



Turnero Provincial

Manual de uso y procedimientos

Módulo Asistencia Telefónica

Versión 1.0



Índice

Índice	2
Historial de revisiones	2
Módulo Asistencia Telefónica	3
1. Descripción	3
2. Secciones del módulo	3
2.1. Dar Turno Telefónico	3
2.2. Consultar Telefónico	4

Historial de revisiones

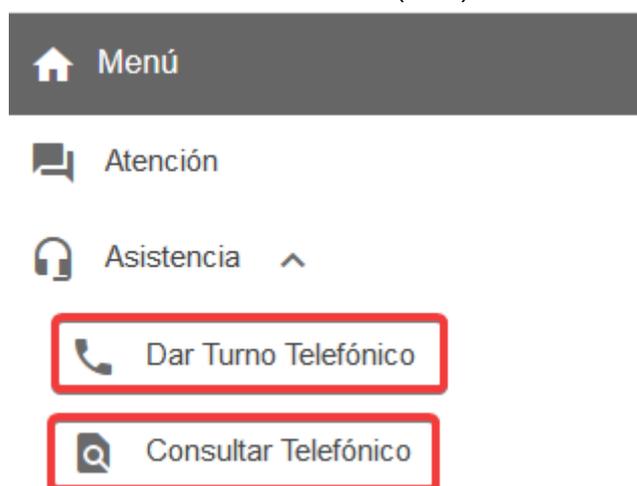
Revisión	Autor	Fecha	Descripción
1.0	Iván Mok	25/08/2021	Versión inicial del documento

Módulo Asistencia Telefónica

1. Descripción

El presente módulo permite visualizar y otorgar turnos bajo la modalidad “Telefónica”.

Se encuentra disponible dentro del menú, bajo la opción “Asistencia” y está disponible para todos los agentes con el rol “Asistencia Telefónica” (ATE).



El menú puede verse distinto dependiendo del conjunto de permisos que tenga el usuario activo

Como se mencionó en el Manual de uso - Modulo Usuarios, el rol “Asistencia Telefónica” es exclusivo para aquellos usuarios que operan el Call Center del Centro Cívico y no debe ser utilizado fuera de dicha circunstancia.

El equipo responsable de la aplicación se arroga el derecho de controlar y evaluar el cumplimiento de este ítem, eliminando el rol asignado incorrectamente en caso de ser necesario.

2. Secciones del módulo

2.1. Dar Turno Telefónico

Accesible desde el botón con el mismo nombre en el menú. Permite otorgar turnos de las agendas cargadas con la modalidad “Telefónica”. Funciona de modo similar a la opción “Dar un Turno” del módulo “Asistencia”, aunque incluye la selección del Centro de Atención a la hora de dar el turno. La información detallada se encuentra en [Manual de uso - Modulo Asistencia](#), sección 2.2.



2.2. Consultar Telefónico

Accesible desde el botón con el mismo nombre en el menú. Permite visualizar turnos de los centros de atención que utilizan la modalidad “Telefónica” (Para ello se debe contar con un convenio con el Call Center de la Provincia). Funciona de modo similar a la opción “Atención en Curso” del módulo “Supervisión”, aunque incluye el filtro del Centro de Atención a la hora de buscar los turnos. La información detallada se encuentra en [Manual de uso - Módulo Atención en Curso](#), sección 2.2.