

Manual de usuario

Campaña Blast



Tabla de contenido

Soporte al cliente	3
Introducción	4
Objetivos Específicos	4
Soporte al Cliente	4
Ingreso al sistema	5
Campaña de Encuesta	6
Listas de Contactos	8
Preguntas	15
Resultados	23
Recomendaciones finales	26
Control de cambios	27

Soporte al cliente

En CallMyWay sabemos que nuestros clientes son nuestra razón de existir, por lo que contamos con un servicio de soporte de primer nivel para cualquier consulta o situación que se pueda presentar con su servicio, por lo tanto, ponemos a su disposición nuestros diferentes canales de comunicación y atención.

Contacto

Email: soporte@callmyway.com | ventas@callmyway.com

[WhatsApp](#)

[Asistencia en línea](#)

[Click2Call](#)

www.callmyway.com



+52 5541708422



+506 4000-4000 y +506 800 800 0202



+1 305 644 5535



+56 227609072



+51 16409850



+507 8366060



+57 15189663



Introducción

El presente documento detallará de forma clara la funcionalidad de nuestro sistema de Encuesta Automática, el cual le permitirá medir de una manera exacta la satisfacción de los clientes y evaluar las condiciones de sus operaciones.

Objetivos Específicos

- Realizar encuestas que reflejen la naturaleza de su servicio.
- Diseñar y personalizar sus preguntas.
- Configurar sus opciones de respuestas.
- Consultar las respuestas generadas en las encuestas.
- Activar de forma automática o manual las encuestas.

Soporte al Cliente

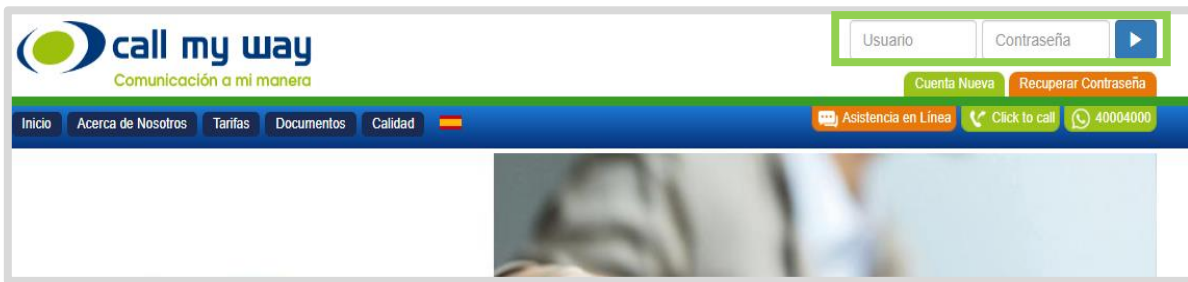
En CallMyWay sabemos que nuestros clientes son nuestra razón de ser, por lo tanto, contamos con un servicio de soporte de primer nivel para sus consultas o eventualidades con nuestros servicios.

Ponemos a su disposición nuestros diferentes canales de comunicación y atención.

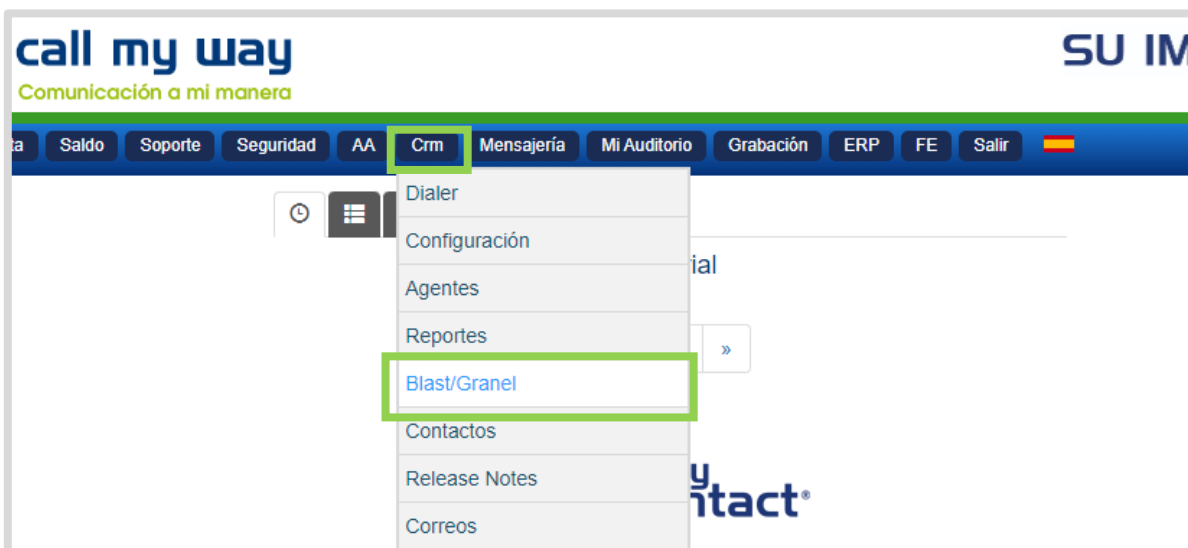


Ingreso al sistema

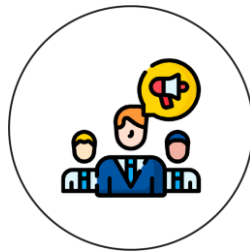
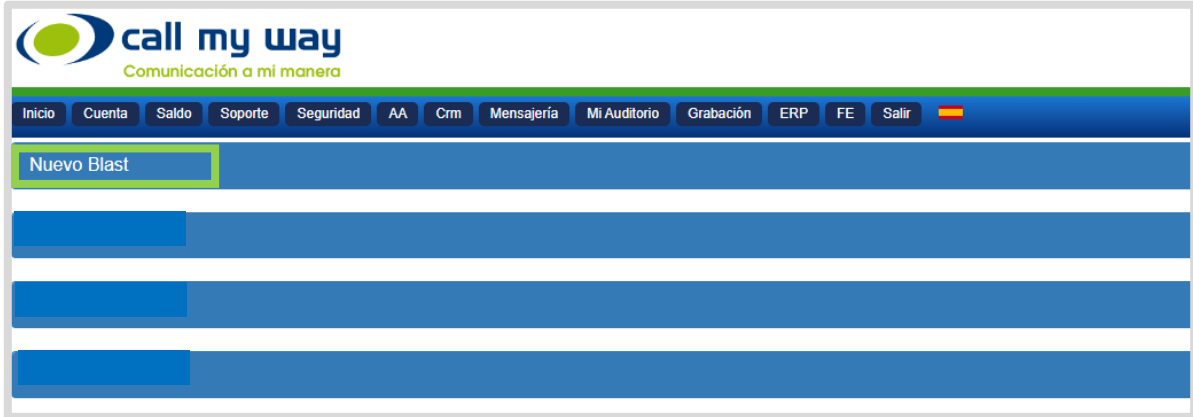
Para ingresar al sistema de Encuesta Automática, deberá dirigirse a la dirección www.callmyway.com, con sus respectivas credenciales, acorde con los privilegios asignados.



Una vez que ingrese sus credenciales, se mostrará la pantalla de inicio de su cuenta, diríjase a la sección "Crm" y dé clic en "Blast/Granel", como se muestra en la siguiente imagen:



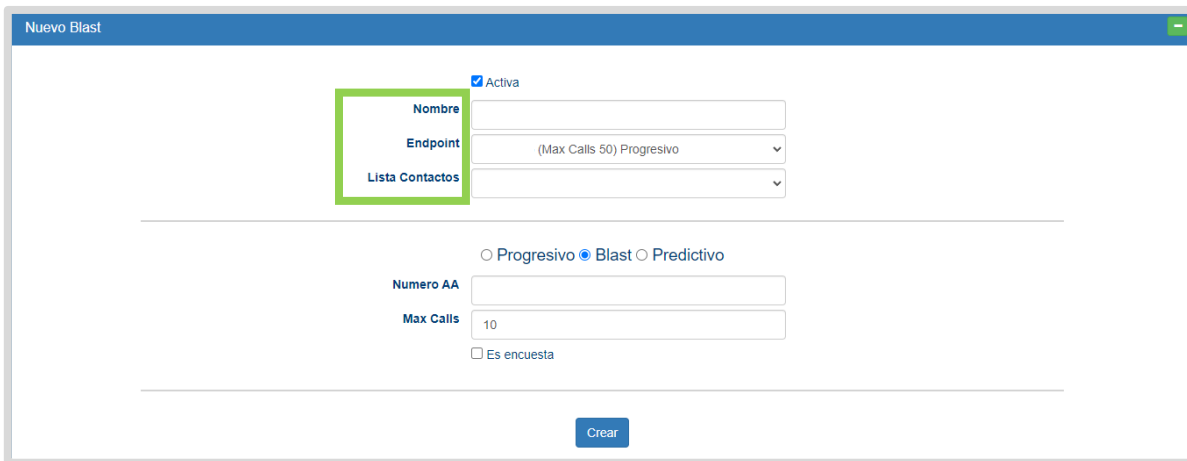
Una vez presionado "Blast/Granel" se desplegará la siguiente pantalla:



Campaña de Encuesta

En esta sección se comenzará a desarrollar su "Campaña Blast", donde podrá crear campañas de promoción para un nuevo producto, de cobranza para clientes rezagados, o una campaña con base en los intereses de su organización.

Al momento de dar clic en el botón "Nuevo Blast", se abrirá una nueva pestaña en su navegador y le mostrará la siguiente ventana:



Nuevo Blast

Activa

Nombre

Endpoint (Max Calls 50) Progresivo

Lista Contactos

Progresivo Blast Predictivo

Numero AA

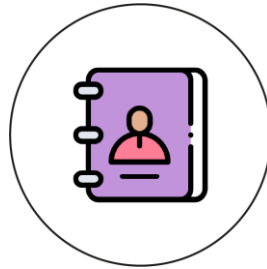
Max Calls 10

Es encuesta

Crear

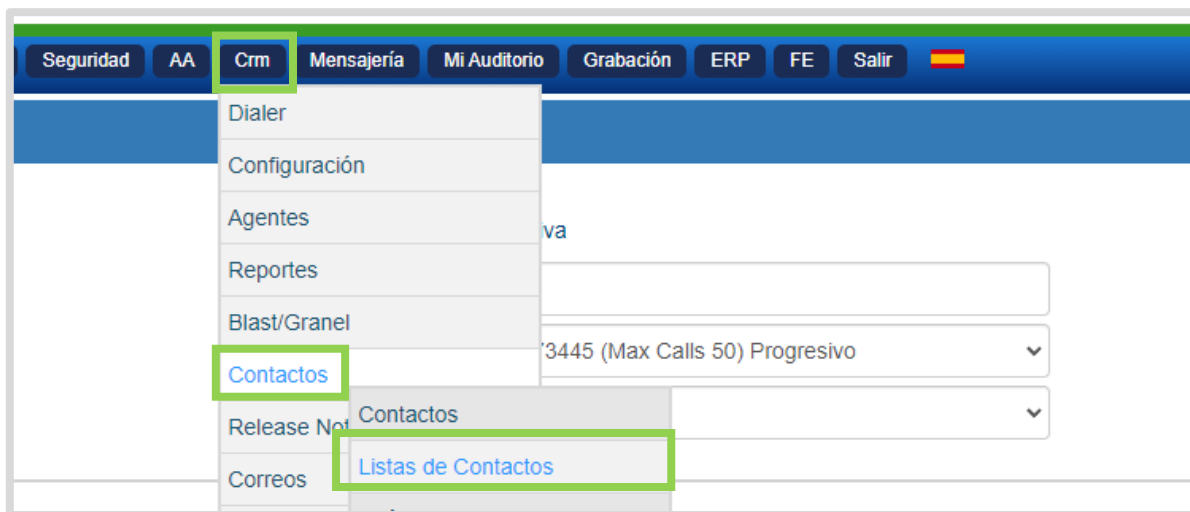
Como observará la pantalla se divide en dos secciones, en la parte superior se muestran los siguientes espacios:

- **Activa:** Podrá activar o desactivar la encuesta de forma manual, según las necesidades.
- **Nombre:** Aquí asignará un nombre a su "Encuesta".
- **Endpoint:** Al presionar el campo se desplegará toda la lista de usuarios de su organización, de esa lista seleccionará al usuario con el cual se realizarán las encuestas.
- **Lista de Contactos:** Aquí seleccionará la lista de contactos a los que se les realizará la encuesta, al presionar el campo se desplegará sus listas de contactos, las cuales le explicaremos cómo realizarlas a continuación:

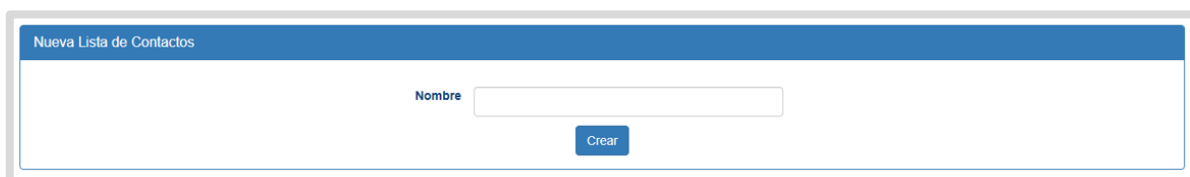


Listas de Contactos

Primero deberá dirigirse a la sección "Crm" y dar clic en "Contactos" y posteriormente en "Listas de Contactos", como se muestra en la siguiente imagen:



Una vez que haga clic a "Listas de Contactos" se mostrará la siguiente pantalla:



A continuación, le explicaremos los botones:

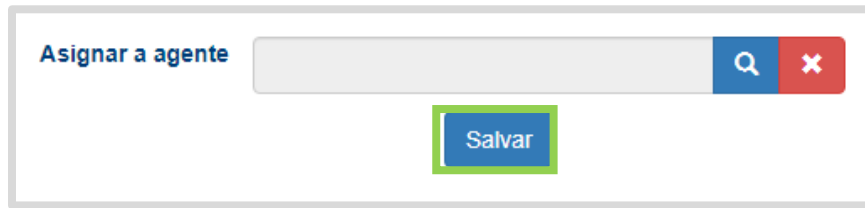
- **Nombre:** En este campo usted ingresará el nombre de su nueva "Lista de Contactos", recuerde que el nombre deberá ser referente a la "Campaña" que estará en funcionamiento.
- **Crear:** Una vez ingresado el nombre, presionará el botón "Crear" y se generará una nueva fila con los campos siguientes:

- **Nombre:** En este campo estará el nombre de su "Lista de Contactos", el mismo que usted ingresó recientemente.
- **CallCenter:** Aquí usted seleccionará el Endpoint que se encargará de realizar las llamadas a la "Lista de Contactos".
- **Contactos:** Al dar clic en este botón se abrirá la siguiente ventana:

Como puede observar se muestran varios campos, sin embargo, para fines de este manual sólo se usarán los siguientes:

- **Filtro:** Ingresará un valor asociado a un contacto en la lista, una vez ingresado presionará el botón "Buscar" que se representa en color azul con una lupa, o también se encuentra en la parte de abajo, al presionarlo, se le mostrará el listado de contactos que coincidan con el valor ingresado.
- **XLS:** Al presionar este botón, se descargará un archivo comprimido que contiene el Excel con los datos de los "Contactos" que se obtuvieron como resultado de un filtro aplicado.

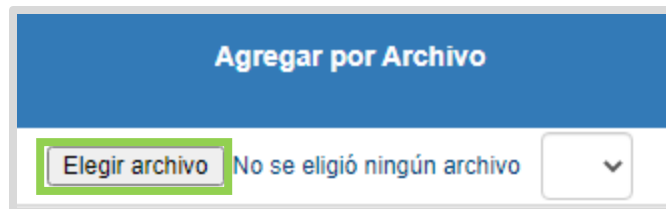
- **PDF:** Al presionar este botón, se descargará un archivo comprimido que contiene un PDF con los datos de los "Contactos" que se obtuvieron como resultado de del filtro aplicado.
- **Activa:** Este botón del tipo "Check" activará o desactivará esta lista de contactos, por ejemplo, si su proyecto solo era para la temporada navideña y ya tiene fecha de 10 de enero, se podrá desactivar esta lista.
- **Limpiar:** Este botón al igual que el anterior es del tipo "Check" al momento de activarlo, se eliminará la lista de contactos, solo se tendrá que ir a la parte inferior de la ventana y dar clic en "Salvar" para que la eliminación surta efecto. El botón se muestra a continuación:



Asignar a agente

Salvar

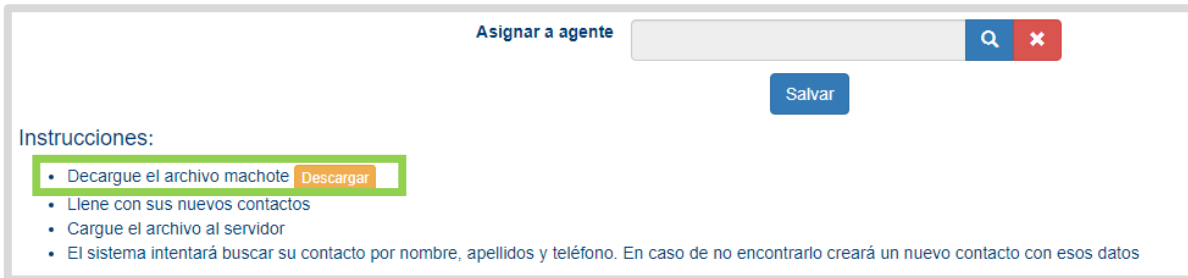
- **Reiniciar todos:** Con este botón del tipo "Check" se reiniciará el estado de la lista de contactos, sin importar el resultado que tuvieron las llamadas previas.
- **Reiniciar No Exitosos:** Con este botón del tipo "Check" se reactivará la campaña, pero sólo con los clientes que no respondieron la llamada, o que su proceso no fue exitoso, por ejemplo, si fue una campaña de cobranza, se reiniciará con los clientes que no abonaron o liquidaron la deuda.
- **Agregar por Archivo:** En esta sección se cargará la Lista de contactos de la campaña. A continuación, se visualiza la imagen en pantalla:



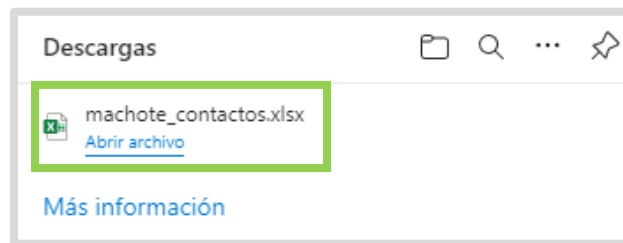
Agregar por Archivo

Elegir archivo No se eligió ningún archivo

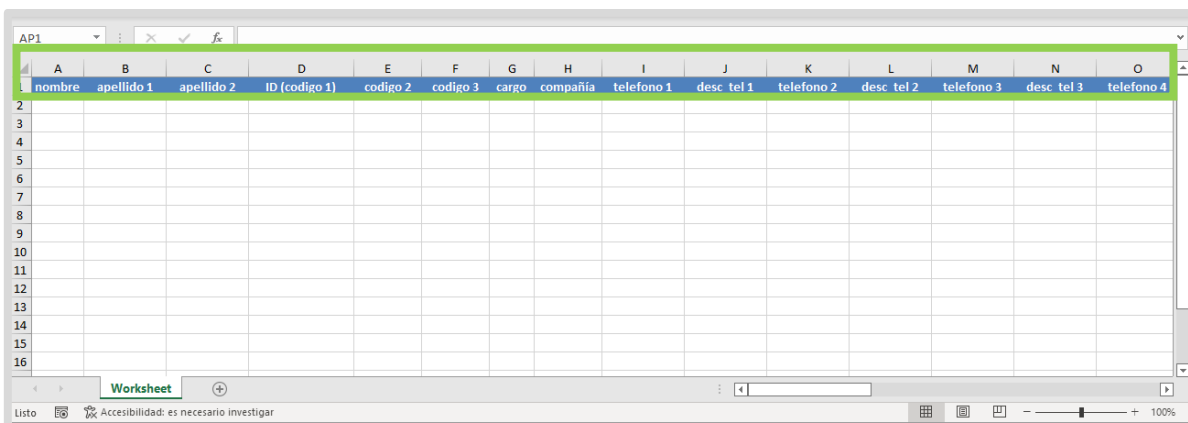
Como se observa en la imagen, el botón de “Elegir archivo” cargará la lista de contactos. Sin embargo, se necesitará completar ese archivo, para lo cual se deberá dirigir a la parte inferior de la ventana donde dice “Descargue el archivo machote” y dar clic en “Descargar”, como se muestra enseguida:



Una vez que haya dado clic al botón “Descargar” se guardará un archivo de Excel en el equipo de cómputo, como se muestra en la imagen:

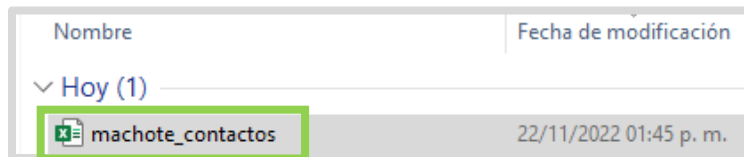


Posteriormente al abrir el archivo Excel se muestra el documento con varias columnas, las se explicarán a continuación

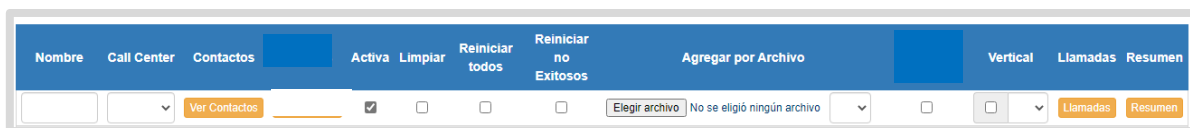


- **Columna A, B y C:** Son para el nombre del contacto.
- **Columna de D a F:** Permite registrar un identificador único para el contacto, por ejemplo, el número de carnet, cedula, pasaporte o número de cliente.
- **Columna G:** Permite agregar el puesto o el área de trabajo del cliente.
- **Columna H:** En esta columna podrá registrar la compañía del cliente.
- **Columna de I a X:** En estas columnas tendrá la opción de agregar hasta 8 números telefónicos del contacto con su respectiva descripción.
- **Columna Y y Z:** En estas columnas se podrán agregar dos correos electrónicos.
- **Columna AA:** Aquí se podrá agregar un "Estado" al contacto, por ejemplo: si es un cliente activo o inhabilitado por adeudos, posible cliente, etc.
- **Columna AB:** Se deberá ingresar la "Dirección" física del contacto.
- **Columna AC:** Se deberá ingresar la "Fecha de Nacimiento" del contacto.
- **Columna AD a AO:** En estas columnas se ingresará datos de gestión de cobros.

Una vez completado el machote Excel, deberá guardar los cambios y posteriormente hacer clic en el botón "Elegir Archivo", y seleccionar el archivo Excel como se muestra enseguida:



Una vez que se haya cargado el archivo, deberá regresar a la ventana de "Blast" y al dar clic en el campo "Lista de Contactos", se mostrará la lista creada y sólo la seleccionará.



- **Vertical:** Este botón es del tipo "Check", por defecto está desactivado, es decir, está en "Marcación Horizontal" esto consiste en marcar primero al "Teléfono 1" del "Contacto 1" (De la lista de contactos cargada en Excel), si el contacto no contesta, la cola marca al "Teléfono 2" y así sucesivamente hasta acabar con los 8 números agregados en el archivo.

Si se activa el "Check" se cambia a "Marcación Vertical", es decir, primero marca al "Teléfono 1" del "Contacto 1" si no contesta, la cola marca al "Teléfono 1" del "Contacto 2" y así sucesivamente hasta acabar con la lista de contactos, una vez terminada la lista, en el campo de al lado, se deberá seleccionar ahora el "Teléfono 2" para que la Cola trabaje marcando al "Teléfono 2" de su lista de contactos, cabe señalar que se podrá elegir el número de teléfono de su elección.

- **Llamadas:** En este botón se podrá filtrar una lista de llamadas por "Contacto". Al presionar el botón se abre la siguiente ventana:



Como se observa aparecerá una serie de datos, nombrados a continuación:

- **Contacto:** En este campo ingresará el nombre del contacto, del cual requiere su lista, para ello una vez ingresado presionará el botón "Buscar".
 - **Fecha:** Se mostrará la fecha y la hora exacta de la llamada.
 - **Agente:** Se mostrará el agente que atendió cada llamada.
 - **Contacto:** Se mostrará el nombre del contacto buscado.
 - **Disposición:** Aquí se mostrará la disposición asignada a la llamada.
 - **Number:** Aquí se mostrará el numero o la extensión del contacto.
 - **Éxito:** Se mostrará "Si" o "No" dependiendo si la llamada fue contestada o no.
- **Resumen:** En este botón podrá obtener un resumen de la "Lista de Contactos" por agente, al presionar el botón se abre la siguiente ventana:

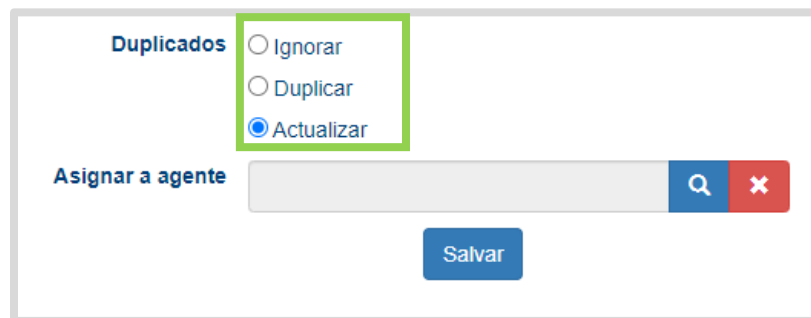


Como observará se despliegan las siguientes opciones de filtrado:

- Agrupar por Agente.
- Agrupar por Estado.
- Agrupar por Disposición.

Una vez que haya seleccionado el filtro de la información a agrupar, se deberá presionar el botón "Buscar" y en la parte inferior se mostrará su "Resumen" con base en el filtro aplicado.

Por último, en la parte inferior de la ventana "Lista de Contactos", al desplazarse se muestra el siguiente menú:



Se muestra la sección "Duplicados" con 3 opciones:

- **Ignorar:** Con esta opción ignorará los contactos duplicados dentro de la "Lista de Contactos".
- **Duplicar:** Con esta opción, cuando el sistema haga match con un contacto, a la siguiente vez que se encuentre al mismo, hará otro nuevo registro del contacto.
- **Actualizar:** Si aparece un "Contacto" con el mismo número, el sistema actualizará la información de este.



Preguntas

- **Número AA:** En

En esta sección podrá ingresar un número proporcionado por CallMyWay. Con dicho código estarán configuradas sus preguntas. Para ello tendrá que grabarlas en formato .wav y enviarlas a nuestro Soporte Técnico. Las respuestas, pueden ser de hasta 12 opciones teniendo en cuenta los números de su Pad del 0 al 9, con los símbolos * y #.

Nota: Se deberá enviar un audio por cada pregunta y un título para cada una de ellas, para de esta forma poder identificarla cuando se muestren los resultados.

- **Max Calls**

En este campo podrá ingresar el número de llamadas que desea realizar de forma simultánea, hasta un máximo de 50.

Por defecto está configurada para 10 llamadas. Sin embargo, es un valor editable por el supervisor.

Nota: Con estos dos elementos configurados se podrá crear la "Campaña Blast", para iniciar las llamadas informativas.

Este tipo de campaña ofrece la posibilidad de interacción entre el contacto final y el agente dentro de la organización, presionando una opción de Menú.

- **Es encuesta:** Este botón es de tipo "Check", activará o desactivará el modo "Encuesta".

Por ejemplo, cuando el agente esté en llamada con el cliente o usuario, podrá mencionar dentro de la llamada si desea contestar una "Encuesta", normalmente

es de satisfacción al cliente, si el cliente acepta contestarla, el agente lo transferirá al "Número AA" donde nuevamente será un audio automático el que realizará las preguntas diseñadas por su organización y el cliente podrá contestarlas mediante el teclado numérico de su teléfono.

Nuevo Blast

Activa

Nombre

Endpoint

Lista Contactos

Progresivo Blast Predictivo

Numero AA

Max Calls

Es encuesta

Una vez presionado el botón "Crear" la nueva "Campaña" se le agregará a la lista de Campañas hasta la parte inferior, como se muestra enseguida:

Progresiva_1ero_Contacto

Demostracion

PRUEBA Cobranza Noviembre

Al momento de dar "Clic" a la nueva campaña: se abrirá de la siguiente manera:

Esta nueva ventana contiene una serie de campos que se detallarán a continuación:

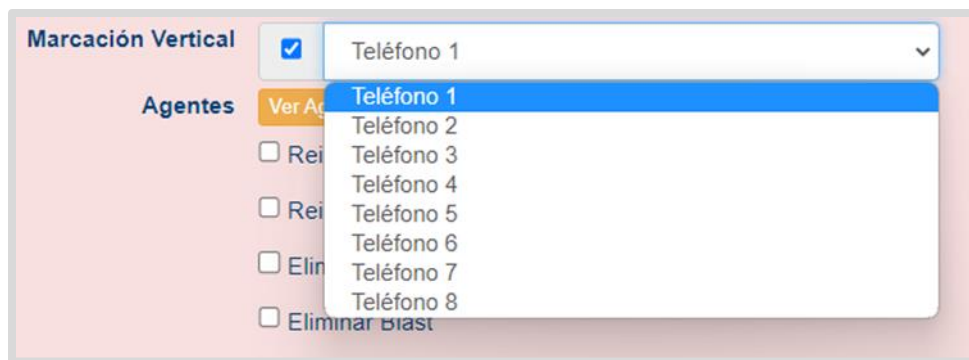
- **Activa:** En este botón del tipo “Check” podrá activar o desactivar la campaña.

Nota: Cuando la “Campaña” esta inactiva el fondo de la pantalla es de un tono rosado, y cuando está activa es de un tono verde claro, como se muestra enseguida:

Nota: En caso de que haya activado la campaña, pero el fondo se mantiene en tono color rosado, significa que aún hay configuraciones pendientes.

- **Nombre:** En este campo visualizará el nombre de la "Campaña" y podrá modificarlo.
- **Endpoint:** En este campo podrá visualizar el Endpoint con el cual se realizarán las llamadas. Se debe usar un Endpoint específico para esta actividad y no debe ser el mismo de un agente activo.
- **Lista de Contactos:** En este campo visualizará la "Lista de Contactos" asignada a esta "Campaña".
- **Marcación Vertical:** Este botón es del tipo "Check", por defecto está desactivado, es decir, está en "Marcación Horizontal" esto consiste en marcar primero al "Teléfono 1" del "Contacto 1" (De la lista de contactos cargada en Excel), si el contacto no contesta, la cola marca al "Teléfono 2" y así sucesivamente hasta acabar con los 8 números agregados en el archivo.

Si usted activa el "Check" se cambiará a "Marcación Vertical", es decir, primero marcará al "Teléfono 1" del "Contacto 1" si no contesta, la cola marcará al "Teléfono 1" del "Contacto 2" y así sucesivamente hasta agotar la lista de contactos. A continuación, una imagen de la pantalla:



- **Reiniciar:** Este es un botón tipo "Check", al activarlo la campaña iniciará nuevamente desde el "Contacto 1", omitiendo los resultados de las llamadas previas.
- **Reiniciar no Exitosos:** Con este botón del tipo "Check" se reactivará la campaña, solo con los clientes que no respondieron la llamada, o que su proceso no fue exitoso.

- **Eliminar Contactos en Lista:** Con este "Check" al activarlo, se eliminará completamente la "Lista de Contactos" con la que se trabaja.
- **Eliminar Blast:** Con este "Check" al activarlo se eliminará completamente la "Campaña".

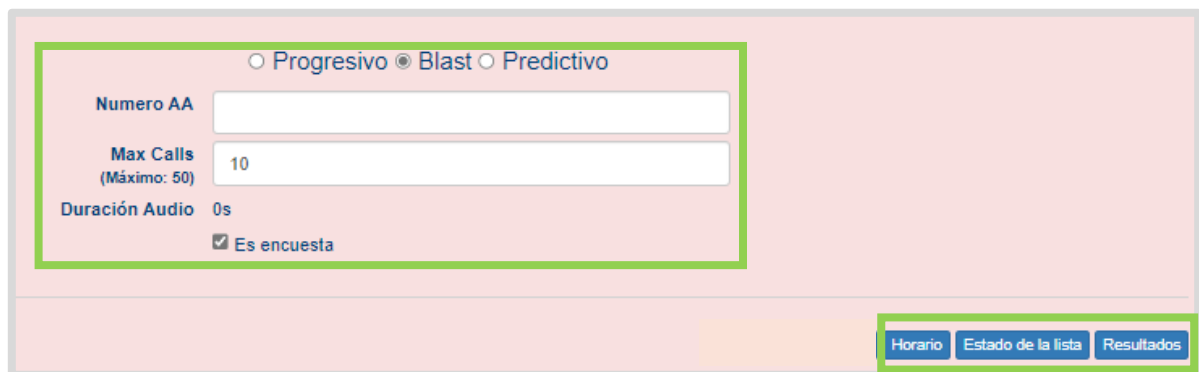
Nota: El grupo de botones del tipo "Check" mencionados, tendrán efecto al presionar el botón "Salvar" que se encuentra en la parte inferior de la ventana.

Enseguida sigue una pequeña lista de datos, como se muestra en la siguiente imagen:

Total	0
Llamados	0 (0%)
Pendientes	0 (0%)

- **Total:** Aquí se le va a mostrar el número de "Contactos" que tiene que llamar en la Campaña.
- **Llamados:** Aquí se muestra el número de "Contactos" a los que el sistema ha llamado.
- **Pendientes:** Aquí se muestra el número de Contactos que queda pendiente por llamar, por ejemplo, si su lista es de 200 contactos y en Llamados lleva 85, entonces en Pendientes le mostrará 115 restantes.

Se muestra la misma configuración de la campaña con el número del AutoAttendant (AA), por lo tanto, solo se mostrará la imagen para recordar esa sección:



En la parte inferior se muestra una serie de botones, que se explicarán a continuación:

- **Horario:** Podrá elegir el horario que se requiere trabajar esta campaña, para ello al presionarlo se abrirá una nueva pestaña en su navegador como se muestra enseguida:

Día	Activo	Inicio	Fin
Lunes	<input checked="" type="checkbox"/>	10:00	12:00
Martes	<input checked="" type="checkbox"/>	08:00	17:00
Miercoles	<input checked="" type="checkbox"/>	08:00	17:00
Jueves	<input checked="" type="checkbox"/>	08:00	17:00
Viernes	<input checked="" type="checkbox"/>	08:00	17:00
Sabado	<input type="checkbox"/>	08:00	17:00
Domingo	<input type="checkbox"/>	08:00	17:00

Una vez en esta pestaña se visualizará una serie de Columnas:

- **Día:** Aquí se mostrarán los 7 días de la semana.
- **Activo:** Este botón es del tipo "Check", podrá activar o desactivar por día la campaña de forma manual.
- **Inicio:** Ingresará la hora específica en la que iniciará la campaña.
- **Fin:** Ingresará la hora específica en la que termina la campaña por día.

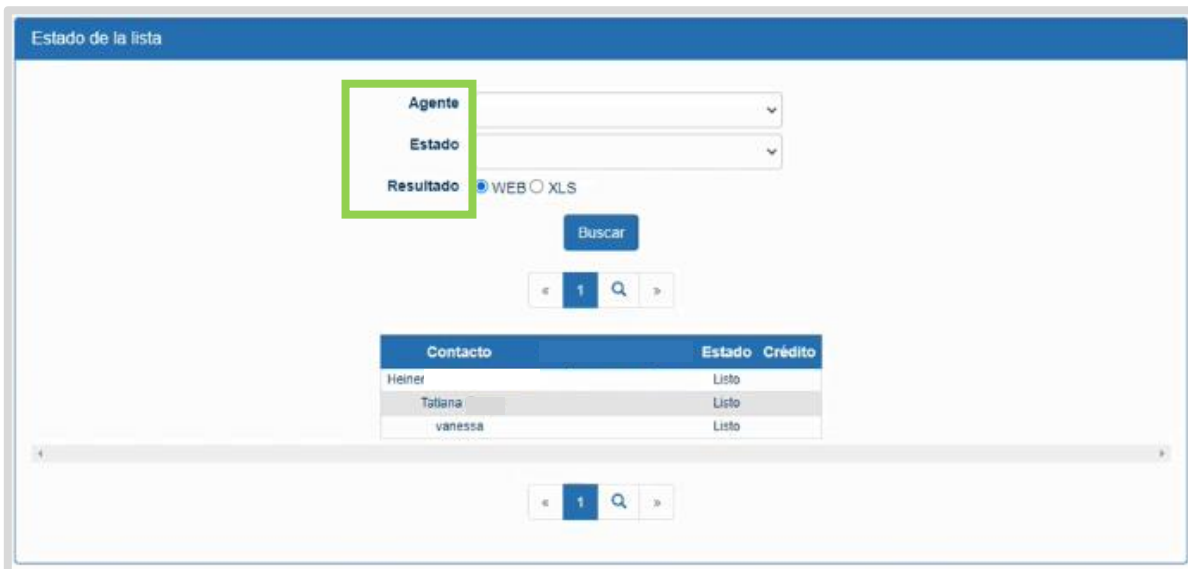
Nota: Al dar clic en el botón "Editar" representado en botón azul se mostrará la siguiente ventana, donde podrá editar las horas y minutos tanto de "Inicio" como de "Fin".



Hora		Minuto	
00	12	0	0
01	13	1	1
02	14	2	2
03	15	3	3
04	16	4	4
05	17	5	5
06	18		6
07	19		7
08	20		8
09	21		9
10	22		
11	23		

Una vez finalizada la elección del horario presionar el botón "Aceptar" para que se guarde la configuración.

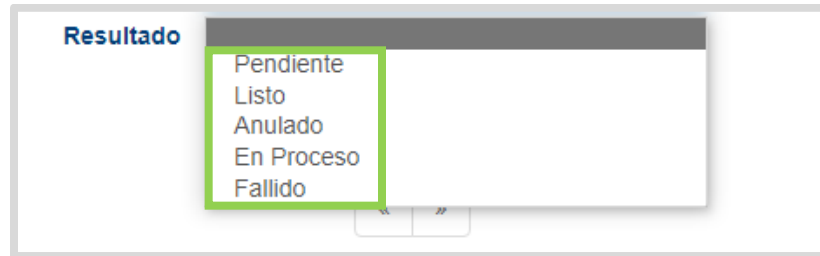
- **Estado de la Lista:** En esta sección tendrá datos de la Lista de "Contactos, al presionar el botón se abrirá una nueva pestaña del navegador que se mostrará de la siguiente manera:



Contacto	Estado	Crédito
Heiner	Listo	
Taliana	Listo	
vanessa	Listo	

Como puede observar se muestra una serie de datos que se detallarán enseguida:

- **Agente:** Aquí buscará el nombre del agente, del cual requiere información, basta con presionar el campo y se desplegará la lista de todos sus agentes, para poder seleccionarlo.
- **Estado:** Aquí seleccionará un estado que va a representar a cada contacto, al presionar el campo, se le despliega la siguiente lista:



- **Resultado:** En esta sección elegirá la forma en la que se presentará la información: Web, es decir, en esa misma ventana usted verá la lista de contactos y su información; o XLS, es decir, se descargará un archivo Excel que tendrá de igual manera la información solicitada.
- **Buscar:** Al presionar este botón, el sistema realizará la búsqueda de los resultados, de acuerdo con el filtro que se ha seleccionado previamente.

Una vez presionado "Buscar", se desplegará la información en la parte inferior de la ventana. La información será tan amplia como se haya configurado, en la imagen representativa de la ventana se observan unas columnas que contendrán la información de la lista de Contactos.



Resultados

- **Resultados:** En esta sección obtendrá el resultado de cada atención telefónica que ha sido procesada por la compañía. Al presionar este último botón se abrirá la página siguiente:

A screenshot of a web application interface titled "Resultados Demostración". The interface is enclosed in a blue header bar. Below the header, there is a search filter section with a green border. This section contains the following fields:

- Inicio:** A date and time field showing "2022-11-24 00:00" with an edit icon.
- Fin:** A date and time field showing "2022-11-24 23:59" with an edit icon.
- Numero:** An empty text input field.
- Drop:** Radio buttons for "Todos", "Si", and "No".
- Resultado:** Radio buttons for "WEB" and "XLS".

Below the filter section is a blue "Buscar" button. Underneath the button are two navigation arrows: a left arrow and a right arrow. Below these arrows is a table header with the following columns: "Fecha", "Origen", "Destino", "Contacto", and "Duración". Below the table header is a horizontal scrollbar. At the bottom of the interface are two more navigation arrows: a left arrow and a right arrow.

Se muestra una serie de elementos que se detallan a continuación:

- **Inicio:** En este campo seleccionará la fecha y hora desde la cual desea que inicie el filtro para la solicitud de información.
- **Fin:** En este campo seleccionará la fecha y hora hasta la cual desea que finalice el filtro de solicitud de información. Al presionar el botón editar se desplegará la siguiente ventana:

Como puede observar podrá seleccionar desde el Año, Mes, Día del Mes, Hora y Minuto exacto, una vez seleccionado, presionará el botón "Aceptar".

- **Número:** En este campo de filtro usted podrá ingresar el número del cual requiere el "Resultado".
- **Drop:** En este filtro tendrá 3 opciones del tipo "Check"
 - **Total:** seleccionando esta opción tendrá los "Resultados" de todas las llamadas "Atendidas" y "No Atendidas".
 - **Si:** Solo se mostrarán llamadas "Atendidas".
 - **No:** Solo se mostrarán llamadas "No Atendidas".
- **Resultado:** En esta sección tendrá 2 opciones del tipo "Check"
 - **WEB:** Esta opción indica que el resultado de su búsqueda se mostrará dentro de la página.
 - **XLS:** Esta opción indica que el resultado de su búsqueda se descargará en un archivo de Excel.
- **Buscar:** Una vez que se tengan ingresados los filtros, presionará el botón "Buscar" y se le mostraran la siguiente tabla:

The screenshot shows a web interface with a search bar at the top labeled 'Buscar'. Below it is a pagination control showing '1' and search icons. The main content is a table with the following columns: Fecha, Origen, Destino, Contacto, Duración, Contestada, Audio, End Reason, Preg.1, Resp.1, Preg.2, and Resp.2. The table contains three rows of data. A mouse cursor is pointing at the 'Destino' column of the second row.

Fecha	Origen	Destino	Contacto	Duración	Contestada	Audio	End Reason	Preg.1	Resp.1	Preg.2	Resp.2
08-02-2023 10:30:10				23s	Si	100%	OK	OmarDengo_P1	2	OmarDengo_P2	4
08-02-2023 10:29:05				31s	Si	100%	OK	OmarDengo_P1	5	OmarDengo_P2	5
08-02-2023 10:28:05				44s	Si	100%	OK	OmarDengo_P1	4	OmarDengo_P2	3

Below the table is another pagination control showing '1' and search icons.

Como puede observar se muestra una serie de columnas que serán nombradas a continuación:

- **Fecha:** Se mostrará la fecha y hora exacta de la llamada.
- **Origen:** Se mostrará el número del cliente a donde se realizó la llamada.
- **Destino:** Se mostrará el número del AutoAttendant.
- **Contacto:** Se mostrará el nombre del contacto que ha sido llamado.
- **Duración:** Se mostrará el tiempo que duró la llamada.
- **Contestada:** Se mostrará si la llamada fue contestada o rechazada.
- **Audio:** Se mostrará el porcentaje del audio que fue escuchado por el contacto, es decir, si escuchó completa la encuesta o se cortó en algún momento.
- **End Reason:** Se mostrará si la llamada fue exitosa.
- **Preg. 1:** Se mostrará el nombre o título de la pregunta.
- **Resp. 1:** Se mostrará el número que seleccionó el contacto para responder a dicha pregunta.

Nota: A partir de la columna "Preg. 1" se podrá extender la tabla de acuerdo con el número de preguntas realizadas por la organización para la encuesta en curso.

Recomendaciones finales

Este documento, brinda una guía para el usuario final sobre las funcionalidades del servicio Encuesta Automática, el cual contará con revisiones periódicas que se publicarán en el sitio web www.callmyway.com para disposición de nuestros clientes.

Agradecemos el tiempo tomado para la lectura de este manual, el cual fue diseñado por todo un equipo interdisciplinario que se esmeró para que dicho documento lo guiara de manera ordenada y cuidadosa en el aprendizaje de las funcionalidades de nuestro servicio Encuesta Automática.

De antemano solicitamos sus comentarios y sugerencias acerca del manual, para que de esta manera CallMyWay continúe mejorando como una filosofía dentro de nuestra organización.

Control de cambios

FECHA DEL CAMBIO	SECCION MODIFICADA

