Logística implementacion Vicidial

El presente documento tiene como objetivo dar claridad al cliente sobre el proceso de entrega del servicio de Callcenter Vicidial hospedado contratado.
Se conforma por 5 etapas a partir de la confirmación del proyecto, mismas que se describen a continuación indicando: acciones que las conforman, tiempos estimados de realización y los responsables en cada una de ellas.

- Introducción
- Etapas de implementación

Introducción

El presente documento tiene como objetivo dar claridad al cliente sobre el proceso de entrega del servicio de Callcenter Vicidial hospedado contratado.

Se conforma por 5 etapas a partir de la confirmación del proyecto, mismas que se describen a continuación indicando: acciones que las conforman, tiempos estimados de realización y los responsables en cada una de ellas.

Etapas de implementación

1. Instalación inicial

Este trabajo es realizado al 100% por el personal de Enlaza sin interacción con el cliente, y comprende el aprovisionamiento e instalación inicial del o los servidores necesarios para otorgar el servicio contratado al cliente, conforme al número de estaciones esperadas y la cantidad de llamadas tope que se tendrán.

Durante esta etapa, se realizan los trabajos de:

• Instalación de sistema operativo

• Instalación de Vicidial

• Creación e instalación de certificado de VPN (para otorgar soporte, monitoreo y respaldo).

• Servicios de monitoreo

• Seguridad de firewall

• Creación de claves iniciales, plantillas de configuración y datos de troncal

Duración aproximada: 3 horas diferidas en 1-2 días.

2. Levantamiento de requerimientos

Se realiza a través de una entrevista con el personal operativo que será el responsable del uso del servicio entregado. Durante la entrevista se harán preguntas sobre el mecanismo de trabajo actual (en caso de ya operar algún otro servicio de callcenter) o bien, del servicio esperado por obtener, de manera de que se pueda diseñar la configuración de Vicidial necesaria para entregar una experiencia óptima.

En esta entrevista, el cliente deberá proporcionar varios datos necesarios para la configuración inicial del callcenter, tales como campañas, usuarios y tipificaciones del sistema. Estos datos están descritos en la siguiente sección de este documento.

Se hace entrega del documento Entrega de datos que contiene los usuarios, contraseñas, ligas de acceso web y accesos a sistema de tarificación (según corresponda) para uso del cliente. En caso de que sea necesario hacer alguna configuración en las estaciones de trabajo (computadoras) del cliente, se informarán en esta etapa.

Duración aproximada: 60-90 minutos de entrevista, y posterior a eso, el tiempo que le tome al cliente recolectar los datos solicitados.

3. Capacitación del sistema

Se entrenará al cliente sobre como hacer uso del servicio de Vicidial. Esta etapa se subdivide en 2: entrenamiento para agentes y entrenamiento para supervisores/administradores.

Durante el entrenamiento a agentes se enseñará como es que los agentes iniciarán sesión al sistema, recibirán y harán llamadas, transferencias y demás usos de la interfaz de agentes. Al final de la explicación, se hará una sesión de entrenamiento con llamadas “de prueba” para que los agentes se familiaricen con el uso de la herramienta usando el servicio de telefonía.

Posteriormente al entrenamiento de agentes, y si el cliente así lo decide, se comenzará en ese instante con la marcación a números reales con una baja agresividad en lo que los agentes se familiarizan aún más con la plataforma.

Por último, mientras los agentes se encuentran realizando sus llamadas, se dará la capacitación a supervisores/administradores. La intención de hacerla después que los agentes es para que para estos momentos existan ya datos que monitorear y reportar.

Para mayor detalle, la capacitación comprende los siguientes puntos:

• Transferencias, conferencias y retención de llamadas
• Llenado de formularios
• Fin de llamada
  ○ Colgado
  ○ Tipificación
• Pasar a siguiente llamada
• Extras
• Pausa
• Búsqueda de contactos
• Cierre de sesión
	○ Modo personalizado
	○ Modo plantilla
	• Activación/desactivación de listas
	• Campañas
	  ○ Creación y copiado
	  ○ Estrategia y nivel de marcación
	  ○ Cambios comunes

• Transferencias, conferencias y retención de llamadas
• Llenado de formularios
• Fin de llamada
  ○ Colgado
  ○ Tipificación
• Pasar a siguiente llamada
• Extras
• Pausa
• Búsqueda de contactos
• Cierre de sesión
	○ Modo personalizado
	○ Modo plantilla
	• Activación/desactivación de listas
	• Campañas
	  ○ Creación y copiado
	  ○ Estrategia y nivel de marcación
	  ○ Cambios comunes

Duración aproximada: 30 minutos para la capacitación de agentes, 60-90 minutos para la capacitación a supervisores. Adicionalmente, agregar el tiempo que quiera dedicarse a las pruebas.

4. Puesta en marcha del sistema

En esta etapa, el cliente ya recibió la totalidad de la capacitación y está listo para arrancar operación. Nuestro trabajo será apoyar en tiempo real vigilando que la operación sea óptima y emitiendo recomendaciones si notáramos que los agentes y/o supervisores no estuvieran haciendo uso correcto de la plataforma. Se trata de un acompañamiento durante el primer día de producción.

Duración aproximada: 60 minutos.

5. Soporte técnico

Se concreta la puesta en marcha del sistema y se orienta al cliente para que contacte al departamento de Soporte Técnico para futuros requerimientos que tenga. Al inicio se entregarán 3 documentos:

• Carátula de póliza de soporte, que detalla las condiciones y características del servicio contratado.

• Manual de soporte técnico, que le explica al Cliente como debe levantar las solicitudes del soporte que necesite.

• Entrega de datos, documento de referencia rápida que engloba datos técnicos directos para uso del Cliente:

o Credenciales de acceso al sistema (web y teléfono)

o Credenciales de acceso a tarificación de troncales SIP (en caso de que aplique)

o DIDs contratados (en caso de que aplique)

El servicio es entregado al departamento de Soporte Técnico de Enlaza, con lo que se da por terminada la entrega del servicio al cliente final y comienza el uso de su póliza.

Duración aproximada: Todo el tiempo que dure el contrato del servicio. Durante la etapa 2 – Levantamiento de requerimientos, hay varios datos que será necesario que el cliente proporcione para la correcta configuración inicial del servicio.

Todos estos datos serán explicados en persona por un asesor de Enlaza Comunicaciones. Para efectos de memoria y propósitos informativos, los datos necesarios por recolectar serán:

Usuarios

Corresponde a los datos de identificación de las personas que tendrán acceso al sistema. Al especificar la lista de usuarios, se deben especificar los siguientes datos:

• ID de usuario. Es el identificador que cada agente o supervisor debe conocer de manera personal. Debe ser único por personal.

• Contraseña. La contraseña de identificación del usuario. Puede ser alfanumérica, pero NO contener caracteres especiales. Es secreta, y debe ser conocida de manera personal por usuario.

• Nombre. El nombre de la persona para su fácil identificación. Si se espera rotación de personal, pueden usarse nombres genéricos.

• Perfil. El tipo de usuario que será. Pueden ser 3: usuario, supervisor o administrador.

Estos son algunos ejemplos de cómo entregar la información (el campo Comentarios es únicamente descriptivo y no se entrega)

ID	Contraseña	Nombre	Tipo	Comentarios
Jperez	728475	Juan Perez	Supervisor	El ID de usuario hace referencia al nombre de la persona. La contraseña es 100% numérica
1001	Abcde12345	Agente 1001	Agente	Si se desconoce el nombre del agente, pueden proponerse nombres genéricos
A200	yHhDHoAymY	Usuario 200	Agente	La contraseña puede ser una cadena aleatoria
agente301	pass301agnt2019	Operador 301	Administrador	

Observaciones

• No usar acentos de ningún tipo ni tampoco caracteres especiales (no alfanuméricos) dentro de cualquier campo, especialmente en la contraseña.

Tipificaciones (códigos de terminación de llamada)

Cuando los agentes acaban de hacer una llamada, deben tipificar la llamada que terminaron para darle a conocer al sistema el motivo de la terminación y así catalogarla correctamente. Para ello, necesitamos un catálogo de tipificaciones que contenga la siguiente información:

• ID de tipificación. Alfanumérico de 1 a 6 caracteres. Es el identificador que quedará guardado en el sistema y que indica como terminó una llamada

• Nombre. El texto descriptivo de la tipificación. Es alfanumérico de 1 hasta 25 caracteres.

A continuación, algunos ejemplos de cómo entregar la información (el campo Comentarios es únicamente descriptivo y no se entrega):

ID	Nombre	Comentarios
01	Llamada efectiva	Los identificadores pueden ser numéricos o texto. Este estado se usaría en caso de que el contacto realizado fuera efectivo.
NOCON	No contesta	Lo usaríamos para describir una llamada no contestada por el sistema (inefectiva)
LLAMDE	Llamar después	Usado para indicar que una llamada debería programarse y efectuarse nuevamente en una fecha futura.
TIP009	No se encuentra	El ID no necesariamente debe estar ligado con el nombre. El nombre es lo que el agente verá en su interfaz, y el ID es el dato que quedará guardado en el sistema.

Observaciones

• Los códigos de tipificación para llamadas no completadas (ej. “No contesta”, “Ocupado” o “Buzón de voz”) ya están creados por default en el sistema, por lo que solo es necesario enlistar los códigos que representen contacto humano.

• Los códigos de tipificación se configuran por campaña, por lo que si se requiere que diferentes campañas tengan diferentes códigos, deberán entregarse por separado.

Códigos de pausa

En el escenario en que los agentes tienen un motivo autorizado para dejar de tomar llamadas, al momento de pausarse deberán dar la razón por la cual lo están haciendo. Para ello, necesitamos un catálogo de pausas que contenga la siguiente información:

• ID de pausa. Alfanumérico de 1 a 6 caracteres. Es el identificador que quedará guardado en el sistema y que indica la razón de la pausa.

• Nombre. El texto descriptivo de la pausa. Es alfanumérico de 1 hasta 20 caracteres.

• Tiempo máximo (por evento). El tiempo límite que una persona puede pasar en esta pausa antes de que los reportes comiencen a arrojar alarmas para la intervención de un supervisor.

A continuación, algunos ejemplos de cómo entregar la información (el campo Comentarios es únicamente descriptivo y no se entrega):

ID	Nombre	Tiempo máximo	Comentarios
AUX001	Comida	60 min	Los identificadores pueden ser numéricos o texto. Algunos clientes prefieren usar un código en vez de un nombre corto descriptivo.
WC	Sanitario	10 min	Pausa para uso de servicios sanitarios.
Break	Descanso	15 min	Para especificar un descanso corto.

Observaciones

• Los códigos de pausa se configuran por campaña, por lo que, si se requiere que diferentes campañas tengan diferentes códigos, deberán entregarse por separado.

Formatos de campos / layouts

Cuando los agentes reciben una llamada, se les presenta con un formulario en el cual tendrán la posibilidad de llenar o consultar información sobre el cliente que tienen en la línea. Estos campos que el agente puede ver son configurables, y podemos definir los títulos, contenidos y tipos de campos que se contienen.

Para ello, necesitamos un ejemplo del formato de la base que se subirá en cada campaña, a manera de conocer los campos que sean necesarios.

A continuación, presentamos un ejemplo de cómo se vería una base típica de contactación:

Folio	Nombre	Apellidos	Teléfono1	Teléfono2	Dirección
1001	Jorge	Rodriguez	5512345678	5523654789	Heriberto Frias 569
A8439213	Jaime	Enriquez	8112345678	8156987854	Eugenio Garza Sada 84
83720-831	Jose	Lopez	3345678901	3328789329	Av. De la Paz 97

Observaciones

• El campo de teléfono es obligatorio, de lo contrario, toda la fila se considera inválida.

• Los teléfonos deben subirse siempre a 10 dígitos. Si el número es internacional, debe agregarse una columna para el código de país (en el caso de México, el código de país es 52).

• Por espacio solo se presentan 6 campos de ejemplo, pero la base puede tener cualquier cantidad de campos.

• El campo de folio es un índice en la base de datos. Idealmente se utiliza para hacer referencia a códigos de cliente, número de cuenta, matrículas, y otros datos de criterio único que son identificadores propios de la campaña.

• Dependiendo de la cantidad y los tipos de campo, es posible que se “reciclen” algunos campos regulares de Vicidial y que simplemente se re-etiqueten para el uso que se le quiera dar. En otros casos, será necesaria la configuración de campos personalizados. Esta decisión la tomará el equipo que esté a cargo de la puesta en marcha del sistema.

Opcional: Datos de troncal SIP

En caso de que Enlaza sea quien provea el servicio de troncal SIP, estos datos serán configurados por nuestro equipo de soporte y no será necesario que se nos proporcionen.

En el caso que el cliente tenga su propio servicio de troncal SIP, se necesitarán los datos de acceso a la misma. Comúnmente el proveedor de telefonía debe haberles entregado un documento con

toda la información necesaria que usualmente se requiere para la configuración. Por ejemplo:

• Tipo de autenticación: por dirección IP o por usuario/contraseña.

o En el caso de que la autenticación sea por dirección IP, Enlaza le proporcionará al Cliente la dirección que resulte del provisionamiento de su servidor, para que el Cliente lo comunique a su proveedor de telefonía.

• Direcciones IP de los servidores proxy y de media (voz)

• Códecs soportados por el proveedor de telefonía

• Plan de marcación que debemos enviar para que las llamadas sean aceptadas.

Observaciones

• Si va a usar un proveedor de telefonía diferente de Enlaza, le recomendamos que por seguridad se contrate en modalidad de prepago y con la telefonía internacional bloqueada (a menos que por las características de sus campañas sea absolutamente necesaria).

Formularios / campos de datos

De acuerdo con el tipo de datos que los agentes necesiten recopilar de sus prospectos, se definirán los campos que los agentes tendrán disponibles a través de la interfaz web. Dichos campos podrían catalogarse en 2 tipos:

• Campos que serán proporcionados por el Cliente antes de marcar al prospecto.

• Campos que serán llenados por los agentes una vez que logren tener contacto con el prospecto.

Dependiendo de la cantidad y tipo de campos, es posible que sea necesario crear campos personalizados en Vicidial.

Es conveniente se le proporcione a Enlaza un ejemplo de BD real para que el implementador pueda ajustar el diseño lo mejor posible a los requerimientos reales que se tengan.

Opcional: Guiones

Se trata del auxiliar de texto de los agentes leen en pantalla para llevar a cabo la venta con sus prospectos. Pueden contener variables que serán reemplazadas por los campos que se definan en los formularios.

Un ejemplo sencillo sería algo como:

Muy buenos días. Mi nombre es --NOMBRE AGENTE--. ¿Me podría comunicar con el Sr. --NOMBRE-- --APELLIDO--?

El cual se reemplazaría con los campos que correspondan para que al agente lea algo como esto:

Muy buenos días. Mi nombre es Jorge González. ¿Me podría comunicar con el Sr. José López?

Conforme a los campos que se definan en los formularios, serían los campos que podrán invocarse en los guiones.

Opcional: Menús de voz

En caso de tener campañas entrantes, cabe la posibilidad de que el cliente necesite mostrar un menú de voz a sus prospectos. En dicho caso, se deberá contar con la siguiente información:

• Audios del menú, para el menú principal y todas sus opciones. Puede entregarse en un solo archivo.

• El guion de opciones (a donde se dirige cada opción de su menú).

o Ej. Opción 1 a grupo “Ventas”

o Ej. Opción 2 a grupo “Pagos”

o Ej. Opción 3 a menú de voz