



Esquema de capacitación para TARM en Wolkvox

SOLUCIONES CON INTELIGENCIA ARTIFICIAL DE CONTACT
CENTER, CRM, AUTOMATIZACIÓN Y VOZ DEL CLIENTE

**DISEÑAMOS
SOLUCIONES,
CONSTRUIMOS
CONFIANZA.**

PLA-F1-03

Versión 02

Vigencia: 09/04/2023

Confidencial

Contenido

MODULO 1

1. Contexto, rol y consola de agente.
2. Visión general de Wolkvox.
3. Acceso y consola de agente.
4. Estados del agente y barra de telefonía
5. Práctica guiada

MODULO 2

1. Agent Scripting: fundamentos y flujos.
2. Navegación del script
3. Flujos con derivaciones
4. Práctica en frío (sin llamada real)

MODULO 3

1. CRM Wolkvox básico.
2. Creación y consulta de casos/tickets.
3. Práctica de registro en CRM

MODULO 4

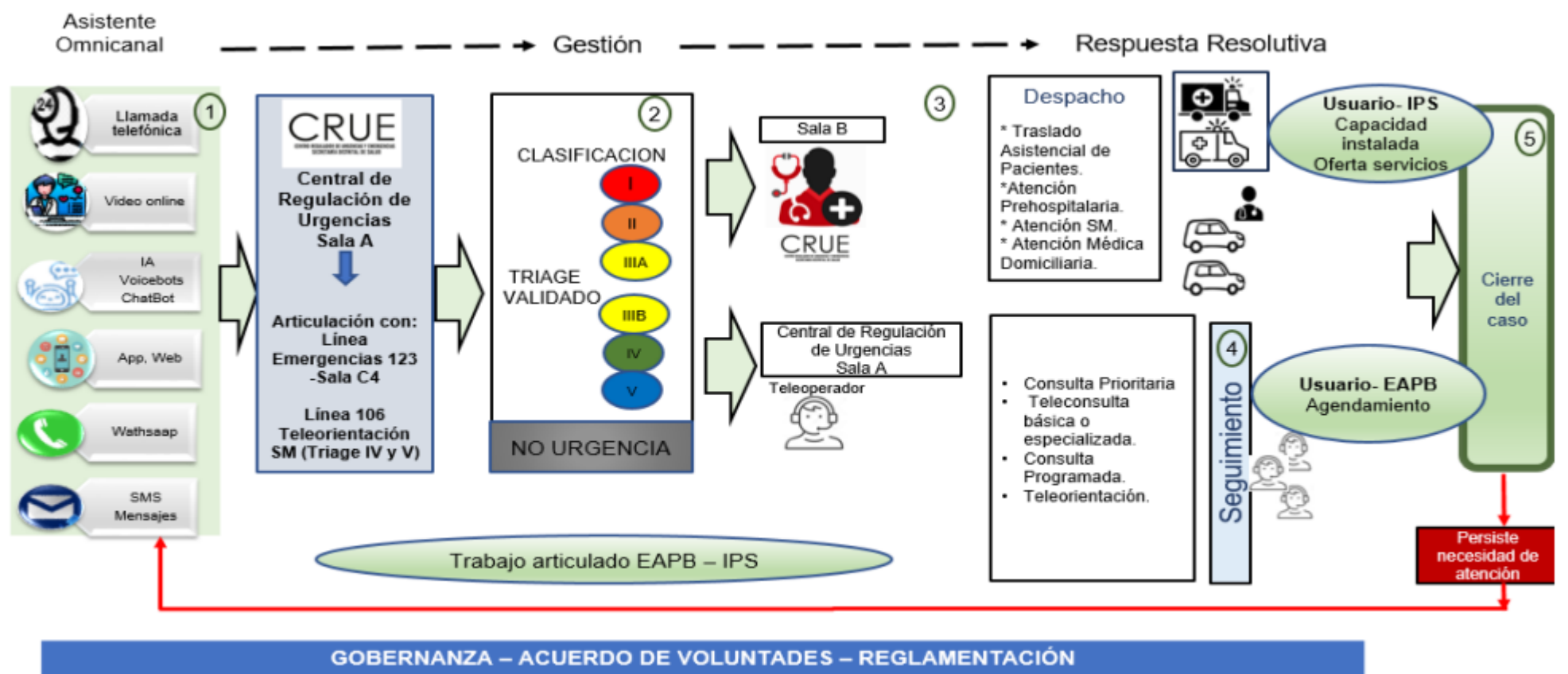
1. Transferencias y derivaciones asistidas

MODULO 5

1. Evaluación práctica por TARM
2. Cierre y retroalimentación

MODULO 1

Modelo de atención CCORUS



Fuente: secretaria Distrital de Salud Modelo de atención Línea de regulación de urgencias Bogotá

Contexto del servicio, rol del agente y consola Wolkvox

Contexto del servicio

Línea de atención orientada a: información, orientación y regulación de urgencias.

Canal principal: llamadas telefónicas (con posibilidad de otros canales en el futuro).

Rol del agente

Primer punto de contacto entre la entidad y el ciudadano/cliente. Responsable de escuchar, orientar, gestionar o derivar según el caso. Debe registrar toda la gestión en Wolkvox (Agent Scripting + CRM).

Importancia de la consola Wolkvox

Es el puesto de trabajo digital del agente. Desde aquí gestiona: llamadas, script de atención y registros en CRM. Uso correcto de la consola impacta directamente en calidad, TMO y nivel de servicio.

¿Qué es Wolkvox?

Wolkvox es una solución basada en la nube diseñada para integrar telefonía, atención al ciudadano y CRM en una sola herramienta.

Componentes clave para el agente

- Consola de agente: donde se gestionan las llamadas y estados.
- Agent Scripting: guion interactivo que guía la conversación y la captura de datos.
- CRM Wolkvox: registro y consulta de contactos, casos y antecedentes.

Cómo se conecta todo



Indicadores claves

- ✓ **TMO:** Importancia del tiempo promedio en operación.

El tiempo promedio de operación (TMO) mide la eficiencia de la gestión de cada interacción. Un TMO optimo indica que el TARM maneja adecuadamente el tiempo, balanceando velocidad y calidad en el servicio ofrecido al ciudadano.

- ✓ **Nivel de servicio:** Cumplir expectativas dentro de tiempos establecidos.

Este indicador evalúa si los TARM responden consultas o resuelven casos dentro de los estándares definidos,. Asegurando que el ciudadano perciba un servicio acorde a sus necesidades.

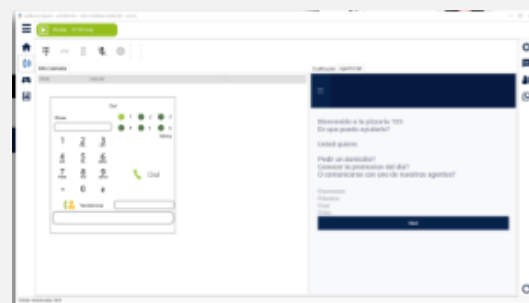
- ✓ **Calidad del Script:** Consistencia , adopción y buena navegación para tener buena interacción.

Utilizar correctamente el guion permite que los TARM mantengan un estándar profesional en la interacción, abordando necesidades específicas del ciudadano y generando una buena orientación

Módulos de TARM en Wolkvox

Telefonía

Permite a lo TARM gestionar llamadas entrantes y salientes, incluyendo funciones como contestar, transferencias, colgar, silenciar y hold. Esto la garantiza la comunicación fluida con los clientes



Agent Scripting

Proporciona guía interactiva paso a paso diseñada para estructurar conversaciones con el ciudadano y capturar datos esenciales de manera ágil y eficiente.

CRM

Facilita la administración de casos y contactos permitiendo crear consultar y actualizar información relevante del ciudadano de manera centralizada.



Mejores practicas de seguridad

- ✓ **Gestión de credenciales:** Los TARM deben cambiar la contraseña cada 90 días protocolo estandarizado en la plataforma.
- ✓ **Reusó de contraseñas:** Existe una política que no permite el uso de contraseñas anteriormente utilizadas.
- ✓ **Políticas de contraseña:** En el primer logeo del TARM se debe generar el cambio de contraseña, la contraseña debe tener una longitud mínima de 12 caracteres deben incluir letras (mayúsculas y minúsculas), números y, preferiblemente, caracteres especiales
- ✓ **Logueo de sesiones:** Es fundamental bloquear la sesión al ausentarse para proteger la información sensible de los ciudadanos en los sistemas de información.
- ✓ **Procedimientos de cierre de sesión seguro:** Siempre se debe cerrar sesión al finalizar el turno para garantizar la seguridad y prevenir accesos no autorizados.



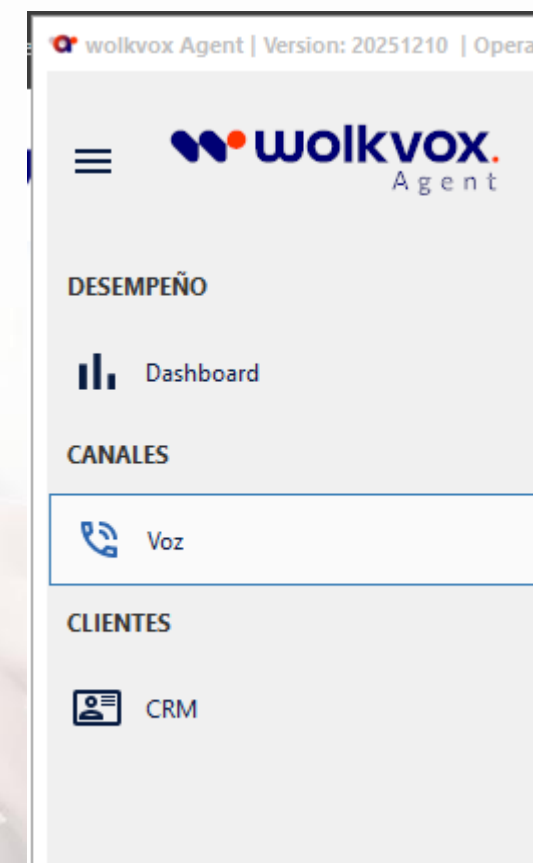
Interfaz de wolkvox Agent

Menú lateral izquierdo

Este menú principal permite acceder a distintas herramientas:

Tablero: Estadísticas generales, campañas, chats, llamadas e interacciones del usuario.

- ✓ Voz: Gestión del canal de voz y llamadas telefónicas.
- ✓ Chat: Administración de SMS, chats web y WhatsApp integrados.
- ✓ Interacciones: Manejo de correos electrónicos y redes sociales conectadas.
- ✓ CRM: Si el usuario tiene acceso a Wolkvox CRM, podrá gestionarlo desde aquí.



Interfaz de wolkvox Agent WEB



Acceso al Sitio Web:

Abre tu navegador recomendado Chrome

En la barra de direcciones, escribe la URL: <https://agentbox.wolkvox.com> y presiona Enter.

Formulario de Inicio de Sesión:

Al ingresar a la URL, se mostrará el formulario de inicio de sesión en el lado derecho de la interfaz.

Introducción del Nombre de Operación o Módulo:

Escribe el nombre de tu operación o módulo en el campo correspondiente en este caso **secretaria-de-salud**

Nota importante:

Si el nombre de la operación está mal escrito, aparecerá un mensaje indicando que la operación no existe.

Si la página no carga o muestra un error, verifica que la dirección IP esté habilitada contactando a tu administrador.

Haz clic en el botón “Continuar” para avanzar o en “Regresar” para modificar el nombre de la operación.

Ingreso de Usuario y Contraseña:

Introduce tu número de identificación de usuario en el campo "Usuario".

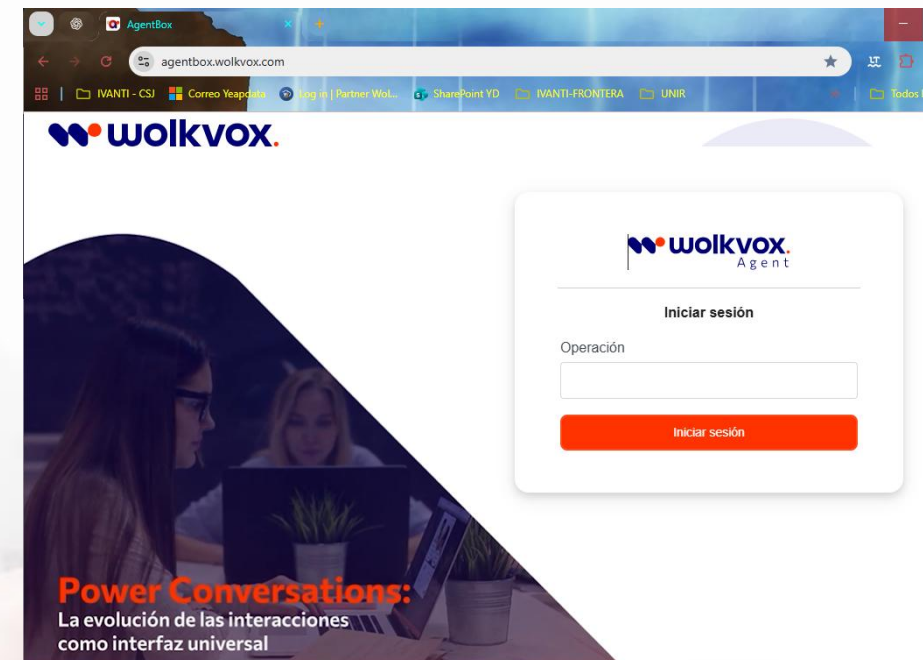
Escribe tu contraseña en el campo correspondiente.

Nota importante:

Si no tienes estos datos, contacta a tu administrador.

En caso de ingresar una contraseña incorrecta cinco (5) veces consecutivas, el acceso se bloqueará por tres (3) minutos. Este bloqueo es específico del dispositivo y no afecta tu dirección IP.

Haz clic en “Continuar” para iniciar sesión.



Interfaz de wolkvox Agent aplicación



Acceso a la aplicación Agentbox:

Ingresa a la aplicación instalada sobre el equipo agentbox.exe

Formulario de Inicio de Sesión:

Al ingresar a la app, se mostrará el formulario de inicio de sesión en el lado derecho de la interfaz.

Introducción del Nombre de Operación o Módulo:

Escribe el nombre de tu operación o módulo en el campo correspondiente en este caso **secretaria-de-salud**

Nota importante:

Si el nombre de la operación está mal escrito, aparecerá un mensaje indicando o que la operación no existe.

Si la página no carga o muestra un error, verifica que la dirección IP esté habilitada contactando a tu administrador.

Haz clic en el botón “Continuar” para avanzar o en “Regresar” para modificar el nombre de la operación.

Ingreso de Usuario y Contraseña:

Introduce tu número de identificación de usuario en el campo "Usuario".

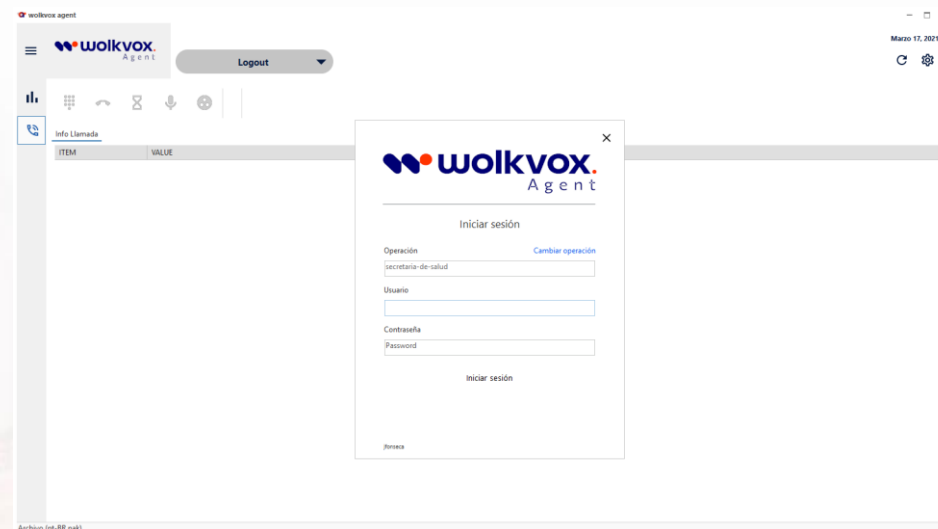
Escribe tu contraseña en el campo correspondiente.

Nota importante:

Si no tienes estos datos, contacta a tu administrador.

En caso de ingresar una contraseña incorrecta cinco (5) veces consecutivas, el acceso se bloqueará por tres (3) minutos. Este bloqueo es específico del dispositivo y no afecta tu dirección IP.

Haz clic en “Continuar” para iniciar sesión.

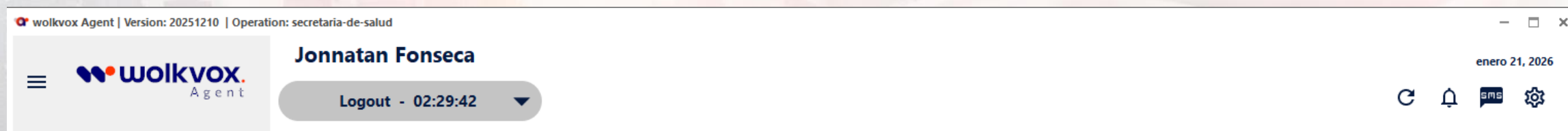


Interfaz de wolkvox Agent

Barra superior

Incluye herramientas y accesos rápidos:

- ✓ Estado del agente: Permite visualizar y cambiar el estado en tiempo real.
- ✓ Fecha actual: Muestra la fecha del sistema.
- ✓ Enviar mensajes: Acceso rápido para WhatsApp y SMS.
- ✓ Configuraciones: Ajustes de sonido, micrófono, cámara e Internet.
- ✓ Notificaciones: Alertas y mensajes importantes.
- ✓ Cerrar sesión: Salida segura del sistema.



Interfaz de wolkvox Agent

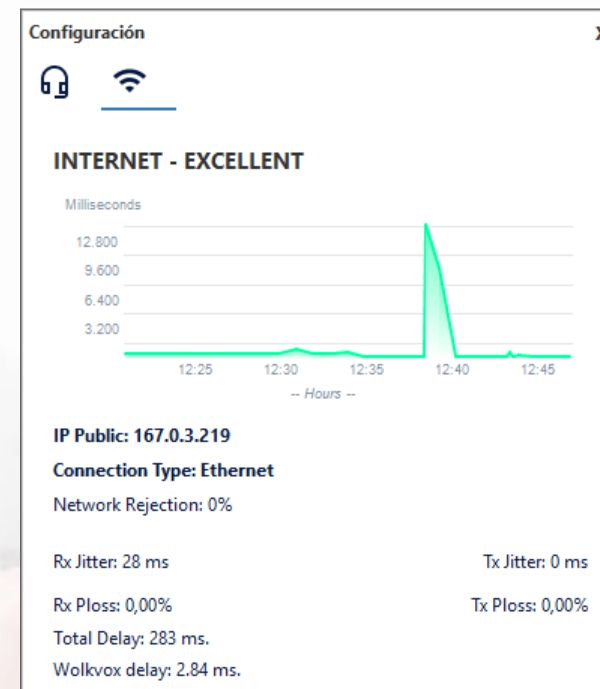
Barra superior

El agente puede revisar el estado de su conexión en tiempo real desde Wolkvox Agent:

1. Ir a Configuración (ubicada en la parte superior derecha).
2. Seleccionar la pestaña Propiedades de la conexión a Internet (Icono Ondas).

Esta sección muestra:

- ✓ Calidad actual de la conexión (indicado en la parte superior de la sección).
- ✓ Gráfica de latencia: muestras subidas, bajadas y picos de latencia a lo largo del tiempo.
- ✓ Dirección IP pública.
- ✓ Tipo de conexión (WiFi, cable, etc.).
- ✓ RX Jitter: mide la fluctuación de entrada en milisegundos.
- ✓ RX Ploss: porcentaje de pérdida de datos en la conexión.
- ✓ Con estas herramientas, se puede obtener una visión clara del comportamiento de la red y anticipar posibles fallos técnicos.



Interfaz de wolkvox Agent

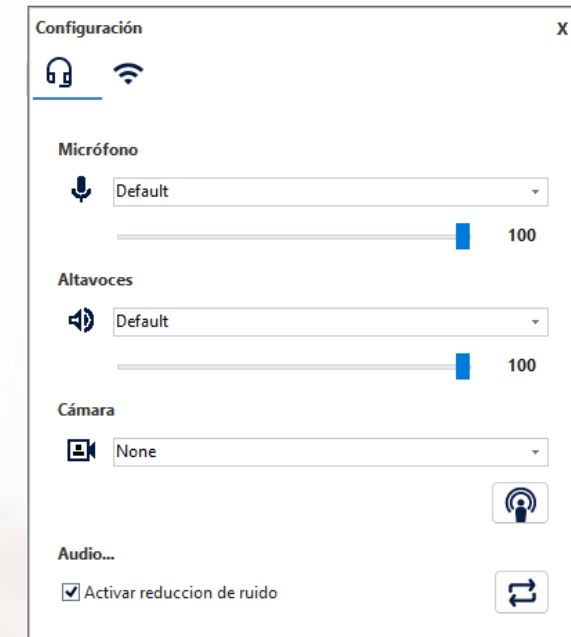
Barra superior

El agente puede revisar el estado de su conexión en tiempo real desde Wolkvox Agent:

1. Ir a Configuración (ubicada en la parte superior derecha).
2. Seleccionar la pestaña Propiedades de dispositivos de entrada y salida (Icono diadema).

Esta sección muestra:

- ✓ Altavoz: Selecciona el dispositivo de salida de audio desde el menú desplegable. Ajusta el volumen con la barra deslizante o ingresa un valor entre 0 y 100.
- ✓ Micrófono: Elige el micrófono que deseas utilizar desde el menú desplegable.
- ✓ Cámara: Si cuentas con una licencia de video activa, podrás seleccionar la cámara web disponible.
- ✓ Activar reducción de ruido: Opción para mejorar la calidad del audio durante las llamadas.
- ✓ Echo test: Graba un audio de 5 segundos para verificar el funcionamiento del micrófono y altavoces. Una vez finalizada la grabación, podrás escuchar el audio para evaluar la calidad del sonido.

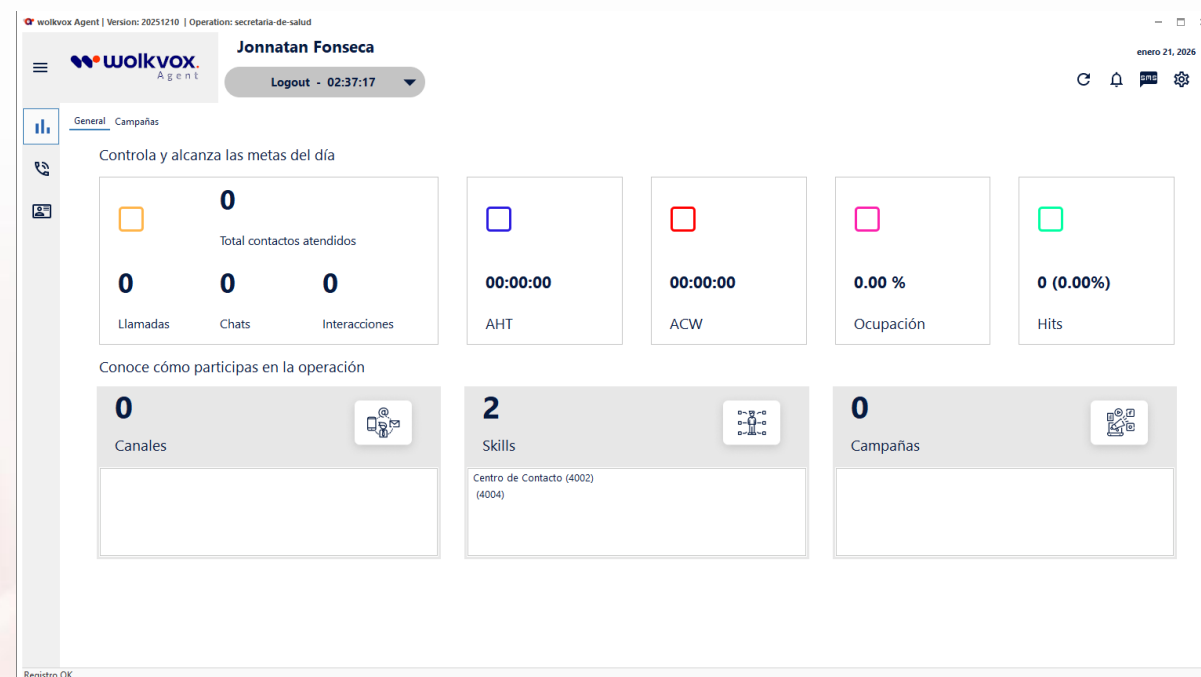


Interfaz de wolkvox Agent

Dashboard de wolkvox Agent

Muestra un tablero con información sobre la actividad diaria del agente, incluyendo:

- ✓ Total contactos atendidos
- ✓ AHT (Average Handle Time): Tiempo promedio de atención por contacto
- ✓ ACW (After Call Work): Tiempo dedicado a tareas después de la llamada
- ✓ Ocupación: Nivel de actividad del agente
- ✓ HITs: Indicador clave de éxito en la gestión de llamadas
- ✓ Participación en la operación: Datos segmentados por canales, skills y campañas

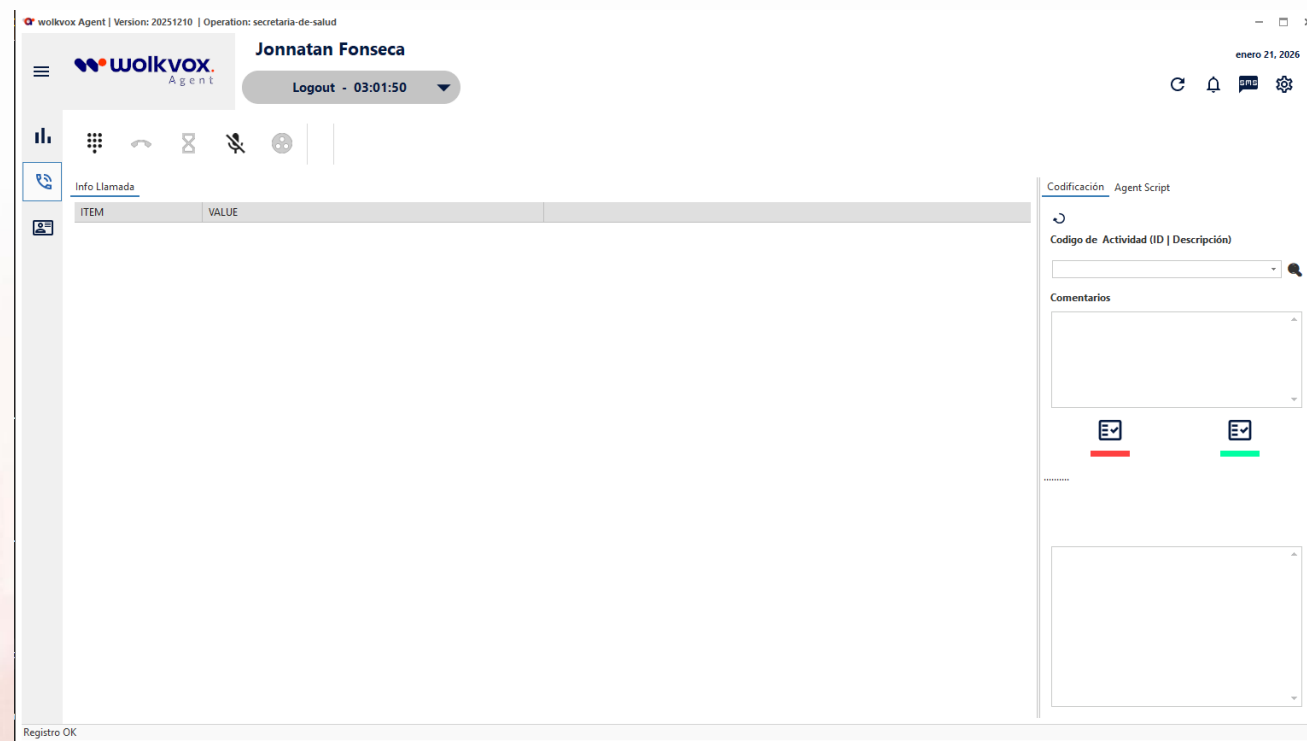


Interfaz de wolkvox Agent

Canal de Voz

Muestra un panel para hacer el proceso de con información sobre la actividad diaria del agente, incluyendo:

- ✓ Pad Telefónico
- ✓ Colgar
- ✓ Espera
- ✓ Silenciar
- ✓ Conferencia
- ✓ Codificación
- ✓ Agent Scripting

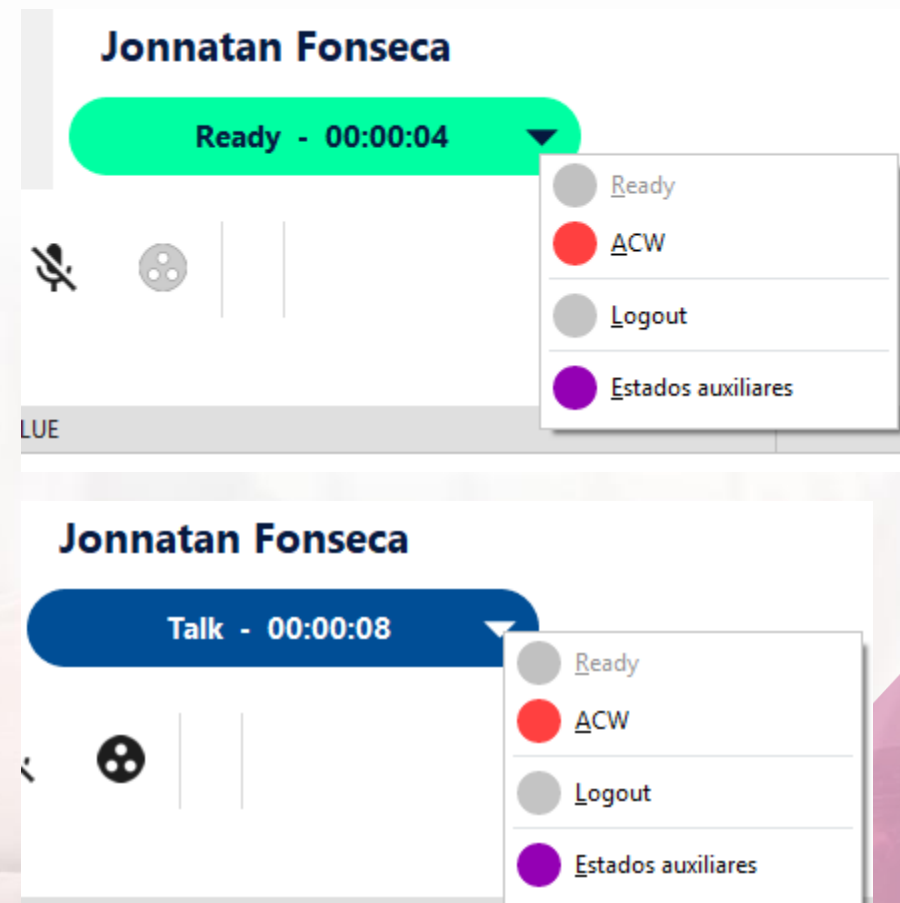


Interfaz de wolkvox Agent

Canal de Voz

Los estados en Wolkvox permiten visualizar qué actividad está realizando un agente en cada momento. Cada estado tiene un color y un propósito específico:

- ✓ Ready (Disponible - Verde): El agente está libre y listo para recibir o realizar llamadas.
- ✓ ACW (After Call Work - Rojo): El agente está tipificando una llamada después de finalizarla. Este estado se activa automáticamente y solo cambia cuando la llamada ha sido codificada.
- ✓ Logout (Desconectado - Gris): Indica que el agente ha salido de la plataforma.
- ✓ Estados Auxiliares (Violeta): Se utilizan para actividades no productivas, como descansos, capacitaciones o pausas activas. Estos estados son creados y gestionados por el responsable del equipo. Ejemplos incluyen: break, capacitación, almuerzo, cena, baño, entre otros.
- ✓ Talk (En llamada - Azul): El agente está en una conversación activa. Al finalizar la llamada, el sistema cambia automáticamente el estado a ACW para la tipificación.

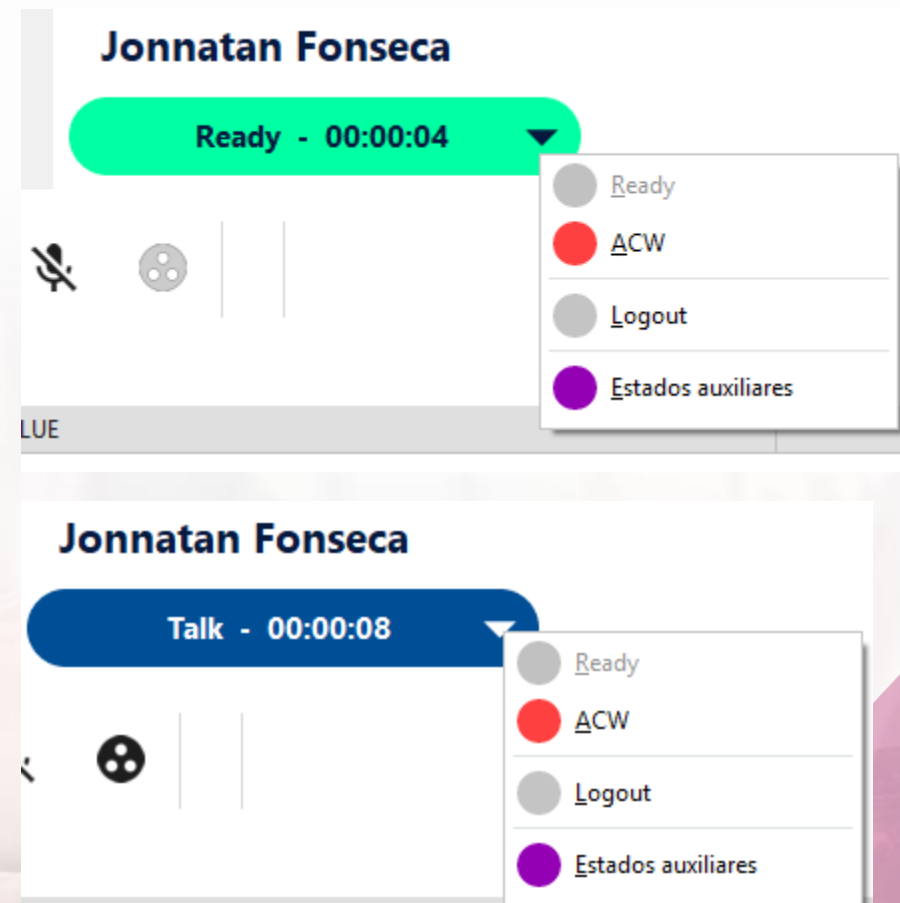


Interfaz de wolkvox Agent

Canal de Voz

Los estados en Wolkvox permiten visualizar qué actividad está realizando un agente en cada momento. Cada estado tiene un color y un propósito específico:

- ✓ Ready (Disponible - Verde): El agente está libre y listo para recibir o realizar llamadas.
- ✓ ACW (After Call Work - Rojo): El agente está tipificando una llamada después de finalizarla. Este estado se activa automáticamente y solo cambia cuando la llamada ha sido codificada.
- ✓ Logout (Desconectado - Gris): Indica que el agente ha salido de la plataforma.
- ✓ Estados Auxiliares (Violeta): Se utilizan para actividades no productivas, como descansos, capacitaciones o pausas activas. Estos estados son creados y gestionados por el responsable del equipo. Ejemplos incluyen: break, capacitación, almuerzo, cena, baño, entre otros.
- ✓ Talk (En llamada - Azul): El agente está en una conversación activa. Al finalizar la llamada, el sistema cambia automáticamente el estado a ACW para la tipificación.



Práctica guiada

1. Ejercicio personalizado

Los TARM deberán iniciar sesión desde el aplicativo o por web cambiar de estados y hacer procesos de llamadas simultaneas y transferencias asistidas.

2. Dominio de la barra de telefonía

A través de una llamada de prueba, los TARM aprenderán a utilizar funciones avanzadas como transferencias, conferencias o poner en espera.

3 . Retroalimentación

Se ofrecerá feedback individual para ayudar a los TARM a reforzar procesos puntuales en el buen manejo de la herramienta.

4. Evaluación de desempeño

Se establecerán algunos escenarios para confirmar la adopción del uso del servicio de voz en la plataforma.



MODULO 2

¿Qué es Agent Scripting?



- ✓ Es un **guion interactivo en pantalla** que guía al agente durante la llamada. Acceso rápido a las pantallas más usadas durante la llamada.
- ✓ Es un **guion interactivo en pantalla** que guía al agente durante la llamada.

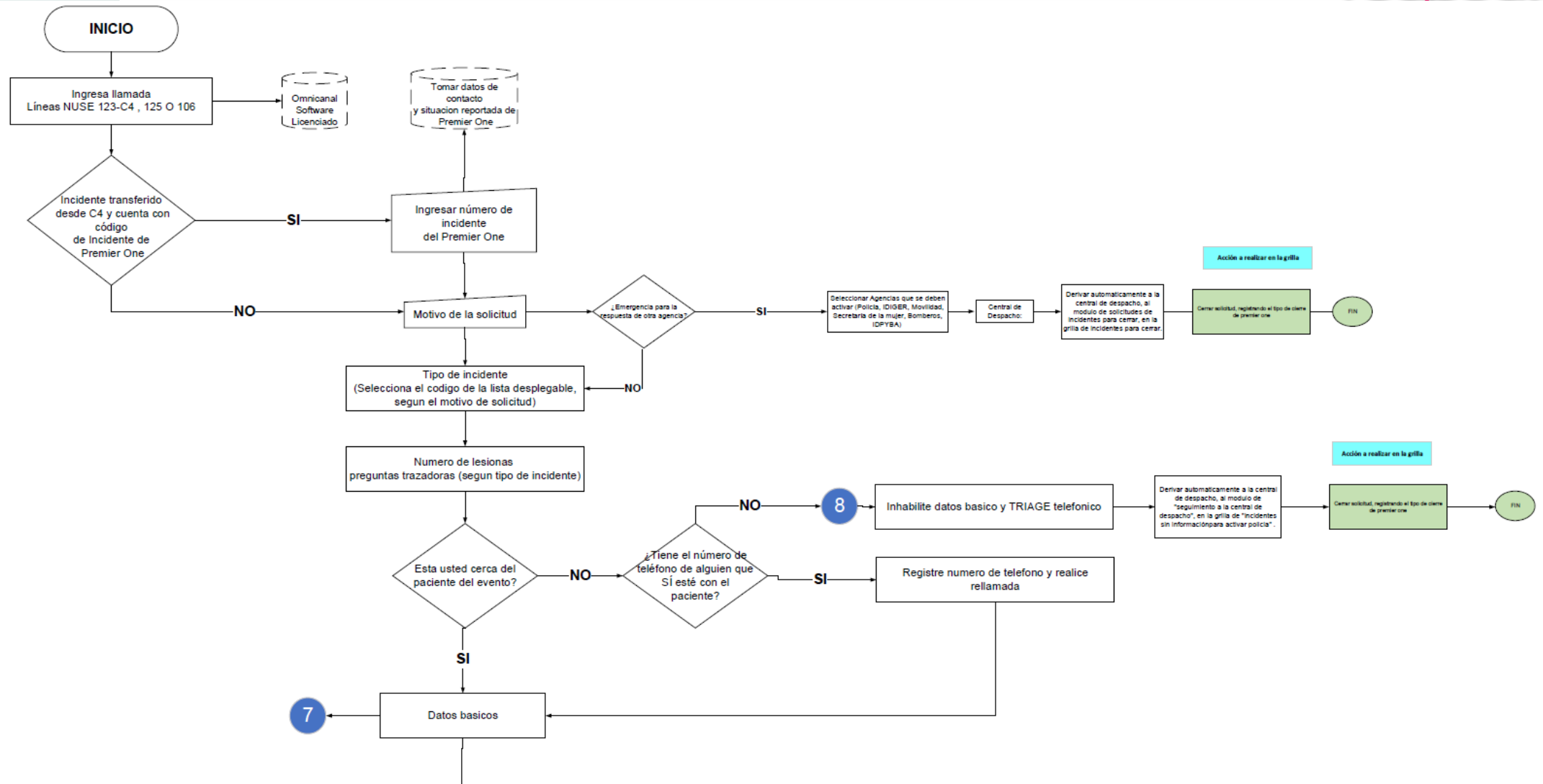
Cómo ayuda al agente

- ✓ Entrega un paso a paso claro para manejar la llamada.
- ✓ Evita que el agente tenga que memorizar todo el flujo.
- ✓ Facilita que la información quede lista para el CRM y los reportes.

A screenshot of a web-based "Agent Script" interface. The interface is titled "Codificación Agent Script" at the top. It features a sidebar menu on the left with a hamburger icon. The main content area contains several form fields: a dropdown menu for "Cuenta con codigo de incidente de PremierOne?" with "No" selected; a text input field for "Consecutivo Premier One"; a text input field for "Motivo de la solicitud"; a text input field for "Teléfono"; a dropdown menu for "Tipo de incidente" with "613 Inconsciente" selected; a dropdown menu for "Numero de lesionados" with "1 víctima" selected; and a dropdown menu for "Emergencia de otra agencia?" with "No" selected. The interface is clean and modern, with a white background and grey borders for the form fields.

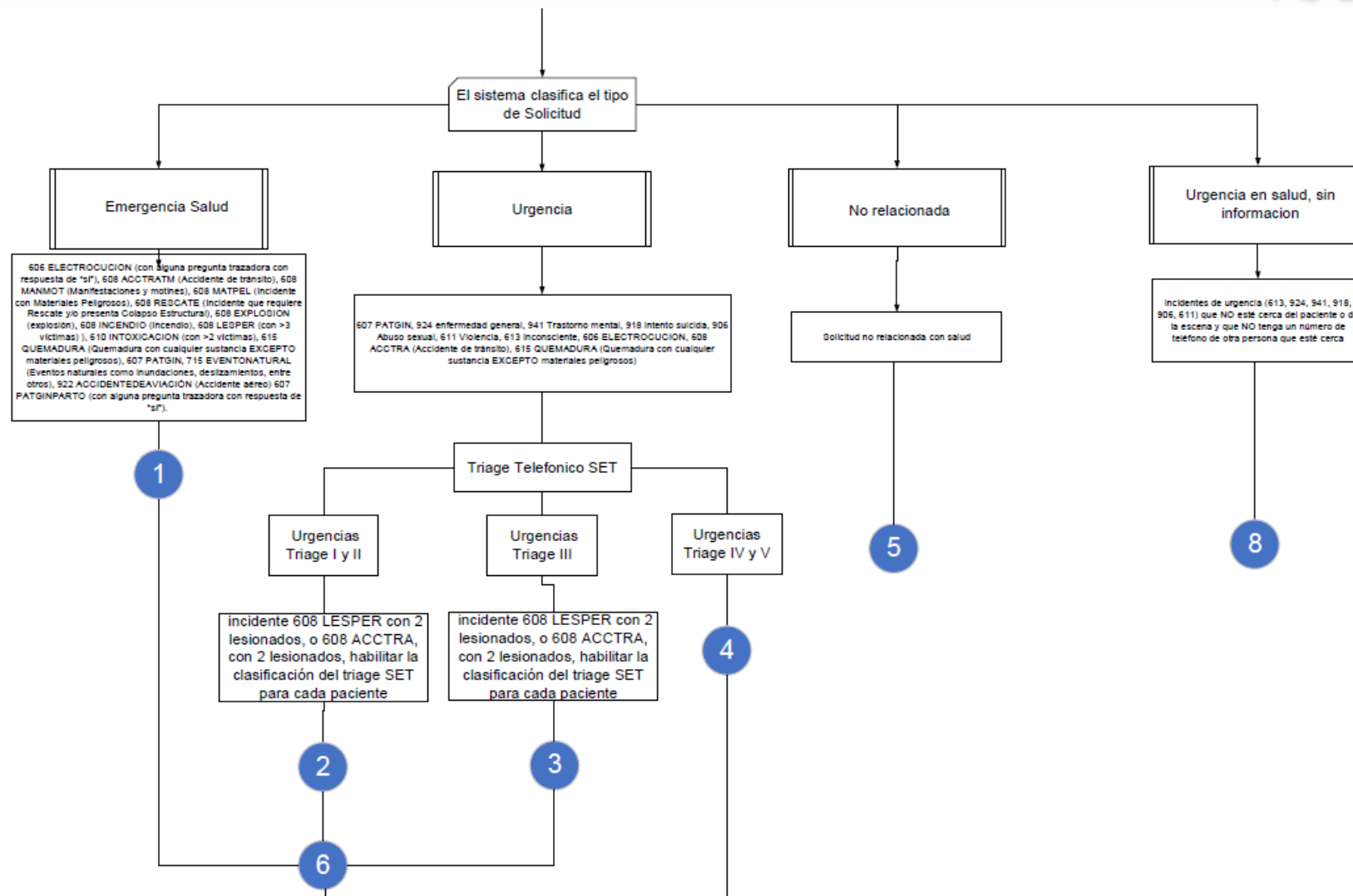
Flujo derivaciones Agent Scripting

Diagrama Principal

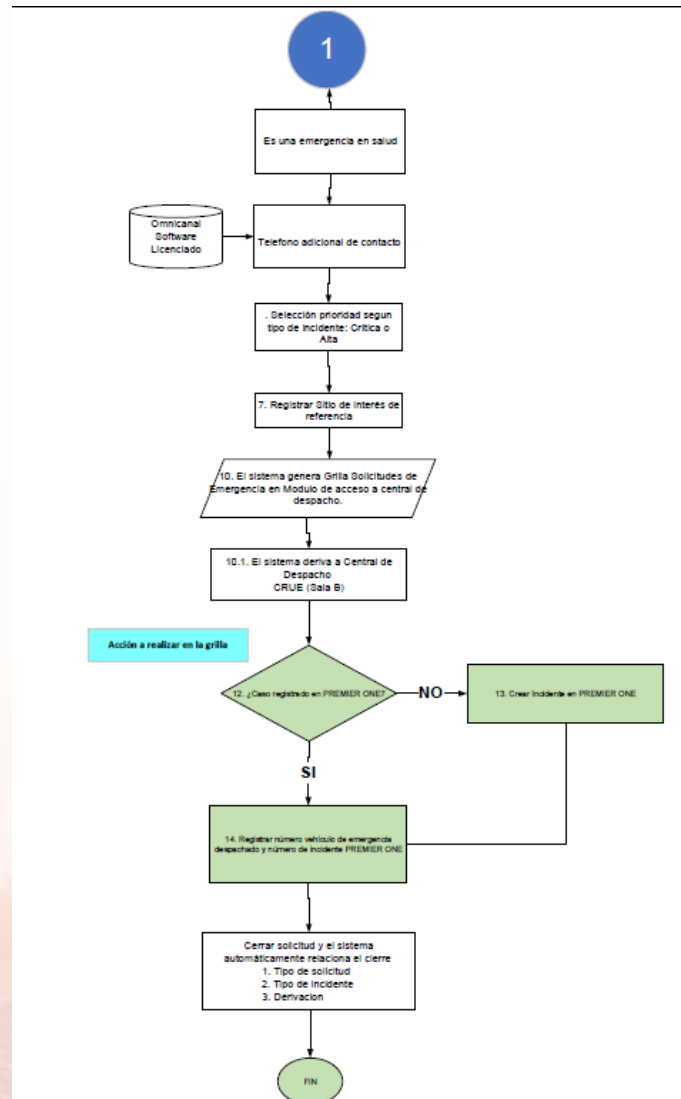


Flujo derivaciones Agent Scripting

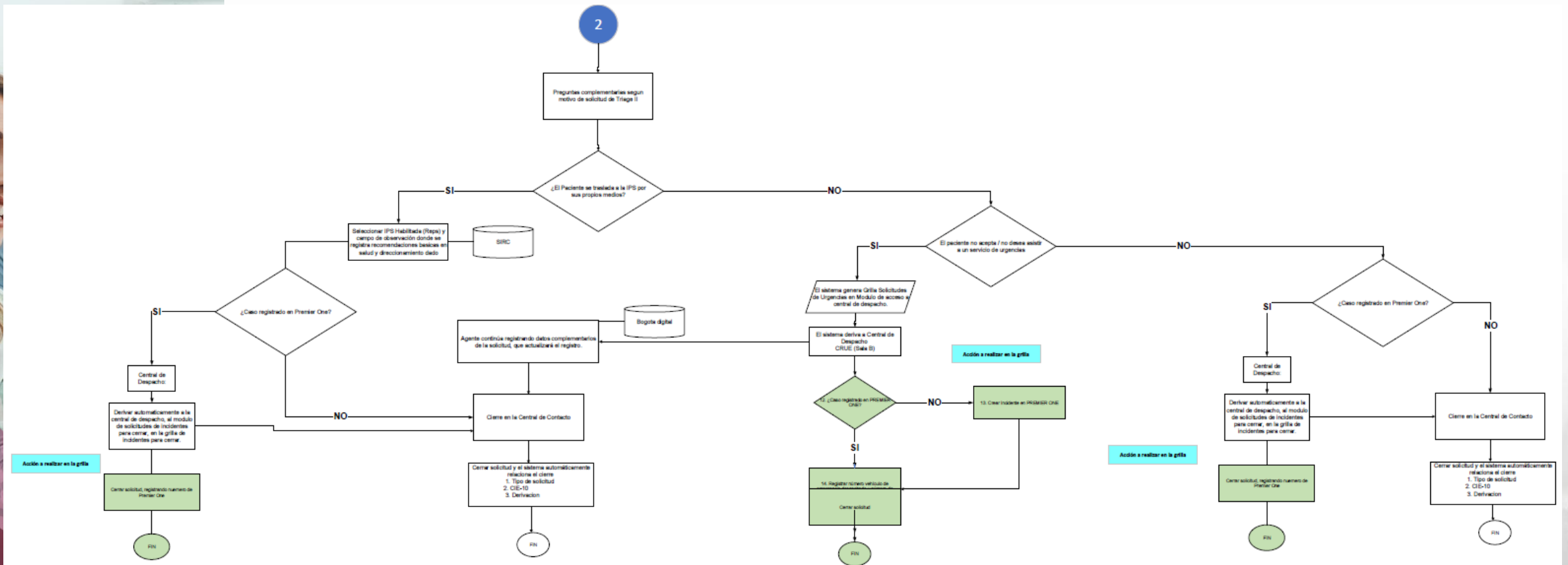
Diagrama Principal



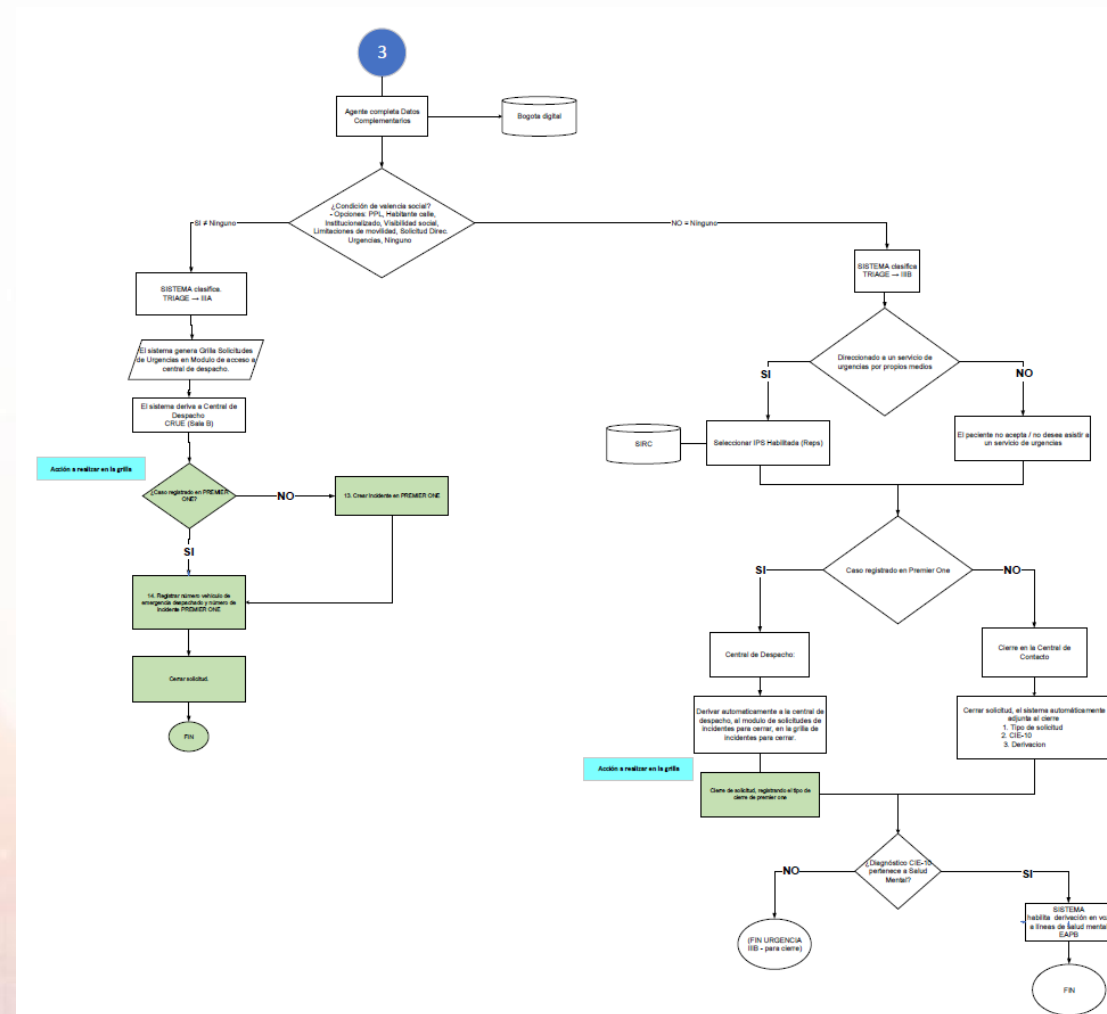
Flujo derivaciones Agent Scripting Tipo de solicitud Emergencia



Flujo Agent Scripting Tipo de solicitud Triage I y II



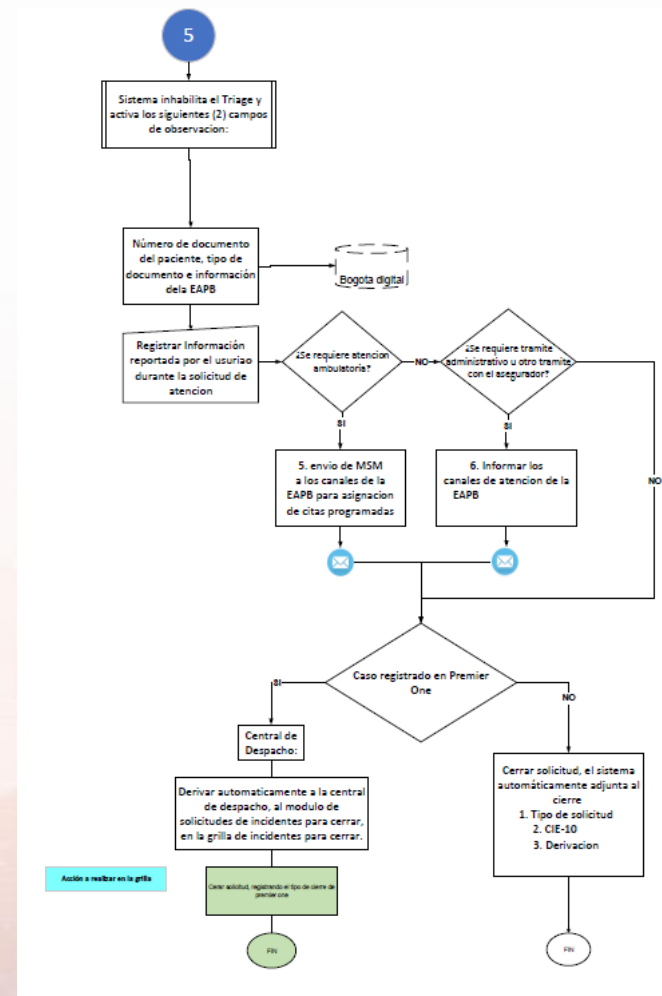
Flujo Agent Scripting Tipo de solicitud Triage III



A vertical photograph showing a woman and a man in an office setting. The woman, on the left, is smiling broadly and raising her right fist in a celebratory gesture. She is wearing a light blue and white striped shirt. The man, on the right, is also smiling and has his mouth open as if cheering or shouting. He is wearing a light blue button-down shirt. They are both looking towards the left side of the frame. In the foreground, there is a desk with some papers and a pair of glasses. The background is slightly blurred, showing office furniture and a window.



Flujo Agent Scripting Tipo de solicitud no relacionada



MODULO 3

¿Qué es el CRM de Wolkvox?



The screenshot shows the Wolkvox CRM interface. At the top, there's a browser address bar with the URL "crm0001.wolkvox.com/apps/perf/#/cases/cases". Below the browser, there's a navigation bar with various icons and a user profile for "Jonnatan Fonseca" (secretaria-de-salud). The main section is titled "Casos" and includes a search bar, filter buttons for "Vige.0", "Por V.0", and "Venc.4", and a "Filtros" dropdown. Below this is a table of cases.

	Identificación del Caso	Tipo de caso	Estado	Prioridad	Nombre del llamante	Nombre del paciente	Cuenta con Numero P1	Numero de P1	Tipo de Incidente	Numero de lesionados	Observaciones	Fecha de creación
☐	EMER-2026-00000001	Emergencias	Cerrado	Crítica	ANDRES		SI	CRU64984626	608 ACTRATM	Mayor o igual a 3 víctimas		2026-01-19 08:17:57

- ✓ Herramienta donde se almacena y consulta la información de ciudadanos/clientes.
- ✓ Permite gestionar casos, contactos y su historial de atención.

Qué ve el agente al ingresar al CRM

- ✓ Menú principal con los módulos habilitados (Contactos, Casos/Tickets, etc.).
- ✓ Listado de registros (bandeja de casos o contactos).
- ✓ Barra de búsqueda para localizar información rápidamente.

Principios de uso para el agente

- ✓ Registrar información de forma clara, completa y veraz.
- ✓ Consultar antes de crear un nuevo caso para evitar duplicidades.
- ✓ Entender que “lo que no está en el CRM, no existe para la operación”.

Creación y consulta de casos

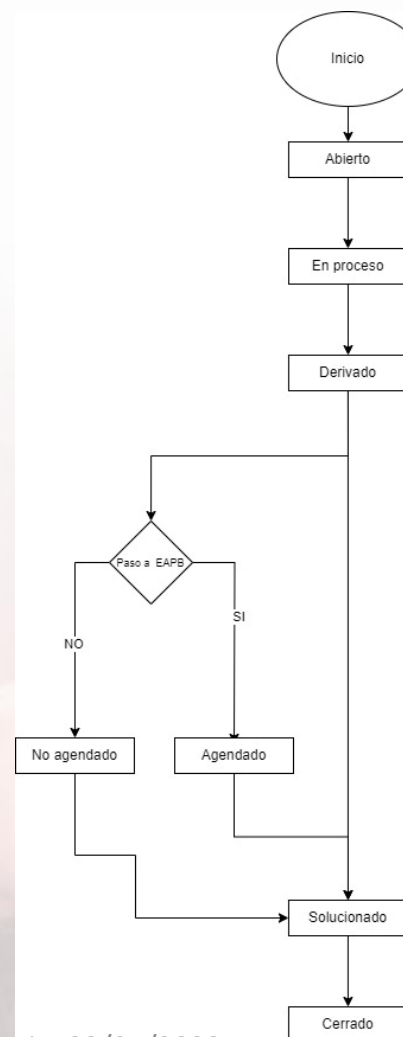
Ciclo de vida del caso

- ✓ Instrucción sobre como identificar, registrar y manejar los estados de los casos

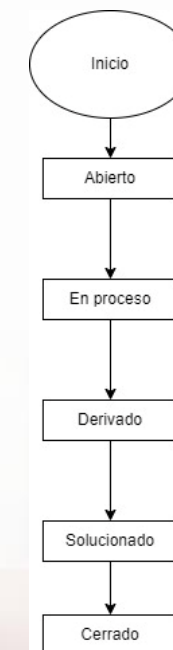
Uso adecuado de los campos

- ✓ Los TARM aprenden a completar correctamente campos principales como tipo de solicitud, descripción y prioridad para garantizar el manejo eficiente de los incidentes.

CICLO DE URGENCIAS



CICLO DE EMERGENCIAS



Gestión de casos



Casos

Buscar en módulo

Vige.0 Por V.0 Venc.4

Filtros avanzados

+ Crear registro

Todos los casos

Navegación en el CRM

- ✓ Menú principal con los módulos visibles para el agente (Contactos, Casos/Tickets, etc.).
- ✓ Acceso rápido a las pantallas más usadas durante la llamada.

Búsquedas rápidas

- ✓ Búsqueda por teléfono (Caller ID o número de contacto).
- ✓ Búsqueda por documento de identidad.
- ✓ Búsqueda por nombre del ciudadano cuando no se tiene el número o el documento.

Acciones

Buscar Limpiar filtros

Urgencias

Nombre del campo

☐ Agencias Selecccionar

☐ Barrio Selecccionar

☐ Tipo de caso Selecccionar

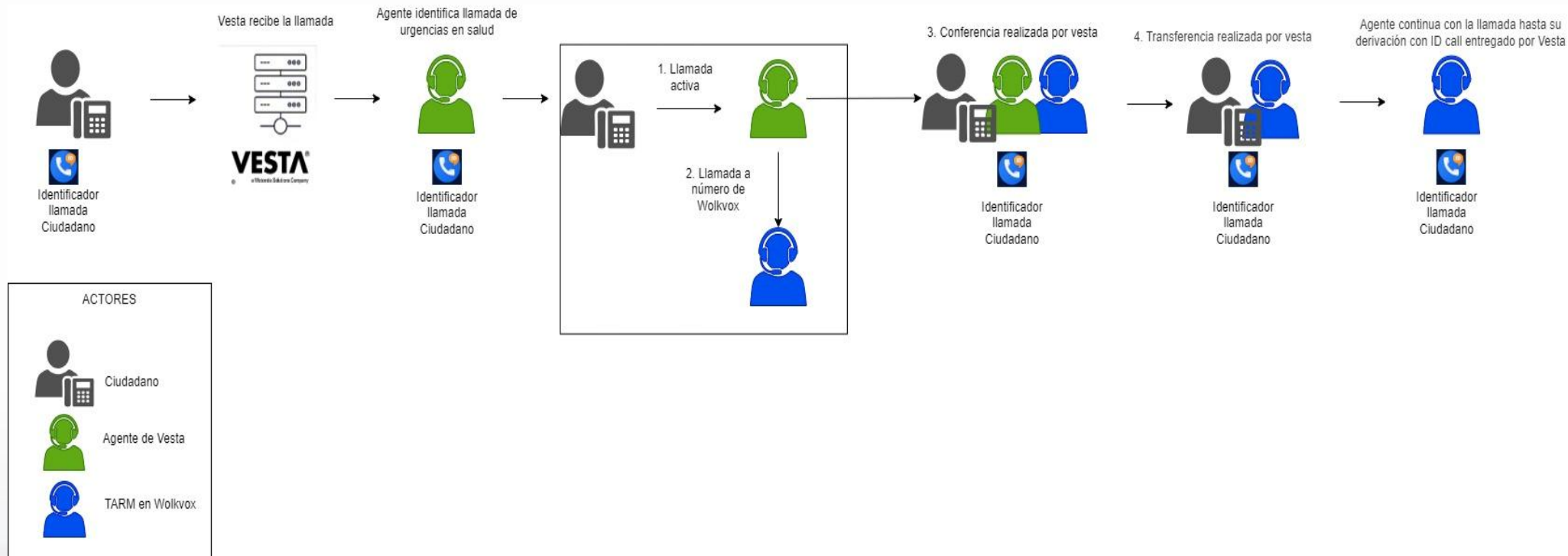
☐ Dependiente Selecccionar

☐ Dependiente de Selecccionar

☐ CIE SET Selecccionar

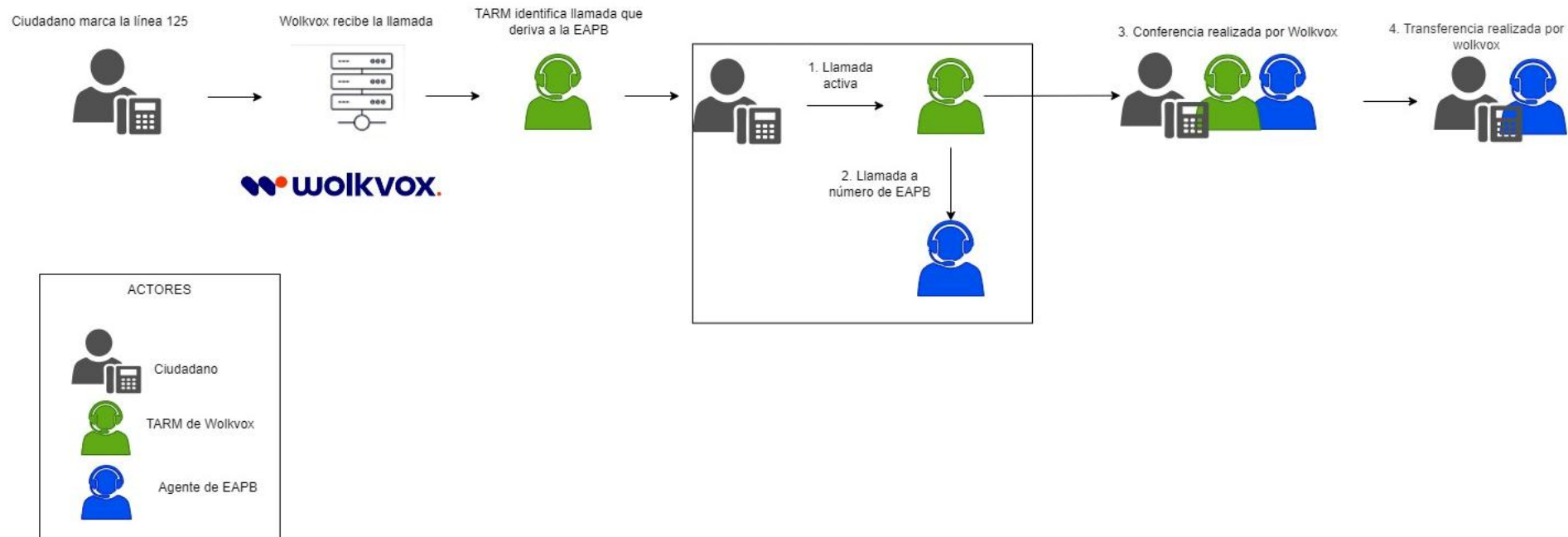
☐ Ciudad Selecccionar

MODULO 4



Flujo de llamada: Del ciudadano al comunicarse a la Línea 123 o 106 con transferencia asistida.

- ✓ **Inicio:** El ciudadano llama a la línea 123 o 106. 123 o 106 recibe la llamada y un agente de Vesta o 106 atiende al ciudadano.
- ✓ **Identificación:** El agente de Vesta o 106 detecta que es una urgencia en salud y decide escalar el caso.
- ✓ **Llamada activa y marcación:** Sin colgar al ciudadano, el agente de Vesta realiza una segunda llamada al número de Wolkvox DID asignado para la marcación lo que traduce en generar una llamada saliente desde Vesta.
- ✓ **Contexto de caso:** Entre agentes generan el entendimiento y recopila información relevante "numero del llamante, Caso P1 y la información relevante que pudo recopilar".
- ✓ **Conferencia:** Vesta une ambas llamadas en una conferencia: ciudadano + agente de Vesta + agente de Wolkvox, para explicar el caso y asegurar una entrega correcta.
- ✓ **Transferencia asistida:** Vesta completa la transferencia, el agente de Vesta se retira y el agente de Wolkvox continúa la atención con el ciudadano, conservando el mismo identificador de llamada (ID Call) entregado por Vesta.



Flujo de llamada: Al requiere transferencia hacia una EAPB.

- ✓ **Inicio:** El ciudadano marca la línea 125. Wolkvox recibe la llamada y el ciudadano queda atendido por el TARM de Wolkvox.
- ✓ **Identificación:** El TARM de Wolkvox identifica que la solicitud debe ser derivada a la EAPB correspondiente, según el motivo de la llamada y/o criterios de clasificación definidos.
- ✓ **Llamada activa y marcación:** Con la llamada del ciudadano activa (sin colgar), el TARM realiza una segunda marcación al número de la EAPB, generando una llamada saliente desde Wolkvox hacia el agente de la EAPB.
- ✓ **Contexto del caso:** Una vez contestada la EAPB, el TARM y el agente de la EAPB alinean el entendimiento del caso y se comparte la información relevante recopilada (por ejemplo: datos del llamante, motivo, y cualquier detalle clínico/operativo disponible).
- ✓ **Conferencia:** Wolkvox une ambas llamadas en una conferencia: ciudadano + TARM de Wolkvox + agente de la EAPB, para explicar el caso y asegurar una entrega correcta sin pérdida de información.
- ✓ **Transferencia asistida:** Wolkvox completa la transferencia, el TARM se retira de la llamada y el agente de la EAPB continúa la atención directamente con el ciudadano.

Práctica guiada

1. Exploración y navegación total

Los ejercicios incluyen recorrer cada pantalla del script y comprender las opciones ofrecidas por las diferentes rutas.

2. Identificación de validación críticas

Se trabaja con campos obligatorios y formatos requeridos para entender las reglas del negocio.

3. Simulación de escenario diversos

Los participantes experimentan casos hipotéticos para entrenarse en diversas situaciones.



¿Preguntas?

**DISEÑAMOS
SOLUCIONES,
CONSTRUIMOS
CONFIANZA.**