



## **Guia de estudio**

Curso Avanzado de Experiencia de  
Atención al Cliente con Sagicc



---

# Tabla de contenidos

---

## Unidad 3

### Generalidades para Rol de Agentes

#### **Clase 1    Introducción Sagicc para Rol de Agentes**

- 1.1** Qué es un entorno de trabajo.
- 1.2** Campañas/ Casos pendientes / Chat Interno.
- 1.3** Dashboard e Indicadores de Gestión.
- 1.4** Perfil de Usuarios, Información del perfil y cambio de contraseña.

#### **Clase 2    Clientes**

- 2.1** Formación de clientes.
- 2.2** Búsqueda y actualización.
- 2.3** Hoja de vida del Cliente.
- 2.4** Dashboard del cliente.
- 2.5** Módulo Kanban.

# Tabla de contenidos

## Unidad 3

### Generalidades para Rol de Agentes

#### **Clase 3 Casos**

- 3.1** Creación, búsqueda y estado
- 3.2** Gestión de casos.
- 3.3** Composición del caso
- 3.4** Apartado de clientes
- 3.5** Datos de contacto y cuenta del cliente
- 3.6** Apartado conversacional, e Hilo de conversación y vista de interacciones

#### **Clase 4 Respuesta de Interacción**

- 4.1** Cambio, selección de plantilla, y adjuntos.

#### **Clase 5 Apartados y gestiones**

- 5.1** Apartado de Guion y Agenda.
- 5.2** Apartado de tipificación.
- 5.3** Históricos de gestiones y datos adjuntos.
- 5.4** Gestiones: combinar, reasignar, vista externa y cambios de casos.

# 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 entorno de trabajo

# Entorno de trabajo

Un **entorno de trabajo** abarca el **espacio físico** o **virtual** donde se realizan labores de trabajo. Debe ser **seguro, saludable** y **productivo**.

La **seguridad** involucra prevención de accidentes y protección personal; **la salud, aspectos como luz, temperatura y ergonomía**.

## La productividad

La productividad incluye **comunicación efectiva, liderazgo y trabajo en equipo**.



Sagicc prioriza un **entorno colaborativo**, proporcionando recursos y fomentando **desarrollo personal**.



## 1.2 Campañas/ Casos pendientes / Chat Interno

---



### **Campaña**

En Sagicc, una campaña es un espacio que coordina recursos y canales de comunicación para lograr metas de atención. Empresas actuales usan campañas de entrada, salida o mixtas para interactuar con clientes actuales y potenciales, cada una con objetivos y estrategias particulares.



### **Casos pendientes**

Es la cantidad de casos que no se encuentren cerrados (casos pendientes).



### **Chat Interno**

Sagicc ofrece un chat interno el cual es una herramienta de comunicación en línea que permite a los miembros de la organización o empresa comunicarse entre sí en tiempo real. Es similar a un servicio de mensajería instantánea, pero está diseñado específicamente para ser utilizado dentro de una empresa o grupo cerrado.

## 1.3 Dashboard e Indicadores de Gestión

---

# Dashboard

**Sagicc** utiliza datos de módulos, interacciones y casos para crear **dashboards de estadísticas** individuales, permitiendo a todos los usuarios, sin importar su rol, acceder y analizar los datos. Esto mejora la **productividad y calidad de la atención al cliente**.

## 1.4 Perfil de usuarios, información de perfil, y cambio de contraseña

---

# Perfil de usuario

“**Perfil de usuario**” en informática es un **entorno adaptado** a las **preferencias** de alguien, generando una experiencia personalizada al iniciar sesión en un sistema, cargando los valores configurados previamente.

## Clase 2

### 2.1 Creación de Clientes

---

# ¿Qué es un cliente?

Un cliente es una **persona o entidad** que **adquiere productos o servicios de una empresa**. Es aquel que realiza una transacción o **interactúa con la empresa** de manera habitual por los distintos canales de contacto o comunicación.

**Sagicc** es una **poderosa plataforma** de experiencia al cliente que ofrece diversas herramientas y funcionalidades para ayudar en la creación de clientes.

### 2.3 Hoja de vida del cliente

---

## Hoja de vida

Una hoja de vida, también llamada **perfil o ficha de cliente**, alberga detalles relevantes y profundos de un cliente.

Empresas la usan para **capturar información clave** y **entender necesidades**. Incluye datos básicos y aborda demografía, historial de solicitudes, preferencias, interacciones pasadas y retroalimentación.

## 2.4 Dashboard del cliente

---

# Dashboard del cliente

**Un dashboard o panel de control visualiza datos clave para monitorear negocios o proyectos.**

Ofrece una **comprensión rápida** y **decisiones eficientes** al presentar información actualizada. Su relevancia radica en sintetizar datos complejos, identificar tendencias y facilitar análisis. Proporciona seguimiento en tiempo real, vital para ambientes cambiantes, asegurando una **visión actualizada para decisiones ágiles y eficaces**.

## 2.5 Asignación de etiqueta kanban

---

# La vista Kanban

La vista Kanban de Clientes en **Sagicc** permite visualizar:

**Estado de clientes**

**Prospectos**

**Cuentas**

**Empresas que interactúan con tu empresa por canales**

**Sagicc** ofrece una **visión global** del seguimiento de estas interacciones.

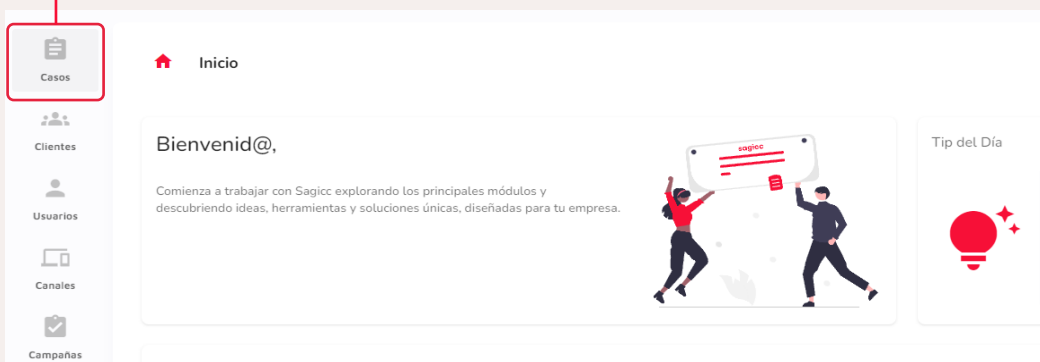
## Clase 3

### 3.1 Creación, búsqueda y estado

# Módulo de Casos en Sagicc

El módulo de Casos en Sagicc es esencial para gestionar interacciones con clientes. Al contactar con la empresa, se genera un caso que contiene toda la comunicación.

**Se accede a través del menú lateral.** Los casos se crean por interacciones entrantes o en persona. Se buscan y organizan por criterios como **fecha, estado, prioridad, tipo de caso, canal**.



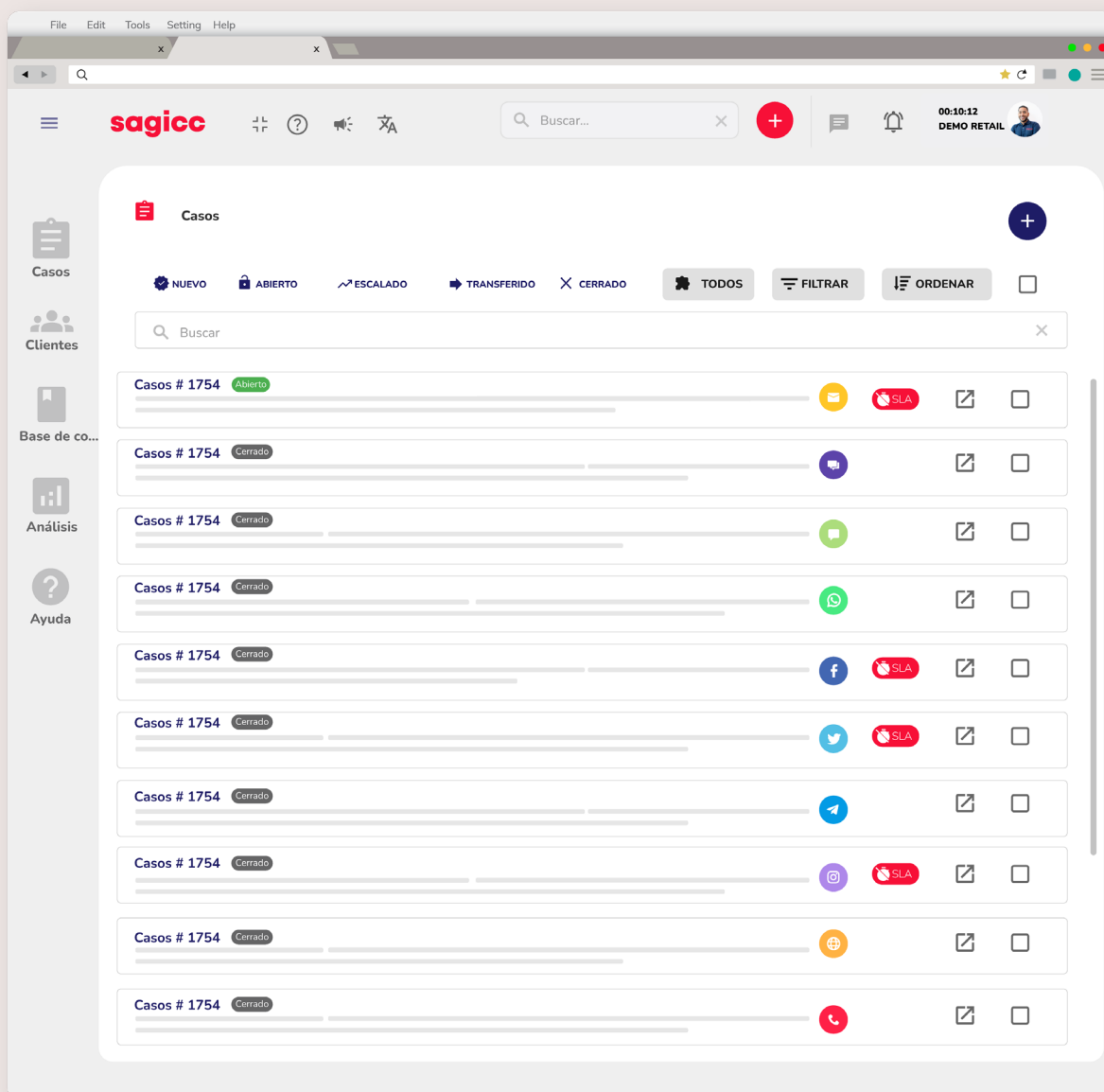
La plataforma permite una **gestión efectiva de las interacciones y la información.**

## 3.2 Gestión de casos

# Gestión de Casos

Puedes acceder a un **caso específico** desde la lista de casos pendientes (en la barra superior) o el módulo de Casos (en el menú lateral).

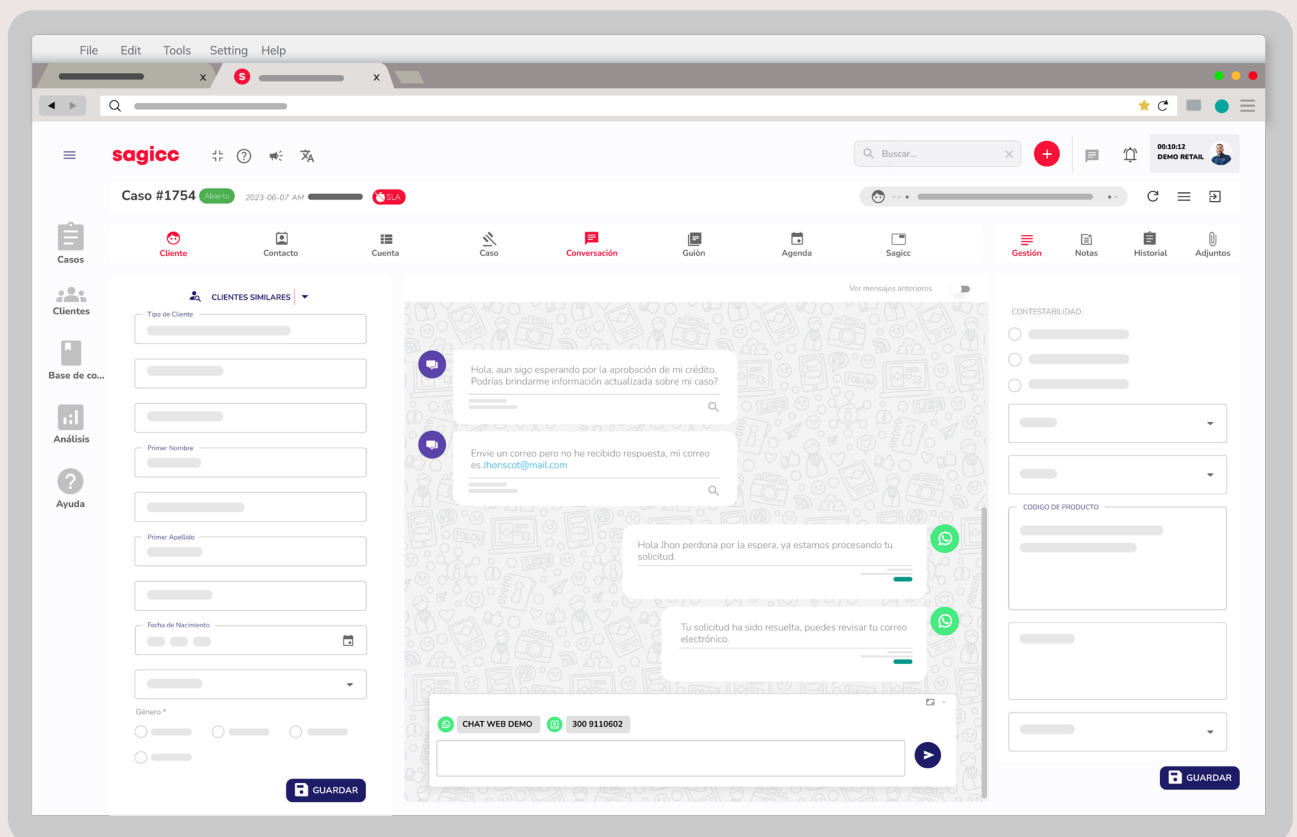
**Selecciona el caso** y haz clic en **"Ir al caso"** o el número. La vista muestra la información necesaria para atender al cliente. Cambiará tu estado a **"En Gestión"**.



The screenshot displays the 'Casos' management interface. At the top, there is a navigation bar with the Sagicc logo, a search bar, and user information (00:10:12 DEMO RETAIL). Below this, a sidebar on the left contains navigation options: Casos, Clientes, Base de co..., Análisis, and Ayuda. The main content area shows a list of cases under the heading 'Casos'. The list includes a search bar and several filter buttons: NUEVO, ABIERTO, ESCALADO, TRANSFERIDO, CERRADO, TODOS, FILTRAR, and ORDENAR. The list contains ten entries, each with a case number (e.g., 'Casos # 1754') and a status label (e.g., 'Abierto' or 'Cerrado'). Each entry also features a set of action icons, including a plus sign, a speech bubble, a document, a social media icon (Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram, etc.), and a checkmark.

# Visualización de casos en Sagicc

**La pantalla consta de dos secciones:** la superior muestra datos clave como el número y estado del caso, el cliente y más; la inferior tiene pestañas para detalles del cliente, conversaciones, gestiones, adjuntos y más.



### 3.4 Apartado de clientes

---

## Datos básicos del cliente

En la pestaña **“Cliente”**, encontrarás un formulario con los **datos básicos del cliente** vinculado al caso. Puedes revisar y editar la información, luego guardar los cambios si es necesario. Además, aquí puedes buscar **“Clientes Similares”**, acceder a **“Clientes Relacionados”** y modificar la info del **“Usuario Asignado al Cliente”**.




#### **Clientes Similares:**

Si hay dudas sobre duplicados, al hacer clic, **Sagicc** busca clientes con datos parecidos al actual. Puedes cambiar al cliente por uno más exacto o combinar información.

#### **Clientes Relacionados:**

Verás clientes conectados y podrás editar o eliminar relaciones.

## Visualización apartado de clientes:

 **CLIENTES SIMILARES** | ▼

Tipo de Cliente

Tipo de Documento

Número de Documento

Primer Nombre

Segundo Nombre



Primer Apellido

Segundo Apellido

Fecha de Nacimiento

Etiquetas

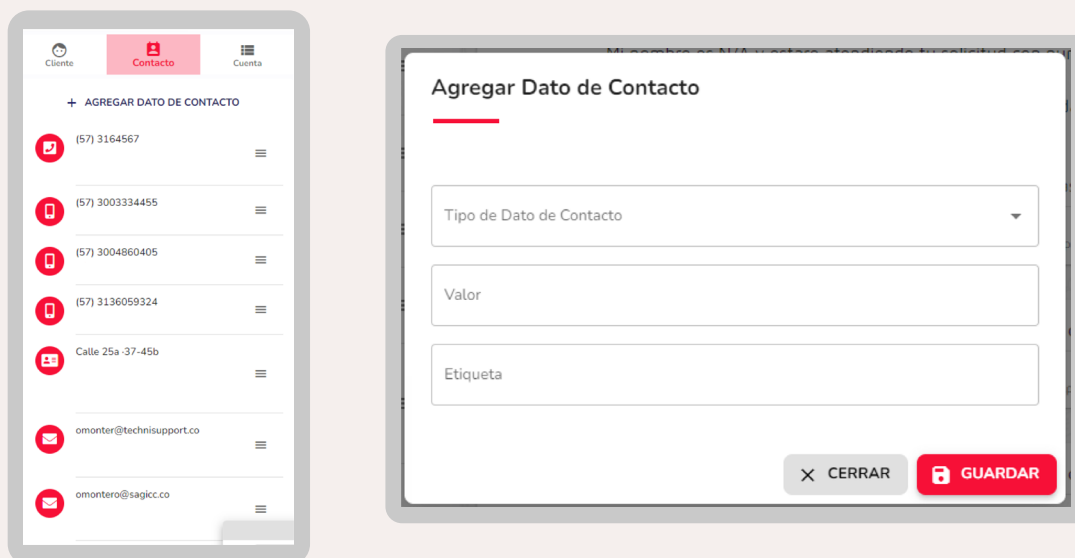
Género \*

  
 WHATS

### 3.5 Datos de contacto, cuenta del cliente y detalle del caso

## Datos de Contacto

En la pestaña **"Datos de Contacto"**, encontrarás los datos de contacto (**correos, teléfonos, direcciones, redes**) del cliente vinculado al caso, capturados de interacciones o añadidos manualmente. Puedes **agregar, editar o eliminar contactos**.



En la pestaña **"Cuenta"**, accede a datos de la cuenta del cliente y sus detalles. Puedes **añadir nueva cuenta o editar la actual**.

En **"Caso"**, puedes ver información específica como:

Tipo

Descripción

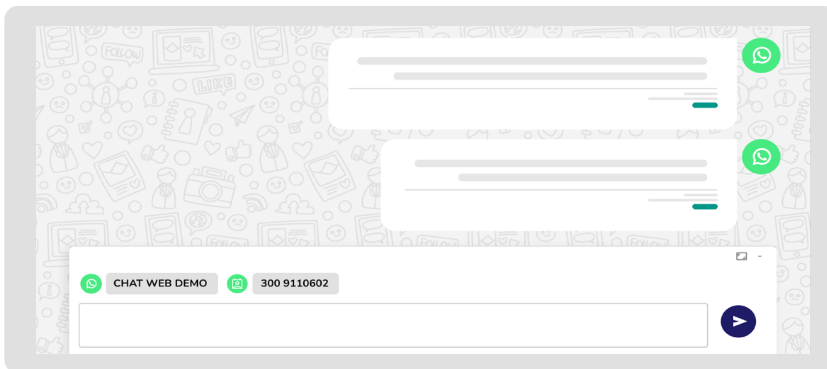
Campaña

Prioridad.

## 3.6 Apartado conversacional

# Conversación

En “**Conversación**”, verás un timeline con interacciones (llamadas, mensajes) entre tu empresa y el cliente.



**Cada interacción muestra remitente, canal, fecha, hora y contenido.**

Los mensajes se ordenan **cronológicamente**. Por defecto, **Sagicc** muestra interacciones del caso actual. Para ver interacciones previas, **haz clic en:**

**Ver interacciones anteriores**

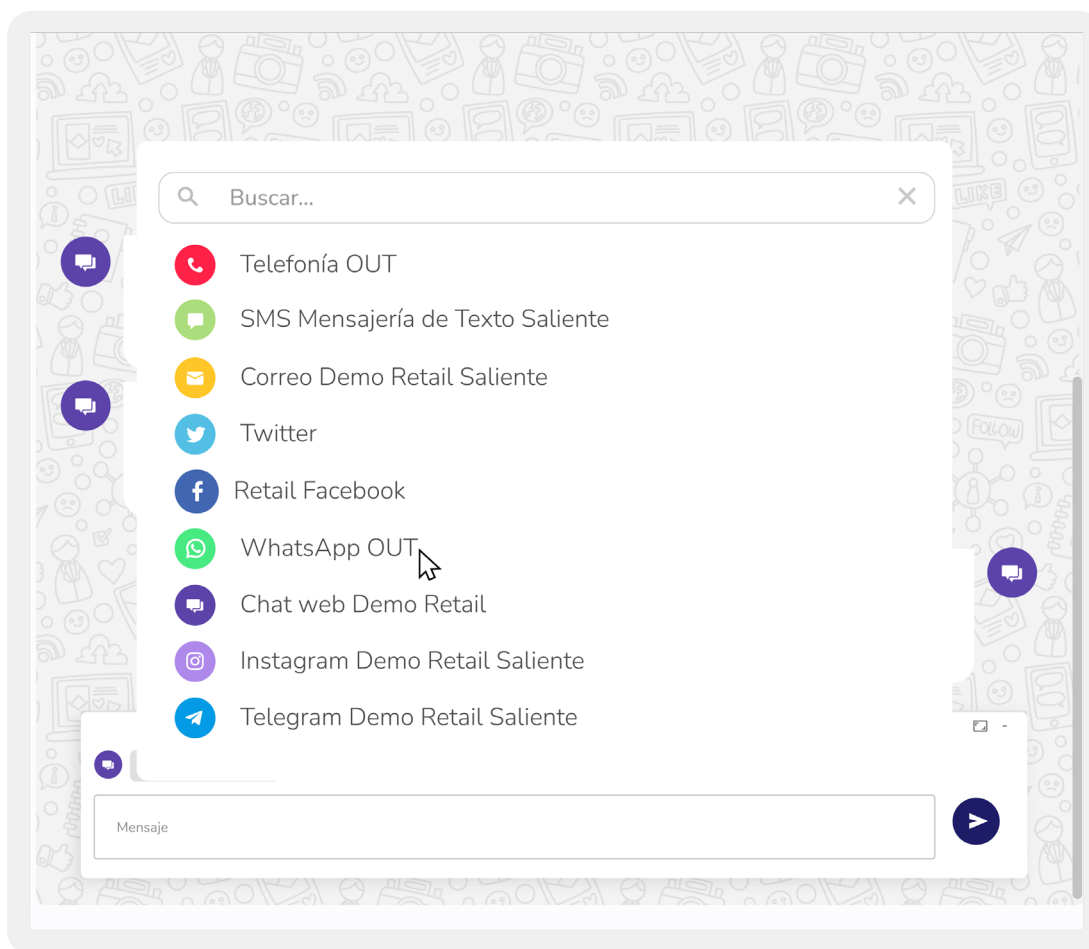
Si el cliente tiene otros casos, verás esas interacciones con la nota de caso relacionado. Para detalles, clic en “**Ver más**” para info completa.

## Clase 4

### 4.1 Cambio de canal, selección de dato contacto, selección plantilla, selección encuesta, agregar adjuntos

# Interacciones

En la pestaña “Conversación”, un cuadro flotante te permite crear nuevas interacciones salientes (llamadas o mensajes) con tus clientes.



## Clase 5

### 5.1 Apartado de Guion y Agenda

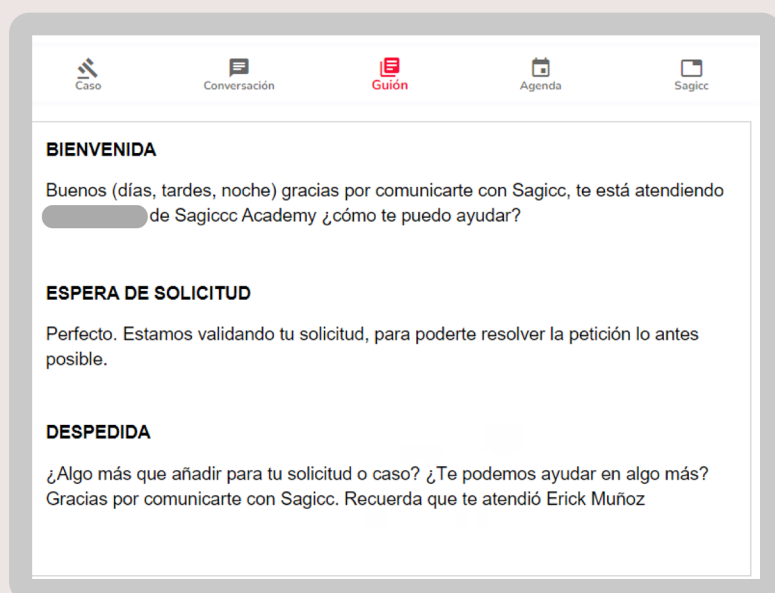
# Pestaña guion y Agenda

Un guión detallado guía acciones y en **Sagicc**, la pestaña **"Guion"** muestra el guión de campaña previamente configurado, adaptable a la empresa.

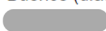
## Agenda

En **"Agenda"**, verás el calendario de gestiones próximas para el agente asignado, evitando conflictos de tiempo y permitiendo validar disponibilidad.

**Esta agenda se configura en el formulario de gestión por cada agente.**



**BIENVENIDA**

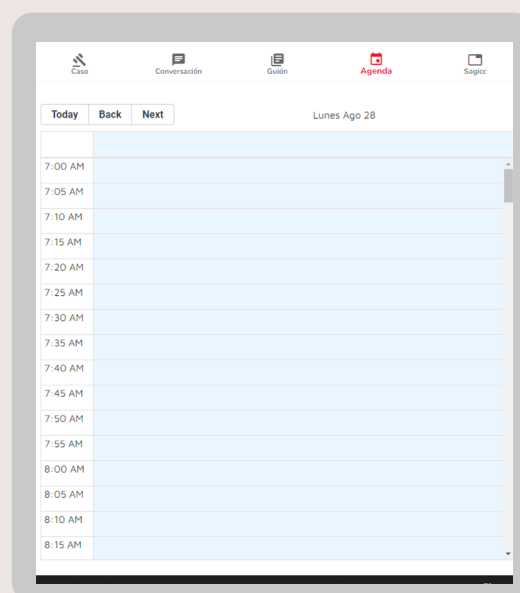
Buenos (días, tardes, noche) gracias por comunicarte con Sagicc, te está atendiendo  de Sagicc Academy ¿cómo te puedo ayudar?

**ESPERA DE SOLICITUD**

Perfecto. Estamos validando tu solicitud, para poderte resolver la petición lo antes posible.

**DESPEDIDA**

¿Algo más que añadir para tu solicitud o caso? ¿Te podemos ayudar en algo más? Gracias por comunicarte con Sagicc. Recuerda que te atendió Erick Muñoz



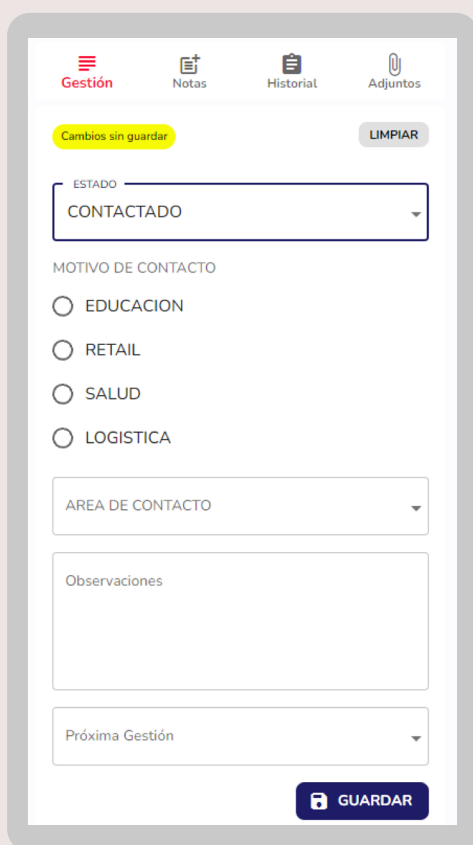
Today Back Next Lunes Ago 28

7:00 AM	
7:05 AM	
7:10 AM	
7:15 AM	
7:20 AM	
7:25 AM	
7:30 AM	
7:35 AM	
7:40 AM	
7:45 AM	
7:50 AM	
7:55 AM	
8:00 AM	
8:05 AM	
8:10 AM	
8:15 AM	

## 5.2 Apartado de tipificación

# Gestión

La pestaña "**Gestión**" muestra un formulario de campaña, previamente configurado, donde completar datos permite agregar gestiones al historial del caso. **Los campos varían según la campaña.**



The screenshot shows a mobile application interface for the 'Gestión' (Management) tab. At the top, there are navigation icons for 'Gestión', 'Notas', 'Historial', and 'Adjuntos'. Below the navigation bar, there is a status indicator 'Cambios sin guardar' and a 'LIMPIAR' button. The main form contains the following fields and options:

- ESTADO:** A dropdown menu currently set to 'CONTACTADO'.
- MOTIVO DE CONTACTO:** A section with four radio button options: EDUCACION, RETAIL, SALUD, and LOGISTICA.
- AREA DE CONTACTO:** A dropdown menu.
- Observaciones:** A large text input area.
- Próxima Gestión:** A dropdown menu.
- GUARDAR:** A blue button with a save icon at the bottom right.

### Formularios contienen campos comunes:

Observaciones, Fecha y Hora Próxima Gestión. Es útil añadir comentarios. Para gestionar posteriormente, fijar Fecha Próxima Gestión. Sagicc agendará y priorizará casos con gestiones próximas. Cambios en el formulario se guardan automáticamente en el navegador, recuperables hasta guardar o limpiar.

### 5.3 Históricos de gestiones y datos adjuntos

---

## ¿Qué son las notas?

Notas son marcas que añaden info. En **Sagicc**, son apuntes en la pestaña '**Notas**'.

Dentro de Sagicc, la pestaña "**Notas**" contiene anotaciones vinculadas al caso.

Aquí, agentes y usuarios pueden **guardar datos útiles** sobre el cliente o gestión sin crear una gestión completa.

**Las notas son privadas y personalizables en color, brindando una forma efectiva de almacenar información relevante en el caso.**

#### • **Puedes:**

 **Agregar**

 **Ver**



**Eliminar notas.**

## Visualización de notas en Sagicc



### Añadir nota



## 5.4 Gestiones: combinar, reasignar, vista externa y cambios de casos

---

# Menú

### **Reasignar:**

Cambiar usuario en mismo/diferente campaña, dejar sin asignar o específico. Datos en formulario y Aceptar. Redirección, notificación.

### **Combinar:**

Fusión de casos, info, gestiones, conversaciones y datos clientes. Número del caso, Aceptar.

### **Casos Relacionados:**

Vincula casos, acelerar consulta. Número del caso, Aceptar.

### **Enviar Transcripción:**

Envía transcripción conversación por correo. Datos de contacto, Aceptar.

### **Abrir vista externa:**

Vista pública lectura. Nueva pestaña, URL compartible.

### **Cerrar Caso:**

Cambio a Cerrado, confirmación necesaria. Aceptar, redirección.

### **Registro de Cambios:**

Opción personal de visualización de caso.

### **Salir:**

Cambio de EN GESTIÓN a EN ESPERA, redirección sin cambiar estado de caso actual.

# Menú

Montero Osorio • -



Reasignar



Combinar



Casos Relacionados



Enviar Transcripción



Abrir vista externa



Cerrar



Registro de Cambios



Vista de dos columnas

## Reasignar

### Reasignar Caso

Reasigna este caso a un usuario diferente de la misma campaña o muévelo a una campaña diferente. Agrega observaciones explicando por qué el caso está siendo reasignado.

Campaña

Sagicc Academy

Reasignar sin asignar usuario

Reasignar a usuario específico

Observaciones

X CANCELAR

✓ ACEPTAR

## Combinar caso

### Combinar Caso

Por favor digita el número del caso que quieres combinar con este caso. Al combinarlos, este caso (1996) será marcado como CERRADO y toda su información se moverá al caso especificado. Esta operación no podrá deshacerse.

Número del Caso

Combinar clientes

Confirma que deseas combinar este caso con el caso con el caso especificado

X CANCELAR

✓ ACEPTAR

## Casos Relacionados

### Casos Relacionados

Para agregar un caso relacionado, por favor digita el número del caso que deseas relacionar con el caso #1996:

Número del Caso



No se encontraron casos relacionados a este caso

X CERRAR

✓ AGREGAR CASO RELACIONADO

## Enviar Transcripción del Caso

### Enviar Transcripción del Caso

Se enviará una transcripción detallada de la conversación de este caso al correo electrónico seleccionado para el cliente.

Dato de Contacto

X CANCELAR

✓ ACEPTAR

## Cerrar Caso

### Cerrar Caso

¿Estás seguro de que deseas cerrar este caso? Esta operación no podrá deshacerse.

X CANCELAR

✓ ACEPTAR



Para más información

[Ir al manual](#)

