



Manual de usuario

para Microsoft Teams



Tabla de contenido

Soporte al cliente.....	3
Introducción.....	4
Contenido	4
Objetivos Específicos.....	4
Ingreso al sistema.....	5
Llamadas.....	8
Realizar una Llamada:.....	14
Omnicanalidad.....	16
Contactos	24
Historial	25
Configuración.....	26
Pausas	28
Recomendaciones Finales	30
Control de cambios	31

Versión 1.0
25 octubre, 2023

Soporte al cliente

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

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

Será un gusto atenderle.

Contacto

Email: soporte@callmyway.com | 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 ZOHO, permitiéndole operar de modo más eficiente la gestión con sus clientes, optimizando los procesos de comunicación de cada organización.

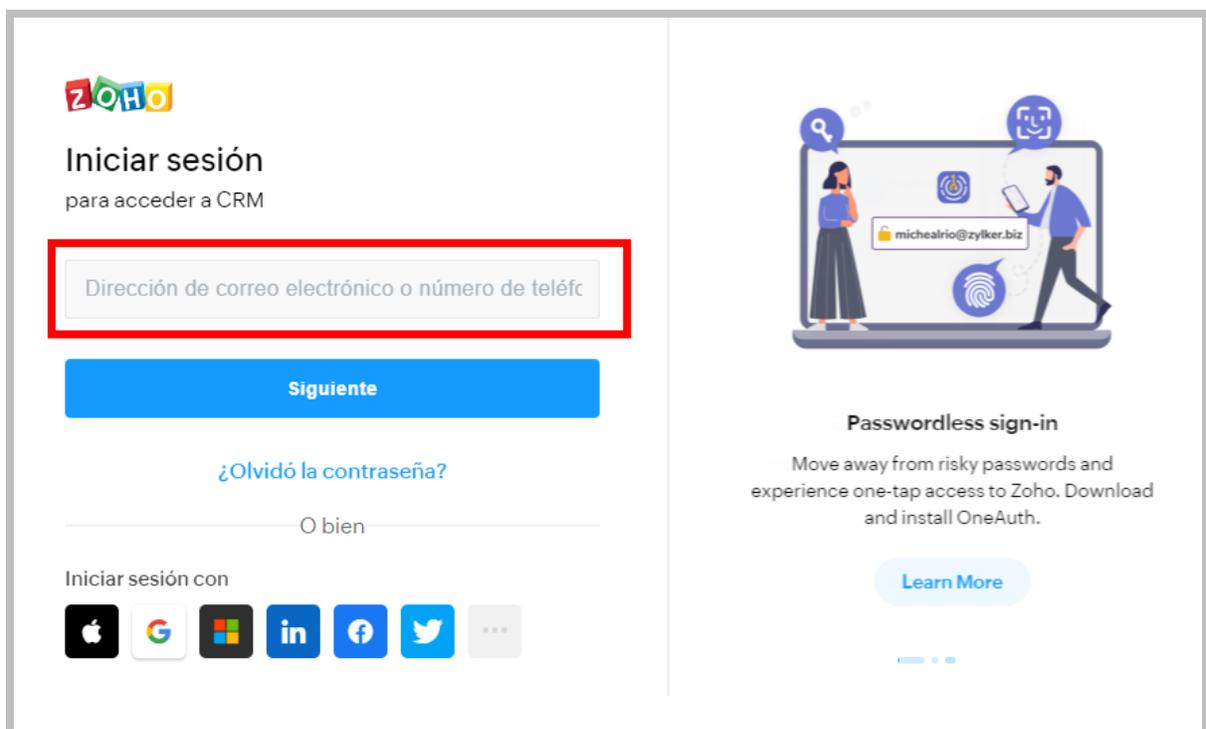
Objetivos Específicos

- Aprender a usar la interfaz de IsMyContact para ZOHO.
- Mejorar la comunicación con los clientes internos y externos.
- Gestionar agendas de contactos.
- Atender contactos con métodos ordenados.
- Crear pausas en el sistema de acuerdo con cada necesidad.



Ingreso al sistema

Primero deberá ingresar al sistema ZOH0, ingresando las credenciales brindadas por dicha plataforma, como se muestra enseguida:



ZOH0

Iniciar sesión
para acceder a CRM

Dirección de correo electrónico o número de teléfc

Siguiente

[¿Olvidó la contraseña?](#)

O bien

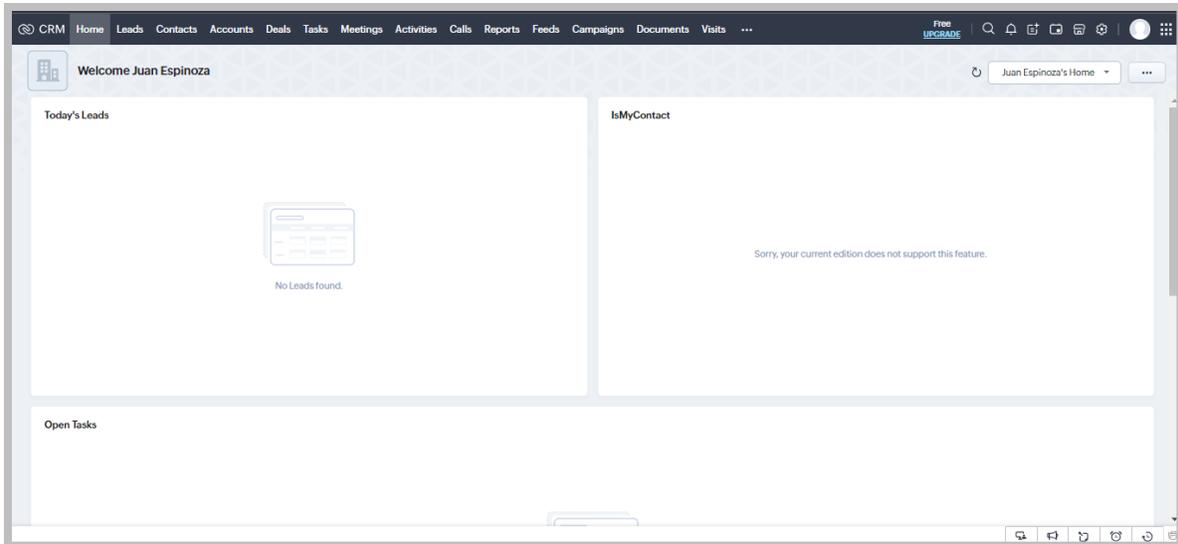
Iniciar sesión con



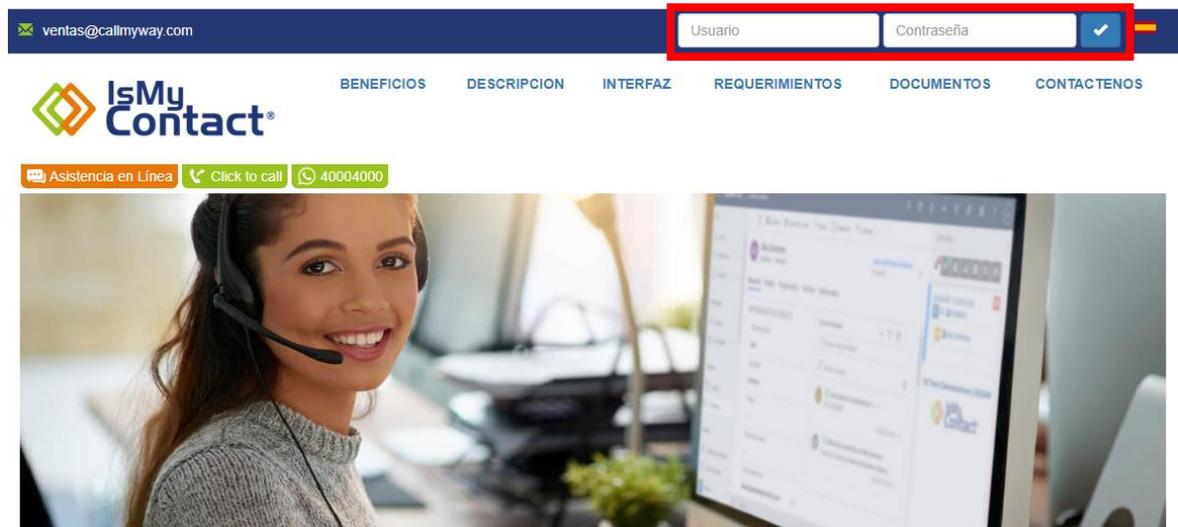
Passwordless sign-in
Move away from risky passwords and experience one-tap access to Zoho. Download and install OneAuth.

[Learn More](#)

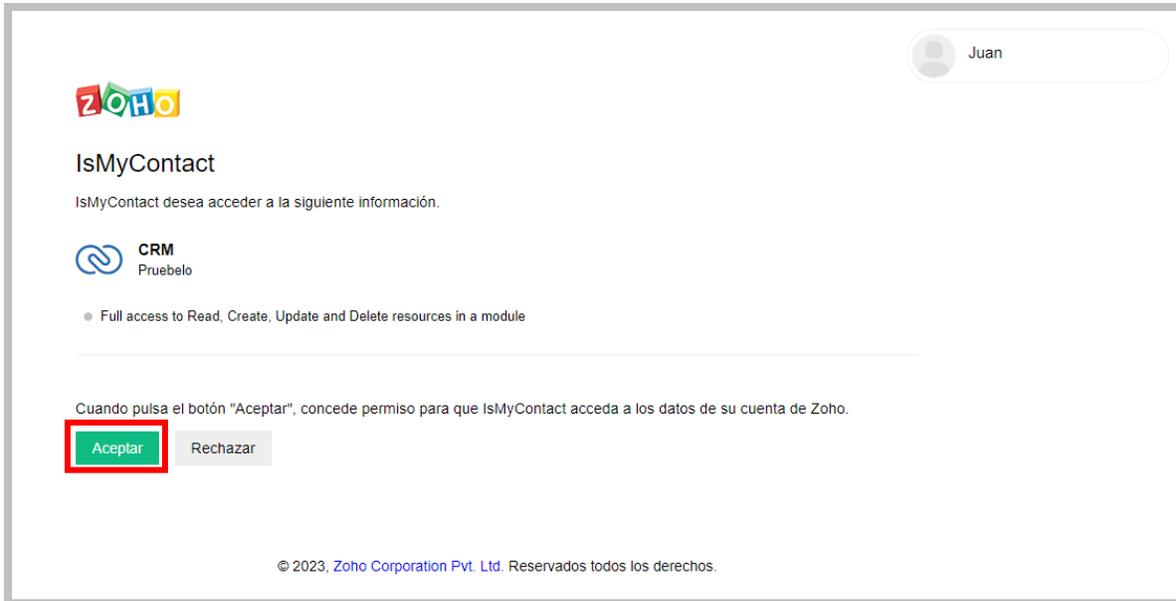
Una vez ingresadas las credenciales y presionado el botón "Siguiente", se abrirá la pantalla mostrada a continuación:



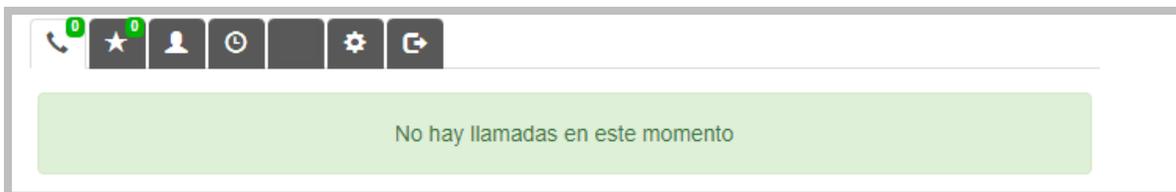
Posteriormente usted ingresara al sistema IsMyContact a través del siguiente enlace www.ismycontact.com, ingresando las credenciales, como se muestra a continuación:



Una vez ingresados los datos, presionará el botón "Enter" representado en azul con un check blanco y se abrirá la siguiente ventana:



Se desplegará una ventana de vinculación de ZOHO y el sistema IsMyContact, deberá presionar el botón "Aceptar" para finalizar la vinculación. Una vez vinculados ambos sistemas se abrirá la siguiente pantalla:



Como observará IsMyContact estará vinculado al sistema ZOHO, el cual muestra una serie de botones, nombrados a continuación:

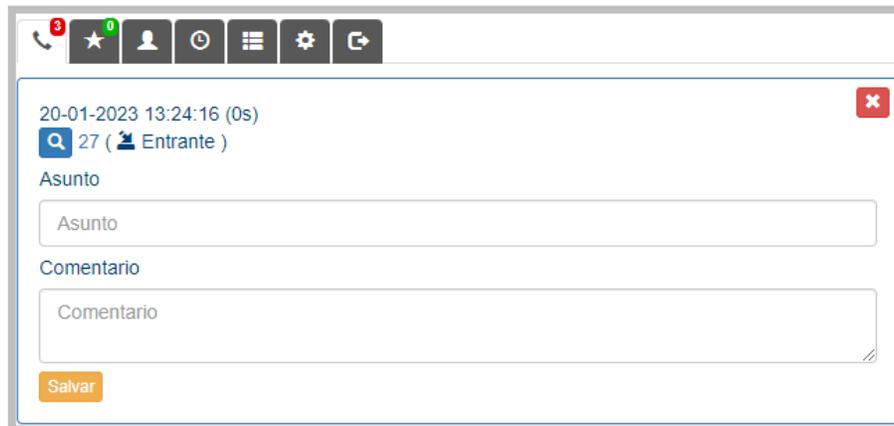
- Llamadas.
- Omnicanalidad.
- Contactos.
- Historial.
- Gestión.
- Configuración.
- Pausas.



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 muestra la interfaz básica que visualizará en pantalla:



20-01-2023 13:24:16 (0s)

 27 ( Entrante)

Asunto

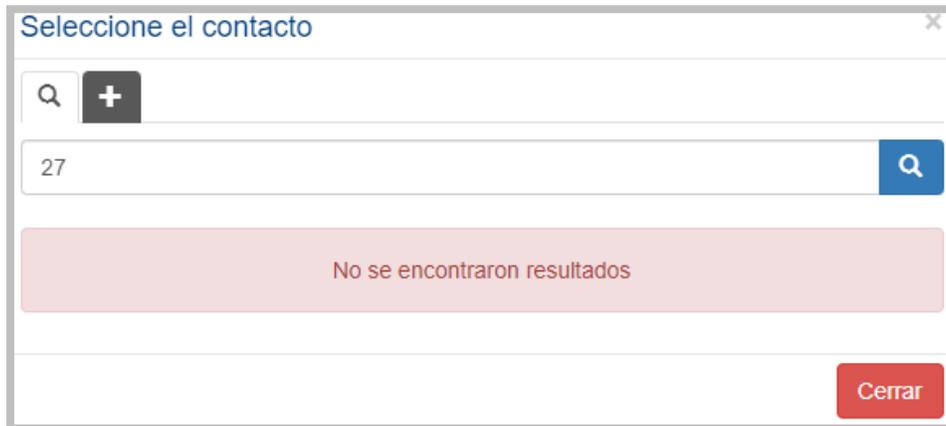
Comentario

Salvar

Se despliega una serie de datos y campos detallados a continuación:

- Fecha de la llamada.
- Hora exacta de la llamada.
- Duración de la llamada (Mostrada en Segundos).
- **Botón buscar:** Representado en color azul. Este botón buscará el contacto en el sistema para seleccionarlo y la llamada en cuestión será asignada al contacto.

Una vez presionado el botón se abrirá la siguiente ventana:



Seleccione el contacto

Q +

27 Q

No se encontraron resultados

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. Una vez que el sistema lo encuentre lo seleccionará, para que la llamada quede guardada en el mismo.
- **Nuevo Contacto:** Representado con un recuadro negro y el símbolo +, podrá agregar al contacto, en el caso de que no se haya encontrado en su lista. Al presionar el botón, se mostrará la siguiente ventana:



Seleccione el contacto

Q +

Contacto Candidato

Nuevo Contacto

Nombre

Apellido

Correo

Teléfono

Teléfono móvil

Salvar

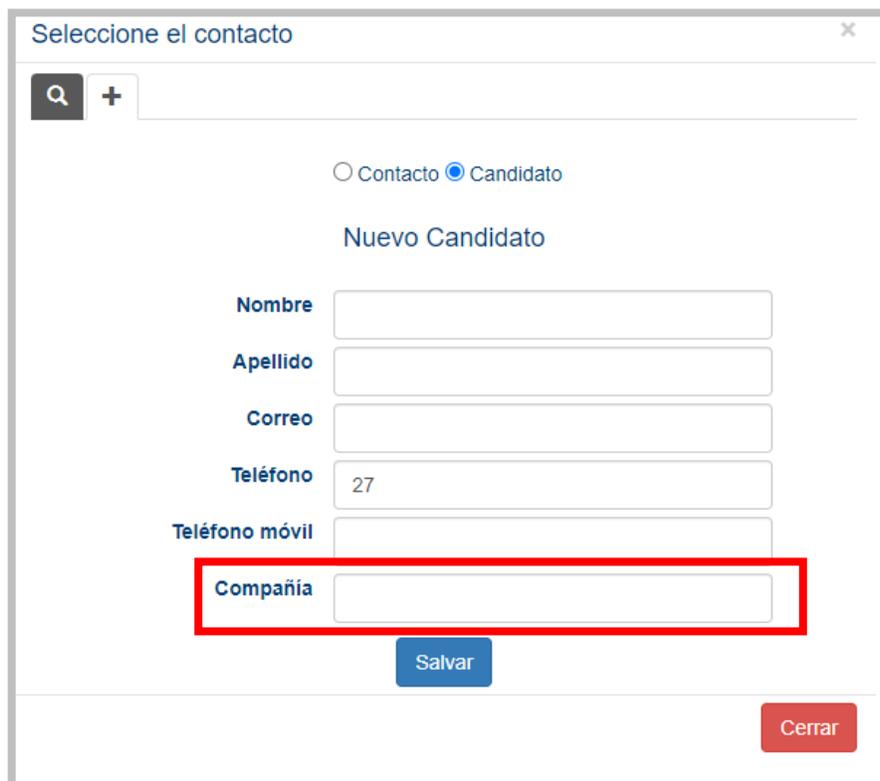
Cerrar

Como observará, se despliega una serie de campos:

- **Tipo:** Contacto o Candidato
- **Nombre.**
- **Apellido.**
- **Correo:** En este campo ingresará el correo electrónico del Nuevo Registro.
- **Teléfono:** En este campo ingresará el número telefónico o la extensión del Nuevo Registro.
- **Teléfono móvil:** En este campo ingresará el número de celular del Nuevo Contacto.
- **Salvar:** Al presionar este botón quedará guardado el Nuevo Registro.

Nota: Al seleccionar el tipo "Candidato" se mostrará la misma ventana que en "Contacto", pero se agregará un campo adicional llamado "Compañía", en el que deberá ingresar el nombre de la empresa desde la cual está llamando el "Nuevo Candidato".

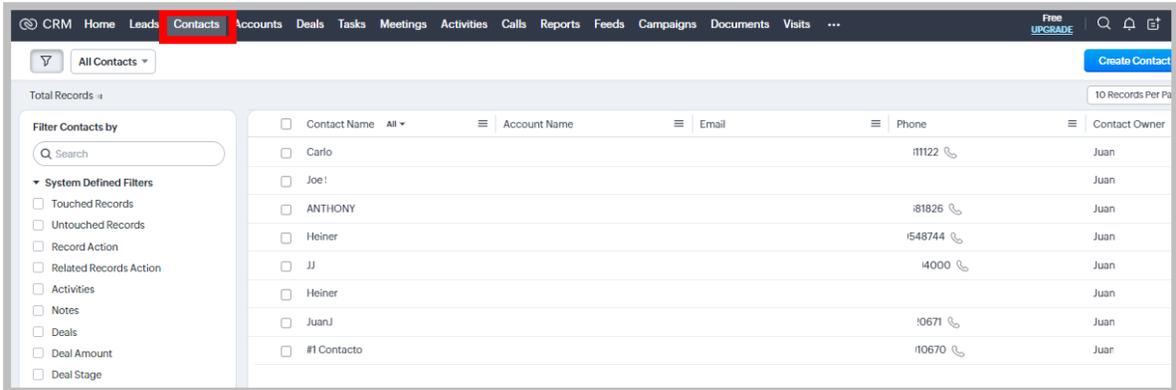
A continuación, se muestra la imagen en pantalla:



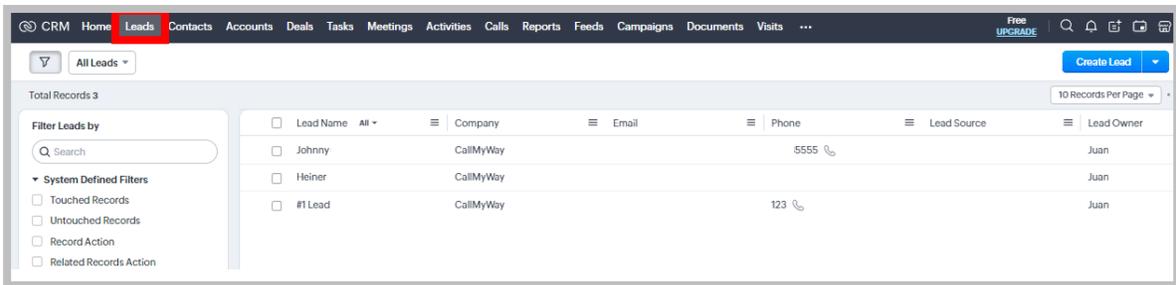
The screenshot shows a web form titled "Seleccione el contacto" with a search icon and a plus sign in the top left. Below the title, there are two radio buttons: "Contacto" (unselected) and "Candidato" (selected). Underneath, the text "Nuevo Candidato" is displayed. The form contains several input fields: "Nombre", "Apellido", "Correo", "Teléfono" (with the number "27" entered), and "Teléfono móvil". A red rectangular box highlights the "Compañía" field, which is currently empty. At the bottom of the form, there are two buttons: a blue "Salvar" button and a red "Cerrar" button.

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

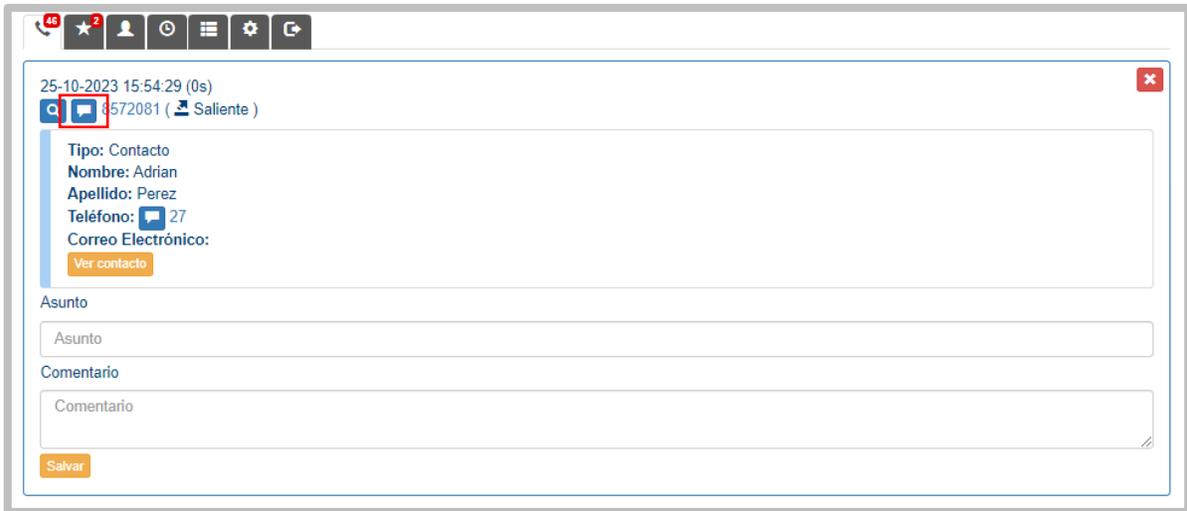
A su vez, todo “Nuevo Contacto” aparecerá en la lista “Contacts” de la plataforma ZOHO, como se muestra a continuación:



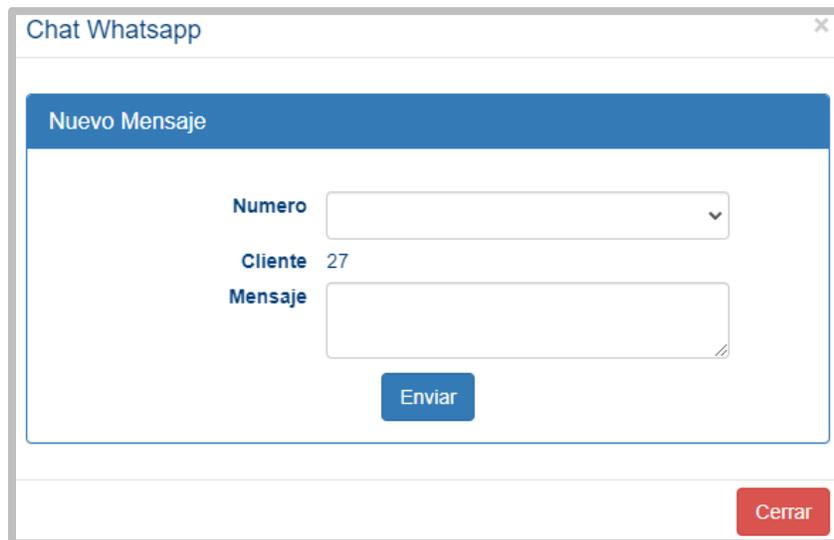
Por otra parte, todo “Nuevo Candidato” aparecerá en la lista “Leads” de la plataforma ZOHO, como se muestra a continuación:



Retomando la primera imagen de esta sección, encontrará el Botón de WhatsApp, localizado en el recuadro de la llamada, contiguo al símbolo de la lupa, como se muestra en la imagen:



Al presionar este botón, se abrirá el Chat de WhatsApp, el cual presenta una serie de campos para completar:



- **Número:** Deberá seleccionar el número por donde saldrá el mensaje.
- **Cliente:** Deberá seleccionar el número al cual llegará el mensaje.
- **Mensaje:** Será el texto que se enviará.
- **Enviar:** El mensaje será enviado.
- **Cerrar:** Una vez completados los espacios anteriores, se deberá dar clic en esta opción y se abrirá la siguiente pantalla:

25-10-2023 15:54:29 (0s)

8572081 (Saliente)

Tipo: Contacto
 Nombre: Adrian
 Apellido: Perez
 Teléfono: 27
 Correo Electrónico:
 Ver contacto

Asunto

Asunto

Comentario

Comentario

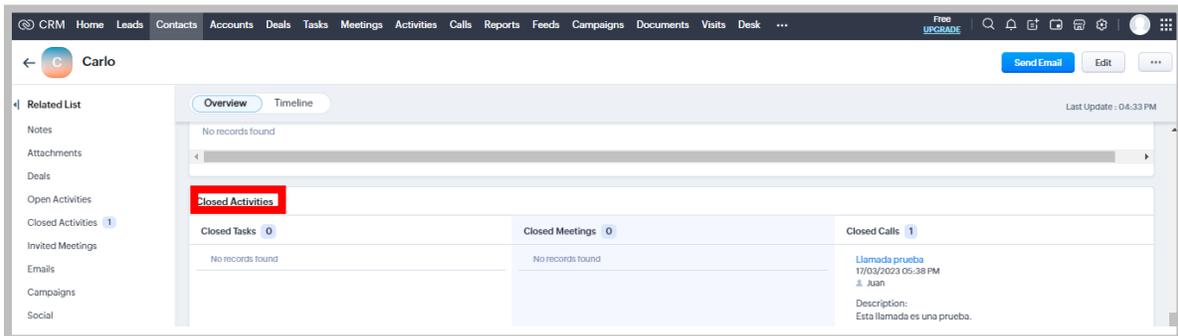
Salvar

Con el fin de contar con un registro de la llamada, se deberán completar los siguientes ítems:

- **Asunto:** Se ingresará un "Título" a la llamada.
- **Comentario:** Se deberá realizar una "Descripción" sobre el contenido de la llamada.
- **Salvar:** Con esta opción, una vez completados todos los campos, quedarán resguardados en el sistema.

Nota: Como observará, se muestra la información del "Contacto", si este ha sido guardado en la base de datos.

Al momento de "Salvar" la llamada, la misma quedará guardada en la sección "Closed Activities" de la plataforma ZOHO, como se muestra a continuación:

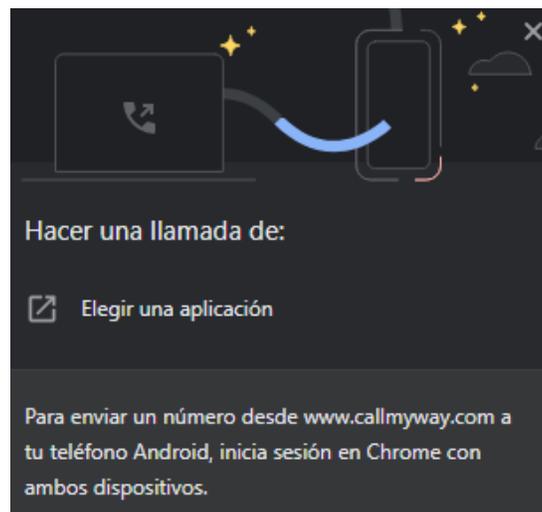


Realizar una Llamada:

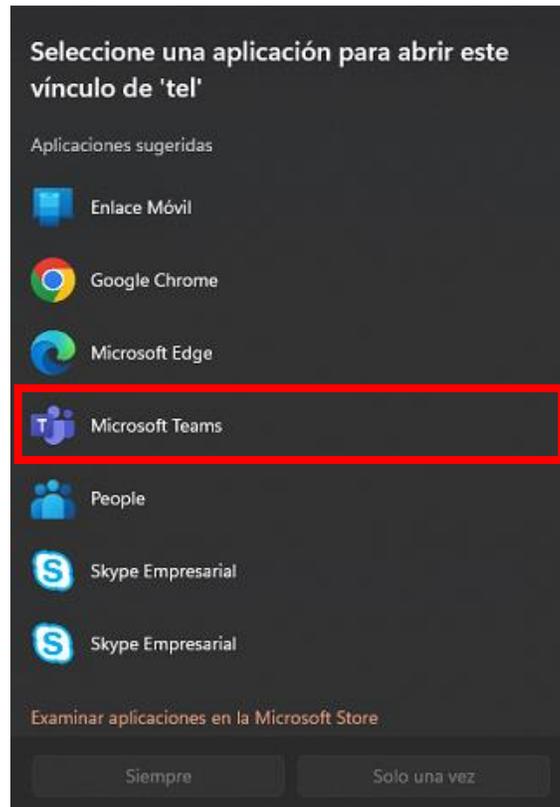
Para poder realizar una llamada deberá presionar el número de extensión o el número telefónico que se muestra en la ficha de "Llamada", como se muestra a continuación:



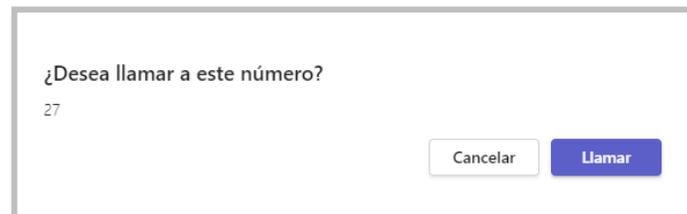
Una vez que haya presionado el número del contacto al cual desea comunicarse, el sistema operativo abrirá una ventana, para seleccionar la aplicación y realizar esa acción, como se muestra a continuación:



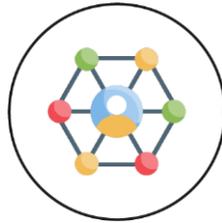
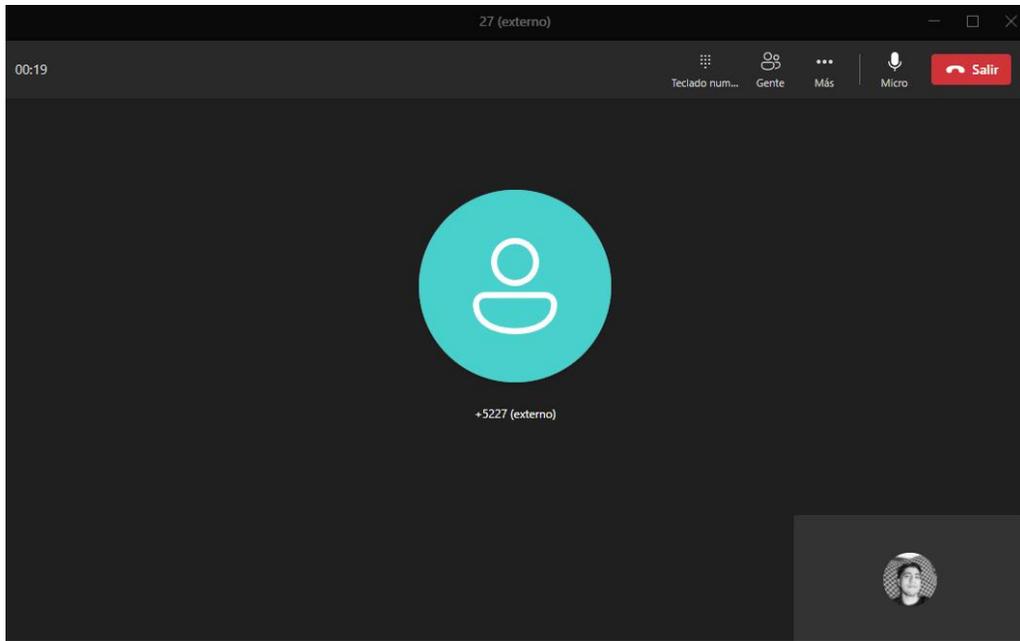
Una vez presionado el botón “Elegir una aplicación” se abrirá la siguiente ventana:



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



Una vez presionado 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 ZOHO, permitiendo una comunicación efectiva con el cliente.

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



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

Adicionalmente, aparecerá la siguiente información:

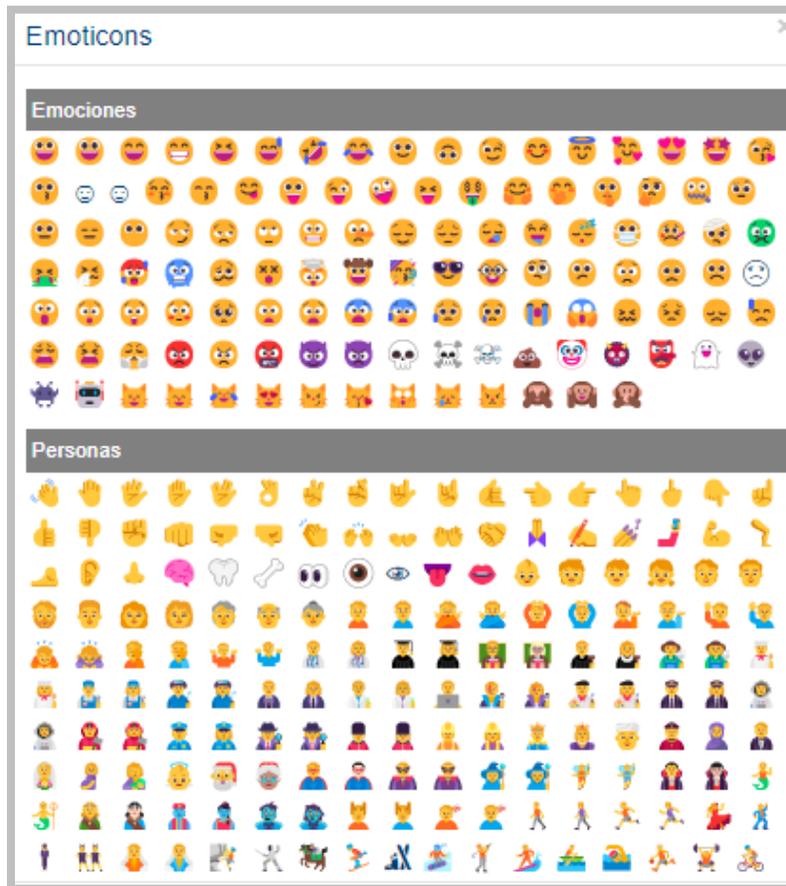
- El número telefónico con quien está teniendo la conversación.
- Y un cuadro con las palabras:
 - Ver
 - Marcar atendido

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 podrá 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. A continuación, se mostrará la imagen en pantalla:



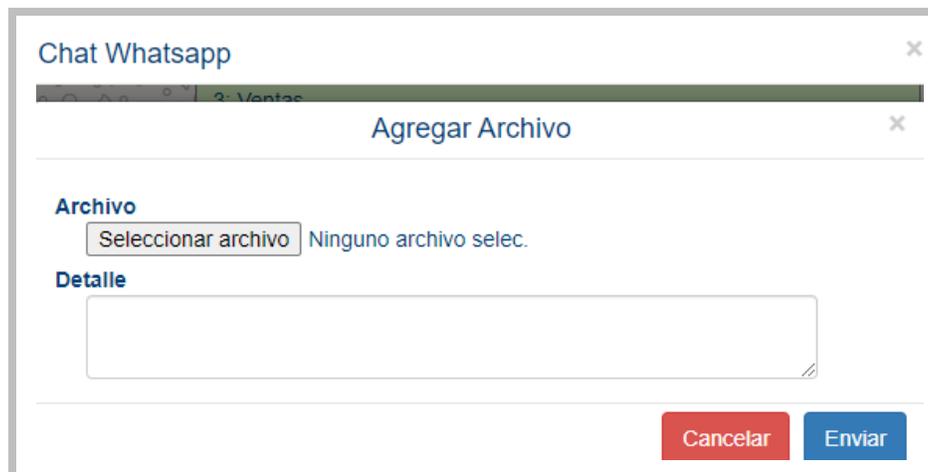
- **Mensaje de Audio:** En este botón podrá grabar un mensaje de audio. Al presionar el botón, se abrirá la siguiente ventana:



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

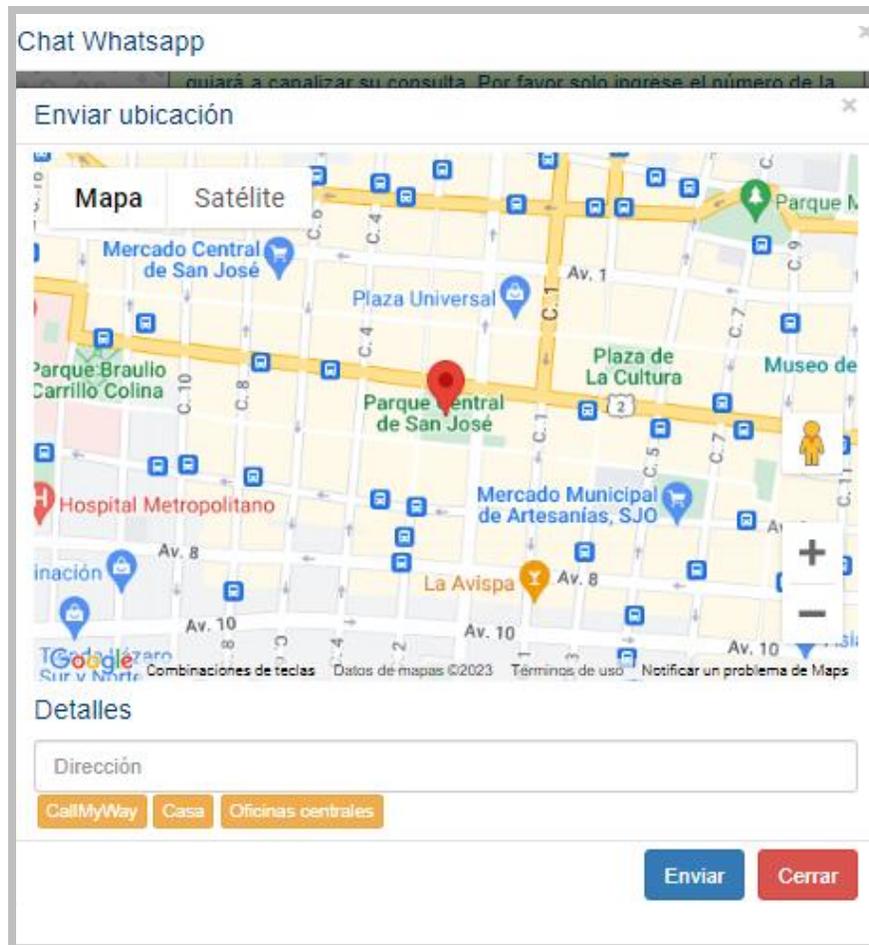
- **Agregar Archivo:** Con este botón, podrá seleccionar un archivo para enviarlo a un contacto dentro del chat.

Al presionar el botón se desplegará la siguiente ventana:



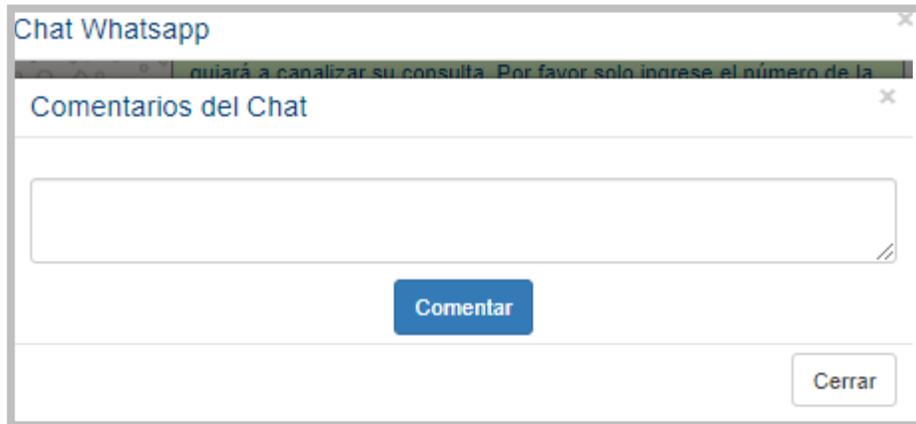
En la ventana se desplegará una serie de campos y botones, explicados a continuación:

- **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 de este.
 - **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:



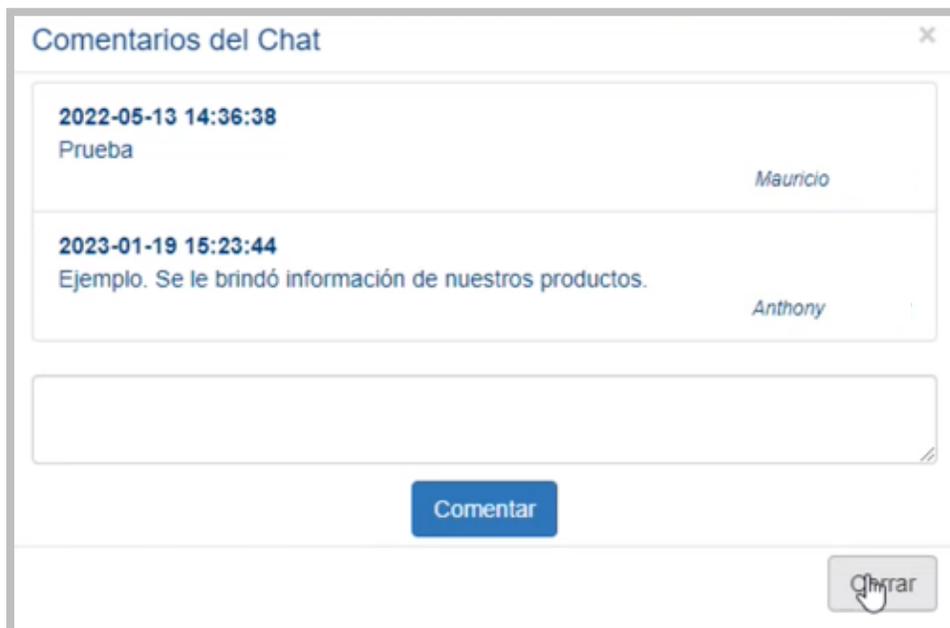
Se despliega el mapa de la ubicación actual, dicho mapa es proporcionado por "Google Maps". Adicionalmente, se mostrará una serie de botones y campos explicados a continuación:

- **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:** Podrá enviar la ubicación.
 - **Cerrar:** Se cerrará la ventana de "Enviar Ubicación".
- **Comentarios del Chat:** En este botón representado en color naranja, podrá ingresar algún comentario referente a la conversación que se mantuvo con el contacto.
Al presionar el botón se mostrará la siguiente ventana:



Se mostrará un campo donde ingresará la descripción o comentario.

Una vez finalizado, presionará el botón "Comentar" y quedará guardado dicho comentario, como en el ejemplo que se muestra a continuación:



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



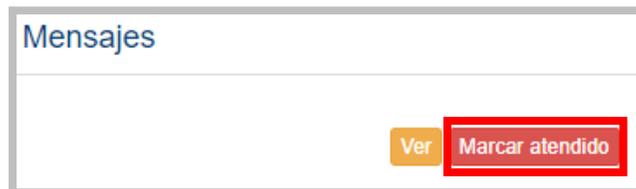
El "Tiempo de chat activo", representa el tiempo de vida de una conversación al utilizar el canal de WhatsApp.

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

Dicho tiempo se reiniciará cada vez que el cliente vuelva a comunicarse con el agente, ya que el sistema 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 a continuación:

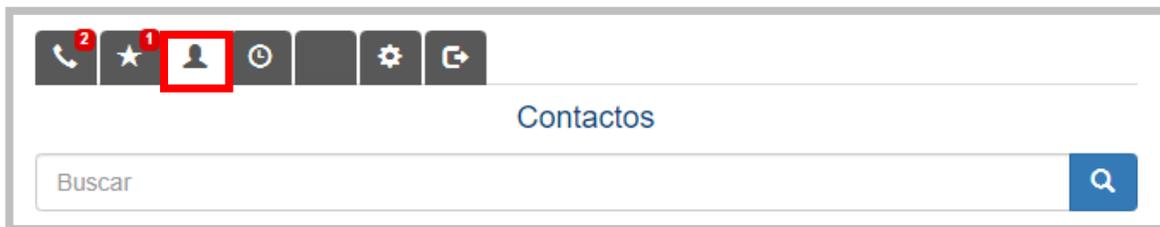




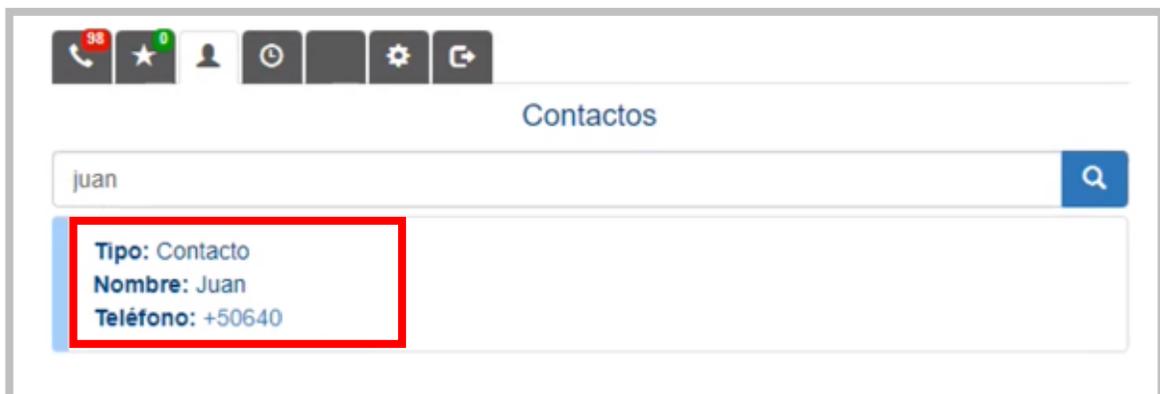
Contactos

En esta sección de IsMyContact tendrá a los "Contactos" guardados.

A continuación, se muestra la imagen en pantalla:



Como observará, la lupa representada en color azul mostrará 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:



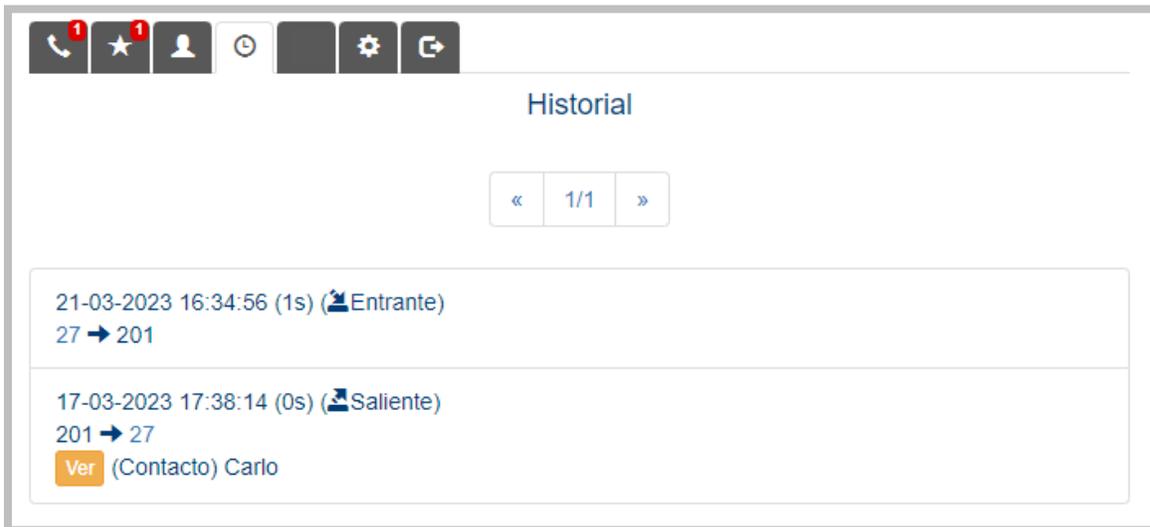
Nota: También podrá marcar al contacto desde esta ventana, basta con presionar el número telefónico del contacto y comenzará el proceso de marcación.



Historial

En esta sección de IsMyContact encontrará el historial de sus llamadas.

Al dar clic en el botón historial se desplegará el listado de estas, como se muestra a continuación:



Historial

« 1/1 »

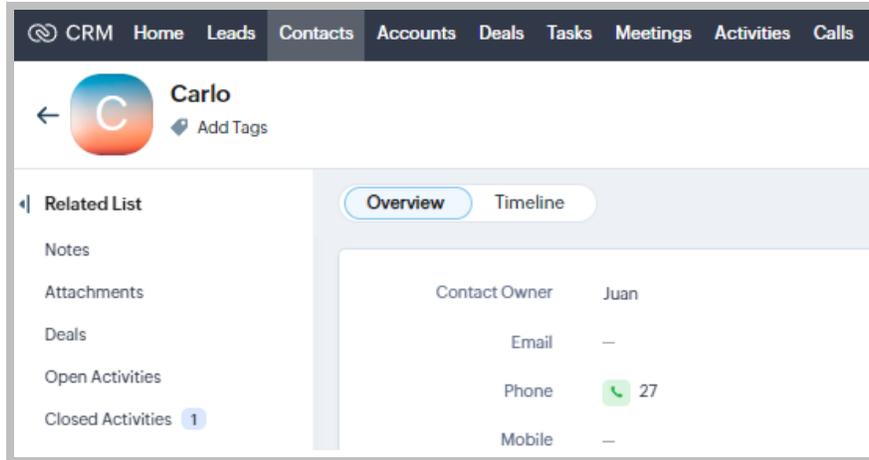
21-03-2023 16:34:56 (1s)  Entrante
27 → 201

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

Se muestra 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.

- Ver: Esta sección mostrará entre paréntesis que dicha llamada fue hacia un contacto, al momento de presionar el botón "Ver", se abrirá una pestaña de ZOHO, mostrando dicho "Contacto":

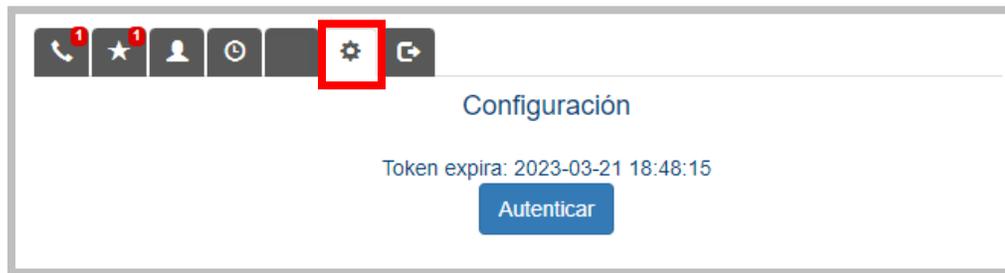


Configuración

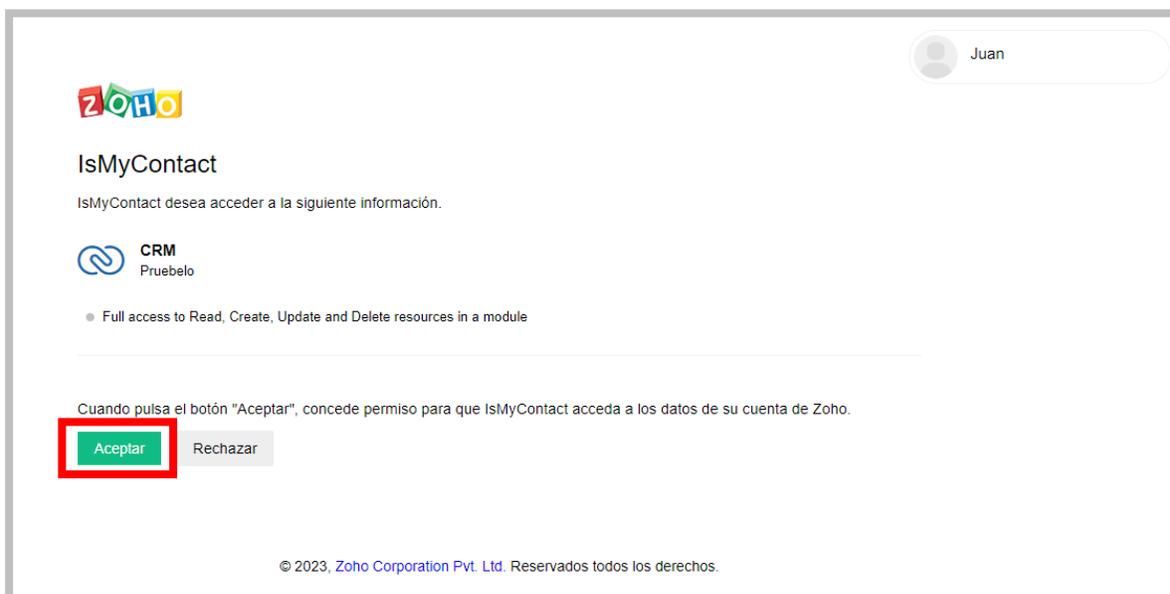
En este botón de IsMyContact podrá "Autenticarse".

Este es un proceso de seguridad a través de ZOHO y CallMyWay, que deberá realizar la primera vez que inicie sesión en la plataforma IsMyContact.

A continuación, se muestra la interfaz en pantalla:



Se muestra una fecha de expiración del Token creado para la vinculación, al momento de dar clic en “Autenticar” se abrirá la siguiente pestaña en el navegador:



Deberá presionar el botón “Aceptar” para que vincular la cuenta ZOHO con el sistema IsMyContact.

Nota: Una vez presionado dicho botón, se abrirá nuevamente la pantalla de inicio de IsMyContact.



Pausas

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

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



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

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



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

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

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



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

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

Recomendaciones Finales

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