

Reciclado Automatico

La principal idea con esta funcionalidad es la reutilización de listas usadas en marcadores. Mediante la ayuda de parámetros nos podemos traer listas terminadas de determinados marcadores para tal o cual período de tiempo que nosotros queramos.

Para hacernos de esta función debemos buscarla dentro de Marcadores.

Al ingresar en Reciclaje, nos aparecerá la siguiente pantalla:

image-1670025683192.png

- **Fecha Final:** Fecha de fin del período de tiempo que queremos buscar. También se puede elegir la hora de ese día elegido como fin de fecha del período.
- **Marcadores:** Se muestran todos los marcadores creados en el portal.
- **Listas:** Cuando seleccionamos un marcador, el sistema carga en esta sección las listas para reciclar para ese marcador.

Existen criterios de reciclaje personalizados que permiten modificar la base original reciclada adecuándola a nuevas formas de marcado que permitan quitar, ordenar o modificar la forma de marcado originalmente designada.

En la sección Resultado se encuentran tres listas:

image-1670025724617.png

:Gestión: **Gestión:** Se encuentran los resultados que tuvo la última gestión a ese contacto realizada por un agente, por ejemplo puede ser: Venta, Seguimiento, Correo de voz, etc.

:Telefonía: **Telefonía:** Hay dos opciones y no se pueden borrar; que es cuando el discador no se contacta con el cliente, estas opciones son AMD (*Answering Machine Detection*) y No Contactados.

:Personalizado: **Personalizado:** Se puede seleccionar la manera en que se comportará el marcador con la lista reciclada, dentro de sus opciones se encuentra:

1. Barrido Horizontal: Este tipo de orden permite ordenar la lista para que sea procesada de forma Horizontal en vez de Vertical. Cuando se pasa a barrido horizontal, siempre se intentara marcar al contacto en todos sus intentos (para reintentos propios como para teléfonos alternativos) antes de pasarse a una prioridad mayor que el resto de los registros.

2. Orden_XXXX: Este tipo de criterios permiten ordenar los números de la lista quedándonos con los tipos de contactos que se especifiquen en XXXX (ej.: si elegimos Orden_MU nos quedaremos únicamente con los tipos de contacto M=Móvil y U=Desconocido) es importante saber que los contactos de tipo P siempre estarán presentes. El resto de los teléfonos del contacto serán eliminados para solo marcar los que el orden especifique.

Si fuese necesario, se pueden agregar nuevos criterios a gusto del cliente si en el futuro fueran necesarios.

Se pueden seleccionar múltiples resultados de una misma lista y de ambas a la vez.

En la sección Administrar Resultados se pueden crear nuevos tipos de Resultados, los cuales podrán verse, una vez agregados, en la lista de Gestión.

image-1670025807482.png

En el primer recuadro de texto el usuario podrá escribir el nombre del Resultado que quiere agregar, y presionando el botón "+", se agrega a la lista de al lado y a la de Gestión en la sección de Resultado.

Con el botón "-" el usuario elimina el Resultado seleccionado de la lista en que aparecen todos los creados, esto se aplica a la lista de Gestión en la sección Resultado.

Una vez elegidos Fecha Inicial, Fecha Final y seleccionado un Marcador, se mostrarán en la sección Listas, las listas usadas (terminadas) por ese marcador en ese período de tiempo.

Por consiguiente, de la Lista elegida de una campaña, me quedo únicamente con los contactos que cumplen con el Resultado seleccionado.

Base de Datos:

ccrepo.cdr_repo

disposition = "NOANSWER" - No Contact

userfield = "MACHINE1234" - AMD

userfield = "Creados por el Usuario" - nombre del filtro nuevo

Al presionar el botón de Reciclaje se vuelve a añadir esa Lista en el discador de esa campaña.

Luego de haber presionado el botón de Reciclaje, el recuadro entre la sección de Resultado y Administrador de Resultados se llenará con los datos especificados:



Telefonía: Al presionar este botón, el usuario es redirigido al *Dashboard* del Marcador para el cual se recicló la lista.

Los Registros son la cantidad de contactos que recicló de la lista seleccionada dependiendo del Resultado elegido. Si al querer reciclar aparece un pop-up que dice “No hay registros para reciclar”, quiere decir que por el filtro de resultado elegido en esa lista para esa campaña, no hay contactos que podamos reciclar.

La lista reciclada se guarda en la sección Listas del discador seleccionado, la cual debe ser activada para que el discador comience a utilizarla.

El nombre de la lista cambia haciendo referencia al reciclaje que se le realizó de la siguiente manera: primero pone una R (aparecerá una R por cada vez que la lista se recicle) además aparecerá el nombre de la lista a reciclar sin la fecha y por último la fecha y hora en la cual el reciclaje se hizo en formato `yyyymmddThhmmss` (R + Nombre original sin fecha + `yyyymmddThhmmss`). Es importante recordar esto cuando tenemos muchas listas y los nombres pueden llegar a ser confusos.

Ejemplo

Si vamos a la pantalla de reciclaje, se muestra así:

image-1670025877433.png

Completamos las fechas que deseamos buscar, las listas de la campaña que queramos reciclar, y aparecerá la siguiente pantalla:

image-1670025902244.png

Luego seleccionamos el Resultado por el cual queremos filtrar la lista y presionamos el botón Reciclar:

image-1670025922871.png

Ahora la lista ya se recicló y se cargó en la campaña, si presionamos Telefonía nos dirigimos a Marcadores y veremos la campaña a la cual le reciclamos la lista:

image-1670025950023.png

Si vamos a la pestaña Listas podremos ver nuestra lista reciclada:

image-1670025975621.png

Lo que resta es activar la lista y ponerle el porcentaje de prioridad para darle **Play** y que la lista comience a correr.

Además, se puede observar el nombre de la lista reciclada, al principio una **R** de reciclado, luego el nombre de la lista, seguido por la fecha, y hora actual en la cual el reciclaje se realizó.

Reciclaje Automático.

Esta función permite definir un comportamiento de reciclado para cada Marcador; se le puede indicar el tipo de contacto a reciclar, o la cantidad de veces que se desea reciclar cada lista.

image-1670026006990.png

Revision #3

Created 28 November 2022 15:14:23 by Alejandra Vega

Updated 3 February 2023 17:09:21 by Mauricio Coronel