

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

Importación de las llamadas de portabilidad.	
Fecha : 08/11/2019	Número de revisión: 1
Objeto del documento : Gestión de contactos de campaña en VIVA it Supervisor.	
Actores (empresas):	
<ul style="list-style-type: none"> • 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 VIVAit Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	

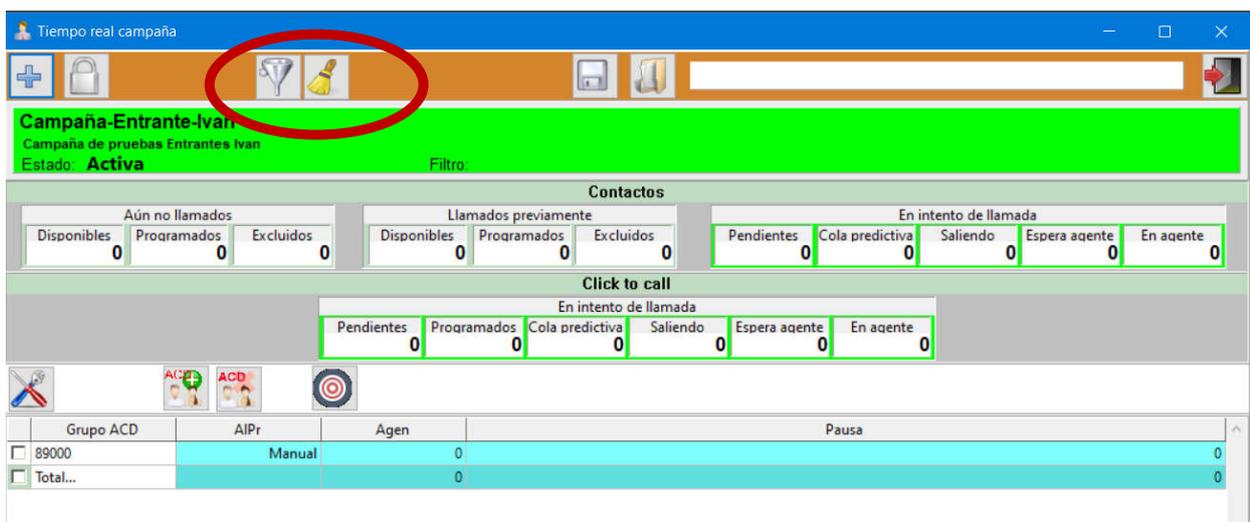
1. Introducción

Se ha mejorado la gestión de contactos de campaña en la aplicación **VIVAit** 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.

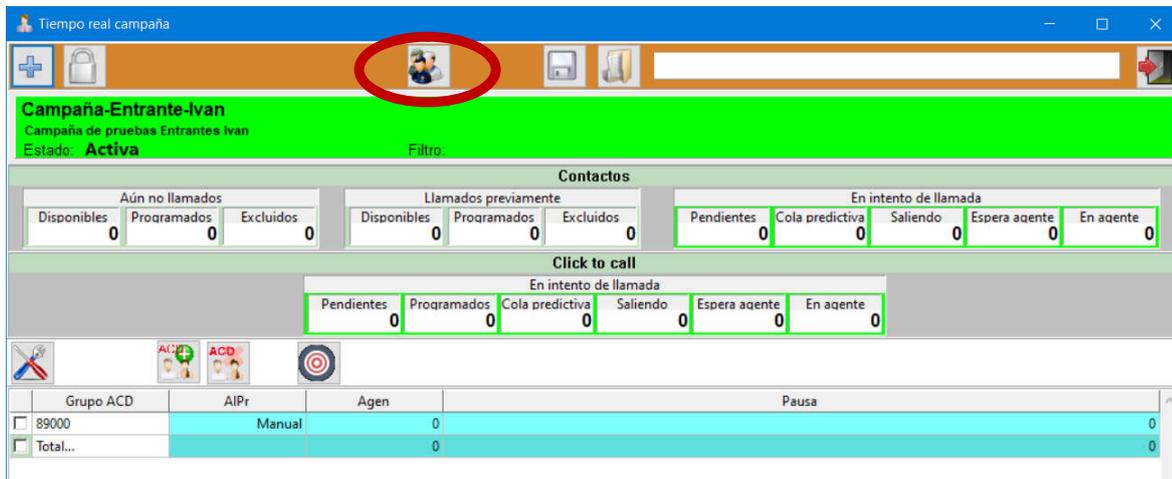
El supervisor, en sus versiones anteriores, presentaba una gestión de contactos en la ventana “Tiempo Real Campaña”



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 VIVAit Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	



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



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 VIVAit Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	

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.



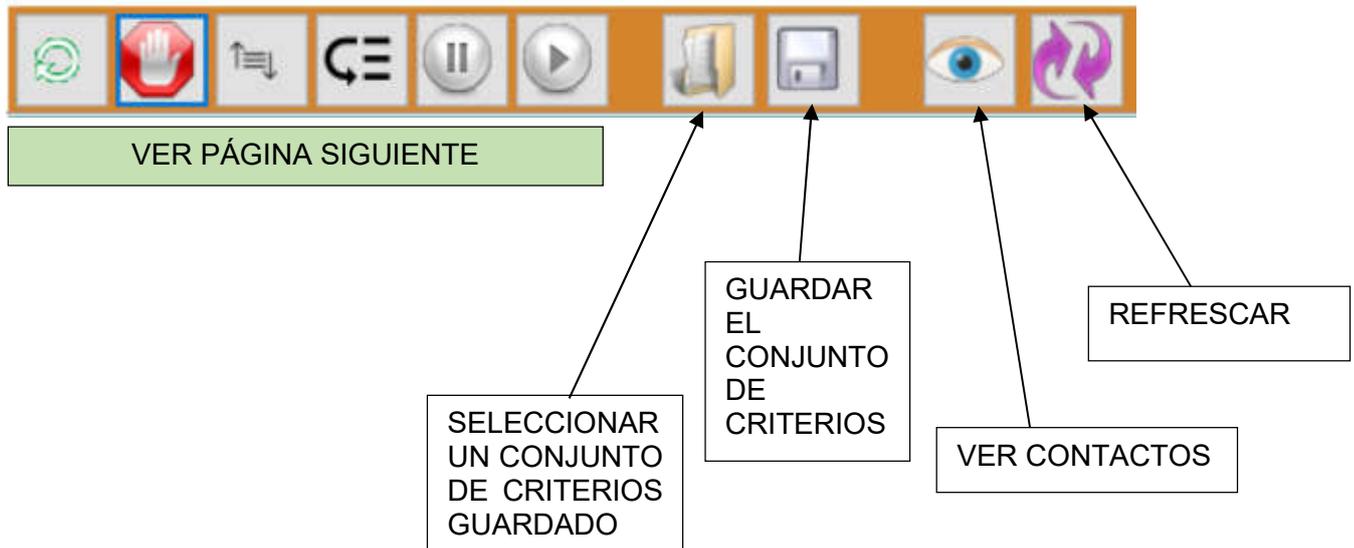
Autor: Gracia Moreno	Asunto: Gestión de contactos de campaña en VIVAit Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	



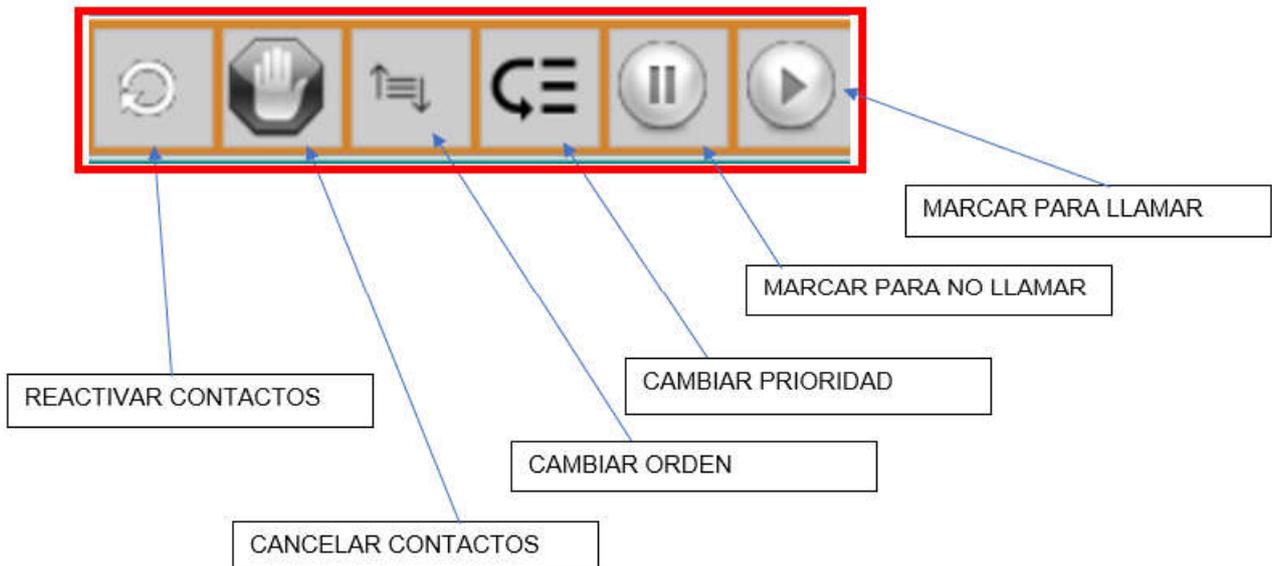
Al pinchar sobre el botón Gestión de Contactos se abre la ventana “Contactos campaña” mostrando los criterios disponibles en la pestaña de “Estado”.



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



Autor: Gracia Moreno	Asunto: Gestión de contactos de campaña en VIVAit Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	



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 cancelados 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 llamar:** 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 VIVAit Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	



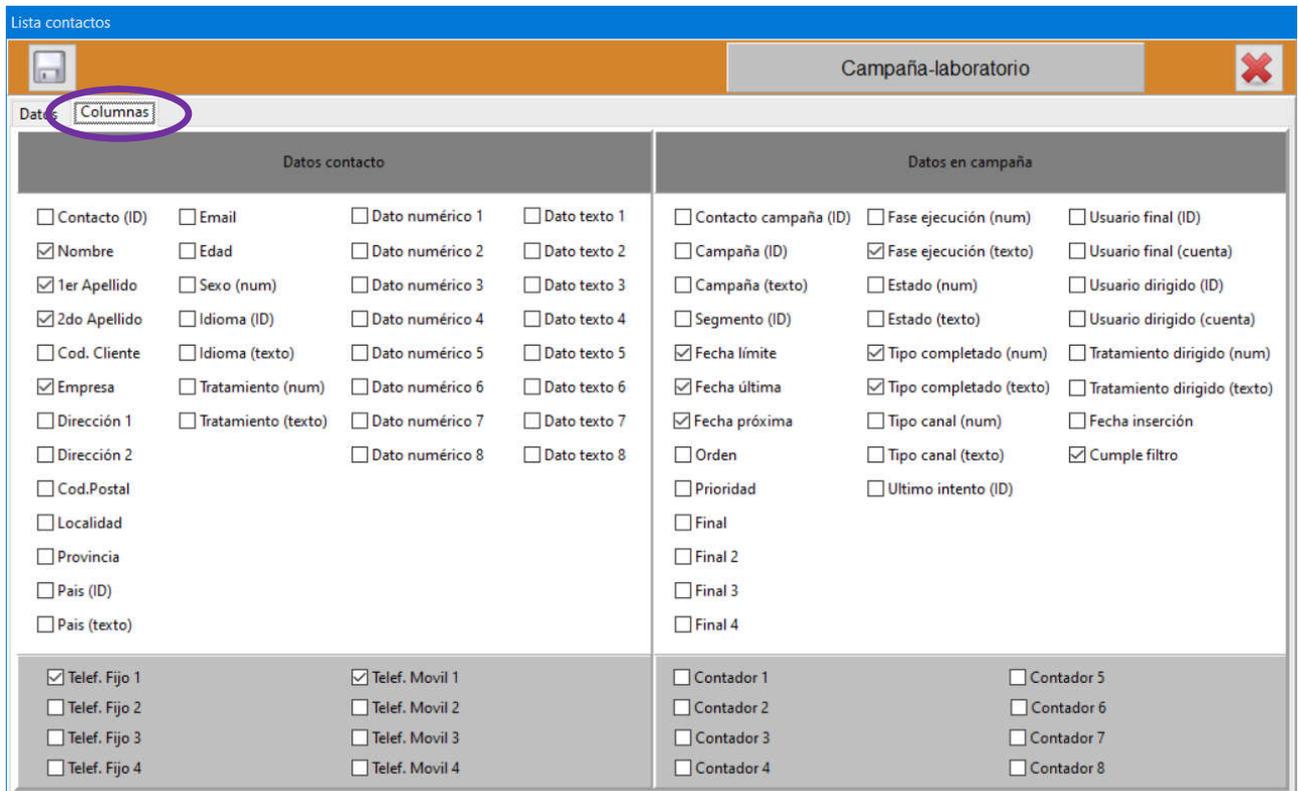
Cuando pulsamos el botón “Ver contactos”  se abre una nueva ventana con la lista de los contactos que cumplen el conjunto de criterios que hemos ido seleccionando:

The screenshot shows a window titled "Lista contactos" with a sub-header "Campaña-laboratorio". It features a table with the following columns: Nombre, 1er Apellido, 2do Apellido, Empresa, Telef. fijo 1, Telef. movil 1, Fecha limite, Fecha última, Fecha próxima, and Fase ejecucion (text). The first row contains the value "4014" in the "Nombre" column. A callout box labeled "PESTAÑA COLUMNAS" points to the "Columnas" tab in the table's header. Another callout box labeled "BARRA DE DESPLAZAMIENTO" points to the scrollbar at the bottom of the table area.

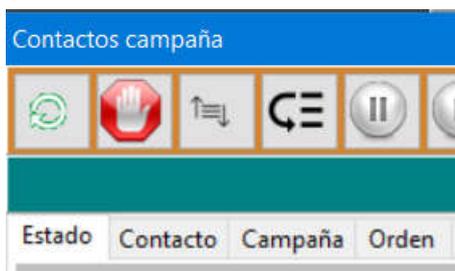
En la parte inferior de esta nueva ventana aparece una barra de desplazamiento para que podamos ver las columnas con la información de los contactos.

Autor: Gracia Moreno	Asunto: Gestión de contactos de campaña en VIVAit Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	

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:



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



Autor: Gracia Moreno	Asunto: Gestión de contactos de campaña en VIVAit Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	

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 VIVAit Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	

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 VIVAit Supervisor a partir de versión 3.7.0.32.	
Revisado: Alfredo Rodríguez	Fecha: 28 de noviembre de 2019.	

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

Contatos campaña

Campana-laboratorio

Criterios de selección de contactos

Estado Contacto Campaña **Orden** SQL filtro

Orden1 Ascendente

Orden2 Ascendente

Orden3 Ascendente

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

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.