



Manual de supervisor

para Microsoft Teams

 The Salesforce logo, which is a blue cloud shape with the word "salesforce" written in white, lowercase letters inside it. The logo is centered within a large, light green circular frame that has a thick border. To the left of the circle is a green rectangular area with a subtle, repeating geometric pattern.

Tabla de contenido

Soporte al cliente	3
Introducción	4
Contenido	4
Objetivos Específicos	4
Ingreso al sistema	5
Llamadas	10
Realizar una Llamada	14
Omnicanalidad	17
Contactos	24
Historial	25
Gestión	26
Mantenimiento	27
Agentes en cola	27
Blast/Granel	30
Lista de contactos	43
Número DNC	52
Reportes	54
Panel	54
Panel de Colas	61
Reporte de colas SLA	62
Tiempos de Timbrado	66
Tiempos y Actividad	71
Gráficos Llamadas Activas	76
Gráficos Consumo Acumulado	81
Reporte de Llamadas Entrantes	84
Historial de Llamadas	96
Reporte de Llamadas	103
Configuración	105
Pausas	107
Recomendaciones Finales	110
Control de cambios	111

Versión 1.0. / 09 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: suporte@callmyway.com | ventas@callmyway.com

[WhatsApp](#)

[Asistencia en línea](#)

[Click2Call](#)

www.callmyway.com



+52 5541708422



+506 4000-4000 y +506 800 800 0202



+1 305 644 5535



+56 227609072



+51 16409850



+507 8366060



+57 15189663

Introducción

Contenido

El presente manual explicará de forma clara y detallada la operación de nuestro sistema IsMyContact para la plataforma Salesforce, permitiéndole operar de modo más eficiente la gestión con sus clientes, optimizando los procesos de comunicación de cada organización.

Objetivos Específicos

- Aprender a usar la interfaz de IsMyContact para Salesforce.
- Mejorar la comunicación con los clientes.
- Gestionar agendas de contactos.
- Visualizar reportes de las actividades.
- Crear pausas en el sistema.

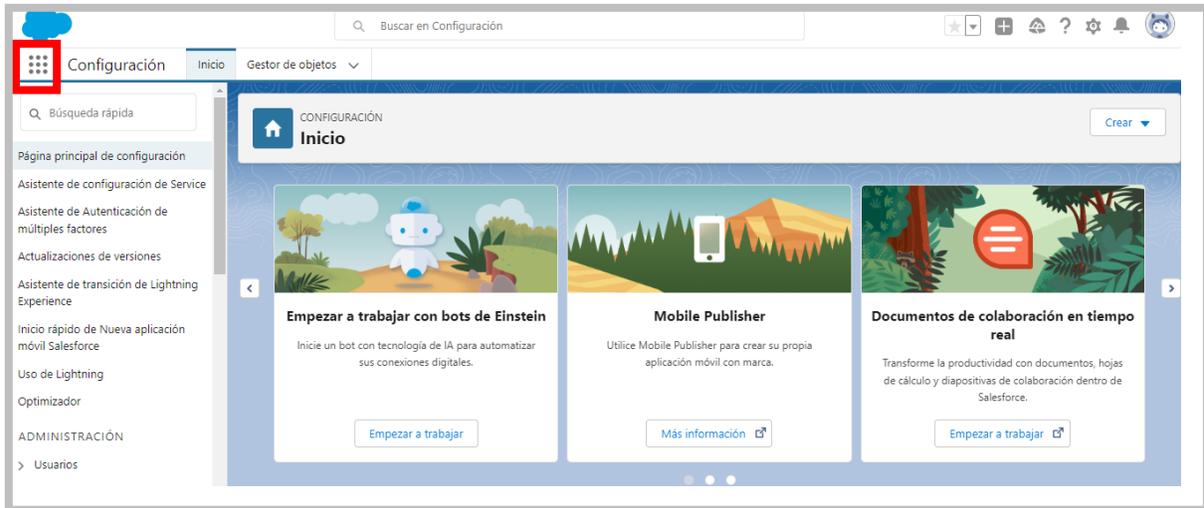


Ingreso al sistema

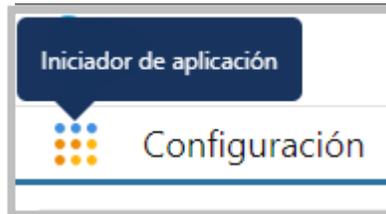
Deberá dirigirse a la página de internet <https://login.salesforce.com> ([Iniciar sesión | Salesforce](#)) e iniciará sesión con las credenciales proporcionadas por dicha plataforma, como se muestra en la siguiente imagen:

A screenshot of the Salesforce login page. At the top is the Salesforce logo. Below it is a login form with a red border. The form contains the following elements: a text input field labeled "Nombre de usuario", a text input field labeled "Contraseña", a blue button labeled "Iniciar sesión", a checkbox labeled "Recordarme", and two links: "¿Olvidó la contraseña?" and "Utilizar dominio personalizado".

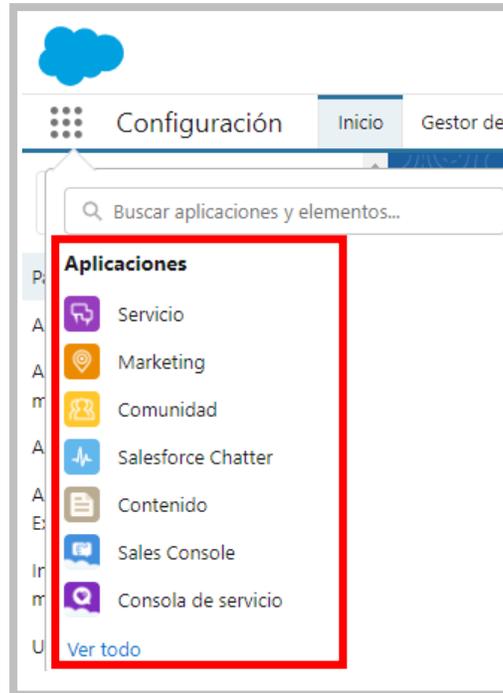
Una vez ingresado al sistema con las credenciales respectivas, se abrirá la ventana principal de Salesforce, como se muestra a continuación:



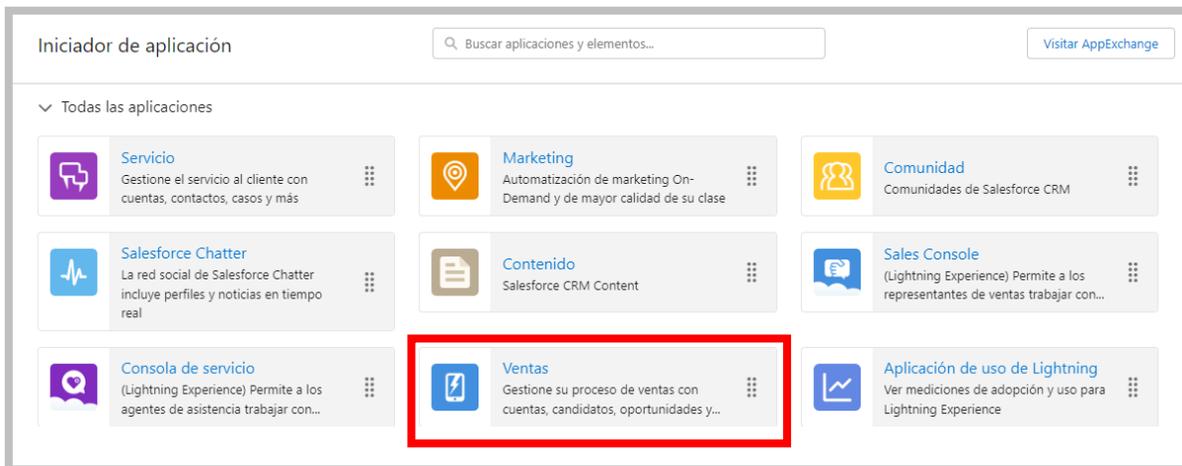
Una forma de ingreso a IsMyContact será presionando el icono que contiene 9 puntos ubicado en la esquina superior izquierda, como se muestra a continuación:



Después de dar clic en dicho ícono, se abrirá el siguiente menú de aplicaciones:

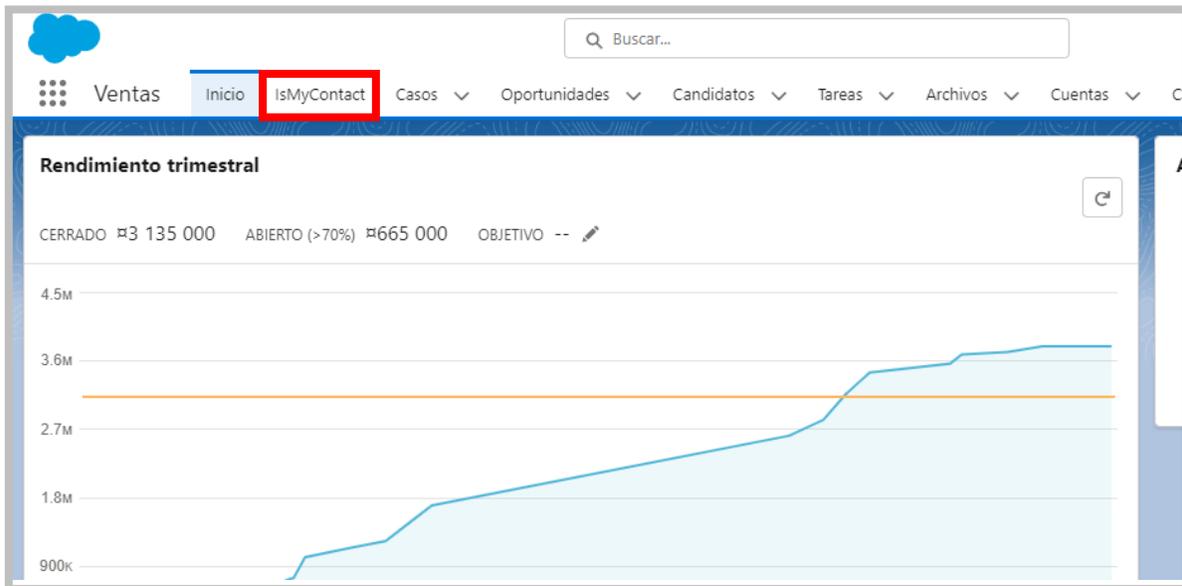


Posteriormente, se deberá presionar el botón "ver todo", y se abrirá la siguiente ventana:

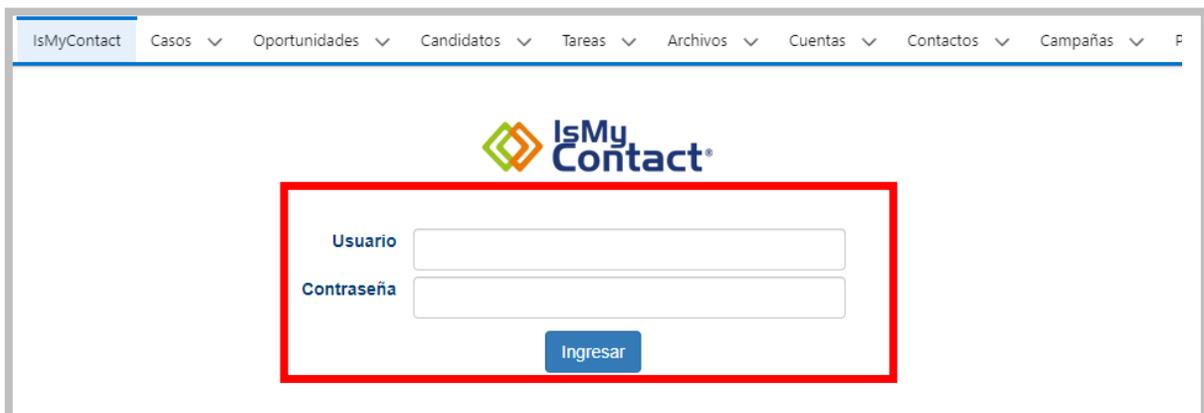


Una vez en la ventana con título "Iniciador de aplicación" se deberá seleccionar "Ventas" y se abrirá la siguiente página:

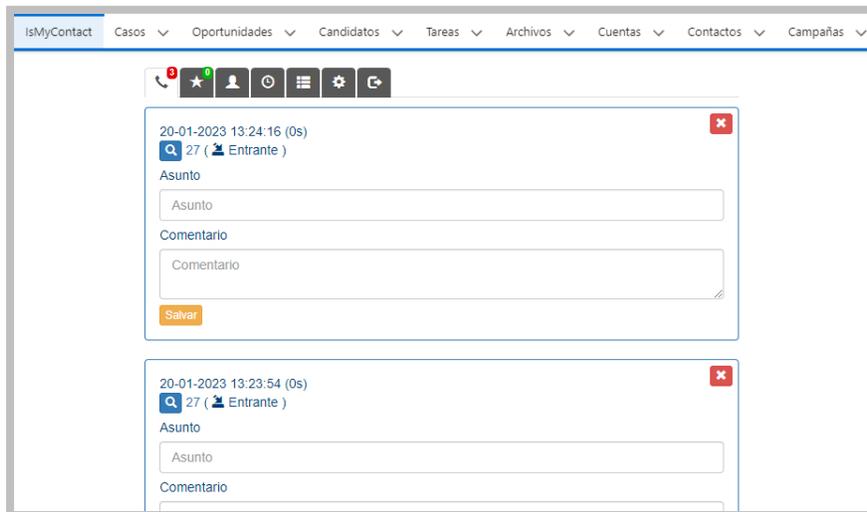
Nota: El sistema IsMyContact está diseñado para poder trabajar en cualquier área empresarial donde se gestionen "Contactos", por lo tanto, el área de "Ventas" seleccionado, es solamente a modo de ejemplo.



Dentro de la aplicación “Ventas” se deberá presionar el botón “IsMyContact” y se mostrará una pantalla, donde deberá ingresar las credenciales proporcionadas por “CallMyWay” que consisten en un usuario de 7 dígitos y una contraseña de 6 dígitos, como se muestra a continuación:



Una vez digitadas las credenciales proporcionadas por “CallMyWay” y presionado el botón “Ingresar” se abrirá la sesión de IsMyContact dentro de la plataforma Salesforce, mostrándose de la siguiente manera:



Como puede observar, aparecerá el panel de gestión de IsMyContact, el cual cuenta con una serie de botones que se nombran a continuación:

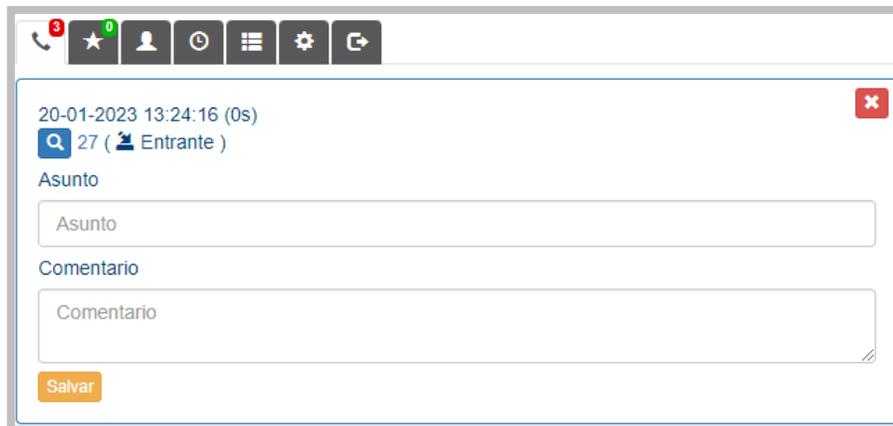
- Llamadas.
- Omnicanalidad.
- Contactos.
- Historial.
- Gestión.
- Configuración.
- Pausas.



Llamadas

En el Primer botón se encuentran las “Llamadas”, las cuales se colocarán en orden cronológico, es decir, se mostrará desde las más actual hasta la más antigua.

A continuación, se visualizará la imagen:



20-01-2023 13:24:16 (0s) ✕

 27 ( Entrante)

Asunto

Se despliega una serie de datos y campos que explicaremos a continuación:

- Fecha de la llamada.
- Hora exacta de la llamada.
- Duración de la llamada (Mostrada en Segundos).
- **Botón buscar:** Representado en azul, con este botón buscará el contacto en el sistema para seleccionarlo y la llamada en cuestión sea agregada a dicho contacto. Una vez presionado el botón se abrirá la siguiente ventana:

The screenshot shows a dialog box titled "Seleccione el contacto" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar is a search bar containing a magnifying glass icon and a plus sign. Below the search bar is a text input field with the number "27" and a blue search button with a magnifying glass icon. A large red message box in the center contains the text "No se encontraron resultados". At the bottom right, there is a red button labeled "Cerrar".

Aquí encontrará los siguientes botones y campos:

- **Campo de ingreso:** En este campo deberá escribir el nombre del contacto, correo electrónico, extensión o número telefónico y una vez que el sistema lo encuentre lo seleccionará, para que la llamada quede guardada en el mismo.
- **Nuevo Contacto:** Deberá agregar el contacto, en el caso de que no se haya encontrado en la lista.

Al presionar el botón, se mostrará la siguiente ventana:

The screenshot shows the same dialog box titled "Seleccione el contacto" with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar is a search bar containing a magnifying glass icon and a plus sign. Below the search bar are two radio buttons: "Contacto" (selected) and "Candidato". Below the radio buttons is the heading "Nuevo Contacto". There are five input fields: "Nombre", "Apellido", "Correo", "Teléfono" (containing "27"), and "Teléfono móvil". Below the input fields is a blue button labeled "Salvar". At the bottom right, there is a red button labeled "Cerrar".

Como observará, se despliega una serie de campos:

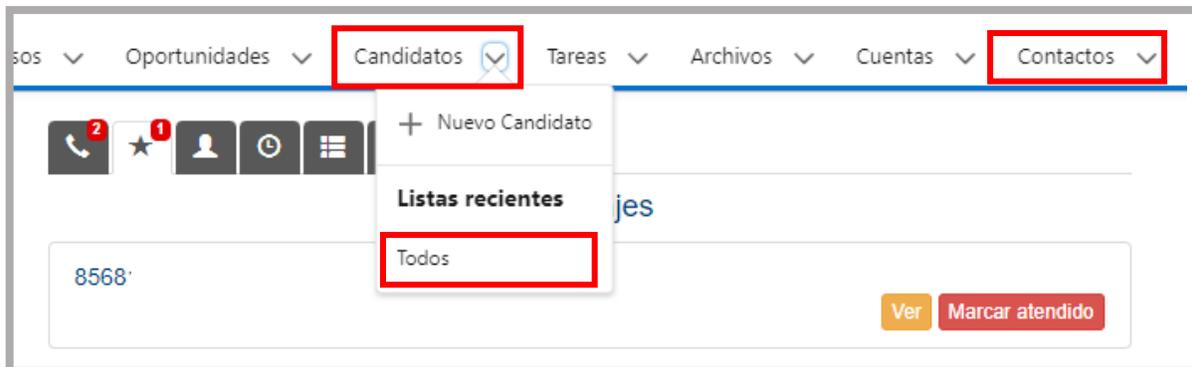
- Tipo: Contacto.
- Nombre.
- Apellido.
- Correo: Deberá ingresar el correo electrónico del Nuevo Registro.
- Teléfono: Deberá ingresar el número telefónico o la extensión del Nuevo Registro.
- Teléfono móvil: Deberá ingresar el número de celular del Nuevo Contacto.
- Salvar: Al presionar este botón quedará guardado el Nuevo Registro.
- Tipo: "Candidato", al seleccionar esta opción, se mostrará la misma ventana que en "Contacto", pero se agregará un campo más llamado "Compañía", donde deberá ingresar el nombre de la empresa desde la cual está llamando el "Nuevo Candidato". A continuación, se muestra la imagen en pantalla:



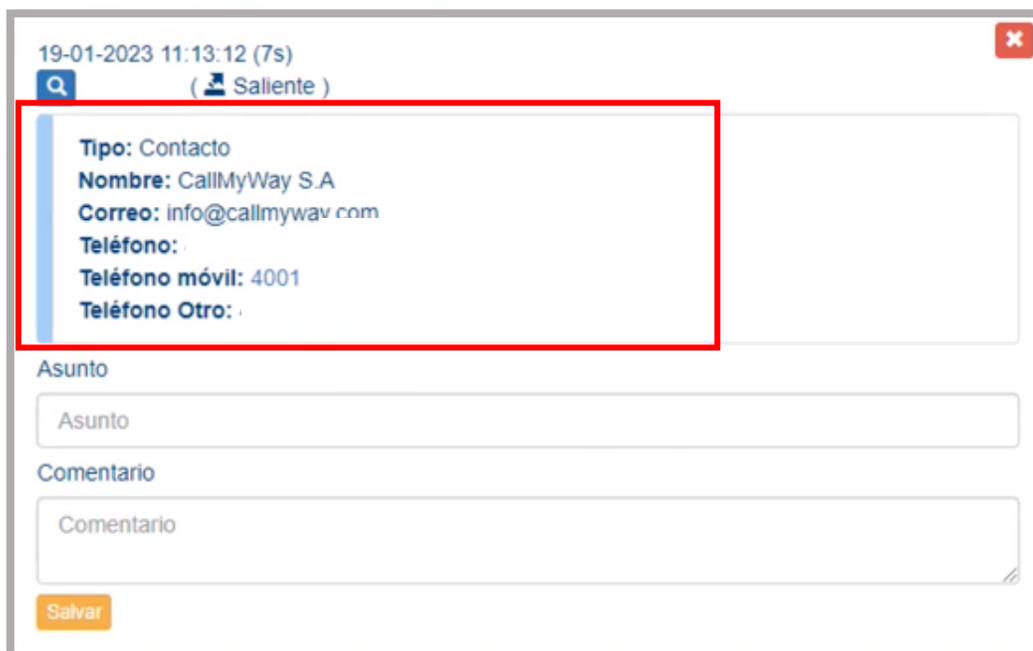
The screenshot shows a web form titled "Seleccione el contacto" with a search bar and a "+" icon. Below the search bar, there are two radio buttons: "Contacto" (unselected) and "Candidato" (selected). Under the "Candidato" option, the form is titled "Nuevo Candidato" and contains several input fields: "Nombre", "Apellido", "Correo", "Teléfono" (with the number "27" entered), "Teléfono móvil", and "Compañía". The "Compañía" field is highlighted with a red rectangular box. At the bottom of the form, there are two buttons: "Salvar" (blue) and "Cerrar" (red).

Nota: Es importante presionar el botón "Salvar" para que el "Nuevo Contacto" quede guardado en el sistema.

Cuando resguardado el "Nuevo Contacto" o "Nuevo Candidato", quedará registrado en las listas de la plataforma Salesforce. Para poder visualizarlos, solo tiene que dirigirse a los botones de la parte superior "Candidatos" y "Contactos" y dar clic en "Todos" como se muestra a continuación:

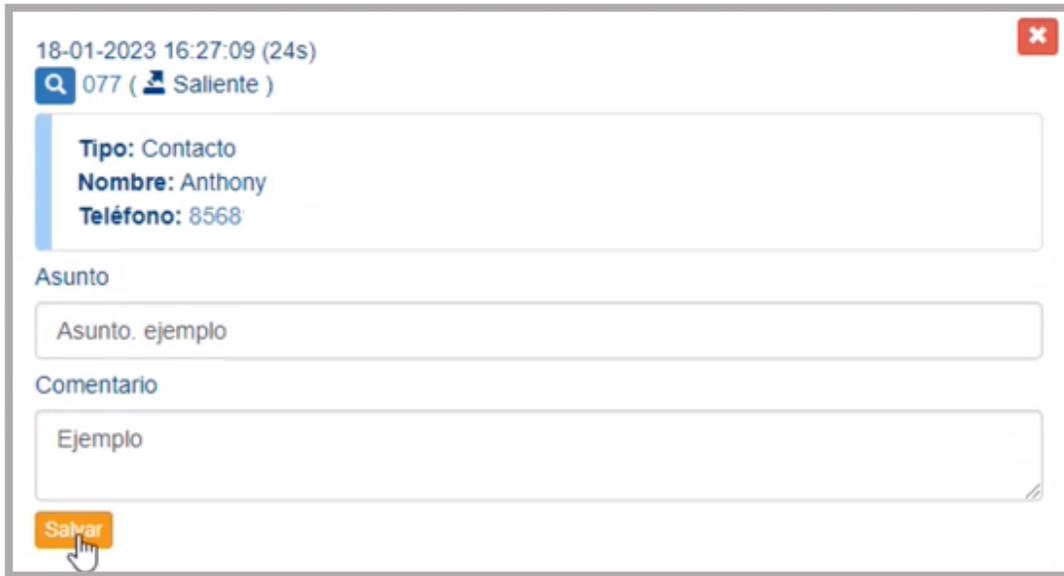


Una vez resguardado, el contacto aparecerá de la siguiente manera:



Posteriormente, seleccionado el contacto o agregado el "Nuevo Contacto" se deberá de completar los siguientes campos:

- **Asunto:** Deberá asignarle un "Título" a la llamada.
- **Comentario:** En este campo se podrá ingresar una "Descripción" sobre el contenido de la llamada.
- **Salvar:** Una vez completado todos los campos, se deberá salvar la acción para que la llamada quede resguardada en el sistema, como se muestra a continuación:



Por último, se visualiza el botón "Ignorar" el cual está representado con una "X" dentro de un recuadro anaranjado, en la parte superior derecha. Al presionarlo se cerrará la llamada y desaparecerá de esa lista, no quedando guardada dentro del registro del contacto.

Realizar una Llamada

Para poder realizar una llamada, deberá presionar el número de extensión o el número telefónico que se muestra en la ficha de Llamada, como se muestra a continuación:



19-01-2023 11:13:12 (7s)

4000 Saliente)

Tipo: Contacto
Nombre: CallMyWay S.A
Correo: info@callmyway.com
Teléfono: 4000
Teléfono móvil: 4000
Teléfono Otro: 4000

Asunto

Asunto

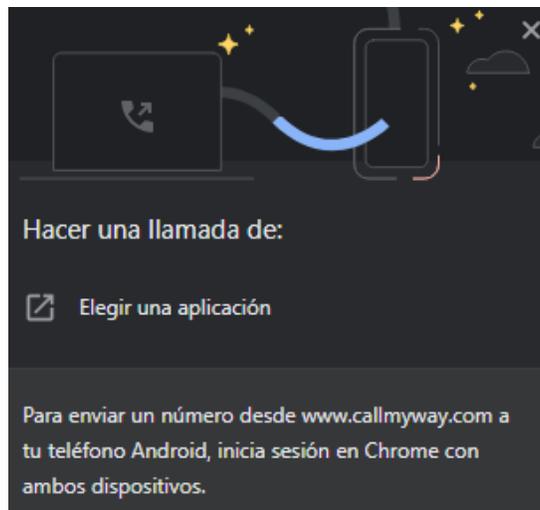
Comentario

Comentario

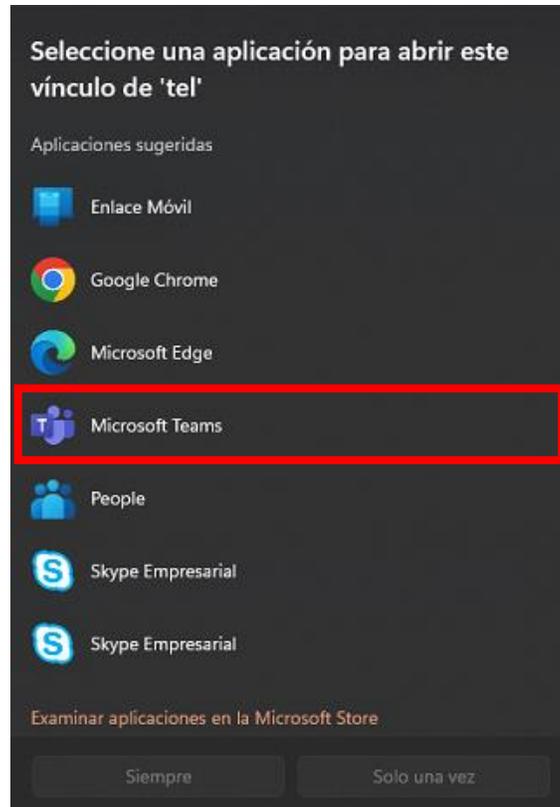
Salvar

Una vez presionado el número del contacto al cual desea comunicarse, el sistema operativo abrirá una ventana para poder seleccionar la aplicación.

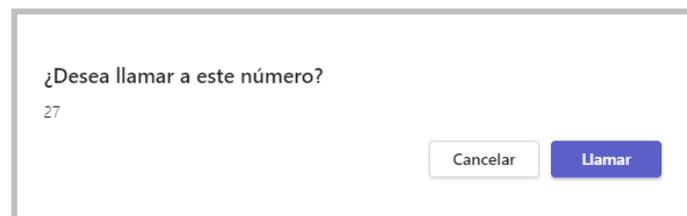
Para realizar esa acción, se muestra la siguiente imagen:



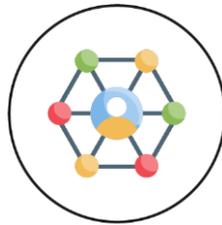
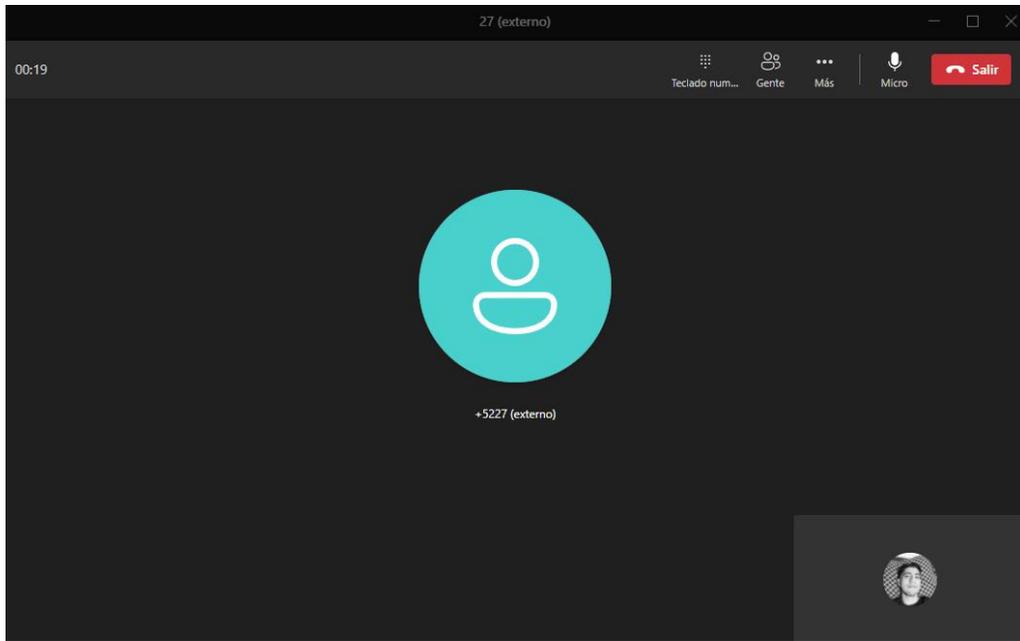
Una vez presionado el botón "Elegir una aplicación" se abrirá la siguiente ventana:



Se muestra una lista de aplicaciones, por lo que deberá presionar “Microsoft Teams”. Una vez seleccionada, dicha aplicación se abrirá y preguntará si desea realizar esa acción, como se desglosa a continuación:



Después de presionar el botón “Llamar” se mostrará la siguiente ventana, indicando que se encuentra en llamada.



Omnicanalidad

En esta funcionalidad de IsMyContact, podrá recibir y contestar mensajes de “WhatsApp” a través de Salesforce, permitiendo una comunicación efectiva con su cliente.

A continuación, se muestra la interfaz básica que visualizará en pantalla:



Aparecerá el botón de "Omnicanalidad" con una indicación visual en rojo y el número "1", lo cual indica que hay un chat pendiente de atender.

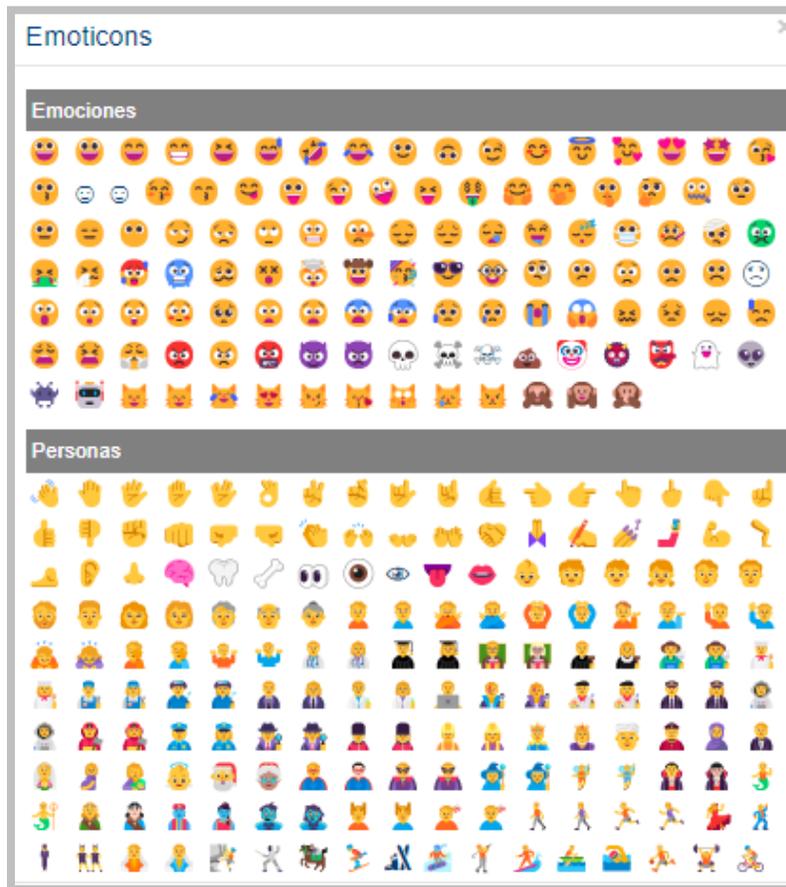
Adicionalmente, aparecerá la siguiente información:

- El número telefónico con quien está teniendo la conversación.
 - Y un recuadro con las palabras:
 - o Ver
 - o Marcar atendido
- **Ver:** En este botón podrá ingresar al chat, al presionarlo se muestra la siguiente ventana:



Se abrirá la interfaz de mensajería, la cual cuenta con diferentes datos y botones:

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



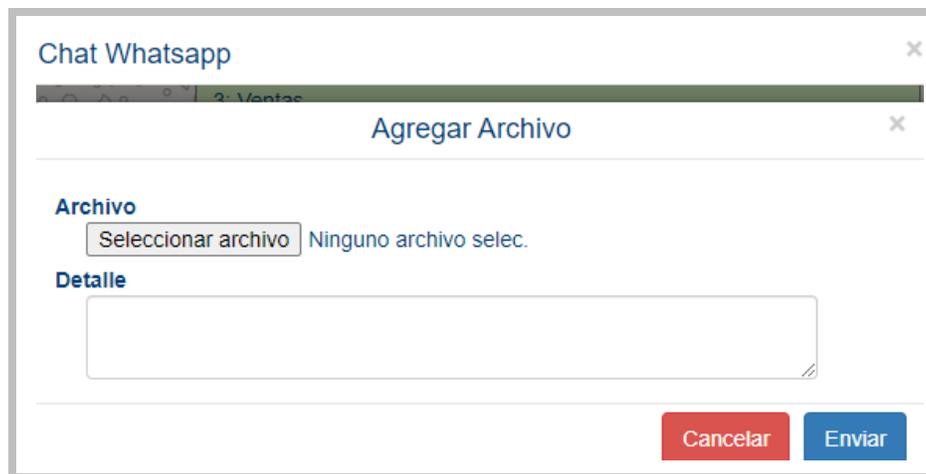
- **Mensaje de Audio:** Podrá grabar un mensaje de audio. Al presionar el botón se abrirá la siguiente ventana:



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

- **Agregar Archivo:** En este botón podrá seleccionar un archivo para enviarlo a un contacto dentro del chat.

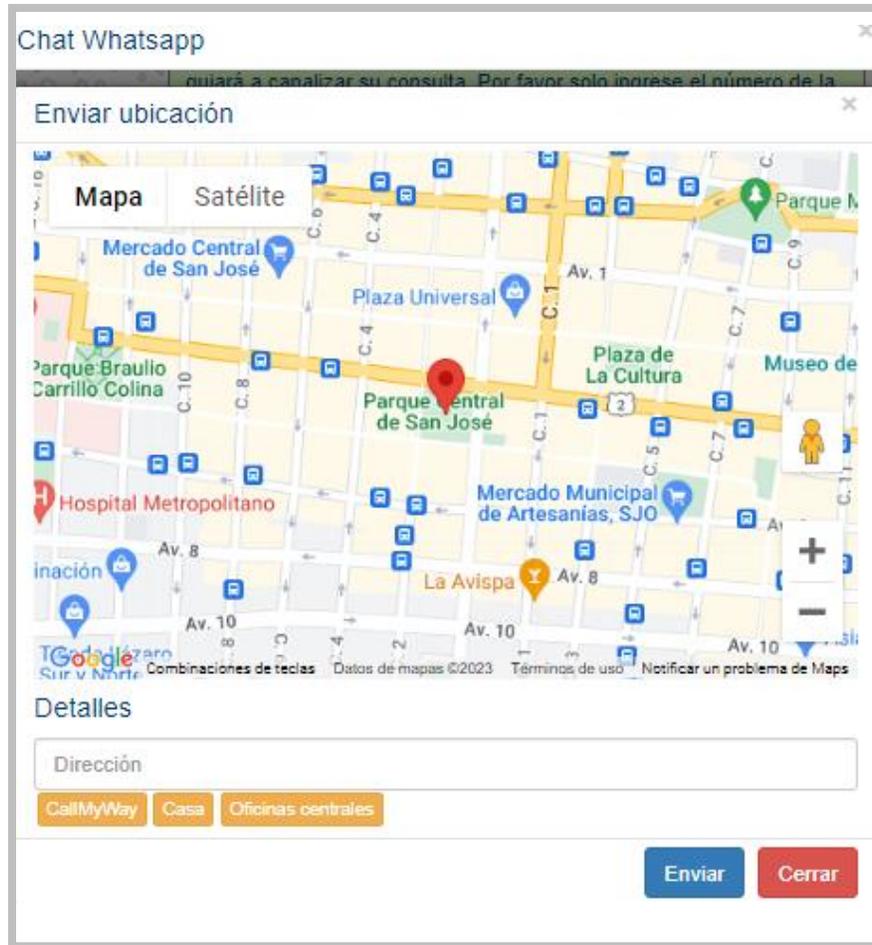
Al presionar el botón se le desplegará la siguiente ventana:



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.
- **Cancelar:** Con este botón cancelará el envío del archivo y se cerrará la ventana "Agregar Archivo".
- **Enviar:** Con este botón enviará 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:

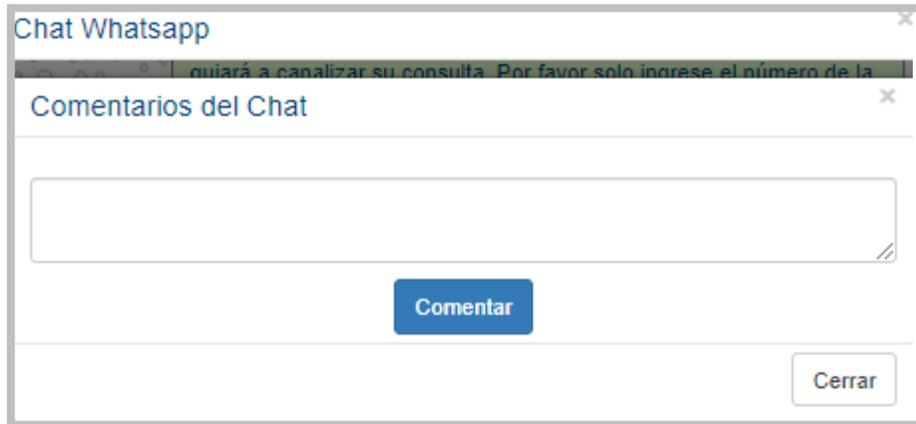


Se despliega el mapa de la ubicación actual, dicho mapa es proporcionado por "Google Maps". Adicionalmente, muestra una serie de botones y campos explicados a continuación:

- **Dirección:** Podrá ingresar una etiqueta para la dirección que desea enviar.
- **Botones Amarillos:** Estos botones serán direcciones predeterminadas que podrá configurar para hacer un envío rápido.
- **Enviar:** Con este botón podrá enviar la ubicación.
- **Cerrar:** Se cerrará la ventana de "Enviar Ubicación".

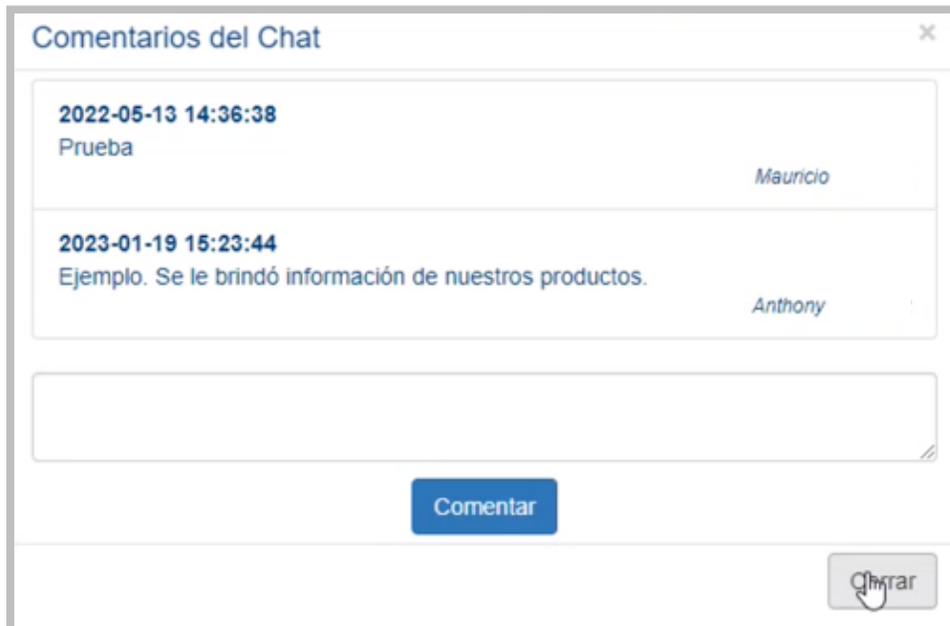
- **Comentarios del Chat:** En este botón representado en color amarillo, podrá ingresar algún comentario referente a la conversación que se mantuvo con el contacto.

Al presionar el botón se le mostrará la siguiente ventana:



Se muestra un campo donde ingresará la descripción o comentario.

Una vez finalizado, se deberá presionar el botón "Comentar" y quedará resguardado el comentario, como en el ejemplo que se muestra a continuación:



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 enseguida:



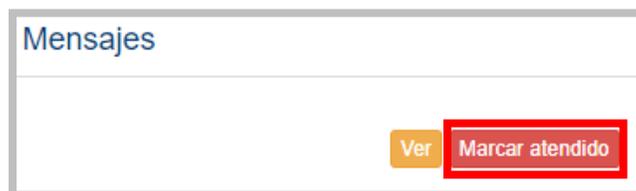
El "Tiempo de chat activo", representa el tiempo de vida de una conversación al utilizar el canal de WhatsApp.

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

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

- **Marcar Atendido:** Regresando a la ventana principal de "Omnicanalidad", el botón de "Marcar atendido", representado en color rojo, presionándolo, desaparecerá dicha conversación y quedará guardada, indicando que se atendió exitosamente al cliente.

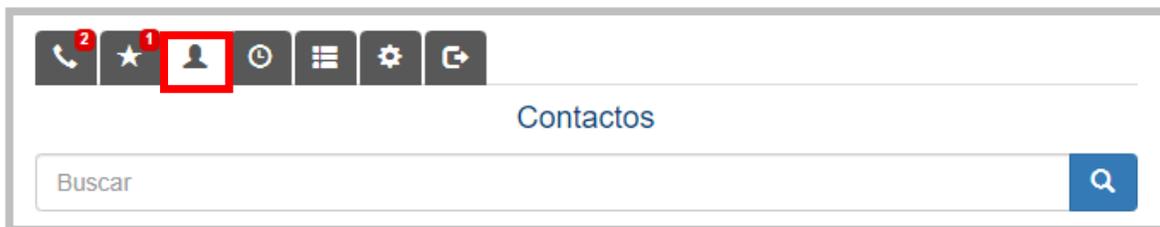
Se muestra la imagen a modo de recordatorio:



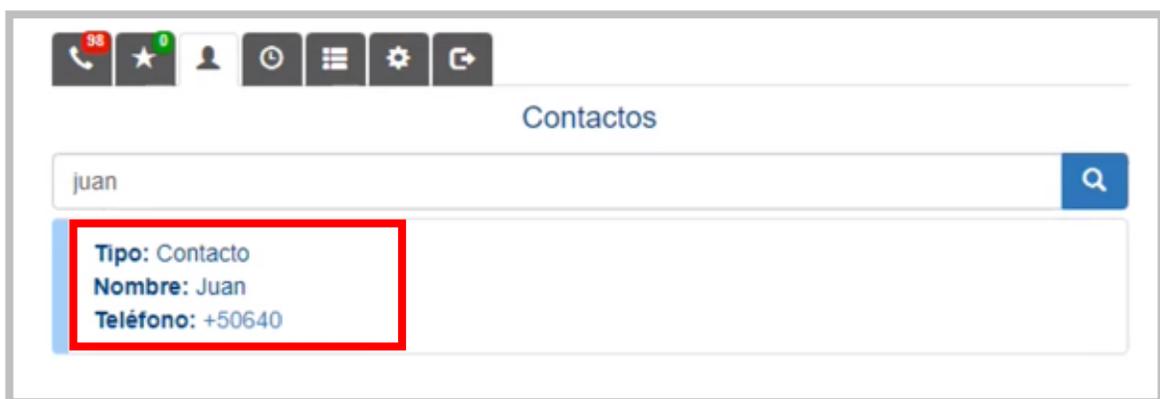


Contactos

En esta sección de IsMyContact tendrá los "Contactos" guardados. A continuación, se muestra la imagen en pantalla:



Como puede observar, la lupa representada en color azul muestra un campo para buscar un "Contacto". Por lo que deberá ingresar el nombre, correo electrónico o el número telefónico requerido y aparecerá la información buscada.



Nota: También podrá marcar al contacto desde esta ventana, sólo tendrá que presionar el número telefónico del contacto y comenzará el proceso de marcación.



Historial

En esta sección de IsMyContact encontrará el historial de llamadas, al dar clic en el botón historial se desplegará el listado de estas, como se muestra a continuación:

Historial

« 1/1 »

21-03-2023 16:34:56 (1s) (Entrante)
27 → 201

17-03-2023 17:38:14 (0s) (Saliente)
201 → 27
[Ver](#) (Contacto) Carlo

Se muestran una serie de datos que serán descritos a continuación:

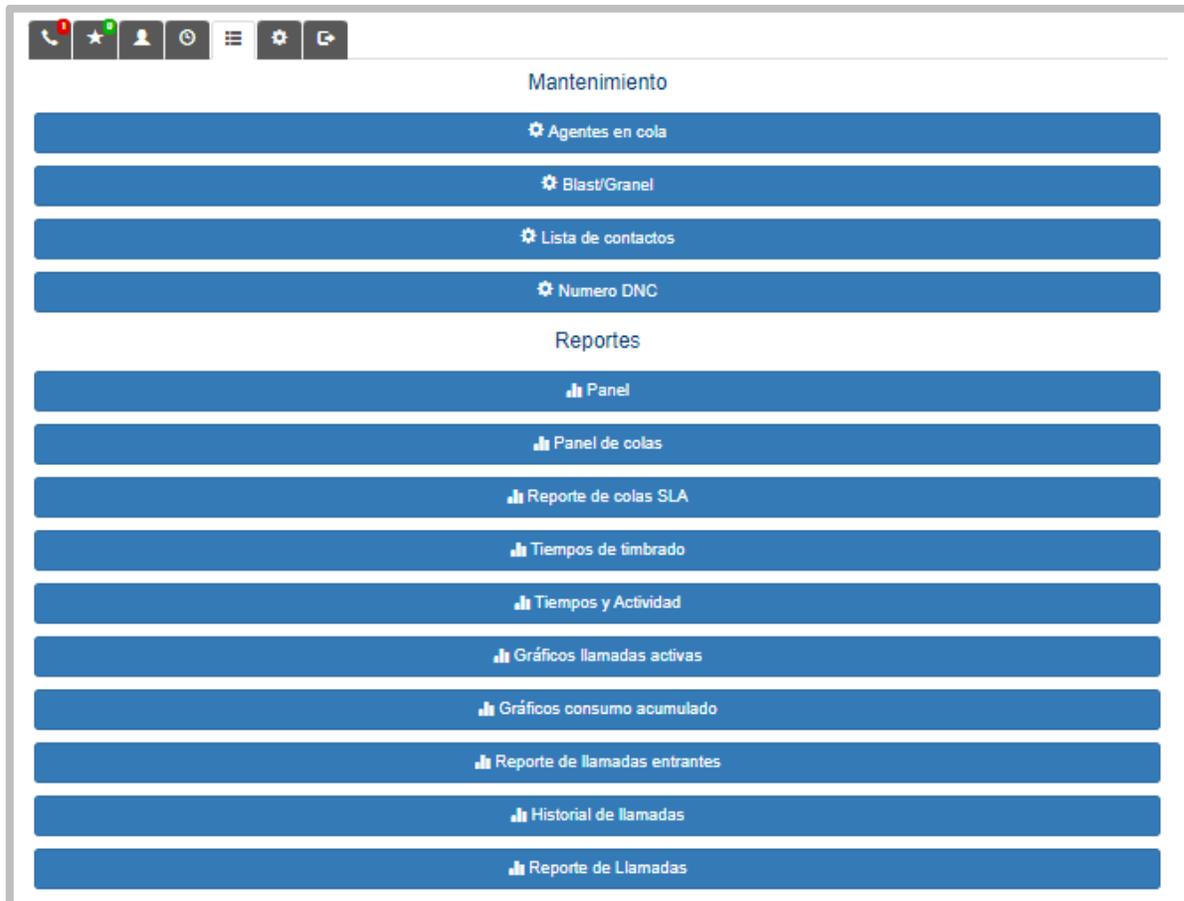
- Fecha y hora de llamada.
- Duración de la llamada (mostrada en segundos).
- Tipo de llamada: puede ser "Entrante" o "Saliente".
- El número telefónico o extensión que marca y el número telefónico o extensión que recibe la llamada.



Gestión

Al presionar este botón, se abrirá una ventana donde podrá configurar y gestionar todas las funciones como supervisor.

A continuación, se desplegará la siguiente pantalla:



Comentario: Aparecerá un menú amplio, dividido en dos secciones “Mantenimiento” y “Reportes”.

Se detallará la primera sección:

Mantenimiento

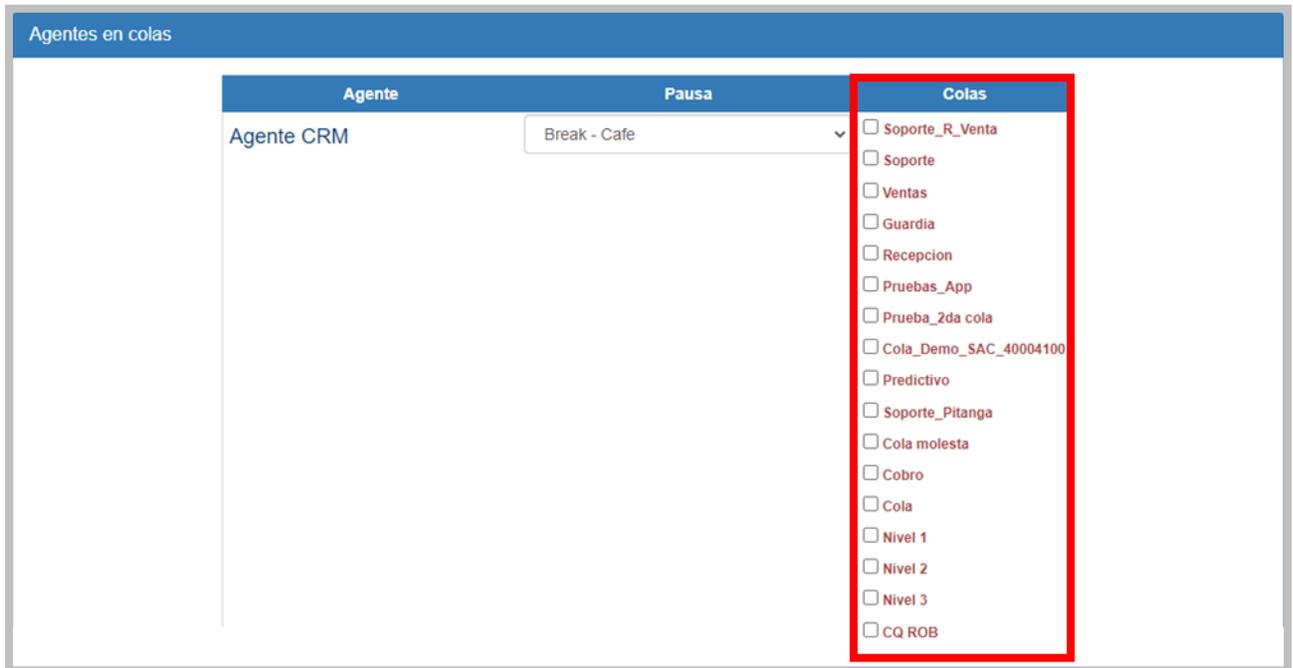
Esta sección está designada para la configuración de la cuenta:



A continuación, se detallará cada opción:

Agentes en cola

Al dar clic en este botón se abrirá una nueva pestaña en el navegador que mostrará el listado de agentes activos, lo cual permitirá realizar algunas acciones que más adelante se explicarán.



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

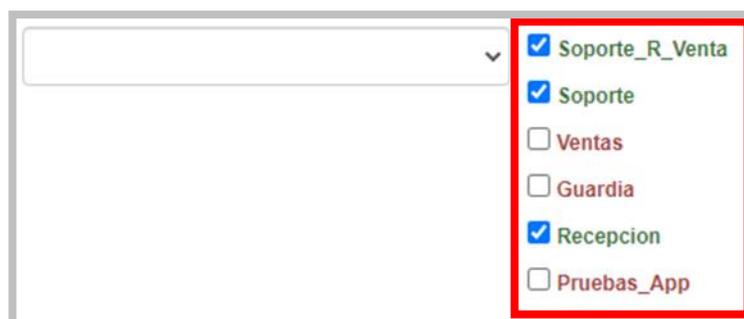
- **Agente:** En esta columna se mostrará el nombre del agente.
- **Pausas:** En esta sección el supervisor podrá visualizar la pausa en la que se encuentra cada agente, a su vez podrá activar o inactivar una pausa de algún agente.

Los cambios aplicados a esta sección solo afectarán al agente que se le esté aplicando el cambio, en los demás agentes 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.



- **Colas:** En esta tercera columna el supervisor podrá seleccionar la cola en la que quiere que este apoyando un agente. Podrá seleccionar varias colas a la vez, presionando en 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 visualizará el botón en pantalla:

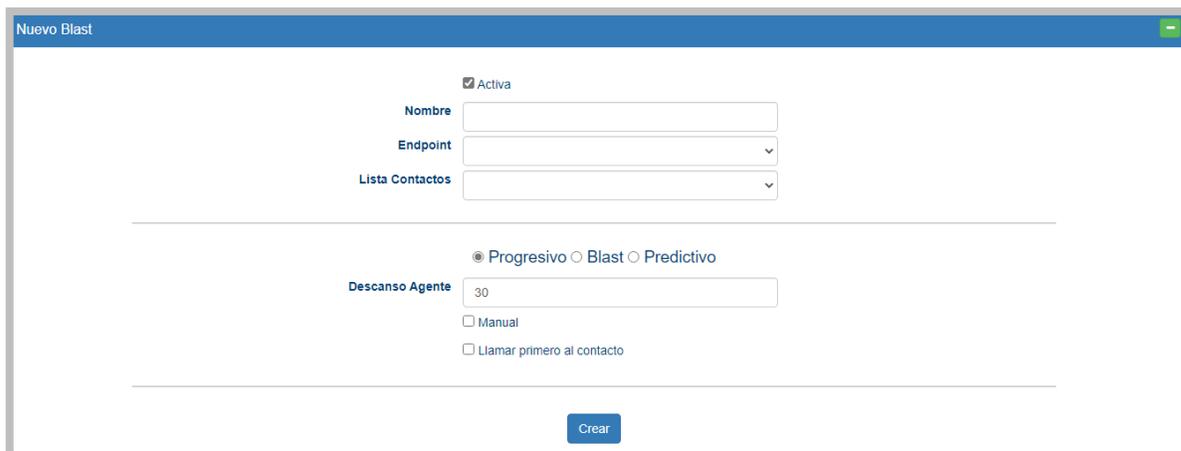


A screenshot of a settings panel. On the right side, there is a list of checkboxes: 'Cola molesta', 'Cobro' (checked), 'Cola', 'Nivel 1', 'Nivel 2', 'Nivel 3', and 'CQ ROB'. At the bottom center, there is a blue button labeled 'Salvar' which is highlighted with a red rectangular border.

Blast/Granel

En esta sección podrá crear diferentes tipos de campañas, ya sea de promoción, de un nuevo producto o una campaña de cobranza de clientes rezagados, entre otras. Las mismas las podrá desarrollar 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 se mostrará la siguiente ventana:



A screenshot of a web 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 tres tipos de campaña:
 - Progresiva
 - Blast
 - Predictiva

- **Progresivo:** En este tipo de campaña, los agentes que estén asociados para trabajar en ella, se les asignará 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.



● Progresivo ○ Blast ○ Predictivo

Descanso Agente

Manual

Llamar primero al contacto

Con el tipo de Campaña Progresivo, podrá encontrar tres opciones diferentes de configuración:

- **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", IsMyContact funciona marcando primero al agente. Una vez que el agente contesta la llamada del sistema, se 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 la misma podrá ser contestada por un buzón de voz, causando que el agente no se entere de lo sucedido, ya que no estuvo en el tiempo de marcación de la llamada.

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

Nuevo Blast

Activa

Nombre PRUEBA Cobranza Noviembre

Endpoint (Max Calls 50) Progresivo

Lista Contactos

Progresivo Blast Predictivo

Descanso Agente 30

Manual

Llamar primero al contacto

Crear

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

Progresiva_1ero_Contacto

Demostracion

PRUEBA Cobranza Noviembre

Salvar

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

PRUEBA Cobranza Noviembre

Activa

Nombre PRUEBA Cobranza Noviembre

Endpoint (Max Calls 10) Anthony

Lista Contactos Heiner

Marcación Vertical Teléfono 1

Agentes **Ver Agentes** (Lista: Heiner)

Reiniciar

Reiniciar no exitosos

Eliminar Contactos en lista

Eliminar Blast

Total 0

Llamados 0 (0%)

Pendientes 0 (0%)

Progresivo Blast Predictivo

Descanso Agente 30

Manual

Llamar primero al contacto

Estados Permitidos Horario Estado de la lista Resultados

Salvar

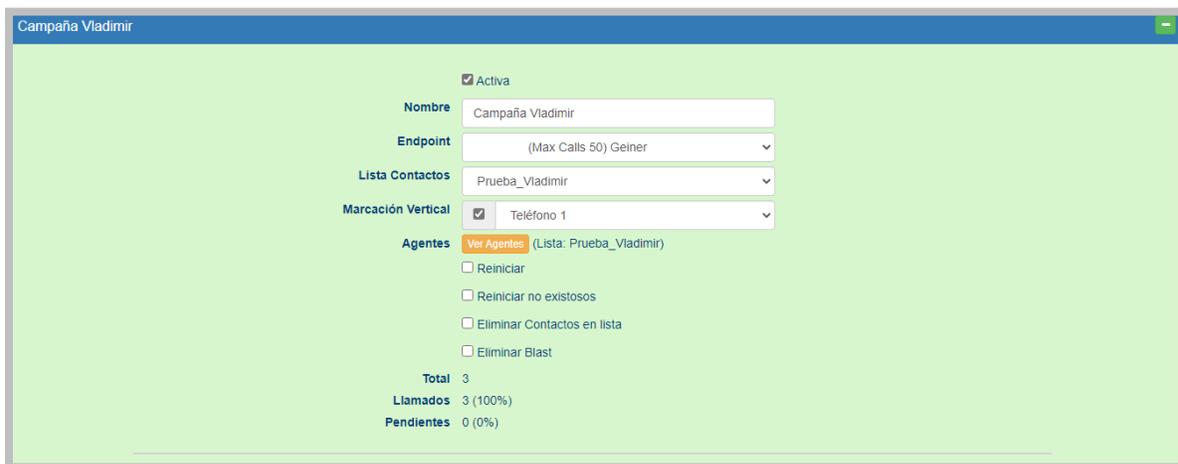
Esta nueva ventana contiene una serie de campos:

- **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 un tono 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 Teléfono 1

Agentes (Lista: Prueba_Vladimir)

Reiniciar

Reiniciar no exitosos

Eliminar Contactos en lista

Eliminar Blast

Total 3

Llamados 3 (100%)

Pendientes 0 (0%)

Nota: En caso de que haya activado la campaña, pero el fondo se mantiene en tono color rosado, significa que aún hay configuraciones pendientes.

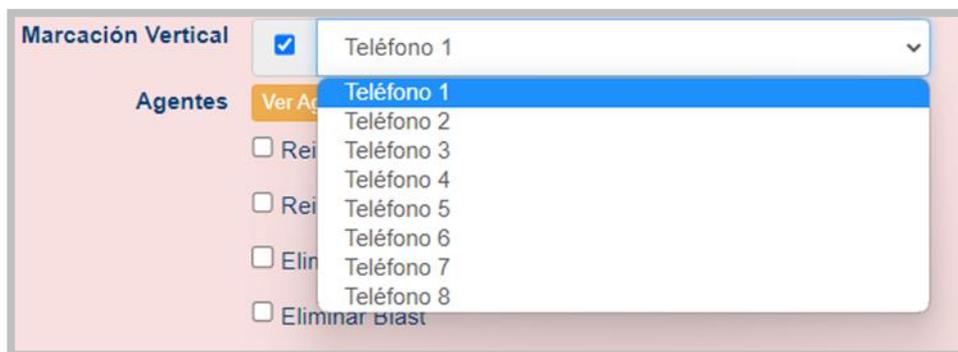
Un ejemplo sería el horario en el que la campaña deberá trabajar, por lo tanto, se recomienda revisar nuevamente.

- **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 debe usar un Endpoint específico para esta actividad y no debe ser el mismo de un agente activo.
- **Lista de Contactos:** En este campo visualizará la “Lista de Contactos” asignada a esta “Campaña”.
- **Marcación Vertical:** Este botón es del tipo “check”, por defecto está desactivado, es decir, está en “Marcación Horizontal”. Esto consiste en marcar primero al

“Teléfono 1” del “Contacto 1” (de la lista de contactos cargada en Excel). Si el contacto no contesta, la cola 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 marca 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:** Con este “Check” al activarlo, se eliminarán los contactos existentes en la “Lista de Contactos” de trabajo.
- **Eliminar Blast:** Con este “Check” al activarlo se eliminará completamente toda la “Campaña”.

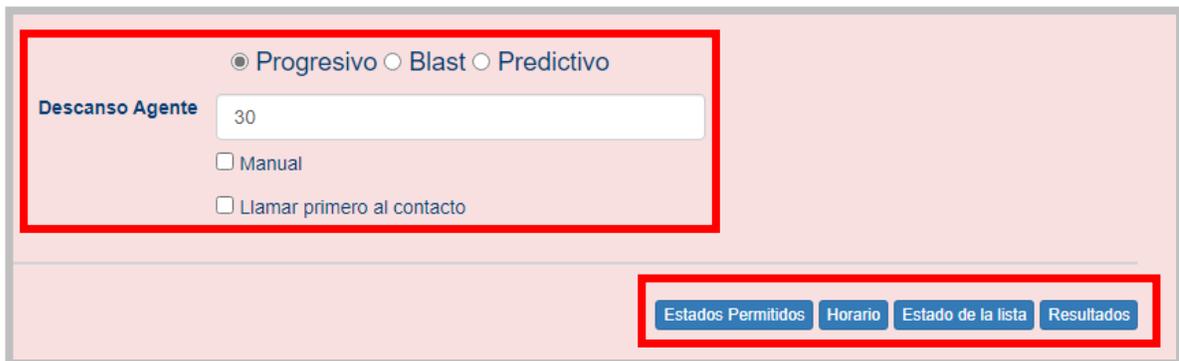
Nota: El grupo de botones del tipo “Check” mencionados, tendrá efecto al presionar el botón “Salvar” que se encuentra en la parte inferior de la ventana.

Enseguida aparecerá una pequeña lista de datos:

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

- **Total:** Mostrará el número de "Contactos" por llamar en la Campaña.
- **Llamados:** Aquí se muestra el número de "Contactos" que han sido llamados por los agentes.
- **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 se mostrarán los 115 restantes.

También se muestra la misma configuración de las campañas explicadas anteriormente. Por lo tanto, solo se mostrará la imagen para recordar esa sección:



En la parte inferior de la imagen, se muestra una serie de botones:

- **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 esta opción se abrirá la siguiente ventana:

Estados del contacto

Estado	Permitir
Cliente Inactivo	<input checked="" type="checkbox"/>
Cliente Activo	<input checked="" type="checkbox"/>
Prospecto	<input checked="" type="checkbox"/>
Programar llamada	<input checked="" type="checkbox"/>
Feliz	<input checked="" type="checkbox"/>
Normal	<input checked="" type="checkbox"/>
Triste	<input checked="" type="checkbox"/>
Enojado	<input checked="" type="checkbox"/>
Al Día	<input checked="" type="checkbox"/>
Moroso	<input checked="" type="checkbox"/>

Salvar

- **Horario:** En este botón, podrá elegir el horario requerido para trabajar esta campaña, 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:** Aquí 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:** Se podrá determinar la hora específica de inicio de la campaña.
- **Fin:** Se podrá determinar la hora específica de finalización de la campaña

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

Hora	Minuto		
00	12	0	0
01	13	1	1
02	14	2	2
03	15	3	3
04	16	4	4
05	17	5	5
06	18		6
07	19		7
08	20		8
09	21		9
10	22		
11	23		

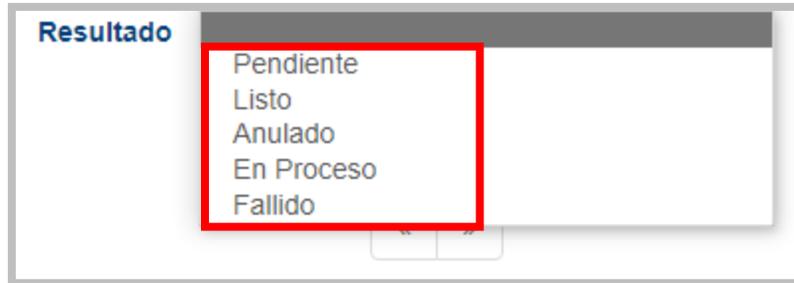
Una vez finalizada la elección del horario se deberá presionar el botón "Aceptar" para resguardar la configuración.

- **Estado de la Lista:** En esta sección tendrá datos de su Lista de "Contactos, al presionar el botón se abrirá una nueva pestaña en el navegador:

Contacto	Disposición	Agente	Estado	Crédito
			Listo	
			Listo	
			Listo	

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 su selección.
- **Estado:** Se podrá seleccionar un estado que represente a cada contacto, al presionar la opción, se despliega la siguiente lista:



- **Resultado:** Podrá obtener la información requerida de dos maneras: Web, es decir, en esta misma ventana se desplegará 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 realizara 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 se obtendrá el resultado de cada atención telefónica que ha sido procesada por la compañía.
Al presionar este último botón se abrirá la siguiente página:

Resultados Demostración

Inicio 2022-11-24 00:00 

Fin 2022-11-24 23:59 

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:

Fecha

Año: 2021 | 2022 | 2023

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

Día del Mes

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

Hora

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

Hoy
Aceptar

- **Número:** Podrá ingresar el número requerido para el "Resultado".
- **Drop:** Este filtro ofrece 3 opciones del tipo "Check":
- En este filtro usted 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 las llamadas “Atendidas”.
- **No:** Solo se mostrarán las llamadas “No Atendidas”.
- **Resultado:** En esta sección tendrá 2 opciones del tipo “Check”
 - **WEB:** Esta opción indica que el resultado de su búsqueda se mostrará dentro de la página.
 - **XLS:** Esta opción indica que el resultado de su búsqueda se descargará en un archivo de Excel.

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, al cual se le reproducirá un audio previamente cargado a la plataforma. Al momento de dar clic en “Blast” cambiarán los botones, como se le muestra a continuación:

Progresivo **Blast** Predictivo

Numero AA

Max Calls

Es encuesta

Crear

Se despliega una serie de botones diferentes a los mostrados con la “Campaña Progresiva”. A continuación, se detallará cada uno de ellos:

- **Número AA:** Podrá ingresar el “Código” proporcionado por CallMyWay al momento de solicitarlo. El audio que se cargará a la plataforma podrá ser generado por CallMyWay con el script proporcionado por cada organización, o se podrán grabar un audio y enviarlo a CallMyWay para subirlo al sistema.
- **Max Calls:** Podrá ingresar el número de llamadas que desea realizar de forma simultánea, hasta un máximo de 50. Por defecto está en 10 llamadas, sin embargo, es un valor editable por el supervisor.

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

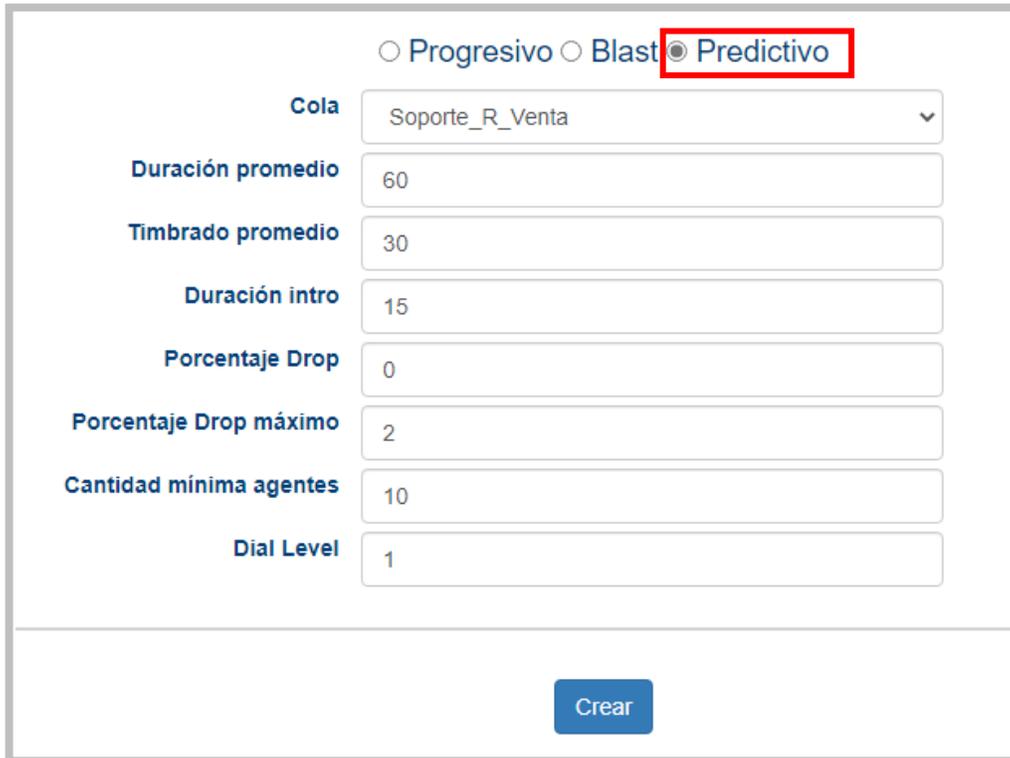
Este tipo de campaña permitirá la posibilidad de que el contacto final converse con un agente dentro de la organización, presionando una opción de Menú.

- **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 en la lista, antes de que el agente termine la llamada actual, con el fin de asignarle un cliente que se encuentra en la línea. Al presionar la opción "Predictivo" se desplegará la siguiente ventana:



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

Crear

Se despliega una serie de campos para programar la "Campaña Predictiva" los cuales se detallarán:

- **Cola:** Podrá seleccionar la "Cola" de trabajo para los agentes de la "Campaña".
- **Duración promedio:** Se deberá ingresar la duración promedio de la llamada. Es decir, hará el análisis del 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 con el comportamiento de la campaña.

- **Duración intro:** Se 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:** Definido por un supervisor, como valor máximo de "Drops" permitidos, para que la campaña cambie al modelo de "Campaña Progresivo".
- **Cantidad mínima agentes:** Se ingresará la cantidad mínima de agentes que se requiere 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 ingresado por 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 llenará el listado de "Contactos" a llamar en una campaña de llamadas automáticas.

A continuación, se detallará la ubicación:



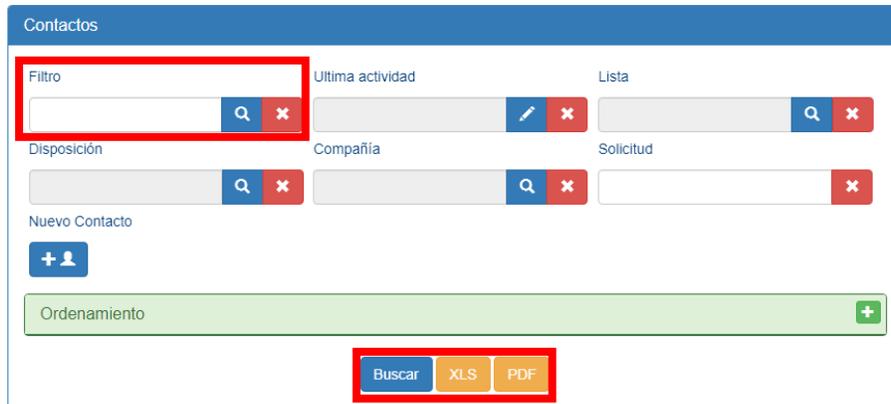
Una vez que haya dado clic, se abrirá una nueva pestaña del navegador y mostrará la siguiente pantalla:

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	Call Center	Contactos	Agentes	Activa	Limpiar	Reiniciar todos	Reiniciar no Exitosos	Agregar por Archivo	Llamar primero contacto	Vertical	Llamadas	Resumen
		Ver Contactos	Ver Agentes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Elegir archivo No se eligió ningún archivo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Llamadas	Resumen

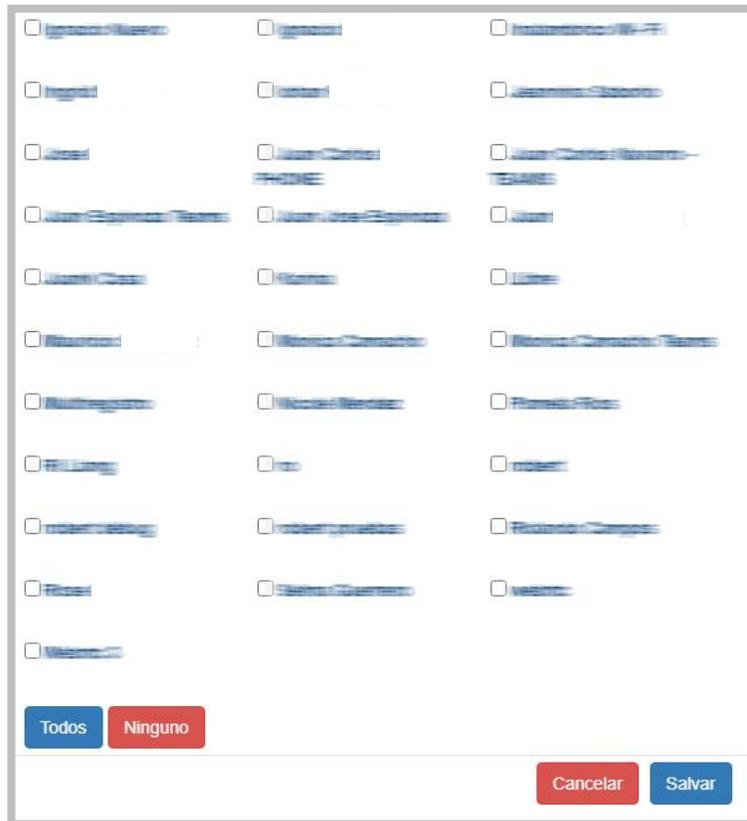
- **Nombre:** En este campo estará el nombre de la "Lista de Contactos", el mismo ingresado recientemente.
- **Call Center:** Se deberá seleccionar el Endpoint encargado de realizar las llamadas a la "Lista de Contactos".
- **Contactos:** Al dar clic en este botón se abrirá la siguiente ventana:



The screenshot shows a web interface titled 'Contactos'. It features several search filters: 'Filtro', 'Ultima actividad', 'Lista', 'Disposición', 'Compañía', and 'Solicitud'. Each filter has a search icon and a clear icon. Below the filters is a 'Nuevo Contacto' button with a plus sign and a person icon. At the bottom, there is an 'Ordenamiento' dropdown menu and three buttons: 'Buscar' (blue), 'XLS' (orange), and 'PDF' (orange). Red boxes highlight the 'Filtro' field and the 'Buscar', 'XLS', and 'PDF' buttons.

Se muestran varios campos, sin embargo, para fines de este manual sólo se usarán 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 trabajarán en la lista seleccionada, como se detalla a continuación:



<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]
<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]
<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]
<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]
<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]
<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]
<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]
<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]
<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]
<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]
<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]
<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]
<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]
<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]
<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]	<input type="checkbox"/>	[Name]

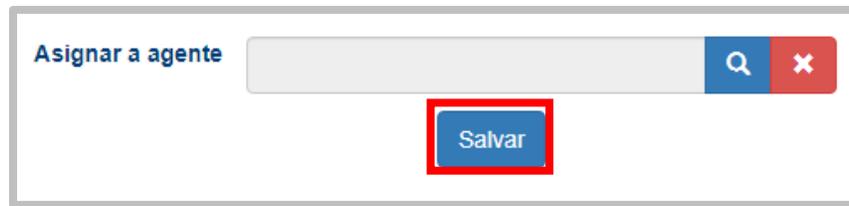
Todos Ninguno

Cancelar Salvar

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

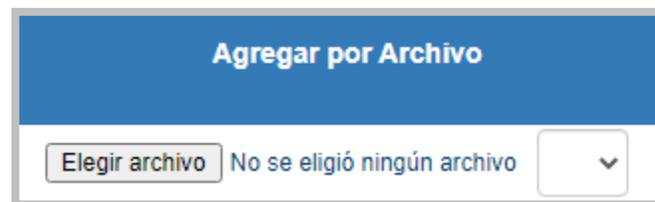
Nota: Es importante presionar el botón "Salvar" una vez terminada la selección de los agentes, para que los cambios queden guardados.

- **Activa:** Este botón es del tipo "Check". Podrá activar o desactivar esta lista de contactos. Por ejemplo, si su 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 click en "Salvar" para que la eliminación surta efecto. El botón se muestra a continuación:

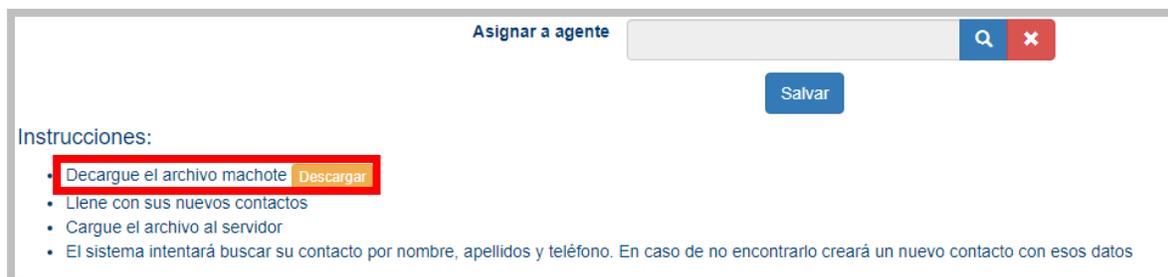


- **Reiniciar todos:** Con este botón del tipo “check”, se reiniciará el estado de la lista de contactos dentro de la lista para que puedan volverse a llamar, sin importar el resultado que tuvieran las llamadas previas.
- **Reiniciar No Exitosos:** Con este botón del tipo “check” se reactivará la campaña, pero sólo con los contactos que su última disposición no fue del tipo Éxito. Por ejemplo, si fue una 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.

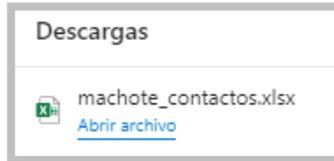
A continuación, se despliega la imagen:



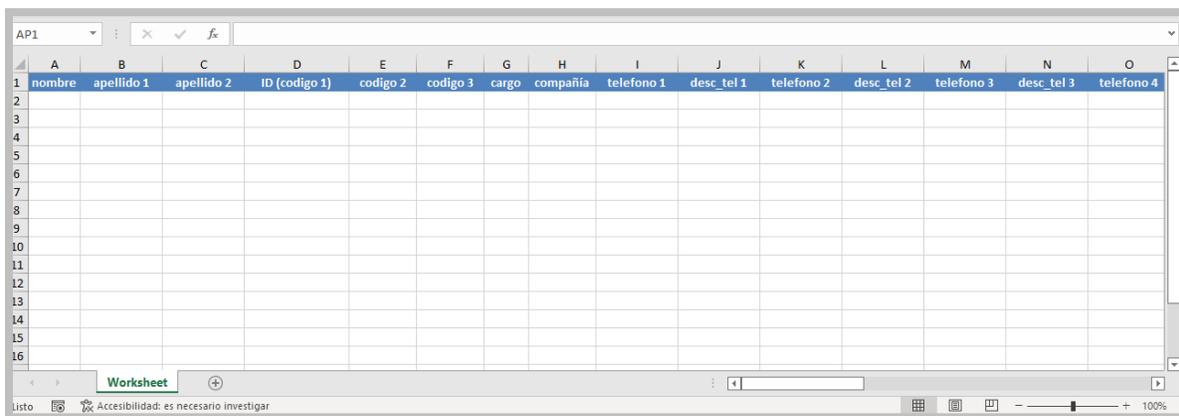
El botón de “Elegir archivo” permitirá cargar la lista de contactos. Sin embargo, se necesitará completar ese archivo, para ello se deberá dirigir a la parte inferior de la ventana donde se indica “Descargue el archivo machote” y dar clic en “Descargar”, como se muestra enseguida:



Una vez que haya dado clic al botón “Descargar” se guardará un archivo de Excel en su equipo de cómputo:



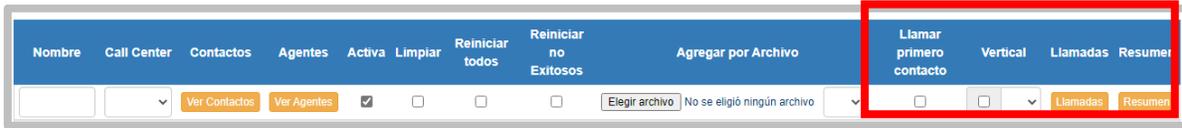
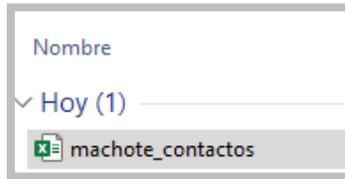
Posteriormente al abrir el archivo Excel se detalla la siguiente información:



En el archivo de Excel aparecerán varias columnas, las cuales se detallarán enseguida:

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

Una vez cargado el machote Excel, se dará clic en el botón “Elegir Archivo” y se seleccionará 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 marca al "Teléfono 2" y así sucesivamente hasta acabar con los 8 números agregados en el archivo.

Si se activa el "check" se cambia a "Marcación Vertical". Es decir, primero 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:

LLamadas lista de Contactos

Contacto

« »

Fecha	Agente	Contacto	Disposición	Number	Éxito
-------	--------	----------	-------------	--------	-------

« »

Se muestra 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:** Aquí se mostrará la disposición asignada a la llamada.
- **Number:** Aquí 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:



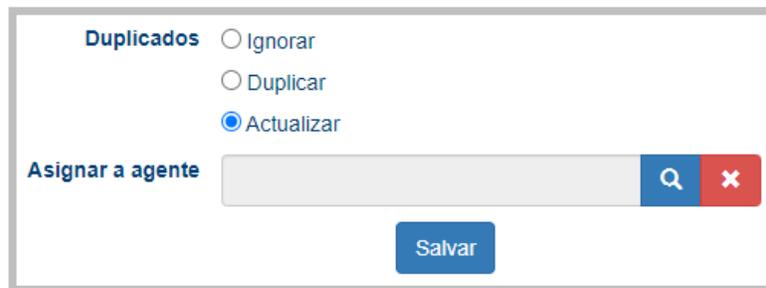
The screenshot shows a window titled "Resumen" with a blue header. Inside, there are three checked checkboxes: "Agrupar por Agente", "Agrupar por Estado", and "Agrupar por Disposición". These are enclosed in a red rectangular box. Below the checkboxes is a "Buscar" button. At the bottom, there is a horizontal menu with the options "Agente", "Estado", "Disposición", and "Contactos".

Se muestran las siguientes opciones de filtrado:

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

Una vez seleccionado el filtro de la información a agrupar, se deberá presionar la opción “Buscar” y en la parte inferior se le mostrará el “Resumen” con base al filtro aplicado.

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

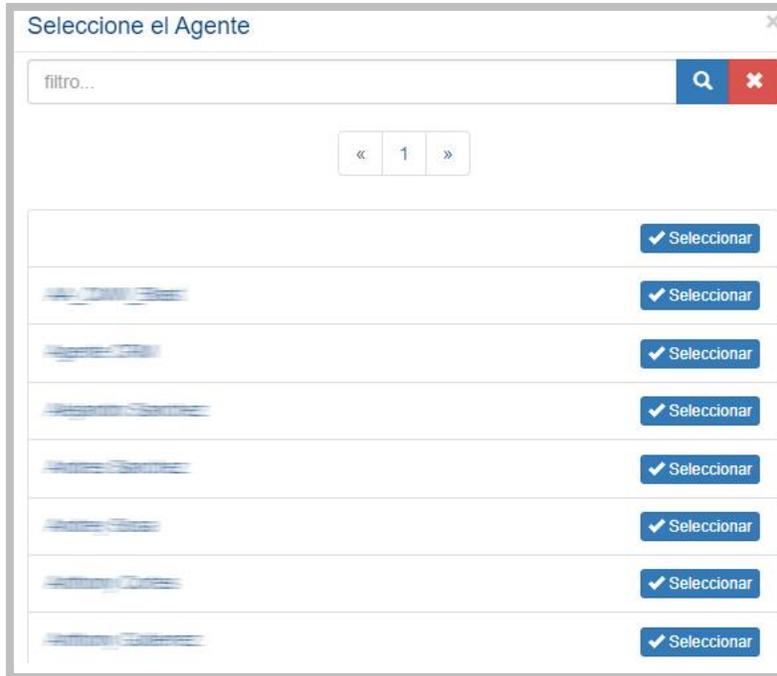


The screenshot shows a menu titled "Duplicados" with three radio button options: "Ignorar", "Duplicar", and "Actualizar". The "Actualizar" option is selected. Below this is a section labeled "Asignar a agente" with a search input field containing a magnifying glass icon and a close 'x' icon. At the bottom is a "Salvar" button.

Se muestra la sección “Duplicados” con 3 opciones:

- **Ignorar:** Con esta opción ignorará los contactos duplicados dentro de la “Lista de Contactos”.
- **Duplicar:** Con esta opción, cuando el 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 dicho contacto

- **Asignar a agente:** En este campo podrá seleccionar al agente para asignarlo a la "Lista de Contactos". Al presionar dicho campo se desplegará la lista de agentes, como se muestra a continuación:



Solo tendrá que seleccionar al agente requerido 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
	Y		Eliminar
	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:** Indica si está bloqueado o no, ese "Número" en toda la cuenta.
- Lista de Contactos:** Lista de contactos de la cual se desea evitar que se llame al 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 mostrará la imagen a modo de recordatorio:



Esta es una lista amplia de generación de reportes, que se detallará:

Panel

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

Agente	Endpoint	Pausar	Actividad	Estado	Entrantes	Contestadas	Perdidas	Ocupado	Rechazadas	SLA (%)	Salientes	Pausas	Éxitos
1 Activas 0 Timbrando 0 En cola 1 En IVR 4 Logueados 1 Llamada 2 Esperando 3 Pausados													
Alejandro			Salida		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Anthony			Tarea Interna 36m39s		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	2 (1h2m33s)	0
Cristian		Pausar	Logueado	En espera 39m43s	2	2 (7m57s)	0	0	0	100	0 (0s)	0 (0s)	2
Eliasid		Pausar	Logueado	En llamada 4m9s	1	0 (0s)	1	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Gabriela		Pausar	Logueado	En espera 7m56s	1	1 (6m14s)	0	0	0	100	0 (0s)	0 (0s)	0
Heiner I		Pausar	Deslogueado 9h0m53s		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Juan Jose		Pausar	Deslogueado 5m23s		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Mauricio			Salida		0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Pausar Todos					4	3 (14m11s)	1	0	0	100	0 (0s)	2	

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

Esta ventana contiene varios elementos relacionados con los agentes:

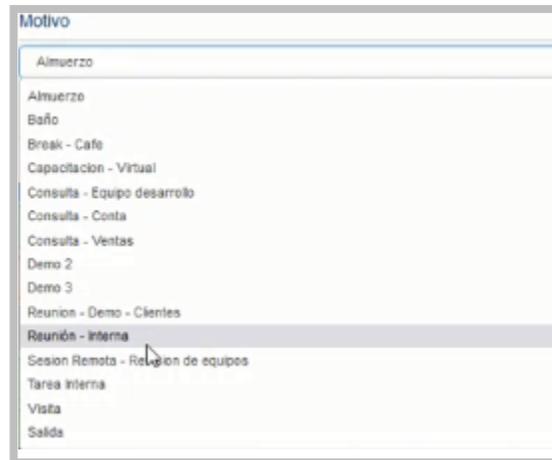
Parte Superior:

- **Activas:** Se refiere a la cantidad de llamadas entrantes que están activas en la central telefónica.
- **Logueados:** Se detalla 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 están timbrando a los agentes.
- **Llamada:** En esta sección se indicará el total de llamadas que están siendo atendidas por los agentes en servicio.
- **En Cola:** En esta sección se refleja la cantidad de llamadas entrantes que existentes en la cola o colas supervisadas.
- **Esperando:** En esta sección se refleja el número de agentes que se encuentran "Esperando" recibir o realizar una llamada telefónica.
- **En IVR:** En esta parte se verá el número de llamadas que han ingresado a la central telefónica en la nube y se encuentran escuchando el menú de bienvenida configurado.

- **Pausados:** En esta parte se 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 permitirá al Supervisor escuchar la llamada seleccionada.
Al presionar el botón, el sistema llamará a su extensión. Al contestar la llamada podrá escuchar la llamada en curso del agente con 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 sus 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 cada organización) en donde podrá seleccionar 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 podrá visualizar el estado del agente y podrá variar entre las opciones "En Llamada" y "En Espera". Adicionalmente, si la llamada ingresó mediante una Cola, se mostrará el nombre de la misma.
- **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 de cada uno de estos eventos telefónicos.
- **Contestadas:** En esta novena columna se mostrarán las llamadas contestadas por el agente y el tiempo total utilizado en ellas.
- **Perdidas:** En esta décima columna se mostrará el número de llamadas no contestadas por el agente.
- **Ocupado:** En esta onceava columna se muestran las llamadas "Ocupadas" es decir, que una llamada ingresó a un agente y no pudo ser atendida ya que el agente estaba con otra llamada.
- **Rechazadas:** En esta doceava columna se mostrará el número de llamadas rechazadas, es decir, que la llamada entró al teléfono del agente, pero este decidió rechazarla.
- **SLA (%):** En esta treceava columna está el "Acuerdo de Nivel de Servicio" (Service Level Agreement), aquí se marcará en porcentaje el nivel de eficiencia del agente. Es decir, si el agente recibió 5 llamadas y solo contestó 4, en este campo se mostrará el 80%.

- **Salientes:** En esta catorceava columna se mostrarán la cantidad de llamadas salientes realizadas por el agente, y el tiempo total utilizado en ellas.
- **Pausas:** En esta quinceava columna se verá reflejado el total de veces en las que el agente se colocó en alguna pausa. También podrá visualizar el tiempo total destinado a las mismas.
- **Éxitos:** En esta última columna se reflejará el número de llamadas exitosas de cada agente.
- **Última Fila:** En esta fila solo se le mostrará un botón que dice “Pausar Todos”, presionándolo pausará a todos los agentes. Podrá ser usado al momento de una capacitación o reunión programada, también podrá usarse al terminar la jornada laboral y se requiera desconectar a todos los agentes 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.

Haciendo un análisis de la última fila, el supervisor podrá tomar las decisiones pertinentes para todo el equipo de agentes.

Por ejemplo, si el SLA tiene un porcentaje muy bajo, revisará en el tablero cuáles fueron los agentes que tuvieron llamadas perdidas, provocando tal situación. También podrá determinar si el número de pausas es muy grande y revisar cuál agente tuvo más pausas a lo largo de la jornada laboral.

- **Parte Inferior:** En esta parte se identificará cada color que aparece en el tablero. A continuación, se muestra la imagen como recordatorio:



Cada color dependerá del tiempo de permanencia en dicho estado. Por ejemplo, cuando se está en una llamada de 0 a 59 segundos, el color de la actividad en el tablero será de color amarillo. Cuando se supere los 59 segundos, cambiará a color naranja y 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 el tiempo para cada pausa.

Ahora bien, si el agente excede el tiempo configurado de la pausa, la misma empezará a parpadear 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.

La última sección de la pantalla se detallará a continuación:

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

Se muestra una serie de campos, explicados enseguida:

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

Nota: Cuando seleccione una o varias "Colas" de la columna, deberá presionar el botón "Filtrar" para que su selección se muestre en la pantalla.

Llamadas Perdidas: En este último campo 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 marcó y el número receptor.

- **AutoAttendant:** Se refiere al nombre asignado al IVR en el cual trabaja la cola.
- **Cola:** Aquí se muestran las “Colas” filtradas en la parte superior. Solo de las “Colas” aquí mostradas se visualizará la información.
- **Recibidas:** Aquí se mostrará el número de llamadas recibidas en la cola.
- **Contestadas:** Aquí se mostrará el número de llamadas contestadas por los agentes en la cola.
- **Abandonadas:** Aquí se mostrará el número de llamadas abandonadas por el cliente. Es decir, las que el cliente colgó antes de que un agente atendiera.
- **Espera:** En este campo se mostrará el número de llamadas que están en espera en la cola, para ser atendidas por el agente
- **Nivel de Servicio (%):** En este campo se mostrará la estadística de tiempo de contestación de los agentes de la cola.
El valor 80%,20s en un ejemplo, en el cual el supervisor espera que el 80% de llamadas que ingresen a la cola, sean atendidas por un agente en 20 segundos o menos. Estos valores son configurables por el supervisor. Si las condiciones no se cumplen, este valor cambiará a color rojo.
- **SLA (%):** En este campo se mostrará el nivel de eficiencia de la “Cola” en general. Retomando el ejemplo de la “Cola Soporte” se determina que de 15 llamadas entrantes se contestaron solo 13 por lo tanto el nivel de SLA es de 86.67%.
- **Descansando:** Aquí se muestra 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 fechas y por 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

En la parte superior se encuentra una serie de campos para filtrar detallados a continuación:

- **Inicio:** En este campo se podrá ingresar la fecha desde la cual quiere visualizar la información. Al dar clic en el botón "Editar" representado en azul con un bolígrafo blanco se despliega la siguiente ventana:



Se 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" representado en color amarillo y automáticamente la fecha será la del día actual. Este botón ayudará en el caso, de que al final del día usted necesite visualizar los datos de la "Cola".

- **Fin:** En este campo se ingresará la fecha hasta la cual se requiere visualizar la información de la "Cola", y la forma de editarla será exactamente igual que en el campo anterior de "Inicio".
- **Cola:** En este campo, se elijará la "Cola" sobre la que se requiere la información. Al presionarlo, se desplegará lista de "Colas" como se detalla en la imagen:

The image 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 table has a 'Cola' column and a 'Resultado' column. The 'Cola' column has a dropdown menu. The 'Resultado' column contains a list of options, which are highlighted with a red box in the image.

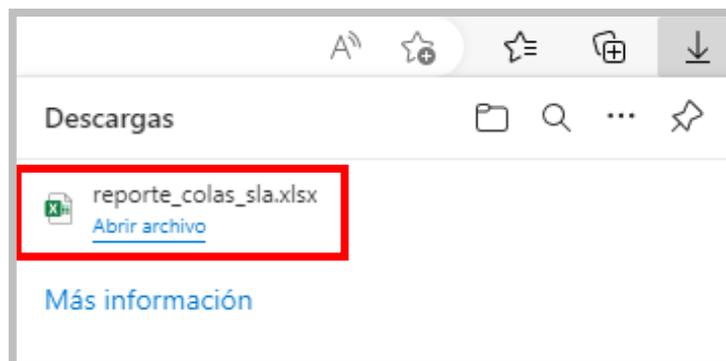
Cola	Resultado
	CallMyway Cola Soporte - Soporte_R_Venta
	AA_Conmutador_Prncipal - Soporte
	AA_Conmutador_Prncipal - Ventas
	AA_Conmutador_Prncipal - Guardia
	AA_Conmutador_Prncipal - Recepcion
	AA_Conmutador_Prncipal - Pruebas_App
	AA_Conmutador_Prncipal - Prueba_2da cola
	AA_Demo_Colas_CRM_40004100 - 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 tendrá dos opciones:
 - **WEB:** Esta opción 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

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

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 de 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

Buscar

Se presenta una serie de campos de edición:

- **Inicio:** Deberá asignar la fecha desde la cual requiere la información. Al dar clic en el botón "Editar" representado en color azul, se desplegará siguiente ventana:

The image shows a date and time selection dialog box. On the left, under 'Fecha', there are three year buttons (2021, 2022, 2023), a row of month buttons (Ene, Feb, Mar, Abr, May, Jun, Jul, Ago, Set, Oct, Nov, Dic), and a calendar grid for the month of November. On the right, under 'Hora', there are two columns: 'Hora' (00-11) and 'Minuto' (00-59). At the bottom right, there are two buttons: 'Hoy' (orange) and 'Aceptar' (blue).

Podrá seleccionar el año, mes, día, hora y minuto, desde el cual se requiere el reporte. Una vez seleccionado lo anterior se deberá presionar el botón "Aceptar" para resguardar el dato.

- **Fin:** En este campo se asignará la fecha hasta la cual se requiere la información del reporte. Al igual que en el campo anterior de "Inicio" presionará el botón "Editar" y se presentará la misma pantalla, deberá realizar nuevamente el procedimiento y dará clic en el botón "Aceptar".
- **Endpoint:** En este podrá seleccionar el Endpoint del cual requiere la información. Es decir, del agente del cual se necesita el reporte. Al dar clic en este campo, se desplegará la lista de todos los agentes en el sistema:

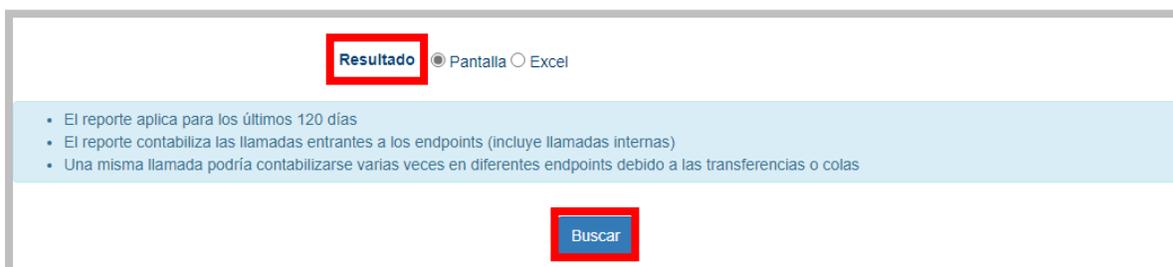
The image shows a form field labeled 'Endpoint' with a dropdown arrow. Below it, a list of agent names is displayed under the heading 'Grupo de agentes' and 'Resultado'. A red rectangular box highlights the list of agent names. To the left of the list, there is a blue box containing text: 'is 120 días', 'las entrantes a los en', and 'tabilizarse varias vec'.

Nota: Si el valor no se completa, el reporte arrojará resultados para todos los agentes supervisados.

- **Grupo de Agentes:** En este campo podrá seleccionar el grupo de agentes requeridos en el reporte. Al dar clic en el campo se le desplegará el menú de la siguiente manera:



- **Resultados:** En este campo tendrá dos opciones del tipo “Check” uno que indica “Pantalla” el cual presentará los resultados del “Reporte” en esta misma ventana, para ello deberá seleccionarlo y dar clic en el botón “Buscar”, como se muestra enseguida:



Una vez que el sistema haya filtrado 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%)
			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%)
		80 (35.1%)	130 (57%)	137 (60.1%)	137 (60.1%)	138 (60.5%)	139 (61%)	139 (61%)	139 (61%)	139 (61%)	139 (61%)

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
139 (61%)	139 (61%)	139 (61%)	139 (61%)	20	52	6	7	4	139	228	9h9m29s	3m57s	5s

Es una tabla extensa que contiene la información de todos sus 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, podrá 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 la 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 contestarlas.

Ejemplo:

A continuación, se procederá a la revisión 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: La siguiente columna "10s" tiene un 8(32%) esto significa que, las siguientes 6 llamadas tardaron en ser contestadas entre 6 y 10 segundos. Por lo tanto, dos llamadas anteriores sumadas con estas 6 llamadas dan como resultado 8, las cuales representan el 32% de todas las llamadas del agente.

Paso 3: Al seguir revisando las columnas restantes se refleja que todas, hasta la última de "Tiempos" que dice "120s" mantienen el 8(32), esto es porque, si 8 llamadas fueron contestadas en máximo 10 segundos, significa que también fueron contestadas en menos de 15 segundos, y menos de 50 segundos y en menos de 90 segundos y así sucesivamente, por lo tanto, el dato se mantiene constante.

Paso 4: Una vez terminadas las columnas de "Tiempo" se continuará con las columnas de "Datos", en el ejemplo del agente "Andrey", observamos lo siguiente:

- Otro: 0
- Cancelado: 14
- Ocupado: 0
- Rechazado: 0
- No Contesta: 3
- Ok: 8
- Total: 25
- Duración: 23h30s
- Duración Prom: 2m56s
- Timbrado Prom: 7s

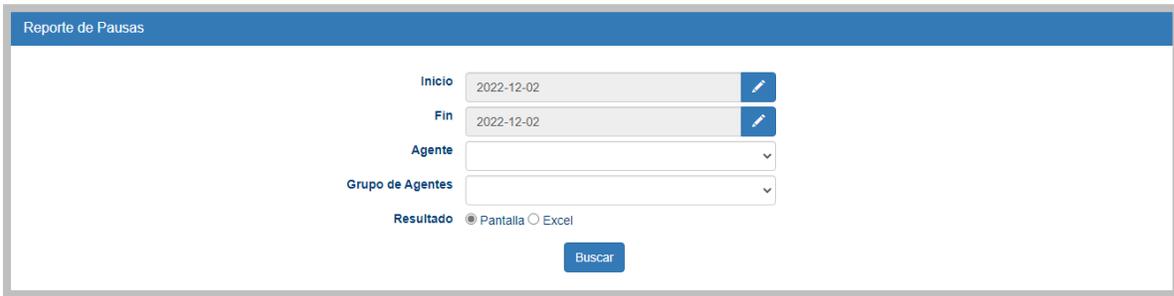
El total de llamadas de Andrey fueron 25 en el rango de tiempo establecido. De estas 25, cuales 14 fueron canceladas por el cliente, 3 no se contestaron, 8 llamadas fueron exitosas y el tiempo promedio que tardó en contestar fue de 7 segundos.

La última fila de toda la tabla mostrará el acumulado de toda la columna,

De esta fila se podrá extraer algunos datos generales. Por ejemplo, cuántas llamadas fueron contestadas en menos de 40 segundos. Retomando la tabla anterior, indica que fueron 139 llamadas contestadas y representan el 61%. También detalla cuál fue el tiempo promedio de timbrado de todos sus agentes (5 segundos).

Tiempos y Actividad

En esta sección de "Reportes" se detalla 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 [Seleccionar]

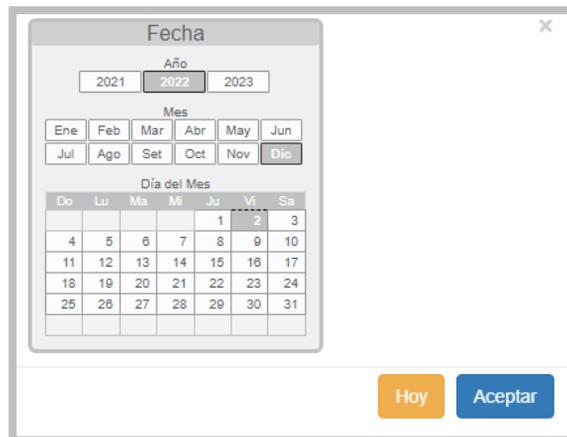
Grupo de Agentes [Seleccionar]

Resultado Pantalla Excel

[Buscar]

La pantalla mostrada se divide en dos partes, enseguida se detallará la parte superior, que como se observa contiene una serie de campos editables, que a continuación se detalla:

- **Inicio:** En este campo podrá ingresar la fecha desde la cual necesite el “Reporte de Pausas”, al presionar el botón Editar, representado 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]

Se podrá editar el año, el mes y el día. Una vez seleccionada la fecha, se deberá presionar el botón “Aceptar” para resguardar el dato.

- **Fin:** En este campo se deberá ingresar la fecha hasta la cual se requiere el “Reporte de Pausas”. Para ingresarla presionará 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 agente. En caso de requerir información de uno en específico, al momento de dar clic en este ítem, 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”. La primera dice “Pantalla” y es la que se muestra en la parte inferior de esta ventana. Por otra parte, la segunda opción dice “Excel

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

Nota: Las últimas dos columnas Roja y Verde, presentan el total de “Tiempo Facturable” y el total de “Tiempo No Facturable” de cada agente.

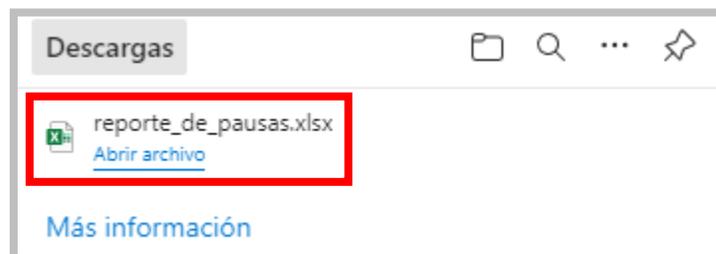
Una vez terminadas las columnas de “Datos” se procederá a revisar las columnas de “Resultados” que vienen en tonos azules:

- **En Llamada:** Aquí se muestra el tiempo total en el que estuvo en llamada cada agente.
- **Libre:** Aquí se muestra el tiempo libre que tuvo cada agente. Es decir, el tiempo en el que no se encontraba en una “Pausa” o en una llamada.
- **Productivo:** Aquí se muestra el tiempo productivo que tuvo cada agente. El “Tiempo Productivo” considera el “Tiempo en Llamada”, el “Tiempo Libre” y el tiempo en “Pausas Facturables”.
- **Laborado:** Aquí se marca el tiempo que el agente estuvo laborando.
- **Inicio:** Aquí se indica la hora en que el agente se 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 tendrá dos filas la de “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 se mostrará de la siguiente manera:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	Agente	minutos	formato										
3	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
4	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
5	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
6	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
7	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
8	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
9	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
10	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
11	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
12	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
13	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
14	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
15	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
16	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
17	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
18	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
19	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
20	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 en el filtrado del Reporte.

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

Gráficos Llamadas Activas

En este botón se 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

Tipo

Entrantes

Salientes

Total

A continuación, se detallarán cada uno de ellos:

A continuación, el detalle de cada uno:

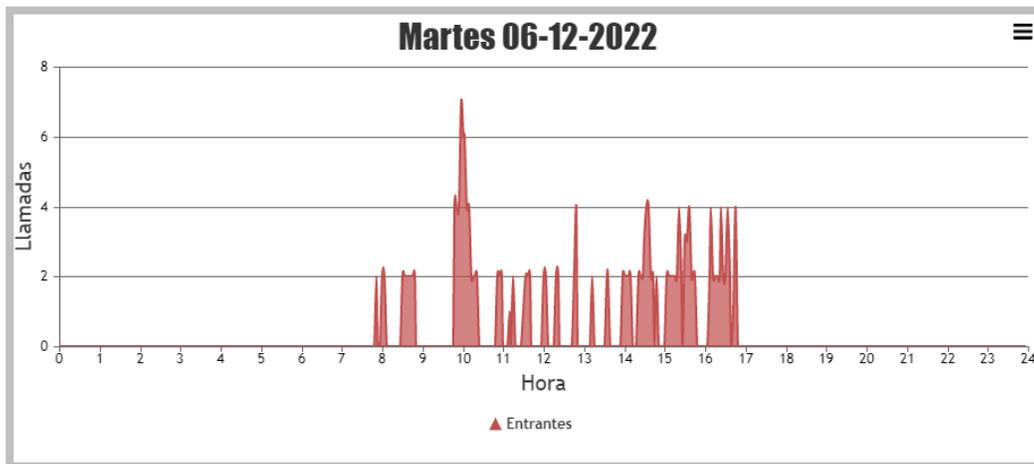
- **Fecha:** En este campo se editará la fecha desde la cual se requiere los gráficos, al presionar el botón "Editar" representado en azul, se abrirá la siguiente ventana:



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

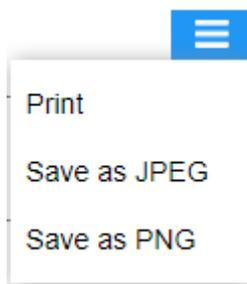
En esta ventana podrá seleccionar el año, el mes y el día desde el cual se requiere el gráfico. Una vez seleccionada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" representado en azul para resguardar el dato.

- **Tipo:** En este campo aparecerá 3 opciones sobre para que el sistema proporciona para los gráficos:
 1. **Entrantes:** En este tipo de gráfico sólo se mostrará el gráfico de "Llamadas Entrantes" en el sistema o conmutador. Una vez seleccionada esa opción 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 presenta varios elementos, explicados a continuación:

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



Print: Este botón es para imprimir sus gráficos.

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

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

Regresando al gráfico, se indicará la interpretación.

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.

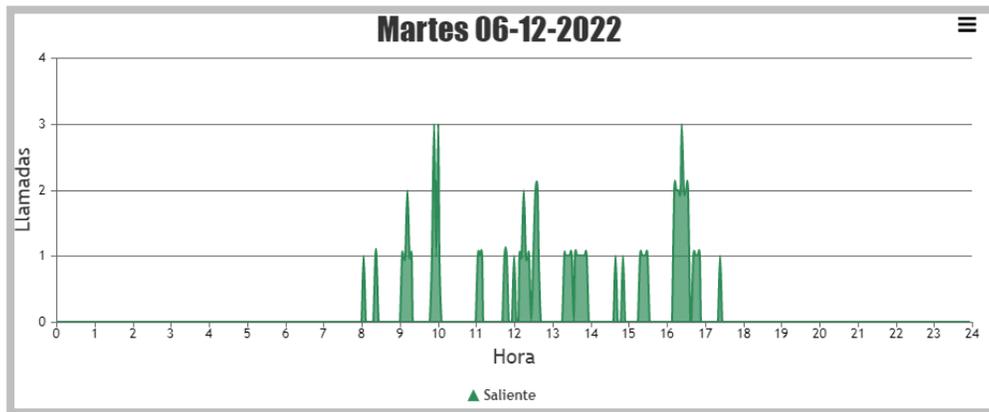
Por ejemplo, a las 9:48 ingresaron 4 llamadas, posteriormente a las 9:57 ingresaron 7 llamadas, lo cual representa el pico más alto de llamadas en el rango de tiempo que representa la gráfica.

En el caso de la gráfica, indica que las primeras llamadas ingresaron a las 7:51 y fueron dos llamadas, las últimas ingresaron a las 16:45 y fueron 4 llamadas.

En esta sección podrá como supervisor tomar decisiones respecto a cuántos agentes tener en cada hora. Si en la mañana tiene pocas llamadas, no tiene sentido tener 5 agentes asignados. O si el gráfico indica que después de las 12:00 ingresan más de 6 llamadas, entonces deberá contar con agentes suficientes para la atención de estas.

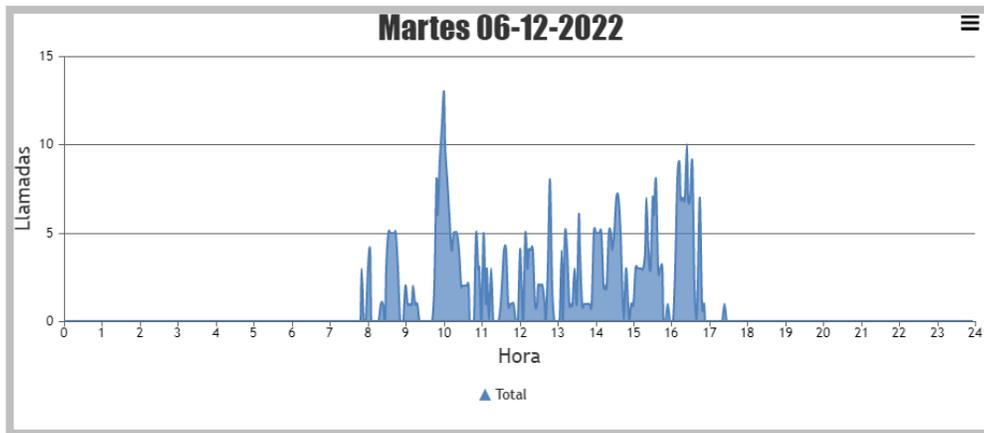
Cabe señalar que debajo de la gráfica más actual también se mostrarán las gráficas de hasta 5 días anteriores, permitiendo hacer una comparación de desempeño.

2. **Salientes:** En esta opción se mostrarán los gráficos de las llamadas salientes de la organización. Al marcar esa opción, deberá presionar el botón "Buscar" marcado en azul y se desplegará una gráfica como la siguiente:



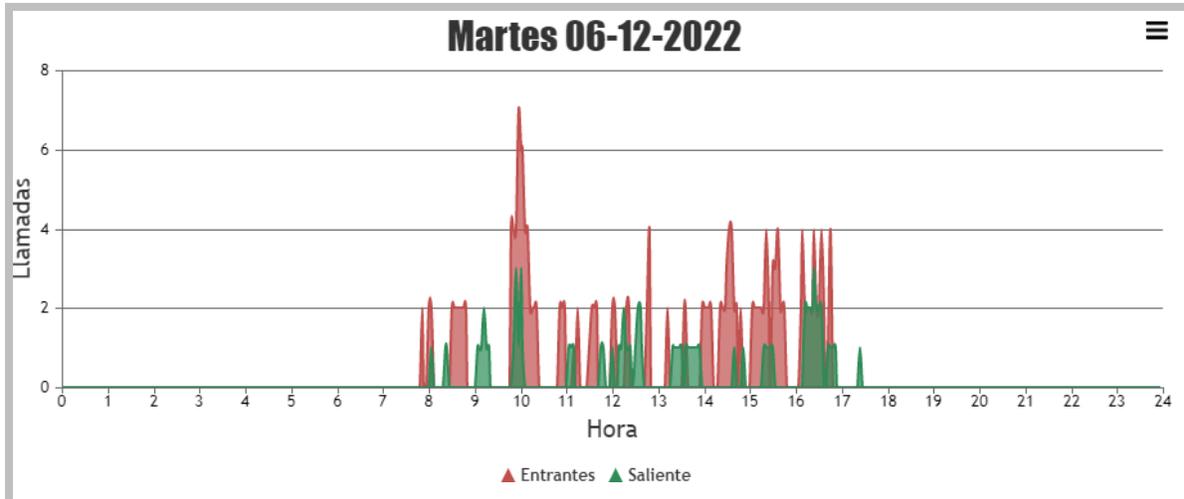
Como puede observar la gráfica es muy similar a la de "Entrantes", sólo cambiará el color de los picos que en esta gráfica son verdes. Sin embargo, todos los elementos y la forma de leerse serán exactamente igual.

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, tendrá que presionar el botón "Buscar" marcado en azul y se cargará una gráfica como la siguiente:



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

Nota: Podrá desplegar una 4ta 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" se podrá visualizar el acumulado de llamadas a lo largo de la jornada de trabajo. Al presionar el botón se desplegará una nueva pestaña del navegador con la siguiente pantalla:

Reporte de Consumo Acumulado

Inicio 2022-12-07 [editar]

Fin 2022-12-07 [editar]

Agrupar

No agrupar

Día

Mes

Buscar

Se encuentra una serie de filtros para el "Reporte".

A continuación, se detallará cada uno de ellos:

- **Inicio:** Podrá editar la fecha requerida en el "Reporte Acumulado" al presionar el botón "Editar" marcado en azul. Se abrirá la siguiente ventana:

Fecha

Año: 2021 | 2022 | 2023

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

Día del Mes

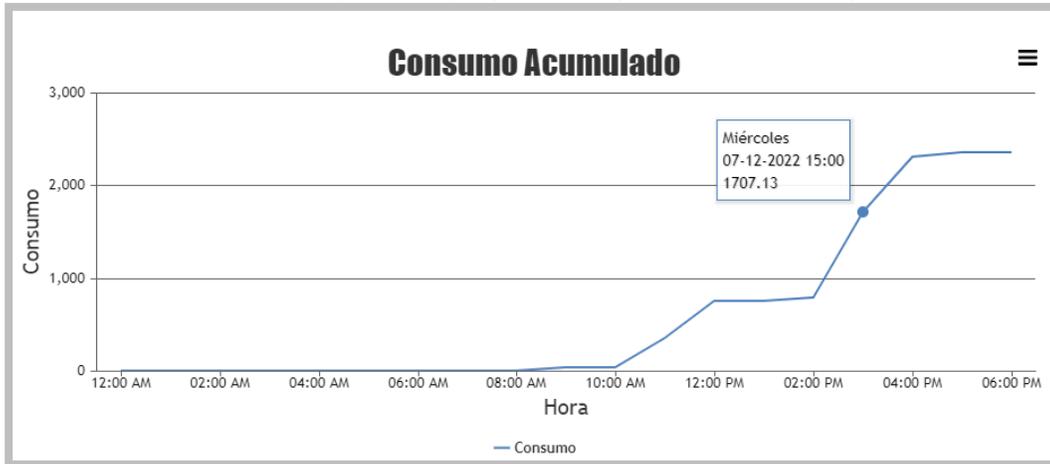
Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Hoy Aceptar

Deberá seleccionar el año, mes y día, desde el cual se requiere el "Reporte".

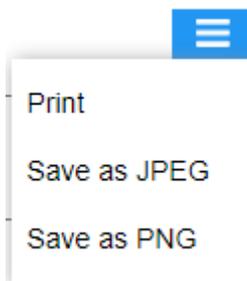
Una vez seleccionada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" y el dato quedará resguardado.

- **Fin:** Aquí podrá editar la fecha hasta la cual se 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 tendrá 3 opciones para el "Reporte".
 1. **No Agrupar:** Al presionar está opción, se mostrará un gráfico con el acumulado de llamadas no agrupado, por lo que deberá presionar el botón "Buscar" y se desplegará una gráfica como la siguiente:



El gráfico presentará varios elementos:

- El eje vertical representará la tarifa por el consumo realizado por el rango de tiempo de la organización.
- 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 permitirá imprimir los gráficos.

Save as JPEG: Este botón guardará los gráficos en formato de imagen.

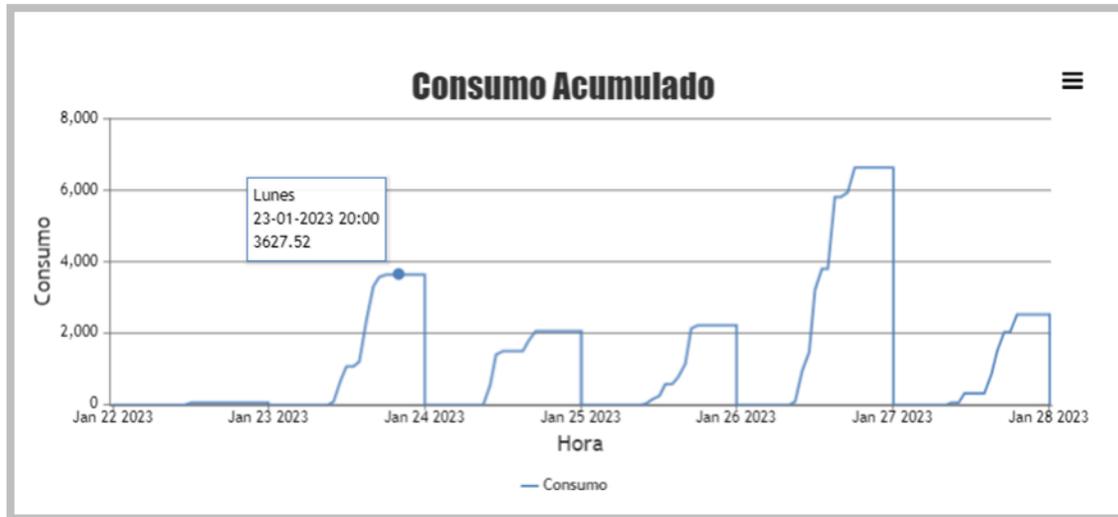
Save as PNG: Este botón guardará los gráficos en formato llamado "Portable Network Graphics".

Regresando a la gráfica anterior, procederemos a explicar la forma correcta de interpretarla, para ello tendrá que posicionarse (con el mouse del equipo de cómputo o

con el Pad Táctil de la laptop) en cualquier parte de la línea de acumulado y la pantalla mostrará el dato seleccionado.

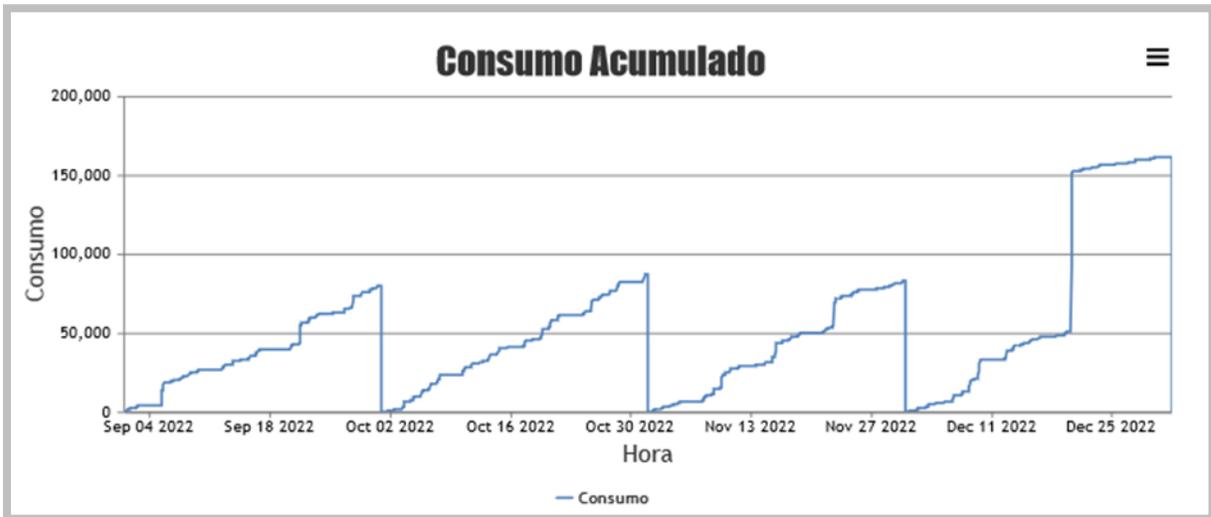
Por ejemplo, la imagen anterior muestra que el miércoles 7 de diciembre de 2022 a las 15:00 horas se tiene un consumo de ₡1,707.13 para el rango de fechas seleccionado.

Día: Al aplicar un filtro con un rango de fechas, podrá usar la opción de agrupar "Día" para que se muestre el resultado por día, en ese rango de fechas seleccionado. Posteriormente al dar clic en el botón "Buscar" se mostrará una gráfica como la siguiente:



Podrá observar que se 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 del cual requiere la gráfica. Posteriormente se deberá dar clic en el botón "Buscar" y el sistema le mostrará una gráfica como la siguiente:



La gráfica comienza desde el 1 de septiembre de 2022 y finaliza el 31 de diciembre del 2022. Al igual que en las gráficas anteriores, podrá desplazarse por toda la línea, para saber el dato exacto de algún día en especial.

Reporte de Llamadas Entrantes

En esta sección de "Reportes" podrá obtener el "Reporte" solamente de llamadas entrantes.

Configurando una serie de filtros o de forma general, al presionar el botón, se abrirá una nueva pestaña en el navegador que mostrará la siguiente pantalla:

Reporte de Llamadas Entrantes

Inicio: 2022-12-08

Fin: 2022-12-08

Incluir Llamadas Internas: Si No

Endpoint: [Dropdown]

Cola: [Dropdown]

Duración Mínima (s): 0

Localidad: [Input] [Q] [X]

Jerarquía: [Input] [Q] [X]

Resultado: [Dropdown]

Resultados: Pantalla Archivo

Correo Electrónico: [Input]

Este apartado contiene varios campos de filtro para el "Reporte".

A continuación, se detallará cada uno de ellos:

- **Inicio:** En este campo podrá ingresar la fecha requerida en el "Reporte. Al presionar el botón "Editar" presentado 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

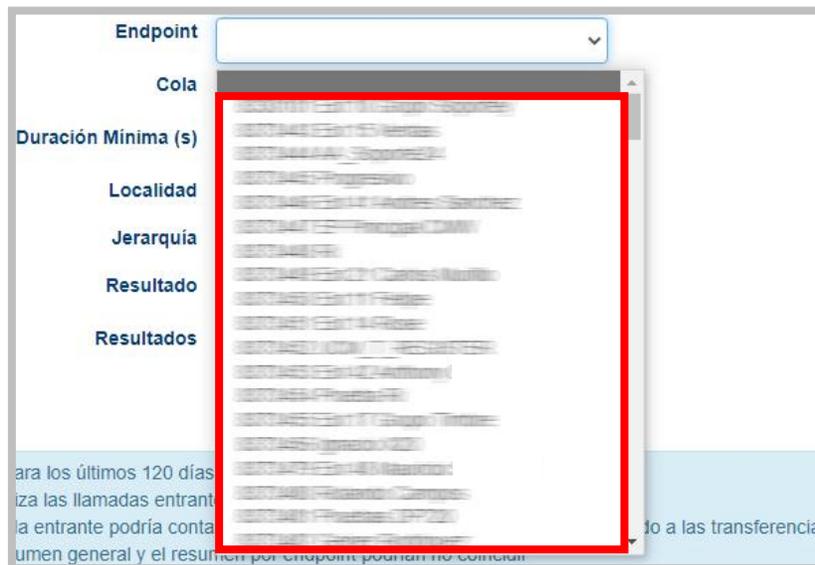
Día del Mes: [Calendar grid]

Hoy | Aceptar

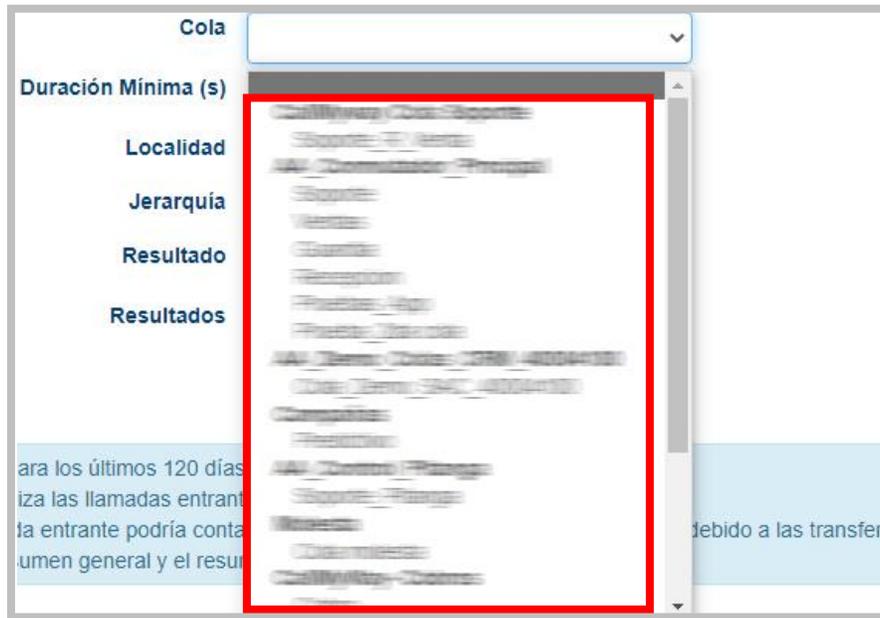
Podrá seleccionar desde el año, el mes y el día de inicio del reporte.

Una vez asignada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" para resguardar el dato.

- **Fin:** En este campo podrá ingresar la fecha hasta la cual requiere el "Reporte". Al presionar el botón "Editar" presentado en color azul, se abrirá la misma ventana que en el campo anterior de "Inicio" y seguirá exactamente los mismos pasos.
- **Incluir Llamadas Internas:** Este botón es del tipo "Check" y podrá seleccionar si en el "Reporte" también requiere incluir las llamadas que se realizan dentro de la organización o sólo las "Llamadas Externas".
- **Endpoint:** En este espacio podrá filtrar por "Endpoint". Es decir, por agente. En caso de no seleccionar alguno, el sistema da por hecho que el "Reporte" lo requiere de todos los agentes. Al dar clic en este campo, se desplegará la lista de todos los "Endpoints" como se muestra a continuación:



- **Cola:** En este campo podrá filtrar el "Reporte" por Cola, en caso de requerir de algún servicio en específico. En caso de no seleccionar ninguna, el sistema da por un hecho que requiere el "Reporte" de todas las llamadas entrantes de la organización. Al momento de dar clic en el campo, se le desplegará la lista de "Colas" como se detalla:



- **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:



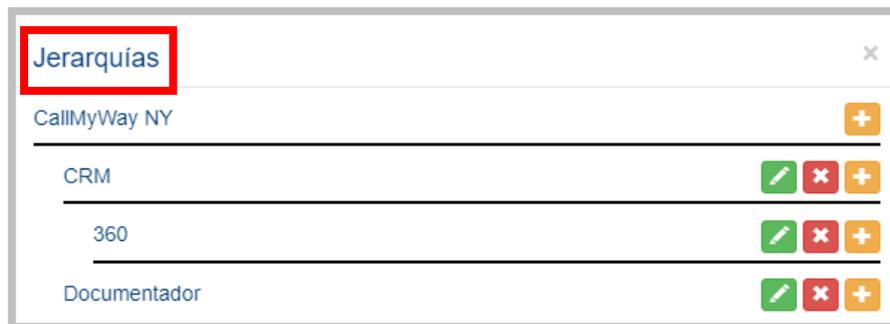
Como observará, se despliega la lista de todas las "Localidades" y los siguientes botones:

- **Editar:** Este botón representado en color verde, servirá para cambiar el nombre de la localidad.
- **Eliminar:** Este botón representado en color rojo, servirá para eliminar una localidad de la lista.

- **Agregar:** Este botón representado en color naranja, servirá para agregar 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 se 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:

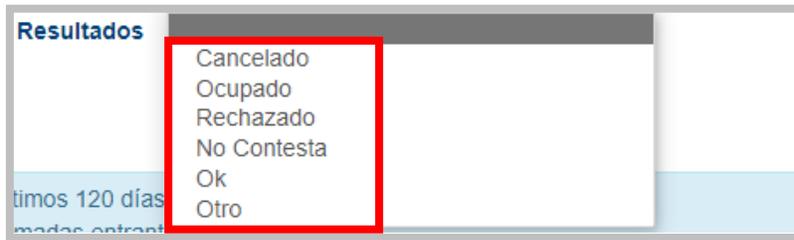


Se despliega la lista de todas las "Jerarquías" y los siguientes botones:

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

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

- **Resultado:** En este campo podrá filtrar el tipo de resultado requerido en las llamadas del "Reporte". Al dar click se desplegará el siguiente menú:



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

- **Resultados:** En este campo podrá seleccionar la forma de visualizar los “Reportes”:



- 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 mostrará el resultado del “Reporte” 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%
18469				4	11	1	2	0	58	76	76%

En esta primera tabla se muestra el "Resumen General" con las siguientes columnas:

- **Número:** Aquí se muestra el número o la extensión destino de la llamada.
- **Endpoint:** En esta tabla no se muestra el "Endpoint".
- **Nombre:** En esta tabla no se muestra el nombre del agente.
- **Duración:** Aquí se mostrará la duración de la "Llamada" o "Llamadas" en segundos.
- **Estados:** Aquí se mostrarán las columnas de los "Estados" de las llamadas. A su vez, se muestra la cantidad de llamadas que están en cada "Estado", de los cuales se encuentran: Otro, Cancelado, Ocupado, Rechazado, No Contesta y Ok.
- **Total:** Aquí se muestra la sumatoria total de llamadas de cada "Número Destino".
- **NC (Nivel de Contestación):** En esta columna se mostrará la eficiencia de contestación de las llamadas. Por ejemplo, en la fila dos, se indica que ingresaron 5 llamadas, 1 en "Cancelado" y 4 en "Ok" por lo tanto el nivel NC= 80%.

En la última fila tendrá los datos totales de toda la tabla. Es decir, la sumatoria de "Duración" la sumatoria de "Llamadas No Contestadas" y en la última columna estará el porcentaje promedio del "Nivel de Contestación"

Resumen por Endpoint

Numero	Endpoint	Nombre	Duración	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	Ok	Total	NC	Tranferidas
	027940	Juan Gonzalez	1244		1				3	4	75%	
	027940	Oliver Rodriguez	546						4	4	100%	
	027940	Comodoro Pineda	11402	1					33	34	97%	
	027940	Comodoro	3893			1			7	8	88%	
	027940	Comodoro	1535			1			5	6	83%	
	027940	Comodoro	695						1	1	100%	
	027940	Comodoro	475						3	3	100%	
	027940	Comodoro	2228		5				6	11	55%	
	027940	Comodoro	1613						4	4	100%	
	027940	Comodoro	44						2	2	100%	
	027940	Comodoro	333		1				4	5	80%	
	027940	Comodoro	736						1	1	100%	
	027940	Comodoro	632	1	5				3	9	33%	
	027940	Comodoro	174						3	3	100%	
	027940	Comodoro	0	2						2	0%	
	027940	Comodoro	1000						3	3	100%	
	027940	Comodoro	382						1	1	100%	
	027940	Comodoro	55						1	1	100%	
	027940	Comodoro	1534						1	1	100%	
	027940	Comodoro	186						1	1	100%	
	027940	Comodoro	0				1			1	0%	
	027940	Comodoro	146				1		2	3	67%	
	027940	Comodoro	151						1	1	100%	
	027940	Comodoro	752						2	2	100%	

En esta segunda tabla se muestra el "Resumen por Endpoint" y se presentan las siguientes columnas:

- **Número:** En esta tabla no se muestra el "Número Destino".
- **Endpoint:** En esta columna se muestra el "Endpoint" a donde ingresó la llamada.
- **Nombre:** En esta columna se mostrará el nombre del agente vinculado al "Endpoint".
- **Duración:** En esta columna se mostrará el tiempo de duración de las llamadas de cada "Endpoint" en segundos.
- **Estados:** En estas columnas se mostrarán los "Estados" de las llamadas. A su vez se muestra el número de llamadas en cada "Estado".
- **Total:** En esta columna se muestra la sumatoria de todas las llamadas de cada "Endpoint".
- **NC (Nivel de Contestación):** En esta columna se mostrará la eficiencia de contestación de las llamadas. Por ejemplo, en la primera columna se indica que ingresaron 4 llamadas, 1 en "Cancelado" y 3 en "Ok", lo cual significa que el NC= 75%.
- **Transferidas:** En esta columna no se muestra el número de llamadas "Transferidas" por el agente.

Llamadas

Origen	Destino	Fecha	Duracion	Endpoint	Nombre	Localidad	Jerarquía	Estado
384	385	2022-12-12 08:07:34	0	0000000	0000000			CANCELLED
400	165	2022-12-12 08:24:03	35	0000000	0000000			OK
385	111	2022-12-12 08:26:25	20	0000000	0000000			OK
400000000	400000000	2022-12-12 08:31:12	3	0000000	0000000			OK
384	12	2022-12-12 08:34:17	21	0000000	0000000			OK
385	111	2022-12-12 08:41:24	64	0000000	0000000			OK
20	29	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
20	111	2022-12-12 08:43:29	9	0000000	0000000			OK
385	105	2022-12-12 08:43:31	195	0000000	0000000			OK
385	38	2022-12-12 08:50:12	33	0000000	0000000	Costa Rica San José	Soporte	OK
40	385	2022-12-12 08:53:16	88	0000000	0000000			OK
165	385	2022-12-12 08:54:35	0	0000000	0000000			CANCELLED
385	165	2022-12-12 08:55:15	61	0000000	0000000			OK
38	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
164	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

La tabla anterior es muy amplia, sin embargo, sus columnas son de información básica, como se detalla a continuación:

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

- **Fecha:** Aquí se muestra la Fecha en la que fue recibida la llamada, así como la hora exacta.
- **Duración:** Aquí se muestra la duración de las llamadas, en segundos (s).
- **Endpoint:** Aquí se muestra el número de "Endpoint" a donde llegó la llamada.
- **Nombre:** Aquí se muestra el nombre del agente o conmutador que atendió de primero la llamada.
- **Localidad:** Aquí se muestra la localidad donde se realizó la llamada.
- **Jerarquía:** Aquí se muestra la posición en la organización del agente, que atendió la llamada.
- **Estado:** Aquí se muestra el "Estado" de la llamada recibida. Entre ellos se encuentran: Otro, Cancelado, Ocupado, Rechazado, No Contesta y Ok.
- **Cola:** Aquí se muestra si la llamada ingresó a alguna "Cola".
- **Terminado Por:** Aquí se muestra si la llamada fue finalizada por el "Origen" o por el "Destino". Es decir, por el usuario o por el agente.
- **Línea Vertical:** Entre la columna "Terminado por" y "Destino" se encuentra una línea vertical. Esta línea significa que la llamada se transfirió entre 1 o más extensiones dentro de la central telefónica.
- **Destino:** Aquí se muestra la última extensión involucrada en la llamada receptora de la entrante.

Nota: En caso de que la llamada haya sido "Cancelada" por el usuario, ya no se mostrará ningún dato en la 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, se van a mostrar las llamadas realizadas a la organización como en las tablas anteriores, pero con una diferencia. Cada vez que se realice una "Transferencia", está se agregará a una nueva fila inferior con el mismo color, mostrando la "Trazabilidad" o "Secuencia" de la llamada.

A continuación, se detallará cada columna de la tabla:

- **Origen:** Aquí se muestra el número o extensión que originó la llamada.
- **Destino:** Aquí se muestra el número o extensión receptora de llamada.
- **Inicio:** Aquí se muestra la fecha en la que fue realizada la llamada, así como la hora exacta de la misma.
- **Duración:** Aquí se muestra el tiempo de "Duración" de la llamada, el cual está mostrado en segundos (s).
- **Timbrado:** Aquí se muestra el tiempo que timbró la llamada en una extensión, antes de regresar a la cola o antes de ser atendida por un agente. El tiempo mostrado estará representado en segundos (s).

- **Endpoint:** Aquí se muestra el número de "Endpoint" a donde llegó la llamada.
- **Nombre:** Aquí se muestra el nombre del agente que atendió la llamada o también puede mostrarse el "Conmutador".
- **Localidad:** Aquí se muestra la localidad donde se realizó la llamada.
- **Jerarquía:** Aquí se muestra la posición en la organización del agente que atendió la llamada.
- **Estado:** Aquí se muestra el "Estado" de la llamada recibida, entre ellas se encuentran: Otro, Cancelado, Ocupado, Rechazado, No Contesta y Ok.
- **Cola:** Aquí se muestra si la llamada recibida ingresó a alguna "Cola".
- **Error de Cola:** Aquí se mostrará la existencia de algún "Error" al momento de ingresar la llamada a una "Cola". Por ejemplo, si hubo algún corte de conexión a internet, si no había agentes, entre otros.
- **Terminado Por:** En esta columna se mostrará quien finalizó la llamada, si el "Origen" o "Cliente"; o el "Destino" o "Agente".

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

En la imagen anterior se detalla el ejemplo de una "Secuencia" de llamada, en donde se refleja que en la primera fila ingresó una llamada al "Conmutador Principal". 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 0 segundos en atender desde el momento en que recibió la llamada.

En la segunda fila se refleja que la llamada fue transferida a la extensión 48. La misma le timbró al agente durante 15 segundos. Sin embargo, se venció el tiempo quedando en un estado de "Cancelled", por lo que la llamada se traslada al siguiente agente a la cola de "Soporte".

Finalmente, en la tercera fila se tiene que la llamada fue desbordada a la extensión 45, la cual le timbró al agente durante 8 segundos, manteniendo una conversación durante 185 segundos con un estado de "OK".

En la cuarta fila marcada en color gris, se tendrá que el resultado final de la llamada es "OK".

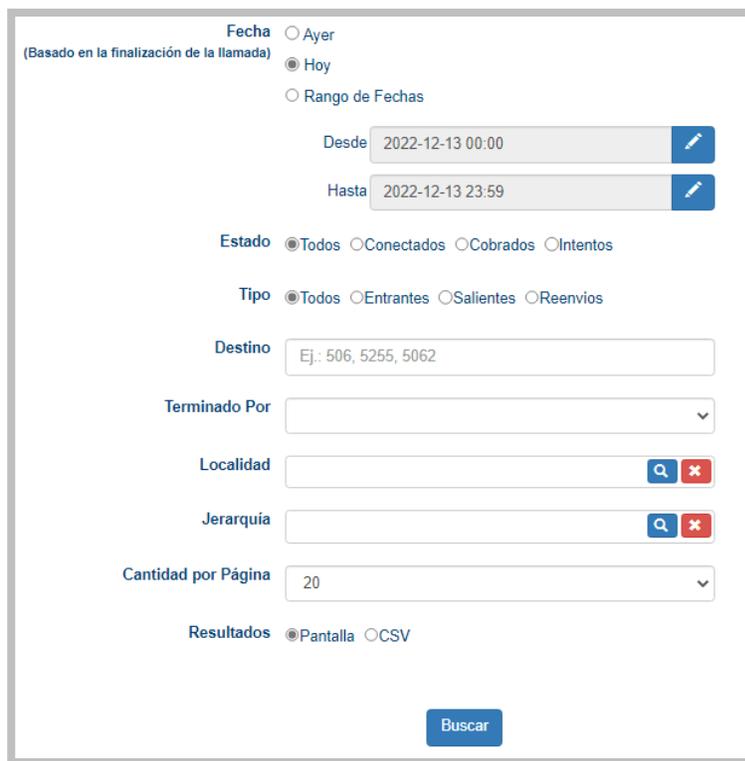
En algunos casos puede extenderse el número de “Transferencias o Desbordes” o en otros puede ser solamente una. Esta tabla de “Reportes” le permitirá visualizar exactamente quien contestó y transfirió cada llamada, con el fin de contar con la secuencia completa de la llamada de un usuario o cliente

Historial de Llamadas

En la siguiente sección de “Reportes” encontrará el “Historial de Llamadas”, que 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:



The screenshot shows a web form for filtering call reports. It includes the following sections:

- 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) with edit icons.
- Estado:** Radio buttons for 'Todos' (selected), 'Conectados', 'Cobrados', and 'Intentos'.
- Tipo:** Radio buttons for 'Todos' (selected), 'Entrantes', 'Salientes', and 'Reenvios'.
- Destino:** Text input field with placeholder 'Ej.: 506, 5255, 5062'.
- Terminado Por:** Dropdown menu.
- Localidad:** Text input field with search and clear icons.
- Jerarquía:** Text input field with search and clear icons.
- Cantidad por Página:** Dropdown menu set to '20'.
- Resultados:** Radio buttons for 'Pantalla' (selected) and 'CSV'.
- Buscar:** A blue button at the bottom.

Se visualizará una serie de campos donde podrá filtrar la información del reporte.

A continuación, se detallará cada uno de ellos:

- **Fecha:** En este campo tendrá 3 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 podrá ingresar la fecha de inicio y fin del “Reporte”.

Al posicionarse en el campo “Desde” deberá dar clic en el botón editar representado en color azul y 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

Hora			
Hora		Minuto	
00	12	0	0
01	13	1	1
02	14	2	2
03	15	3	3
04	16	4	4
05	17	5	5
06	18		6
07	19		7
08	20		8
09	21		9
10	22		
11	23		

Hoy Aceptar

Podrá seleccionar desde el año, mes y día, así como la fecha exacta de inicio del rango requerido. Una vez seleccionada la fecha y la hora, deberá dar clic en el botón “Aceptar” para resguardar el dato.

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

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

5. **Tipo:** En este campo de edición del tipo "Check" encontrará 4 opciones del tipo de "Llamadas" requeridas en el "Reporte", las cuales son: Todos, Entrantes, Salientes y Reenvíos.
6. **Destino:** En este campo podrá ingresar el número telefónico o Endpoint relacionado a la llamada que desea localizar.
7. **Terminada Por:** Este campo le permitirá filtrar por quién finalizó la llamada, en caso de que requiera el "Reporte" sobre las llamadas que finalizó el cliente o las llamadas que finalizó el agente. Al presionar ese espacio en blanco se desplegará el siguiente "Menú":



Terminado Por [dropdown menu]

Localidad [dropdown menu]

- Origen
- Destino

8. **Localidad:** En este campo podrá seleccionar la "Localidad" requerida en el "Reporte", en caso de no seleccionar alguna, el sistema crea el reporte de todas las localidades. Al dar clic en el campo se desplegará la lista de localidades como se muestra a continuación:



Localidades [dropdown menu]

CallMyWay NY [add button]

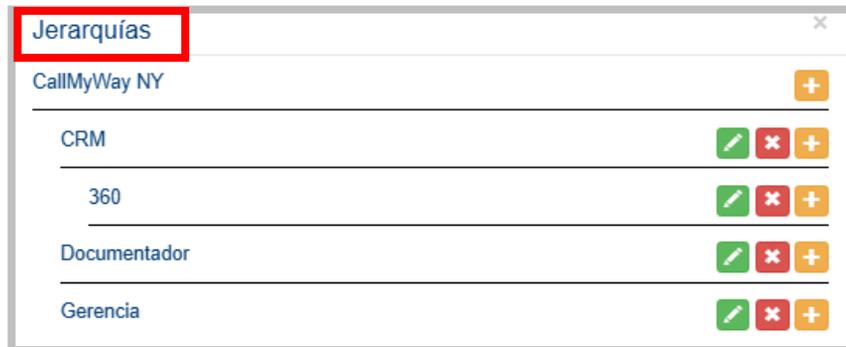
Costa Rica	[edit button]	[delete button]	[add button]
Cartago	[edit button]	[delete button]	[add button]
Guanacaste	[edit button]	[delete button]	[add button]

Como puede observar se despliega la lista de todas las "Localidades" y los siguientes botones:

- **Editar:** Este botón representado en color verde, servirá para cambiar el nombre de la localidad.
- **Eliminar:** Este botón representado en color rojo, servirá para eliminar una localidad de la lista.
- **Agregar:** Este botón representado en color amarillo, servirá para agregar 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.

9. **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:

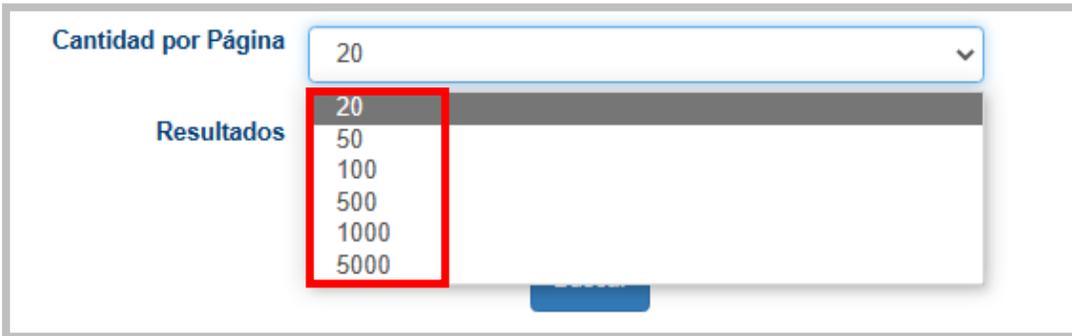


Se detallará la lista de todas las “Jerarquías” y los siguientes botones:

- **Editar:** Este botón representado en color verde, servirá para cambiar el nombre de la “Jerarquía”.
- **Eliminar:** Este botón representado en color rojo, servirá para eliminar una jerarquía de la lista.
- **Agregar:** Este botón representado en color amarillo, servirá para agregar 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.

10. **Cantidad por Página:** En este campo podrá seleccionar la cantidad de datos por cada página mostrada. Al dar clic en el campo se visualizará el siguiente “Menú”:



Como se visualiza en la imagen, se detallan las cantidades a elegir, podrá seleccionar la mejor opción.

11. **Resultados:** Este campo ofrecerá dos opciones del tipo "check" para presentar el "Reporte".

- Pantalla
- CVS: Se descargará el reporte en este formato.
- **Pantalla:** Al seleccionar esta opción el "Reporte" se mostrará en la misma pantalla de la siguiente forma:

Resultados

« 1 🔍 »

Inicio	Tipo	Terminada por	Terminación	Duración	Origen			
					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								

« 1 🔍 »

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 supera el tamaño del formato de este manual. Por lo tanto, está dividida en dos partes.

La tabla mostrada tiene varias columnas:

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

Origen

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

Destino

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

- **Tarifa:** Aquí se muestra la tarifa por minuto a cobrar por la llamada realizada.
- **Cargo Conexión:** Aquí se mostrará el monto a cobrar por la conexión realizada.
- **Cargo Total:** Aquí se mostrará el monto total a pagar.
- **Área:** En este campo se mostrará el código de área de la localidad de la llamada.
- **Destino:** Aquí se mostrará 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

Sólo contiene 3 datos:

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

RESUMEN POR ENDPOINT

		Entrantes				Salientes				Total			
Usuario	Nombre	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
		26s	0.00	0.00	1	1m49s	27.43	15.10	2	2m15s	27.43	12.19	3

La tabla de "Resumen por Endpoint muestra los datos de facturación del "Agente" tales como:

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

Estos datos están divididos en 3 categorías: Entrantes, Salientes y Total. Esta última detallará la sumatoria de Entrantes y Salientes.

Reporte de Llamadas

Por último, se detalla el "Reporte de Llamadas Ignoradas". Una llamada ignorada es aquella que no fue registrada en Salesforce.

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



Reporte Llamadas Ignoradas

Inicio 2023-02-20 00:00 [editar]

Fin 2023-02-20 23:59 [editar]

Endpoint [dropdown]

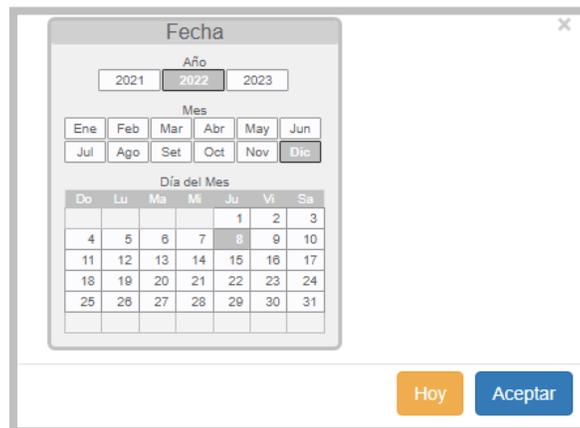
Estado [dropdown]

Número [input]

Buscar

Se muestra una serie de campos:

- **Inicio:** En este campo podrá ingresar la fecha desde la cual se requiere el "Reporte". Al presionar el botón "Editar" representado 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 seleccionar el año, el mes y el día de inicio del reporte. Una vez asignada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" para resguardar el dato.

- **Fin:** En este campo podrá ingresar la última fecha requerida en el "Reporte". Al presionar el botón "Editar" representado en azul, abrirá la misma ventana que en el campo anterior de "Inicio" y seguirá exactamente los mismos pasos.

- **Endpoint:** En este campo podrá seleccionar la extensión o agente requerido el "Reporte". Al presionar el campo, se desplegará la lista de todos los agentes, por lo tanto, solo tendrá que 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 podrá ingresar de forma manual el "Número" del contacto o cliente del cual desea el reporte de las llamadas.

Una vez que haya 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

Se muestra una serie de columnas, que se detallarán a continuación:

- **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 dicha llamada, expresado en segundos.

- Estado: Indica el estado en que se encuentra la llamada.
- Endpoint.
- Nombre del Endpoint.
- Tipo de Contacto.
- Nombre Contacto.
- Éxito: En esta columna se indicará si la llamada fue exitosa o no.



Configuración

En este botón de IsMyContact usted podrá “Autenticarse” este es un proceso de seguridad a través de Salesforce y CallMyWay que deberá realizar si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

1. La primera vez que inicie sesión en la plataforma IsMyContact
2. En caso de un cambio de Contraseña.

A continuación, se le muestra la interfaz en pantalla:

2 1

Configuración

Usuario de Salesforce

Contraseña de Salesforce

Salvar

IsMy Contact®

Como puede observar en esta sección, tendrá dos campos para iniciar sesión el de "Usuario" y "Contraseña", pero, usted ingresará las credenciales proporcionadas por Salesforce. El usuario será el mismo, sin embargo, en "Contraseña de Salesforce" usted ingresará:

"Contraseña de Salesforce" + "Token"

Dicho "Token" fue proporcionado por Salesforce vía correo electrónico al momento de configurar su cuenta, por lo tanto, usted ya debe contar con dicho dato, de lo contrario deberá ponerse en contacto con su administrador de Salesforce. Cuando haya ingresado los datos se visualizará de la siguiente manera:



The screenshot shows a web interface for configuration. At the top, there is a navigation bar with icons for phone, star, user, refresh, menu, settings, and share. Below this, the title 'Configuración' is centered. There are two input fields: 'Usuario de Salesforce' containing 'pinoza@callmyway' and 'Contraseña de Salesforce' containing a masked password. A blue button labeled 'Salvar' is positioned below the password field and is highlighted with a red rectangular box. At the bottom of the form area, the 'IsMy Contact' logo is displayed.

Como puede observar la contraseña combinada se muestra de bastantes dígitos, posteriormente usted presionará el botón "Salvar" y se le mostrará de la siguiente manera:



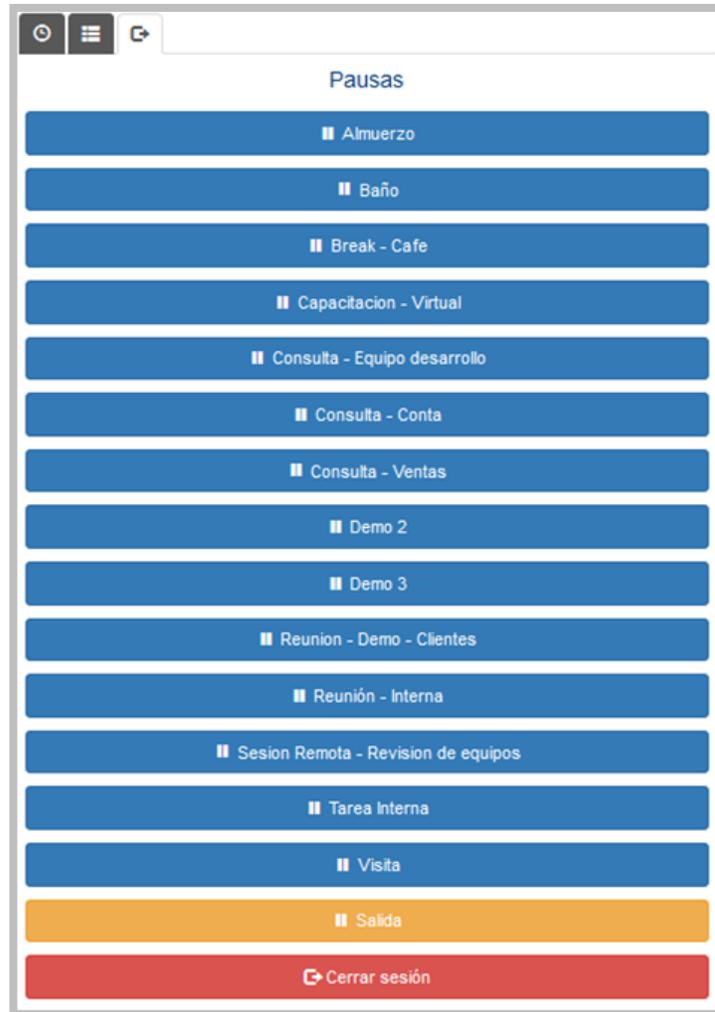
Cuando se muestre la leyenda en verde "Credenciales correctas" significa que ya está completamente vinculado el sistema IsMyContact con la plataforma Salesforce, si usted no realiza este procedimiento, todas las funciones vistas hasta ahora no se podrán ejecutar correctamente.



Pausas

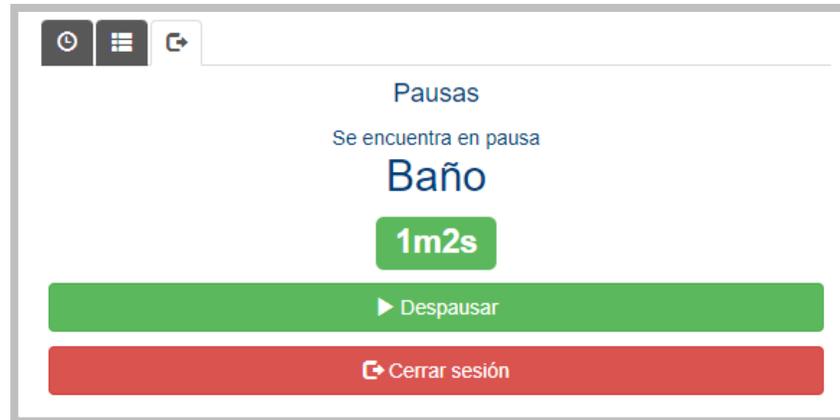
En esta sección de IsMyContact podrá encontrar todas las pausas que se encuentran en el sistema, las cuales podrá seleccionar dependiendo de la acción a realizar.

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 cada organización, ya que se han personalizado al momento de la configuración.

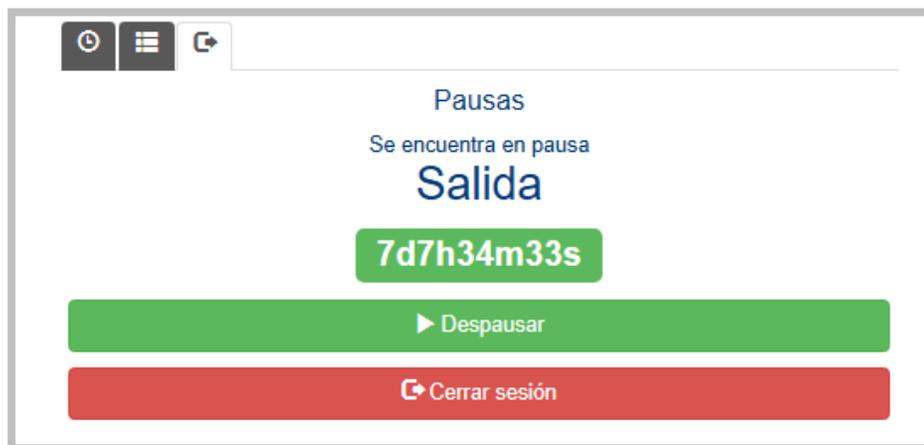
Tomando como ejemplo la pausa “Baño”, al presionarla se mostrará la siguiente ventana:



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

Para regresar a la actividad laboral se deberá presionar el botón "Despausar" y regresará las actividades normales.

Para "Cerrar Sesión", es decir, cuando se finalice la jornada laboral, es importante seleccionar la pausa "Salida" representada en color amarillo. Una vez presionada, se desplegará la siguiente imagen:



En esta ventana, se deberá presionar el botón "Cerrar sesión" y el sistema dará por terminada la jornada laboral.

Nota: Al presionar el botón "Cerrar sesión" cuando se esté en otra "Pausa" que no sea la pausa de "Salida", el sistema no permitirá cerrar su sesión.

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

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