Autor: Gracia Moreno	Asunto: Gestión de contactos de campaña en <i>VIVA</i> it Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	matol
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	mater

Imp	portación de las llamadas de portabilidad.	
Fecha: 08/11/2019	Número de revisión: 1	
Objeto del documento : Gestión de co	ontactos de campaña en VIVAit Supervisor.	
Actores (empresas):		
• MDTEL		

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	DISEÑO DE LA SOLUCIÓN	2
	2.1 ACCIONES DISPONIBLES PARA UN CONJUNTO DE CONTACTOS.	6
3.	CONSIDERACIONES	. 12

Autor: Gracia Moreno	Asunto: Gestión de contactos de campaña en <i>VIVA</i> it Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	mettol
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	mater

1. Introducción

Se ha mejorado la gestión de contactos de campaña en la aplicación *VIVA*it Supervisor, a partir de la versión 3.7.0.32.

A partir de esta versión es posible gestionar los contactos de una campaña desde la aplicación del supervisor.

2. Diseño de la solución.

El supervisor, en sus versiones anteriores, presentaba una gestión de contactos en la ventana "Tiempo Real Campaña"

🤱 Tiempo real campaña										
+	V 1									
Campaña-Entrante Campaña de pruebas Ent Estado: Activa	e-Ivan trantes Ivan	Filtro:								
			Contacto	S						
Aún no lla	imados	Llar	nados previamente			En in	tento de lla	mada		
Disponibles Program	nados Excluidos 0	Disponibles 0	Programados Excluido: 0	0	Pendientes Col 0	a predictiva 0	Saliendo	Espera agente 0 0	En agent	e 0
			Click to c	all						
			En intento de l	amada						
		Pendientes Progra 0	mados Cola predictiva	Saliendo	Espera agente 0 0	En agente 0				
8	P 😚)								
Grupo ACD	AIPr	Agen			Pa	iusa				^
89000	Manual	0								0
Total		0								0

La gestión de contactos en estas primeras versiones consiste en la aplicación de filtros que se establecen en la ventana "Gestión Filtros contactos".

A partir de la versión 3.7.0.32 del supervisor la gestión de contactos de campaña permite establecer criterios de selección de contactos desde la propia ventana de la campaña.

Autor: Gracia Moreno	Asunto: Gestión de contactos de campaña en <i>VIVA</i> it Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	matol
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	mater

🤱 Tiempo real campaña								-		×
+										
Campaña-Entrant Campaña de pruebas En Estado: Activa	e -Ivan atrantes Ivan	Filtro:								
				Contactos						
Aún no l	lamados	Llama	idos previamen	te		En in	itento de llam	ada		
Disponibles Program	mados Excluidos 0	Disponibles P 0	Programados 0	Excluidos 0	Pendientes 0	Cola predictiva 0	Saliendo (Espera agente 0	En agent	e 0
				Click to call						
	P	endientes Program 0	En i nados Cola pre 0	intento de llamada dictiva Saliendo 0	Espera agen	te En agente 0 0				
×	🦞 👯 🎯)								
Grupo ACD	AIPr	Agen				Pausa				^
E 89000	Manual	0								0
Total		0								0

La Gestión de Contactos permite consultar y modificar el estado y otros parámetros de los contactos desde la propia ventana del supervisor.

En la ventana de "Criterios de selección de contactos" encontramos cuatro áreas:

- Aún no llamados
- Llamados previamente
- Contactos Terminados
- Marca llamar

Contactos campana				
🛛 🕑 🍬 🗲 🕕		125	Campaña-laboratorio	
	Criteri	os de selección de c	contactos	
Estado Contacto Campaña Or	den SQL filtro			
Aun no llamados	Llamados previamente	Contactos terminados	Marca Ilamar	
		🗌 Finalizados	Todos	
E outpointeres		Abortados	Marrador para llamador	
		Obsoletos	O Marcados para hamanos	
	I Programados	Cancelados	O Marcados para no llamarlos (Excluidos)	

La combinación de contactos Disponibles, Programados, Finalizados, Abortados, Obsoletos, Cancelados, Marcados para llamarlos, Marcados para no llamarlos (excluidos) o Todos (de la pestaña Estado), nos permitirá, en un primer momento, seleccionar unos contactos a los que podemos aplicar algunas de las acciones permitidas por los botones de la parte superior izquierda de la ventana o simplemente consultar su estado.

Autor: Gracia Moreno	Asunto: Gestión de contactos de campaña en <i>VIVA</i> it Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	mattol
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	mater

A parte de la selección de los contactos en esta ventana podemos restringir la selección aplicando los criterios disponibles en las pestañas de:

- Contacto
- Campaña

Por último podemos seleccionar criterios de orden para aplicar a los contactos.

Contactos campaña			
😥 🕑 🛍 🗲 🛛		125	Campaña-laboratorio
	Criterio	s de selección de	contactos
Estado Contacto Campaña	Orden SQL filtro		
Aun no llamados	Llamados previamente	Contactos terminados	Marca Ilamar
		Finalizados	Todos
Disponibles	Disponibles		
			O Marcados para llamarlos
Programados	✓ Programados	Obsoletos	
inter a		Cancelados	O Marcados para no llamarlos (Excluidos)

Autor: Gracia Moreno	Asunto: Gestión de contactos de campaña en <i>VIVA</i> it Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	mattol
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	mater



Al pinchar sobre el botón Gestión de Contactos se abre la ventana "Contactos campaña" mostrando los criterios disponibles en la pestaña de "Estado".

े 🕑 🖦 🗲 🤇	D 🕑 🎩 🗔 👁	125	Campaña-laboratorio
	Criterios	de selección de cont	tactos
ado Contacto Campaña	Orden SQL filtro		
Aun no llamados	Llamados previamente	Contactos terminados	Marca Ilamar
Disponibles	Disponibles	Finalizados	Todos
		Abortados	O Marcados para llamados
	Programador	Obsoletos	- Walcados para namanos
Drogramador	IS PRODUCTION S		

Los botones de la barra superior de la ventana sirven para:



Autor: Gracia Moreno	Asunto: Gestión de contactos de campaña en <i>VIVA</i> it Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	matol
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	mater



2.1 Acciones disponibles para un conjunto de contactos.

Una vez seleccionados algunos (o todos) los contactos podemos aplicar algunas acciones:

- **Reactivar contactos:** los contactos seleccionados se marcarán como disponibles y aparecerán en la zona de "Aún no llamados", además estarán "Marcados para llamarlos".
- Cancelar contactos: Permite marcar como <u>cancelados</u> los contactos que estaban seleccionados, de esta manera aparecerán si buscamos "Contactos terminados → Cancelados", pero no están marcados ni para llamarlos ni para no llamarlos.
- Marcar para No Ilamar: Marca para no llamar los contactos seleccionados.
- Marcar para Llamar: Marca para llamar los contactos seleccionados.
- Cambiar orden: Permite establecer el orden de los contactos.
- Cambiar prioridad: Permite fijar la prioridad asignada a los contactos.

Continuando con los botones de la misma línea de la pantalla, podemos guardar la selección de agentes que hemos ido formando, dándole un nombre, que posteriormente podremos seleccionar.

Los dos últimos botones nos permiten refrescar el número de contactos seleccionados y verlos en una nueva ventana.

En esta ventana queda reflejada la campaña con cuyos contactos estamos trabajando.



Autor: Gracia Moreno	Asunto: Gestión de contactos de campaña en <i>VIVA</i> it Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	matol
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	mater



Cuando pulsamos el botón "Ver contactos" se abre una nueva ventana con la lista de los contactos que cumplen el conjunto de criterios que hemos ido seleccionando:

Campaña-laboratorio	Lista contactos									
Deto: Columnas Iombre techa próxima rode 4014 25/11/2019 11:25:30 25/11/2019 11:25:30 PESTAÑA COLUMNAS								Campaña-labora	atorio	*
Nombre Red Apelido Empresa Telef. fijo 1 Telef. movit 1 Fecha limite Fecha limite Fecha jimite Fecha ji	Datos Columnas									
PESTAÑA COLUMNAS BARRA DE DESPLAZAMIENTO	Nombre	Apellido	2do Apellido	Empresa	Telef. fijo 1	Telef. movil 1	Fecha limite	Fecha última	Fecha próxima	Fase ejecucion (texto ^
PESTAÑA COLUMNAS BARRA DE DESPLAZAMIENTO	4014			mdtel	4014			25/11/2019 11:25:30	25/11/2019 11:25:30	Planificado
		PEST	TAÑA CO	DLUMNAS		BA	RRA DE	DESPLAZA	MIENTO	

En la parte inferior de esta nueva ventana aparece una barra de desplazamiento para que podamos ver las columnas con la información de los contactos.

Autor: Gracia Moreno	Asunto: Gestión de contactos de campaña en <i>VIVA</i> it Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	mettol
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	mater

Si queremos aumentar o disminuir la cantidad de columnas que aparecen en la ventana pulsamos la pestaña "Columnas" y en la nueva ventana podemos seleccionar nuevas columnas o eliminar otras:

Lista cor	ntactos						
					С	ampaña-laboratorio	*
Dates	Columnas						
		Datos co	ontacto			Datos en campaña	
	Contacto (ID)	🗌 Email	Dato numérico 1	Dato texto 1	Contacto campaña (ID)	Fase ejecución (num)	Usuario final (ID)
	lombre	Edad	Dato numérico 2	Dato texto 2	Campaña (ID)	Fase ejecución (texto)	Usuario final (cuenta)
1	er Apellido	Sexo (num)	Dato numérico 3	Dato texto 3	🗌 Campaña (texto)	Estado (num)	Usuario dirigido (ID)
2	do Apellido	🗌 Idioma (ID)	Dato numérico 4	Dato texto 4	Segmento (ID)	Estado (texto)	Usuario dirigido (cuenta)
	od. Cliente	🗌 Idioma (texto)	Dato numérico 5	Dato texto 5	🗹 Fecha límite	🗹 Tipo completado (num)	Tratamiento dirigido (num)
E	mpresa	Tratamiento (num)	Dato numérico 6	Dato texto 6	🗹 Fecha última	Tipo completado (texto)	Tratamiento dirigido (texto)
	irección 1	Tratamiento (texto)	Dato numérico 7	Dato texto 7	🗹 Fecha próxima	Tipo canal (num)	Fecha inserción
D	irección 2		Dato numérico 8	Dato texto 8	🗌 Orden	Tipo canal (texto)	Cumple filtro
	od.Postal				Prioridad	Ultimo intento (ID)	
	ocalidad				🗌 Final		
P	rovincia				Final 2		
P	ais (ID)				Final 3		
P	ais (texto)				Final 4		
	Telef. Fijo 1		Telef. Movil 1		Contador 1	Con	tador 5
	Telef. Fijo 2		Telef. Movil 2		Contador 2	Con	tador 6
	Telef. Fijo 3		Telef. Movil 3		Contador 3	Con	tador 7
	Telef. Fijo 4		Telef. Movil 4		Contador 4	Con	tador 8

Las columnas que podemos seleccionar están agrupadas en dos áreas que corresponden con las pestañas de las que las podemos selecconar: Contacto y Campaña.



Autor: Gracia Moreno	Asunto: Gestión de contactos de campaña en <i>VIVA</i> it Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	matol
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	mater

Cuando componemos el criterio para seleccionar contactos, en la pestaña de "Contacto" están disponibles los siguientes campos:

Nombre	Descripción
Nombre contacto	Nombre contacto
Primer apellido	Primer apellido
Segundo apellido	Segundo apellido
Código de cliente	Código de cliente
Empresa	Empresa
Dirección 1	Dirección 1
Dirección 2	Dirección 2
Código postal	Código postal
Localidad	Localidad
Provincia	Provincia
Código del país	COM_PAISES
Correo electrónico	Correo electrónico
Telef 1	Número de teléfono fijo 1
Telef 2	Número de teléfono fijo 2
Telef 3	Número de teléfono fijo 3
Telef 4	Número de teléfono fijo 4
Móvil 1	Número de teléfono movil 1
Móvil 2	Número de teléfono movil 2
Móvil 3	Número de teléfono movil 3
Móvil 4	Número de teléfono movil 4
Edad	Edad
Código sexo	TSexo
Código idioma	COM_IDIOMAS
Código tratamiento	Código tratamiento
Opcional 1 entero	Opcional 1 entero
Opcional 2 entero	Opcional 2 entero
Opcional 3 entero	Opcional 3 entero
Opcional 4 entero	Opcional 4 entero
Opcional 5 entero	Opcional 5 entero
Opcional 6 entero	Opcional 6 entero
Opcional 7 entero	Opcional 7 entero
Opcional 8 entero	Opcional 8 entero
Opcional 1 cadena	Opcional 1 cadena
Opcional 2 cadena	Opcional 1 cadena
Opcional 3 cadena	Opcional 1 cadena
Opcional 4 cadena	Opcional 1 cadena
Opcional 5 cadena	Opcional 1 cadena
Opcional 6 cadena	Opcional 1 cadena
Opcional 7 cadena	Opcional 1 cadena
Opcional 8 cadena	Opcional 1 cadena
ID contacto	ID contacto

Autor: Gracia Moreno	Asunto: Gestión de contactos de campaña en <i>VIVA</i> it Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	matol
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	mater

Y en la pestaña de "Campaña" aparecen los siguientes campos:

Nombre	Descripción
ID contacto campaña	ID contacto campaña
Hora límite	Hora límite
Hora última	Hora última
Hora próxima	Hora próxima
Orden	Orden
Prioridad	Prioridad
Nº reactivaciones	Número de reactivaciones
Hora última reactivación	Hora última reactivación
Estado	TEstadoIntentoMarcacion
Tipo completado	TTipoLlamSalCompletado
Tipo canal	TTipoCanal
Final 1	Final 1
Final 2	Final 2
Final 3	Final 3
Final 4	Final 4
Fase ejecución	TFaseEjecucion
Hora inserción	Hora inserción
Clase de tratamiento dirigido	TTratamientoDirigido
Usuario final (login)	ACD_USUARIOS
Usuario final (cuenta)	COM_USUARIOS
Usuario dirigido (login)	ACD_USUARIOS
Usuario dirigido (cuenta)	COM_USUARIOS

En la última pestaña disponible, "ordenación", podemos seleccionar campos para ordenar los contactos que cumplen el criterio. Disponemos de tres campos para establecer el orden deseado, todos ellos cuentan con los mismos campos:

Nombre	Descripción
Nombre contacto	Nombre contacto
Primer apellido	Primer apellido
Segundo apellido	Segundo apellido
Código de cliente	Código de cliente
Empresa	Empresa
Dirección 1	Dirección 1
Dirección 2	Dirección 2
Código postal	Código postal
Localidad	Localidad
Provincia	Provincia
Código del país	Código del país
Correo electrónico	Correo electrónico
Telef 1	Número de teléfono fijo 1
Telef 2	Número de teléfono fijo 2
Telef 3	Número de teléfono fijo 3

Autor: Gracia Moreno	Asunto: Gestión de contactos de campaña en <i>VIVA</i> it Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	mettol
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	mater

Nombre	Descripción
Telef 4	Número de teléfono fijo 4
Móvil 1	Número de teléfono móvil 1
Móvil 2	Número de teléfono móvil 2
Móvil 3	Número de teléfono móvil 3
Móvil 4	Número de teléfono móvil 4
Edad	Edad
Código sexo	Código sexo
Código idioma	Código idioma
Código tratamiento	Código tratamiento
Opcional 1 entero	Opcional 1 entero
Opcional 2 entero	Opcional 2 entero
Opcional 3 entero	Opcional 3 entero
Opcional 4 entero	Opcional 4 entero
Opcional 5 entero	Opcional 5 entero
Opcional 6 entero	Opcional 6 entero
Opcional 7 entero	Opcional 7 entero
Opcional 8 entero	Opcional 8 entero
Opcional 1 cadena	Opcional 1 cadena
Opcional 2 cadena	Opcional 1 cadena
Opcional 3 cadena	Opcional 1 cadena
Opcional 4 cadena	Opcional 1 cadena
Opcional 5 cadena	Opcional 1 cadena
Opcional 6 cadena	Opcional 1 cadena
Opcional 7 cadena	Opcional 1 cadena
Opcional 8 cadena	Opcional 1 cadena
ID contacto	ID contacto

Contactos campaña					
0 🕑 ≒ ⊂≡ 🕕 🕑 🚛	🗖 💿 🙋	1	Campaña-laboratorio		
Criterios de selección de contactos					
Estado Contacto Campaña Orden SQL filtro					
Orden1	Sin orden 🗸 🗸	Ascendente ~			
Orden2	Sin orden 🗸 🗸 🗸	Ascendente ~			
Orden3	Sin orden \checkmark	Ascendente ~			

Autor: Gracia Moreno	Asunto: Gestión de contactos de campaña en <i>VIVA</i> it Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	mattol
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	mater

3. Consideraciones.

En las imágenes incluidas en esta documentación puede observarse un pestaña con el nombre "SQL filtro" que no estará disponible en la versión definitiva de la aplicación.