



Manual de Supervisor

Microsoft Teams



Integramos la
comunicación
corporativa



Tabla de contenido

Soporte al cliente	1
Introducción	4
Contenido.....	4
Objetivos Específicos	4
Ingreso al sistema.....	5
Llamadas	8
Realizar una Llamada.....	14
Omnicanalidad.....	16
Contactos	24
Historial.....	25
Gestión.....	26
Mantenimiento	28
Agentes en cola:.....	28
Blast/Granel:.....	30
Lista de contactos:	43
Número DNC:	52
Reportes:.....	54
Panel:	54
Panel de Colas:	60
Reporte de colas SLA:.....	62
Tiempos de Timbrado:.....	66
Tiempos y Actividad:	72
Gráficos Llamadas Activas:.....	77
Gráficos Consumo Acumulado:.....	81
Reporte de Llamadas Entrantes:.....	84
Historial de Llamadas	96
Reporte de Llamadas	103
Configuración.....	105
Pausas	106
Recomendaciones Finales	110
Control de cambios	111

Versión 1.0/ 02 de noviembre , 2023

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: suporte@callmyway.com | ventas@callmyway.com

[WhatsApp](#)

[Asistencia en línea](#)

[Click2Call](#)

www.callmyway.com



+52 5541708422



+506 4000-4000 y +506 800 800 0202



+1 305 644 5535



+56 227609072



+51 16409850



+507 8366060



+57 15189663

Introducción

Contenido

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

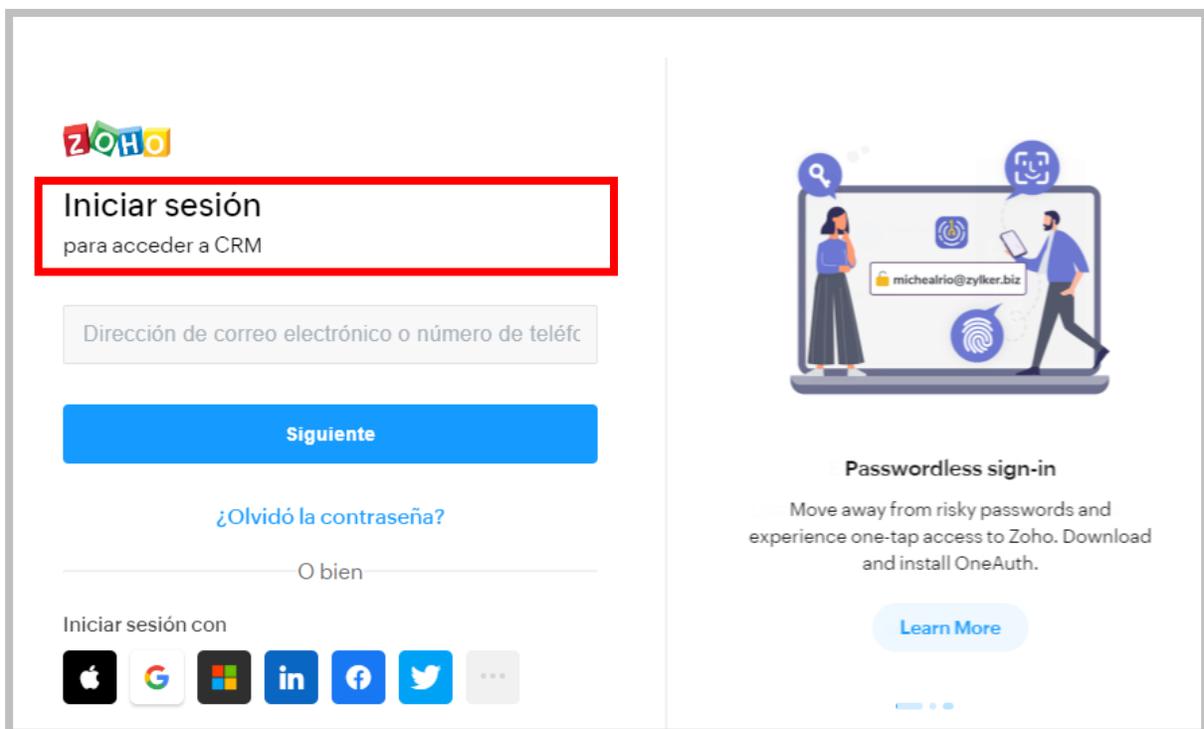
Objetivos Específicos

- Aprender a usar la interfaz de IsMyContact para ZOHO.
- Mejorar la comunicación con los clientes internos y externos.
- Gestionar agendas de contactos.
- Atender contactos con métodos ordenados.
- Crear pausas en el sistema de acuerdo con cada necesidad.



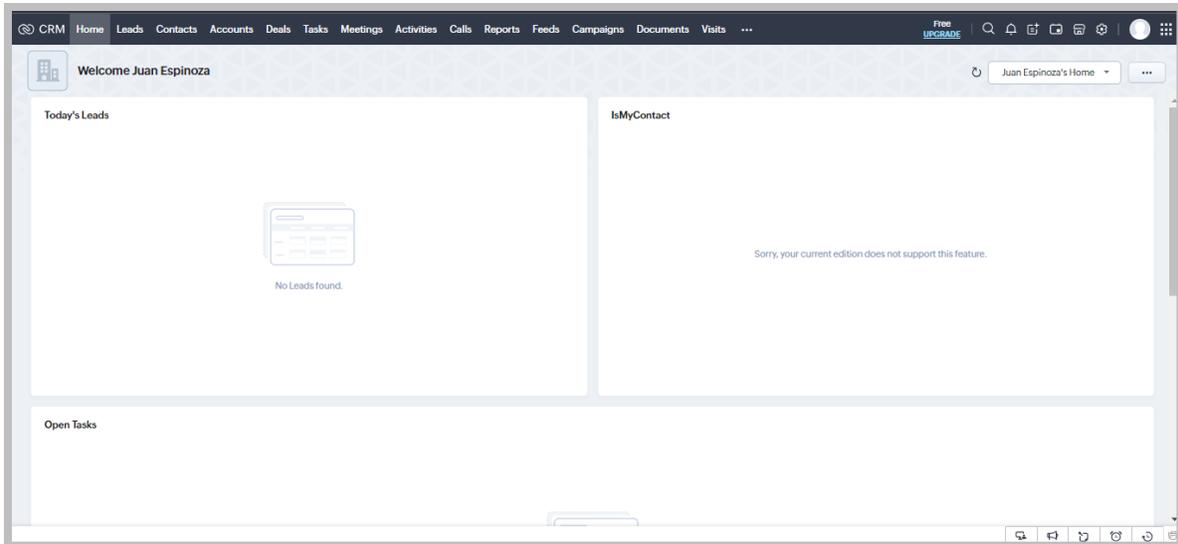
Ingreso al sistema

Deberá dirigirse al sistema Zoho con las credenciales brindadas por dicha plataforma, como se muestra enseguida:

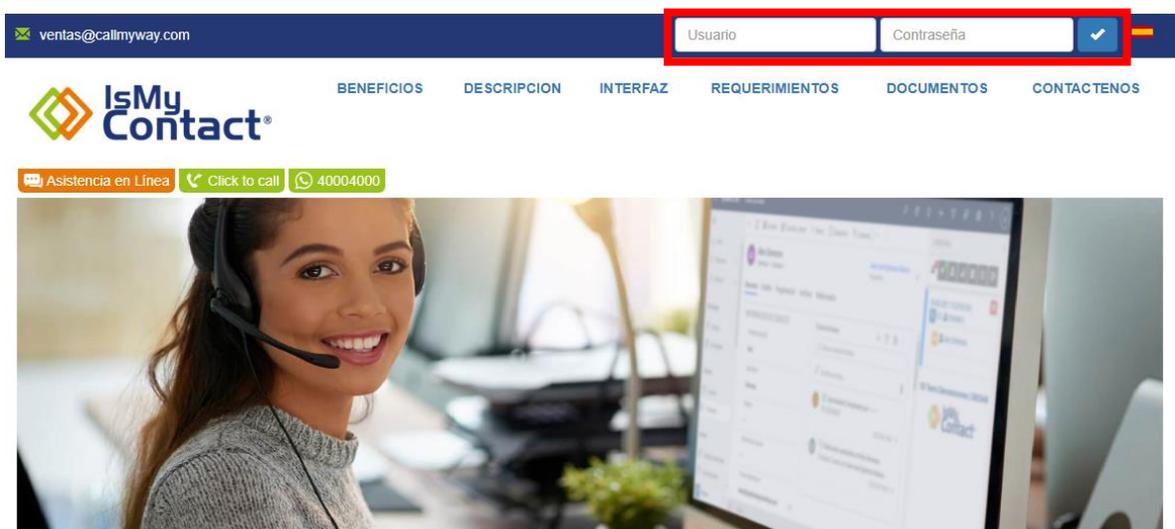


The screenshot shows the Zoho login interface. At the top left is the Zoho logo. Below it, the text 'Iniciar sesión para acceder a CRM' is enclosed in a red rectangular box. Underneath is a text input field labeled 'Dirección de correo electrónico o número de teléfc'. A blue button labeled 'Siguiente' is positioned below the input field. A link that says '¿Olvidó la contraseña?' is located below the button. A horizontal line with the text 'O bien' is positioned below the link. At the bottom left, there is a section titled 'Iniciar sesión con' followed by icons for Apple, Google, Microsoft, LinkedIn, Facebook, and Twitter. On the right side of the page, there is an illustration of a person using a laptop with various security icons (search, face, fingerprint, etc.) and a text box containing the email 'michealrio@zylker.biz'. Below the illustration, the text reads 'Passwordless sign-in' followed by 'Move away from risky passwords and experience one-tap access to Zoho. Download and install OneAuth.' and a 'Learn More' button.

Una vez ingresadas las credenciales, deberá presionar el botón "Siguiente" y se abrirá la pantalla mostrada a continuación:



Posteriormente debe ingresar al sistema IsMyContact a través del enlace www.ismycontact.com, con las respectivas credenciales, como se muestra a continuación:

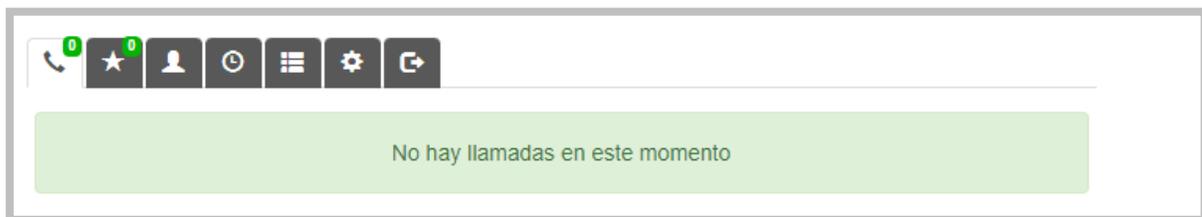


Una vez ingresados los datos, presionará el botón "Enter" representado en color azul con un check blanco y se abrirá la siguiente ventana:



Se desplegará una ventana de vinculación de ZOHO y el sistema IsMyContact, deberá presionar el botón "Aceptar" para finalizar la vinculación.

Una vez vinculados ambos sistemas se abrirá la siguiente pantalla:



Como se puede observar, IsMyContact estará vinculado al sistema ZOHO, el cual muestra una serie de botones, nombrados a continuación:

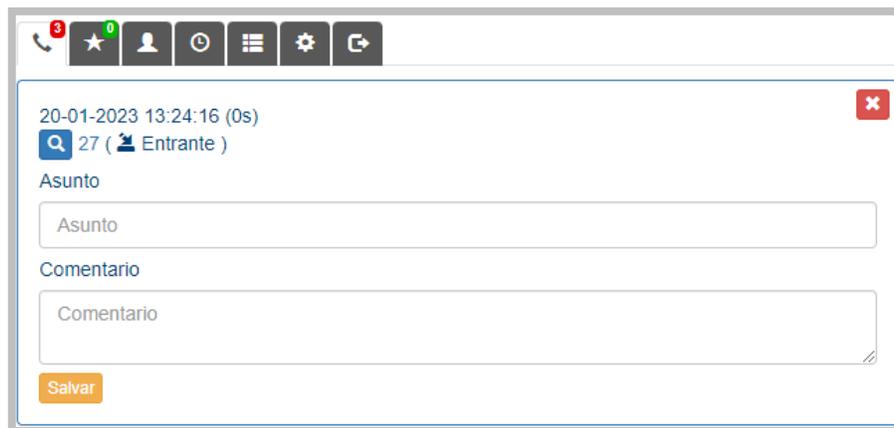
- Llamadas.
- Omnicanalidad.
- Contactos.
- Historial.
- Gestión.
- Configuración.
- Pausas.



Llamadas

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

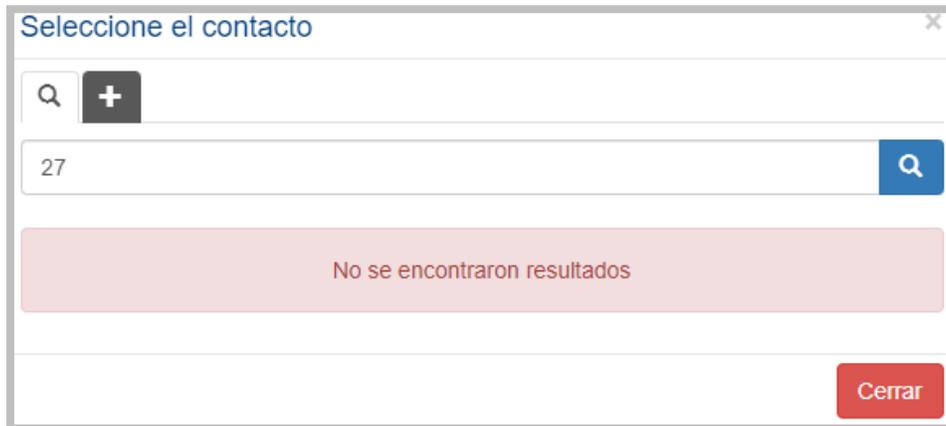
A continuación, se visualizará la imagen en la pantalla:



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:



Seleccione el contacto

Q +

27 Q

No se encontraron resultados

Cerrar

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 al contacto, en el caso de que no se haya encontrado en la lista.

Al presionar el botón, se mostrará la siguiente ventana:



Seleccione el contacto

Q +

Contacto Candidato

Nuevo Contacto

Nombre

Apellido

Correo

Teléfono 27

Teléfono móvil

Salvar

Cerrar

Se muestran una serie de campos:

Tipo: "Contacto"

- Nombre.
- Apellido.
- Correo: Deberá ingresar el correo electrónico del Nuevo Registro.
- Teléfono: En este campo ingresará el número telefónico o la extensión del Nuevo Registro.
- Teléfono móvil: En este campo debe 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" en donde debe ingresar la empresa desde la cual está llamando el "Nuevo Candidato".

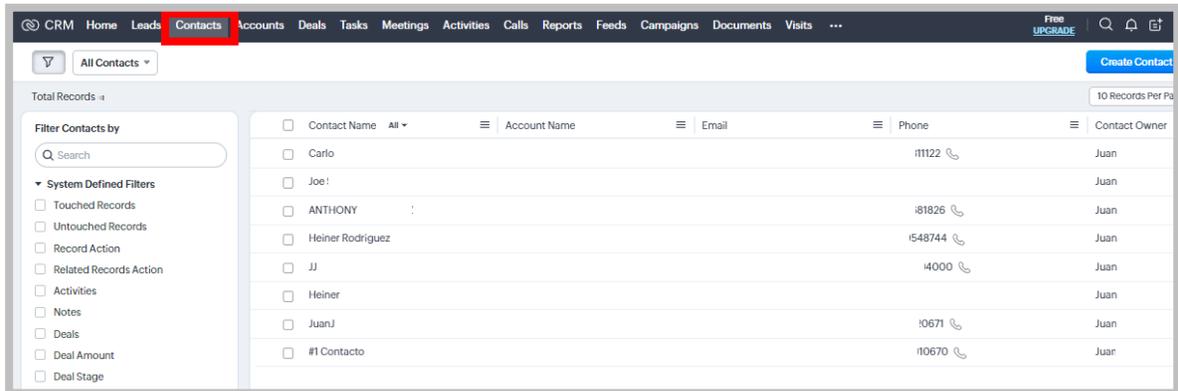
A continuación, se muestra la imagen en pantalla:



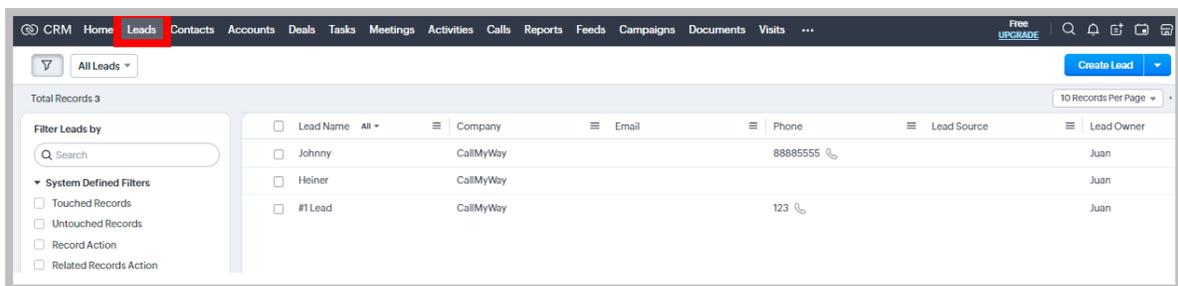
The screenshot shows a web form titled "Seleccione el contacto" with a search bar at the top. Below the search bar, there are two radio buttons: "Contacto" (unselected) and "Candidato" (selected). Underneath, the form is titled "Nuevo Candidato" and contains several input fields: "Nombre", "Apellido", "Correo", "Teléfono" (with the number "27" entered), and "Teléfono móvil". A red rectangular box highlights the "Compañía" input field. At the bottom of the form, there are two buttons: "Salvar" (blue) and "Cerrar" (red).

Nota: Es importante presionar el botón “Salvar” para que el “Nuevo Contacto” quede resguardado en el sistema.

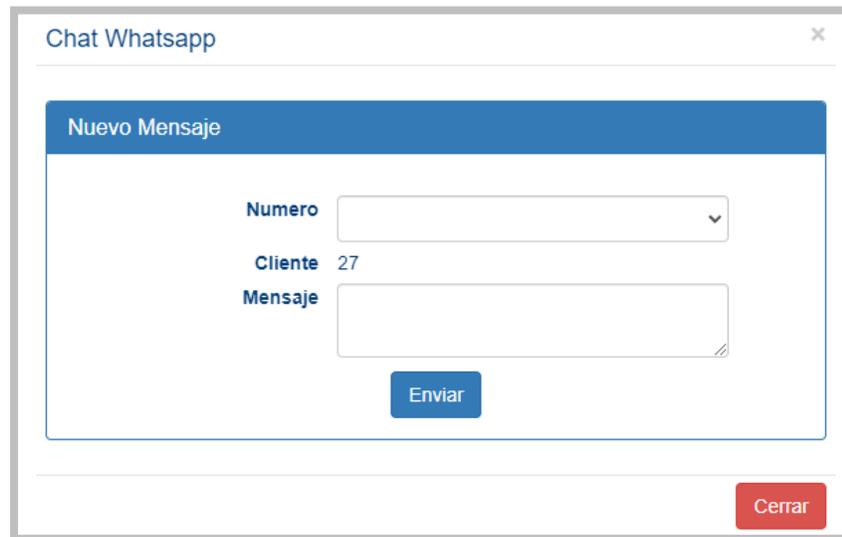
A su vez, todo “Nuevo Contacto” aparecerá en la lista “Contacts” de la plataforma ZOHO, como se muestra a continuación:



Por otra parte, todo “Nuevo Candidato” aparecerá en la lista “Leads” de la plataforma ZOHO, como se muestra a continuación:

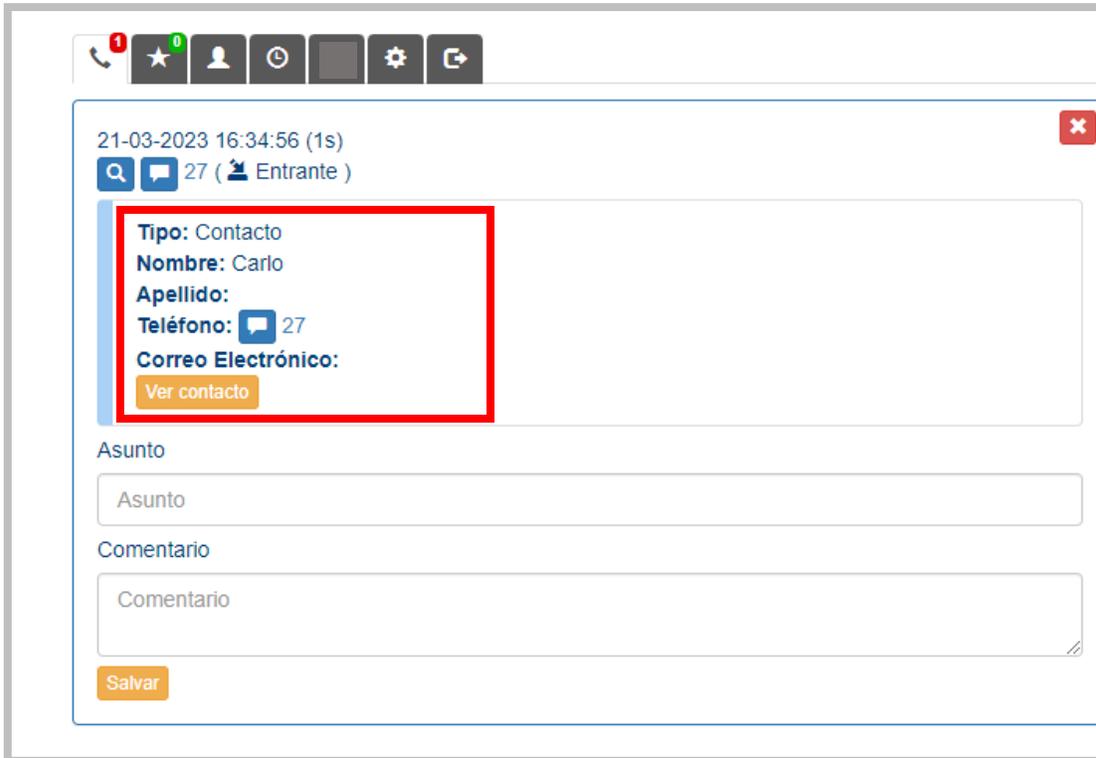


- **Botón WhatsApp:** Al presionar este botón se abrirá la siguiente ventana:



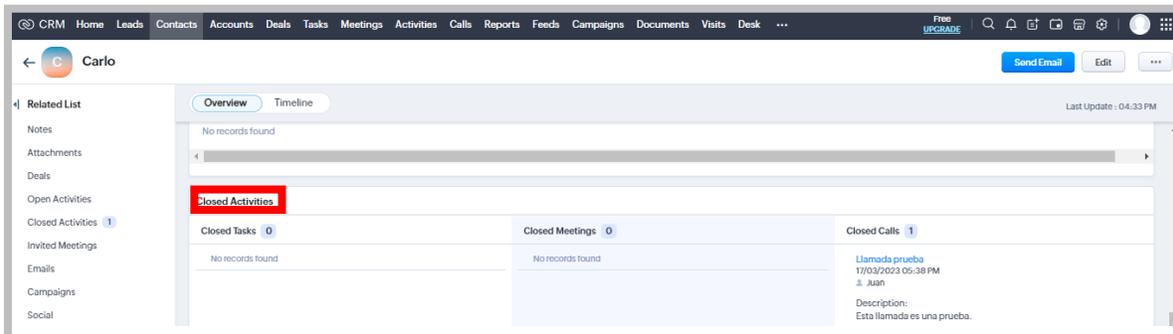
Se despliega una serie de campos que se describen a continuación:

- **Número:** En este campo se seleccionará el número del contacto con quien tendrá la conversación.
- **Cliente:** Se muestra el número o extensión.
- **Mensaje:** En este campo se ingresa el mensaje.
- **Enviar:** Botón enviar.
- **Tipo de Llamada:** En este campo se puede mostrar “Entrante” o “Saliente”
- **Asunto:** Se podrá brindar un “Título” a la llamada.
- **Comentario:** En este campo ingresará una “Descripción” sobre el contenido de la llamada.
- **Salvar:** Deberá presionar este botón una vez completados todos los campos, con el fin de guardar la llamada en el sistema.



Se muestran los datos del "Contacto".

Nota: Al momento de "Salvar" la llamada, esta se guardará en la sección "Closed Activities" de la plataforma ZOHO, como se muestra a continuación:

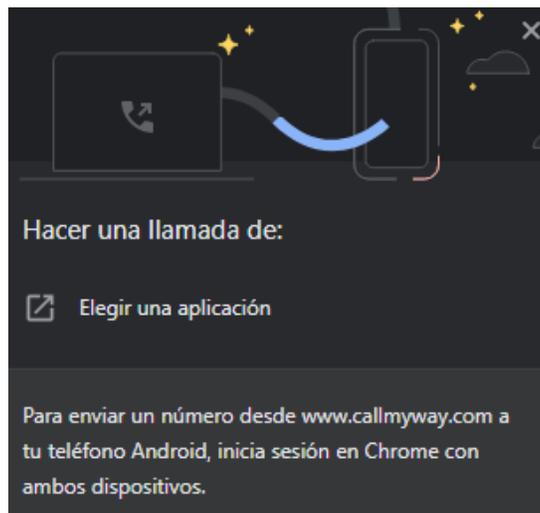


Realizar una Llamada

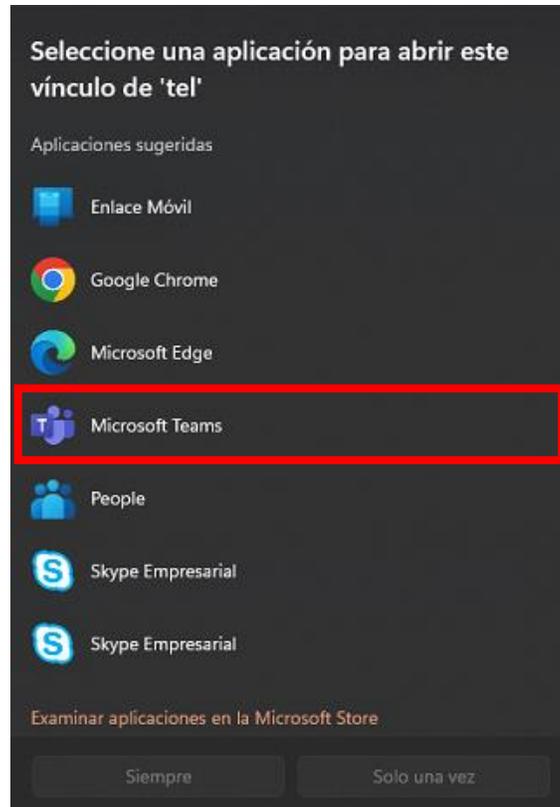
Para poder realizar una llamada deberá presionar el número de extensión o el número telefónico que se muestra en la ficha de Llamada, como se visualiza a continuación:



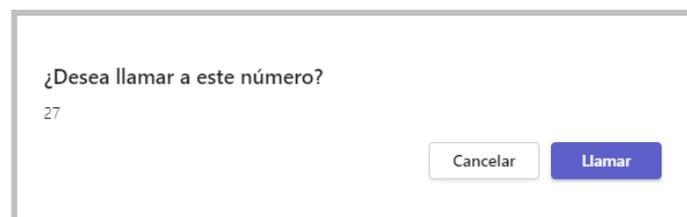
Una vez presionado el número del contacto al cual desea comunicarse, el sistema operativo abrirá una ventana para poder seleccionar la aplicación y realizar esa acción:



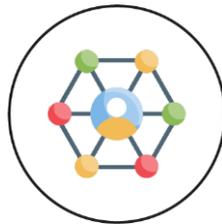
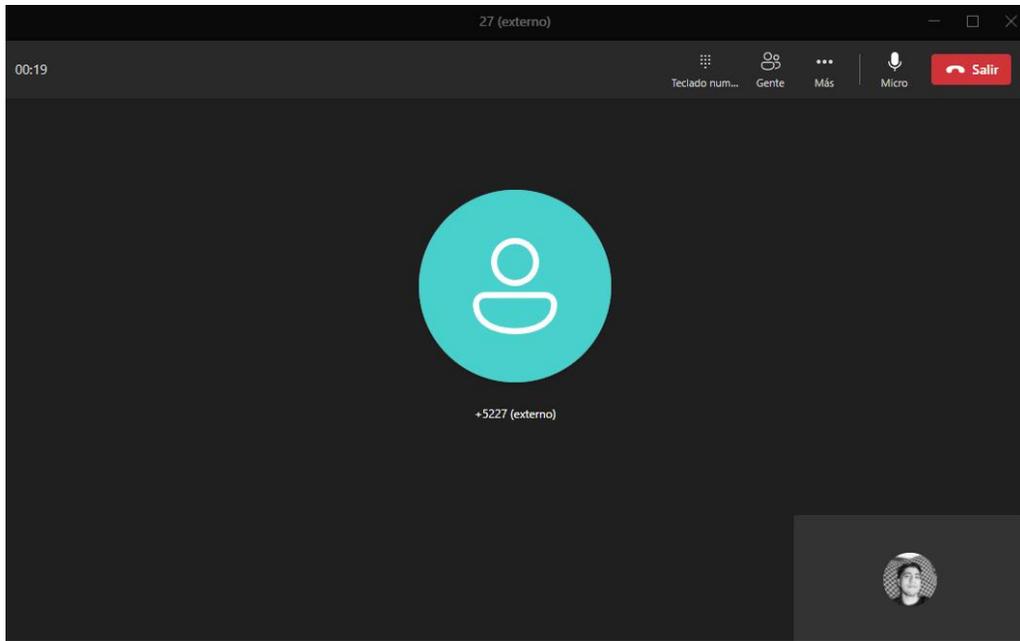
Una vez que haya presionado el botón "Elegir una aplicación" se abrirá la siguiente ventana:



Se muestra una lista de aplicaciones y deberá presionar la aplicación "Microsoft Teams". Una vez seleccionada, dicha aplicación se abrirá y preguntará si desea realizar esta acción, como se muestra a continuación.



Al presionar el botón "Llamar" se mostrará la siguiente ventana, indicando que se encuentra en llamada.



Omnicanalidad

En esta funcionalidad de IsMyContact podrá recibir y contestar mensajes de “WhatsApp” a través de ZOHO, permitiendo establecer una comunicación efectiva con cada cliente.

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



Aparecerá el botón de “Omnicanalidad” con una pequeña indicación visual en rojo con el número “1”, lo cual indica que se tiene un chat pendiente de atender.

Adicionalmente, aparecerá la siguiente información:

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

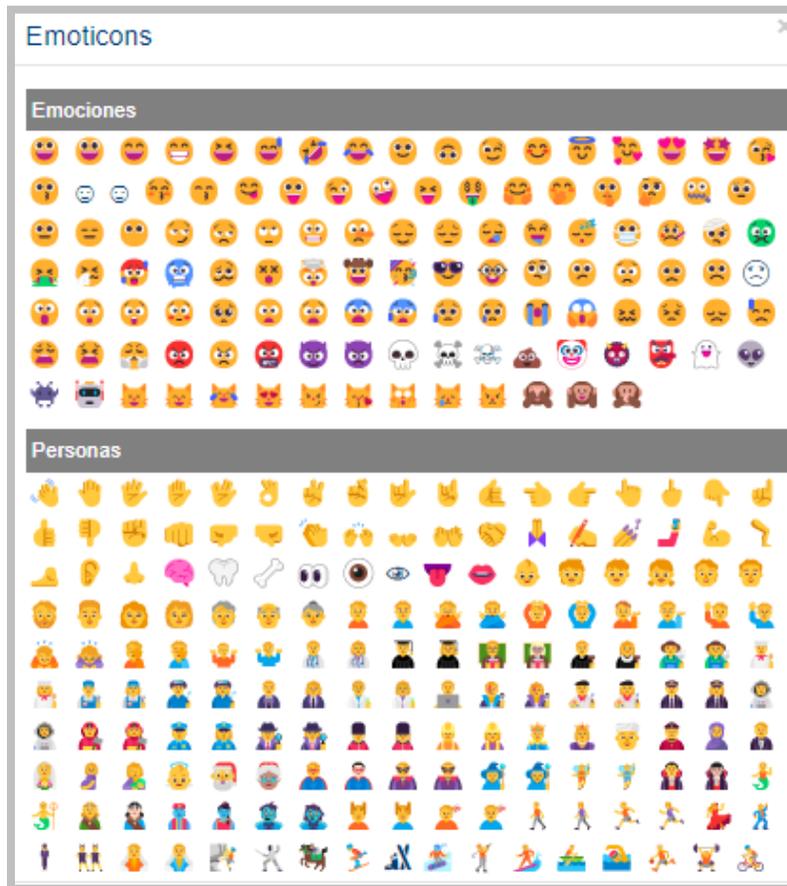
Ver: Con este botón podrá ingresar al chat. Al presionarlo se muestra la siguiente ventana:



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

- **Campo de conversación:** Mensajes en la parte superior ordenados cronológicamente.
- **Nuevo Mensaje:** En este campo podrá ingresar el mensaje.
- **Enviar:** Representado en color verde con un "check" al presionarlo 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.

A continuación, la imagen en pantalla:



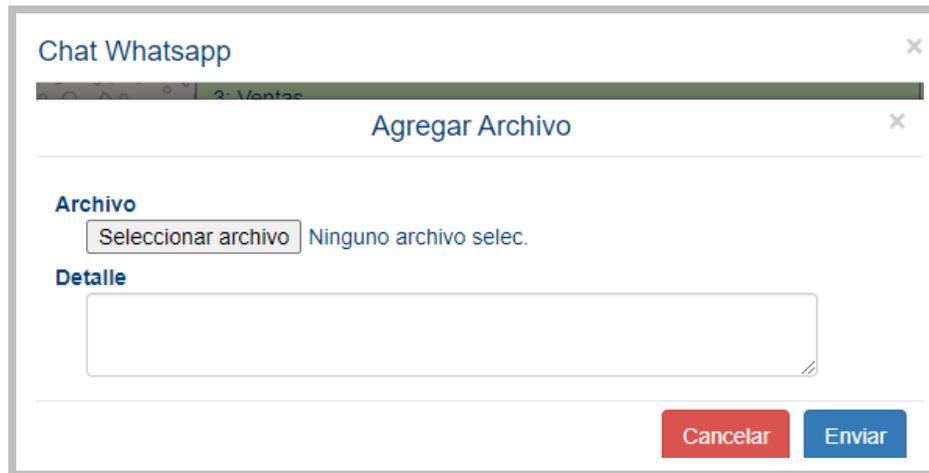
- o **Mensaje de Audio:** En este botón podrá grabar un mensaje de audio. Al presionar el botón se abrirá la siguiente ventana:



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

- o **Agregar Archivo:** En este botón podrá seleccionar un archivo para enviarlo a un contacto dentro del chat.

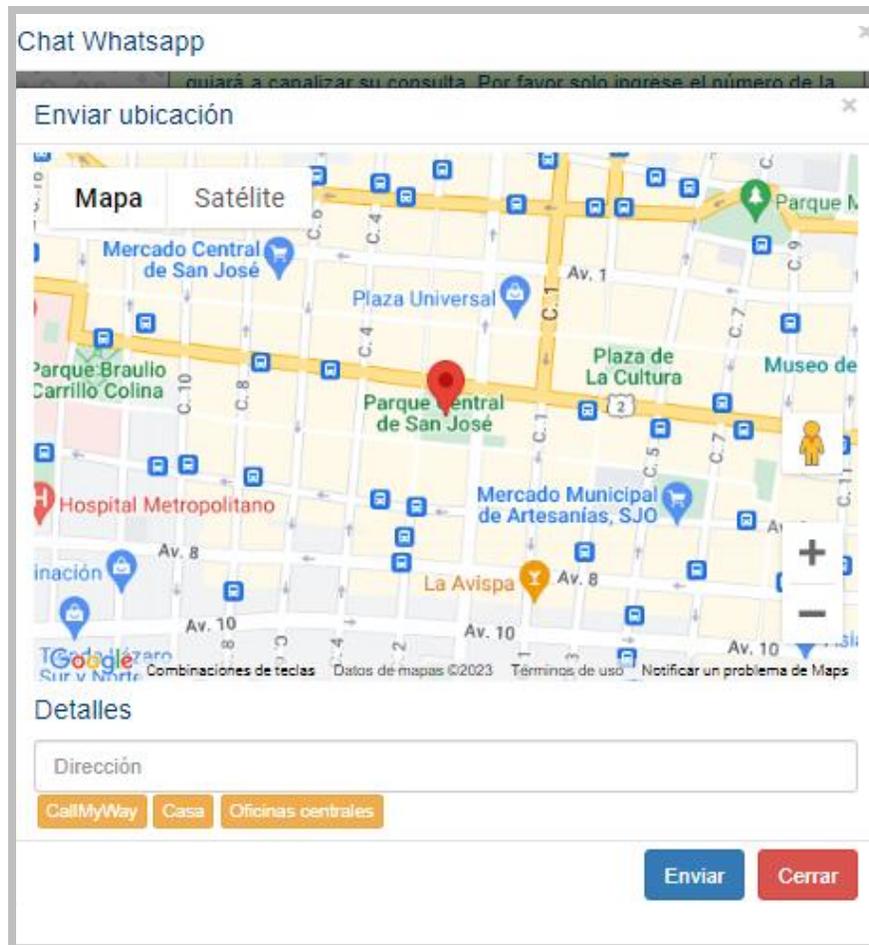
Al presionar el botón se desplegará la siguiente ventana:



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

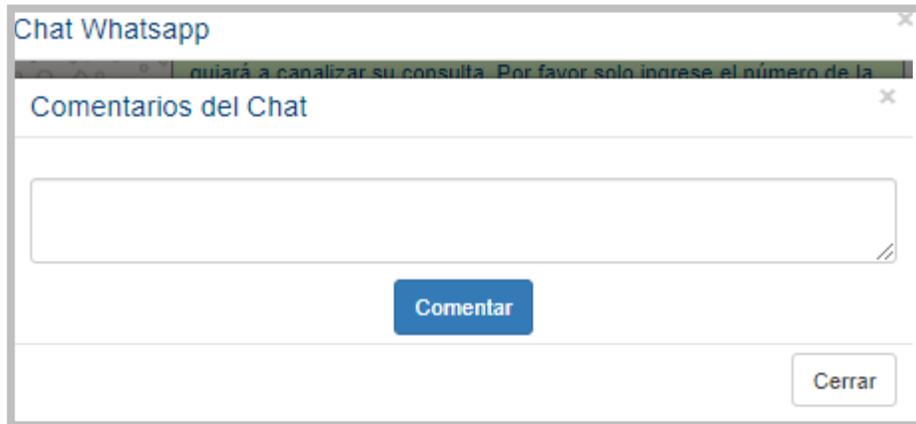
- **Seleccionar archivo:** Al presionar este botón, se abrirá el navegador en la carpeta de documentos, donde seleccionará el archivo que desea enviar.
- **Detalle:** En este campo ingresará los detalles del archivo enviado o algún comentario de este.
- **Cancelar:** Con este botón cancelará el envío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

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



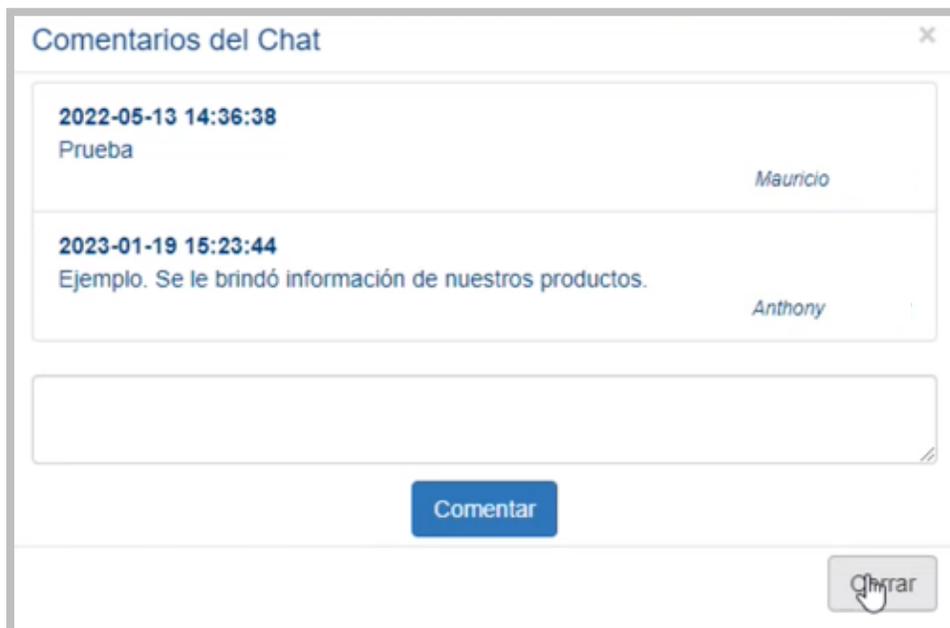
Se despliega el mapa con la ubicación actual, dicho mapa es proporcionado por "Google Maps". Adicionalmente, se muestra una serie de botones y campos explicados a continuación:

- **Dirección:** Podrá ingresar una etiqueta para la dirección que desea enviar.
 - **Botones Amarillos:** Estos botones serán direcciones predeterminadas que podrá configurar para hacer un envío rápido.
 - **Enviar:** Podrá enviar la ubicación.
 - **Cerrar:** Se cerrará la ventana de "Enviar Ubicación".
-
- **Comentarios del Chat:** En este botón representado en color naranja, podrá ingresar algún comentario referente a la conversación que se mantuvo con el contacto.
Al presionar el botón se mostrará la siguiente ventana:



Se mostrará un campo donde ingresará la descripción o comentario.

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



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:



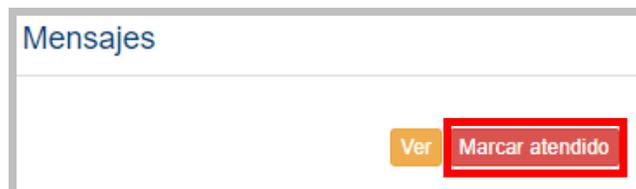
El "Tiempo de chat activo", representa el tiempo de vida de una conversación al utilizar el canal de WhatsApp.

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

Dicho tiempo se reiniciará cada vez que el cliente vuelva a comunicarse con el agente, ya que el sistema 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:

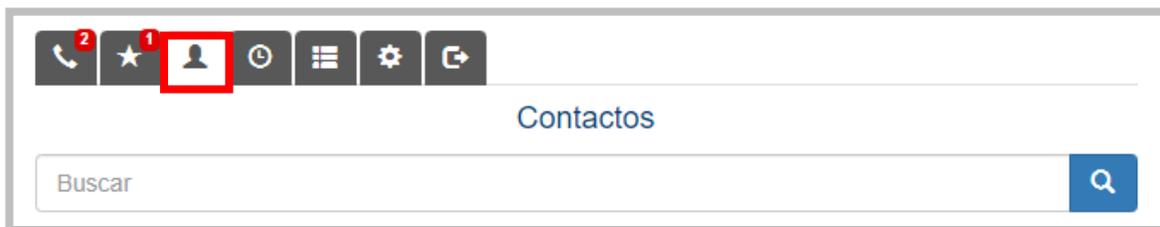




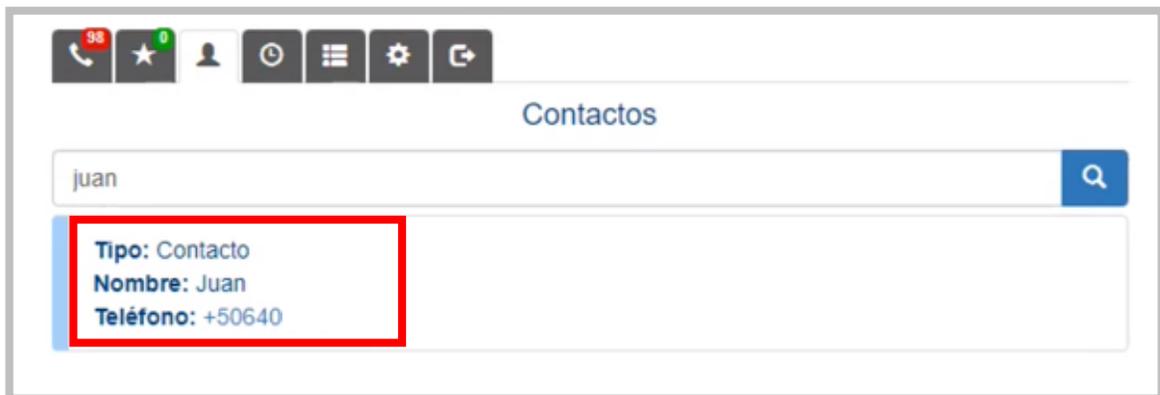
Contactos

En esta sección de IsMyContact tendrá los "Contactos" guardados.

A continuación, se muestra la imagen en pantalla:



La lupa representada en color azul muestra el espacio para buscar un "Contacto", por lo que deberá ingresar el nombre, correo electrónico o el número telefónico requerido y aparecerá la información buscada.



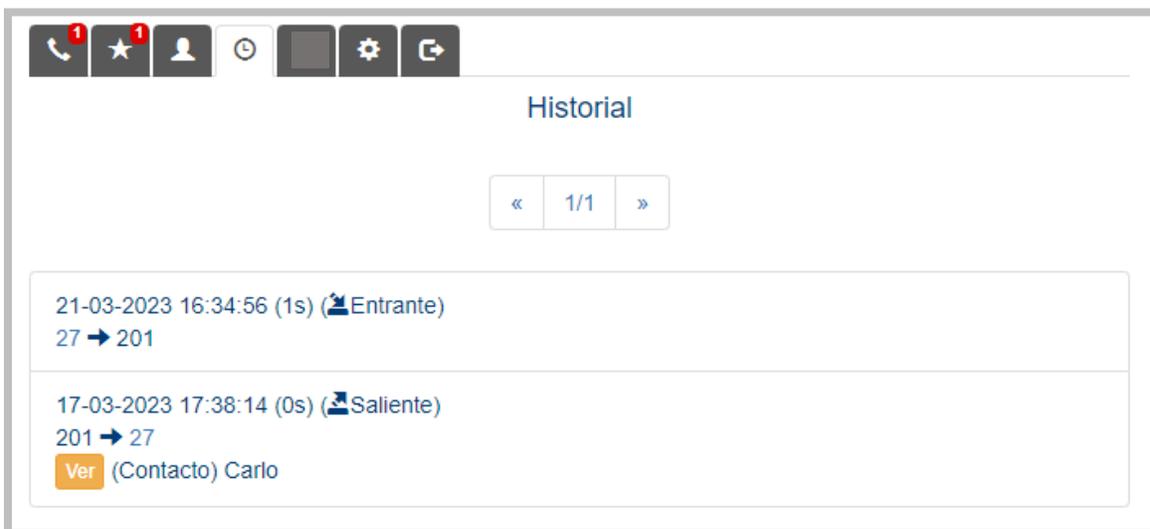
Nota: También podrá marcar al contacto desde esta ventana, sólo tendrá que presionar el número telefónico del contacto y comenzará el proceso de marcación.



Historial

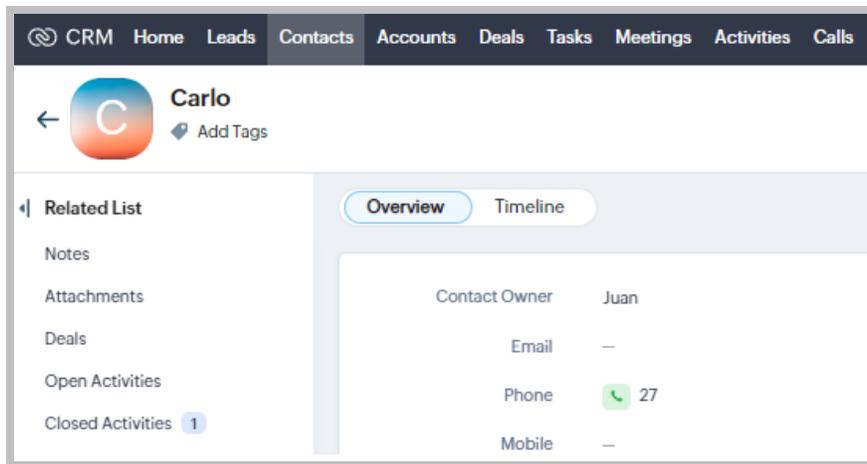
En esta sección de IsMyContact encontrará el historial de las llamadas.

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:

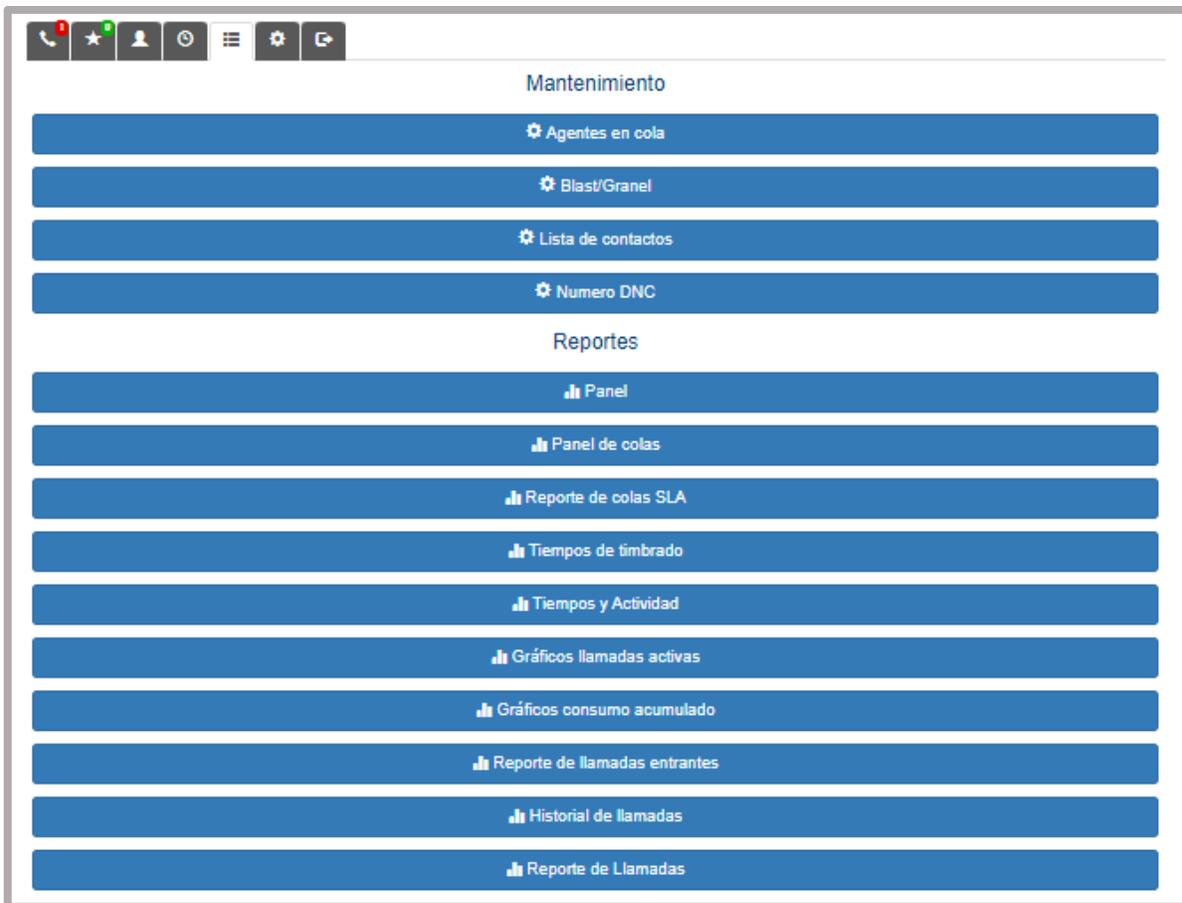
- Fecha y hora de llamada.
- Duración de la llamada (mostrada en segundos).
- Tipo de llamada: puede ser "Entrante" o "Saliente".
- El número telefónico o extensión que marca y el número telefónico o extensión que recibe la llamada.
- Ver: Esta sección muestra entre paréntesis que dicha llamada fue hacia un contacto. Al momento de presionar el botón "Ver" se abrirá una pestaña de ZOHO, mostrando dicho "Contacto":



Gestión

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

A continuación, se visualizará la pantalla:



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

Enseguida se detalla la primera sección:

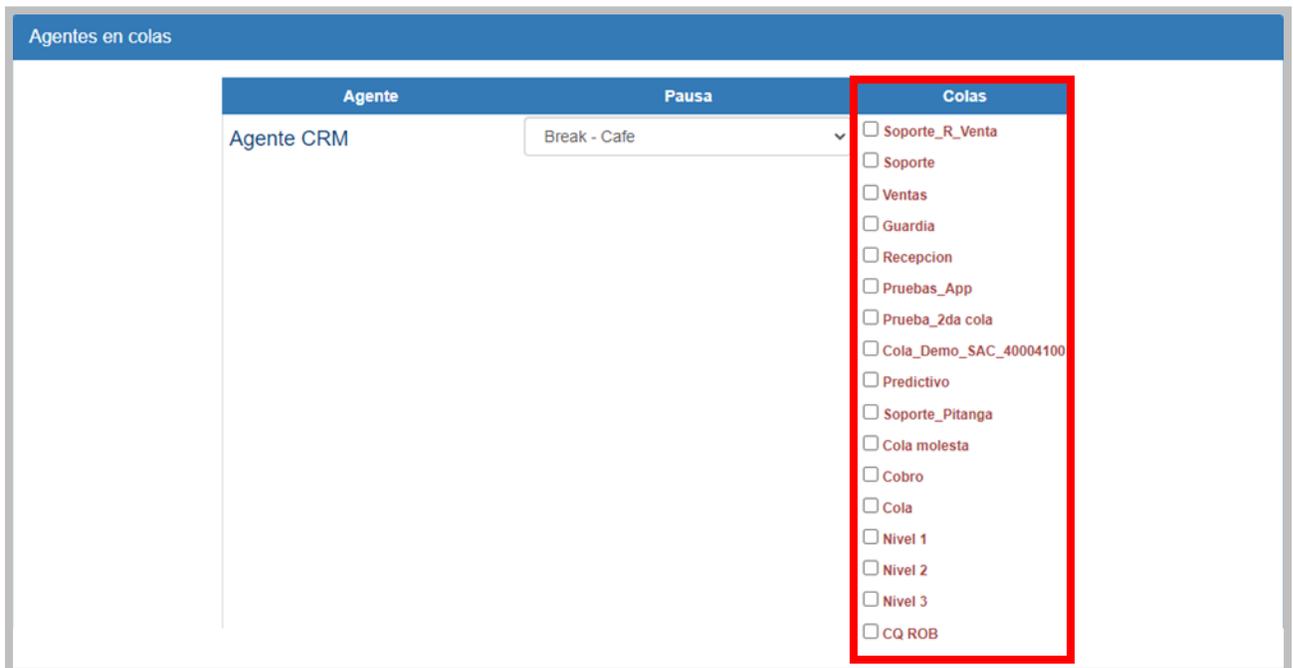
Mantenimiento

Esta sección estará designada para la configuración de la cuenta.



Agentes en cola:

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



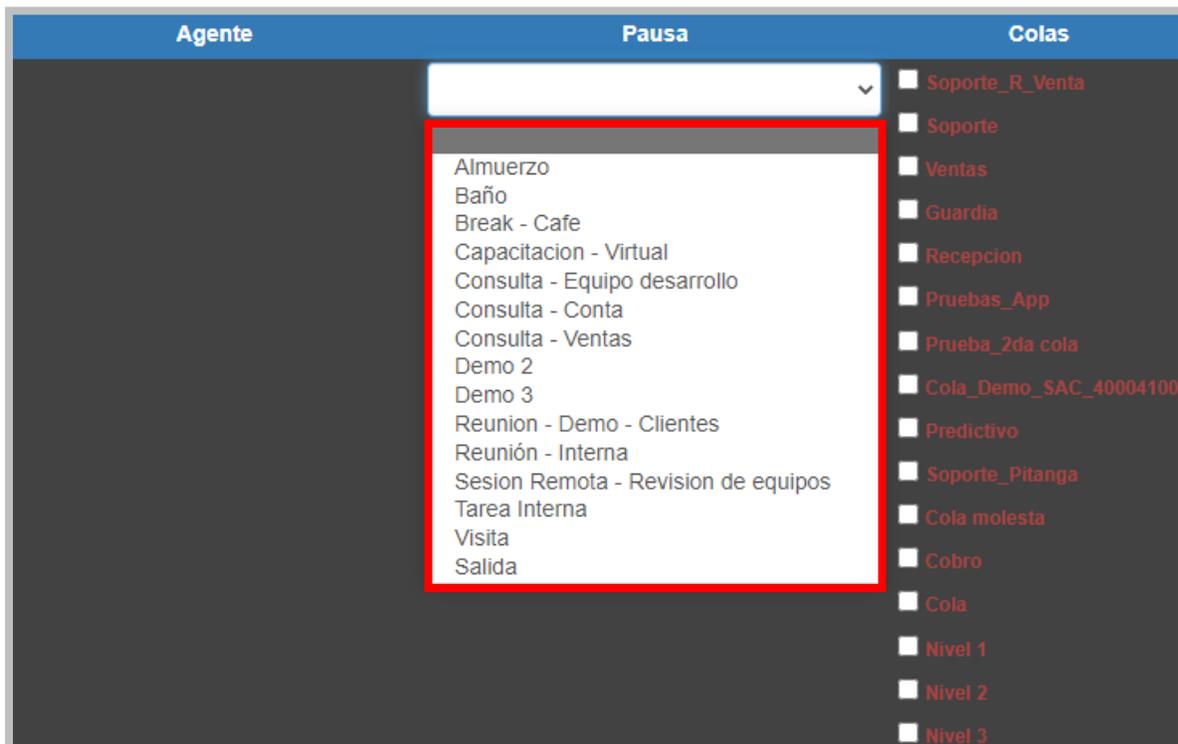
La ventana se encuentra dividida en tres columnas:

- **Agente:** en esta columna se mostrará el nombre del agente.
- **Pausas:** En esta sección, 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.

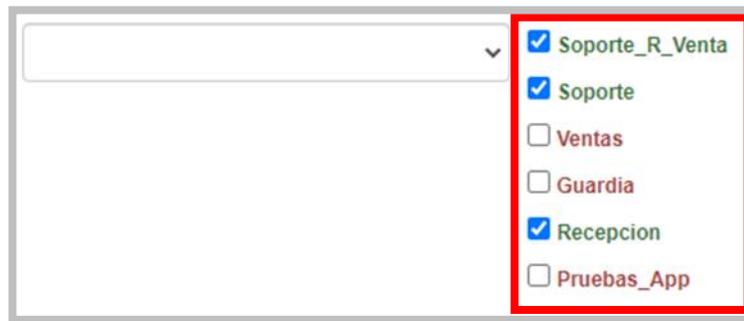
Los cambios aplicados a esta sección sólo afectarán al agente al cual se le estará aplicando el cambio, para los demás agentes se mantendrá el mismo estatus. Este panel se mostrará más adelante.

La imagen en pantalla se muestra a continuación:

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



- **Colas:** El Supervisor podrá seleccionar la cola en la que se desea asignar a 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:



A screenshot of a configuration interface. On the left, there is a dropdown menu with a downward arrow. To the right, a list of checkboxes is displayed, enclosed in a red rectangular box. The checkboxes are: Soporte_R_Venta, Soporte, Ventas, Guardia, Recepcion, and Pruebas_App.

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 la información y los cambios realizados.

A continuación, se muestra una imagen en pantalla:

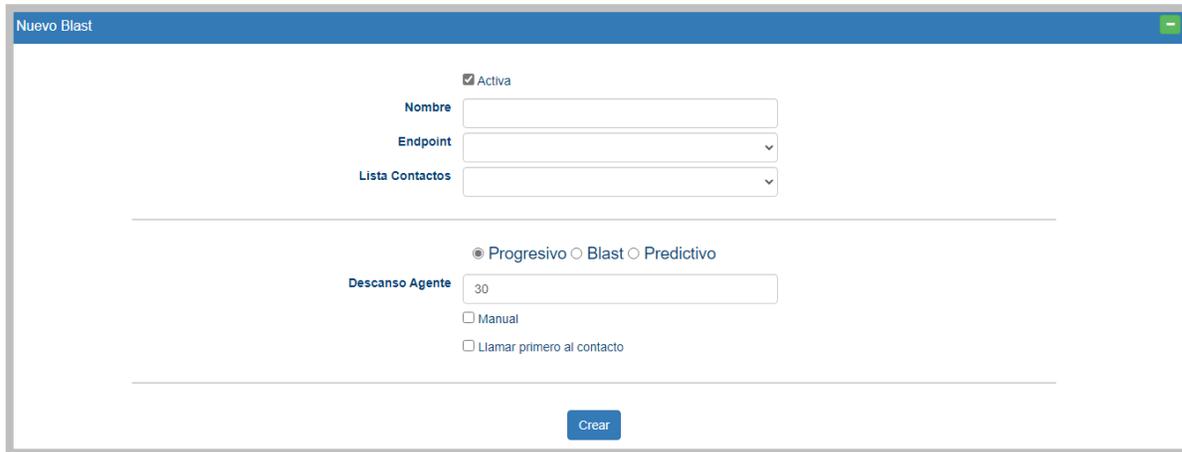


A screenshot of a configuration interface. On the right side, there is a list of checkboxes: Cola molesta, Cobro, Cola, Nivel 1, Nivel 2, Nivel 3, and CQ ROB. At the bottom center, there is a blue button labeled "Salvar" with a red border.

Blast/Granel:

En esta sección podrá crear diferentes tipos de campañas, ya sea de promoción, 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:



Nuevo Blast

Activa

Nombre

Endpoint

Lista Contactos

Progresivo Blast Predictivo

Descanso Agente

Manual

Llamar primero al contacto

Crear

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

- **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.



Progresivo Blast Predictivo

Descanso Agente

Manual

Llamar primero al contacto

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

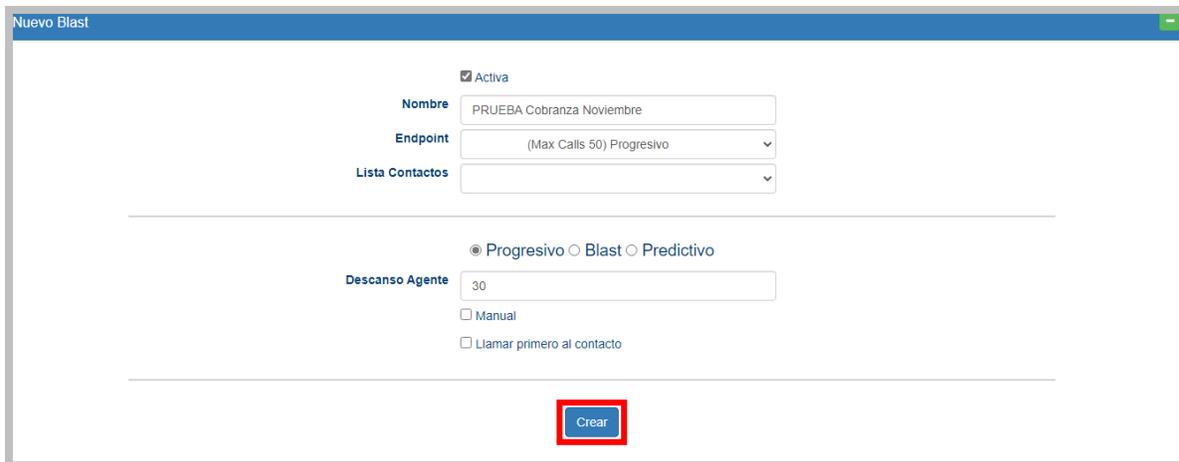
- **Descanso Agente:** Tiempo que tendrá el agente entre llamadas, para realizar gestiones propias de la atención realizada. Este valor es editable por el supervisor.

- **Llamar primero al contacto:** Este botón también es de tipo “check”. IsMyContact 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 esta 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.

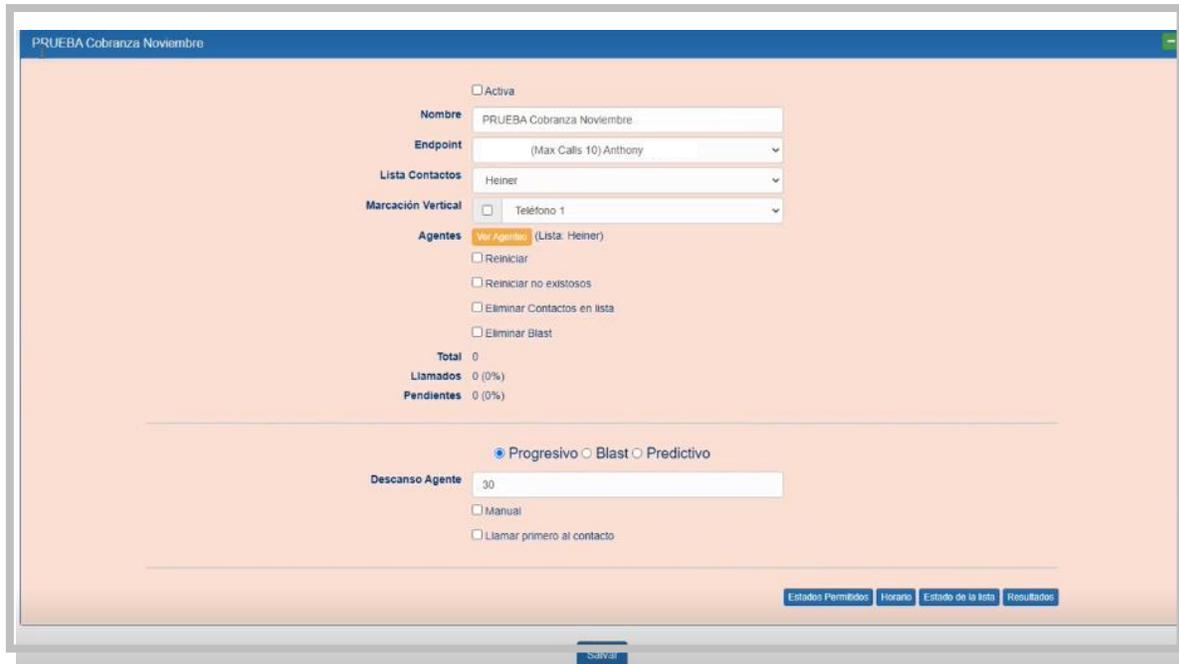
Una vez completado los datos con el método de campaña Progresivo, deberá dar clic en el botón “Crear” como se muestra enseguida:



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:



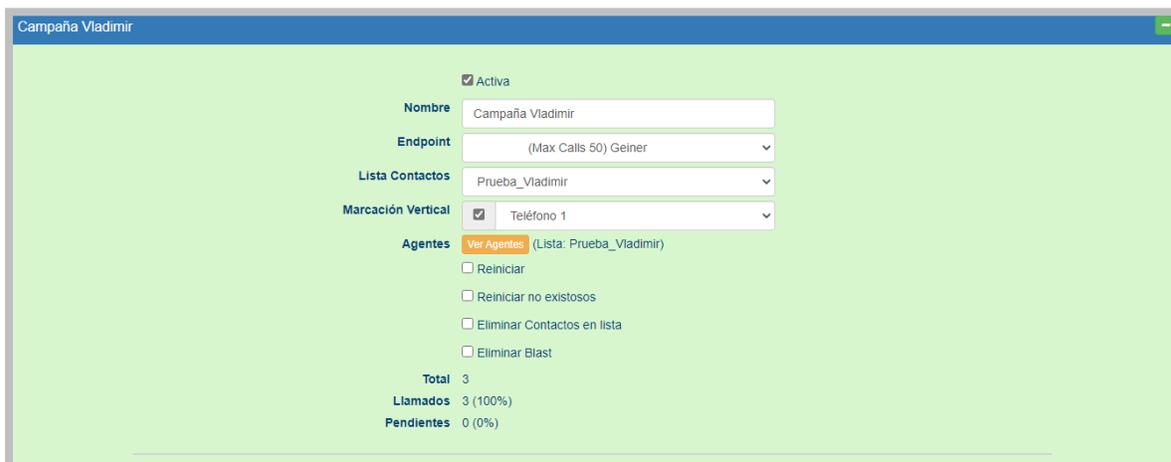
Esta nueva ventana contiene una serie de campos:

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

Nota: Cuando la “Campaña” esta inactiva, el fondo de la pantalla es de un tono rosado y cuando está activa es de 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:

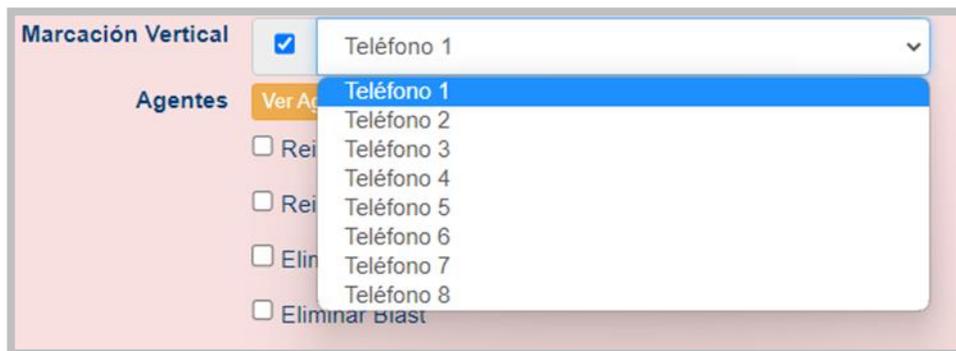


- **Nombre:** En este campo visualizará el nombre de la “Campaña” y podrá modificarlo.

- **Endpoint:** En este campo podrá visualizar el Endpoint con el cual se realizarán las llamadas. Se debe 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.

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 eliminará completamente toda la "Campaña".

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

Seguidamente, aparecerá una pequeña lista de datos:

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

- **Total:** Mostrará el número de “Contactos” por llamar en la Campaña.
- **Llamados:** Aquí se mostrará el número de “Contactos” que han sido llamados por los agentes.
- **Pendientes:** Aquí se mostrará el número de “Contactos” pendientes por llamar. Por ejemplo, si la lista es de 200 contactos y en llamados lleva 85, entonces Pendientes mostrará 115 restantes.

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



Se muestran una serie de botones, detallados a continuación:

- **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, se permitirá llamar al contacto de lo contrario lo ignorará.

Al presionar esta opción, se abrirá la siguiente ventana:

Estado	Permitir
Cliente Inactivo	<input checked="" type="checkbox"/>
Cliente Activo	<input checked="" type="checkbox"/>
Prospecto	<input checked="" type="checkbox"/>
Programar llamada	<input checked="" type="checkbox"/>
Feliz	<input checked="" type="checkbox"/>
Normal	<input checked="" type="checkbox"/>
Triste	<input checked="" type="checkbox"/>
Enojado	<input checked="" type="checkbox"/>
Al Día	<input checked="" type="checkbox"/>
Moroso	<input checked="" type="checkbox"/>

Salvar

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

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

Salvar

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:** Podrá determinar la hora específica de inicio de la campaña.

- **Fin:** Se podrá determinar la hora específica de inicio de la campaña.

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

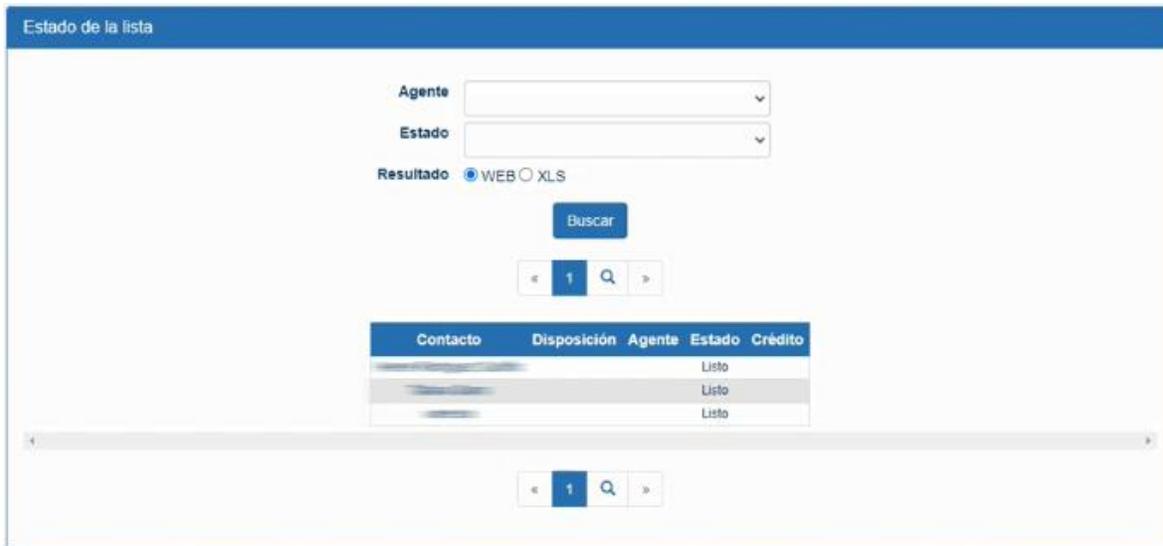


Hora		Minuto	
00	12	0	0
01	13	1	1
02	14	2	2
03	15	3	3
04	16	4	4
05	17	5	5
06	18		6
07	19		7
08	20		8
09	21		9
10	22		
11	23		

Hoy Aceptar

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:

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



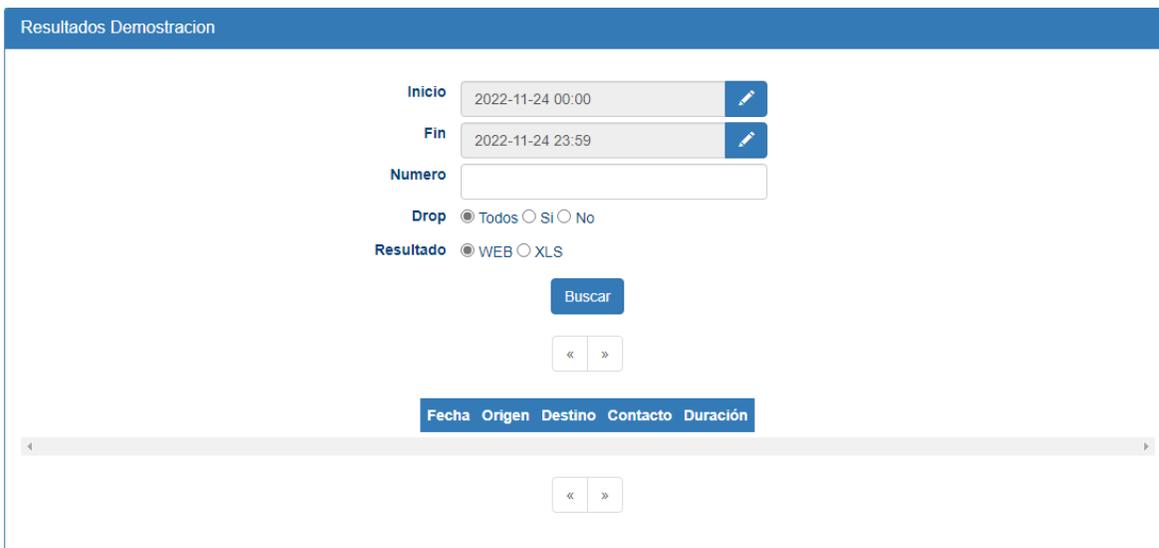
- **Resultado:** Podrá obtener la información requerida de dos maneras: Web, es decir, en esa misma ventana podrá ver la lista de contactos y la información; o XLS, es decir, se descargará un archivo Excel que tendrá de igual manera la información solicitada.
- **Buscar:** Al presionar este botón, el sistema realizara 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 le abrirá la página siguiente:



Resultados Demostración

Inicio 2022-11-24 00:00 [editar]

Fin 2022-11-24 23:59 [editar]

Numero

Drop Todos Si No

Resultado WEB XLS

Buscar

« »

Fecha	Origen	Destino	Contacto	Duración
-------	--------	---------	----------	----------

« »

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

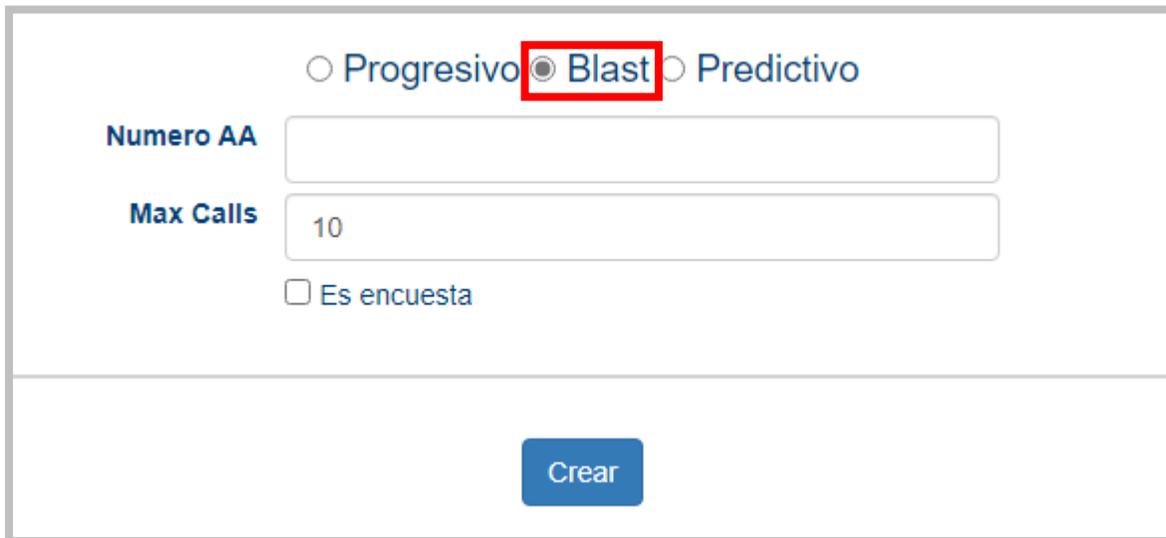
- **Inicio:** Podrá seleccionar la fecha y hora de inicio para la solicitud de la información.
- **Fin:** Podrá seleccionar la fecha y hora para finalizar la solicitud de información.
Al presionar el botón editar se desplegará la siguiente ventana:

- **Número:** Podrá ingresar el número requerido para el "Resultado".
- **Drop:** Este filtro ofrece tres opciones del tipo "check"
- **Todos:** Seleccionando esta opción, tendrá los "Resultados" de todas las llamadas "Atendidas" y "No Atendidas".
 - **Si:** Solo se mostrarán llamadas "Atendidas".
 - **No:** Solo se mostrarán llamadas "No Atendidas".
- **Resultado:** En esta sección tendrá dos 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.

Fecha	Origen	Destino	Contacto	Duración
05-01-2023 14:25:31	77	ecotest	0s	

- **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 le muestra a continuación:



The screenshot shows a configuration form for a campaign. At the top, there are three radio buttons: "Progresivo", "Blast", and "Predictivo". The "Blast" radio button is selected and highlighted with a red rectangular box. Below the radio buttons, there are two input fields: "Numero AA" (empty) and "Max Calls" (containing the number "10"). Below these fields is a checkbox labeled "Es encuesta" which is currently unchecked. At the bottom center of the form is a blue button labeled "Crear".

Se despliega una serie de botones diferentes a los mostrados con la "Campaña Progresiva". A continuación, le explicaremos 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 podrá ser generado por CallMyWay, con un script proporcionado por la organización o se podrá grabar un audio y enviarlo a CallMyWay para cargarlo 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 puede 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 este 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 que se le asigne un cliente que se encuentra en línea.
Al presionar la opción "Predictivo" se desplegará la ventana siguiente:

The image shows a configuration form for a Predictive Campaign. At the top, there are three radio buttons: "Progresivo", "Blast", and "Predictivo". The "Predictivo" option is selected and highlighted with a red box. Below the radio buttons, there is a dropdown menu for "Cola" with the value "Soporte_R_Venta". The form contains several input fields for numerical values: "Duración promedio" (60), "Timbrado promedio" (30), "Duración intro" (15), "Porcentaje Drop" (0), "Porcentaje Drop máximo" (2), "Cantidad mínima agentes" (10), and "Dial Level" (1). A blue "Crear" button is located at the bottom center of the form.

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 realizar 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 calculará de forma automática, de acuerdo, al 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 indicará el porcentaje de llamadas colgadas por un contacto, sin haber interactuado con un agente de servicio.
- **Porcentaje Drop máximo:** Valor 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 que ingresará 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:



Al dar clic, se abrirá una nueva pestaña del navegador y mostrará la siguiente pantalla:

Nueva Lista de Contactos

Nombre

Crear

Listas de Contactos

Nombre	Call Center	Contactos	Agentes	Activa	Limpiar	Reiniciar todos	Reiniciar no Exitosos	Agregar por Archivo	Llamar primero contacto	Vertical	Llamadas	Resumen
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Ver Contactos"/>	<input type="button" value="Ver Agentes"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Elegir archivo"/> No se eligió ningún archivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Llamadas"/>	<input type="button" value="Resumen"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Ver Contactos"/>	<input type="button" value="Ver Agentes"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Elegir archivo"/> No se eligió ningún archivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Llamadas"/>	<input type="button" value="Resumen"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Ver Contactos"/>	<input type="button" value="Ver Agentes"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Elegir archivo"/> No se eligió ningún archivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Llamadas"/>	<input type="button" value="Resumen"/>

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 haya creado una nueva Lista de Contactos. Sin embargo, se agregaron tres 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:

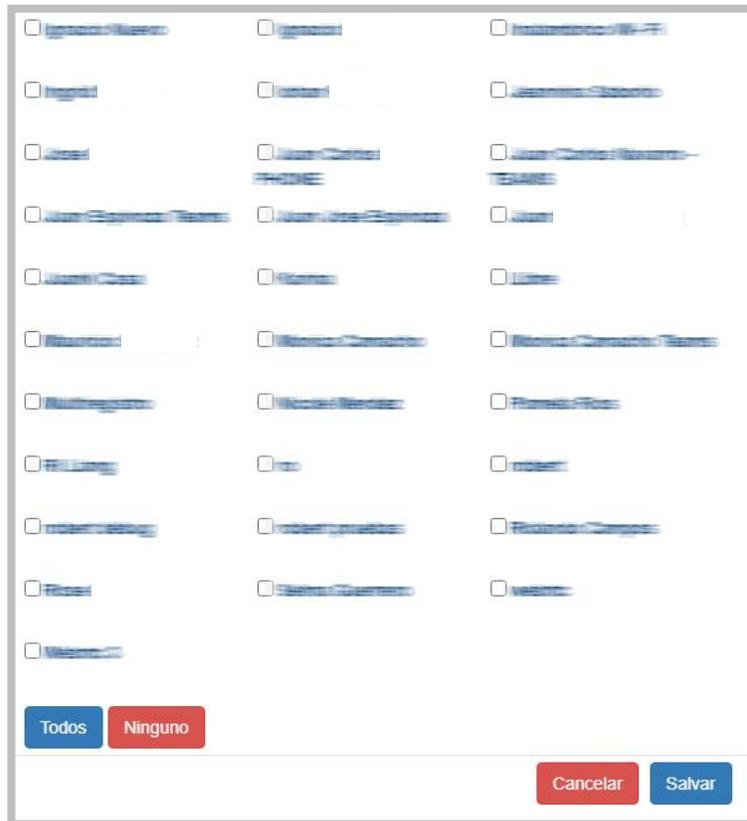
Nombre	Call Center	Contactos	Agentes	Activa	Limpiar	Reiniciar todos	Reiniciar no Exitosos	Agregar por Archivo	Llamar primero contacto	Vertical	Llamadas	Resumen
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Ver Contactos"/>	<input type="button" value="Ver Agentes"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Elegir archivo"/> No se eligió ningún archivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Llamadas"/>	<input type="button" value="Resumen"/>

- **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:



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 muestra a continuación:



<input type="checkbox"/>	Agente 1	<input type="checkbox"/>	Agente 2	<input type="checkbox"/>	Agente 3
<input type="checkbox"/>	Agente 4	<input type="checkbox"/>	Agente 5	<input type="checkbox"/>	Agente 6
<input type="checkbox"/>	Agente 7	<input type="checkbox"/>	Agente 8	<input type="checkbox"/>	Agente 9
<input type="checkbox"/>	Agente 10	<input type="checkbox"/>	Agente 11	<input type="checkbox"/>	Agente 12
<input type="checkbox"/>	Agente 13	<input type="checkbox"/>	Agente 14	<input type="checkbox"/>	Agente 15

Todos Ninguno

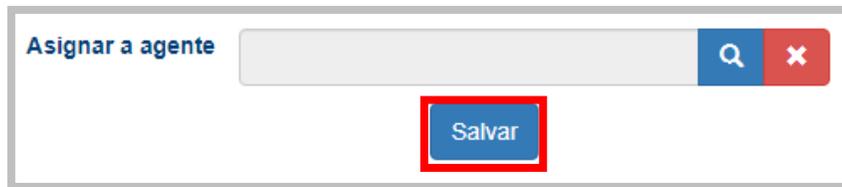
Cancelar Salvar

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:



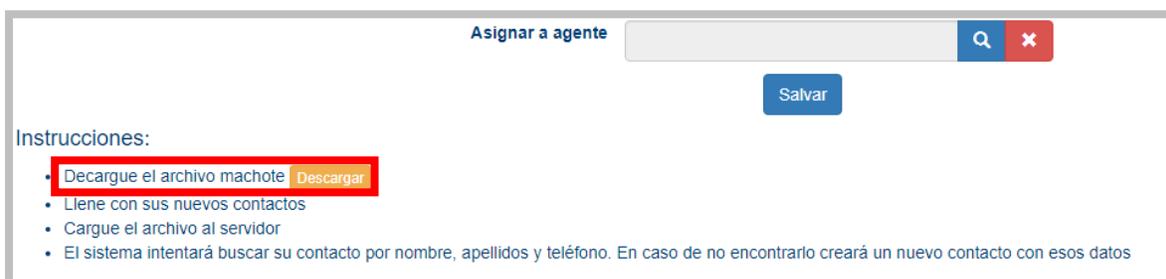
- **Reiniciar todos:** Con este botón del tipo “check”, se reiniciará el estado de los contactos dentro de la lista para que puedan volverse a llamar, sin importar el resultado que tuvieron las llamadas previas.
- **Reiniciar No Exitosos:** Con este botón del tipo “check”, se reactivará la campaña, pero solo 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:



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

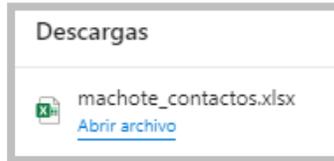
Para ello, deberá dirigirse a la parte inferior de la ventana donde se indica “Descargue el archivo machote” y dará clic en “Descargar”, como se muestra enseguida:



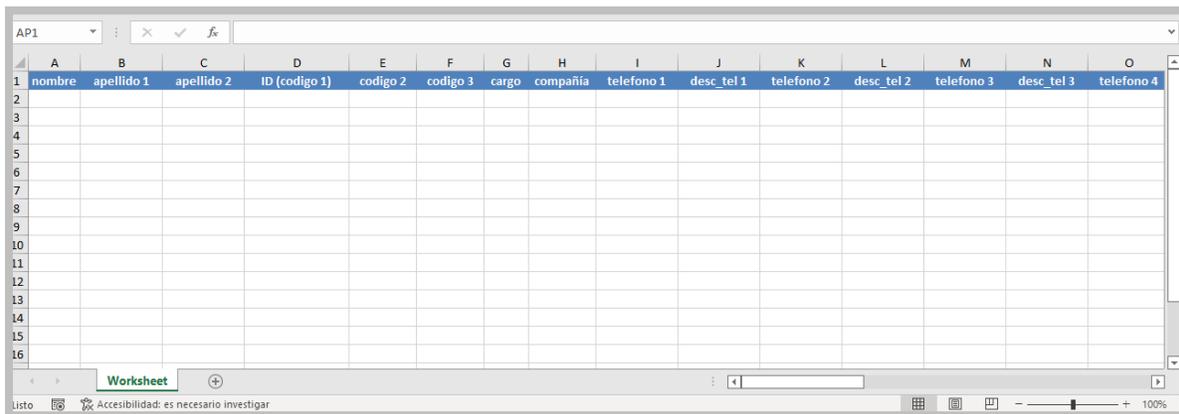
Instrucciones:

- **Descargue el archivo machote** [Descargar](#)
- Llène con sus nuevos contactos
- Cargue el archivo al servidor
- El sistema intentará buscar su contacto por nombre, apellidos y teléfono. En caso de no encontrarlo creará un nuevo contacto con esos datos

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



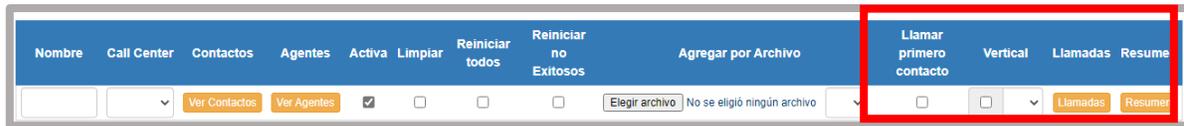
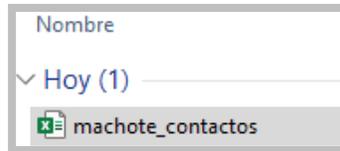
Posteriormente al abrir el archivo Excel, se mostrará la siguiente información:



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

- **Columna A, B y C:** Estas columnas son para el nombre del contacto.
- **Columna de D a X:** En estas columnas podrá 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, o posible cliente, etc.
- **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 podrá ingresar datos específicos de la organización, datos que estarán directamente relacionados con la “Campaña”.

Una vez cargado el machote Excel, dará clic en el botón “Elegir Archivo” y 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:



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 IsMyContact 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:

Se muestran 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 la hora exacta de la llamada.
 - **Agente:** Se mostrará el agente que atendió cada llamada.
 - **Contacto:** Se mostrará el nombre del contacto buscado.
 - **Disposición:** Aquí se mostrará la disposición asignada a la llamada.
 - **Number:** Aquí se mostrará el número o la extensión del contacto.
 - **Éxito:** Se mostrará "Si" o "No" dependiendo del tipo de disposición seleccionado.
- **Resumen:** En este botón podrá obtener un resumen de la "Lista de Contactos" por agente. Al presionar el botón se abre la siguiente ventana:



Resumen

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

Buscar

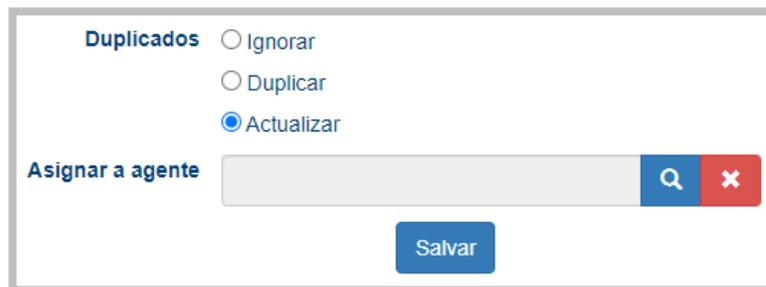
Agente Estado Disposición Contactos

Se muestran las siguientes opciones de filtrado:

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

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

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



Duplicados

- Ignorar
- Duplicar
- Actualizar

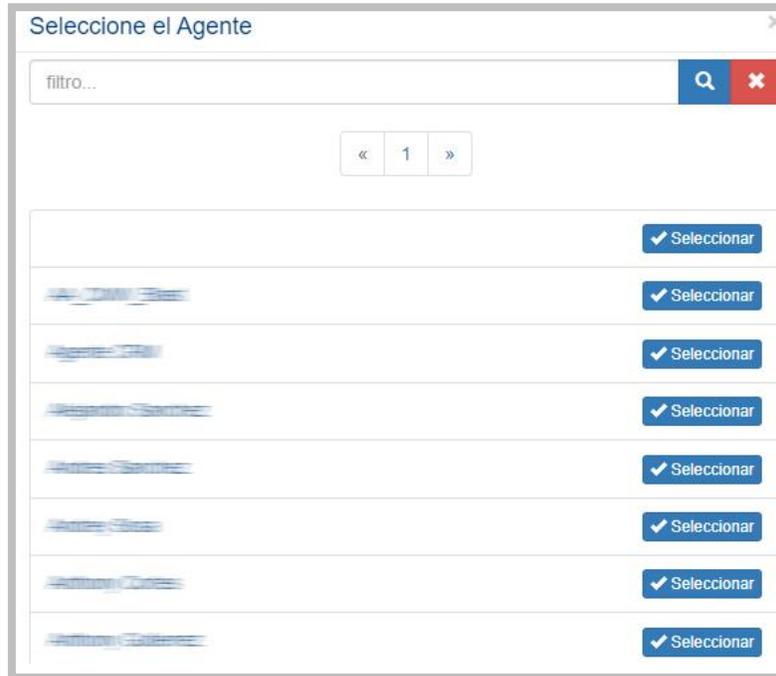
Asignar a agente

Salvar

Se muestra la sección "Duplicados" con tres 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:



Sólo tendrá que seleccionar el agente de requerido y la "Lista de Contactos" quedará asignada a dicho agente.

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".

Número	Toda la Cuenta	Lista de contactos	Eliminar
	Y		Eliminar
	N	AVISO UCM	Eliminar

Número: Campo de búsqueda, en donde se deberá ingresar el número bloqueado. Una vez ingresado, se deberá presionar el botón "Buscar".

El sistema buscará al número indicado. Posteriormente, mostrará en la tabla inferior el resultado de la búsqueda y especificará la siguiente información:

- **Número:** Se mostrará el número bloqueado
- **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:



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

Panel:

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

<p>1 Activas 0 Timbrando 0 En cola 1 En IVR</p> <p>4 Logueados 1 LLamada 2 Esperando 3 Pausados</p>													
Agente	Int	Pausar	Actividad	Estado	Entrantes	Contestadas	Perdidas	Ocupado	Rechazadas	SLA (%)	Salientes	Pausas	Exitos
Alejandro			Salida		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Anthony			Tarea Interna 36m39s		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	2 (1h2m33s)	0
Cristian		Pausar	Logueado	En espera 39m43s	2	2 (7m57s)	0	0	0	100	0 (0s)	0 (0s)	2
Elias N		Pausar	Logueado	En llamada 4m9s	1	0 (0s)	1	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Gabriel		Pausar	Logueado	En espera 7m56s	1	1 (6m14s)	0	0	0	100	0 (0s)	0 (0s)	0
Heiner Roc		Pausar	Deslogueado 9h8m53s		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Juan Jos		Pausar	Deslogueado 5m23s		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Mauricio Sanchez	8373479		Salida		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Pausar Todos					4	3 (14m11s)	1	0	0	100	0 (0s)	2	

En Espera	En Espera 1m	En Espera 5m
En Llamada	En Llamada 1m	En Llamada 5m
Deslogueado	Deslogueado 1m	Deslogueado 5m
Logueado		
En Pausa	En Pausa 1m	En Pausa 5m
Pausa vencida		Salida

Esta una ventana contiene varios elementos relacionados con los agentes:

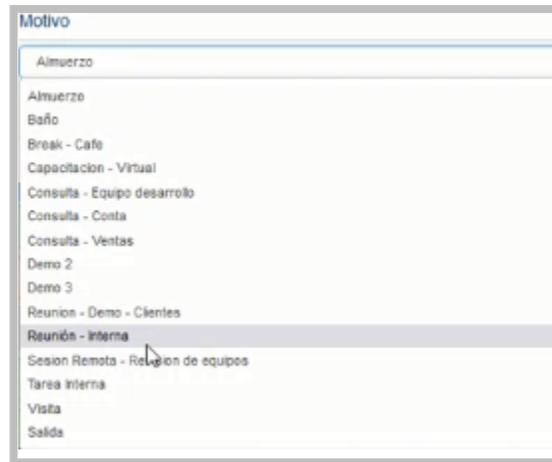
Parte Superior:

- **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", y se verá reflejado 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 existen en la cola o colas que se supervisan.
- **Esperando:** En esta sección se reflejará 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 refleja 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. Al presionar el botón se mostrará la siguiente ventana:



- **Agentes:** En esta tercera columna estará el nombre de todos sus agentes supervisados.
- **Endpoint:** En esta cuarta columna se mostrarán los "Endpoints" de cada agente. Es decir, el número de usuario que le 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. A 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 esta.
- **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 puesto que el agente estaba ya en una llamada.
- **Rechazadas:** En esta doceava columna se mostrará el número de llamadas rechazadas. Es decir, que la llamada entró al teléfono del agente, pero este decidió rechazarla.
- **SLA (%):** En esta treceava columna tenemos 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 cinco llamadas y sólo contestó cuatro, 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 reflejará 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.
Podría ser usado en el momento de una capacitación o reunión programada, también podrá usarlo 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.

Por ejemplo, si el SLA tiene un porcentaje muy bajo, revisará en el tablero cuáles fueron los agentes que tuvieron llamadas pérdidas, 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:

The screenshot shows a web interface for a call center dashboard. At the top, there is a dropdown menu labeled 'Grupo' with 'Todos' selected. Below it is a section titled 'Cola' with a list of 17 items, each preceded by an unchecked checkbox: Soporte_R_Venta, Soporte, Ventas, Guardia, Recepcion, Pruebas_App, Prueba_2da cola, Cola_Demo_SAC_40004100, Predictivo, Soporte_Pitanga, Cola molesta, Cobro, Cola, Nivel 1, Nivel 2, and Nivel 3. A blue button labeled 'Filtrar' is positioned below the list. At the bottom of the interface, there is a table with a blue header and one data row. The table has four columns: Fecha, Agente, Origen, and Destino. The data row contains the values: 2022-11-28 08:18:03, Eliasid, anonymous, and 4000.

Fecha	Agente	Origen	Destino
2022-11-28 08:18:03	Eliasid	anonymous	4000

Se muestra una serie de campos, explicados a continuación:

- **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 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 contabilizan como perdidas y no afectarán las métricas en el panel de supervisor.

Panel de Colas:

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

The screenshot shows the CallMyWay dashboard interface. At the top, there is a navigation menu with buttons for Inicio, Cuenta, Salir, Soporte, Seguridad, AA, Crm, Mensajería, Mi Auditorio, Grabación, ERP, FE, and Salir. Below the menu is a list of queues (Colas) with checkboxes next to them. At the bottom, there is a table with the following columns: AutoAttendant, Cola, Recibidas, Contestadas, Abandonadas, En Espera, Nivel de Servicio (%), SLA (%), and Decansando.

AutoAttendant	Cola	Recibidas	Contestadas	Abandonadas	En Espera	Nivel de Servicio (%)	SLA (%)	Decansando
		15	13	2		80%(80%,20s)	86.67	
		3	3			100%(80%,20s)	100	
		10	8	2		20%(0%,0s)	80	

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.
- **Recibidas:** Aquí se mostrará el número de llamadas recibidas en la cola.
- **Contestadas:** Aquí se muestra 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 en espera 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 cambiara a color rojo.
- **SLA (%):** En este campo se 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 sólo 13, por lo tanto, el nivel de SLA es de 86.67%.
- **Descansando:** Aquí se mostrará 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. Este le permitirá filtrar por rango de fechas y por cola.

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

AutoAttendant	Cola	Recibidas	Contestadas	Abandonadas	En Espera	Nivel de Servicio (%)	SLA (%)
		15	13	2		80%(80%,20s)	86.67
		3	3			100%(80%,20s)	100
		10	8	2		20%(0%,0s)	80
		28	24	4	0	60.71%	85.71

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

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



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

También puede 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, podrá elegir la "Cola" sobre la que se requiera la información. Al presionarlo, se desplegará la lista de "Colas" como se detalla en la imagen:

The screenshot shows a form with three main sections: 'Inicio', 'Fin', and 'Cola'. Below these is a 'Resultado' section. The 'Inicio' and 'Fin' fields contain the date '2022-11-29' and have edit icons. The 'Cola' field is a dropdown menu. The 'Resultado' section is a table with a red border around its content.

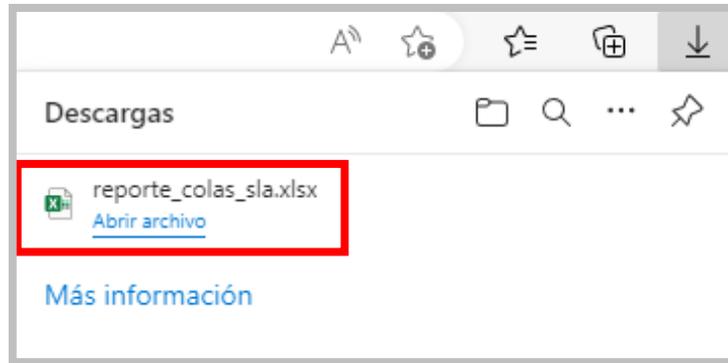
Cola	Resultado
Venta	CallMyway Cola Soporte - Soporte_R_Venta
	AA_Conmutador_Prncipal - Soporte
	AA_Conmutador_Prncipal - Ventas
	AA_Conmutador_Prncipal - Guardia
	AA_Conmutador_Prncipal - Recepcion
	AA_Conmutador_Prncipal - Pruebas_App
	AA_Conmutador_Prncipal - Prueba_2da cola
	AA_Demo_Colas_CRM_40004100 - 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

- **Resultado:** En esta sección solo 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.

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

- o **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:



Al abrir el archivo se desplegará la siguiente información:

	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:

Reporte Tiempos de Timbrado

Inicio 2022-11-30 00:00
Fin 2022-11-30 23:59
Endpoint
Grupo de agentes
Resultado Pantalla Excel

- El reporte aplica para los últimos 120 días
- El reporte contabiliza las llamadas entrantes a los endpoints (incluye llamadas internas)
- Una misma llamada podría contabilizarse varias veces en diferentes endpoints debido a las transferencias o colas

Se presenta una serie de campos de edición:

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



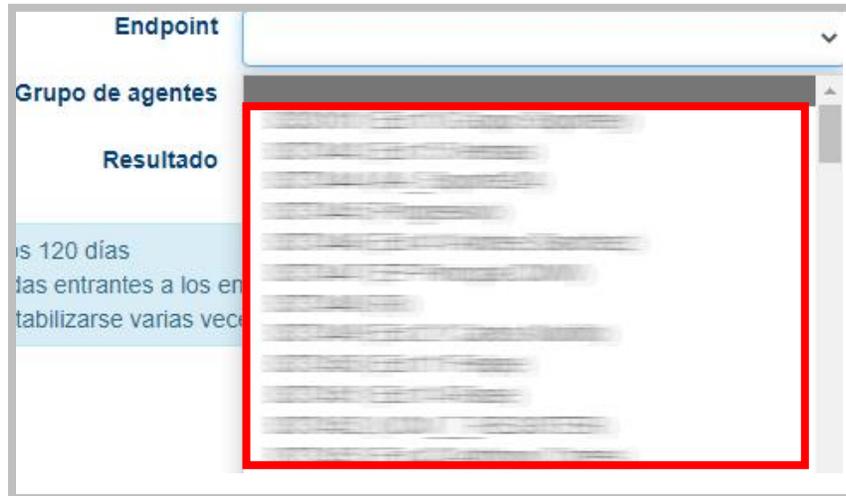
Fecha						
Año						
2021	2022	2023				
Mes						
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	
Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Día del Mes						
Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

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

Hoy Aceptar

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 presentará la misma pantalla, deberá realizar el mismo procedimiento y dar 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 necesite el reporte. Al dar clic en este campo, se desplegará la lista de todos los agentes en el sistema:



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

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



- **Resultados:** En este campo tendrá dos opciones del tipo "check":
 - Pantalla: El cual presentará los resultados del "Reporte" en esta misma ventana.
 - Excel: Obtendrá los resultados en un documento bajo este formato.

Resultado Pantalla Excel

- El reporte aplica para los últimos 120 días
- El reporte contabiliza las llamadas entrantes a los endpoints (incluye llamadas internas)
- Una misma llamada podría contabilizarse varias veces en diferentes endpoints debido a las transferencias o colas

Buscar

Para obtener los resultados del Reporte, deberá dar clic en el botón “Buscar”.

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

Usuario	Nombre	5s	10s	15s	20s	30s	40s	50s	60s	70s	80s
00000000	00000000	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%)
00000000	00000000	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%)
00000000	00000000	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)
00000000	00000000	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)
00000000	00000000		6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)
00000000	00000000	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%)
00000000	00000000	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%)
00000000	00000000	2 (8%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)
00000000	00000000		2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)
00000000	00000000	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)
00000000	00000000	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)
00000000	00000000	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%)
00000000	00000000						1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)
00000000	00000000		2 (33.3%)	2 (33.3%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)
00000000	00000000		1 (20%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)
00000000	00000000	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%)
00000000	00000000		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%)				

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					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 la 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 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 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 que este las conteste.

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 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).

Tiempos y Actividad:

En esta sección de “Reportes” se detallará el “Reporte de Pausas”. Al presionar el botón, se abrirá una nueva pestaña en el navegador que mostrará la siguiente información:



Reporte de Pausas

Inicio: 2022-12-02

Fin: 2022-12-02

Agente: [dropdown]

Grupo de Agentes: [dropdown]

Resultado: Pantalla Excel

Buscar

La pantalla mostrada se divide en dos partes, enseguida se detallará la parte superior, que como puede observará tiene una serie de campos editables, detallados a continuación:

- **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:



A screenshot of a date selection dialog box titled "Fecha". It features a close button (X) in the top right corner. The dialog is organized into three sections: "Año" (Year) with buttons for 2021, 2022 (selected), and 2023; "Mes" (Month) with buttons for Ene, Feb, Mar, Abr, May, Jun, Jul, Ago, Set, Oct, Nov, and Dic; and "Día del Mes" (Day of the Month) with a calendar grid. The calendar grid has columns for Do, Lu, Ma, Mi, Ju, Vi, Sa and rows for days 1 through 31. The 2nd of the month is highlighted. At the bottom of the dialog are two buttons: "Hoy" (orange) and "Aceptar" (blue).

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 necesita el “Reporte de Pausas”, para ingresarla deberá presionar el botón “Editar” marcado en azul y seguir los mismos pasos que en el punto anterior de “Inicio”.
- **Agente:** En este campo podrá filtrar el “Reporte de Pausas” por agentes. 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:



- **Resultados: 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:

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

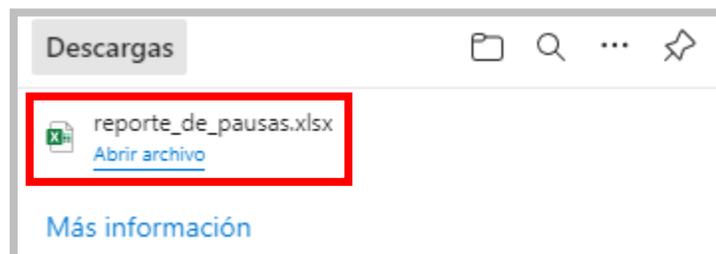
Una vez terminadas las columnas de “Datos”, se procederá a revisar las columnas de “Resultados” representadas en tonos azules:

- **En Llamada:** Aquí se muestra el tiempo total en el que estuvo en llamada cada agente.
- **Libre:** Aquí se mostrará 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 marcará el tiempo que el agente estuvo laborando.
- **Inicio:** Aquí se indicará la hora en que el agente estuvo laborando.
- **Fin:** Aquí se indicará la hora en que el agente se pausó o se colocó en la pausa de salida.

En la parte inferior de la tabla tendrá dos filas la de “Total” y “Promedio”. Aquí se mostrarán los mismos datos revisamos 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:



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

	Almuerzo		Baño		Break - Cafe		Capacitacion - Virtual		Consulta - Equipo		Consulta - Conta	
Agente	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
Heiner I	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
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
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
Ingrid I	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
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
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 del tamaño, según lo editado en el filtrado del Reporte.

Estos son los mismos datos mostrados en la tabla del navegador, sólo se agregará 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 sus llamadas. Al presionar el botón se abrirá una nueva pestaña en el navegador que mostrará la siguiente imagen:

Reporte de Llamadas Activas

Fecha

Tipo

Entrantes

Salientes

Total

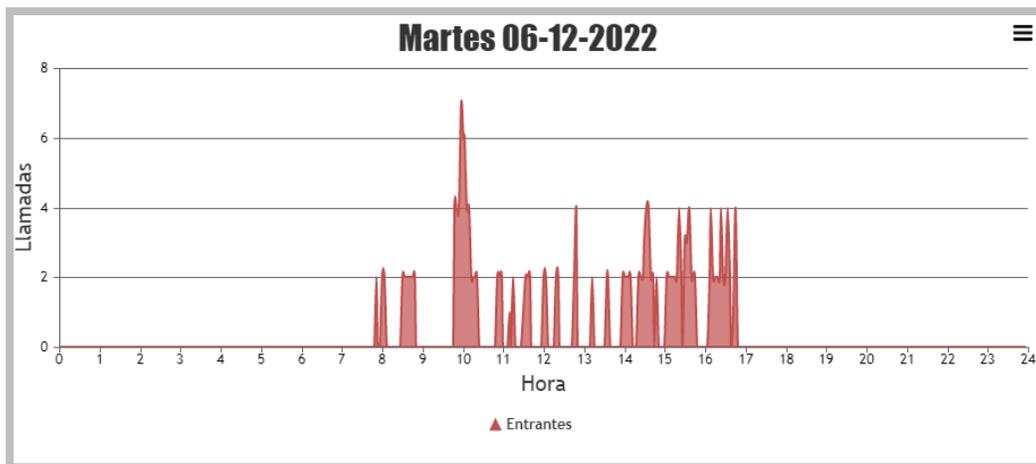
Buscar

A continuación, se detallarán cada uno de ellos:

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

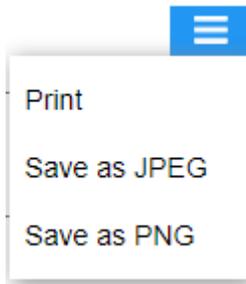
En esta ventana podrá seleccionar desde el año, el mes y el día desde el cual se requiere el gráfico. Una vez seleccionada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" representado en color azul para resguardar el dato.

- **Tipo:** En este campo aparecerán tres opciones que el sistema proporciona para los gráficos:
 1. **Entrantes:** En este tipo de gráfico solo 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 le cargará en la parte inferior el gráfico, como se demuestra en la imagen:



El gráfico presentará 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 indica 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.

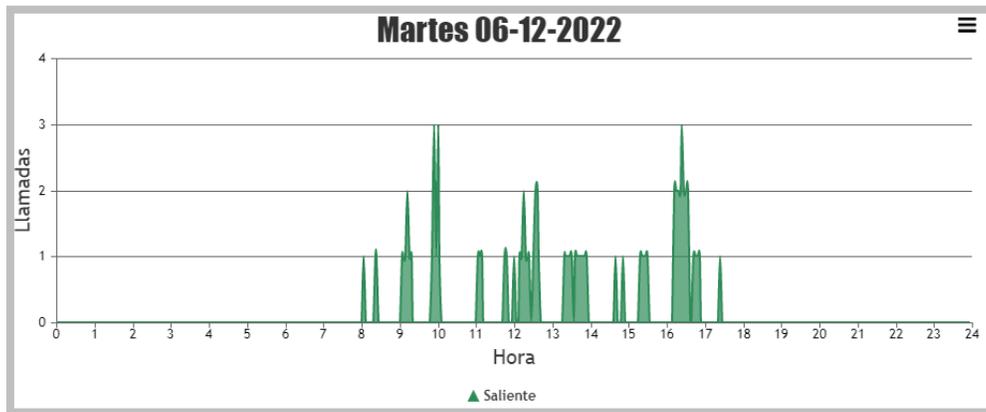
Por ejemplo, a las 9:48 ingresaron cuatro llamadas, posteriormente a las 9:57 ingresaron siete llamadas, lo cual representa el pico más alto de llamadas en el rango de tiempo que representa la gráfica.

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 cuatro llamadas.

En esta sección, podrá como Supervisor tomar decisiones respecto a cuántos agentes tener en cada hora. Si en la mañana tiene pocas llamadas, no tendrá sentido tener cinco agentes asignados o si el gráfico, muestra que después de las 12:00 empiezan a ingresar más de seis llamadas entonces deberá tener agentes suficientes para la atención de estas.

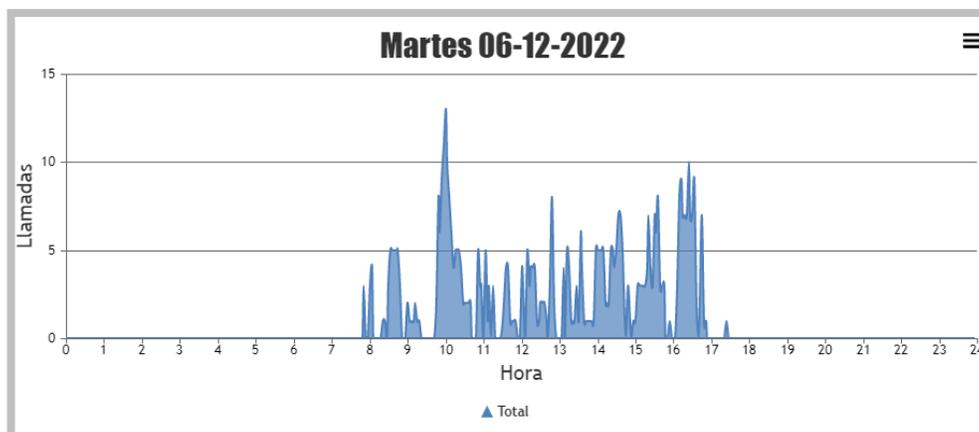
Cabe señalar que debajo de la gráfica más actual, también se mostrarán las gráficas de hasta cinco días anteriores, permitiendo hacer una comparación de desempeño.

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:



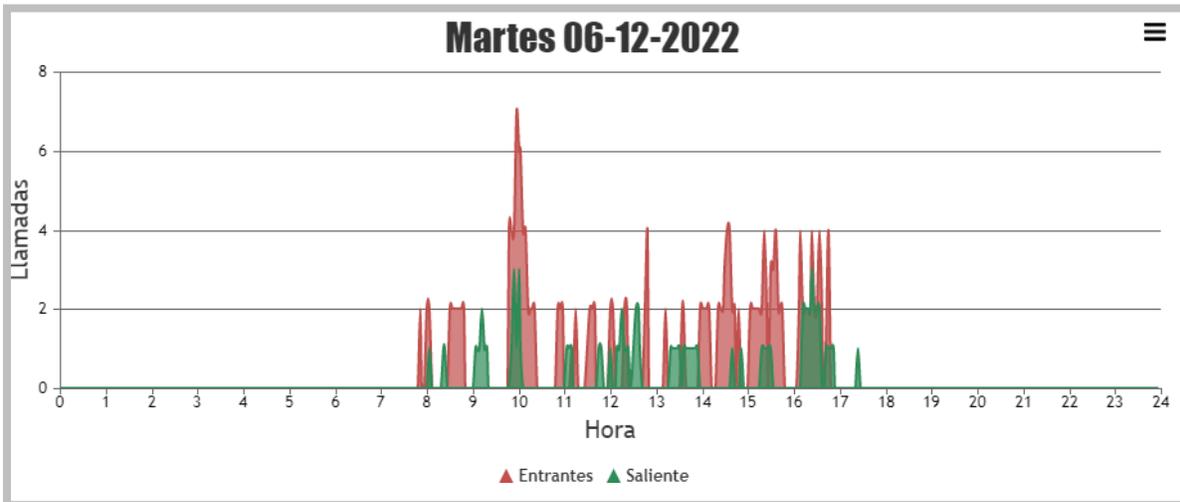
La gráfica es muy similar a la de “Entrantes”, sólo cambiará el color de los picos que serán de color verde. Sin embargo, todos los elementos y la forma de leerse serán exactamente igual.

3. **Total:** En este tipo de gráfica se mostrará el Total de llamadas. Es decir, se mezclarán las “Llamadas Entrantes” y las “Llamadas Salientes”. Al seleccionar esta opción, tendrá que presionar el botón “Buscar”, marcado en color azul y se cargará una gráfica como la siguiente:



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

Nota: Podrá desplegar una 4ta gráfica, seleccionando “Entrantes” y “Salientes”, 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:

Reporte de Consumo Acumulado

Inicio 2022-12-07 [Editar]

Fin 2022-12-07 [Editar]

Agrupar

- No agrupar
- Día
- Mes

[Buscar]

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 color azul, se abrirá la siguiente ventana:

Fecha

Año: 2021, 2022, 2023

Mes: Ene, Feb, Mar, Abr, May, Jun, Jul, Ago, Set, Oct, Nov, Dic

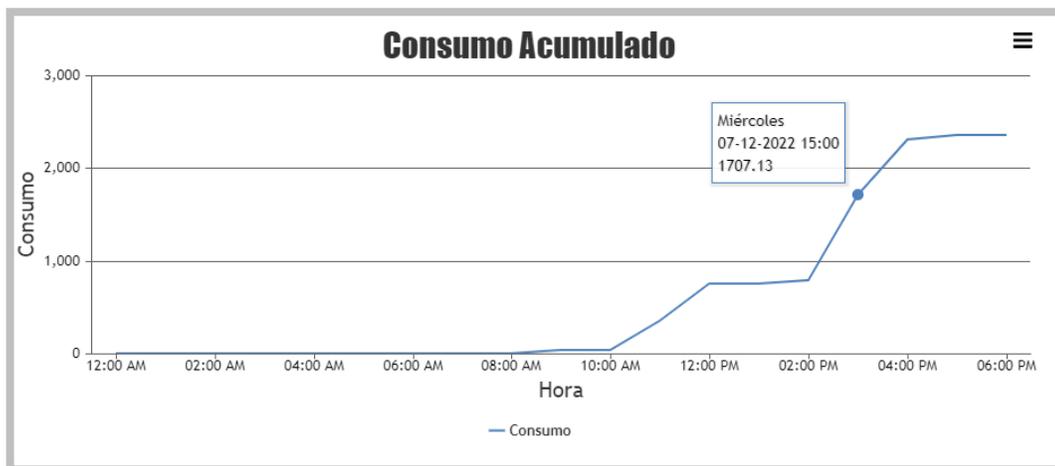
Día del Mes:

Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Hoy Aceptar

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.

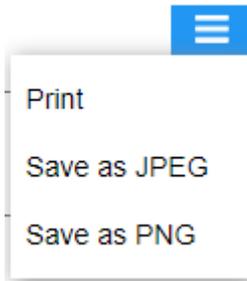
- **Fin:** Aquí podrá editar la fecha hasta la cual se requiere el "Reporte de Acumulado", para ello tendrá que seguir exactamente los mismos pasos que en el campo anterior de "Inicio".
- **Agrupar:** En esta sección usted tendrá tres opciones para el "Reporte".
 1. **No Agrupar:** Al presionar esta 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:



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 sus gráficos.

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

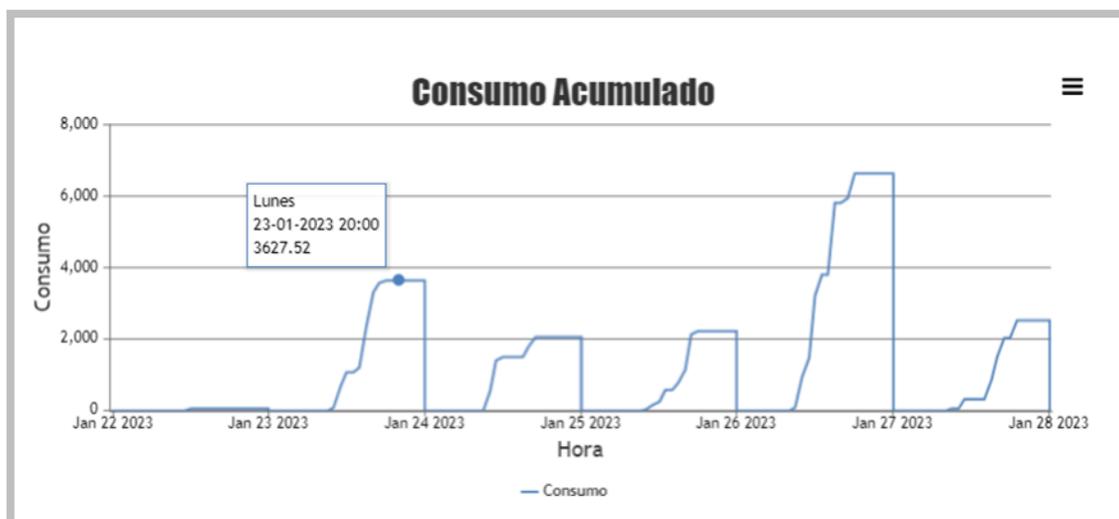
Save as PNG: Con este botón guardará los gráficos en un formato llamado "Portable Network Graphics".

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 le mostrará el dato seleccionado.

Por ejemplo, en la imagen anterior muestra 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.

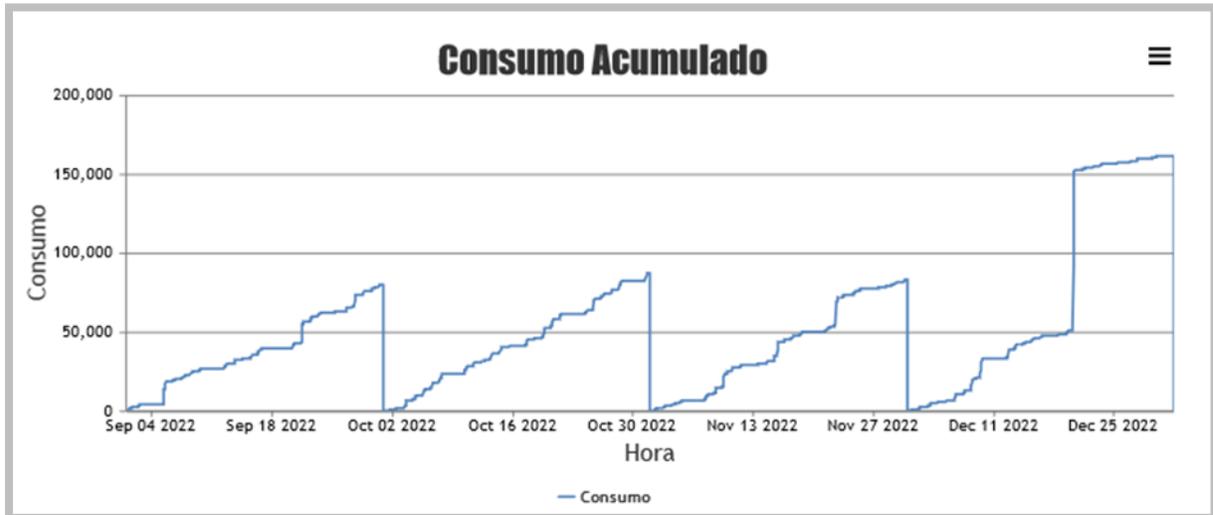
Día: Al aplicar un filtro con un rango de fechas, podrá usar la opción de agrupar "Día", con el fin de mostrar el resultado por día en ese rango de fechas preestablecido.

Posteriormente al dar clic en el botón "Buscar", se muestra una gráfica como la siguiente:



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

2. **Mes:** Al seleccionar esta 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 le mostrará una gráfica como la siguiente:



La gráfica comenzará el 1 de septiembre de 2022 y finalizará 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 un día específico.

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:

Reporte de Llamadas Entrantes

Inicio 2022-12-08 [editar]

Fin 2022-12-08 [editar]

Incluir Llamadas Internas Si No

Endpoint [dropdown]

Cola [dropdown]

Duración Mínima (s) 0

Localidad [input] [buscar] [borrar]

Jerarquía [input] [buscar] [borrar]

Resultado [dropdown]

Resultados Pantalla Archivo Correo Electrónico

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:

Fecha

Año 2021 2022 2023

Mes Ene Feb Mar Abr May Jun Jul Ago Set Oct Nov Dic

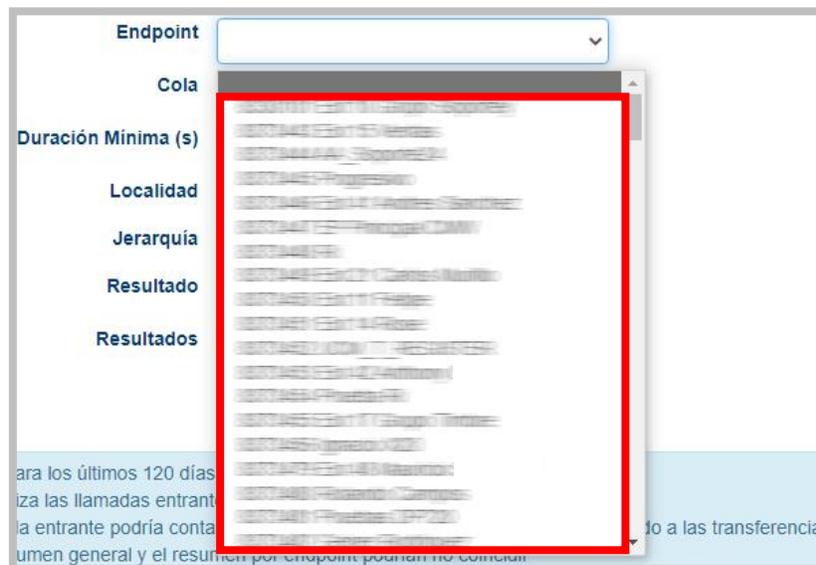
Día del Mes

Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Ví	Sa
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

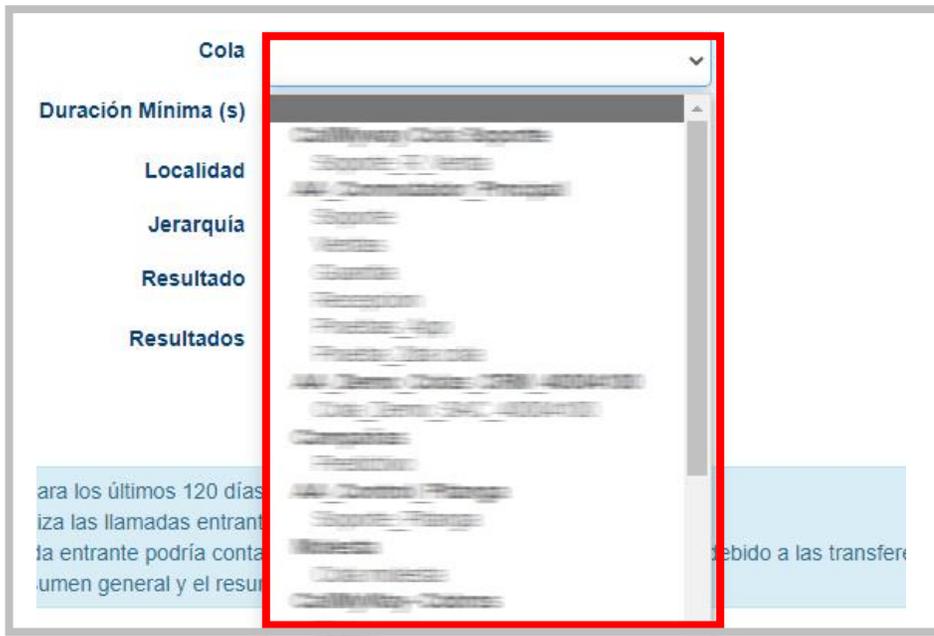
Hoy Aceptar

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 guardado.

- **Fin:** En este campo ingresará la fecha hasta la cual requiere el "Reporte". Al presionar el botón "Editar" presentado en azul, 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", también requiere incluir las llamadas que se realizarán dentro de la organización o solo las "Llamadas Externas".
- **Endpoint:** En este campo podrá filtrar por "Endpoint", es decir, por agente. En caso de no seleccionar alguno, el sistema dará 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:

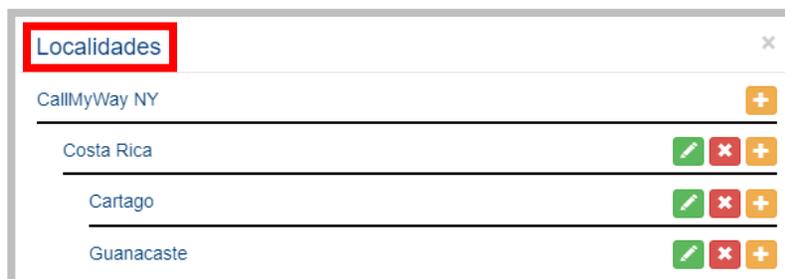


- **Cola:** En este campo podrá filtrar el "Reporte" por Cola, en caso de requerirlo para algún servicio en específico. Al no seleccionar alguna, el sistema da por un hecho que requiere el "Reporte" de todas las llamadas entrantes de la organización. Al momento de dar clic en el campo, se desplegará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



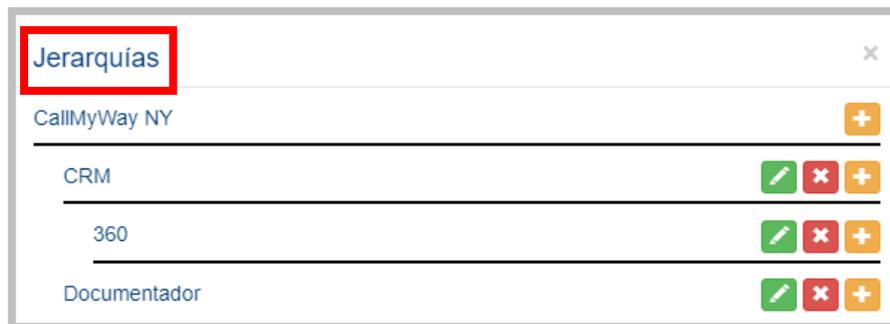
Se despliega la lista de todas sus "Localidades" y los siguientes botones:

- **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 la organización. Al momento de dar clic en el campo se desplegará la lista de jerarquías, como se muestra a continuación:

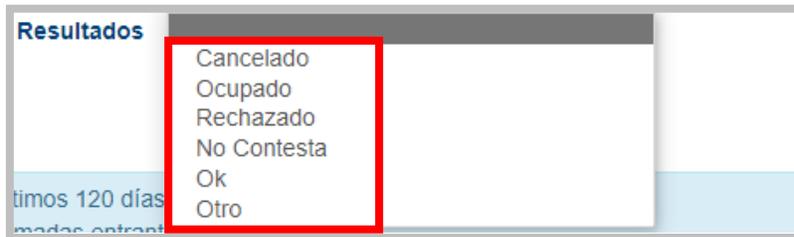


Se desplegará la lista de todas las "Jerarquías" y los siguientes botones:

- **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 naranja, servirá para agregar una nueva jerarquía a la lista.

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

- **Resultado:** Podrá filtrar el tipo de resultado requerido en las llamadas del "Reporte". Al dar clic se desplegará el siguiente menú:



Se desplegará el menú de “Estados” de las llamadas previamente s revisadas. Podrá presionar alguna 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:

Resumen General

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

Esta primera tabla mostrará 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 mostrará las columnas de los "Estados" de las llamadas. A su vez, se muestra la cantidad de llamadas que estarán en cada "Estado", entre ellos se encuentran: Otro, Cancelado, Ocupado, Rechazado, No Contesta y Ok.
- **Total:** Aquí se muestra la sumatoria total de llamadas de cada "Número Destino".
- **NC (Nivel de Contestación):** En esta columna se mostrará la eficiencia de contestación de las llamadas. Por ejemplo, en la fila dos, se indicará que ingresaron cinco llamadas, una en "Cancelado" y cuatro 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"

Resumen por Endpoint

Numero	Endpoint	Nombre	Duración	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	Ok	Total	NC	Tranferidas
	027340	Juan Gomez	1244		1				3	4	75%	
	027340	David Rodriguez	546						4	4	100%	
	027320	Camelina Prieto	11402	1					33	34	97%	
	027340	Camelina Prieto	3893			1			7	8	88%	
	027320	EDIC (David Gomez)	1535			1			5	6	83%	
	027340	EDIC (David Gomez)	695						1	1	100%	
	027340	EDIC	475						3	3	100%	
	027340	EDIC (David Gomez)	2228		5				6	11	55%	
	027340	EDIC (David Gomez)	1613						4	4	100%	
	027340	EDIC (David Gomez)	44						2	2	100%	
	027340	Agencia EDIC	333		1				4	5	80%	
	027340	EDIC (David Gomez)	736						1	1	100%	
	027340	EDIC (David Gomez)	632	1	5				3	9	33%	
	027340	Agencia EDIC	174						3	3	100%	
	027340	David Prieto	0	2						2	0%	
	027340	Agencia EDIC (David Gomez)	1000						3	3	100%	
	027340	Agencia EDIC (David Gomez)	382						1	1	100%	
	027340	Juan	55						1	1	100%	
	027340	David Gomez Prieto	1534						1	1	100%	
	027340	EDIC (David Gomez)	186						1	1	100%	
	027340	Juan Gomez Prieto	0				1			1	0%	
	027340	EDIC (David Gomez)	146				1		2	3	67%	
	027340	Agencia EDIC	151						1	1	100%	
	027340	David Gomez Prieto	752						2	2	100%	

En esta segunda tabla se muestra el “Resumen por Endpoint” y se presentarán 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:** Esta columna mostrará el tiempo de duración de las llamadas de cada “Endpoint” en segundos.
- **Estados:** En estas columnas se mostrarán los “Estados” de las llamadas. A su vez se mostrará el número de llamadas en cada “Estado”.
- **Total:** En esta columna se mostrará 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 cuatro llamadas, una en “Cancelado” y tres en “Ok”, lo que significará que el NC será de un 75%.

- **Transferidas:** En esta columna se muestra el número de llamadas “Transferidas” por el agente.

Llamadas

Origen	Destino	Fecha	Duracion	Endpoint	Nombre	Localidad	Jerarquía	Estado
34	35	2022-12-12 08:07:34	0	000000	Call Center			CANCELLED
40	16	2022-12-12 08:24:03	35	000000	Call Center			OK
59	11	2022-12-12 08:26:25	20	000000	Call Center			OK
4000000	4000000	2022-12-12 08:31:12	3	000000	Comercio Exterior			OK
34	12	2022-12-12 08:34:17	21	000000	Call Center			OK
59	11	2022-12-12 08:41:24	64	000000	Call Center			OK
29	29	2022-12-12 08:41:51	64	000000	Call Center	Costa Rica Cartago	Soporte	OK
59	105	2022-12-12 08:43:03	11	000000	Call Center			OK
29	11	2022-12-12 08:43:29	9	000000	Call Center			OK
59	105	2022-12-12 08:43:31	195	000000	Call Center			OK
59	38	2022-12-12 08:50:12	33	000000	Call Center	Costa Rica San José	Soporte	OK
40	56	2022-12-12 08:53:16	88	000000	Call Center			OK
16	35	2022-12-12 08:54:35	0	000000	Call Center			CANCELLED
59	16	2022-12-12 08:55:15	61	000000	Call Center			OK
38	38	2022-12-12 09:00:09	14	000000	Call Center	Costa Rica	Ventas Costa Rica	OK
59	105	2022-12-12 09:00:40	29	000000	Call Center			OK
16	35	2022-12-12 09:07:17	53	000000	Call Center			OK
34	34	2022-12-12 09:12:39	112	000000	Call Center		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		000000	Call Center			OK		Origen
Origen		11	2022-12-12 08:26:25		000000	Call Center			OK		Origen
Origen											
Destino		12	2022-12-12 08:34:17		000000	Call Center			OK		Destino
Destino		11	2022-12-12 08:41:24		000000	Call Center			OK		Destino
Destino		29	2022-12-12 08:41:51		000000	Call Center	Costa Rica Cartago	Soporte	OK		Destino
Origen		105	2022-12-12 08:43:03		000000	Call Center			OK		Origen
Origen		11	2022-12-12 08:43:29		000000	Call Center			OK		Origen
Origen		105	2022-12-12 08:43:31		000000	Call Center			OK		Origen
Destino		38	2022-12-12 08:50:12		000000	Call Center	Costa Rica San José	Soporte	OK		Destino
Origen		56	2022-12-12 08:53:16		000000	Call Center			OK		Origen
Origen											
Destino		16	2022-12-12 08:55:15		000000	Call Center			OK		Destino
Origen		59	2022-12-12 09:00:09		000000	Call Center	Costa Rica	Ventas Costa Rica	OK		Origen
Origen		105	2022-12-12 09:00:40		000000	Call Center			OK		Origen
Origen		56	2022-12-12 09:07:17		000000	Call Center			OK		Origen
Origen		34	2022-12-12 09:12:39		000000	Call Center		Soporte CRM	OK		Origen

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

- **Origen:** Aquí se muestra el número o extensión que inició la llamada.
- **Destino:** Aquí se muestra el número o extensión receptora de la llamada.
- **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 mostrará 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, esta línea significará que la llamada se transfirió entre 1 o más extensiones dentro de la central telefónica.
- **Destino:** Aquí se mostrará 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 segunda parte de la tabla. Por lo tanto, quedará la fila en blanco.

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	0	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 que se realice una "Transferencia", está se agregará 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 mostrará el número o extensión que originó la llamada.
- **Destino:** Aquí se mostrará el número o extensión receptora de llamada.
- **Inicio:** Aquí se mostrará la fecha en la que fue realizada la llamada, así como la hora exacta de la misma.
- **Duración:** Aquí se mostrará el tiempo de "Duración" de la llamada, el cual está mostrado en segundos (s).
- **Timbrado:** Aquí se mostrará el tiempo que tardó el agente en contestar la llamada entrante, mostrado en segundos (s).
- **Endpoint:** Aquí se mostrará el número de "Endpoint" a donde llegó la llamada.
- **Nombre:** Aquí se mostrará el nombre del agente que atendió la llamada o el "Conmutador".

- **Localidad:** Aquí se mostrará la localidad donde se realizó la llamada.
- **Jerarquía:** Aquí se mostrará la posición en la organización del agente que atendió la llamada.
- **Estado:** Aquí se mostrará el “Estado” de la llamada recibida, entre ellas se encuentran: Otro, Cancelado, Ocupado, Rechazado, No Contesta y Ok.
- **Cola:** Aquí se mostrará si la llamada recibida ingresó a alguna “Cola”.
- **Error de Cola:** Aquí se mostrará si hubo algún “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, el “Origen” o “Cliente” o el “Destino” o “Agente”.

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

La imagen anterior, brindará un ejemplo de una “Secuencia” de llamada, en donde se detalla que en la primera fila ingresó una llamada al “Conmutador Principal” y el cliente tardó 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 determinará que la “Central Virtual” tardó 0 segundos en atenderla desde el momento en que se recibió la llamada.

En la segunda fila, se analizará que la llamada fue transferida a la extensión 48, en donde al agente le timbró el teléfono durante 15 segundos. Sin embargo, se venció el tiempo y quedó con un estado de “Cancelled”, por lo que la llamada se transferirá 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”.

En la cuarta fila marcada en color gris, se presentará el resultado final de la llamada, es un “OK”.

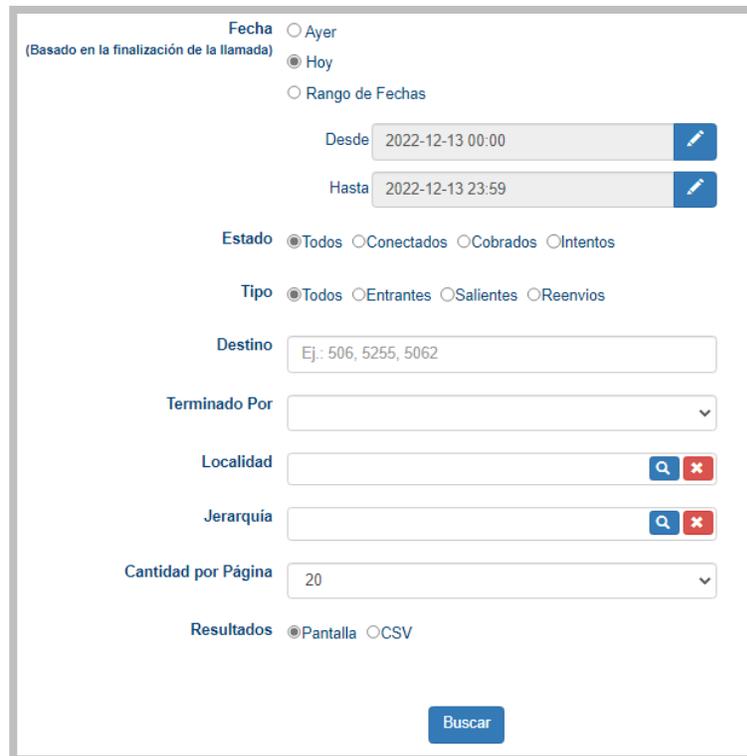
En algunos casos puede extenderse el número de “Transferencias o Desbordes” y en otros puede ser sólo una, pero en esta tabla de “Reportes”, podrá visualizar quién contestó y transfirió cada llamada, precisamente para tener la secuencia completa de la llamada de un usuario o cliente

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:



The screenshot shows a web form for filtering call records. It includes the following elements:

- Fecha (Basado en la finalización de la llamada):** Radio buttons for 'Ayer', 'Hoy' (selected), and 'Rango de Fechas'.
- Rango de Fechas:** Two date input fields: 'Desde' (2022-12-13 00:00) and 'Hasta' (2022-12-13 23:59), each with a blue edit icon.
- Estado:** Radio buttons for 'Todos' (selected), 'Conectados', 'Cobrados', and 'Intentos'.
- Tipo:** Radio buttons for 'Todos' (selected), 'Entrantes', 'Salientes', and 'Reenvios'.
- Destino:** A text input field with the example 'Ej.: 506, 5255, 5062'.
- Terminado Por:** A dropdown menu.
- Localidad:** A search input field with a magnifying glass icon and a red 'x' clear icon.
- Jerarquía:** A search input field with a magnifying glass icon and a red 'x' clear icon.
- Cantidad por Página:** A dropdown menu set to '20'.
- Resultados:** Radio buttons for 'Pantalla' (selected) and 'CSV'.
- Buscar:** A blue button at the bottom center.

Se visualizará una serie de campos donde podrá filtrar la información del reporte.

A continuación, se detalla cada uno de ellos:

- **Fecha:** En este campo tendrá tres opciones para editar la fecha del reporte:
 1. **Ayer:** En este botón del tipo “check” se muestra el historial de llamadas del día anterior.
 2. **Hoy:** En este botón del tipo “check” se muestra 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:

The image shows a dialog box for selecting a date and time. It is divided into two main sections: 'Fecha' (Date) and 'Hora' (Time).
Fecha Section:
 - **Año:** A dropdown menu showing 2021, 2022 (selected), and 2023.
 - **Mes:** A grid of month abbreviations: Ene, Feb, Mar, Abr, May, Jun, Jul, Ago, Set, Oct, Nov, Dic (selected).
 - **Día del Mes:** A calendar grid with days of the week (Do, Lu, Ma, Mi, Ju, Vi, Sa) and dates. The 13th is highlighted.
Hora Section:
 - **Hora:** A grid of hours from 00 to 23. 00 is selected.
 - **Minuto:** A grid of minutes from 0 to 59. 00 is selected.
Buttons: At the bottom right, there are two buttons: 'Hoy' (orange) and 'Aceptar' (blue).

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 el campo anterior, para asignar la fecha hasta la cual se requiere el "Reporte". Nuevamente presionando el botón "Aceptar" los datos quedarán resguardados.

4. **Estado:** En este campo de edición del tipo "check" encontrará cuatro opciones sobre las "Llamadas" queridas en el "Reporte". Solamente tendrá que seleccionar el de interés: Todos, Conectados, Cobrados e Intentos.
5. **Tipo:** En este campo de edición del tipo "check" encontrará cuatro opciones de 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 desea localizar.
7. **Terminada Por:** Este campo permitirá filtrar en el "Reporte", quién finalizó la llamada, en caso de requerir saber si fue el cliente o el agente.

Al presionar el campo en blanco se desplegará el siguiente "Menú":



The image shows a form with two main sections. The first section is labeled "Terminado Por" and contains a dropdown menu with a downward arrow. The second section is labeled "Localidad" and contains a list with two items: "Origen" and "Destino". A red box highlights the "Origen" and "Destino" items in the list.

8. **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:



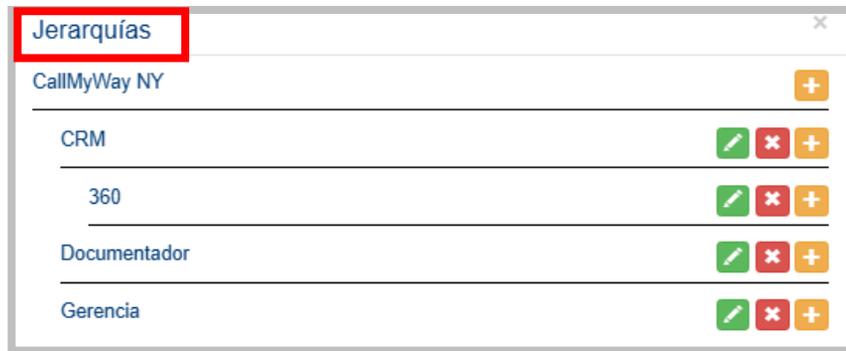
The image shows a modal window titled "Localidades" with a close button (X) in the top right corner. Below the title, there is a list of locations. The first item is "CallMyWay NY" with an orange plus button to its right. Below it are three horizontal lines. The first line is labeled "Costa Rica" and has three buttons to its right: a green edit button (pencil), a red delete button (X), and an orange add button (+). The second line is labeled "Cartago" and has the same three buttons. The third line is labeled "Guanacaste" and has the same three buttons.

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, 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:



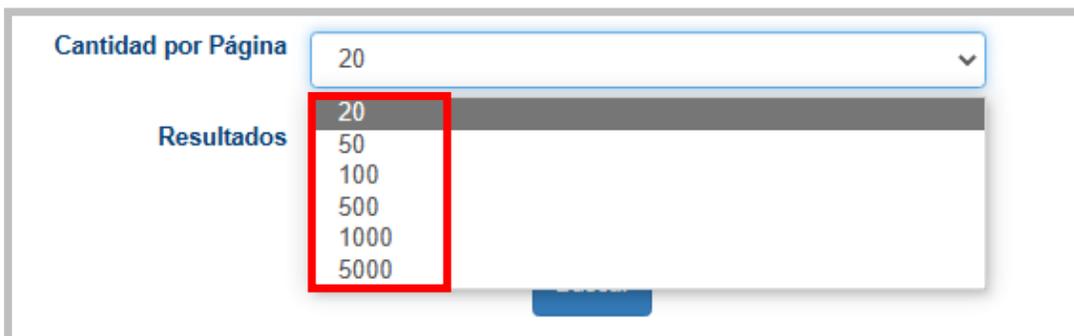
Se despliega la lista de todas las “Jerarquías” y los siguientes botones:

- **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 naranja, 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”:



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

11. **Resultados:** En este campo ofrecerá dos opciones del tipo “check” para presentar el “Reporte”.

- Pantalla:
 - CSV: Se descargará el reporte en este formato.
- **Pantalla:** Al seleccionar esta opción el “Reporte” se mostrará en esta misma pantalla de la siguiente forma:

Resultados									
					Origen				
Inicio	Tipo	Terminada por	Terminación	Duración	Número	Nombre	Usuario	Ext.	Localidad
13-12-2022 14:55:07	entrante	Destino	Ok	26s					
13-12-2022 14:52:03	saliente	Origen	Ok	1m49s				201	
13-12-2022 14:10:22	saliente	Origen	Cancelado	0s				201	
2m15s									

Destino										
Número	Nombre	Usuario	Ext.	Localidad	Tarifa	Cargo Conexión	Cargo Total	Area	Destino	Disposición
			201		0.00	0.00	0.00		--	
					15.10	0.00	27.43	5255	MEXICO City	
					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 mostrará el "Estado" de la llamada, por ejemplo, si fue rechazada, o cancelada o exitosa.
- **Duración:** Aquí se mostrará la duración de llamada en minutos(m) y en segundos(s).

Origen

- **Número:** Aquí se muestra 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 muestra el Endpoint.
- **Ext.:** Aquí se muestra la extensión del agente.
- **Localidad:** Aquí se mostrará la localidad de la llamada.

Destino

- **Número:** Aquí se muestra el número "Destino" es decir, el que atendió la llamada.
- **Nombre:** Aquí se muestra 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 muestra la localidad de la llamada.

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

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

«
1
🔍
»

Registros Totales 3
Cargos Totales 27.43
Duración Total 2m15s

Sólo contiene tres 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

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 tres categorías: Entrantes, Salientes y Total; en esta última se encontrará la sumatoria de Entrantes y Salientes.

Reporte de Llamadas

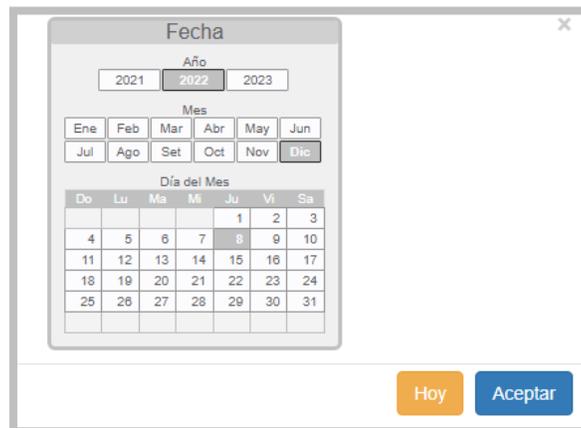
Por último, se detalla el “Reporte de Llamadas Ignoradas”. Una llamada ignorada es aquella que no fue registrada en Zoho.

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 siguiente ventana:



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 puede 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 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 puede filtrar el reporte por el "Estado". Tendrá tres opciones: Salvada, Ignorada y Pendiente.
Al presionar el campo se muestra la siguiente pantalla:

- **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 la siguiente tabla:

Buscar									
Inicio	Origen	Destino	Duración	Estado	Endpoint	Nombre Endpoint	Tipo contacto	Nombre contacto	Exito
2023-02-21 17:18:14			0	Pendiente					No
2023-02-21 17:12:57	48	24	233	Pendiente					No
2023-02-21 17:12:57	48	24	233	Pendiente					No
2023-02-21 17:12:30	24	44	0	Pendiente					No
2023-02-21 17:12:30	24	44	0	Pendiente					No

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 de duración de la 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.

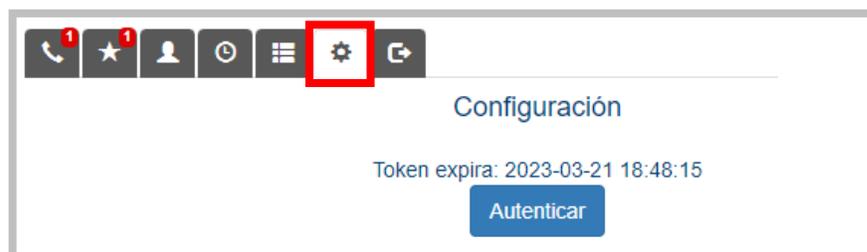


Configuración

En este botón de IsMyContact podrá "Autenticarse".

Este es un proceso de seguridad a través de ZOHO y CallMyWay que sólo tendrá que ejecutar la primera vez que inicie sesión en la plataforma IsMyContact.

A continuación, se muestra la interfaz en pantalla:



Se muestra una fecha de expiración del Token creado para la vinculación. Al momento de dar clic en "Autenticar" se abrirá la siguiente pestaña en el navegador:



Deberá presionar el botón "Aceptar" para vincular la cuenta ZOHO con el sistema IsMyContact.

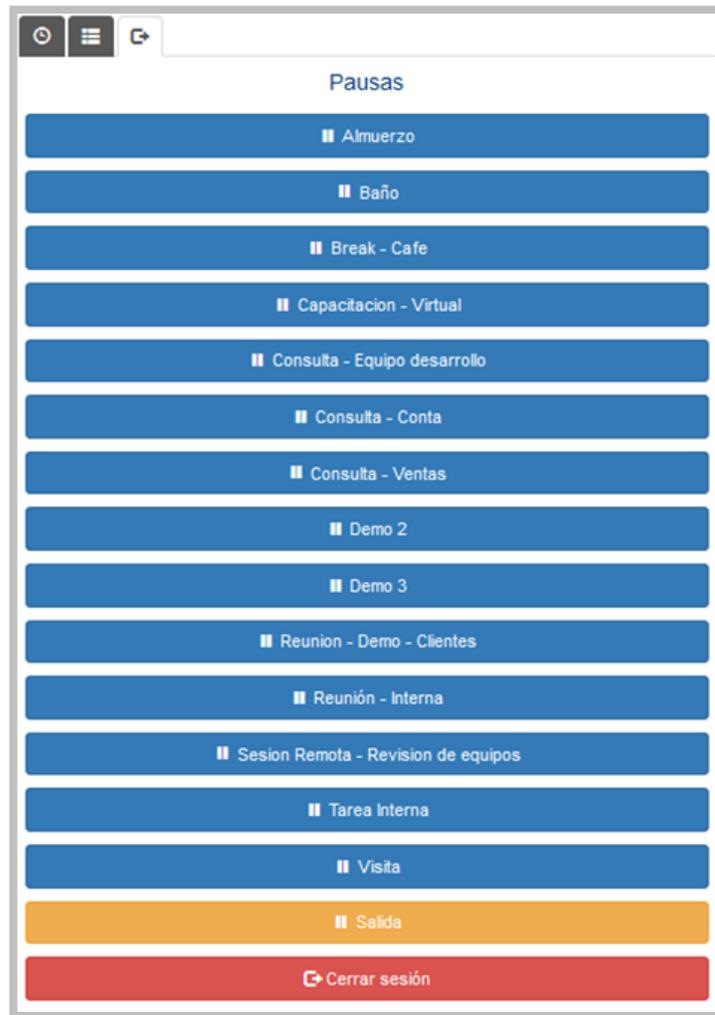
Nota: Una vez presionado dicho botón, se abrirá nuevamente la pantalla de inicio de IsMyContact.



Pausas

En esta sección de IsMyContact, aparecerán todas las pausas determinadas en el sistema, las cuales podrá seleccionar dependiendo la acción que se requiera implementar.

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



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

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

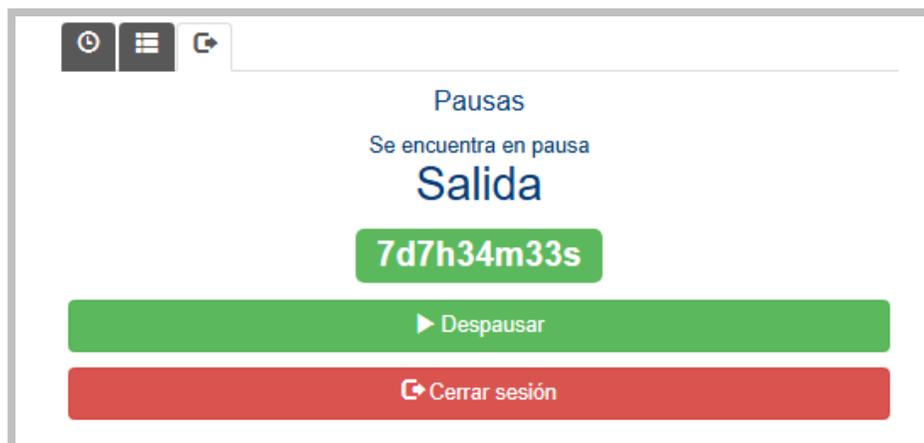


Se muestra el nombre de la "Pausa" y debajo de la misma, aparecerá un cronómetro que iniciará el conteo del tiempo de dicha pausa.

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

Para "Cerrar Sesión", es decir, finalizada la jornada laboral, es importante seleccionar la pausa "Salida" representada en color naranja.

Una vez presionada se mostrará la siguiente ventana:



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

Nota: Los datos mostrados en todas las tablas y configuraciones de este Manual de Supervisor de IsMyContact, 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 será diseñado con base en las necesidades de cada organización.

Recomendaciones Finales

Agradecemos el tiempo tomado en la lectura de este manual, el cual fue diseñado por un equipo interdisciplinario que trabajó para que el mismo lo guíe cuidadosamente en la realización de sus actividades.

Este manual contará con revisiones periódicas, las que estarán a disposición de nuestros clientes y se publican en nuestra página oficial www.callmyway.com.

De antemano agradecemos sus comentarios o sugerencias acerca del manual, lo que nos permitirá que continuemos mejorando, siendo esta una filosofía dentro de nuestra organización.

Control de cambios

FECHA DEL CAMBIO	SECCION MODIFICADA