



**X-Lite**  
**VOCALCOM**

## ¿Qué es X-Lite y Vocalcom?

X-lite es un softphone que permite hacer y recibir llamadas en el PC, esta herramienta se tiene que abrir primero para que nos brinde el numero de extensión.

Luego abriremos la herramienta de vocalcom, donde ingresaran las llamadas.

A continuación, veremos el paso a paso de la carga en gestión de vocalcom.

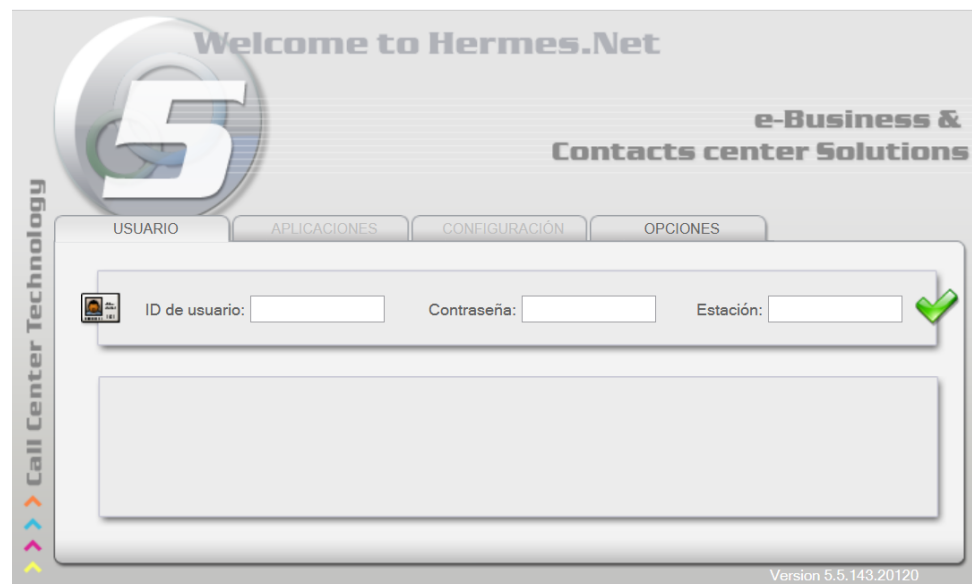
## Como los encontramos en la PC



Buscaremos en el escritorio este icono, una vez que damos click, nos arrojará el teléfono, es ahí donde tomaremos el número de 4 dígitos para luego colocarlo en vocalcom.



Luego abriremos desde el FIREFOX con el siguiente link:  
[https://cloud05.desol.com.ar/hermes\\_net\\_v5/admin/launcher/launcher.aspx](https://cloud05.desol.com.ar/hermes_net_v5/admin/launcher/launcher.aspx)



## Pasos de CONEXION

Aquí completamos los datos solicitados:

Haremos Clic en el tilde verde y nos abrirá la próxima pantalla



A screenshot of a login interface. It features three input fields: 'ID de usuario:' containing '1008', 'Contraseña:' containing four dots, and 'Estación:' containing '8105'. To the right of these fields is a green checkmark icon. A blue arrow points from the text above to the checkmark. Below the form, three blue arrows point upwards to the respective input fields.

Usuario

Contraseña

Estación

(verificamos cual es la  
estación en x-lite)

1º Planilla que nos aparece en cada llamada que realizamos.

00:00:04  
EN LÍNEA

BUZÓN DE VOZ

LLAMADAS ENTRANTES

Principal

Secund.

Perso

000

000

000

Powerd by

Vocalcom

LÍNEAS

DTME

REC

00:01

Línea 1

Línea 2

Llamadas entrantes

Llamadas salientes

Buzón de voz

ANSWERING MACHINE

EXT. LLAM

CONSULTA

EN ESPERA

COLGAR

TRANSFERIR

ESTADO

Ventanas

CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA

Salientes

Mettricas

TELÉFONO : 0111568662321

MEMORANDUM : Portabilidad\_20220422\_1615\_ITX\_LITORALMOVILCABA\_AC001\_PERSONAL

0111568662321

1008 - Caon, Lucia

CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMC

Speech

Oferta Comercial

Web Claro

Claro

Principal

Diferencia entre datos de base y cartera.

Datos de Base

Datos de Cartera

Portabilidad\_20220422\_1615\_ITX\_LITORALMOVILCABA\_AC001\_PERSONAL

Última Modificación:

Nombre

Apellido

Documento

Sexo

E-Mail

Negocio

Cuanto Gasta

Compañía

Segmento

Provincia

Localidad

Portabilidad

Migra Pre a Pos

B.A.F.

Línea Nueva

Guardar

Histórico de Contactos

Histórico de Ventas

Observación

Agregar

| Fecha y Hora        | Campaña Comercial | Tipo de Medio | Operador                | Observación | Tipo de Interacción |
|---------------------|-------------------|---------------|-------------------------|-------------|---------------------|
| 2021-12-15 13:48:51 | Portabilidad      | Saliente      | 1024 - Barraza, Silvina |             | Carga de Operador   |

F2 : ANSWERING MACHINE

F7 : EXT LLAM

F8 : CONSULTA

F9 : EN ESPERA

F10 : COLGAR

F11 : TRANSFERIR

F12 : ESTADO

Salir

Sistema

Ciente desconocido

CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA

0111568662321

Solicitar ayuda al supervisor

21:38

## 2º Completamos con todos los datos del TITULAR

00:00:11 Saliente: CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA

BUSCAR MENSAJES DEL SISTEMA

BUZÓN DE VOZ LLAMADAS ENTRANTES Principal Secund. Perso 000 000 000

Powerd by Vocalcom

LÍNEAS 00:00 Línea 1 Línea 2

Llamadas entrantes Llamadas salientes Buzón de voz EXT LLAM CANCEL BUSQUEDA

Salientes Metricas CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA

MODULO DE BUSQUEDA

0111522514511 1008 - Caon, Lucia

SIERRA, RODRIGO CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMC

Speech Oferta Comercial Web Claro

Principal

Datos de Base Datos de Cartera PSR1\_1170823919\_202204\_Sofia Gomez

Última Modificación: 2022-04-26 16:20:00

Nombre RODRIGO Apellido SIERRA Documento 18840381 Sexo M

E-Mail sierra\_rodrido@hotmail.com Negocio Cuanto Gasta Compañia Movistar

Segmento Pospago Provincia Capital Federal Localidad Devoto

Portabilidad Migra Pre a Pos B.A.F. Línea Nueva Guardar

Histórico de Contactos Histórico de Ventas

Observación Agregar

| Fecha y Hora        | Campaña Comercial | Tipo de Medio | Operador           | Observación | Tipo de Interacción |
|---------------------|-------------------|---------------|--------------------|-------------|---------------------|
| 2022-04-26 16:24:01 | Portabilidad      | Saliente      | 1008 - Caon, Lucia |             | Carga de Operador   |

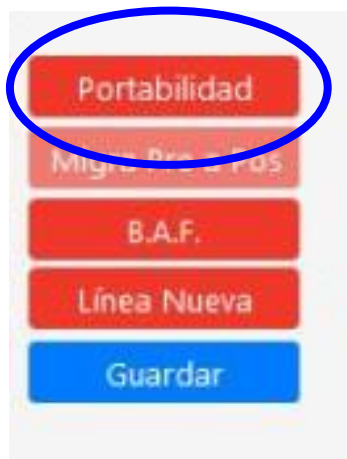
F7: EXT LLAM F10: CANCEL BUSQUEDA

Salir Sistema Modo de búsqueda CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA

Solicitar ayuda al supervisor 21:39

- ✓ NOMBRE Y APELLIDO
  - ✓ DNI (verificar)
  - ✓ MAIL
  - ✓ COMPAÑÍA
  - ✓ SEGMENTO (pospago – prepago)
  - ✓ PROVINCIA
  - ✓ LOCALIDAD
- LUEGO PONEMOS GUARDAR





Una vez completado los datos del cliente y guardado, HACEMOS clic en Portabilidad

Si tenemos ventas de líneas nuevas realizamos lo mismo, la carga de datos, guardar y luego seleccionamos LINEA NUEVA

Pasamos a la segunda pestaña y le damos clic en SIGUIENTE



| Fecha y Hora | Operador | Campaña Comercial | Finalizada |
|--------------|----------|-------------------|------------|
|              |          |                   |            |
|              |          |                   |            |

Volver Siguiente >>

- ✓ REPASO
- ✓ TIPO DOC (DNI)
- ✓ CALLE
- ✓ NUMERO
- ✓ CP
- ✓ FECHA DE NACIMIENTO



En esta parte vamos a ingresar el **Número que el cliente desea portar a Claro**, lo escribimos sin 0 ni 15. Una vez escrito hacemos **clic** en agregar y nos va a figurar agregada en el listado

The screenshot displays the Claro Lino Móvil system interface. At the top, the header shows the time 00:04:35 and the user 'Saliente: CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA'. Below this, there are status indicators for 'BUZÓN DE VOZ', 'LLAMADAS ENTRANTES' (000), and 'Principal', 'Secund.', 'Perso' (000). A 'CANC. BUSQUEDA' button is visible on the right. The main window is titled 'CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA' and contains a 'MODULO DE BUSQUEDA' section with various input fields like 'Segmento', 'Provincia', 'Localidad', 'Número', 'Piso', 'Departamento', 'CP', 'Fecha de Nacimiento', and 'Cuanto Gasta'. A large blue arrow icon points down towards the 'Portabilidades:' section. This section is circled in red and contains a table with columns: ID, Teléfono, Fecha y Hora, Plan Código, Vendedor, Tipificación, Detalle, Sub Detalle, and Estado. The table has one row of data. Below the table are buttons for 'Agregar', 'Eliminar', 'Gestionar', 'Línea Nueva', and 'Calificar'. The bottom of the interface shows a status bar with 'Salir', 'Sistema', and 'Modo de búsqueda: CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA'.

00:04:35 Saliente: CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA

BUZÓN DE VOZ LLAMADAS ENTRANTES Principal Secund. Perso 000 000 000

Powered by Vocalcom

EXT LLAM CANC. BUSQUEDA

Ventanas

Salientes Métricas

MODULO DE BUSQUEDA

Segmento Proveedor Provincia Capital Federal Localidad Devoto

Calle 12 de Vega (PH timbre 2) (r) Número 2047 Piso Departamento CP 1

Fecha de Nacimiento 1988-03-30 Cuanto Gasta Guardar

Plantilla PASATE A CLARO! Desde 30% Enviar

**Portabilidades:**

| ID      | Teléfono      | Fecha y Hora     | Plan Código | Vendedor        | Tipificación     | Detalle                            | Sub Detalle | Estado |
|---------|---------------|------------------|-------------|-----------------|------------------|------------------------------------|-------------|--------|
| 1480881 | 0111522514511 | 2022-04-26 16:16 | A020C       | 1008 - Caon, Lu | Sin Gestion BBOX | Verificacion Final Derivado a BBOX | Venta Nueva |        |

Agregar Eliminar Gestionar Línea Nueva Calificar

Tipificación de Gestión: Tipificación Detalle Sub Detalle

Observación Aguarde...

Modo de búsqueda: CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA

Salir Sistema Solicitar ayuda al supervisor 21:44

Luego de ingresar, seleccionamos en la lista y presionamos GESTIONAR

¡E A CLARO! Desde 30% X

Enviar

↓

| ID      | Tel         | Fecha y Hora | Plan Código | Vendedor       | Tipificación   | Detalle         | Sub Detalle   | Estado      |
|---------|-------------|--------------|-------------|----------------|----------------|-----------------|---------------|-------------|
| 1480881 | 01115225145 | 2022-04-26 1 | A020C       | 1008 - Caon, L | Sin Gestion BB | Verificacion Fi | Derivado a BB | Venta Nueva |

ión:

Detalle

Sub Detalle

Calificar

| Estado      | Operador ID | Operador Nombre | Fecha y Hora        | Tipificación     | Detalle                 | Sub Detalle     | Observación            |
|-------------|-------------|-----------------|---------------------|------------------|-------------------------|-----------------|------------------------|
| Venta Nueva | 1008        | Caon, Lucia     | 2022-04-26 16:23:57 | Sin Gestion BBOO | Verificacion Finalizada | Derivado a BBOO | Pre Venta verificada y |

Gestionar

Linea Nueva

Pasamos a la tercer pagina, vamos a cargar el **PLAN** que el cliente va a solicitar.

**Datos Generales:**  
Fecha Venta: 2022-04-26  
Segmento Actual: Pospago

**Plan y Producto:**  
Código Plan: A020C  
Tipo de SIM: Nano Sim

**Domicilio de Entrega:**  
Provincia: Capital Federal  
Localidad: Devoto  
Calle: av. lopez de vega (PH timbre 2) (marco)  
Número: 2047  
Piso:   
Dpto.:   
CP: 1  
Horario:   
Observación:   
Forma Pago: Contrafactura  
Cuotas: 1

**Códigos Adicionales:**  
Nro. Pedido:   
Pin Portabilidad:   
Pin Activa:   
SPN:   
SAP:   
SDS:   
Nro. Seguimiento:   
Guardar

| Producto: |         |
|-----------|---------|
| A020C     |         |
| A018C     | 1 GB    |
| A019C     | 3 GB    |
| A020C     | 5 GB    |
| A021C     | 8 GB    |
| A022C     | 15 GB   |
| ALI28     | 25 GB   |
| PPP18     | PREPAGO |

Los datos que se cargan en este sector son: **Segmento actual** (donde vamos a poner siempre pospago) **Código Plan** (presionamos y se despliega una pestaña con los planes) **Tipo de SIM** (siempre ponemos microsim) **Forma de pago** (siempre se pone contra factura) **Cuota** (tipeamos solo el numero 1)  
Luego de cargar esto, presionamos **guardar**

Una vez que ya le dimos guardar, vamos a bajar y presionamos en **verificar**

00:11:40  
BUSCAR

Saliente: CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA  
MENSAJES DEL SISTEMA

LÍNEAS  
00:00  
Línea 1 Línea 2

BUZÓN DE VOZ

LLAMADAS ENTRANTES  
Principal 000 Secund. 000 Perso 000

Powered by Vocalcom

Llamadas entrantes

Llamadas salientes

Buzón de voz

EXT LLAM

CANC BUSQUEDA

Ventanas

CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA

Salientes

Mettricas

CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA

MODULO DE BUSQUEDA

Observacion

Datos de Pago:  
Forma Pago:  Cuotas:

Códigos Adicionales:  
Nro. Pedido  Pin Portabilidad  Pin Activa  SPN  SAP   
SDS  Nro. Seguimiento

Guardar

Documentación Portabilidad

Verificaciones

Actualizar

Visualizar

| ID      | Operador | Código | Operador | Fecha y Hora | Estado     |
|---------|----------|--------|----------|--------------|------------|
| 1158502 | 1008     | Ca...  |          | 06 16:20:    | Finalizada |
|         |          |        |          |              |            |

<< Volver

Datos Actualizados.

Verificar

Actualizar Verificacion

Modo de busqueda

CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA

Salir

Sistema

Solicitar ayuda al supervisor

21:51

Una vez que dimos verificar pasamos a la última pestaña donde nos va aparecer todos los datos que cargamos.

En esta parte tenemos que tildar todos los cuadraditos que nos aparecen para que de esta forma podamos finalizar la gestión. En esta **parte repasamos los datos al cliente y el plan que va a adquirir**

**Datos Generales** PSR1\_1170823919\_202204\_Sofia Gomez

| Seleccione un NIM | ID | Telefono      | Nombre               | Apellido                          |                          |      |           |             |                          |
|-------------------|----|---------------|----------------------|-----------------------------------|--------------------------|------|-----------|-------------|--------------------------|
| 0                 |    | 0111531608865 | Silvana Natalia      | Andrada                           | <input type="checkbox"/> |      |           |             |                          |
|                   |    |               | Documento DNI        | 32864893                          | <input type="checkbox"/> |      |           |             |                          |
|                   |    |               | Fecha de Nacimiento  | 1987-01-05                        | <input type="checkbox"/> |      |           |             |                          |
|                   |    |               | Teléfono Alternativo |                                   | <input type="checkbox"/> |      |           |             |                          |
|                   |    |               | E-Mail               | natalialiterat@gmail.com          | <input type="checkbox"/> |      |           |             |                          |
|                   |    |               | Provincia            | Buenos Aires                      | CP                       | 1    | Localidad | Berazategui | <input type="checkbox"/> |
|                   |    |               | Calle                | Calle 116 (c.10 y c.11) (abajo ha | Número / Piso / Dpto     | 1021 |           |             | <input type="checkbox"/> |

**Oferta Comercial**

| Segmento Actual | Código Plan | Plan Descripción | Plan Tarifario | Tipo SIM | Precio |
|-----------------|-------------|------------------|----------------|----------|--------|
|                 |             |                  |                |          |        |
| Beneficios      |             |                  |                |          |        |

Cliente desconocido  
CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA

Acá es donde vamos a solicitarle la foto de frente y dorso del dni, y donde vamos a comentarles que en ese mismo momento les vamos a iniciar una conversación por **WhatsApp** y por ahí mismo les pasan la fotos del DNI



Una vez que ya tildamos todo, vamos a bajar y presionar finalizar para que esta forma pasemos a la parte de calificar.

|                                     |                          |                                     |          |        |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|----------|--------|
| Segmento Actual                     | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |          |        |
| Código Plan                         | Plan Descripción         | Plan Tarifario                      | Tipo SIM | Precio |
| Beneficios                          |                          |                                     |          |        |
| <input checked="" type="checkbox"/> |                          |                                     |          |        |

Verificaciones Adicionales

|                                                                        |                                     |                                                                              |                                     |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Recuerde entregar fotocopia legible de DNI (ambos lados).              | <input checked="" type="checkbox"/> | Se informa sobre liberación de equipo.                                       | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Debe firmar SPN Y SDS.                                                 | <input checked="" type="checkbox"/> | Recuerde no realizar modificaciones en la línea hasta que la misma se porte. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Recuerde que debe aclarar en la SPN el número de PIN recibido vía SMS. | <input checked="" type="checkbox"/> | Si corresponde, recuerde al cliente las vías de contacto.                    | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Observaciones                                                          |                                     |                                                                              |                                     |

Grabaciones

| ID      | Fecha y Hora        |
|---------|---------------------|
| 1160715 | 2022-04-27 18:47:51 |

<< Volver

Cancelar

Finalizar

Una vez que estamos en esta última pestaña, vamos a presionar **estado**, luego **venta** y por último hacemos clic para **calificar**

00:00:13 EN LÍNEA Saliente: CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA

BUZÓN DE VOZ LLAMADAS ENTRANTES Principal 000 Secund. 000 Perso 000

Llamadas entrantes Llamadas salientes Buzón de voz EXT LLAM

CONSULTA EN ESPERA COLGAR TRANSFERIR ESTADO

Es necesario cualificar en el estado actual. Seleccione el estado en las listas de estados.

VENTA DE ESTADOS VENTA

COMENTARIOS

HAGA CLIC AQUÍ PARA CUALIFICAR

Pre-Venta Portabilidad PSR1\_1170823919\_202204\_Sofia Gomez

Datos Generales:  
Fecha Venta 2022-04-25 Segmento Actual Pospago

Plan y Producto:  
Código Plan A019C Plan Descripción Control Limitrofes 11 \$2.100 Plan Tarifario 2.100 Ver Beneficios  
Tipo de SIM Nano Sim Precio del Producto 0

Domicilio de Entrega:  
☒ Domicilio de "Datos de Cliente" ☐ Otro Domicilio ☐ Retira en Punto de Venta

Provincia Buenos Aires Localidad La Tablada Calle miralla (auturias y ocampo)timbre con l  
Número 2170 Piso 1 Dpto. B CP 1 Horario

Observación

Datos de Pago:

Cliente desconocido CT\_PORTA\_VENDEDORES\_LITORALMOVILCABA

F7: EXT LLAM F8: CONSULTA F9: EN ESPERA F10: COLGAR F11: TRANSFERIR F12: ESTADO

Salir Sistema Solicitar ayuda al supervisor 21:56

# ¿COMO DIFERENCIAMOS PSR Y BASE?

**Portabilidad\_20220422\_1245\_ITX\_LITORALMOVILCABA\_AC001\_MOVISTAR** es un dato de base

Todo lo que diga PSR al comienzo son datos de referidos de otras unidades de negocios, pueden ser kioscos, distribucion, canal digital y vendedores de calle.

PSR1\_1170823919\_202204\_Milagros Maggiori

REFERIDO de canal digital, también podemos identificarlo con el correo electrónico que figure cargado [app@digital.com](mailto:app@digital.com).

PSR1\_1132579216\_202204\_portabilidad claro psr de calle, también en correo electrónico figura [a@a.com](mailto:a@a.com)

# AUXILIARES

The screenshot displays the lino móvil interface. At the top, a status bar shows a timer at 00:00:02, the state 'En espera', and 'MENSAJES DEL SISTEMA'. Below this, there are buttons for 'BUZÓN DE VOZ', 'LLAMADAS ENTRANTES' (with counts for Principal, Secund., and Perso), and 'Powerd by Vocalcom'. A 'VENTANAS' tab is visible on the right. The main area is titled 'Esperando una llamada' and 'Métricas'. A large white box in the center contains the text 'Esperando una llamada', 'Esperando en colas..... CT\_PORTA\_VENEDORES\_LITORALMOVILCABA', and the 'Hermes Net' logo. A 'v5.0 a' watermark is present. In the bottom left, a 'Pausa' menu is open, listing 'Break', 'Coaching', and 'WC' with their respective times. The 'Break' option is circled in red. The bottom status bar includes 'Salir', 'Sistema', a help icon, 'Solicitar ayuda al supervisor', and a clock showing 22:22.

**HACER UNA PAUSA**  
**BREAK**  
**COACHING**  
**WC = BAÑO**

Esperando una llamada

Esperando en colas..... CT\_PORTA\_VENEDORES\_LITORALMOVILCABA

**Hermes Net**

v5.0 a

**PAUSA (Todos los medios)**  
Selecione un código de pausa en la lista

| Pausa    |        |       |
|----------|--------|-------|
| Break    | 22:47  | -     |
| Coaching | 148:02 |       |
| WC       | 00:00  | Break |

Salir Sistema Solicitar ayuda al supervisor 22:22