

Manual de supervisor

Grabación de llamada



Tabla de contenido

Soporte al cliente	3
Introducción	4
Objetivos Específicos	4
Soporte al Cliente.....	4
Ingreso al sistema.....	5
Términos.....	7
Configuración.....	8
Historial	9
Conclusión.....	13
Control de cambios.....	14

Soporte al cliente

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

Contacto

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

[WhatsApp](#)

[Asistencia en línea](#)

[Click2Call](#)

www.callmyway.com



+52 5541708422



+506 4000-4000 y +506 800 800 0202



+1 305 644 5535



+56 227609072



+51 16409850



+507 8366060



+57 15189663

Versión 1.0 | Julio 2023



Introducción

El presente manual mostrará de forma detallada la utilización de todas las funcionalidades que le ofrece nuestro servicio Grabación de Llamadas, el cual podrá gestionar a través de una interfaz amigable, quedando sus audios resguardados en nuestros servidores.

Objetivos Específicos

- Decidir el momento oportuno para realizar las grabaciones de llamadas
- Determinar las extensiones en las que desea configurar el servicio de grabación.
- Escuchar en línea y descargar las grabaciones en tiempo real.
- Mejorar la gestión empresarial a través del análisis oportuno de las grabaciones.
- Almacenar las descargas de las reproducciones en un entorno seguro.

Soporte al Cliente

En CallMyWay nos debemos al cliente, por lo tanto, usted cuenta con un servicio de soporte de primer nivel y tendrá atención personalizada ante cualquier consulta y/o eventualidad.

En caso de dudas acerca del sistema estamos a su servicio, para ello ponemos a su disposición nuestros diferentes canales de comunicación.

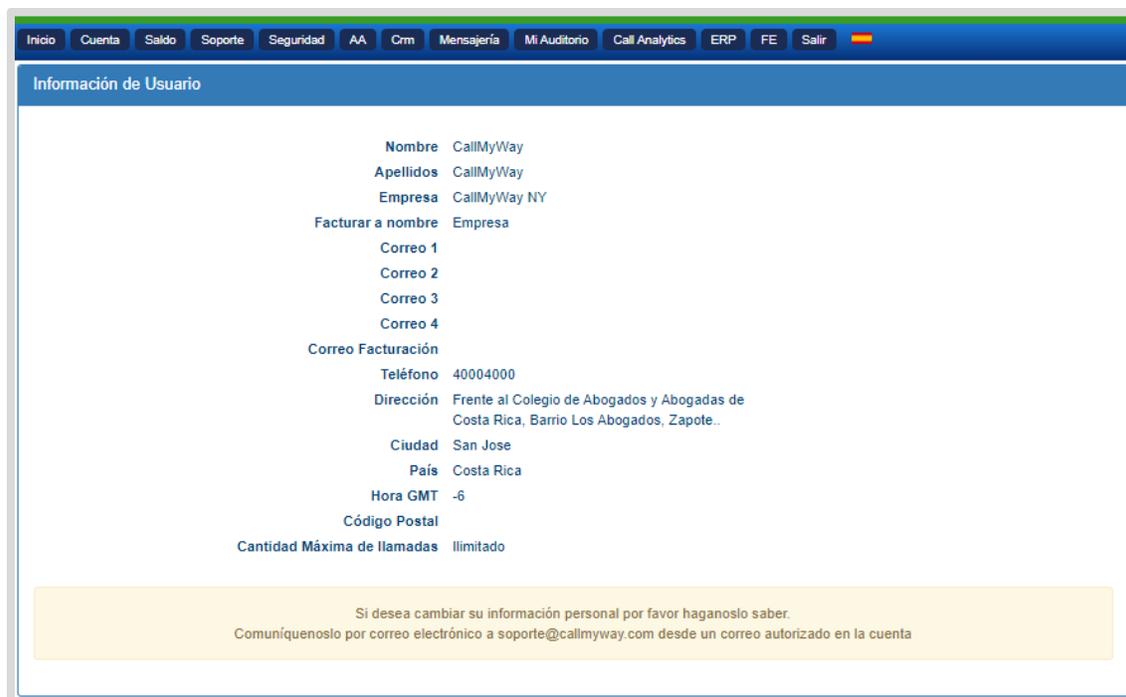


Ingreso al sistema

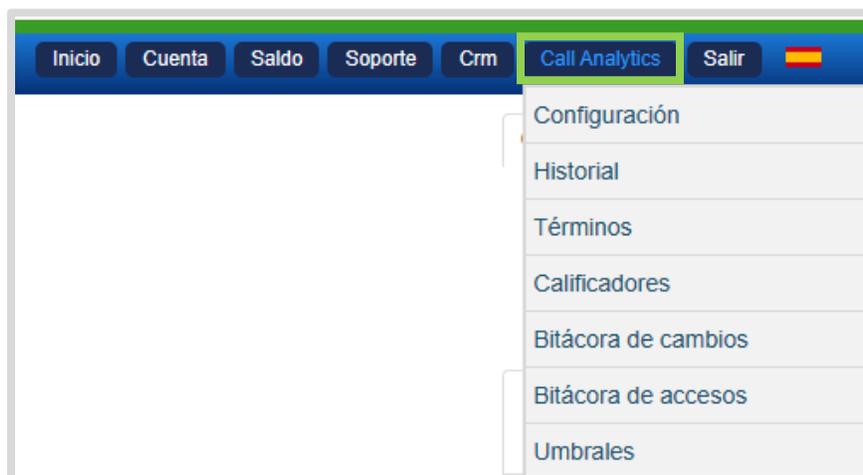
Para ingresar al sistema de Grabación de Llamada, deberá dirigirse a la dirección www.callmyway.com, con sus respectivas credenciales, acorde con los privilegios asignados.



Se visualizará la pantalla de inicio de Administrador con la información de acceso a su cuenta, como se muestra a continuación:



Al seleccionar la opción Call Analytics; ubicado en la barra superior, podrá visualizar el siguiente menú:



En este menú se desplegará una serie de opciones, de las cuales se explicarán las correspondientes al Servicio Grabación de Llamadas:

- Configuración
- Historial
- Términos



Términos

Se visualizan los Términos y Condiciones del contrato del servicio Grabación de Llamadas.

Es importante que usted lea el contrato y una vez aceptados los términos, quedará grabada la siguiente leyenda, con la fecha y hora de la aprobación.

Permanencia de las grabaciones en el servidor:
Según el plan adquirido

Aceptados
24-03-2017 15:16:55
callmyway4000

Nota: Los Términos y Condiciones se establecen acorde con las leyes del país donde será realizado el servicio de Grabación de Llamadas.



Configuración

Al seleccionar esta opción se visualizará la siguiente información:

call my way Comunicación a mi manera		SU IMAGEN AQUÍ					
Inicio Cuenta Saldo Soporte Crm Call Analytics Salir							
Configuración de Call Analytics							
Endpoint	Nombre	Grabar Entrantes	Grabar Salientes	Transcribir entrantes	Transcribir Salientes	Analizar transcripciones entrantes	Analizar transcripciones salientes
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Endpoint: Usuarios que se encuentran dentro de su sistema CallMyWay.
- Nombre: Nombre asignado a los usuarios dentro de su sistema CallMyWay
- Grabar Entrantes: Al seleccionar esta opción, permite activar la grabación de las llamadas entrantes para cada usuario
- Grabar Salientes: Al seleccionar esta opción, permite activar la grabación de llamadas salientes para cada usuario

CallMyWay ofrece en adición, al servicio de Grabación de Llamadas el Servicio Call Analytics, que le permitirá identificar el momento específico en el que se detecta una o más anomalías en la conversación telefónica grabada a partir de su transcripción. Con este servicio se podrá:

- Transcribir Entrantes: Activar la transcripción textual de las llamadas entrantes.
- Transcribir Salientes: Activar la transcripción textual de las llamadas salientes.
- Analizar transcripciones entrantes: Analizar las transcripciones de las llamadas entrantes

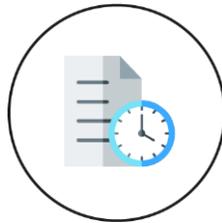
- Analizar transcripciones salientes: Analizar las transcripciones de las llamadas salientes.

En la parte inferior de la página se visualizarán los comandos Todos o Ninguno, los cuales brindan la opción de seleccionar a los usuarios que se desea realizar esta configuración.



Es importante recalcar que, para transcribir y analizar las llamadas, se deberá seleccionar la opción Grabar, ya que esta tiene total dependencia con la transcripción y el análisis.

Para que su configuración sea efectiva, finalice con la opción Salvar.



Historial

Esta opción permitirá visualizar las llamadas grabadas que cumplen con los criterios de búsqueda establecidos.

Para tal efecto deberá completar los filtros que aparecen a continuación, según sus preferencias de búsqueda.

Criterios de búsqueda

- Inicio: Define la fecha a partir de la cual se desea realizar la búsqueda de las grabaciones.
- Fin: Fecha que marca el fin del rango de la búsqueda.
- Número: Filtra las grabaciones ingresando el número telefónico. El sistema mostrará las llamadas que se hayan activado en la sección de configuración.
- Favorito: Muestra las grabaciones de los usuarios que se hayan seleccionado como "Favorito".
- Calificación: Busca las grabaciones a las cuales se les ha asignado arbitrariamente una calificación de 1 a 10 o que no tienen calificación.
- Duración Mínima (minutos): Filtra por el tiempo mínimo de las grabaciones
- Palabras o frases: Filtrar las grabaciones ingresando alguna palabra o frase. El sistema buscará en las transcripciones y a través de ellas, mostrará las grabaciones donde se mencionen dichas palabras o frases ingresadas.

Una vez ingresada la información, dar la opción "Buscar" y se mostrarán los resultados en la parte inferior.

Los demás filtros de búsqueda son propios del servicio Call Analytics.

La siguiente captura de pantalla muestra la información que se despliega al correr los criterios de búsqueda.

El resultado se mostrará en dos secciones debido al tamaño de la tabla.

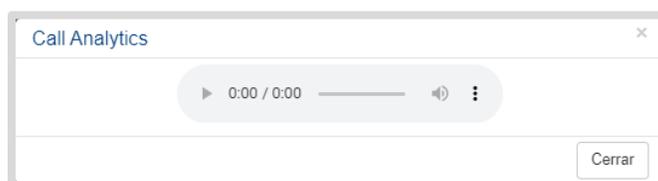
Tipo	Fuente	Endpoint	Fecha	Terminada por	Origen	Destino	Participantes	Duración	Tamaño	Costo
Grabación	cmw		23-05-2023 15:22:35	Origen				11s	89.74KB	0.00
Grabación	cmw		23-05-2023 15:22:17	Origen				0s	0.06KB	0.00
Grabación	cmw		23-05-2023 15:21:32	Origen				12s	101.31KB	0.00

- Tipo: Indicará si es Grabación o Transcripción
- Fuente: Mostrará las iniciales de la empresa proveedora del servicio cmw (CallMyWay)
- Endpoint: Mostrará el Endpoint, la extensión y el nombre del usuario que hizo la llamada o a donde ingresó la llamada.
- Fecha: Fecha y hora en que se realizó la grabación
- Terminada por: Muestra quién finalizó la llamada, puede ser el "Origen" o el "Destino"
- Origen: Muestra el usuario que realizó la llamada.
- Destino: Muestra el número receptor de la llamada.
- Participantes: Mostrará los participantes de la llamada.
- Duración: Muestra la duración de la llamada.
- Tamaño: Muestra el tamaño del archivo de la grabación
- Costo: Muestra el costo de la grabación.

A continuación se muestra el segundo segmento de la pantalla de opciones en el servicio de grabación.

Comentario	Favorito	Calificación	Audio	Disposición	Proveedor	Palabras Positivas	Negativas	Porcentaje	Calificación
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Escuchar"/> <input type="button" value="Descargar"/>					0	0
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Escuchar"/> <input type="button" value="Descargar"/>					0	0
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Escuchar"/> <input type="button" value="Descargar"/>					0	0
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Escuchar"/> <input type="button" value="Descargar"/>					0	0

- Comentario: Podrá realizar un comentario referente al contenido de la grabación.
 - Favorito: Podrá seleccionar como favorita la grabación.
 - Calificación: Podrá asignar una calificación a la grabación.
 - Audio: Podrá escuchar la grabación.
- Al hacer clic en "Escuchar" se reproducirá la grabación:



- Descargar: Podrá descargar la grabación, la cual quedará guardada en formato .wav en su equipo.

Al finalizar la opción Salvar, permitirá guardar las modificaciones realizadas.

Conclusión

Para concluir agradecemos el tiempo tomado para la lectura de este manual, el cual fue diseñado por todo un equipo interdisciplinario que trabajó para que dicho documento lo llevara cuidadosamente a la realización de sus actividades.

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

Control de cambios