
	MANUAL DE USUARIO		
	USO DE APLICATIVO DYALOGO PARA SUPERVISOR		
	Código: MU-GFI-CAR-033	Versión: 001	Fecha: 18/09/2024
			Página 1 de 20

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	ALCANCE	2
3	DEFINICIONES.....	2
4	CONTENIDO.....	3
4.1	Cargue de Base de tareas a Dyalogo	3
4.2	Verificar registros por llamar en Dyalogo	9
4.3	Borrar registros en Dyalogo	11
4.4	Configurar estrategia de marcación en Dyalogo	13
4.5	Buscar grabaciones de llamadas	15
4.5.1	Primera Opción Búsqueda de grabación: Detallado de Llamadas.....	15
4.5.2	Segunda Opción Búsqueda de grabación: Reporte Estrategias	17
4.6	¿Cómo crear tickets a Dyalogo para consultas y reporte de errores?	19
4.7	Contacto en Dyalogo	20
5	CONTROL DE CAMBIOS	20

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

	MANUAL DE USUARIO		
	USO DE APLICATIVO DYALOGO PARA SUPERVISOR		
	Código: MU-GFI-CAR-033	Versión: 001	Fecha: 18/09/2024
			Página 2 de 20

1 OBJETIVO

Este manual está dirigido a los supervisores y tiene como objetivo indicar las acciones que deben seleccionarse en el aplicativo de llamadas DYALOGO para realizar el cargue de tareas. Además, proporciona instrucciones detalladas sobre cómo solucionar posibles dificultades dentro de la plataforma.

2 ALCANCE

Este manual está dirigido a los supervisores que poseen el perfil de SUPERVISOR PLUS en la aplicación DYALOGO. Específicamente, está diseñado para su aplicación en el área de cartera de la constructora. Está dirigido a los cargos de Profesional de Cartera, Coordinador Nacional de Cartera y Director Nacional de Cartera dentro de la empresa. La aplicación de este manual se limita a las funciones y responsabilidades asociadas con el perfil de SUPERVISOR PLUS en el contexto mencionado.

3 DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Aplicativo CRM	Se refiere a un sistema de gestión de relaciones con el cliente, utilizado para registrar y administrar información relacionada con los clientes, como contactos, transacciones, y actividades. En este contexto, el aplicativo CRM es la herramienta utilizada para inicialmente registrar las tareas de gestión de cartera.
Dyalogo	Es una plataforma utilizada para realizar llamadas automáticas a clientes y gestionar interacciones telefónicas. En este contexto, la plataforma Dyalogo se utiliza para cargar las tareas del CRM y automatizar el proceso de llamadas a los clientes asignados a los asesores de gestión de cartera.
Cargue de tareas	Este término se refiere al proceso de transferir las tareas inicialmente registradas en el aplicativo CRM a una base de datos en la plataforma Dyalogo. Esta acción tiene como objetivo generar llamadas a clientes específicos asignados a los asesores de gestión de cartera.
Teams	Aplicativo de comunicación interna de la compañía, ligado al correo electrónico corporativo, que facilita la colaboración mediante chat, videollamadas, y gestión de archivos.

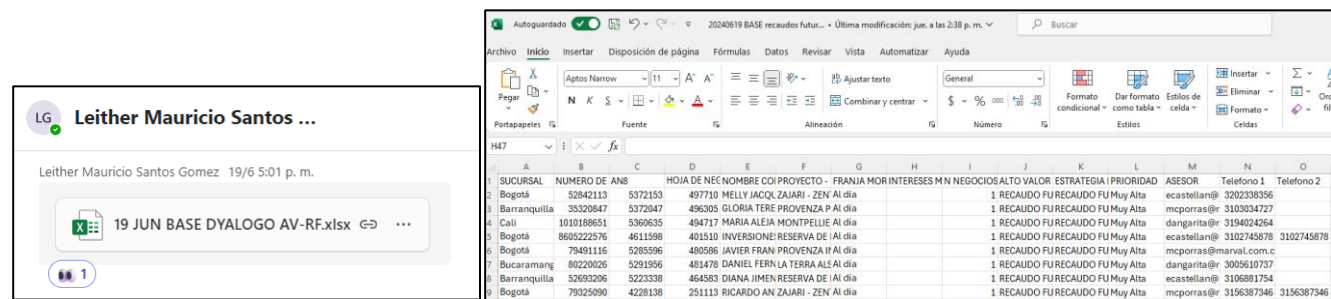
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

4 CONTENIDO

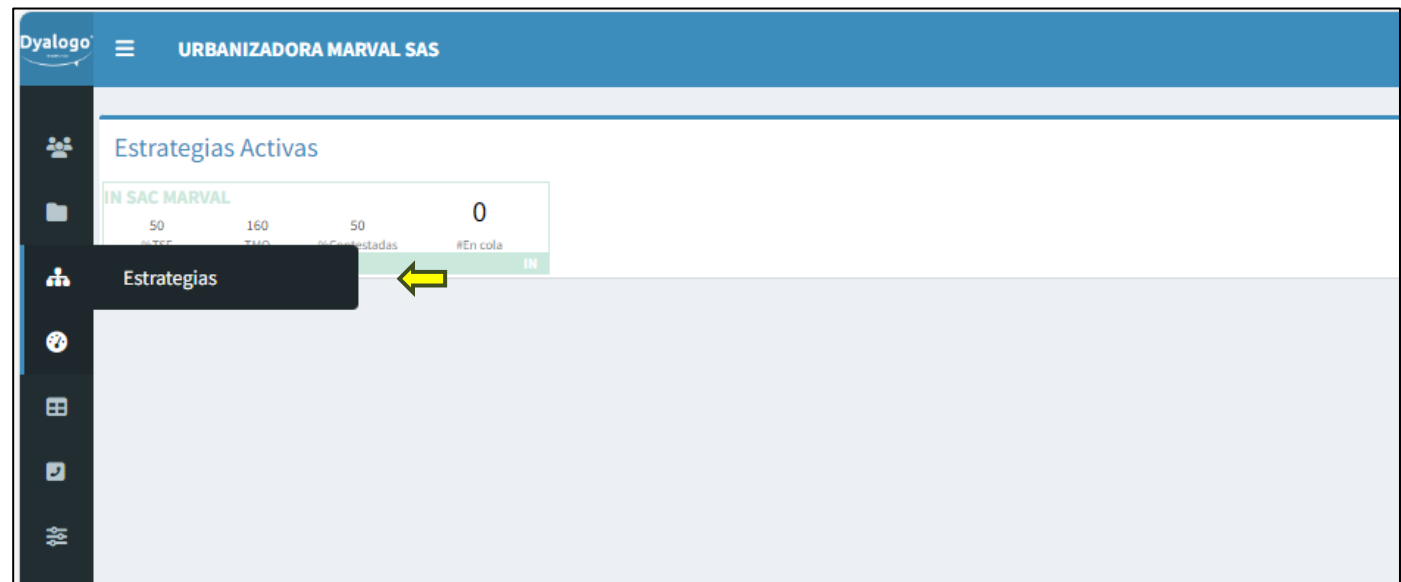
4.1 Cargue de Base de tareas a Dyalogo

Esta actividad se realiza de manera recurrente cada vez que hallan nuevas tareas en el CRM.

- Antes de iniciar en Dyalogo, es necesario contar con el archivo de Excel de las gestiones de tareas generado por el Analista o Profesional de Datos de Cartera. Este archivo debe ser transferido a un nuevo archivo sin formatos para el cargue en Dyalogo y se deben eliminar los casos que NO tengan correo electrónico. La base puede ser suministrada a través de Teams o por correo formal. Asegurarse de que todos los clientes tengan un número telefónico; aquellos que no lo tengan no deben ser cargados en Dyalogo y deberán ser gestionados por otro medio.

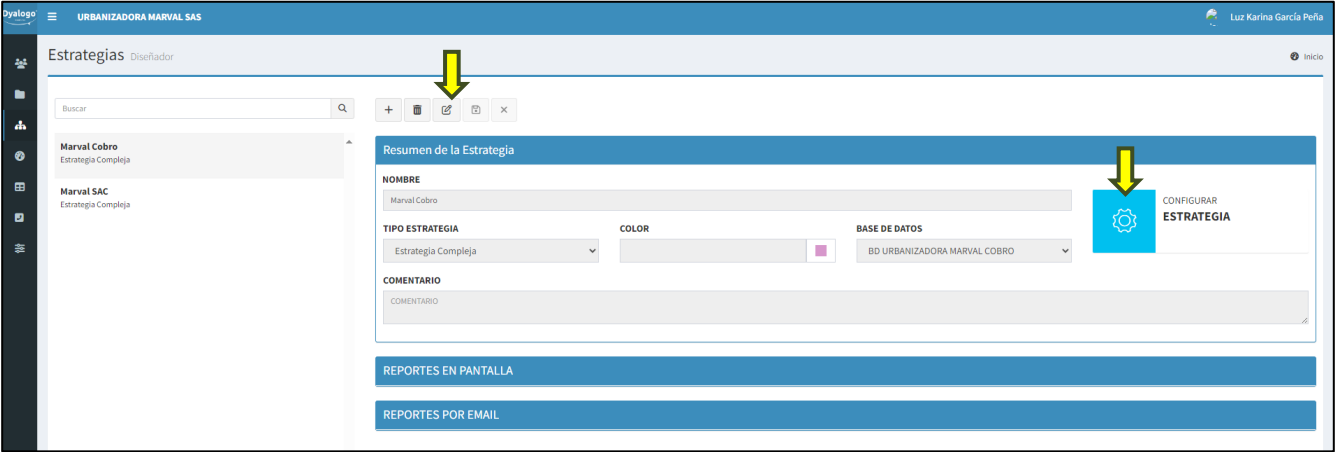


- En la barra de opciones del panel izquierdo seleccionar: **Estrategias**

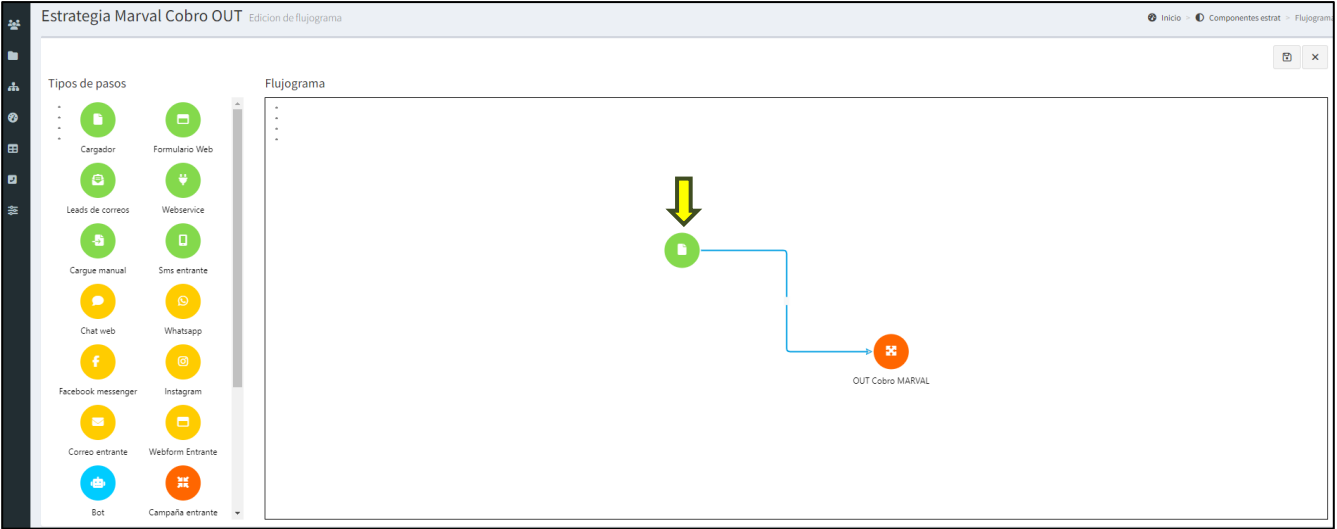


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

- El módulo de **Estrategias** se abrirá y tendrá que seleccionar “**Lápiz**” para editar, y a continuación seleccionar el logo de “**configuración de estrategia**”

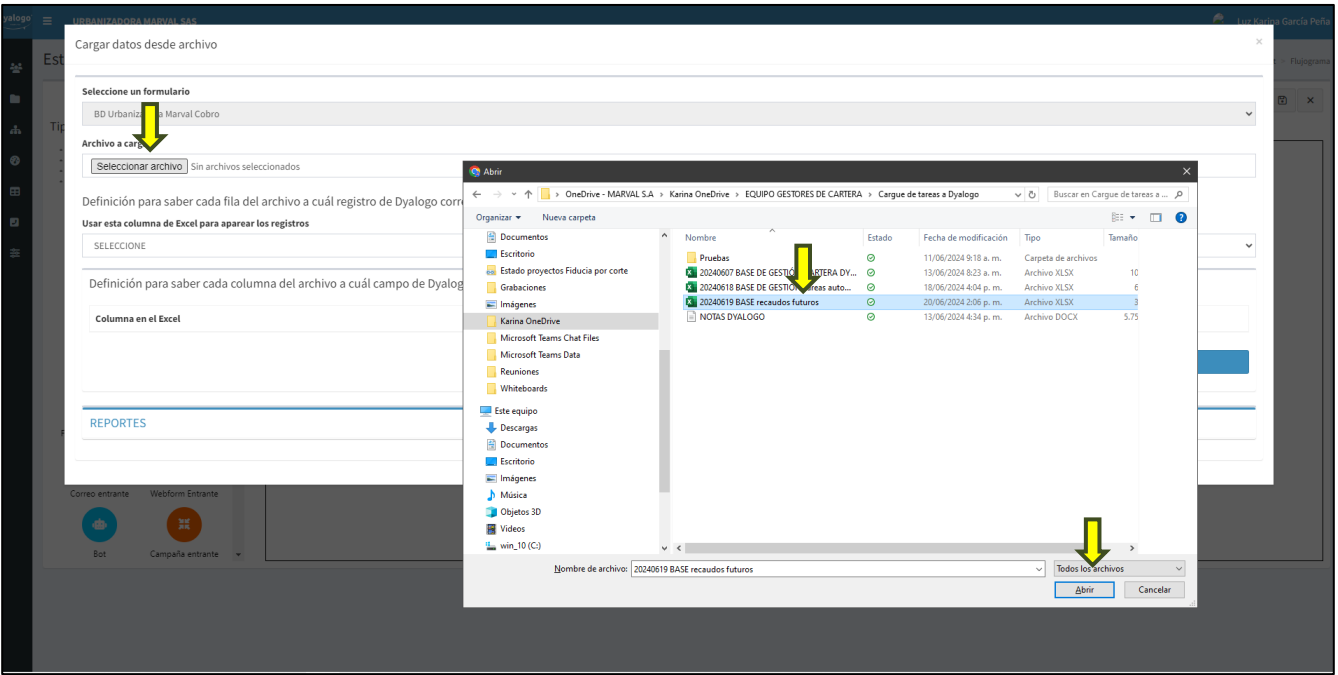


- La nueva ventana abrirá un flujograma del cuál se tendrá que seleccionar el logo verde llamado “**Cargador**” que corresponde a la campaña de gestión de **llamadas salientes**.

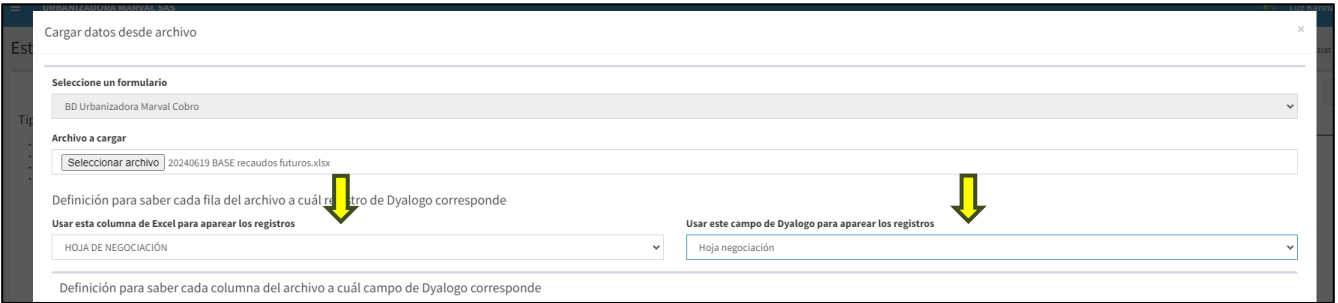


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

- Seguidamente abrirá la ventana de “Cargar datos desde archivo” donde se iniciará a la configuración. Seleccionar Archivo a cargar. Este archivo de Excel es generado previamente por el Analista de Datos de Cartera.

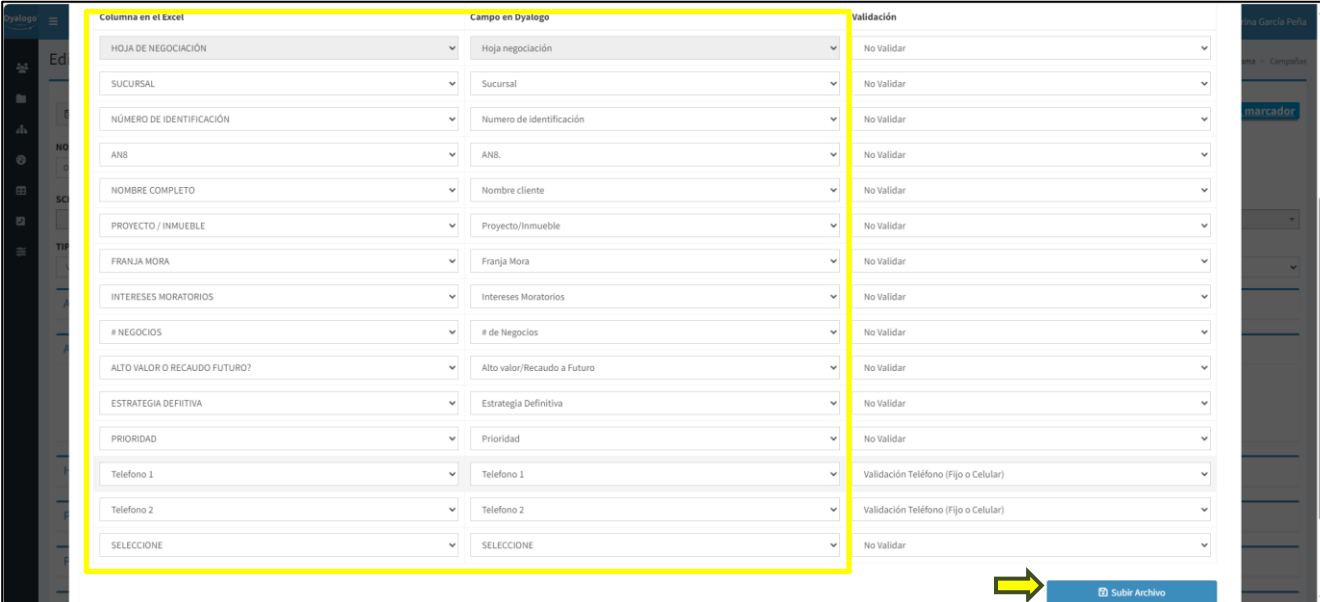


- Seleccionar la opción “Hoja de negociación” para tomar como referencia entre el Excel y Dyalogo



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

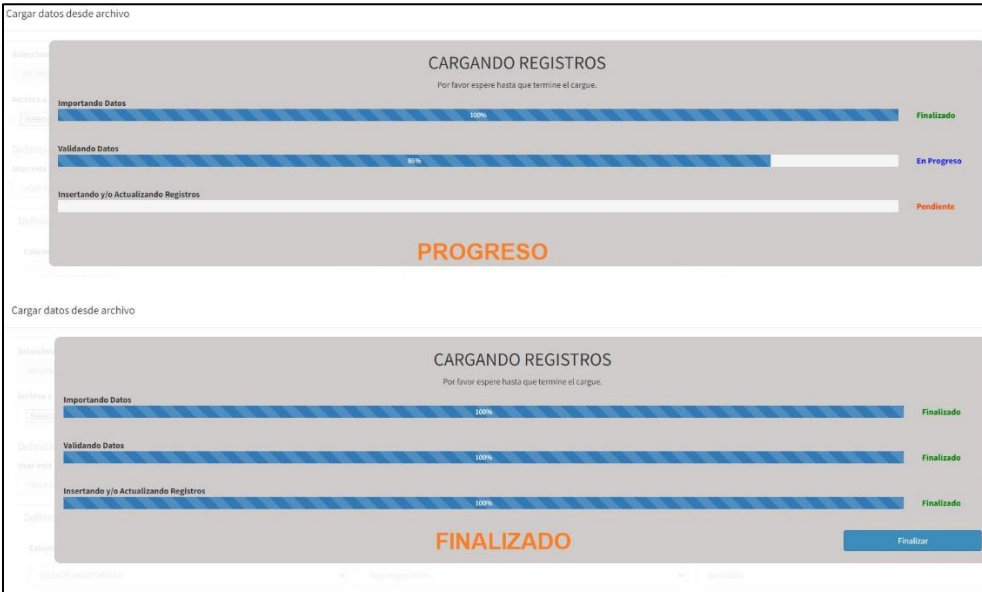
- Aparear los campos del Excel vs los campos en Dyalogo, se deben registrar uno a uno en cada ocasión. Y se finaliza con “Subir Archivo”



Columna en el Excel	Campo en Dyalogo	Validación
HOJA DE NEGOCIACIÓN	Hoja negociación	No Validar
SUCURSAL	Sucursal	No Validar
NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	Numero de identificación	No Validar
ANS	ANS	No Validar
NOMBRE COMPLETO	Nombre cliente	No Validar
PROYECTO / INMUEBLE	Proyecto/Inmueble	No Validar
FRANJA MORA	Franja Mora	No Validar
INTERESES MORATORIOS	Intereses Moratorios	No Validar
# NEGOCIOS	# de Negocios	No Validar
ALTO VALOR O RECAUDO FUTURO?	Alto valor/Recaudo a Futuro	No Validar
ESTRATEGIA DEFINITIVA	Estrategia Definitiva	No Validar
PRIORIDAD	Prioridad	No Validar
Telefono 1	Telefono 1	Validación Teléfono (Fijo o Celular)
Telefono 2	Telefono 2	Validación Teléfono (Fijo o Celular)
SELECCIONE	SELECCIONE	No Validar

➡ **Subir Archivo**

- Esperar al cargue de los registros y dar click en “Finalizar”



CARGANDO REGISTROS
Por favor espere hasta que termine el cargue.

Importando Datos: 100% Finalizado

Validando Datos: 86% En Progreso

Insertando y/o Actualizando Registros: Pendiente

PROGRESO

CARGANDO REGISTROS
Por favor espere hasta que termine el cargue.

Importando Datos: 100% Finalizado

Validando Datos: 100% Finalizado

Insertando y/o Actualizando Registros: 100% Finalizado

FINALIZADO

Finalizar

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

- Al finalizar, abrirá una ventana de resumen, confirmar hacia la derecha que todos los datos hayan sido cargados con éxito.

Total Registros: 513

Registros Repetidos: 0

Nuevos: 0

Actualizados: 513

Fallaron por Validación: 30

Exportar

RESUMEN CARGUE

FALLARON POR VALIDACIÓN

Show 10 entries

Search:

CANTIDAD_INTENTOS	CONTENIDO_GMI	ORIGEN_DY_WF	OPTIM_DY_WF	ESTADO_DY	SUCURSAL	NOMBRE_CLIENTE	TELEFONO_1	APTO	NUMERO_DE_IDENTIFICACION	ANB	HOJA_NEGOCIACION	PROYECTOIN
0		2024-06-18 04:07:05_20240618.xlsx			Bucaramanga	DANIEL FELIPE LEON ZAMBRANO	3208685043		1005336504	3608323	230797	BELLFORT - A
0		2024-06-18 04:07:05_20240618.xlsx			Bogotá	GISSER PAOLA GUTIERREZ GUERRER	3106878198		1019075605	3662958	233165	SAN LUCAS - E3 - APT: 092
0		2024-06-18 04:07:05_20240618.xlsx			Bogotá	DIEGO ALEXANDER SAMUEL PRIETO	3114500189		1075651662	3998482	245063	ABADIA SAN I APT: 0824
0		2024-06-18 04:07:05_20240618.xlsx			Bogotá	David Andres Rodriguez Rodriguez	3135635422		1024602454	4120775	248917	CADIZ E2 - AF
0		2024-06-18 04:07:05_20240618.xlsx			Barranquilla	LORENA PATRICIA PACHECO MANJARRES	3046499762		1143456003	4475741	382131	C DEL PARQU APTOS E2 - AI
0		2024-06-18 04:07:05_20240618.xlsx			Barranquilla	CARLOS ALFONSO GUIRHUR INSIGNARES	3104633766		1045697509	4445866	379060	PUERTA DOR CRISTALINA E
0		2024-06-18 04:07:05_20240618.xlsx			Barranquilla	CARLOS ANDRES GERONIMO TORRES	3022535906		1045710612	4403918	372761	PUERTA DOR CRISTALINA E
0		2024-06-18 04:07:05_20240618.xlsx			Bogotá	JOHN FREDY RODRIGUEZ FONSECA	3107724322		79859966	4403547	372140	LYON CIUDAD APT: 0923
0		2024-06-18 04:07:05_20240618.xlsx			Bogotá	GIOVANNY ALEXANDER MOLANO GALEANO	3013597795		93414144	4308781	360014	LA TERRA AL RESERVADO
0		2024-06-18 04:07:05_20240618.xlsx			Cartagena	YOINER RAFAEL CANTILLO ARRIETA	3005329174		1193319721	4296007	359251	EL JARDIN A2 APT: 0903
CANTIDAD_INTENTOS	CONTENIDO_GMI	ORIGEN_DY_WF	OPTIM_DY_WF	ESTADO_DY	SUCURSAL	NOMBRE_CLIENTE	TELEFONO_1	APTO	NUMERO_DE_IDENTIFICACION	ANB	HOJA_NEGOCIACION	PROYECTOIN

- Si por alguna razón, la base quedó cargada sin algunos campos se puede corregir borrando la base actual y volviendo a cargar nuevamente, garantizar que la base no tenga colores ni formatos para que sea exitoso.
- Dar click en EXPORTAR para identificar el ID de Dyalogo con que quedó cada tarea cargada, exportará un Excel el cuál se deberá añadir a la base de Excel enviada por el analista.

Total Registros: 246

Registros Repetidos: 0

Nuevos: 186

Actualizados: 60

Fallaron por Validación: 0

Exportar

RESUMEN CARGUE

FALLARON POR VALIDACIÓN

Show 10 entries

Search:

ID	FECHA_CREACION	ANHO_CREACION	MES	SEGUNDO_CREACION	ORIGEN_ULT_CARGUE	FEC_ULT_CARGUE	PASO_GMI	ESTADO_GMI	GES
5016	2024-08-01 14:57:41	2024	8	41	2024-08-01 02:57:17_20240801	2024-08-01 14:57:42	Insertado	Contactable	Inser

Mover o copiar

Mover hojas seleccionadas

Al libro:

20240626 Base Dyalogo 1220.xlsx

Antes de la hoja:

BASE para Dyalogo 26jun

Sin teléfono

(mover al final)

☒ Crear una copia

Aceptar

Cancelar

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

➤ Así se podrá identificar a futuro con ese número de ID de Dyalogo. FIN DEL PROCESO DYALOGO

FECHA_CREACION		APTO		D. IDENT		A. NEGOCIA		MORSE		MORATE		NEGOCIAR		REGALDO		TECER	
2078	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Bogotá	ALEXANDRA	154705399	53131933	5172490	52327	LOIRA E2	CR 61-90 Dias	49.444	2		Alto Valor	Records		
2077	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Bogotá	EDGAR ORL	107621402	80419563	797654	237096	SAN LUCAS	61-90 Dias	610.742	1		Records			
2076	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Bucaramanga	MANUEL GR	158328234	7588843	389209	369123	PARQUE OR	61-90 Dias	46.712	1		Records			
2075	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	Vanessa Me	5202587472	1002027120	4598489	399672	C DEL PARG	61-90 Dias	131.110	1		Records			
2074	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	YOCEINER M	1043395876	1129573636	4613567	401364	C DEL PARG	61-90 Dias	102.212	1		Records			
2073	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Cartagena	YERLIS DEL	1194689707	114334107	4503484	987094	EL JARDIN A	61-90 Dias	108.467	1		Records			
2072	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	DIEGO LEON	1012120141	80547308	4484219	82948	RIVERSIDE -	61-90 Dias	579.264	1		Records			
2071	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	EVELSI MER	5016722110	28262734	476595	82381	GENOVA - A	61-90 Dias	68.845	1		Records			
2070	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Bogotá	ERIKA LIZET	3504623622	109694871	4445509	378557	LA ALMERIA	0-30 Dias		1		Alto Valor	Records		
2069	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	DIANA PADIL	1106907373	3659514	4433941	377449	C DEL PARG	61-90 Dias	691.577	1		Records			
2068	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	DINA LUZ EF	3002939072	1143145797	4317470	361114	C DEL PARG	61-90 Dias	420.270	1		Records			
2067	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	LAC CONSTE	116376945	301169704	1296241	558925	PUERTA DO	91-120 Dias	553.884	1		Records			
2066	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	MIGUEL AN	144393949	1140874687	4258481	553236	PUERTA DO	91-120 Dias	66.577	1		Records			
2065	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	LUIS DAVID	3017378948	1019133383	4255303	555088	AQUANOVA	61-90 Dias	596.308	1		Records			
2064	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	LUIS EDUAR	3232269455	1143463766	4237654	52374	PUERTA DO	61-90 Dias	36.429	1		Records			
2063	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	RICHARD AL	126629628	72268746	4211131	520796	C DEL PARG	61-90 Dias	265.293	1		Records			
2062	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	CARLOS AD	3017574791	79549687	4169259	249524	AQUANOVA	61-90 Dias	1.707.289	1		Records			
2061	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	HERMINIA J	3002658270	1048204229	4163159	43288	RIVERSIDE -	61-90 Dias	650.897	1		Records			
2060	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	ISMAEL AN	3015738022	7143635	4109893	47869	RIVERSIDE -	61-90 Dias	354.636	1		Records			
2059	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	VERA DEL C	3006170956	2873454	4106991	47609	PUERTA DO	91-120 Dias	76.084	1		Records			
2058	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	HUGUES EU	3234851340	1118837452	4096741	47207	PUERTA DO	61-90 Dias	5.971	1		Records			
2057	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	ANAIIS DEL	3057844530	22521858	4089942	46986	PUERTA DO	61-90 Dias	59.018	1		Records			
2056	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	ANGIE PAUL	3012529428	1006361453	4079244	246732	PUERTA DO	61-90 Dias	489.724	1		Records			
2055	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	RUBY ESTHE	185611128	22738515	4067977	246470	GENOVA - A	61-90 Dias	3.510.331	1		Records			
2054	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	CARLOS AN	1220333003	1045669244	2974274	443332	AQUANOVA	61-90 Dias	67.047	1		Records			
2053	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	YUCELLYS	3217611963	1042432510	3986048	444307	PUERTA DO	61-90 Dias	64.918	1		Records			
2052	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	LUZ ABAD M	3003465199	1140856345	3907448	241638	AQUANOVA	61-90 Dias	380.656	1		Records			
2051	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Cali	MARIA NOHE	3502155423	21777456	3862797	239640	BELATERRA	61-90 Dias	243.756	1		Records			
2050	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Bogotá	WALTER HE	3136151119	79949075	3821523	237928	SAINT MICHE	61-90 Dias	31.642	1		Records			
2049	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Barranquilla	LUZ ANGEL	3214468969	1033718290	3714990	234644	GALLET E2	(61-90 Dias	1.652.351	1		Records			
2048	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Bogotá	MARIA MER	163746603	26004478	3662875	327022	GALLET E1	(31-60 Dias	131.224	1		Alto Valor	Records		
2047	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Bogotá	YULIE PAOL	3008440369	2984882	3640612	231933	GALLET E2	(31-60 Dias	277.781	1		Recaudo Futi	Records		
2046	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Bogotá	KELLY PATR	3128953692	1143164736	3627656	231579	GALLET E1	(61-90 Dias	658.329	1		Records			
2045	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Bogotá	SANDRA PA	3164935683	2445077	3520864	227407	SAINT MICHE	61-90 Dias	1.701.033	1		Recaudo Futi	Records		
2044	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Bogotá	DAVID ALBE	3103495832	1010195660	3503053	225933	GALLET E1	(0-30 Dias	16.599	1		Alto Valor	Records		
2043	2024-06-27 12:23:18	20240626	Base Dy: Bogotá	LILY JOHAN	138472710	1070969670	3464253	224312	GALLET E1	(0-30 Dias	141.596	1		Recaudo Futi	Records		

➤ Se reporta a los Asesores por correo formal los datos básicos del cargue realizado, fechas límite de finalización de tareas y otras instrucciones a considerar.

05/ago/2024 - Tareas Cargadas - Validar quienes no tienen teléfono - Límite 20/Ago/2024

Luz Karina García Peña

Para: Estefany Julieth Castellanos Roa; Maria Camila Porras Trujillo; Sthefania Duque Dominguez; Silvia Fernanda Chacon Muñoz

Lun 05/08/2024 18:25

20240805 Dyalogo Límite 20Ago.x...

809 KB

Buen día equipo: Estefany, Camila y Sthefania

Les comparto las actividades a desarrollar de **hoy hasta el 20/ago/2024**. Por favor, realicen al menos 5 intentos de contacto por cada cliente. Si no responden, envíen un correo electrónico y dejen un registro detallado indicando si el mensaje fue enviado a buzón o si el cliente simplemente no contestó junto con la indicación de la plantilla enviada, fecha límite y valor a pagar. Es importante que el 100% de los clientes sean contactados, ya sea por teléfono o por correo.

Total de tareas en Dyalogo: 1511 tareas asignadas a Estefany, Camila y Sthefania.

Total de tareas en CRM: 507 tareas asignadas a Silvia.


Casos sin teléfono: 91 casos no tienen número de teléfono registrado actualmente.

En total, deberán gestionar 2109 tareas durante estos 8 días laborales, entre el 8 y el 20 de agosto.

Gestión de Llamadas:

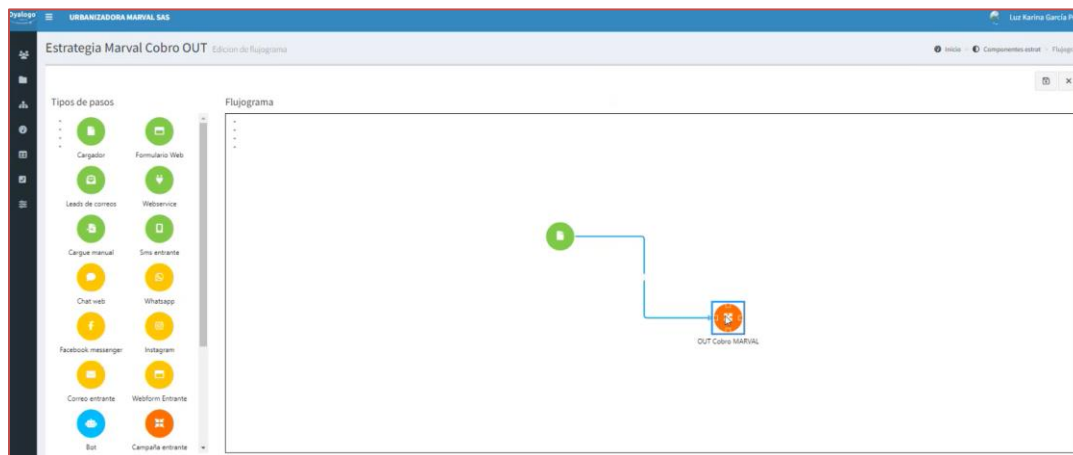
Hoy se cargaron **1518** clientes de Dyalogo con las siguientes estrategias: Escrituración vencida, Próximo a escriturar, Recordación de pagos, susceptible de Retiro (incluyen funcionarios). Por favor, inicien la gestión de llamadas para verificar si realizaron el pago en estos últimos días. Recuerden que están con X días de mora, que generan intereses y **deben regularizarse antes del viernes 9 de agosto o 16 de agosto a las 4:00 pm**. Pagos realizados después se registrarán con fecha del 12 y 20 de agosto respectivamente.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

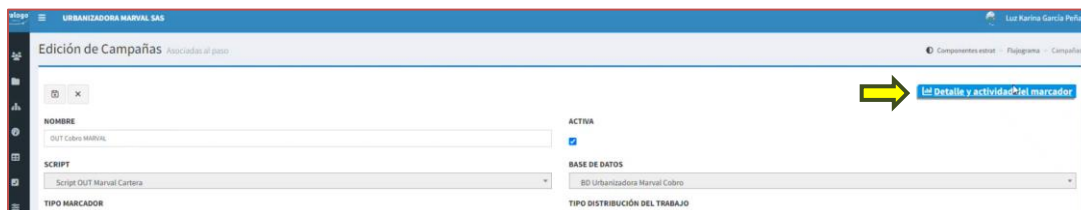
	MANUAL DE USUARIO		
	USO DE APLICATIVO DYALOGO PARA SUPERVISOR		
	Código: MU-GFI-CAR-033	Versión: 001	Fecha: 18/09/2024
			Página 9 de 20

4.2 Verificar registros por llamar en Dyalogo

- En el módulo de “Estrategias” ingresar a la campaña “OUT Cobro MARVAL”



- Abrir el enlace “Detalle y actividad del marcador”

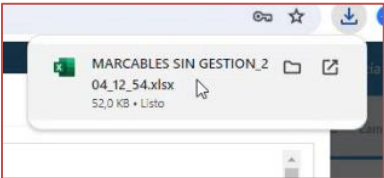


- Mostrará la información actual de la campaña por medio de un gráfico de barras de colores.



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

- Seleccionar la barra de “Sin gestión” que descargará un Excel que muestra los registros de clientes que hay por llamar por cada asesor asignado.

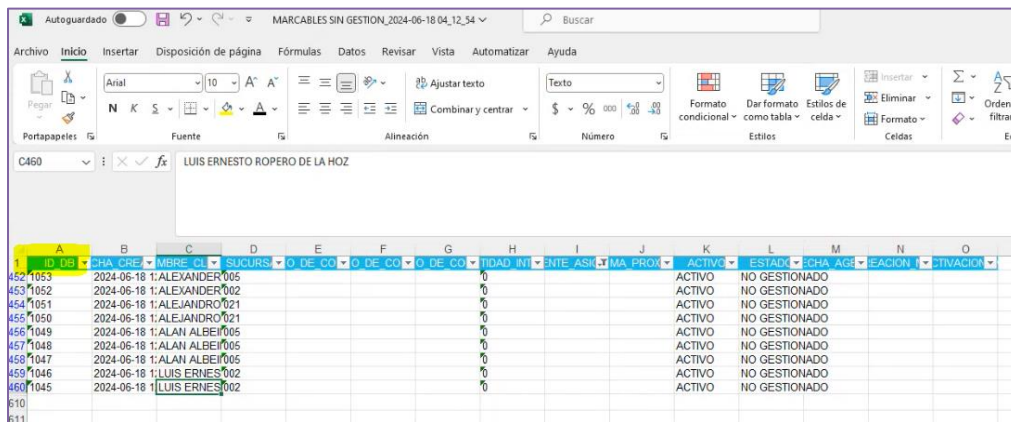


MARCABLES SIN GESTION_2024-06-18 04_12_54 - Vista protegida												
Tenga cuidado: los archivos de Internet pueden contener virus. Si no tiene que editarlo, es mejor que siga en Vista protegida.												
NO GESTIONADO												
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1443	2024-06-18	1AMANDA FE Cali	3053519444			0		Estefany Julieth Castellano	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1442	2024-06-18	1DIANA PAOL Bogotá	3142345258	3142345258		0		Maria Camila Porras	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1441	2024-06-18	1YADID DEL C Barranquilla	3004936190	3004936190		0		Daniel Felipe Angarita Bohi	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1440	2024-06-18	1JUAN MANUEL Bogotá	3167445008	3167445008		0		Estefany Julieth Castellano	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1439	2024-06-18	1ALEXIS ALBI Barranquilla	3012279257	3012279257		0		Maria Camila Porras	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1438	2024-06-18	1EVELYN JUL Barranquilla	3146773337	3016346139		0		Daniel Felipe Angarita Bohi	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1437	2024-06-18	1WALDO AGL Barranquilla	3154532770	3154532770		0		Estefany Julieth Castellano	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1436	2024-06-18	1YLAHIE CAF Barranquilla	3043671129	3022370940		0		Maria Camila Porras	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1435	2024-06-18	1NINA MARIA Barranquilla	3008047196	3008047196		0		Daniel Felipe Angarita Bohi	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1434	2024-06-18	1CAMILLO ANE Barranquilla	3003839968	3505920455		0		Estefany Julieth Castellano	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1433	2024-06-18	1Jorge Luis Fi Barranquilla	3016309775	3016309775		0		Maria Camila Porras	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1432	2024-06-18	1EDUARDO S Bogotá	3125422792			0		Daniel Felipe Angarita Bohi	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1431	2024-06-18	1Jineth Paola i Barranquilla	3126706838	3126706838		0		Maria Camila Porras	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1430	2024-06-18	1DILAN JOSE Barranquilla	3008861703	3008861703		0		Daniel Felipe Angarita Bohi	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1429	2024-06-18	1LIBARDO VE Barranquilla	3002721145	3002721145		0		Daniel Felipe Angarita Bohi	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1428	2024-06-18	1TATIANA MA Barranquilla	3014023586	3014023586		0		Estefany Julieth Castellano	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1427	2024-06-18	1JUAN RAFAE Barranquilla	3045672063			0		Estefany Julieth Castellano	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1426	2024-06-18	1DANIEL ALE Bogotá	3114610783	3114610783		0		Maria Camila Porras	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1425	2024-06-18	1NANDY NICOL Barranquilla	3223825166			0		Maria Camila Porras	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1424	2024-06-18	1LILUS LEONA Barranquilla	3016033759	3016033759		0		Daniel Felipe Angarita Bohi	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1423	2024-06-18	1JUAN PABLO Cali	3126392386	3163220070		0		Estefany Julieth Castellano	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1422	2024-06-18	1ISABEL SEG Barranquilla	3205160779	3205160779		0		Daniel Felipe Angarita Bohi	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1421	2024-06-18	1MARYRIS F Barranquilla	3163121919	3163121919		0		Maria Camila Porras	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1420	2024-06-18	1STEPHY CAF Barranquilla	3014336094			0		Daniel Felipe Angarita Bohi	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1419	2024-06-18	1ALMA MERC Barranquilla	3002920662	3002920662		0		Estefany Julieth Castellano	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1418	2024-06-18	1MARJORIE F Barranquilla	3023772155	3223820946		0		Estefany Julieth Castellano	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1417	2024-06-18	1ILINA MARGA Barranquilla	3174394072	3174394072		0		Maria Camila Porras	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1416	2024-06-18	1JESUS ARMA Barranquilla	3005575136	3005575136		0		Daniel Felipe Angarita Bohi	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1415	2024-06-18	1DORIS ESTH Barranquilla	3023412121	3023412121		0		Estefany Julieth Castellano	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1414	2024-06-18	1JANINE JERI Barranquilla	3139651739	3139651739		0		Maria Camila Porras	ACTIVO		NO GESTIONADO	
1413	2024-06-18	1DANIEL YALI Barranquilla	3165420428	3165420428		0		Daniel Felipe Angarita Bohi	ACTIVO		NO GESTIONADO	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

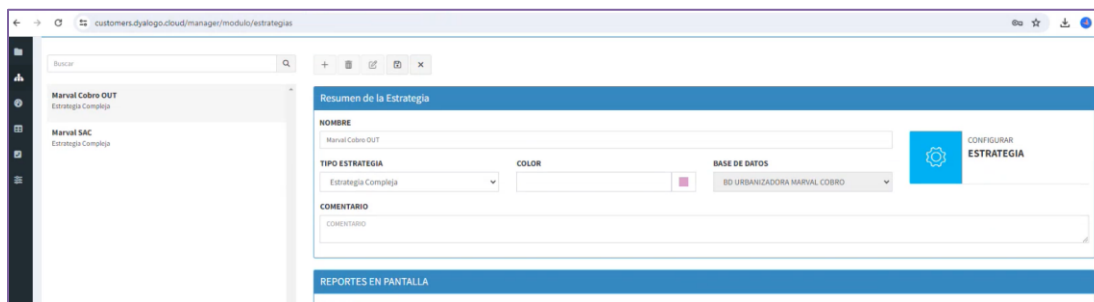
4.3 Borrar registros en Dyalogo

- Aplicar la el numeral 4.2. del presente documento.
- Identificar los casos con el ID_DB de Dyalogo

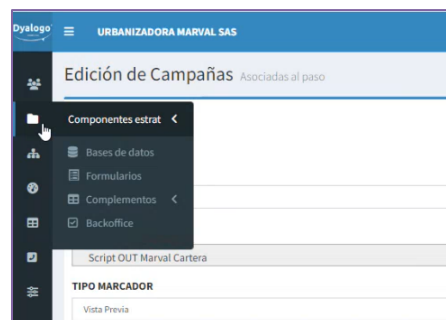


ID_DB	CHA CRE	MBRE CL	SUCURS	O DE CO	O DE CO	O DE CO	TIDAD INT	NTE ASK	MA PROX	ACTIVO	ESTADO	ECHA AGE	REACION	ACTIVACION
4521053	2024-06-18 1:	ALEXANDER	005							ACTIVO	NO GESTIONADO			
4531052	2024-06-18 1:	ALEXANDER	002							ACTIVO	NO GESTIONADO			
4541051	2024-06-18 1:	ALEJANDRO	021							ACTIVO	NO GESTIONADO			
4551050	2024-06-18 1:	ALEJANDRO	021							ACTIVO	NO GESTIONADO			
4561049	2024-06-18 1:	ALAN ALBER	005							ACTIVO	NO GESTIONADO			
4571048	2024-06-18 1:	ALAN ALBER	005							ACTIVO	NO GESTIONADO			
4581047	2024-06-18 1:	ALAN ALBER	005							ACTIVO	NO GESTIONADO			
4591046	2024-06-18 1:	LUIS ERNES	002							ACTIVO	NO GESTIONADO			
4601045	2024-06-18 1:	LUIS ERNES	002							ACTIVO	NO GESTIONADO			


- Ir a Estrategias → Marval Cobro OUT → Editar estrategia → Reportes en Pantalla



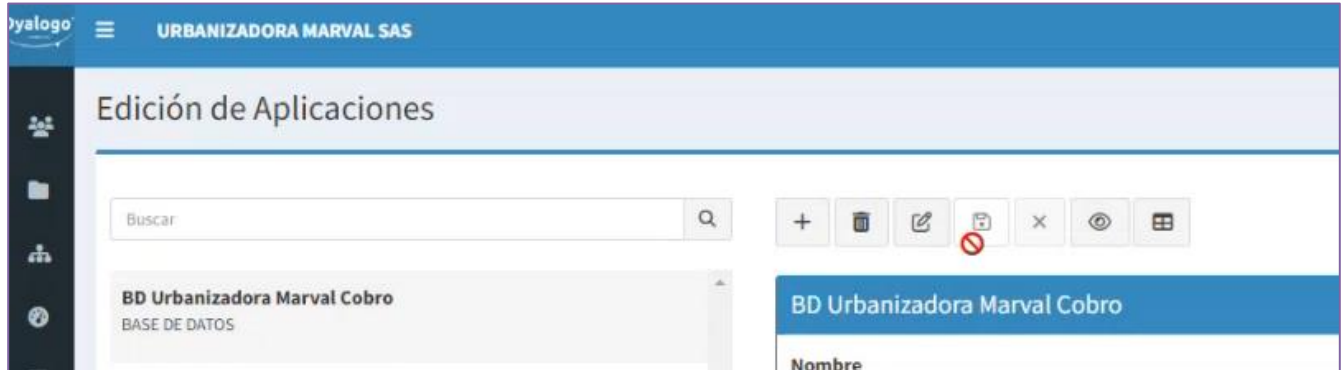
- **Eliminar pendientes:** Seleccionar Módulo a la izquierda Llamado “Componentes estrategias” → Bases de Datos



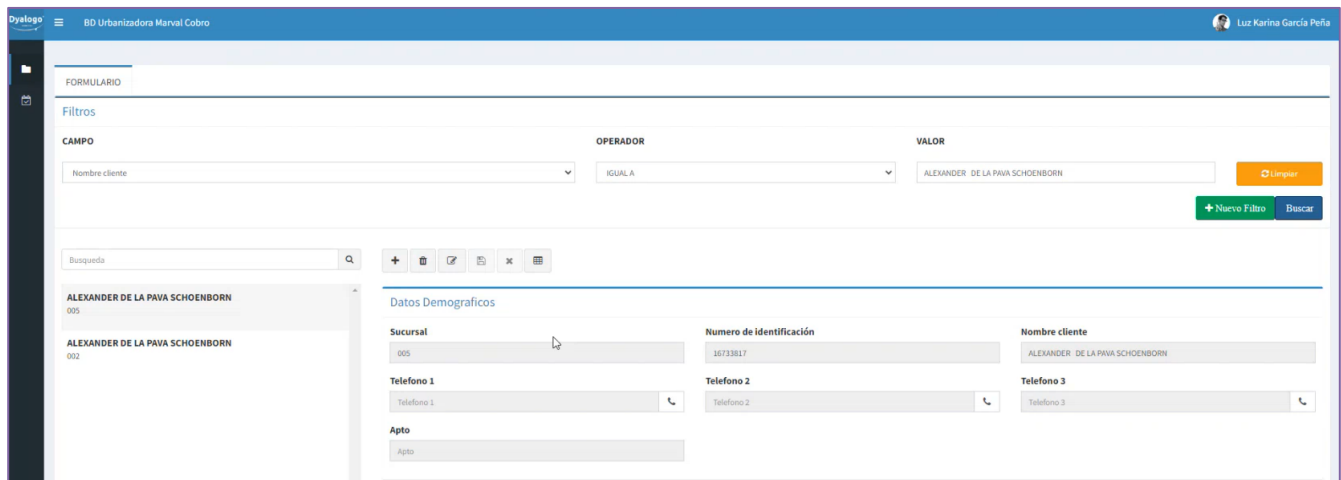
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

	MANUAL DE USUARIO			
	USO DE APLICATIVO DYALOGO PARA SUPERVISOR			
	Código: MU-GFI-CAR-033	Versión: 001	Fecha: 18/09/2024	Página 12 de 20

- Abrirá la pantalla **“Selección de Aplicaciones”**, seleccionar Campaña de cobro → Ojo



- Ahora en **“filtros”** arriba a la izquierda, buscar en CAMPO “Nombre Cliente”, “IGUAL A” digitar nombre del cliente y click en Buscar

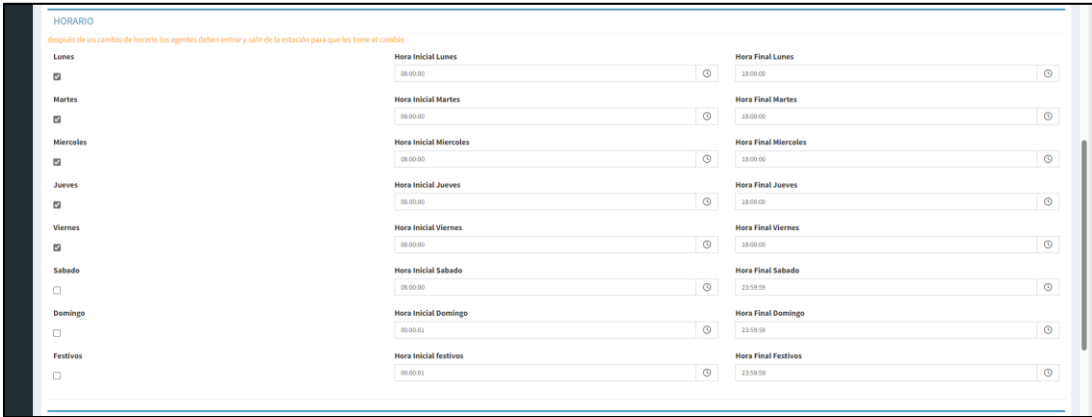


ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

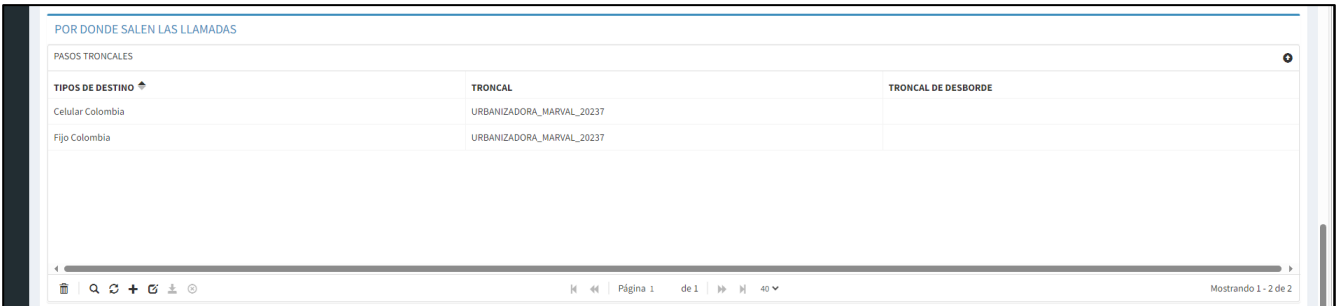
4.4 Configurar estrategia de marcación en Dyalogo

Esta actividad solo se modificará si es necesario realizar cambios, y no para actividades habituales.

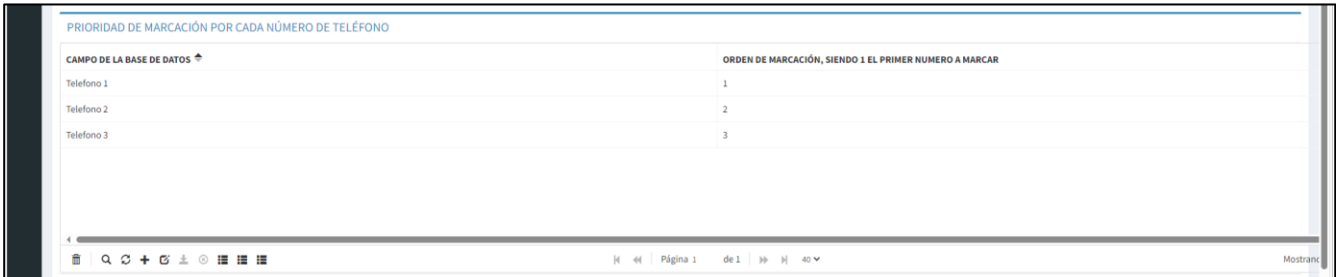
- “HORARIO” Es la sección donde se configura el horario de trabajo de todos los agentes. Por lo general ya debe estar configurado por defecto.



- “POR DONDE SALEN LAS LLAMADAS” trae la información de los teléfonos desde donde se lanzan las llamadas, sin embargo, no se debe entrar a configurar ya que está por defecto desde Dyalogo.



- “PRIORIDAD DE MARCACIÓN POR CADA NÚMERO DE TELÉFONO” se debe dejar igual, está preconfigurado.



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

➤ “TIPIFICACIONES” Está preconfigurado con las mismas del cierre de tareas en CRM

TIPIFICACIONES

Texto que se mostrara	Tipo reintento sugerido	+ Horas	Clasificación	Estado	Eliminar
DIRECTO	No reintentar	0	7. Efectivo	7. Exitoso	
GESTION INTERNA	No reintentar	0	7. Efectivo	7. Exitoso	
LOCALIZADO	No reintentar	0	6. No efectivo	6. No exitoso	
INDIRECTO	No reintentar	2	6. No efectivo	6. No exitoso	
LLAMAR LUEGO	Agenda	6	6. No efectivo	6. No exitoso	
NO CONTACTO	Reintento automatico	6	4. No contactado	6. No exitoso	

EDITAR ESTADOS

AGREGAR OPCION A LA LISTA

➤ “ESTRATEGIA DE MARCACIÓN” se deja igual, está preconfigurado.

ESTRATEGIA DE MARCACIÓN

MARCACIÓN BASADA EN DATOS	DATO DE LA BASE DE DATOS	DATO DE LA GESTION	PRIORIDAD	ORDENAMIENTO	ELIMINAR
De la campaña		Estado	1	MENOR A MAYOR	
De la campaña		Fecha ultima gestión	2	ANTIGUA A RECIENTE	

+

✎

🔍

➤ “AVANZADO” se deja predeterminado, sin embargo, si surge algún cambio a futuro se puede configurar.

AVANZADO

ASIGNACIÓN FIJA DE AGENTES

☐

SEGUNDOS MAXIMOS PARA CERRAR GESTION LUEGO DE COLGAR

200

Si esta en cero, no se cierra automaticamente

MANEJA LIMITE DE REINTENTOS

☒

TIEMPO PREVIEW

30

TIEMPO PARA DETERMINAR QUE NO CONTESTAN

45

ROBOT - Llamadas simultaneas

ROBOT - Llamadas simultaneas

Deteccion automatica de maquinas contestadoras

☐

TIEMPO DE ESPERA ENTRE LLAMADAS

60

SEGUNDOS MAXIMOS PARA ESTAR EN LA BUSQUEDA MANUAL

500

CANTIDAD REGISTROS ASIGNACION DINAMICA

10

LIMITE DE REINTENTOS

5

TIPO GRABACIÓN

Grabación en un archivo.


ACELERACIÓN

0

TIEMPO QUE DURA INHABILITADO EL BOTÓN DE COLGADO

15

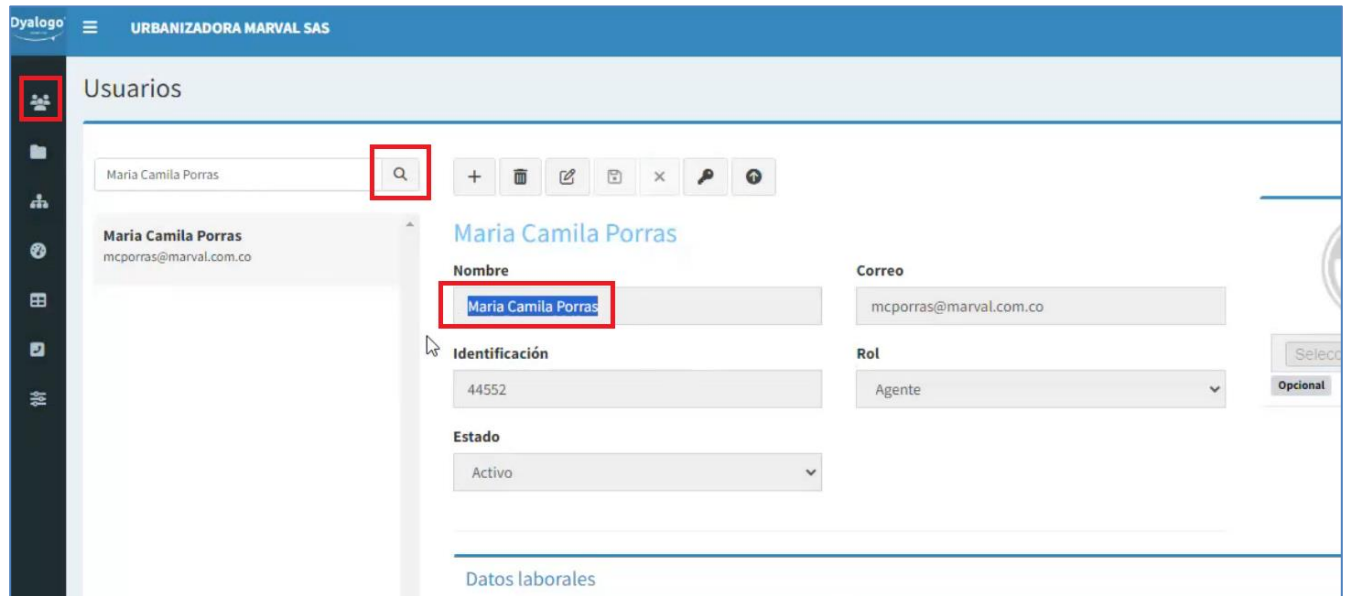
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

	MANUAL DE USUARIO			
	USO DE APLICATIVO DYALOGO PARA SUPERVISOR			
	Código: MU-GFI-CAR-033	Versión: 001	Fecha: 18/09/2024	Página 15 de 20

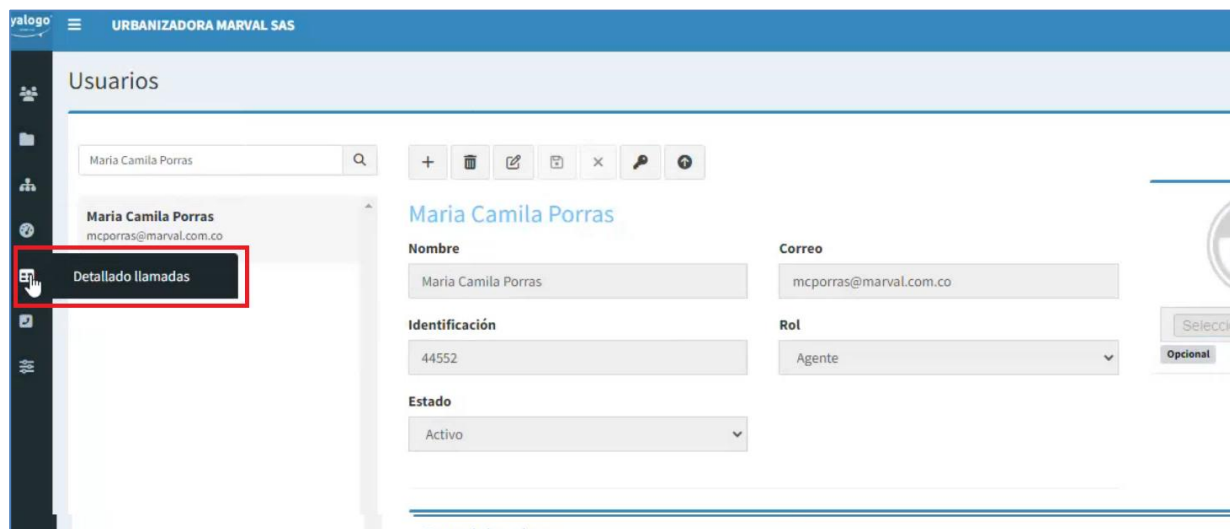
4.5 Buscar grabaciones de llamadas

4.5.1 Primera Opción Búsqueda de grabación: Detallado de Llamadas

- Identificar el nombre del asesor en Dyalogo a través del módulo de usuarios, así: Usuarios→ Buscar Usuario → Copiar nombre de agente



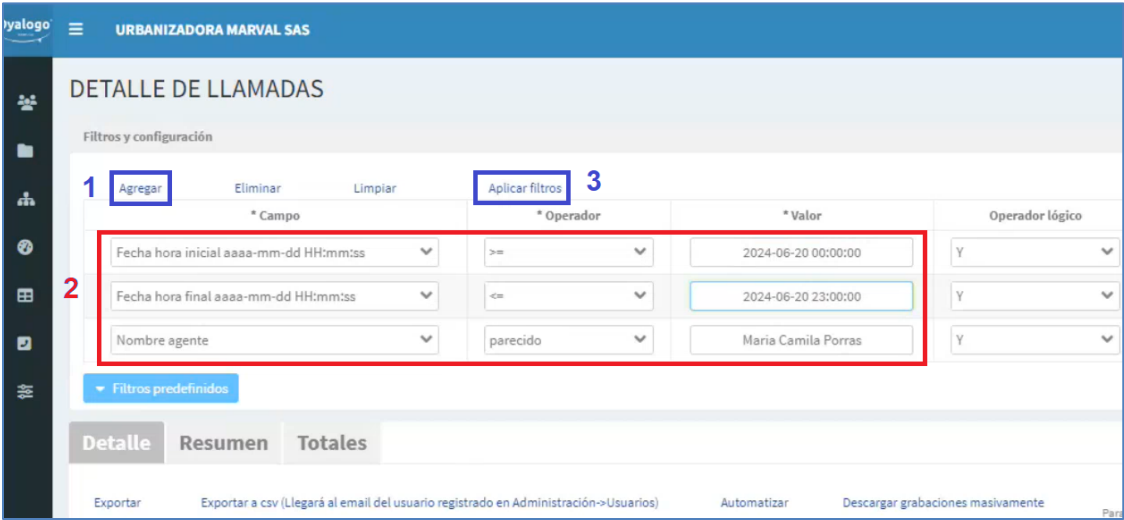
- Con el nombre copiado ir a Módulo Detallado Llamadas



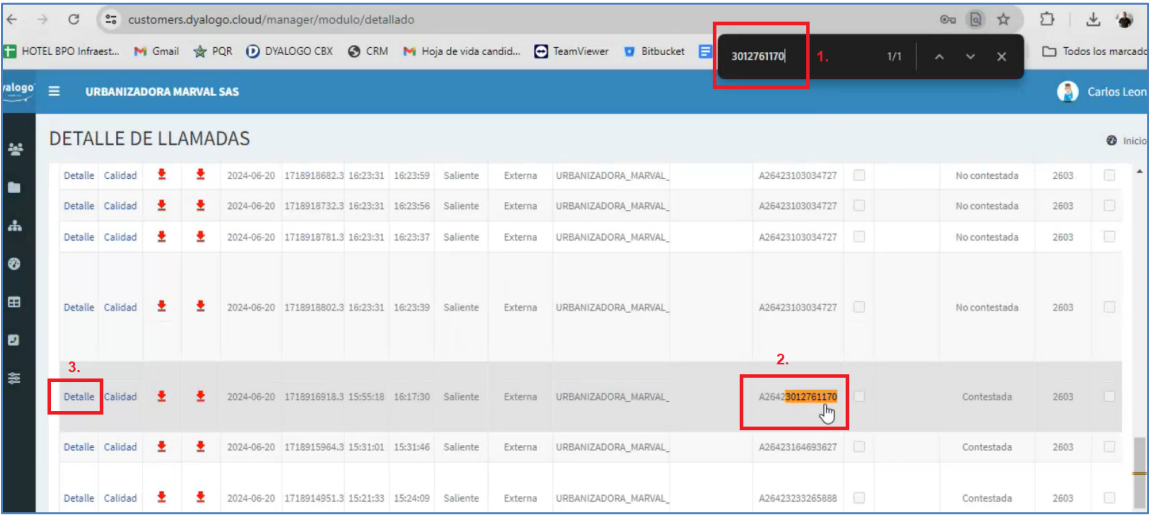
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

- “Agregar” dos campos más a la lista de búsqueda como indica el cuadro y las imágenes, seguido de “Aplicar filtros”:

Campo	Operador	Valor
Fecha hora inicial	>=	Fecha grabación solicitada
Fecha hora final	<=	Fecha grabación solicitada
Nombre agente	parecido	Pegar nombre agente copiado

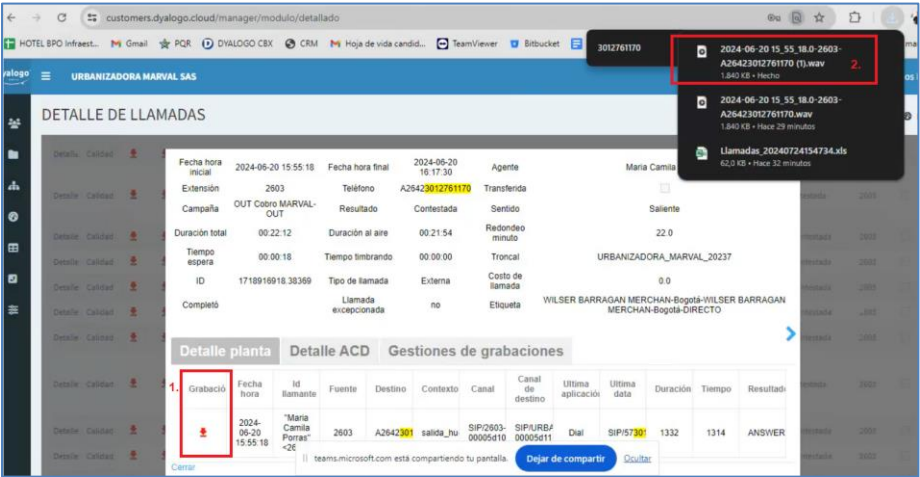


- El sistema Dyalogo arrojará en la tabla inferior las llamadas con esas características, ahora buscar el número de teléfono del cliente desde comando F3 y dar click en “Detalle”



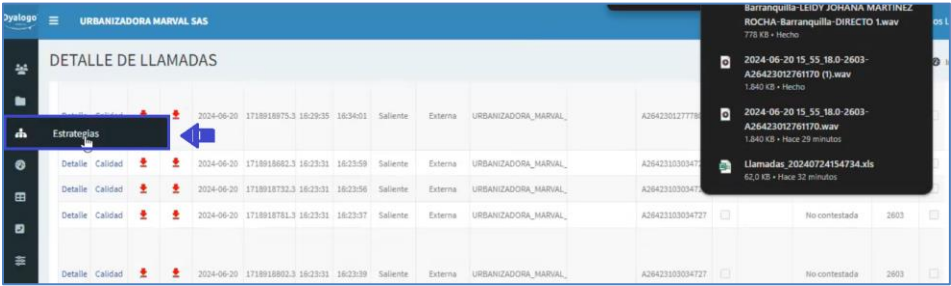
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

➤ Abrirá la ventana emergente para poder descargar la grabación en el PC. Fin del proceso OPC1.

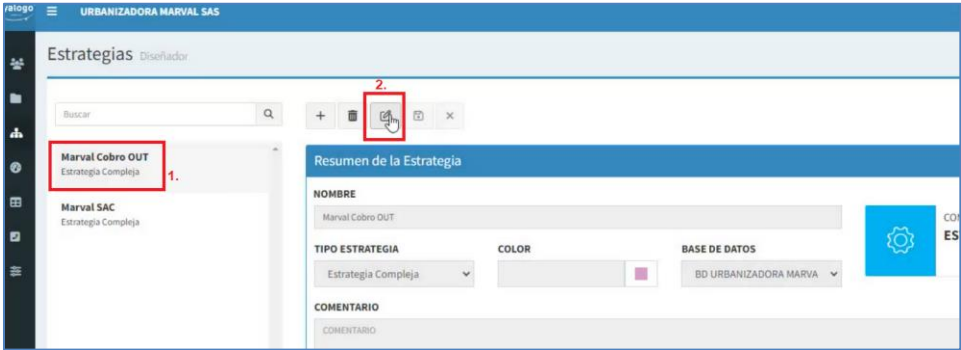


4.5.2 Segunda Opción Búsqueda de grabación: Reporte Estrategias

➤ Ir al módulo de Estrategias



➤ Dentro de la campaña a consultar seleccionar: Editar



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

- En las opciones inferiores seleccionar **REPORTES EN PANTALLA** y seleccionar el reporte de **GESTIONES HUMANAS**, su nombre varía dependiendo del nombre de la campaña.

Marval Cobre OUT

Marval SAC

Resumen de la Estrategia

NOMBRE

Marval Cobre OUT

TIPO ESTRATEGIA

Estrategia Compleja

COLOR

BASE DE DATOS

BD URBANIZADORA MARVA

COMENTARIO

COMENTARIO

REPORTES EN PANTALLA

REPORTES

GS - OUT_COBRO_MARVAL

GESTIONES HUMANAS

Generar reporte

Exportar

REINICIAR

+ CONDICION

- En la siguiente parte filtrar la **fecha** de la grabación a buscar, **“Generar reporte”**, **“Exportar”** y en las descargas del navegador aparecerá un Excel con las grabaciones de esas características.

REPORTES EN PANTALLA

REPORTES

GS - OUT_COBRO_MARVAL

CAMPO

FECHA_GESTION_DY

OPERADOR

MAYOR O IGUAL A

VALOR

2024-06-20

Generar reporte

Exportar

REINICIAR

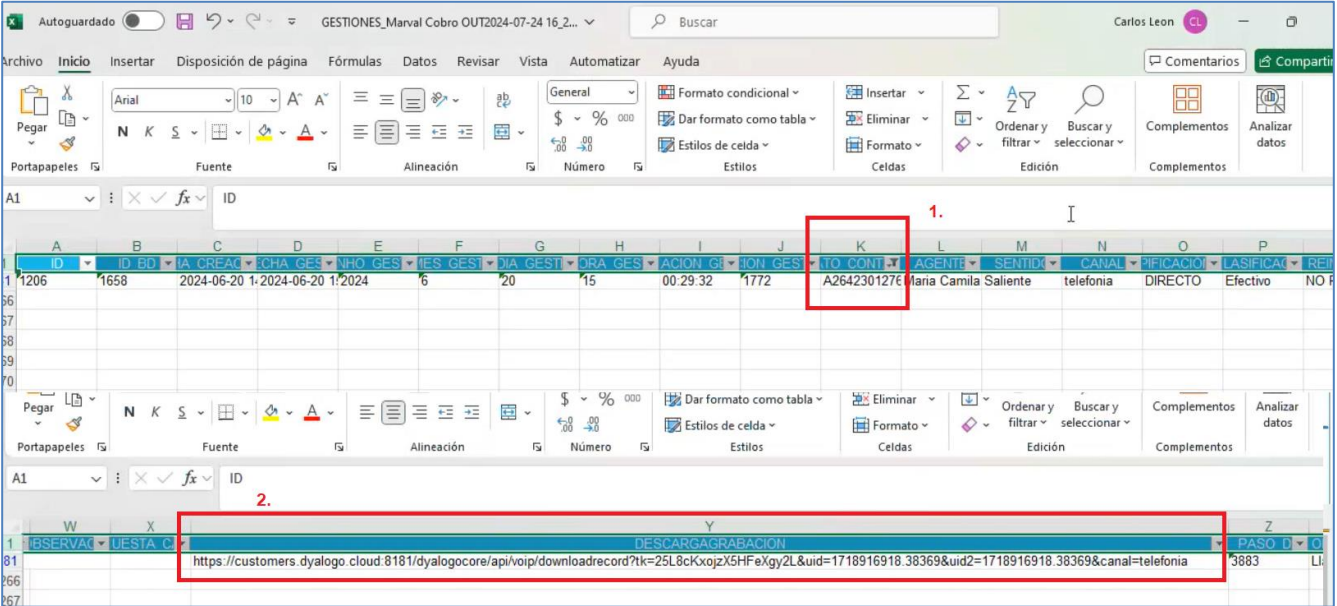
+ CONDICION

GESTIONES_Marval Cobre OUT2024-07-24 11:21_48.xlsx

64.2 KB • Hecho

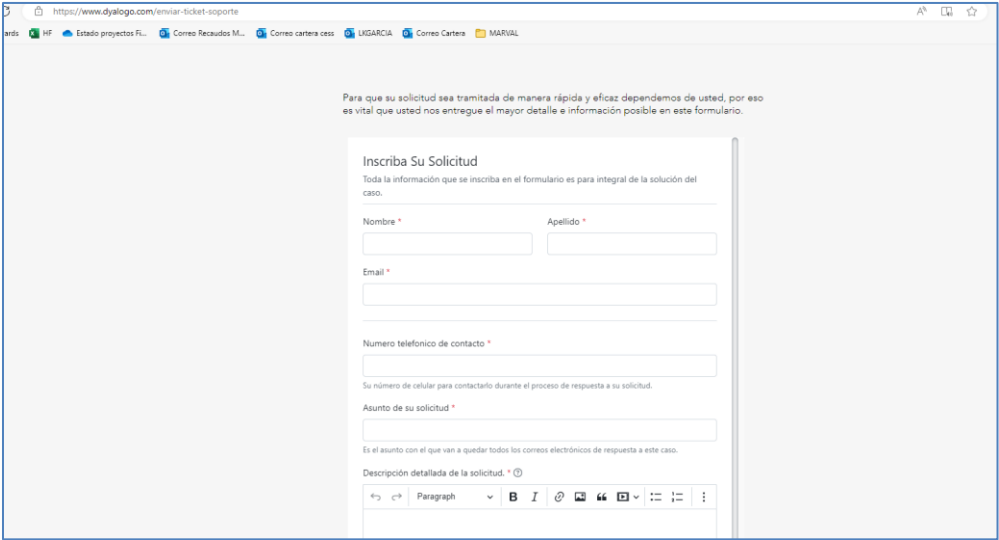
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

- Una vez se abra el Excel descargado filtrar el número de teléfono del cliente en la columna “**Dato contacto**”, seguido encontrará el link de descargar de la grabación. Fin del proceso OPC2.



4.6 ¿Cómo crear tickets a Dyalogo para consultas y reporte de errores?

- Ingresar a Dyalogo soporte técnico call center y bajar la página hasta encontrar el formulario




The screenshot shows the Dyalogo support ticket form. The form is titled 'Inscriba Su Solicitud' and contains the following fields: Nombre, Apellido, Email, Numero telefonico de contacto, and Asunto de su solicitud. There is also a section for 'Descripción detallada de la solicitud' with a text area and a 'Paraph' button. The form is in Spanish and includes instructions for users to provide detailed information for faster processing.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera

- Al correo inscrito llegará copia y si desea añadir una respuesta entonces se hará respondiendo a las actualizaciones del ticket que lleguen al correo.

DYALOGO Respuesta a # 48634291 - Marval - Reporte de Problemas Plataforma Dyalogo



Luz Karina Garcia Peña

Para: pqr.dyalogo.com <10947.48634291@pqr.dyalogo.com>

CC: @Andrea Catalina Yepes Lopez; Kelly Johanna Capacho Laiton; Laura M. Mendoza Leon; Wilmar Pava Caselles


De acuerdo Anderson, movida a las 3pm de hoy 16/07/2024. Estarás con Laura Mendoza Analista en Marval.

https://teams.microsoft.com/join/19%3ameeting_MTU2ZGQxN2ItNWU3Yi00NTRmLWEzMjYtNTA5YTQ1ZDI2Yjg1%40thread.v2%0?context=%7b%22Tid%22%3a%22f0b2ecae-a124-4fb2-9ecd-4823a1239c10%22%2c%22Oid%22%3a%2255c1ce71-9877-4a83-adb7-ae07e6c97fb%22%7d

Gracias por su atención,

LUZ KARINA GARCIA PEÑA
Profesional De Gestion de Cartera

Cra 29 No. 45 - 45, Edif. Metropolitan Business Park
PBX (607) 6 33 3987 / Bucaramanga, Colombia



Responder Responder a todos Reenviar

pqr.dyalogo.com <10947.48634291@pqr.dyalogo.com>

Para: Luz Karina Garcia Peña

CC: @Andrea Catalina Yepes Lopez; Kelly Johanna Capacho Laiton; Laura M. Mendoza Leon; Wilmar Pava Caselles

Buen día.
Gusto en saludar, es posible realizarla a las 3:00 pm por favor confirmar.

4.7 Contacto en Dyalogo

Dyalogo no cuenta con WhatsApp. El número de contacto es el conmutador 3330333390, donde se pedirá la inscripción de una extensión. Dependiendo de quién esté a cargo de los tickets (Erika Restrepo - Anderson Carvajal - Carlos León) puedes esperar a que contesten y solicitar que remitan tu solicitud.

5 CONTROL DE CAMBIOS

Nº VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
001	18/09/2024	Emisión de la primera versión del documento

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luz Karina García Peña	Nombre: Kelly Capacho L	Nombre: Andrea Yepes L
Cargo: Profesional de Gestión de Cartera	Cargo: Coord. Nal. De Cartera	Cargo: Dir. Nal. De Cartera