



## **Guia de estudio**

Curso Avanzado de Experiencia de  
Atención al Cliente con Sagicc



# Tabla de contenidos

## Unidad 5

### Generalidades para Administradores

#### **Clase 1    Introducción Sagicc para Rol Administrador**

- 1.1**    ¿Qué es un Administrador y sus funciones?
- 1.2**    Creación, edición de roles Sagicc e información adicional

#### **Clase 2    Canales de atención**

- 2.1**    Cómo crear canales de atención desde sagicc y cuáles son sus funciones.
- 2.2**    ¿Qué es un requerimientos y un alcance?

#### **Clase 3    Creación de campañas**

- 3.1**    Campañas parte I: Creación y tipos de campaña
- 3.2**    Cargues de Cuentas en Sagicc
- 3.3**    Campañas Parte II: Tipos de campos dinámicos, asignaciones de canales, guiones y configuración de usuarios
- 3.4**    Formulario de gestión

# Tabla de contenidos

## Unidad 5

### Generalidades para Administradores

#### Clase 4 Herramientas

- 4.1** ¿Qué es una plantilla y plantilla de respuesta rápida?
- 4.2** ¿Qué es un mensaje de primer contacto de WhastApp?
- 4.3** Creación de plantilla de WhastApp y uso en Sagicc.
- 4.4** ¿Qué es una regla de negocio?

#### Clase 5 Herramientas

- 5.1** ¿Qué es una regla de SLA y cómo configurarla?
- 5.2** ¿Qué es una Mensajería Masiva y sus generalidades?
- 5.3** Cómo ejecutar una mensajería masiva desde sagicc
- 5.4** ¿Qué es una segmentación y cómo configurar un segmentador en sagicc?
- 5.5** ¿Qué es un Marcador y tipos de Marcadores en Sagicc?
- 5.6** Cómo configurar un marcador en Sagicc y sus dashboards.

#### Clase 6 Herramientas

- 6.1** Qué es una encuesta y cómo implementarla desde sagicc
- 6.2** Qué es Omni Widgets y su configuración

# Introducción

Este recurso complementario te brindará un apoyo textual imprescindible para consolidar los conceptos clave compartidos en las clases. Dentro de él, explorarás fundamentos cruciales abordados en el Curso Avanzado de Experiencia de Atención al Cliente con Sagicc. Descubre cómo la atención al cliente cobra vida, dejando huella en las empresas y aprende a satisfacer necesidades a través de diversos canales. Tu guía esencial para dominar la excelencia en la experiencia del cliente.

## Clase 1

### 1.1 ¿Qué es un Administrador y sus funciones?

# Rol Administrador

Los usuarios con perfil o **rol administrador** son los encargados de la **administración y configuración** general de la instancia **Sagicc** para la empresa.

**Dentro de sus funciones principales están:**

#### Parametrización

(creación, edición y/o mejora continua)



Creación, edición de usuarios, campañas, canales y mediante las demás herramientas que tiene disponibles materializar toda la estrategia operativa que apalanque los resultados a alcanzar.

#### Como administrador en Sagicc, tienes una serie de labores que puedes ejecutar:

- Con Sagicc, creas y editas usuarios en la plataforma, gestionando el acceso y detalles individuales.
- Creas campañas, definiendo estrategias y acciones como mensajes o llamadas.
- Configuras canales específicos para campañas, medios de comunicación.
- Como administrador, usas herramientas de control y acción de Sagicc. Personalizas vista, analizas datos en el dashboard para evaluar rendimiento de campañas e interacciones.

## Clase 2

### 2.1 Creación, edición de roles Sagicc e información adicional

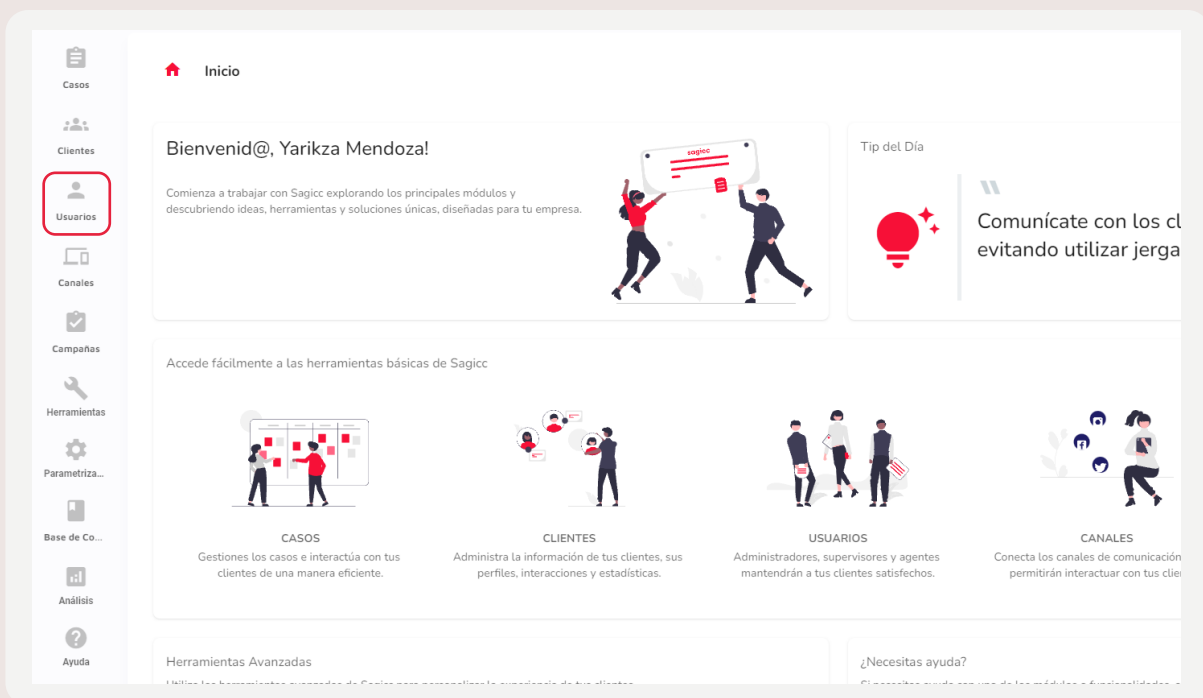
# Rol Administrador

**Los usuarios** aprovechan las ventajas de **Sagicc** para atender y retener a los clientes.

**Tres roles (administrador, supervisor y agente):**

Al principio, **Sagicc** tiene usuarios preconfigurados por rol. Inicia con usuario administrador para añadir usuarios. Los usuarios pueden agregarse según necesidad, con costos y restricciones de roles según la licencia de **Sagicc**.

**A través del menú lateral, puedes acceder al módulo de Usuarios:**



The screenshot shows the Sagicc user management interface. On the left is a vertical sidebar menu with icons for Casos, Clientes, Usuarios (highlighted with a red box), Canales, Campañas, Herramientas, Parametriza..., Base de Co..., Análisis, and Ayuda. The main content area is titled 'Inicio' and features a welcome message for 'Yarika Mendoza!'. Below this is a 'Tip del Día' section with a lightbulb icon and the text 'Comunícate con los cl evitando utilizar jerga'. A central section titled 'Accede fácilmente a las herramientas básicas de Sagicc' contains four cards: 'CASOS' (managing cases), 'CLIENTES' (administering client information), 'USUARIOS' (managing administrators, supervisors, and agents), and 'CANALES' (connecting communication channels). At the bottom, there are sections for 'Herramientas Avanzadas' and a help link '¿Necesitas ayuda?'.

## 2.2 ¿Qué es un requerimientos y un alcance?

---

# Requerimientos

Cuando hablamos de los requerimientos, estos se refieren a las **necesidades, demandas y expectativas** que deben ser satisfechas por un producto, sistema o servicio en particular.

**Requerimientos son cruciales para definir propósito y funcionalidad de producto o sistema, Existen dos tipos:**

### Funcionales

Funcionales se enfocan en características específicas, como transferencias de dinero en **app financiera**.

### No funcionales

No funcionales abordan **calidad y restricciones**, como seguridad y rendimiento.

## Importante:

Los requerimientos deben ser **claros, verificables** y **alcanzables** para todas las partes involucradas y dentro de **límites del proyecto**.

## Clase 3

### 3.1 Campañas parte I: Creación y tipos de campaña

# Campañas

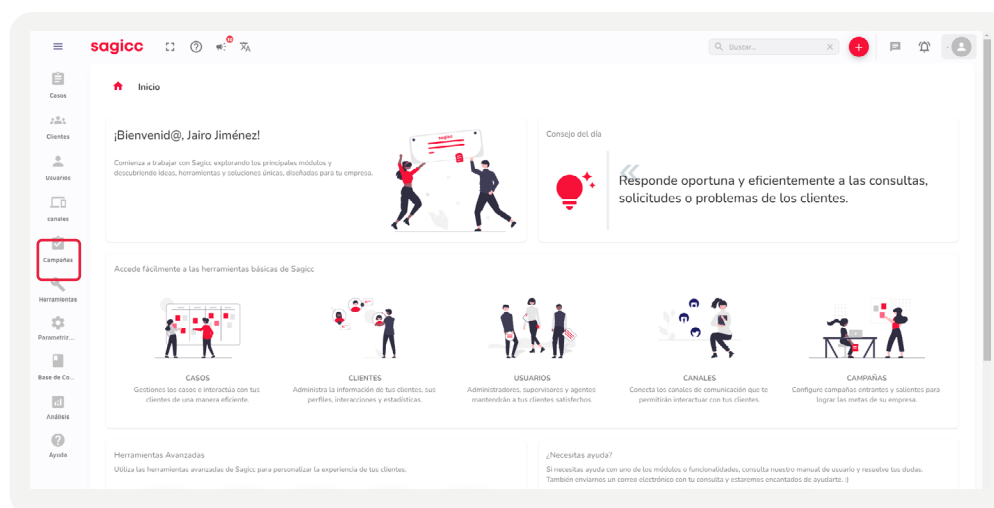
Las campañas son **estrategias organizadas** para interactuar con clientes. Cada campaña tiene objetivo específico y usa gestión diversa para **lograr resultados deseados**.

## Ejemplos de campaña

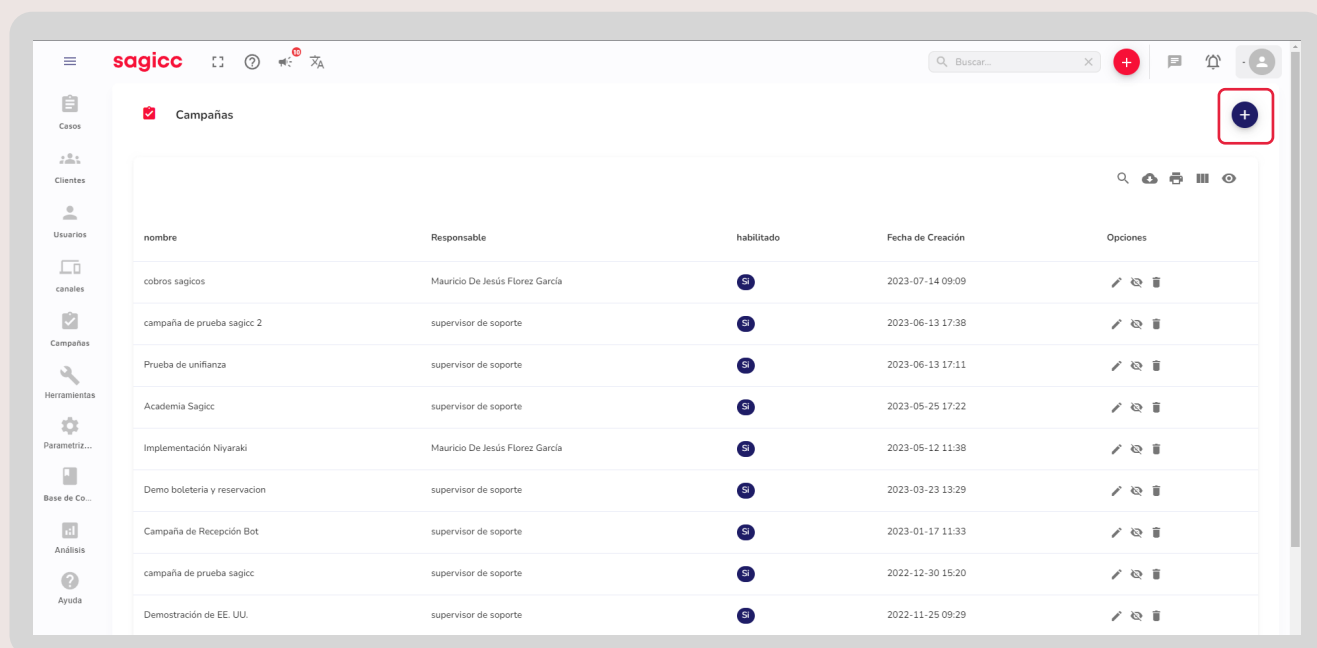
- Telemarketing
- Atención al cliente
- Citas
- Encuestas
- Televenta

Estas estrategias pueden abarcar desde **publicidad** hasta **venta a distancia**.




























Acceder al módulo de Campañas en Sagicc es sencillo: ve al menú lateral y elige la opción de campañas. Así podrás gestionar tus campañas y optimizar resultados en la plataforma.



- En **Sagicc**, accedes a un listado de todas las campañas existentes, mostrando detalles como **nombre**, **supervisor**, **estado** y **fecha de creación**. Para añadir una campaña nueva, haz clic en **“Agregar Campaña”** en la esquina superior derecha, lo que te llevará a un formulario para



The screenshot displays the 'Campañas' (Campaigns) section of the Sagicc interface. A sidebar on the left contains navigation icons for Casos, Clientes, Usuarios, canales, Campañas, Herramientas, Parametriz..., Base de Co..., Análisis, and Ayuda. The main content area shows a table with the following columns: nombre, Responsable, habilitado, Fecha de Creación, and Opciones. A red box highlights a blue '+ Add' button in the top right corner of the table area.

nombre	Responsable	habilitado	Fecha de Creación	Opciones
cobros sagicc	Mauricio De Jesús Florez García	SI	2023-07-14 09:09	  
campaña de prueba sagicc 2	supervisor de soporte	SI	2023-06-13 17:38	  
Prueba de unifiianza	supervisor de soporte	SI	2023-06-13 17:11	  
Academia Sagicc	supervisor de soporte	SI	2023-05-25 17:22	  
Implementación Niyaraki	Mauricio De Jesús Florez García	SI	2023-05-12 11:38	  
Demo boletería y reservacion	supervisor de soporte	SI	2023-03-23 13:29	  
Campaña de Recepción Bot	supervisor de soporte	SI	2023-01-17 11:33	  
campaña de prueba sagicc	supervisor de soporte	SI	2022-12-30 15:20	  
Demostración de EE. UU.	supervisor de soporte	SI	2022-11-25 09:29	  

- En la columna de **Opciones**, al seleccionar **“Editar”**, puedes ajustar la configuración de una campaña y realizar cambios. También, desde esa columna, puedes optar por **“Inhabilitar”** o **“Eliminar”** una campaña según tu requerimiento. Para añadir una campaña, usa el botón **“Agregar Campaña”** en el módulo correspondiente.

**En Sagicc, accedes al formulario de creación de campañas, donde ingresarás la siguiente información necesaria:**

**Nombre:** Nombre de la campaña.

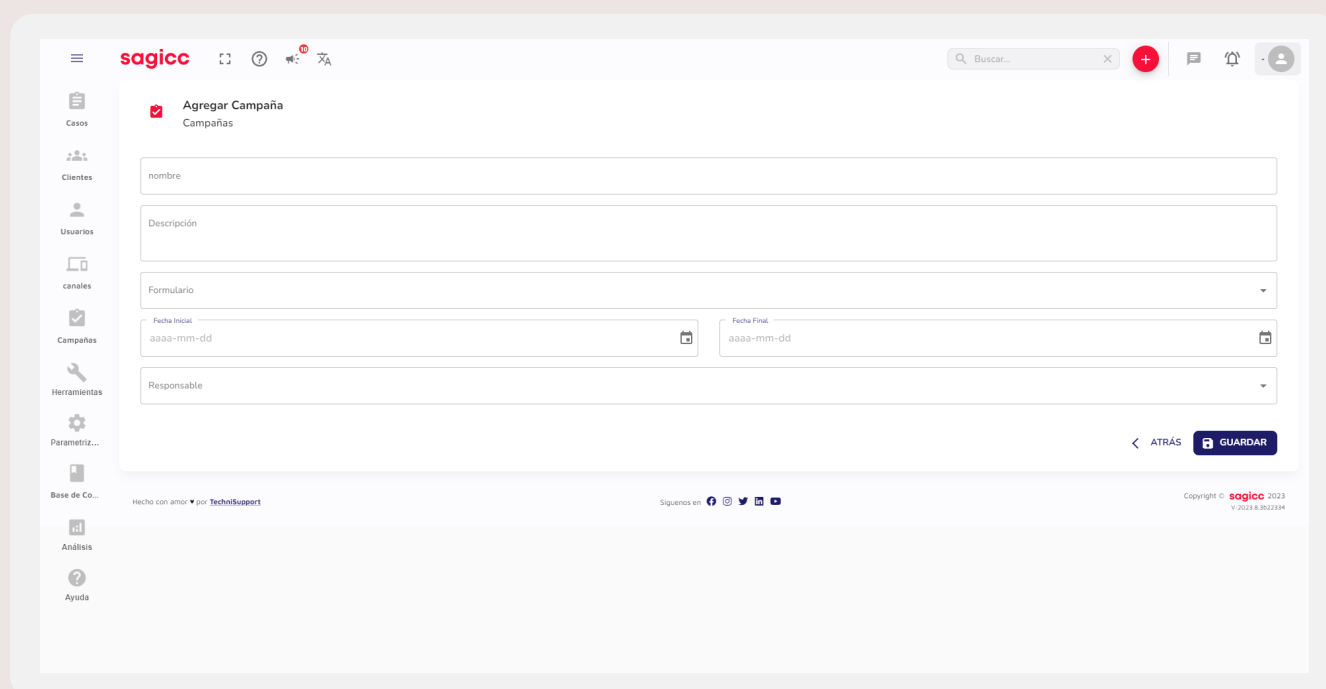
**Descripción:** Objetivo o finalidad de la nueva campaña, de carácter informativo.

**Formulario:** Formulario de gestión previamente configurado en Sagicc, utilizado en los casos de la campaña para tipificación o gestión.

**Fecha de Inicio:** Fecha inicial de inicio y gestión de la campaña.

**Fecha de Fin:** Fecha límite estimada para concluir el trabajo y gestión de la campaña.

**Responsable:** Usuario en la plataforma encargado de la campaña en la empresa, que puede o no ser el supervisor.

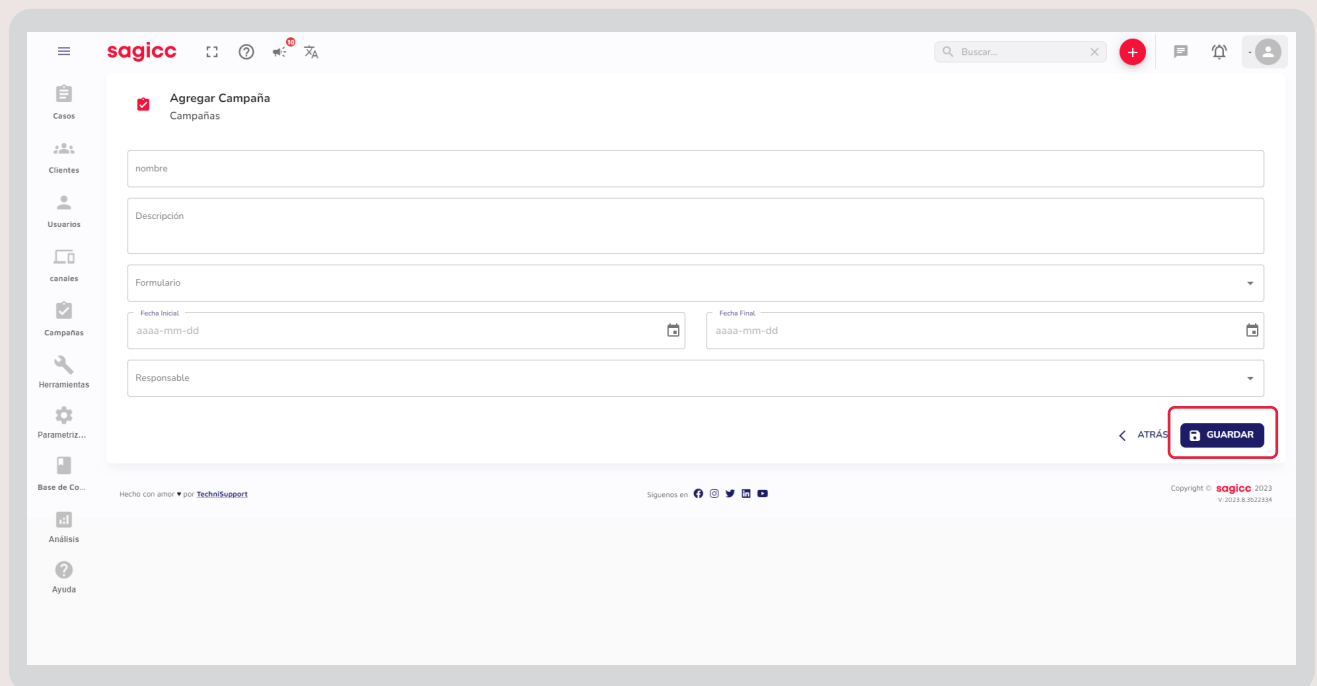


The screenshot shows the 'Agregar Campaña' form in the Sagicc Academy interface. The form is titled 'Agregar Campaña' and 'Campañas'. It contains the following fields:

- nombre:** A text input field.
- Descripción:** A text input field.
- Formulario:** A dropdown menu.
- Fecha Inicial:** A date picker field with the format 'aaaa-mm-dd'.
- Fecha Final:** A date picker field with the format 'aaaa-mm-dd'.
- Responsable:** A dropdown menu.

At the bottom right of the form, there are buttons for 'ATRÁS' and 'GUARDAR'. The footer of the page includes 'Hecho con amor por TechniSupport', social media icons, and 'Copyright © sagicc 2023 V. 2023.8.352234'.

- Verifica y guarda la información para añadir una campaña. Si es exitoso, accederás a la configuración donde puedes asignar **canales, agentes, supervisores, guion y más**. Solo los administradores acceden a la Configuración de Campañas. Para modificar una campaña existente, selecciona y edita desde el módulo Campañas.



The screenshot shows the 'Agregar Campaña' (Add Campaign) form in the Sagicc Academy interface. The form is titled 'Agregar Campaña' and 'Campañas'. It contains several input fields: 'nombre' (name), 'Descripción' (description), 'Formulario' (form), 'Fecha Inicial' (start date) and 'Fecha Final' (end date) with calendar icons, and 'Responsable' (responsible person). A 'GUARDAR' (Save) button is highlighted with a red box. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Casos', 'Clientes', 'Usuarios', 'canales', 'Campañas', 'Herramientas', 'Parametriz...', 'Base de Co...', 'Análisis', and 'Ayuda'. The footer contains social media links and copyright information: 'Copyright © sagicc 2023'.

## En Sagicc, hay tres tipos de campañas:

**Permanente:** Usadas diariamente por los asesores en Sagicc.

**Temporales:** Con objetivos específicos, como enviar mensajes masivos.

**Campaña recepción de bot:** Para interactuar con un Bot configurado a través de Bot Builder en distintos canales.

## Diferentes tipos de campañas en áreas de trabajo de la empresa:

**Telemarketing:** Promoción y ventas por teléfono, ofertas exclusivas o novedades.

**Customer Service (Atención al Cliente):** Asistencia y resolución de consultas.

**Help Desk:** Soporte técnico y solución de problemas.

Televenta: Ventas directas por teléfono.

- **Teleencuesta:** Recopilación de información y opiniones.  
Programación de Reuniones o Citas: Gestión de encuentros.
- **Telecobranzas:** Gestión de cobro por teléfono.
- **Venta a distancia:** Promoción y ventas remotas.
- **Toma de cita (por ej. gabinetes médicos):** Agenda de citas.
- **Servicio Postventa:** Soporte tras la compra.
- **Número verde de información (emergencias):** Asistencia en eventos específicos.
- **Sondeos:** Encuestas telefónicas para datos y opiniones.
- **Gobierno:** Campañas gubernamentales para información y programas.
- **Outsourcing CCO / BPO:** Subcontratación de atención al cliente o procesos de negocio.

**Cada tipo aborda diferentes necesidades y objetivos empresariales.**

### 3.4 Formulario de gestión

# Formularios de gestión

Para gestionar los casos de las diferentes campañas, los agentes deben diligenciar formularios de gestión en los cuales se solicita información relacionada al proceso de atención, al cliente, o al producto o servicio.

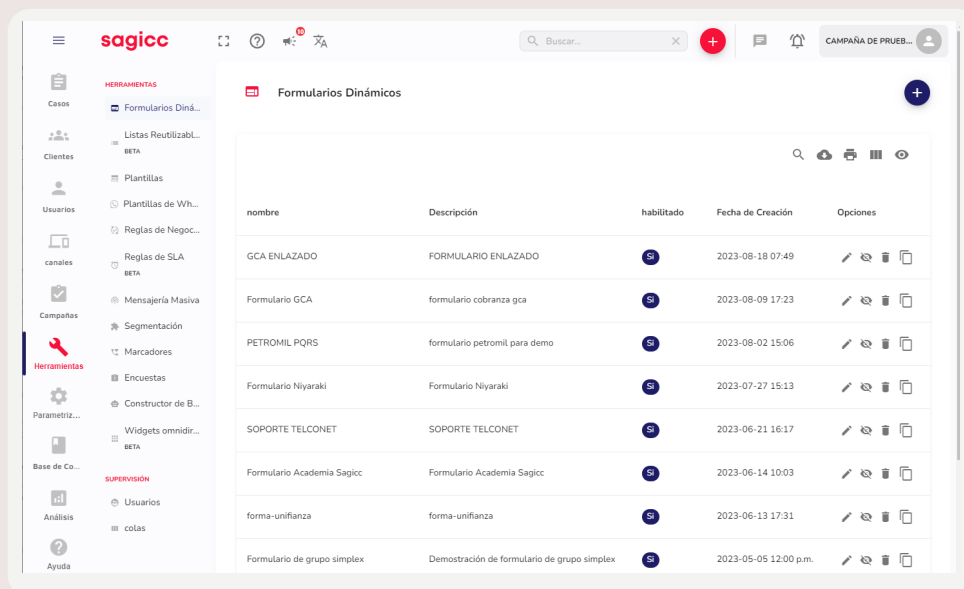
**Cada formulario de gestión tiene campos específicos que dependen del objetivo de la campaña, y el agente puede diligenciarlos las veces que sea necesario.**

Sagicc permite agregar formularios dinámicos y completamente parametrizables para que los agentes puedan realizar sus gestiones de manera fácil y completa.

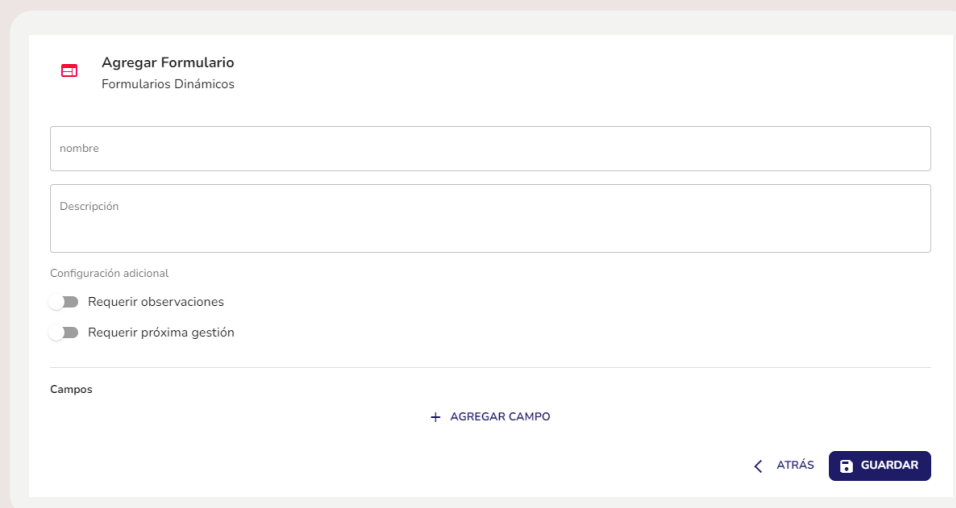
A través del menú lateral, puedes acceder al módulo de Formularios Dinámicos.



- Sagicc te llevará a un listado en donde podrás navegar por todos los formularios existentes en la plataforma.



- Para cada formulario del listado, podrás ver información básica como el nombre, descripción, estado y fecha de creación.
- Haciendo clic en el botón Agregar Formulario (en la esquina superior derecha), podrás visualizar un formulario para agregar un nuevo formulario dinámico en la plataforma.



**Agregar Formulario**  
Formularios Dinámicos

nombre

Descripción

Configuración adicional

Requerir observaciones

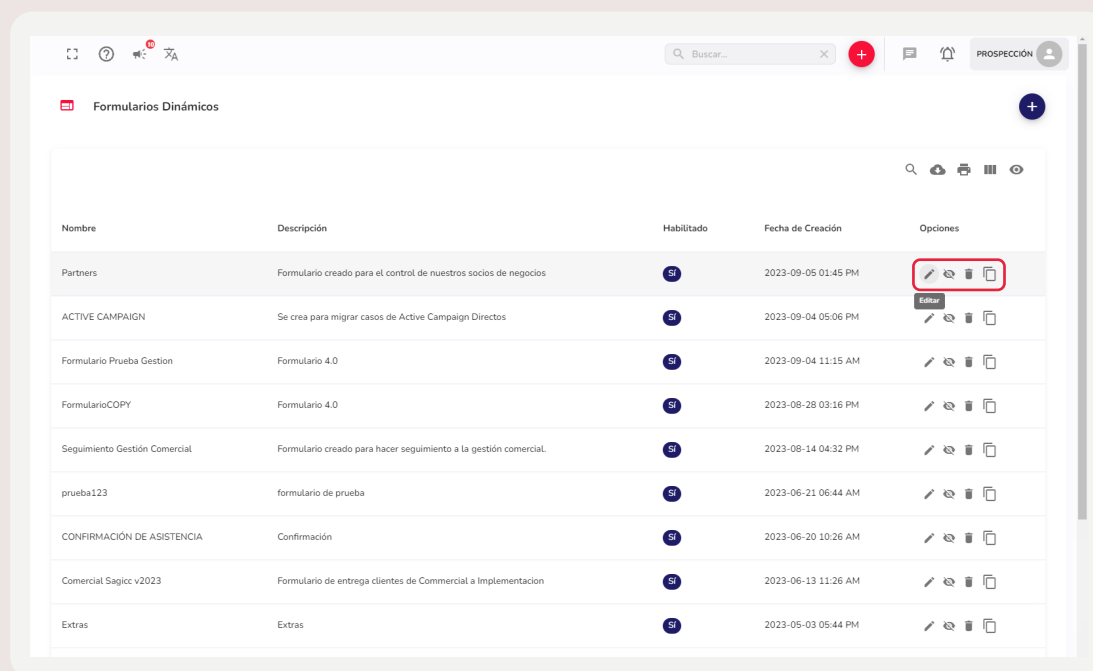
Requerir próxima gestión

Campos





































+ AGREGAR CAMPO

< ATRÁS **GUARDAR**

- Haciendo clic en Editar (en la columna Opciones), podrás acceder a la configuración de un formulario específico y modificarlo.
- También desde Opciones, podrás Inhabilitar, Eliminar o Duplicar un formulario existente.
- Para agregar un formulario, haz clic en el botón Agregar Formulario desde el módulo de Formularios Dinámicos.



Formularios Dinámicos

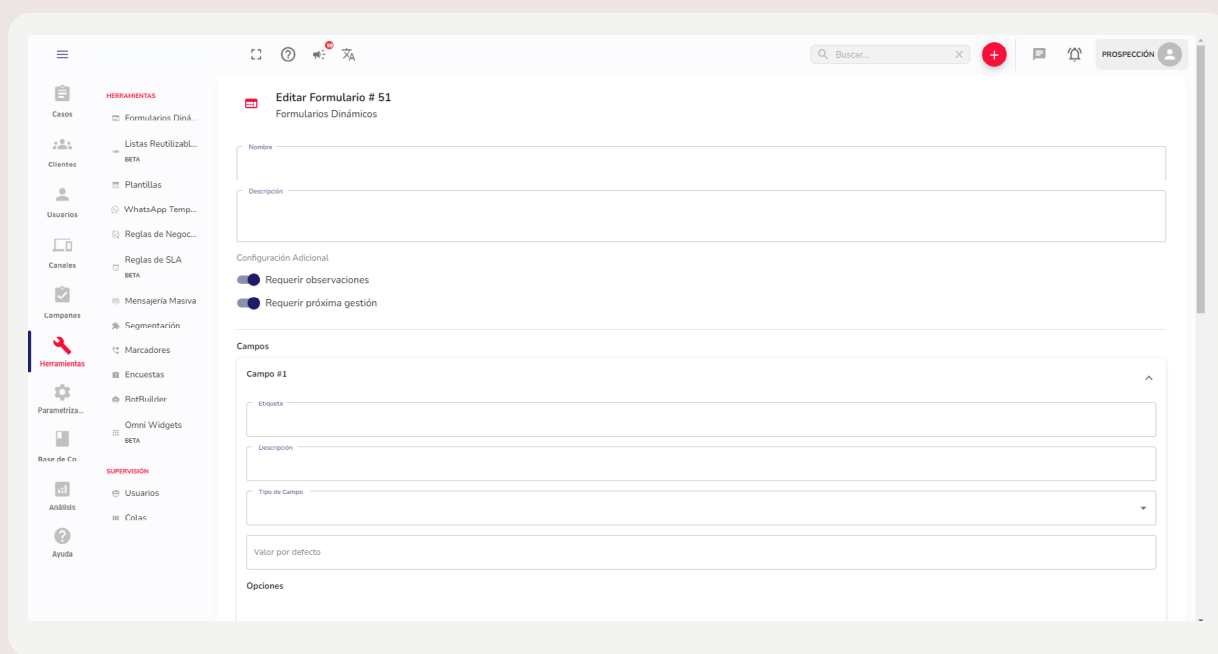
Nombre	Descripción	Habilitado	Fecha de Creación	Opciones
Partners	Formulario creado para el control de nuestros socios de negocios	SI	2023-09-05 01:45 PM	   
ACTIVE CAMPAIGN	Se crea para migrar casos de Active Campaign Directos	SI	2023-09-04 05:06 PM	   
Formulario Prueba Gestion	Formulario 4.0	SI	2023-09-04 11:15 AM	   
FormularioCOPY	Formulario 4.0	SI	2023-08-28 03:16 PM	   
Seguimiento Gestión Comercial	Formulario creado para hacer seguimiento a la gestión comercial.	SI	2023-08-14 04:32 PM	   
prueba123	formulario de prueba	SI	2023-06-21 06:44 AM	   
CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA	Confirmación	SI	2023-06-20 10:26 AM	   
Comercial Sagicc v2023	Formulario de entrega clientes de Comercial a Implementación	SI	2023-06-13 11:26 AM	   
Extras	Extras	SI	2023-05-03 05:44 PM	   

Sagicc te llevará al **formulario de creación de formularios dinámicos**, en donde deberás digitar la siguiente información requerida:

- Nombre: Nombre del formulario.
- Descripción: Descripción u objetivo del formulario. .

### Configuración Adicional:

- Requerir observaciones: Especifica si el formulario deberá marcar el campo Observaciones como requerido al guardar una gestión.
- Requerir próxima gestión: Especifica si el formulario deberá marcar el campo Próxima Gestión como requerido al guardar una gestión.



The screenshot shows the 'Editar Formulario # 51' interface in the Sagicc system. The left sidebar contains navigation menus for 'HERRAMIENTAS' (Cases, Lists, Clients, Users, Channels, Campaigns), 'Herramientas' (Forms, Reusable Lists, Templates, WhatsApp, Business Rules, SLA, Mass Messaging, Segmentation, Markers, Surveys, Poll Builder, Widgets), 'Base de Co.' (Users, Analysis, Help), and 'SUPERVISIÓN' (Users, Chat). The main content area is titled 'Editar Formulario # 51' and includes a search bar, a '+', and a 'PROSECCIÓN' dropdown. The form fields are: 'Nombre' (text input), 'Descripción' (text input), 'Configuración Adicional' (checkboxes for 'Requerir observaciones' and 'Requerir próxima gestión'), and 'Campos' (a section for 'Campo #1' with fields for 'Etiqueta', 'Descripción', 'Tipo de Campo' (dropdown), and 'Valor por defecto'). There is also an 'Opciones' section at the bottom.

Luego de digitar la información del formulario, podrás comenzar a agregar campos dinámicos. Al hacer clic en Agregar Campo, se mostrará un formulario adicional para digitar la siguiente información de un nuevo campo:

- **Etiqueta:** Es la etiqueta que verá el agente asociada al campo. Por ejemplo, Fecha de Afiliación.

- **Descripción:** Es la descripción del campo. Por ejemplo, Fecha de afiliación del cliente a la empresa.

- **Tipo de Campo:** Es el tipo de campo que se mostrará en el formulario. Define el aspecto visual y las reglas de validación del mismo.

- **Valor por Defecto:** Es el valor que contendrá el campo por defecto al visualizar el formulario. Si no es editado al momento de la gestión, este valor será parte de la información de la gestión.

- **Campo Requerido:** Indica si el campo debe marcarse como requerido u obligatorio dentro del formulario. Los agentes no podrán guardar una gestión sin digitar los campos requeridos del formulario.

**Campos**


**Campo #1** ^

etiqueta

Descripción

Tipo de Campo v





































requerido



+ AGREGAR CAMPO

[← ATRÁS](#)
GUARDAR

Después de completar el formulario dinámico, **verifica la información y su orden**. Reorganiza los campos arrastrándolos para ajustar la posición. Elimina campos con clic en “Eliminar”. Confirma los datos y haz clic en “Guardar”. Sagicc te llevará al módulo de Formularios Dinámicos, mostrando el formulario agregado en la lista.

Nombre	Descripción	Habilitado	Fecha de Creación	Opciones
Partners	Formulario creado para el control de nuestros socios de negocios	Si	2023-09-05 01:45 PM	   
ACTIVE CAMPAIGN	Se crea para migrar casos de Active Campaign Directos	Si	2023-09-04 05:06 PM	<span style="background-color: #004a99; color: white; padding: 2px 5px; font-size: 8px;">Editar</span>    
Formulario Prueba Gestion	Formulario 4.0	Si	2023-09-04 11:15 AM	   
FormularioCOPY	Formulario 4.0	Si	2023-08-28 03:16 PM	   
Seguimiento Gestión Comercial	Formulario creado para hacer seguimiento a la gestión comercial.	Si	2023-08-14 04:32 PM	   
prueba123	formulario de prueba	Si	2023-06-21 06:44 AM	   
CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA	Confirmación	Si	2023-06-20 10:26 AM	   
Comercial Sagicc v2023	Formulario de entrega clientes de Commercial a Implementacion	Si	2023-06-13 11:26 AM	   
Extras	Extras	Si	2023-05-03 05:44 PM	   

**Clase 4**

**4.1 ¿Qué es una plantilla y plantilla de respuesta rápida?**

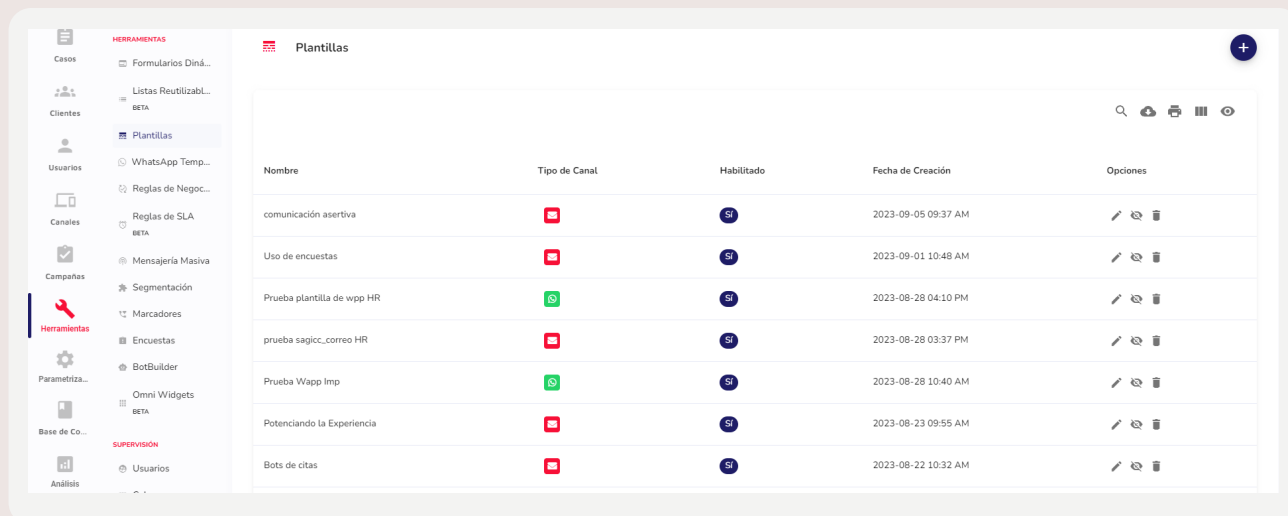
# **Rol de Supervisor en Atención al Cliente**

Los supervisores desempeñan un **papel crucial** en el monitoreo y seguimiento de los agentes, **con tareas que abarcan:**

<b>Monitoreo</b>	Supervisan actividades y desempeño para asegurar calidad y cumplimiento. Ayuda a mejorar la toma de decisiones y a ajustar estrategias.
<b>Coaching y Capacitación</b>	Guían a los agentes para lograr metas y mejorar habilidades a través de coaching y capacitación personalizada.
<b>Resolución de Problemas</b>	Recopilan y analizan datos para evaluar rendimiento del equipo y tomar decisiones informadas.
<b>Recopilación y Análisis de Datos</b>	Recopilan y analizan datos para evaluar rendimiento del equipo y tomar decisiones informadas.
<b>Comunicación y Coordinación</b>	Actúan como enlace entre agentes y gerencia, transmitiendo información y coordinando tareas y horarios.

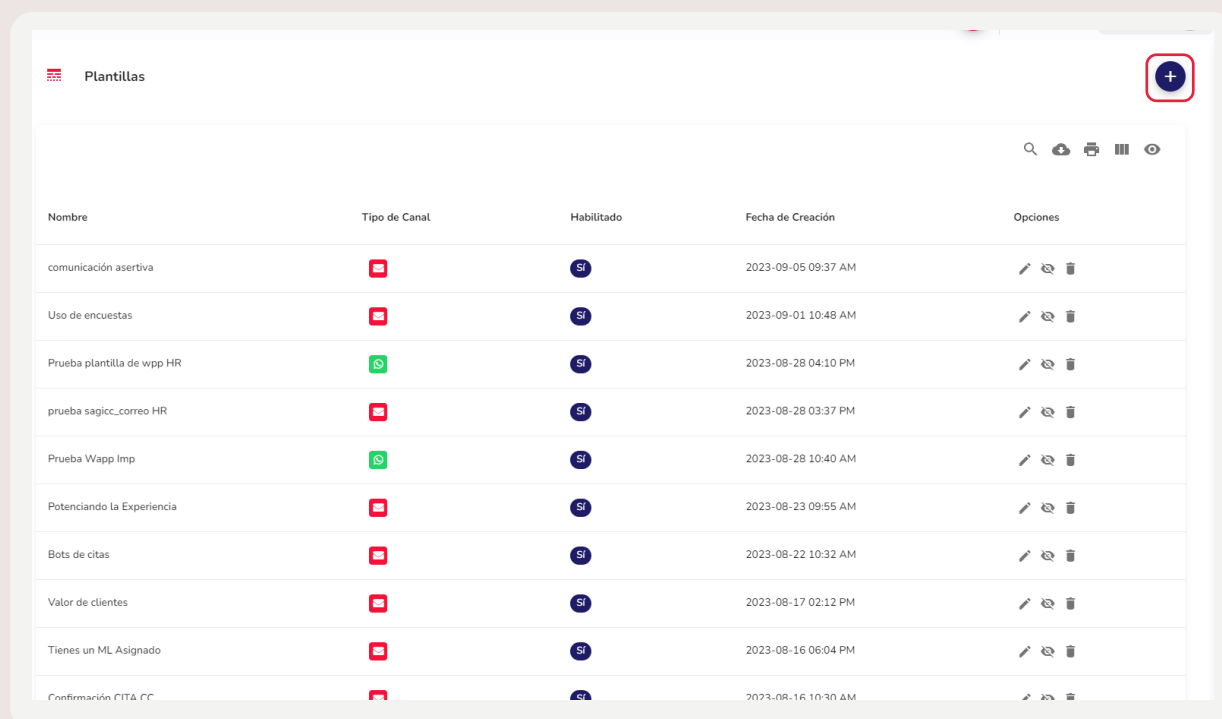
**Los supervisores son esenciales para el éxito del equipo de atención al cliente, garantizando comunicación efectiva, cumplimiento de objetivos y mejoramiento constante.**

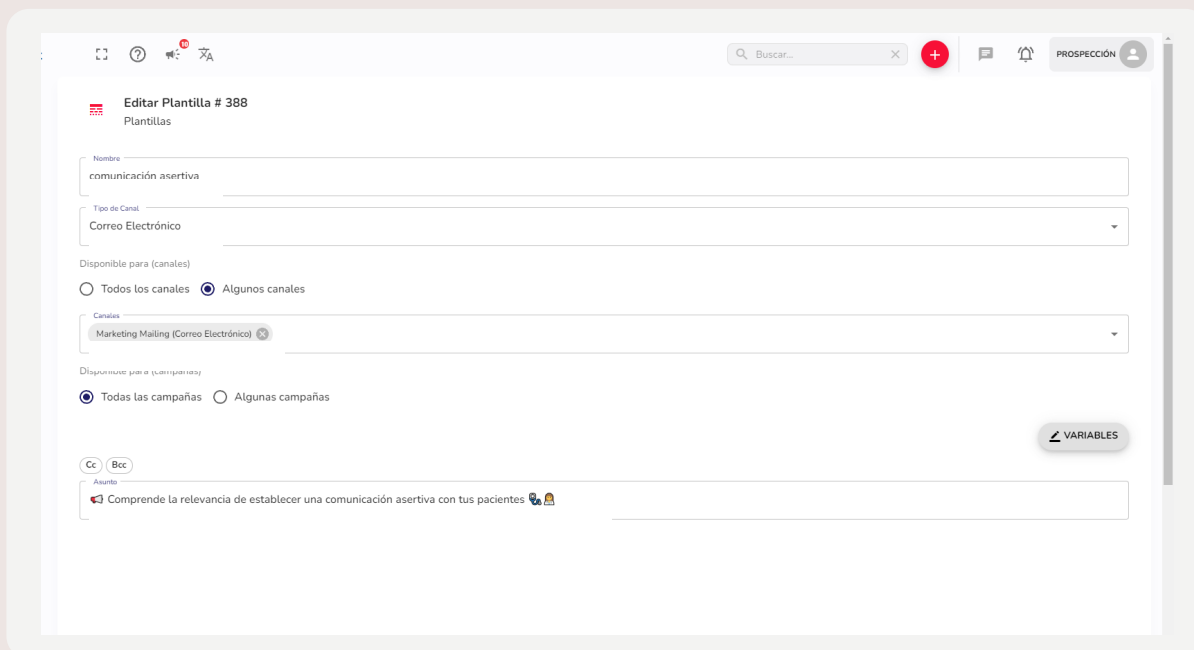
A través del menú lateral y con un **rol Administrador** dentro de la plataforma, puedes acceder al módulo de Plantillas.



**Sagicc** te llevará a un listado en donde podrás navegar por todas las plantillas configuradas en la plataforma. Para cada plantilla del listado, podrás ver información básica como **nombre, tipo de canal, estado** y **fecha de creación**.

Haciendo clic en el botón **Agregar Plantilla (en la esquina superior derecha)**, podrás visualizar un formulario para agregar una nueva plantilla en la plataforma.





The screenshot shows a web interface for editing a template. The title is 'Editar Plantilla # 388' with a sub-label 'Plantillas'. The form includes the following fields and options:

- Nombre:** A text input field containing 'comunicación asertiva'.
- Tipo de Canal:** A dropdown menu with 'Correo Electrónico' selected.
- Disponible para (canales):** Radio buttons for 'Todos los canales' (unselected) and 'Algunos canales' (selected).
- Canales:** A dropdown menu with 'Marketing Mailing (Correo Electrónico)' selected.
- Disponibles para (campañas):** Radio buttons for 'Todas las campañas' (selected) and 'Algunas campañas' (unselected).
- VARIABLES:** A button with a pencil icon and the text 'VARIABLES'.
- Cc / Bcc:** A section with two radio buttons, 'Cc' (selected) and 'Bcc' (unselected).
- Asunto:** A text input field containing 'Comprende la relevancia de establecer una comunicación asertiva con tus pacientes' followed by a small icon.

Las acciones que se pueden realizar desde el módulo de **Plantillas** son:

- Acceder al formulario que te permitirá agregar una nueva plantilla.
- Acceder al formulario que te permitirá ver el detalle una plantilla existente y editarla.
- Habilitar o inhabilitar una plantilla existente.
- Eliminar una plantilla existente.

## 4.2 ¿Qué es un mensaje de primer contacto de WhastApp?

---

# Mensaje de primer contacto de WhastApp?

Un **mensaje de primer contacto de WhatsApp** se refiere a el primer mensaje que envías a alguien que no está en tu lista de contactos en la aplicación.

**WhatsApp** implemento una función específica llamada "**Mensaje de primer contacto**" para facilitar la comunicación con personas que no tienes guardadas en tu lista.

### Punto clave

Los mensajes de primer contacto en WhatsApp permiten comunicarse sin revelar información personal. Al enviar, el mensaje va a chat separado sin mostrar detalles como número de teléfono. Destinatario puede aceptar o rechazar; si acepta, chat se mueve a sección de chats regulares para continuar conversación.

## Te diré algunos aspectos a destacar sobre los mensajes de primer contacto de WhatsApp:

- **Privacidad y control:**

Los mensajes de primer contacto de WhatsApp protegen tu privacidad al no compartir automáticamente tu número de teléfono con la otra persona. El destinatario decide si quiere interactuar contigo o no.

- **Aceptación selectiva:**

El destinatario decide si acepta o rechaza tu mensaje de primer contacto. Si lo acepta, podrán chatear normalmente. Si lo rechaza, no se revelarán detalles adicionales y no podrás enviar más mensajes a esa persona a través de esta función.

- **Comunicación sin interrupciones:**

Después de que un mensaje de primer contacto sea aceptado, la comunicación fluye sin restricciones. Puedes enviar mensajes, compartir archivos y hacer llamadas de voz o videollamadas como en cualquier chat de WhatsApp.

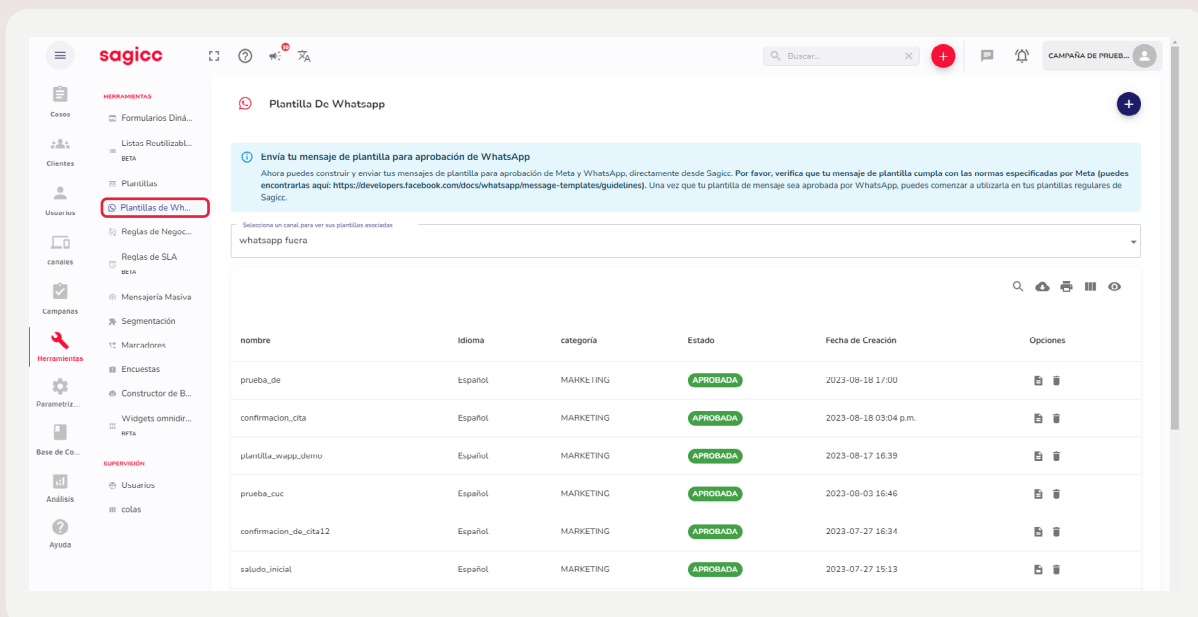
- **Potenciales usos profesionales:**

Los mensajes de primer contacto pueden ser útiles en situaciones profesionales, como al contactar posibles clientes o colaboradores. Puedes enviar un mensaje inicial sin revelar tu número de teléfono, lo que ayuda a mantener tu privacidad.

## 4.3 Creación de plantilla de WhastApp y uso en Sagicc

# Plantillas de whastApp

La sección de **Plantillas de WhatsApp Avanzadas** te permitirá **configurar plantillas para WhatsApp** con elementos avanzados como **botones, listas, o contenido multimedia**. De esta manera, tus agentes podrán responder las solicitudes que tu empresa reciba a través de WhatsApp utilizando plantillas más amigables. Si al configurar tu plantilla de WhatsApp seleccionaste como Tipo de Mensaje la opción Mensaje de Sesión, podrás utilizar esta herramienta.



The screenshot shows the 'Plantilla De Whatsapp' interface in the Sagicc system. It features a sidebar with navigation options and a main content area with a table of templates.

**Envía tu mensaje de plantilla para aprobación de WhatsApp**  
 Ahora puedes construir y enviar tus mensajes de plantilla para aprobación de Meta y WhatsApp, directamente desde Sagicc. Por favor, verifica que tu mensaje de plantilla cumpla con las normas especificadas por Meta (puedes encontrarlas aquí: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/message-templates/guidelines>). Una vez que tu plantilla de mensaje sea aprobada por WhatsApp, puedes comenzar a utilizarla en tus plantillas regulares de Sagicc.

Selecciona un canal para ver sus plantillas asociadas  
 whatsapp fuera

nombre	Idioma	categoria	Estado	Fecha de Creación	Opciones
prueba_de	Español	MARKETING	APROBADA	2023-08-18 17:00	
confirmacion_cita	Español	MARKETING	APROBADA	2023-08-18 03:04 p.m.	
plantilla_waapp_demo	Español	MARKETING	APROBADA	2023-08-17 16:39	
prueba_cuc	Español	MARKETING	APROBADA	2023-08-03 16:46	
confirmacion_de_cita12	Español	MARKETING	APROBADA	2023-07-27 16:34	
saludo_inicial	Español	MARKETING	APROBADA	2023-07-27 15:13	

## 4.4 ¿Qué es una regla de negocio?

---

# Regla de negocio

¿Alguna vez has deseado **automatizar tareas repetitivas** y optimizar procesos en tu negocio?

**Las reglas de negocio son la clave para lograrlo.  
Pero ¿qué son exactamente?**

Son un conjunto de condiciones y acciones que te permiten tomar el control y agilizar tus operaciones. Imagina poder enviar encuestas de satisfacción automáticamente después de cerrar un caso, asignar tareas según su clasificación, notificar a los responsables en el momento preciso o incluso ejecutar servicios web externos.

En **Sagicc**, en el módulo de **Reglas de Negocio**, configura acciones según condiciones específicas.

**Las condiciones son situaciones a cumplir como:**

**Detalles de casos**

**Clientes**

**Clasificaciones**

**Plazos**

Cumplida una condición, se activa acción correspondiente, como notificaciones, asignaciones o movimientos de casos. Esto automatiza y simplifica eficientemente tus procesos de negocio.



## Sagicc ofrece dos tipos de reglas de negocio que te permiten optimizar tus procesos y automatizar tareas:

### **Reglas de Negocio de tipo Disparador:**

Estas reglas se activan inmediatamente después de la creación o actualización de un caso o gestión en Sagicc. Puedes configurar condiciones específicas que deben cumplirse para que se ejecuten las acciones deseadas. **Por ejemplo, enviar una notificación al supervisor cuando un caso sea escalado.**

### **Reglas de Negocio de tipo Automatización:**

Estas reglas se ejecutan en un momento determinado después de que el caso ha sido actualizado. Puedes establecer condiciones y acciones para que se realicen tareas automatizadas en momentos específicos. **Por ejemplo, puedes mover un caso a una campaña específica después de transcurrido un tiempo determinado, o disparar un webservice externo para enviar información a terceros en un momento específico.**

## Clase 5

### 5.1 ¿Qué es una regla de SLA y cómo configurarla?

---

# Regla de SLA

Un contrato de nivel de servicio, también conocido como SLA (Service Level Agreement), es una medida establecida por tu empresa para controlar los tiempos de respuesta y resolución que el equipo de atención ofrece a los clientes.

## Las reglas de SLA tienen los siguientes componentes:

- **Condiciones:**

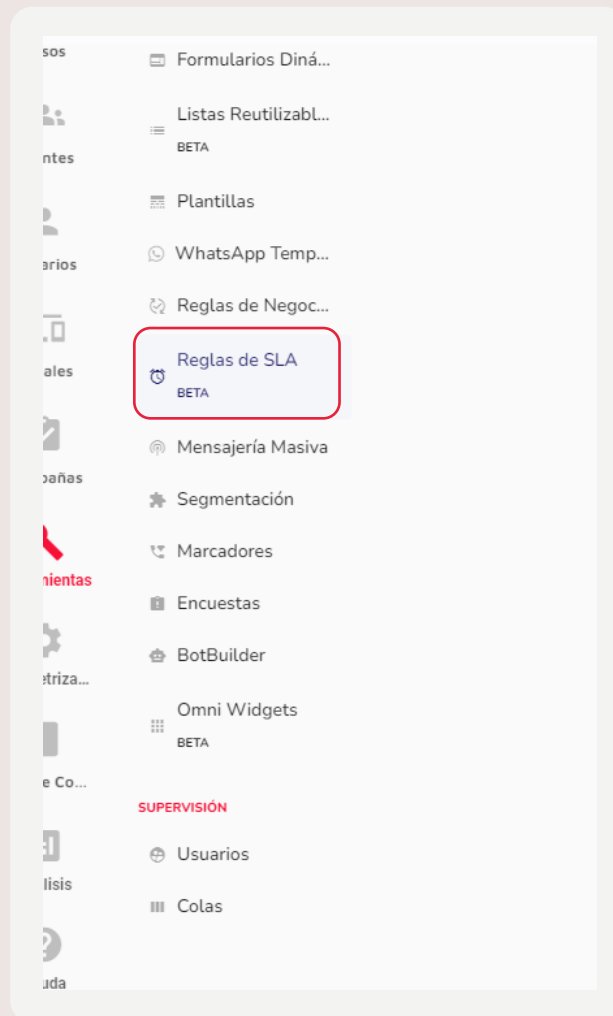
Son un conjunto de situaciones o estados que se deben cumplir para un caso para que se apliquen las reglas de SLA.

- **Métricas:**

Especifican las mediciones que se realizarán al aplicarse una regla de SLA. Por defecto, Sagicc cuenta con dos métricas: Tiempo de Primera Respuesta y Tiempo de Espera del Cliente.

**Ten en cuenta que sólo los usuarios con rol ADMINISTRADOR pueden agregar Reglas de SLA en la plataforma y que es posible agregar tantas Reglas de SLA como sean requeridas.**

Sagicc permite agregar **Reglas De SLA** a través del menú lateral, seleccionando la opción **HERRAMIENTAS**, y luego haciendo clic en **Reglas De SLA** para acceder al módulo.



**Sagicc te llevará a un listado en donde podrás navegar por todas las Reglas De SLA existentes en la plataforma.** Para cada regla de SLA, podrás ver información básica como el nombre, descripción, estado y fecha de creación.

En la columna **Opciones**, haciendo clic en **Editar** podrás acceder a una regla de SLA en específico y modificarla. También podrás **Habilitar o Inhabilitar; Eliminar** una regla de SLA existente.

Haciendo clic en el botón **Agregar Regla de SLA** (esquina superior derecha) desde el módulo de Reglas de SLA, **Sagicc** te llevará al formulario para agregar una nueva regla de SLA en la plataforma.

**Una vez en el formulario, deberás completar los campos requeridos:**

- **Nombre:** Nombre de la Regla de SLA.
- **Descripción:** Es el objetivo o la finalidad de la nueva Regla de SLA. Es de carácter informativo.

A continuación, debes agregar la **condición o condiciones** que deberán cumplirse para que se ejecute la **regla de SLA**. Estas condiciones están relacionadas con campos almacenados en **Sagicc** que pueden venir de los módulos de **Caso, Cliente, Gestión, Encuesta, Interacciones**, entre otras. Si agregas condiciones en el segmento de TODAS, deberán cumplirse todas las condiciones de este segmento, y si agregas condiciones en el segmento ALGUNA, deberán cumplirse al menos una condición de este segmento.

**Agregar Regla De SLA**  
Reglas de SLA

nombre

Descripción

habilitado

Condiciones

Aplicar esta regla cuando se cumplan TODAS estas condiciones

columna Operador Valor

Tipo de Canal de Origen igual Correo electrónico

+ AGREGAR CONDICIÓN

Aplicar esta regla cuando se cumpla ALGUNA de estas condiciones

columna Operador Valor

+ AGREGAR CONDICIÓN

**Para agregar una condición, digita la siguiente información:**

- **Columna:** Nombre del campo que se comparará.
- **Operador:** Es el comparador con el cual se evaluará la Columna.
- **Valor:** Es con lo que se comparará el valor de la Columna seleccionada.

Condiciones

Aplicar esta regla cuando se cumplan TODAS estas condiciones

Columna: Nombre | Operador: Igual | Campaña: Prospección

+ AGREGAR CONDICIÓN

Aplicar esta regla cuando se cumpla ALGUNA de estas condiciones

+ AGREGAR CONDICIÓN

Métricas

	Alta	Media	Baja
Tiempo de Primera Respuesta	Horas: 0, Minutos: 0	Horas: 0, Minutos: 0	Horas: 0, Minutos: 10
Tiempo de Espera del Cliente	Horas: 0, Minutos: 0	Horas: 0, Minutos: 0	Horas: 1, Minutos: 0













REGISTRO DE CAMBIOS | < ATRÁS | GUARDAR

Hecho con amor por TechniSupport | Siguenos en [Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube] | Copyright © sagicc 2023 V. 2023.8.9022334

**Finalmente, deberás ingresar los tiempos objetivo, en horas y/o minutos, para cada una de las métricas y prioridades de casos disponibles:**

- Tiempo de Primera Respuesta:** Consiste en el tiempo transcurrido entre la creación de un caso a partir de la interacción de un cliente, y la primera respuesta de un agente en la plataforma. Al crearse un nuevo caso, se comienza a medir el tiempo objetivo configurado en la regla. Si, transcurrido el tiempo, el caso no tiene una primera interacción de respuesta por parte de un agente, se considerará que el SLA para el caso ha sido incumplido.
- Tiempo de Espera del Cliente:** Consiste en el tiempo total (sumatoria total del tiempo) transcurrido entre la creación y el cierre del caso. Al crearse un nuevo caso, se comienza a medir el tiempo objetivo configurado en la regla. Si, transcurrido el tiempo, el caso no ha sido cerrado por parte de un usuario de la plataforma, se considerará que el SLA para el caso ha sido incumplido.

Ingresa los datos requeridos, verifica su precisión y presiona **“Guardar”** para añadir la **regla de SLA**. Si se completa exitosamente, accederás automáticamente a la lista de reglas de SLA con la nueva adición. Es relevante notar que **Sagicc** despliega alertas visuales en varias vistas de casos cuando los tiempos de atención de las reglas SLA no se cumplen. Estas alertas son visibles para todos los usuarios en la plataforma, permitiendo a administradores, supervisores y agentes revisar los incumplimientos de tiempo en las reglas SLA.

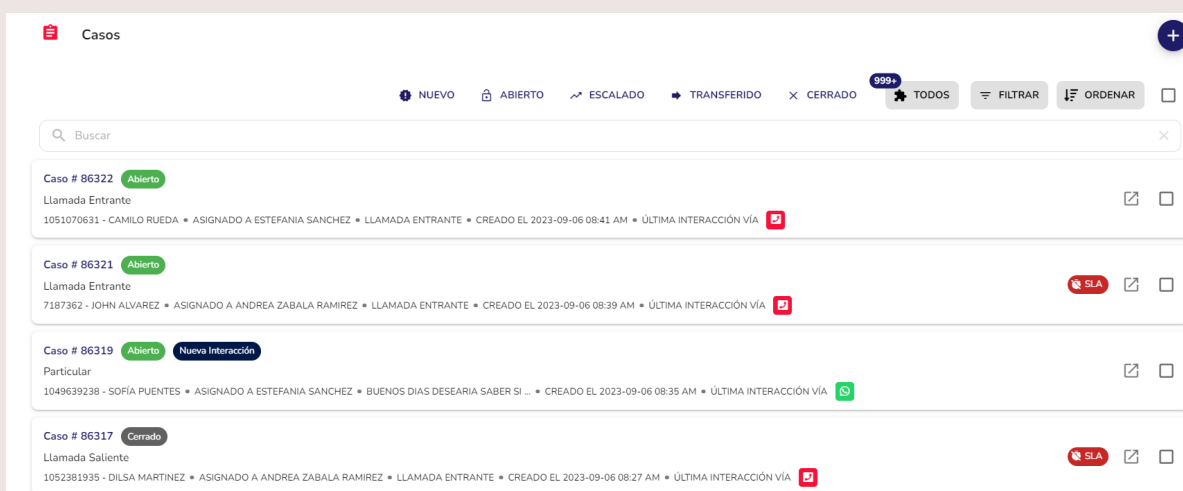
Nombre	Descripción	Habilitado	Fecha de Creación	Opciones
Tiempo de Primera Respuesta	Inferior a 30 minutos		2023-08-16 05:52 PM	  
Prueba 20230810	Prueba 20230810		2023-08-10 11:08 AM	  
PRUEBA SUCCESS	PRUEBA SUCCESS		2023-05-25 05:07 PM	  

Registros por página 10 ▾ 1-3 de 3 < >

# Visualización de alertas de incumplimiento

Las siguientes son las vistas/pantallas en donde se visualizan alertas visuales para las reglas de SLA:

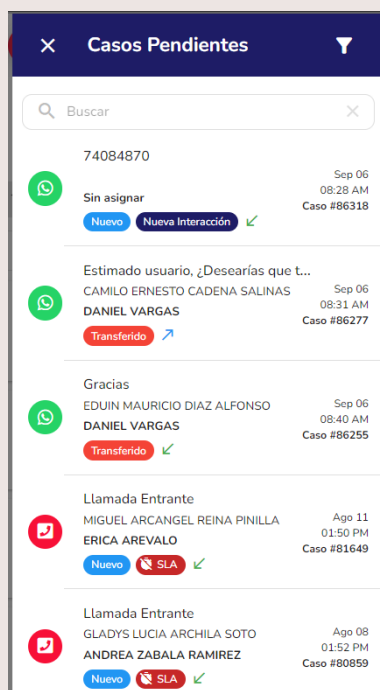
- Módulo de Casos:



The screenshot shows the 'Casos' module interface. At the top, there are filters for 'NUEVO', 'ABIERTO', 'ESCALADO', 'TRANSFERIDO', 'CERRADO', and '999+ TODOS'. Below the filters is a search bar and buttons for 'FILTRAR' and 'ORDENAR'. The main content area displays a list of cases:

- Caso # 86322** (Abierto): Llamada Entrante. 1051070631 - CAMILO RUEDA • ASIGNADO A ESTEFANIA SANCHEZ • LLAMADA ENTRANTE • CREADO EL 2023-09-06 08:41 AM • ÚLTIMA INTERACCIÓN VÍA [Icono]
- Caso # 86321** (Abierto): Llamada Entrante. 7187362 - JOHN ALVAREZ • ASIGNADO A ANDREA ZABALA RAMIREZ • LLAMADA ENTRANTE • CREADO EL 2023-09-06 08:39 AM • ÚLTIMA INTERACCIÓN VÍA [Icono] **SLA**
- Caso # 86319** (Abierto): Particular. 1049639238 - SOFÍA PUENTES • ASIGNADO A ESTEFANIA SANCHEZ • BUENOS DIAS DESEARIA SABER SI ... • CREADO EL 2023-09-06 08:35 AM • ÚLTIMA INTERACCIÓN VÍA [Icono] **Nueva Interacción**
- Caso # 86317** (Cerrado): Llamada Saliente. 1052381935 - DILSA MARTINEZ • ASIGNADO A ANDREA ZABALA RAMIREZ • LLAMADA ENTRANTE • CREADO EL 2023-09-06 08:27 AM • ÚLTIMA INTERACCIÓN VÍA [Icono] **SLA**

- Listado de Casos Pendientes:

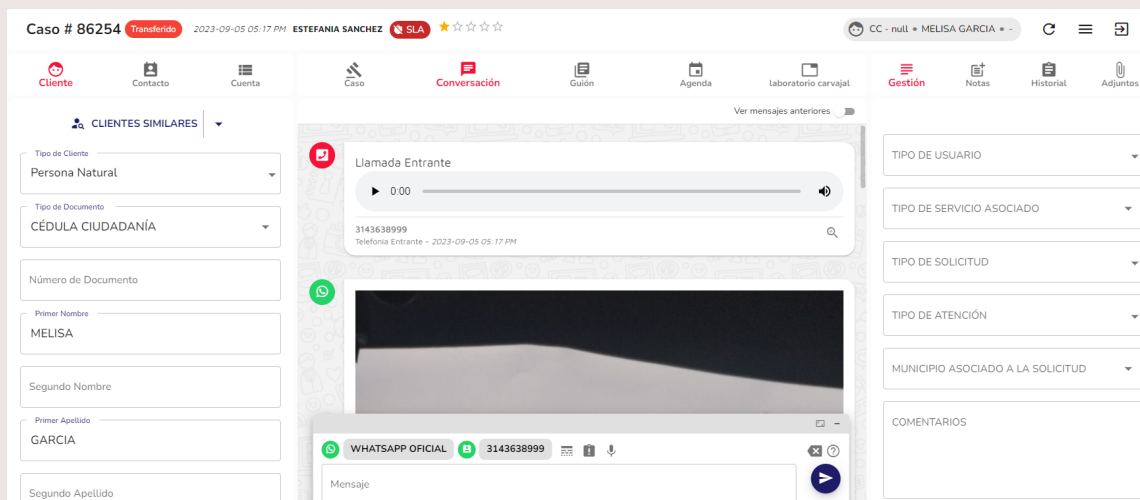


The screenshot shows the 'Casos Pendientes' interface. It features a search bar and a list of pending cases:

- 74084870**: Sin asignar. Sep 06 08:28 AM. **Caso #86318**. **Nuevo** **Nueva Interacción** ✓
- Estimado usuario, ¿Desearías que t...**: CAMILO ERNESTO CADENA SALINAS. Sep 06 08:31 AM. **Caso #86277**. **Transferido** ➔
- Gracias**: EDUIN MAURICIO DIAZ ALFONSO. Sep 06 08:40 AM. **Caso #86255**. **Transferido** ✓
- Llamada Entrante**: MIGUEL ARCANGEL REINA PINILLA. Ago 11 01:50 PM. **Caso #81649**. **Nuevo** **SLA** ✓
- Llamada Entrante**: GLADYS LUCIA ARCHILA SOTO. Ago 08 01:52 PM. **Caso #80859**. **Nuevo** **SLA** ✓

# Visualización de alertas de incumplimiento

- Vista de Gestión del Caso:



The screenshot displays a case management interface for Case # 86254, which is marked as 'Transferido' (Transferred). The case details include the name 'ESTEFANIA SANCHEZ', a status of 'SLA', and a rating of five stars. The interface features a navigation bar with various icons for 'Cliente', 'Contacto', 'Cuenta', 'Caso', 'Conversación', 'Guion', 'Agenda', 'laboratorio carvajal', 'Gestión', 'Notas', 'Historial', and 'Adjuntos'. On the left, there is a section for 'CLIENTES SIMILARES' with dropdown menus for 'Tipo de Cliente' (set to 'Persona Natural'), 'Tipo de Documento' (set to 'CÉDULA CIUDADANÍA'), and input fields for 'Número de Documento', 'Primer Nombre' (MELISA), 'Segundo Nombre', 'Primer Apellido' (GARCIA), and 'Segundo Apellido'. The main area shows a 'Llamada Entrante' (Incoming Call) from the number 3143638999 on 2023-09-05 at 05:17 PM. Below the call log, a WhatsApp chat window is visible, showing a message from 'WHATSAPP OFICIAL' with the same phone number. The right side of the interface contains several dropdown menus for 'TIPO DE USUARIO', 'TIPO DE SERVICIO ASOCIADO', 'TIPO DE SOLICITUD', 'TIPO DE ATENCIÓN', and 'MUNICIPIO ASOCIADO A LA SOLICITUD', along with a 'COMENTARIOS' (Comments) section.

## 5.2 ¿Qué es una Mensajería Masiva y sus generalidades?

---

# Mensajería Masiva

Aquí aprenderás a configurar **mensajes masivos en Sagicc**. Solo los usuarios con rol **ADMINISTRADOR** pueden agregarlos, en cantidad necesaria. Antes, te proporcionaré información esencial sobre los conceptos de mensajería masiva en este módulo.

**Un aspecto fundamental que debes entender es el amplio alcance que ofrece:**

La mensajería en masa posee la capacidad para llegar a un gran número de destinatarios al mismo tiempo. Esto permite que empresas, organizaciones y particulares puedan comunicarse de manera efectiva con una audiencia extensa.

- **La automatización:**

Para enviar mensajes a un gran número de destinatarios, es necesario utilizar herramientas de automatización que faciliten el proceso. Estas herramientas permiten programar y enviar los mensajes de manera eficiente, ahorrando tiempo.

- **La personalización:**

A pesar de ser mensajes enviados de forma masiva, es importante que la mensajería pueda ser personalizada para cada destinatario. Esto implica incluir detalles específicos, como el nombre del destinatario o información relevante que haga que el mensaje sea más relevante y personalizado.

## 5.2 ¿Qué es una Mensajería Masiva y sus generalidades?

---

# Mensajería Masiva

Para cada envío de masivos, verás la siguiente información

- **Nombre:** Nombre del mensaje masivo.
- **Progreso:** Porcentaje de avance del mensaje masivo.
- **Plantilla:** Plantilla seleccionada para usar en el mensaje masivo.
- **Estado:** Estado del mensaje masivo (BORRADOR, INICIALIZACIÓN, DETENIDO, FINALIZADO).
- **Habilitado:** Si el mensaje masivo se encuentra habilitado en la plataforma.
- **Opciones:** Opciones varias para realizar sobre el mensaje masivo.

## 5.3 Cómo ejecutar una mensajería masiva desde sagicc

---

# Ejecutar Mensajería Masiva

Utilizando el módulo de mensajería masiva en Sagicc, puedes enviar mensajes a tus clientes a través de diversos canales de comunicación configurados. Filtra la base de clientes según condiciones específicas para personalizar los mensajes y satisfacer las necesidades individuales. **Solo los administradores pueden agregar Mensajes Masivos**, y no hay límite en su cantidad.

**Sagicc** te llevará a un listado en donde podrás navegar por todas los **Mensajes Masivos existentes en la plataforma**. Para cada mensaje masivo, **verás la siguiente información básica**:

• <b>Nombre:</b>	Nombre del mensaje masivo.
• <b>Progreso:</b>	Porcentaje de avance del mensaje masivo.
• <b>Plantilla:</b>	Plantilla seleccionada para usar en el mensaje masivo.
• <b>Estado:</b>	Estado del mensaje masivo (BORRADOR, INICIALIZACIÓN, DETENIDO, FINALIZADO).
• <b>Habilitado:</b>	Si el mensaje masivo se encuentra habilitado en la plataforma.
• <b>Opciones:</b>	Opciones varias para realizar sobre el mensaje masivo.

## 5.3 Cómo ejecutar una mensajería masiva desde sagicc

# Ejecutar Mensajería Masiva

Al elegir "**Agregar Mensaje Masivo**" en el módulo de Mensajes Masivos de Sagicc, accedes a un formulario paso a paso para crear un nuevo mensaje masivo en la plataforma.

**En el primer paso del formulario, deberás completar la siguiente información:**

<b>Nombre</b>	Nombre del mensaje masivo.
<b>Campaña</b>	Selecciona la campaña sobre la cual se ejecutará el mensaje masivo. Para cada caso de la campaña, se enviará un mensaje.
<b>Canal</b>	Selecciona el canal asociado a la campaña que se usará para hacer el envío del mensaje masivo.
<b>Plantilla</b>	Selecciona la plantilla de mensaje que se usará para el envío del mensaje masivo.
<b>Frecuencia</b>	<p>Selecciona la frecuencia con la que se debe hacer el envío del mensaje masivo</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Si quieres que el mensaje masivo se envíe una sola vez, selecciona Ninguna.</li><li>- Si quieres que el mensaje masivo se envíe de forma permanente/periódica, de acuerdo a un intervalo de repetición especificado (por ejemplo, cada 24 horas), selecciona Permanente.</li><li>- Si quieres que el mensaje masivo se envíe una única vez, en una fecha y hora especifica, selecciona Programado.</li></ul>
<b>Enviar sólo a los casos activos de la campaña</b>	Marca esta opción si el mensaje solo debe enviarse a los casos activos en la campaña.

## 5.3 Cómo ejecutar una mensajería masiva desde sagicc

---

# Ejecutar Mensajería Masiva

### Cerrar casos después de enviar el mensaje:

Los marcadores automáticos brindan información precisa sobre intentos de contacto y tiempos con clientes. Estos datos permiten tomar decisiones y mejorar estrategias de atención. Solo los administradores pueden añadir marcadores y acceder a resultados.

**A través del menú lateral, puedes acceder al módulo de Marcadores.**

### Información sobre el marcador:

- **Nombre del marcador**
- **Fecha de creación**
- **Estado:** NUEVO, EN EJECUCIÓN, PAUSADO o FINALIZADO
- **Registros totales:** Clientes a llamar
- **Registros nuevos:** Clientes pendientes
- **Llamadas en ejecución:** Clientes con llamada activa
- **Contactos Exitosos:** Llamadas exitosas
- **Contactos Fallidos:** Llamadas fallidas
- **Opciones:** Acciones para controlar el proceso.

### Acciones para los Marcadores

- **Ver:** Accede al dashboard con datos del proceso.
- **Iniciar:** Genera llamadas automáticamente.
- **Pausar:** Detiene la generación de llamadas hasta reiniciar.
- **Detener:** Finaliza completamente el proceso.
- **Repetir:** Genera llamadas nuevamente para todos los registros.
- **Repetir Fallidos:** Reintenta solo con registros de marcación fallida.

## 5.3 Cómo ejecutar una mensajería masiva desde sagicc

---

# Ejecutar Mensajería Masiva

**Para agregar un marcador**, haz clic en **“Agregar Marcador”** en el módulo de Marcadores. **Completa la información en el formulario:**

- Selecciona la Campaña de Sagicc que contiene los clientes/cuentas a llamar.
- Elige la Acción: “Llamar a Campaña,” “Reproducir Audio” o “Llamar a Extensión.”

### Opciones Adicionales:

Si deseas usar algoritmos predictivos, marca **“Predictivo.”** Si no, la marcación será **progresiva.**

**Verifica y guarda la información para añadir el marcador.** Tras el éxito, verás el marcador en el listado en **estado NUEVO.** Para que empiece a generar llamadas automáticamente, **haz clic en “INICIAR.”**

## 6.1 Qué es una encuesta y cómo implementarla desde sagicc

---

# Encuestas

Mediante el módulo de **encuestas de Sagicc**, crea formularios con preguntas para enviar a clientes, realizando encuestas de satisfacción o recopilando información. Las respuestas se tabulan y visualizan en un panel de control específico para la encuesta.

### Beneficios de usar Sagicc para encuestas:

- **Centralización de datos:** Unifica los datos en un solo lugar, facilitando su gestión y análisis al evitar la dispersión.
- **Automatización del proceso:** Sagicc automatiza el envío de encuestas con formularios y preguntas múltiples, ahorrando tiempo y esfuerzo.
- **Tabulación y análisis:** Automatiza la tabulación de datos en un dashboard específico, permitiendo análisis rápido de resultados, tendencias y áreas de mejora.
- **Seguimiento del desempeño:** El dashboard de encuestas permite evaluar el desempeño de agentes y la organización, tomar medidas correctivas y capacitaciones.
- **Decisiones informadas:** Los datos recopilados brindan base sólida para decisiones. Identifica mejoras, oportunidades y adapta estrategias según preferencias y comentarios.
- **Mejora de experiencia:** El feedback recopilado en encuestas ayuda a abordar necesidades de los clientes, mejorando la experiencia, relaciones y fidelidad a la marca.

## 6.2 Qué es Omni Widgets y su configuración

---

# Omni Widgets

Un **Omni Widget** es una herramienta personalizable e interactiva que se incorpora en **sitios web o aplicaciones**. Agrega valor al usuario y cumple funciones específicas. Pueden ser diversos, como chatbots, formularios de suscripción, calendarios interactivos, reproductores de video, mapas interactivos, ventanas emergentes y carruseles de imágenes.

### Configuración de Omni Widgets en Sagicc:

Antes de agregar un canal a un widget omnicanal en Sagicc, asegúrate de configurar los canales en el módulo correspondiente. Accede al módulo OmniWidgets desde "Herramientas" en el menú lateral con rol administrador. En la lista de widgets omnicanal, visualiza detalles como nombre, URL e fecha de creación.

**Para agregar uno nuevo, haz clic en "Agregar Widget Omnicanal". Completa el formulario con los detalles necesarios. También puedes editar o eliminar widgets existentes desde la columna de Opciones.**

## 6.2 Qué es Omni Widgets y su configuración

---

# Omni Widgets

### Beneficios de los omniwidgets:

- **Comodidad para los clientes:** Permite interacciones con la empresa a través de varios canales desde una única interfaz, brindando comodidad.
- **Centralización de la comunicación:** Unifica las interacciones de los clientes en un solo lugar, facilitando la gestión y respuesta del equipo.
- **Seguimiento y análisis de datos:** Proporciona métricas útiles para el análisis de las interacciones con los clientes, apoyando la toma de decisiones informadas.
- **Mayor eficiencia:** Los agentes pueden manejar y responder a consultas en distintos canales de manera más eficiente, al centralizar todas las interacciones en un solo widget omnicanal.

