



# Manual de supervisor

para Microsoft Teams



**Dynamics 365**



# Tabla de contenido

Soporte al cliente.....	3
Introducción.....	4
Objetivos Específicos:.....	4
Ingreso al sistema.....	5
Interfaz.....	7
Llamadas.....	8
Omnicanalidad.....	17
Contactos.....	25
Estadísticas del Día.....	28
Gestión.....	29
Agentes en cola.....	30
Blast/Granel.....	33
Lista de contactos.....	47
Número DNC.....	56
Reportes.....	57
Panel.....	58
Panel de Colas.....	64
Reporte de colas SLA.....	65
Tiempos de Timbrado.....	69
Tiempos y Actividad.....	75
Gráficos Llamadas Activas.....	80
Gráficos Consumo Acumulado.....	85
Reporte de Llamadas Entrantes.....	88
Historial de Llamadas.....	100
Reporte de Llamadas.....	107
Historial.....	110
Pausas.....	111
Recomendaciones Finales.....	114
Control de cambios.....	115

Versión 1.0. 19 octubre, 2023.

# Soporte al cliente

CallMyWay cuenta con un Centro de Servicio y Soporte al Cliente de primer nivel, para asegurar la máxima satisfacción de nuestros clientes.

Ante cualquier consulta o incidente, sírvase contactarnos a través de nuestros diferentes canales de comunicación y atención, los cuales están a su disposición.

Será un gusto atenderle.

## Contacto

Email: [soporte@callmyway.com](mailto:soporte@callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)

[WhatsApp](#)

[Asistencia en línea](#)

[Click2Call](#)

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com)



+52 5541708422



+506 4000-4000 y +506 800 800 0202



+1 305 644 5535



+56 227609072



+51 16409850



+507 8366060



+57 15189663

# Introducción

El presente documento presenta de forma detallada la gestión y la estructura del sistema IsMyContact para la plataforma Dynamics 365 de Microsoft, con lo cual podrá operar de modo más eficiente la comunicación dentro de su organización, permitiéndole mejorar a la vez la comunicación con sus clientes, todo ello como una herramienta más que le permitirá alcanzar las metas de su organización.

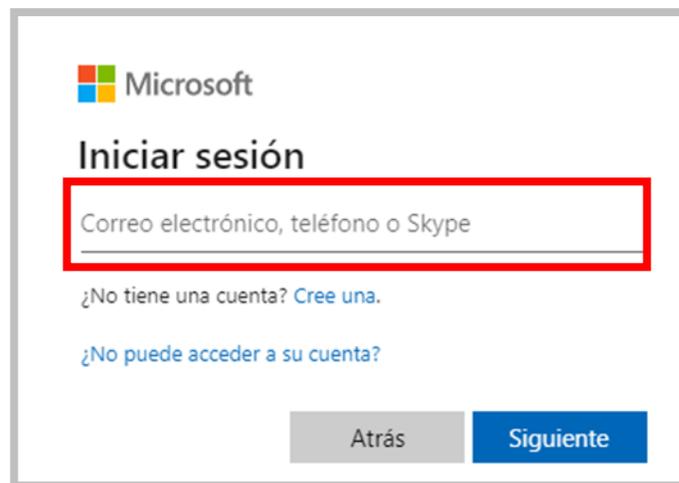
## Objetivos Específicos:

- Aprender a usar la interfaz de IsMyContact para Dynamics 365.
- Poder comunicarse con los contactos internos o externos.
- Llevar una agenda de contactos.
- Visualizar las estadísticas de las llamadas.
- Pausar las actividades de las llamadas.



# Ingreso al sistema

Inicialmente se deberá ingresar al entorno de Dynamics 365:



Microsoft

## Iniciar sesión

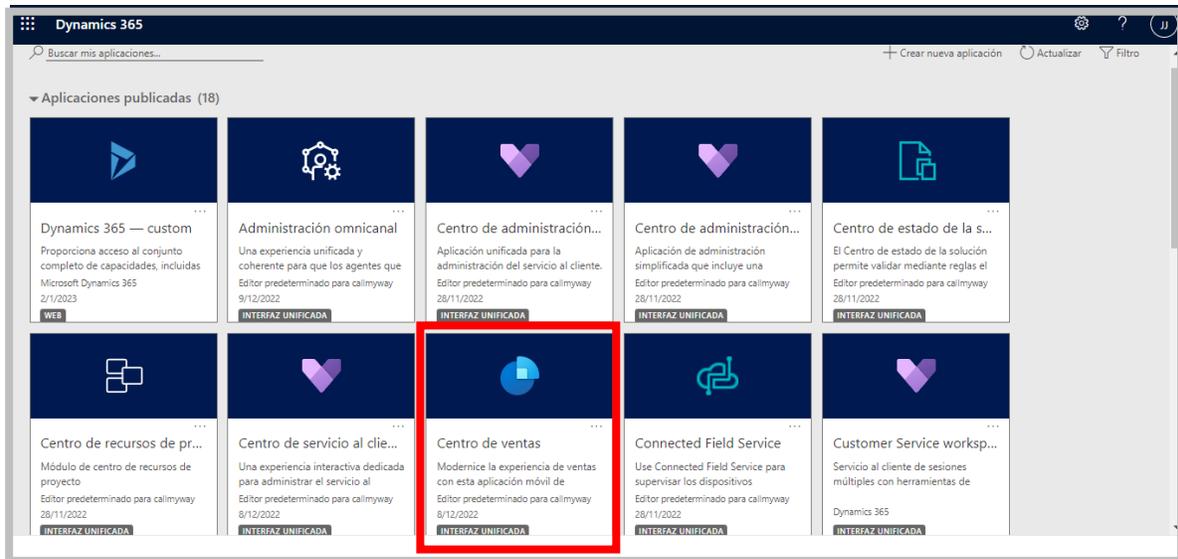
Correo electrónico, teléfono o Skype

¿No tiene una cuenta? [Cree una.](#)

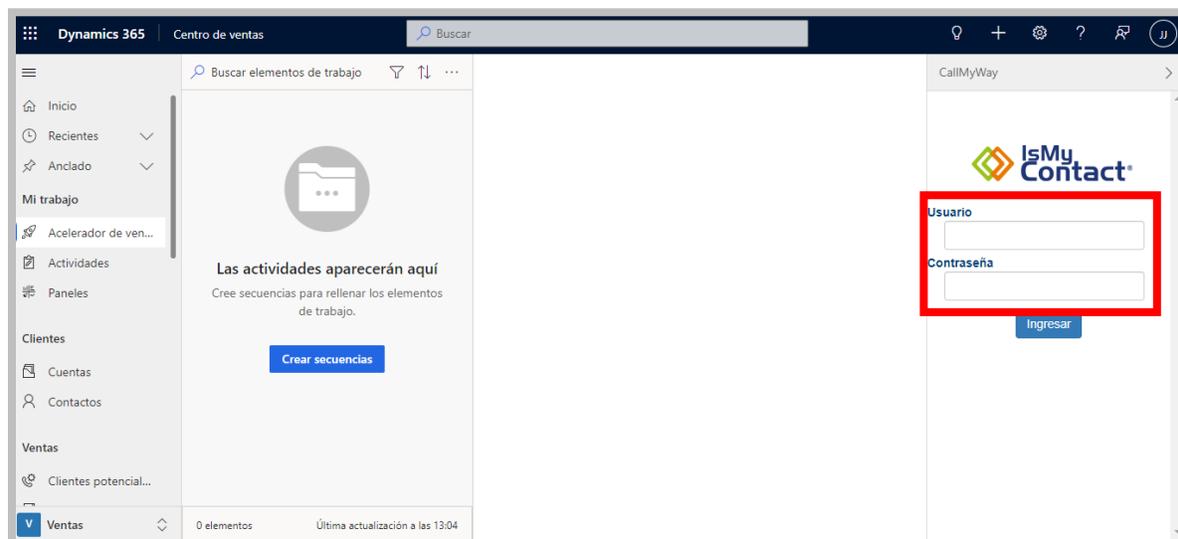
¿No puede acceder a su cuenta?

Atrás Siguiente

Una vez que haya ingresado la cuenta, se cargará una ventana con las aplicaciones publicadas. Como se muestra a continuación:



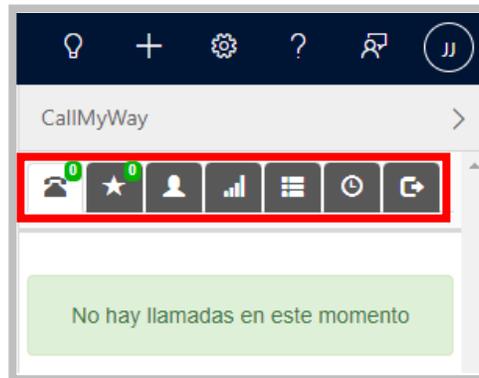
Cuando haya ingresado a la aplicación de trabajo, se abrirá la siguiente ventana:



Como se puede observar se cargará la interfaz de la plataforma "Dynamics 365" y a la derecha de la pantalla se carga el widget de IsMyContact, donde podrá ingresar la cuenta proporcionada por CallMyWay, la cual consiste en un usuario de 7 dígitos y una contraseña de 6 dígitos.

Una vez ingresadas las credenciales se abrirá la siguiente ventana:

## Interfaz



Esta es la interfaz de IsMyContact vinculado con la plataforma Dynamics 365, contiene una serie de botones que se detallarán a continuación:

- **Llamadas:** Aquí se visualizará la información de la llamada que haya realizado o recibido.
- **Favoritos:** Aquí se visualizará la lista de chats asignados al usuario.
- **Contactos:** Aquí tendrá la lista de los contactos.
- **Estadísticas del Día:** Aquí podrá visualizar las métricas de las llamadas tales como, Salvadas, Ignoradas, Duración y el Total.
- **Mantenimiento y Reportes:** Aquí podrá gestionar sus llamadas y campañas. A su vez podrá gestionar el tipo de reportes que se requieren del servicio.
- **Historial:** Aquí podrá visualizar el historial de las llamadas.
- **Pausas:** Aquí podrá pausar las colas de trabajo.

Debajo de los botones se mostrará información correspondiente de cada uno.

Al pie de la página podrá visualizar la información de usuario:

- Número de extensión.
- Nombre de usuario.
- Endpoint.



# Llamadas

## Entrantes

Al momento de ingresar una llamada al sistema se desplegará la siguiente pantalla:

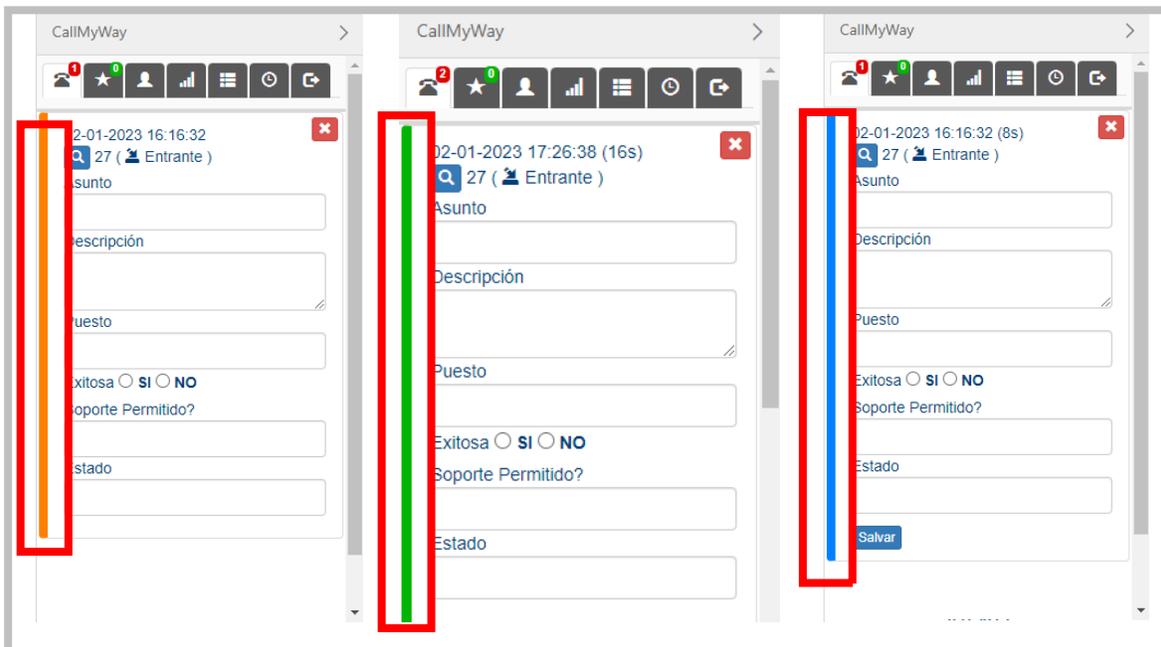
The screenshot shows a web application window titled "CallMyWay". At the top, there is a navigation bar with several icons: a phone with a red notification badge, a star with a green badge, a person icon, a bar chart, a list icon, a clock, and a refresh icon. Below the navigation bar, the main content area displays a call entry form for a call received on 02-01-2023 at 16:16:32. The form includes a search icon and the text "27 (Entrante)". The form fields are: "Asunto" (Subject), "Descripción" (Description), "Puesto" (Position), "Exitosa" (Successful) with radio buttons for "SI" and "NO", "Soporte Permitido?" (Support Allowed?), and "Estado" (Status). At the bottom of the form, it says "201 Teams Carlo".

Se muestra una serie de campos que a continuación se explicarán:

- Fecha y hora exacta de la llamada.
- Botón buscar.

- Número telefónico o de extensión de la llamada entrante.
- Indicador del tipo de llamada.
- Asunto.
- Descripción de la llamada.
- Puesto del contacto que está llamando.
- Exitosa: Aquí seleccionara "Si" o "No" dependiendo de la acción que se ejecutó.
- ¿Soporte Permitido?: En este campo visualizará si el contacto tiene permiso de recibir soporte de la organización.
- Estado: Aquí se visualizará el estado del contacto.

A su vez el sistema IsMyContact para Dynamics 365 muestra las siguientes notificaciones de color:



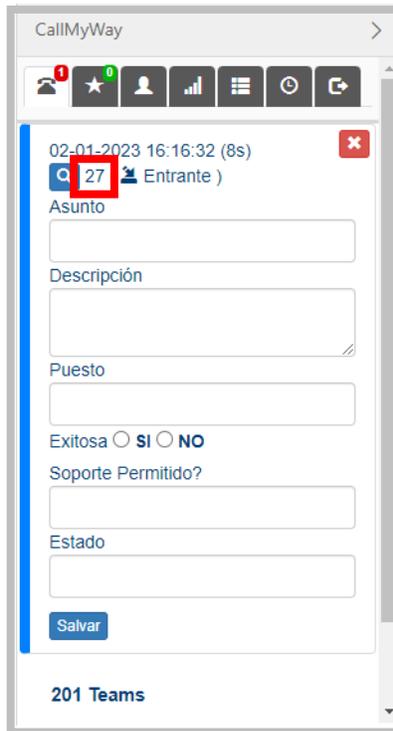
**Naranja:** Este color indica que está ingresando una llamada.

**Verde:** Este color indica que la llamada ha sido contestada y se encuentra en curso.

**Azul:** Este color representa que la llamada ha finalizado.

Cuando se ejecuta una llamada y no aparece información del usuario, es porque no se encuentra registrado en los "Contactos" de Dynamics 365, por lo tanto, tendrá que agregarlo y cuando se vuelva a ejecutar una llamada de ese contacto, aparecerá la información.

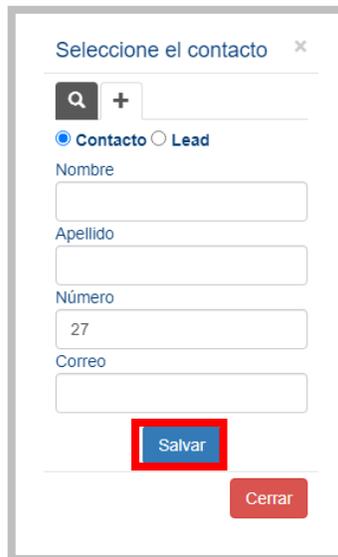
Para agregar contactos, lo podrá realizar a través de la pantalla de IsMyContact, para ello cuando se despliega el recuadro de la llamada, deberá presionar el botón "Buscar" como se muestra enseguida:



Una vez presionado aparecerá la siguiente ventana y deberá presionar el botón "+" como se muestra a continuación:



Presionado el botón “+” se mostrará la siguiente ventana donde ingresará los datos del contacto o lead.



**Nota:** Una vez ingresado los datos, deberá presionar el botón “Salvar” para que el contacto o lead quede guardado.

En caso de no aparecer el nombre del contacto (a pesar de tenerlo agregado), podría deberse a que ese número de teléfono está asignado para uno o más contactos. Caso muy común dentro de las organizaciones.

Para ello tendrá que presionar nuevamente el botón “Buscar”, representado en color azul con una lupa blanca y se desplegará la lista de los contactos que tengan asignados ese número. Sólo tendrá que seleccionar al contacto con quien esté en llamada.

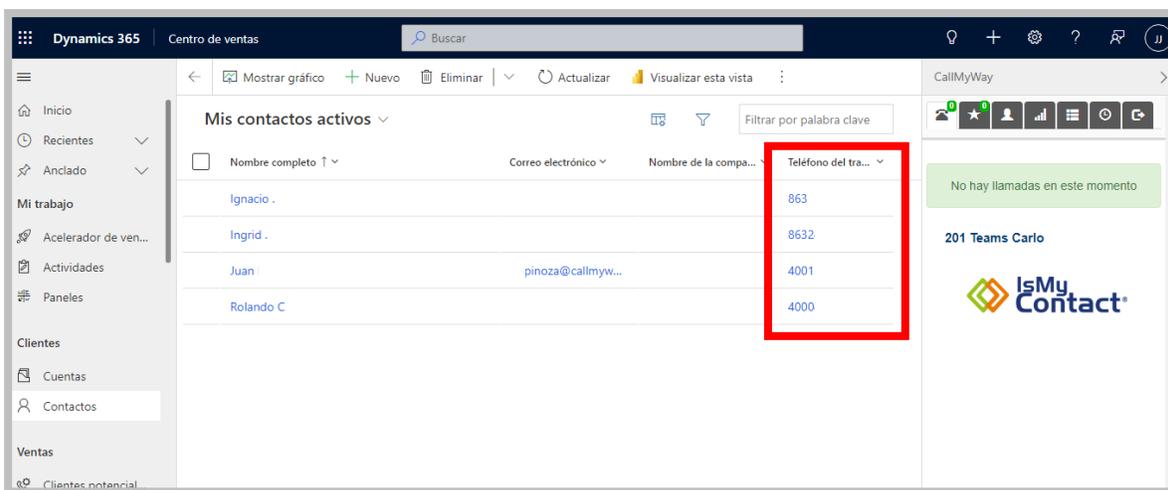
A continuación, mostramos la imagen en pantalla:



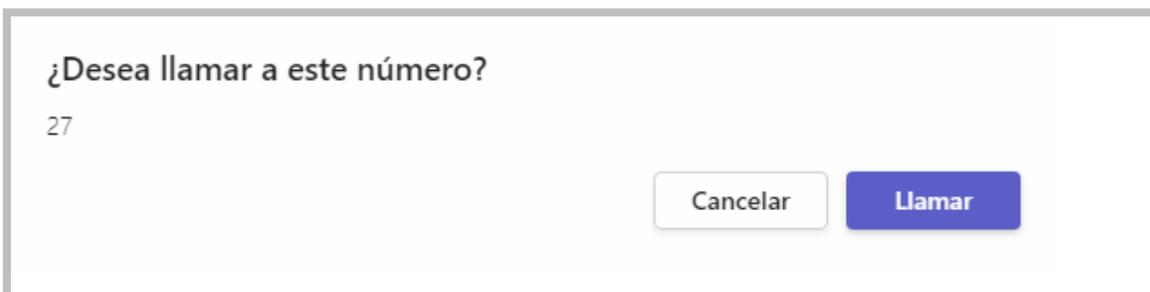
Una vez revisado el contacto con quien se está en llamada, se seleccionará presionando el botón tipo "Check" de color verde.

## Salientes

Para realizar una llamada, se realizará desde el campo de "Contactos" y se deberá presionar directamente el número del contacto deseado, como se muestra en la siguiente imagen:



Al momento de seleccionar al contacto, se abrirá la plataforma Teams preguntando si desea llamar al contacto, como se muestra enseguida:

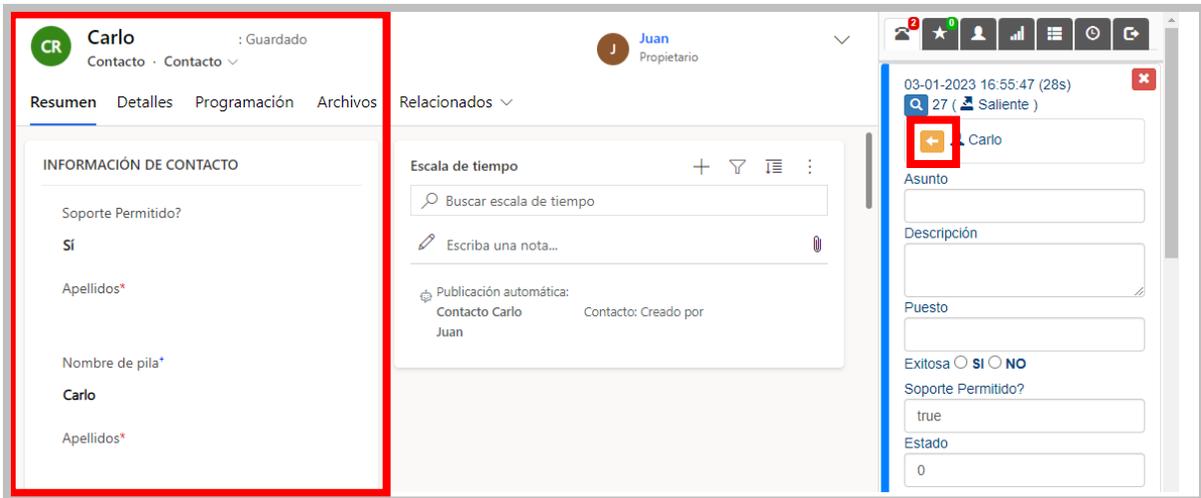


Al presionar el botón "Llamar" comenzará el timbrado con el usuario y una vez contestada la llamada el widget de la plataforma Dynamics 365 se verá de la siguiente manera:



Como se muestra en la imagen, la descripción de la llamada cambiará a "Saliente".

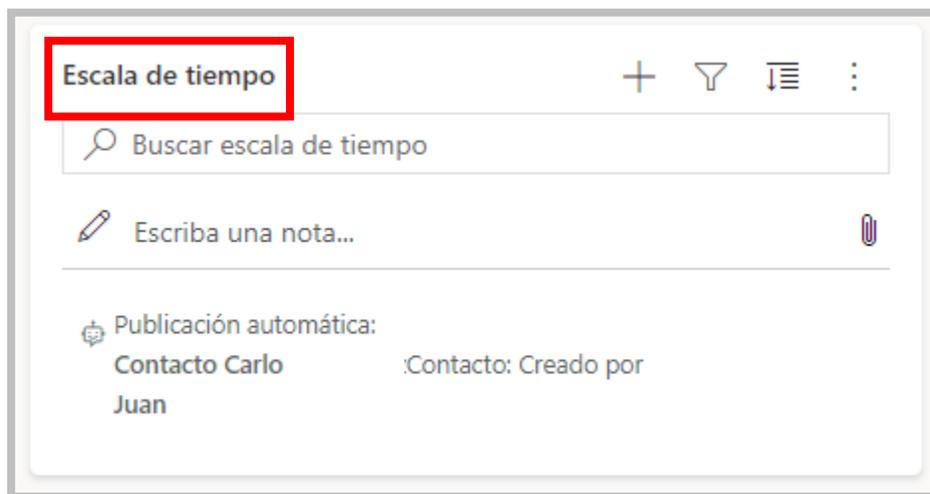
Por otro lado, una vez que el contacto sea guardado en la lista de contactos de la plataforma Dynamics 365, se podrá visualizar la información presionando el botón color naranja que se encuentra dentro del widget IsMyContact, como se muestra a continuación:



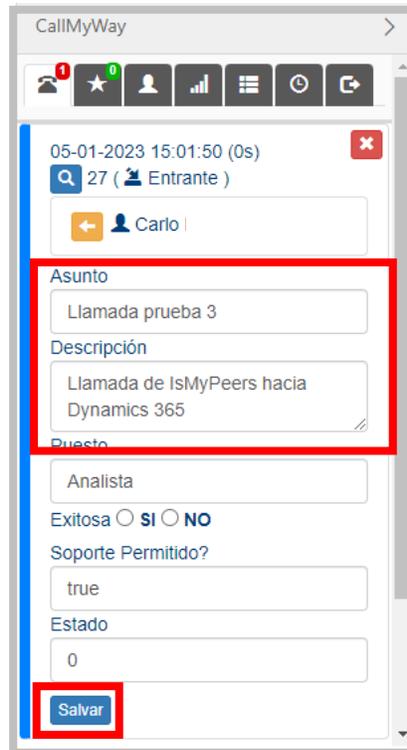
## Salvar Llamadas

Al estar en la plataforma Dynamics 365, dentro del contacto seleccionado, en la parte derecha se mostrará la "Escala de Tiempo" donde se guardarán todas las llamadas que ingresen vía IsMyContact.

A continuación, se despliega la imagen en pantalla:

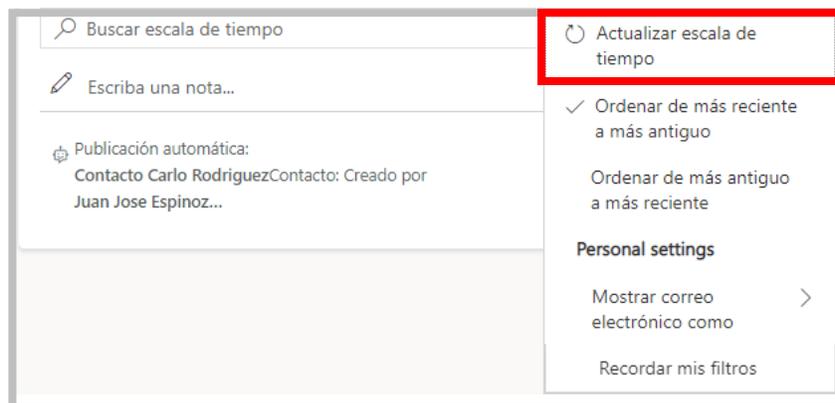


Cuando se genera un evento de llamada dentro del Widget IsMyContact, se mostrarán los campos vacíos de "Asunto" y de "Descripción", por lo que una vez finalizada la llamada, se deberá completar dichos espacios con la información correspondiente, como se muestra a continuación:

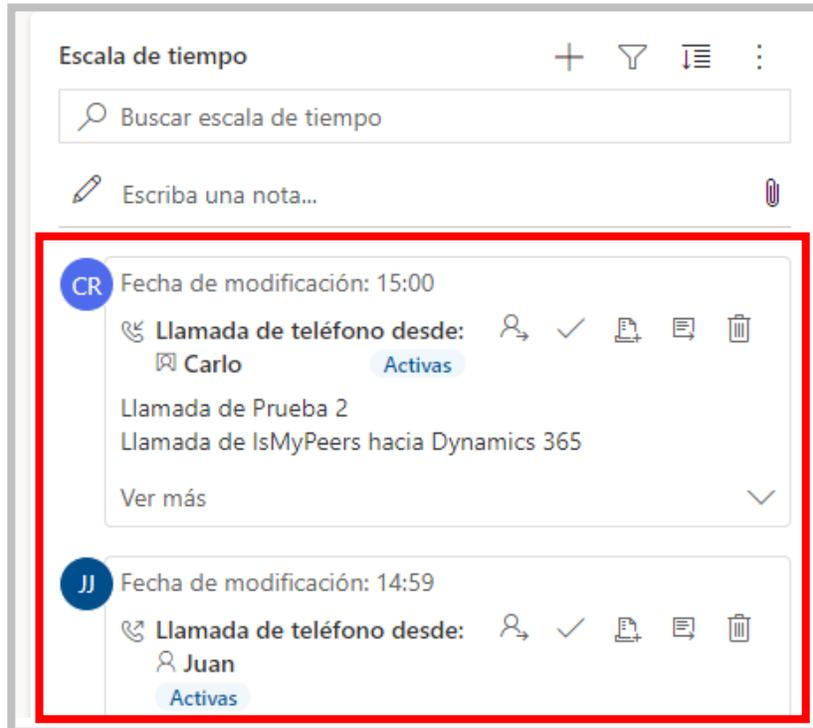


Una vez ingresados los datos, se deberá presionar el botón “Guardar” y la llamada quedará guardada, eliminándose de la ventana de IsMyContact.

Posteriormente se deberá dirigir a la parte de “Escala de Tiempo” de Dynamics y presionar el botón de “Opciones” representado con tres puntos, deberá presionar “Actualizar Escala de Tiempo” como se muestra a continuación:



Ahora la "Escala de Tiempo" de la plataforma Dynamics 365 se observará de la siguiente manera:



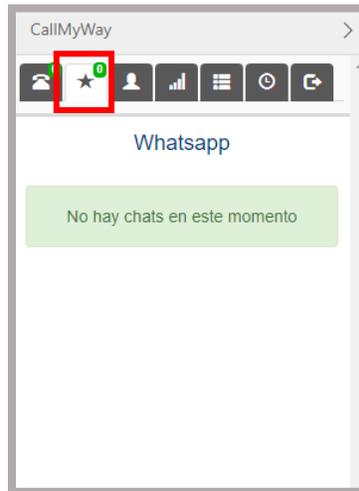
Como se puede observar, se comienza a completar la "Escala de Tiempo" con las llamadas que se van guardando y se muestra la información ingresada en los campos de "Asunto" y "Descripción".



## Omnicanalidad

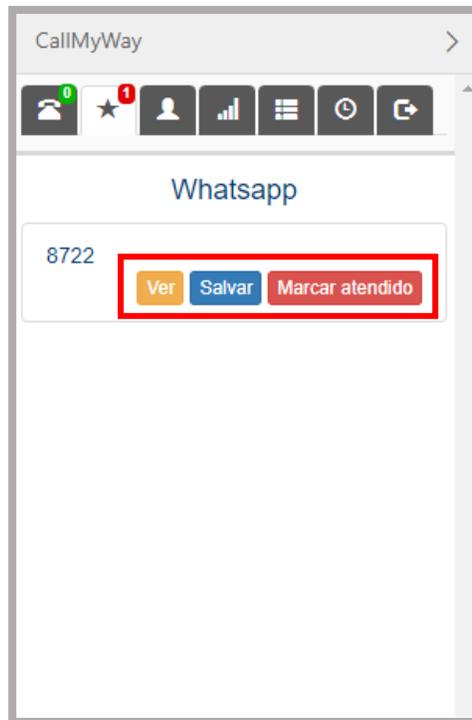
En esta opción de IsMyContact podrá atender la mensajería.

Al dar clic al botón con una estrella se abrirá la siguiente ventana:



En este apartado podrá recibir y contestar los mensajes, pero no se podrán iniciar conversaciones con los contactos.

La pantalla se muestra de la siguiente manera:



Ahora el botón de mensajes (la estrella), contiene una notificación visual con el número de chats activos y en la parte inferior se podrá observar la existencia de un chat de WhatsApp con una serie de botones que se explicarán a continuación:

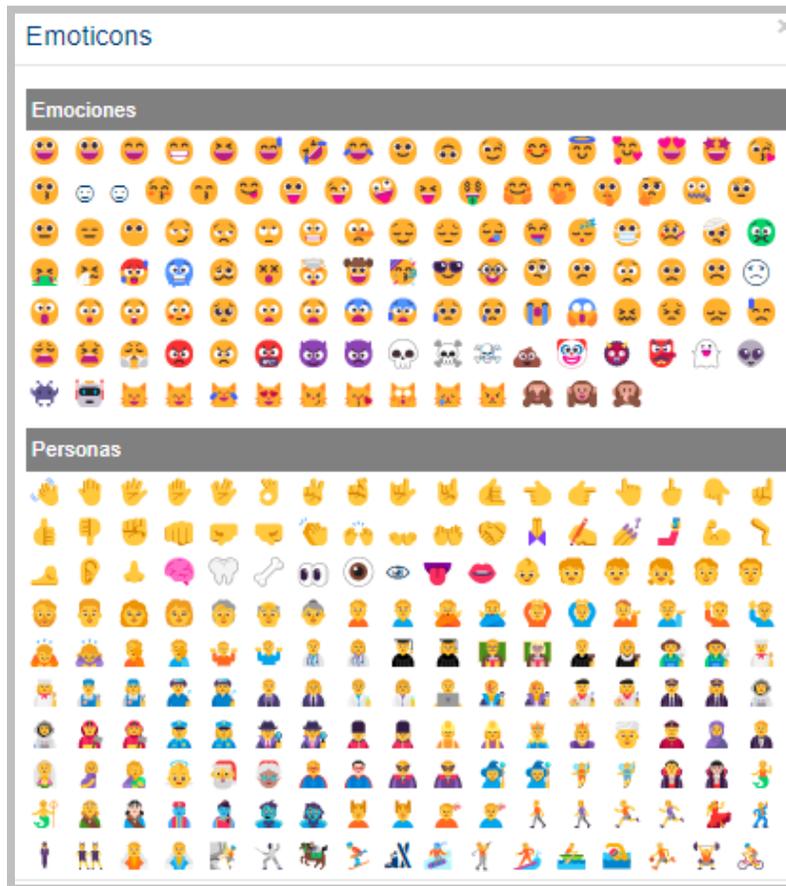
- **Campo:** Aquí observará el número telefónico de la conversación.
- **Ver:** En este botón podrá ingresar al chat, al presionarlo se muestra la siguiente ventana:



Como se visualiza, se abre la interfaz de mensajería que contiene diferentes datos y botones; los cuales se detallarán:

- **Campo de conversación:** Mensajes en la parte superior ordenados cronológicamente.
- **Nuevo Mensaje:** En este campo se ingresará el mensaje.
- **Enviar:** Representado en color verde con un "check", al presionarlo enviará el mensaje.
- **Emoticons:** Representado en azul con 9 recuadros en su interior, al presionarlo se desplegará una lista de emoticones los cuales podrá seleccionar.

A continuación, se mostrará la imagen en pantalla:

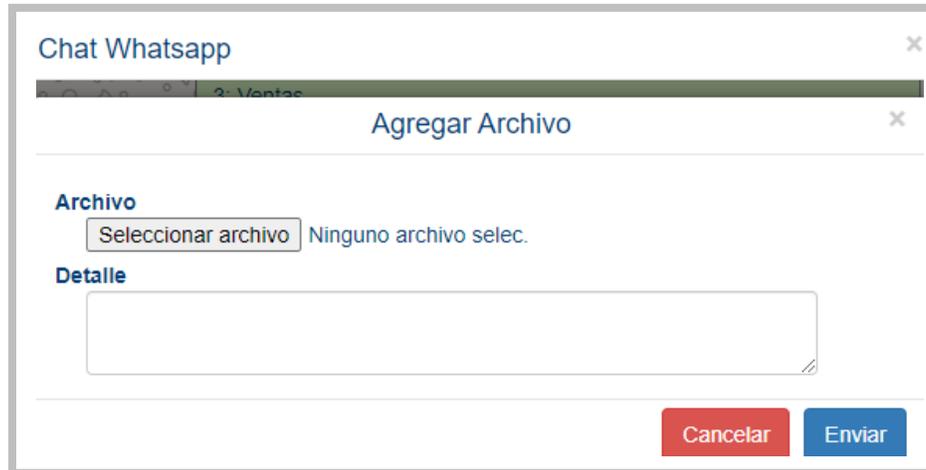


- o **Mensaje de Audio:** En este botón podrá grabar un mensaje de audio. Al presionar el botón se abrirá la siguiente ventana:



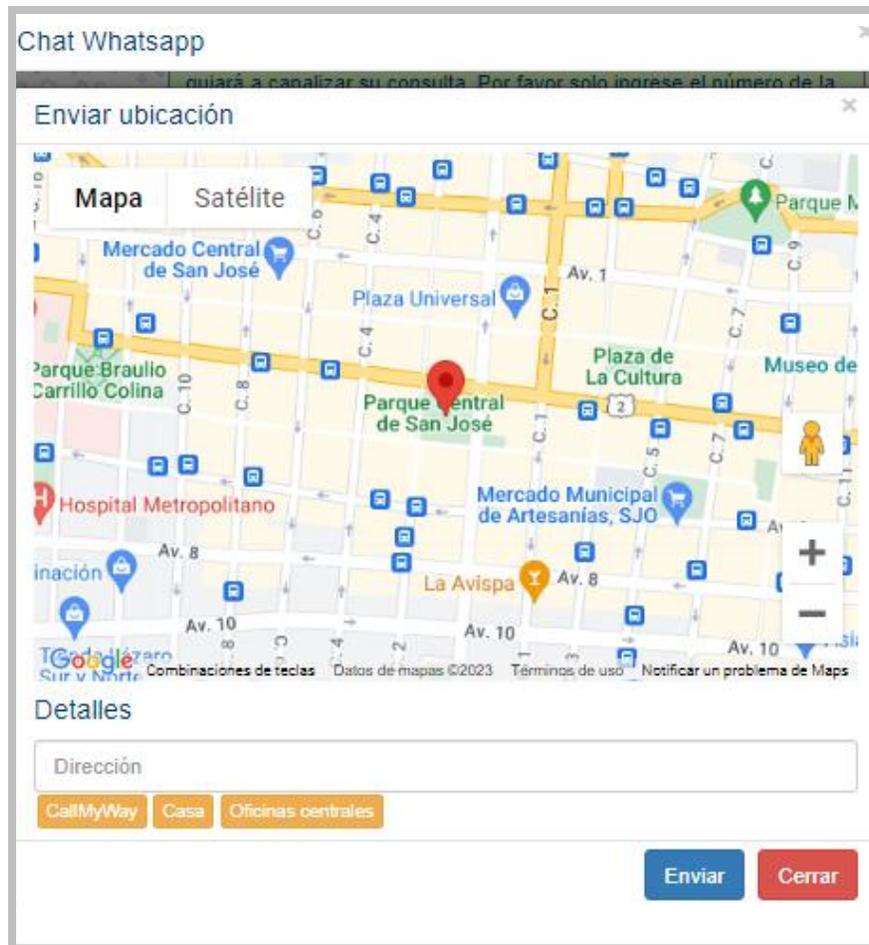
Para comenzar a grabar el "Mensaje de Audio" deberá presionar el botón "Iniciar". Posteriormente se cronometrará el tiempo del audio y una vez finalizada la grabación se podrá enviar.

- **Agregar Archivo:** En este botón podrá seleccionar un archivo del equipo de cómputo para enviarlo a algún contacto dentro del chat, al presionar el botón se desplegará la siguiente ventana:



Como podrá observar en la ventana se despliega una serie de campos y botones, explicados a continuación:

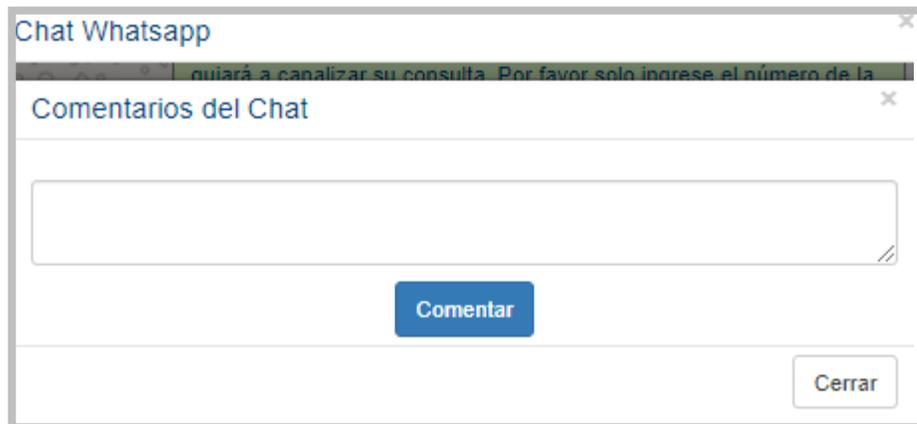
- **Seleccionar archivo:** Al presionar este botón se abrirá el navegador en la carpeta de documentos, donde seleccionará el archivo que desea enviar.
  - **Detalle:** En este campo ingresará los detalles del archivo enviado o algún comentario sobre el mismo.
  - **Cancelar:** Con este botón cancelará el envío del archivo y se cerrará la ventana "Agregar Archivo".
  - **Enviar:** Con este botón podrá enviar el archivo seleccionado.
- 
- **Enviar Ubicación:** Con esta opción podrá enviar una ubicación al contacto del chat, al presionar el botón se mostrará la siguiente ventana:



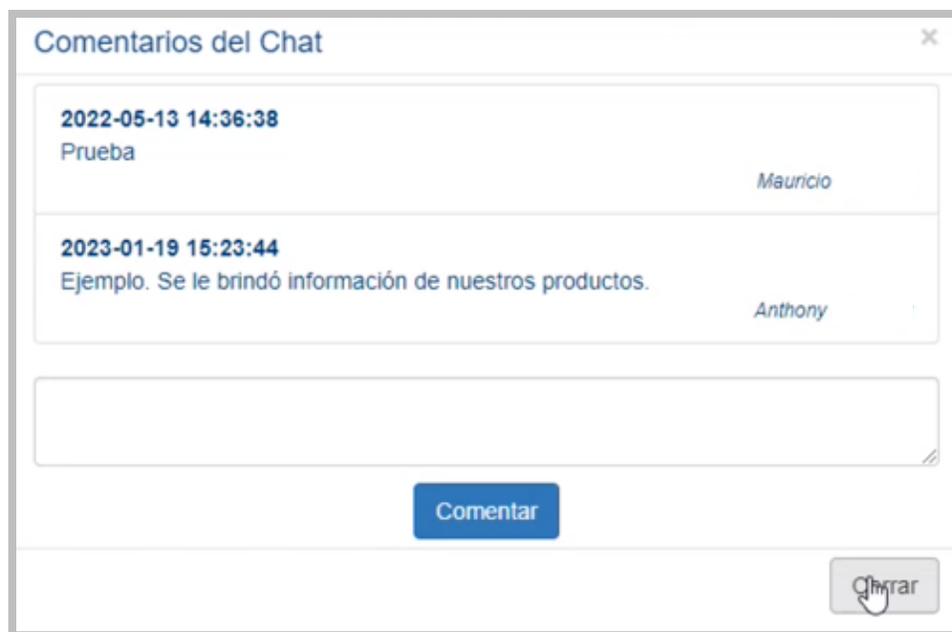
Como se detalla, se despliega el mapa de la ubicación actual, dicho mapa es proporcionado por "Google Maps".

A su vez se muestra una serie de botones y campos:

- **Dirección:** En este campo ingresará una etiqueta para la dirección que desea enviar.
  - **Botones Amarillos:** Estos botones serán direcciones predeterminadas que se podrán configurar para un envío rápido.
  - **Enviar:** Con este botón se enviará la ubicación.
  - **Cerrar:** Al presionar este botón, se cerrará la ventana de "Enviar Ubicación".
- 
- **Comentarios del Chat:** Este botón representado en color amarillo, permitirá ingresar comentarios referentes a la conversación realizada, al presionar el botón se mostrará la siguiente ventana:



Se muestra un campo donde ingresará una descripción o comentario. Una vez finalizado, presionará el botón "Comentar" y quedará guardado, la siguiente imagen ejemplifica lo anterior:



Por último, dentro de la ventana del chat, en la parte inferior se muestra una leyenda que dice "Tiempo de chat activo" y un cronómetro descendente que empieza en 24:00:00 horas como se muestra:



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

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

Dicho tiempo se va a reiniciar cada vez que el cliente vuelva a comunicarse con el agente, ya que el sistema lo interpreta como un nuevo proceso o una nueva consulta para algún tema en particular.

- **Salvar:** Con este botón podrá guardar la conversación, al presionarlo, se mostrará la siguiente ventana:



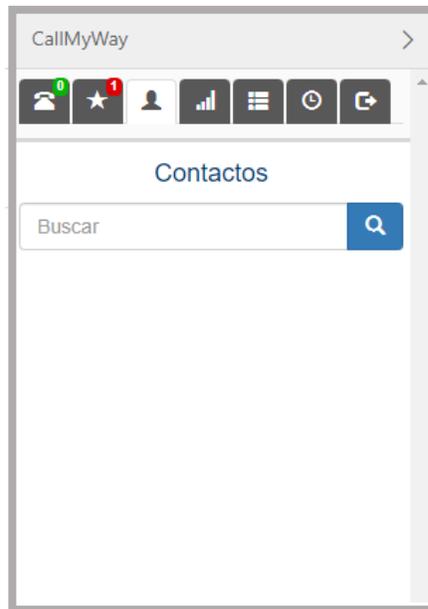
Se presenta una ventana con los siguientes campos:

- **Estado:** Aquí se asignará un "Estado" a la conversación de WhatsApp.
  - **Título:** Aquí asignará el título con el que se guardará la conversación en la plataforma Dynamics 365.
  - **Conversación:** Aquí podrá ingresar alguna característica referente a la conversación o la descripción de esta.
  - **Salvar:** Al presionar este botón la conversación se guardará en la información del contacto en Dynamics.
  - **Cerrar.**
- **Marcar Atendido:** Al presionar este botón, se cerrará el chat sin guardar ningún estado, título o comentario de este dentro de Dynamics 365.  
Cuando el usuario escribe nuevamente aparecerá el chat en la ventana.



## Contactos

En este apartado encontrará los contactos guardados en la plataforma Dynamics 365 a través de IsMyContact. Al presionar el botón se mostrará la siguiente ventana:

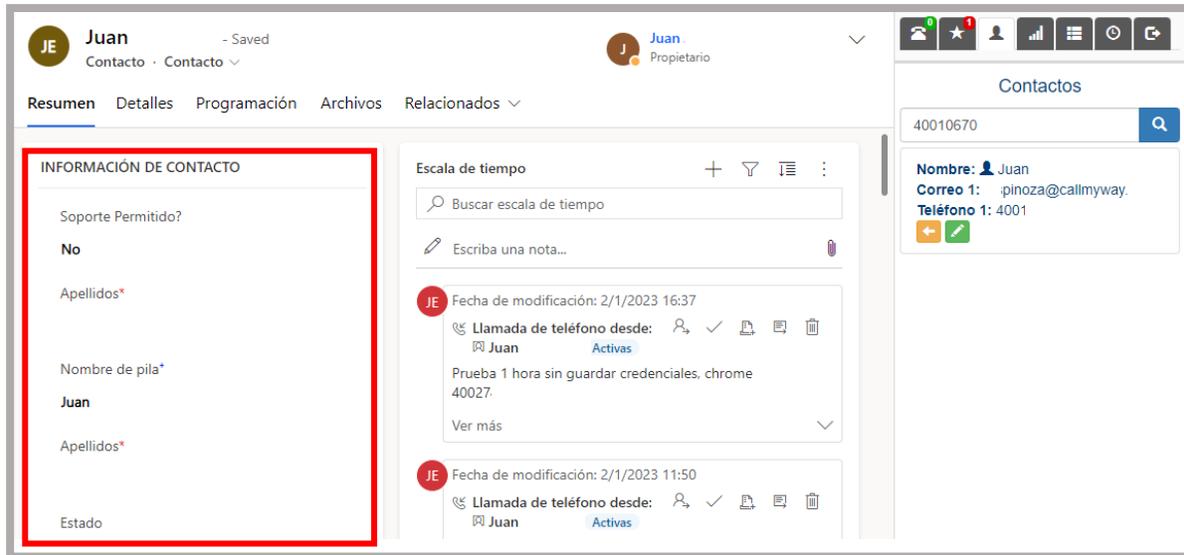


En el campo "Buscar" podrá ingresar el nombre, correo electrónico o el número telefónico del contacto deseado. Una vez ingresado, presionará el botón "Buscar" representado en color azul con una lupa y se mostrará el contacto de la siguiente manera:

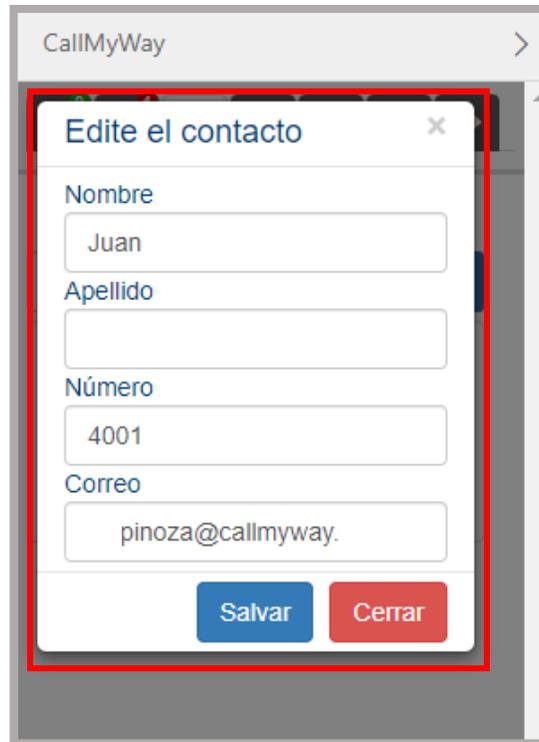


Se mostrará el "Contacto" buscado y la siguiente información:

- **Nombre:** Aquí se mostrará el nombre del contacto registrado.
- **Correo 1:** Aquí se mostrará el correo electrónico del contacto buscado.
- **Teléfono 1:** Aquí se mostrará el número telefónico del contacto buscado.
- **Botón Ver:** Al presionar el botón "Ver" representado en color naranja con una flecha, se mostrará la información del contacto en la plataforma Dynamics 365:



- **Editar:** Al presionar el botón editar representado en color verde con un bolígrafo, se mostrará la siguiente ventana donde editará los campos de información:



## Estadísticas del Día

En este apartado del Widget IsMyContact tendrá la información estadística, para ello al presionar el botón se mostrará la siguiente ventana:



Se despliegan los siguientes datos:

- **Salvadas:** Aquí se mostrará la cantidad de llamadas guardadas en Dynamics. 365, es decir, llamadas asignadas con datos y presionó el botón "Salvar".
- **Ignoradas:** Aquí se mostrará la cantidad de llamadas ignoradas, es decir, llamadas en las que presionó el botón "Cerrar", sin realizar alguna gestión o comentario.
- **Duración (m):** Aquí se mostrará la duración promedio de todas las llamadas, cabe señalar que se mostrará en minutos.
- **Total:** Aquí se mostrará el total de llamadas, es decir, Salvadas + Ignoradas.

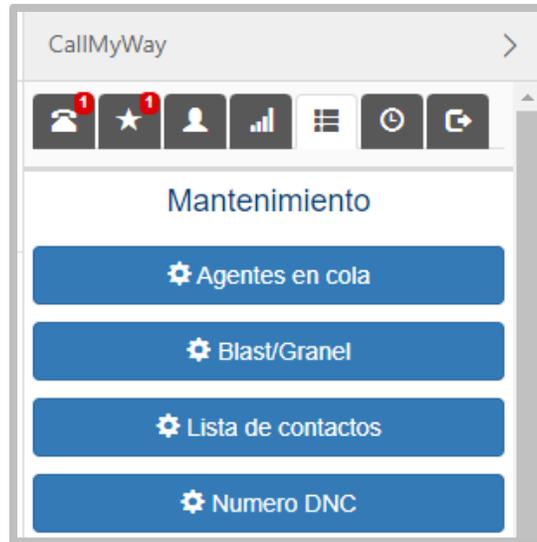


## Gestión

Al presionar este botón, se abrirá una ventana donde podrá configurar y gestionar todas las campañas, este campo está dividido en 3 secciones:

- Mantenimiento.
- Reportes.
- Teléfono Web.

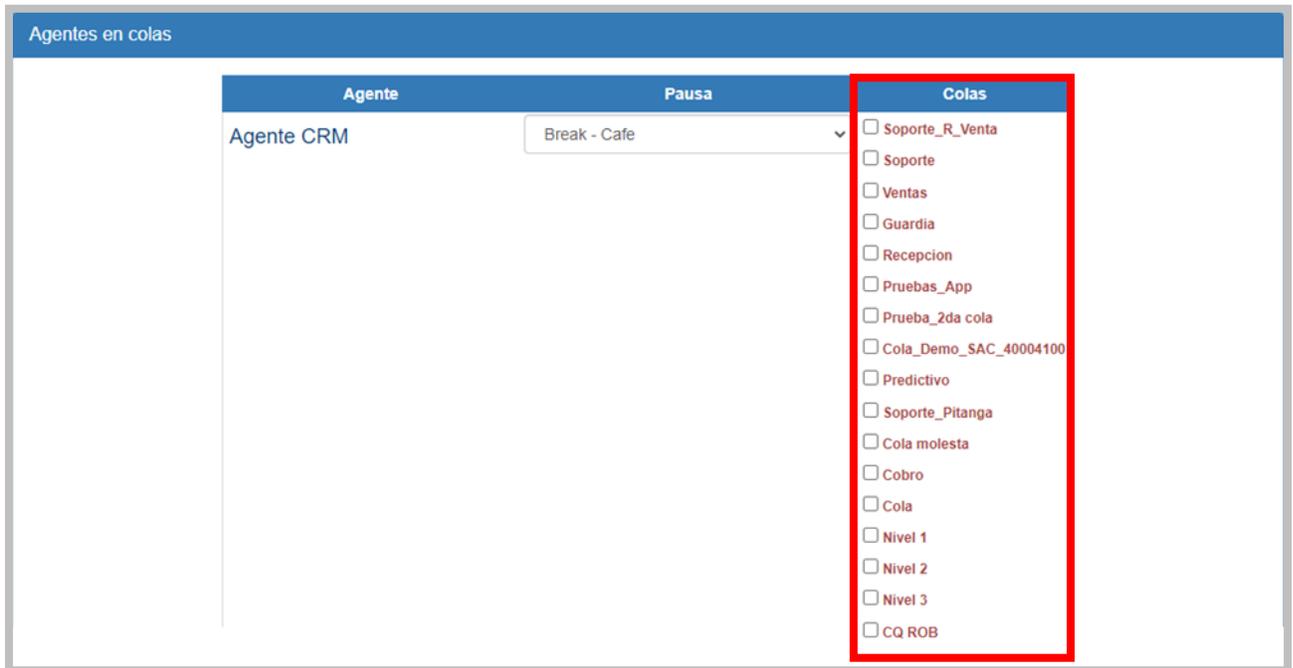
A continuación, se detalla todo lo referente al apartado "Mantenimiento" para ello se visualiza la imagen en pantalla:



## Agentes en cola

Al dar clic en este botón se abrirá una nueva pestaña del navegador que mostrará un listado de agentes activos, permitiendo realizar algunas acciones que más adelante se explicarán.

A continuación, se muestra una imagen de inicio de esta:



Como observará, la ventana se encuentra dividida en 3 columnas:

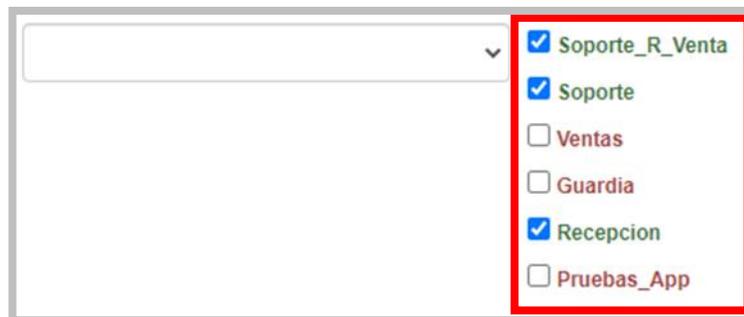
- **Agente:** En esta columna se mostrará el nombre del agente.
- **Pausas:** En esta sección el supervisor podrá visualizar la pausa en la que se encuentra cada agente, a su vez podrá activar o inactivar una pausa de un agente.

Los cambios aplicados a esta sección solamente afectarán al agente al que se le esté aplicando el cambio, para los demás se mantendrá el mismo estatus. Este panel se mostrará más adelante. La imagen en pantalla se muestra a continuación:

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



- o **Colas:** En esta tercera columna el supervisor podrá seleccionar la cola en la que se requiere apoyo para un agente. Podrá seleccionar varias colas a la vez, solamente presionando el pequeño recuadro blanco. Una vez seleccionado, cambiará a color azul y tendrá un check blanco como se muestra a continuación:



Es importante señalar que, una vez configurada esta sección, se deberá posicionar inmediatamente, en la parte inferior de la ventana y presionar el botón "Salvar", con el fin de resguardar las configuraciones y cambios realizados.

A continuación, se muestra el botón en pantalla:



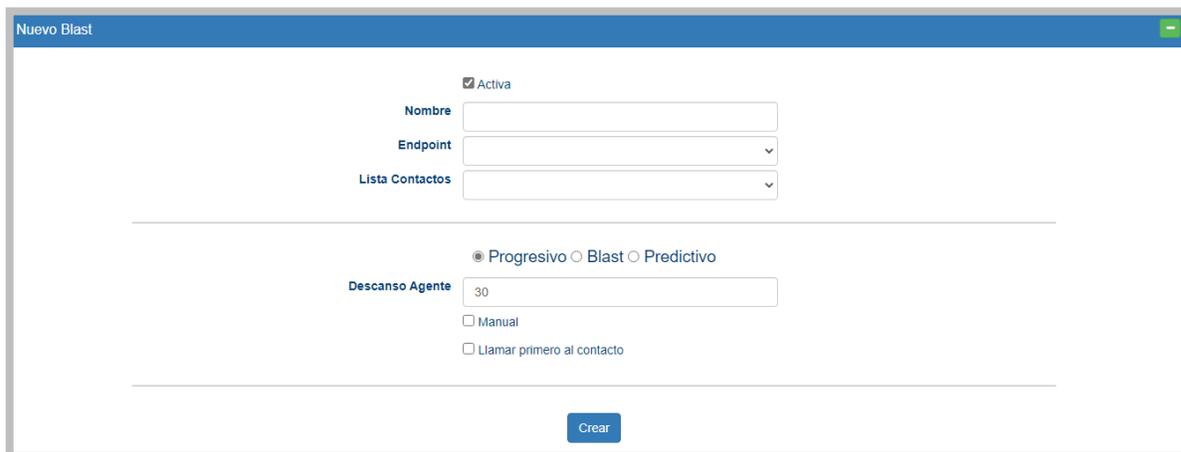
A screenshot of a settings panel. On the right side, there is a list of checkboxes: 'Cola molesta' (unchecked), 'Cobro' (checked), 'Cola' (unchecked), 'Nivel 1' (unchecked), 'Nivel 2' (unchecked), 'Nivel 3' (unchecked), and 'CQ ROB' (unchecked). At the bottom center, there is a blue button labeled 'Salvar' which is highlighted with a red rectangular border.

## Blast/Granel

En esta sección, podrá crear campañas, las cuales podrán ser de promoción, nuevo producto o una campaña de cobranza de clientes rezagados, entre otras.

Podrá desarrollar campañas con base en los intereses de la organización.

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



A screenshot of a form titled 'Nuevo Blast'. The form includes the following fields and options: a checked checkbox for 'Activa'; input fields for 'Nombre', 'Endpoint', and 'Lista Contactos'; radio buttons for 'Progresivo' (selected), 'Blast', and 'Predictivo'; an input field for 'Descanso Agente' with the value '30'; and checkboxes for 'Manual' and 'Llamar primero al contacto'. A blue 'Crear' button is located at the bottom center.

- **Campañas:** En este apartado se muestran 3 tipos de campañas, que se pueden definir:
  - Progresiva
  - Blast
  - Predictiva

- **Progresivo:** En 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, será asignado un nuevo evento telefónico, una vez transcurrido el tiempo de descanso definido por el supervisor.



The screenshot shows a configuration panel for a campaign. At the top, there are three radio button options: 'Progresivo' (selected), 'Blast', and 'Predictivo'. Below this, there is a red-bordered box containing the 'Descanso Agente' label and a text input field with the value '30'. Underneath the red box, there are two unchecked checkboxes: 'Manual' and 'Llamar primero al contacto'.

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

- **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.
- **Llamar primero al contacto:** Este botón también es de tipo "Check". El sistema de IsMyContact; por defecto funciona marcando primero al agente, una vez que el 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.

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

Una vez completado los datos con el método de campaña Progresivo, dará clic en el botón "Crear" como se muestra enseguida:

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

Al momento de dar “Clic” a la nueva campaña, se desplegará lo siguiente:

Como podrá observar está nueva ventana contiene una serie de campos:

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

**Nota:** Cuando la “Campaña” está inactiva el fondo de la pantalla es de color rosado y cuando está activa es de color verde claro.

Sin embargo, puede aparecer inactiva si la campaña se encuentra fuera del horario establecido para su ejecución.

A continuación, se muestra una campaña activa:

Campaña Vladimir

Activa

**Nombre**

**Endpoint**

**Lista Contactos**

**Marcación Vertical**

**Agentes**  (Lista: Prueba\_Vladimir)

Reiniciar

Reiniciar no existosos

Eliminar Contactos en lista

Eliminar Blast

**Total** 3

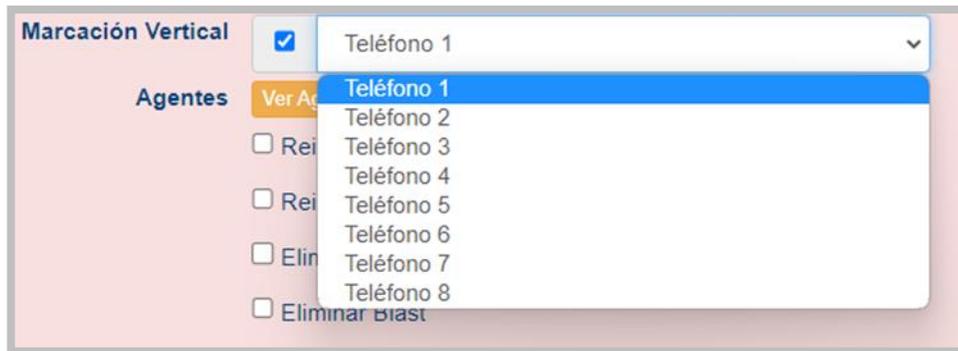
**Llamados** 3 (100%)

**Pendientes** 0 (0%)

- **Nombre:** En este campo visualizará el nombre de la “Campaña” y podrá modificarlo.
- **Endpoint:** En este campo podrá visualizar el Endpoint con el cual se realizarán las llamadas. Se deberá usar un Endpoint específico para esta actividad y no deberá ser el mismo de un agente activo.
- **Lista de Contactos:** En este campo visualizará la “Lista de Contactos” asignada a esta “Campaña”.
- **Marcación Vertical:** Este botón es del tipo “check”, por defecto está desactivado, es decir, está en “Marcación Horizontal”. Esto consiste en marcar primero al “Teléfono 1” del “Contacto 1” (de la lista de contactos cargada en Excel). Si el contacto no contesta, la cola marcará al “Teléfono 2” del mismo contacto y así sucesivamente hasta que una llamada sea contestada por dicho contacto o hasta acabar con los números establecidos en el archivo.

Si se activa el "Check" se cambiará a "Marcación Vertical". Es decir, solamente marcará al "Teléfono 1" del "Contacto 1" si no contesta, la cola marcará al "Teléfono 1" del "Contacto 2" y así sucesivamente hasta acabar con la lista de contactos.

A continuación, se visualizará una imagen de la pantalla:



- **Agentes:** En este apartado podrá visualizar los agentes que están disponibles en la plataforma, y a la vez podrá dar de alta/baja los agentes que trabajarán en la campaña.
- **Reiniciar:** Este es un botón tipo "check", al activarlo la campaña iniciará nuevamente desde el "Contacto 1", omitiendo los resultados de las llamadas previas.
- **Eliminar Contactos en Lista:** Al activar el "check", se eliminarán los contactos existentes en la "Lista de Contactos" de trabajo.
- **Eliminar Blast:** Al activar este "check", al activarlos se eliminará completamente toda la "Campaña".

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

Enseguida aparecerá una pequeña lista de datos:

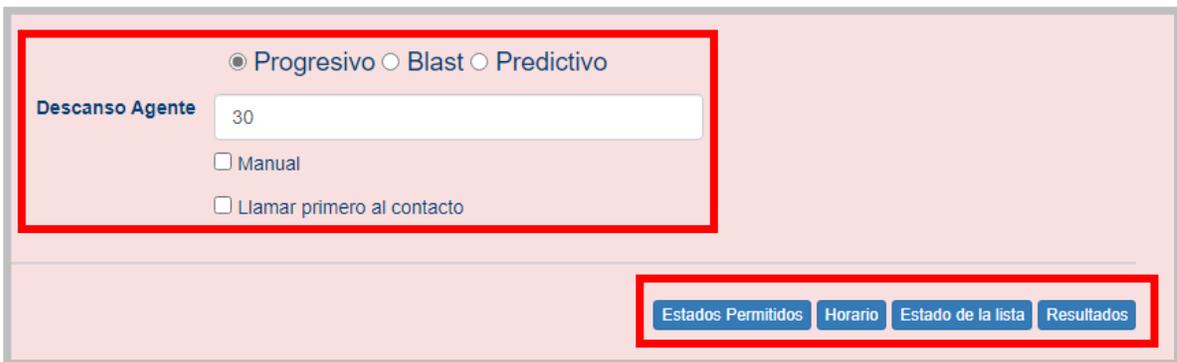
<b>Total</b>	0
<b>Llamados</b>	0 (0%)
<b>Pendientes</b>	0 (0%)

- **Total:** Mostrará el número de "Contactos" por llamar en la Campaña.

- **Llamados:** Aquí se muestra el número de “Contactos” a los que el agente ha llamado.
- **Pendientes:** Aquí se muestra el número de Contactos pendientes por llamar. Por ejemplo, si la lista es de 200 contactos y en llamados lleva 85, en Pendientes mostrará 115 restantes.

También se muestra la misma configuración de las campañas como se habían revisado anteriormente.

Por lo tanto, sólo se mostrará la imagen para recordar esta sección:



● Progresivo ○ Blast ○ Predictivo

Descanso Agente

Manual

Llamar primero al contacto

Estados Permitidos Horario Estado de la lista Resultados

Se muestra una serie de botones, que se explican a continuación:

- **Estados Permitidos:** En esta sección podrá visualizar los estados en los que un contacto puede estar e ignorar aquellos contactos, que tengan un estado no permitido para llamar. Es decir, cuando aparece el check marcado, se permitirá llamar al contacto de lo contrario lo ignorará.

Al presionar el botón se abrirá la siguiente ventana:

Estados del contacto

Estado	Permitir
Ciente Inactivo	<input checked="" type="checkbox"/>
Ciente 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 de trabajo de la campaña, para ello al presionarlo se abrirá una nueva pestaña en el navegador como se muestra enseguida:

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

Salvar

Se desplegará una serie de Columnas:

- **Día:** Se mostrarán los 7 días de la semana.
- **Activo:** Este botón es del tipo "Check", podrá activar o desactivar por día, la campaña de forma manual.
- **Inicio:** Aquí ingresará la hora específica de inicio de la campaña.

- **Fin:** Aquí ingresará la hora específica en la que termina la campaña por día.

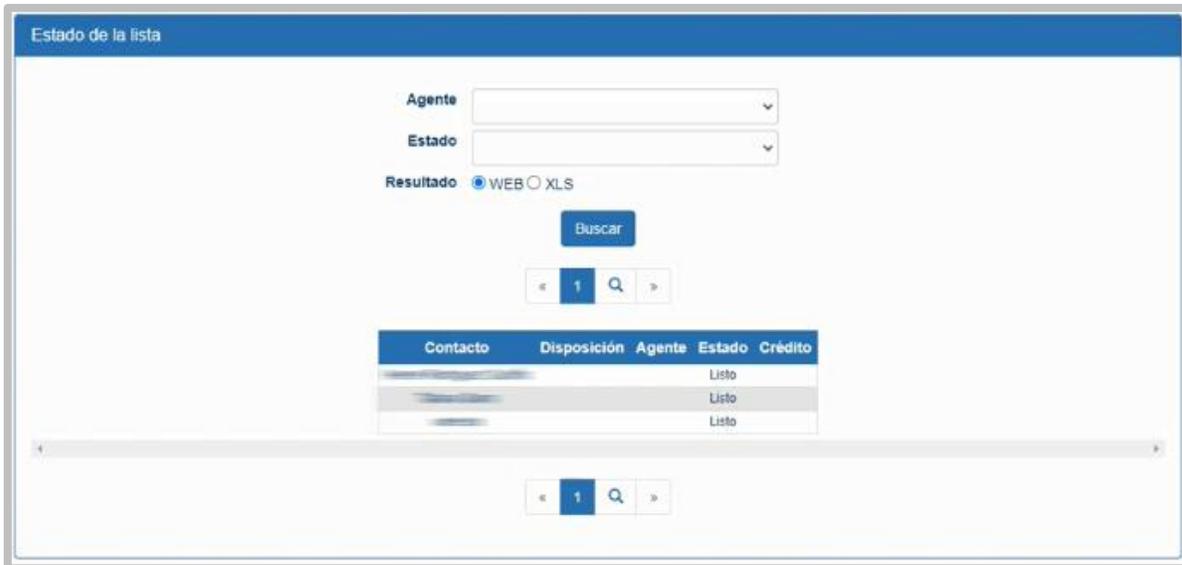
**Nota:** Al dar clic en el botón "Editar" representado en botón azul se mostrará la siguiente ventana, donde podrá editar las horas y minutos tanto de "Inicio" como de "Fin".



Hora	Minuto
00	12
01	13
02	14
03	15
04	16
05	17
06	18
07	19
08	20
09	21
10	22
11	23

Una vez finalizada la elección del horario deberá presionar el botón "Aceptar" para guardar 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 del navegador:



Se detalla una serie de datos a continuación:

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



- **Resultado:** Podrá obtener la información requerida de dos maneras: Web, es decir, en esa misma ventana verá la lista de contactos y la información; o XLS el cual descargará un archivo Excel que tendrá de igual manera la información solicitada.

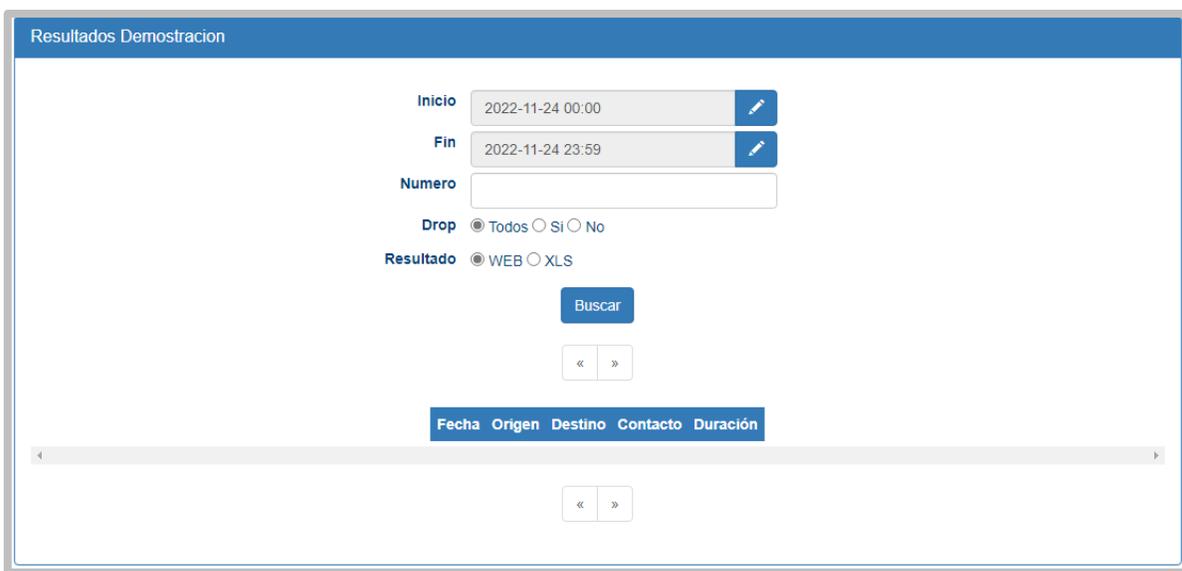
- **Buscar:** Al presionar este botón, el sistema realizará la búsqueda de los resultados, de acuerdo con el filtro seleccionado.

Una vez presionada la opción "Buscar", se desplegará la información en la parte inferior de la ventana.

La información será tan amplia como se haya configurado.

En la imagen representativa de la ventana, se observan unas columnas que contendrán la información de la lista de Contactos.

- **Resultados:** En esta sección obtendrá el resultado de cada atención telefónica procesada por la compañía.  
Al presionar este último botón se abrirá la página siguiente:



Resultados Demostración

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

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

Numero

Drop  Todos  Si  No

Resultado  WEB  XLS

Buscar

« »

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

« »

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

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

- **Número:** En este campo de filtro ingresará el número del que se requiere el "Resultado".
- **Drop:** En este filtro tendrá 3 opciones del tipo "Check"
  - **Total:** seleccionando esta opción tendrá los "Resultados" de todas las llamadas "Atendidas" y "No Atendidas".
  - **Si:** Solo se mostrarán llamadas "Atendidas".
  - **No:** Solo se mostrarán llamadas "No Atendidas".
- **Resultado:** En esta sección tendrá 2 opciones del tipo "Check"
  - **WEB:** Esta opción indica que el resultado de la búsqueda se mostrará dentro de la página.
  - **XLS:** Esta opción indica que el resultado de la búsqueda se descargará en un archivo de Excel.

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

- **Blast:** En este tipo de campaña podrá definir un listado de contactos, a los cuales 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:



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

Se despliegan botones diferentes a los mostrados con la “Campaña Progresiva”. A continuación, se detalla cada uno de ellos:

- **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 la organización, o podrá grabar su propio audio y enviarlo a CallMyWay para cargarlo al sistema.
- **Max Calls:** En este campo podrá ingresar el número de llamadas que desea realizar de forma simultánea, el máximo es de 50. Por defecto está en 10 llamadas. Sin embargo, es un valor editable por el supervisor.

**Nota:** Con estos dos elementos configurados ya podrá crear la “Campaña Blast”, para iniciar las llamadas informativas.

- **Es encuesta:** Este botón es de tipo “check”, aquí se activará o desactivará el modo “Encuesta”.
- El sistema automáticamente contactará al cliente. Si éste acepta la llamada escuchará un audio automático que hará preguntas diseñadas por la

organización y el cliente podrá contestarlas a través del teclado numérico del teléfono.

Una vez finalizada la llamada, el sistema generará un reporte donde se podrá visualizar cada llamada realizada, con la opción seleccionada por el cliente en cada pregunta.

- **Predictivo:** En este tipo de Campaña se configurarán promedios para llamar al siguiente contacto de la lista antes de que el agente termine la llamada actual, con el fin de asignarle al cliente que se encuentra en la línea.

Al presionar la opción "Predictiva" se desplegará la ventana siguiente:

	<input type="radio"/> Progresivo	<input type="radio"/> Blast	<input checked="" type="radio"/> Predictivo
<b>Cola</b>	Soporte_R_Venta		
<b>Duración promedio</b>	60		
<b>Timbrado promedio</b>	30		
<b>Duración intro</b>	15		
<b>Porcentaje Drop</b>	0		
<b>Porcentaje Drop máximo</b>	2		
<b>Cantidad mínima agentes</b>	10		
<b>Dial Level</b>	1		
<b>Crear</b>			

Como puede observar se despliega una serie de campos para programar la "Campaña Predictiva":

- **Cola:** Aquí seleccionará la "Cola" en la que trabajarán los agentes de la "Campaña".
- **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.

- **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.
- **Duración intro:** En este campo ingresará la duración del audio de introducción, en el caso de tener configurado uno.
- **Porcentaje Drop:** Este valor indica 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 ingresará la cantidad mínima de agentes que necesitará para la "Campaña Predictiva", se recomienda que sea un mínimo de 15 agentes. Si la cantidad de agentes disponibles es inferior al valor agregado en este campo, la campaña cambiará al modelo de "Campaña Progresivo".
- **Dial Level:** Valor que ingresará el supervisor como número de llamadas que desea que la campaña realice de manera simultánea por cada agente activo, con el propósito de contactar a los clientes de forma ágil.

## Lista de contactos

En esta sección se completará el listado de "Contactos" a llamar en una campaña de llamadas automáticas.

A continuación, se detalla la ubicación:

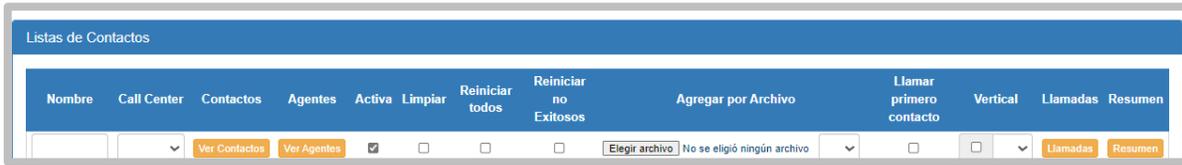


Una vez que haya dado clic, se abrirá una nueva pestaña del navegador y mostrará la siguiente pantalla:

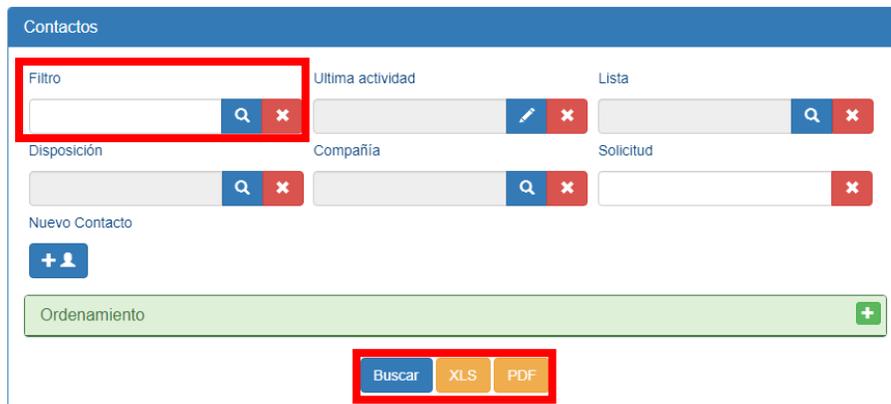
A screenshot of a web form titled 'Nueva Lista de Contactos'. The form has a blue header bar with the title. Below the header, there is a text input field labeled 'Nombre' and a blue button labeled 'Crear'. Below the form, there is a blue bar with the text 'Listas de Contactos'.

En la imagen se despliega una serie de botones y campos de configuración. Estos campos de configuración, al inicio no estarán presentes en el sistema hasta que se haya creado una nueva Lista de Contactos. Sin embargo, se agregaron 3 filas para fines explicativos.

- **Nombre:** Se deberá ingresar el nombre de la nueva "Lista de Contactos". El nombre deberá ser referente a la "Campaña" que estará en funcionamiento.
- **Crear:** Una vez ingresado el nombre, presionará el botón "Crear" y se generará una nueva fila con los siguientes campos:



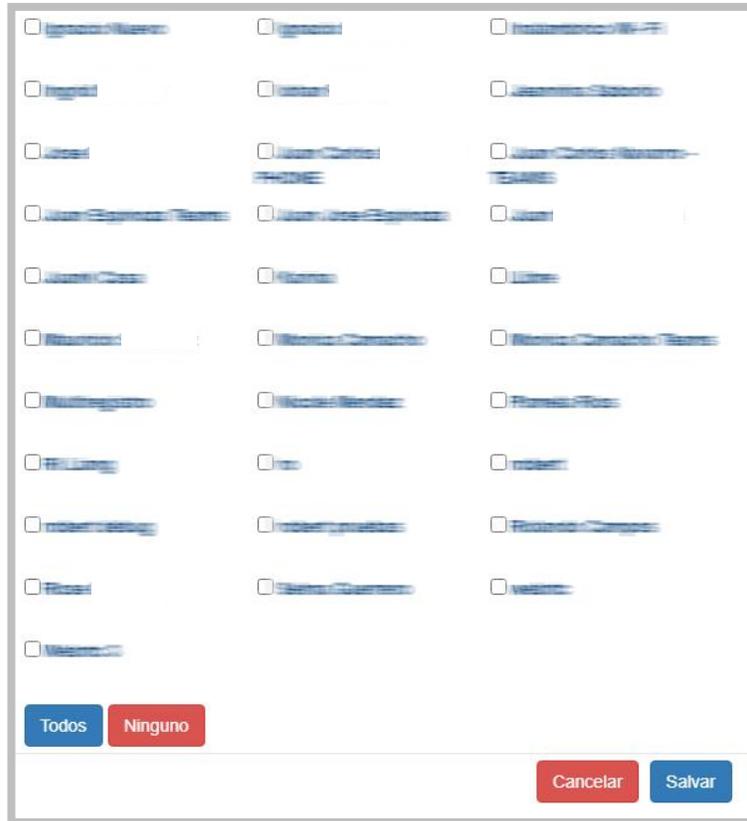
- **Nombre:** En este campo estará el nombre de la "Lista de Contactos", el mismo ingresado recientemente.
- **Call Center:** Se deberá seleccionar el Endpoint encargado de realizar las llamadas a la "Lista de Contactos".
- **Contactos:** Al dar clic en este botón se abrirá la siguiente ventana:



Se muestran varios campos, Sin embargo, para fines de este manual solo usará los siguientes:

- ✓ **Filtro:** Se deberá ingresar un valor asociado a un contacto en la lista. Una vez ingresado el contacto, deberá presionar el botón "Buscar" representado en color azul con una lupa o también se encuentra en la parte inferior. Al presionarlo, se mostrará el listado de contactos que coincidan con el valor ingresado.
- ✓ **XLS:** Al presionar este botón, se descargará un archivo comprimido, que contiene el Excel con los datos de los "Contactos" que se obtuvieron como resultado de un filtro aplicado.
- ✓ **PDF:** Al presionar este botón, se descargará un archivo comprimido que contiene un PDF con los datos de los "Contactos" que se obtuvieron como resultado de un filtro aplicado.

- **Agentes:** Al presionar el botón “Ver Agentes” se abrirá una ventana que permitirá dar de alta/baja a los agentes de la cuenta que trabajará en la lista seleccionada, como se muestra a continuación:



The screenshot shows a window titled "Ver Agentes" with a list of agents. Each agent entry consists of a checkbox, a name, and a phone number. At the bottom left, there are two buttons: "Todos" (blue) and "Ninguno" (red). At the bottom right, there are two buttons: "Cancelar" (red) and "Salvar" (blue).

Como observará, se muestra el nombre del agente. Para seleccionarlo deberá presionar el recuadro blanco. A su vez, puede seleccionar a todos presionando el botón “Todos” o dar de baja de la lista a los seleccionados presionando “Ninguno”.

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

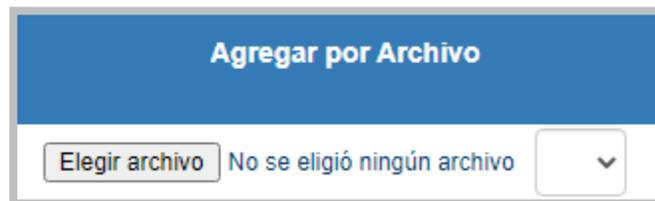
- **Activa:** Este botón es del tipo “check”. Podrá activar o desactivar esta lista de contactos. Por ejemplo, si el proyecto era únicamente para la temporada navideña y ya tiene fecha de 10 de enero, deberá desactivar esta lista.
- **Limpiar:** Al activar el “check”, se eliminarán los contactos existentes en la “Lista de Contactos” de trabajo. Sólo tendrá que desplazarse a la parte inferior de la

ventana y dar clic en “Salvar” para que la eliminación surta efecto. El botón se muestra a continuación:



- **Reiniciar todos:** Con este botón del tipo “check”, se reiniciará el estado de los contactos dentro de la lista para que puedan volverse a llamar, sin importar el resultado que tuvieran las llamadas previas.
- **Reiniciar No Exitosos:** Con este botón del tipo “check” se reactivará la campaña, pero sólo con los contactos que su última disposición no fue del tipo Éxito. Por ejemplo, si fue una campaña de cobranza, se reiniciará con los clientes que no contestaron o la llamada fue transferida a un buzón de voz.
- **Agregar por Archivo:** En esta sección de la fila se podrá cargar la lista de contactos de la campaña.

A continuación, se desplegará la imagen:

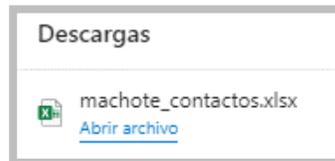


El botón de “Elegir archivo” permitirá cargar la lista de contactos. Sin embargo, se necesitará completar ese archivo.

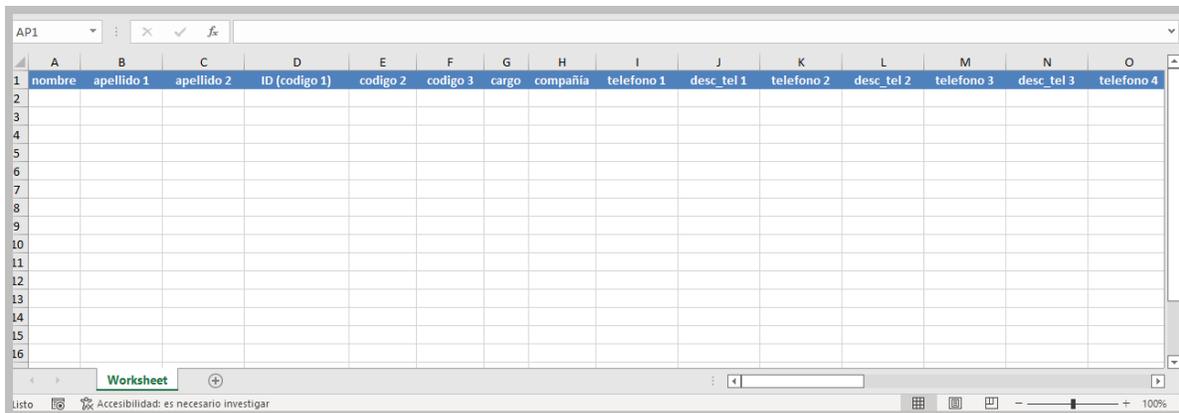
Para ello, deberá dirigirse a la parte inferior de la ventana donde se indica “Descargue el archivo machote” y dar clic en “Descargar”, como se muestra enseguida:



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



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

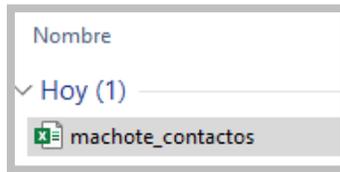


En el archivo de Excel, se muestran varias columnas, las cuales se describirán enseguida:

- **Columna A, B y C:** Son para incluir nombre del contacto.
- **Columna de D a F:** Permite registrar un identificador único para el contacto, por ejemplo, el número de carnet, cédula, pasaporte o número de cliente.
- **Columna G:** Permite agregar el puesto o el área de trabajo del cliente.
- **Columna H:** En esta columna podrá registrar la compañía del cliente.

- **Columna de I 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, inhabilitado por adeudos o un posible cliente, entre otros.
- **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 ingresará datos específicos de la organización que estarán directamente relacionados con la "Campaña".

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



Junto a la opción de "Agregar por Archivo", encontrará una lista desplegable con dos opciones que se explicarán a continuación:



1. Normal: Los contactos de esta lista serán cargados a la plataforma de forma permanente y no se podrán eliminar.

2. Eliminables: Los contactos de esta lista serán cargados a la plataforma de forma temporal y podrán ser eliminados al utilizar la opción limpiar.

- **Llamar primero al contacto:** Este botón también es de tipo "check". El sistema de IsMyContact funciona marcando primero al agente. Una vez que el agente contesta la llamada, se entenderá que está disponible y se procederá a marcar al cliente.

En caso de activar esta opción, el sistema marcará primero al cliente. Una vez que el cliente contesta la llamada, el sistema marcará al agente para que el cliente pueda ser atendido.

- **Vertical:** Este botón es del tipo "Check", por defecto está desactivado, es decir, está en "Marcación Horizontal". Esto consiste en marcar primero al "Teléfono 1" del "Contacto 1" (de la lista de contactos cargada en Excel). Si el contacto no contesta, la cola marcará al "Teléfono 2" y así sucesivamente hasta acabar con los 8 números agregados en el archivo.

Si se activa el "check" se cambiará a "Marcación Vertical". Es decir, primero marcará al "Teléfono 1" del "Contacto 1" si no contesta, la cola marcará al "Teléfono 1" del "Contacto 2" y así sucesivamente hasta acabar con la lista de contactos.

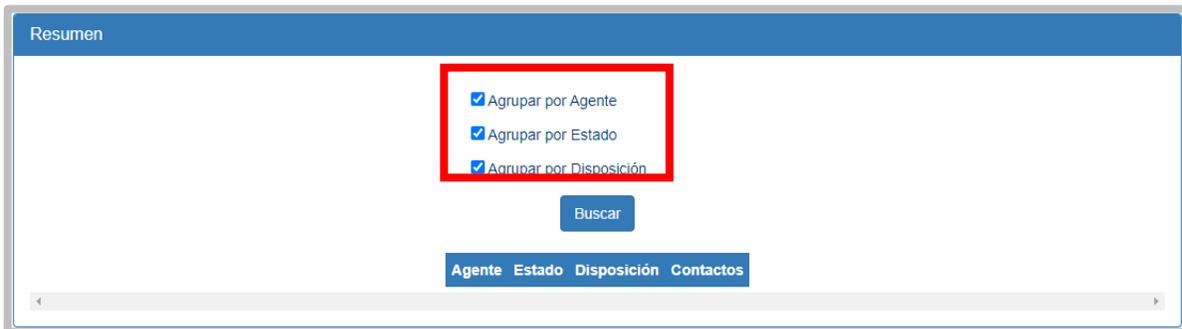
Una vez terminada la lista, en el siguiente campo, podrá seleccionar el "Teléfono 2", para que la Cola ahora trabaje marcando al "Teléfono 2" de la lista de contactos. Cabe señalar, que podrá seleccionar el número de teléfono requerido.

- **Llamadas:** En este botón podrá filtrar una lista de llamadas por "Contacto". Al presionarlo se abrirá la siguiente ventana:



Se muestran una serie de datos, nombrados a continuación:

- **Contacto:** En este campo ingresará el nombre del contacto, del cual requiere la lista, para ello una vez ingresado presionará el botón "Buscar".
  - **Fecha:** Se mostrará la fecha y la hora exacta de la llamada.
  - **Agente:** Se mostrará el agente que atendió cada llamada.
  - **Contacto:** Se mostrará el nombre del contacto buscado.
  - **Disposición:** Se mostrará la disposición asignada a la llamada.
  - **Number:** Se mostrará el número o la extensión del contacto.
  - **Éxito:** Se mostrará "Si" o "No", dependiendo del tipo de disposición seleccionado.
- **Resumen:** Podrá obtener un resumen de la "Lista de Contactos" por agente. Al presionar el botón, se abre la siguiente ventana:



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, se deberá presionar la opción "Buscar" y en la parte inferior se mostrará el "Resumen" con base en el filtro aplicado.

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

**Duplicados**  Ignorar  
 Duplicar  
 Actualizar

**Asignar a agente**

Se muestra la sección "Duplicados" con 3 opciones:

- **Ignorar:** Con esta opción ignorarán los contactos duplicados dentro de la "Lista de Contactos".
- **Duplicar:** Con esta opción, cuando el contacto a cargar contenga el mismo identificador único (código 1), se hará otro nuevo registro del contacto.
- **Actualizar:** Cuando aparece un "Contacto" con el mismo identificador único, el sistema actualizará la información de este contacto.
- **Asignar a agente:** En este campo, podrá seleccionar al agente para asignarlo a la "Lista de Contactos".

Al presionar el campo se desplegará la lista de agentes, como se muestra a continuación:

**Seleccione el Agente**

filtro...

« 1 »

[Agent Name]	<input type="button" value="✓ Seleccionar"/>
[Agent Name]	<input type="button" value="✓ Seleccionar"/>
[Agent Name]	<input type="button" value="✓ Seleccionar"/>
[Agent Name]	<input type="button" value="✓ Seleccionar"/>
[Agent Name]	<input type="button" value="✓ Seleccionar"/>
[Agent Name]	<input type="button" value="✓ Seleccionar"/>
[Agent Name]	<input type="button" value="✓ Seleccionar"/>
[Agent Name]	<input type="button" value="✓ Seleccionar"/>

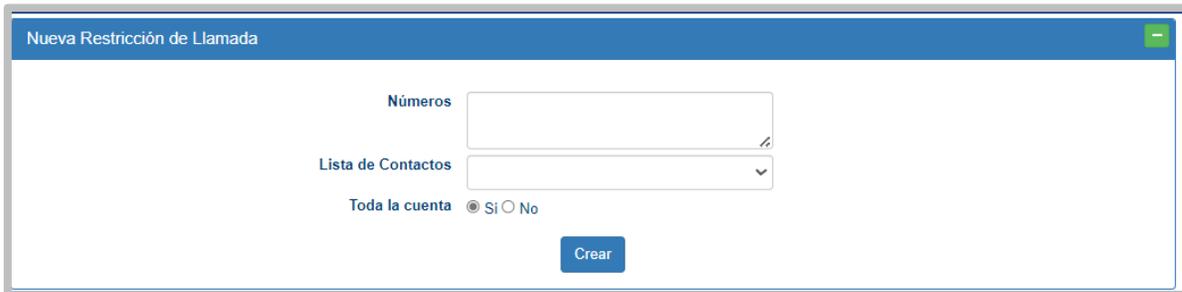
Solo tendrá que seleccionar el agente de su elección y la "Lista de Contactos" quedará asignada al mismo.

## Número DNC

En esta sección podrá agregar números telefónicos que se requieran bloquear, evitando ser llamados por un agente.

Esta restricción no incluye la marcación manual.

Al presionar este botón se abrirá una nueva pestaña en el navegador y se desplegará una sección etiquetada Nueva Restricción de Llamada, que deberá expandir para agregar el o los números telefónicos a bloquear.



- **Números:** Este apartado deberá agregar el o los números telefónicos a bloquear. Si hay más de un número telefónico se deberán separar por una coma y sin espacios.
- **Lista de contactos:** Permitirá impedir que un número telefónico sea contactado en una lista de contactos específicos.
- **Toda la cuenta:** Permitirá seleccionar si la restricción aplica para toda la cuenta o no.

Una vez creada esta sección, se deberá continuar con el apartado "Restricciones".



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

Número: Campo de búsqueda, en donde se deberá ingresar el número bloqueado. Una vez ingresado, se deberá presionar el botón "Buscar". El sistema buscará al número indicado. Posteriormente, mostrará en la tabla inferior el resultado de la búsqueda y especificará la siguiente información:

- **Número:** Se mostrará el número bloqueado
- **Toda la Cuenta:** Indicará si está bloqueado o no ese "Número" en toda la cuenta.
- **Lista de Contactos:** Lista de contactos en la cual se bloqueó el número ingresado (Opcional).
- **Eliminar:** Con este botón se podrá eliminar dicho "Número" de la tabla de números restringidos.

## Reportes

Esta es la segunda sección de la pestaña de Gestión llamada "Reportes".

A continuación, se muestra la imagen de la pantalla, a modo de recordatorio:



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

## Panel

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

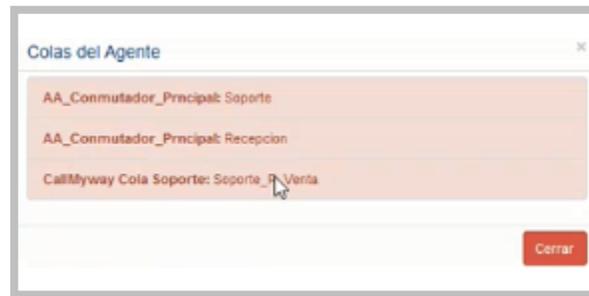
Agente	Endpoint	Pausar	Actividad	Estado	Entrantes	Contestadas	Perdidas	Ocupado	Rechazadas	SLA (%)	Salientes	Pausas	Exitos
			Salida		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
			Tarea Interna 36m39s		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	2 (1h2m33s)	0
		Pausar	Logueado	En espera 39m43s	2	2 (7m57s)	0	0	0	100	0 (0s)	0 (0s)	2
		Pausar	Logueado	En llamada 4m9s	1	0 (0s)	1	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
		Pausar	Logueado	En espera 7m56s	1	1 (6m14s)	0	0	0	100	0 (0s)	0 (0s)	0
		Pausar	Deslogueado 9h8m53s		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
		Pausar	Deslogueado 5m23s		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
			Salida		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
<b>Pausar Todos</b>					<b>4</b>	<b>3 (14m11s)</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>0 (0s)</b>	<b>2</b>	

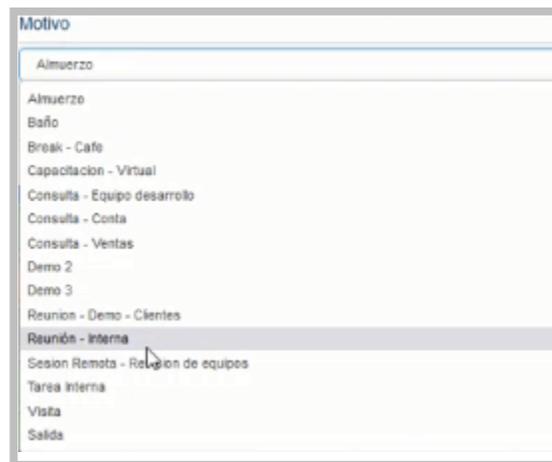
En Espera	En Espera 1m	En Espera 5m
En Llamada	En Llamada 1m	En Llamada 5m
Deslogueado	Deslogueado 1m	Deslogueado 5m
Logueado		
En Pausa	En Pausa 1m	En Pausa 5m
Pausa vencida	Salida	

Esta ventana contiene varios elementos relacionados con los agentes:

- **Parte Superior:**
  - **Activas:** Se refiere a la cantidad de llamadas entrantes que están activas en la central telefónica.
  - **Logueados:** En esta sección se visualizará el número de agentes que se encuentran Logueados. Es decir, con la sesión iniciada trabajando en alguna "Cola", reflejándose 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 reflejará la cantidad de llamadas entrantes que hay en la cola o colas que se supervisan.
  - **Esperando:** En esta sección se refleja el número de agentes que se encuentran "Esperando" recibir o realizar una llamada telefónica.
  - **En IVR:** En esta sección se reflejará el número de llamadas que han ingresado a la central telefónica en la nube y se encuentran escuchando el menú de bienvenida configurado.
  - **Pausados:** En esta sección se reflejará el número de agentes que se encuentran en "Pausa".
  
- **Parte central:**
  - **Escuchar llamada:** En la primera columna se encuentra un pequeño botón verde con unas gafas blancas en su interior, este botón le permitirá como supervisor escuchar la llamada seleccionada.  
Al presionar el botón, el sistema llamará a la extensión. Al contestar la llamada podrá escuchar la misma en curso del agente y el cliente.
  - **Colas:** En la segunda columna se encuentra un botón azul con unas líneas blancas horizontales en su interior. Este botón servirá para mostrar las "Colas" en trabajo por cada agente. Presionando el botón, se mostrará la siguiente ventana:



- **Agentes:** En esta tercera columna estará el nombre de todos los agentes supervisados.
- **Endpoint:** En esta cuarta columna se mostrarán los “Endpoints” de cada agente, es decir, el número de usuario que proporciona CallMyWay para poder acceder.
- **Pausar:** En esta quinta columna se mostrará el botón “Pausa” en color rojo, servirá para pausar a un agente desde este panel de control. Al presionarlo, se le desplegará un menú (configurado previamente por la organización) en donde podrá elegir el motivo de la pausa:



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

Al dar clic sobre el número de llamadas podrá visualizar el detalle estos eventos telefónicos.

- **Contestadas:** En esta novena columna se mostrarán las llamadas contestadas por el agente y el tiempo total utilizado en ellas.
- **Perdidas:** En esta décima columna se mostrará el número de llamadas no contestadas por el agente.
- **Ocupado:** En esta onceava columna se muestran las llamadas "Ocupadas". Es decir, cuando una llamada ingresó a un agente y no pudo ser atendida, puesto que el agente se encontraba con otra llamada.
- **Rechazadas:** En esta doceava columna se mostrará el número de llamadas rechazadas, es decir, 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 sólo contestó 4, en este campo se mostrará el 80%.
- **Salientes:** En esta catorceava columna se mostrará la cantidad de llamadas salientes realizadas por el agente y el tiempo total utilizado en ellas.
- **Pausas:** En esta quinceava columna se 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 sólo se mostrará un botón que dice "Pausar Todos", al presionarlo pausará a todos los agentes. Esto podría ser requerido al momento de una capacitación o reunión programada, también podrá utilizarlo al terminar la jornada laboral, requiriendo 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 puede observar, haciendo un análisis de la última fila, podrá como supervisor, tomar las decisiones pertinentes para todo el equipo de agentes. Por ejemplo, si el SLA tiene un porcentaje muy bajo, podrá revisar en el tablero, cuáles fueron los agentes que

tuvieron llamadas perdidas, repercutiendo para que el nivel de eficiencia fuera muy bajo. También podrá analizar si el número de pausas es muy grande y revisar cuál es el agente que tuvo más pausas a lo largo de la jornada laboral.

- **Parte Inferior:** Se desplegará una ayuda visual que permitirá identificar cada color que aparece en el tablero.  
A continuación, se muestra la imagen, como recordatorio:



Como puede observar cada color depende del tiempo que se lleve en dicho estado.

Por ejemplo:

- Cuando se está en llamada de 0 a 59 segundos, el color de la actividad en el tablero será de color amarillo.
- Cuando se está en llamada que supere los 59 segundos cambiará a color naranja.
- Cuando esa llamada supere los 4 minutos con 59 segundos pasará a color rosa.

Las pausas pueden ser controladas, lo que significa que se podrá configurar 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, la pausa de salida representada en color gris, significa que el agente ha finalizado la jornada laboral y por ende se encuentra pausado en todas las colas asignadas.

A continuación, se detalla 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 muestra una serie de campos:

- **Cola:** Aquí se mostrarán todas las “Colas” de trabajo que tiene la organización y las estadísticas para los agentes de las colas seleccionadas.

**Nota:** cuando seleccione una o varias “Colas” de la columna, deberá presionar el botón “Filtrar” para que la selección se muestre en la pantalla.

**Llamadas Perdidas:** En este último campo se mostrará una tabla con la información de las llamadas perdidas, dicho campo tendrá:

- La fecha y hora exacta de la llamada perdida.
- Nombre del agente que perdió la llamada.
- Origen y Destino, es decir, el número que 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

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

The screenshot displays the 'Panel de Colas' interface. At the top, there is a navigation bar with the 'call my way' logo and the slogan 'Comunicación a mi manera'. Below the navigation bar, there is a list of queues, each with a checkbox. The table below the list shows performance metrics for each queue.

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

Como podrá observar, en la parte superior se encuentran todas las "Colas" de la organización, en primera instancia se mostrarán todas con el recuadro "Check" sin marcar, es decir, que se encuentran sin filtro. Por lo tanto, la información sobre el rendimiento de todas las "Colas" se visualizará en la tabla de la parte inferior.

Al analizar esta tabla se desplegarán varias columnas:

- **AutoAttendant:** Se refiere al nombre asignado al IVR en el cual trabaja la cola.
- **Cola:** Aquí se muestran las "Colas" que haya filtrado en la parte superior y se visualizará la información de cada una de ellas.
- **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 cambiara a color rojo.

- **SLA (%):** En este campo se mostrará el nivel de eficiencia de la "Cola" en general. Retomando el ejemplo de la "Cola Soporte", se analiza que de 15 llamadas entrantes se contestaron sólo 13, por lo tanto, el nivel de SLA es de 86.67%.
- **Descansando:** Aquí se mostrará el número de agentes que están en "Tiempo de Descanso" después de haber atendido una llamada. Este valor es de configuración opcional.

## Reporte de colas SLA

Este tipo de reporte será muy similar al anterior de Colas. Permitirá filtrar por rango de fecha y cola.

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

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

Como puede observar en la parte superior se encuentra una serie de campos para filtrar:

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



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

También podrá presionar el botón "Hoy" que se encuentra en color amarillo y automáticamente la fecha seleccionada será la del día actual. Ese botón será de ayuda en el caso, de que al final del día necesite visualizar los datos de la "Cola".

- **Fin:** En este campo ingresará la fecha hasta la cual requiere visualizar la información de la "Cola". La forma de editar esta sección será exactamente igual que en el campo anterior de "Inicio".
- **Cola:** En este campo, podrá elegir la "Cola" sobre la que necesita la información. Al presionar el campo, se desplegará la lista de "Colas" como se muestra a continuación:

The screenshot shows a web form with three input fields: 'Inicio' (2022-11-29), 'Fin' (2022-11-29), and 'Cola'. Below these is a 'Resultado' section with a table. The 'Cola' dropdown is open, showing a list of options. The first option, 'CallMyway Cola Soporte - Soporte\_R\_Venta', is highlighted with a red border. The table below has columns for 'Cola' and 'Venta'.

Cola	Venta
CallMyway Cola Soporte - Soporte_R_Venta	
AA_Conmutador_Prncipal - Soporte	
AA_Conmutador_Prncipal - Ventas	
AA_Conmutador_Prncipal - Guardia	
AA_Conmutador_Prncipal - Recepcion	
AA_Conmutador_Prncipal - Pruebas_App	
AA_Conmutador_Prncipal - Prueba_2da cola	
AA_Demo_Colas_CRM_40004100 - Cola_Demo_SAC_40004100	
Campañas - Predictivo	
AA_Control_Pitanga - Soporte_Pitanga	
Molesta - Cola molesta	
CallMyWay- Cobros - Cobro	
AA_Cobro - Cola	
AA_Nivel 1 - Nivel 1	
AA_Nivel 2 - Nivel 2	
AA_Nivel 3 - Nivel 3	

- **Resultado:** En esta sección solo tendrá dos opciones:
  - ✓ **WEB:** Esta opción 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.

AutoAttendant	Cola	Recibidas	Contestadas	Abandonadas	En Espera	Nivel de Servicio (%)	SLA (%)
CallMyway Cola Soporte	Soporte_R_Venta	1	1			100%(80%,20s)	100
AA_Conmutador_Prncipal	Soporte	25	21	4		80%(80%,20s)	84
AA_Conmutador_Prncipal	Ventas	6	5	1		100%(80%,20s)	83.33
AA_Conmutador_Prncipal	Guardia						
AA_Conmutador_Prncipal	Recepcion	12	9	3		25%(0%,0s)	75
AA_Conmutador_Prncipal	Pruebas_App	2	1	1		100%(80%,20s)	50
AA_Conmutador_Prncipal	Prueba_2da cola						
AA_Demo_Colas_CRM_40004100	Cola_Demo_SAC_40004100						
Campañas	Predictivo						
AA_Control_Pitanga	Soporte_Pitanga						
Molesta	Cola molesta						
CallMyWay- Cobros	Cobro						
AA_Cobro	Cola						
AA_Nivel 1	Nivel 1						
AA_Nivel 2	Nivel 2						
AA_Nivel 3	Nivel 3						
		46	37	9	0	69.57%	80.43

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

**Reporte Colas SLA**

Inicio: 2022-11-11

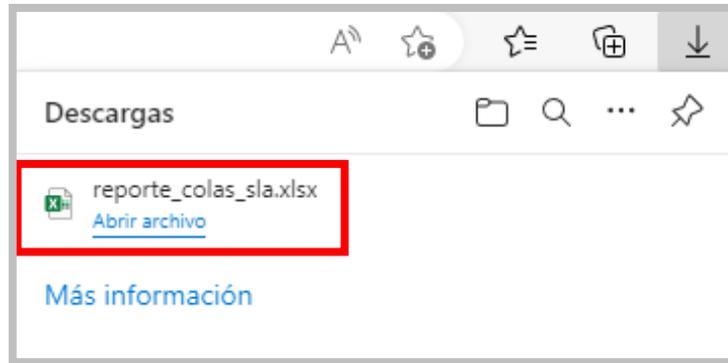
Fin: 2022-11-11

Cola:

Resultado:  WEB  Excel

Si la descarga no inicia automáticamente presione el botón

Posteriormente se deberá presionar el botón "Descargar", y quedará guardado en el equipo un archivo Excel, como se muestra enseguida:



Al abrir el archivo se desplegará la siguiente información:

A	B	C	D	E	F	G	
1	AutoAttendant	Cola	Recibidas	Contestadas	En Espera	Nivel de Servicio (%)	SLA (%)
2	CallMyway Cola Soporte	Soporte_R_Venta	1	1	0	100%(80%,20s)	1
3	AA_Conmutador_Prncipal	Soporte	25	21	0	80%(80%,20s)	21
4	AA_Conmutador_Prncipal	Ventas	6	5	0	100%(80%,20s)	5
5	AA_Conmutador_Prncipal	Guardia	0	0	0		0
6	AA_Conmutador_Prncipal	Recepcion	12	9	0	25%(0%,0s)	9
7	AA_Conmutador_Prncipal	Pruebas_App	2	1	0	100%(80%,20s)	1
8	AA_Conmutador_Prncipal	Prueba_2da cola	0	0	0		0
9	AA_Demo_Colas_CRM_40004100	Cola_Demo_SAC_40004100	0	0	0		0
10	Campañas	Predictivo	0	0	0		0
11	AA_Control_Pitanga	Soporte_Pitanga	0	0	0		0
12	Molesta	Cola molesta	0	0	0		0
13	CallMyWay- Cobros	Cobro	0	0	0		0
14	AA_Cobro	Cola	0	0	0		0
15	AA_Nivel 1	Nivel 1	0	0	0		0
16	AA_Nivel 2	Nivel 2	0	0	0		0
17	AA_Nivel 3	Nivel 3	0	0	0		0
18			46	37	0	69.57	80.43

## Tiempos de Timbrado

En esta sección podrá revisar los reportes de cada agente por timbrado, al dar clic se abrirá una nueva pestaña en el navegador:

**Reporte Tiempos de Timbrado**

**Inicio** 2022-11-30 00:00

**Fin** 2022-11-30 23:59

**Endpoint**

**Grupo de agentes**

**Resultado**  Pantalla  Excel

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

Como puede observar se presenta una serie de campos de edición:

- **Inicio:** En este campo 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:

Podrá seleccionar el año, mes, día, hora y minuto, para 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 requiere la información del 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 se requiere el reporte. Al dar clic en el campo se desplegará de la siguiente manera, 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 al grupo de agentes del cual requiere 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 con la leyenda "Pantalla", el cual se refiere a los resultados, es decir al "Reporte" y se presentará en esta misma ventana.

Para ello deberá seleccionar la opción y dar clic en el botón “Buscar”, como se muestra enseguida:

**Resultado**
 Pantalla
  Excel

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

**Buscar**

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

Usuario	Nombre	5s	10s	15s	20s	30s	40s	50s	60s	70s	80s
...	...	2 (16.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)
...	...	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)
...	...	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)
...	...	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)
...	...		6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)
...	...	2 (33.3%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)
...	...	4 (19%)	6 (28.6%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)
...	...	2 (8%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)
...	...		2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)
...	...		4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)
...	...	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)
...	...	2 (5.9%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)
...	...						1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)
...	...			2 (33.3%)	2 (33.3%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)
...	...		1 (20%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)
...	...	8 (44.4%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)
...	...		1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)
		<b>80 (35.1%)</b>	<b>130 (57%)</b>	<b>137 (60.1%)</b>	<b>137 (60.1%)</b>	<b>138 (60.5%)</b>	<b>139 (61%)</b>				

90s	100s	110s	120s	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	Ok	Total	Duración	Duración Prom.	Timbrado Prom.
8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)		4				8	12	1h6m34s	8m19s	7s
8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)		4				8	12	2h33m10s	19m9s	4s
2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)		2				2	4	8s	4s	5s
2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)		7		1		2	10	3m38s	1m49s	4s
6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6					6	12	4m8s	41s	8s
				1					1		0s		
4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)		2				4	6	11m47s	2m57s	7s
8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)		9		4		8	21	52m52s	6m37s	7s
8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)		14			3	8	25	23m30s	2m56s	7s
2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)		1				2	3	6m14s	3m7s	11s
4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)						4	4	8m15s	2m4s	8s
					1					1	0s		
48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)	48 (100%)						48	48	1h37m42s	2m2s	1s
20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	20 (58.8%)	11	2	1			20	34	1h14m10s	3m43s	8s
						4				4	0s		
1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)						1	1	7s	7s	39s
3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)	2				1	3	6	17m48s	5m56s	15s
2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)	2 (40%)			1	2		2	5	14m13s	7m7s	9s
12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)	12 (66.7%)		6				12	18	10m10s	51s	6s
1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)						1	1	5m3s	5m3s	8s
<b>139 (61%)</b>	<b>139 (61%)</b>	<b>139 (61%)</b>	<b>139 (61%)</b>	<b>20</b>	<b>52</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>139</b>	<b>228</b>	<b>9h9m29s</b>	<b>3m57s</b>	<b>5s</b>

Es una tabla extensa que contiene la información de todos los agentes. Para fines de este manual se optó por mostrar una tabla con todos los datos, en lugar de elegir una tabla con un solo "Grupo" o "Endpoint".

A continuación, se detallará el funcionamiento de esta:

- **Usuario:** En esta columna se mostrará el código de "Endpoint".
- **Nombre:** En esta columna se mostrará el nombre del agente.
- **Tiempos:** En las siguientes columnas se encuentran los "Tiempos de Timbrado" que van de los "5 Segundos" a los "120 Segundos" (2 minutos).  
Este valor representa la cantidad y porcentaje de llamadas que un agente ha contestado, en menos del valor de tiempo de la columna en la que se localiza. El valor es acumulable, es decir, si una llamada se contestó en 5 segundos, también fue contestada en menos de 10s, 15s y 20s.
- **Otro:** En esta columna se contabilizarán las llamadas perdidas por situaciones externas. Por ejemplo, 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 fueron atendidas, ya que el agente se encontraba en línea con anterioridad.
- **Rechazado:** Muestra la cantidad de llamadas que el agente rechazó.

- **No Contesta:** Muestra la cantidad de llamadas que el agente tuvo como perdidas, es decir, el teléfono timbró, pero el agente no contestó.
- **OK:** En esta columna se agregará el número de llamadas exitosas. Es decir, las contestadas por el agente.
- **Total:** En esta columna se agregará la sumatoria de las columnas anteriores, es decir, es el total de llamadas recibidas.
- **Duración:** En esta columna se agregará el tiempo total de las llamadas entrantes que haya tenido el agente.
- **Duración Promedio:** En esta columna se agregará el promedio de tiempo que dura cada una de las llamadas del agente.
- **Timbrado Promedio:** En esta columna se agregará el tiempo promedio que timbran las llamadas de este agente, antes de ser contestadas.

### Ejemplo:

A continuación, se procederá a revisar los datos de un agente para poder explicar de forma detallada la tabla.

Regresando a la tabla, se visualiza la fila de un agente en color rojo:

Agente: Ext 45 Andrey

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

**Paso 2:** Al revisar las columnas, 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 se analiza, que todas hasta la última de "Tiempos" que dice "120s" mantienen el 8(32), esto es porque, si 8 llamadas fueron contestadas en un máximo 10 segundos, significa que también fueron contestadas en menos de 15 segundos, en 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 analizarán las columnas de "Datos". En el ejemplo del agente "Andrey", se observa 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

Se tiene que el Total de llamadas de Andrey fueron 25 en el rango de tiempo establecido. 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, mostrará el acumulado de toda la columna.

De esta fila se analizarán los datos generales.

Por ejemplo, cuántas llamadas fueron contestadas en menos de 40 segundos que, retomando la tabla anterior, se observa que fueron 139 llamadas contestadas y representa el 61%.

Otro dato sería, cuál fue el tiempo promedio de timbrado de todos los agentes, que nuevamente retomando la tabla, se tiene que fueron 5 segundos.

## Tiempos y Actividad

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

Reporte de Pausas

Inicio: 2022-12-02 [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 puede observar tiene una serie de campos editables:

- **Inicio:** En este campo podrá ingresar la fecha desde la cual necesite 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]

Podrá 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 específica, al momento de dar clic en el campo, se desplegará la lista de agentes del sistema como se muestra a continuación:



- **Grupos de Agentes:** En este campo podrá filtrar el “Reporte de Pausas” por “Grupos de Agentes”. Es decir, en el reporte únicamente estarán presentes los agentes que estén en un solo proyecto. Al dar clic en el campo, se desplegará la lista de “Grupos” como se muestra a continuación:



- **Resultados:** En esta sección tendrá dos opciones del tipo “Check” para mostrar el “Reporte de Pausas”:
  - Pantalla: Desplegará la información en la pantalla
  - Excel: Descargará la información en formato 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
	13m16s										
	59m17s	1m39s									
<b>Total</b>	<b>1h12m33s</b>	<b>1m39s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>
<b>Promedio</b>	<b>10m22s</b>	<b>14s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>

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
<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>19h28m24s</b>	<b>0s</b>	<b>20h42m36s</b>	<b>3h1m6s</b>	<b>2d20h6m32s</b>	<b>2d23h7m38s (87.68%)</b>	<b>3d9h7m22s</b>		
<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>0s</b>	<b>2h46m55s</b>	<b>0s</b>	<b>2h57m31s</b>	<b>25m52s</b>	<b>9h43m47s</b>	<b>10h9m40s (87.68%)</b>	<b>11h35m20s</b>		

Al igual que en "Tiempos de Timbrado", en esta sección se desglosa una tabla extensa, por lo que se representará en dos partes:

A continuación, se detallará 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 el 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 de algún tipo de recurso, puede ser una pausa por estar en una visita al cliente o una pausa por capacitación.

**Nota:** Las últimas dos columnas Roja y Verde, representan el total de "Tiempo Facturable" y el total de "Tiempo No Facturable" de cada agente.

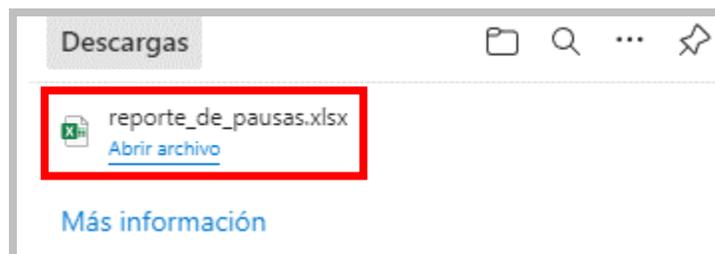
Una vez terminadas las columnas de "Datos" se revisarán las columnas de "Resultados" representadas en tono azul:

- **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 "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 marca el tiempo en que el agente estuvo laborando.
- **Inicio:** Aquí se indica la hora en que el agente se retiró de la pausa de salida.
- **Fin:** Aquí se indica la hora en que el agente se pausó o se colocó en la pausa de salida.

En la parte inferior de la tabla aparecerán dos filas: "Total" y "Promedio". Aquí se van a mostrar los mismos datos revisados por agente, pero generales; es decir, los datos de todos los agentes.

Por ejemplo, se puede observar en la tabla que el "Tiempo Promedio laborado" de todos los agentes fue de 11 horas 35 minutos y 20 segundos.

Al seleccionar "Excel" deberá presionar el botón "Buscar" y el equipo automáticamente descargará un archivo como el que se muestra a continuación:



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

	Almuerzo		Baño		Break - Cafe		Capacitacion - Virtual		Consulta - Equipo		Consulta - Conta	
Agente	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato
Alejandro	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Andres	58.75	00:58:45	13.45	00:13:27	0.98	00:00:59	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Andrey	60.07	01:00:04	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Anthony	59.07	00:59:04	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Anthony	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Carlo	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Cristian	24.52	00:24:31	4.33	00:04:20	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Daniela	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Eliasid	58.18	00:58:11	1.53	00:01:32	2.62	00:02:37	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Felipe	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Gabriela	59.07	00:59:04	7.03	00:07:02	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Gustavo	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Heiner I	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Ignacio	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Ignacio	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Ingrid I	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Jeannina	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
Jose	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00

**Nota:** El archivo de Excel descargado en el equipo será tan grande como se haya editado el filtrado del Reporte.

Estos son los mismos datos mostrados en la tabla del navegador, sólo se agregará una columna llamada "formato", en ella se muestra la hora en formato 00:00:00 para horas: minutos: segundos.

## Gráficos Llamadas Activas

En este botón se mostrarán las gráficas de picos de todas las llamadas. Al presionar el botón se abrirá una nueva pestaña en el navegador que mostrará la siguiente imagen:

Reporte de Llamadas Activas

Fecha: 2022-12-06

Tipo:  Entrantes,  Salientes,  Total

Buscar

A continuación, se detallará cada uno:

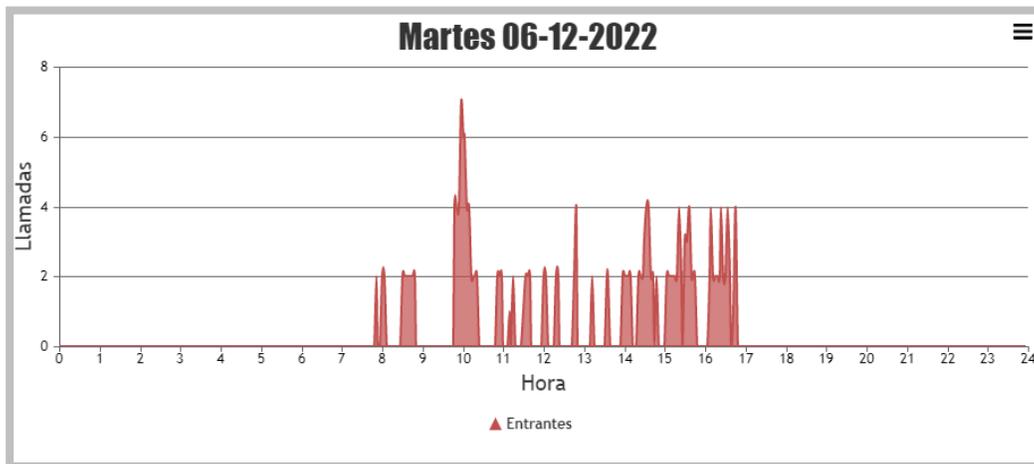
- **Fecha:** En este campo editará la fecha desde la cual se requieren los gráficos. Al presionar el botón "Editar" representado en azul, se abrirá la siguiente ventana:



The image shows a date selection interface. At the top, it says "Fecha". Below that, there are three buttons for the year: "2021", "2022" (which is selected), and "2023". Underneath, there are buttons for each month of the year: "Ene", "Feb", "Mar", "Abr", "May", "Jun", "Jul", "Ago", "Set", "Oct", "Nov", and "Dic". Below the month buttons is a calendar grid for the month of March. The grid has columns for days of the week (Do, Lu, Ma, Mi, Ju, Vi, Sa) and rows for dates. The date "6" is highlighted. At the bottom right of the window, there are two buttons: "Hoy" (orange) and "Aceptar" (blue).

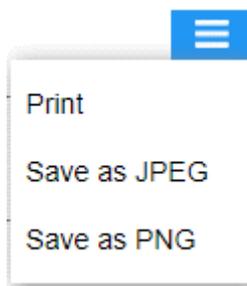
En esta ventana podrá seleccionar el año, el mes y el día desde el cual se requiere el gráfico. Una vez seleccionada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" representado en color azul para resguardar el dato.

- **Tipo:** En este campo se visualizan tres opciones para que el sistema proporciona para los gráficos:
  1. **Entrantes:** En este tipo de gráfico sólo se mostrará el gráfico de "Llamadas Entrantes" al sistema o conmutador. Una vez seleccionada esa opción, se deberá dar clic en el botón "Buscar" y el sistema cargará en la parte inferior el gráfico. A continuación, se muestra la imagen:



El gráfico representa varios elementos:

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



**Print:** Botón para imprimir los gráficos.

**Save as JPEG:** Botón para guardar los gráficos en formato de imagen.

**Save as PNG:** Este botón guardará los gráficos en el formato llamado "Portable Network Graphics".

Regresando al gráfico, se mostrará como interpretarlo:

Al estar dentro del gráfico con el cursor del Mouse o el Pad táctil de la laptop, se podrá dirigir a cada pico, los cuales representan una llamada con la hora exacta del ingreso de esta.

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

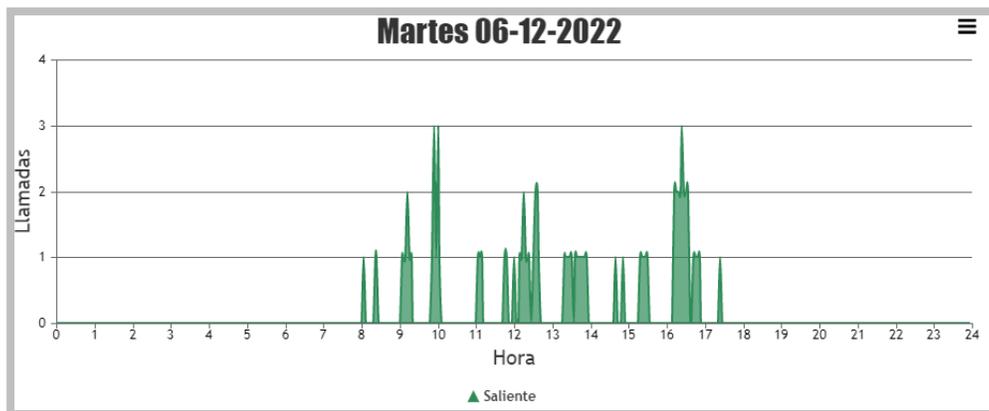
Para el caso de la gráfica, las primeras llamadas ingresaron a las 7:51 y fueron dos llamadas, las últimas ingresaron a las 16:45 y fueron cuatro llamadas.

Esta sección, podrá como Supervisor tomar decisiones respecto a la cantidad de agentes disponibles en cada hora.

- Si en la mañana tiene pocas llamadas, no tiene sentido tener cinco agentes asignados.
- Si el gráfico representa que después de las 12:00 empiezan a ingresar más de seis llamadas, entonces deberá tener agentes suficientes para que todas esas llamadas puedan ser atendidas.

Debajo de la gráfica más actual, se mostrarán más gráficas de hasta cinco días anteriores. De esta manera podrá realizar una comparación de desempeño.

2. **Salientes:** Esta opción mostrará los gráficos de las llamadas salientes de la organización. Al marcar esta opción deberá seleccionar el botón "Buscar" representado en azul y se desplegará la siguiente gráfica:

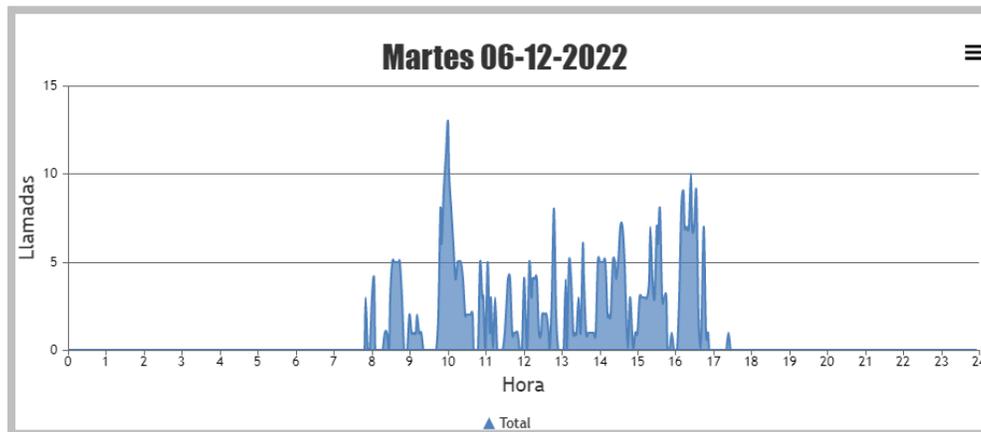


La gráfica es muy similar a la de "Entrantes", sólo cambia el color de los picos a verde.

Sin embargo, todos los elementos y la forma de leerse serán exactamente igual.

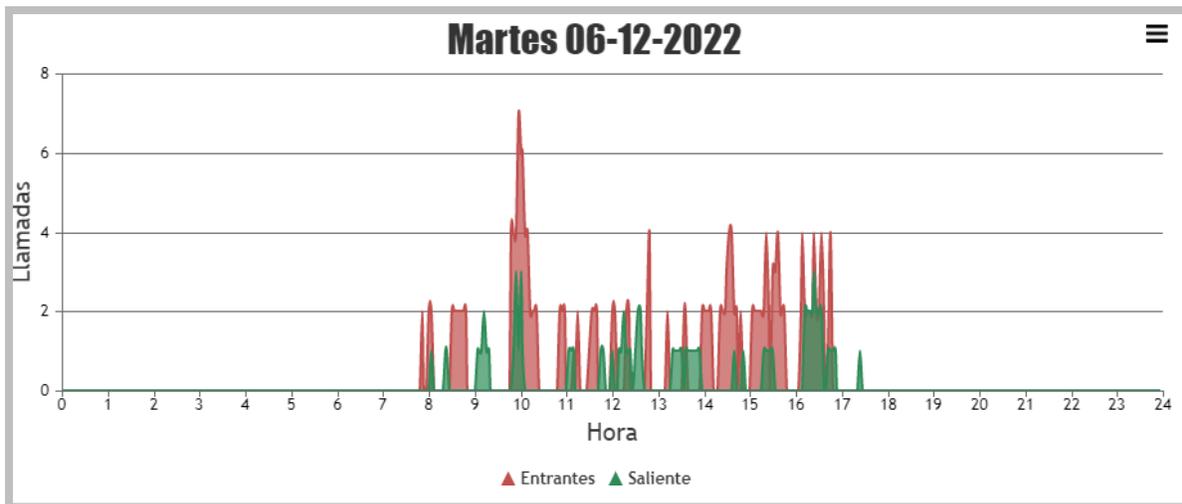
3. **Total:** En este tipo de gráfica se mostrará el Total de Llamadas. Es decir, se van a mezclar las "Llamadas Entrantes" y las "Llamadas Salientes".

Al seleccionar esta opción y el botón "Buscar" representado en color azul, se desplegará una gráfica como la siguiente:



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

**Nota:** Podrá desplegar una cuarta gráfica, seleccionando "Entrantes" y "Salientes"; y presionando el botón "Buscar", el sistema mostrará ambas gráficas sobrepuestas, como se muestra enseguida:



## Gráficos Consumo Acumulado

En este apartado de "Reportes, podrá visualizar el acumulado de llamadas a lo largo de la jornada de trabajo. Al presionar el botón, se desplegará una nueva pestaña en el navegador:



Reporte de Consumo Acumulado

**Inicio** 2022-12-07 

**Fin** 2022-12-07 

**Agrupar**  No agrupar  
 Día  
 Mes

**Buscar**

Aparecerá una serie de campos de filtro para el "Reporte".

- **Inicio:** Aquí podrá Editar la fecha desde la cual se requiere el "Reporte Acumulado". Al presionar el botón "Editar" representado en azul se abrirá la siguiente ventana:



Fecha

Año: 2021 | 2022 | 2023

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

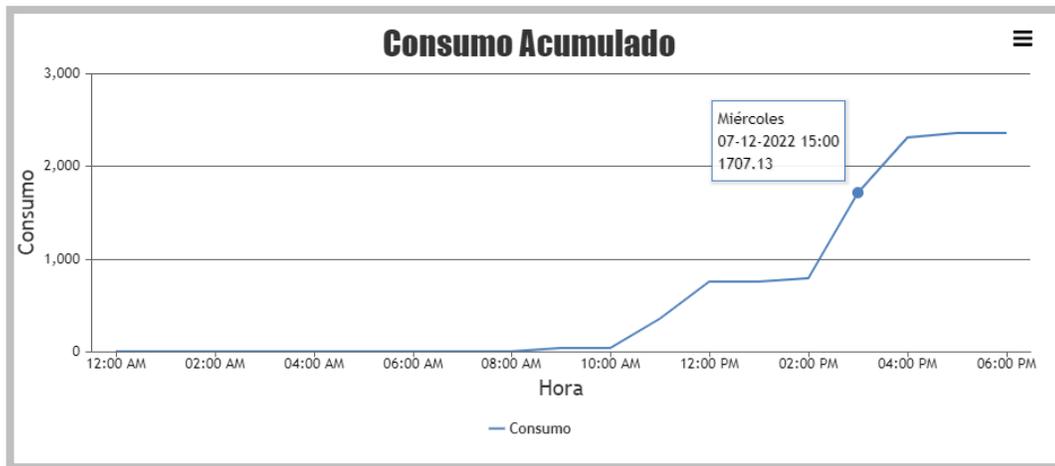
Día del Mes:

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

**Hoy** **Aceptar**

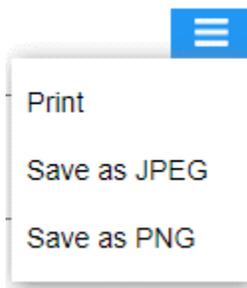
Se podrá seleccionar el año, el mes y el día, desde el cual se requiere el "Reporte". Una vez seleccionada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" y el dato quedará guardado.

- **Fin:** Aquí podrá editar la fecha hasta la cual requiere el "Reporte de Acumulado", para ello tendrá que seguir exactamente los mismos pasos que en el campo anterior de "Inicio".
- **Agrupar:** En esta sección contará con tres opciones para el "Reporte".
  1. **No Agrupar:** Al presionar esta opción, se mostrará un gráfico con el acumulado de llamadas no agrupado. Para ello deberá presionar el botón "Buscar" y se mostrará una gráfica como la siguiente:



El gráfico presenta varios elementos, explicados a continuación:

- En el eje vertical tendrá la tarifa por el consumo realizado por la organización, para el rango de tiempo indicado.
- En el eje horizontal tendrá la "Fecha" u "Hora".
- En la esquina superior derecha tendrá un botón de opciones. Al presionarlo se mostrará el siguiente menú:



**Print:** Este botón es para imprimir los gráficos.

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

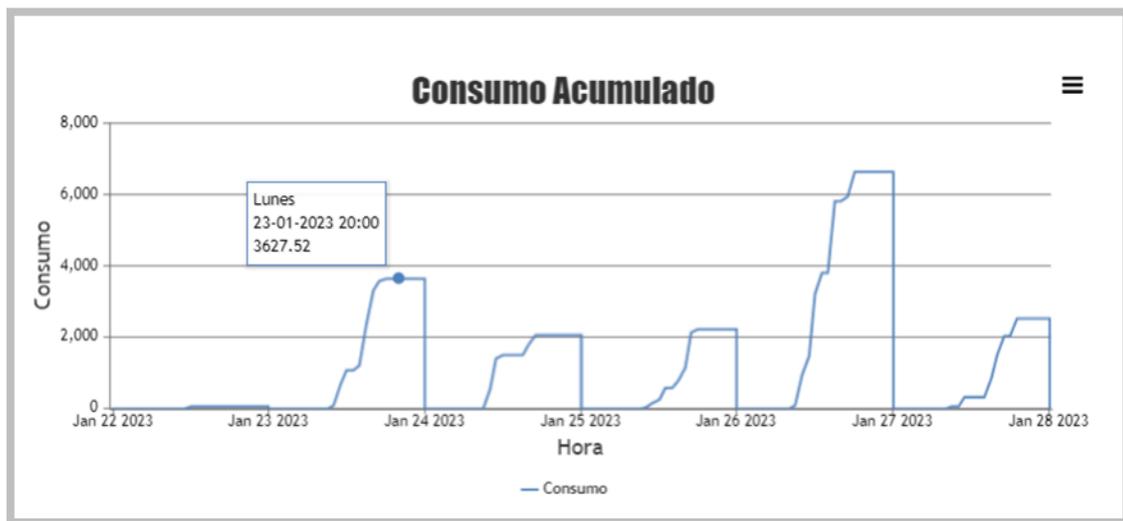
**Save as PNG:** Este botón es para guardar los gráficos en formato "Portable Network Graphics".

Regresando a la gráfica anterior, se detallará la forma correcta de interpretarla. Para ello podrá posicionarse con el mouse o con el Pad Táctil de la laptop, en cualquier parte de la línea de acumulado y la pantalla mostrará el dato seleccionado.

Por ejemplo, en la imagen anterior se muestra que el miércoles 7 de diciembre de 2022 a las 15:00 horas, había un consumo de ₡1,707.13 para el rango de fechas seleccionado.

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

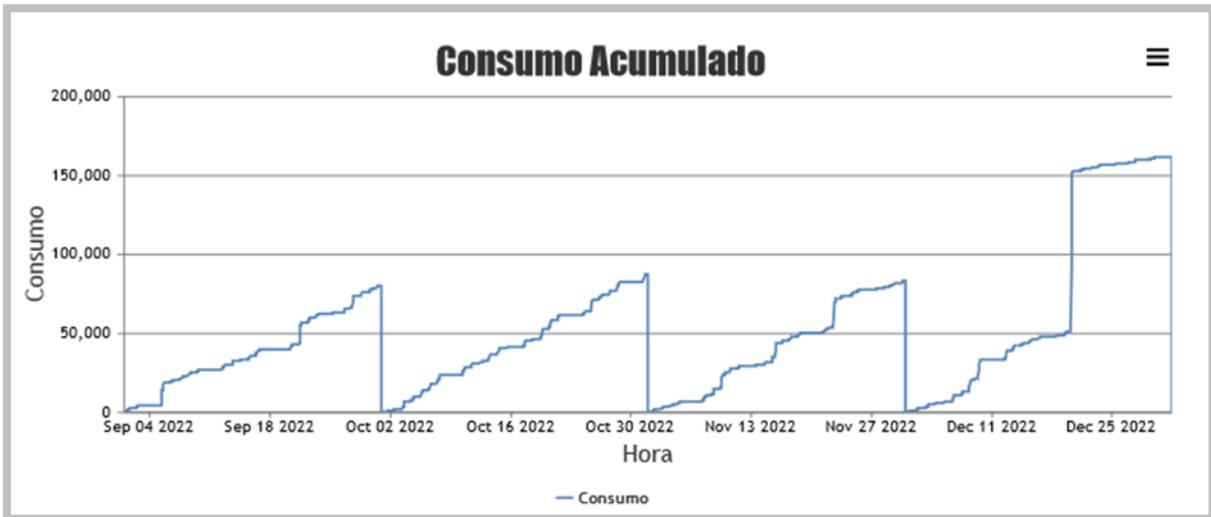
Posteriormente al dar clic en el botón "Buscar", se mostrará la siguiente gráfica:



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

2. **Mes:** Al seleccionar esta opción, se mostrará el "Acumulado de Llamadas" de todo un mes de trabajo.

Al igual que en la opción "Día", para realizar el "Reporte", tendrá que ingresar el mes requerido para la gráfica. Posteriormente dará clic en el botón "Buscar" y el sistema mostrará la siguiente gráfica:



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 conocer el dato exacto de un día específico.

## Reporte de Llamadas Entrantes

En esta sección de "Reportes" podrá obtener el "Reporte" solamente de llamadas entrantes, configurando una serie de filtros o si lo desea de forma general.

Al presionar el botón, se abrirá una nueva pestaña en el navegador que mostrará la siguiente pantalla:

Se desplegará una serie de campos de filtro para el "Reporte":

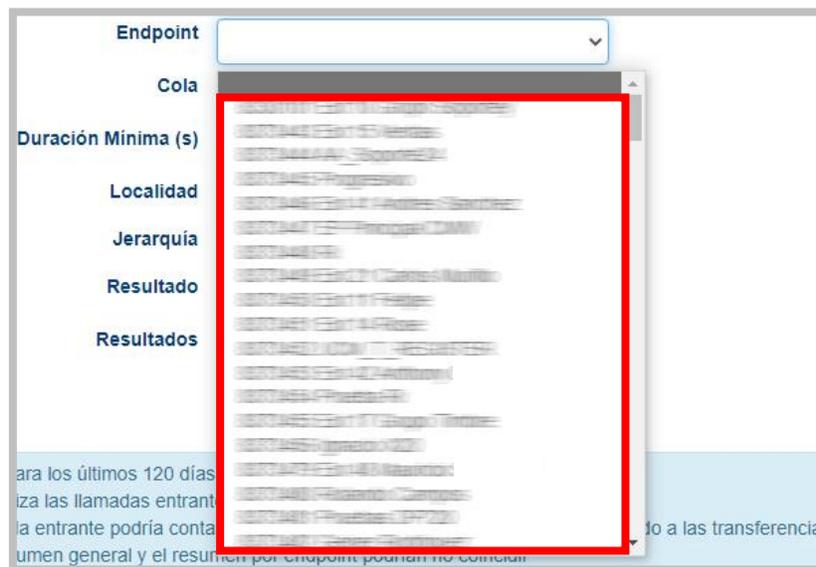
- **Inicio:** En este campo ingresará la fecha desde la cual requiere el "Reporte". Presionando el botón "Editar" representado en azul, se abrirá la siguiente ventana:

Podrá seleccionar el año, el mes y el día, de inicio del reporte. Una vez asignada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" para guardar el dato.

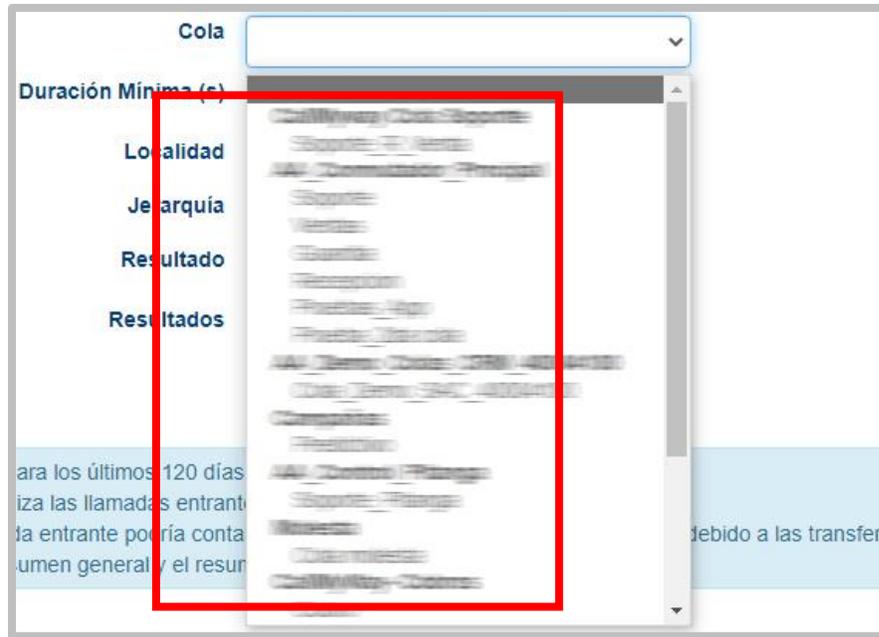
- **Fin:** En este campo ingresará la fecha hasta la cual requerirá el "Reporte". Al presionar el botón "Editar" representado en azul, se abrirá la misma ventana que en el campo anterior de "Inicio" y deberá seguir los mismos pasos.

- **Incluir Llamadas Internas:** Este botón es del tipo “check”. Podrá seleccionar si en el “Reporte” requiere incluir también las llamadas que se realizan dentro de la organización o sólo las “Llamadas Externas”.
- **Endpoint:** En este campo podrá filtrar por “Endpoint”, es decir, por agente. En caso de no seleccionar alguno, el sistema da por un hecho que el “Reporte” lo requiere de todos los agentes.

Al dar clic en el campo, se desplegará la lista de todos los “Endpoints” como se muestra a continuación:

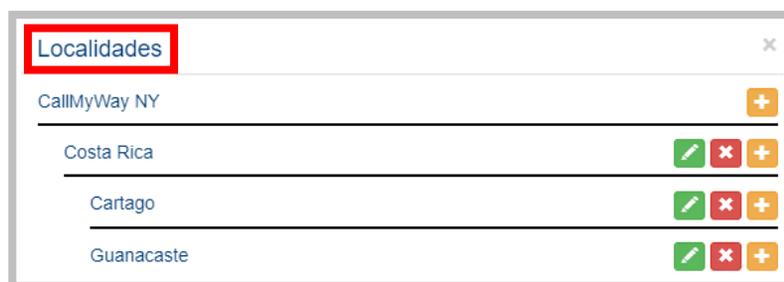


- **Cola:** Podrá filtrar el “Reporte” por Cola, en caso de requerir algún servicio específico. En caso de no seleccionar alguna, el sistema da por un hecho que requiere el “Reporte” de todas las llamadas entrantes de la organización. Al dar clic en el campo, se desplegará la lista de “Colas”:



- **Duración Mínima (s):** Este parámetro permitirá filtrar las llamadas requeridas para el "Reporte", con un mínimo de duración. El parámetro será establecido en "Segundos".
- **Localidad:** En este campo podrá seleccionar la "Localidad" requerida en el "Reporte". En caso de no seleccionar alguna, el sistema creará el reporte de todas las localidades.

Al dar clic en el campo, se desplegará la lista de localidades como se muestra a continuación:



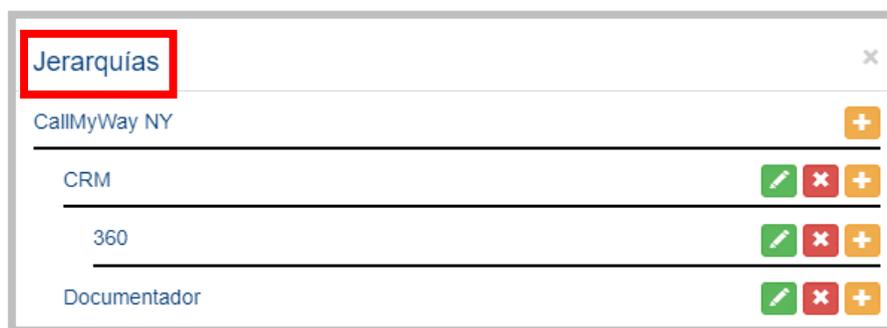
Se detallará la lista de todas las "Localidades" y los siguientes botones:

- **Editar:** Este botón representado en color verde, cambiará el nombre de la localidad.
- **Eliminar:** Este botón representado en color rojo, eliminará una localidad de la lista.

- **Agregar:** Este botón representado en color naranja, agregará una nueva localidad a la lista.

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

- **Jerarquía:** En este campo podrá filtrar el “Reporte” con base en la Jerarquía del personal de cada organización.  
Al momento de dar clic en el campo, se desplegará la lista de jerarquías, como se muestra a continuación:

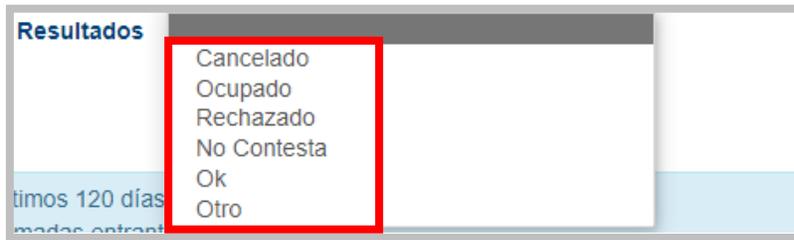


Como observará se despliega la lista de todas las “Jerarquías” y los siguientes botones:

- **Editar:** Este botón representado en color verde, cambiará el nombre de la “Jerarquía”.
- **Eliminar:** Este botón representado en color rojo, eliminará una jerarquía de la lista.
- **Agregar:** Este botón representado en color amarillo, agregará una nueva jerarquía a la lista.

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

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



Se desplegará el menú de “Estados” de las llamadas previamente revisadas. Podrá presionar una opción en la lista, para que el “Reporte” muestre las llamadas requeridas en el resultado.

- **Resultados:** En este campo seleccionará la forma de visualizar los “Reportes”, como se observa en la imagen:



- Pantalla: Permitirá visualizar el resultado del “Reporte” en la pantalla del navegador.
- Archivo: Descargará los archivos del reporte en formato XLS.
- Correo Electrónico: Podrá recibir el resultado del “Reporte” al correo electrónico establecido

Al seleccionar la opción “Pantalla”, se mostrarán todos los “Reportes” en la parte inferior. Una vez seleccionada la opción, se deberá dar clic al botón “Buscar” y se descargarán las siguientes tablas:

## Resumen General

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

Esta primera tabla muestra el "Resumen General" con las siguientes columnas:

- **Número:** Se mostrará número o la extensión destino de la llamada.
- **Endpoint:** En esta tabla no se muestra el "Endpoint".
- **Nombre:** En esta tabla no se muestra el nombre del agente.
- **Duración:** Aquí se mostrará la duración de la "Llamada" o "Llamadas" en segundos.
- **Estados:** Aquí se 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: 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):** Esta columna mostrará la eficiencia de contestación de las llamadas.

Por ejemplo, en la fila dos, se indica que ingresaron cinco llamadas, una en "Cancelado" y cuatro en "Ok", por lo tanto, el nivel NC= 80%.

La última fila detallará los datos totales de la tabla completa. 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
107940	Juan Gonzalez	Juan Gonzalez	1244		1				3	4	75%	
107940	Oliver Rodriguez	Oliver Rodriguez	546						4	4	100%	
107940	Comodoro Pineda	Comodoro Pineda	11402	1					33	34	97%	
107940	Carolina Diaz	Carolina Diaz	3893			1			7	8	88%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	1535			1			5	6	83%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	695						1	1	100%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	475						3	3	100%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	2228		5				6	11	55%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	1613						4	4	100%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	44						2	2	100%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	333		1				4	5	80%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	736						1	1	100%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	632	1	5				3	9	33%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	174						3	3	100%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	0	2						2	0%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	1000						3	3	100%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	382						1	1	100%	
107940	Juan	Juan	55						1	1	100%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	1534						1	1	100%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	186						1	1	100%	
107940	Juan Gonzalez	Juan Gonzalez	0				1			1	0%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	146				1		2	3	67%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	151						1	1	100%	
107940	Edith Alvarez Gomez	Edith Alvarez Gomez	752						2	2	100%	

En esta segunda tabla se muestra el “Resumen por Endpoint” y se presentarán las siguientes columnas:

- **Número:** En esta tabla no se muestra el “Número Destino”.
- **Endpoint:** En esta columna se muestra el “Endpoint” a donde ingresó la llamada.
- **Nombre:** En esta columna se mostrará 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 cuatro llamadas: una en “Cancelado” y tres en “Ok”, lo que significa que el NC= 75%.
- **Transferidas:** En esta columna se muestra el número de llamadas “Transferidas” por el agente.

## Llamadas

Origen	Destino	Fecha	Duracion	Endpoint	Nombre	Localidad	Jerarquía	Estado
384	385	2022-12-12 08:07:34	0	0000000	0000000			CANCELLED
400	105	2022-12-12 08:24:03	35	0000000	0000000			OK
385	111	2022-12-12 08:26:25	20	0000000	0000000			OK
40000000	40000000	2022-12-12 08:31:12	3	0000000	0000000			OK
384	102	2022-12-12 08:34:17	21	0000000	0000000			OK
385	111	2022-12-12 08:41:24	64	0000000	0000000			OK
200	200	2022-12-12 08:41:51	64	0000000	0000000	Costa Rica Cartago	Soporte	OK
385	105	2022-12-12 08:43:03	11	0000000	0000000			OK
200	111	2022-12-12 08:43:29	9	0000000	0000000			OK
385	105	2022-12-12 08:43:31	195	0000000	0000000			OK
385	388	2022-12-12 08:50:12	33	0000000	0000000	Costa Rica San José	Soporte	OK
400	385	2022-12-12 08:53:16	88	0000000	0000000			OK
105	385	2022-12-12 08:54:35	0	0000000	0000000			CANCELLED
385	105	2022-12-12 08:55:15	61	0000000	0000000			OK
388	385	2022-12-12 09:00:09	14	0000000	0000000	Costa Rica	Ventas Costa Rica	OK
385	105	2022-12-12 09:00:40	29	0000000	0000000			OK
104	385	2022-12-12 09:07:17	53	0000000	0000000			OK
385	384	2022-12-12 09:12:39	112	0000000	0000000		Soporte CRM	OK

Cola	Terminado Por	Destino	Fecha	Duracion	Endpoint	Nombre	Localidad	Jerarquía	Estado	Cola	Terminado Por
	Origen										
	Origen	16	2022-12-12 08:24:03		0000000	0000000			OK		Origen
	Origen	11	2022-12-12 08:26:25		0000000	0000000			OK		Origen
	Origen										
	Destino	12	2022-12-12 08:34:17		0000000	0000000			OK		Destino
	Destino	11	2022-12-12 08:41:24		0000000	0000000			OK		Destino
	Destino	29	2022-12-12 08:41:51		0000000	0000000	Costa Rica Cartago	Soporte	OK		Destino
	Origen	105	2022-12-12 08:43:03		0000000	0000000			OK		Origen
	Origen	11	2022-12-12 08:43:29		0000000	0000000			OK		Origen
	Origen	105	2022-12-12 08:43:31		0000000	0000000			OK		Origen
	Destino	38	2022-12-12 08:50:12		0000000	0000000	Costa Rica San José	Soporte	OK		Destino
	Origen	56	2022-12-12 08:53:16		0000000	0000000			OK		Origen
	Origen										
	Destino	16	2022-12-12 08:55:15		0000000	0000000			OK		Destino
	Origen	59	2022-12-12 09:00:09		0000000	0000000	Costa Rica	Ventas Costa Rica	OK		Origen
	Origen	105	2022-12-12 09:00:40		0000000	0000000			OK		Origen
	Origen	56	2022-12-12 09:07:17		0000000	0000000			OK		Origen
	Origen	34	2022-12-12 09:12:39		0000000	0000000		Soporte CRM	OK		Origen

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

- **Origen:** Se muestra el número o extensión que inició la llamada.
- **Destino:** Se muestra el número o extensión receptora de llamada.

- **Fecha:** Se muestra la Fecha en la que fue recibida la llamada, así como la hora exacta.
- **Duración:** Se muestra la duración de las llamadas, en segundos (s).
- **Endpoint:** Se muestra el número de "Endpoint" a donde llegó la llamada.
- **Nombre:** Se muestra el nombre del agente o conmutador que atendió de primero la llamada.
- **Localidad:** Se muestra la localidad donde se realizó la llamada.
- **Jerarquía:** Se muestra la posición en la organización del agente que atendió la llamada.
- **Estado:** Se muestra el "Estado" de la llamada recibida. Entre ellos se encuentran: Otro, Cancelado, Ocupado, Rechazado, No Contesta y Ok.
- **Cola:** Se muestra el ingreso de la llamada en alguna "Cola".
- **Terminado Por:** 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. Esta línea significa que la llamada se transfirió entre uno o más extensiones dentro de la central telefónica.
- **Destino:** 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 segunda parte de la tabla. Por lo tanto, quedará la fila en blanco.

## SECUENCIAS

Tiempo de Timbrado Promedio: 2.43s

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

En esta "Tabla" encontrará el "Reporte" por "Secuencia". Es decir, mostrará las llamadas realizadas a la organización como en las tablas anteriores, pero con una diferencia. Cada vez que se realice una "Transferencia", esta se agregará a una nueva fila inferior del mismo color, mostrando la "Trazabilidad" o "Secuencia" de la llamada.

A continuación, se detallará cada columna de la tabla.

- **Origen:** Muestra el número o extensión que originó la llamada.
- **Destino:** Muestra el número o extensión receptora de llamada.
- **Inicio:** Muestra la fecha en la que fue realizada la llamada, así como la hora exacta de la misma.
- **Duración:** Muestra el tiempo de "Duración" de la llamada, el cual está mostrado en segundos (s).
- **Timbrado:** Muestra el tiempo (mostrado en segundos -s-) que tardó el agente en contestar la llamada entrante.
- **Endpoint:** Muestra el número de "Endpoint" a donde llegó la llamada.

- **Nombre:** Muestra el nombre del agente que atendió la llamada o también podrá mostrar el "Conmutador".
- **Localidad:** Muestra la localidad donde se realizó la llamada.
- **Jerarquía:** Muestra la posición en la organización del agente que atendió la llamada.
- **Estado:** Muestra el "Estado" de la llamada recibida. Entre ellas se encuentran: Otro, Cancelado, Ocupado, Rechazado, No Contesta y Ok.
- **Cola:** Muestra si la llamada recibida ingresó a alguna "Cola".
- **Error de Cola:** Muestra la existencia de un "Error", al momento de ingresar la llamada a una "Cola". Por ejemplo, si hubo algún corte de conexión a internet o si no estuvo ningún agente disponible.
- **Terminado Por:** Muestra quién finalizó la llamada si el "Origen" o "Cliente", "Destino" o "Agente".

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

La imagen anterior, brinda un ejemplo de una "Secuencia" de llamada. En donde se detalla que en la primera fila ingresó una llamada al "Conmutador Principal" y el cliente tardó 59 segundos en escuchar la "Grabación de Bienvenida" y seleccionar una "Opción del menú".

En este caso seleccionó la cola "Soporte" y en el timbrado se determina que la "Central Virtual" tardó cero segundos en atenderla desde el momento en que se recibió la llamada.

En la segunda fila se determina que la llamada fue transferida a la extensión 48, en donde al agente le timbró el teléfono durante quince segundos. Sin embargo, se venció el tiempo y quedó en estado "Cancelled", por lo que la llamada se transfiere al siguiente agente de la cola de "Soporte".

Finalmente, en la tercera fila se analiza que la llamada fue transferida a la extensión 45, en donde al agente le timbró durante ocho segundos y mantuvo la conversación durante 185 segundos con un estado de "OK".

En la cuarta fila marcada en color gris, se presenta el resultado final de la llamada con un "OK".

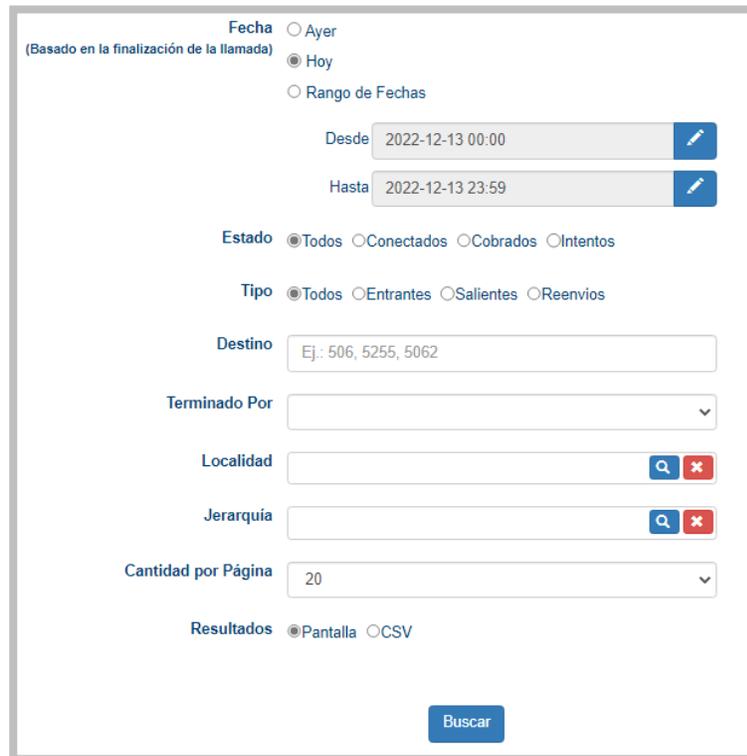
En algunos casos puede extenderse el número de "Transferencias o Desbordes" y en otros casos puede ser solo una. Sin embargo, en esta tabla de "Reportes" podrá visualizar con exactitud quién contestó y transfirió cada llamada, con el fin de contar con la secuencia completa de la llamada de un usuario o cliente

## Historial de Llamadas

En la siguiente sección de "Reportes" encontrará el "Historial de Llamadas"; la cual incluye entrantes, salientes e internas.

Este reporte permitirá filtrar las "Llamadas" con diferentes criterios para obtener el "Reporte" con la información de interés.

Al dar clic en el botón se abrirá una nueva pestaña en el navegador, mostrando la siguiente pantalla:



The screenshot shows a filter form for the 'Historial de Llamadas' section. It includes the following elements:

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

Contempla varios filtros para la información del reporte:

- **Fecha:** En este campo tendrá tres opciones para editar la fecha del reporte.
  1. **Ayer:** En este botón del tipo “check” se mostrará el historial de llamadas del día anterior.
  2. **Hoy:** En este botón del tipo “check” se mostrará el historial del día en curso.
  3. **Rango de Fechas:** En esta opción ingresará la fecha requerida del “Reporte”.

Al posicionarse en el campo “Desde”, dará clic en el botón editar representado en color azul y se abrirá la siguiente ventana:



The image shows a dialog box for selecting a date and time. It is divided into two main sections: 'Fecha' (Date) and 'Hora' (Time).  
The 'Fecha' section has three rows of selection options:

- Año (Year):** Three buttons for 2021, 2022, and 2023. The 2022 button is highlighted.
- Mes (Month):** A grid of buttons for the months: Ene, Feb, Mar, Abr, May, Jun, Jul, Ago, Set, Oct, Nov, and Dic. The Dic button is highlighted.
- Día del Mes (Day of the Month):** A calendar grid with days of the week (Do, Lu, Ma, Mi, Ju, Vi, Sa) and dates from 1 to 31. The date 13 is highlighted.

The 'Hora' section has a grid for selecting hours and minutes:

- Hora (Hour):** A column of buttons from 00 to 11. The 00 button is highlighted.
- Minuto (Minute):** A column of buttons from 00 to 59 in increments of 1. The 00 button is highlighted.

At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'Hoy' (Today) and 'Aceptar' (Accept).

Podrá seleccionar el año, el mes y el día, así como también la fecha exacta de inicio del rango.

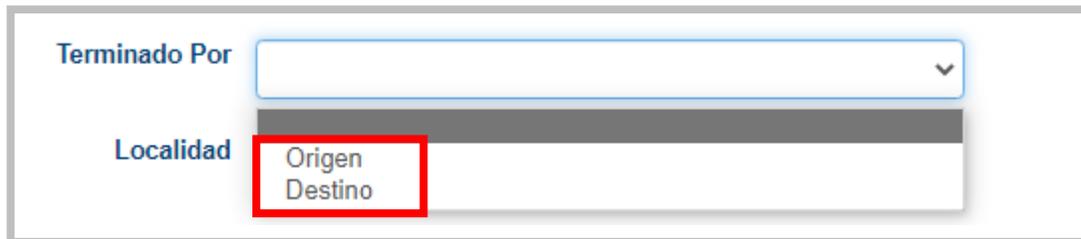
Una vez seleccionada la fecha y la hora, dará clic en el botón “Aceptar” para que el dato quede guardado.

Posteriormente seleccionará el campo “Hasta” y seguirá el mismo procedimiento anterior.

Aquí asignará la fecha hasta la cual requiere el “Reporte”. Nuevamente presionando el botón “Aceptar” los datos quedarán resguardados.

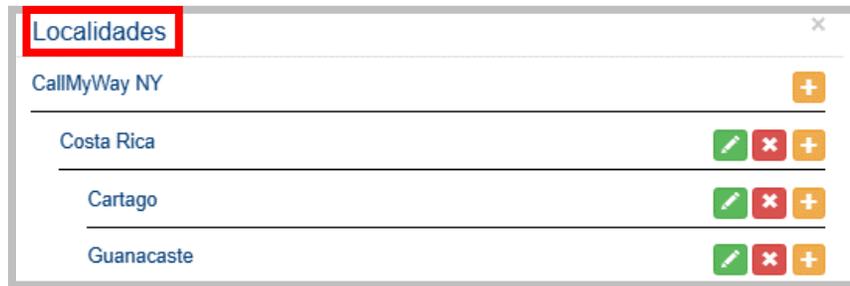
- **Estado:** En este campo de edición de tipo "check" encontrará cuatro opciones sobre cuáles "Llamadas" requiere en el "Reporte". Solamente tendrá que seleccionar el de interés: Todos, Conectados, Cobrados e Intentos.
- **Tipo:** En este campo de edición del tipo "check" encontrará cuatro opciones sobre cuáles "Llamadas" requiere en el "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 permitirá filtrar quién finalizó la llamada, en caso de requerir en el "Reporte" las llamadas que finalizó el cliente o las llamadas que finalizó el agente.

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



The image shows a screenshot of a web form. On the left, there are two labels: "Terminado Por" and "Localidad". To the right of "Terminado Por" is a dropdown menu with a downward arrow. Below it, a list is displayed with two items: "Origen" and "Destino". A red rectangular box highlights the "Origen" and "Destino" items in the list.

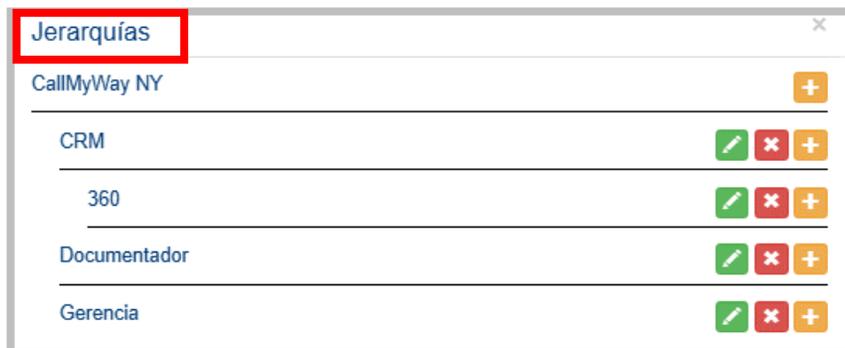
- **Localidad:** En este campo seleccionará la "Localidad" de la cual requiere el "Reporte".  
En caso de no seleccionar alguna, el sistema creará el Reporte de todas las localidades.  
Al dar clic en el campo, se desplegará la lista de localidades como se muestra a continuación:



- **Editar:** Este botón representado en color verde, cambiará el nombre de la localidad.
- **Eliminar:** Este botón representado en color rojo, eliminará una localidad de la lista.
- **Agregar:** Este botón representado en color naranja, agregará una nueva localidad a la lista.

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

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

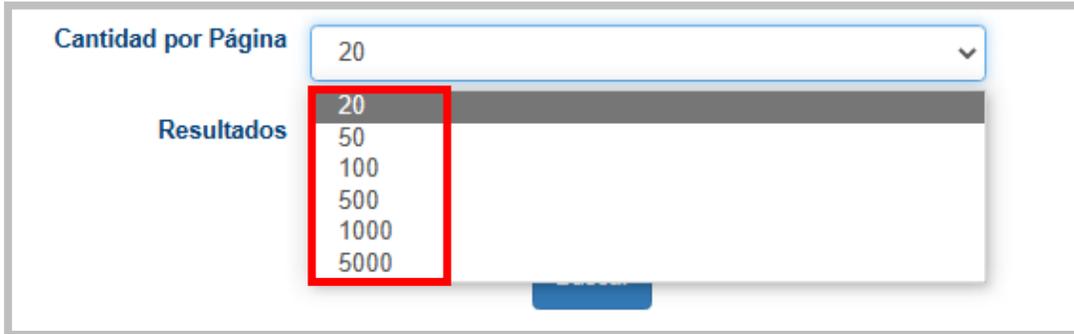


Se desplegará la lista de todas las "Jerarquías" y los siguientes botones:

- **Editar:** Este botón representado en color verde, cambiará el nombre de la "Jerarquía".
- **Eliminar:** Este botón representado en color rojo, eliminará una jerarquía de la lista.
- **Agregar:** Este botón representado en color naranja, agregará una nueva jerarquía a la lista.

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

- **Cantidad por Página:** En este campo podrá seleccionar la cantidad de datos por página mostrada. Al dar clic en el campo se desplegará el siguiente "Menú":



Como se muestra en la imagen anterior, se detallan diferentes cantidades, deberá seleccionar la opción de interés.

- **Resultados:** En este campo tendrá dos opciones del tipo "Check" para visualizar el "Reporte":
  - Pantalla:
  - CSV: Se descargará el reporte en este formato.

- **Pantalla:** Al seleccionar esta opción el "Reporte" se mostrará en esta misma pantalla de la siguiente forma:

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

Destino										
Número	Nombre	Usuario	Ext.	Localidad	Tarifa	Cargo Conexión	Cargo Total	Area	Destino	Disposición
			201		0.00	0.00	0.00		--	
					15.10	0.00	27.43	5255	MEXICO City	
					15.10	0.00	0.00	5255	MEXICO City	
						0.00	27.43			

**Nota:** La tabla mostrada anteriormente, supera el tamaño del formato de este manual, por lo tanto, se dividirá en dos partes.

Esta tabla contiene varias columnas, las cuales se detallan:

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

### Origen

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

### Destino

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

- **Tarifa:** Se muestra la tarifa por minuto a cobrar por la llamada realizada.
- **Cargo Conexión:** Se mostrará el monto a cobrar por la conexión realizada.
- **Cargo Total:** Se mostrará el monto total a pagar.
- **Área:** Se mostrará el código de área de la localidad de la llamada.
- **Destino:** Se mostrará el "Carrier" por donde sale 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**

Contiene tres datos:

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

### RESUMEN POR ENDPOINT

Usuario	Nombre	Entrantes				Salientes				Total			
		Duración	Costo()	Costo/Minuto	Llamadas	Duración	Costo()	Costo/Minuto	Llamadas	Duración	Costo()	Costo/Minuto	Llamadas
837:	Teams Carlo	26s	0.00	0.00	1	1m49s	27.43	15.10	2	2m15s	27.43	12.19	3
		<b>26s</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>1</b>	<b>1m49s</b>	<b>27.43</b>	<b>15.10</b>	<b>2</b>	<b>2m15s</b>	<b>27.43</b>	<b>12.19</b>	<b>3</b>

Por último, se mostrará la tabla de “Resumen por Endpoint”, la cual detalla los datos de facturación del “Agente” tales como:

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

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

## Reporte de Llamadas

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

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



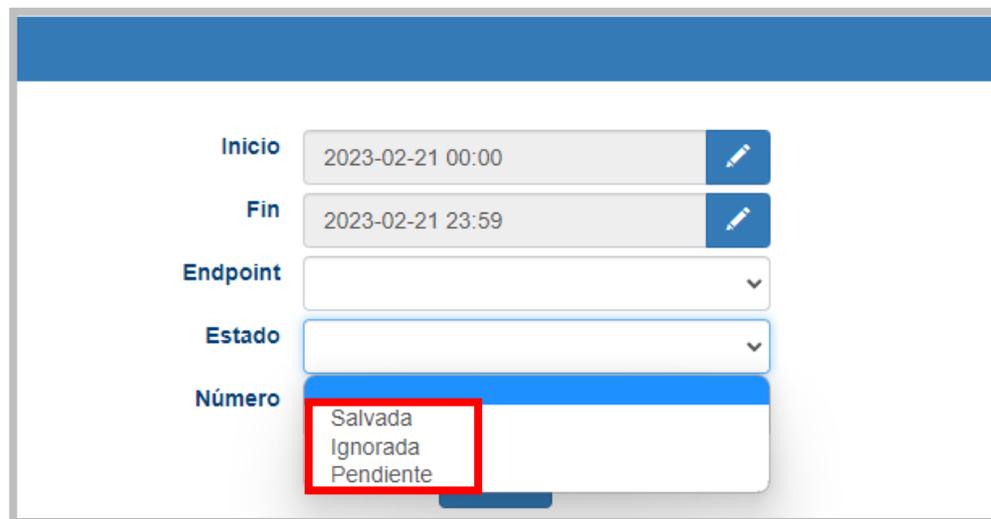
Se mostrará una serie de campos, detallados a continuación:

- **Inicio:** En este campo ingresará la fecha desde la cual requiere el “Reporte”. Al presionar el botón “Editar” representado en color azul, se abrirá la ventana siguiente:



Podrá seleccionar el año, el mes y el día de inicio del reporte. Una vez asignada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" para salvar el dato.

- **Fin:** En este campo ingresará la última fecha requerida en el "Reporte". Al presionar el botón "Editar" representado en color azul, se abrirá la misma ventana que en el campo anterior de "Inicio" y seguirá exactamente los mismos pasos.
- **Endpoint:** En este campo podrá seleccionar la extensión o agente requerido en el "Reporte". Al presionar el campo, se desplegará la lista de todos los agentes y podrá elegir el de interés.
- **Estado:** En este campo podrá filtrar el reporte por el "Estado". Tendrá tres opciones: Salvada, Ignorada y Pendiente. Al presionar el campo se mostrará de la siguiente manera:



- **Número:** En este campo deberá ingresar de forma manual el “Número” del contacto o cliente del cual desea el reporte de las llamadas.

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

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

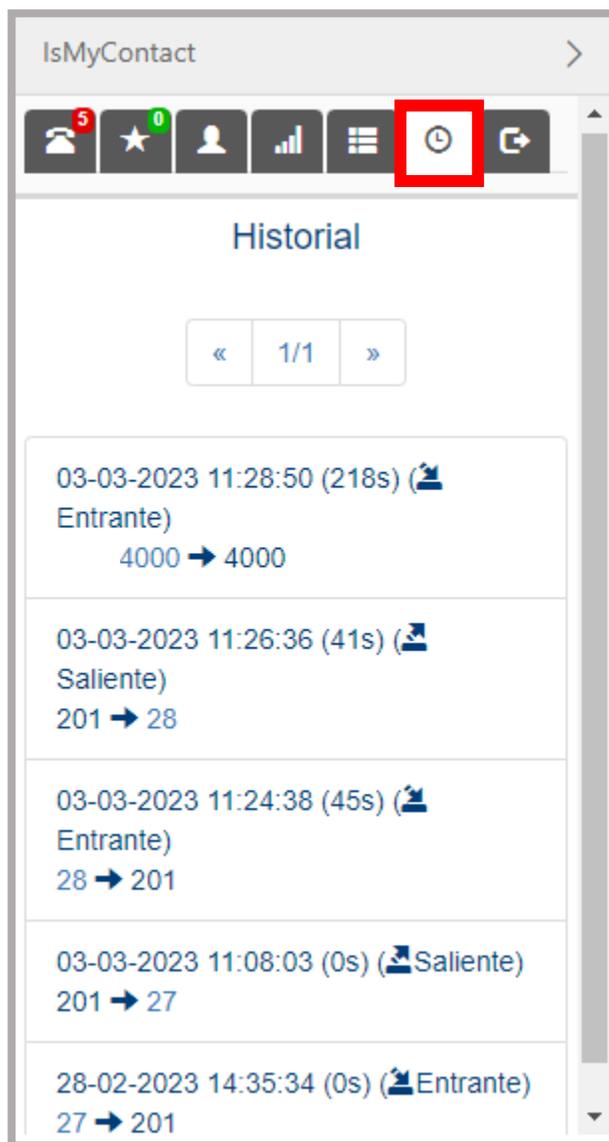
Como podrá observar se muestra una serie de columnas:

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



# Historial

En esta sección de IsMyContact tendrá el historial de las llamadas, al presionar el botón se mostrará la siguiente pantalla:



Como observará se muestra la siguiente serie de datos:

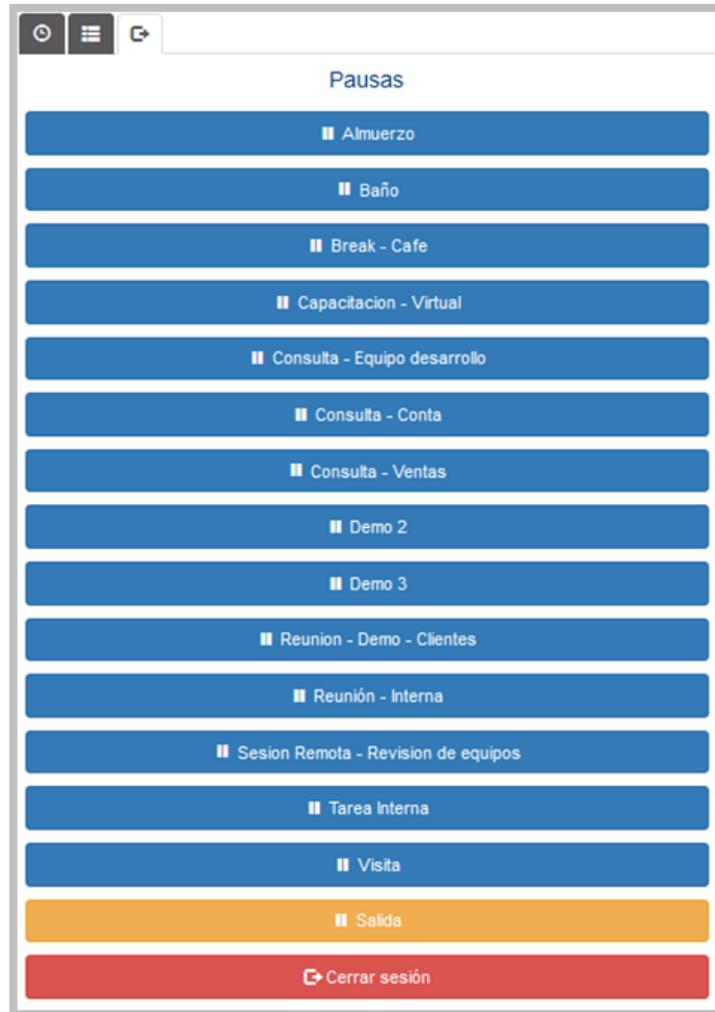
- o Fecha y hora exacta de la llamada.
- o Duración de la llamada (representada en segundos).
- o Tipo de llamada: Entrante o Saliente.
- o Número o Extensión que ejecutó la llamada.
- o Número o Extensión que recibió la llamada.



## Pausas

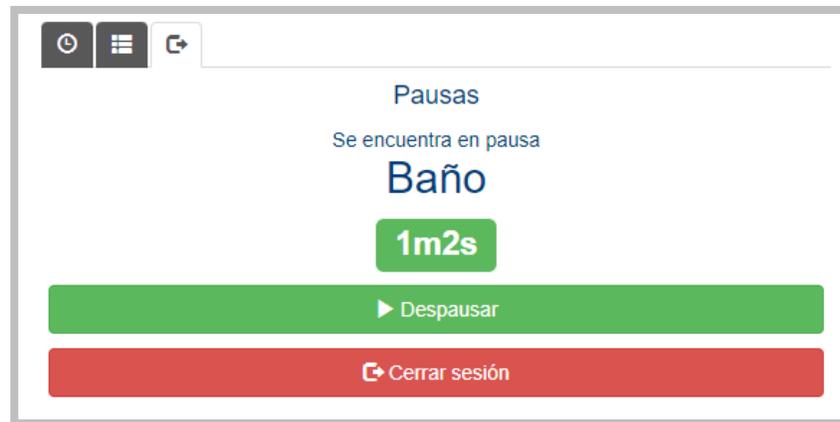
En esta sección de IsMyContact aparecerán todas las pausas determinadas en el sistema, las cuales podrá seleccionar dependiendo de la acción que requiera implementar.

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



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

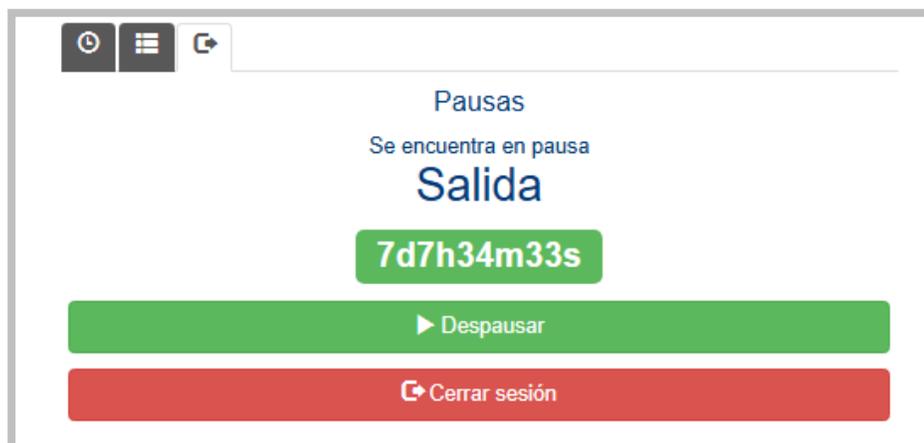
Tomando como ejemplo la pausa “Baño”, al presionarla se mostrará la siguiente ventana:



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

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

Para "Cerrar Sesión", es decir, finalizada la jornada laboral, es importante seleccionar la pausa "Salida" representada en color amarillo. Una vez presionada, se mostrará la siguiente ventana:



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

**Nota:** Si presiona el botón “Cerrar sesión”, cuando se encuentre en otra “Pausa” que no sea la pausa de “Salida”, el sistema no le permitirá cerrar la sesión.

Los datos mostrados en todas las tablas y configuraciones de este Manual de Supervisor de IsMyContact, son ficticios y fueron diseñados exclusivamente para la explicación de este.

A su vez, no es un reflejo exacto de la configuración que tendrá el servicio, ya que este será diseñado con base en las necesidades de la organización.

## Recomendaciones Finales

Para concluir, agradecemos el tiempo tomado en la lectura de este manual, el cual fue diseñado por todo un equipo interdisciplinario que trabajó para que el mismo lo guíe cuidadosamente en la realización de sus actividades y contará con revisiones periódicas a disposición de los clientes, las cuales se publicarán en nuestra página oficial [www.callmyway.com](http://www.callmyway.com)

De antemano 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

FECHA DEL CAMBIO	SECCION MODIFICADA