

# Call Center

Esta opción de menú está disponible tanto a nivel de un espacio de trabajo, como a nivel de audiencias específicas, lo que cambia es el ámbito en el que afectan las consultas de información.

Esta funcionalidad está directamente relacionada con los envíos de tipo transaccional, y consiste en un módulo de consultas de información de un envío considerando el campo TRANSACTION\_KEY del sistema (para mayor información consulte el **Anexo B. Macros con las cuales trabaja TEA**). Este campo deberá ser incluido como parte de la plantilla para que el usuario lo reciba y tenga en cuenta para sus consultas. Para mayor referencia sobre la creación de plantillas, consulte la sección **Messages**.

Esta opción de menú se creó para que un usuario receptor de comunicados transaccionales de TEA pueda llamar a un centro de atención a clientes, y por medio de una clave o referencia (campo TRANSACTION\_KEY) pueda recibir apoyo para realizar actividades relacionadas con su envío previo. En la **Ilustración 382** se muestra un segmento de una plantilla personalizada con las macros correspondientes en **Messages**.

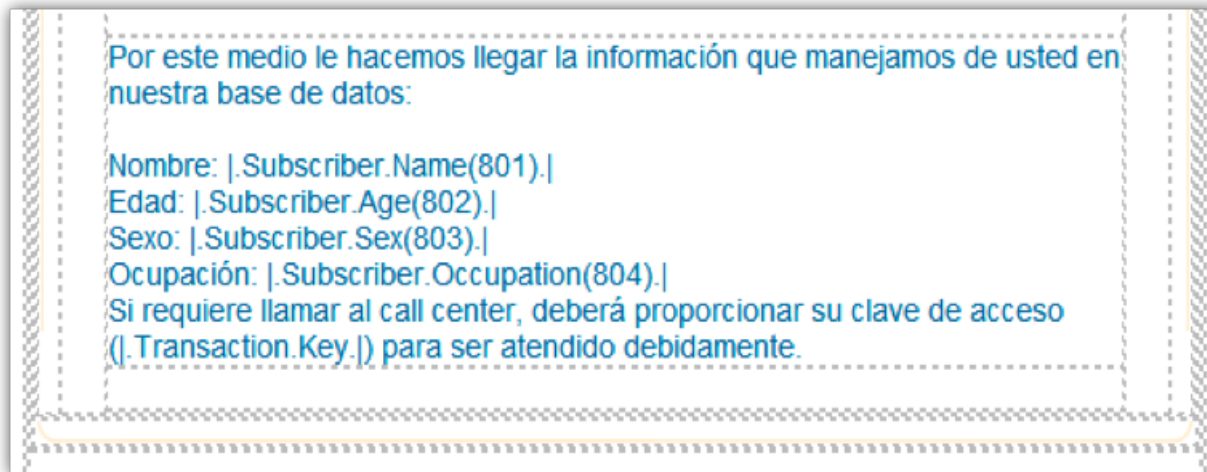


Ilustración 382. Segmento de plantilla personalizada con Clave de la transacción.

Al ingresar en esta opción de menú, en el área de trabajo se presentará la pestaña **Call Center**, como se puede observar en la **Ilustración 383**. Proporcione la clave de transacción y presione el botón **Search** para poder visualizar en el listado la información de los envíos realizados con esa clave.

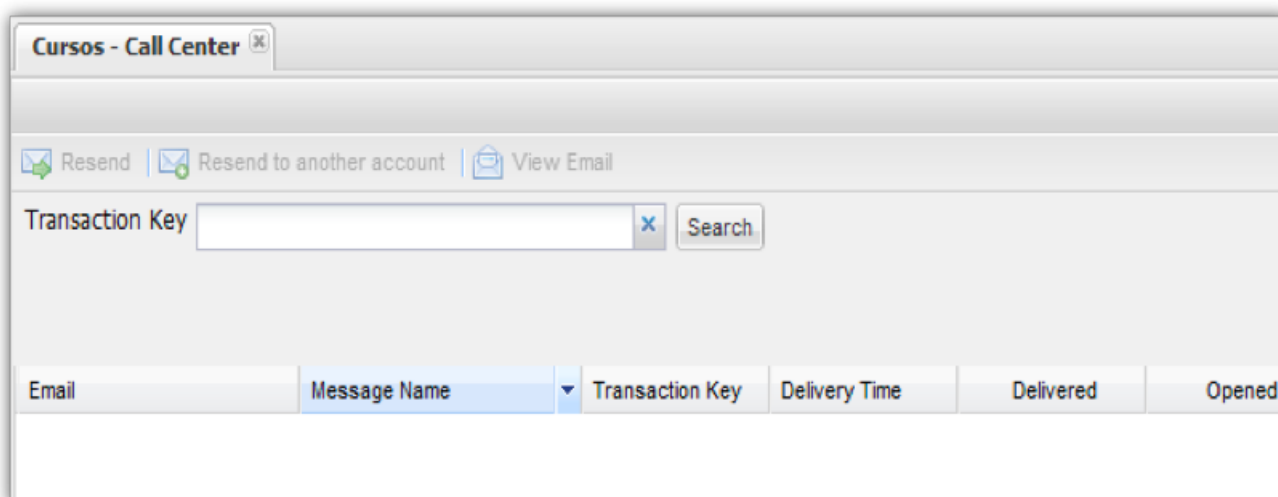


Ilustración 383. Pestaña Call Center.

En la pantalla mostrada en la Ilustración 384 se puede ver la información que proporciona el módulo sobre el envío realizado, la cual incluye:

- **Acciones recomendadas.** En este rubro se podrán indicar algunas recomendaciones de acción, las cuales dependerán del registro seleccionado; tales como el re-envío del comunicado.
- **Email.** Correo electrónico al cual fue enviado el comunicado.
- **Message Name.** Nombre del mensaje enviado.
- **Transaction Key.** Clave de la transacción consultado.
- **Delivery time.** Fecha y hora en la cual se llevó a cabo el envío.
- **Delivered.** Indicará de forma gráfica si el correo enviado fue exitosamente entregado.
- **Opened.** Indicará de forma gráfica si el correo enviado fue abierto por el destinatario.

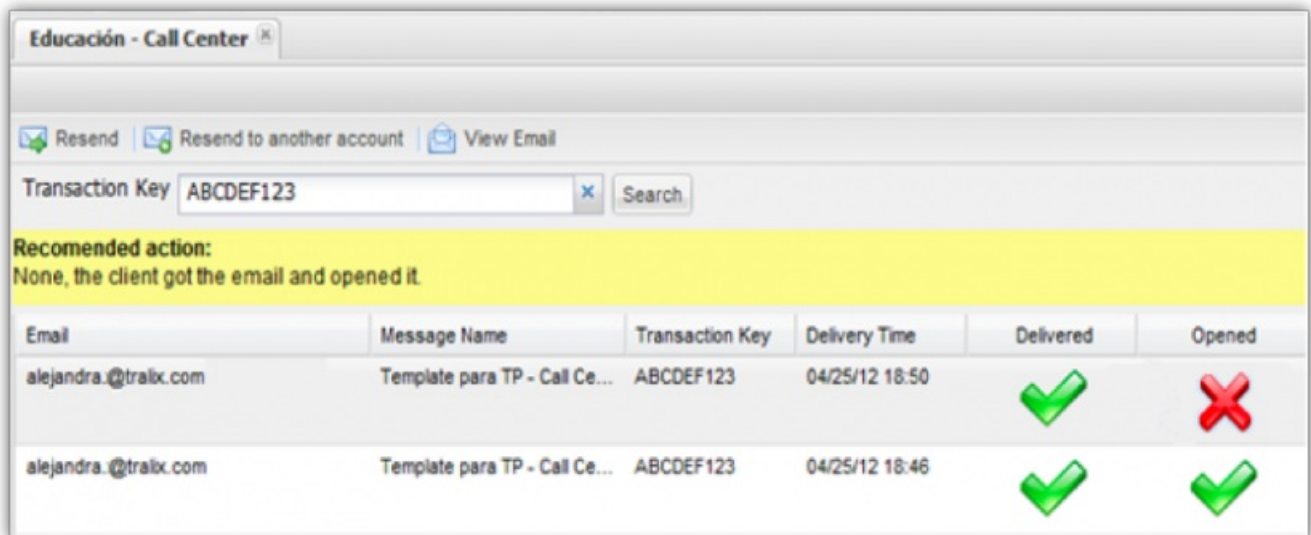


Ilustración 384. Listado de registros con la clave de transacción buscada.

En la parte superior izquierda de la pestaña en el área de trabajo, se presentan algunos botones, los cuales describen las acciones que se puede llevar a cabo con la información que se maneja en esta opción de menú.

- **Resend.** Al presionar el botón, se presentará la pantalla mostrada en la [ilustración 385](#), la cual le solicita confirmar el re-envío del comunicado a la cuenta de correo indicada.

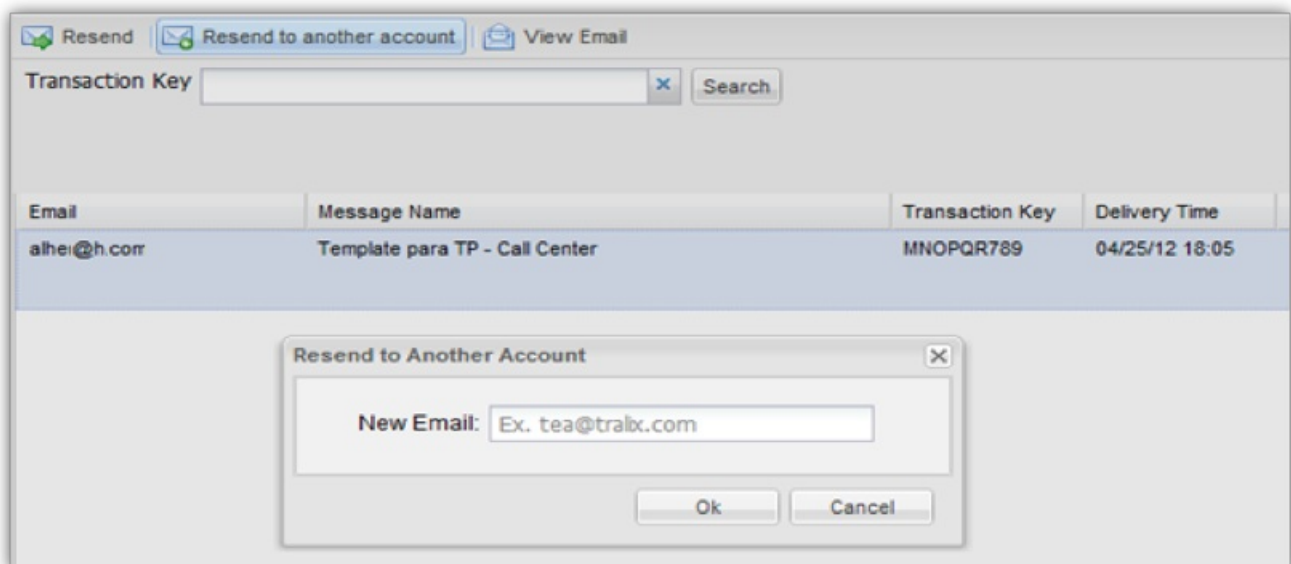
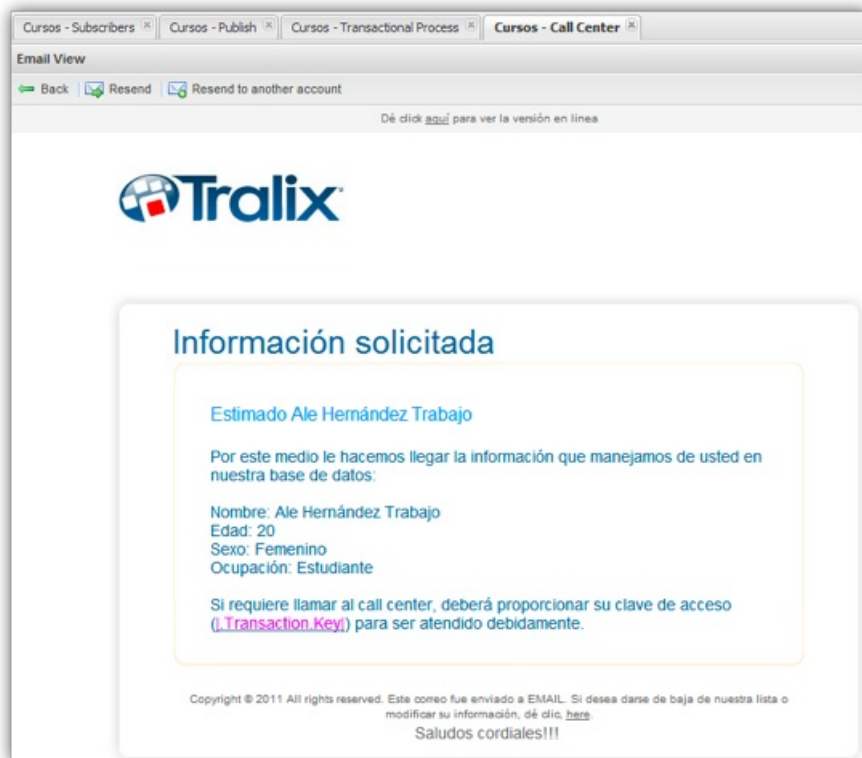


Ilustración 386. Selección de mes y año.

- **View email.** Con este botón podrá visualizar el correo electrónico tal como fue recibido en la cuenta de correo destinataria.



**Ilustración 387. Vista del correo electrónico.**

Desde esa pantalla, tendrá la funcionalidad de re-enviar el correo a la cuenta original, o bien, de enviar el correo a otra cuenta de correo, tal como se describió en esta misma sección.

🕒 Revision #87

★ Created Fri, Oct 4, 2019 3:12 PM by [Tralix México](#)

✎ Updated Tue, Sep 24, 2024 6:16 PM by [Admin Producto](#)