

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: _____

Revision #5

Created 7 February 2022 22:39:07 by Rafael Calderon

Updated 9 February 2022 20:40:55 by Rafael Calderon