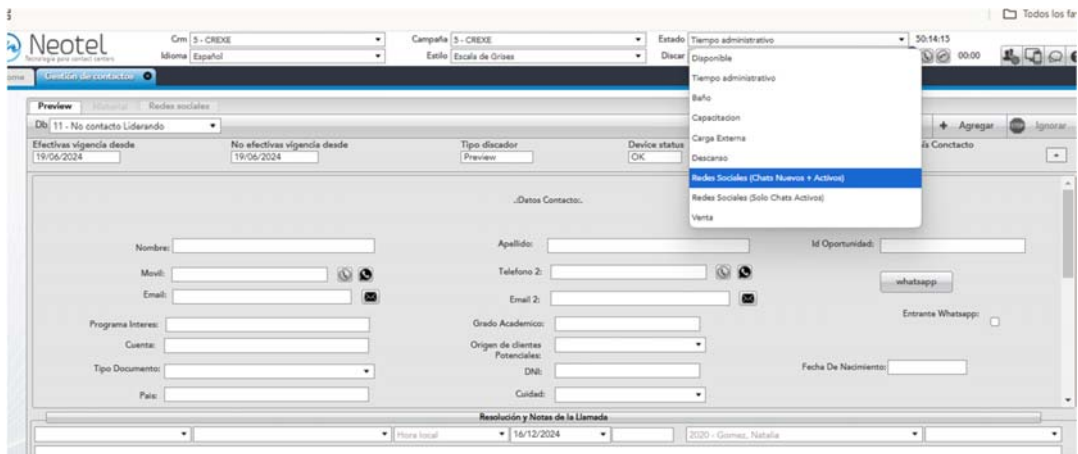


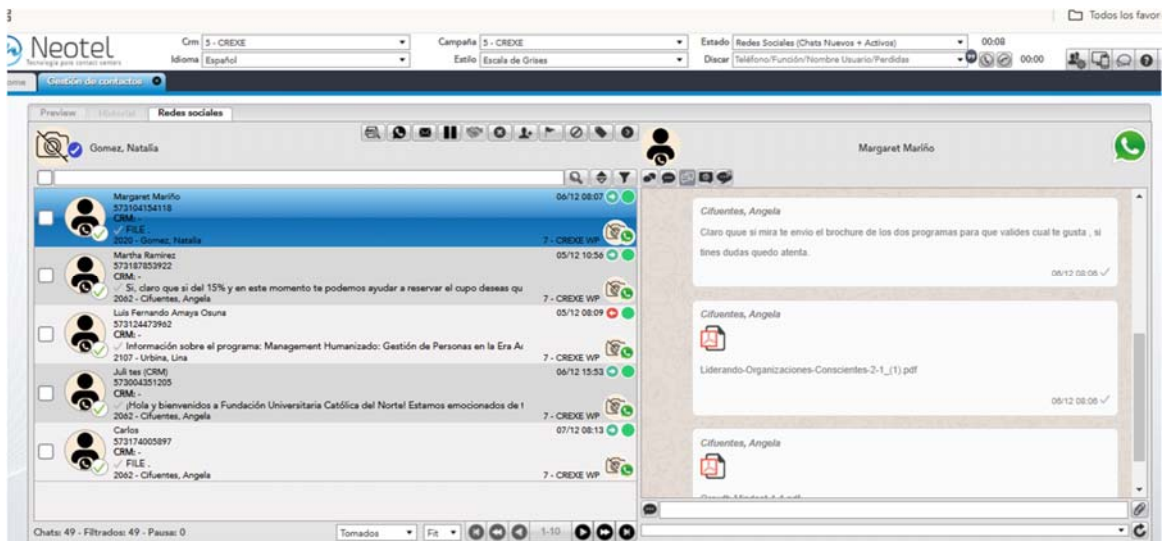
# Proceso de gestión por WSP NEOTEL

Al realizar las gestiones por WSP a través de NEOTEL tener en cuenta lo siguiente:

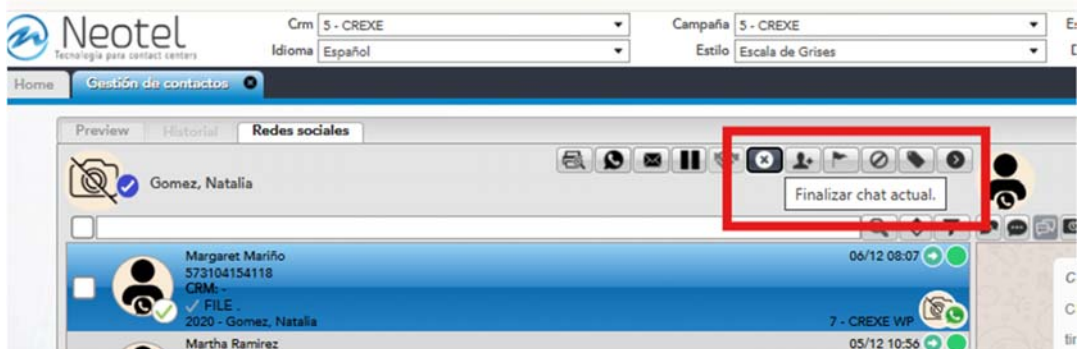
1. Posicionarse en el auxiliar correspondiente **Redes Sociales (chat nuevos + activos)** y no tener una ficha de contacto abierta en **preview** tal como muestra en la imagen.



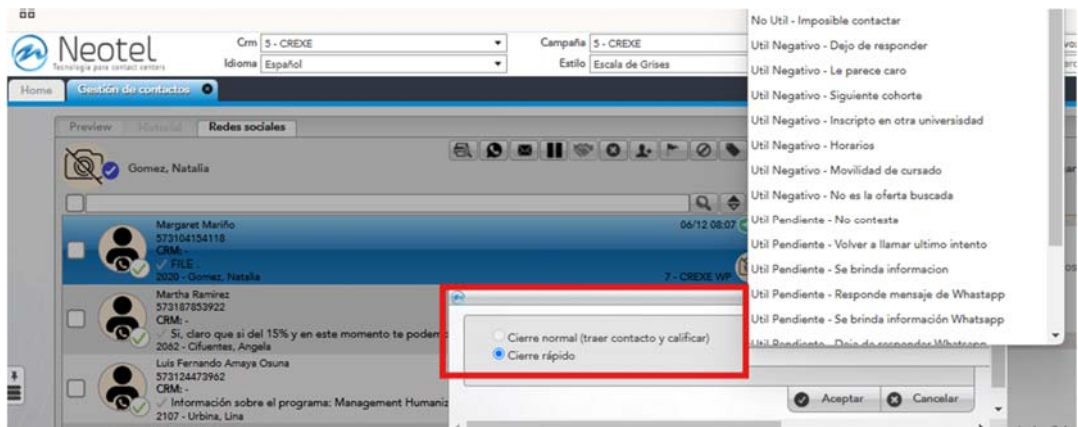
2. Ya en la pestaña **redes sociales**, seleccionar el chat a tipificar/cerrar:



3. Verificar que este habilitado el botón para cerrar el mismo según imagen



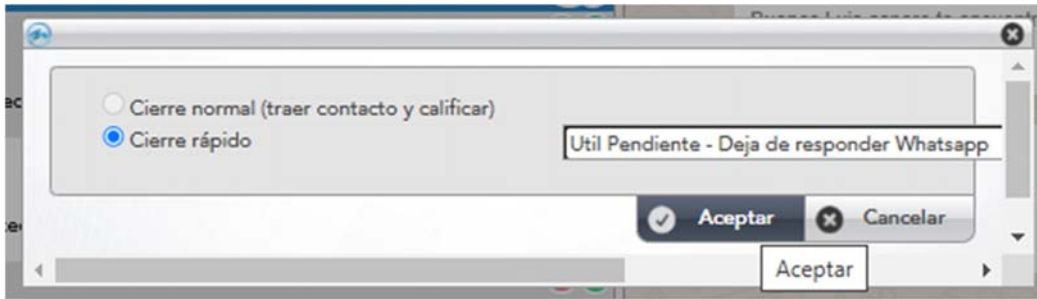
4. Una vez seleccionado, habilitara la siguiente opción, seleccionar cierre rápido y las tipificaciones correspondientes:



5. Recordar que las opciones correctas en tipificación son las siguientes:



6. Posicionarse en la opción **CIERRE RAPIDO** -TIPIFICACION QUE CORRESPONDA Y **ACEPTAR**.

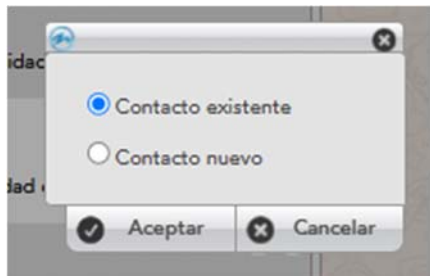


**En caso de que el chat deba asignarse a una base activa en CRM, realizar lo siguiente:**

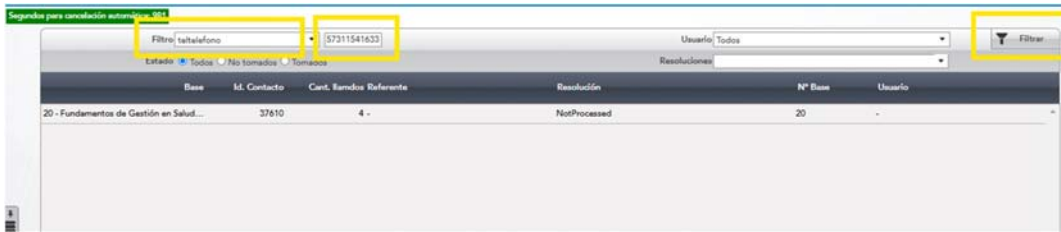
1. Copiar el numero de contacto y seleccionar el chat e ir al botón asociar contacto a una base, como muestra la imagen.



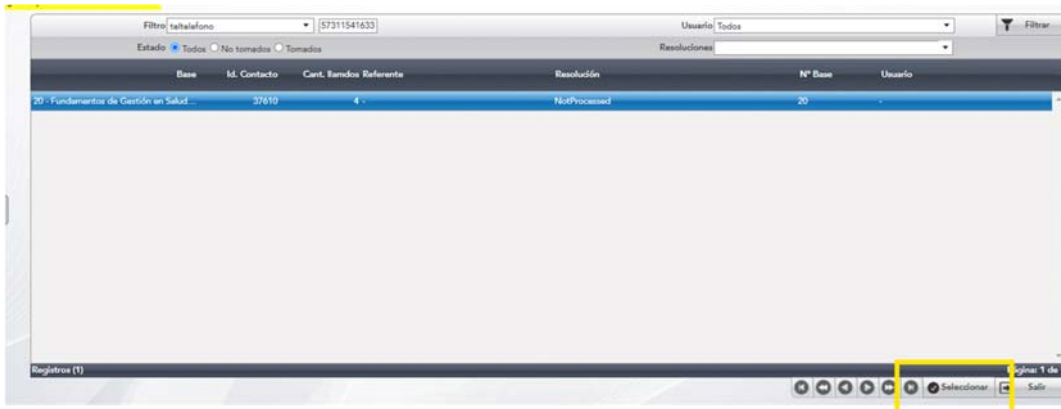
2. Seleccionar la opción CONTACTO EXISTENTE Y ACEPTAR.



3. Filtrar por la opción TELTELEFONO, pegar el numero de contacto y filtrar para encontrar el mismo.



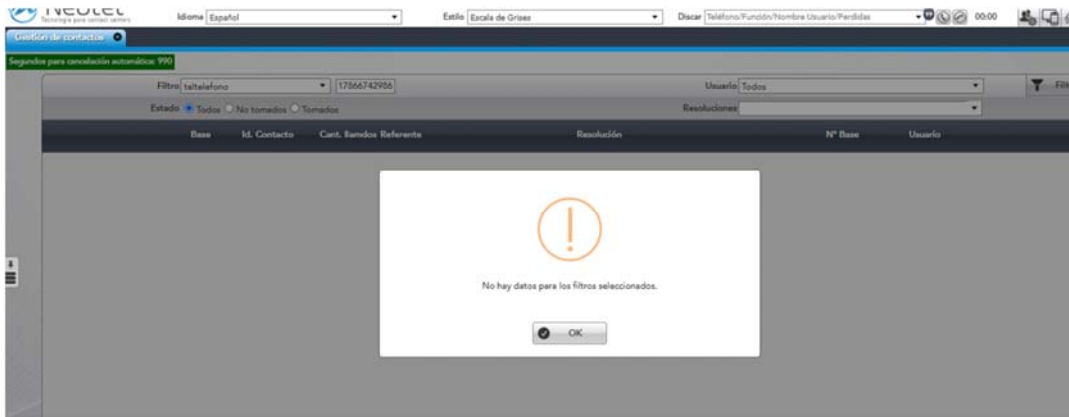
4. Ya realizado este paso, hacer clic en el contacto y luego presionar la opción SELECCIONAR.



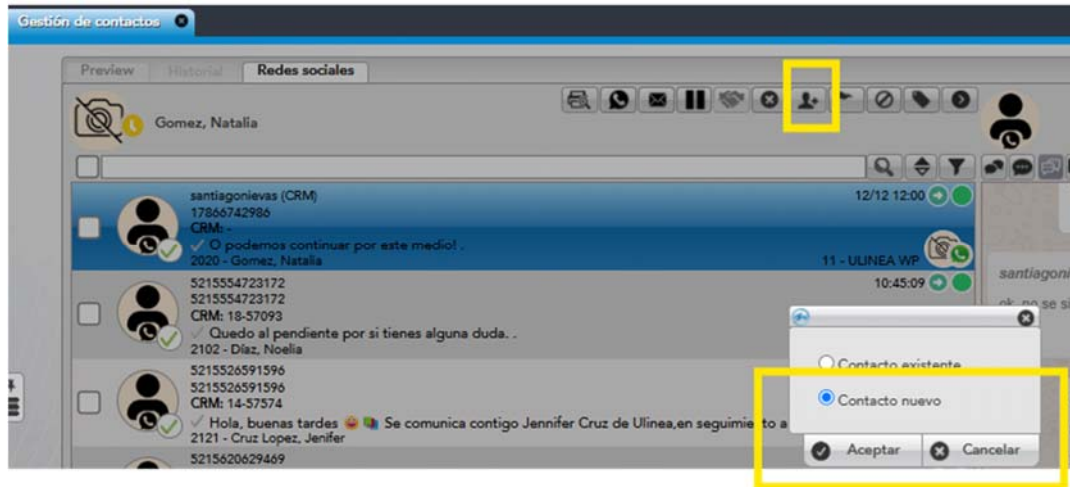
5. De esa manera el chat queda asociado a la base correspondiente y se puede tipificar/cerrar el mismo.



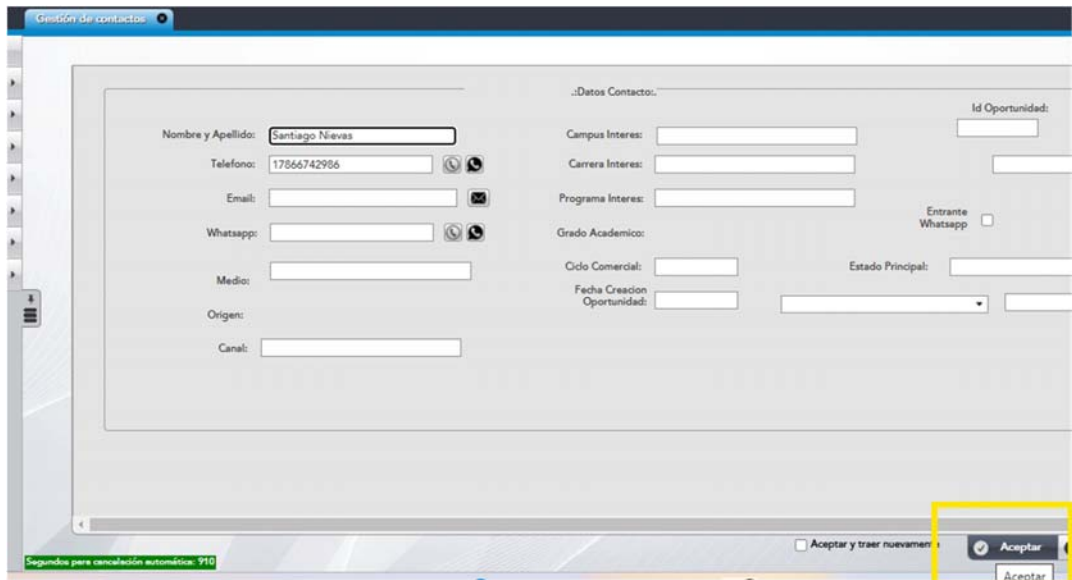
En caso de que el contacto no este en alguna base de datos de NEOTEL e indique el siguiente error.



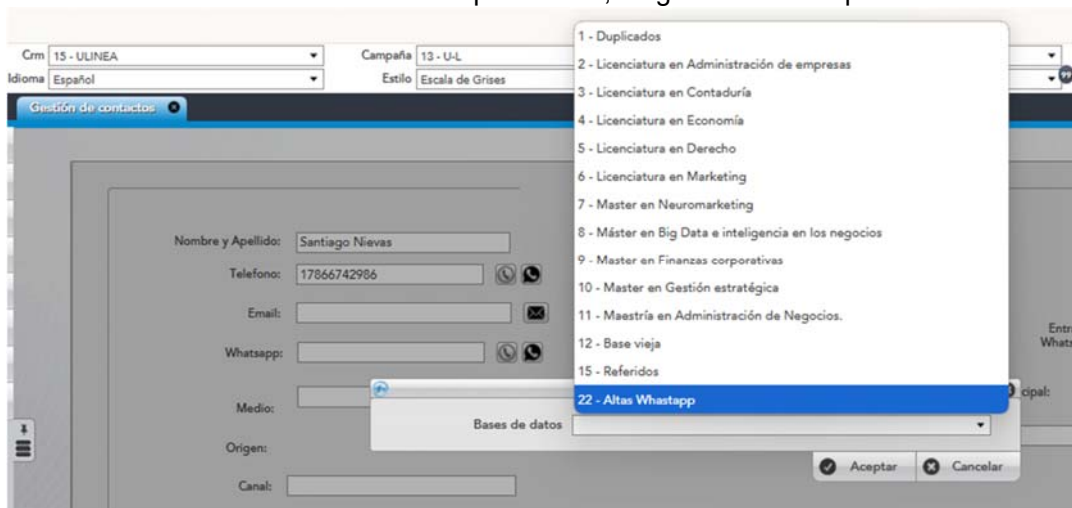
6. Seleccionar el chat y copiar previamente el numero de contacto, para poder asociarlo a una base. Ingresar al botón que muestra en pantalla/ contacto nuevo/ aceptar.



7. Completar los campos con los datos que tengas y seleccionar el botón ACEPTAR.



8. Seleccionar la base correcta indicada por tu líder, luego el botón aceptar



9. Finalizado esto, ya podrás cerrar/tipificar el chat correspondiente.

