



Manual de usuario final



Contenido

El presente documento ofrece una guía de uso para los clientes de IsMyConnect, en cuanto a funcionalidades telefónicas sobre Microsoft Teams, con la finalidad de facilitar el proceso de migración y la adopción de estos servicios por parte de los usuarios finales.

Este documento muestra la experiencia de usuario y detalla paso a paso el uso de cada una de las funcionalidades telefónicas.

Por la naturaleza dinámica de Microsoft Teams, CallMyWay estará en constante actualización, para reflejar las nuevas funcionalidades del servicio.

Dichas actualizaciones estarán disponibles en los sitios web de CallMyWay e IsMyConnect.

En adición a este documento, también podrá consultar tutoriales en formato audiovisual, disponibles en nuestro canal de Youtube.
<https://www.youtube.com/channel/UCknp55LUyd28ppTbzJbTdtw/playlists>

Soporte al cliente

En CallMyWay sabemos que nuestros clientes son nuestra razón de existir, por lo que contamos con un servicio de soporte de primer nivel para cualquier consulta o situación que se pueda presentar con su servicio, por lo tanto, ponemos a su disposición nuestros diferentes canales de comunicación y atención.

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

Tabla de contenido

Realizar una llamada	5
Contestar o Rechazar una llamada	6
Halar una llamada.....	8
Silenciar una llamada	8
Marcar en llamada activa.....	9
Poner llamada en espera	10
Transferir llamada "A Ciegas o Directa"	11
Transferir una llamada de manera Consultada.....	12
Agregar Personas a una llamada o Reunión en Curso	14
Eliminar Personas de una llamada o Reunión en Curso	17
Reunión de Microsoft Teams con audio por vía telefónica	18
Configurar Timbrado Simultáneo	19
Reenviar las llamadas cuando estas no se Contestan.....	22
Reenviar las llamadas Incondicionalmente	25
Configurar correo de Voz.....	26
App en Microsoft Teams.....	27
Historial de llamadas	28
Reporte de llamadas entrantes	30
Reporte de llamadas entrantes en cola	33
Observaciones Finales	35
Control de cambios.....	36

1 noviembre, 2023

Versión 1.2

Realizar una llamada

Para realizar una llamada deberá ingresar a la opción "Llamadas", localizada en el panel izquierdo, el mismo desplegará un teclado numérico y en la parte inferior de dicho teclado se describirá su número de trabajo.

Para ingresar el número telefónico a llamar, deberá posicionarse en el espacio en blanco correspondiente y digitarlo con el teclado del computador, o bien, podrá utilizar el teclado que muestra MICROSOFT TEAMS en pantalla.



Vista del panel de llamadas

Contestar o Rechazar una Llamada

Al ingresar una llamada se mostrará una ventana emergente en la esquina inferior derecha de la pantalla, como se muestra en la imagen.



Contestar o Rechazar una llamada

- La llamada se podrá contestar con el botón de color morado, ubicado a la izquierda o desde cualquier área del recuadro de dicha ventana.
- El botón de color rojo, ubicado a la derecha, permitirá rechazar la llamada.

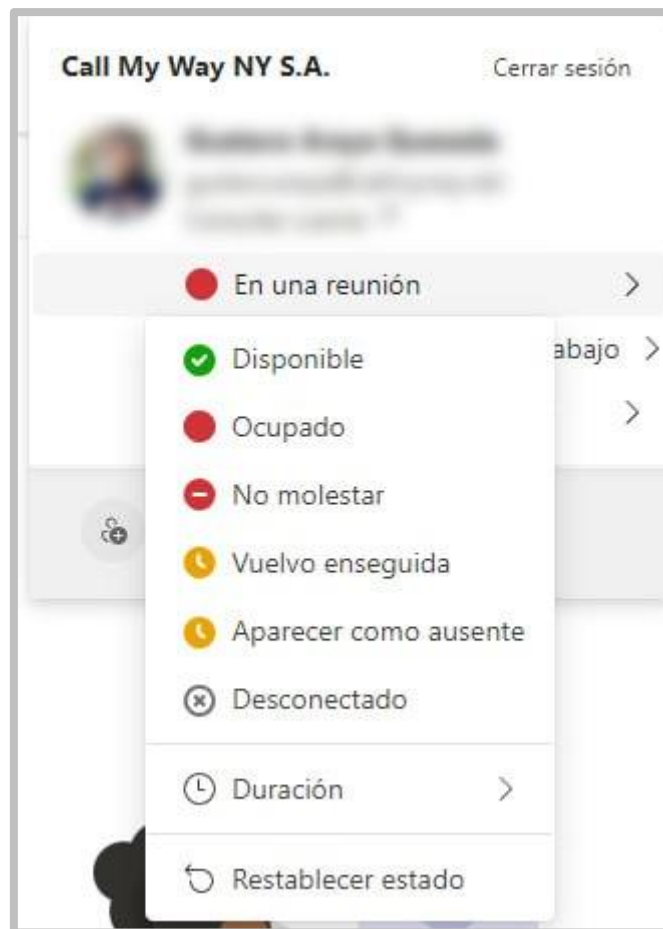
La ventana emergente se desplegará, aunque Microsoft Teams no se encuentre en primer plano.

Si el usuario posee una política de llamadas, creada por CallMyWay, con la característica BusyOnBusy activa, solo podrá recibir una llamada simultánea.

Cuando un usuario comparte contenido a través de MICROSOFT TEAMS o establece su estado como "No molestar", la llamada entrante ingresará a la extensión, pero no se alertará ni se mostrará la notificación en pantalla. Una vez finalizada la llamada, esta se mostrará en el historial de MICROSOFT TEAMS como llamada perdida.

En caso de requerir que las llamadas se alerten, aunque comparta pantalla a través MICROSOFT TEAMS, se deberá cambiar el estatus de "No molestar" a "Disponible". Para ello, en la esquina superior derecha de la aplicación, deberá presionar el ícono

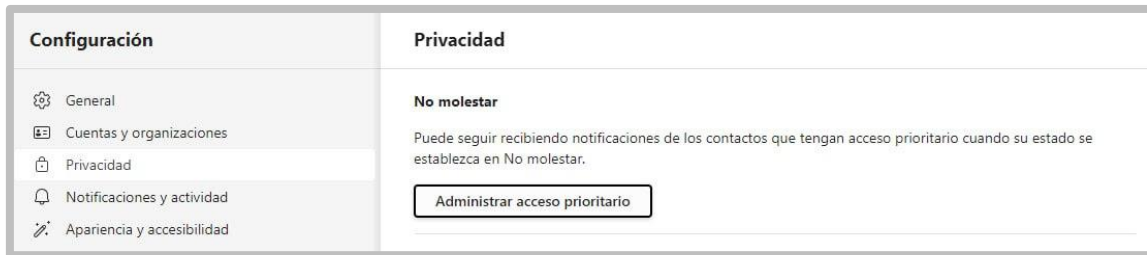
circular que contiene la fotografía o las iniciales del nombre; y seleccionar el nuevo estado.



Estado del usuario

Otra alternativa que permitirá que las llamadas entrantes se alerten, aunque el estado en MICROSOFT TEAMS sea "No molestar", es agregando los contactos de interés a la categoría de acceso prioritario.

Para ello, en la esquina superior derecha de la aplicación, deberá presionar el ícono circular que contiene la fotografía o las iniciales del nombre y hacer clic en la opción "Administrar cuenta" - "Privacidad" - "Administrar acceso prioritario", y proceder a agregar los números requeridos.



Acceso prioritario

Halar una llamada

Para halar una llamada se deberá seguir el mismo procedimiento que para realizarla, marcando alguno de los siguientes códigos, según sea el caso.

- ***8**
Permite halar una llamada del grupo al cual pertenece el usuario, sin saber cuál es la extensión que está timbrando.
- **** + "Número de extensión que está timbrando"**
Permite halar una llamada en específico, al indicar la extensión a la cual se le va a halar la llamada.

Silenciar una llamada

Para silenciar una llamada se deberá hacer clic en el icono del micrófono, identificado como "Micro", ubicado en la esquina superior derecha de la ventana, a la izquierda del botón de color rojo con la leyenda "Salir".



Silenciar una llamada

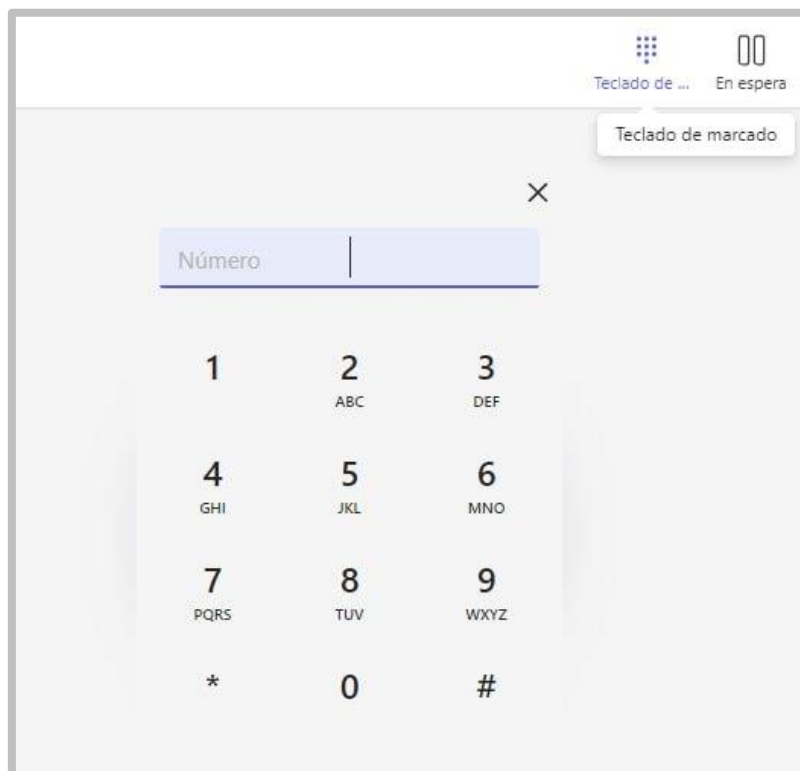
Una vez realizado el paso anterior, el ícono cambiará a un micrófono con una barra transversal.

En caso de requerir activar el audio, deberá presionar nuevamente ese ícono y se regresará al ícono del micrófono inicial.

Marcar en llamada activa

En algunas ocasiones, en medio de una llamada activa se requerirá marcar uno o varios dígitos. Por ejemplo, al llamar a una central telefónica y requerir marcar un número de extensión.

Para ello se deberá hacer clic en el ícono del teclado identificado como “Teclado de marcado”, siendo el primer ícono de izquierda a derecha.



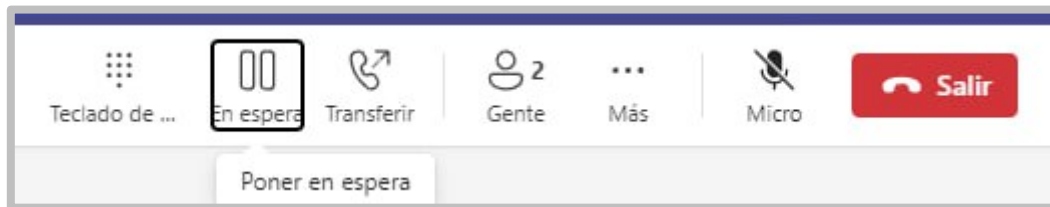
Marcar en llamada activa

Una vez que se muestra el teclado, podrá digitar el o los números requeridos, con el teclado del computador, o bien, podrá utilizar el teclado que muestra MICROSOFT TEAMS en pantalla.

En caso de no desear mostrar el teclado, deberá presionar el botón nuevamente.

Poner llamada en espera

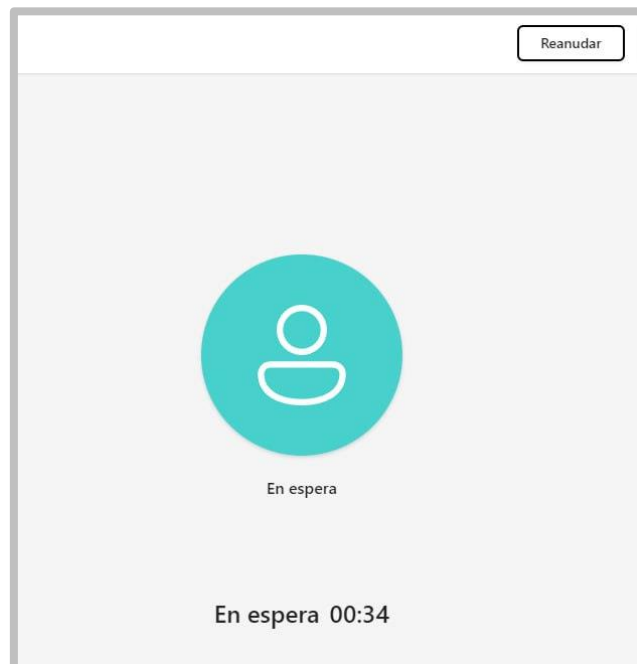
Para poner una llamada en espera se deberá presionar el ícono de pausa, identificado como "En espera".



Poner llamada en espera

En la pantalla se indicará que la llamada se encuentra en espera y el tiempo que lleva en dicha condición.

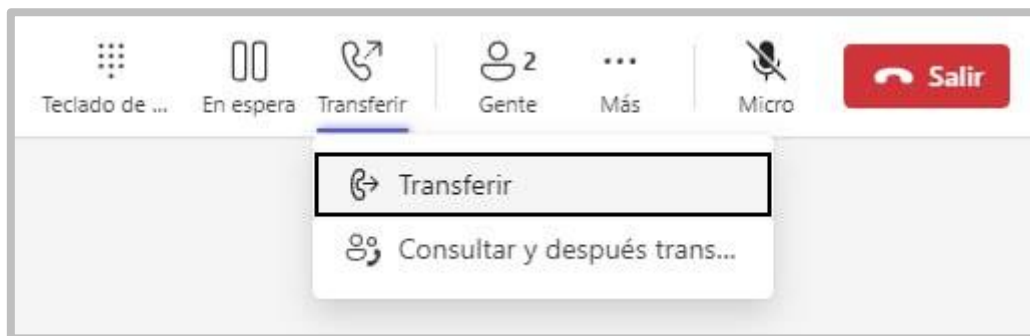
Para reanudar la llamada, deberá presionar el botón "Reanudar".



Reanudar una llamada

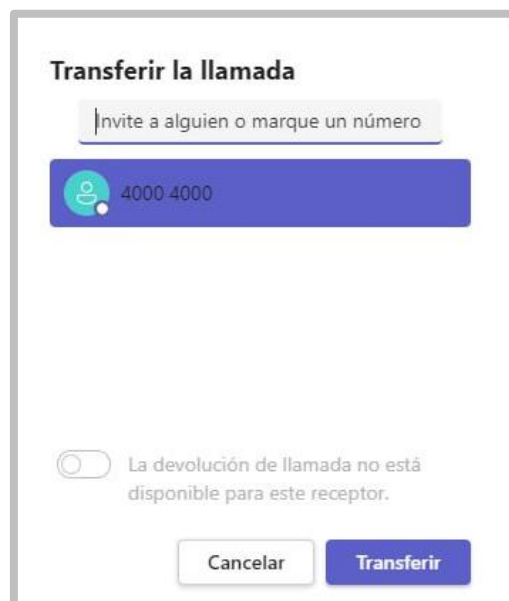
Transferir llamada “A Ciegas o Directa”

Para transferir una llamada mediante el método “a ciegas”, deberá hacer clic en el icono de teléfono con la flecha saliente, identificado como “Transferir” y seleccionar la opción “Transferir”.



Transferir llamada a Ciegas

A continuación, se desplegará la siguiente ventana y en el espacio con la leyenda “Invite a alguien o marque un número”, podrá digitar el nombre de un usuario de MICROSOFT TEAMS, un número de extensión o un número telefónico.



Colocar el número a transferir

En caso de realizar la transferencia a un usuario de MICROSOFT TEAMS, la llamada no se cursará a través de CallMyWay, por lo que no quedará registro de ella.

Una vez digitado el número telefónico o nombre del usuario de MICROSOFT TEAMS, deberá seleccionarlo. Esta acción habilitará el botón "Transferir", el cual deberá presionar posteriormente.

En la esquina superior izquierda se mostrará un mensaje indicando que la transferencia fue completada con éxito.

Transferir una Llamada de manera Consultada

Para transferir una llamada mediante el método "Consultada", deberá hacer clic en el icono de teléfono con la flecha saliente, identificado como "Transferir", y seleccionar la opción "Consultar y después Transferir".



Transferir llamada de manera Consultada

En la siguiente imagen, en el espacio "Elegir una persona a quien consultar" podrá digitar el nombre de un usuario de MICROSOFT TEAMS, un número de extensión o un número telefónico.



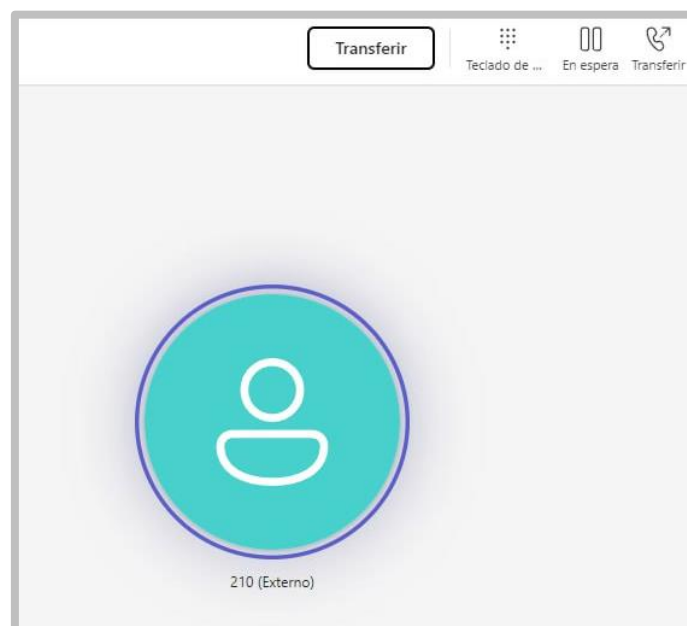
Colocar el número a transferir

En caso de realizar la transferencia a un usuario de MICROSOFT TEAMS, la llamada no se cursará a través de CallMyWay, por lo que no quedará registro de esta.

Una vez digitado el número telefónico o nombre del usuario de MICROSOFT TEAMS, deberá seleccionarlo y esta acción habilitará el botón "Consultar".

Al presionar el botón "Consultar", se hará una llamada al usuario o número respectivo; llamada mediante la cual podrá consultar al receptor si podrá transferirle la llamada.

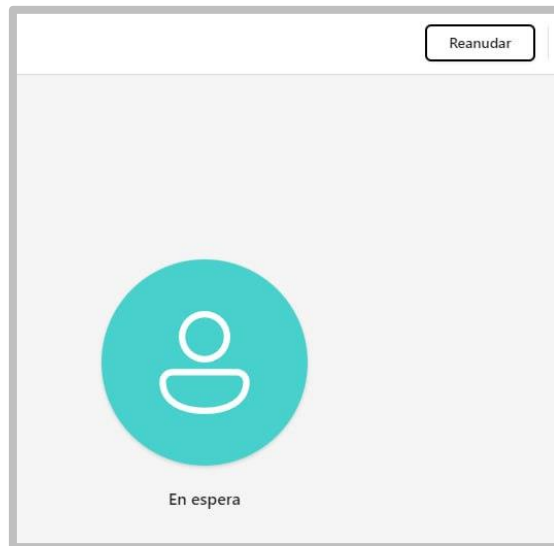
Una vez que el receptor acepte la transferencia de la llamada, deberá presionar el botón "Transferir".



Botón que permitirá transferir una llamada

Si el receptor indica que no puede tomar la llamada, se finalizará la consulta y reaparecerá la ventana con la llamada inicial.

Se deberá hacer clic en el botón "Reanudar" para retomar la llamada.



Botón que permitirá reanudar una llamada

Agregar Personas a una Llamada o Reunión en Curso

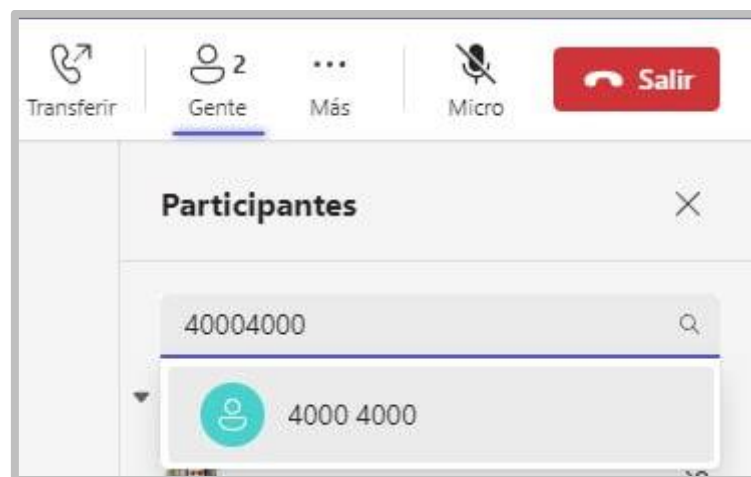
Para agregar a más personas a una llamada en curso, deberá hacer clic en el ícono de persona, titulado como "Gente".

En el espacio "Invite a alguien o marque un número" podrá digitar el nombre de un usuario de MICROSOFT TEAMS, un número de extensión o un número telefónico.



Agregar el número telefónico del participante

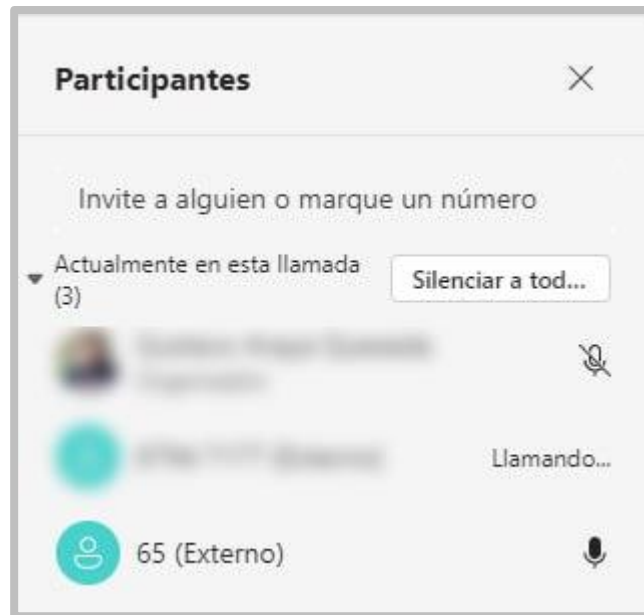
Una vez digitado el número telefónico o nombre del usuario de MICROSOFT TEAMS, deberá presionar la tecla "enter" o hacer clic en el recuadro que muestra el número digitado.



Agregar el número telefónico del participante

Al presionar dicho recuadro se empezará a llamar al usuario o número digitado. Mientras la persona a la que se está contactando responde la llamada, en el panel derecho se mostrará el estado "Llamando".

Cuando la llamada es contestada, la misma será agregada a la conferencia. Al agregarse ya no mostrará el estado "Llamando" y en la sección central de la aplicación, se visualizará un segundo círculo con el ícono de una persona.

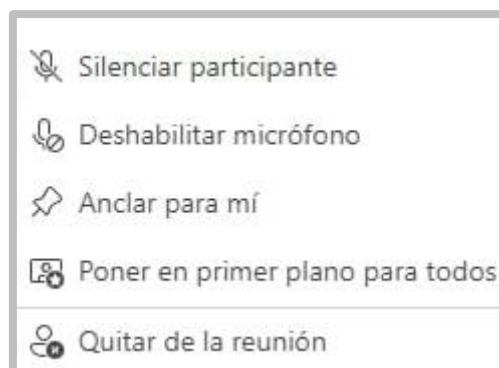


Vista de todos los participantes

En el lado derecho de la pantalla, aparecerá la lista de los participantes incluidos en la llamada. En esta lista se podrá “Silenciar” o “Deshabilitar” el micrófono de algún participante, si así se requiere.

Al posicionarse sobre el nombre o número telefónico del participante, al lado derecho se mostrará el icono de tres puntos.

Al hacer clic en este icono podrá seleccionar la opción “Silenciar” o “Deshabilitar micrófono”.



Silenciar o Deshabilitar micrófono

Cuando se ha deshabilitado el micrófono a algún participante, automáticamente será notificado mediante un audio y si desea aportar algún comentario a la llamada, podrá hacerlo digitando ***5 (comando que corresponde a levantar la mano en MICROSOFT TEAMS)**, para que el administrador de la llamada le vuelva a habilitar el micrófono.

Si el participante ha sido Silenciado y desea realizar algún aporte a la llamada, él mismo podrá habilitar el micrófono, ejecutando el comando *6.

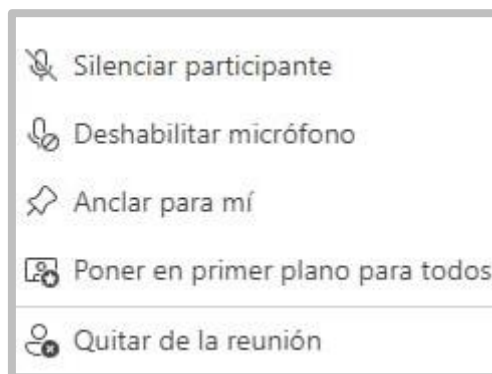
Eliminar Personas de una Llamada o Reunión en Curso

Para eliminar personas de una llamada en curso, deberá hacer clic en el ícono de dos personas, identificado como "Gente", siendo el segundo ícono de izquierda a derecha.

Se abrirá un panel al lado derecho, que mostrará a los participantes de la llamada y deberá hacer clic derecho sobre el participante que desea quitar de la llamada o hacer clic en el ícono de 3 puntos, que encontrará al posicionar el cursor sobre cada participante de la llamada.

Esto desplegará un menú y deberá hacer clic sobre la opción "Quitar participante".

El sistema finalizará la llamada del participante respectivo y lo eliminará del panel derecho.



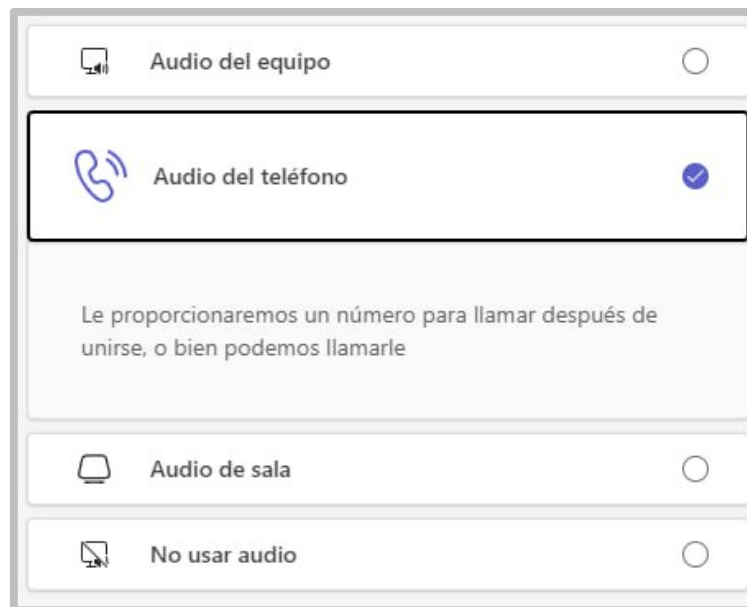
Quitar un participante de la llamada activa

Reunión de Microsoft Teams con audio por vía telefónica

Al momento de unirse a una reunión con Microsoft Teams, aparecerán varias opciones de configuración.

Si desea escuchar la reunión vía telefónica, deberá elegir la opción de "Audio del teléfono".

Una vez seleccionada esta opción, deberá presionar el botón de "Unirse ahora".



Opción de audio del teléfono


Automáticamente aparecerá un recuadro para introducir el número al que desea que Microsoft Teams llame.

Seguidamente, deberá presionar el botón "llamarme" o bien, hacer clic sobre el número favorito.

Utilizar el teléfono para el audio ×

Escriba su número y le llamaremos.

Favoritos

 181
Teléfono

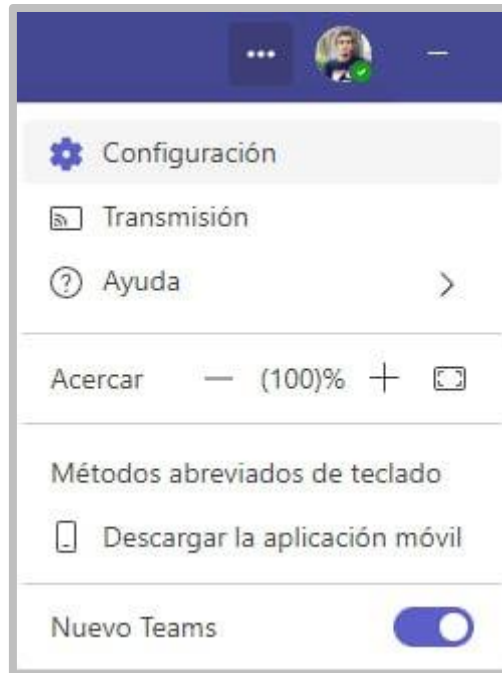
Marcar manualmente para acceder

Introduce el número telefónico al que desea que Teams le llame

Configurar Timbrado Simultáneo

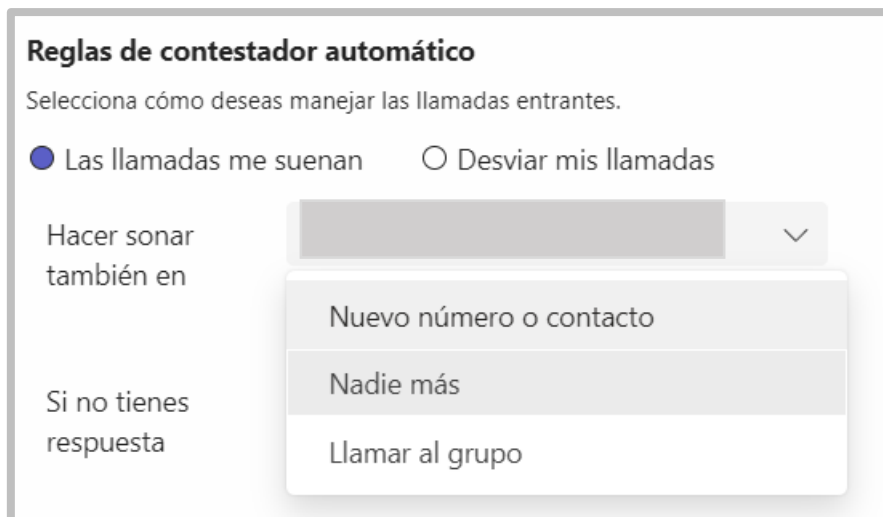
En caso de recibir una llamada y requerir también que la misma le timbre a otro usuario de la organización o a un número externo, deberá configurar la funcionalidad de "Timbrado simultáneo".

Para ello, deberá seleccionar los tres puntos que aparecerán al lado izquierdo del recuadro de la fotografía o iniciales, el mismo se encuentra ubicado en la esquina superior derecha de la aplicación.



Configuración dentro de la aplicación Teams

Deberá ingresar a la opción “Configuración” y posteriormente al menú “Llamadas” del panel izquierdo y marcar la opción “Las llamadas me suenan”. En el espacio “Hacer sonar también” deberá elegir una de las siguientes opciones:



Diferentes métodos para desviar llamadas

1. Nuevo número o contacto: Digite un número telefónico externo, un número de extensión, el nombre o correo electrónico de un usuario de la organización. Deberá presionar la tecla “enter” o hacer clic sobre el texto digitado.

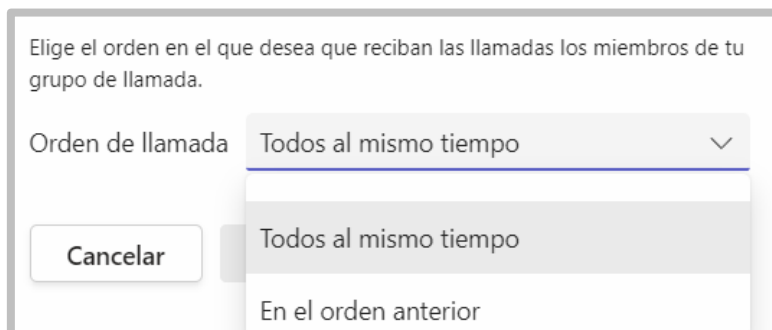
2. Nadie más: Opción por defecto, no se enviará la llamada a ninguna otra persona.
3. Llamar al grupo: En caso de no existir una configuración establecida con anterioridad, se abrirá una ventana emergente, en el espacio "Agregar contactos" digitará el nombre o correo electrónico de un usuario de la organización.

Deberá presionar la tecla "enter" o hacer clic sobre el texto digitado. Repita el proceso con cada usuario que desee agregar.



Agregar personas al grupo

En el espacio "Orden de llamada", deberá definir cuál método utilizará:



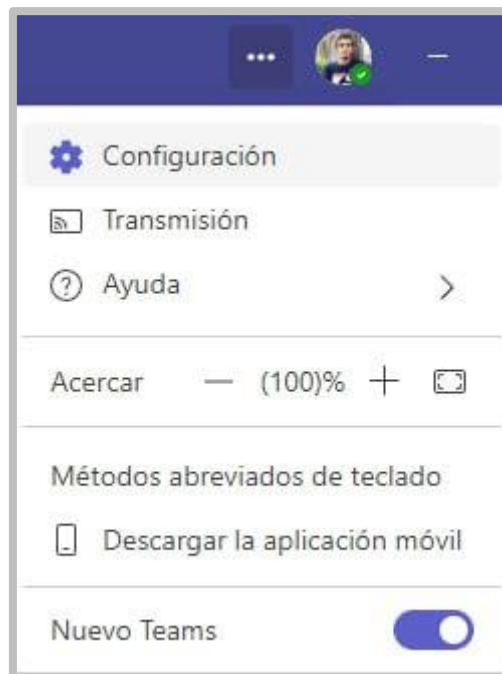
Orden de llamada

- a. Todos al mismo tiempo: Al ingresar una llamada, timbrará a todos los usuarios al mismo tiempo.
- b. En el orden anterior: Al ingresar una llamada, esta será enviada a un usuario a la vez. Si el usuario al cual se envía la llamada no contesta, será enviada al siguiente usuario y así sucesivamente, de acuerdo con el orden en el que se muestran los usuarios en el grupo.

Reenviar las Llamadas cuando estas no se Contestan

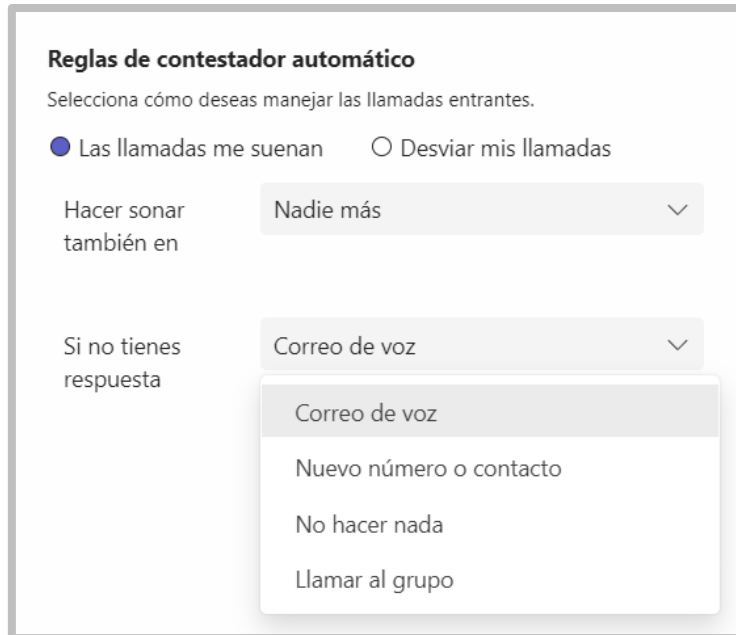
Para configurar el reenvío de las llamadas cuando estas no se contestan después de una determinada cantidad de segundos, en la esquina superior derecha de la aplicación, deberá seleccionar los tres puntos que aparecerán al lado izquierdo del recuadro de la fotografía o iniciales, el mismo se encuentra ubicado en la esquina superior derecha de la aplicación.

Posteriormente deberá hacer clic sobre la opción "Configuración":



Configuración dentro de la aplicación Teams

Deberá ingresar a la opción "Llamadas", del panel izquierdo y marcar la opción "Las llamadas suenan":



Reglas de contestador automático
Selecciona cómo deseas manejar las llamadas entrantes.

Las llamadas me suenan Desviar mis llamadas

Hacer sonar también en Nadie más ▼

Si no tienes respuesta Correo de voz ▼

- Correo de voz
- Nuevo número o contacto
- No hacer nada
- Llamar al grupo

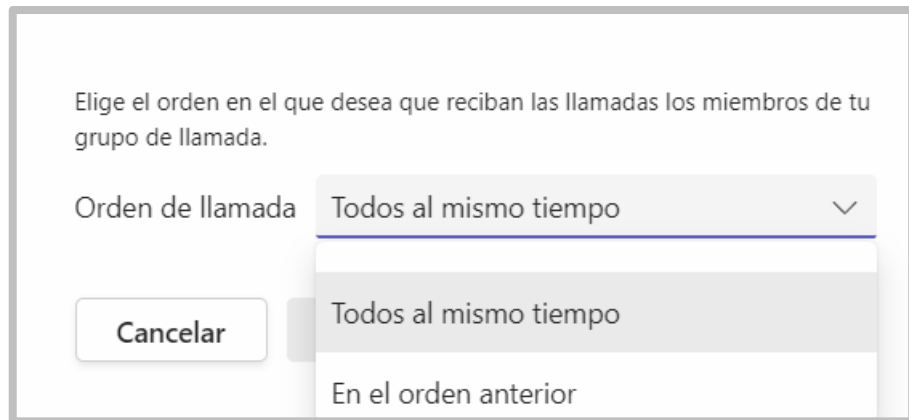
Reenvío de llamadas si no tienen respuestas

En la opción "Si no tienes respuesta", deberá definir un valor para los siguientes espacios:

- Correo de voz: Se enviará la llamada al casillero de voz del usuario.
- Nuevo número o Contacto: Digite un número telefónico externo, un número de extensión, el nombre o correo electrónico de un usuario de la organización. Deberá presionar la tecla "enter" o hacer clic sobre el texto digitado.
- No hacer nada: Opción por defecto, no se ejecutará ninguna acción.
- Llamar al grupo: En caso de no existir una configuración establecida con anterioridad, se abrirá una ventana emergente, en el espacio "Agregar contactos" digitará el nombre o correo electrónico de un usuario de la organización.

Repita el proceso con cada usuario que desee agregar.

En el espacio "Orden de llamada", deberá definir cuál método utilizará:



Elige el orden en el que desea que reciban las llamadas los miembros de tu grupo de llamada.

Orden de llamada Todos al mismo tiempo ▾

Cancelar

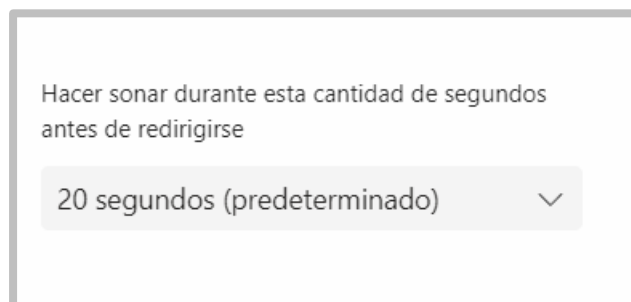
- Todos al mismo tiempo
- En el orden anterior

Orden de timbrado del grupo

- Todos al mismo tiempo: Al ingresar una llamada, timbrará a todos los usuarios al mismo tiempo.
- En el orden anterior: Al ingresar una llamada, esta será enviada a un usuario a la vez. Si el usuario al cual se envía la llamada no contesta, será enviada al siguiente usuario y así sucesivamente, de acuerdo con el orden en el que se muestran los usuarios del grupo.
- Hacer sonar durante esta cantidad de segundos antes de redirigir:

Deberá definir la cantidad de segundos que timbrará la llamada, antes de enviarla al destino establecido.

El valor es configurable de 10 a un máximo de 60 segundos. El sistema definirá el tiempo de 20 segundos como predefinido.



Hacer sonar durante esta cantidad de segundos antes de redirigirse

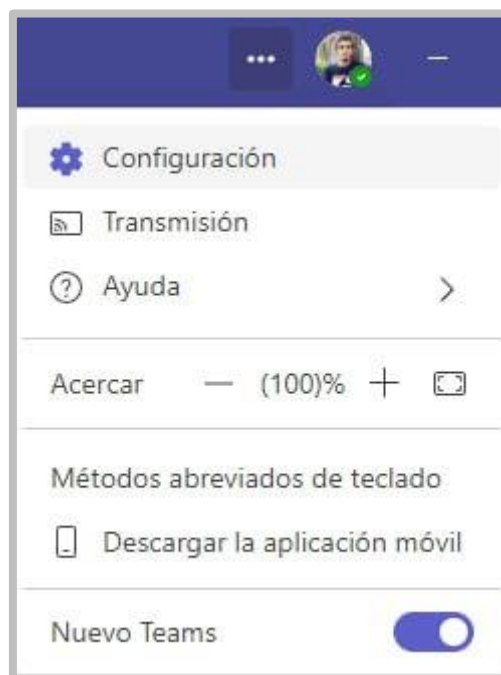
20 segundos (predeterminado) ▾

Segundos que debe timbrar la llamada

Reenviar las Llamadas Incondicionalmente

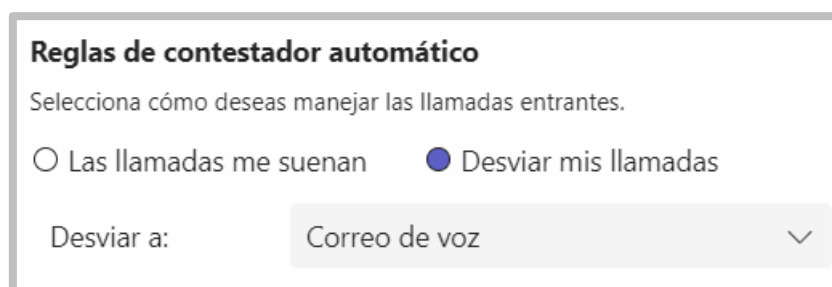
Para configurar el reenvío de las llamadas incondicional, en la esquina superior derecha de la aplicación, deberá seleccionar los tres puntos que aparecerán al lado izquierdo del recuadro de la fotografía o iniciales, el mismo se encuentra ubicado en la esquina superior derecha de la aplicación.

Posteriormente, deberá hacer clic sobre la opción "Configuración".



Configuración dentro de la aplicación Teams

Deberá ingresar a la opción "Llamadas", del panel izquierdo y marcar la opción "Desviar mis llamadas".



Reenviar mis llamadas

En el espacio "Desviar a" deberá elegir una de las siguientes opciones:

1. Correo de voz: Las llamadas se enviarán al correo de voz del usuario.
2. Nuevo número o contacto: Digite un número telefónico externo, un número de extensión, el nombre o correo electrónico de un usuario de la organización. Deberá presionar la tecla "enter" o hacer clic sobre el texto digitado.
3. Grupo de llamada: En el espacio "Agregar personas" digite el nombre o correo electrónico de un usuario de la organización. Deberá presionar la tecla "enter" o hacer clic sobre el texto digitado.

Repita el proceso con cada usuario que desee agregar.

En el espacio "Orden de llamada", deberá definir cuál método utilizará:

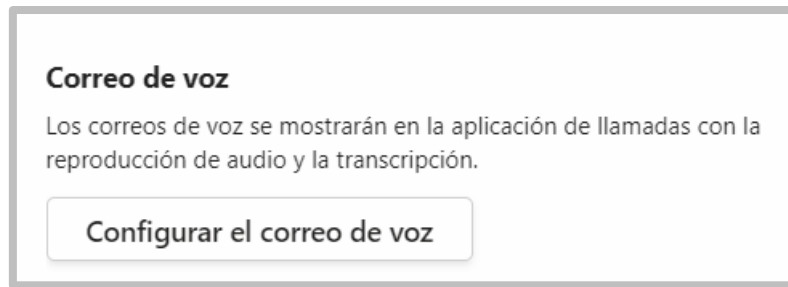
- a. Todos al mismo tiempo: Al ingresar una llamada, timbrará a todos los usuarios al mismo tiempo.
- b. En el orden anterior: Al ingresar una llamada, esta será enviada a un usuario a la vez. Si el usuario al cual se envía la llamada no contesta, será enviada al siguiente usuario y así sucesivamente, de acuerdo con el orden en el que se muestran los usuarios en el grupo.

Configurar correo de Voz

Para configurar el correo de voz, en la esquina superior derecha de la aplicación, deberá seleccionar los tres puntos que aparecerán al lado izquierdo del recuadro de la fotografía o iniciales, el mismo se encuentra ubicado en la esquina superior derecha de la aplicación.

Posteriormente, deberá hacer clic sobre la opción "Configuración".

Deberá ingresar a la opción "Llamadas" y presionar el botón "Configurar el correo de voz", en donde podrá personalizar el buzón.

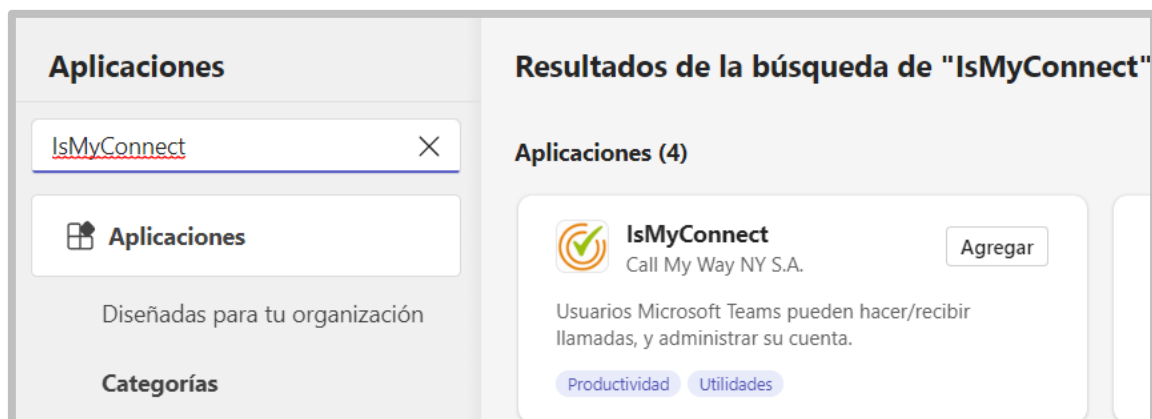


Configurar correo de voz

Cuando un usuario pertenezca a una cola de llamadas, CallMyWay deshabilitará esta función, con el fin de evitar que la llamada entrante sea enviada al correo de voz cuando el agente no pueda contestarla.

App en Microsoft Teams

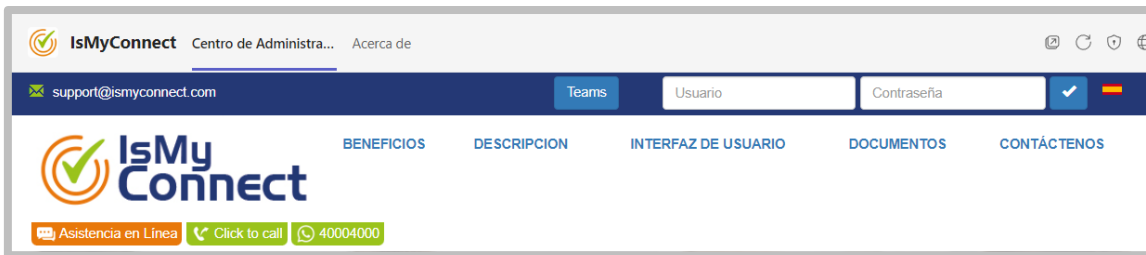
Podrá instalar la aplicación IsMyConnect desde la tienda de aplicaciones de Microsoft Teams.



Aplicación IsMyConnect dentro de Teams

Una vez instalada, aparecerá la aplicación en la barra lateral izquierda.

Podrá ingresar con el usuario y contraseña brindado por CallMyWay o bien haciendo clic en el botón de Teams, con el usuario de Microsoft Teams.



Ingreso a la plataforma IsMyConnect desde Teams

Historial de Llamadas

Esta opción permitirá obtener los registros de llamadas según diferentes parámetros o filtros.

Historial de Llamadas

Fecha (Basado en la finalización de la llamada)

Ayer
 Hoy
 Rango de Fechas

Desde:
 Hasta:

Endpoint

Grupo Soporte

Estado Todos Conectados Cobrados
 Intentos

Tipo Todos Entrantes Salientes
 Reenvios

Destino

Terminado Por

Localidad

Jerarquia

Cantidad por Página

Resultados Pantalla CSV

Parámetros del Historial de Llamadas

Fechas: Podrá obtener el reporte general de las llamadas con tres opciones de fechas:

- Ayer
- Hoy
- Rango de fechas

Endpoint: Nombre de usuario específico.

Grupo: Hace referencia a grupos de usuarios, departamentos, centros de costo, etc., que previamente fueron definidos.

Estado: Determinará el estado de la llamada de la que se requiere la búsqueda:

- Todos
- Conectados
- Cobrados
- Intentos

Tipo: Define el tipo de llamada buscada:

- Todas
- Entrantes
- Salientes
- Reenvíos

Destino: Podrá digitar un código para la búsqueda, ya sea (506) para Costa Rica, (52) para México o el código del área específica que desea buscar en el historial. Podrá buscar varios códigos separándolos con una coma.

Terminado por: Es el elemento que finalizó la llamada, emisor o receptor.

Localidad: Podrá seleccionar la ubicación física, de la cual se requiera el reporte.

Jerarquía: Se podrá seleccionar el área o departamento de la empresa, de la cual se requiere el reporte.

Cantidad por página: Cantidad de llamadas que se requiere visualizar por página.

Resultados: Podrá seleccionar la forma de visualizar los resultados:

- Pantalla: El resultado se reflejará en la pantalla del navegador.
- CVS: Esta opción permitirá descargar el resultado en un archivo tipo "CSV", el cual podrá manipular posteriormente.

De acuerdo con el filtro definido anteriormente, se mostrarán los resultados.

Para cada usuario, se indicará la cantidad de llamadas entrantes, salientes y el total, así como los costos implícitos.

														Origen		Destino							
Inicio	Tipo	Terminada por	Terminación	Duración	Número	Nombre	Usuario	Ext.	Localidad	Número	Nombre	Usuario	Ext.	Localidad	Tarifa	Cargo Conexión	Cargo Total	Area	Destino	Disposición			
23-10-2023 16:06:59	saliente	Origen	Ok	4s				34	Costa Rica						€25.13	€0.00	€1.68	5068	COSTA RICA MOBILE ICE				
23-10-2023 16:04:24	saliente	Origen	Ok	1m13s				43							€0.00	€0.00	€0.00	506400	Costa Rica 400 CallMyWay				
23-10-2023 16:00:54	saliente	Origen	Ok	3m28s				43							€0.00	€0.00	€0.00	506400	Costa Rica 400 CallMyWay				
23-10-2023 15:56:49	saliente	Destino	Ok	52s				20	Costa Rica San José Zapote						€25.13	€0.00	€21.78	5066	Costa Rica Telefonica				
23-10-2023 15:58:15	entrante	Origen	Cancelado	0s									20	Costa Rica San José Zapote	€0.00	€0.00	€0.00						
23-10-2023 15:58:05	entrante	Origen	Ok	26s									82		€0.00	€0.00	€0.00						
23-10-2023 15:57:16	entrante	Origen	Ok	2s									82		€0.00	€0.00	€0.00						
23-10-2023 15:51:53	saliente	Origen	Ok	6m				43							€0.00	€0.00	€0.00	506400	Costa Rica 400 CallMyWay				
23-10-2023 15:49:16	saliente	Origen	Ok	2m36s				43							€0.00	€0.00	€0.00	506400	Costa Rica 400 CallMyWay				
23-10-2023 15:47:21	interna	Origen	Ok	10s				43					48		€0.00	€0.00	€0.00						
23-10-2023 15:47:21	interna	Origen	Ok	10s				20	Costa Rica San José Zapote				48		€0.00	€0.00	€0.00						
23-10-2023 15:45:21	interna	Origen	Ok	8m5s				151					45		€0.00	€0.00	€0.00						
23-10-2023 15:45:21	entrante	Origen	Ok	8m5s									151		€0.00	€0.00	€0.00						
23-10-2023 15:44:54	entrante	Origen	Ok	8m37s									82		€0.00	€0.00	€0.00						
23-10-2023 15:42:31	saliente	Origen	Ok	2m20s				43							€0.00	€0.00	€0.00	506400	Costa Rica 400 CallMyWay				
23-10-2023 15:40:49	interna	Destino	Ok	4m45s				24					24		€0.00	€0.00	€0.00						
23-10-2023 15:40:48	entrante	Destino	Ok	4m45s									24		€0.00	€0.00	€0.00						
23-10-2023 15:40:37	entrante	Destino	Ok	5m15s									82		€0.00	€0.00	€0.00						
23-10-2023 15:39:21	saliente	Origen	Ok	3m4s				43							€0.00	€0.00	€0.00	506400	Costa Rica 400 CallMyWay				
23-10-2023 15:39:16	saliente	Origen	Ok	3s				45							€0.00	€0.00	€0.00	506400	Costa Rica 400 CallMyWay				
																€0.00	€23.45						

Registros del historial de llamadas

Reporte de llamadas entrantes

Reporte de Llamadas Entrantes

Inicio:

Fin:

Incluir Llamadas Internas: SI No

Endpoint:

Cola:

Duración Mínima (s):

Localidad:

Jerarquía:

Resultado:

Resultados: Pantalla Archivo Correo Electrónico

Parámetros del reporte de llamadas entrantes

Podrá elegir los filtros de preferencia:

- Fecha de inicio y fin.
- Incluir llamadas internas: Incluye las llamadas entre agentes.
- Endpoint: Llamadas entrantes de un usuario en específico
- Cola: Muestra todas las colas que están creadas.
- Duración mínima de la llamada que se requiere buscar.
- Localidad: Podrá seleccionar la ubicación física de la cual se requiera el reporte.
- Jerarquía: Se podrá seleccionar el área o departamento de la empresa, de la cual se requiere el reporte.
- Resultado: Podrá elegir si desea visualizar las llamadas que han sido rechazadas, ocupadas, canceladas entre otras.
- Resultados: Podrá visualizar el reporte ya sea en pantalla, un archivo en Excel o enviarlo vía correo electrónico.

Este tipo de reporte se divide en 4 secciones:

1. Resumen general del comportamiento de contestación para cada número.

Numero	Endpoint	Nombre	Duración	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	Ok	Total	NC
			137					1	1	100%	
			0		2				2	0%	
			6587		2			18	20	90%	
			88		1				1	0%	
			0		1				1	0%	
			6812	0	6	0	0	0	19	25	76%

NC: Nivel de contestación

Resumen general

- Resumen por Endpoint: En este se realiza un resumen de contestación por extensión. Muestra el porcentaje de nivel de contestación de cada extensión.

Numero	Endpoint	Nombre	Duración	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	OK	Total	NC	Tranferidas
			6317						19	19	100%	
			1196						3	3	100%	
			697						4	4	100%	
			394						2	2	100%	
			1986						5	5	100%	
			88						1	1	100%	
			0		2					2	0%	
			0		1					1	0%	
			1827						7	7	100%	
			693						3	3	100%	
			1031						4	4	100%	
			949						3	3	100%	
			6						1	1	100%	
			363			1			1	2	50%	
			363			2			1	3	33%	
			117		1				1	2	50%	
			169						1	1	100%	
			0		1					1	0%	
			190						1	1	100%	
			16386	0	5	3	0	0	57	65	88%	0

NC: Nivel de contestación

Resumen por Endpoint

- Llamadas: Detalle general de las llamadas

Origen	Destino	Fecha	Duración	Endpoint	Nombre	Estado	Cola	Terminado Por	Destino	Fecha	Duración	Endpoint	Nombre	Est
40004000	50640004000	2020-12-10 07:50:26	439		Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Destino		2020-12-10 07:50:52			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-10 09:11:26	560		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-10 09:11:41			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-10 12:09:13	388		Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Origen		2020-12-10 12:11:14			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-10 12:21:19	214		Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Destino		2020-12-10 12:22:31			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-10 12:28:20	22		Nueva Central	OK	Soporte	Origen						
	40004000	2020-12-10 12:29:10	106		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-10 12:29:27			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-10 14:04:47	315		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-10 14:05:06			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-10 14:57:08	402		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-10 14:57:25			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-11 07:55:22	85		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-11 07:55:38			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-11 10:25:40	324		Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Origen		2020-12-11 10:27:38			Ext 29 Monica	C
	40004000	2020-12-11 11:13:26	675		Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Origen		2020-12-11 11:13:49			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-11 13:04:11	266		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-11 13:04:45			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-11 13:27:42	130		Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Origen		2020-12-11 13:27:58				NO_AI
	40004000	2020-12-11 13:41:01	61		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-11 13:41:16			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-11 15:21:28	277		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-11 15:21:40			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-11 15:40:28	230		Nueva Central	OK	Soporte	Destino		2020-12-11 15:41:08			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-14 08:49:48	764		Nueva Central	OK	Soporte	Destino		2020-12-14 08:50:03			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-14 09:34:01	928		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-14 09:34:18			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-14 09:55:32	179		Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Destino		2020-12-14 09:57:13			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-14 09:58:48	249		Nueva Central	OK	Soporte	Destino		2020-12-14 09:59:06			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-14 10:13:15	144		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-14 10:13:58			Ext 45 Anthony	C
	50640004000	2020-12-14 10:24:49	489		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-14 10:25:03			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-14 10:44:49	490		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-14 10:45:07			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-14 11:31:54	212		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-14 11:32:10			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-14 12:18:47	530		Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Origen		2020-12-14 12:19:40			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-14 12:35:17	891		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-14 12:35:36			Ext 48 Gustavo Araya	C

Reporte de todas las llamadas

4. Secuencias: Muestra el detalle completo de cada llamada

Origen	Destino	Inicio	Duracion	Timbrado	Endpoint	Nombre	Estado	Cola	Error de Cola	Terminado Por
40004000	50640004000	2020-12-10 07:50:25	0	0		Nueva Central	OK			Destino
		2020-12-10 07:50:26	18	0			OK	(2) Cola de Servicio al cliente	NO AGENT	Destino
		2020-12-10 07:50:42	0	0		AA_Cola Soporte_2	OK			Destino
		2020-12-10 07:50:42	20	0			OK	Soporte_R_Venta		Destino
		2020-12-10 07:50:52	401	7		Ext 48 Gustavo Araya	OK	Soporte_R_Venta		Destino
							OK			
		2020-12-10 09:11:26	0	1		Nueva Central	OK			Origen
		2020-12-10 09:11:26	20	1			OK	Soporte		Origen
		2020-12-10 09:11:41	540	6		Ext 48 Gustavo Araya	OK	Soporte		Origen
							OK			
		2020-12-10 12:09:13	0	1		Nueva Central	OK			Origen
		2020-12-10 12:09:14	24	0			OK	(2) Cola de Servicio al cliente		Origen
		2020-12-10 12:09:30	101	8		Gaby Mora	OK	(2) Cola de Servicio al cliente		Origen
		2020-12-10 12:11:14	263	6		Ext 48 Gustavo Araya	OK			Origen
							OK			
		2020-12-10 12:21:19	0	0		Nueva Central	OK			Destino
		2020-12-10 12:21:19	28	0			OK	(2) Cola de Servicio al cliente		Destino
		2020-12-10 12:21:37	54	7		Gaby Mora	OK	(2) Cola de Servicio al cliente		Destino
		2020-12-10 12:22:31	132	7		Ext 48 Gustavo Araya	OK			Destino
							OK			
		2020-12-10 12:28:20	0	1		Nueva Central	OK			Origen
		2020-12-10 12:28:20	22	1			OK	Soporte		Origen
		2020-12-10 12:28:35	0	0		Ext 48 Gustavo Araya	BUSY_HERE			CM

Detalle completo de cada llamada

Reporte de llamadas entrantes en cola

Permitirá visualizar cada una de las llamadas que ingresó a la cola, si fue contestada o no y el tiempo de conversación con el agente.

Deberá completar los siguientes filtros:

- Fecha de inicio y fin.
- Cola de llamadas: Mostrará la cola de llamadas configuradas en el sistema.
- Resultados: Podrá seleccionar la forma de visualizar los resultados:
 - Pantalla: El resultado se reflejará en la pantalla del navegador.
 - XLS: Le permitirá descargar el archivo en formato Excel.

Reporte de llamada entrantes en cola

Inicio
Fin
Cola
Resultado Pantalla XLS

Reporte de llamadas entrantes en cola

Una vez aplicados los filtros, se mostrará el resultado en la siguiente imagen:

Fecha	Origen	Destino	Cola	Audio	Espera	Agente	Total	Contestada
2023-10-23 09:16:28	40004000	40004000	Recepcion	16s	20s	1m36s	2m12s	Y
2023-10-23 09:37:16	40004000	40004000	Soporte	16s	15s	19m51s	20m22s	Y
2023-10-23 09:49:03	40004000	40004000	Recepcion	16s	20s	5m6s	5m42s	Y
2023-10-23 10:06:27	40004000	40004000	Soporte	16s	16s	5m24s	5m56s	Y
2023-10-23 10:47:59	40004000	40004000	Soporte	16s	21s	4m28s	5m5s	Y
2023-10-23 10:53:03	40004000	40004000	Soporte	16s	10s	3m25s	3m51s	Y
2023-10-23 11:26:40	40004000	40004000	Recepcion	16s	57s	12m30s	13m43s	Y
2023-10-23 12:43:37	40004000	40004000	Soporte	16s	14s	4m37s	5m7s	Y
2023-10-23 13:26:13	40004000	40004000	Recepcion	16s	7s	55s	1m18s	Y
2023-10-23 14:04:03	40004000	40004000	Recepcion	16s	19s	8m52s	9m27s	Y
2023-10-23 14:31:55	40004000	40004000	Recepcion	16s	18s	1m49s	2m23s	Y
2023-10-23 14:32:10	40004000	40004000	Soporte	16s	18s	11m40s	12m14s	Y
2023-10-23 15:03:21	40004000	40004000	Recepcion	16s	0s		54s	N
2023-10-23 15:34:56	40004000	40004000	Soporte	16s	11s	5m21s	5m48s	Y
2023-10-23 15:53:34	40004000	40004000	Soporte	16s	17s	8m4s	8m37s	Y

Detalle del Reporte de llamadas entrantes en cola

- Fecha: Día en que se recibió la llamada.
- Origen: Número de quien realizó la llamada.
- Destino: Número que recibió la llamada.
- Cola: Cola por la cual ingresó la llamada.
- Audio: Duración del audio del AutoAttendant.
- Espera: Tiempo que estuvo la llamada en la cola esperando a ser atendida por un agente.
- Agente: Duración de la conversación con el agente.
- Contestada: Indicará si la llamada fue contestada por un agente.

Observaciones Finales

Este documento, brinda una guía al usuario final sobre las funcionalidades de IsMyConnect, el mismo contará con revisiones periódicas a disposición de los clientes que se publicarán en los sitios web: www.ismyconnect.com y www.callmyway.com.

Control de cambios

FECHA DEL CAMBIO	SECCION MODIFICADA