

Manual de Supervisor



Versión IsMyPeers



Tabla de contenido

Soporte al cliente.....	3
Introducción.....	4
Ingreso al sistema.....	5
Historial.....	6
Realizar una Llamada.....	7
Gestión.....	9
Mantenimiento.....	10
Agentes en cola.....	10
Blast/Granel.....	12
Lista de contactos.....	24
Número DNC.....	33
Reportes.....	34
Panel.....	35
Panel de Colas.....	41
Tiempos de Timbrado.....	45
Tiempos y Actividad.....	51
Gráficos Llamadas Activas.....	56
Gráficos Consumo Acumulado.....	60
Reporte de Llamadas Entrantes.....	63
Resumen General.....	67
Resumen por Endpoint.....	68
Llamadas.....	70
Secuencias.....	72
Historial de Llamadas.....	75
Resumen por Endpoint.....	82
Reporte de Llamadas.....	82
Pausas.....	85
Conclusión.....	88
Control de cambios.....	89

Soporte al cliente

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

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

Contacto

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

[WhatsApp](#)

[Asistencia en línea](#)

[Click2Call](#)

www.callmyway.com



+52 5541708422



+1 305 644 5535



+506 4000-4000 y +506 800 800 0202



+56 227609072



+51 16409850



+507 8366060



+57 15189663

Introducción

Contenido

El presente manual muestra de forma detallada la utilización de todas las funcionalidades que la plataforma CRM (Customer Relationship Management) IsMyContact ofrece, a nivel de supervisor/administrador.

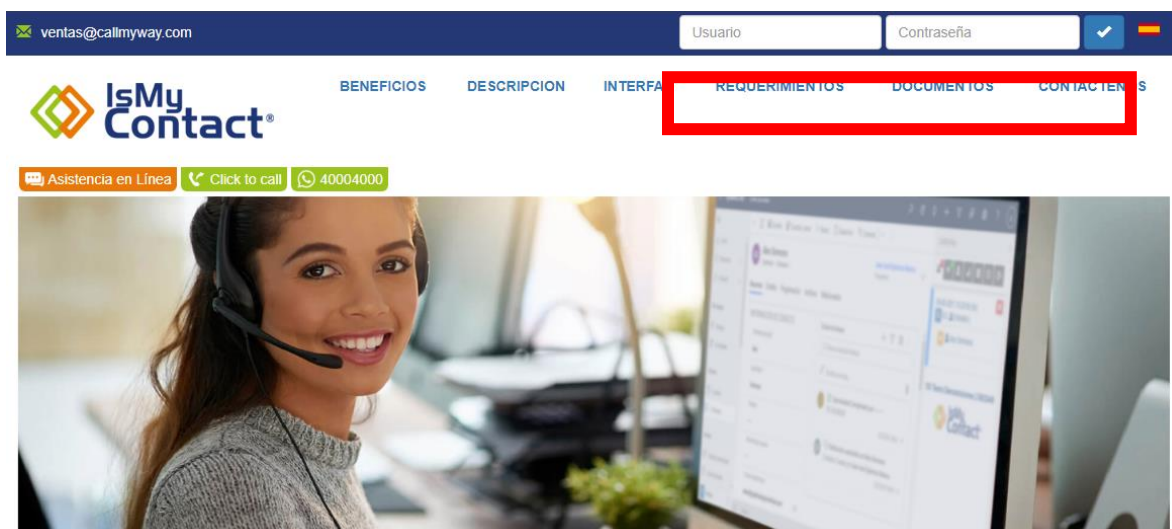
Objetivos Específicos

- Aprender a usar la interfaz de supervisor en la plataforma IsMyContact.
- Utilizar el equipo de trabajo de forma ágil y eficiente.
- Contar con métricas basadas en el trabajo de los agentes.
- Generar reportes de las actividades de sus agentes.



Ingreso al sistema

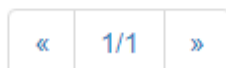
Para ingresar al sistema de IsMyContact, deberá dirigirse a la dirección www.callmyway.com, con sus respectivas credenciales, acorde con los privilegios asignados.

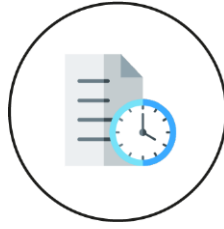


Se muestran 3 botones, los cuales explicaremos a continuación:



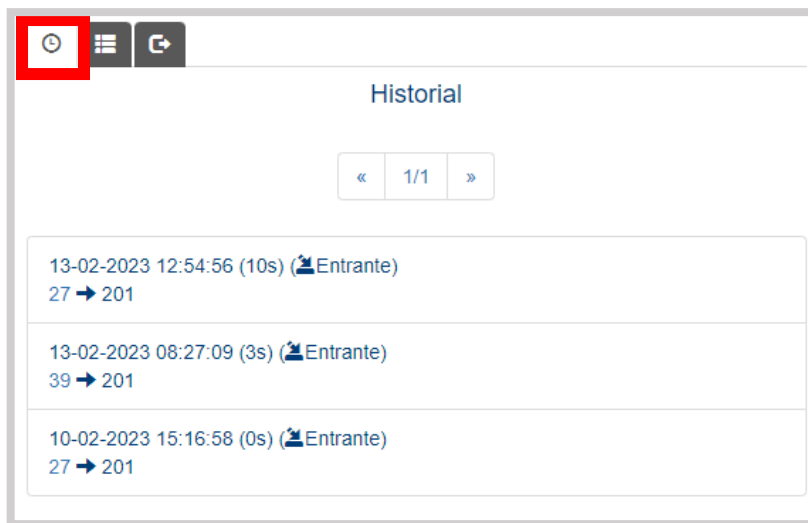
Historial





Historial

En este apartado podrá visualizar todo el historial de llamadas de su extensión.



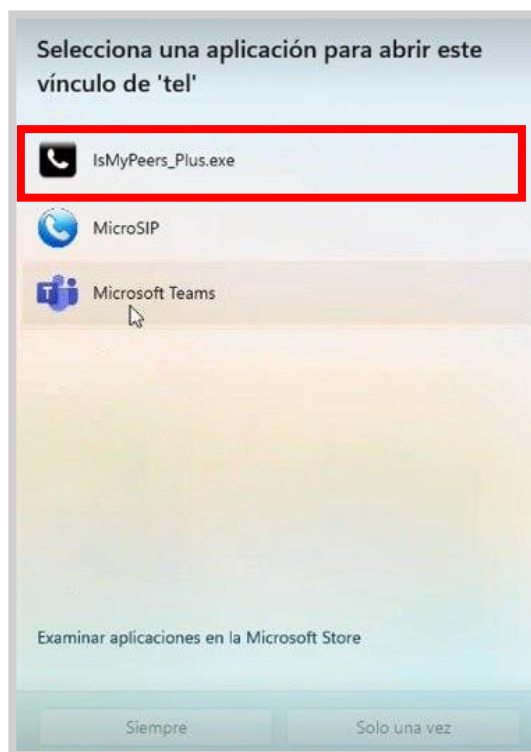
- **Botón Historial:** Al dar clic en este botón se muestran una serie de datos:
 - Fecha en que se realizó o se recibió la llamada.
 - Hora exacta en que se realizó o recibió la llamada.
 - Duración en segundos de la llamada.
 - Indicación si la llamada es "Entrante" o "Saliente".
 - Número de origen y número de destino la llamada.

Puede volver a llamar al cliente dando clic en el número agregado o extensión.



Realizar una Llamada

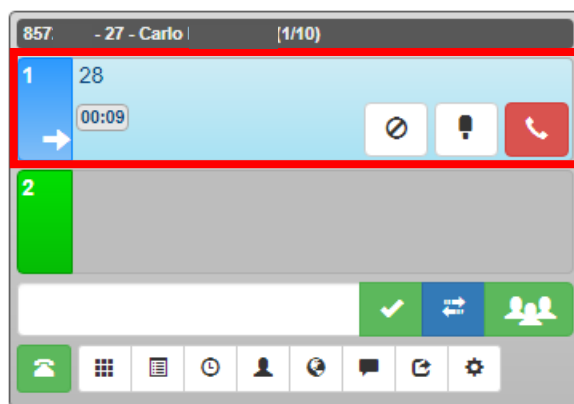
Este menú se desplegará al dar clic al número telefónico o extensión desde la opción "Historial", lo que permitirá seleccionar el gestor telefónico que desea utilizar para volver a llamar al contacto, en este caso seleccione "IsMyPeers_Plus", como se muestra en la imagen siguiente:

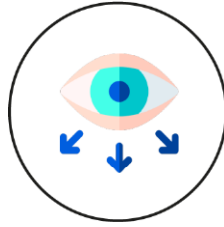


Una vez elegido, se desplegará la siguiente ventana, donde el Widget de IsMyPeers comienza a realizar la llamada:



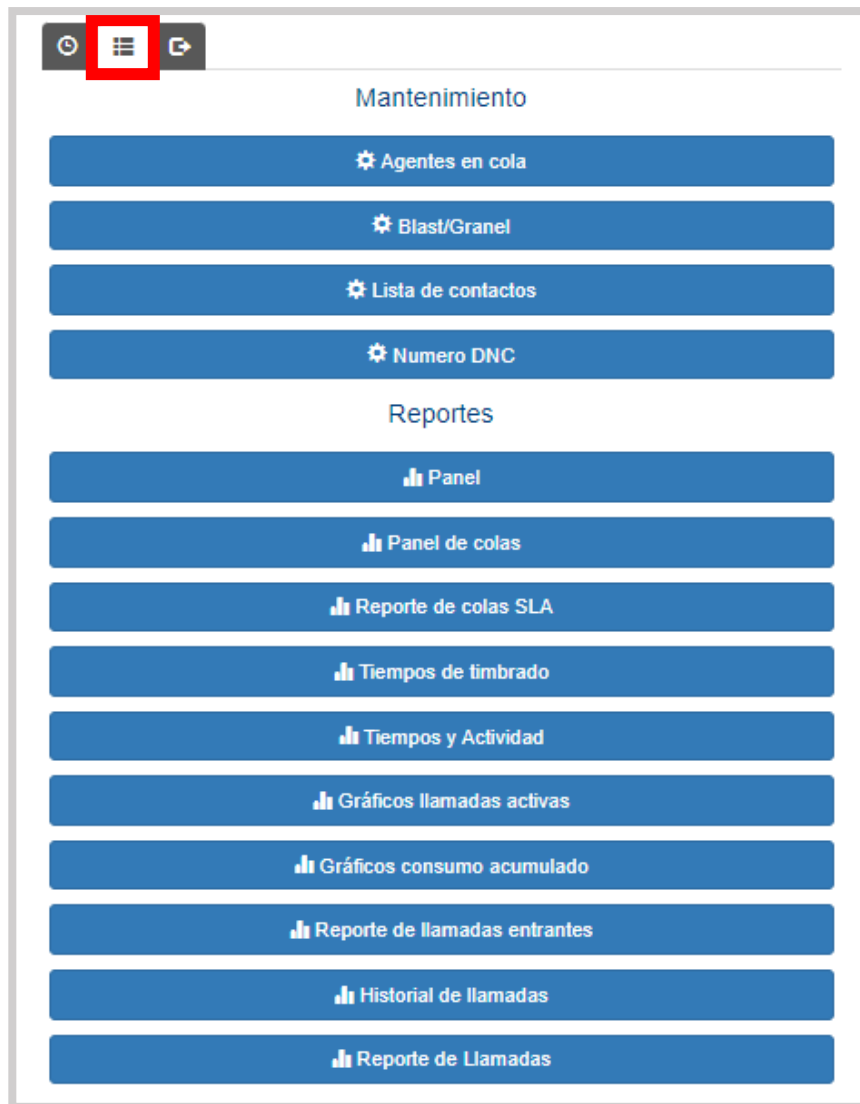
Posteriormente timbrará el teléfono del usuario a quien marcó. Cuando este conteste se le mostrará la siguiente pantalla, indicando que se encuentra activo en la llamada:





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:



Como se puede observar se desplegará un menú amplio, dividido en dos secciones "Mantenimiento" y "Reportes", comenzaremos con la primera sección.



Mantenimiento

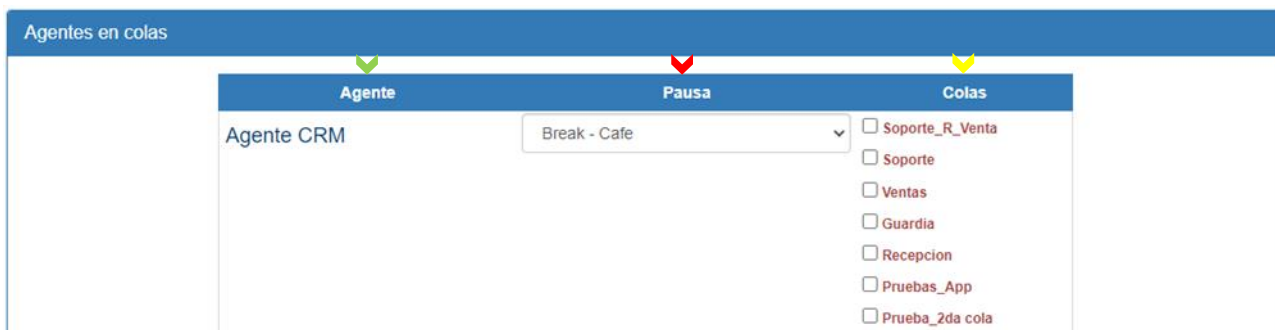
Esta sección es para la configuración de la cuenta:



Se muestran una serie de botones, que enseguida se explicarán:

Agentes en cola

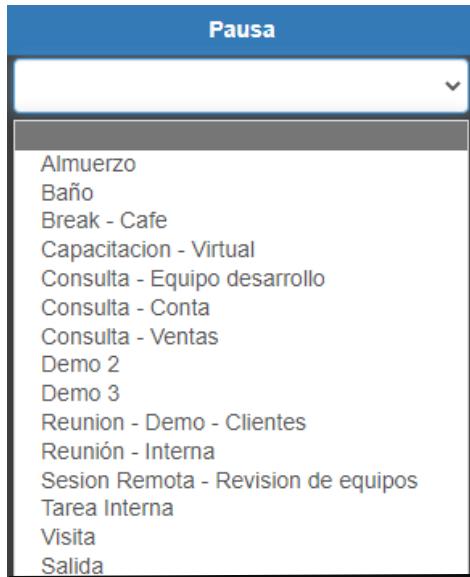
Al dar clic en este botón, se abrirá una nueva pestaña en su navegador que mostrará un listado de agentes activos, lo que le permitirá realizar algunas acciones que más adelante se explicarán. A continuación, se muestra la imagen:



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

1. ■ **Agente:** Mostrará el nombre del agente.
2. ■ **Pausa:** El supervisor podrá visualizar la pausa en la que se encuentra cada agente, También podrá activar o inactivar la pausa de agente.

Los cambios aplicados en esta sección afectan de manera directa a todos los agentes, por lo que se recomienda utilizar el Panel de Supervisor para pausar un agente activo. Este panel se mostrará más adelante. La imagen en pantalla se muestra a continuación:



3. ■ **Colas:** El supervisor podrá seleccionar la cola en la que se quiere apoyar un agente, puede seleccionar varias colas a la vez, presionando el recuadro blanco. Una vez seleccionado, cambiará a color azul y tendrá un check blanco como se mostró anteriormente.

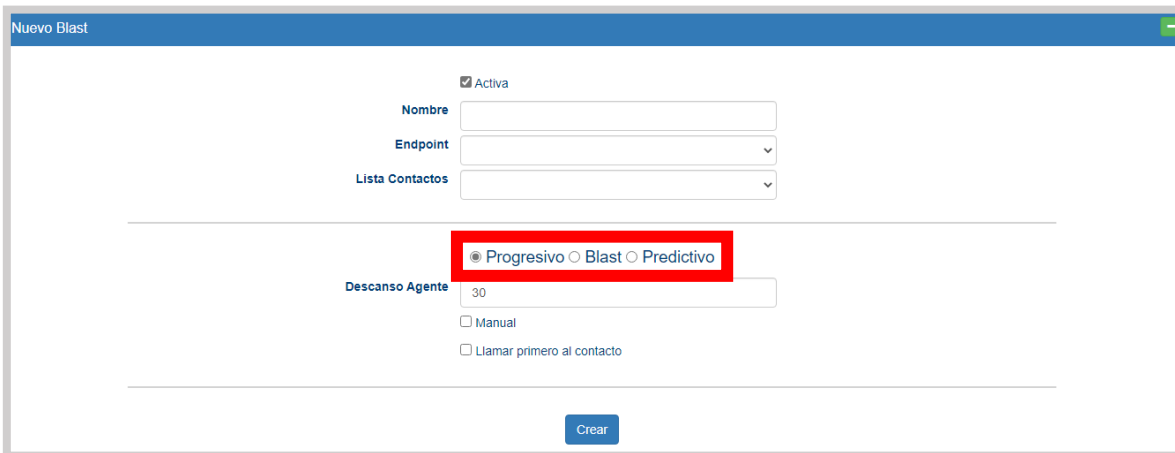
Una vez que haya concluido la configuración de esta sección, se deberá presionar el botón "Salvar" para resguardar todas sus configuraciones.

Blast/Granel

En esta sección, se podrán crear diferentes tipos de campañas: promoción, nuevo producto o de cobranza de clientes rezagados, entre otras.

Se podrán desarrollar campañas con base a los intereses de su organización.

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



■ **Campañas:** En este apartado se muestran 3 tipos de campañas a definir:

- Progresivo.
- Blast.
- Predictivo.

1. Progresivo

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

Progresivo Blast Predictivo

Descanso Agente

Manual

Llamar primero al contacto

Encontrará 3 opciones diferentes de configuración, que se podrán utilizar con el tipo de campaña progresivo:

- o **Descanso Agente:** Tiempo que tendrá el agente entre llamadas, para que pueda realizar gestiones propias de la atención realizada. Este valor es editable por el supervisor.
- o **Llamar primero al contacto:** Este botón también es de tipo "Check". Para explicar su funcionamiento, primero debemos entender cómo funciona el sistema de IsMyContact. Por defecto, el sistema funciona marcando primero a su agente, una vez que su agente contesta la llamada del sistema, da por entendido que está disponible y procede a marcar. En caso de activar esta opción, el sistema llama primero al contacto, una vez que el contacto contesta la llamada, el sistema marca al agente para que el contacto pueda ser atendido.

Es importante considerar que la campaña llamará primero al contacto, y esta llamada podría ser contestada por un buzón de voz, lo que causaría que el agente no se entere de que esto sucedió, ya que no estuvo en el tiempo de marcación de la llamada.

Completado los datos con el método de campaña Progresivo, se dará clic en el botón "Crear".

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



Al momento de dar "Clic" a la nueva campaña se desplegará el siguiente cuadro:

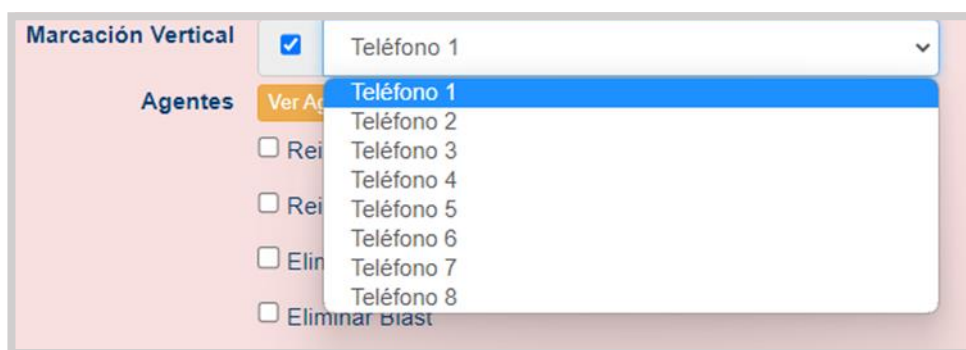
Como puede observar está nueva ventana contiene una serie de campos que le explicaremos a continuación:

■ **Activa:** En este botón del tipo "Check" podrá activar o desactivar la campaña. Cuando la "Campaña" esta inactiva el fondo de la pantalla es de un tono rosado, y cuando está activa es de un tono verde claro, como se muestra enseguida:

En caso de que haya activado la campaña, pero el fondo se mantiene en tono color rosado, significa que aún hay configuraciones pendientes, un ejemplo sería el horario en el que la campaña deba trabajar, por lo tanto, se recomienda revisar nuevamente.

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

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



- **Agentes:** 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:** Al activarlo, se eliminará completamente la "Lista de Contactos" con la que está trabajando.
 - **Eliminar Blast:** Al activarlo se eliminará completamente toda la "Campaña".

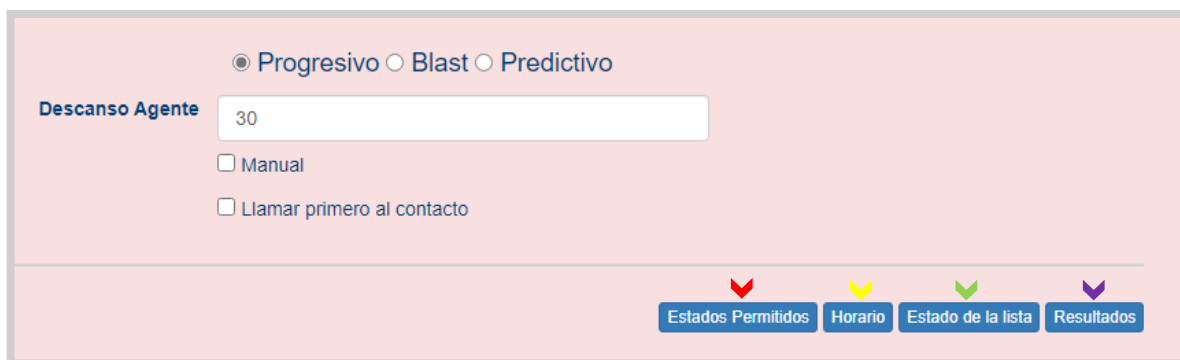
El grupo de botones del tipo “Check” mencionados, tendrán efecto al presionar el botón “Salvar” que se encuentra en la parte inferior de la ventana.

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

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

- **Total:** Mostrará el número de “Contactos” que tiene que llamar en la Campaña.
- **Llamados:** Mostrará el número de “Contactos” a los que el agente ha llamado.
- **Pendientes:** Mostrará el número de Contactos que queda pendiente por llamar. Por ejemplo, si su lista es de 200 contactos y en llamados lleva 85, entonces en Pendientes le mostrará 115 restantes.

Como se puede observar, se muestra la misma configuración de las campañas como se había revisado anteriormente, por lo tanto, solo se mostrará la imagen para recordar esa sección:



The screenshot shows a configuration panel for a campaign. At the top, there are three radio buttons: "Progresivo" (selected), "Blast", and "Predictivo". Below this is a text input field labeled "Descanso Agente" with the value "30". There are two checkboxes: "Manual" and "Llamar primero al contacto", both of which are unchecked. At the bottom right, there are four buttons with colored downward-pointing triangles above them: "Estados Permitidos" (red), "Horario" (yellow), "Estado de la lista" (green), and "Resultados" (purple).

Adicionalmente, se muestra una serie de botones, que explicaremos a continuación:

■ **Estados Permitidos:** En esta sección puede agregar estados a los contactos. Al presionar el botón se abrirá la siguiente ventana:

Estados del contacto

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:** En este botón podrá elegir el horario que se requiere trabajar en esta campaña, para ello al presionarlo se le abrirá una nueva pestaña en su navegador como se muestra enseguida:

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

Salvar

En esa pestaña se puede observar una serie de Columnas:

- **Día:** Mostrará los 7 días de la semana.
- **Activo:** Podrá activar o desactivar por día la campaña de forma manual.
- **Inicio:** Ingresará la hora específica en la que iniciará la campaña.
- **Fin:** Ingresará la hora específica en la que terminará la campaña por día.

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

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

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

Contacto	Disposición	Agente	Estado	Crédito
Heiner			Listo	
Tatiana			Listo	
vanessa			Listo	

Como puede observar se le muestran una serie de datos que explicaremos enseguida:

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



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

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

➡ Resultados: En esta sección usted 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
➔ Fin 2022-11-24 23:59
➔ Numero
➔ Drop Todos Si No
➔ Resultado WEB XLS

« »

Fecha	Origen	Destino	Contacto	Duración
« »				

Como observará, se muestra una serie de elementos que explicaremos a continuación:

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

- ➔ **Número:** Puede ingresar el número del cual requiera el "Resultado".
- ➔ **Drop:** En este filtro tendrá 3 opciones del tipo "Check"
 - **Total:** seleccionando esta opción tendrá sus "Resultados" de todas las llamadas "Atendidas" y "No Atendidas".
 - **Si:** Solo se mostrarán llamadas "Atendidas".

- No: Solo se mostrarán llamadas "No Atendidas".
-  **Resultado:** En esta sección tendrá 2 opciones del tipo "Check"
 - **WEB:** Esta opción indica que el resultado de su búsqueda se mostrará dentro de la página.
 - **XLS:** Esta opción indica que el resultado de su búsqueda se descargará en un archivo de Excel.



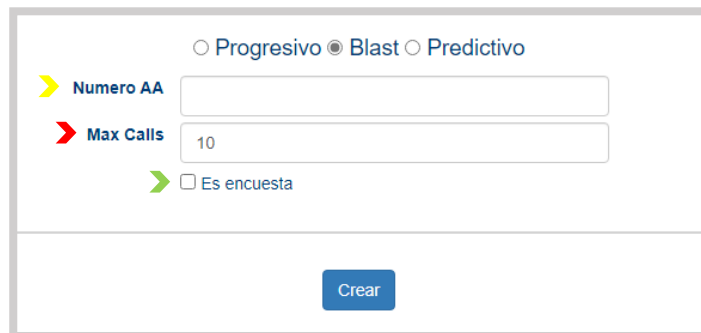
Buscar

« 1 🔍 »


Fecha	Origen	Destino	Contacto	Duración
05-01-2023 14:25:31	86	.	77 ecotest	0s


2.Blast


En este tipo de campaña podrá definir un listado de contactos, al cual se le reproducirá un audio previamente cargado a la plataforma. Al momento de dar clic en "Blast" cambiarán los botones, como se le muestra a continuación:



Progresivo Blast Predictivo

 **Numero AA**

 **Max Calls**

 Es encuesta

Se despliegan botones diferentes a los mostrados con la "Campaña Progresiva", a continuación, le explicaremos cada uno de ellos:

- o ➡ **Número AA:** En esta sección ingresará el “Código” proporcionado por CallMyWay al momento de solicitarlo. El audio que se cargará a la plataforma puede ser generado por CallMyWay con un script proporcionado por su organización, o si lo desea, podrán grabar su audio y enviarlo a CallMyWay para cargarlo al sistema.
- o ➡ **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.

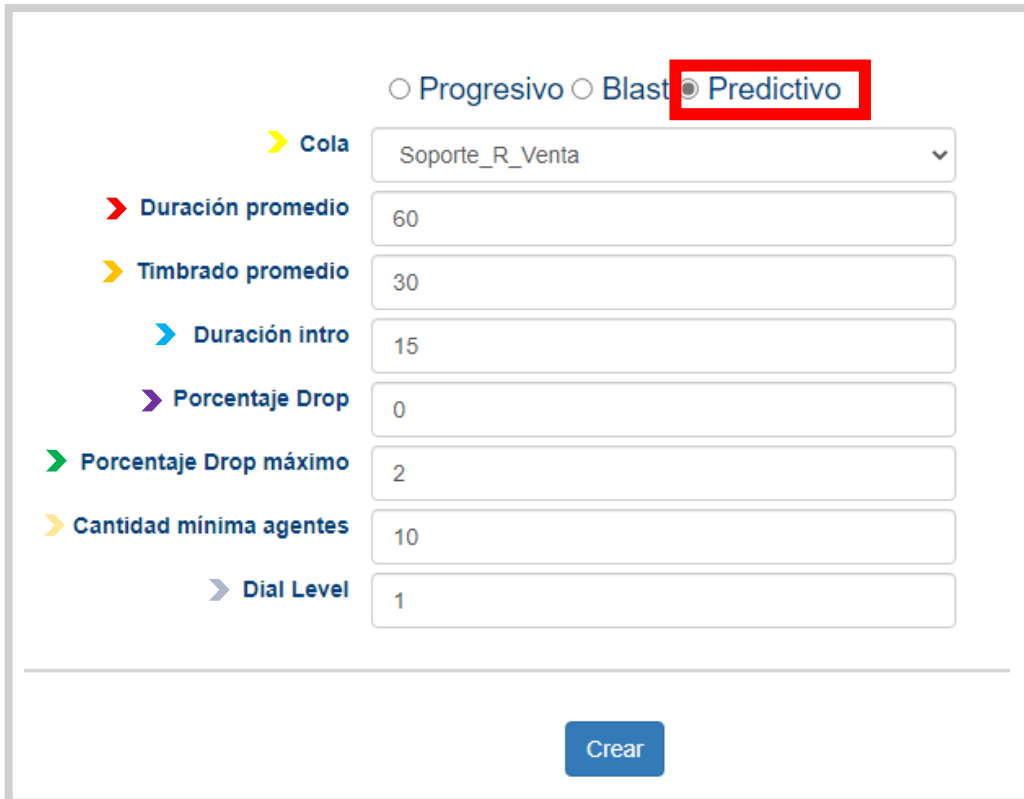
Con estos dos elementos configurados ya puede crear su “Campaña Blast”, para comenzar las llamadas informativas.

Este tipo de campaña permitirá brindar la posibilidad que el contacto final converse con un agente dentro de la organización, presionando una opción de Menú.

- o ➡ **Es encuesta:** Este botón es de tipo “Check” aquí se activará o desactivará el modo “Encuesta”. Por ejemplo, cuando el agente esté en llamada con el cliente o usuario, podrá mencionarle dentro de la llamada si desea contestar una “Encuesta”, normalmente es de satisfacción al cliente, si el cliente acepta contestarla, el agente lo transferirá al “Número AA” donde un audio automático (con preguntas diseñadas por su organización) hará la encuesta, posibilitando al cliente poder contestarla a través del teclado numérico de su teléfono.

3.Predictivo

En este tipo de “Campaña” se configurarán promedios para llamar al siguiente contacto en la lista antes de que el agente termine la llamada actual, con el fin de que se le asigne al agente al cliente que se encuentra en la línea. Al presionar la opción “Predictiva” se desplegará la ventana siguiente:



Progresivo Blast Predictivo

Cola Soporte_R_Venta

Duración promedio 60

Timbrado promedio 30

Duración intro 15

Porcentaje Drop 0





Porcentaje Drop máximo 2

Cantidad mínima agentes 10

Dial Level 1

Crear

Como puede observar se despliegan una serie de campos para programar la “Campaña Predictiva” los cuales le explicaremos a continuación:

- o  **Cola:** Aquí usted seleccionará la “Cola” que trabajarán los agentes de su “Campaña”.
- o  **Duración promedio:** En este campo ingresará la duración promedio de la llamada, es decir, hará el análisis de cuál podría ser el tiempo promedio de conversación del agente en una llamada y expresará este tiempo en segundos. Este ejercicio se deberá hacer una única vez, ya que, conforme la plataforma genera tráfico de llamadas, este campo se recalculará de forma automática, basado en las interacciones de los agentes.
- o  **Timbrado promedio:** Se mostrará el tiempo promedio que tarda la campaña en contactar a cada segmento de contactos dentro de la lista. El valor se calcula de forma automática, de acuerdo, al comportamiento de la campaña.
- o  **Duración intro:** En este campo ingresará la duración de su audio de introducción, en el caso de tener configurado uno.

- ➡ **Porcentaje Drop:** Este valor indica el porcentaje de llamadas colgadas por un contacto, sin haber interactuado con un agente de servicio.
- ➡ **Porcentaje Drop máximo:** Valor que un supervisor define, como valor máximo de "Drops" permitidos, para que la campaña cambie al modelo de "Campaña Progresivo".
- ➡ **Cantidad mínima agentes:** Aquí usted ingresará la cantidad mínima de agentes que necesita para su "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 deseables 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 llenará el listado de "Contactos" a llamar en una campaña de llamadas automáticas. A continuación, le mostramos la ubicación:



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

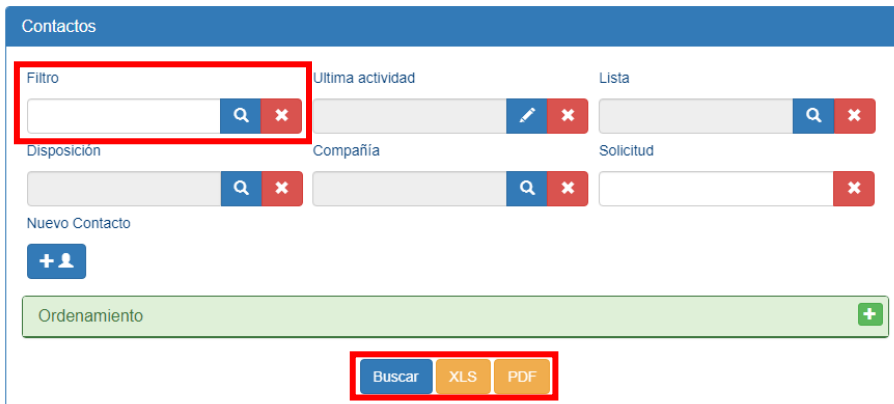
Como puede observar en la imagen, se despliegan una serie de botones y campos de configuración, estos campos de configuración al inicio no estarán presentes en su sistema hasta que haya creado una nueva Lista de Contactos, sin embargo, se le agregaron 3 filas para fines explicativos.

A continuación, le explicaremos los botones:

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

- **Nombre:** En este campo estará el nombre de su "Lista de Contactos", el mismo que se ingresó recientemente.

- **Call Center:** Seleccionará al Endpoint que se encargará de realizar las llamadas a la “Lista de Contactos”.
- **Contactos:** Al dar clic en este botón se abrirá la siguiente ventana:



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

- **Filtro:** Ingresará un valor asociado a un contacto en la lista, una vez ingresado presionar el botón “Buscar” que se representa en color azul con una lupa, o también se encuentra en la parte de abajo, al presionarlo, se le mostrará el listado de contactos que coincidan con el valor ingresado.
- **XLS:** Se le descargará un archivo comprimido que contiene el Excel con los datos de los “Contactos” que se obtuvieron como resultado del 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 del filtro aplicado.
- **Agentes:** Al presionar el botón “Ver Agentes” se abrirá una ventana que permitirá dar de alta/baja los agentes de su cuenta que trabajarán en la lista seleccionada, como se muestra a continuación:

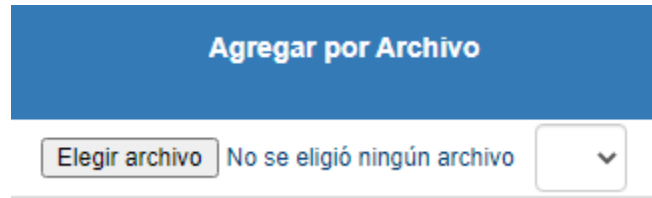
Se muestra el nombre del agente, para seleccionarlo presione en el recuadro blanco, a su vez, puede seleccionar a todos presionando el botón “Todos” o dar de baja de la lista a los seleccionados presionando “Ninguno”.

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

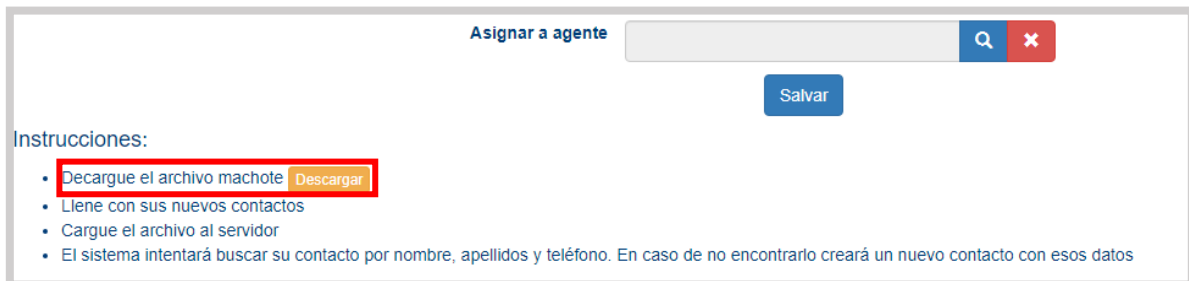
- **Activa:** Este botón es del tipo “Check” aquí activará o desactivará esta lista de contactos, por ejemplo, si su proyecto solo era para la temporada navideña y ya tiene fecha de 10 de enero, desactivará esta lista.
- **Limpiar:** Este botón al igual que el anterior es del tipo “Check” al momento de activarlo, está eliminando la lista de contactos, solo tiene que ir a la parte inferior de la ventana y dar clic en “Salvar” para que la eliminación surta efecto. El botón se muestra a continuación:

- **Reiniciar todos:** Con este botón del tipo “Check”, reiniciará el estado de la lista de contactos, sin importar el resultado que tuvieron las llamadas previas.
- **Reiniciar No Exitosos:** Con este botón del tipo “Check” reactivará la campaña, pero solo con los clientes que no respondieron la llamada, o que su proceso no fue exitoso, por ejemplo, si fue una campaña de cobranza, se reiniciará con los clientes que no abonaron o liquidaron su deuda.

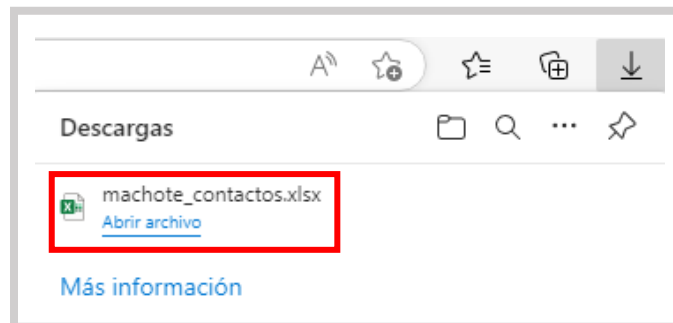
- **■Agregar por Archivo:** En esta sección de la fila cargará la Lista de contactos de su campaña, a continuación, le mostramos la imagen en pantalla:



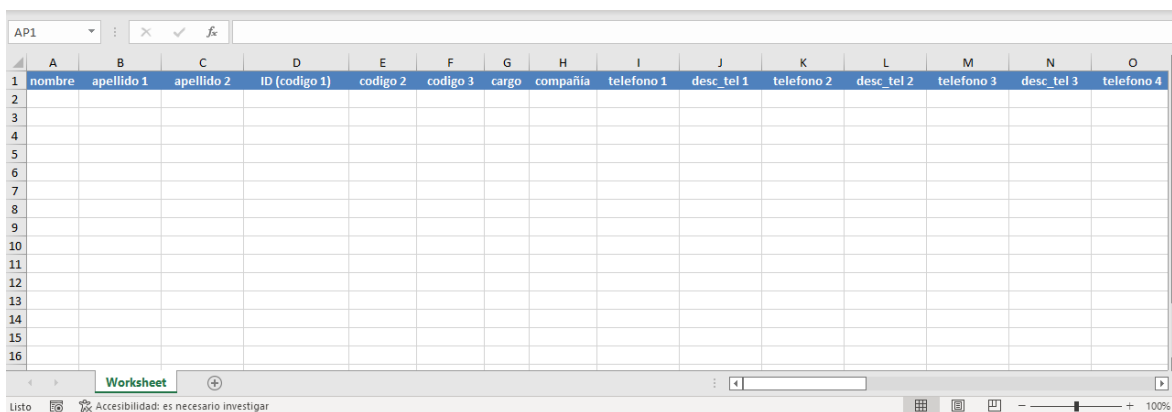
Como puede observar en la imagen, en el botón de "Elegir archivo" podrá cargar nuestra lista de contactos. Sin embargo, se necesita llenar ese archivo, para ello, diríjase a la parte inferior de la ventana donde dice "Descargue el archivo machote" y dará clic en "Descargar", como se muestra enseguida:



Una vez que haya dado clic al botón "Descargar" se guardará un archivo de Excel en su equipo de cómputo, como se muestra enseguida:



Posteriormente al abrir el archivo Excel se muestra de la siguiente manera:



Como puede observar en el archivo de Excel, se muestran bastantes columnas, las cuales se describirán a continuación,

- **Columna A, B y C:** Son para el nombre del contacto.
- **Columna de D a X:** En estas columnas tendrá la opción de agregar hasta 8 números telefónicos del contacto con su respectiva descripción.
- **Columna Y y Z:** Aquí podrá agregar dos correos electrónicos.
- **Columna AA:** Aquí podrá agregar un "Estado" al contacto, por ejemplo: si es un cliente activo, o inhabilitado por adeudos, o posible cliente, etc.
- **Columna AB:** Aquí ingresará la "Dirección" física del contacto.
- **Columna AC:** Aquí ingresará la "Fecha de Nacimiento" del contacto.
- **Columna AD a AO:** En estas columnas se ingresarán datos específicos de su organización, datos que estarán directamente relacionados con su "Campaña".

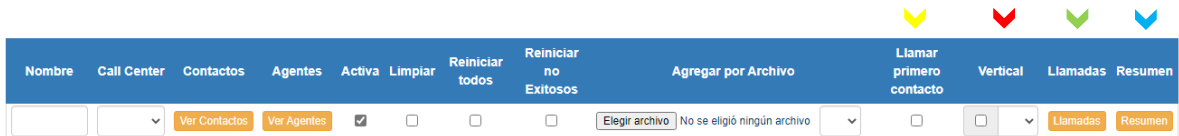
Una vez cargado el machote Excel, dará clic en el botón "Elegir Archivo", y seleccionará el archivo Excel como se muestra enseguida:



Una vez que se haya cargado el archivo, regresará a la Ventana de "Blast" y al dar clic en el campo "Lista de Contactos", se mostrará la lista creada, por lo tanto, solo la seleccionará.

Nota: Cabe señalar que los botones faltantes de la "Lista de Contactos" se explicarán en las secciones siguientes, esto para un mejor entendimiento del manual.

A continuación, le mostramos la imagen a modo de recordatorio:



➡ **Llamar primero al contacto:** Este botón también es de tipo "Check", para explicar su funcionamiento, primero se debe entender cómo funciona el sistema de IsMyContact; por defecto, el sistema funciona marcando primero a su agente, una vez que su agente contesta la llamada del sistema, da por entendido que está disponible y procede a marcar al cliente. En caso de activar esta opción, el sistema marca primero al cliente, una vez que el cliente contesta la llamada, el sistema marca 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 marca al "Teléfono 2" y así sucesivamente hasta acabar con los 8 números agregados en el archivo.

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

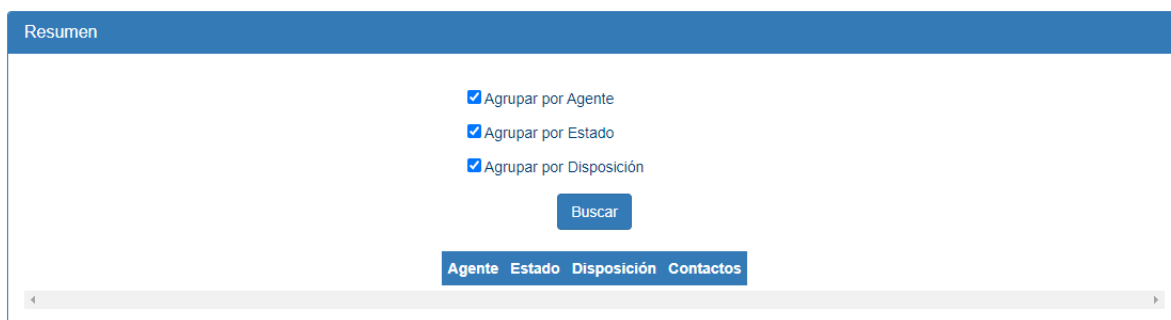
➡ **Llamadas:** En este botón usted podrá filtrar una lista de llamadas por "Contacto", al presionar el botón se abre la siguiente ventana:



Como puede observar se muestran una serie de datos, nombrados a continuación:

- **➔ Contacto:** En este campo ingresara el nombre del contacto, del cual requiere su lista, para ello una vez ingresado presionara el botón "Buscar".
- **➔ Fecha:** Se mostrará la fecha y la hora exacta de la llamada.
- **➔ Agente:** Se mostrará el agente que atendió cada llamada.
- **➔ Contacto:** Se mostrará el nombre del contacto buscado.
- **➔ Disposición:** Aquí se mostrará la disposición asignada a la llamada.
- **➔ Number:** Aquí se mostrará el numero o la extensión del contacto.
- **➔ Éxito:** Se mostrará "Si" o "No" dependiendo si la llamada fue contestada o no.

➔ Resumen: En este botón podrá obtener un resumen de la "Lista de Contactos" por agente, al presionar el botón se abre la siguiente ventana:

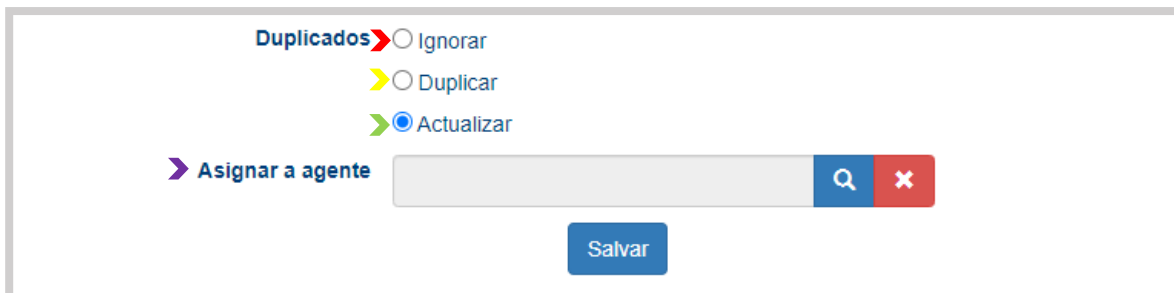


Como observará se muestran las siguientes opciones de filtrado:





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

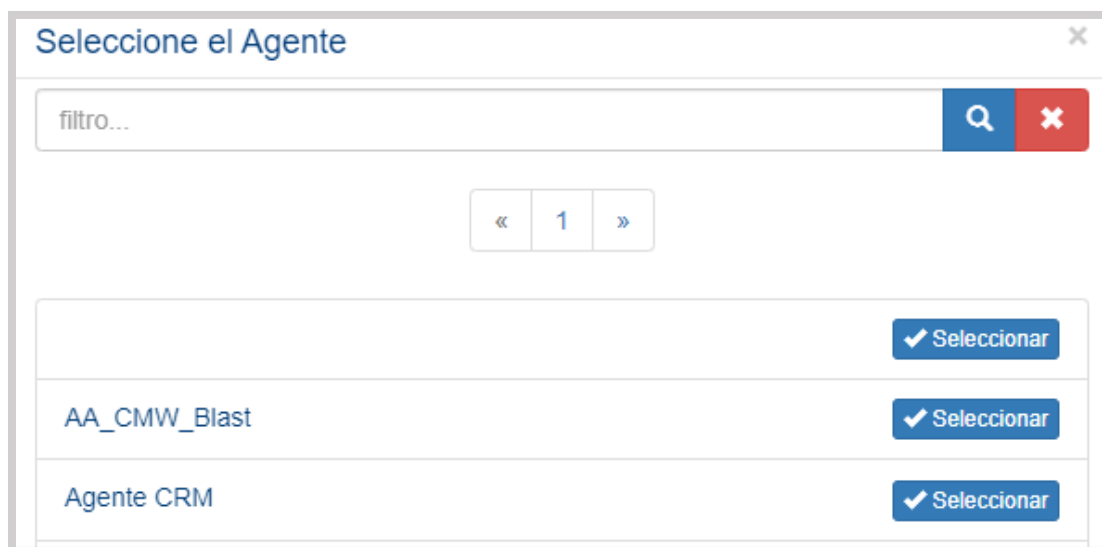
Una vez que haya seleccionado el filtro de la información a agrupar, presionará “Buscar” y en la parte inferior se le mostrará su “Resumen” con base al filtro aplicado.

Por último, tenemos la parte inferior de la ventana “Lista de Contactos”, al desplazarse se le muestra el siguiente menú:



Como observará se muestra la sección “Duplicados” con 3 opciones:

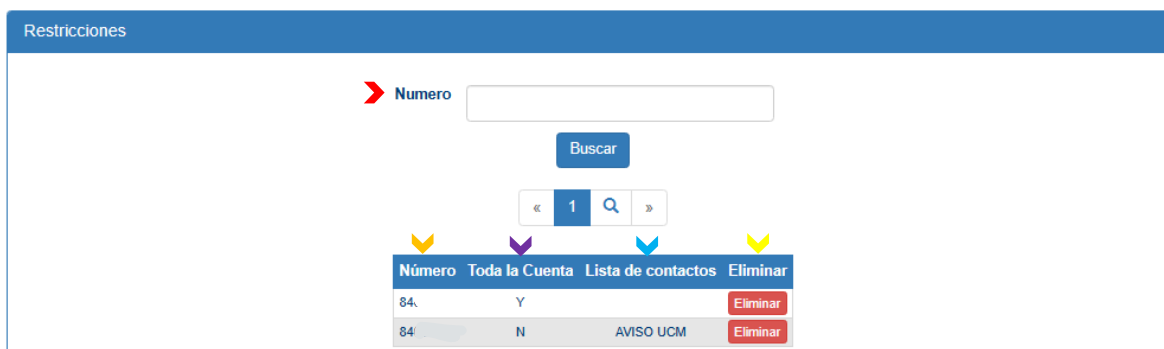
-  **Ignorar**: Con esta opción ignorará los contactos duplicados dentro de la “Lista de Contactos”.
-  **Duplicar**: Con esta opción, cuando el sistema haga match con un contacto, a la siguiente vez que se encuentre al mismo, hará otro nuevo registro del contacto.
-  **Actualizar**: Aquí si se encuentra con un “Contacto” con el mismo número, el sistema actualizará la información de dicho contacto.
-  **Asignar a agente**: En este campo podrá seleccionar al agente al cual quiere que se le asigne la “Lista de Contactos”. Al presionar el campo desplegará la lista de agentes, como se muestra a continuación:








Solo tendrá que seleccionar el agente de su elección y la "Lista de Contactos" quedará asignada a dicho agente.

Número DNC

En esta sección se pueden agregar números telefónicos que desea bloquear, y así evitar ser llamados por un agente. Esta restricción no incluye la marcación manual. Al presionar este botón se abrirá una nueva pestaña en su navegador que mostrará la siguiente imagen:



Como se observa se desplegará únicamente un campo de búsqueda, en donde ingresará el número que desea bloquear, una vez ingresado, presionar el botón “Buscar”, el sistema buscará y bloqueará a ese cliente, posteriormente quedará guardado en la tabla inferior, que le muestra los siguientes datos:

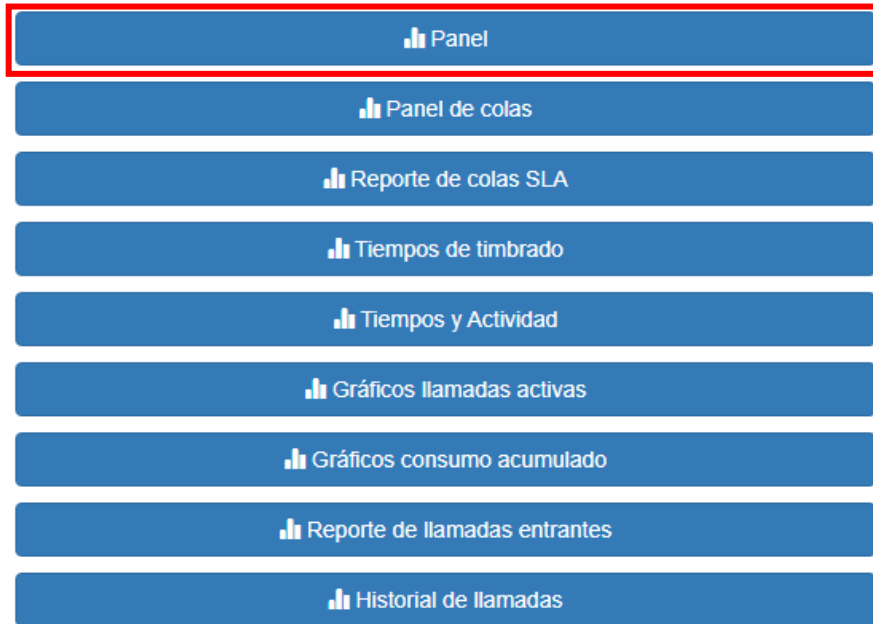
-  **Espacio número:** Ingresará de forma manual el número a bloquear.
-  **Número:** Mostrará el número bloqueado, si desea agregar más de un número, deben ser separados por una coma (,).
-  **Toda la Cuenta:** Mostrará Y= Yes o N= No, para indicar si está bloqueado ese “Número” de toda su cuenta.
-  **Lista de Contactos:** Lista de contactos en la cual desea evitar que se llame al número ingresado (Opcional).
-  **Eliminar:** Con este botón podrá eliminar a dicho “Número” de esta tabla de números restringidos.



Reportes

Ahora se ingresará a la 2da sección de la pestaña de “Gestión” llamada “Reportes”, a continuación, se muestra la imagen de la pantalla, a modo de recordatorio:

Reportes



Como puede observar es una lista amplia de generación de reportes, que se explicará a continuación:

Panel

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

}
1 Activas 0 Timbrando 0 En cola 1 En IVR
4 Logueados 1 LLlamada 2 Esperando 3 Pausados

Agente	Endpoint	Pausar	Actividad	Estado	Entrantes	Contestadas	Perdidas	Ocupado	Rechazadas	SLA (%)	Salientes	Pausas	Éxitos
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
Eliasid		Pausar	logueado	En llamada 4m9s	1	0 (0s)	1	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Gabriela		Pausar	logueado	En espera 7m56s	1	1 (6m14s)	0	0	0	100	0 (0s)	0 (0s)	0
Heiner I		Pausar	Deslogueado 9h8m53s		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Juan Jose		Pausar	Deslogueado 5m23s		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Mauricio			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

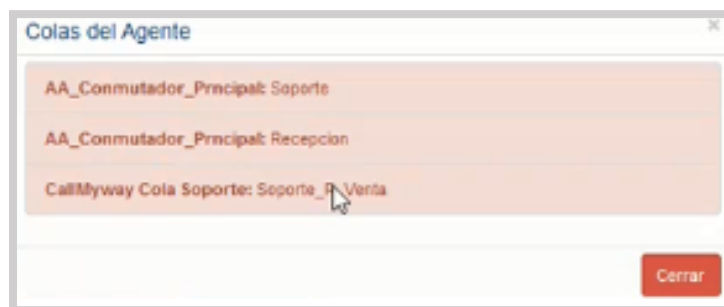
Como se observa, es una ventana con bastantes elementos relacionados con sus agentes:

➔ **Parte Superior:** Aquí se encuentra la siguiente serie de datos:

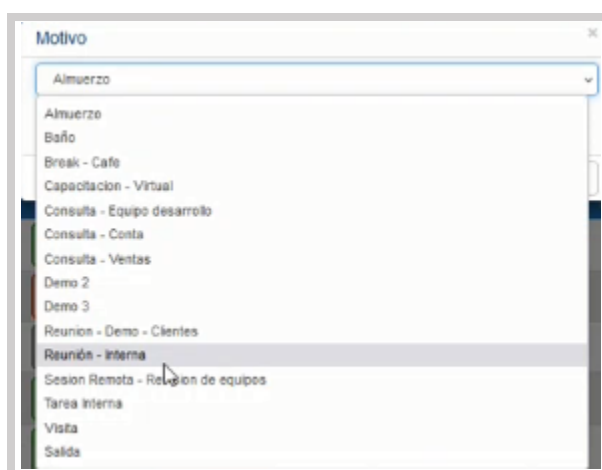
- **Activas:** Se refiere a la cantidad de llamadas entrantes que están activas en la central telefónica.
- **Logueados:** En esta parte veremos el número de agentes que se encuentran Logueados, es decir, con la sesión iniciada trabajando en alguna "Cola", y se verá reflejado en la columna "Actividad".
- **Timbrando:** Este valor se refiere a la cantidad de llamadas que le 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 hay en la cola o colas que se supervisan.
- **Esperando:** En esta sección se verá el número de agentes que se encuentran "Esperando" recibir o realizar una llamada telefónica.
- **En IVR:** En esta parte se verá 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 parte se visualizará el número de agentes que se encuentran en "Pausa".

➔ **Parte central:** Como observará se encuentra una tabla, la cual se explicará enseguida:

- **Escuchar llamada:** En la primera columna se encuentra un pequeño botón verde con unas gafas blancas en su interior, este botón sirve para que como supervisor pueda escuchar la llamada seleccionada, para ello al presionar el botón el sistema lo llamará a su extensión, al contestar podrá escuchar la llamada en curso de su agente con el cliente.
- **Colas:** En la segunda columna se encuentra un botón azul con unas líneas blancas horizontales en su interior, este botón, muestra las "Colas" en las que se encuentra trabajando cada agente, cuando presione el botón se mostrará una ventana como la siguiente:



- **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, para que podrá pausar a un agente desde este panel de control, al presionarlo se desplegará un menú (Configurado previamente por su organización) en donde podrá elegir el motivo de la pausa:



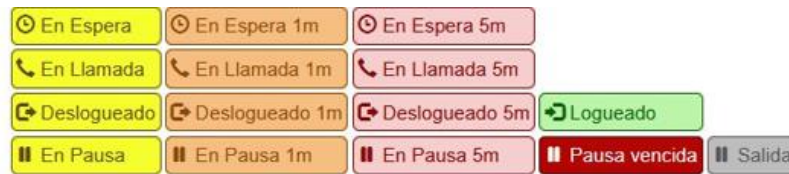
- **Actividad:** En esta sexta columna se mostrará la actividad de cada uno de sus agentes, entre las que se encuentran: “Logueado”; “Deslogueado”, “En Salida”, entre otros.
- **Estado:** En esta séptima columna se podrá visualizar el estado del agente, y podrá variar entre las opciones “En Llamada” y “En Espera”.

- **Entrantes:** En esta octava columna se mostrará el número de llamadas asignadas al Endpoint del agente, además 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. Cabe señalar que lo ideal es que siempre se muestre en 0.
- **Ocupado:** En esta onceava columna se muestran las llamadas "Ocupadas" es decir, que 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 se encuentra el "Acuerdo de Nivel de Servicio" (Service Level Agreement), aquí se marcará en porcentaje el nivel de eficiencia del agente, es decir, si el agente recibió 5 llamadas y solo contestó 4, en este campo se mostrará el 80%.
- **Salientes:** En esta catorceava columna se mostrarán la cantidad de llamadas salientes realizadas por el agente, y el tiempo total utilizado en ellas.
- **Pausas:** En esta quinceava columna se verá reflejado el total de veces en las que el agente se colocó en alguna pausa. También podrá visualizar el tiempo total destinado a las mismas.
- **Éxitos:** En esta última columna se reflejará el número de llamadas exitosas de cada agente.
- **Última Fila:** En esta fila solo se mostrará un botón que dice "Pausar Todos", y al presionarlo 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 requiera que se desconecten todos 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.

Como se observa haciendo un análisis de la última fila, es donde como supervisor, se podrá tomar decisiones pertinentes para todo el equipo de agentes. Por ejemplo, si el SLA tiene un porcentaje muy bajo, revisará en su tablero cuáles fueron los agentes que tuvieron llamadas perdidas y por ello el nivel de eficiencia fue muy bajo, o también si el número de pausas es muy grande revisará que agente es el que tuvo más pausas a lo largo de su jornada laboral.

➔ **Parte Inferior:** Esta parte será de ayuda visual de identificación de cada color que le aparezca en su tablero, a continuación, se muestra la imagen, como recordatorio:



Como puede observar cada color depende del tiempo que lleve en dicho estado, por ejemplo, cuando está en llamada de 0 a 59 segundos, el color de la actividad en su tablero será de color amarillo, cuando esta llamada supere los 59 segundos cambiará a color naranja y cuando esa llamada supere los 4 minutos con 59 segundos pasara a color rosa.

Las pausas pueden ser controladas, lo que significa que podemos configurar un tiempo para cada pausa. Ahora bien, si el agente excede el tiempo configurado de la pausa, la misma empezará a titilar en color rojo junto con el nombre de la pausa y el tiempo que lleve en la misma.

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

A continuación, se analizará la última sección de la pantalla:

Grupo: Todos

Cola 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

Nivel 3

Filtrar

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

Como puede observar se muestran una serie de campos, que se explican a continuación:

➔ **Cola:** Aquí se mostrarán todas las “Colas” de trabajo que tiene su 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 su selección se muestre en la pantalla.

➔ **Llamadas Perdidas:** En este último campo 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 marco y el número receptor.

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

Panel de Colas

En este botón vamos a encontrar un panel del rendimiento de las colas. Al presionarlo mostrará la siguiente ventana:

AutoAttendant	Cola	Recibidas	Contestadas	Abandonadas	En Espera	Nivel de Servicio (%)	SLA (%)	Decansando
CallMyway Cola Soporte	Soporte_R_Venta							
AA_Conmutador_Prncipal	Soporte	15	13	2		80%(80%,20s)	86.67	
AA_Conmutador_Prncipal	Ventas	3	3			100%(80%,20s)	100	
AA_Conmutador_Prncipal	Guardia							
AA_Conmutador_Prncipal	Recepcion	10	8	2		20%(0%,0s)	80	
AA_Conmutador_Prncipal	Pruebas_App							

Como se visualiza, en la parte superior se encuentran todas las “Colas” de su 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.

Al analizar está tabla encontremos varias columnas, las cuales se explicarán a continuación:

- ➔ **AutoAttendant:** Se refiere al nombre asignado al IVR en el cual trabaja la cola.
- ➔ **Cola:** Muestra las "Colas" que se hayan filtrado en la parte superior. Solo de las "Colas" aquí mostradas se le visualizará la información.
- ➔ **Recibidas:** Aquí se mostrará el número de llamadas recibidas en la cola.
- ➔ **Contestadas:** Aquí se mostrará el número de llamadas contestadas por los agentes en la cola.
- ➔ **Abandonadas:** Aquí se mostrará el número de llamadas abandonadas por el cliente, es decir, las que el cliente colgó antes de que un agente atendiera.
- ➔ **Espera:** En este campo se mostrará el número de llamadas que están 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 cambiará 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" vemos que de 15 llamadas entrantes se contestaron solo 13 por lo tanto nuestro nivel de SLA es de 86.67%.
- ➔ **Descansando:** Aquí se va a mostrar 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 permitirá filtrar por rango de fechas y por cola, para obtener resultados sobre el filtro aplicado, al dar clic en el botón se abrirá la siguiente pestaña en su navegador:

Reporte Colas SLA

Inicio: 2022-11-29
 Fin: 2022-11-29
 Cola:
 Resultado: WEB Excel

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

Como se observa en la parte superior se encuentra una serie de campos para filtrar que explicaremos a continuación:

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



Como observará, puede 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" que se encuentra en color amarillo, y automáticamente la fecha se selecciona en la del día actual, ese botón le ayudara en el caso, de que al final del día usted necesite visualizar los datos de la "Cola".

➔ **Fin:** En este campo usted ingresará la fecha hasta la cual quiere visualizar la información de la "Cola", y la forma de editar esta parte, será exactamente igual que en el campo anterior de "Inicio".

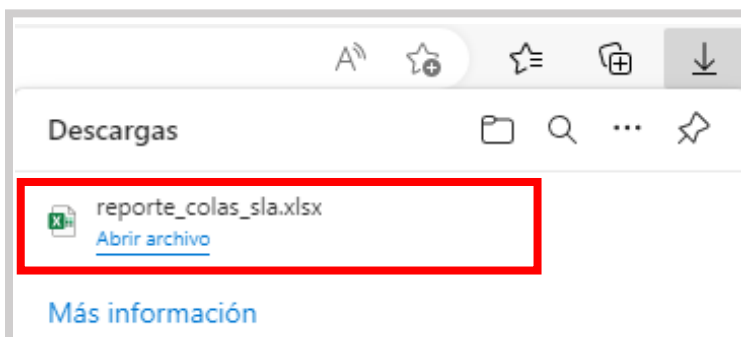
➔ **Cola:** En este campo, usted elegirá la "Cola" sobre la que necesita la información al presionar el campo, se desplegará su lista de "Colas".

➔ **Resultado:** En esta sección solo tendrá dos opciones:

- **WEB:** Esta opción es la que 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.
- **Excel:** Esta opción le cambiará levemente la pantalla actual, para ello tendrá que presionar el botón "Refrescar" y se mostrará la pantalla siguiente:



Posteriormente presionar el botón “Descargar”, y se guardará en su equipo un archivo Excel, como se muestra enseguida:



Al momento de abrir el archivo se mostrará de la siguiente manera:

	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 momento de dar clic se abrirá una nueva pestaña en su navegador con la siguiente pantalla:

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

Como puede observar se presenta una serie de campos de edición que a continuación se explicarán:

➔ **Inicio:** En este campo usted asignará la fecha desde la cual requiere la información, al dar clic en el botón "Editar" representado en color azul, se despliega 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		

Como observará puede seleccionar desde el año, mes, día, hora y minuto, desde el cual necesite el reporte, una vez seleccionada la fecha y hora, presionará el botón "Aceptar" para guardar el dato.

➔ **Fin:** En este campo asignará la fecha hasta la cual quiere que se le presente la información de su reporte, al igual que en el campo anterior de "Inicio" presionará el botón "Editar" y se presentará la misma pantalla, realizará el mismo procedimiento y dará clic en el botón "Aceptar".

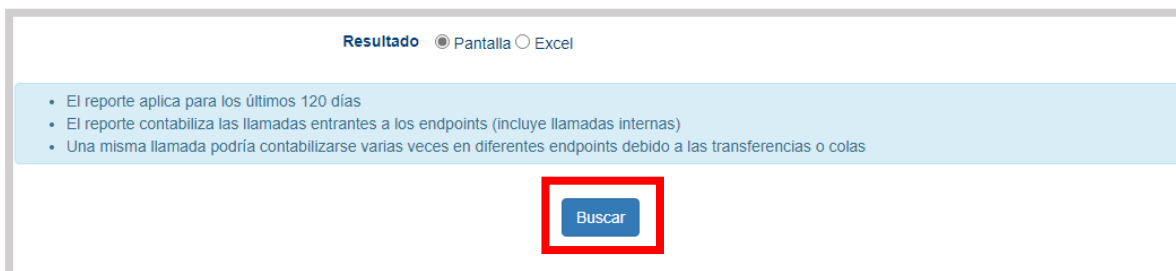
➔ **Endpoint:** En este campo seleccionará el Endpoint del cual requiere la información, es decir, de cuál agente necesita el reporte, al dar clic en el campo se desplegará la lista de todos los agentes en el sistema.

Nota: Si deja el valor en blanco, el reporte arrojará resultados para todos los agentes supervisados.

➔ **Grupo de Agentes:** En este campo seleccionará de cuál grupo de agentes necesita el reporte, al dar clic en el campo se desplegará el menú de la siguiente manera:



➔ **Resultados:** En este campo tendrá dos opciones del tipo "Check" uno que dice "Pantalla" el cual se refiere a los resultados, es decir, su "Reporte" se le presentará en esta misma ventana, para ello deberá seleccionar la opción y dar clic en el botón "Buscar", como se muestra enseguida:



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, podría 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 fue atendida, 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 contesto.
- **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 podemos visualizar la fila de un agente en color rojo:

Agente: Ext 45 Andrey

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

Paso 2: Al revisar las columnas, se notará que en la columna siguiente "10s" tiene un 8(32%) esto significa que, las siguientes 6 llamadas tardaron en ser contestadas entre 6 y

10 segundos, por lo tanto, 2 llamadas anteriores sumadas con estas 6 llamadas nos dan 8, las cuales representan el 32% de todas las llamadas del agente.

Paso 3: Al seguir revisando las columnas restantes notará que todas, hasta la última de "Tiempos" que dice "120s" mantienen el 8(32), esto es porque, si 8 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 pasará a las columnas de "Datos", en el ejemplo del agente "Andrey", observamos 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

Una vez revisado, se comprende que el Total de llamadas de Andrey fueron 25 en el rango de tiempo que se seleccionó, de las cuales 14 canceló el cliente, 3 no contestó, 8 llamadas fueron exitosas y el tiempo promedio que tardó en contestar fue de 7 segundos.

En la última fila de toda la tabla, muestra el acumulado de toda la columna. De esta fila se podrá extraer los datos generales, por ejemplo, cuantas llamadas fueron contestadas en menos de 40 segundos, que retomando la tabla anterior se observa que fueron 139 llamadas contestadas y representan el 61%; o cuál fue el tiempo promedio de timbrado de todos sus agentes, que nuevamente retomando la tabla se observa que fueron 5 segundos, etc.

Tiempos y Actividad

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

Reporte de Pausas

Inicio 2022-12-02 [editar]

Fin 2022-12-02 [editar]

Agente [dropdown]

Grupo de Agentes [dropdown]

Resultado Pantalla Excel

Buscar

La pantalla mostrada se divide en dos partes, se procederá a explicar la parte superior, que como se puede observar tiene una serie de campos editables, que a continuación se detallan:

➡ **Inicio:** En este campo podrá ingresar la fecha desde la cual necesita el “Reporte de Pausas”, al presionar el botón editar, 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

Como observará puede editar el año, el mes y el día, una vez seleccionada la fecha, presionará el botón “Aceptar” para que el dato quede guardado.

➡ **Fin:** En este campo podrá ingresar la fecha hasta la cual necesita el “Reporte de Pausas”, para ingresarla deberá presionar el botón “Editar” marcado en azul, y seguirá 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 el campo, se le desplegará la lista de agentes de su 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 su reporte sólo estarán presentes los agentes que estén en un solo proyecto, al dar clic en el campo, se le desplegará su lista de “Grupos”.

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

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

Agente	Almuerzo	Baño	Break - Cafe	Capacitacion - Virtual	Consulta - Equipo desarrollo	Consulta - Conta	Consulta - Ventas	Demo 2	Demo 3	Reunion - Demo - Clientes	Reunión - Interna
8572378 Cristian Araya	13m16s										
8641768 David Mendez	59m17s	1m39s									
8373468 Ignacio Prado											
8631228 Ingrid Murillo											
8635248 Juan Espinosa Naranjo											
8373482 Juan José Espinosa											
8642288 Selma Guerrero											
Total	1h12m33s	1m39s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s
Promedio	10m22s	14s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s

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

Al igual que en "Tiempos de Timbrado", en esta sección se presenta una tabla muy extensa, por lo tanto, se presenta en dos partes, a continuación, se explicará el contenido de la tabla y la forma correcta de leerla:

➡ **Agente:** En esta columna de tonos azules se presentará el nombre del agente junto con su Endpoint.

Columnas Rojas: En estas columnas se muestran los tiempos en los que permanece el agente en cada "Pausa". Este tipo de "Pausas" se muestran en color rojo porque no son facturables, es decir, no son productivas para la organización.

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

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 revisarán las columnas de "Resultados" que vienen en tonos azules:

➡ **En Llamada:** Aquí se muestra el tiempo total en el que estuvo en llamada cada agente.

➡ **Libre:** Aquí se muestra el tiempo libre que tuvo cada agente, es decir, el tiempo en el que no se encontraba en una "Pausa" o en una llamada.

➡ **Productivo:** Aquí se muestra el tiempo productivo que tuvo cada agente. El "Tiempo Productivo" considera el "Tiempo en Llamada", el "Tiempo Libre" y el tiempo en "Pausas Facturables".

➡ **Laborado:** Aquí se marca el tiempo que el agente estuvo laborando.

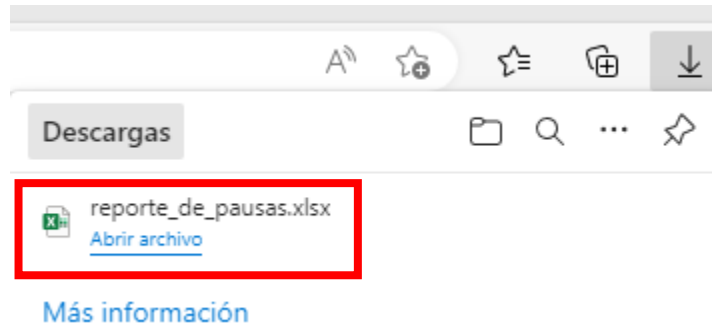
➡ **Inicio:** Aquí se indica la hora en que el agente se logueó (No es desde el momento en que el agente se despauzó).

➡ **Fin:** Aquí se indica la hora en que el agente se deslogueó (No es desde el momento en que el agente se pausó como "Salida")

En la parte inferior de la tabla tendrá dos filas la de "Total" y "Promedio" aquí se van a mostrar los mismos datos que 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 su equipo automáticamente descargará un archivo como el que se muestra a continuación:





Una vez descargado el archivo al abrirlo se mostrará de la siguiente manera:

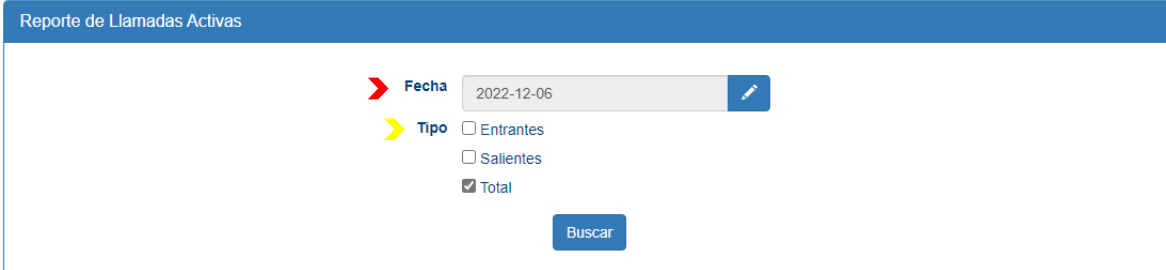
Agente	Almuerzo	Baño	Break - Cafe	Capacitación - Virtual	Consulta - Equipo	Consulta - Conta
	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato
Alejandro	0 00:00:00	0 00:00:00	0 00:00:00	0 00:00:00	0 00:00:00	0 00:00:00
Andres	58.75 00:58:45	13.45 00:13:27	0.98 00:00:59	0 00:00:00	0 00:00:00	0 00:00:00
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	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 su equipo será tan grande como haya editado el filtrado de su Reporte.

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

Gráficos Llamadas Activas

En este botón se van a mostrar las gráficas de picos de todas sus llamadas, al presionar el botón se abrirá una nueva pestaña en su navegador que mostrará la siguiente imagen:



Reporte de Llamadas Activas


Fecha 2022-12-06

Tipo Entrantes
 Salientes
 Total

Buscar

Como podrá observar se muestran pocos campos de filtros para sus gráficos, a continuación, le explicaremos cada uno:

➔ **Fecha:** En este campo editará la fecha desde la cual necesita sus gráficos, al presionar el botón "Editar" representado en azul, se abre la siguiente ventana:



Fecha

Año 2021 2022 2023

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

Día del Mes

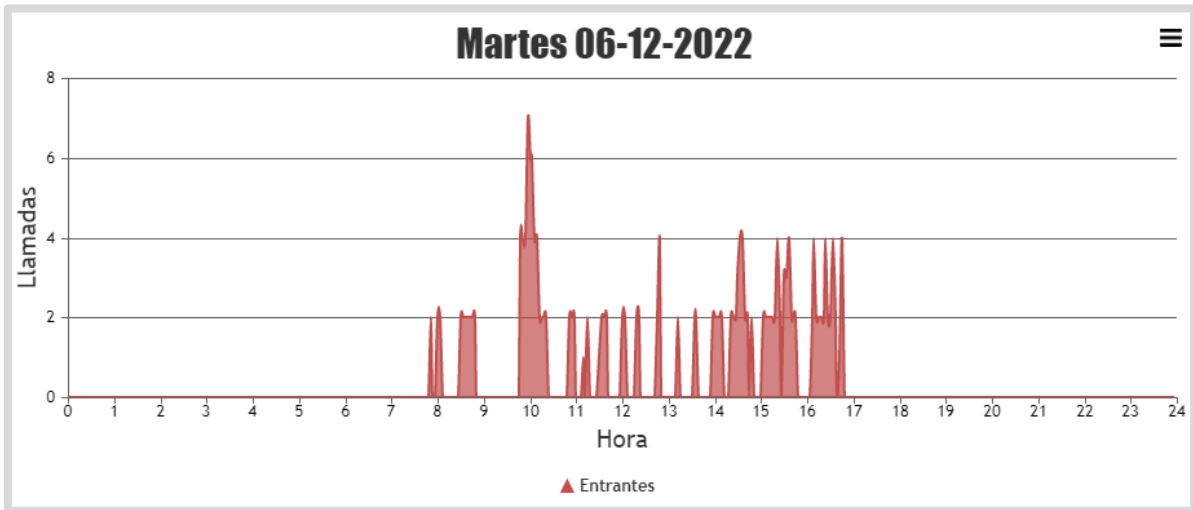
Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Hoy Aceptar

Como se puede observar en esta ventana podrá seleccionar el año, el mes y el día desde el cual necesite su gráfico, una vez seleccionada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" presentado en azul para que quede guardada la fecha.

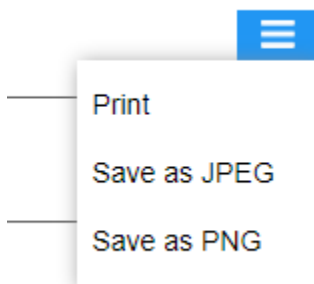
➔ **Tipo:** En este campo se encontrarán 3 opciones para que el sistema le proporcione sus gráficos:

1. **Entrantes:** En este tipo de gráfico sólo mostrará su gráfico de "Llamadas Entrantes" a su sistema o conmutador, una vez seleccionada esa opción dará clic en el botón "Buscar" y el sistema le cargará en la parte inferior el gráfico, a continuación, se le muestra la imagen:



Como puede observar el gráfico presenta varios elementos, explicados a continuación:

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



Print: Este botón es para imprimir sus gráficos.

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

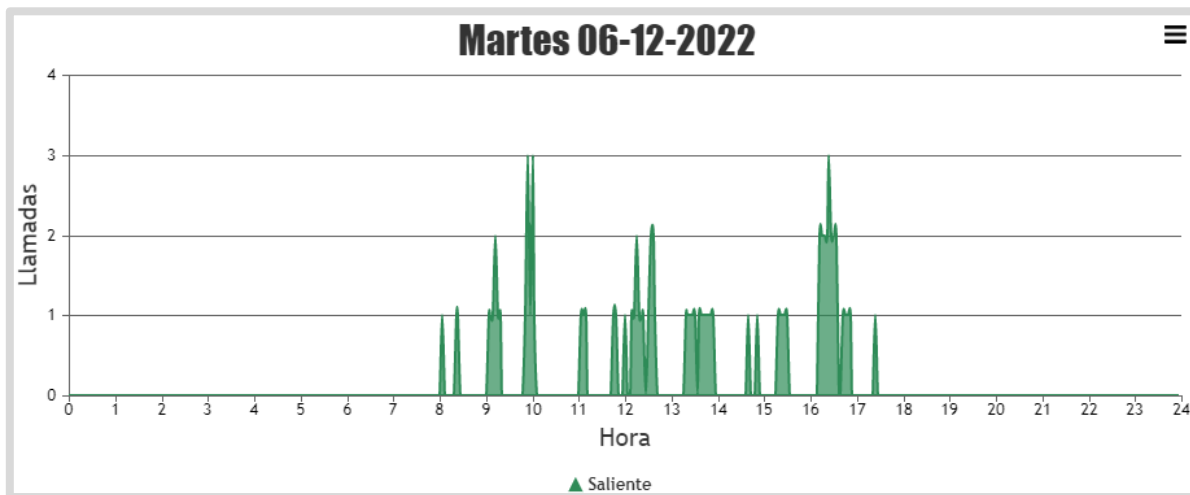
Save as PNG: Este botón es para guardar sus gráficos en un formato llamado "Portable Network Graphics".

Regresando al gráfico, se mostrará como interpretarlo. Al estar dentro del gráfico con el cursor del Mouse o el Pad táctil de su laptop, podrá dirigirse a cada pico, el cual representa una llamada, donde se le mostrará la hora exacta en la que la llamada entro al sistema. Por ejemplo, podemos observar que a las 9:48 ingresaron 4 llamadas, posteriormente a las 9:57 ingresaron 7 llamadas, lo cual representa el pico más alto de llamadas en el rango de tiempo que representa la gráfica, en el caso de la gráfica indica que las primeras llamadas ingresaron a las 7:51 y fueron dos llamadas, las últimas ingresaron a las 16:45 y fueron 4 llamadas.

En esta sección el supervisor podrá tomar decisiones respecto a cuántos agentes tener en cada hora si en la mañana tiene pocas llamadas, no tiene sentido tener 5 agentes asignados, o si su gráfico presenta que después de las 12:00 empiezan a ingresar más de 6 llamadas entonces deberá tener agentes suficientes para que todas sean atendidas.

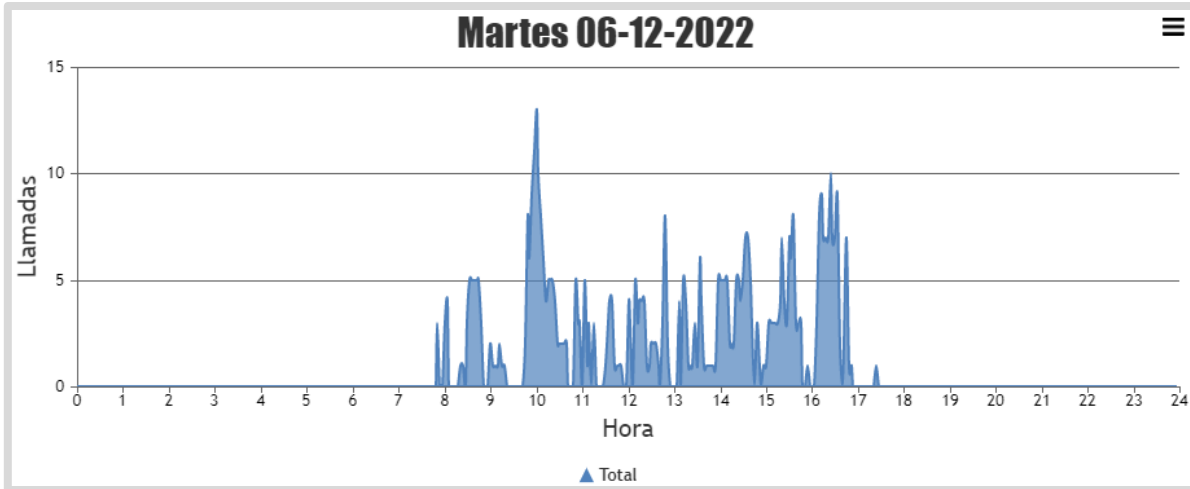
Cabe señalar que debajo de la gráfica más actual también se le van a mostrar las gráficas de hasta 5 días anteriores, así usted podrá hacer una comparación de desempeño.

2. **Salientes:** En esta opción se le van a mostrar los gráficos de las llamadas salientes de su organización, al marcar esa opción, procederá a presionar el botón "Buscar" marcado en azul y se le mostrará una gráfica como la siguiente:



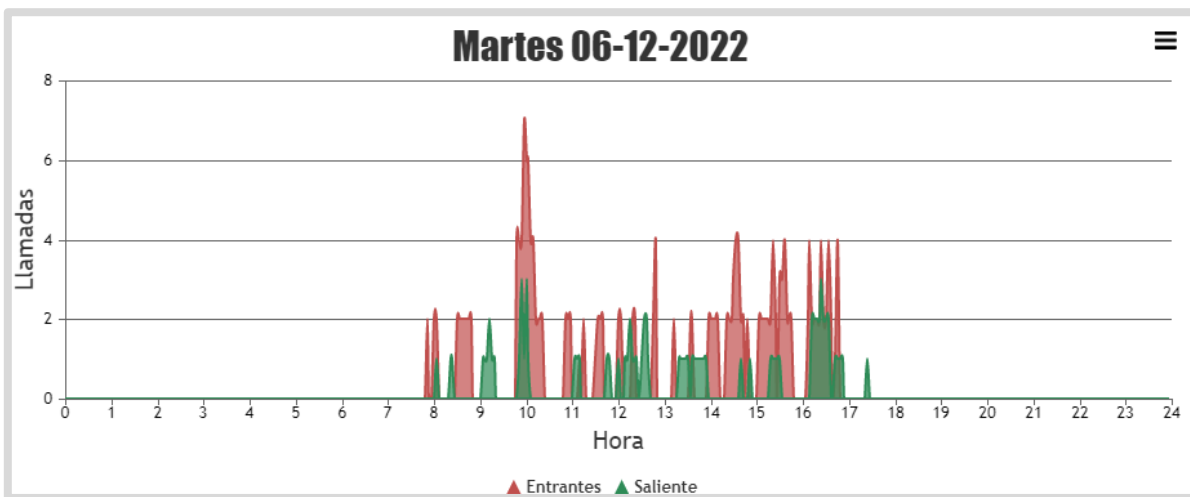
Como puede observar la gráfica es muy similar a la de "Entrantes" solo cambia el color de los picos, que en esta gráfica son verdes. Sin embargo, todos los elementos y la forma de leerse es exactamente igual.

3. **Total:** En este tipo de gráfica muestra el Total de Llamadas, es decir, se van a mezclar las “Llamadas Entrantes” y las “Llamadas Salientes”, al seleccionar esta opción, tendrá que presionar el botón “Buscar” marcado en azul y se cargará una gráfica como la siguiente:



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

Nota: También puede desplegar una 4ta gráfica, seleccionando “Entrantes” y “Salientes” y presionando el botón “Buscar”, el sistema le 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 su jornada de trabajo, al presionar el botón se desplegará una nueva pestaña en su navegador con la pantalla siguiente:



Reporte de Consumo Acumulado

Inicio 2022-12-07

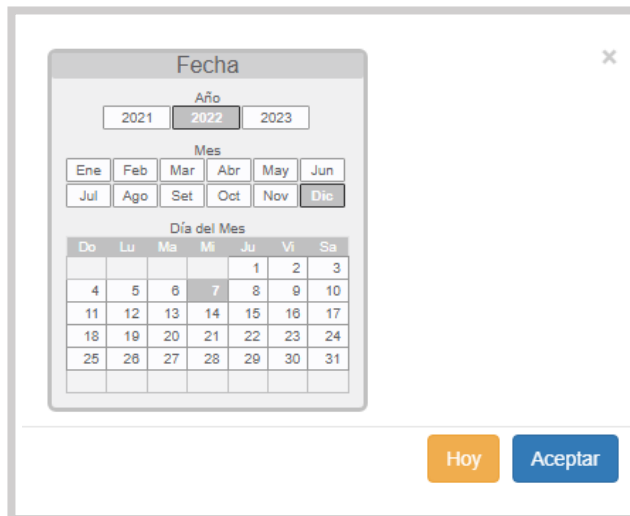
Fin 2022-12-07

Agrupar No agrupar
 Día
 Mes

Buscar

Como podrá observar se encuentra una serie de campos de filtro para su "Reporte", a continuación, se explicarán cada uno de ellos:

➡ **Inicio:** Aquí podrá Editar la fecha desde la cual necesita su "Reporte Acumulado" al presionar el botón "Editar" marcado 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	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

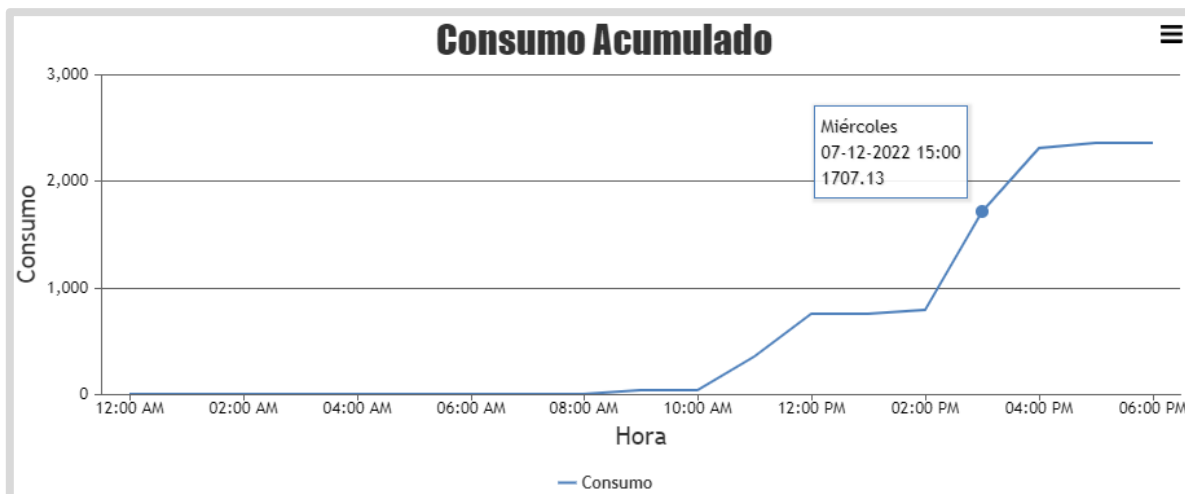
Hoy Aceptar

Como se observa puede seleccionar el año, el mes y el día, desde el cual requiere su "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 necesite su "Reporte de Acumulado", para ello tiene que seguir exactamente los mismos pasos que en el campo anterior de "Inicio".

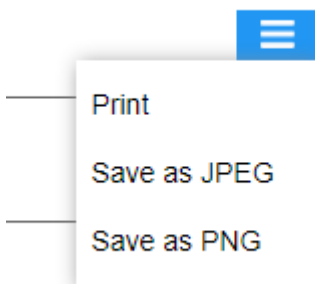
➔ **Agrupar:** En esta sección tendrá 3 opciones para su "Reporte".

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:



Como se observa 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 le mostrará el siguiente menú:



Print: Este botón es para imprimir gráficos.

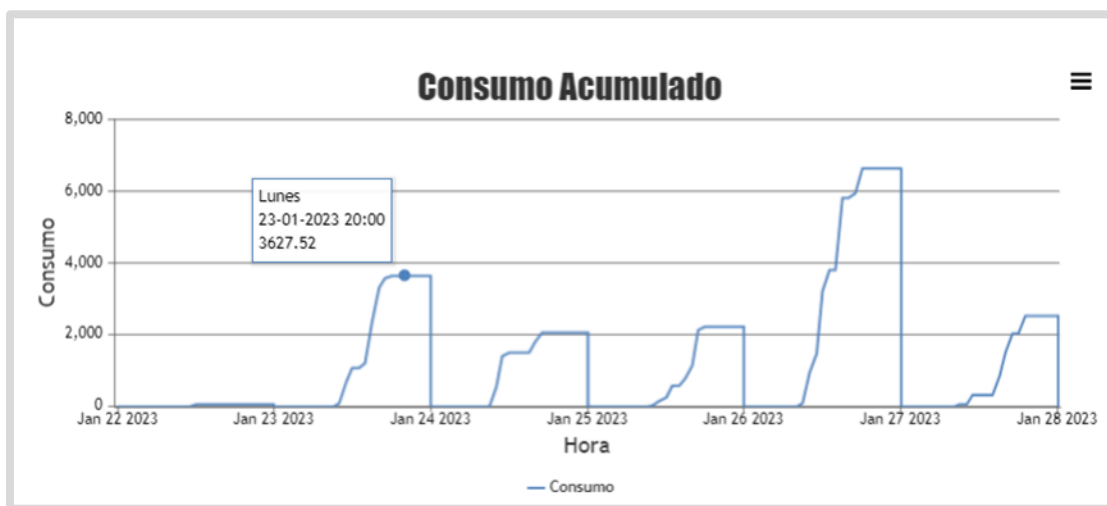
Save as JPEG: Este botón es para guardar gráficos en formato de imagen.

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

Regresando a la gráfica anterior, se procederá a explicar la forma correcta de interpretarla, para ello podrá posicionarse con el mouse de su equipo de cómputo o con el Pad Táctil de su laptop en cualquier parte de la línea de acumulado y la pantalla mostrará el dato seleccionado, por ejemplo, en la imagen anterior muestra que el miércoles con fecha 7 de diciembre de 2022 a las 15:00 horas ya llevaba un consumo de ₡1,707.13 para el rango de fechas seleccionado.

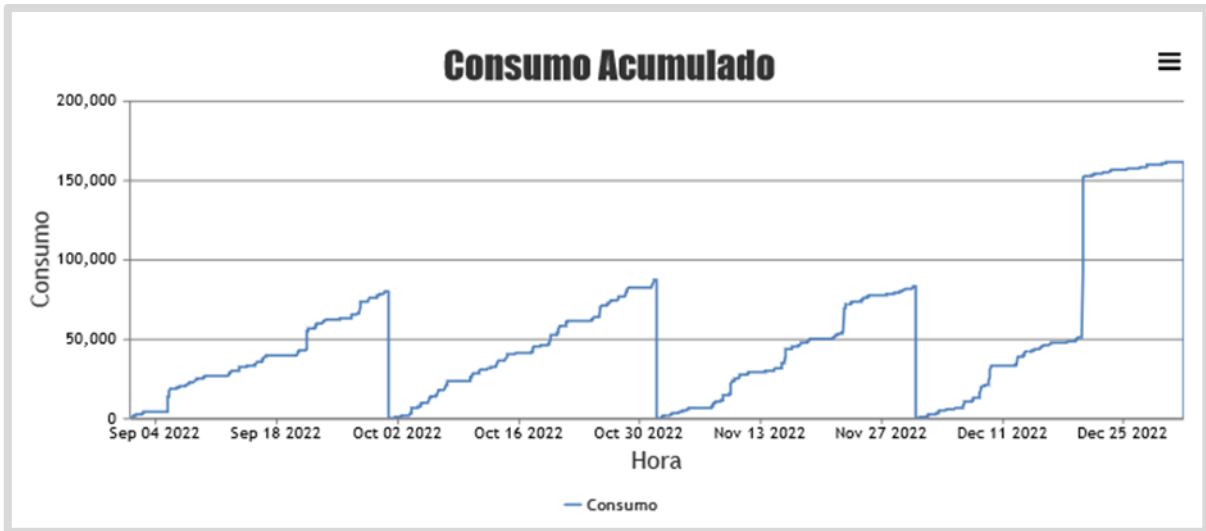
Día: Al aplicar un filtro con un rango de fechas, puede usar la opción de agrupar "Día" para que le muestre el resultado por día en ese rango de fechas seleccionado.

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



Como podrá observar 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 su "Reporte" tiene que ingresar el mes del cual necesite la gráfica, posteriormente dar clic en el botón "Buscar" y el sistema le mostrará una gráfica como la siguiente:



Como puede observar la gráfica comienza desde el 1 de septiembre de 2022 y finaliza el 31 de diciembre del 2022, al igual que en las gráficas anteriores podrá desplazarse por toda la línea, para saber el dato exacto de algún día de su interés.

Reporte de Llamadas Entrantes

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

Reporte de Llamadas Entrantes

Inicio 2022-12-08

Fin 2022-12-08

Incluir Llamadas Internas Si No

Endpoint

Cola

Duración Mínima (s)

Localidad

Jerarquía

Resultado

Resultados Pantalla Archivo Correo Electrónico

Como se puede observar tiene bastantes campos de filtro para su "Reporte". A continuación, se detalla cada uno de ellos:

➔ **Inicio:** En este campo ingresará la fecha desde la cual requiere su "Reporte", al presionar el botón "Editar" presentado en azul, se le abrirá la ventana siguiente:



Como se observa podrá seleccionar desde el año, el mes y el día, de inicio de su 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 su "Reporte", al presionar el botón "Editar" presentado en azul, le abrirá la misma ventana que en el campo anterior de "Inicio" y seguirá exactamente los mismos pasos.

➔ **Incluir Llamadas Internas:** Este botón es del tipo "Check" y podrá seleccionar si en su "Reporte" también quiere incluir las llamadas que se realicen dentro de su organización, o solo las "Llamadas Externas".

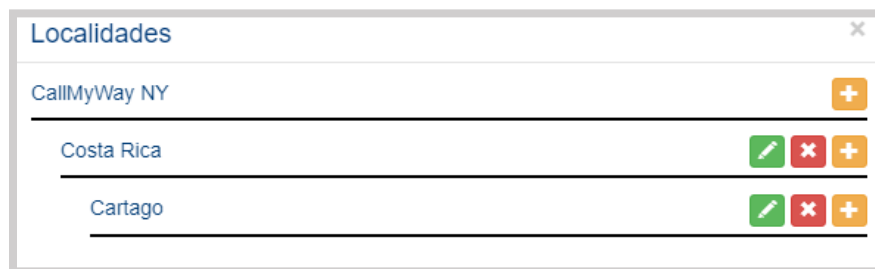
➔ **Endpoint:** En este campo usted podrá filtrar por "Endpoint", es decir, por agente, en caso de no seleccionar ninguno el sistema da por hecho que el "Reporte" lo requiere de todos los agentes, al dar clic en el campo se desplegará la lista de todos los "Endpoints".

➔ **Cola:** En este campo podrá filtrar su "Reporte" por Cola, en caso de que lo necesite de algún servicio en específico, en caso de no seleccionar ninguna, el sistema da por

hecho que requiere su "Reporte" de todas las llamadas entrantes a su organización, al momento de dar clic en el campo se desplegará la lista de "Colas".

➔ **Duración Mínima (s):** En este campo podrá ingresar un mínimo de tiempo de duración de las llamadas, del cual requiere su "Reporte", el tiempo que ingresará está en "Segundos".

➔ **Localidad:** En este campo seleccionará la "Localidad" de la cual requiere el "Reporte", en caso de no seleccionar ninguna, el sistema crea su reporte de todas las localidades, al dar clic en el campo se le desplegará la lista de localidades como se muestra a continuación:



Como puede observar se desplegará la lista de todas sus "Localidades" y los siguientes botones:

- **Editar:** Este botón presentado en color verde, sirve para cambiar el nombre de la localidad.
- **Eliminar:** Este botón presentado en color rojo, sirve para eliminar una localidad de su lista.
- **Agregar:** Este botón presentado en color amarillo, sirve para agregar una nueva localidad a su lista.

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

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

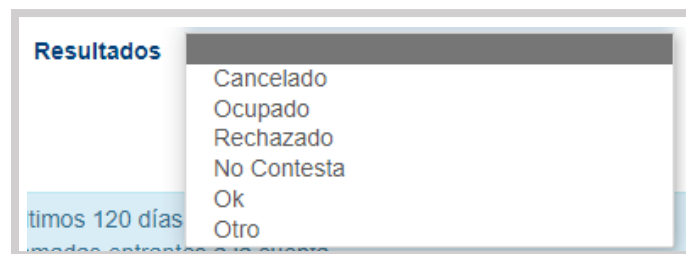


Como puede observar se despliega la lista de todas sus "Jerarquías" y los siguientes botones:

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

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

➔ **Resultado:** En este campo filtrará el tipo de resultado que quiere que se presenten las llamadas en su "Reporte", al dar clic se le desplegará el siguiente menú:



Como puede observar se despliega el menú de "Estados" de las llamadas que previamente se habían revisado, podrá presionar alguna opción en la lista para que su "Reporte" muestre las llamadas que desee como resultado.

➔ **Resultados:** En este campo podrá seleccionar la forma en que se mostrarán los "Reportes" como se observa en la imagen:

Resultados

Pantalla

Archivo

Correo Electrónico

Al seleccionar la opción "Pantalla", se mostrarán todos los "Reportes" en la parte inferior; una vez seleccionada la opción, dar clic al botón "Buscar" y le cargará las siguientes tablas:

Resumen General

Numero	Endpoint	Nombre	Duración	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	OK	Total	NC
12			475						3	3	100%
20			333		1				4	5	80%
23			151						1	1	100%
24			261			1			1	2	50%
29			44						2	2	100%
34			546						4	4	100%
38			174						3	3	100%
39			1244		1				3	4	75%
45			1187		1				2	3	67%
52			267						2	2	100%
53			186						1	1	100%
56			146				1		2	3	67%
59			510						1	1	100%
65			736						1	1	100%
102			0				1			1	0%
105			752						2	2	100%
180			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%

Como puede observar en esta primera tabla se muestra el "Resumen General" con las siguientes columnas:

- ➔ **Número:** Aquí se muestra el número o la extensión destino de la llamada.
- ➔ **Endpoint:** En esta tabla no se muestra el "Endpoint".
- ➔ **Nombre:** En esta tabla no se muestra el nombre del agente.
- ➔ **Duración:** Aquí se va a mostrar la duración de la "Llamada" o "Llamadas" en segundos.
- ➔ **Estados:** Aquí se muestran las columnas de los "Estados" de las llamadas, a su vez, se muestra la cantidad de llamadas que están 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 va a mostrar la eficiencia de contestación de las llamadas, por ejemplo, en la fila dos, se indica que ingresaron 5 llamadas, 1 en "Cancelado" y 4 en "Ok" por lo tanto el nivel NC= 80%.

En la última fila tendrá 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
		Juan Gonzalez	1244		1				3	4	75%	
		David Rodriguez	546						4	4	100%	
		Comercio Exterior	11402	1					33	34	97%	
		Comercio Exterior	3893			1			7	8	88%	
		Edificio de la Oficina	1535			1			5	6	83%	
		Edificio de la Oficina	695						1	1	100%	
		Edificio de la Oficina	475						3	3	100%	
		Edificio de la Oficina	2228		5				6	11	55%	
		Edificio de la Oficina	1613						4	4	100%	
		Edificio de la Oficina	44						2	2	100%	
		Edificio de la Oficina	333		1				4	5	80%	
		Edificio de la Oficina	736						1	1	100%	
		Edificio de la Oficina	632	1	5				3	9	33%	
		Edificio de la Oficina	174						3	3	100%	
		Edificio de la Oficina	0	2						2	0%	
		Edificio de la Oficina	1000						3	3	100%	
		Edificio de la Oficina	382						1	1	100%	
		Juan	55						1	1	100%	
		Edificio de la Oficina	1534						1	1	100%	
		Edificio de la Oficina	186						1	1	100%	
		Juan Gonzalez	0				1			1	0%	
		Edificio de la Oficina	146				1		2	3	67%	
		Edificio de la Oficina	151						1	1	100%	
		Edificio de la Oficina	752						2	2	100%	

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

➡ **Número:** En esta tabla no se muestra el "Número Destino".

➡ **Endpoint:** En esta columna se muestra el "Endpoint" a donde ingresó la llamada.

- ➡ **Nombre:** En esta columna se va a mostrar el nombre del agente vinculado al "Endpoint".
- ➡ **Duración:** En esta columna se muestra el tiempo de duración de las llamadas de cada "Endpoint" en segundos.
- ➡ **Estados:** En estas columnas se muestran los "Estados" de las llamadas, a su vez se muestra el número de llamadas en cada "Estado".
- ➡ **Total:** En esta columna se muestra la sumatoria de todas las llamadas de cada "Endpoint".
- ➡ **NC (Nivel de Contestación):** En esta columna se mostrará la eficiencia de contestación de las llamadas, por ejemplo, en la primera columna se indica que ingresaron 4 llamadas, 1 en "Cancelado" y 3 en "Ok", lo que significa que el NC= 75%.

-  **Transferidas:** En esta columna no se muestra el número de llamadas "Transferidas" por el agente.

Llamadas

Origen	Destino	Fecha	Duracion	Endpoint	Nombre	Localidad	Jerarquía	Estado
384	385	2022-12-12 08:07:34	0	000040	Juan Espinoza			CANCELLED
400	100	2022-12-12 08:24:03	35	000000	Edith Rivas Mendez			OK
385	101	2022-12-12 08:26:25	20	000000	Edith Rivas			OK
40001000	40004000	2022-12-12 08:31:12	3	000000	Comunidad Privada			OK
384	100	2022-12-12 08:34:17	21	000000	Edith Rivas			OK
385	101	2022-12-12 08:41:24	64	000000	Edith Rivas			OK
380	385	2022-12-12 08:41:51	64	000040	Edith Rivas	Costa Rica Cartago	Soporte	OK
385	100	2022-12-12 08:43:03	11	000000	Olivero Guerrero Lora			OK
380	101	2022-12-12 08:43:29	9	000000	Edith Rivas			OK
385	100	2022-12-12 08:43:31	195	000000	Olivero Guerrero Lora			OK
385	380	2022-12-12 08:50:12	33	000074	Andrés Calderón	Costa Rica San José	Soporte	OK
400	385	2022-12-12 08:53:16	88	000000	Edith Rivas Guerrero Lora			OK
385	385	2022-12-12 08:54:35	0	000040	Edith Rivas Guerrero Lora			CANCELLED
385	100	2022-12-12 08:55:15	61	000000	Edith Rivas Mendez			OK
380	385	2022-12-12 09:00:09	14	000040	Edith Rivas Guerrero Lora	Costa Rica	Ventas Costa Rica	OK
385	100	2022-12-12 09:00:40	29	000000	Olivero Guerrero Lora			OK
384	385	2022-12-12 09:07:17	53	000000	Edith Rivas Guerrero Lora			OK
385	384	2022-12-12 09:12:39	112	000040	Olivero Guerrero Lora		Soporte CRM	OK

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

Como puede observar es una tabla bastante amplia, sin embargo, sus columnas son de información básica, como se verá a continuación:

➡ **Origen:** Aquí se muestra el número o extensión que inicio la llamada.

➡ **Destino:** Aquí se muestra el número o extensión receptora de llamada.

➡ **Fecha:** Aquí se muestra la fecha en la que fue recibida la llamada, así como la hora exacta.

➡ **Duración:** Aquí se muestra la duración de las llamadas, en segundos (s).

➡ **Endpoint:** Aquí se muestra el número de "Endpoint" a donde llegó la llamada.

➡ **Nombre:** Aquí se muestra el nombre del agente o conmutador que atendió de primero la llamada.

➡ **Localidad:** Aquí se muestra la localidad donde se realizó la llamada.

➡ **Jerarquía:** Aquí se muestra la posición en la organización del agente que atendió la llamada.

➡ **Estado:** Aquí se muestra el "Estado" de la llamada recibida, entre ellos se encuentran: Otro, Cancelado, Ocupado, Rechazado, No Contesta y Ok.

➔ **Cola:** Aquí se muestra si la llamada ingresó a alguna "Cola".

➔ **Terminado Por:** Aquí se muestra si la llamada fue finalizada por el "Origen" o por el "Destino", es decir, por el usuario o por el agente.

Línea Vertical: Entre la columna "Terminado por" y "Destino" se encuentra una línea vertical, está línea significa que la llamada desbordó entre 1 o más extensiones dentro de la central telefónica.

➔ **Destino:** Aquí se muestra la última extensión involucrada en la llamada receptora de la entrante.

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

Secuencias

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

En esta "Tabla" encontrará el "Reporte" por "Secuencia", es decir, se mostrarán las llamadas realizadas a la organización como en las tablas anteriores, pero con una diferencia, cada vez 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 explicará cada columna de la tabla.

➡ **Origen:** Aquí se muestra el número o extensión que originó la llamada.

➡ **Destino:** Aquí se muestra el número o extensión receptora de llamada.

➡ **Inicio:** Aquí se muestra la fecha en la que fue realizada la llamada, así como la hora exacta de la misma.

➡ **Duración:** Aquí se muestra el tiempo de "Duración" de la llamada, el cual está mostrado en segundos (s).

➡ **Timbrado:** Aquí se muestra el tiempo que tardó el agente en contestar la llamada entrante, y está mostrado en segundos (s).

➡ **Endpoint:** Aquí se muestra el número de "Endpoint" a donde llegó la llamada.

➡ **Nombre:** Aquí se muestra el nombre del agente que atendió la llamada, o también puede mostrarse el "Conmutador".

➡ **Localidad:** Aquí se muestra la localidad donde se realizó la llamada.

➡ **Jerarquía:** Aquí se muestra la posición en la organización del agente que atendió la llamada.

➡ **Estado:** Aquí se muestra el "Estado" de la llamada recibida, entre ellas se encuentran: Otro, Cancelado, Ocupado, Rechazado, No Contesta y Ok.

➡ **Cola:** Aquí se muestra si la llamada recibida ingresó a alguna "Cola".

➡ **Error de Cola:** Aquí mostrará si hubo algún "Error" al momento de que la llamada ingrese 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 mostrará quién finalizó la llamada si el "Origen" o "Cliente" o el "Destino" o "Agente".

Origen	Destino	Inicio	Duracion	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
OK												

Como se observa en la imagen anterior, se presenta el ejemplo de una "Secuencia" de llamada en donde aparece 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 se seleccionó la cola "Soporte", y en el timbrado se encontró que la "Central Virtual" tardó 0 segundos en atenderla desde el momento en que recibió la llamada.

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

Finalmente, en la tercera fila se encuentra que la llamada fue desbordada 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 encuentra que el resultado final de la llamada es un "OK".


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

Historial de Llamadas

En la siguiente sección de "Reportes" se 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 su interés, al dar clic en el botón se abrirá una nueva pestaña en su navegador que mostrará la siguiente pantalla:

Fecha Ayer
(Basado en la finalización de la llamada) Hoy
 Rango de Fechas

Desde 



Hasta 



Estado Todos Conectados Cobrados Intentos

Tipo Todos Entrantes Salientes Reenvios

Destino

Terminado Por

Localidad  

Jerarquía  

Cantidad por Página

Resultados Pantalla CSV

Buscar

Como se observa hay varios campos donde podrá filtrar la información de su reporte:

➔ **Fecha:** En este campo tendrá 3 opciones para editar la fecha de su reporte

1. **Ayer:** En este botón del tipo "Check" mostrará el historial de llamadas del día anterior.
2. **Hoy:** En este botón del tipo "Check" mostrará el historial del día en curso.
3. **Rango de Fechas:** En esta opción podrá ingresar desde cuál fecha requiere su "Reporte" y hasta que fecha llegará ese "Reporte".

Al posicionarse en el campo "Desde" dará clic en el botón editar presentado en color azul y se abrirá la siguiente ventana:

Como se puede observar aquí 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 guardado.

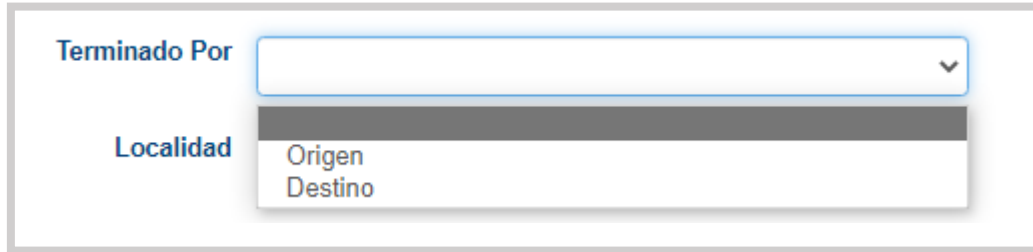
Posteriormente seleccionará el campo siguiente “Hasta” y seguirá el mismo proceso que en campo anterior, para asignar la fecha hasta la cual requiere su “Reporte” nuevamente presionando el botón “Aceptar” para que su dato quede guardado.

➡ **Estado:** En este campo de edición del tipo “Check” encontrará 4 opciones sobre las “Llamadas” deseadas en su “Reporte”, solo tendrá que seleccionar el de su interés: Todos, Conectados, Cobrados e Intentos.

➡ **Tipo:** En este campo de edición del tipo “Check” encontrará 4 opciones del tipo de “Llamadas” que requiere que se presenten en su “Reporte”, las cuales son: Todos, Entrantes, Salientes y Reenvíos.


➡ **Destino:** En este campo podrá ingresar el número telefónico o Endpoint relacionado a la llamada que desea localizar.

➡ **Terminada Por:** Este campo le permitirá filtrar por quien finalizó la llamada, en caso de que lo requiera su “Reporte” sobre las llamadas que finalizó el cliente o las llamadas que finalizó el agente. Al presionar el campo en blanco se le 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. The second section is labeled "Localidad" and contains a list with two items: "Origen" and "Destino".

➔ **Localidad:** En este campo seleccionará la "Localidad" de la cual requiere el "Reporte", en caso de no seleccionar ninguna, el sistema crea su reporte de todas las localidades, al dar clic en el campo se le desplegará la lista de localidades como se muestra a continuación:



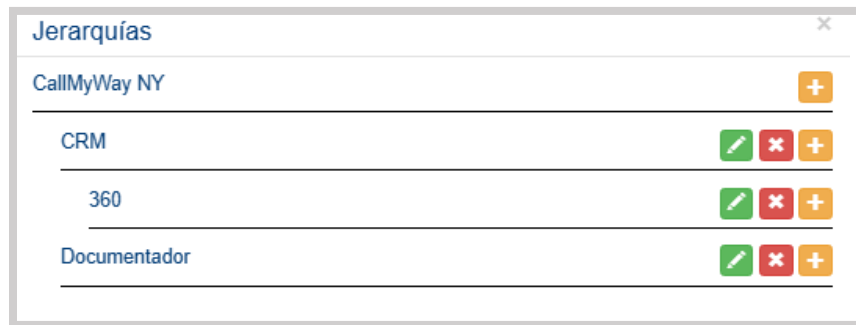
The image shows a window titled "Localidades" with a close button (X) in the top right corner. The window contains a list of locations. The first item is "CallMyWay NY" with a yellow plus button (+) to its right. The second item is "Costa Rica" with three buttons to its right: a green edit button (pencil), a red delete button (X), and a yellow add button (+). The third item is "Cartago" with the same three buttons (green edit, red delete, yellow add) to its right.

Como se desplegará la lista de todas sus "Localidades" y los siguientes botones:

- **Editar:** Este botón presentado en color verde, sirve para cambiar el nombre de la localidad.
- **Eliminar:** Este botón presentado en color rojo, sirve para eliminar una localidad de su lista.
- **Agregar:** Este botón presentado en color amarillo, sirve para agregar una nueva localidad a su lista.

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

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

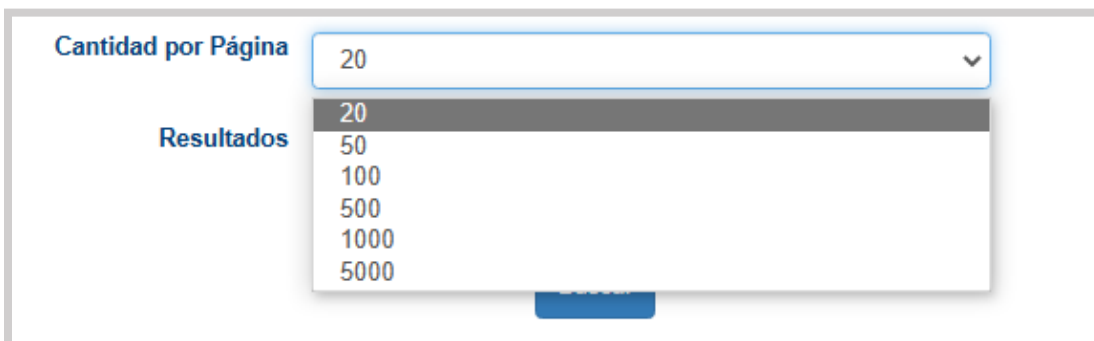


Como se puede observar se despliega la lista de todas sus "Jerarquías" y los siguientes botones:

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

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

➔ **Cantidad por Página:** En este campo podrá seleccionar la cantidad de datos por cada página mostrada, al dar clic se visualizará el siguiente "Menú":



Como se muestra en la imagen, se desplegarán diferentes cantidades a elegir, usted seleccionará la opción de su interés

➔ **Resultados:** En este campo usted tendrá dos opciones del tipo “Check” para presentar su “Reporte”.

- **Pantalla:** Al seleccionar está 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					Tarifa					
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	

Nota: La tabla mostrada superaba el tamaño del formato de este manual, por lo tanto, está dividida en dos partes.

Como puede observar la tabla mostrada tiene varias columnas las cuales se explicarán a continuación:

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

Origen

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

Destino

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

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

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



« 1 🔍 »

Registros Totales 3
Cargos Totales 27.43
Duración Total 2m15s

Como puede observar solo contiene 3 datos:

- **Registros Totales:** El total de llamadas realizadas y recibidas.

- **Cargos Totales:** El monto total a pagar de todas las llamadas.
- **Duración Total:** El tiempo total de todas las llamadas.

Resumen por Endpoint

Usuario	Nombre	Entrantes				Salientes				Total			
		Duración	Costo()	Costo/Minuto	Llamadas	Duración	Costo()	Costo/Minuto	Llamadas	Duración	Costo()	Costo/Minuto	Llamadas
Teams		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, la tabla de “Resumen por Endpoint”, muestra datos de facturación del “Agente” tales como:

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


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

Reporte de Llamadas


Por último, se presenta el “Reporte de Llamadas Ignoradas”.

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

Reporte Llamadas Ignoradas

Inicio: 

Fin: 

Endpoint: 

Estado: 

Número:

Como podrá observar se muestra una serie de campos que explicaremos a continuación:

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



A screenshot of a date selection window titled "Fecha". The window has a close button (X) in the top right corner. It contains three sections: "Año" with buttons for 2021, 2022 (selected), and 2023; "Mes" with buttons for Ene, Feb, Mar, Abr, May, Jun, Jul, Ago, Set, Oct, Nov, and Dic; and "Día del Mes" 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 date 8 is selected. At the bottom right, there are two buttons: "Hoy" (orange) and "Aceptar" (blue).

Como se observará, podrá seleccionar desde el año, el mes y el día, de inicio de su reporte, una vez asignada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" para que el dato quede guardado.

- **Fin:** En este campo ingresará la fecha requerida en su "Reporte", al presionar el botón "Editar" presentado en azul, abrirá la misma ventana que en el campo anterior de "Inicio" y seguirá exactamente los mismos pasos.
- **Endpoint:** En este campo podrá seleccionar sobre cuál extensión o agente requiere su "Reporte" al presionar el campo, se desplegará la lista de todos sus agentes, sólo tendrá que elegir el de su elección.
- **Estado:** En este campo podrá filtrar su reporte por el "Estado", tiene tres opciones: Salvada, Ignorada y Pendiente. Al seleccionar obtendrá la siguiente información:

- **Número:** En este campo ingresara de forma manual el "Número" del contacto o cliente del cual desea el reporte de sus llamadas.

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

[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			233	Pendiente					No
2023-02-21 17:12:57			233	Pendiente					No
2023-02-21 17:12:30			0	Pendiente					No
2023-02-21 17:12:30			0	Pendiente					No

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



Pausas

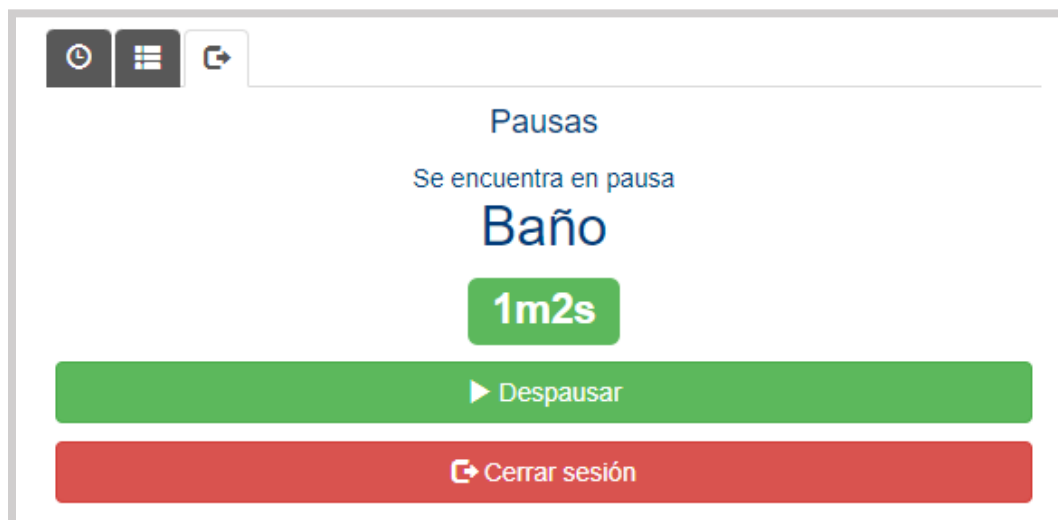
En esta sección de IsMyContact podrá encontrar todas las pausas determinadas en el sistema, las cuales podrá seleccionar dependiendo de la acción que vaya a ejecutar.

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



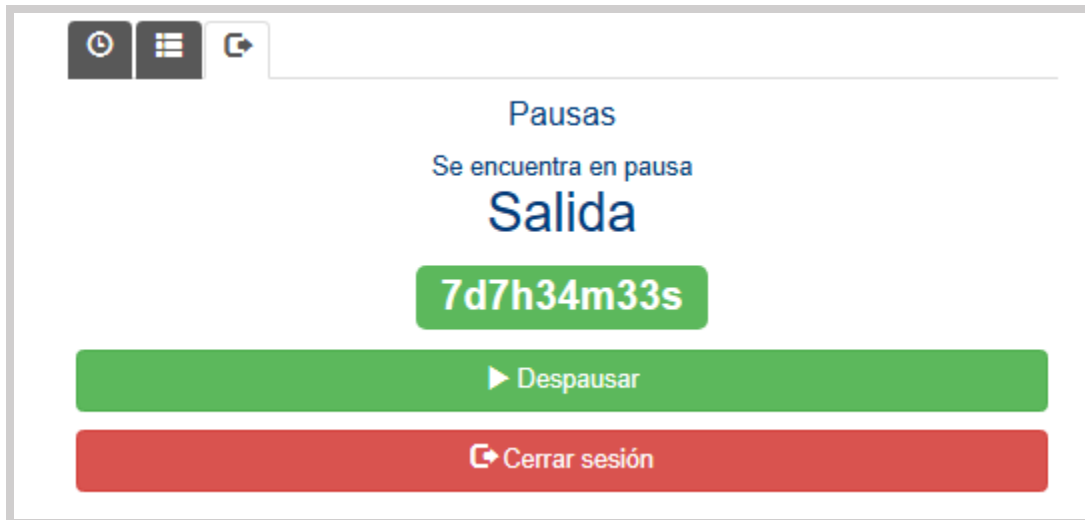
Nota: Cabe señalar que las “Pausas” mostradas son para fines ilustrativos, no reflejan exactamente las que tendrá su organización, ya que serán personalizadas al momento de la configuración.

Tomando como ejemplo la pausa “Baño” se mostrará la siguiente ventana:



Como observará se muestra el nombre de la “Pausa” y debajo se encuentra un cronómetro que contabiliza el tiempo en que se mantiene dicha pausa. Para regresar a la actividad laboral proceda a presionar el botón “Despausar” y regresará a las actividades normales.

Para “Cerrar Sesión”, es decir, cuando finalice la jornada laboral, es importante seleccionar la pausa “Salida” representada en color amarillo. Una seleccionada se mostrará la siguiente ventana:



Al presionar el botón "Cerrar sesión" el sistema dará por terminada su jornada laboral.

Notas:

Si se presiona el botón "Cerrar sesión" cuando se encuentre en otra "Pausa" que no sea la pausa de "Salida", el sistema no le permitirá cerrar su sesión.

Los datos mostrados en todas las tablas y configuraciones de este Manual de Supervisor de IsMyContact, son ficticios y fueron diseñados exclusivamente para su explicación. A su vez, no es un reflejo exacto de la configuración que tendrá el servicio, ya que este será diseñado con base en las necesidades de su organización.

Conclusión

A lo largo de este manual para Supervisor de la plataforma IsMyContact, usted aprendió entre otras cosas a leer el Historial de las llamadas de sus supervisados, a diseñar campañas para beneficio de su organización, a leer y filtrar todos los reportes referentes a las actividades de su equipo de trabajo, para poder alcanzar los objetivos de su organización.

Agradecemos el tiempo tomado para leer este manual, diseñado por el equipo de CallMyWay con el objetivo de obtener el máximo provecho de su plataforma IsMyContact.

Agradeceremos sus comentarios y sugerencias para el mejoramiento de nuestro producto y poder seguir ofreciendo un servicio de calidad.

Control de cambios