



Ministerio de
Salud

Gobierno de Chile

LLAME A SALUD RESPONDE
600•360•7777
PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO SUS DUDAS LAS 24 HORAS,
LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA

Programa de Capacitación 2021

Introducción Profesionales a Plataforma Policomp y NEOTEL

Responsables:

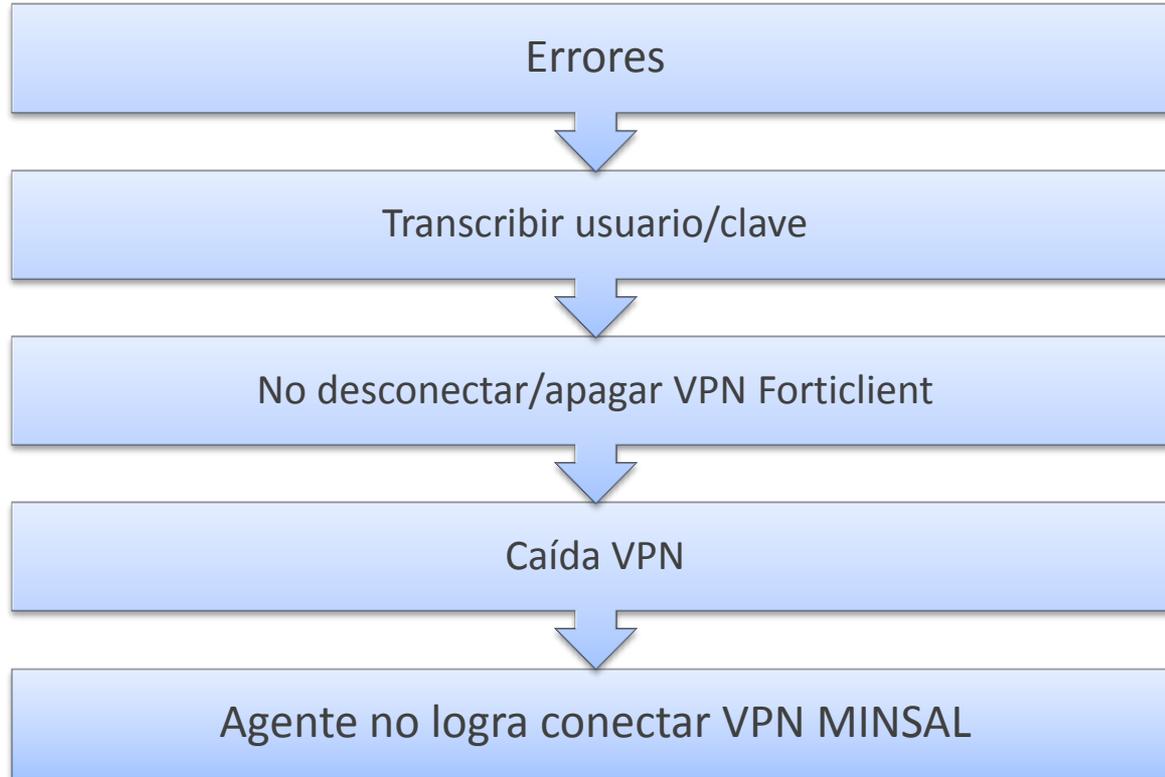
- José Luis Allende
- Camila Armijo
- UTS DARS MINSAL

OBJETIVO GENERAL:

- Capacitar a los profesionales activos de Nivel 2 de Salud Responde, tanto en modalidad de teletrabajo como presencial, en la nueva Plataforma tecnológica, explicando acciones básicas ante situaciones técnicas presentadas durante el ejercicio de sus labores y que son de rápida resolutivead, manteniendo los estandades de atención y calidad propios de Salud Responde.

ANTECEDENTES:

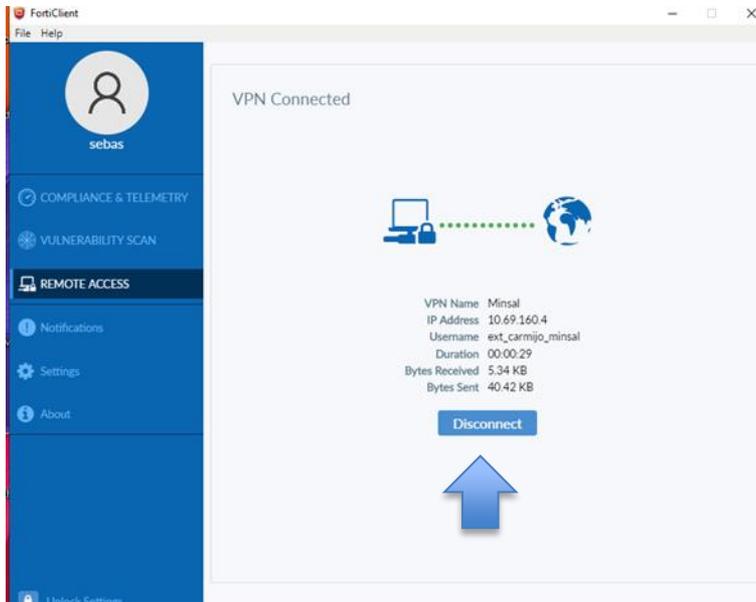
- El 01 de diciembre del año 2020, se llevó a cabo el cambio de proveedor de servicio. A partir de esa fecha, Entel cesaría sus funciones para con la línea de Salud Responde así como de otras líneas asociadas a MINSAL pasando a manos de Policomp.
- Previo a esto, durante el mes de noviembre del 2020, se capacitó a los profesionales para introducirlos en la nueva Plataforma y las nuevas herramientas de trabajo que la acompañarían.
- Uno de los cambios más radicales fue en la Plataforma, el anteriormente utilizado que era ADMIN sería cambiado por NEOTEL lo que llevó a una modificación completa del front de atención.
- Debido a esto y hasta la fecha se han llevado a cabo modificaciones en los procesos de atención a usuarios y gestión dentro del marco administrativo.
- Paralelamente, y como en todo proceso de cambio, se han presentado fallas ante las cuales, y gracias al trabajo en conjunto de los equipos de trabajo de diversas áreas, se ha preparado el presente módulo.



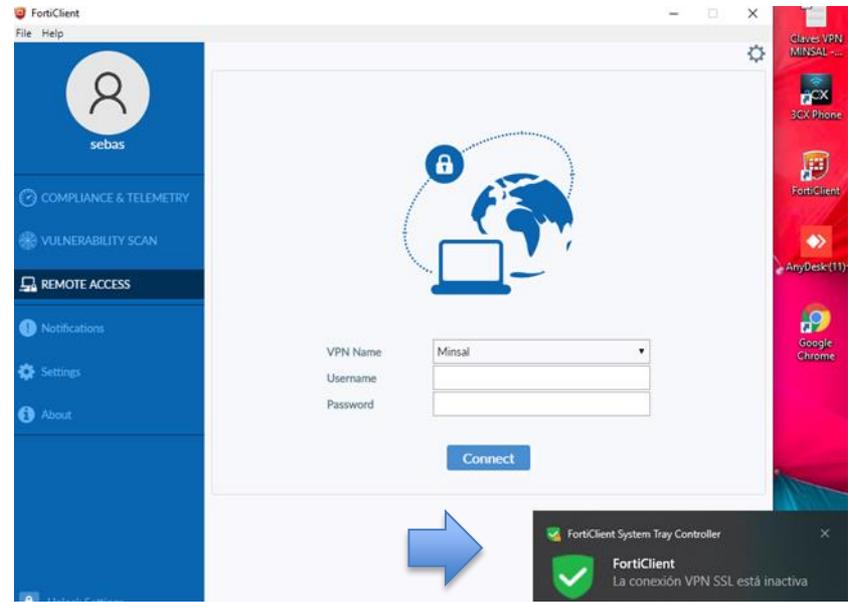
DESCONEXIÓN DE VPN

Desconexión

Disconnect



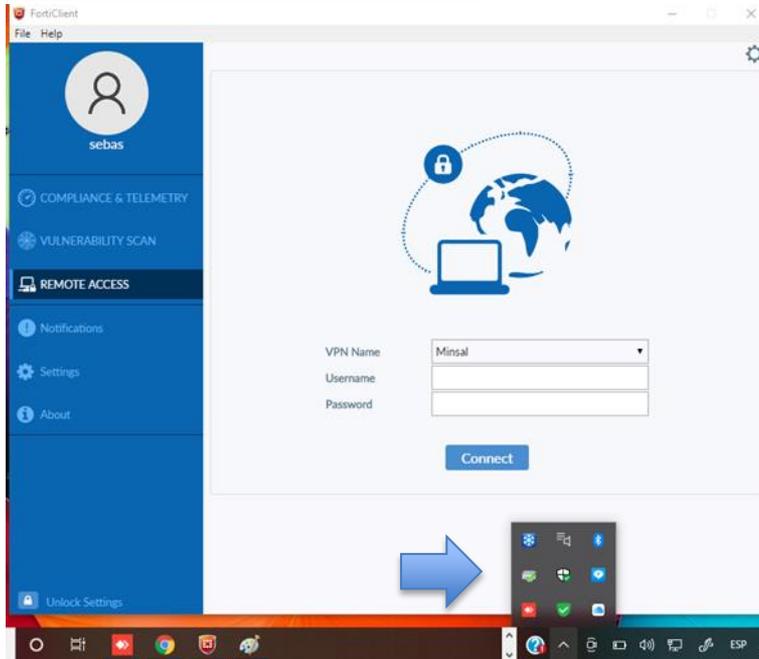
La conexión VPN SSL está inactiva



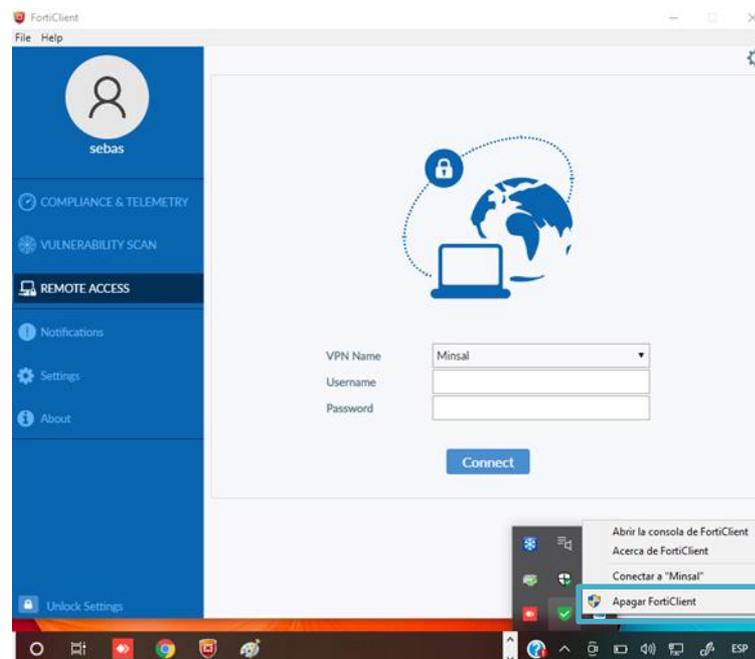
DESCONEXIÓN DE VPN / CIERRE DE FORTICLIENT

Apagado

Ir a mostrar íconos ocultos



Apagar FortiClient



Activación Softphone 3CX

Doble clic al ícono escritorio



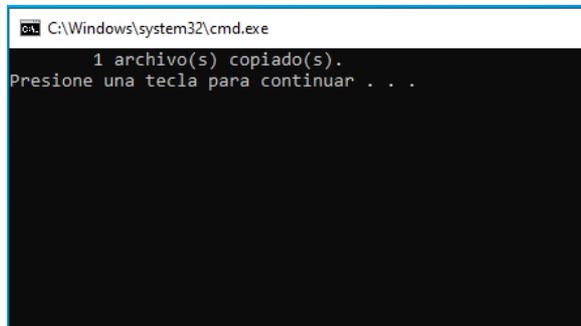
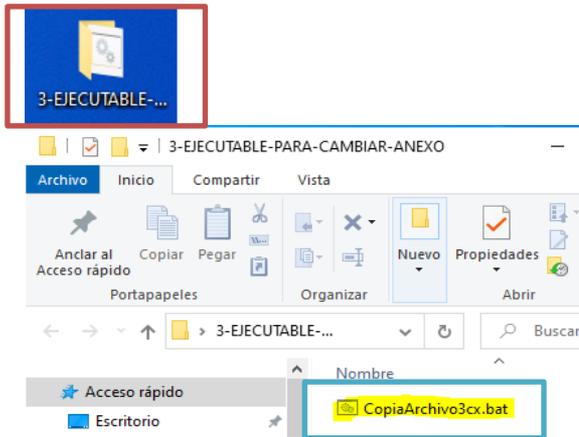
Activo 3CX



ERROR FRECUENTE / DESVALIDACIÓN DE SOFTPHONE 3CX



PROCESO DE REVALIDACIÓN SOFTPHONE 3CX



Descargar carpeta Ejecutable Anexo

Doble clic CopiaArchivo3cx

Seguir las instrucciones de la ventana emergente

Activar 3CX Sofphone

Configuración exitosa

ACCESO A PLATAFORMA NEOTEL

Ingreso URL <http://10.90.32.11/ecrm>

CRM Neotel

No es seguro | 10.90.32.11/ecrm/

Neotel
Tecnología para contact centers

Plataforma de gestión de contactos

Usuario

Clave

Dispositivo

* Dato obligatorio.

Login

Dispositivo PC736

Dato obligatorio

3CXPhone

00:53:01

PC736

3CX

On Hook

Available

Line 1	Line 2	Line 3	Line 4	Line 5
1	2	3		
4	5	6		
7	8	9		
*	0	#		

Hold Transfer

Gestión de contacto

The screenshot shows the Neotel CRM interface. At the top, there are four dropdown menus: 'Crm' (set to '0 - Ninguna'), 'Campaña' (set to '0 - Ninguna'), 'Estado' (set to 'Disponible'), and 'Idioma' (set to 'Español'). Below these are 'Estilo' (set to 'Web Blue') and a search bar. A navigation bar at the bottom contains several icons, including a red square icon with a white arrow pointing right. Red arrows point from the first, second, and fourth dropdown menus to a light blue box. A blue arrow points from the 'Estado' dropdown menu to another light blue box. A red arrow points from the red square navigation icon to a dark red box.

Campo obligatorio
Lista desplegable que muestra los distintos CRM a los cuales el agente esta asociado.

Campo obligatorio
Lista desplegable que muestra las distintas Campañas a los cuales el agente esta asociado.

Estado del ejecutivo

Salir del CRM

Gestión de contacto

The screenshot shows the Neotel CRM interface. The top navigation bar includes the Neotel logo, the text 'Tecnología para contact centers', and the address '52099 - C. Armijo'. Below this, there are several dropdown menus: 'Crm' (set to '10 - MINSAL'), 'Idioma' (set to 'Español'), 'Campaña' (set to '19 - MINSAL - SALUD RESPONDE'), 'Estilo' (set to 'Web Blue'), 'Estado' (set to 'Disponible'), and 'Discar' (set to 'Teléfono/Función/Nombre Usuario/Perdidas'). A red box highlights the 'Crm' and 'Campaña' dropdowns. A blue arrow points from the 'Gestión de contactos' icon in the left sidebar to a callout box. Another blue arrow points from the 'Gestión de contactos' icon to a callout box. A red arrow points from the 'Campaña' dropdown to a callout box.

Gestión de contactos

Campos obligatorios

1. CRM MINSAL
2. MINSAL-SALUD RESPONDE

**Clic en el ícono
Se desplegará front**

Gestión de contacto

The screenshot displays the Neotel CRM interface. At the top, there are navigation tabs: Home, Gestión de contactos, and others. Below this, there are filters for Crm (10 - MINSAL), Campaña (19 - MINSAL - SALUD RESPONDE), Estado (Disponible), and Discar (Teléfono/Función/Nombre Usuario/Perdidas). The main content area is titled 'Datos Paciente' and shows a patient record for '1 - PRINCIPAL'. It includes fields for 'Efectivas vigencia desde' (18/07/2020), 'No efectivas vigencia desde' (18/07/2020), 'Tipo discador' (Manual), 'Device status' (UNREACHABLE), 'Hora local' (14-01 19:57), and 'Hora Pais Contacto' (14-01 19:55). A red box highlights the '+ Agregar' button in the top right corner. Below the patient data, there is a section for 'Datos del Contacto' with various input fields. A blue box highlights the '¿Contacto diferente al afectado?' section with radio buttons for 'Si' and 'No'. To the right, a table lists affected contacts with columns for RUT, Nombre, Prevision, PRAIS, and Region. A red arrow points from the '+ Agregar' button to the table. Two blue callout boxes provide instructions: 'Utilizar para agregar contacto diferente al contacto.' and 'Utilizar la opción de Agregar cuando requiera un front para nuevo caso.'

Utilizar para agregar contacto diferente al contacto.

Utilizar la opción de Agregar cuando requiera un front para nuevo caso.

Gestión de contacto

CRM Neotel x +

No es seguro | 10.90.32.11/ecrm/

Neotel Tecnología para contact centers

Crn 10 - MINSAL | Idioma Español | Campaña 19 - MINSAL - SALUD RESPONDE | Estilo Web Blue | Estado Disponible | 00:00 | Discar Teléfono/Función/Nombre Usuario/Perdidas | 00:00

Home | Gestión de contactos

Tipificación Llamada | Datos Paciente | Tratamiento Agenda | Historial Paciente

COVID19?

Tipificación

HABILIDAD	TIPO	CONCEPTO	ACCION
-----------	------	----------	--------

Antecedentes Clínicos

Grupo Riesgo

Patologías crónicas

Antecedentes quirúrgicos

Antecedentes familiares

Habitos

Medicamentos

Alergias

Escalar Consulta Sí No

Punto Termino

+ Agregar Eliminar

Aceptar Cancelar

Tipificar correctamente

Escalar consulta

Punto de termino

Agregar scripts

Aspectos a considerar:

- La Plataforma Neotel en lo que a la gestión del front concierne, se basa en tres pasos durante el proceso de atención:
 - A. Ingreso de llamada e ingreso de datos del usuario
 - B. Tipificación del caso
 - C. Cierre de caso
- En cada paso, se han identificado errores o fallas que por lo general, una vez identificados, pueden generar acciones que permiten brindar solución frente a los mismos.
- Dependiendo del problema, éste puede ser resuelto en el momento tanto por el agente o bien mediante la asistencia del monitor, referente de turno o referente de Soporte Técnico, como también desde Soporte Policomp según el caso.

FALLAS RECURRENTE Y ACCIONES PARA AFRONTARLAS

N°	Falla de Plataforma Neotel	Descripción	Acciones
1	Lentitud de Neotel	Página de Neotel carga lento.	Recargar página y esperar/Revisar conexión VPN (reconectar si fuera necesario)/Corroborar estado de conexión a internet
2	La página no responde	Página de Neotel no responden (mensaje navegador).	Recargar página y esperar/Revisar conexión VPN (reconectar si fuera necesario)/Corroborar estado de conexión a internet
3	Error en 1er paso (no permite ingresar a tipificar) al ingresar datos de usuario	No se consigue pasar desde el 1er paso de Gestión de contacto.	Ingresar datos de usuario a la base de datos (opción agregar)
4	No transfiere a EPA (Error en 3er paso)	No se puede llegar a transferir al usuario a EPA.	Decir al usuario que por el momento no es posible transferir a EPA y finalizar llamada según protocolo
5	No transfiere a otra línea/servicio	No transfiere a otras líneas o servicios.	Recargar script de transferencia/Decir al usuario que por el momento no es posible transferir a EPA y finalizar llamada según protocolo, brindar número de contacto, sitio web (OIRS) u orientar sobre opción de discado en el caso que tuviera que volver a llamar a SR
6	Ingreso de llamada con front diferente	Front no da las opciones habituales.	Recargar gestión de contactos/Si apareciera ventana de caso abierto, no aceptar para abrir nuevo front
7	Cierre de Gestión e ingreso de otra llamada	Cierre de Gestión de contacto e inmediata caída de llamada.	Avisar a monitor o referente de turno y atender llamada entrante/devolver llamada previa de ser necesario (puede ver contacto desde historial de llamadas de 3cx/Xlite) y brindar orientación de como devolver llamada si corresponde
8	No ingresan llamados	No ingresan llamados con programas operativos.	Recargar gestión de contactos/ revisar 3CX y de ser requerido Indicar reconexión a Plataforma / avisar a referente de Soporte Técnico
9	Ventana emergente: KeepAlive	Ventana emergente KeepAlive.	Volver a ejecutar función/ Revisar motivo de la alerta (Ej: deslogueo)/De ser requerido, rescatar datos y reconectar a Plataforma/ avisar a referente de Soporte Técnico
10	Ventana emergente: Mensaje varios	Ventana emergente Varias.	Aceptar acción (ok, esperar, etc.)/Avisar a monitor o referente de turno para iniciar reconexión, rescatar datos según sea el caso/ Avisar a referente de Soporte Técnico

FALLAS RECURRENTE Y ACCIONES PARA AFRONTARLAS

N°	Falla de Plataforma Neotel	Descripción	Acciones
11	Encuesta al inicio de la llamada	Después de corte de llamada actual, la siguiente llamada al ingresar cae a encuesta.	Si en llamada previa no se transfirió e EPA, esperar unos segundos en TA por si hay desfase en la ejecución de la función. Si se finalizó la llamada con éxito, avisar a monitor o referente de turno para reconectar a plataforma
12	Envío a encuesta durante llamado	Durante llamado se transfiere a encuesta de forma espontánea	Avisar a monitor o referente de turno para reconexión a plataforma/Avisar a referente de Soporte Técnico
13	Front no se carga correctamente	Tamaño de los elementos de la página diferentes, presentación de la planilla diferente	Recargar ventana del front/avisar a monitor o referente de turno, rescatar datos y posteriormente poner TA para completar front pendiente previo a la recarga del mismo/ Indicar reconexión a plataforma/ Avisar a Referente de Soporte Técnico
14	No permite cambiar campaña	Error de ventana emergente o retroceso a la opción anterior en campaña.	Si no es posible cambiar de campaña previo al cierre y recarga de la ventana de gestión de contactos, avisar a monitor o referente de turno rescatar los datos y posteriormente en TA, completar front pendiente (si la acción ocurre durante un escalamiento o agendamiento, asegurar llevar dichas acciones en el nuevo front para evitar duplicados)/Revisar estado de 3CX y de ser requerido, reconectar a Plataforma/Avisar a Referente de Soporte Técnico
15	No permite cambiar estado	Error de ventana emergente o retroceso a la opción anterior en estado.	Si no es posible cambiar al estado correspondiente, probar con otro estado, posteriormente reconectar a Neotel previo aviso/ Avisar a monitor o referente de turno y realizar un cierre forzado (apagado de 3CX y Deslogueo, en ese orden) y reconectar a Plataforma, completar front pendiente (si la acción ocurre durante un escalamiento o agendamiento/ Revisar estado de 3CX y de ser requerido, reconectar a Plataforma/Avisar a Referente de Soporte Técnico
16	Datos de llamada anterior en nueva gestión	Al término de llamada la nueva gestión tiene los datos de la llamada anterior.	Recargar ventana de gestión de contactos, si persisten datos residuales de contacto anterior tras recargar ventana, atender llamada actual rescatando datos, posteriormente y estando en TA. tipificar como corte de llamada y aceptar, luego completar nuevo front/ Avisar a monitor o referente de turno en caso de persistir falla

FALLAS RECURRENTE Y ACCIONES PARA AFRONTARLAS

N°	Falla de Plataforma Neotel	Descripción	Acciones
17	Ingresa llamada con datos no correspondientes	Datos de llamado (datos de consultante) diferentes.	Recargar ventana de gestión de contactos, si persisten datos diferentes al del usuario tras ingreso, ingresalos de forma manual como si fuera un nuevo contacto en la base de datos/Avisar a monitor o referente de turno en caso de persistir falla
18	Datos en transferencia no corresponde a la consulta	Datos de la transferencia no corresponde a la consulta.	Avisar a monitor o referente de turno, explicar al usuario sobre error de tranferencia según protocolo y realizarla correctamente
19	Atención no aparece en historial	Atención realizada no se registra en historial	Avisar a monitor o referente de turno y continuar con la atención según sea el caso. Si la consulta es sobre un agendamiento a profesional, corroborar información y de ser requerido, notificar al usuario. De no estar el agendamiento en registro, volver a agendar. Para el caso de los escalamientos y de ser requerido confirmar (esto tomando en cuenta que ambos casos, y de acuerdo a pruebas realizadas previamente, las acciones son realizadas independiente si aparecen en el historial de usuario), consultar a UTS o volver a escalar según sea el caso
20	Error Login NEOTEL	No se puede acceder a Neotel	Volver a ingresar con datos de usuario y contraseña asignados/Revisar conexión VPN (reconectar si fuera necesario)/Corroborar estado de conexión a internet/ Avisar a monitor o referente de turno/ Avisar a referente de Soporte Técnico
21	No carga script	No se puede acceder a Scripts / No es error "404 - not found"	Solicitar script a monitor o referente de turno. De reportarse el caso por más profesionales, avisar a UTS
22	No carga NEOTEL	Pagina de Neotel no carga, VPN correctamente conectada.	Avisar a monitor o referente de turno y probar reconectar a plataforma paso a paso/Reiniciar equipo y conexión a internet/avisar a referente de Soporte Técnico
23	Error servidor	Problema masivo de servidor.	Avisar a referente de Soporte Técnico y en el caso de no estar disponible, seguir protocolo designado para este tipo de casos

FALLAS RECURRENTE Y ACCIONES PARA AFRONTARLAS

N°	Error Teléfono Digital	Descripción	Acciones
1	Ingreso de llamada doble	Ingreso de dos llamados al teléfono digital.	Seleccionar solo una llamada y dejar que la otra pase por defecto a otro agente. Si una segunda llamada entra estando ya en atención y tomando en cuenta que existe la probabilidad de que se cortan espontáneamente ambas llamadas, avisar a monitor o referente de turno para realizar reconexión de forma preventiva a la vez que se revisa estado de 3CX/XLite / De ser requerido, avisar a referente Soporte Técnico
2	Ring teléfono digital durante llamado	Suena ingreso de llamada cuando ya se esta atendiendo esta.	No aceptar llamada entrante y de persistir ring, cortar. De persistir falla, avisar a monitor o referente de turno y reconectar a Plataforma/ avisar a referente de soporte Técnico
3	Mensaje "Network not available" en teléfono digital	Mensaje "Network not available" cuando no hay problemas de internet.	Para 3CX, realizar revalidación del programa previo cierre del mismo y deslogueo si corresponde/ Revisar estado de VPN y probar reconexión/ revisar estado de internet/Avisar a referente de Soporte Técnico
4	Ingreso de dos llamadas	Teléfono/notificación marca dos llamadas entrantes.	Aceptar solo una y rechazar si es necesario la otra, posteriormente revisar estado de 3 CX/Xlite y reconectar a plataforma si es necesario previo aviso a monitor o referente de turno
5	Llamado se contesta solo	No hay opción de contestar, llamado se contesta solo.	Revisar estado de 3 CX/Xlite, si no esta activo el Auto Answer (Botón AA del Xlite), avisar a monitor o referente de turno para reconexión a Plataforma
6	Desconfiguración Teléfono digital	Desconfiguración Teléfono digital.	Probar primero reconectar desde VPN. Si persiste, avisar a referente de Soporte Técnico

FALLAS RECURRENTE Y ACCIONES PARA AFRONTARLAS

N°	Errores sin tipificación	Descripción	Acciones
1	Corte de llamado	Corte de llamado sin origen identificable.	Avisar a monitor o referente de turno y devolver llamado/Revisar estado de 3CX y VPN, de ser necesario, rescatar datos e iniciar reconexión a plataforma
2	Perdida de audio	Perdida de audio multifactorial o sin origen identificable.	Avisar a monitor o referente de turno para reconexión a Plataforma. De ser requerido, devolver llamada/Revisar estado de conexión a internet/considerar reinicio de equipo de ser necesario revisando de paso que no tenga instalado Cisco AnyConnect/ Avisar a referente de Soporte Técnico
3	Audio desfasado	Latencia o desfase de audio.	Avisar a monitor o referente de turno para reconexión a Plataforma. De ser requerido, devolver llamada/revisar estado de conexión a internet/considerar reinicio de equipo de ser necesario revisando de paso que no tenga instalado Cisco AnyConnect/ Avisar a referente de Soporte Técnico
4	Audio entrecortado/"robotizado"	Baja calidad de audio descartando problemas de internet (Mbps de bajada)	Avisar a monitor o referente de turno para reconexión a Plataforma, de ser requerido, devolver llamada/revisar estado de conexión a internet/considerar reinicio de equipo de ser necesario revisando de paso que no tenga instalado Cisco AnyConnect/ Avisar a referente de Soporte Técnico
4	Llamada sin retorno	Contesta llamado sin audio, otros errores descartados.	Avisar a monitor o referente de turno para reconexión a Plataforma. De ser requerido, devolver llamada/revisar estado de conexión a internet/considerar reinicio de equipo de ser necesario revisando de paso que no tenga instalado Cisco AnyConnect/ Avisar a referente de Soporte Técnico. Considerar previo a toda acción, revisar Cintillo o manos libres
5	Llamadas perdidas	Sistema registra llamadas perdidas en teléfono digital.	Solo en caso de que afecte el correcto flujo de llamadas, avisar a monitor o referente de turno
6	OTROS		De no ser identificada la causa tomando en cuenta las acciones descritas anteriormente, avisar a referente de Soporte Técnico.

Sospecha de incidencia masiva:

- 1 Problema notificado en mas de una ocasión
- 2 Notificación por diferentes agentes
- 3 Errores atribuibles a una misma raíz.

NO es incidencia masiva cuando:

- 1 Problema tecnico ocasional sin continuidad temporal
- 2 Notificación por un mismo agente
- 3 Errores atribuibles a una raíz diferente

ACERCA DEL MODULO DE CAMPAÑA (28 “USUARIOS”)

LLAME A SALUD RESPONDE
600-360-7777

Usuario	Estado (Duración) Teléfono (Tipo Llamada)	Campaña (Tipo Discador) Cola	IP:Port (Browser)	Device IP:Port Status
	Hablando - DialAPI Id: 0 - 942412116 0:12:10	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.13:61761 (Chrome-87.0)	SIP/PC820 10.69.160.13:62731 OK(3)
	Hablando - NotSet Id: 120681 - 986779585 0:27:00	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Entrante) 33 - N2 INF ASISTENCIA SALUD 4	10.69.160.11:50407 (Chrome-87.0)	SIP/PC813 10.69.160.11:62150 OK()
	Device Error 0:18:25	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.27:56247 (Chrome-87.0)	SIP/PC847 (null):0 UNREACHABLE(3)
	Disponible (Datos Paciente) CRM: 10 - MINSAL... - Id: 0 02:06:08	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.22:51011 (Chrome-87.0)	SIP/PC859 (null):0 OK(17)
	Device Error 4:37:41	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.33:56700 (Chrome-87.0)	SIP/PC861 10.69.160.33:62326 UNREACHABLE()
	Device Error 00:09:32	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.16:57537 (Chrome-87.0)	SIP/PC865 (null):0 UNREACHABLE()
	Device Error 2:39:11	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	-	SIP/PC866 (null):0 UNREACHABLE(3)
	Hablando - NotSet Id: 0 - 933550027 0:01:02	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Entrante) 29 - N3 SALUD MENTAL PSICOLOGO 1.1	10.69.160.24:60785 (Chrome-87.0)	SIP/PC872 10.69.160.24:56226 OK(6)
	Mostrando (Agendamientos) CRM: 10 - MINSAL... - Id: 83268 0:00:53	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.37:50285 (Chrome-87.0)	SIP/PC873 10.69.160.37:60926 OK()
	Disponible CRM: - Id: 0 02:15:59	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	-	SIP/PC893 (null):0 OK(3)
	Hablando - DialAPI Id: 125161 - 997538040 1:07:23	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.39:54505 (Chrome-87.0)	SIP/PC896 10.69.160.39:56905 OK()
	Pausa: AdministrativeTime 0:19:32	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.6:59449 (Chrome-87.0)	SIP/PC898 (null):0 OK()
	Mostrando (SIGIIS) CRM: 10 - MINSAL... - Id: 125737 0:00:37	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.29:52319 (Chrome-87.0)	SIP/PC900 10.69.160.29:62981 OK()
	Disponible (Datos Paciente) CRM: 10 - MINSAL... - Id: 0 00:01:02	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.4:58585 (Chrome-87.0)	SIP/PC905 10.69.160.4:63823 OK()
	Mostrando (Datos Paciente) CRM: 10 - MINSAL... - Id: 122320 0:00:13	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.1:53449 (Chrome-87.0)	SIP/PC864 10.69.160.1:62649 OK(3)
	Pausa: Break 0:07:05	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.19:64126 (Chrome-87.0)	SIP/PC991 10.69.160.19:10704 OK()
	Hablando - NotSet Id: 125837 - 982727672 0:02:24	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Entrante) 47 - N1 COLA 0 CORONAVIRUS	10.90.32.2:35218 (Chrome-86.0)	SIP/PC512 10.90.32.2:65511 OK(3)
	Hablando - NotSet Id: 125824 - 983239918 0:11:35	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Entrante) 47 - N1 COLA 0 CORONAVIRUS	10.90.32.2:60288 (Chrome-86.0)	SIP/PC548 10.90.32.2:22827 OK()

Registros (37)

■ Logueado ■ Logueado S/D ■ Descanso ■ Descanso Ext. ■ Ent. - Ringing ■ Ent. - Agente ■ Sal. - Llamando ■ Sal. - Ringing ■ Sal. - Agente ■ Mostrando ■ Pausa ■ Mostrar ■ Funciones Int. ■ No Registrado

ACERCA DEL MODULO DE CAMPAÑA (28 “USUARIOS”)

- La tabla muestra a los agentes registrados en el CRM MINSAL separados por campaña y número de usuario, incluidos los usuarios de Policomp. Si no seleccionan el CRM o campaña correctos de acuerdo al grupo al que pertenecen, **no aparecerán en el tablero aunque estén conectados e incluso en llamada.**
- Dicho lo anterior, solo aparecerán los agentes **conectados.**
- En general, cuando se presenta un error en la conexión o en el deslogueo, aparecerá en el estado **device error**. Ante eso, se recomienda avisar al agente, y si ya no está en turno y no es posible ubicarle, o si bien persiste el estado descrito, se puede realizar **un deslogueo remoto**. Dicha opción está en el ítem de Telemarketers del call center (procurando no realizar otra acción como por ejemplo **eliminar al usuario**).
- Aunque el agente aparezca como conectado, es importante revisar si está con la plataforma (Browser) o bien si su teléfono está conectado (Device I IP. Port Status). Para ambos casos si no están conectados, **no entran llamadas.**

ACERCA DEL MODULO DE CAMPAÑA (28 “USUARIOS”)

- En ocasiones, algunos agentes reportarán que el timer, al poner un estado, no aparece o bien presenta saltos en el tiempo transcurrido. **Esto no afecta al monitor ni al agente en el tiempo.** Sin embargo, si se presentase una falla relacionada a eso, realizar las acciones sugeridas en este módulo.

CRM	Niveles	Profesionales	Rango Usuarios
Fonosida (FNS)	FNS	FNS	46000
Ley de Urgencia (LU)	LU	LU	44000
Unidad de Gestión de Central de Camas (UGCC)	UGCC	UGCC	
Mesa Central (MC)	N1	Policomp	51000
Salud Responde		N2	No Médicos
Salud Responde	Supervisor		47000
Monitores MINSAL	N3	Médico	43000
Salud Responde	N3	Matrona	59000
Salud Responde	N3	Psicólogo	48000
Salud Responde		Psicólogo	

ACERCA DEL MODULO DE CAMPAÑA (28 “USUARIOS”)

Simbología de estados por colores

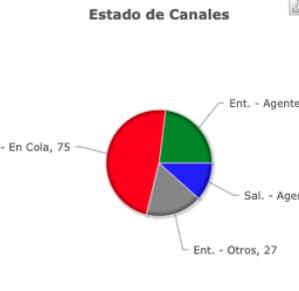
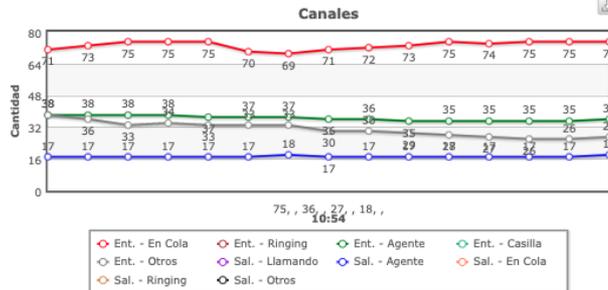
■ Logueado ■ Logueado S/D ■ Descanso ■ Descanso Ext. ■ Ent. - Ringing ■ Ent. - Agente ■ Sal. - Llamando ■ Sal. - Ringing ■ Sal. - Agente ■ Mostrando ■ Pausa ■ Mostrar ■ Funciones Int. ■ No Registrado

Estados más frecuente durante el monitoreo:

Usuario	Estado (Duración) Teléfono (Tipo Llamada)	Campaña (Tipo Discador) Cola	IP:Port (Browser)	Device IP:Port Status
	<i>Disponible (Datos Paciente)</i> CRM: 10 - MINSAL... - Id: 0 00:00:11	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.90.32.2:43972 (Chrome-86.0)	SIP/PC646 10.90.32.2:22149 OK()
	<i>Ringing - NotSet</i> Id: 0 - 976966962 0:00:06	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Entrante) 33 - N2 INF ASISTENCIA SALUD 4	10.69.160.18:53651 (Chrome-87.0)	SIP/PC789 10.69.160.18:51627 OK()
	<i>Hablando - NotSet</i> Id: 0 - 940684893 0:00:29	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Entrante) 33 - N2 INF ASISTENCIA SALUD 4	10.69.160.50:54715 (Chrome-87.0)	SIP/PC753 10.69.160.50:52395 OK()
	<i>Mostrando (Tipificacion Nv2)</i> CRM: 10 - MINSAL... - Id: 104625 0:00:23	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.44:59448 (Chrome-87.0)	SIP/PC800 10.69.160.44:14680 OK(3)
	<i>Pausa: Break 0:03:46</i>	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.53:54296 (Chrome-87.0)	SIP/PC796 10.69.160.53:50774 OK()
	<i>Pausa: AdministrativeTime 0:00:15</i>	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.13:55921 (Chrome-87.0)	SIP/PC797 10.69.160.13:53798 OK(3)
	<i>Hablando - DialAPI</i> Id: 36848 - 967784752 0:10:19	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.28:60938 (Chrome-87.0)	SIP/PC748 10.69.160.28:64117 OK()
	<i>Device Error 0:00:04</i>	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.50:51959 (Chrome-87.0)	SIP/PC753 10.69.160.50:52395 UNREACHABLE()
	<i>Pausa: AdministrativeTime 3:38:31</i>	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A		SIP/PC880 10.69.160.23:57592 OK(3)
	<i>Mostrando (Tipificacion Nv2)</i> CRM: 10 - MINSAL... - Id: 99838 3:46:14	19 - MINSAL - SALUD RESPONDE (Manual) N/A	10.69.160.3:50979 (Chrome-87.0)	SIP/PC770 (null):0 OK()

ACERCA DEL MODULO DE CAMPAÑA (28 “USUARIOS”)

No seguro | 10.90.32.11/CALLCENTER/ControlBoards_Custom_Test_PoupUp.aspx?idWin=0&drillDown=1#nbb



RECOMENDACIONES BASICAS PARA UN USO ÓPTIMO DEL EQUIPO DE TRABAJO (MODALIDAD PRESENCIAL Y TELETRABAJO)

ANTES DE EMPEZAR:

- Verifique que su equipo se encuentre en condiciones óptimas que permitan un uso continuo.
- Mantener su equipo actualizado.
- Para una mejor estabilidad de la señal **usar conexión vía LAN (cable)**. Si su equipo no cuenta con una entrada LAN, considerar uso de un adaptador de Red. Si no cuenta con uno, asegúrese que la señal WIFI sea estable para prevevir interrupciones del sistema durante el turno.
- **Desinstalar aquellos programas que ya no estén en uso** (Cisco AnyConnect, Pulse Secure, Escritorio Remoto, Entel, entre otros)
- **Ante una incidencia, avisar a monitor o referente de turno.**

RECOMENDACIONES BASICAS PARA UN USO ÓPTIMO DEL EQUIPO DE TRABAJO (MODALIDAD PRESENCIAL Y TELETRABAJO)

DURANTE EL TURNO:

- Mantener abiertas **solo las aplicaciones necesarias y cerrar o desinstalar aquellas que no estén en uso para asegurar una buena conexión.**
- Ante una incidencia, realizar acciones de acuerdo a lo explicado a lo largo del módulo.

FINAL DEL TURNO:

- Salir de Teletrabajo o del Sistema correctamente.
- Si se presenta alguna dificultad en el proceso, **avisar a monitor o referente de turno.**

- Apague su equipo si no lo va a utilizar por periodos largos de tiempo
- Si nota que su equipo está lento, cierre todas las aplicaciones y reinícielo
- Evite comer y beber mientras trabaja en su equipo
- Utilice su equipo sobre una superficie plana y limpia
- Mantenga su equipo en un lugar ventilado
- Si durante el turno se presenta algo imprevisto, **avisar a monitor o referente de turno**

GRACIAS.

LLAME A SALUD RESPONDE

600•360•7777

PROFESIONALES DE LA SALUD ATENDIENDO SUS DUDAS LAS 24 HORAS,
LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA

