

Formatos - Recepción de Inducciones ViciDial

En este libro encontrara los puntos que se toman en cuenta en la induccion de agentes, supervisores y administradores de ViciDial

- [Inducción "Uso Consola de Agentes"](#)
- [Inducción "Uso Supervisores ViciDial"](#)
- [Inducción "Uso Administradores ViciDial"](#)
- [Recepción de Inducciones ViciDial](#)
- [Inducción "Uso Supervisores ViciDial Español"](#)

Inducción "Uso Consola de Agentes"

Este documento tiene como finalidad establecer los elementos que se incluyen como Inducción al uso de consola de agentes detallar y la cobertura de esta.

Definición: Inducción se define como una orientación técnica sobre una plataforma específica, a fin de que quien recibe la inducción esté orientado en ciertas áreas administrativas con el fin de facilitar la gestión sin necesidad de recurrir a soporte técnico directo. No se considera una capacitación o certificación ya que no se aporta material técnico; tampoco se profundiza sobre un tema específico.

Elementos: Los temas sobre los cuales se basa la inducción son los siguientes:

- Acceso web para Agentes.
- Recomendaciones de seguridad (contraseñas).
- Ingreso de teléfono y contraseña de teléfono (Si aplica).
- Ingreso usuario y contraseña de Agente.
- Datos generales de ficha de clientes.
- Script (Si aplica).
- Formulario (Si aplica).
- Transferencia a ciegas.
- Transferencia atendida.
- Motivos de pausas.
- Motivos de llamadas (tipología).
- Llamadas manuales con lista.
- Llamadas manuales sin lista (si aplica).
- Programación de Callback

Aceptación:

He recibido la inducción ofrecida como parte de la implementación de ViciDial y firmo de recibido en aceptación

Nombre: _____

Firma: _____

Empresa: _____

Puesto: _____

Fecha: _____

Sello: _____

Inducción "Uso Supervisores ViciDial"

Este documento tiene como finalidad establecer los elementos que se incluyen como Inducción al uso de ViciDial y la cobertura de esta.

Definición: Inducción se define como una orientación técnica sobre una plataforma específica, a fin de que quien recibe la inducción esté orientado en ciertas áreas administrativas con el fin de facilitar la gestión sin necesidad de recurrir a soporte técnico directo. No se considera una capacitación o certificación ya que no se aporta material técnico; tampoco se profundiza sobre un tema específico.

Elementos: Los temas sobre los cuales se basa la inducción son los siguientes:

- Acceso web para Administradores/Supervisores.
- Recomendaciones de seguridad (contraseñas).
- Interpretación de "Real Time".
- Interpretación de reportes generales:
 - "Inbound Report V2"
 - "Inbound Daily Report"
 - "Inbound IVR Report"
 - "Outbound Calling Report"
 - "Export Calls Report"
 - "Agent Time Detail"
 - "Agent Status Detail"
- Creación de Listas.
- Carga de Leads en Listas.
- Modificación de Scripts.
- Aspectos Generales de Agentes.
- Configuraciones Básicas de In-Groups.
- Configuraciones Básicas de Campañas.

Aceptación:

He recibido la inducción ofrecida como parte de la implementación de ViciDial y firmo de recibido en aceptación

Nombre: _____

Firma: _____

Empresa: _____

Puesto: _____

Fecha: _____

Sello: _____

Inducción "Uso Administradores ViciDial"

Este documento tiene como finalidad establecer los elementos que se incluyen como Inducción al uso de ViciDial y la cobertura de esta.

Definición: Inducción se define como una orientación técnica sobre una plataforma específica, a fin de que quien recibe la inducción esté orientado en ciertas áreas administrativas con el fin de facilitar la gestión sin necesidad de recurrir a soporte técnico directo. No se considera una capacitación o certificación ya que no se aporta material técnico; tampoco se profundiza sobre un tema específico.

Elementos: Los temas sobre los cuales se basa la inducción son los siguientes:

- Acceso web para Administradores/Supervisores.
- Recomendaciones de seguridad (contraseñas).
- Dashboard principal ViciDial.
- Creación de usuarios y configuraciones básicas.
- Detección de problemas con Agentes.
- Creación de Campañas y configuraciones básicas.
- Creación de DIDs.
- Creación de Listas
- Creación de In-groups y configuraciones básicas..
- Creación de "Phones"
- Creación de grupos de usuarios
- Creación de Horarios de sistema
- Carga de Audios para sistema

Aceptación:

He recibido la inducción ofrecida como parte de la implementación de ViciDial y firmo de recibido en aceptación

Nombre: _____

Firma: _____

Empresa: _____

Puesto: _____

Fecha: _____

Sello: _____

Recepción de Inducciones

ViciDial

Este documento tiene como finalidad establecer los elementos que se incluyen como Inducción al uso de ViciDial y la cobertura de esta.

Definición: Inducción se define como una orientación técnica sobre una plataforma específica, a fin de que quien recibe la inducción esté orientado en ciertas áreas administrativas con el fin de facilitar la gestión sin necesidad de recurrir a soporte técnico directo. No se considera una capacitación o certificación ya que no se aporta material técnico; tampoco se profundiza sobre un tema específico.

Elementos: Los temas sobre los cuales se basa la inducción son los siguientes:

- Acceso web para Administradores/Supervisores.
- Inducción de apertura de Chat (Supervisor a Agente)
- Inducción de recepción de Chat (Agente a Supervisor)
- Interpretación de reportes generales:
 - "Agent-Manager Chat Log"

Aceptación:

He recibido la inducción ofrecida como parte de la implementación de ViciDial y firmo de recibido en aceptación

Nombre: _____

Firma: _____

Empresa: _____

Puesto: _____

Fecha: _____

Sello: _____

Inducción "Uso Supervisores ViciDial Español"

Este documento tiene como finalidad establecer los elementos que se incluyen como Inducción al uso de ViciDial y la cobertura de esta.

Definición: Inducción se define como una orientación técnica sobre una plataforma específica, a fin de que quien recibe la inducción esté orientado en ciertas áreas administrativas con el fin de facilitar la gestión sin necesidad de recurrir a soporte técnico directo. No se considera una capacitación o certificación ya que no se aporta material técnico; tampoco se profundiza sobre un tema específico.

Elementos: Los temas sobre los cuales se basa la inducción son los siguientes:

- Acceso web para Administradores/Supervisores.
- Recomendaciones de seguridad (contraseñas).
- Interpretación de "Real Time".
- Interpretación de reportes generales:
 - "Informe Inbound V2"
 - "Inbound Informe Diario"
 - "Reporte de Llamadas Salientes"
 - "Exportar Informe de Llamadas"
 - "Tiempo detallado de agente"
 - "Estados de Agentes"
- Creación de Listas.
- Carga de Leads en Listas.
- Modificación de Scripts.
- Aspectos Generales de Agentes.
- Configuraciones Básicas de In-Groups.
- Configuraciones Básicas de Campañas.

Aceptación:

He recibido la inducción ofrecida como parte de la implementación de ViciDial y firmo de recibido en aceptación

Nombre: _____

Firma: _____

Empresa: _____

Puesto: _____

Fecha: _____

Sello: _____