada saliente hacia un destino establecido (extensión interna, llamada externa).



+ Nuevo Audio ✕ Eliminar Probar Audio ◀ Página 1 de 1 (16 registros) ▶

Nombre de audio	Fuente	Idioma	Ruta de audio	Formato	Válido
<input type="radio"/> VENCIMIENTOS +30D PRIMERA PARTE	subido	(global)	custom/WAV VENCIDOS +30 1PARTE (1)	wav	SI
<input type="radio"/> VENCIDOS 2DA PARTE	subido	(global)	custom/RECORDATORIO DE PAGO PARTE 2.WAV	wav	SI
<input type="radio"/> SAN VALENTIN	subido	(global)	custom/San Valentin gráfica.WAV	wav	SI
<input type="radio"/> 10% DESCTO 17 AL 19 FEBRERO 2022	subido	(global)	custom/WAV CAMPAÑA CLIENTES	wav	SI

Listado de información

Nombre de audio	Fuente	Idioma	Ruta de audio	Formato	Válido
<input type="radio"/> VENCIMIENTOS +30D PRIMERA PARTE	subido	(global)	custom\WAV VENCIDOS +30 1PARTE (1)	wav	SI
<input type="radio"/> VENCIDOS 2DA PARTE	subido	(global)	custom\RECORDATORIO DE PAGO PARTE 2.WAV	wav	SI

Despliega información de las grabaciones almacenadas en DINOMI.

Nombre de audio: Nombre de la grabación.

Fuente: Método de carga del archivo de audio. (Subido, Grabar).

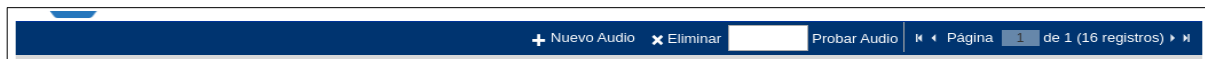
Idioma: Nombre de la carpeta donde se almacenan los audios. (es, en , global).

Ruta del audio: Directorio donde se encuentra almacenado el audio.

Formato: Tipo de formato del audio.

Valido: Indica si el audio es valido o no para la gestión. (si, no)

Barra de acciones



Nueva Audio: Crea un audio.

Eliminar: Elimina audio seleccionado. Para seleccionar un audio, utilizar el ítem de selección ubicado a la izquierda del listado.

Probar Audio: Prueba audio utilizando método de marcado. (Extensión interna, llamada externa).

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Crear Nuevo Audio

En el módulo "Automatic IVR" tomar la acción "Nuevo Audio".

Se despliega la siguiente pantalla:

Subir Audio

Guardar Cancelar

Nombre de audio: *

Fuente de audio: Subir Archivo Grabar

Ubicación: * sounds/ (global) v /

Subir Archivo: * Seleccionar archivo Sin archivos seleccionados

Extensiones de archivo reconocidas: .mp3 .gsm .g719 .siren7 .vox .sln192 .sln96 .sln48 .sln44 .sln32 .sln24 .sln16 .sln12 .sln .raw .g726-16 .g726-24 .g726-32 .g726-40 .siren14 .ogg .ilbc .g729 .wav16 .wav .WAV .wav49 .g723 .g723sf .g722 .au .alaw .al .alw .pcm .ulaw .ul .mu .ulw

Información a completar:

Nombre de audio: Nombre asignado al audio.

Fuente de audio: Método de carga del archivo de audio. (Subir Archivo, Grabar).

Subir Archivo:

Ubicación: Seleccionar el directorio donde se almacenará el audio. (Global, es, en).

Subir Archivo: Permite seleccionar el audio desde el computador.

Ubicación: *	sounds/ (global) ▾ / custom
Subir Archivo: *	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Sin archivos seleccionados
<small>Extensiones de archivo reconocidas: .mp3 .gsm .g719 .siren7 .vox .sln192 .sln96 .sln48 .sln44 .sln32 .sln24 .sln16 .sln12 .sln .raw .g726-16 .g726-24 .g726-32 .g726-40 .siren14 .ogg .ilbc .g729 .wav16 .wav .WAV .wav49 .g723 .g723sf .g722 .au .alaw .al .alw .pcm .ulaw .ul .mu .ulw</small>	

Grabar:

Nombre de Grabación: Asignar el nombre a la grabación y seleccionar el tipo de formato de audio.

Extensión: Número de extensión que se utilizará para la grabación del audio.

Nombre de Grabación: *	<input type="text" value="my-ivr-greeting"/> .wav ▾	<input type="button" value="Grabar"/>
Extensión: *	<input type="text"/>	
<small>Usted puede iniciar la grabación después de escuchar un pitido en su teléfono. Una vez que usted haya terminado la grabación, usted debe presionar la tecla # y luego colgar.</small>		

Los campos indicados con * son obligatorios.


Al finalizar la creación dar click en “Guardar” para grabar los datos o “Cancelar” para cancelar la creación.

IVR Scripts

Ubicación

- Pestaña “DINOMI Manage”
- SubMenú “Automatic IVR”
- Menú lateral: “IVR Scripts”

El módulo “IVR Scripts” permite crear plantillas para dar un orden a la gestión del IVR Automático. Es posible probar las plantillas almacenadas a través de la opción “Probar IVR”, generando una llamada saliente hacia un destino establecido (extensión interna, llamada externa).

		
<input type="text" value="(por omisión)"/> Probar IVR + Nuevo IVR ✕ Eliminar « Página 1 de 1 (18 registros) »		
Nombre de guión	Descripción	Cuenta de uso
<input type="radio"/> CLIENTES VENCIDOS	CLIENTES VENCIDOS	10

Listado de información

Nombre de guión	Descripción	Cuenta de uso
<input type="radio"/> CLIENTES VENCIDOS	CLIENTES VENCIDOS	10

Despliega información de las plantillas almacenadas en DINOMI.

Nombre de guion: Nombre de la plantilla.

Descripción: Breve comentario.

Cuenta de uso: Cantidad de veces que se utiliza la plantilla en IVR Automático.

Barra de acciones



Nueva IVR: Crea un plantilla.

Eliminar: Elimina plantilla seleccionado. Para seleccionar una plantilla, utilizar el ítem de selección ubicado a la izquierda del listado.

Probar IVR: Prueba plantilla utilizando método de marcado. (Extensión interna, llamada externa). Seleccionar la ubicación de almacenamiento de los audios escogidos en la plantilla. (Por omisión "Global", es, en, fr).

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Crear Nuevo IVR

En el módulo "Automatic IVR" tomar la acción "Nuevo IVR".

Se despliega la siguiente pantalla:

A screenshot of the "Diseñador de IVR" (IVR Designer) form. The form has a header with the DINOMI logo and the title "Diseñador de IVR". Below the header are "Guardar" and "Cancelar" buttons. The form contains two required fields: "Nombre de IVR:" and "Descripción:". Below these is a table with columns for "Orden", "Etiqueta de paso", "Type", and "Atributos de paso". The first row in the table has "1" in the "Orden" column, "Ingrese etiqueta de paso" in the "Etiqueta de paso" column, and a dropdown menu in the "Type" column. The dropdown menu is open, showing options like "Reproducir archivo de audio", "Pronunciar valor entero", etc. To the right of the table are input fields for "Archivo de audio:", "Digitos de escape:", "Espera para ingresar digito (ms):", "Colgar si expira espera:", "Guardar entrada como:", "Traducir digito a valor:", and "Saltar en digito:". A red asterisk indicates that the "Archivo de audio:" field is required.

Información a completar:

Orden: Orden de ejecución de la plantilla. (Asignación automática).

Etiqueta de paso: Nombre de descriptivo.

Type / Tipo: Es un combo de opciones que contiene varios tipos de información.

Reproducir archivo de audio: Reproduce un archivo de audio.

Pronunciar valor entero: Reproduce un valor numérico, ejemplo: 123 o 09234234.

Pronunciar secuencia de dígitos: Reproduce secuencia de dígitos, ejemplo: 2234, 1342354, 256774, etc.

Pronunciar secuencia de letras: Reproduce secuencia de letras. Al leer las letras pronuncia la palabra completa, ejemplo: H O L A y reproduce el sonido diciendo «HOLA»

Pronunciar fecha: Reproduce la fecha.

Pronunciar valor monetario: Reproduce un valor monetario.

Ingrese un solo dígito: Permite almacenar el dígito que los contactos ingresan en la llamada.

Ingrese una secuencia de dígitos: Permite especificar una secuencia de dígitos. (Se requiere desarrollo).

Guardar expresión de canal: Permite guardar valores a nivel de telefonía de Asterisk. (Se requiere desarrollo).

Ejecutar programa externo: Permite ejecutar un programa externo tipo AGI para activar una acción en el IVR Automático. (Se requiere desarrollo).

Atributos de Paso: Son los valores a configurar de acuerdo al tipo que se escoja.

Type	Atributos de paso	
Reproducir archivo de audio	Archivo de audio: *	tt-monkeys
	Dígitos de escape:	0123456789
	Espera para ingresar dígito (ms):	10000
	Colgar si expira espera:	<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí
	Guardar entrada como:	my_var
	Traducir dígito a valor:	<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí
	Saltar en dígito:	<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Sí

Reproducir archivo de audio:

Archivo de Audio: Permite seleccionar un audio configurado en el módulo de Audio IVR.

Dígito de Escape: Permite a los contactos concluir la llamada digitando el número indicado en la casilla.

Espera para ingresar digito (ms): Tiempo de espera para presionar un dígito en mili segundos.

Colgar si expira espera: Opción para colgar la llamada.

Guardar entrada como: Guarda información que ha digitado un contacto.

Traducir dígito a valor: Permite establecer un valor a los dígitos que seleccionen los contactos.

Saltar en dígito: Permite establecer un número de orden a los dígitos que seleccionen los contactos, con el objetivo de enviar las llamadas hacia otro destino de la plantilla.

Type	Atributos de paso	
Pronunciar valor entero	Fuente de dato: *	Valor literal
	Dígitos de escape:	1
	Guardar entrada como:	my_var
	Traducir dígito a valor:	No Si
	Saltar en dígito:	No Si

Pronunciar valor entero, Pronunciar secuencia de dígitos, Pronunciar secuencia de letras, Pronunciar Fecha, Pronunciar valor monetario:

Fuente de dato: Nombre de la columna del archivo CSV que se utilizará para la pronunciación.

Dígito de Escape: Permite a los contactos concluir la llamada digitando el número indicado en la casilla.

Guardar entrada como: Guarda información que ha digitado un contacto.

Traducir dígito a valor: Permite establecer un valor a los dígitos que seleccionen los contactos.

Saltar en dígito: Permite establecer un número de orden a los dígitos que seleccionen los contactos con el objetivo de enviar las llamadas hacia otro destino de la plantilla.

Type	Atributos de paso	
Ingrese un solo dígito	Espera para ingresar dígito (ms):	10000
	Colgar si expira espera:	No Si
	Guardar entrada como:	my_var
	Traducir dígito a valor:	No Si
	Saltar en dígito:	No Si

Ingrese un solo digito:

Espera para ingresar dígito (ms): Tiempo de espera para presionar un dígito en mili segundos.

Colgar si expira espera: Opción para colgar la llamada.

Guardar entrada como: Guarda información que ha digitado un contacto.

Traducir dígito a valor: Permite establecer un valor a los dígitos que seleccionen los contactos.

Saltar en dígito: Permite establecer un número de orden a los dígitos que seleccionen los contactos con el objetivo de enviar las llamadas hacia otro destino de la plantilla.

Type	Atributos de paso	
Ingrese una secuencia de dígitos ▼	Archivo de audio: *	tt-monkeys
	Espera para ingresar dígito (ms): *	10000
	Colgar si expira espera:	No Si
	Número máximo de dígitos: *	5
	Guardar entrada como: *	my_var

Ingrese una secuencia de dígitos:

Archivo de Audio: Permite seleccionar un audio configurado en el módulo de Audio IVR.

Espera para ingresar dígito (ms): Tiempo de espera para presionar un dígito en mili segundos.

Colgar si expira espera: Opción para colgar la llamada.

Número máximo de dígitos: Cantidad de dígitos que los contactos marcarán en la llamada.

Guardar entrada como: Guarda información que ha digitado un contacto.

Editar Nuevo IVR

En el módulo "IVR Automático" dar click sobre el nombre de la plantilla, correspondiente a la columna "Nombre de guion" del listado.

Nombre de guion	Descripción	Cuenta de uso
<input type="radio"/> CLIENTES VENCIDOS	CLIENTES VENCIDOS	10

DINOMI permite modificar todos los datos de la plantilla.

Al finalizar la edición dar click en "Guardar Cambios" para actualizar los datos o "Cancelar" para cancelar.

IVR Campaigns

Ubicación

Pestaña "DINOMI Manage"

SubMenú "Automatic IVR"

Menú lateral: "IVR Campaigns"

El módulo "IVR Campaigns" permite crear campañas tipo robot con el objetivo de establecer comunicación con clientes sin necesidad de un agente.

Sistema		DINOMI		Campañas de IVR Automático					
PBX		+ Nueva Campaña		Activar	Cambiar Estado	Eliminar	Mostrar Filtro	Página 1 de 2 (95 registros)	
IM		Filtro aplicado: Status = Todos		Nombre	Status	Nombre de guion	Rango Fechas	Horario Diario	Opciones
Reportes		<input type="radio"/>	1-60 29 may		VENCIDOS +30D	2024-05-29 - 2024-05-29	13:00:00 - 20:00:00		
DINOMI Admin		<input type="radio"/>	1-60 21 mayo		VENCIDOS +30D	2024-05-21 - 2024-05-21	10:30:00 - 19:30:00		
DINOMI Manage		<input type="radio"/>	VENCIDOS 17052024 CS		VENCIDOS +30D	2024-05-20 - 2024-05-20	09:46:00 - 09:48:00		
Consola de Agente									

Listado de información

Nombre	Status	Nombre de guión	Rango Fechas	Horario Diario	Opciones
1-60 29 may		VENCIDOS +30D	2024-05-29 - 2024-05-29	13:00:00 - 20:00:00	

Despliega información de todas las campañas salientes creadas en DINOMI.

Nombre: Referencia de campaña.

Estado:

Activo	
Pausado	
Inactivo	
Terminado	
Expirado	

Nombre de guion: Nombre de la plantilla.

Rangos Fechas: Días de ejecución de la campaña.

Horario Diario: Horario de ejecución de la campaña.

Opciones: Acciones sobre la campaña.



Cargar Contactos: Archivo csv con la información de los clientes.



Datos CSV: Descarga el archivo csv con todos los datos de los clientes y los datos de los formularios asociados.

Barra de acciones

	Nueva Campaña	Activar	Cambiar Estado	Eliminar	Mostrar Filtro	Página 1 de 2 (95 registros)
--	---------------	---------	----------------	----------	----------------	------------------------------

Nueva Campaña: Crea una campaña.

Eliminar: Elimina la campaña seleccionada. Para seleccionar una campaña, utilizar el ítem de selección ubicado a la izquierda del listado.

Cambiar Estado: Cambia el estado de la campaña, Activar - Desactivar.

Control de página: Cambiar de página en el listado, cuando existen muchos elementos, el sistema despliega la información mediante páginas para hacer más eficiente la visualización.

Mostrar Filtro: Se dispone de campos para filtrar la información a presentar.

Para efectuar una búsqueda personalizada, completar los campos pertinentes.

En fondo gris se presenta los filtros seleccionados en la búsqueda.

Nombre:

Status:

Filtro aplicado: Status = Todos

Crear IVR Campaigns

En el módulo "IVR Campaigns" tomar la acción "Nueva Campaña".

Se despliega la siguiente pantalla:

DINOMI Nueva Campaña

Guardar Cancelar

*Campo requerido

Parámetros básicos Parámetros de marcación

Nombre: * Idioma de canal: * en

Rango Fechas: * 03 Jun 2024 Primero 03 Jun 2024 Último

Horario Diario: * 00 : 00 Hora inicial 23 : 59 Hora final

Guión de IVR: -- Seleccione un guión de IVR --

Administrar guiones de IVR

Pestaña: Parámetros básicos.

Nombre: Identificador de la campaña.

Idioma de canal: Directorio donde se almacenaron los audios en el módulo IVR Audio Files.

Rango Fechas: Rango de días durante el cual la campaña estará activa.

Horario Diario: Rango de horas diarias en el cual la campaña estará activa.

Guión del IVR: Listado de plantillas de IVR.

Parámetros básicos Parámetros de marcación

Troncal: * (Por Plan Marcado) Contexto saliente: from-internal

Administrar Troncales (Dejar en blanco para usar contexto saliente por omisión, usualmente from-internal)

Max. canales a usar: * 1 CallerID de llamada saliente: 0995551234

(Dejar en blanco para usar CallerID por omisión asignado por troncal o plan de marcado.)

Intentos: * 5 ADVERTENCIA: el proveedor de telefonía puede ignorar un CallerID distinto al esperado o incluso rechazar el intento de llamada. Activar AMD: *

Activar verificación de llamada corta:

Pestaña: Parámetros de marcación.

Administrar Troncales - Troncal: Canal de telefonía por el que se ejecutan las llamadas salientes.

Opción por defecto - (Por Plan Marcado): El dialer disca utilizando el dialplan por defecto de Asterisk.

Max. Canales a usar: Cantidad máxima de canales a utilizar, es valor límite de llamadas simultáneas.

Intentos: Cantidad de intentos a los clientes, si se coloca el valor 0, solamente se llama 1 sola vez.

Activación verificación de llamada corta: Tiempo en segundos para catalogar una llamada como shortcall.

Contextos: El contexto que utilizará la campaña. Si no disponemos de un contexto específico para el manejo de nuestro Call center, colocaremos siempre "from-internal".

Caller ID de llamada saliente: Caller ID que utilizará la campaña. Si no disponemos de un caller id para el manejo de nuestro Call center, acogerá el caller ID de la línea telefónica.

Activar AMD: Encender la detección de máquina contestadora para la campaña.

Los campos indicados con * son obligatorios

Al finalizar la inserción dar click en "Guardar" para grabar los datos o "Cancelar" para cancelar la creación.

Cargar contactos IVR Campaigns

En el módulo "IVR Campaigns" tomar la acción "Cargar Contactos".

Se despliega la siguiente pantalla:

The screenshot shows a web interface for loading contacts for a campaign. At the top left is the DINOMI logo. The title of the page is 'Cargar Contactos para Campaña: 1-60 29 may'. There are two buttons: 'Guardar' and 'Cancelar'. A red asterisk indicates a required field. The form contains the following fields:

- Cargadores disponibles: CSV (dropdown)
- Opciones para: CSV
- Codificación de Archivo de Llamadas: UTF-8 - Universal (dropdown)
- Archivo de Llamadas: Selecionar archivo (button) Sin archivos seleccionados
- Separador de campos: Coma (,) (dropdown)

Información a completar:

Codificación de Archivos de Llamadas: Formato de codificación del archivo CSV.

Archivo de Llamadas: Carga archivo CSV.

Separador de campos: Separador utilizado en el archivo CSV.

El formato del archivo CSV es similar a lo explicado en el capítulo "Formato de archivo CSV".

Al finalizar la selección del archivo CSV dar click en "Guardar" para cargar los datos o "Cancelar" para cancelar.

Editar IVR Campaigns

En el módulo "IVR Automático" dar click sobre el nombre de la campaña, correspondiente a la columna "Nombre" del listado.

Nombre	Status	Nombre de guión	Rango Fechas	Horario Diario	Opciones
<input type="radio"/> 1-60 29 may		VENCIDOS +30D	2024-05-29 - 2024-05-29	13:00:00 - 20:00:00	

DINOMI permite modificar todos los datos de la campaña.

Al finalizar la edición dar click en "Aplicar Cambios" para actualizar los datos o "Cancelar" para cancelar.