



CONTACT CENTER OMNICANAL
SOBRE MICROSOFT DYNAMICS 365

FUNCIONALIDADES AGENTES

 +5255 4170-8422
+1 305 644 5535
+506 4000- 4000

 ventas@callmyway.com

 www.callmyway.com



Octubre, 2021

Contenido

Introducción.....	3
Beneficios de IsMyContact	8
Acceso a IsMyContact	9
Principales funcionalidades de IsMyContact.....	10
Acceso al historial de llamadas	10
Control de Pausas:	11
Integración con CRMs.....	12
Integración con Microsoft Dynamics 365:	13
Creación/Búsqueda de contactos en IsMyContact - Dynamics	14
Arquitectura flexible.....	19
Ambiente OmniCanal.....	22
Gestión de Contactos.....	23
Autoevaluación Diaria	25
Historial de llamadas	26
Control de Pausas	26
Conclusión	28
Contáctenos.....	29

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

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com

+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Introducción

Los Centros de Servicio al Cliente, Centros de Gestión de Cobro, Unidades de Tele-Ventas, Centros de soporte técnico en línea, entre otros, requieren de herramientas y **procesos claros y dinámicos** para aumentar su productividad y asegurar la máxima experiencia de atención y servicio.



En adición, la nueva tendencia es facilitar a los agentes un entorno de **trabajo remoto**, desde su hogar o en el sitio en el que se encuentre, equivalente a las tradicionales oficinas. Los supervisores y jefaturas de estos centros de trabajo podrán disfrutar de interfases o **dashboards con métricas** que les permiten gestionar de forma remota a sus equipos de trabajo en tiempo real.



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

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Con miras a lograr ambos objetivos, IsMyContact, facilita una plataforma de **Contact Center Omnicanal** sobre **Microsoft Dynamics 365**. De esta forma el agente, tan solo debe acceder a una única interfaz en línea, **IsMyContact**, que le brinda todos los recursos integrados para atender: llamadas, WhatsApps, y a la vez documentar la interacción en el cliente.



El entorno **OmniCanal de IsMyContact** es dinámico e irá incorporando nuevos canales de atención a la plataforma bajo la misma filosofía de forma paulatina, incluyendo redes sociales entre otros.



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

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

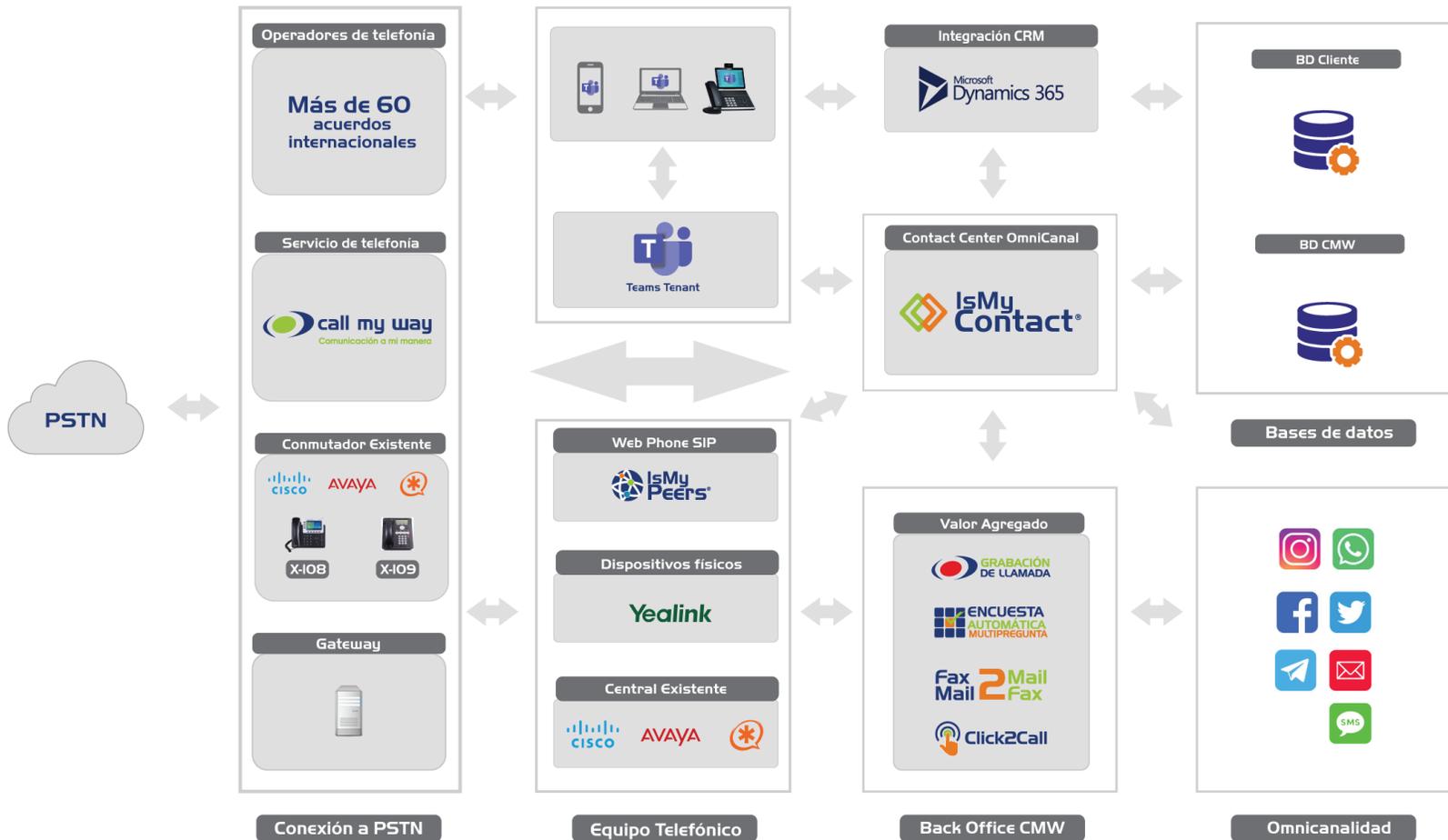
IsMyContact se ofrece sobre Microsoft Dynamics 365, de esta forma el cliente final obtiene un valor agregado sobre su licenciamiento Office 365, al incorporar no solo la telefonía sino también sus Centros de Servicio al Cliente sobre Microsoft Dynamics 365.

The screenshot displays the Microsoft Dynamics 365 Sales Center interface. The top navigation bar includes 'Dynamics 365' and 'Centro de ventas'. The left sidebar lists various navigation options such as 'Inicio', 'Recientes', 'Anclado', 'Mi trabajo', 'Paneles', 'Actividades', 'Clientes', 'Cuentas', 'Contactos', 'Ventas', 'Clientes potenciales', 'Oportunidades', 'Competidores', and 'Documentación y material adjunto'. The main content area is titled 'Panel social de actividad de ventas' and contains three panels: 'Mis oport...' (Canalización de ventas) with a message 'No hay datos disponibles.', 'Mis client...' (Clientes potenciales por origen) with a pie chart showing 1 data point, and 'Asistente'. A floating window titled 'Llamadas' is open, showing a numeric keypad and a 'Historial' section with two outgoing call records: '+506 Saliente 2s 1500' and '+506 Saliente 1307'. The top right corner features a 'CallMyWay' widget with a status 'No hay llamadas en este momento' and the '105 Teams Juan' logo.

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

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

La arquitectura del servicio, IsMyContact, permite, si el cliente así lo requiere, **mantener su numeración telefónica actual** o bien adquirir **nueva numeración telefónica de CallMyWay** en los países que esté disponible. CallMyWay cuenta con acuerdos en más de 60 países a nivel mundial a fin de ofrecer ya sea portabilidad (países en los que está activa) o numeración local. En caso de que la portabilidad no esté disponible en un país, es posible preservar la numeración mediante la incorporación de gateways o mediadores.



Como se observa en esta arquitectura, la experiencia de los usuarios de IsMyContact puede enriquecerse agregando servicios de valor agregado provistos por CallMyWay, acorde con las preferencias de cada empresa, a continuación, listamos los servicios de Valor Agregado disponibles:

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

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
 +506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

1. **Grabación de llamadas:** Permite grabar, filtrar, buscar, escuchar y puntuar llamadas para efectos de control de calidad.
2. **Click2Call:** Botón de llamadas en la Página Web, que permite a sus clientes llamarle por medio de un simple clic en su página web, las llamadas se redirigen al número requerido.
3. **Fax2Mail:** Permite integrar los servicios de fax al correo electrónico.

IsMyContact cuenta con interfases abiertas para su integración con Microsoft Dynamics 365, **protegiendo así la inversión previa** que hubiese realizado el cliente y la capacitación correspondiente a sus agentes sobre dichas funcionalidades. Hoy por hoy se encuentra disponible la interfase con: Microsoft Dynamics y Salesforce. Futuras integraciones se publicarán en la página web: www.ismycontact.com



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

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Beneficios de IsMyContact

Los principales beneficios de IsMyContact desde el punto de vista del agente son:



a. *Plataforma integral de Contact Center. (*)*. Esto aumenta directamente la productividad del agente al interactuar con una única interfase de trabajo para su gestión.



b. *Ambiente OmniCanal: Telefonía, Whats App y futuro otros.* Esto le permite al agente contar a la mano con la información de atenciones previas brindadas a un cliente o contacto por cualquiera de los canales, dado que dicha información se consolida en un solo sitio.



c. *Búsquedas eficientes y ágil de los contactos.* Esto le permite al agente, tratar de forma personalizada a sus clientes y contactos dado que toda la información sobre el nombre y transacciones realizadas con dicho contacto se encuentra a la mano.



d. *El agente cuenta con Estadísticas para su autoevaluación.* Esto le permite al agente saber en todo momento si cuenta con retos significativos para cumplir con sus metas de trabajo, dado que tendrá de forma visible su trabajo pendiente.



e. *Creación y gestión de registros en tiempo real.* Esto les permite a los agentes brindar un tiempo de respuesta eficiente a los clientes internos y externos al documentar en vivo la atención que está brindando mediante los formularios de Microsoft Dynamics 365.

(*) Favor referirse a www.ismycontact.com, sitio en el que se listan los CRMs soportados por IsMyContact.

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

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com

+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Acceso a IsMyContact

Para acceder a IsMyContact los agentes deben ingresar a la página web de CallMyWay: www.callmyway.com. Posteriormente, deben dirigirse a la sección Cuenta/IsMyContact.

Esto se muestra en las siguientes imágenes.



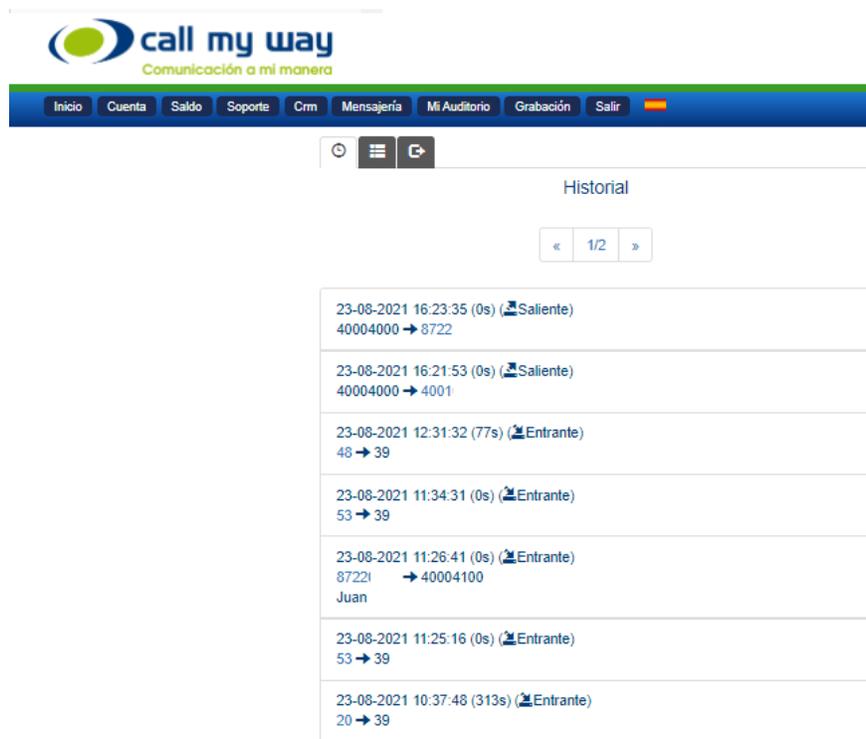
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Principales funcionalidades de IsMyContact

Acceso al historial de llamadas

El agente tendrá acceso a todo el historial de sus llamadas tanto entrantes como salientes, así como la fecha y hora en la que se realizó la llamada. IsMyContact le permite volver a marcar el número que desee mediante un solo clic.



The screenshot shows the 'call my way' interface with a navigation menu and a call history table. The navigation menu includes: Inicio, Cuenta, Saldo, Soporte, Crm, Mensajería, Mi Auditorio, Grabación, and Salir. The call history table is titled 'Historial' and has a pagination control showing '< 1/2 >'. The table contains the following data:

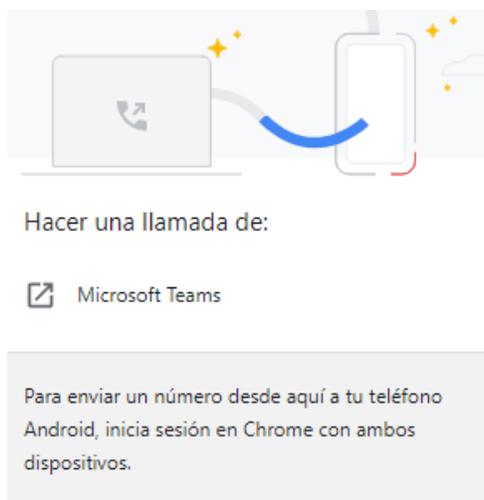
23-08-2021 16:23:35 (0s) (Saliente)
40004000 → 8722
23-08-2021 16:21:53 (0s) (Saliente)
40004000 → 4001
23-08-2021 12:31:32 (77s) (Entrante)
48 → 39
23-08-2021 11:34:31 (0s) (Entrante)
53 → 39
23-08-2021 11:26:41 (0s) (Entrante)
8722 → 40004100
Juan
23-08-2021 11:25:16 (0s) (Entrante)
53 → 39
23-08-2021 10:37:48 (313s) (Entrante)
20 → 39

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

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com

+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Una vez presionado el número al que desea llamar, le aparecerá una ventana emergente para llamar vía Teams. El formato de esta ventana emergente dependerá del navegador que usted esté utilizando, a continuación, se muestra un ejemplo.



Control de Pausas:

Todo agente de IsMyContact, requiere tomar pausas, ya sea para atender sus periodos de descanso o bien para realizar otras labores en la empresa. Por tanto, al tomar una pausa, resulta de gran valor identificar qué tipo de pausa va a tomar.

Durante el periodo en pausa, no le ingresarán llamadas a dicho agente. De esta forma se optimiza el flujo de llamadas entrantes, dado que dichas llamadas serán asignadas a los agentes disponibles, asegurando de esta forma un adecuado tiempo de respuesta.

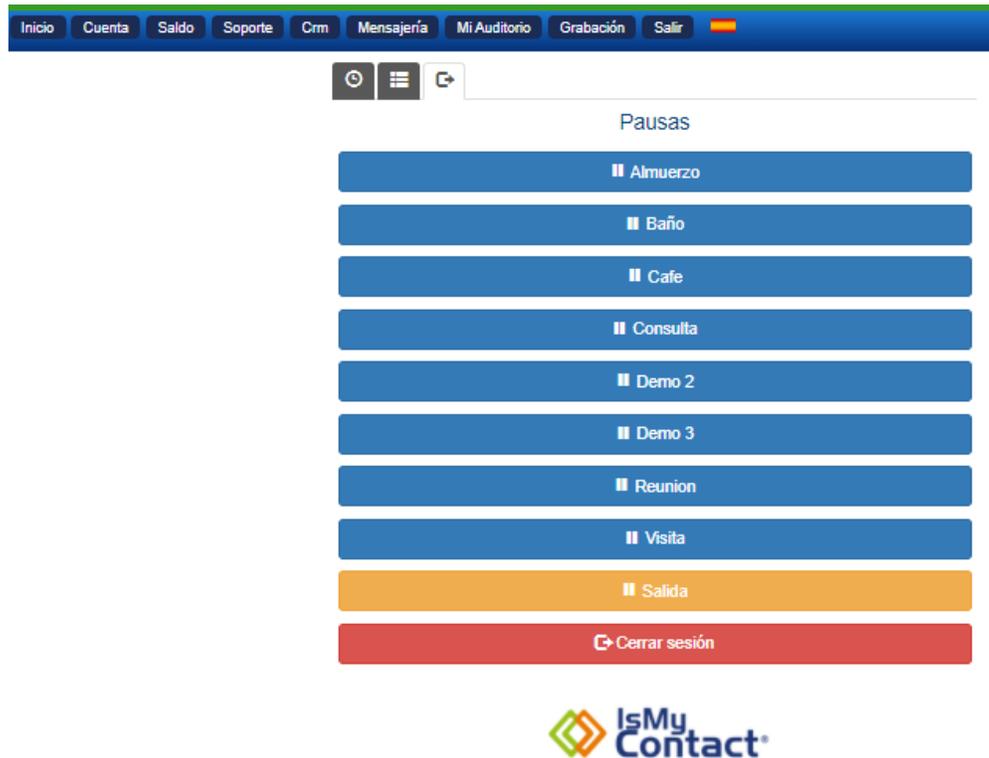
Las pausas pueden personalizarse en cuanto a:

- **Etiqueta:** Tipo de pausa. Por ejemplo: Almuerzo, Reportes, entre otras opciones.
- **Tiempo:** define el tiempo que se permite que dicha pausa se extienda. En este caso, si el agente extiende este tiempo, se generará una notificación hacia el supervisor.

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

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

A continuación, se muestra, como se visualizan las diversas Pausas por parte del agente en IsMyContact.



Integración con CRMs

IsMyContact se caracteriza por ser un sistema de Contact Center abierto y por tanto se facilita su integración con diversos CRMs reconocidos en la industria.

En este documento se describe y muestra la interfase de IsMyContact con la integración a Microsoft Dynamics 365 como referencia. El Comportamiento de IsMyContact es prácticamente idéntico con otros CRMs, lo que varía es que en algunos se incentiva que se trabajen todas las funcionalidades directamente desde IsMyContact y no desde el CRM como ocurre con Microsoft Dynamics 365.

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

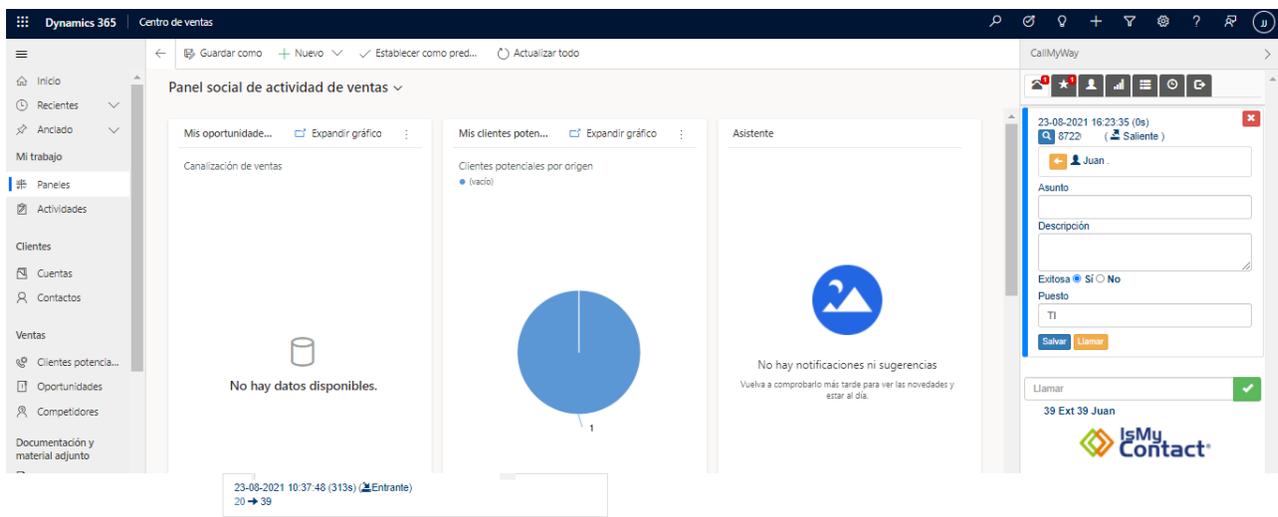
www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Integración con Microsoft Dynamics 365:

Microsoft Dynamics es un CRM líder en la industria, al integrarse con IsMyContact, el agente tendrá la ventaja de disfrutar de una sola interfase para atender los tiquetes y casos y gestionar sus llamadas.

Una vez que ingrese una llamada, inmediatamente se despliegan los datos del contacto, esto le permite al agente identificar en tiempo real los datos asociados a la persona y empresa con la que va a conversar.

Dicha integración se muestra en la siguiente imagen:



En adición, ofrece la facilidad de buscar toda la información sobre un contacto mediante un clic, sin la necesidad de ir al panel de contactos de Microsoft Dynamics por medio de una lista general.

A continuación, se muestra, lo sencillo y directo que es el proceso de búsqueda de información del contacto en IsMyContact integrado a Microsoft Dynamics. Dado que, al introducir el nombre del contacto, se despliega el detalle de información de dicho contacto inmediatamente en el panel de Microsoft Dynamics, gracias a la integración correspondiente. Esto es muy útil para contar con información personalizada sobre la persona con la que se está conversando.

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

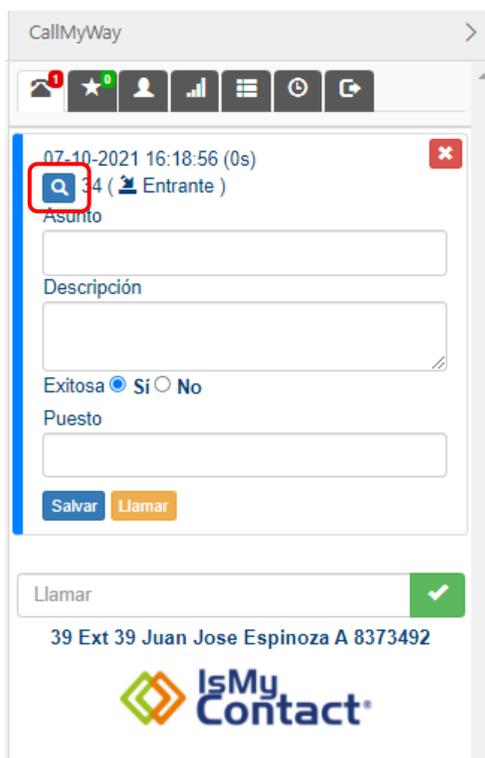
www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Creación/Búsqueda de contactos en IsMyContact - Dynamics

1. Creación de Usuario

Al ingresar una llamada es posible que el contacto no exista dentro de Dynamics, por lo tanto, el formulario mostrara en blanco los campos relacionados a quién llama. Desde este mismo formulario es posible crear el registro. Los pasos a continuación:

1. Presionar sobre la lupa



The screenshot displays the CallMyWay application interface. At the top, there is a header with the text "CallMyWay" and a right-pointing arrow. Below the header is a navigation bar with several icons: a person with a red notification badge, a star, a person icon, a signal strength indicator, a list icon, a clock, and a refresh icon. The main content area shows a call log entry for "07-10-2021 16:18:56 (0s)" with a red close button. Below the call log, there is a search icon (magnifying glass) highlighted with a red box, followed by the text "34 (Entrante)". Below this, there are several input fields: "Asunto", "Descripción", "Exitosa" (with radio buttons for "Si" and "No"), and "Puesto". At the bottom of the form, there are two buttons: "Salvar" (blue) and "Llamar" (orange). Below the form, there is a "Llamar" button with a green checkmark icon. At the bottom of the screen, there is a contact information field containing "39 Ext 39 Juan Jose Espinoza A 8373492" and the IsMyContact logo.

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

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

2. Dar click sobre el icono de "+". Seleccionar qué clase de registro se va a crear, es decir si es de tipo Contacto o Lead. Luego solo deben ingresar la información básica requerida para la creación de dicho registro. Y seleccionar la opción de Salvar.

Seleccione el contacto ×

Contacto Lead

Nombre

Apellido

Teléfono

Correo Electrónico

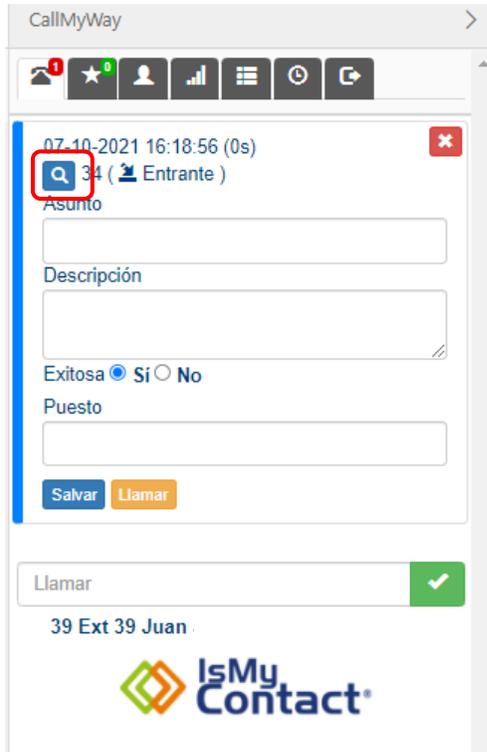
2. Búsqueda de contacto.

2.1. Desde una llamada

Al ingresar una llamada es posible que el contacto no se muestre inmediatamente en el formulario y solo nos mostrara en blanco los campos relacionados a quién llama. Esto podría presentarse cuando dos o más contactos han sido registrados con el mismo número telefónico, o en caso de que el número tenga el identificador privado.

Desde este mismo formulario es posible buscar el registro de la persona con la que se está conversando. Los pasos a continuación:

Presionar sobre la lupa

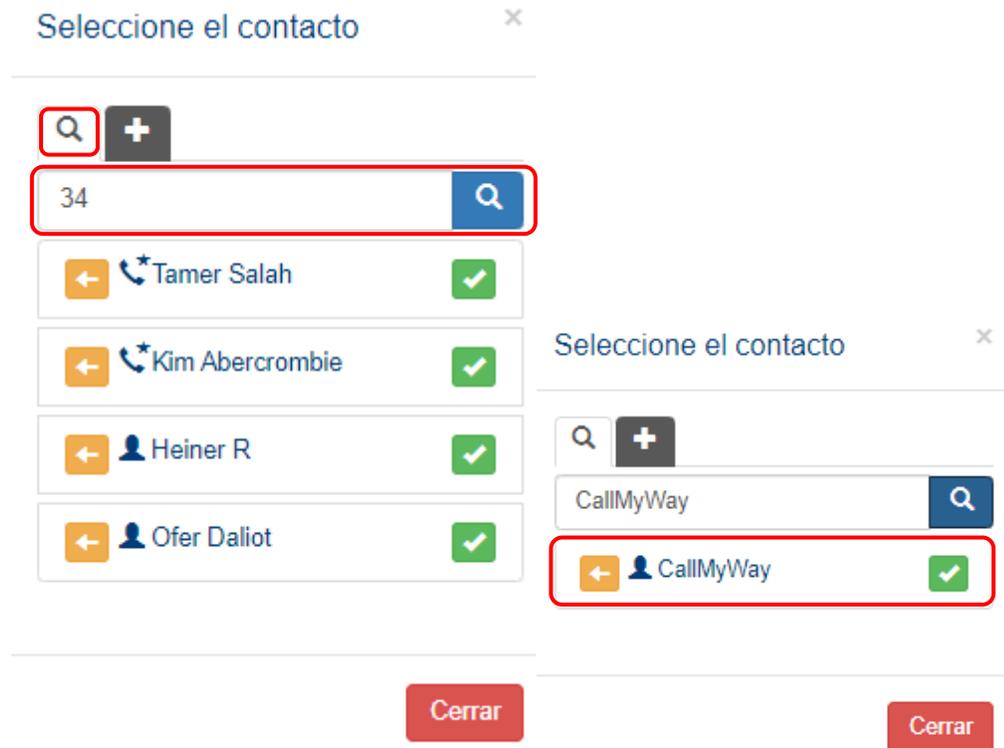


CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

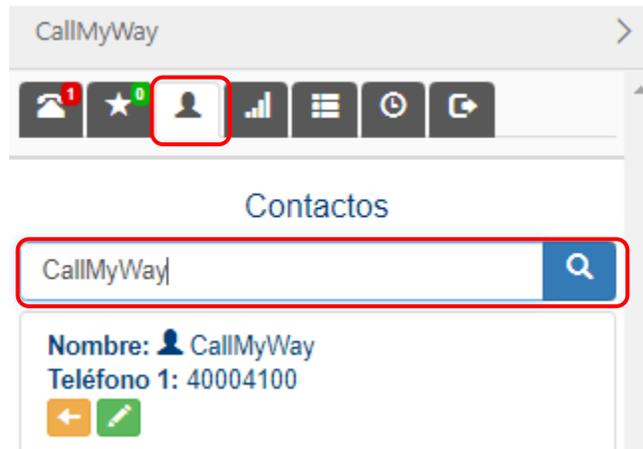
Al hacer esto se nos mostrará una ventana que, de forma automática nos mostrará los registros que tengan coincidencia con el número que nos ha llamado, solo debemos seleccionar el registro que corresponda.

En caso de ser un identificador privado podremos buscar registros por valores como: nombre, apellido, o número telefónico.



2.2.Manual

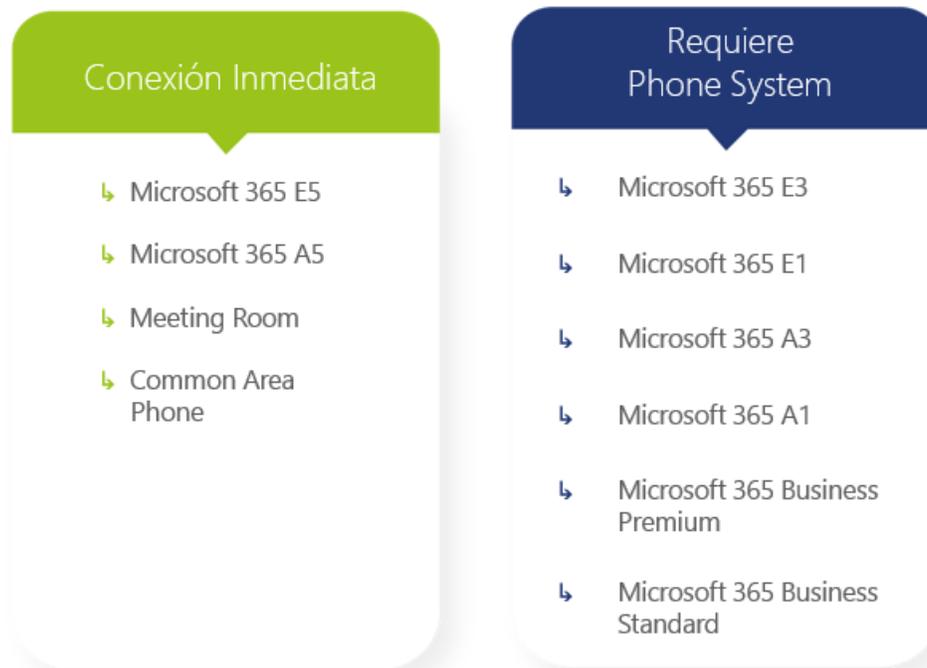
Desde el menú de IsMyContact seleccionar el icono de Contacto, e ingresar cualquiera de los criterios válidos para realizar una búsqueda: nombre, apellido o número de teléfono.



Arquitectura flexible

La arquitectura de IsMyContact, agrega valor directamente al licenciamiento Office 365 de los clientes. Esto porque la telefonía del Contact Center está disponible sobre Microsoft Teams, tal y como se ha mostrado en las secciones anteriores.

De esta forma, la telefonía se establece sobre las licencias Microsoft Teams de las empresas. Para esto el cliente requiere adquirir una licencia complementaria en Microsoft denominada Phone System (para Office 365 Business, E1 o E3) o bien contar con licenciamiento E5. El detalle se muestra en la siguiente lámina.



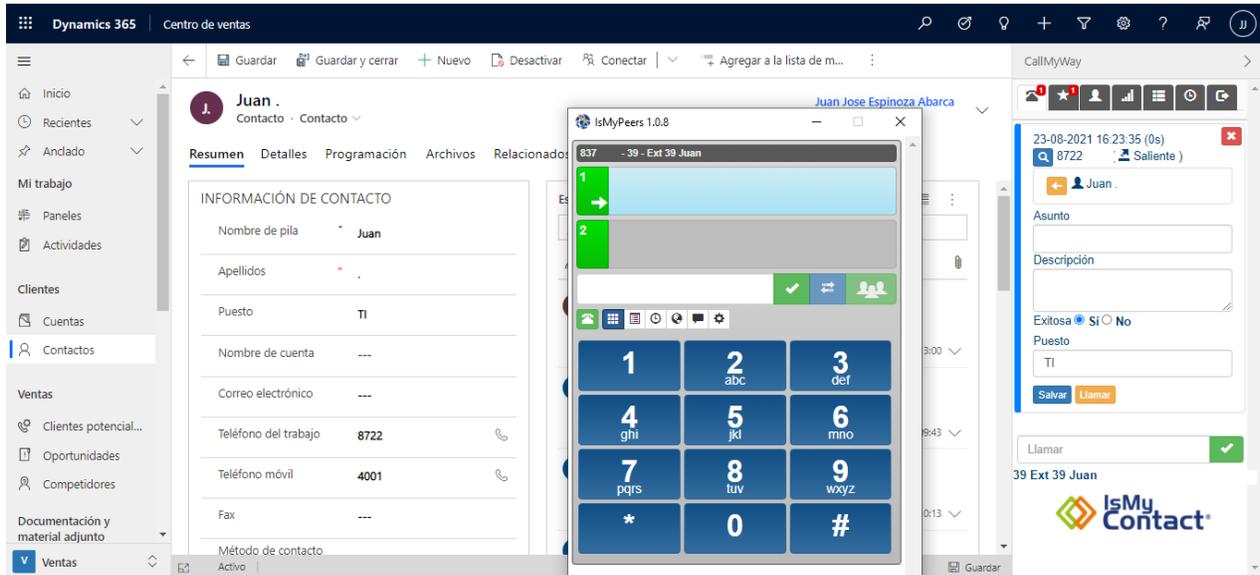
Con miras a brindar flexibilidad, la arquitectura de IsMyContact, también permite integrar algunos usuarios mediante telefonía SIP, para esto, IsMyContact integra un Teléfono Web en

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

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com

+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

la interfase del agente, tal y como se muestra a continuación, con imágenes que se refieren a la experiencia del agente utilizando el Teléfono Web.

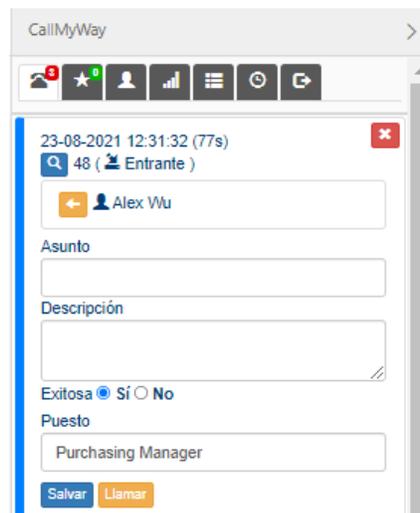


CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535



Cuando el agente utiliza el Teléfono Web, este puede crear y editar registros telefónicos en los espacios señalados anteriormente. Recuerde siempre salvar los datos.

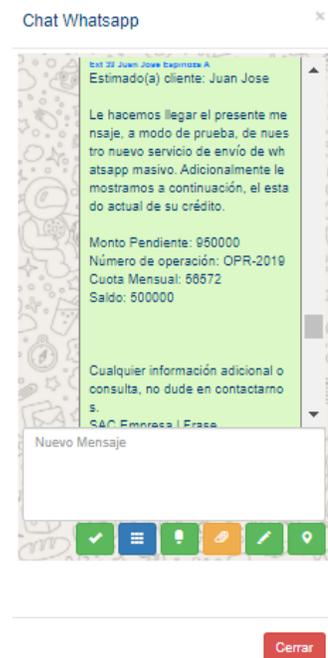
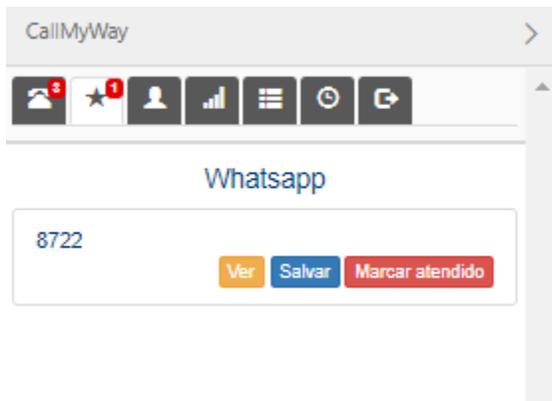


CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Ambiente OmniCanal

IsMyContact, es una plataforma prevista para un ambiente OmniCanal, donde se incluyen en adición a la Telefonía canales de atención tales como Whats App y a futuro otros tales como: Telegram, Facebook, Twitter e Instagram. A manera de ejemplo mostramos la interface para Whats App, donde el agente identifica fácilmente que le está ingresando un mensaje a fin de atenderlo oportunamente.

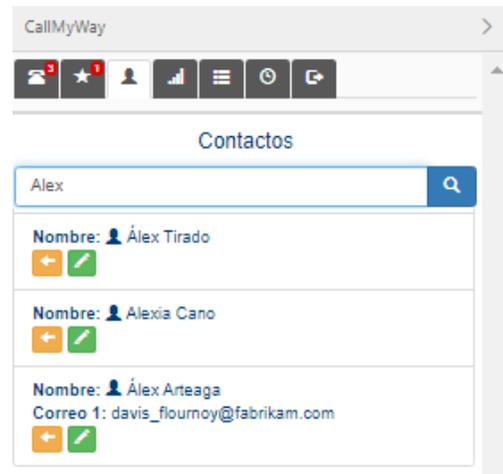
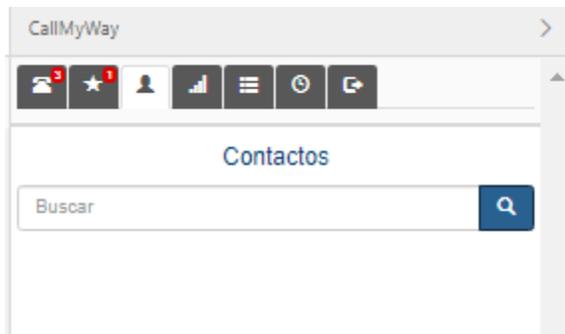


CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Gestión de Contactos

Un agente puede buscar o editar un contacto, mediante la tercera pestaña que le ofrece IsMyContact o bien, dentro del panel de contacto de Microsoft Dynamics. Esta funcionalidad se muestra a continuación.



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

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Esto representa un beneficio de agilidad operativa para los agentes de IsMyContact, dado que le permite crear el registro de nuevos clientes potenciales, sin tener que completar largos formularios. Aquí se muestra cómo se logra esta vital funcionalidad.

Seleccione el contacto ×

Contacto Lead

Nombre

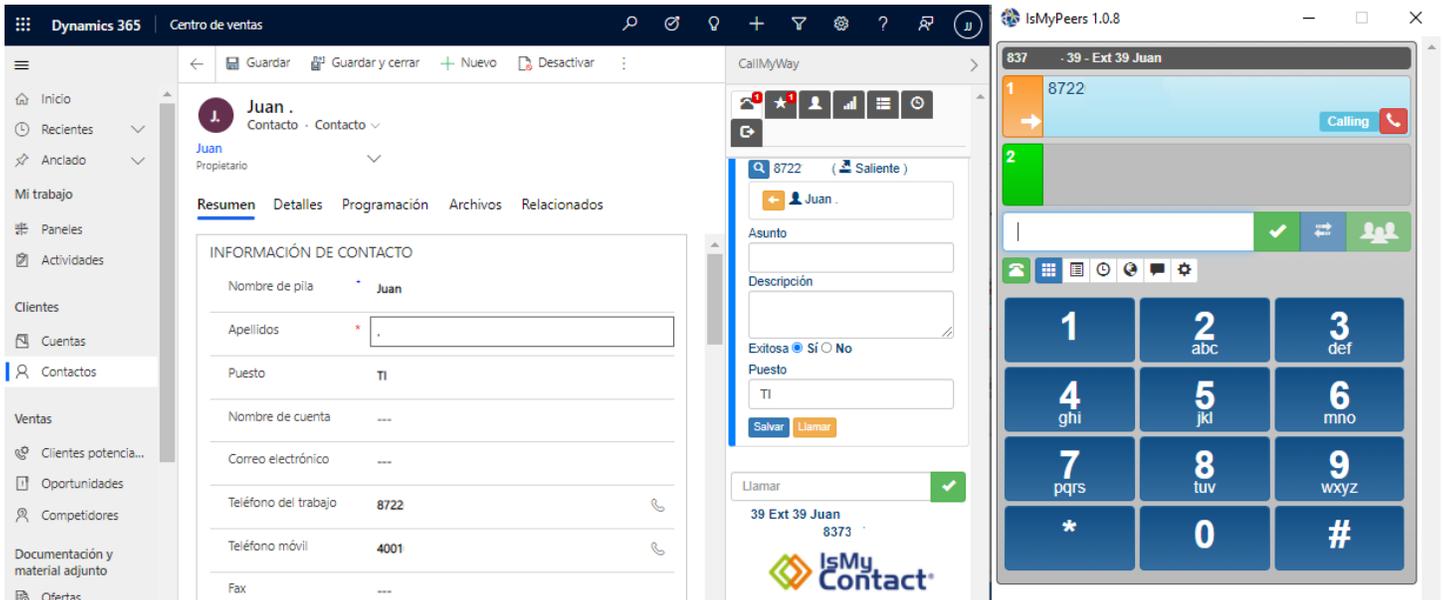
Apellido

Teléfono

Correo Electrónico

Una vez localizado el contacto al que se desee llamar, en el panel central, puede generar la llamada con un solo clic.

IsMyContact automáticamente le generará la llamada a través del Teléfono Web. Esto se muestra en las siguientes imágenes.



Autoevaluación Diaria

Uno de los beneficios que brinda IsMyContact a los agentes es la posibilidad de realizar una autoevaluación de su gestión diaria. Esto se logra mediante la funcionalidad de estadísticas del día que se muestra en la siguiente imagen. Esto le permite actuar proactivamente para mejorar sus métricas.



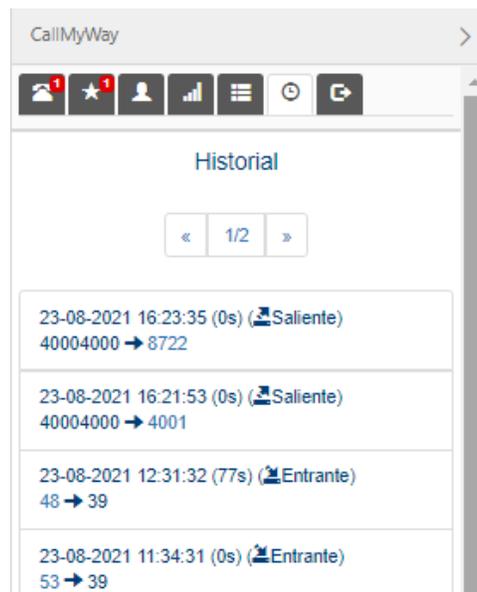
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Historial de Llamadas

El agente cuenta con una interesante herramienta para aumentar su productividad, dado que tiene a la mano el histórico de las llamadas que ha realizado en el transcurso del día. En caso de que desee volver a marcar uno de los números que ha marcado durante el día, lo puede hacer directamente de dicho panel, por lo que le agiliza muchísimo sus gestiones y procesos internos.

Esta funcionalidad se describe en la siguiente pantalla.



Control de Pausas

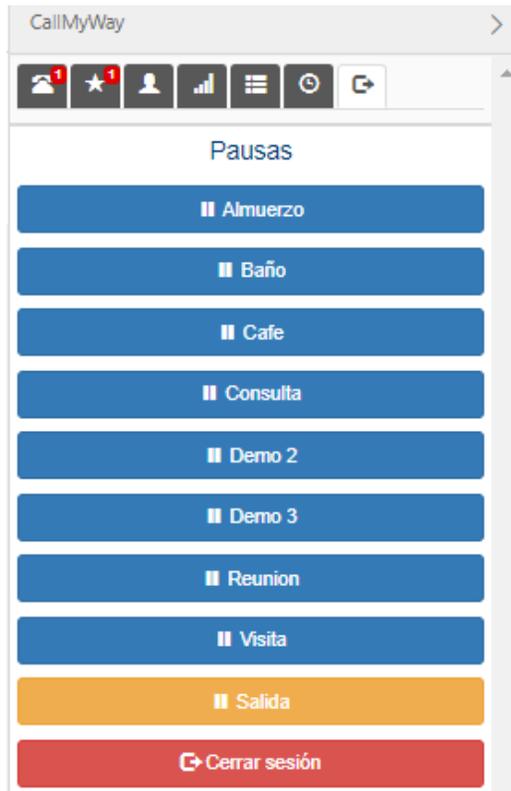
Desde IsMyContact el Agente tiene la facilidad para colocarse en Pausa. Al colocarse en dicho modo, no le ingresarán llamadas y por tanto puede dedicarse a otras de sus responsabilidades o bien tomar un descanso. Las Pausas se configuran de acuerdo con las preferencias de cada empresa, de esta forma, el agente, selecciona la Pausa que mejor aplique. Por su parte, el supervisor tiene acceso a un reporte de agentes en Pausa, y puede identificar con facilidad la disponibilidad de los agentes.

A continuación, se muestra un ejemplo de las pausas configuradas para que los agentes seleccionen.

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

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com

+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535



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

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Conclusión

Mediante IsMyContact, el agente, cuenta con todas las herramientas a mano para gestionar sus clientes y contactos en un ambiente OmniCanal y mediante una plataforma amigable.

Para el agente es muy sencillo localizar la información que requiere para dar un trato personalizado, y para reportar su estado de trabajo como activo o en Pausa.

La integración de IsMyContact con Microsoft Dynamics 365 genera un beneficio directo de agilizar la operación del Centro de Servicio al cliente, dado que el agente tan solo requiere interactuar con una única plataforma.

Al tratarse de un servicio desarrollado por el equipo de Innovación y Desarrollo de CallMyWay, se cuenta siempre con la facilidad de personalizar el servicio acorde con parámetros específicos y requerimientos de cada cliente. Por lo que se publicarán actualización de este y futuros documentos a fin de reflejar las nuevas funcionalidades o servicios disponibles.

Contáctenos

CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE.

ventas@callmyway.com
www.callmyway.com



México +5255 4170 8422

Chile +56 227609072

Colombia +57 15189663

Miami +1-305-644-5335

Canadá +1 6134168671

Perú +51 16409850

Panamá +507 8366060

Guatemala + 502 (2) 3750299

El Salvador +503 (211) 30412

Costa Rica +506 40004000

Rep. Dominicana +1 (829) 9466346

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

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com

+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535