



Funcionalidades agente

*MyFlux AI Contact y CRM
Omnicanal*

Introducción

CallMyWay ofrecer el servicio de MyFlux AI Contact y CRM Omnicanal el cual facilita la gestión de atención de clientes mediante una plataforma OmniCanal. El CRM se encuentra integrado de tal forma que los agentes pueden documentar durante la llamada todos los detalles de la gestión. En adición esta plataforma integra el servicio de telefonía de CallMyWay de forma nativa lo cual convierte a la solución en una herramienta integral sin la necesidad de contar con varios sistemas activos a la vez. El supervisor podrá siempre consultar en línea los reportes que le brindan visibilidad de las gestiones realizadas, la atención de las llamadas y consultas por otros canales por parte de los agentes, así como otras múltiples métricas disponibles.

Contenido

Roles dentro de un contact center	4
Interfaz 360 para agentes TEAMS.....	5
Interfaz 360 para agentes SIP	6
Sección de telefonía	7
Sección de Control de pausas y resumen de llamadas	8
¿Cómo activar una pausa?	8
¿Cómo desactivar una pausa?	9
Resumen de llamadas.....	10
Sección de Atención de llamadas:	11
Información OmniCanal del contacto.....	12
Sección de Atención de llamadas – Disposiciones y Gestiones:.....	18
Programar llamada.....	19
Estado:.....	20
Notas del Contacto:.....	21
Comentario de la llamada (interno):	22
Ticket:	23
Panel de herramientas.....	23
Acciones:	24
Tickets:.....	25
Historial	25
Calendario	26
Chat:	27
WhatsApp :	27
Panel telefónico Microsoft Teams	29
Funcionalidades del panel telefónico Microsoft Teams:	29
Panel telefónico SIP	31
Historial de llamadas:.....	32
Mi auditorio:.....	32
Peers.....	33
¿Cómo transferir llamadas?	33

¿Cómo realizar conferencias?	35
Sección de pendientes	37

Roles dentro de un contact center

Agente: Su función es la atención de llamadas.

Supervisor: Su función es monitorear la atención de los agentes.

Plataforma: Se compone por *Central en la Nube CMW*, *MyFlux AI Contact* y *CRM Omnicanal*

Estas brindan la Interfaz tanto para el agente como para el supervisor.

Agente



Supervisor



Plataforma



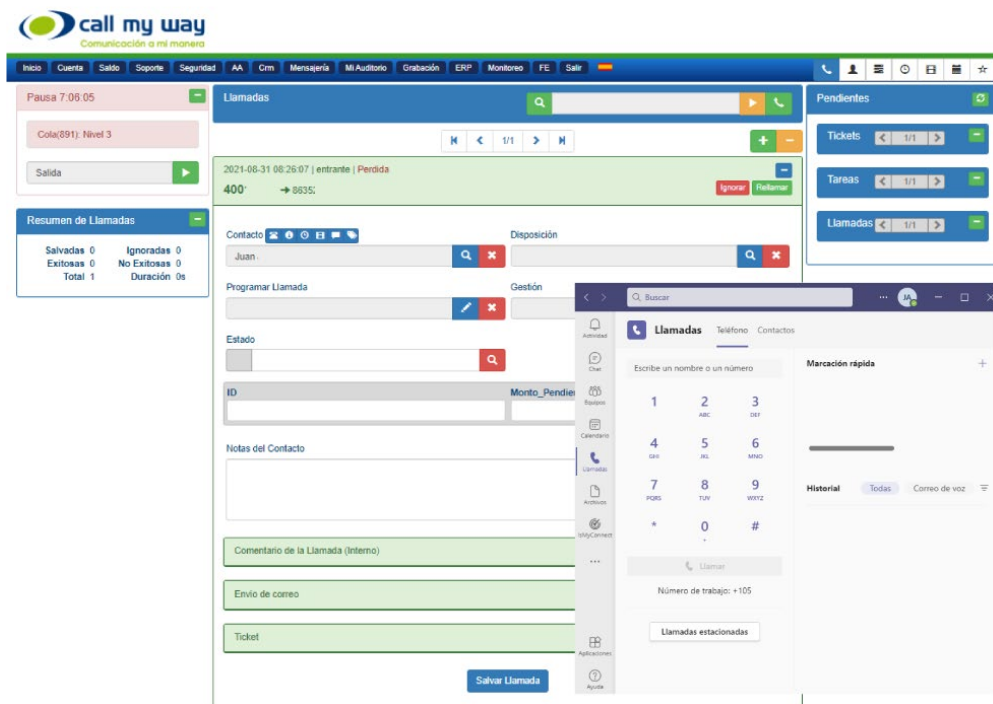
¿Qué es una cola de atención?

Para cada servicio se asigna un número telefónico para que los clientes realicen sus consultas sobre un servicio. La central en la nube le asigna las llamadas entrantes a los agentes que estén disponibles.

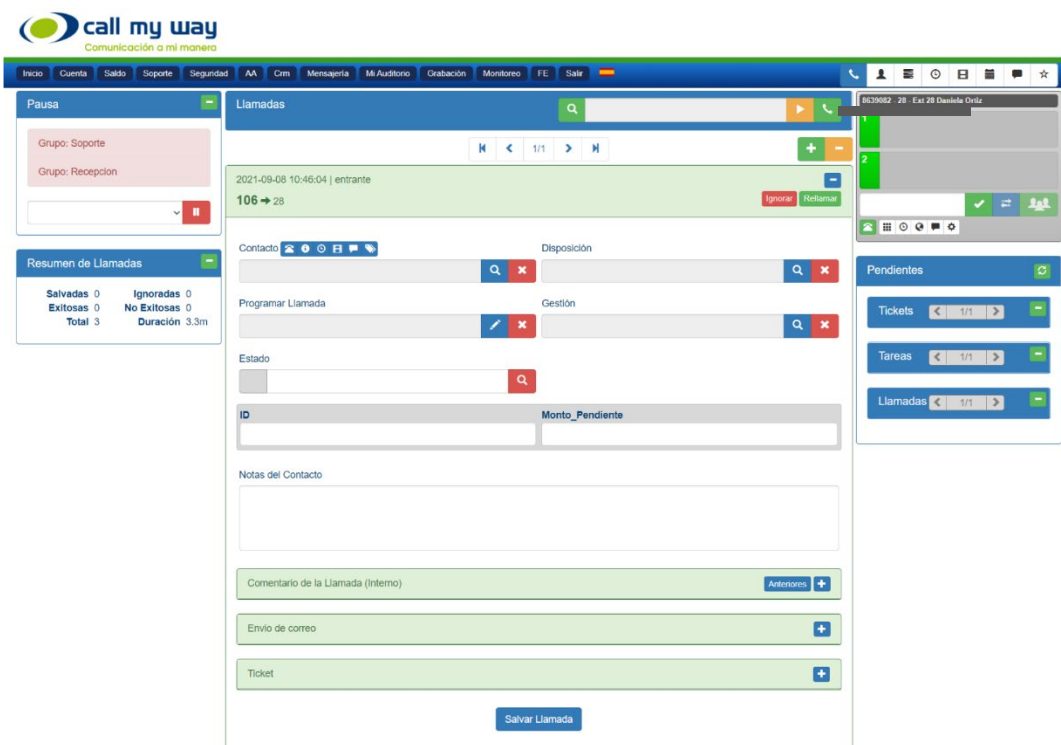
¿Cuál es la importancia de un agente?

El agente es quién brinda el servicio al cliente. El asegura una experiencia positiva al cumplir con sus tareas asignadas.

Interfaz 360 para agentes TEAMS



Interfaz 360 para agentes SIP

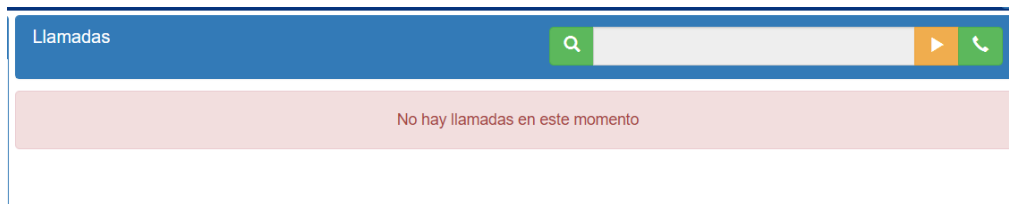


Esta es la Interfaz del Agente 360. La misma está compuesta por tres secciones:

1. Control de Pausas, y Resumen de llamadas

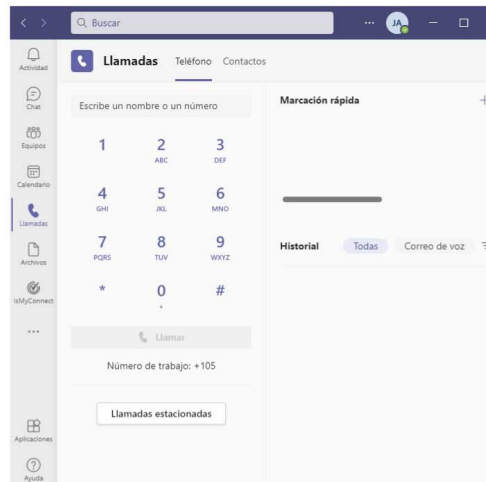


2. Sección de Atención de llamadas

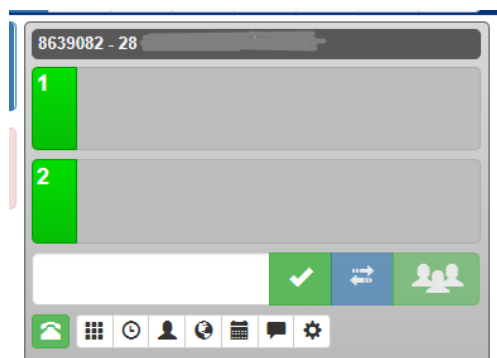


Sección de telefonía

1. Telefonía Microsoft Teams



2. Telefonía SIP



Sección de Control de pausas y resumen de llamadas

Control de pausas:

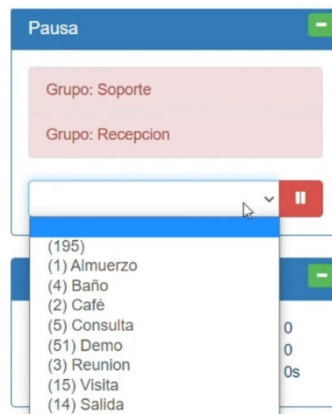
Este panel funciona de forma equivalente a un Semáforo. Está en Rojo, cuando el agente se coloca en pausa y por lo tanto no le ingresarán llamadas al agente, y está en verde cuando el agente está disponible y por tanto si le ingresan llamadas al agente. Es muy importante que el agente manipule correctamente si está en pausa o si bien está disponible.

Es importante que el agente seleccione la pausa adecuada que indica el motivo por el que está en pausa.



¿Cómo activar una pausa?

Debes dar click en la opción por la que se requiere la pausa y seguidamente en el botón rojo. El panel se muestra en rojo indicando que el agente se encuentra en pausa



¿Cómo desactivar una pausa?

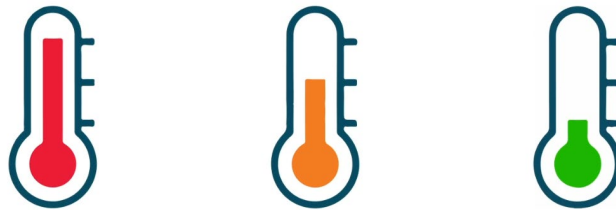
Debes dar click en el botón verde y se desactivará la pausa.

Recuerde, si no desactiva la pausa no le ingresarán llamadas



Resumen de Llamadas

El supervisor valora la gestión de los agentes por medio del panel de resumen de llamadas, para el este es un termómetro de la gestión de los agentes, dado que le indica cuántas llamadas ha ignorado, cuantas ha atendido, y cuántas han sido exitosas.



Desde la Interfaz del agente usted siempre va a poder identificar que tan exitosa ha sido su atención de las llamadas. Esto se logra mediante el panel de resumen de llamadas. Ahí va a observar lo siguiente:

Llamadas salvadas:

Resumen de Llamadas			
Salvadas	0	Ignoradas	0
Exitosas	0	No Exitosas	0
Total	0	Duración	0s

Es muy importante que el agente salve las llamadas, esto se logra mediante el botón “salvar” que aparece en el panel central el cual vamos a explicar más adelante. Si el agente olvida salvar la llamada se pierde toda la información recopilada por el agente durante la llamada. El agente tendrá hasta 24 horas para salvar la llamada.

Las llamadas exitosas:

Califican que la gestión realizada por el agente con el cliente ha sido exitosa.

Las llamadas ignoradas:

Son aquellas que el agente no salvó, porque decidió usar la opción de ignorar.

Las llamadas no exitosas:

Califican que la gestión realizada por el agente con el cliente no ha sido exitosa.

Sección de Atención de Llamadas:

Gracias a la información de la Sección de atención de llamadas el Agente puede brindar un servicio personalizado a quienes llaman. Al agente se le desplegará la información del contacto que está llamando al call center.

Si es una llamada saliente, lo indica claramente y su color es azul y si es una entrante su color es verde.



Una vez que, en el panel central de llamadas, entre o salga una llamada, esta va a presentar 3 botones, *ignorar, rellamar o PopUp*.

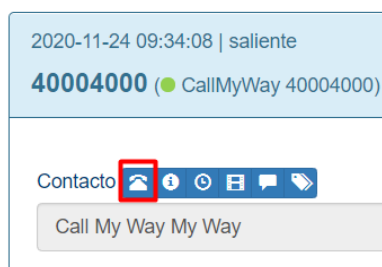
En botón de ignorar se ignora la llamada y no se parametriza.

En rellamar, el sistema “click2dial” llama al contacto de la llamada al número por el que ingresó la llamada.

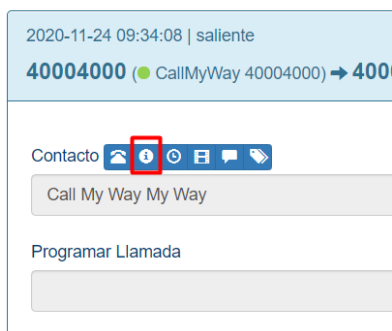
En Pop Up se despliega el “PopUp” o ventana nueva con el link que se haya pre configurado para el CallCenter.

Información OmniCanal del contacto.

Una de las ventajas de la interfase 360 para el agente, es que al ser una plataforma OMNISCANAL, el Agente, siempre va a tener acceso a la información del Contacto y a todas las interacciones que este Contacto ha tenido con los Agentes de 360 OmniCanal Contact Center y CRM en el pasado, esta trazabilidad se logra en un solo sitio incluyendo todos los canales que estén activos en el Contact Center. A continuación, vamos a explicar cada uno de estos íconos:



Muestra los números telefónicos disponibles del contacto, y una estadística de resultados para cada número.



Muestra la información general del contacto. Una vez dentro podrá visualizar lo siguiente:

Pestaña de datos personales:

Información del Contacto

Información | Llamadas | Tickets | Documentos | Fichas | Chat | Whatsapp

Datos Personales | Teléfonos | Adicionales

Nombre: Call My Way | 1er Apellido: My | 2do Apellido: Way

ID (Código 1): | Código 2: | Código 3: |

Compañía: | Cargo: | Email 1: |

Email 2: | Disposición: satisfecho | Estado: |

Ubicación: | Género: |

Dirección: |

Notas del Contacto

El agente define si utiliza o no los espacios establecidos.

Pestaña de teléfonos:

Información del Contacto

Información | Llamadas | Tickets | Documentos | Fichas | Chat | Whatsapp

Datos Personales | Teléfonos | Adicionales

Descripción: | Teléfono: | Estadística: Contestadas 92% | Exitos 4% | Ultimo éxito 20-10-2020 15:30:35

Descripción	Teléfono	Estadística
	☒ 40004000	
	☒ 40000761	
Prueba CMW	☒ 40013216	
	☒	
	☒	
	☒	
	☒	
	☒	

Salvar

Diferentes números telefónicos con los que usted podrá contactar al cliente.

Brinda una estadística que le permite identificar a cuál número telefónico se puede llamar a este contacto con mayor éxito.

Pestaña Adicionales:

Información del Contacto ✕

Información | Llamadas | Tickets | Documentos | Fichas | Chat | Whatsapp

Datos Personales | Telefonos | Adicionales

Cuentas
 Monto_Pendiente
 Cuota de Crédito
 Cantidad_cuotas_vencidas
 Saldo_de_crédito
 Fecha_de_último_pago
 Número_de_operación
 Tipo_de_Monto ☐ Monto 1
☐ Monto 2
☐ Monto 3
 Última_gestión_con_cobro
 Último_Asunto

Presenta los datos relacionados a información del cliente que fueron creados por la empresa. Pueden variar de acuerdo a la misma.

Pestaña de llamadas:

Información del Contacto

Información | Llamadas | Tickets | Documentos | Fichas | Chat | Whatsapp

Todas | Entrantes | Saliente

« 1 »

Llamada saliente
 2021-08-25 10:16:45
 Call Center: CallMyWay 40004000
 Disposición: necesita soporte
 Agente: web
 Lista de Contactos: H
 40004000 → 8608: (2s)

Contacto
 Juan .
 jes @callmyway.com

 Escuchar

Se encuentra un listado de todas las llamadas que se han sostenido con este contacto tanto entrantes como salientes.

Pestaña tickets:

Si la empresa utiliza tickets, se puede ver todos los tickets asociados a esta persona. Si el ticket fue atendido se presenta en color verde, si no se ha atendido es de color rojo.

Información del Contacto ✕

Información | Llamadas | Tickets | Documentos | Fichas | Chat | Whatsapp

Todos | Pendiente | Cerrado

< 1 >

Ticket #129003 | 2021-08-25 15:48:01

Descripción H

Juan +
je: @callmyway.com

Ticket #128815 | 2021-08-24 14:24:43

Descripción H

Juan +
je: @callmyway.com

Pestaña documentos:

El agente o la empresa puede cargar en el CRM de CMW documentos asociados al contacto. En las subpestañas se clasifican los tipos de documentos que el agente estaría adjuntando.

Información del Contacto ✕

Información | Llamadas | Tickets | Documentos | Fichas | Chat | Whatsapp

Contratos | Facturas | Personales

Factura #1.txt (2020-10-13 14:19:44 Juan)
 Factura 13102020
 Esta factura es de teléfonos

Juan

Agregar Editar Cerrar

Pestaña fichas:

Permite guardar información o servicios que el cliente le puede brindar.

Información del Contacto ✕

Información

Llamadas

Tickets

Documentos

Fichas

Chat

Whatsapp

Notas 1

Facturas

« 1 »

Notas 1 | 2021-02-03 10:11:22 | Creador: Juan +

Juan

Pestaña chat:

Si su empresa activó el canal de chat esta es la forma en la que usted puede ver el histórico de chats que se han tenido con este contacto.

Información del Contacto

Información

Llamadas

Tickets

Documentos

Fichas

Chat

Whatsapp

Pam - 2021-08-25 15:54:48 - Support / Soporte

Agradezco su ayuda al contestar este chat

Juan - 2021-08-25 15:54:48

Bienvenido, gracias por utilizar los servicios de Callmyway ¿En que puedo ayudarle?

Pam - 2021-08-25 15:58:42

Pestaña WhatsApp:

Recuerde que un contacto puede tener diferentes números telefónicos, aquí aparecerán todos los números a los que usted podrá enviar un mensaje de WhatsApp, dado que previamente se han tenido conversaciones por medio de estos números, al final de las pestañas usted encontrará una llamada "nuevo". Desde ahí puede indicar a que número desea enviarle el mensaje al cliente.

Integramos la comunicación corporativa.

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



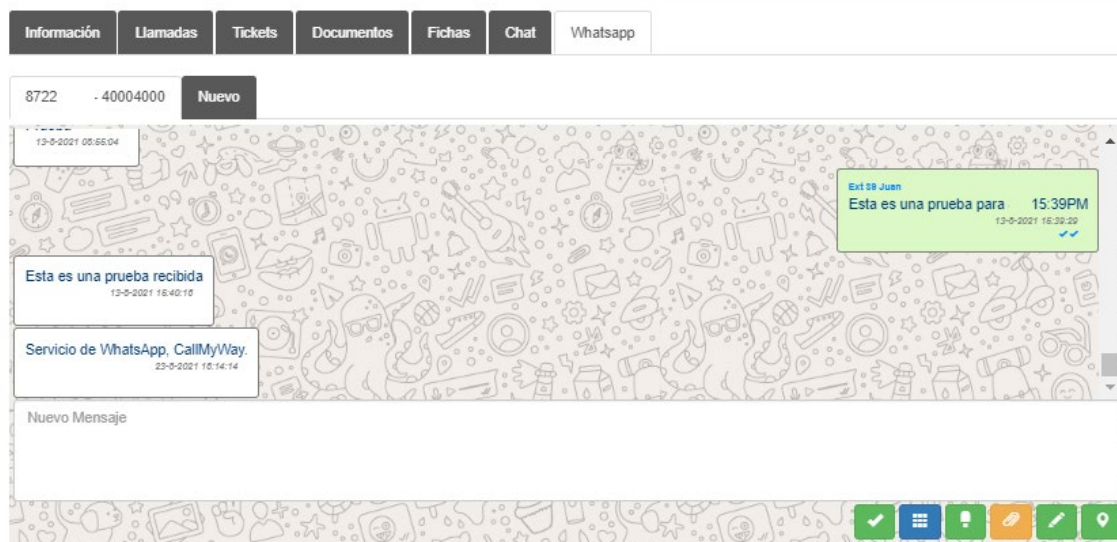




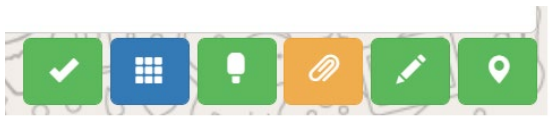




Información del Contacto



Dentro de Whatsapp puede visualizar varios botones:



El primer botón es un enviar, también puede enviar el mensaje con la tecla enter.

Segundo icono: Estos son los emoticones.

Tercer icono: Enviar un mensaje de audio.

Cuarto icono: Enviar mensajes con archivos adjuntos.

Quinto icono: Le permite agregar comentarios de lo que ha ido sucediendo en la conversión del chat.

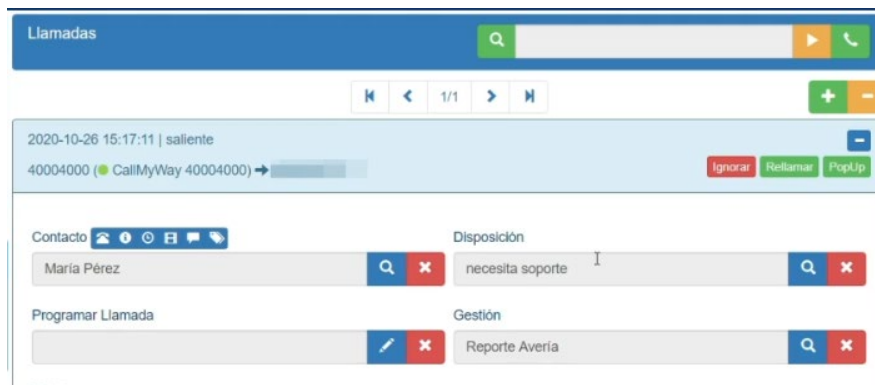
Último icono: Permite indicar una ubicación para ser enviada.

Sección de Atención de Llamadas – Disposiciones y Gestiones:



El agente va a poder calificar la llamada que está sosteniendo con el contacto. De las opciones que seleccione el agente va a depender si se muestra en el Resumen de llamadas como exitosa o no.

Una disposición nos dice de que trata la llamada, la sección gestión da más detalle sobre la gestión realizada.



The screenshot shows the 'Llamadas' (Calls) section of the Call My Way interface. At the top, there is a search bar and a call status bar. Below this, the call details for '2020-10-26 15:17:11 | saliente' and '40004000 (CallMyWay 40004000)' are displayed. The 'Contacto' (Contact) field shows 'María Pérez'. The 'Disposición' (Disposition) field is set to 'necesita soporte' (needs support). The 'Gestión' (Management) field is set to 'Reporte Avería' (Report Fault). There are buttons for 'Ignorar' (Ignore), 'Re llamar' (Call back), and 'PopUp' (PopUp) next to the call details. The 'Programar Llamada' (Schedule Call) button is also visible.

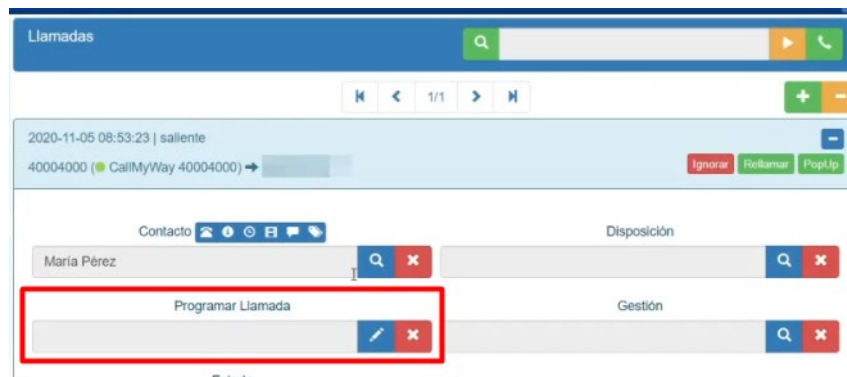
En este ejemplo la disposición llamada SOPORTE, indica que el cliente está llamando para solicitar SOPORTE y la Gestión Reporte AVERÍA aclara que está presentándose un Reporte de Avería por parte del Cliente. Como se ve la Gestión brinda más detalle sobre la Disposición seleccionada.

Es importante que el agente seleccione cuidadosamente la disposición y la gestión que mejor se asocia con la llamada atendida. De esta forma se le podrá dar un apropiado seguimiento a la gestión. Recordar salvar la llamada para que se guarde en la plataforma 360 tanto la disposición como la gestión.

Programar Llamada



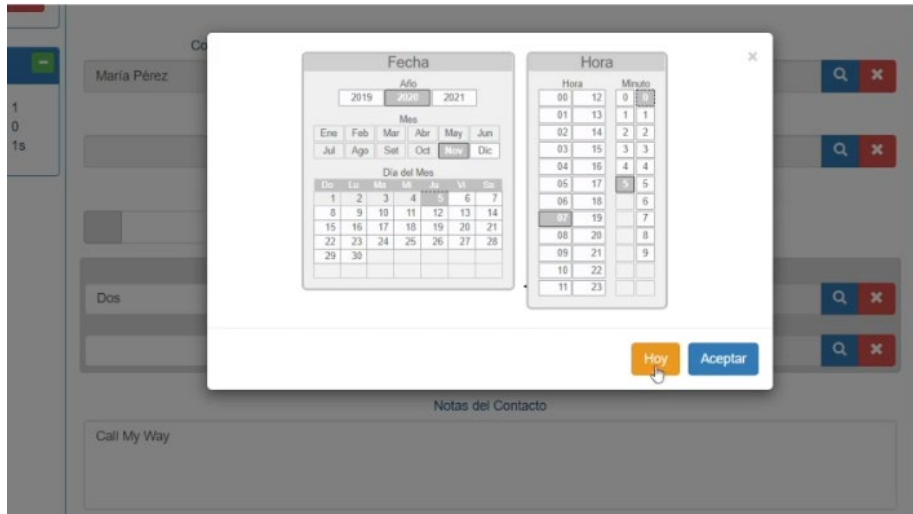
Muchas veces el cliente nos pide que lo llamemos en otro momento. Para esto puedes programar la llamada en tu calendario.



El recordatorio visual de tu llamada programada lo vas a apreciar en la sección derecha de la Interfase 360 para Agentes.

El formato es en hora militar, debes prestar cuidado en esto para no programar una llamada errónea. Acuérdate siempre de salvar la llamada para que guarde los cambios.

Esto hace un recordatorio visual que permite ver el estado de tu llamada programada.



Si es de color verde quiere decir que está pendiente de realizar, pero no ha llegado la hora de hacerlo, el anaranjado la hora de ejecución es pronta, se suele activar media hora antes y cuando llega la hora exacta que debe hacer la llamada es color rojo parpadeante. Cuando ya la llamada se venció es un rojo tenue y no parpadea.



Estado

Permite catalogar al cliente o contacto con el que está hablando el agente de acuerdo con su perfil. Por ejemplo, pueden existir perfiles de acuerdo a la importancia de un Cliente para la empresa, esto le permite al Agente definir las opciones de atención que están disponibles para este perfil. Por ejemplo, un cliente Premium recibirá mejores facilidades o servicios que un cliente Básico. La definición del Estado, dependerá de las políticas de cada empresa, y se configura caso por caso. El agente debe salvar la llamada, si ha modificado el Estado del cliente durante la llamada.



ID	Compañía
Saldo_de_crédito	Compañía

Notas del Contacto

El cliente prefiere que le digan "vos" en vez de "usted"

Comentario de la Llamada (Interno)

Anteriores

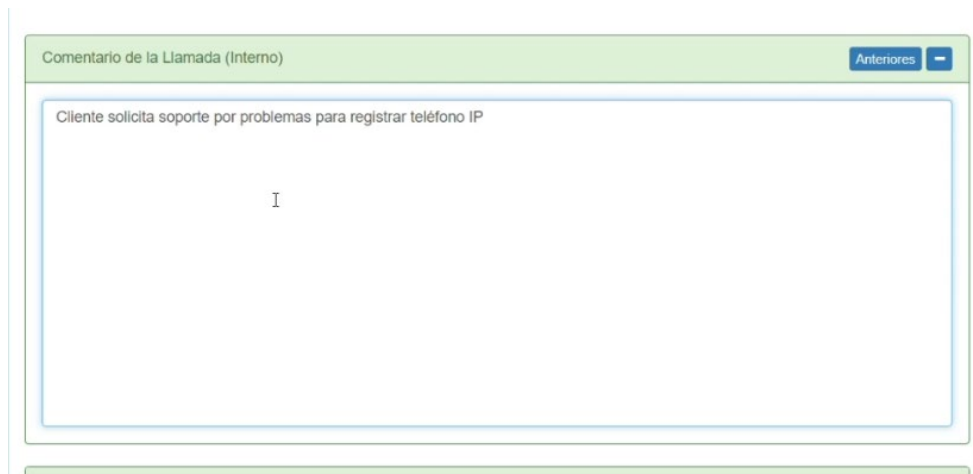
Envío de correo

Ticket

Salir Llamada

Comentario de la llamada (interno)

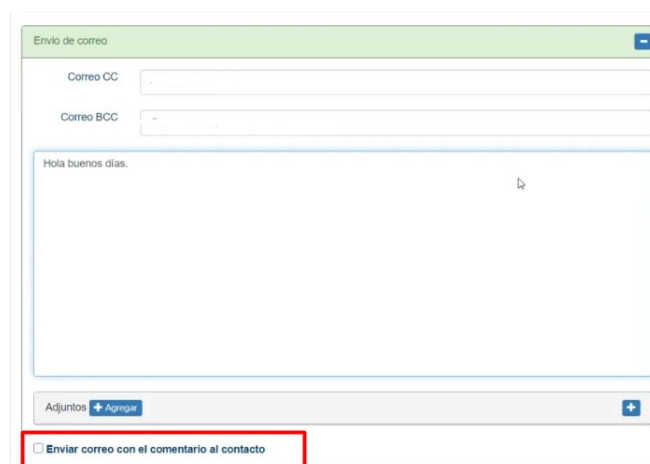
Le permite al agente, generar un comentario que luego esté visible para él o para otros agentes, y así brindar una mejor atención al cliente o contacto. Por ejemplo, un comentario en el que se indica una descripción del tipo de soporte brindado al contacto- Recuerde salvar la llamada siempre para asegurar que el comentario interno quede almacenado en la información del contacto.



The screenshot shows a web form titled "Comentario de la Llamada (Interno)". At the top right of the form is a button labeled "Anteriores" with a minus sign. The main area of the form is a large text box containing the text "Cliente solicita soporte por problemas para registrar teléfono IP" and a cursor "I".

Envío de Correo:

Recuerde Salvar la llamada para asegurar que se envíe el correo electrónico al cliente.



The screenshot shows a web form titled "Envío de correo". It has two input fields: "Correo CC" and "Correo BCC". Below these is a large text box containing the text "Hola buenos días.". At the bottom of the form, there is a section with a label "Adjuntos" and a button "+ Agregar". Below this section is a checkbox labeled "Enviar correo con el comentario al contacto", which is highlighted with a red rectangle.

Ticket

El agente podrá llenar un Ticket o Formulario que permite recabar información más detallada del interés del cliente o contacto con el que está hablando el agente. Estos Tickets o Formulario son creados a la medida de cada Contact Center. Recuerde salvar la llamada para asegurar que la información recopilada quede guardada en el Contact Center.

Panel de herramientas

En la barra que está en la esquina superior derecha, encontrará varias herramientas de trabajo: Llamadas, contactos, acciones, tickets, historial, calendario, chat y WhatsApp.



Llamadas:

Se despliega el panel central de llamadas anteriormente visto.

Contactos: le permite buscar un contacto utilizando filtros tales como: nombre, apellido, correo electrónico, entre otros.

- Última actividad. Muestra todos los contactos que fueron atendidos por última vez en la fecha indicada
- Lista: Filtra por una lista de contactos existente.
- Disposición: Lista todos los contactos que corresponden a una disposición específica.
- Compañía: Lista todos los contactos que corresponden a una compañía en específico.

Contactos

Filtro

Última actividad

Lista













Disposición

Compañía

Solicitud











Nuevo Contacto



Ordenamiento



Buscar

XLS

PDF

Acciones:

Permite hacer búsquedas o filtros mediante distintas opciones las cuales se muestran en pantalla. Estas incluyen: estado, fecha de inicio, fecha de fin, contacto, agente, prioridad, compañía, y formulario, esta última hará referencia a un ticket.

Acciones

Estado

Pend.

Listas

Cancel

Todas

Inicio

Fin

Contacto

Agente

Prioridad

Compañía

Formulario

Buscar

Tickets

Son formularios personalizados que se crean para el cliente según así lo requiera. En esta sección se puede buscar o filtrar con base al nombre específico del ticket.

Tickets

Estado

Abierto

Cerrado

Todas

Inicio

Fin

Contacto

Agente

Compañía

Buscar

Historial

Hace referencia a las llamadas o gestiones realizadas por el agente en orden cronológico. Usted elegirá cual llamada requiere visualizar utilizando filtros.

Historial

Tipo

Entrantes

Sallentes

Todas

Inicio

🔍

✖

Fin

🔍

✖

Contacto

🔍

✖

Disposición

🔍

✖

Agente

🔍

✖

Compañía

🔍

✖

Call Center

🔍

✖

Lista

🔍

✖

Buscar

XLS

PDF

Calendario

Los tickets se crean a la medida de cada Contact Center. En este caso se muestra como una vez creado el ticket en el calendario, como este se despliega en la sección de Pendientes y como se Cancela dicha Actividad en el Calendario y por tanto desaparece de la sección de Pendientes.

Selección el Contacto

Buscar

Nuevo

🔍

✖

1

2

Juan

ID:

Compañía:

Disposición:

Ultima Actividad:

✓ Seleccionar

juan

ID:

Compañía:

Disposición: satisfecho

Ultima Actividad: 2021-06-30 17:35:17

✓ Seleccionar

Nuevo Ticket Juan

Ticket

🔍

✖

Acciones

Forma

Envío Correo

Equipos

Citas

Recepciones

Capacitación

Equipos

Servicios Call MyWay

Unidad

Gestión de

Reunión Callmyway

TEST

PP

Forma

Forma_Venta Nueva

pacca

Reporte Problemas Medios

Reporte CC

Reporte Atención de consultas

Reporte Contacto Ventas

Reporte problemas con Internet

Reporte problemas con móviles

Tutorial

Vacaciones

Búsqueda sin fecha

Pendiente

Tarea

Volta

Cobro

Llamada con Fecha

Venta

Prueba

Crear Ticket

Cerrar

Pendientes

Tickets

<

1/1

>

Reunión Callmyway

2021-08-26 09:00:00

Juan .

Ver

Integramos la comunicación corporativa.

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

Instagram

LinkedIn

YouTube

Facebook

WhatsApp

Chat

Si el chat está activo, le permitirá seleccionar a la persona con la que usted desea chatear.

El primer botón sirve para enviar el mensaje, el segundo sirve para eliminar la conversación. Tercero sirve para adjuntar archivos a la conversación, amarillo sirve para transferir un agente en caso que se requiera y la última sirve para enviar una respuesta predefinida.

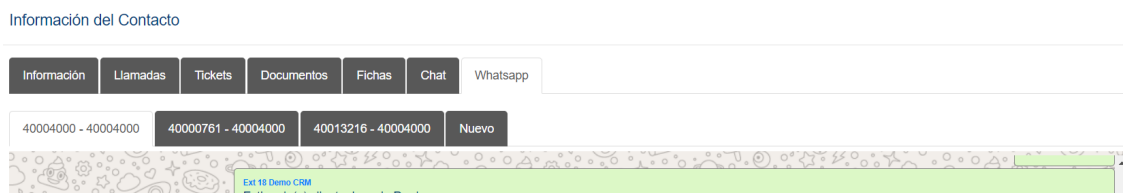


WhatsApp

Esta opción deberá ir de la mano con la sección de información del contacto, situada en el panel central de llamadas. Arriba del nombre del contacto se muestra una barra azul con varios iconos. Debe darle click en información del contacto, seguidamente sitúese en la pestaña WhatsApp.

Desde acá puede visualizar a cuál número telefónico del contacto desea enviarle el mensaje.

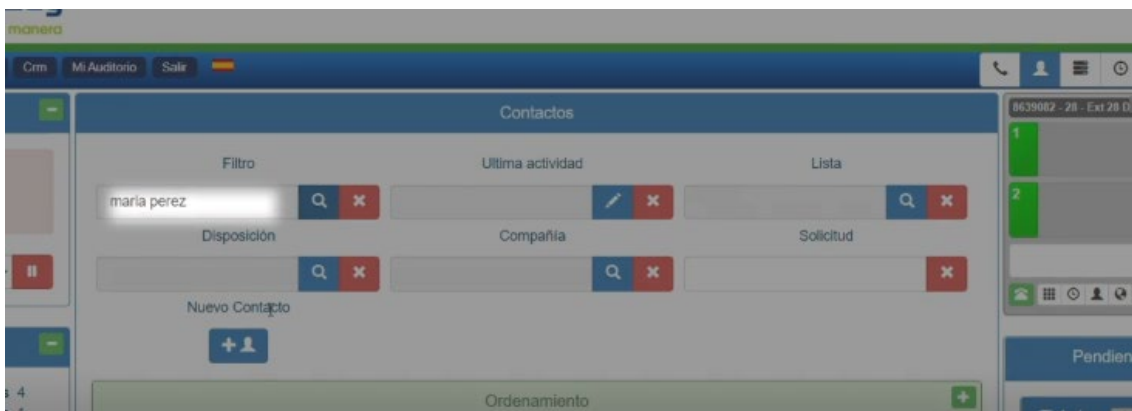
Si no tiene alguna conversación con el cliente, puede seleccionar la opción "nuevo" y llenar los espacios necesarios.



Cuando usted recibe un whatsapp verá titilar la estrella roja, luego de esto usted, debe seleccionar ver chat y responder.



Otra forma de enviar un mensaje por Whatsapp sin tener que realizarlo por medio de una llamada, es dirigirse al panel de herramientas. Seleccionar "Contacto" y buscar el contacto por el filtro que usted desee.

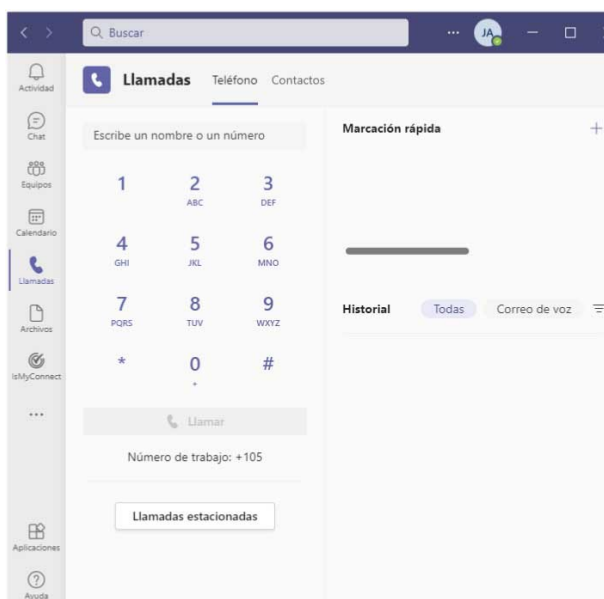


Diríjase a la sección información del contacto, seguidamente a la pestaña de WhatsApp, siga los mismos pasos vistos anteriormente.



Panel telefónico Microsoft Teams

Usted puede llamar a sus contactos desde el teclado telefónico que le ofrecemos dentro de Microsoft Teams.



Funcionalidades del panel telefónico Microsoft Teams

Realizar llamadas:

En este video tutorial, usted aprenderá a realizar llamadas por medio de la aplicación IsMyConnect en Microsoft Teams.

<https://youtu.be/Ddg5Rznsfc0>

Contestar o rechazar llamadas:

En este video tutorial, usted aprenderá a contestar o rechazar llamadas por medio de la aplicación IsMyConnect en Microsoft Teams.

<https://youtu.be/crg04EfJ89M>

Transferencia A Ciegas:

En este video tutorial, usted aprenderá a transferir una llamada conocida como "a ciegas" por medio de la aplicación IsMyConnect en Microsoft Teams.

<https://youtu.be/oAZY5bnLm-c>

Transferencia Consultada:

En este video tutorial, usted aprenderá a transferir llamadas de manera consultada por medio de la aplicación IsMyConnect en Microsoft Teams.

<https://youtu.be/Q54k5oGbr7U>

Jalar una llamada:

En este video tutorial, usted aprenderá a jalar llamadas de manera consultada por medio de la aplicación IsMyConnect en Microsoft Teams.

https://youtu.be/wCli0Q_YLGw

Añadir a más personas a una llamada:

En este video tutorial, usted aprenderá a añadir a más personas a una llamada por medio de la aplicación IsMyConnect en Microsoft Teams.

<https://youtu.be/vHAWbnvHeE0>

Reunión de Teams con audio por vía telefónica:

En este video tutorial, usted aprenderá a configurar su audio del teléfono para realizar reuniones por medio de la aplicación IsMyConnect en Microsoft Teams.

https://youtu.be/KNwa_inEVQU

Otras Funcionalidades:

En este video tutorial, usted aprenderá diferentes funcionalidades de las llamadas por medio de la aplicación IsMyConnect en Microsoft Teams.

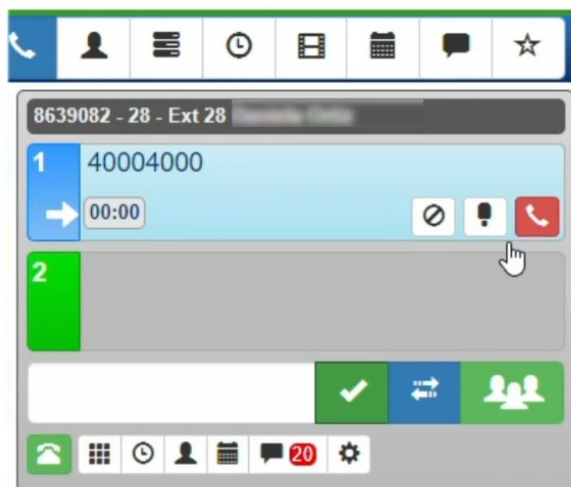
<https://youtu.be/I7M9oFWF63Y>

Panel telefónico SIP

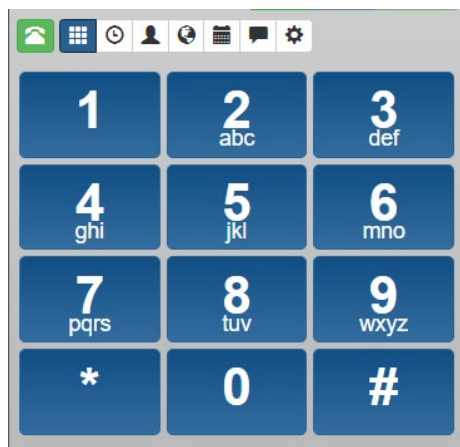
Debajo de la barra de herramientas, aparecerá un teléfono con dos líneas que le permitirá hacer transferencias de llamadas.

Al realizar una llamada convencional aparecerán 3 iconos.

El primero de ellos es llamada en espera, el segundo le permite poner la llamada en silencio, y el tercero le permite colgar la llamada.

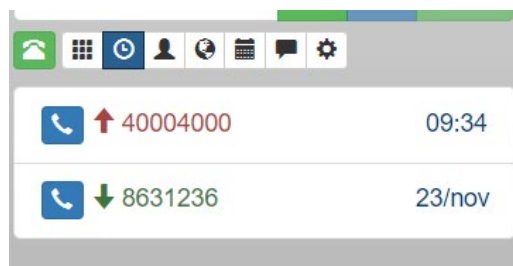


Con la facilidad de tener un teclado numérico, le permitirá seleccionar las opciones de un menú o digitar la extensión de preferencia.



Historial de Llamadas

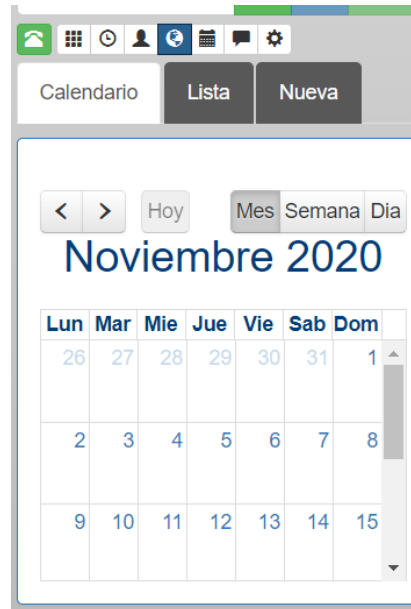
Permite listar los números de teléfono que usted ha marcado más recientemente.



Mi auditorio

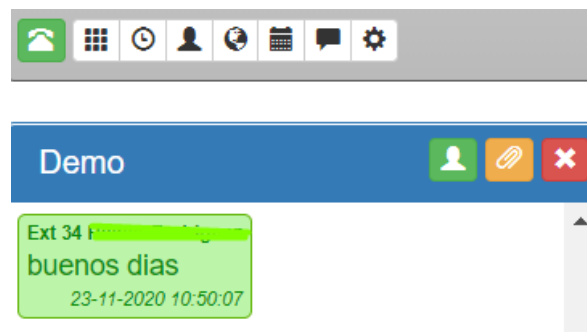
Permite generar una sala de conferencia. En la pestaña de lista usted podrá observar los diferentes auditorios que se han creado.

En la pestaña nuevo usted podrá crear una conferencia con un nombre un mensaje, fecha de inicio y de fin, a su vez el o los correos de las personas que usted desea que sean moderadores. Los moderadores pueden abrir y cerrar el micrófono a su conveniencia, mientras que los asistentes serán usuarios generales que estarán limitados a ciertas funciones.



Peers

En caso de estar activa esta opción, le permite participar en grupos de chat con otros usuarios 360.

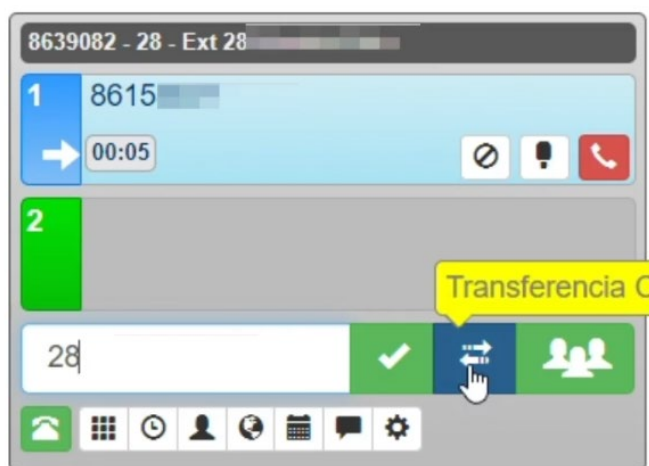


¿Cómo transferir llamadas?

Existen dos formas las cuales mostramos a continuación:

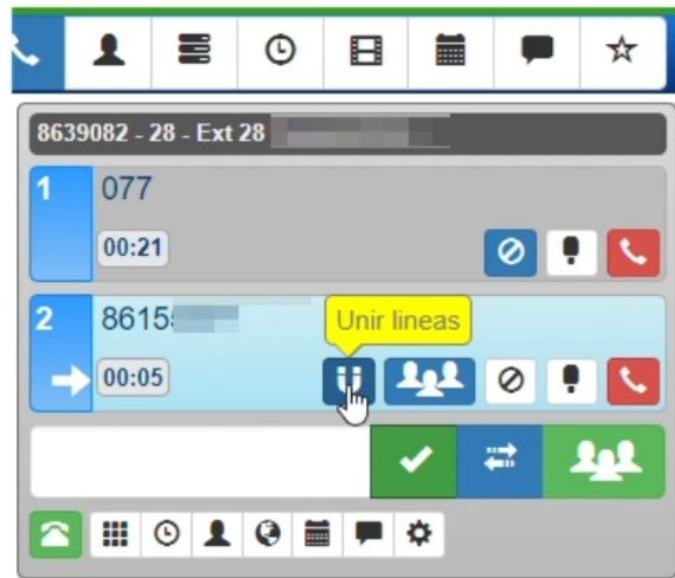
Transferencia directa

Active la línea uno y marque el número al que usted desea transferir la llamada. Inmediatamente de click en el botón azul. Esto se conoce como transferencia a ciegas. A partir de este momento la llamada se transfiere al número telefónico de la persona en la línea uno.



Transferencia consultada

Al ingresar o al realizar una llamada en la línea uno, de click en la línea dos. la línea uno queda en espera, usted deberá marcar en línea dos el número telefónico de la persona a la que desea transferir la llamada. En ese momento la persona en la línea dos le contestará y usted le preguntará si desea atender la llamada. Si la persona en la línea dos le indica que no puede en ese momento, usted cuelga la llamada con el botón rojo, y le da click a la línea uno para indicar que no puede ser atendido. Si de lo contrario la persona en la línea dos le confirma que si desea atender la llamada, usted le da click al icono azul con el símbolo de la letra U. En ese momento automáticamente se unirán las llamadas.



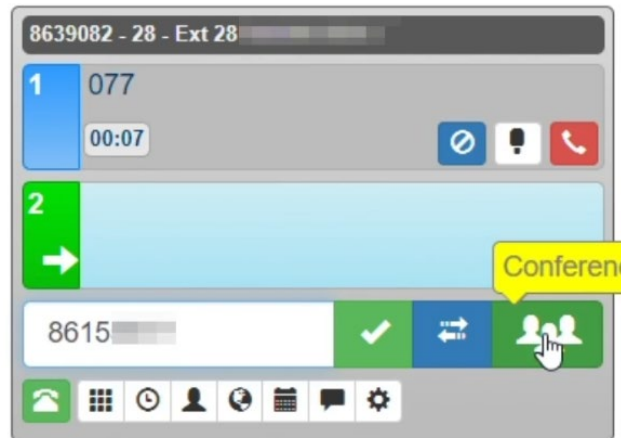
¿Cómo realizar conferencias?

Existen dos formas las cuales mostramos a continuación:

Conferencia directa

Seleccione la línea uno y marque el número telefónico del primer participante, ahora seleccione la línea dos, y marque el número telefónico del segundo participante, de click en el botón verde y de esta forma automáticamente se unen los dos participantes a una conferencia sin previo aviso. Desde el botón de integrantes podemos agregar a una persona más o darle de baja.

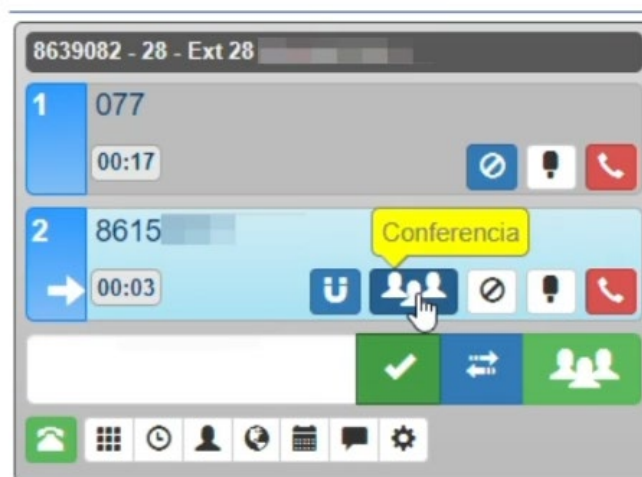
Esta funcionalidad permite agregar los participantes que usted desee.



Conferencia consultada

Esta modalidad de conferencia permite consultar a los participantes si desean participar en la misma.

Seleccione la línea uno, marque el número telefónico, de click en la línea dos y marque el otro número telefónico para iniciar la conferencia. La línea uno queda en espera. Junto al botón de transferir o unir, aparecerá el botón azul de conferencia. Si la persona en la línea dos está de acuerdo, presione el botón azul a fin de iniciar la conferencia.



Sección de pendientes

En la sección de pendientes usted va a poder revisar sus tickets, tareas y llamadas por realizar las cuales se muestran de acuerdo con el código de colores mencionados anteriormente. Recuerde que usted siempre va a poder programar un ticket, una tarea o una llamada.

