call my way
Integramos la Comunicación Corporativa

salesforce

Manual de supervisor

MyFlux AI Contact
Versión IsMyPeers
Salesforce

Diciembre 2025

www.callmyway.com

Tabla de contenido

Introducción 4
Contenido 4
Objetivos Específicos 4
Ingreso al sistema 5
Llamadas 9
Realizar una Llamada 13
Omnicanalidad 14
Contactos 21
Historial 22
Gestión 23
Mantenimiento 24
Agentes en cola 24
Blast/Granel 27
Lista de contactos 40
Número DNC 49
Reportes 50
Panel 51
Panel de Colas: 57
Reporte de colas SLA: 58
Tiempos de Timbrado: 62
Tiempos y Actividad: 68
Gráficos Llamadas Activas: 72
Gráficos Consumo Acumulado: 76
Reporte de Llamadas Entrantes: 80
Historial de Llamadas: 91
Reporte de Llamadas: 98
Configuración 101
Pausas 103
Recomendaciones Finales 106
Control de cambios 107

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Soporte al cliente

CallMyWay cuenta con un Centro de Servicio y Soporte al Cliente de primer nivel, para asegurar la máxima satisfacción de nuestros clientes.

Ante cualquier consulta o incidente, sírvase contactarnos a través de nuestros diferentes canales de comunicación y atención, los cuales están a su disposición.

Será un gusto atenderle.

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

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Introducción

Contenido

El presente manual explicará de forma clara y detallada la operación de nuestro sistema MyFlux AI Contact para la plataforma SalesForce, permitiéndole operar de modo más eficiente la gestión con sus clientes, optimizando los procesos de comunicación de cada organización.

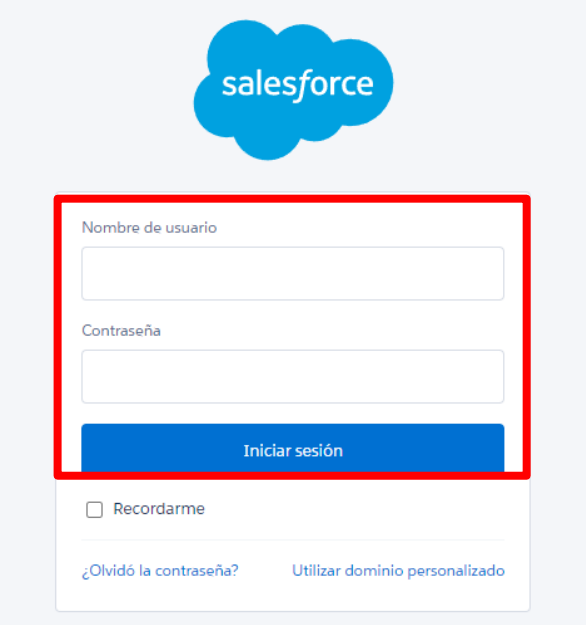
Objetivos Específicos

- Aprender a usar la interfaz de MyFlux AI Contact para SalesForce.
- Mejorar la comunicación con los clientes.
- Gestionar agendas de contactos.
- Visualizar reportes de las actividades.
- Crear pausas en el sistema.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

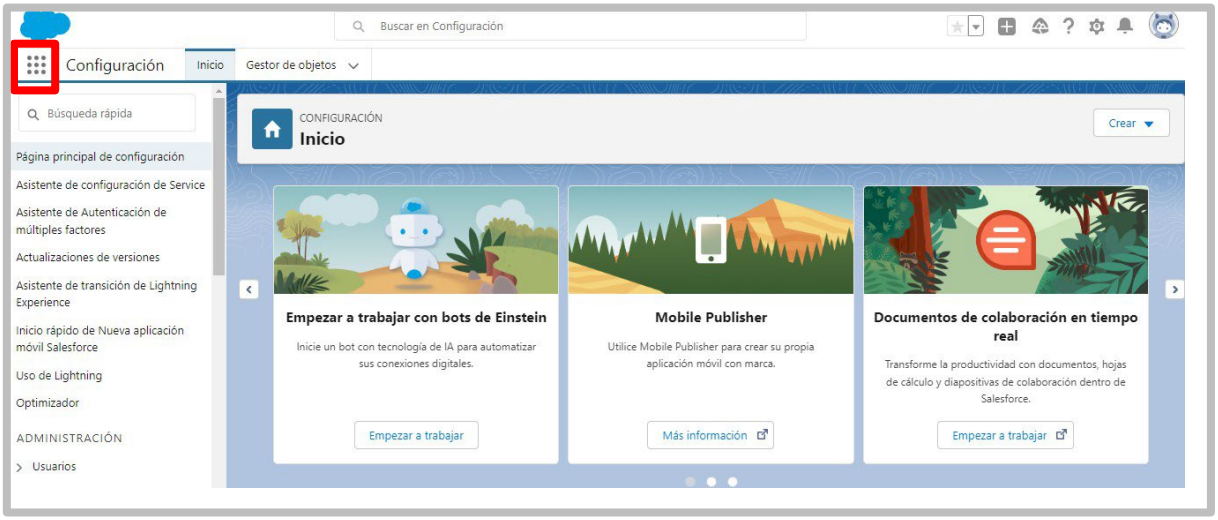
Ingreso al sistema

Deberá dirigirse a la página de internet https://login.salesforce.com (Iniciar sesión Salesforce) e iniciará sesión con las credenciales proporcionadas por dicha plataforma, como se muestra en la siguiente imagen:



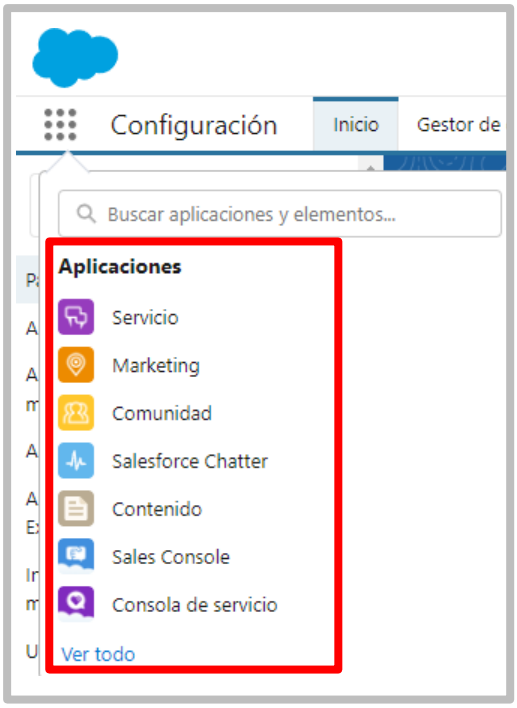
Una vez ingresado al sistema con las credenciales respectivas, se abrirá la ventana principal de Salesforce, como se muestra a continuación:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



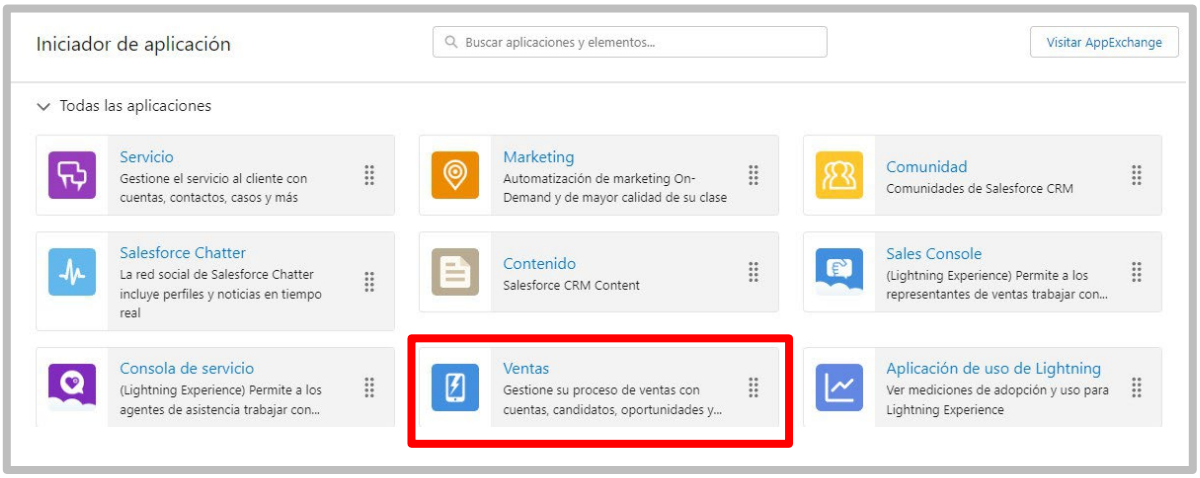
Una forma de ingreso a MyFlux AI Contact será presionando el icono que contiene 9 puntos ubicado en la esquina superior izquierda, como se muestra a continuación:

Después de dar clic en dicho ícono, se abrirá el siguiente menú de aplicaciones:



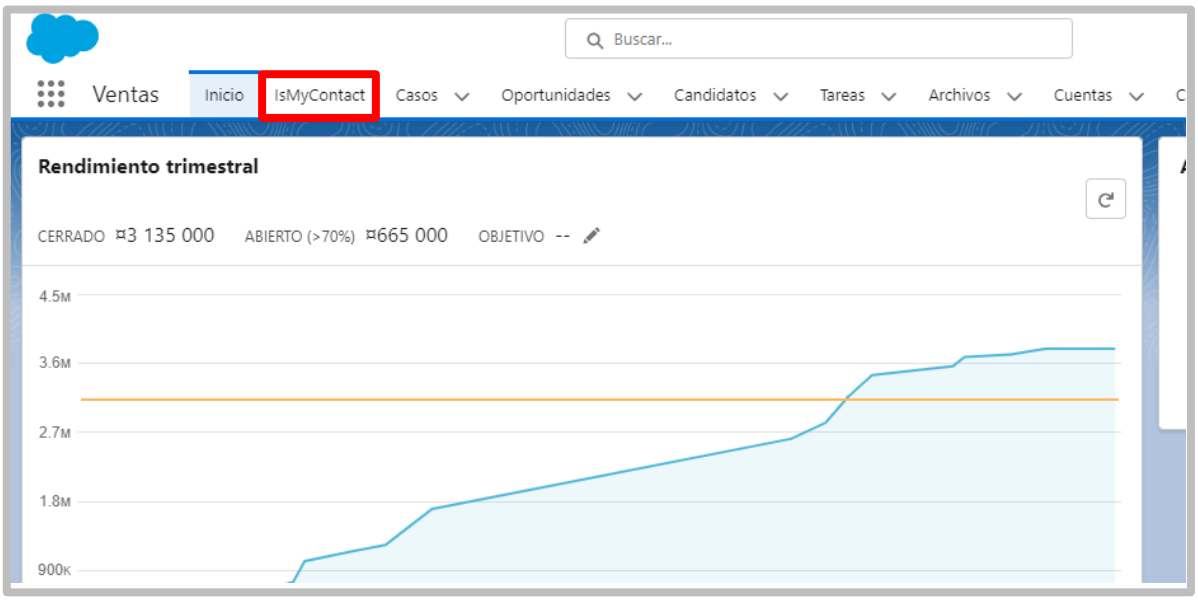
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Posteriormente, se deberá presionar el botón "ver todo", y se abrirá la siguiente ventana:



Una vez en la ventana con título "Iniciador de aplicación", se deberá seleccionar "Ventas" y se abrirá la siguiente página:

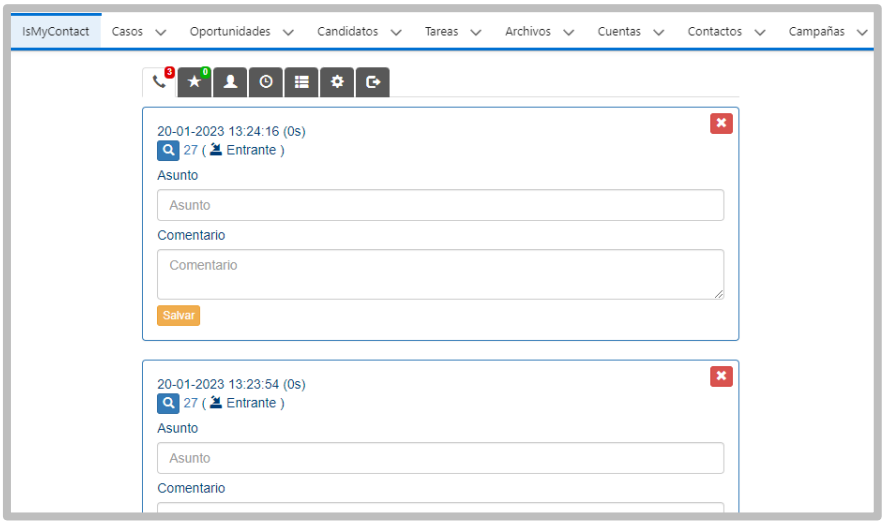
Nota: El sistema MyFlux AI Contact está diseñado para poder trabajar en cualquier área empresarial donde se gestionen "Contactos", por lo tanto, el área de "Ventas" seleccionado, es solamente a modo de ejemplo.



CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Dentro de la aplicación "Ventas", se deberá presionar el botón "MyFlux AI Contact" y se mostrará una pantalla, donde deberá ingresar las credenciales proporcionadas por "CallMyWay" que consisten en un usuario de 7 dígitos y una contraseña de 6 dígitos, como se muestra a continuación:

Una vez digitadas las credenciales proporcionadas por "CallMyWay" y presionado el botón "Ingresar" se abrirá la sesión de MyFlux AI Contact dentro de la plataforma Salesforce, mostrándose de la siguiente manera:



Como puede observar, aparecerá el panel de gestión de MyFlux AI Contact, el cual cuenta con una serie de botones que se nombran a continuación:

- Llamadas.
- Omnicanalidad.
- Contactos.

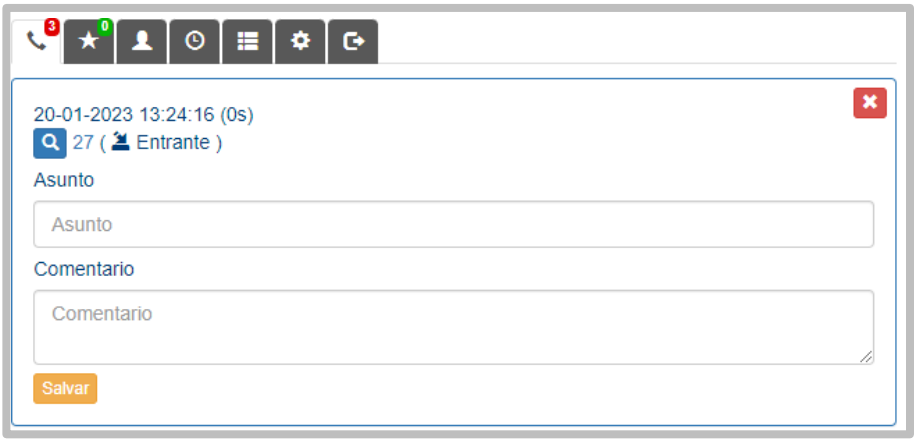
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Historial.
- Gestión.
- Configuración.
- Pausas.

Llamadas

En el Primer botón se encuentran las "Llamadas", las cuales se colocarán en orden cronológico, es decir, se mostrará desde la más actual hasta la más antigua.

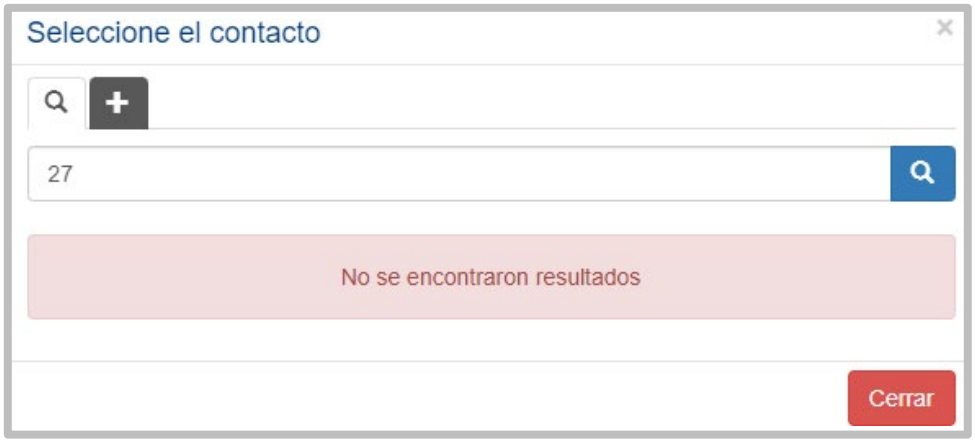
A continuación, se visualizará la imagen en pantalla:



Se despliega una serie de datos y campos detallados a continuación:

- Fecha de la llamada.
- Hora exacta de la llamada.
- Duración de la llamada (Mostrada en Segundos).
- Botón buscar: Representado en color azul. Este botón buscará el contacto en el sistema para seleccionarlo y la llamada en cuestión será asignada al contacto. Una vez presionado el botón se abrirá la siguiente ventana:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



Aquí encontrará los siguientes botones y campos:

- Campo de ingreso: En este campo deberá escribir el nombre del contacto, correo electrónico, extensión o número telefónico y una vez que el sistema lo encuentre lo seleccionará, para que la llamada quede guardada en el mismo.
- Nuevo Contacto: Deberá agregar el contacto, en el caso de que no se haya encontrado en la lista.

  Al presionar el botón, se mostrará la siguiente ventana:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Como observará, se despliega una serie de campos:

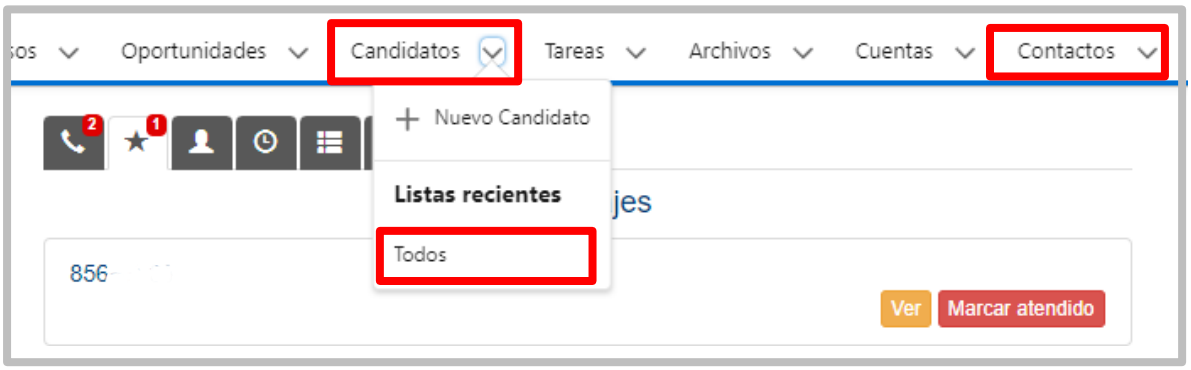
- Tipo: "Contacto"
- Nombre.
- Apellido.
- Correo: Deberá ingresar el correo electrónico del Nuevo Registro.
- Teléfono: Deberá ingresar el número telefónico o la extensión del Nuevo Registro.
- Teléfono móvil: Deberá ingresar el número de celular del Nuevo Contacto.
- Salvar: Al presionar este botón quedará guardado el Nuevo Registro.
- Tipo: "Candidato" al seleccionar esta opción, se mostrará la misma ventana que en "Contacto", pero se agregará un campo más llamado "Compañía", donde deberá ingresar el nombre de la empresa desde la cual está llamando el "Nuevo Candidato". A continuación, se muestra la imagen en pantalla:

Nota: Es importante presionar el botón "Salvar" para que el "Nuevo Contacto" quede guardado en el sistema.

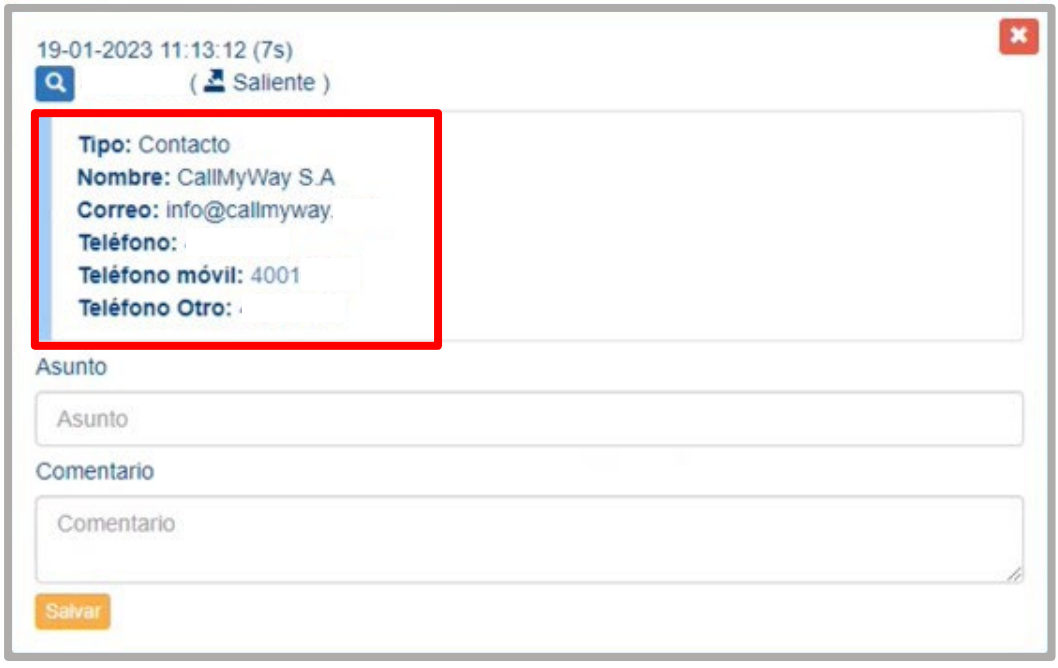
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Una vez resguardado el "Nuevo Contacto" o "Nuevo Candidato", quedará registrado en las listas de la plataforma Salesforce.

Para poder visualizarlos, tendrá que dirigirse a los botones de la parte superior "Candidatos" y "Contactos" y dar clic en "Todos" como se muestra a continuación:



Una vez resguardado, el contacto aparecerá de la siguiente manera:



Posteriormente, seleccionado el contacto o agregado el "Nuevo Contacto" se deberá de completar los siguientes campos:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Asunto: Deberá asignar un "Título" a la llamada.
- Comentario: En este campo se podrá ingresar una "Descripción" sobre el contenido de la llamada.
- Salvar: Una vez completado todos los campos, se deberá salvar la acción para que la llamada quede resguardada en el sistema, como se muestra a continuación:

Por último, se visualizará el botón "Ignorar" el cual está representado con una "X" dentro de un recuadro de color rojo, en la parte superior derecha. Al presionarlo se cerrará la llamada y desaparecerá de esa lista, no quedando guardada dentro del registro del contacto.

Realizar una Llamada

Para poder realizar una llamada a través de MyFlux AI Contact se deberá hacer una marcación desde la aplicación IsMyPeers.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Omnicanalidad

En esta funcionalidad de MyFlux AI Contact, podrá recibir y contestar mensajes de "WhatsApp" a través de Salesforce, permitiendo una comunicación efectiva con el cliente.

A continuación, se muestra la interfaz básica que visualizará en pantalla:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Aparecerá el botón de "Omnicanalidad" con una indicación visual en rojo y el número "1", lo cual indica que hay un chat pendiente de atender.

Adicionalmente aparecerá la siguiente información:

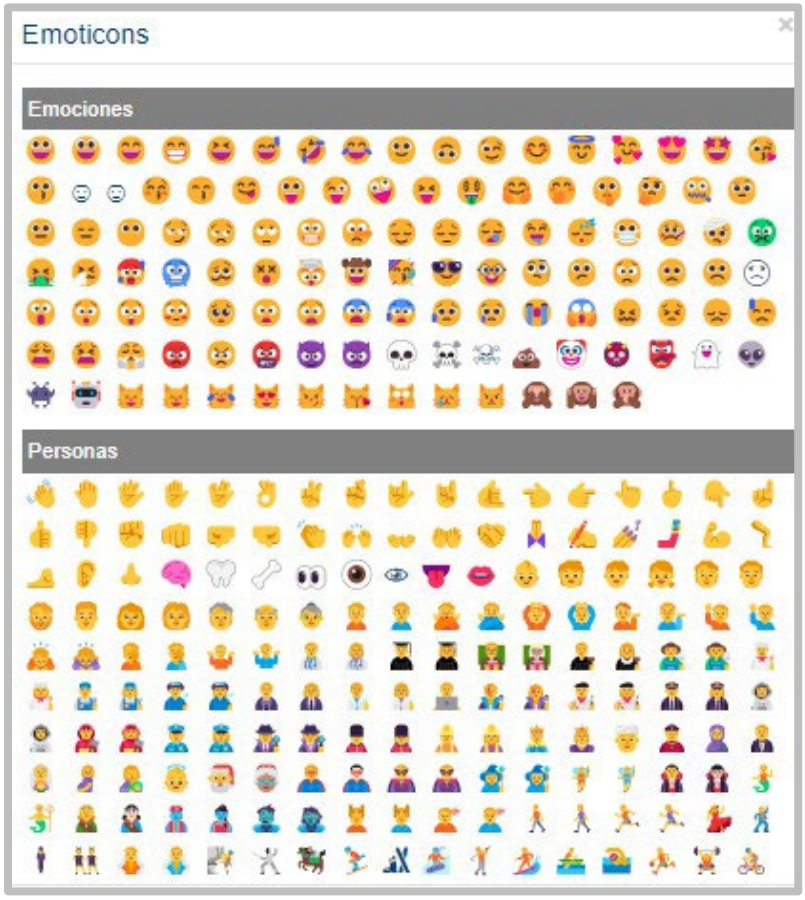
- El número telefónico con quien está teniendo la conversación
- Y un recuadro con las palabras:
    - Ver
    - Marcar atendido

- Ver: En este botón podrá ingresar al chat, al presionarlo se muestra la siguiente ventana:

Se abrirá la interfaz de mensajería, la cual cuenta con diferentes datos y botones:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Campo de conversación: Mensajes en la parte superior ordenados cronológicamente.
- Nuevo Mensaje: En este campo deberá ingresar el mensaje.
- Enviar: Representado en color ver con un "check" presionándolo se enviará el mensaje.
- Emoticons: Representado en color azul con 9 recuadros en su interior, al presionar este botón se desplegará una lista de emoticones, los cuales podrá seleccionar:

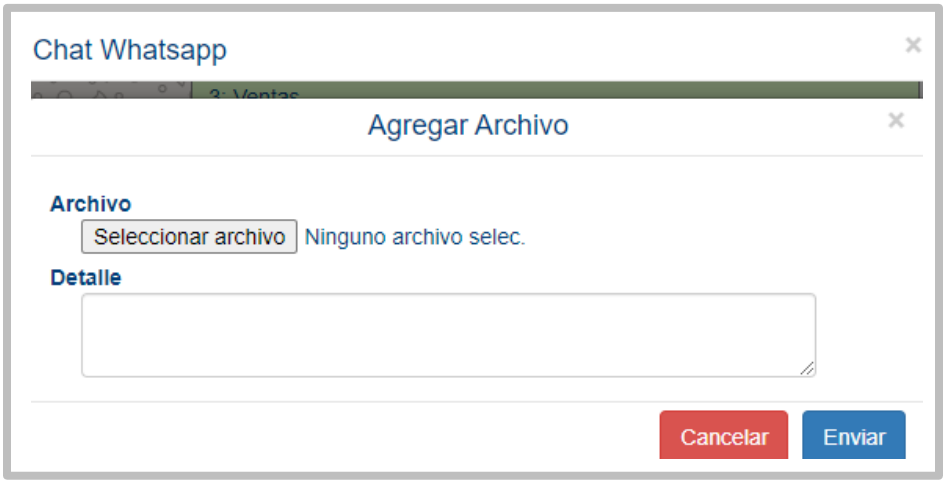


- Mensaje de Audio: Podrá grabar un mensaje de audio. Al presionar el botón se abrirá la siguiente ventana:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Para comenzar a grabar el "Mensaje de Audio" se deberá presionar el botón "Iniciar" y comenzará a cronometrarse el tiempo del audio. Una vez finalizada la grabación se podrá enviar.

- Agregar Archivo: En este botón podrá seleccionar un archivo para enviarlo a un contacto dentro del chat.
  Al presionar el botón se desplegará la siguiente ventana:

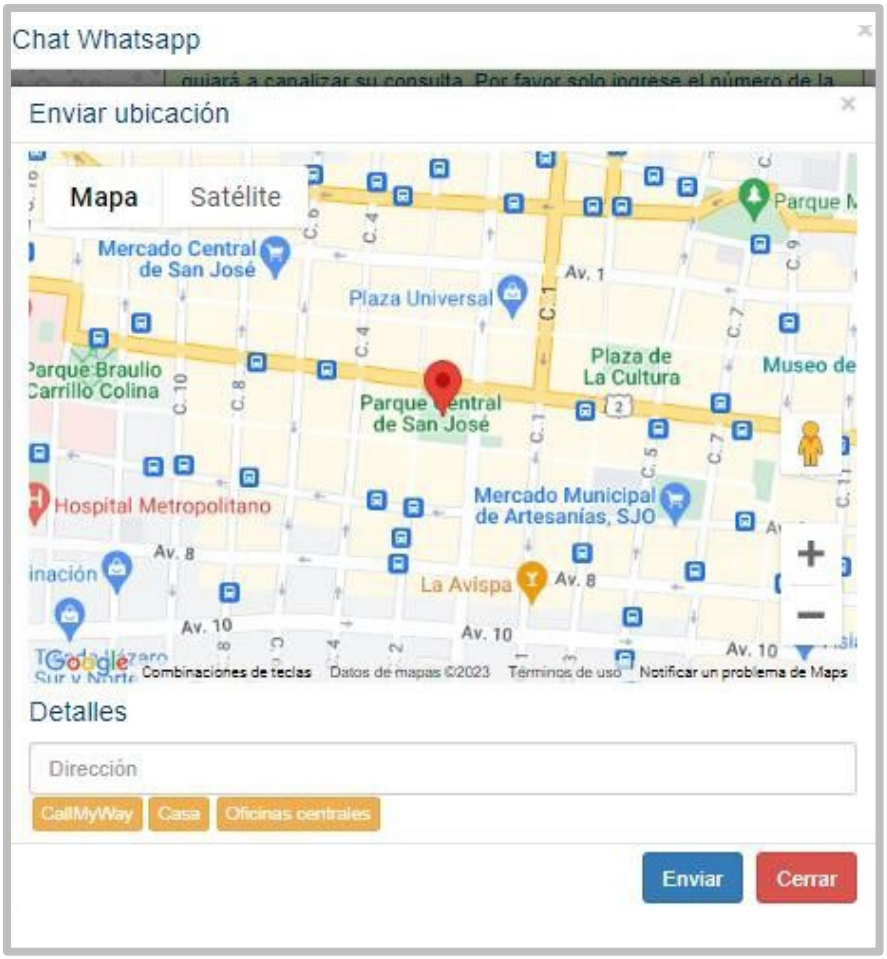


En la ventana se despliega una serie de campos y botones, explicados a continuación:

- Seleccionar archivo: Al presionar este botón se abrirá el navegador en la carpeta de documentos, donde seleccionará el archivo que desea enviar.
- Detalle: En este campo ingresará los detalles del archivo enviado o algún comentario.
- Cancelar: Con este botón cancelará el envío del archivo y se cerrará la ventana "Agregar Archivo".
- Enviar: Con este botón enviará el archivo seleccionado.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Enviar Ubicación: Con esta opción podrá enviar una ubicación al contacto del chat, al presionar el botón se mostrará la siguiente ventana:

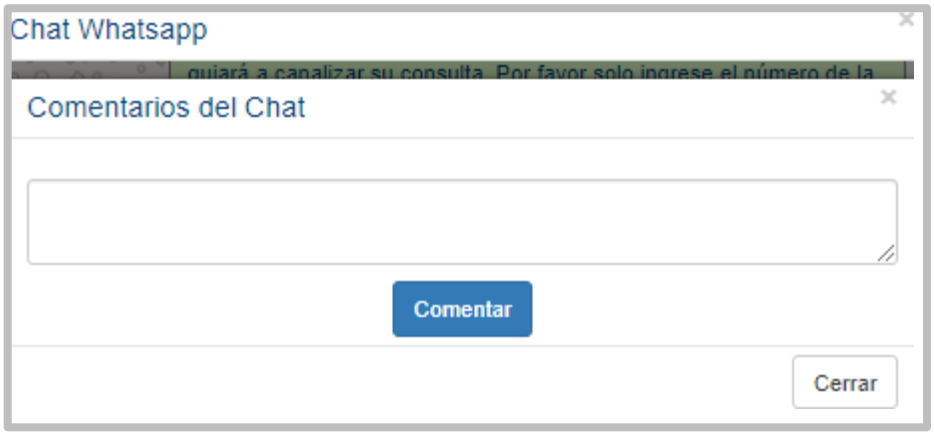


Se despliega el mapa con la ubicación actual, dicho mapa es proporcionado por "Google Maps". Adicionalmente, muestra una serie de botones y campos explicados a continuación:

- Dirección: Podrá ingresar una etiqueta para la dirección que desea enviar.
- Botones Amarillos: Estos botones serán direcciones predeterminadas que se podrán configurar para hacer un envío rápido.
- Enviar: Con este botón se podrá enviar la ubicación.
- Cerrar: Se cerrará la ventana de "Enviar Ubicación".

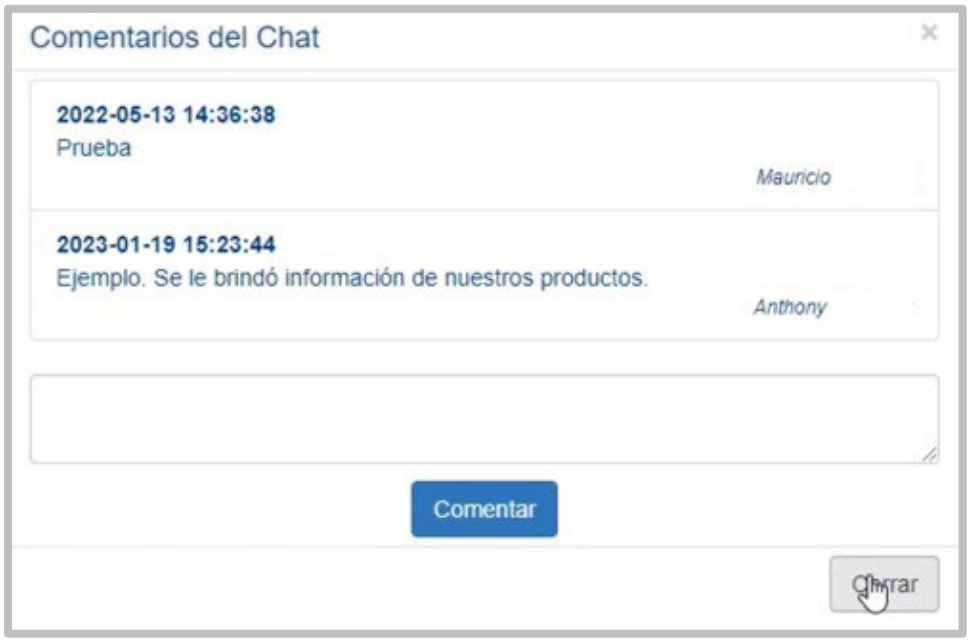
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Comentarios del Chat: En este botón representado en color amarillo, podrá ingresar algún comentario referente a la conversación que se mantuvo con el contacto.
  Al presionar el botón se mostrará la siguiente ventana:



Se muestra un campo donde ingresará la descripción o comentario.

Una vez finalizado, se deberá presionar el botón "Comentar" y quedará resguardado el comentario, como en el ejemplo que se muestra a continuación:



CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Por último, dentro de la ventana del chat, en la parte inferior se muestra una leyenda que dice "Tiempo de chat activo" y un cronómetro descendente que empieza en 24:00:00 horas como se muestra enseguida:

El "Tiempo de chat activo", representa el tiempo de vida de una conversación al utilizar el canal de WhatsApp.

Nota: Este "Tiempo de chat activo" es asignado por WhatsApp.

Dicho tiempo se va a reiniciar cada vez que el cliente vuelva a comunicarse con el agente, ya que el sistema lo interpreta como si fuera un nuevo proceso o una nueva consulta para algún tema en cuestión.

- Marcar atendido: Regresando a la ventana principal de "Omnicanalidad", el botón de "Marcar atendido", representado en color rojo, presionándolo, desaparecerá dicha conversación y quedará guardada, indicando que se atendió exitosamente al cliente.

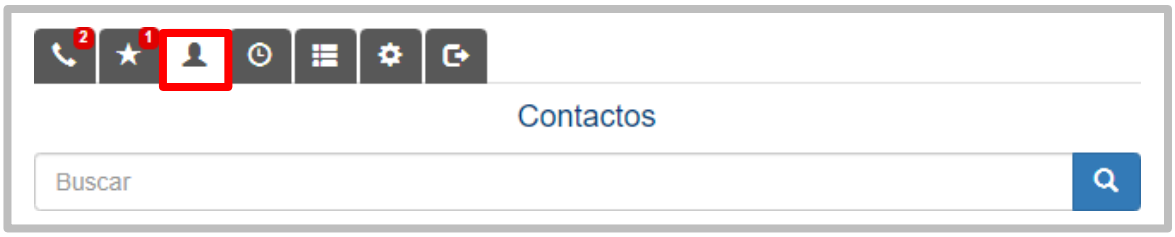
  Se muestra la imagen a modo de recordatorio:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Contactos

En esta sección de MyFlux AI Contact tendrá los “Contactos” guardados.

A continuación, se muestra la imagen en pantalla:

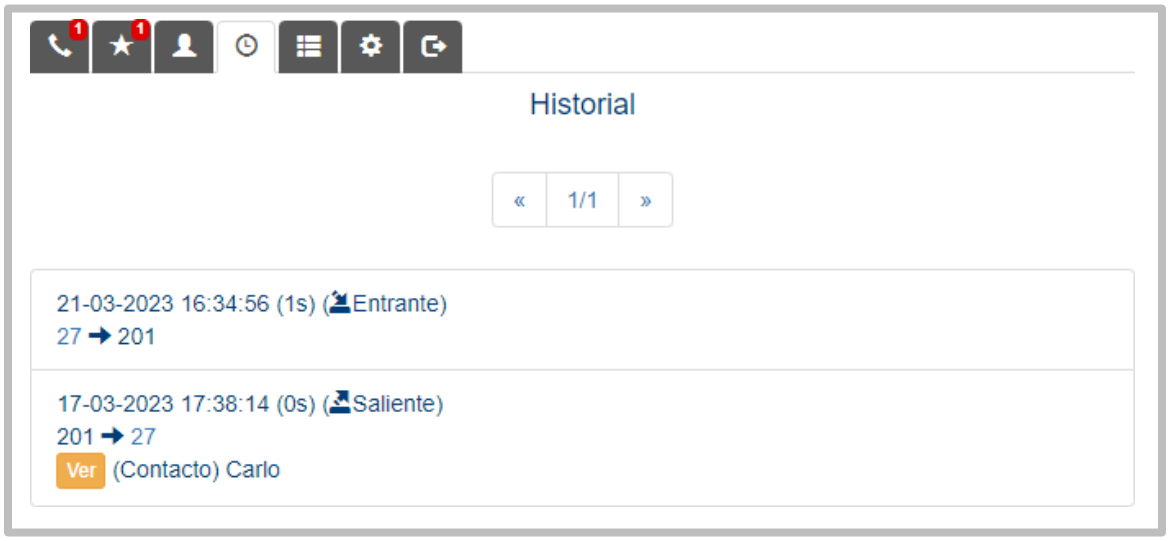


Como observará, la lupa representada en color azul muestra el campo para buscar un “Contacto”, por lo que deberá ingresar el nombre, correo electrónico o el número telefónico requerido y aparecerá la información buscada.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Historial

En esta sección de MyFlux AI Contact encontrará el historial de llamadas, al dar clic en el botón historial se desplegará el listado de estas, como se muestra a continuación:



Se muestra una serie de datos que serán descritos a continuación:

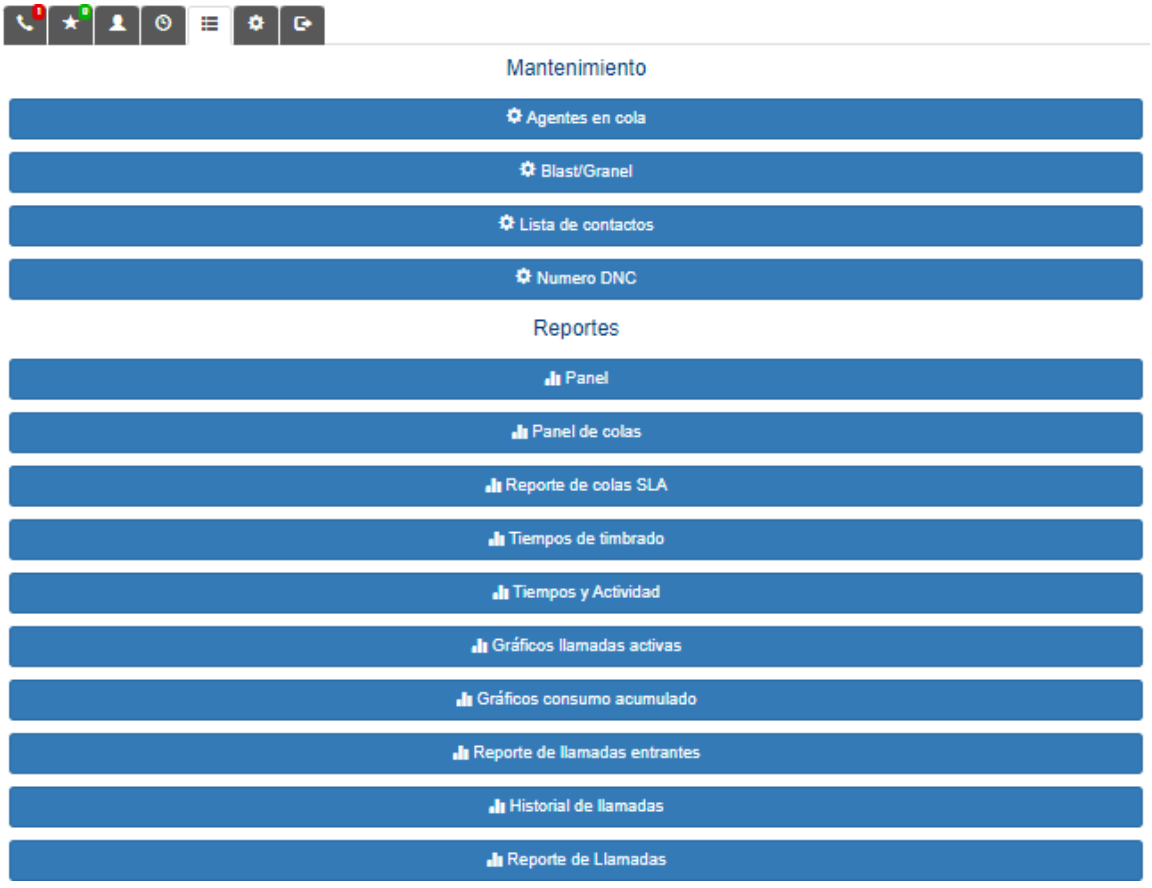
- Fecha y hora de llamada.
- Duración de la llamada (mostrada en segundos).
- Tipo de llamada: puede ser “Entrante” o “Saliente”.
- El número telefónico o extensión que marca y el número telefónico o extensión que recibe la llamada.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Gestión

Al presionar este botón, se abrirá una ventana donde podrá configurar y gestionar todas las funciones como supervisor.

A continuación, se desplegará la siguiente la pantalla:



Aparecerá un menú amplio, dividido en dos secciones “Mantenimiento” y “Reportes”.

Enseguida se detallará la primera sección:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Mantenimiento

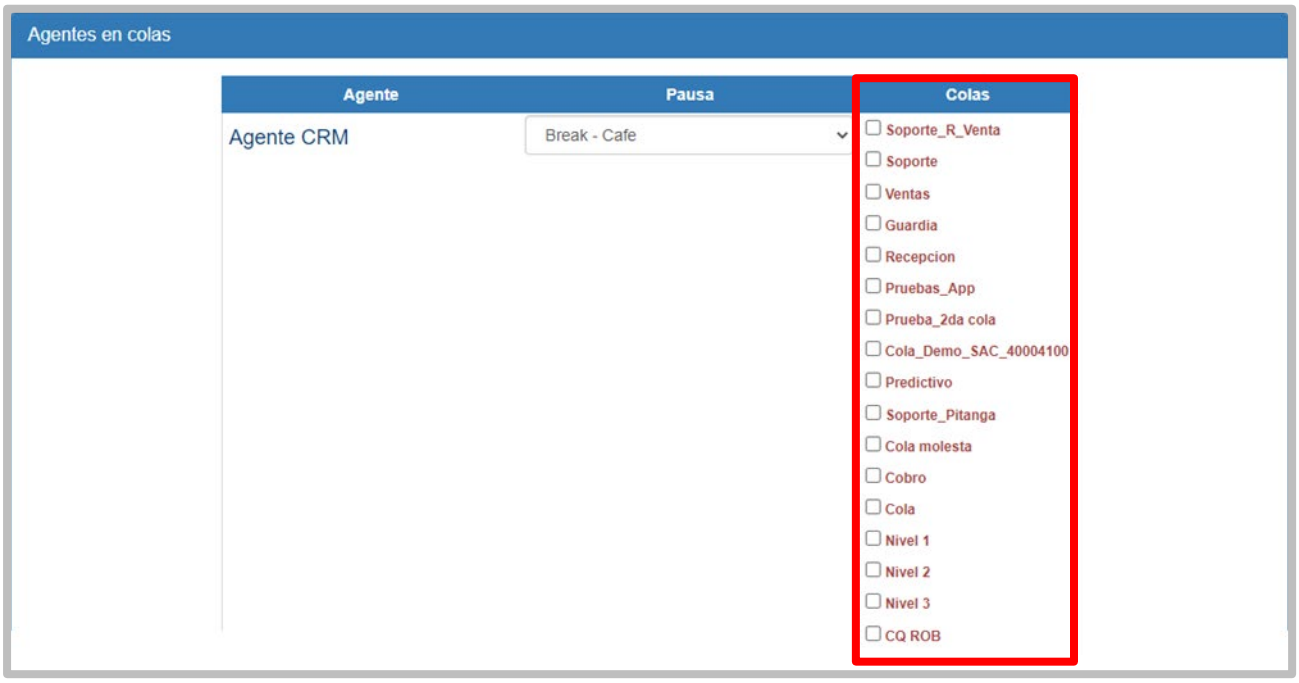
Está sección está designada para la configuración de la cuenta:

A continuación, se detallará cada opción:

Agentes en cola

Al dar clic en este botón se abrirá una nueva pestaña en el navegador que mostrará el listado de agentes activos, lo cual permitirá realizar algunas acciones que más adelante se explicarán.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

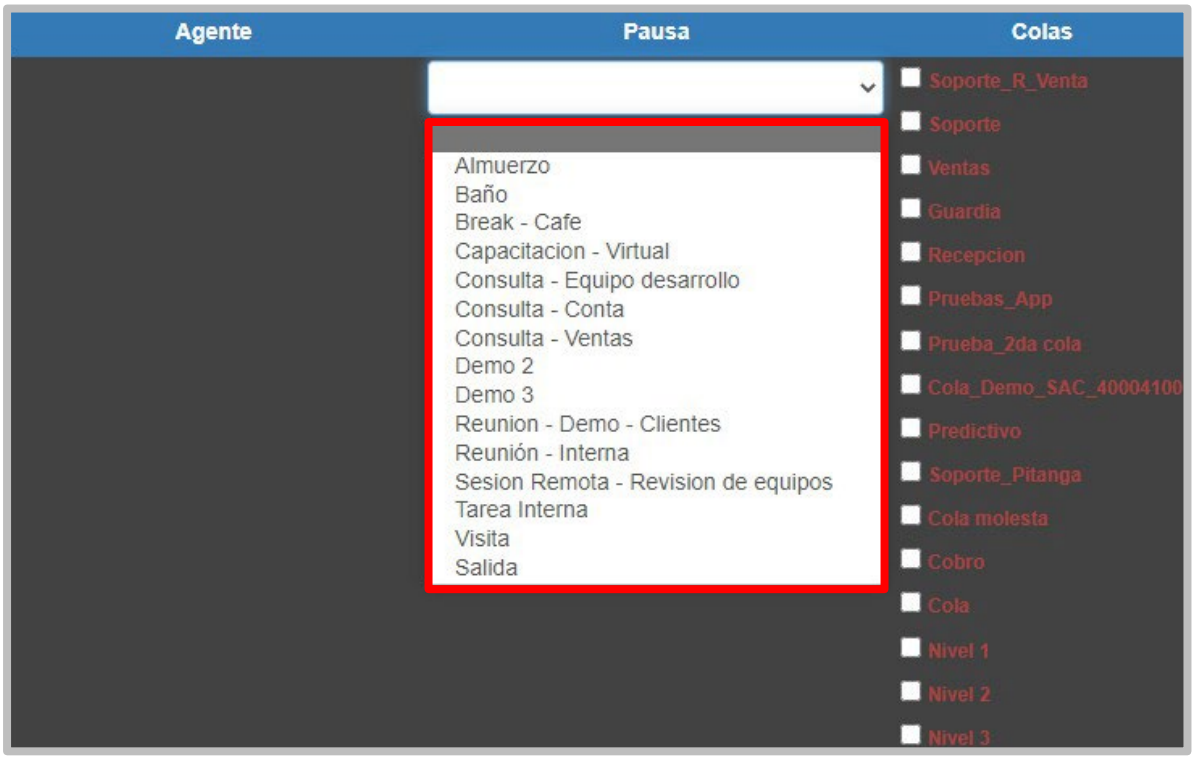


Como observará en este apartado, la ventana se encuentra dividida en 3 columnas:

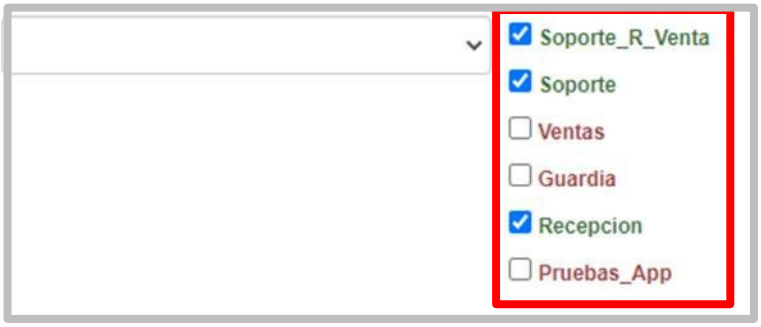
- Agente: En esta columna se mostrará el nombre del agente.
- Pausas: En esta columna el supervisor podrá visualizar la pausa en la que se encuentra cada agente, a su vez podrá activar o inactivar una pausa de algún agente.
  Los cambios aplicados en esta sección sólo afectarán al agente que se le esté aplicando el cambio, para los demás agentes, se mantendrá el mismo estatus. Este panel se mostrará más adelante. La imagen en pantalla se muestra a continuación:

  Nota: El listado mostrado fue creado para fines explicativos del manual.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



- Colas: En esta tercera columna el supervisor podrá seleccionar la cola en la que quiere que este apoyando un agente.
  Podrá seleccionar varias colas a la vez, presionando el pequeño recuadro blanco. Una vez seleccionado, cambiará a color azul y tendrá un check blanco como se muestra a continuación:



Es importante señalar que, una vez configurada esta sección, se deberá posicionar inmediatamente, en la parte inferior de la ventana y presionar el botón "Salvar", con el fin de resguardar las configuraciones y cambios realizados.

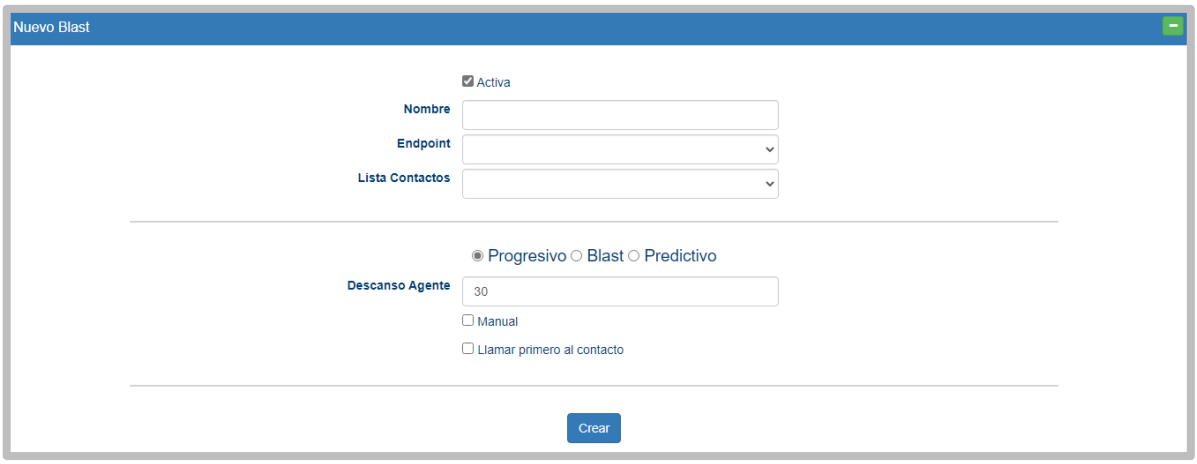
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

A continuación, se visualizará el botón en pantalla:

Blast/Granel

En esta sección podrá crear diferentes tipos de campañas, ya sea de promoción, de un nuevo producto o una campaña de cobranza de clientes rezagados, entre otras. Las mismas las podrá desarrollar con base en los intereses de la organización.

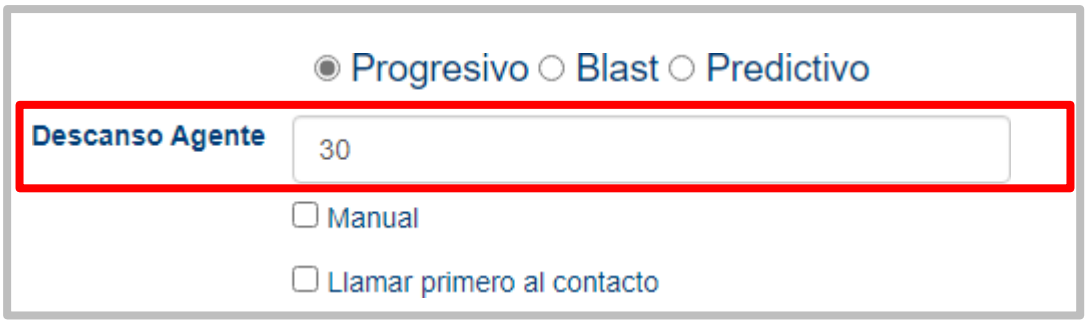
Al momento de dar clic en el botón "Blast/Granel se abrirá una nueva pestaña en el navegador y se mostrará la siguiente ventana:



- Campañas: En este apartado se detallan 3 tipos de campañas:
  - Progresiva
  - Blast
  - Predictiva

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Progresivo: En este tipo de campaña, los agentes que estén asociados para trabajar en ella, se les asignará un contacto por llamar de forma automática y una vez finalizada la llamada activa, será asignado un nuevo evento telefónico después de transcurrido el tiempo de descanso definido por el supervisor.



Con el tipo de Campaña Progresivo, podrá encontrar tres opciones diferentes de configuración:

- Descanso Agente: Tiempo que tendrá el agente entre llamadas, para que pueda realizar gestiones propias de la atención realizada. Este valor es editable por el supervisor.

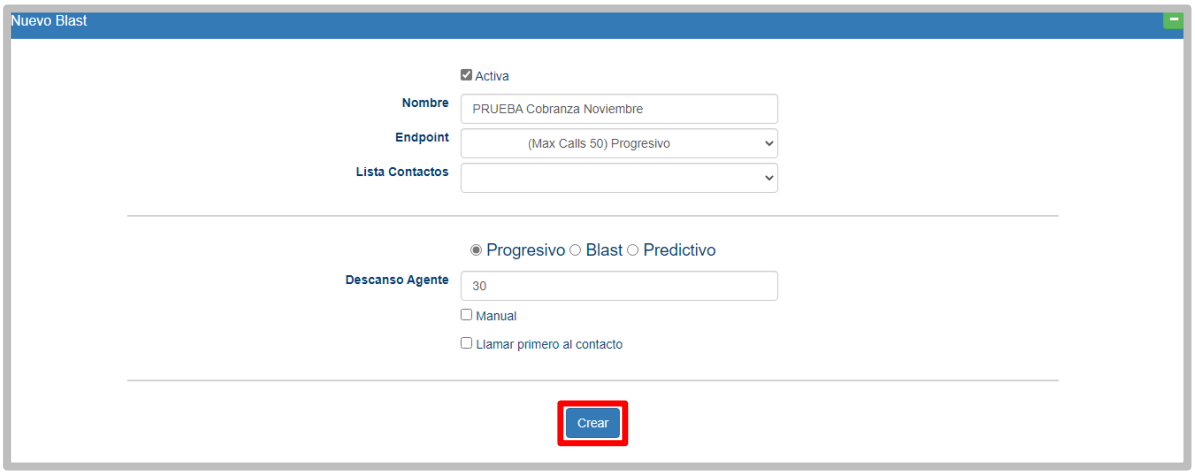
- Llamar primero al contacto: Este botón también es de tipo "Check", MyFlux AI Contact funciona marcando primero al agente. Una vez que el agente contesta la llamada, el sistema da por entendido que está disponible y procede a marcar.

  En caso de activar está opción, el sistema llamará primero al contacto, una vez que el contacto contesta la llamada, el sistema marcará al agente para que el contacto pueda ser atendido.

Nota: Es importante considerar que la campaña llamará primero al contacto y la misma podrá ser contestada por un buzón de voz, causando que el agente no se entere de lo sucedido, ya que no estuvo en el tiempo de marcación de la llamada.

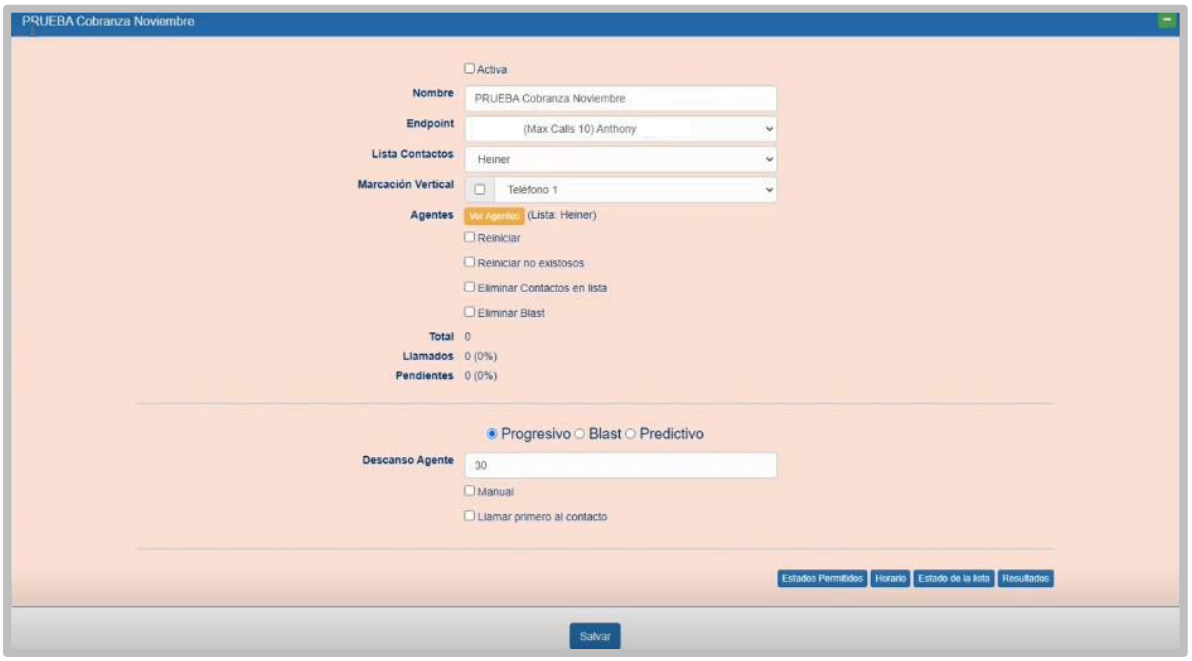
Una vez completado los datos con el método de campaña Progresivo, deberá dar clic en el botón "Crear" como se muestra enseguida:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



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

Al momento de dar "Clic" a la nueva campaña, se desplegará lo siguiente:



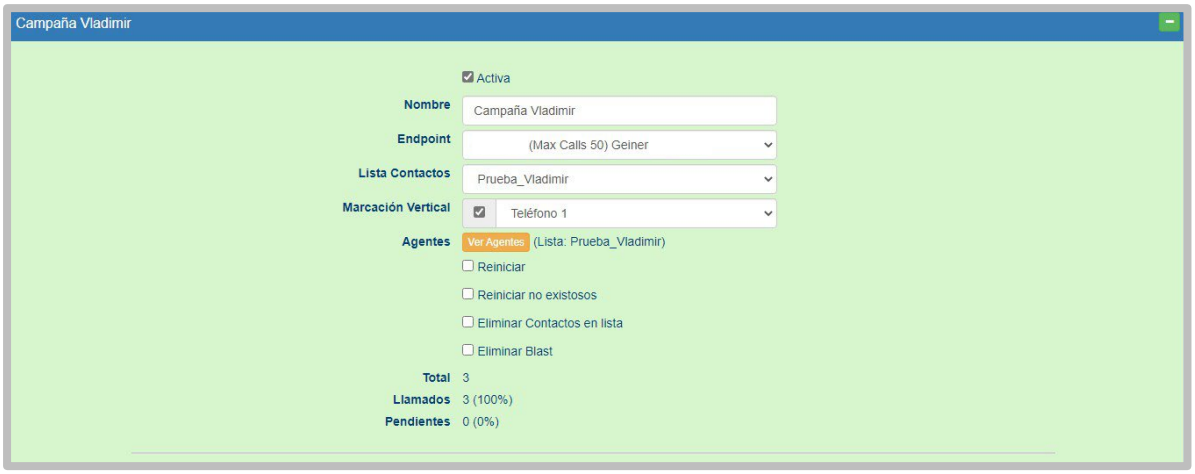
Esta nueva ventana contiene una serie de campos:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Activa: En este botón del tipo "check" se activará o desactivará la campaña.

  Nota: Cuando la "Campaña" está inactiva el fondo de la pantalla es de color rosado y cuando está activa es de color verde claro.
  Sin embargo, puede aparecer inactiva si la campaña se encuentra fuera del horario establecido para su ejecución.

  A continuación, se muestra una campaña activa:



- 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 deberá usar un Endpoint específico para esta actividad y no deberá 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 marcará al "Teléfono 2" del mismo contacto y así sucesivamente hasta que una llamada sea contestada por dicho contacto o hasta acabar con los números establecidos en el archivo.

  Si se activa el "Check" se cambiará a "Marcación Vertical". Es decir, solamente marcará al "Teléfono 1" del "Contacto 1" si no contesta, la cola marcará al "Teléfono 1" del "Contacto 2" y así sucesivamente hasta acabar con la lista de contactos.

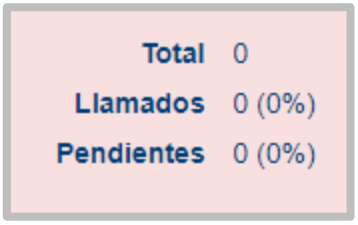
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

A continuación, se visualizará una imagen de la pantalla:

- Agentes: En este apartado podrá visualizar los agentes que están disponibles en la plataforma y a la vez podrá dar de alta/baja los agentes que trabajarán en la campaña.
- Reiniciar: Este es un botón tipo "check", al activarlo la campaña iniciará nuevamente desde el "Contacto 1", omitiendo los resultados de las llamadas previas.
- Eliminar Contactos en Lista: Con este "check" al activarlo, se eliminarán los contactos existentes en la "Lista de Contactos" de trabajo.
- Eliminar Blast: Con este "check", al activarlo se eliminará completamente toda la "Campaña".

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

Enseguida aparecerá una pequeña lista de datos:

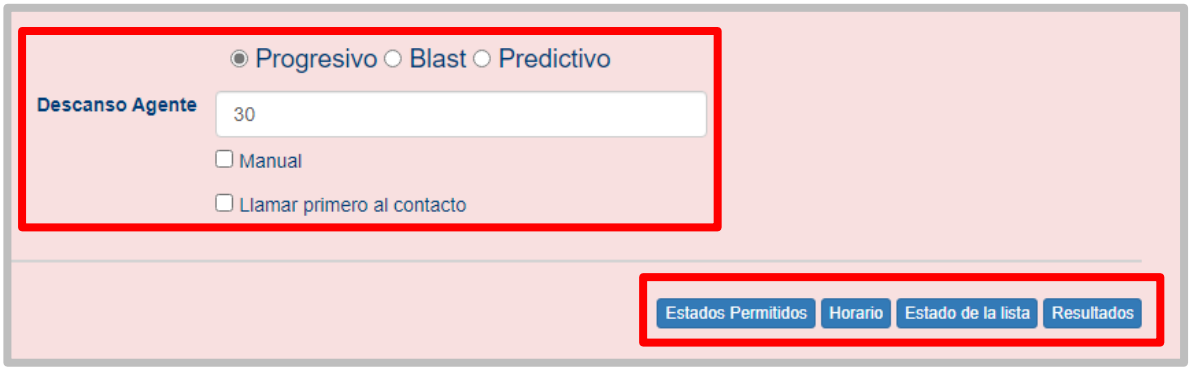


- Total: Mostrará el número de "Contactos" por llamar en la Campaña.
- Llamados: Aquí se muestra el número de "Contactos" que han sido llamados por los agentes.
- Pendientes: Aquí se muestra el número de Contactos pendientes por llamar.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Por ejemplo, si la lista es de 200 contactos y en llamados lleva 85, en Pendientes se mostrarán los 115 restantes.

También se muestra la misma configuración de las campañas explicadas anteriormente. Por lo tanto, solo se mostrará la imagen para recordar esa sección:



En la parte inferior de la imagen, se muestra una serie de botones:

- Estados Permitidos: En esta sección podrá visualizar los estados en los que un contacto puede estar e ignorar aquellos contactos, que tengan un estado no permitido para llamar.
  Es decir, cuando aparece el check marcado, permitirá llamar al contacto de lo contrario lo ignorará.

  Al presionar esta opción se abrirá la siguiente ventana:

- Horario: Con este botón, podrá elegir el horario requerido para trabajar la campaña, al presionarlo se abrirá una nueva pestaña en el navegador como se muestra enseguida:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Se desplegará una serie de Columnas:

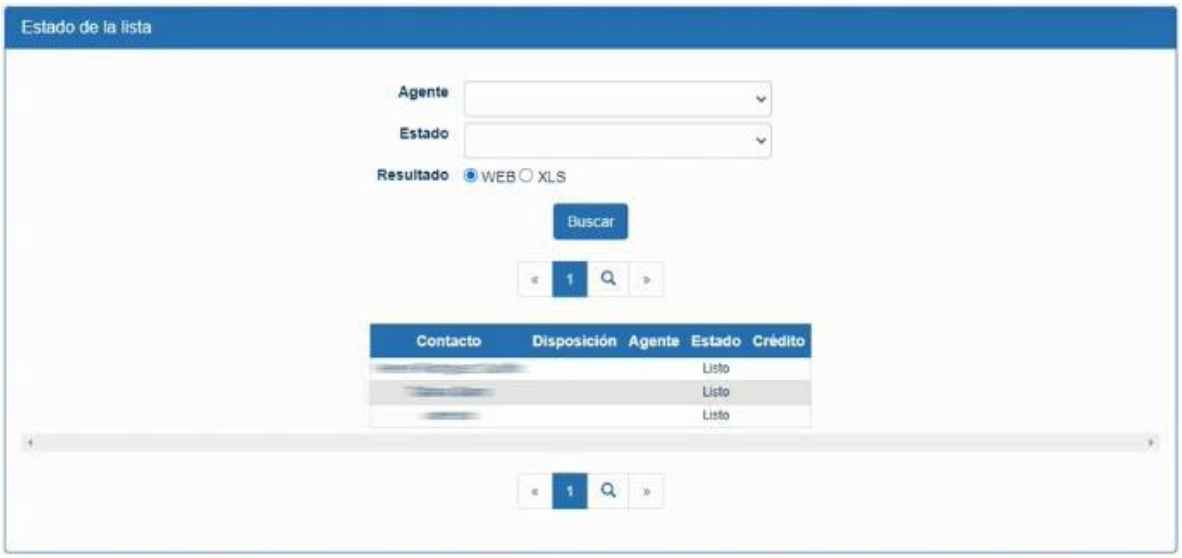
- Día: Aquí se mostrarán los 7 días de la semana.
- Activo: Este botón es del tipo "Check" podrá activar o desactivar por día la campaña de forma manual.
- Inicio: Se podrá determinar la hora específica de inicio de la campaña.
- Fin: Se podrá determinar la hora específica de finalización de la campaña

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

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

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

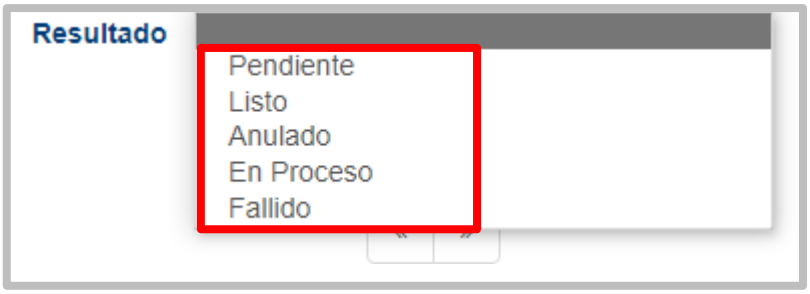
- Estado de la Lista: En esta sección tendrá los datos de la Lista de "Contactos, al presionar el botón se abrirá una nueva pestaña en el navegador:



Se detalla una serie de datos a continuación:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Agente: Se podrá buscar el nombre del agente del cual requiere información, presionando el campo se desplegará la lista de todos los agentes para la selección.
- Estado: Se podrá seleccionar un estado que represente a cada contacto, al presionar la opción, se despliega la siguiente lista:



- Resultado: Podrá obtener la información requerida de dos maneras: Web, es decir, en esa misma ventana se desplegará la lista de contactos y la información; o XLS el cual 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 seleccionado.

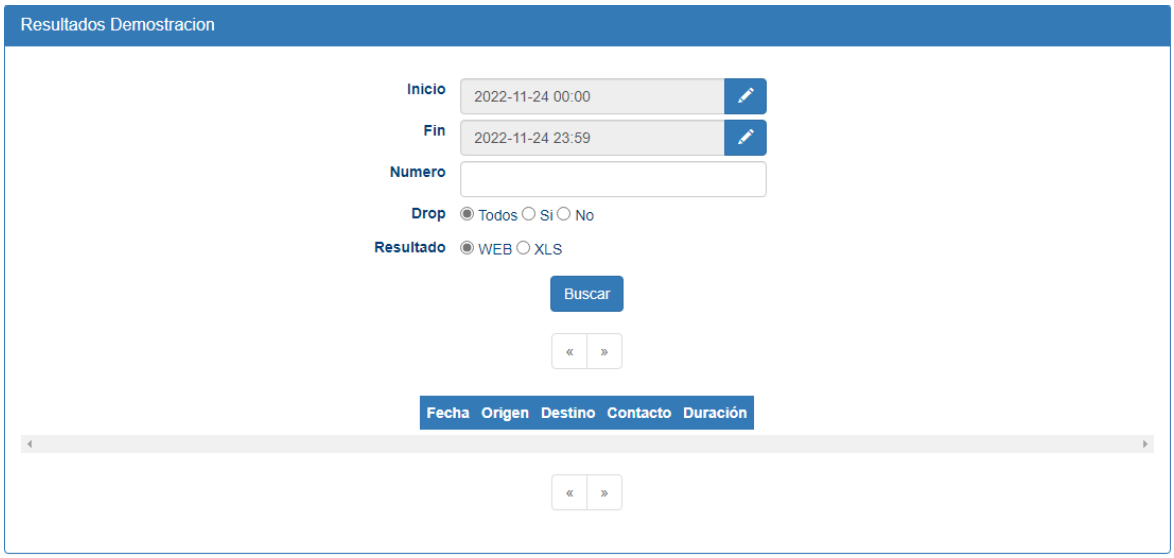
Una vez presionada la opción "Buscar", se desplegará la información en la parte inferior de la ventana.

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

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



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

- Inicio: Podrá seleccionar la fecha y hora de inicio para la solicitud de la información.
- Fin: Podrá seleccionar la fecha y hora para finalizar la solicitud de información. Al presionar el botón editar se desplegará la siguiente ventana:

- Número: Podrá ingresar el número requerido para el "Resultado".
- Drop: Este filtro ofrece 3 opciones del tipo "Check":
- Total: seleccionando esta opción tendrá los "Resultados" de todas las llamadas "Atendidas" y "No Atendidas".

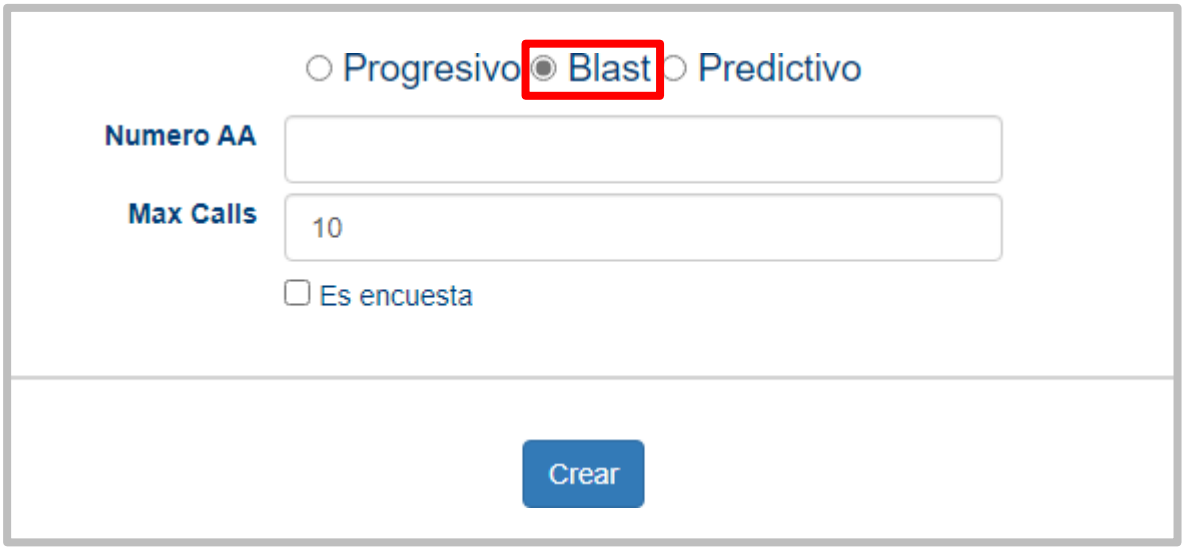
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Si: Sólo se mostrarán las llamadas "Atendidas".
- No: Sólo se mostrarán las llamadas "No Atendidas".

- Resultado: En esta sección tendrá 2 opciones del tipo "Check"
  - WEB: Esta opción indica que el resultado de la búsqueda se mostrará dentro de la página.
  - XLS: Esta opción indica que el resultado de la búsqueda se descargará en un archivo de Excel.

- Blast: En este tipo de campaña podrá definir un listado de contactos, el cual el sistema llamará automáticamente y reproducirá un audio previamente cargado a la plataforma.

  Al momento de dar clic en "Blast" cambiarán los botones, como se muestra a continuación:



CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Se despliega una serie de botones diferentes a los mostrados con la "Campaña Progresiva". A continuación, se detallará cada uno de ellos:

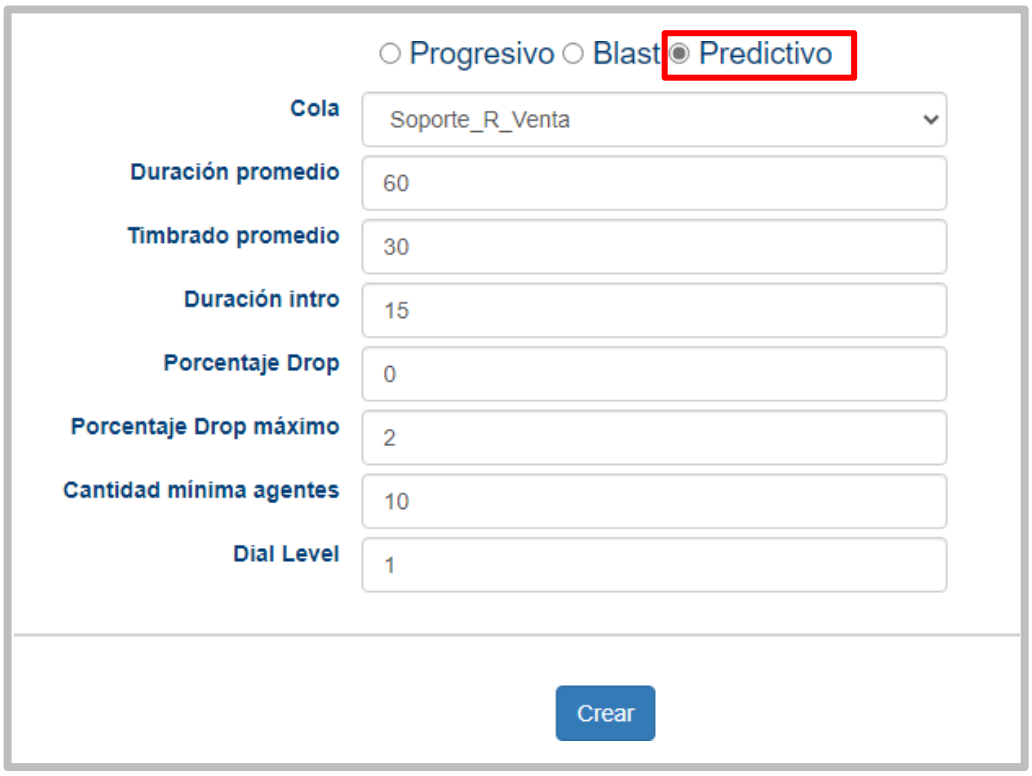
- Número AA: Podrá ingresar el "Código" proporcionado por CallMyWay al momento de solicitarlo. El audio que se cargará a la plataforma puede ser generado por CallMyWay con un script proporcionado por cada organización, o se podrán grabar un audio y enviarlo a CallMyWay para subirlo al sistema.
- Max Calls: Podrá ingresar el número de llamadas que desea realizar de forma simultánea, hasta un máximo de 50. Por defecto está en 10 llamadas, sin embargo, es un valor editable por el supervisor.

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

- Es encuesta: Este botón es de tipo "check", aquí se activará o desactivará el modo "Encuesta".
  El sistema automáticamente contactará al cliente. Si éste acepta la llamada escuchará un audio automático que hará preguntas diseñadas por la organización y el cliente podrá contestarlas a través del teclado numérico del teléfono.
  Una vez finalizada la llamada, el sistema generará un reporte donde se podrá visualizar cada llamada realizada, con la opción seleccionada por el cliente en cada pregunta.

- Predictivo: En este tipo de Campaña se configurarán promedios para llamar al siguiente contacto en la lista, antes de que el agente termine la llamada actual, con el fin de asignarle un cliente que se encuentra en la línea. Al presionar la opción "Predictivo" se desplegará la siguiente ventana:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



Se despliega una serie de campos para programar la "Campaña Predictiva" los cuales se detallarán:

- Cola: Podrá seleccionar la "Cola" de trabajo para los agentes de la "Campaña".
- Duración promedio: Se deberá ingresar la duración promedio de la llamada. Es decir, hará el análisis del tiempo promedio de conversación del agente en una llamada y expresará este tiempo en segundos.
  Este ejercicio se deberá hacer una única vez ya que, conforme la plataforma genera tráfico de llamadas, este campo se recalculará de forma automática, basado en las interacciones de los agentes.
- Timbrado promedio: Se mostrará el tiempo promedio que tarda la campaña en contactar a cada segmento de contactos dentro de la lista.
  El valor se calcula de forma automática, de acuerdo con el comportamiento de la campaña.
- Duración intro: Se ingresará la duración del audio de introducción, en el caso de tener configurado uno.
- Porcentaje Drop: Este valor indica el porcentaje de llamadas colgadas por un contacto, sin haber interactuado con un agente de servicio.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Porcentaje Drop máximo: Definido por un supervisor, como valor máximo de "Drops" permitidos, para que la campaña cambie al modelo de "Campaña Progresivo".
- Cantidad mínima agentes: Se ingresará la cantidad mínima de agentes que se requiere para la "Campaña Predictiva".
  Se recomienda que sea un mínimo de 15 agentes. Si la cantidad de agentes disponibles es inferior al valor agregado en este campo, la campaña cambiará al modelo de "Campaña Progresivo".
- Dial Level: Valor ingresado por el supervisor como número de llamadas que desea que la campaña realice de manera simultánea por cada agente activo, con el propósito de contactar a los clientes de forma ágil.

Lista de contactos

En esta sección se deberá completar el listado de "Contactos" a llamar en una campaña de llamadas automáticas.

A continuación, se detallará la ubicación:

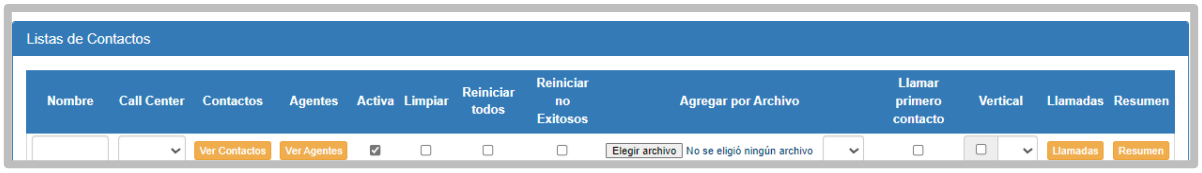
Una vez que haya dado clic, se abrirá una nueva pestaña del navegador y mostrará la siguiente pantalla:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

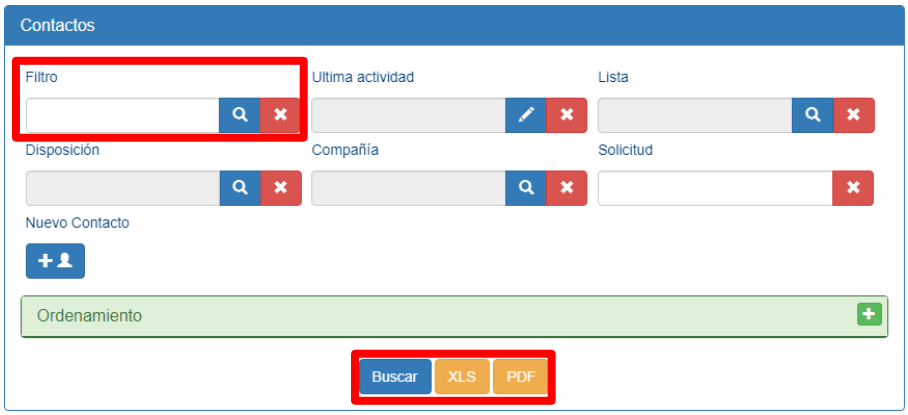
En la imagen se despliega una serie de botones y campos de configuración.

Estos campos de configuración, al inicio no estarán presentes en el sistema hasta que se haya creado una nueva Lista de Contactos. Sin embargo, se agregaron 3 filas para fines explicativos.

- Nombre: Se deberá ingresar el nombre de la nueva "Lista de Contactos". 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 siguientes campos:



- Nombre: En este campo estará el nombre de la "Lista de Contactos", el mismo ingresado recientemente.
- Call Center: Se deberá seleccionar el Endpoint encargado de realizar las llamadas a la "Lista de Contactos".
- Contactos: Al dar clic en este botón se abrirá la siguiente ventana:

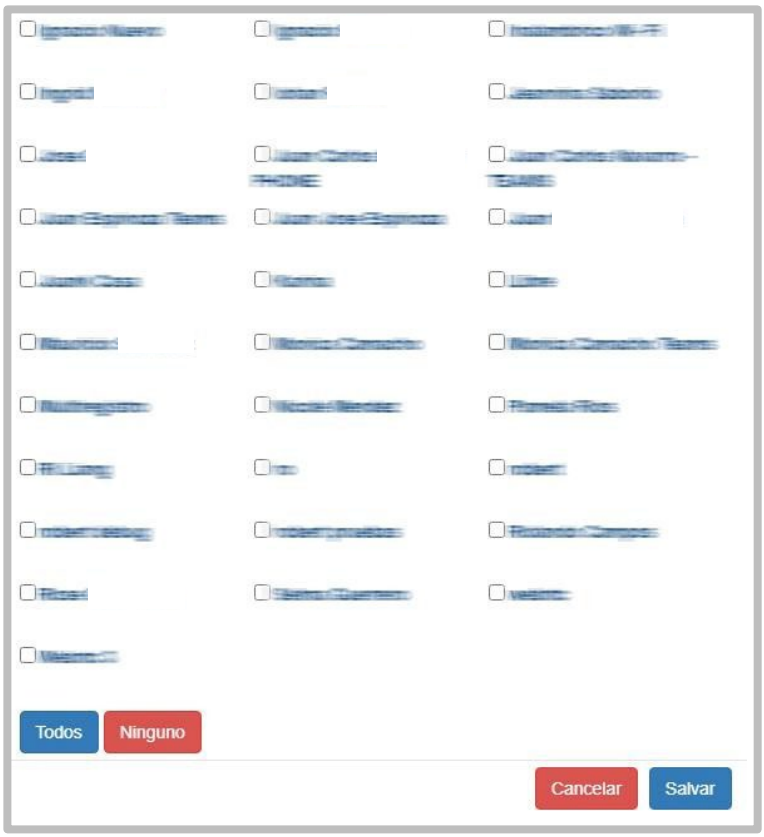


CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Se muestran varios campos. Sin embargo, para fines de este manual sólo se usarán los siguientes:

- ✓ Filtro: Se deberá ingresar un valor asociado a un contacto en la lista. Una vez ingresado el contacto, deberá presionar el botón "Buscar" representado en color azul con una lupa o también se encuentra en la parte inferior.
  Al presionarlo, se 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 un filtro aplicado.

- Agentes: Al presionar el botón "Ver Agentes" se abrirá una ventana que permitirá dar de alta/baja a los agentes de la cuenta que trabajarán en la lista seleccionada, como se detalla a continuación:



CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

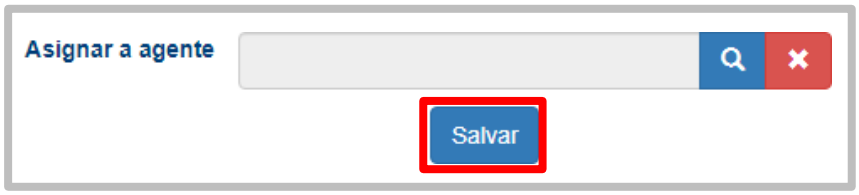
Como observará, se muestra el nombre del agente. Para seleccionarlo deberá presionar el recuadro blanco. A su vez, puede seleccionar a todos presionando el botón "Todos" o dar de baja de la lista a los seleccionados presionando "Ninguno".

Nota: Es importante presionar el botón "Salvar" una vez terminada la selección de los agentes, para que los cambios queden guardados.

- Activa: Este botón es del tipo "check". Podrá activar o desactivar esta lista de contactos. Por ejemplo, si el proyecto era únicamente para la temporada navideña y ya tiene fecha de 10 de enero, deberá desactivar esta lista.

- Limpiar: Al activar el "check", se eliminarán los contactos existentes en la "Lista de Contactos" de trabajo. Sólo tendrá que desplazarse a la parte inferior de la ventana y dar clic en "Salvar" para que la eliminación surta efecto.

  El botón se muestra a continuación:



- Reiniciar todos: Con este botón del tipo "check", se reiniciará el estado de los contactos dentro de la lista para que puedan volverse a llamar, sin importar el resultado que tuvieran las llamadas previas.

- Reiniciar No Exitosos: Con este botón del tipo "check" se reactivará la campaña, pero sólo con los contactos que su última disposición no fue del tipo Éxito.
  Por ejemplo, si fue una campaña de cobranza, se reiniciará con los clientes que no contestaron o la llamada fue transferida a un buzón de voz.

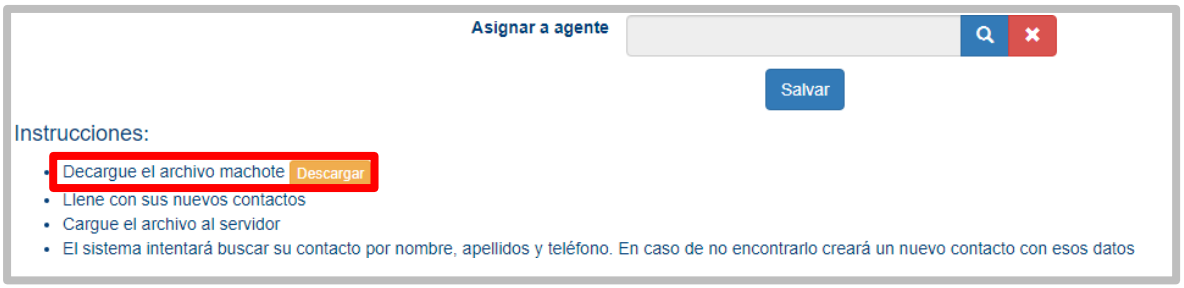
- Agregar por Archivo: En esta sección de la fila se podrá cargar la lista de contactos de la campaña.

  A continuación, se desplegará la imagen:

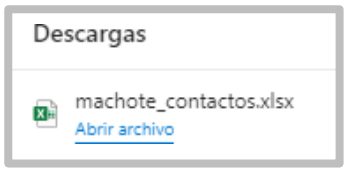
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

El botón de "Elegir archivo" permitirá cargar la lista de contactos. Sin embargo, se necesitará completar ese archivo.

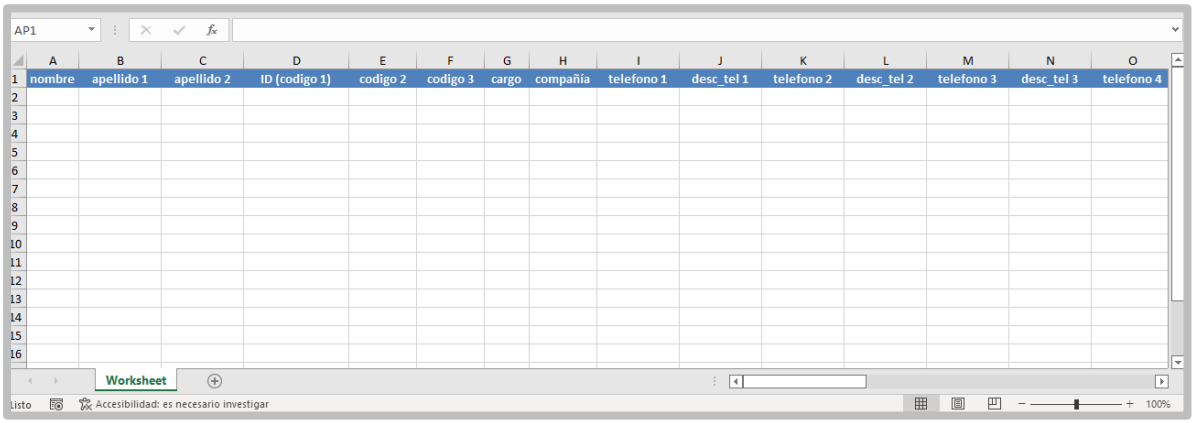
Para ello, deberá dirigirse a la parte inferior de la ventana donde se indica "Descargue el archivo machote" y dar clic en "Descargar", como se muestra enseguida:



Una vez que haya dado clic al botón "Descargar" se guardará un archivo de Excel en el equipo de cómputo:



Posteriormente al abrir el archivo Excel se detalla la siguiente información:

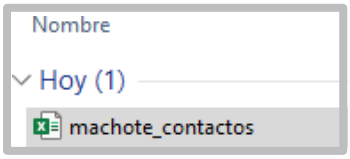


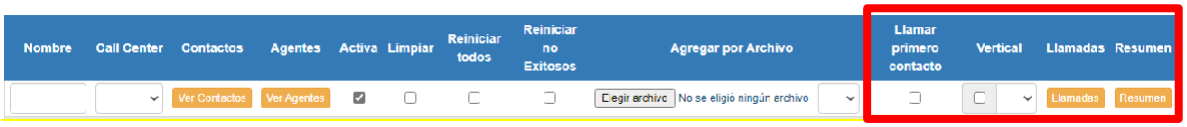
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

En el archivo de Excel, aparecerán varias columnas, las cuales se detallarán enseguida:

- 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 carné, 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: Podrá agregar dos correos electrónicos.
- Columna AA: Podrá agregar un "Estado" al contacto. Por ejemplo: si es un cliente activo, inhabilitado por adeudos, posible cliente, entre otros.
- Columna AB: Podrá ingresar la "Dirección" física del contacto.
- Columna AC: Podrá ingresar la "Fecha de Nacimiento" del contacto.
- Columna AD a AO: En estas columnas se ingresarán datos específicos de cada organización, datos que estarán directamente relacionados con la "Campaña".

Una vez cargado el machote Excel, deberá dar clic en el botón "Elegir Archivo" y se seleccionará el archivo Excel, como se muestra enseguida:





Junto a la opción de "Agregar por Archivo", encontrará una lista desplegable con dos opciones que se explicarán a continuación:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

1. Normal: Los contactos de esta lista serán cargados a la plataforma de forma permanente y no se podrán eliminar.
2. Eliminables: Los contactos de esta lista serán cargados a la plataforma de forma temporal y podrán ser eliminados al utilizar la opción limpiar.

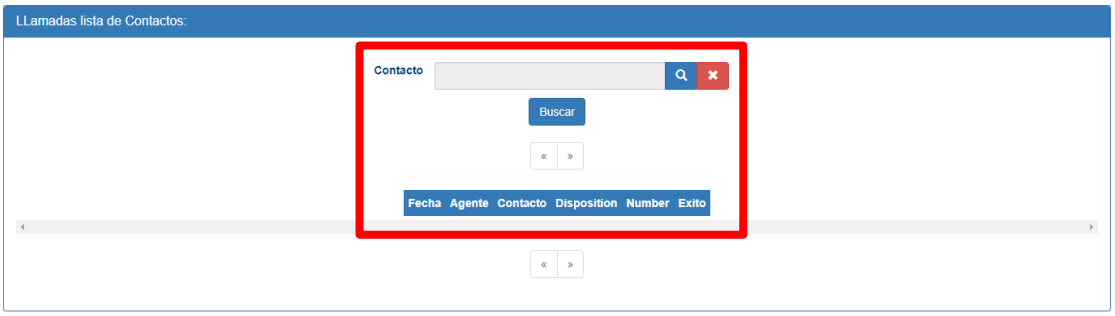
- Llamar primero al contacto: Este botón también es de tipo "check". El sistema de MyFlux AI Contact funciona marcando primero al agente. Una vez que el agente contesta la llamada, se entenderá que está disponible y se procederá a marcar al cliente.
  En caso de activar esta opción, el sistema marcará primero al cliente. Una vez que el cliente contesta la llamada, el sistema marcará al agente para que el cliente pueda ser atendido.

- 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 marcará al "Teléfono 2" y así sucesivamente hasta acabar con los 8 números agregados en el archivo.
  Si se 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 acabar con la lista de contactos.

  Una vez terminada la lista, en el siguiente campo, podrá seleccionar el "Teléfono 2", para que la Cola ahora trabaje marcando al "Teléfono 2" de la lista de contactos. Cabe señalar, que podrá seleccionar el número de teléfono requerido.

- Llamadas: En este botón podrá filtrar una lista de llamadas por "Contacto". Al presionarlo se abrirá la siguiente ventana:

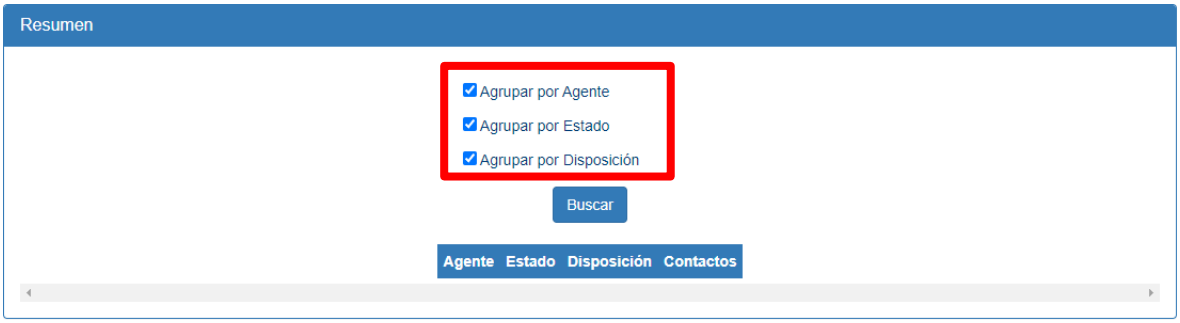
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



Se muestra una serie de datos, nombrados a continuación:

- Contacto: En este campo ingresará el nombre del contacto, del cual requiere la lista, para ello una vez ingresado presionará el botón "Buscar".
- Fecha: Se mostrará la fecha y 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 número o la extensión del contacto.
- Éxito: Se mostrará "Si" o "No", dependiendo del tipo de disposición seleccionado.

- Resumen: Podrá obtener un resumen de la "Lista de Contactos" por agente. Al presionar el botón, se abrirá la siguiente ventana:



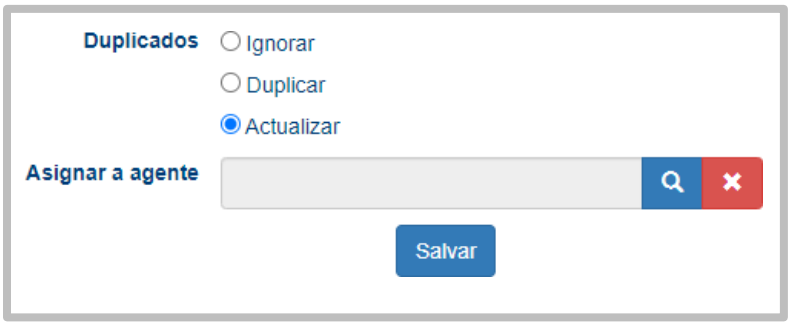
Se muestran las siguientes opciones de filtrado:

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

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

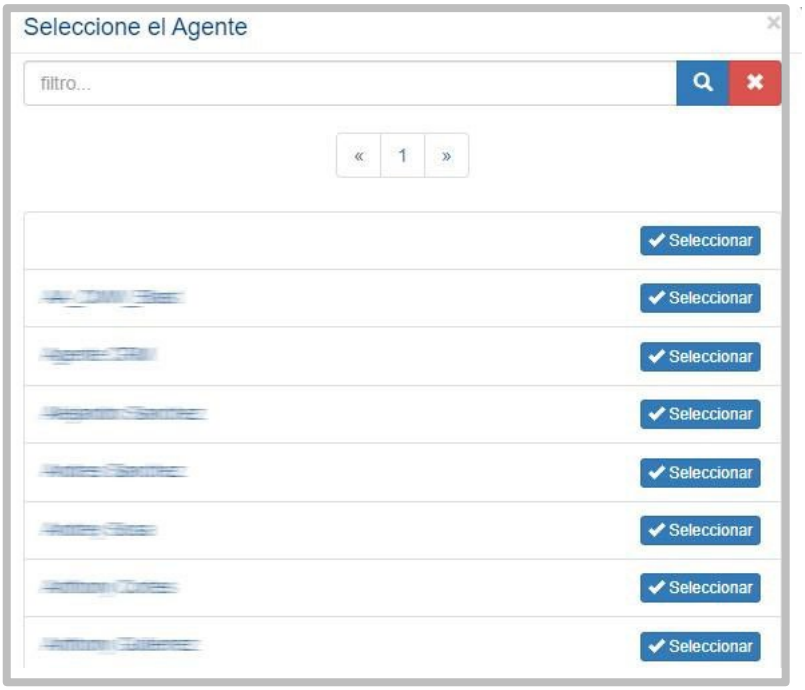
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

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



Se muestra la sección "Duplicados" con 3 opciones:

- Ignorar: Con esta opción se ignorarán los contactos duplicados dentro de la "Lista de Contactos".
- Duplicar: Con esta opción, cuando el contacto a cargar contenga el mismo identificador único (código 1), se hará otro nuevo registro del contacto.
- Actualizar: Cuando aparece un "Contacto" con el mismo identificador único, el sistema actualizará la información de dicho contacto.
- Asignar a agente: En este campo, podrá seleccionar al agente para asignarlo a la "Lista de Contactos".
  Al presionar el campo, se desplegará la lista de agentes, como se muestra a continuación:



CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

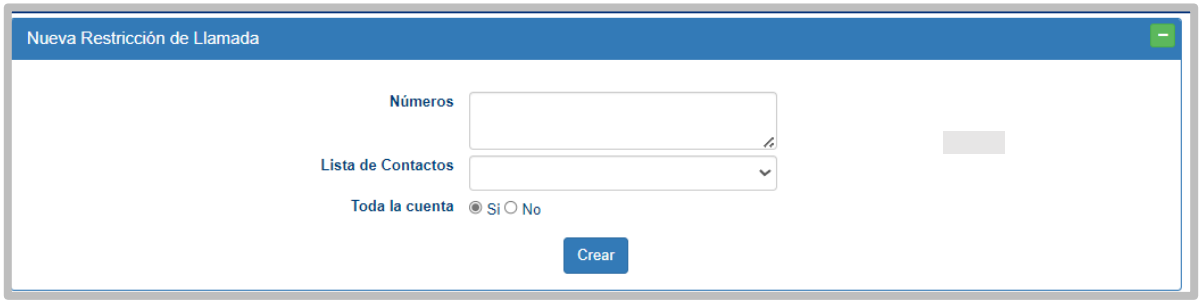
Solo tendrá que seleccionar al agente requerido y la "Lista de Contactos" quedará asignada al mismo.

Número DNC

En esta sección podrá agregar números telefónicos que se requieran bloquear, evitando ser llamados por un agente.

Esta restricción no incluye la marcación manual.

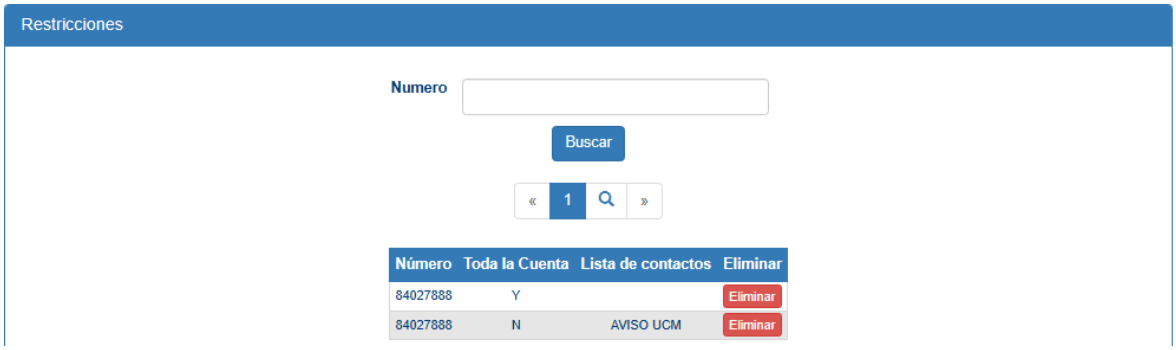
Al presionar este botón se abrirá una nueva pestaña en el navegador y se desplegará una sección etiquetada Nueva Restricción de Llamada, que deberá expandir para agregar el o los números telefónicos a bloquear.



- Números: En este apartado deberá agregar el o los números telefónicos a bloquear. Si hay más de un número telefónico, se deberán separar por una coma y sin espacios.
- Lista de contactos: Impedirá que un número telefónico sea contactado en una lista de contactos específicos.
- Toda la cuenta: Permitirá seleccionar si la restricción aplica o no para toda la cuenta.

Una vez creada esta sección, se deberá continuar con el apartado "Restricciones".

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



- Número: Campo de búsqueda, en donde se deberá ingresar el número bloqueado.

  Una vez ingresado, se deberá presionar el botón "Buscar":

  Posteriormente, mostrará en la tabla inferior, el resultado de la búsqueda y especificará la siguiente información

- Número: El sistema buscará al número indicado:
- Toda la Cuenta: Indicará si está bloqueado o no ese "Número" en toda la cuenta.
- Lista de Contactos: Lista de contactos en la cual se bloqueó el número ingresado (Opcional).
- Eliminar: Con este botón se podrá eliminar dicho "Número" de la tabla de números restringidos.

Reportes

Esta es la segunda sección de la pestaña de "Gestión" llamada "Reportes".

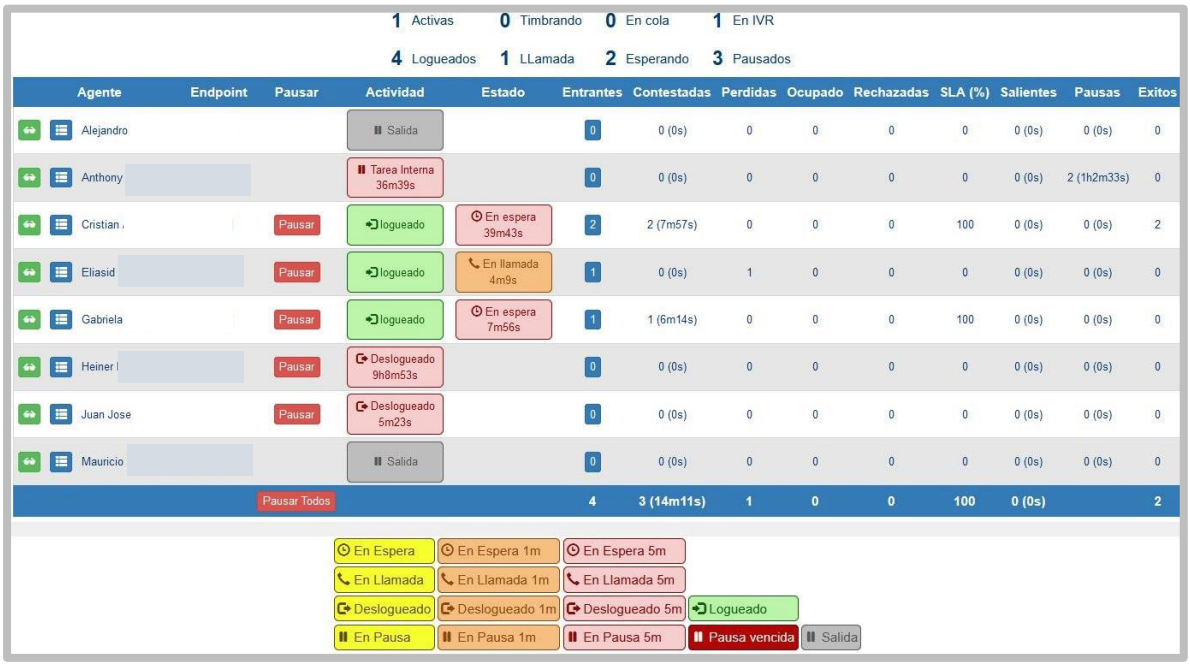
A continuación, se mostrará la imagen a modo de recordatorio:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Es una lista amplia de generación de reportes, que se detallará:

Panel:

Al momento de presionar este botón se abrirá la siguiente ventana:



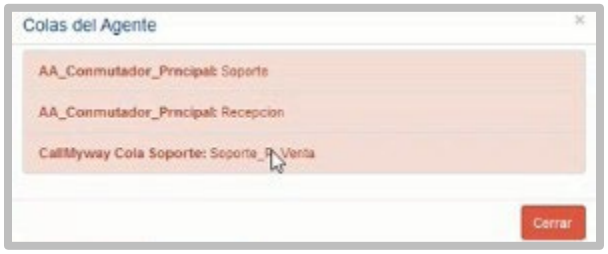
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Esta ventana contiene varios elementos relacionados con los agentes:

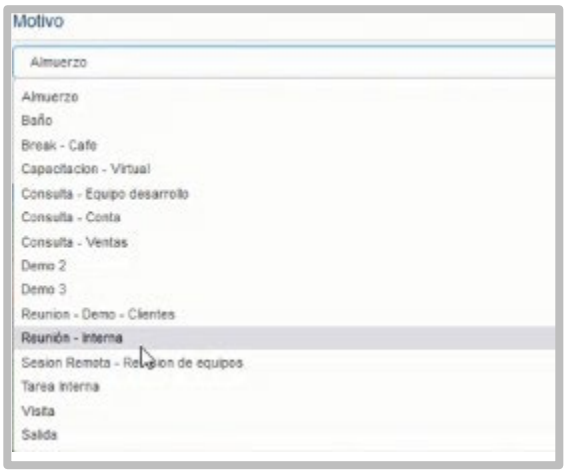
- Parte Superior:
  - Activas: Se refiere a la cantidad de llamadas entrantes que están activas en la central telefónica.
  - Logueados: Se detalla el número de agentes que se encuentran logueados. Es decir, con la sesión iniciada trabajando en alguna "Cola", reflejándose en la columna "Actividad".
  - Timbrando: Este valor se refiere a la cantidad de llamadas que están timbrando a los agentes.
  - Llamada: En esta sección se indicará el total de llamadas que están siendo atendidas por los agentes en servicio.
  - En Cola: En esta sección se refleja la cantidad de llamadas entrantes que existentes en la cola o colas supervisadas.
  - Esperando: En esta sección se refleja el número de agentes que se encuentran "Esperando" recibir o realizar una llamada telefónica.
  - En IVR: En esta sección se reflejará el número de llamadas que han ingresado a la central telefónica en la nube y se encuentran escuchando el menú de bienvenida configurado.
  - Pausados: En esta sección se reflejará el número de agentes que se encuentran en "Pausa".

- Parte central:
  - Escuchar llamada: En la primera columna se encuentra un pequeño botón verde con unas gafas blancas en su interior, este botón permitirá al Supervisor escuchar la llamada seleccionada.
    Al presionar el botón el sistema llamará a la extensión. Al contestar la llamada podrá escuchar la misma en curso entre el agente y el cliente.
  - Colas: En la segunda columna se encuentra un botón azul con unas líneas blancas horizontales en su interior. Este botón servirá para mostrar las "Colas" en trabajo por cada agente. Presionando el botón se mostrará la siguiente ventana:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



- Agentes: En esta tercera columna estará el nombre de todos los agentes supervisados.
- Endpoint: En esta cuarta columna se mostrarán los "Endpoints" de cada agente, es decir, el número de usuario que proporciona CallMyWay para poder acceder.
- Pausar: En esta quinta columna se mostrará el botón "Pausa" en color rojo, servirá para pausar a un agente desde este panel de control. Al presionarlo, se desplegará un menú (configurado previamente por cada organización) en donde seleccionará el motivo de la pausa:



- Actividad: En esta sexta columna se mostrará la actividad de cada uno de los agentes, entre las que se encuentran: "Logueado"; "Deslogueado", "En Salida", entre otros.
- Estado: En esta séptima columna se podrá visualizar el estado del agente, y podrá variar entre las opciones "En Llamada" y "En Espera". Adicionalmente, si la llamada ingresó mediante una cola, se mostrará el nombre de la misma.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Entrantes: En esta octava columna se mostrará el número de llamadas asignadas al Endpoint del agente. Al dar clic sobre el número de llamadas podrá visualizar el detalle de cada uno de estos eventos telefónicos.
- Contestadas: En esta novena columna se mostrarán las llamadas contestadas por el agente y el tiempo total utilizado en ellas.
- Perdidas: En esta décima columna se mostrará el número de llamadas no contestadas por el agente.
- Ocupado: En esta onceava columna se mostrarán las llamadas "Ocupadas" Es decir, cuando una llamada ingresó a un agente y no pudo ser atendida, ya que el agente estaba con otra llamada.
- Rechazadas: En esta doceava columna se mostrará el número de llamadas rechazadas, es decir, que la llamada ingresó al teléfono del agente, pero este decidió rechazarla.
- SLA (%): En esta treceava columna está el "Acuerdo de Nivel de Servicio" (Service Level Agreement), aquí se marcará en porcentaje el nivel de eficiencia del agente. Es decir, si el agente recibió 5 llamadas y solo contestó 4, en este campo se mostrará el 80%.
- Salientes: En esta catorceava columna se mostrará la cantidad de llamadas salientes realizadas por el agente y el tiempo total utilizado en ellas.
- Pausas: En esta quinceava columna se verá reflejado el total de veces en las que el agente se colocó en alguna pausa. También podrá visualizar el tiempo total destinado a las mismas.
- Éxitos: En esta última columna se reflejará el número de llamadas exitosas de cada agente.
- Última Fila: En esta fila únicamente se mostrará el botón que dice "Pausar Todos", presionándolo pausará a todos los agentes.
  Podrá ser usado al momento de una capacitación o reunión programada, también podrá usarse al terminar la jornada laboral y se requiera desconectar a todos los agentes al mismo tiempo.
  En los campos siguientes se mostrarán los mismos datos numéricos, pero, en sumatoria. Es decir, total de llamadas entrantes, contestadas (con la sumatoria de tiempo), perdidas, ocupado, rechazadas, SLA %, salientes (con la sumatoria de tiempo) y los éxitos.

Haciendo un análisis de la última fila, el Supervisor podrá tomar las decisiones pertinentes para todo el equipo de agentes.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Por ejemplo, si el SLA tiene un porcentaje muy bajo, revisará en el tablero cuáles fueron los agentes que tuvieron llamadas perdidas, provocando tal situación. También podrá determinar si el número de pausas es muy grande y revisar cuál agente tuvo más pausas a lo largo de la jornada laboral.

- Parte Inferior: En esta parte se identificará cada color que aparece en el tablero. A continuación, se muestra la imagen como recordatorio:

Cada color dependerá del tiempo de permanencia en dicho estado. Por ejemplo, cuando se está en una llamada de 0 a 59 segundos, el color de la actividad del tablero será de color amarillo. Cuando se supere los 59 segundos cambiará a color naranja y cuando esa llamada supere los 4 minutos con 59 segundos pasará a color rosa.

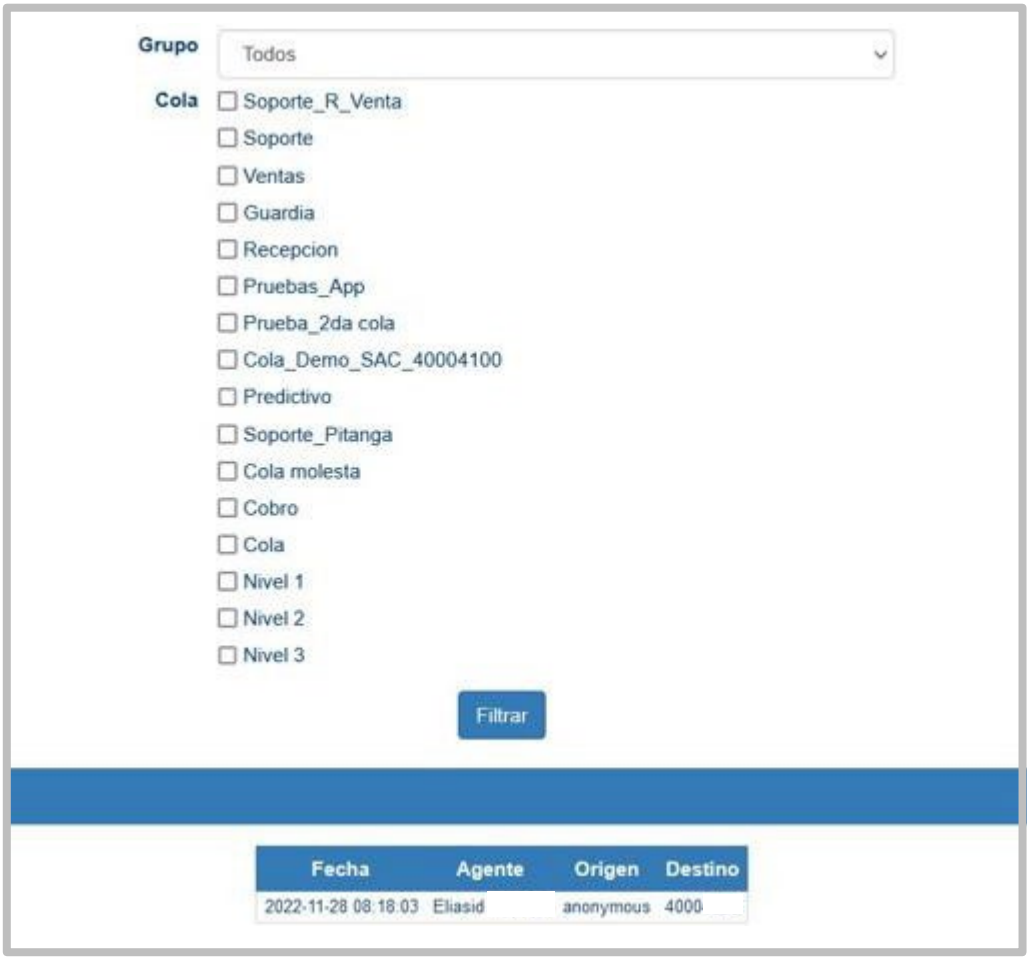
Las pausas pueden ser controladas, lo que significa que se podrá configurar el tiempo para cada pausa.

Ahora bien, si el agente excede el tiempo configurado de la pausa, la misma empezará a parpadear en color rojo junto con el nombre de la pausa y el tiempo que lleve en la misma.

Finalmente, la pausa de salida representada en color gris significa que el agente ha finalizado la jornada laboral y por ende se encuentra pausado en todas las colas asignadas.

La última sección de la pantalla se detallará a continuación:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



Se muestra una serie de campos, explicados enseguida:

- Cola: Aquí se mostrarán todas las "Colas" de trabajo que tiene la organización y podrá mostrar las estadísticas para los agentes de las colas seleccionadas.

Nota: Cuando se seleccione una o varias "Colas" de la columna, deberá presionar el botón "Filtrar" para que la selección se muestre en la pantalla.

Llamadas Perdidas: En este último campo se mostrará una tabla con la información de las llamadas perdidas, dicho campo tendrá:

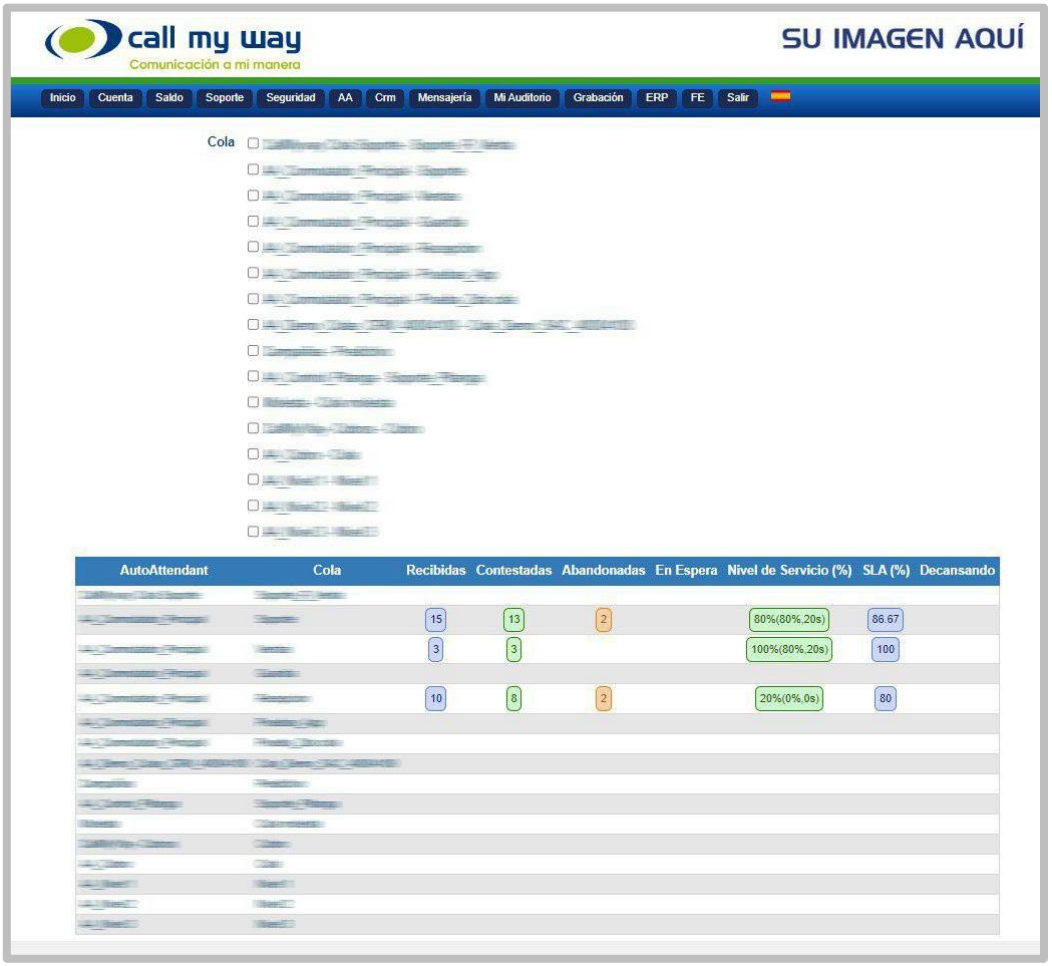
- La fecha y hora exacta de la llamada perdida.
- Nombre del agente que perdió la llamada.
- Origen y Destino, es decir, el número que marcó y el número receptor.

Nota: Las llamadas internas no se contabilizarán como perdidas y no afectan las métricas en el panel de supervisor.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Panel de Colas

En este botón aparecerá un panel del rendimiento de las colas, al presionarlo mostrará la siguiente ventana:



En la parte superior se encuentran todas las "Colas" de la organización. En primera instancia se mostrarán todas con el recuadro "Check" sin marcar. Es decir, que se encuentran sin filtro. Por lo tanto, la información sobre el rendimiento de todas las "Colas" se visualizará en la tabla de la parte inferior.

Esta tabla contiene varias columnas, las cuales se detallarán a continuación:

- AutoAttendant: Se refiere al nombre asignado al IVR en el cual trabaja la cola.
- Cola: Aquí se muestran las "Colas" filtradas en la parte superior. Sólo de estas "Colas" se visualizará la información.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

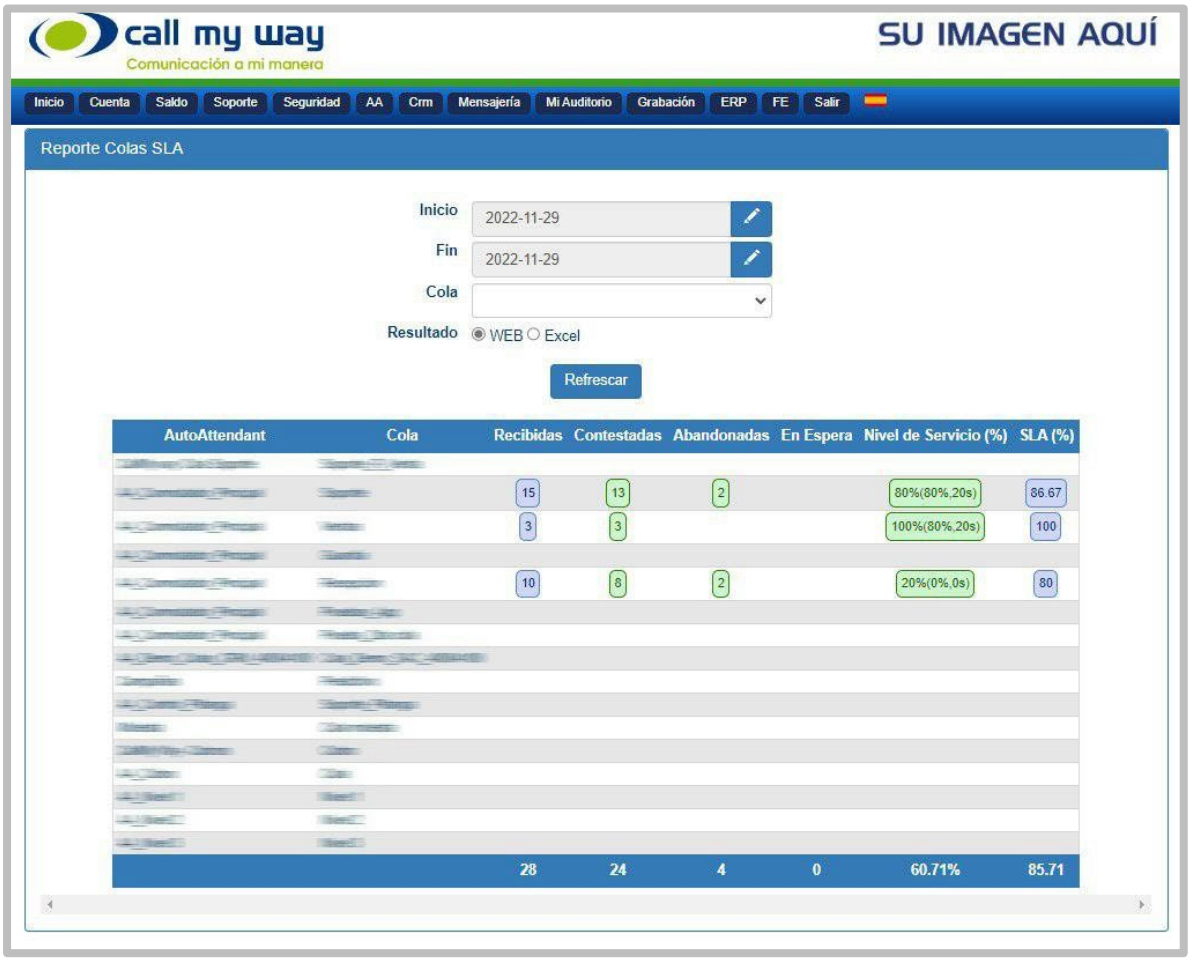
- Recibidas: Aquí se mostrará el número de llamadas recibidas en la cola.
- Contestadas: Aquí se mostrará el número de llamadas contestadas por los agentes en la cola.
- Abandonadas: Aquí se mostrará el número de llamadas abandonadas por el cliente. Es decir, las que el cliente colgó antes de que un agente atendiera.
- Espera: En este campo se mostrará el número de llamadas que están esperando en la cola, para ser atendidas por el agente.
- Nivel de Servicio (%): En este campo se mostrará la estadística de tiempo de contestación de los agentes de la cola.
  El valor 80%,20s en un ejemplo, en el cual el supervisor espera que el 80% de llamadas que ingresen a la cola, sean atendidas por un agente en 20 segundos o menos. Estos valores son configurables por el supervisor. Si las condiciones no se cumplen, este valor cambiará a color rojo.
- SLA (%): Este campo mostrará el nivel de eficiencia de la "Cola" en general. Retomando el ejemplo de la "Cola Soporte" se determina que de 15 llamadas entrantes se contestaron solo 13, por lo tanto, el nivel de SLA es de 86.67%.
- Descansando: Aquí se muestra el número de agentes que están en "Tiempo de Descanso" después de haber atendido una llamada.
  Este valor es de configuración opcional.

Reporte de colas SLA

Este tipo de reporte será muy similar al anterior de Colas, permitirá filtrar por rango de fechas y por cola.

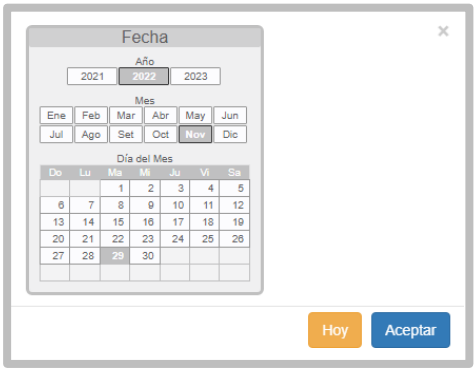
Al dar clic en el botón, se abrirá la siguiente pestaña en el navegador:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



En la parte superior se encuentra una serie de campos para filtrar, detallados a continuación:

- Inicio: En este campo se podrá ingresar la fecha desde la cual se requiere visualizar la información. Al dar clic en el botón "Editar", representado en azul con un bolígrafo blanco se despliega la siguiente ventana:

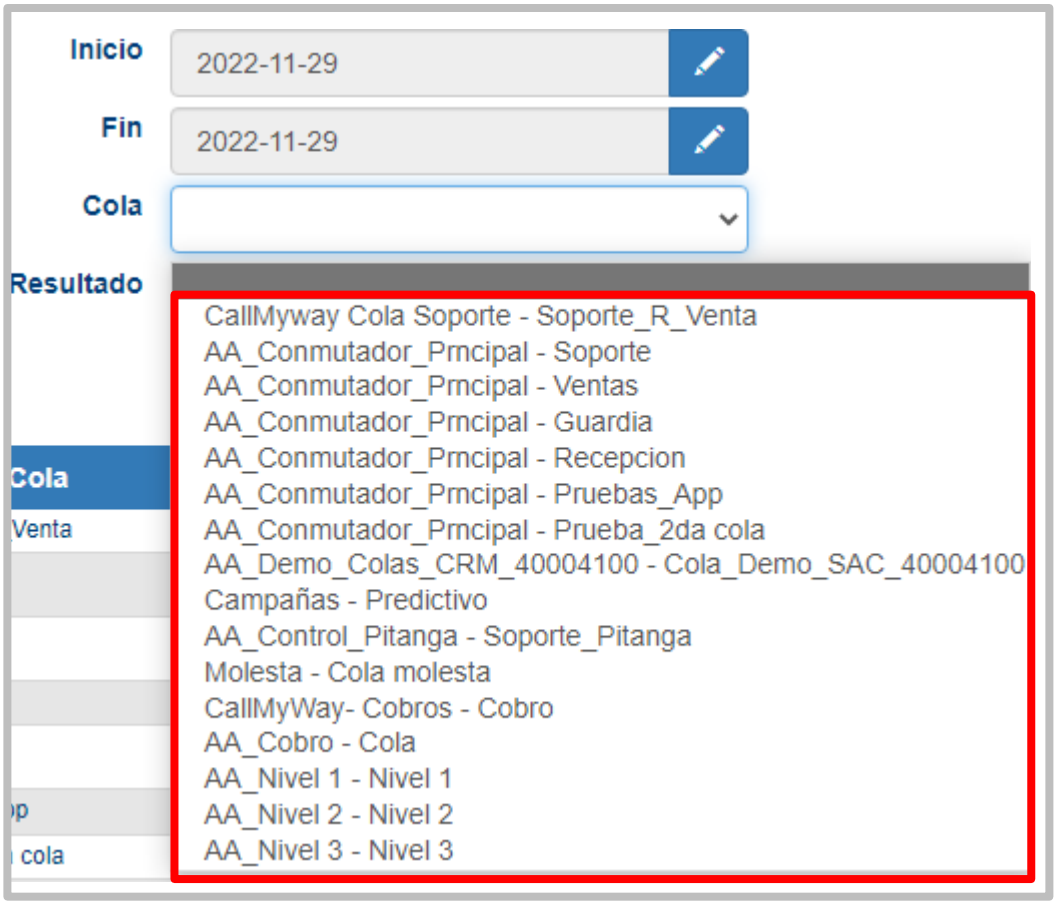


CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Se podrá seleccionar el año, el mes y el día. Una vez seleccionada la fecha, se dará clic en el botón "Aceptar".

También podrá presionar el botón "Hoy" representado en color amarillo y automáticamente la fecha será la del día actual. Ese botón ayudará en el caso, de que al final del día se necesite visualizar los datos de la "Cola".

- Fin: En este campo se ingresará la fecha hasta la cual se requiere visualizar la información de la "Cola" y la forma de editarla será exactamente igual que en el campo anterior de "Inicio".
- Cola: En este campo, se elegirá la "Cola" sobre la que se requiera la información. Al presionarlo, se desplegará la lista de "Colas" como se detalla en la imagen:



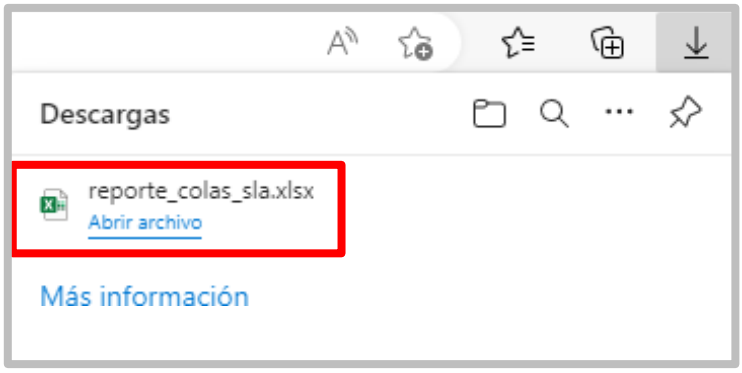
- Resultado: En esta sección tendrá dos opciones:
  - WEB: Esta opción está seleccionada por defecto y representa la tabla inferior con la información de la "Cola" seleccionada.
    A continuación, se muestra la imagen, con todas las colas seleccionadas.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

AutoAttendant	Cola	Recibidas	Contestadas	Abandonadas	En Espera	Nivel de Servicio (%)	SLA (%)
CallMyway Cola Soporte	Soporte_R_Venta	1	1			100%(80%,20s)	100
AA_Conmutador_Prncipal	Soporte	25	21	4		80%(80%,20s)	84
AA_Conmutador_Prncipal	Ventas	6	5	1		100%(80%,20s)	83.33
AA_Conmutador_Prncipal	Guardia						
AA_Conmutador_Prncipal	Recepcion	12	9	3		25%(0%,0s)	75
AA_Conmutador_Prncipal	Pruebas_App	2	1	1		100%(80%,20s)	50
AA_Conmutador_Prncipal	Prueba_2da cola						
AA_Demo_Colas_CRM_40004100	Cola_Demo_SAC_40004100						
Campañas	Predictivo						
AA_Control_Pitanga	Soporte_Pitanga						
Molesta	Cola molesta						
CallMyWay- Cobros	Cobro						
AA_Cobro	Cola						
AA_Nivel 1	Nivel 1						
AA_Nivel 2	Nivel 2						
AA_Nivel 3	Nivel 3						
		46	37	9	0	69.57%	80.43

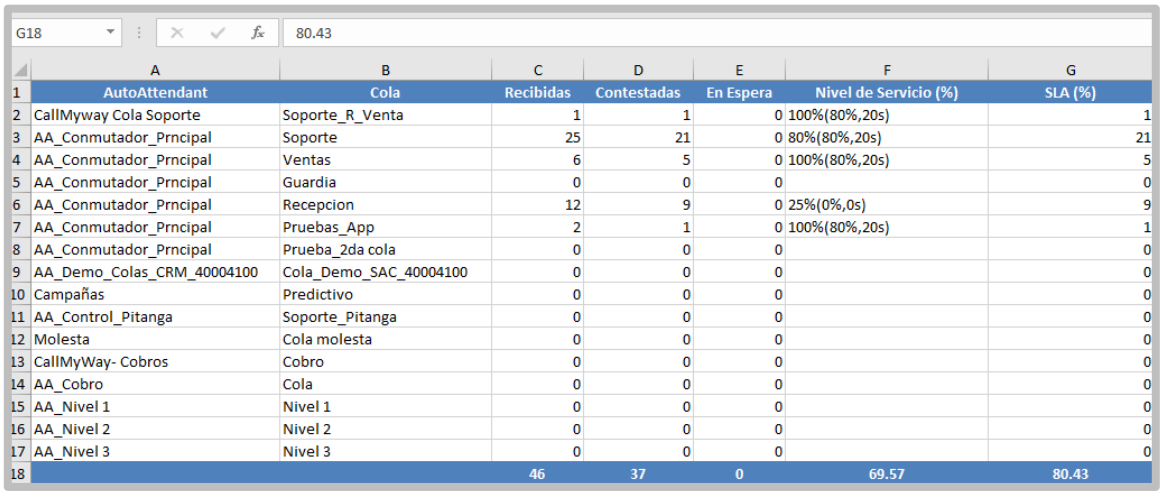
- Excel: Al seleccionar esta opción, cambiará levemente la pantalla actual, para ello tendrá que presionar el botón "Refrescar" y se mostrará la pantalla siguiente:

Posteriormente se deberá presionar el botón "Descargar" y quedará guardado en el equipo un archivo Excel, como se muestra enseguida:



CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Al abrir el archivo se desplegará la siguiente información:



G18 | 80.43

	A	B	C	D	E	F	G
1	AutoAttendant	Cola	Recibidas	Contestadas	En Espera	Nivel de Servicio (%)	SLA (%)
2	CallMyway Cola Soporte	Soporte_R_Venta	1	1	0	100%(80%,20s)	1
3	AA_Conmutador_Prncipal	Soporte	25	21	0	80%(80%,20s)	21
4	AA_Conmutador_Prncipal	Ventas	6	5	0	100%(80%,20s)	5
5	AA_Conmutador_Prncipal	Guardia	0	0	0		0
6	AA_Conmutador_Prncipal	Recepcion	12	9	0	25%(0%,0s)	9
7	AA_Conmutador_Prncipal	Pruebas_App	2	1	0	100%(80%,20s)	1
8	AA_Conmutador_Prncipal	Prueba_2da cola	0	0	0		0
9	AA_Demo_Colas_CRM_40004100	Cola_Demo_SAC_40004100	0	0	0		0
10	Campañas	Predictivo	0	0	0		0
11	AA_Control_Pitanga	Soporte_Pitanga	0	0	0		0
12	Molesta	Cola molesta	0	0	0		0
13	CallMyWay- Cobros	Cobro	0	0	0		0
14	AA_Cobro	Cola	0	0	0		0
15	AA_Nivel 1	Nivel 1	0	0	0		0
16	AA_Nivel 2	Nivel 2	0	0	0		0
17	AA_Nivel 3	Nivel 3	0	0	0		0
18			46	37	0	69.57	80.43

Tiempos de Timbrado

En esta sección podrá revisar los reportes de cada agente por timbrado, al dar clic se abrirá una nueva pestaña en el navegador:

Se presenta una serie de campos de edición:

- Inicio: Deberá asignar la fecha desde la cual se requiere la información. Al dar clic en el botón "Editar" representado en color azul, se desplegará la siguiente ventana:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Podrá seleccionar el año, mes, día, hora y minuto, desde el cual se requiere el reporte. Una vez seleccionado lo anterior se deberá presionar el botón "Aceptar" para resguardar el dato.

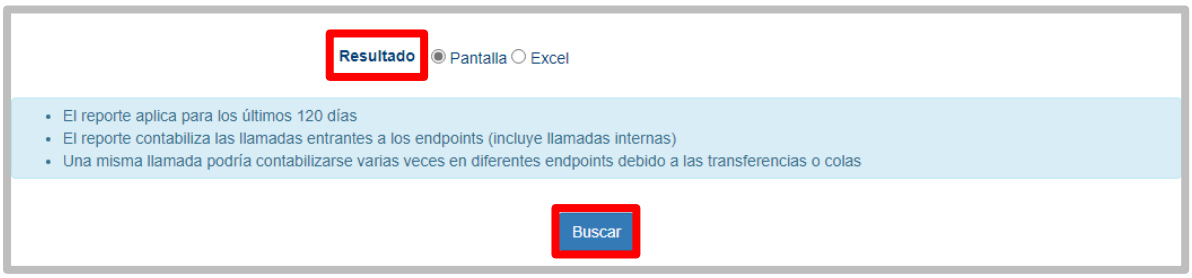
- Fin: En este campo se asignará la fecha hasta la cual se requiere la información del reporte. Al igual que en el campo anterior de "Inicio", presionará el botón "Editar" y se desplegará la misma pantalla, deberá realizar nuevamente procedimiento y dará clic en el botón "Aceptar".
- Endpoint: En este campo podrá seleccionar el Endpoint del cual requiere la información. Es decir, del agente del cual se necesita el reporte.
  Al dar clic en este campo, se desplegará la lista de todos los agentes en el sistema:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Nota: Si el valor no se completa, el reporte arrojará resultados para todos los agentes supervisados.

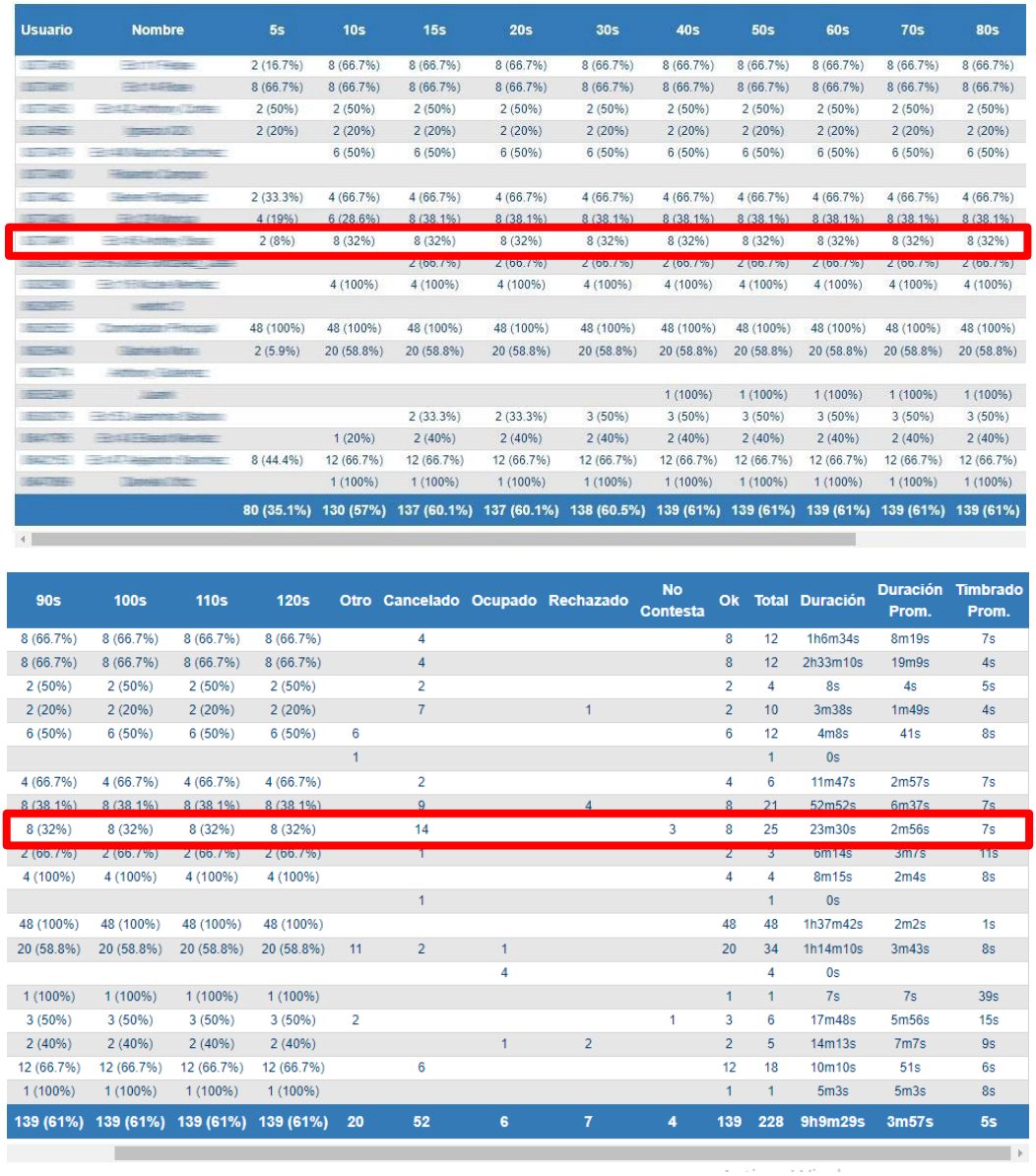
- Grupo de Agentes: En este campo podrá seleccionar el grupo de agentes requeridos en el reporte. Al dar clic en el campo se desplegará el menú de la siguiente manera:

- Resultados: En este campo tendrá dos opciones del tipo "Check" uno que indica "Pantalla" el cual presentará los resultados del "Reporte" en esta misma ventana, para ello deberá seleccionarlo y dar clic en el botón "Buscar", como se muestra enseguida:



Una vez que el sistema haya filtrado la información, se presentará en una tabla en la parte inferior como se muestra a continuación:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



Usuario	Nombre	5s	10s	15s	20s	30s	40s	50s	60s	70s	80s
[redacted]	[redacted]	2 (16.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)
[redacted]	[redacted]	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)
[redacted]	[redacted]	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)
[redacted]	[redacted]	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)
[redacted]	[redacted]		6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)
[redacted]	[redacted]										
[redacted]	[redacted]	2 (33.3%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)
[redacted]	[redacted]	4 (19%)	6 (28.6%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)
[redacted]	[redacted]	2 (8%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)
[redacted]	[redacted]			2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)
[redacted]	[redacted]		4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)
[redacted]	[redacted]										
[redacted]	[redacted]	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)
[redacted]	[redacted]	2 (5.9%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)
[redacted]	[redacted]										
[redacted]	[redacted]						1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)
[redacted]	[redacted]			2 (33.3%)	2 (33.3%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)
[redacted]	[redacted]		1 (20%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)
[redacted]	[redacted]	8 (44.4%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)
[redacted]	[redacted]		1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)
		80 (35.1%)	130 (57%)	137 (60.1%)	137 (60.1%)	138 (60.5%)	139 (61%)	139 (61%)	139 (61%)	139 (61%)	139 (61%)

90s	100s	110s	120s	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	Ok	Total	Duración	Duración Prom.	Timbrado Prom.
8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)		4				8	12	1h6m34s	8m19s	7s
8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)		4				8	12	2h33m10s	19m9s	4s
2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)		2				2	4	8s	4s	5s
2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)		7		1		2	10	3m38s	1m49s	4s
6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6					6	12	4m8s	41s	8s
				1						1	0s		
4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)		2				4	6	11m47s	2m57s	7s
8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)		9		4		8	21	52m52s	6m37s	7s
8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)		14			3	8	25	23m30s	2m56s	7s
2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)		1				2	3	6m14s	3m7s	11s
4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)						4	4	8m15s	2m4s	8s
					1					1	0s		
48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)						48	48	1h37m42s	2m2s	1s
20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	11	2	1			20	34	1h14m10s	3m43s	8s
						4				4	0s		
1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)						1	1	7s	7s	39s
3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)	2				1	3	6	17m48s	5m56s	15s
2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)			1	2		2	5	14m13s	7m7s	9s
12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)		6				12	18	10m10s	51s	6s
1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)						1	1	5m3s	5m3s	8s
139 (61%)	139 (61%)	139 (61%)	139 (61%)	20	52	6	7	4	139	228	9h9m29s	3m57s	5s

Es una tabla extensa que contiene información de todos los agentes. Para fines de este manual se optó por mostrar una tabla con todos los datos, en lugar de elegir una tabla con un solo "Grupo" o "Endpoint".

A continuación, se detallará el funcionamiento de esta:

- Usuario: En esta columna se mostrará el código de "Endpoint".
- Nombre: En esta columna se mostrará el nombre del agente.
- Tiempos: En las siguientes columnas se encuentran los "Tiempos de Timbrado" que van de los "5 Segundos" a los "120 Segundos" (2 minutos). Este valor

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

representa la cantidad y porcentaje de llamadas que un agente ha contestado, en menos del valor de tiempo de la columna en la que se localiza.
El valor es acumulable, es decir, si una llamada se contestó en 5 segundos, también fue contestada en menos de 10s, 15s y 20s.

- Otro: En esta columna se contabilizarán las llamadas perdidas por situaciones externas. Por ejemplo, podrá ser por pérdida de conexión de internet del agente, o pérdida de señal telefónica del cliente, entre otras.
- Cancelado: Muestra la cantidad de llamadas que fueron abandonadas antes de que un agente atendiera.
- Ocupado: Muestra la cantidad de llamadas que ingresaron a un agente y no fueron atendidas, ya que el agente se encontraba en la línea con anterioridad.
- Rechazado: Muestra la cantidad de llamadas que el agente rechazó.
- No Contesta: Muestra la cantidad de llamadas que el agente tuvo como perdidas, es decir, el teléfono timbró, pero el agente no contestó.
- OK: En esta columna se agregará el número de llamadas exitosas, es decir, las contestadas por el agente.
- Total: En esta columna se agregará la sumatoria de las columnas anteriores, es decir, es el total de llamadas recibidas.
- Duración: En esta columna se agregará el tiempo total de las llamadas entrantes que haya tenido el agente.
- Duración Promedio: En esta columna se agregará el promedio de tiempo que dura cada una de las llamadas del agente.
- Timbrado Promedio: En esta columna se agregará el tiempo promedio que timbran las llamadas de este agente, antes de contestarlas.

Ejemplo:

A continuación, se procederá a la revisión de un agente para poder explicar de forma detallada la tabla.

Regresando a la tabla se visualiza la fila de un agente en color rojo:

Agente: Ext 45 Andrey

Paso 1: En la columna "5s" tiene un 2(8%), esto significa que, tuvo dos llamadas que representan el 8% y las cuales fueron contestadas en menos de 5 segundos.

Paso 2: La columna siguiente "10s" tiene un 8(32%), esto significa que las siguientes seis llamadas tardaron en ser contestadas entre 6 y 10 segundos. Por lo tanto, dos llamadas

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

anteriores sumadas con estas seis llamadas dan como resultado ocho, las cuales representan el 32% de todas las llamadas del agente.

Paso 3: Al seguir revisando las columnas restantes se refleja que todas, hasta la última de "Tiempos" que dice "120s" mantienen el 8(32), esto es porque, si ocho llamadas fueron contestadas en máximo 10 segundos, significa que también fueron contestadas en menos de 15 segundos, y menos de 50 segundos y en menos de 90 segundos y así sucesivamente, por lo tanto, el dato se mantiene constante.

Paso 4: Una vez terminadas las columnas de "Tiempo" se continuará con las columnas de "Datos". En el ejemplo del agente "Andrey", se detalla lo siguiente:

- Otro: 0
- Cancelado: 14
- Ocupado: 0
- Rechazado: 0
- No Contesta: 3
- Ok: 8
- Total: 25
- Duración: 23h30s
- Duración Prom: 2m56s
- Timbrado Prom: 7s

El total de llamadas de Andrey fue de 25, en el rango de tiempo establecido. De estas 25, 14 fueron canceladas por el cliente, 3 no se contestaron, 8 llamadas fueron exitosas y el tiempo promedio que tardó en contestar fue de 7 segundos.

La última fila de toda la tabla mostrará el acumulado de toda la columna.

De esta fila se podrá extraer algunos datos generales. Por ejemplo, cuántas llamadas fueron contestadas en menos de 40 segundos. Retomando la tabla anterior, indica que fueron 139 llamadas contestadas y representan el 61%. También detalla cuál fue el tiempo promedio de timbrado de todos los agentes (5 segundos).

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Tiempos y Actividad

En esta sección de "Reportes" se detalla el "Reporte de Pausas", al presionar el botón, se abrirá una nueva pestaña en el navegador que mostrará la siguiente información:

La pantalla mostrada se divide en dos partes, enseguida se detallará la parte superior, que como se observa contiene una serie de campos editables, que a continuación se detalla:

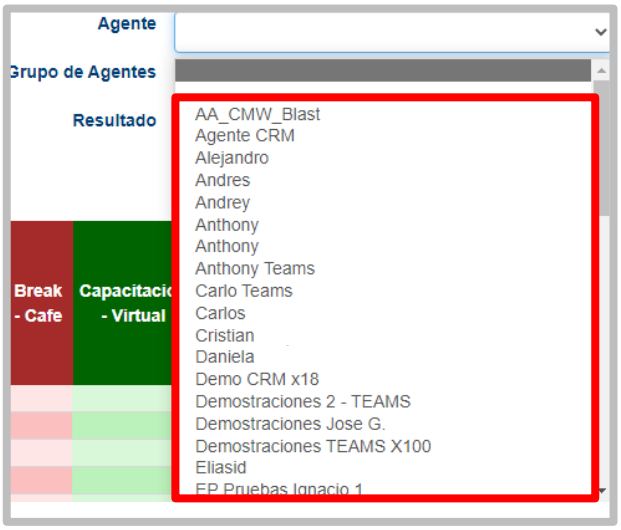
- Inicio: En este campo podrá ingresar la fecha desde la cual se requiere el "Reporte de Pausas", al presionar el botón editar, representado en color azul, se abrirá la siguiente ventana:

Se podrá editar el año, el mes y el día. Una vez seleccionada la fecha, se deberá presionar el botón "Aceptar" para resguardar el dato.

- Fin: En este campo se deberá ingresar la fecha hasta la cual se requiere el "Reporte de Pausas", para ingresarla presionará el botón "Editar" marcado en azul, y seguirá los mismos pasos que en el punto anterior de "Inicio".

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Agente: En este campo podrá filtrar el "Reporte de Pausas" por agente. En caso de requerir información de uno en específico, al momento de dar clic en este ítem, se desplegará la lista de agentes del sistema como se muestra a continuación:



- Grupos de Agentes: En este campo podrá filtrar el "Reporte de Pausas" por "Grupos de Agentes". Es decir, en el reporte únicamente estarán presentes los agentes que estén en un solo proyecto. Al dar clic en el campo, se desplegará la lista de "Grupos" como se muestra a continuación:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Resultados: En esta sección tendrá dos opciones del tipo "Check" para mostrar el "Reporte de Pausas", la primera dice "Pantalla" y es la que se muestra en la parte inferior de esta ventana. Por otra parte, la segunda opción dice "Excel".

Al momento de dar clic en la opción "Pantalla" se mostrará la siguiente tabla:

Agente	Almuerzo	Baño	Break - Cafe	Capacitacion - Virtual	Consulta - Equipo desarrollo	Consulta - Conta	Consulta - Ventas	Demo 2	Demo 3	Reunion - Demo - Clientes	Reunión - Interna
[redacted]	13m16s										
[redacted]	59m17s	1m39s									
[redacted]											
[redacted]											
[redacted]											
[redacted]											
[redacted]											
Total	1h12m33s	1m39s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s
Promedio	10m22s	14s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s

Sesion Remota - Revision de equipos	Tarea Interna	Visita	Salida	Total Facturable	Total No Facturable	En llamada	Libre	Productivo	Laborado	Inicio	Fin
			11h57m37s		12h10m53s	25m19s	11h48m12s	12h13m31s (101.54%)	12h2m22s	11:57:37	23:59:59
			7h30m47s		8h31m43s	2h28m20s	8h19m53s	10h48m13s (67.48%)	16h34s	00:00:00	16:00:34
						44s		44s (100%)	44s	10:57:33	10:58:17
						6m41s		6m41s (2.2%)	5h3m42s	10:57:33	16:01:15
							23h58m59s	23h58m59s (99.93%)	23h59m59s	00:00:00	23:59:59
							23h59m28s	23h59m28s (99.96%)	23h59m59s	00:00:00	23:59:59
						2s		2s (100%)	2s	16:04:12	16:04:14
0s	0s	0s	19h28m24s	0s	20h42m36s	3h1m6s	2d20h6m32s	2d23h7m38s (87.68%)	3d9h7m22s		
0s	0s	0s	2h46m55s	0s	2h57m31s	25m52s	9h43m47s	10h9m40s (87.68%)	11h35m20s		

Al igual que en "Tiempos de Timbrado", en esta sección se presenta una tabla extensa, por lo que se representará en dos partes.

A continuación, se detallará el contenido de la tabla y la forma correcta de leerla:

- Agente: En esta columna de tonos azules se presentará el nombre del agente junto con su Endpoint.
- Columnas Rojas: En estas columnas se muestran los tiempos en los que permanece el agente en cada "Pausa".
  Este tipo de "Pausas" se muestran en color rojo porque no son facturables, es decir, no son productivas para la organización.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Columnas Verdes: En estas columnas se muestra el tiempo que permanece el agente en dicha "Pausa". Este tipo de "Pausas" se muestra en color verde porque son facturables para la organización, es decir, son pausas productivas que generan un ingreso de algún tipo de recurso, puede ser una pausa por estar con una visita al cliente o una pausa por capacitación.

  Nota: Las últimas dos columnas Roja y Verde, presentan el total de "Tiempo Facturable" y el total de "Tiempo No Facturable" de cada agente.

Una vez terminadas las columnas de "Datos" se procederá a revisar las columnas de "Resultados" representadas en tonos azules:

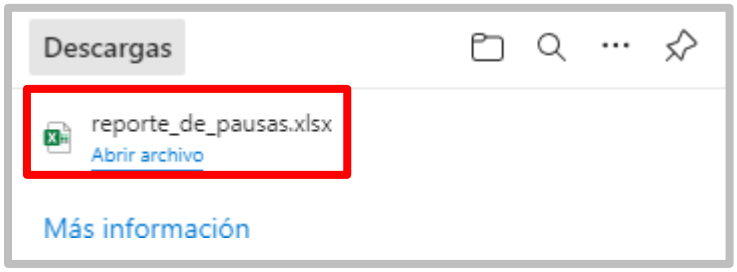
- En Llamada: Aquí se muestra el tiempo total en el que estuvo en llamada cada agente.
- Libre: Aquí se muestra el tiempo libre que tuvo cada agente. Es decir, el tiempo en el que no se encontraba en una "Pausa" o en una llamada.
- Productivo: Aquí se muestra el tiempo productivo que tuvo cada agente. El "Tiempo Productivo" considera el "Tiempo en Llamada", el "Tiempo Libre" y el tiempo en "Pausas Facturables".
- Laborado: Aquí se marca el tiempo que el agente estuvo laborando.
- Inicio: Aquí se indica la hora en que el agente se retiró de la pausa de salida.
- Fin: Aquí se indica la hora en que el agente se pausó o se colocó en la pausa de salida.

En la parte inferior de la tabla aparecerán dos filas la de "Total" y "Promedio". Aquí se mostrarán los mismos datos revisados por agente, pero generales. Es decir, los datos de todos los agentes.

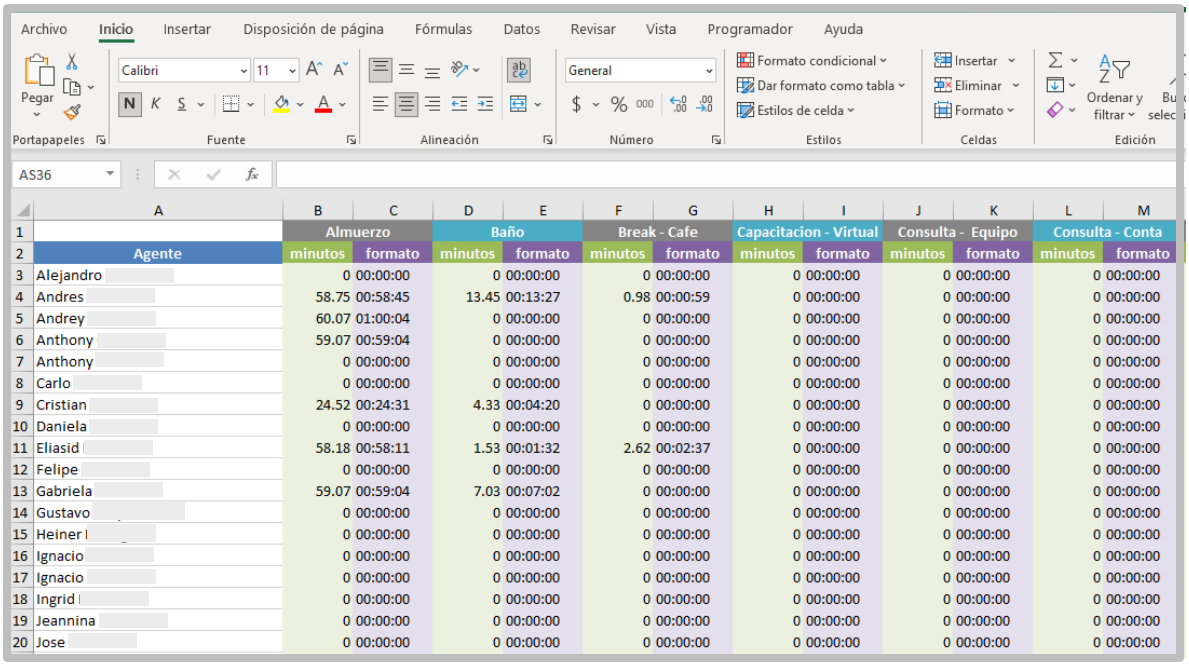
Por ejemplo, se puede observar en la tabla que el "Tiempo Promedio laborado" de todos los agentes fue de 11 horas 35 minutos y 20 segundos.

Al seleccionar "Excel" deberá presionar el botón "Buscar" y el equipo automáticamente descargará un archivo como el que se muestra a continuación:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



Una vez descargado el archivo, al abrirlo mostrará lo siguiente:



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1		Almuerzo		Baño		Break - Cafe		Capacitacion - Virtual		Consulta - Equipo		Consulta - Conta	
2	Agente	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato
3	Alejandro	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
4	Andres	58.75	00:58:45	13.45	00:13:27	0.98	00:00:59	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
5	Andrey	60.07	01:00:04	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
6	Anthony	59.07	00:59:04	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
7	Anthony	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
8	Carlo	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
9	Cristian	24.52	00:24:31	4.33	00:04:20	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
10	Daniela	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
11	Eliasid	58.18	00:58:11	1.53	00:01:32	2.62	00:02:37	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
12	Felipe	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
13	Gabriela	59.07	00:59:04	7.03	00:07:02	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
14	Gustavo	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
15	Heiner	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
16	Ignacio	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
17	Ignacio	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
18	Ingrid	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
19	Jeannina	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
20	Jose	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00

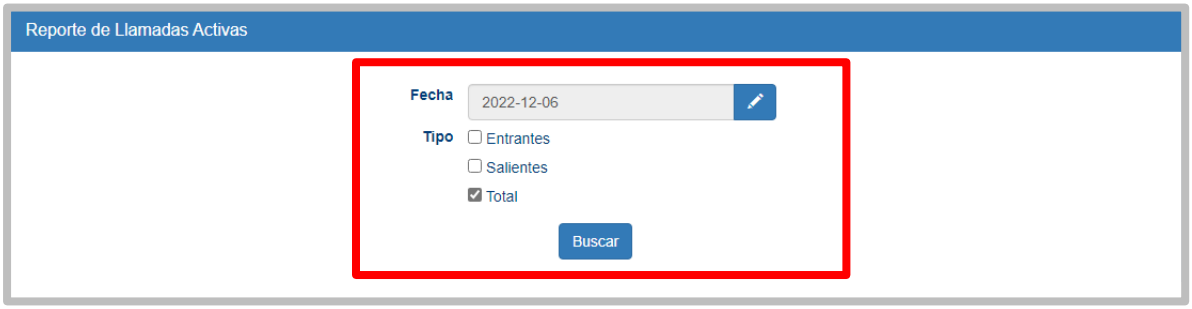
Nota: El archivo de Excel descargado en el equipo será tan grande como se haya editado en el filtrado del Reporte.

Estos son los mismos datos que en la tabla mostrada en el navegador, solo se agrega una columna llamada "formato" en ella se muestra la hora en formato 00:00:00 para horas: minutos: segundos.

Gráficos Llamadas Activas

En este botón se mostrarán las gráficas de picos de todas las llamadas. Al presionar el botón se abrirá una nueva pestaña en el navegador que mostrará la siguiente imagen:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



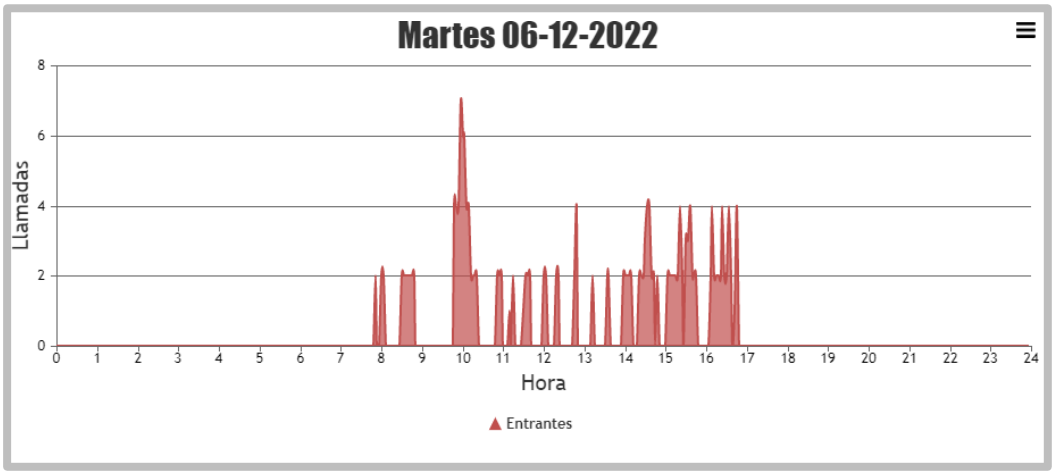
A continuación, se detallarán cada uno de ellos:

- Fecha: En este campo se editará la fecha desde la cual se requiere los gráficos, al presionar el botón "Editar" representado en azul, se abrirá la siguiente ventana:

En esta ventana podrá seleccionar desde el año, el mes y el día desde el cual se requiere el gráfico. Una vez seleccionada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" representado en color azul para resguardar el dato.

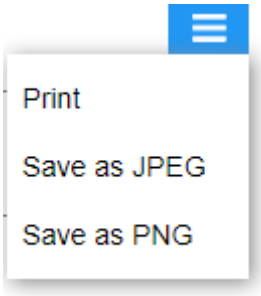
- Tipo: En este campo aparecerán tres opciones que el sistema proporciona para los gráficos:
    1. Entrantes: En este tipo de gráfico sólo se mostrará el gráfico de "Llamadas Entrantes" al sistema o conmutador. Una vez seleccionada esa opción, se deberá dar clic en el botón "Buscar" y el sistema cargará en la parte inferior el gráfico, como se demuestra en la imagen:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



El gráfico presenta varios elementos, explicados a continuación:

- Título en la parte superior, el cual contendrá la fecha ingresada previamente.
- En el eje vertical tendrá el "Número de Llamadas".
- En el eje horizontal tendrá la "Hora".
- En la esquina superior derecha tendrá un botón de opciones, al presionarlo se mostrará el siguiente menú:



Print: Este botón imprimirá los gráficos.

Save as JPEG: Este botón guardará los gráficos en formato de imagen.

Save as PNG: Este botón guardará los gráficos en el formato llamado "Portable Network Graphics".

Regresando al gráfico, se indicará la interpretación.

Al estar dentro del gráfico con el cursor del Mouse o el Pad táctil de la laptop, se podrá dirigir a cada pico, los cuales representan una llamada con la hora exacta del ingreso de esta.

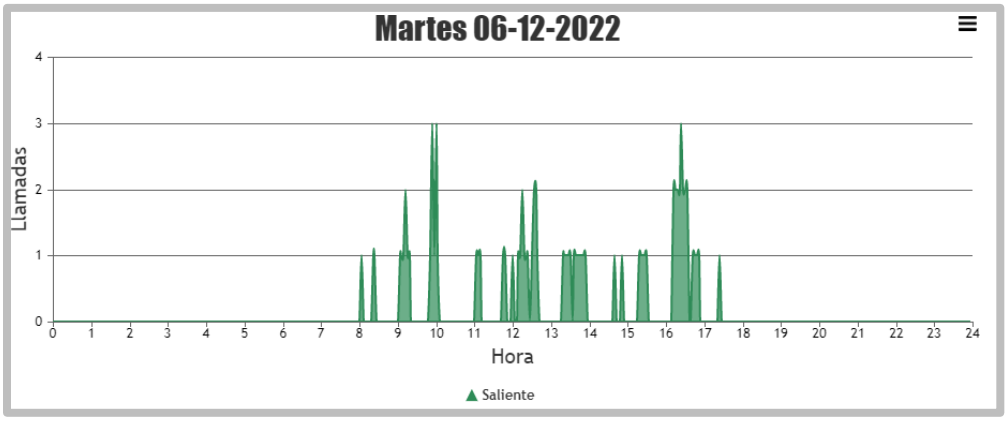
Por ejemplo, a las 9:48 ingresaron 4 llamadas, posteriormente a las 9:57 ingresaron 7 llamadas, lo cual representa el pico más alto de llamadas en el rango de tiempo que representa la gráfica. En el caso de la gráfica indica que las primeras llamadas ingresaron a las 7:51 y fueron dos llamadas, las últimas ingresaron a las 16:45 y fueron 4 llamadas.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

En esta sección podrá como supervisor tomar decisiones respecto a cuántos agentes tener en cada hora. Si en la mañana tiene pocas llamadas, no tiene sentido tener 5 agentes asignados. O si el gráfico indica que después de las 12:00 ingresan más de 6 llamadas, entonces deberá contar con agentes suficientes para la atención de estas.

Cabe señalar que debajo de la gráfica más actual, también se mostrarán las gráficas de hasta 5 días anteriores, permitiendo hacer una comparación de desempeño.

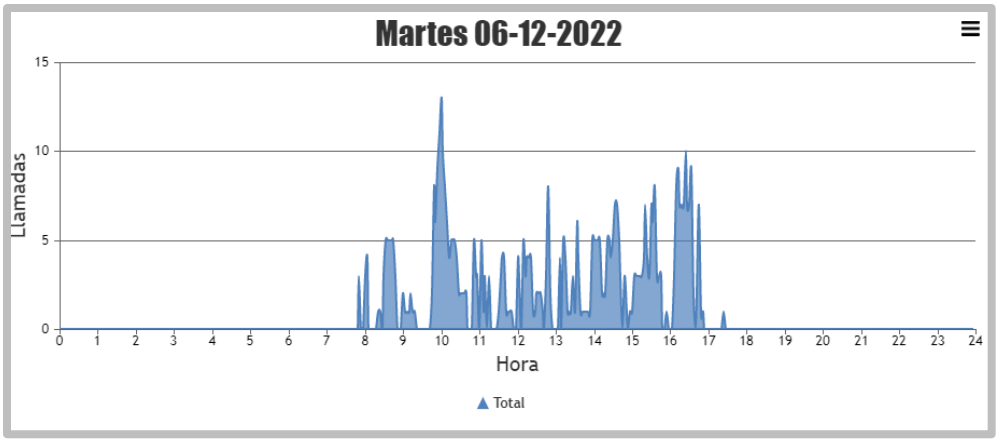
2. Salientes: En esta opción se mostrarán los gráficos de las llamadas salientes de la organización. Al marcar esa opción, deberá presionar el botón "Buscar" marcado en azul y se desplegará una gráfica como la siguiente:



La gráfica es muy similar a la de "Entrantes", sólo cambiará el color de los picos que en esta gráfica serán verdes. Sin embargo, todos los elementos y la forma de leerse serán exactamente igual.

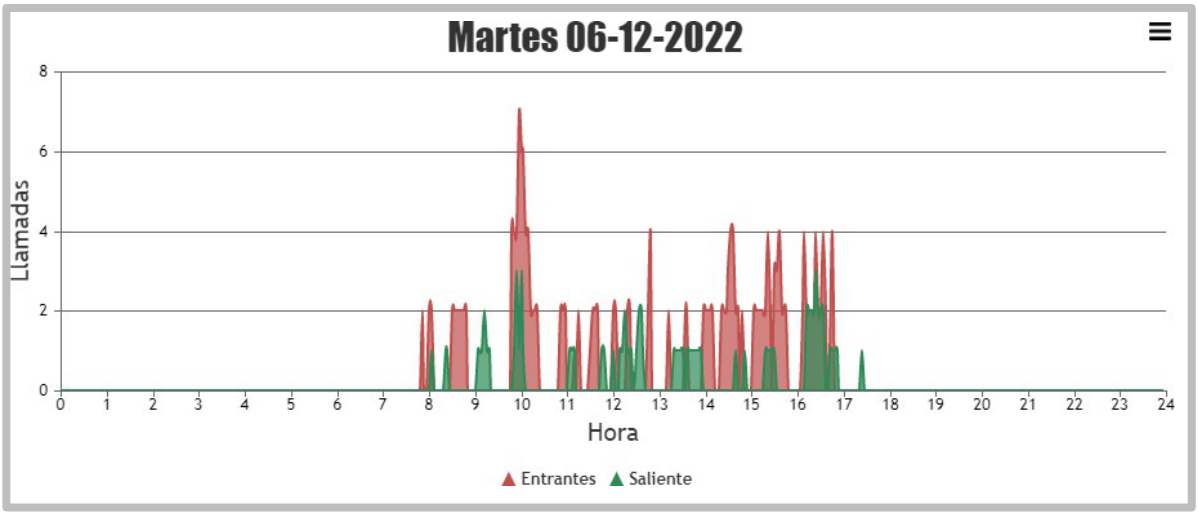
3. Total: En este tipo de gráfica se mostrará el Total de llamadas, es decir, se van a mezclar las "Llamadas Entrantes" y las "Llamadas Salientes". Al seleccionar está opción, tendrá que presionar el botón "Buscar" marcado en color azul y se cargará una gráfica como la siguiente:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



La gráfica es similar a las dos gráficas anteriores, salvo que en este tipo los picos son de color azul, por lo tanto, tienen los mismos elementos y se leerá exactamente igual.

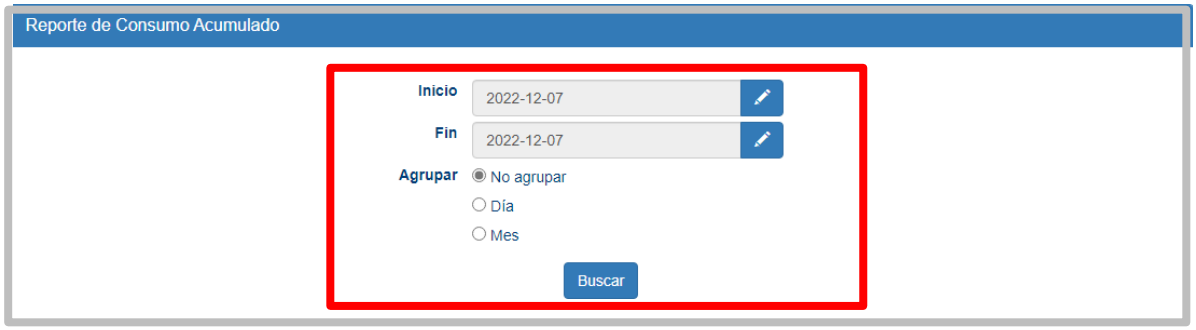
Nota: Podrá desplegar una 4ta gráfica, seleccionando "Entrantes" y "Salientes" y presionando el botón "Buscar", el sistema mostrará ambas gráficas sobrepuestas, como se muestra enseguida:



Gráficos Consumo Acumulado

En este apartado de "Reportes" podrá visualizar el acumulado de llamadas a lo largo de la jornada de trabajo. Al presionar el botón se desplegará una nueva pestaña en el navegador con la siguiente pantalla:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



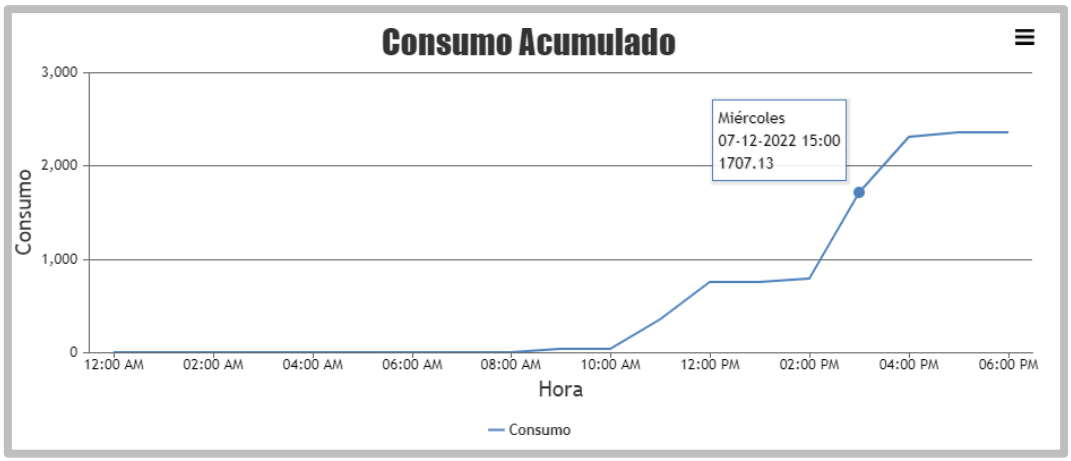
Se detalla una serie de campos de filtro para el "Reporte":

Inicio: Aquí podrá Editar la fecha desde la cual se requiere el "Reporte Acumulado". Al presionar el botón "Editar" marcado en azul se abrirá la siguiente ventana:

Se podrá seleccionar el año, el mes y el día, desde el cual requiere el "Reporte", una vez seleccionada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" y el dato quedará guardado.

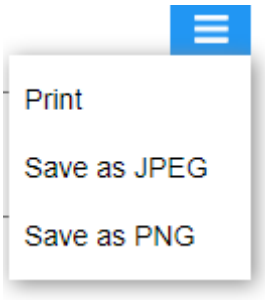
- Fin: Aquí podrá editar la fecha hasta la cual requiere el "Reporte de Acumulado", para ello tiene que seguir exactamente los mismos pasos que en el campo anterior de "Inicio".
- Agrupar: En esta sección tendrá 3 opciones para el "Reporte".
    1. No Agrupar: Al presionar está opción, se mostrará un gráfico con el acumulado de llamadas no agrupado. Para ello deberá presionar el botón "Buscar" y se mostrará una gráfica como la siguiente:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



El gráfico presenta varios elementos, explicados a continuación:

- En el eje vertical tendrá la tarifa por el consumo realizado por la organización para el rango de tiempo indicado.
- En el eje horizontal tendrá la "Fecha" u "Hora".
- En la esquina superior derecha tendrá un botón de opciones, al presionarlo se mostrará el siguiente menú:



Print: Este botón es para imprimir los gráficos.

Save as JPEG: Este botón es para guardar los gráficos en formato de imagen.

Save as PNG: Este botón es para guardar los gráficos en formato llamado "Portable Network Graphics".

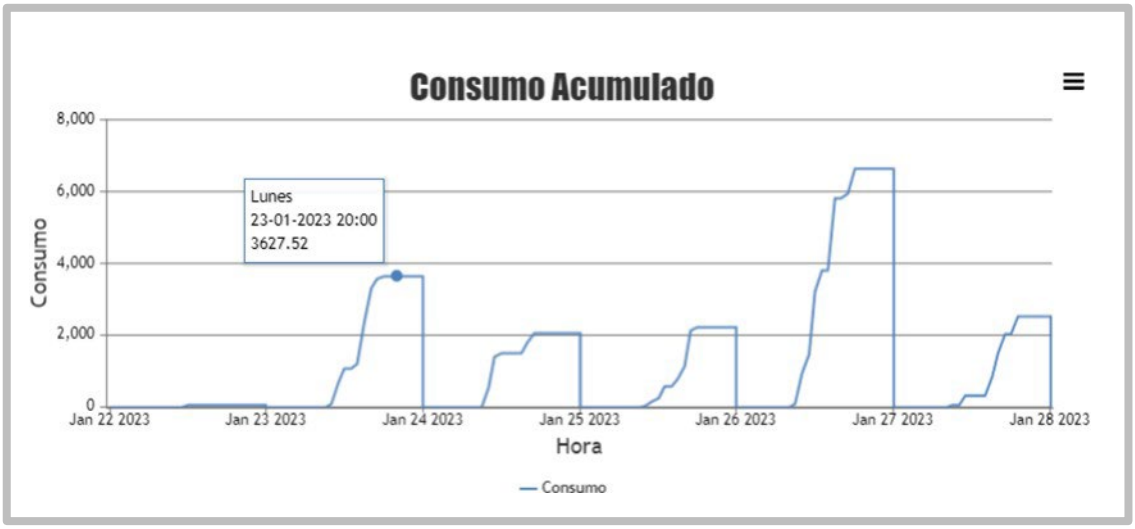
Regresando a la gráfica anterior, se detallará la forma correcta de interpretarla. Para ello tendrá que posicionarse con el mouse del equipo de cómputo o con el Pad Táctil de la laptop, en cualquier parte de la línea de acumulado y la pantalla mostrará el dato seleccionado.

Por ejemplo, en la imagen anterior se indica que el miércoles 7 de diciembre de 2022 a las 15:00 horas había un consumo de ₡1,707.13 para el rango de fechas seleccionado.

Día: Al aplicar un filtro con un rango de fechas, podrá usar la opción de agrupar "Dia" para mostrar el resultado por día en ese rango de fechas preestablecido.

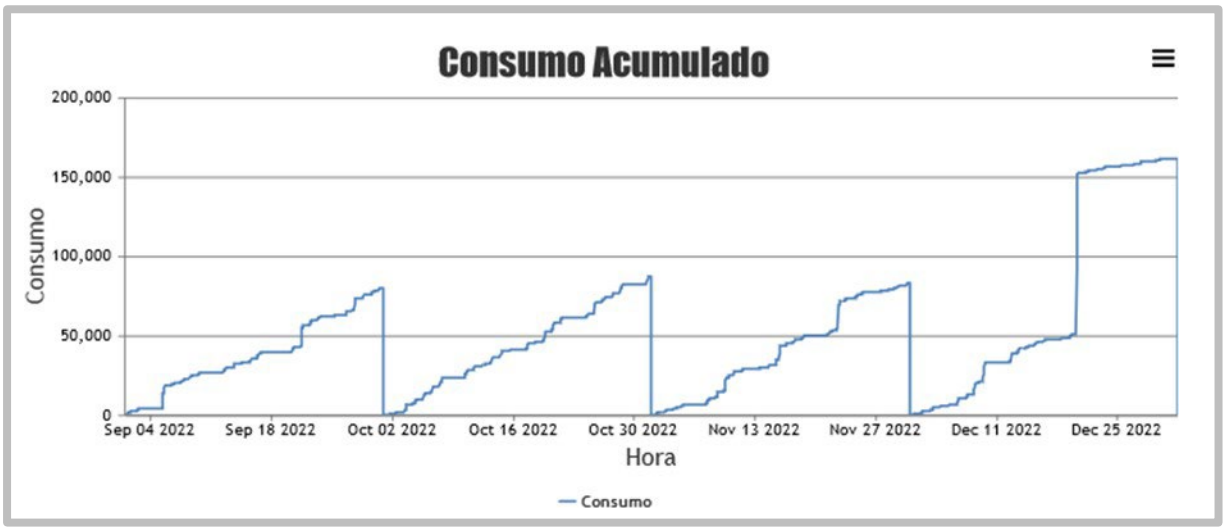
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Posteriormente al dar clic en el botón "Buscar", se mostrará la siguiente gráfica:



Como podrá observar tiene el consumo acumulado segmentado por día, para el rango de fechas seleccionado.

2. Mes: Al seleccionar está opción, se mostrará el "Acumulado de Llamadas" de todo un mes de trabajo, al igual que en la opción "Día", para realizar el "Reporte" tendrá que ingresar el mes requerido en la gráfica. Posteriormente deberá dar clic en el botón "Buscar" y el sistema mostrará una gráfica como la siguiente:



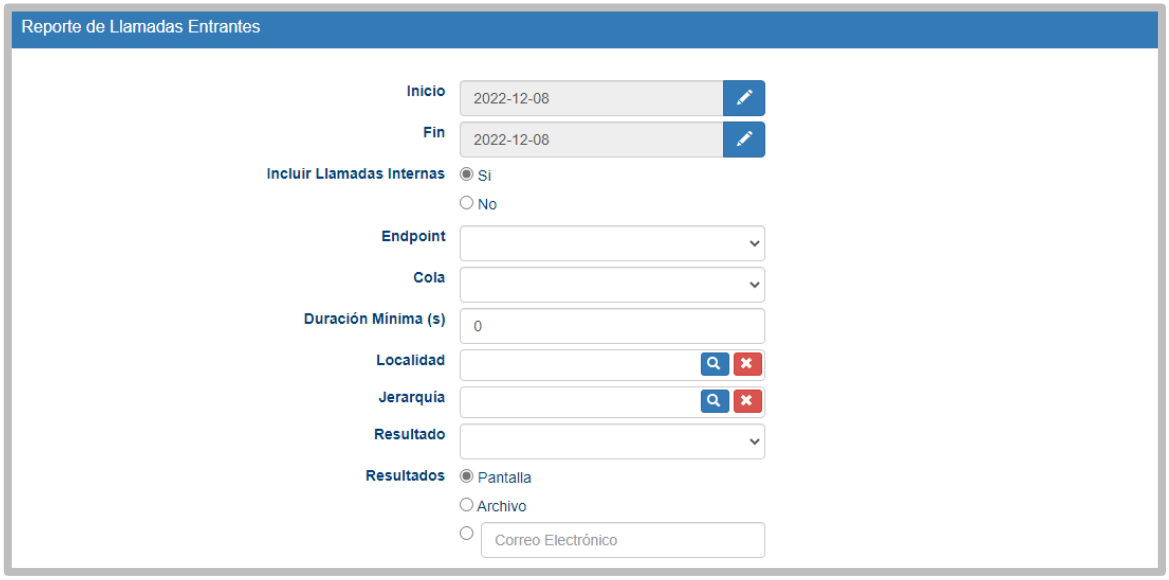
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

La gráfica comienza el 1 de septiembre de 2022 y finaliza el 31 de diciembre del 2022.

Al igual que en las gráficas anteriores podrá desplazarse por toda la línea, para conocer el dato exacto de algún día de interés.

Reporte de Llamadas Entrantes

En esta sección de "Reportes" podrá obtener el "Reporte" solamente de llamadas entrantes, configurando una serie de filtros o si lo desea de forma general, al presionar el botón, se abrirá una nueva pestaña en el navegador que mostrará la siguiente pantalla:



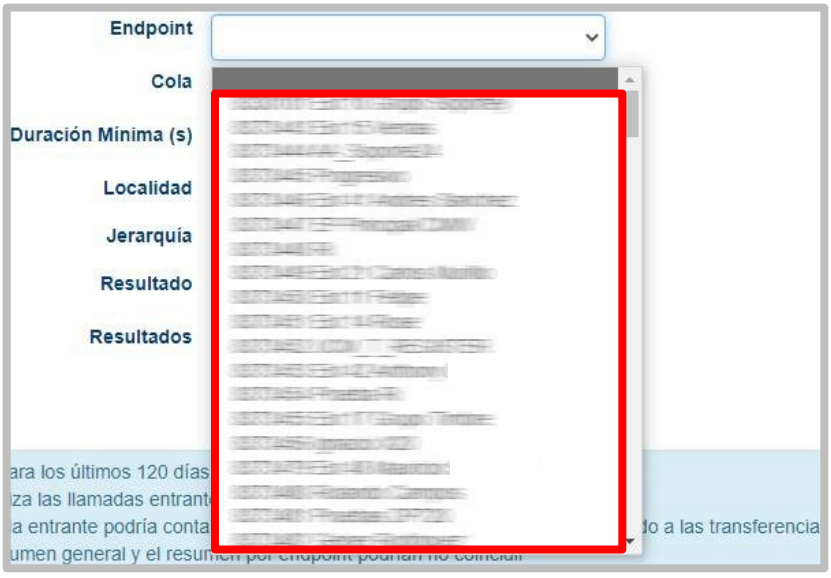
Como podrá observar, se desplegará una serie de campos de filtro para el "Reporte". A continuación, se detallará cada uno de ellos:

- Inicio: En este campo ingresará la fecha desde la cual se requiere el "Reporte", al presionar el botón "Editar" representado en azul, se abrirá la siguiente ventana:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

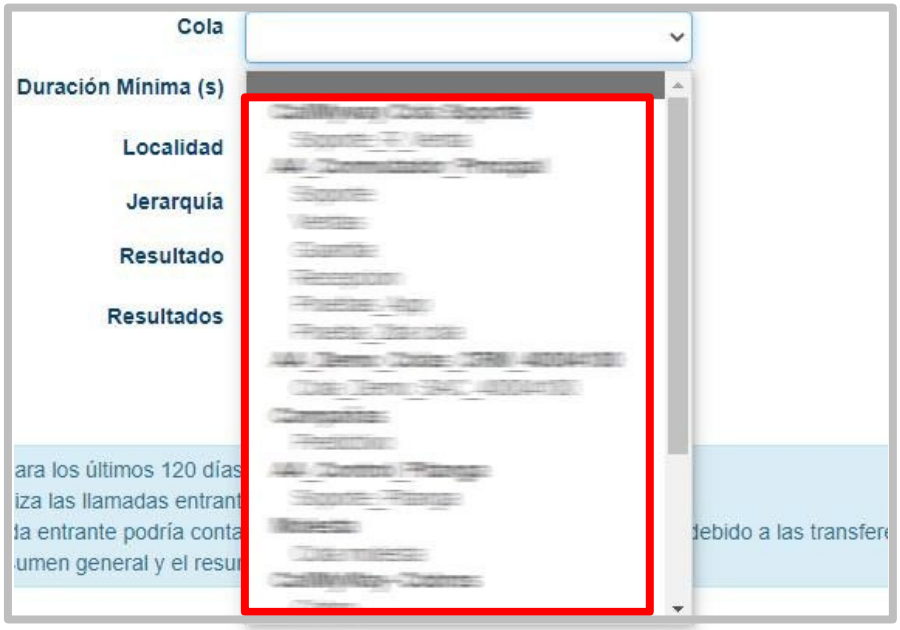
Como puede observar, podrá seleccionar el año, el mes y el día, de inicio del reporte, una vez asignada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" para que el dato quede resguardado.

- Fin: En este campo ingresará la fecha hasta la cual requiere el "Reporte". Al presionar el botón "Editar" representado en azul, se abrirá la misma ventana que en el campo anterior de "Inicio" y deberá seguir exactamente los mismos pasos.
- Incluir Llamadas Internas: Este botón es del tipo "Check" y podrá seleccionar si en el "Reporte" incluirá las llamadas que se realicen dentro de la organización o sólo las "Llamadas Externas".
- Endpoint: En este campo podrá filtrar por "Endpoint". Es decir, por agente. En caso de no seleccionar alguno, el sistema da por un hecho que el "Reporte" lo requiere de todos los agentes, al dar clic en el campo se desplegará la lista de todos los "Endpoints" como se muestra a continuación:

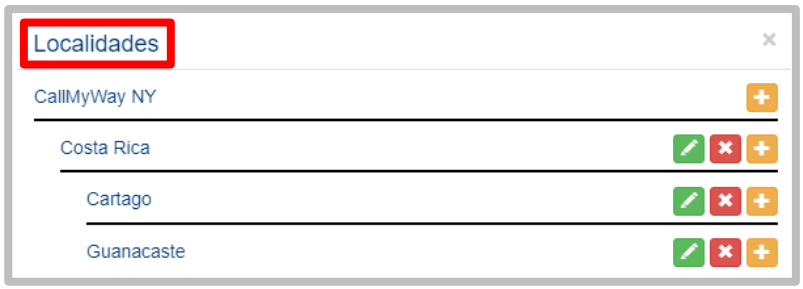


CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Cola: En este campo podrá filtrar el "Reporte" por Cola, en caso de requerirlo para algún servicio en específico, al no seleccionar alguna, el sistema da por un hecho que requiere el "Reporte" de todas las llamadas entrantes de la organización. Al momento de dar clic en el campo, se desplegará la lista de "Colas" como se muestra a continuación:



- Duración Mínima (s): Este parámetro permitirá filtrar las llamadas requeridas para el "Reporte", con un mínimo de duración. El parámetro será establecido en "Segundos".
- Localidad: En este campo podrá seleccionar la "Localidad" requerida en el "Reporte". En caso de no seleccionar alguna, el sistema creará el reporte de todas las localidades.
  Al dar clic en el campo, se desplegará la lista de localidades como se muestra a continuación:



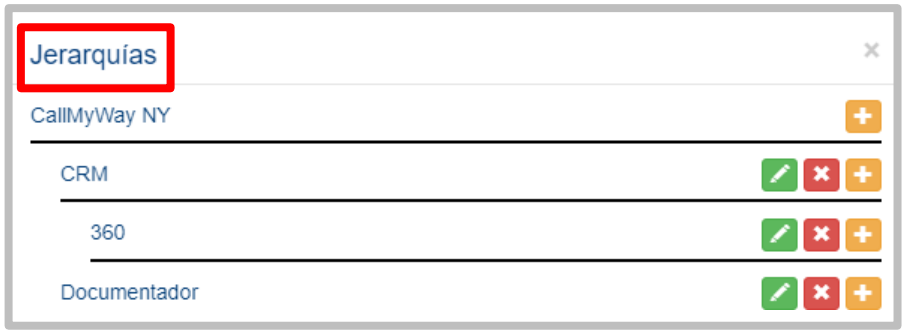
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Se despliega la lista de todas las "Localidades" y los siguientes botones:

- Editar: Este botón representado en color verde, servirá para cambiar el nombre de la localidad.
- Eliminar: Este botón representado en color rojo, servirá para eliminar una localidad de la lista.
- Agregar: Este botón representado en color naranja, servirá para agregar una nueva localidad a la lista.

Nota: Los datos de la imagen son con fines ilustrativos, cada organización especificará y configurará las localidades de preferencia.

- Jerarquía: En este campo podrá filtrar el "Reporte" con base en la Jerarquía del personal de cada organización, al momento de dar clic en el campo se desplegará la lista de jerarquías, como se muestra a continuación:



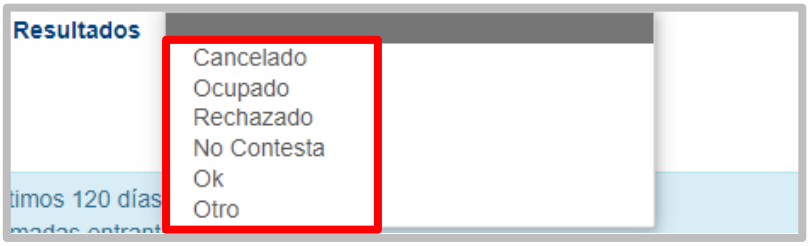
Se desplegará la lista de todas las "Jerarquías" y los siguientes botones:

- Editar: Este botón representado en color verde, servirá para cambiar el nombre de la "Jerarquía".
- Eliminar: Este botón representado en color rojo, servirá para eliminar una jerarquía de la lista.
- Agregar: Este botón representado en color amarillo, servirá para agregar una jerarquía a la lista.

Nota: Los datos de la imagen son con fines ilustrativos, cada organización especificará y configurará las jerarquías de preferencia.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Resultado: En este campo podrá filtrar el tipo de resultado requerido en las llamadas en del "Reporte", al dar clic se desplegará el siguiente menú:



Se desplegará el menú de "Estados" de las llamadas previamente revisado. Podrá presionar una opción de la lista para que el "Reporte" muestre las llamadas requeridas como resultado.

- Resultados: En este campo podrá seleccionar la forma de visualizar los "Reportes":

  - Pantalla: Permitirá visualizar el resultado del "Reporte" en la pantalla del navegador.
  - Archivo: Descargará los archivos del reporte en formato XLS.
  - Correo Electrónico: Podrá recibir el resultado del "Reporte" al correo electrónico establecido.

Al seleccionar la opción "Pantalla", se mostrará el resultado del "Reporte" en la parte inferior.

Una vez seleccionada la opción, se deberá dar clic al botón "Buscar" y se descargarán las siguientes tablas:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Resumen General

Numero	Endpoint	Nombre	Duración	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	Ok	Total	NC
[redacted]			475						3	3	100%
[redacted]			333		1				4	5	80%
[redacted]			151						1	1	100%
[redacted]			261			1			1	2	50%
[redacted]			44						2	2	100%
[redacted]			546						4	4	100%
[redacted]			174						3	3	100%
[redacted]			1244		1				3	4	75%
[redacted]			1187		1				2	3	67%
[redacted]			267						2	2	100%
[redacted]			186						1	1	100%
[redacted]			146				1		2	3	67%
[redacted]			510						1	1	100%
[redacted]			736						1	1	100%
[redacted]			0				1			1	0%
[redacted]			752						2	2	100%
[redacted]			55						1	1	100%
[redacted]			0	1						1	0%
[redacted]			0	2						2	0%
[redacted]			900						2	2	100%
[redacted]			15		1					1	0%
[redacted]			10476	1	6				23	30	77%
[redacted]			11		1					1	0%
			18469	**4**	**11**	**1**	**2**	**0**	**58**	**76**	**76%**

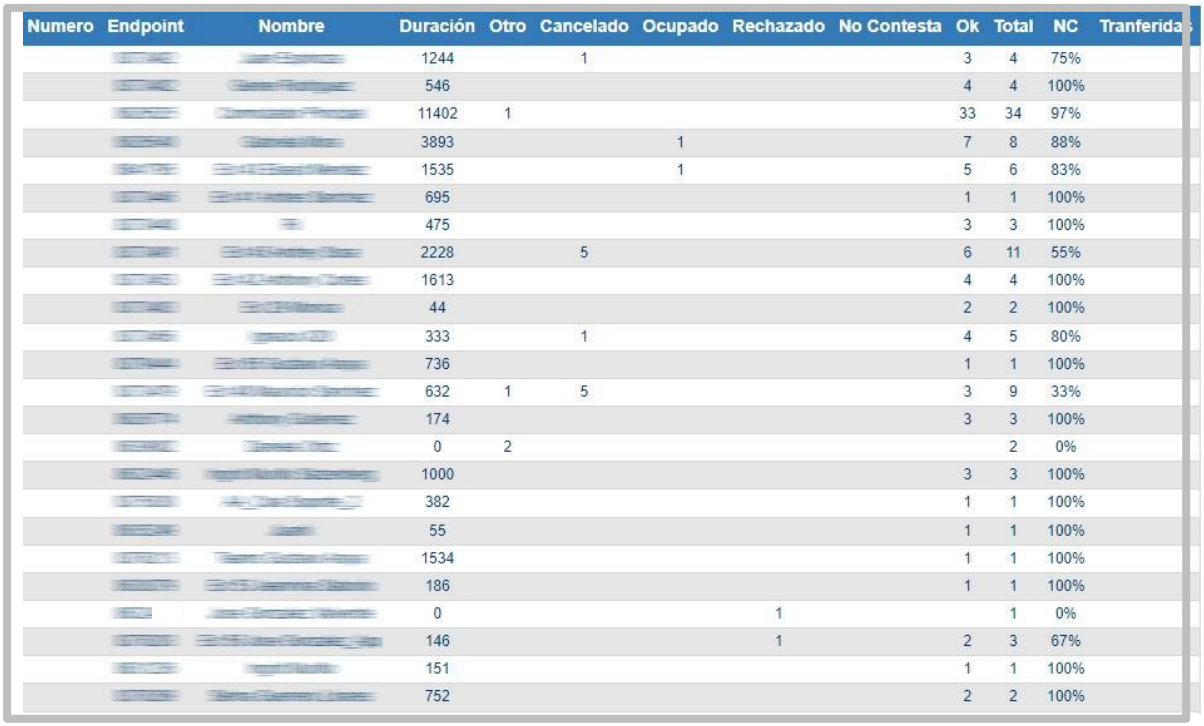
Esta primera tabla muestra el "Resumen General" con las siguientes columnas:

- Número: Aquí se muestra el número o la extensión destino de la llamada.
- Endpoint: En esta tabla no se muestra el "Endpoint".
- Nombre: En esta tabla no se muestra el nombre del agente.
- Duración: Aquí se mostrará la duración de la "Llamada" o "Llamadas" en segundos.
- Estados: Aquí se mostrarán las columnas de los "Estados" de las llamadas. A su vez, se mostrarán la cantidad de llamadas que están en cada "Estado". Entre ellos se encuentran: Otro, Cancelado, Ocupado, Rechazado, No Contesta y Ok.
- Total: Aquí se mostrará la sumatoria total de llamadas de cada "Número Destino".
- NC (Nivel de Contestación): Esta columna mostrará la eficiencia de contestación de las llamadas. Por ejemplo, en la fila dos, se indica que ingresaron 5 llamadas, 1 en "Cancelado" y 4 en "Ok" por lo tanto el nivel NC= 80%.

La última fila desplegará los datos totales de toda la tabla. Es decir, la sumatoria de "Duración", la sumatoria de "Llamadas No Contestadas" y en la última columna estará el porcentaje promedio del "Nivel de Contestación"

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Resumen por Endpoint



Numero	Endpoint	Nombre	Duración	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	Ok	Total	NC	Tranferida
			1244		1				3	4	75%	
			546						4	4	100%	
			11402	1					33	34	97%	
			3893			1			7	8	88%	
			1535			1			5	6	83%	
			695						1	1	100%	
			475						3	3	100%	
			2228		5				6	11	55%	
			1613						4	4	100%	
			44						2	2	100%	
			333		1				4	5	80%	
			736						1	1	100%	
			632	1	5				3	9	33%	
			174						3	3	100%	
			0	2						2	0%	
			1000						3	3	100%	
			382						1	1	100%	
			55						1	1	100%	
			1534						1	1	100%	
			186						1	1	100%	
			0				1			1	0%	
			146				1		2	3	67%	
			151						1	1	100%	
			752						2	2	100%	

Como observará en esta segunda tabla se muestra el "Resumen por Endpoint" y se presentan las siguientes columnas:

- Número: En esta tabla no se muestra el "Número Destino".
- Endpoint: En esta columna se mostrará el "Endpoint" a donde ingresó la llamada.
- Nombre: Esta columna mostrará el nombre del agente vinculado al "Endpoint".
- Duración: En esta columna se muestra el tiempo de duración de las llamadas de cada "Endpoint" en segundos.
- Estados: En estas columnas se muestran los "Estados" de las llamadas. A su vez se muestra el número de llamadas en cada "Estado".
- Total: En esta columna se muestra la sumatoria de todas las llamadas de cada "Endpoint".
- NC (Nivel de Contestación): En esta columna se mostrará la eficiencia de contestación de las llamadas. Por ejemplo, en la primera columna se indica que ingresaron 4 llamadas, 1 en "Cancelado" y 3 en "Ok", lo que significa que el NC= será de 75%.
- Transferidas: En esta columna se muestra el número de llamadas "Transferidas" por el agente.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Llamadas

Origen	Destino	Fecha	Duracion	Endpoint	Nombre	Localidad	Jerarquía	Estado
		2022-12-12 08:07:34	0					CANCELLED
		2022-12-12 08:24:03	35					OK
		2022-12-12 08:26:25	20					OK
		2022-12-12 08:31:12	3					OK
		2022-12-12 08:34:17	21					OK
		2022-12-12 08:41:24	64					OK
		2022-12-12 08:41:51	64			Costa Rica Cartago	Soporte	OK
		2022-12-12 08:43:03	11					OK
		2022-12-12 08:43:29	9					OK
		2022-12-12 08:43:31	195					OK
		2022-12-12 08:50:12	33			Costa Rica San José	Soporte	OK
		2022-12-12 08:53:16	88					OK
		2022-12-12 08:54:35	0					CANCELLED
		2022-12-12 08:55:15	61					OK
		2022-12-12 09:00:09	14			Costa Rica	Ventas Costa Rica	OK
		2022-12-12 09:00:40	29					OK
		2022-12-12 09:07:17	53					OK
		2022-12-12 09:12:39	112				Soporte CRM	OK

Cola	Terminado Por	Destino	Fecha	Duracion	Endpoint	Nombre	Localidad	Jerarquía	Estado	Cola	Terminado Por
	Origen										
	Origen	16	2022-12-12 08:24:03						OK		Origen
	Origen	11	2022-12-12 08:26:25						OK		Origen
	Origen										
	Destino	12	2022-12-12 08:34:17						OK		Destino
	Destino	11	2022-12-12 08:41:24						OK		Destino
	Destino	29	2022-12-12 08:41:51				Costa Rica Cartago	Soporte	OK		Destino
	Origen	105	2022-12-12 08:43:03						OK		Origen
	Origen	11	2022-12-12 08:43:29						OK		Origen
	Origen	105	2022-12-12 08:43:31						OK		Origen
	Destino	38	2022-12-12 08:50:12				Costa Rica San José	Soporte	OK		Destino
	Origen	56	2022-12-12 08:53:16						OK		Origen
	Origen										
	Destino	16	2022-12-12 08:55:15						OK		Destino
	Origen	59	2022-12-12 09:00:09				Costa Rica	Ventas Costa Rica	OK		Origen
	Origen	105	2022-12-12 09:00:40						OK		Origen
	Origen	56	2022-12-12 09:07:17						OK		Origen
	Origen	34	2022-12-12 09:12:39					Soporte CRM	OK		Origen

Esta tabla es bastante amplia. Sin embargo, las columnas son de información básica, como se detalla a continuación:

- Origen: Aquí se muestra el número o extensión que inicio la llamada.
- Destino: Aquí se muestra el número o extensión receptora de llamada.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Fecha: Aquí se muestra la Fecha en la que fue recibida la llamada, así como la hora exacta.
- Duración: Aquí se muestra la duración de las llamadas, en segundos (s).
- Endpoint: Aquí se muestra el número de "Endpoint" a donde llegó la llamada.
- Nombre: Aquí se muestra el nombre del agente o conmutador que atendió de primero la llamada.
- Localidad: Aquí se muestra la localidad donde se realizó la llamada.
- Jerarquía: Aquí se muestra la posición en la organización del agente que atendió la llamada.
- Estado: Aquí se muestra el "Estado" de la llamada recibida, entre ellos se encuentran: Otro, Cancelado, Ocupado, Rechazado, No Contesta y Ok.
- Cola: Aquí se muestra si la llamada ingresó a alguna "Cola".
- Terminado Por: Aquí se muestra si la llamada fue finalizada por el "Origen" o por el "Destino", es decir, por el usuario o por el agente.
- Línea Vertical: Entre la columna "Terminado por" y "Destino" se encuentra una línea vertical, está línea significa que la llamada desbordó entre 1 o más extensiones dentro de la central telefónica.
- Destino: Aquí se muestra la última extensión involucrada en la llamada receptora de la entrante.

Nota: En caso de que la llamada haya sido "Cancelada" por el usuario, ya no se mostrará ningún dato en la 2da parte de la tabla, por lo tanto, quedará la fila en blanco.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

SECUENCIAS

Tiempo de Timbrado Promedio: 2.43s

Origen	Destino	Inicio	Duracion	Timbrado	Endpoint	Nombre	Localidad	Jerarquia	Estado	Cola	Error de Cola	Terminado Por
		2022-11-11 02:15:32	0	13				Soporte Soporte 1	CANCELLED			Origen
								CANCELLED				
		2022-11-11 02:15:48	14	5				Soporte Soporte 1	OK			Origen
								OK				
		2022-11-11 02:16:16	9	3				Soporte Soporte 1	OK			Origen
								OK				
		2022-11-11 06:53:29	0	10					CANCELLED			Origen
								CANCELLED				
		2022-11-11 06:54:21	0	9					CANCELLED			Origen
								CANCELLED				
		2022-11-11 07:29:52	48	1					OK	Recepcion		Origen
		2022-11-11 07:30:21	0	15					CANCELLED	Recepcion		Origen
								CANCELLED				
		2022-11-11 07:54:30	0	6					CANCELLED			Origen
								CANCELLED				
		2022-11-11 07:58:53	379	6					OK			Destino
								OK				
		2022-11-11 07:59:51	30	0					OK	Soporte		Origen
		2022-11-11 08:00:15	591	6					OK	Soporte		Origen
								OK				
		2022-11-11 08:01:29	40	1					OK			Origen
		2022-11-11 08:01:40	0	30				Soporte CRM	CANCELLED			Origen
		2022-11-11 08:02:01	0	9					CANCELLED			Origen

En esta "Tabla" encontrará el "Reporte" por "Secuencia", es decir, mostrará las llamadas realizadas a la organización como en las tablas anteriores, pero con una diferencia, cada vez que se realice una "Transferencia", está se va a agregar a una nueva fila inferior del mismo color, mostrando la "Trazabilidad" o "Secuencia" de la llamada.

A continuación, se detallará cada columna de la tabla.

- Origen: Aquí se muestra el número o extensión que originó la llamada.
- Destino: Aquí se muestra el número o extensión receptora de llamada.
- Inicio: Aquí se muestra la fecha en la que fue realizada la llamada, así como la hora exacta de la misma.
- Duración: Aquí se muestra el tiempo de "Duración" de la llamada, el cual está mostrado en segundos (s).
- Timbrado: Aquí se muestra el tiempo que timbró la llamada en una extensión, antes de regresar a la cola o antes de ser atendida por un agente.
  El tiempo mostrado estará representado segundos (s).
- Endpoint: Aquí se muestra el número de "Endpoint" a donde llegó la llamada.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Nombre: Aquí se muestra el nombre del agente que atendió la llamada, o también puede mostrarse el "Conmutador".
- Localidad: Aquí se muestra la localidad donde se realizó la llamada.
- Jerarquía: Aquí se muestra la posición en la organización del agente que atendió la llamada.
- Estado: Aquí se muestra el "Estado" de la llamada recibida, entre ellas se encuentran: Otro, Cancelado, Ocupado, Rechazado, No Contesta y Ok.
- Cola: Aquí se muestra si la llamada recibida ingresó a alguna "Cola".
- Error de Cola: Aquí se muestra la existencia de un "Error" al momento de ingresar la llamada a una "Cola". Por ejemplo, si hubo algún corte de conexión a internet o si no estuvo ningún agente disponible, entre otros.
- Terminado Por: En esta columna se mostrará quién finalizó la llamada, si el "Origen" o "Cliente" o el "Destino" o "Agente".

Origen	Destino	Inicio	Duracion	Timbrado	Endpoint	Nombre	Localidad	Jerarquia	Estado	Cola	Error de Cola	Terminado Por
[redacted]	[redacted]	2023-02-10 14:21:31	59	0	[redacted]				OK	Soporte		Destino
[redacted]	[redacted]	2023-02-10 14:21:55	0	15	[redacted]				CANCELLED	Soporte		Origen
[redacted]	[redacted]	2023-02-10 14:22:19	185	8	[redacted]				OK	Soporte		Destino

OK

La imagen anterior, brinda un ejemplo de una "Secuencia" de llamada, en donde en la primera fila ingresó una llamada al "Conmutador Principal" y el cliente tardo 59 segundos en escuchar la "Grabación de Bienvenida" y seleccionar una "Opción del menú".

En este caso seleccionó la cola "Soporte" y en el timbrado se determina que la "Central Virtual" tardó 0 segundos en atenderla desde el momento en que se recibió la llamada.

En la segunda fila se analiza que la llamada fue desbordada a la extensión 48, en donde al agente le timbró el teléfono durante 15 segundos. Sin embargo, se venció el tiempo y quedó en estado "Cancelled", por lo que la llamada se transfiere al siguiente agente de la cola de "Soporte".

Finalmente, en la tercera fila se indica que la llamada fue transferida a la extensión 45, en donde al agente le timbró la llamada durante 8 segundos y mantuvo la conversación durante 185 segundos con un estado de "OK".

La cuarta fila marcada en color gris, indica que el resultado final de la llamada es un "OK".

En algunos casos puede extenderse el número de "Transferencias o Desbordes" y en otros casos puede ser solo una, pero en esta tabla de "Reportes" podrá visualizar

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

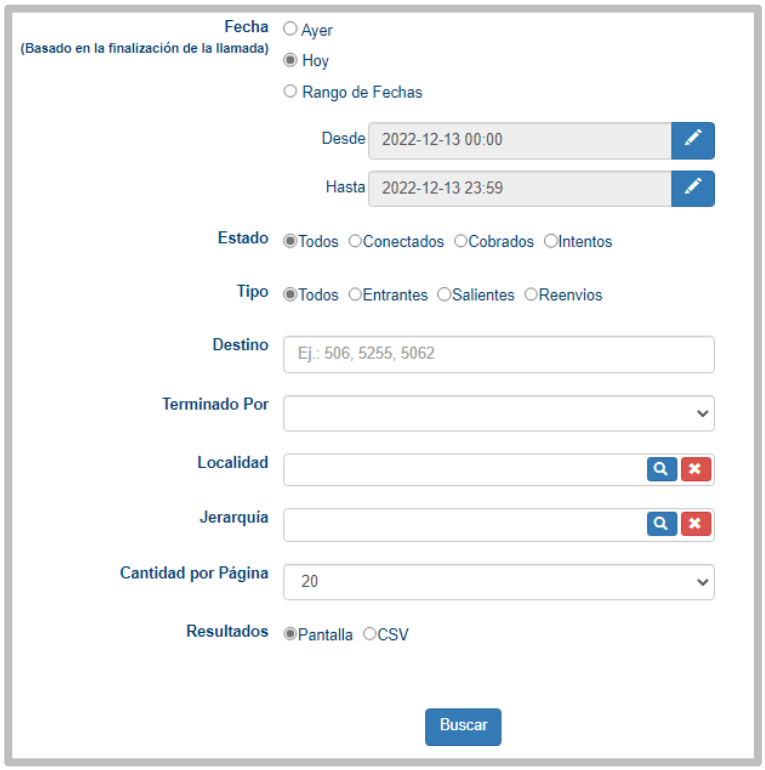
exactamente quién contestó y transfirió cada llamada, precisamente para tener la secuencia completa de la llamada de un usuario o cliente

Historial de Llamadas

En la siguiente sección de "Reportes" encontrará el "Historial de Llamadas", que incluye entrantes, salientes e internas.

Este reporte permitirá filtrar las "Llamadas" con diferentes criterios, para obtener el "Reporte" con la información de interés.

Al dar clic en el botón, se abrirá una nueva pestaña en el navegador que mostrará la siguiente pantalla:



Existen varios campos donde podrá filtrar la información del reporte.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

A continuación, se detalla cada uno de ellos:

- Fecha: En este campo tendrá 3 opciones para editar la fecha del reporte:
    1. Ayer: En este botón del tipo "Check" se mostrará el historial de llamadas del día anterior.
    2. Hoy: En este botón del tipo "Check" se mostrará el historial del día en curso.
    3. Rango de Fechas: En esta opción podrá ingresar las fechas requeridas en el "Reporte".

    Al posicionarse en el campo "Desde" podrá dar clic en el botón editar representado en color azul y se abrirá la siguiente ventana:

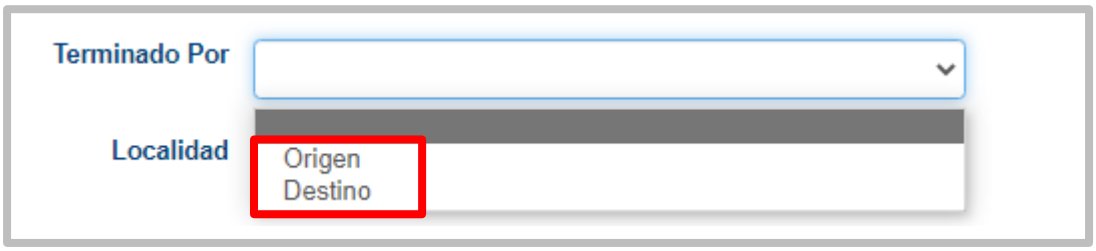
Con esta opción podrá seleccionar el año, el mes y el día, así como también la fecha exacta de inicio del rango. Una vez seleccionada la fecha y la hora, dará clic en el botón "Aceptar" para que el dato quede resguardado.

Posteriormente, seleccionará el campo siguiente "Hasta" y seguirá el mismo procedimiento que en campo anterior, para asignar la fecha hasta la cual requiere el "Reporte". Nuevamente presionando el botón "Aceptar" los datos quedarán resguardados.

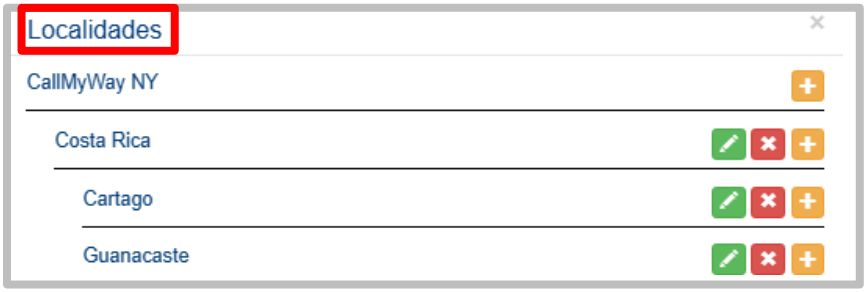
4. Estado: En este campo de edición del tipo "Check" encontrará 4 opciones sobre las "Llamadas" requeridas en el "Reporte". Solamente, tendrá que seleccionar el de interés: Todos, Conectados, Cobrados e Intentos.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

5. Tipo: En este campo de edición del tipo "Check" encontrará 4 opciones del tipo de "Llamadas" requeridas en el "Reporte", las cuales son: Todos, Entrantes, Salientes y Reenvíos.
6. Destino: En este campo podrá ingresar el número telefónico o Endpoint relacionado a la llamada que se desea localizar.
7. Terminada Por: Este campo le permitirá filtrar en el "Reporte" quién finalizó la llamada, en caso de requerir saber si el cliente o el agente lo hizo. Al presionar el campo en blanco se desplegará el siguiente "Menú":



8. Localidad: En este campo podrá seleccionar la "Localidad" de la cual se requiere el "Reporte". En caso de no seleccionar alguna, el sistema creará el reporte de todas las localidades.
   Al dar clic en el campo, se desplegará la lista de localidades como se muestra a continuación:



A continuación, se detalla la lista de todas las "Localidades" y los siguientes botones:

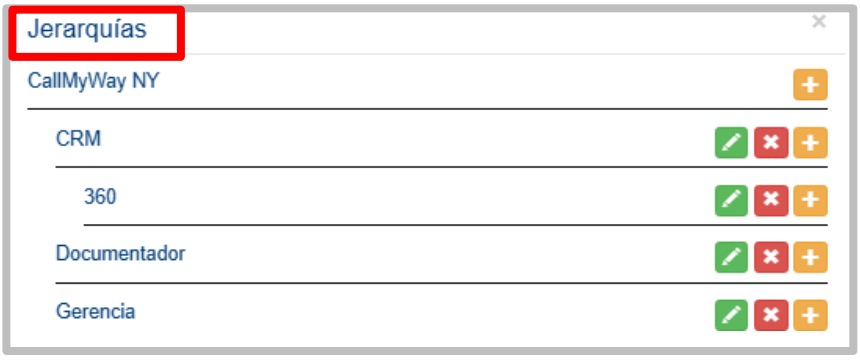
- Editar: Este botón representado en color verde, servirá para cambiar el nombre de la localidad.
- Eliminar: Este botón representado en color rojo, servirá para eliminar una localidad de la lista.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Agregar: Este botón representado en color amarillo, servirá para agregar una nueva localidad a la lista.

Nota: Los datos de la imagen son con fines ilustrativos, ya que cada organización especificará y configurará las localidades de preferencia.

9. Jerarquía: En este campo podrá filtrar el "Reporte" con base en la Jerarquía del personal de la organización. Al momento de dar clic en el campo, se desplegará la lista de jerarquías, como se muestra a continuación:



Como observará se despliega la lista de todas las "Jerarquías" y los siguientes botones:

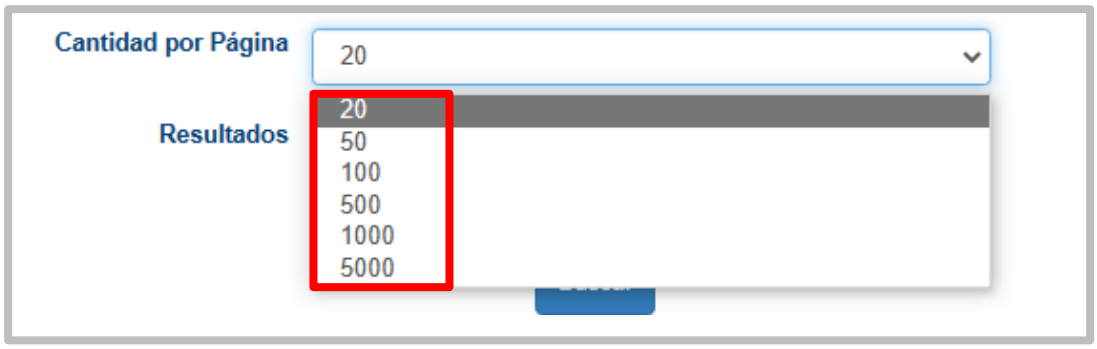
- Editar: Este botón representado en color verde, servirá para cambiar el nombre de la "Jerarquía".
- Eliminar: Este botón representado en color rojo, servirá para eliminar una jerarquía de la lista.
- Agregar: Este botón representado en color amarillo, servirá para agregar una nueva jerarquía a la lista.

Nota: Los datos de la imagen son con fines ilustrativos, ya que cada organización especificará y configurará las jerarquías de preferencia.

10. Cantidad por Página: En este campo podrá seleccionar la cantidad de datos por cada página mostrada.

    Al dar clic en el campo se desplegará el siguiente "Menú":

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



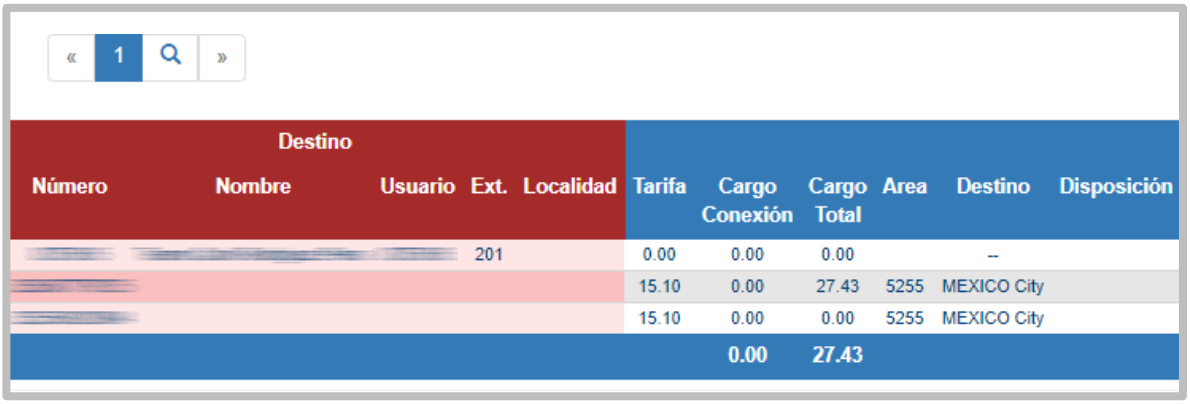
Como se muestra en la imagen anterior, se detallan diferentes cantidades, para seleccionar de acuerdo con las necesidades de cada organización.

11. Resultados: Este campo ofrecerá dos opciones del tipo "check" para presentar el "Reporte".

- Pantalla:
- CSV: Se descargará el reporte en este formado.

- Pantalla: Al seleccionar está opción el "Reporte" se mostrará en la misma pantalla de la siguiente forma:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



« 1 »

Destino										
Número	Nombre	Usuario	Ext.	Localidad	Tarifa	Cargo Conexión	Cargo Total	Area	Destino	Disposición
[redacted]	[redacted]	[redacted]	201		0.00	0.00	0.00		--	
[redacted]					15.10	0.00	27.43	5255	MEXICO City	
[redacted]					15.10	0.00	0.00	5255	MEXICO City	
						0.00	27.43			

Nota: La tabla mostrada anteriormente, supera el tamaño del formato de este manual, por lo tanto, se dividirá en dos partes.

Esta tabla contiene varias columnas, las cuales se detallarán:

- Inicio: En esta columna se muestra la fecha y hora en la que sucedió el evento telefónico.
- Tipo: Aquí se muestra el tipo de llamada: Entrante, Saliente o Interna.
- Terminada Por: Aquí se muestra quién finalizó la llamada, si el "Origen" o el "Destino".
- Terminación: Aquí se muestra el "Estado" de la llamada, por ejemplo, si fue rechazada, cancelada o exitosa.
- Duración: Aquí se muestra la duración de llamada en minutos(m) y en segundos(s).

Origen

- Número: Aquí se mostrará el número "Origen" es decir, el que realizó la llamada.
- Nombre: Aquí se mostrará el nombre del usuario que realizó la llamada.
- Usuario: Aquí se mostrará el Endpoint.
- Ext.: Aquí se mostrará la extensión del agente.
- Localidad: Aquí se mostrará la localidad de la llamada.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Destino

- Número: Aquí se mostrará el número "Destino" es decir, el que atendió la llamada.
- Nombre: Aquí se mostrará el nombre del usuario que atendió la llamada.
- Usuario: Aquí se mostrará el Endpoint.
- Ext.: Aquí se mostrará la extensión del agente.
- Localidad: Aquí se mostrará la localidad de la llamada.

- Tarifa: Aquí se muestra la tarifa por minuto a cobrar por la llamada realizada.
- Cargo Conexión: Aquí se mostrará el monto a cobrar por la conexión realizada.
- Cargo Total: Aquí se mostrará el monto total a pagar.
- Área: En este campo se mostrará el código de área de la localidad de la llamada.
- Destino: Aquí mostrará el Carrier por donde sale la llamada.
- Disposición: Este dato no aplica para el servicio actual.

Debajo de esta primera tabla se mostrará una pequeña zona con la siguiente información:

Sólo contiene 3 datos:

- Registros Totales: El total de llamadas realizadas y recibidas.
- Cargos Totales: El monto total a pagar de todas las llamadas.
- Duración Total: El tiempo total de todas las llamadas.

RESUMEN POR ENDPOINT

		Entrantes				Salientes				Total			
Usuario	Nombre	Duración	Costo()	Costo/Minuto	Llamadas	Duración	Costo()	Costo/Minuto	Llamadas	Duración	Costo()	Costo/Minuto	Llamadas
837	Teams Carlo	26s	0.00	0.00	1	1m49s	27.43	15.10	2	2m15s	27.43	12.19	3
		26s	0.00	0.00	1	1m49s	27.43	15.10	2	2m15s	27.43	12.19	3

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Por último, se mostrará la tabla de "Resumen por Endpoint", en la cual se mostrarán los datos de facturación del "Agente" tales como:

- Duración.
- Costo.
- Costo/Minuto.
- Llamadas.

Estos datos están divididos en 3 categorías: Entrantes, Salientes y Total; en esta última se encontrará la sumatoria de Entrantes y Salientes.

Reporte de Llamadas

Por último, se detalla el "Reporte de Llamadas Ignoradas". Una llamada ignorada es aquella que no fue registrada en Salesforce.

En esta sección podrá obtener datos sobre las llamadas ignoradas que hayan tenido los agentes. Al presionar el botón se abrirá la siguiente ventana:

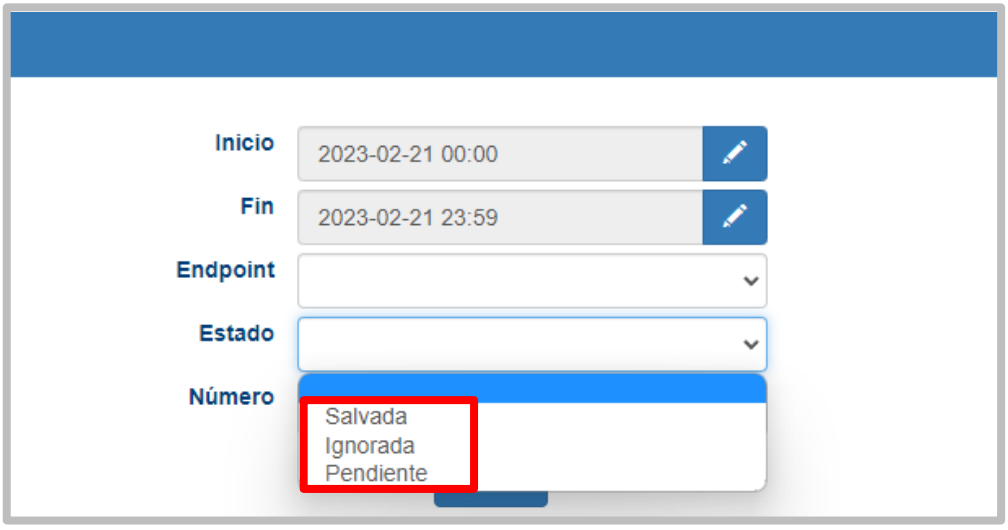
Se mostrará una serie de campos que se detallarán a continuación:

- Inicio: En este campo ingresará la fecha desde la cual se requiere el "Reporte". Al presionar el botón "Editar" representado en color azul, se abrirá la ventana siguiente:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Podrá seleccionar el año, el mes y el día de inicio del reporte. Una vez asignada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" para que el dato quede resguardado.

- Fin: En este campo podrá ingresar la última fecha requerida en el "Reporte".
  Al presionar el botón "Editar" representado en color azul, se abrirá la misma ventana que en el campo anterior de "Inicio" y seguirá exactamente los mismos pasos.
- Endpoint: En este campo podrá seleccionar la extensión o agente requerido en el "Reporte". Al presionar el campo, se desplegará la lista de todos los agentes, por lo tanto, sólo tendrá que elegir el de interés.
- Estado: En este campo podrá filtrar el reporte por el "Estado". Tendrá tres opciones: Salvada, Ignorada y Pendiente. Al presionar el campo se mostrará de la siguiente manera:



CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

- Número: En este campo podrá ingresar de forma manual el "Número" del contacto o cliente del cual desea el reporte de las llamadas.

Una vez que haya seleccionado los datos del filtro, procederá a presionar el botón "Buscar" y se mostrará una tabla como la siguiente:

Las columnas desplegadas, se detallarán a continuación:

- Inicio: Se muestra la fecha y hora exacta de la llamada.
- Origen: Se muestra el número o extensión de origen.
- Destino: Se muestra el número o extensión destino de la llamada.
- Duración: Se muestra el tiempo que duró dicha llamada, expresado en segundos.
- Estado: Indica el estado en que se encuentra la llamada.
- Endpoint.
- Nombre del Endpoint.
- Tipo de Contacto.
- Nombre Contacto.
- Éxito: En esta columna se indicará si la llamada fue exitosa o no.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Configuración

En este botón de MyFlux AI Contact podrá "Autenticarse". Este es un proceso de seguridad a través de Salesforce y CallMyWay que deberá realizar si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

1. La primera vez que se inicias sesión en la plataforma MyFlux AI Contact.
2. En caso de un cambio de Contraseña.

A continuación, se muestra la interfaz en pantalla:

Como podrá observar en esta sección, tendrá dos campos para iniciar sesión: "Usuario" y "Contraseña". Deberá ingresará las credenciales proporcionadas por Salesforce. El usuario será el mismo, sin embargo, en "Contraseña de Salesforce" ingresará:

"Contraseña de Salesforce" + "Token"

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Dicho "Token" será proporcionado por Salesforce vía correo electrónico al momento de configurar la cuenta. Por lo tanto, deberá contar de antemano con dicho dato, de lo contrario deberá ponerse en contacto con el administrador de Salesforce.

Cuando haya ingresado los datos se visualizará la siguiente ventana:

La contraseña combinada cuenta con varios dígitos, deberá presionar el botón "Salvar" y se mostrará la siguiente imagen:

Cuando se muestre la leyenda en verde "Credenciales correctas" significa que ya está completamente vinculado el sistema MyFlux AI Contact con la plataforma Salesforce. AI no

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

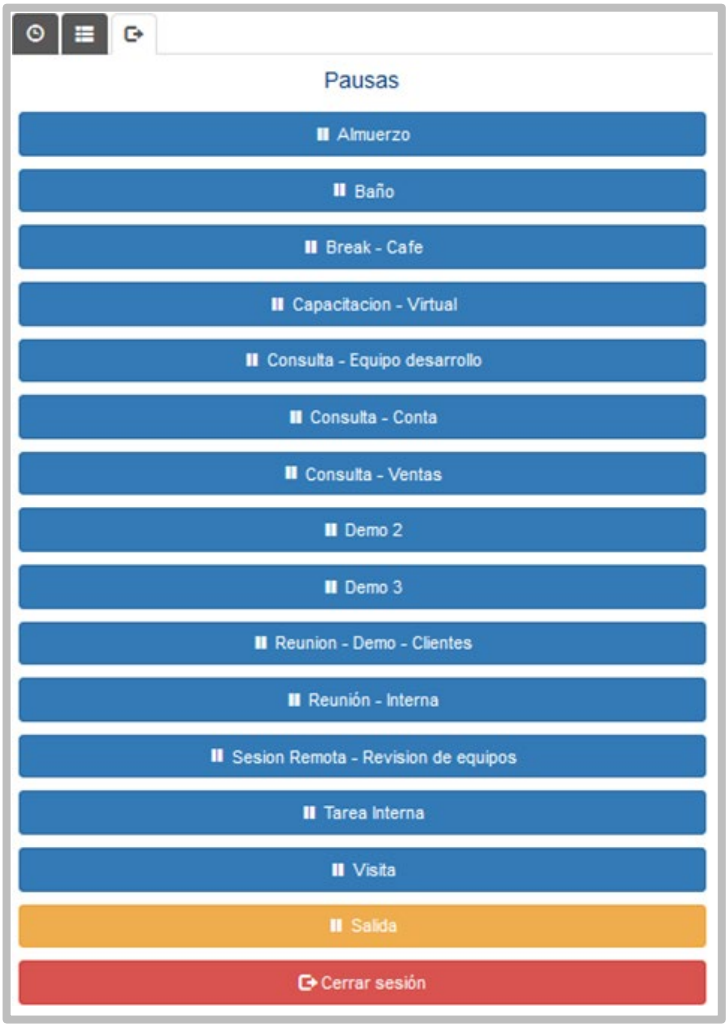
ejecutarse este paso, todas las funciones vistas hasta ahora no se podrán implementar correctamente.

Pausas

En esta sección de MyFlux AI Contact aparecerán todas las pausas que se encuentran en el sistema, las cuales podrá seleccionar dependiendo de la acción que se requiera implementar.

Al dar clic en este tercer botón de la pantalla se abrirá la siguiente ventana:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.



Nota: Cabe señalar que las "Pausas" mostradas son para fines ilustrativos, no reflejan exactamente las que tendrá cada organización, ya que son personalizadas al momento de la configuración.

Tomando como ejemplo la pausa "Baño", al presionarla se mostrará la siguiente ventana:

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Se muestra el nombre de la "Pausa" y debajo de la misma, se encuentra un cronómetro que iniciará el conteo del tiempo de dicha pausa.

Para regresar a la actividad laboral, deberá presionar el botón "Despausar" y continuar con las actividades normales.

Para "Cerrar Sesión", es decir, finalizada la jornada laboral, es importante seleccionar la pausa "Salida" representada en color amarillo. Una vez presionada desplegará la siguiente ventana:

Al estar posicionado en esta ventana, deberá presionar el botón "Cerrar sesión" y el sistema dará por terminada la jornada laboral.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Nota: Los datos mostrados en todas las tablas y configuraciones de este Manual de Supervisor de MyFlux AI Contact, son ficticios y fueron diseñados exclusivamente para la explicación de este.

A su vez, no es un reflejo exacto de la configuración que tendrá el servicio, ya que este será diseñado con base en las necesidades de cada organización.

Recomendaciones Finales

Para concluir, agradecemos el tiempo tomado en la lectura de este manual, el cual fue diseñado por todo un equipo interdisciplinario que trabajó para que el mismo lo guíe cuidadosamente en la realización de sus actividades y contará con revisiones periódicas a disposición de los clientes, las cuales se publicarán en nuestra página oficial www.callmyway.com

De antemano agradeceremos sus comentarios o sugerencias acerca del manual para que de esta manera CallMyWay pueda seguir mejorando como una filosofía dentro de nuestra organización.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

Control de cambios

FECHA DEL CAMBIO	SECCION MODIFICADA

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.