



Manual de supervisor

para IsMyPeers



Dynamics 365

Tabla de contenido

Soporte al cliente.....	3
Introducción.....	4
Contenido.....	4
Objetivos Específicos.....	4
Ingreso al sistema.....	5
Interfaz.....	7
Llamadas.....	8
Omnicanalidad.....	17
Contactos.....	27
Estadísticas del Día:.....	30
Gestión.....	31
Agentes en cola.....	32
Blast/Granel.....	34
Lista de contactos.....	47
Número DNC.....	57
Reportes.....	58
Panel.....	59
Panel de Colas.....	65
Reporte de colas SLA.....	66
Tiempos de Timbrado.....	70
Tiempos y Actividad.....	77
Gráficos Llamadas Activas.....	82
Gráficos Consumo Acumulado.....	86
Reporte de Llamadas Entrantes.....	89
Historial de Llamadas.....	101
Reporte de Llamadas.....	108
Historial.....	111
Pausas.....	112
Recomendaciones Finales.....	116
Control de cambios.....	117

Versión 1.0/ Octubre, 2023

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

Introducción

Contenido

El presente manual explicará de forma clara y detallada la operación de nuestro sistema IsMyContact para la plataforma Dynamics 365 de Microsoft, permitiéndole operar de modo más eficiente la gestión con sus clientes, optimizando los procesos de comunicación de cada organización.

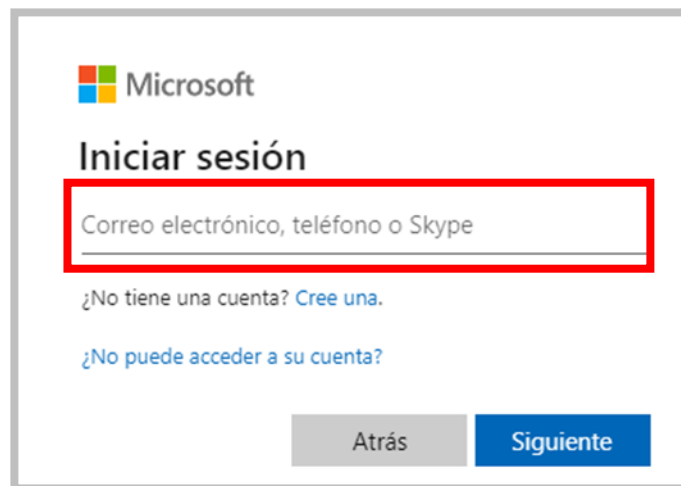
Objetivos Específicos

- Aprender a usar la interfaz de IsMyContact para Dynamics 365.
- Establecer comunicación con cualquier contacto sea interno o externo a la organización.
- Gestionar agendas de contactos.
- Visualizar las estadísticas de las llamadas.
- Crear pausas en el sistema.



Ingreso al sistema

Inicialmente deberá ingresar al entorno de Dynamics 365:



Microsoft

Iniciar sesión

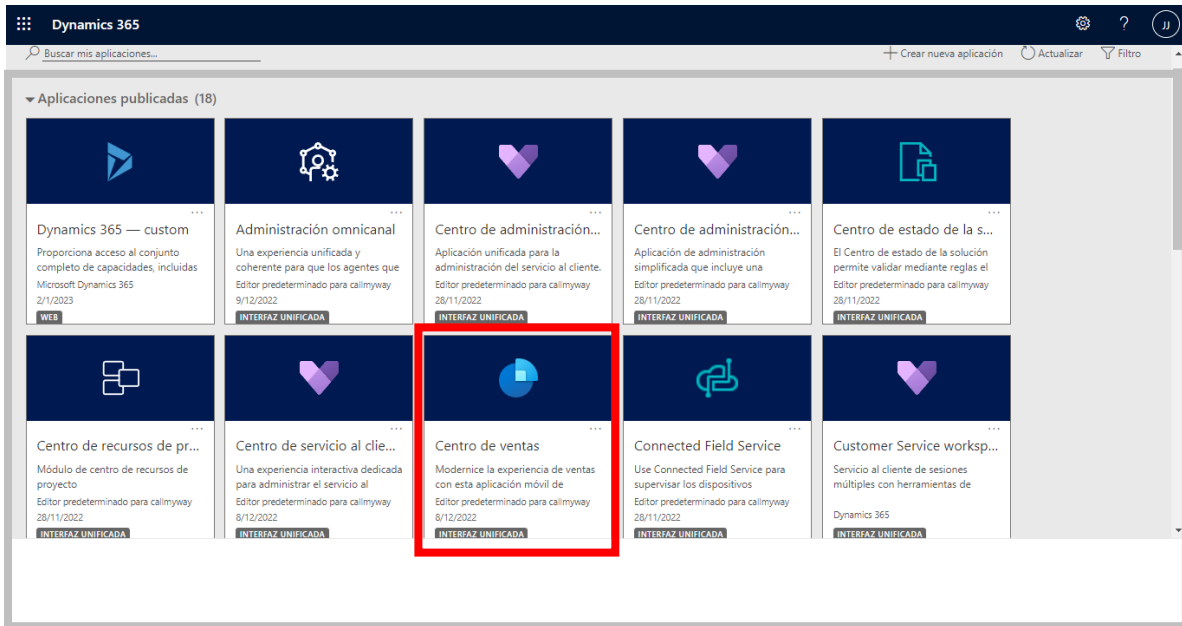
Correo electrónico, teléfono o Skype

¿No tiene una cuenta? [Cree una.](#)

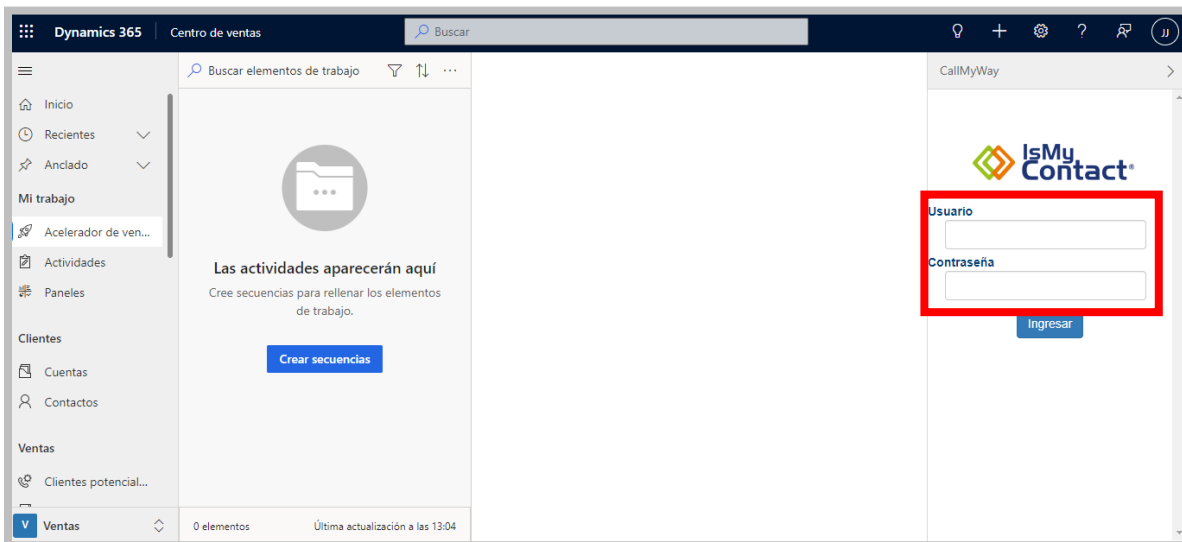
¿No puede acceder a su cuenta?

Atrás Siguiente

Una vez que haya ingresado la cuenta, se cargará una ventana con las aplicaciones publicadas:

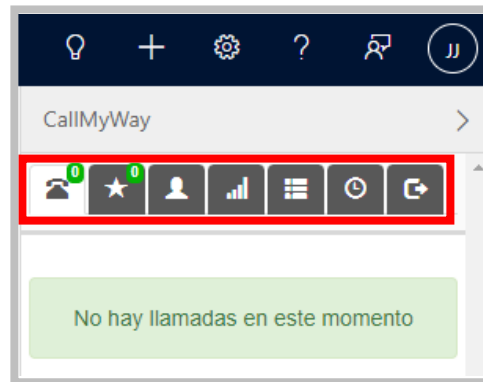


Al ingresar a la aplicación de trabajo, se abrirá la siguiente ventana:



Se cargará la interfaz de la plataforma "Dynamics 365" y a la derecha de la pantalla se carga el widget de IsMyContact donde ingresará la cuenta proporcionada por CallMyWay, la cual consiste en un usuario de 7 dígitos y una contraseña de 6 dígitos, una vez que ingrese sus credenciales se abrirá la siguiente ventana:

Interfaz



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

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

Nota: Debajo de los botones se mostrará información correspondiente de cada uno, y al pie de la página podrá visualizar la información de usuario:

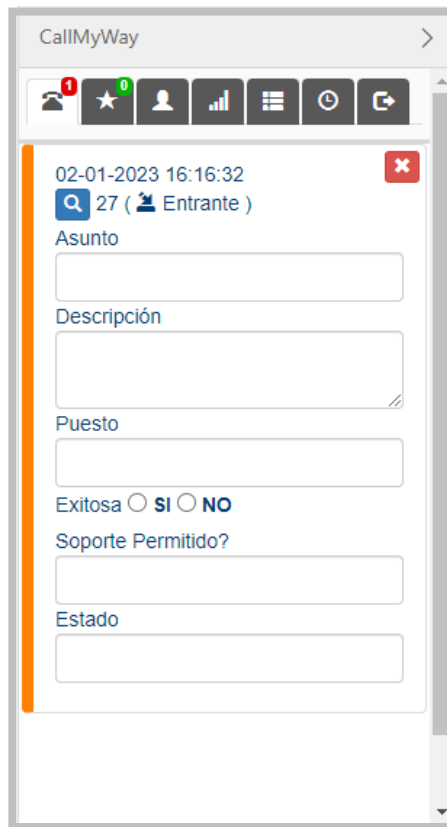
- Número de su extensión.
- Su nombre de usuario.
- Su Endpoint.



Llamadas

Entrantes

Al momento que ingrese una llamada al sistema, se visualizará de la siguiente manera:



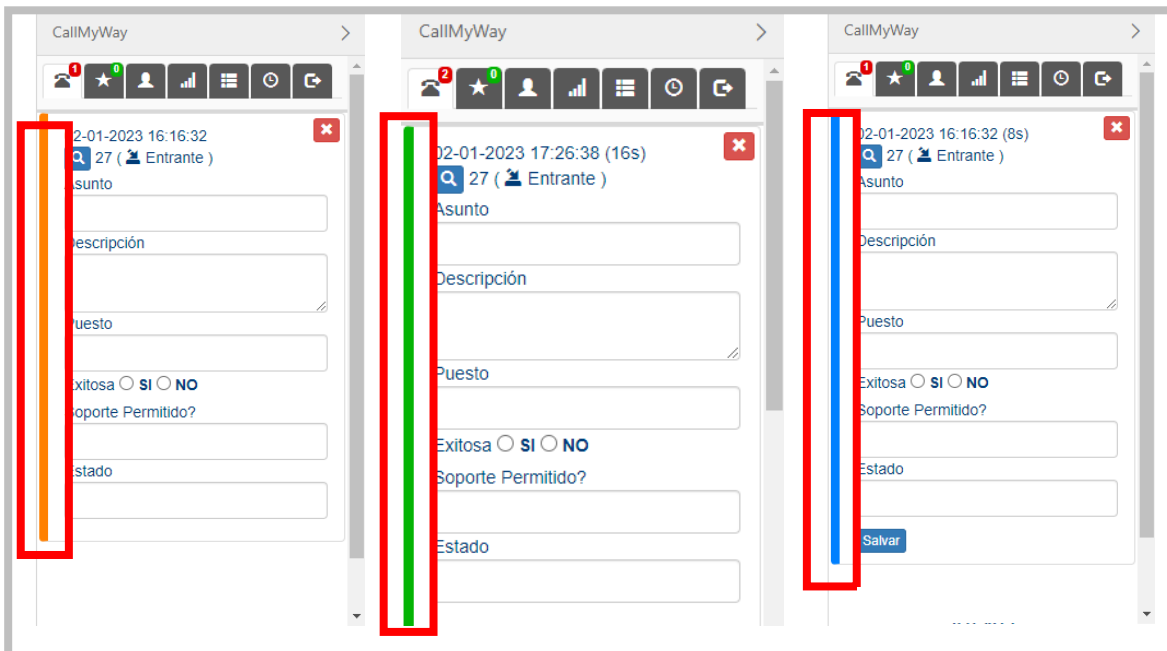
The screenshot shows a mobile application window titled "CallMyWay". At the top, there is a navigation bar with several icons: a phone with a red notification badge, a star with a green badge, a person icon, a bar chart, a list icon, a clock, and a share icon. Below the navigation bar, the main content area displays a call record for "02-01-2023 16:16:32" with a red close button. The record includes a search icon and the text "27 (Entrante)". Below this, there are several input fields: "Asunto", "Descripción", "Puesto", "Exitosa" (with radio buttons for "SI" and "NO"), "Soporte Permitido?", and "Estado".

Se mostrará una serie de campos explicados a continuación:

- o Fecha y hora exacta de la llamada.
- o Botón buscar. Representado en color azul. Este botón buscará el contacto en el sistema para seleccionarlo.

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

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



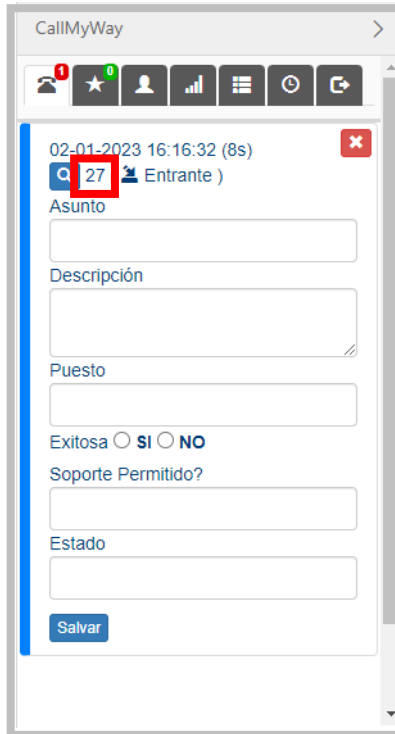
Naranja: Este color representa que está ingresando una llamada.

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

Azul: Este color representa que la llamada ha finalizado.

Cuando se ejecuta una llamada y no aparece información del usuario, es porque no se encuentra registrado en los "Contactos" de Dynamics 365. Por lo tanto, deberá agregarlo y cuando se vuelva a ejecutar una llamada con el mismo contacto, aparecerá la información.

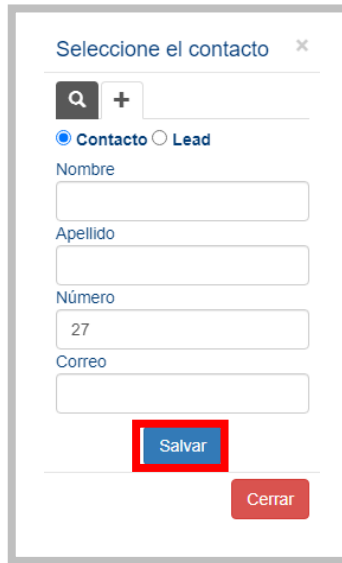
Un método para agregar al contacto será a través de la pantalla de IsMyContact. Para ello cuando se despliegue el recuadro de la llamada, deberá presionar el botón "Buscar" como se muestra enseguida:



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



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

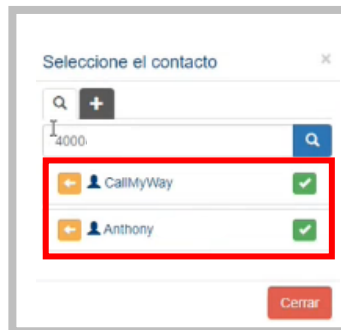


Nota: Una vez ingresados los datos, deberá presionar el botón “Salvar” para que el contacto o lead quede resguardado.

Podrá presentarse la situación en la que no aparezca el nombre del contacto, a pesar de tenerlo agregado.

Esto es porque ese número de teléfono está agregado para uno o más contactos. Es un caso común dentro de las organizaciones. Para ello, tendrá que presionar nuevamente el botón “Buscar” representado en azul con una lupa blanca y se desplegará la lista de los contactos asignados a ese número. Tendrá que seleccionar al contacto con quien está en llamada.

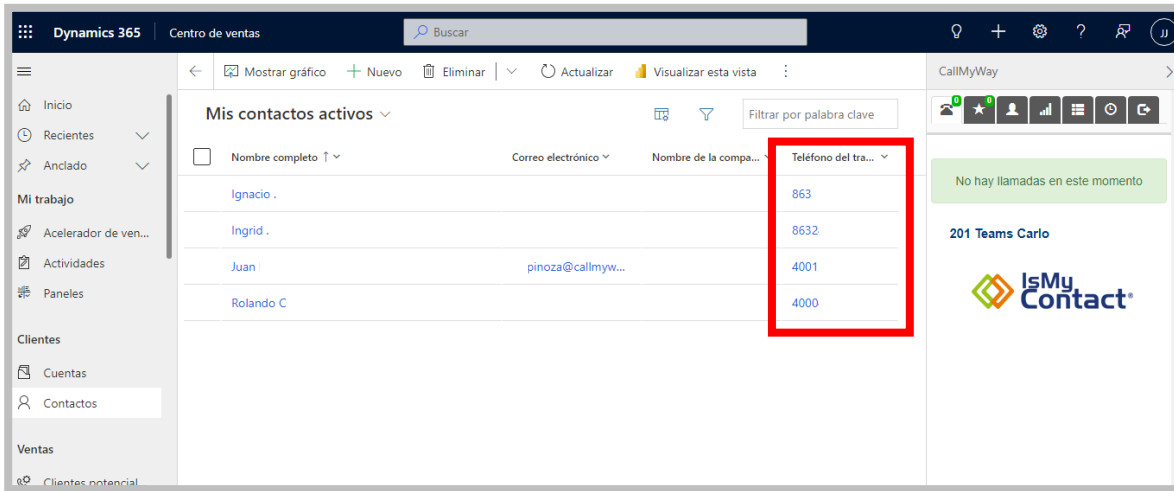
A continuación, se muestra la imagen en pantalla:



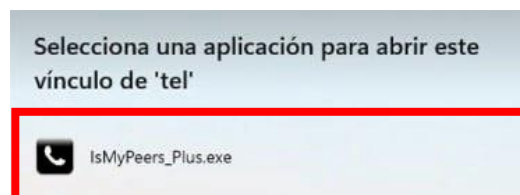
Una vez revisado con cuál contacto se está en llamada, se seleccionará presionando el botón tipo “Check” en color verde.

Salientes

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



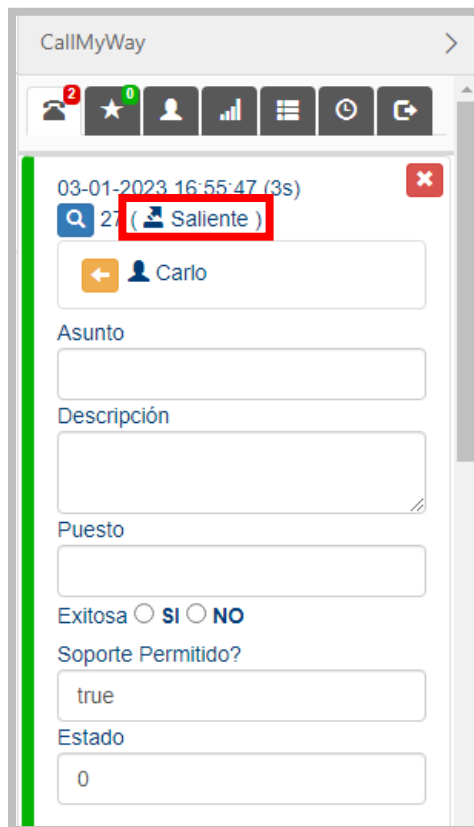
Al momento de seleccionar el contacto del navegador, se abrirá una ventana preguntando cuál gestor telefónico desea usar para ejecutar la llamada, por lo que deberá seleccionar IsMyPeers, como se muestra:



Al haber seleccionado el gestor IsMyPeers comenzará el timbrado con el contacto, como se muestra enseguida:

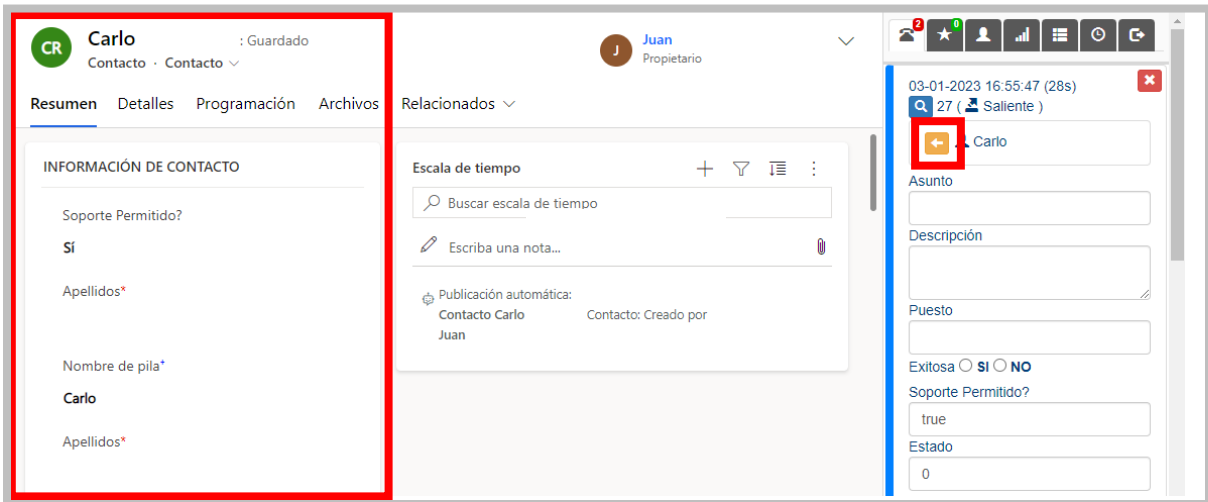


Y una vez que haya contestado la llamada, la plataforma Dynamics 365 se verá de la siguiente manera:



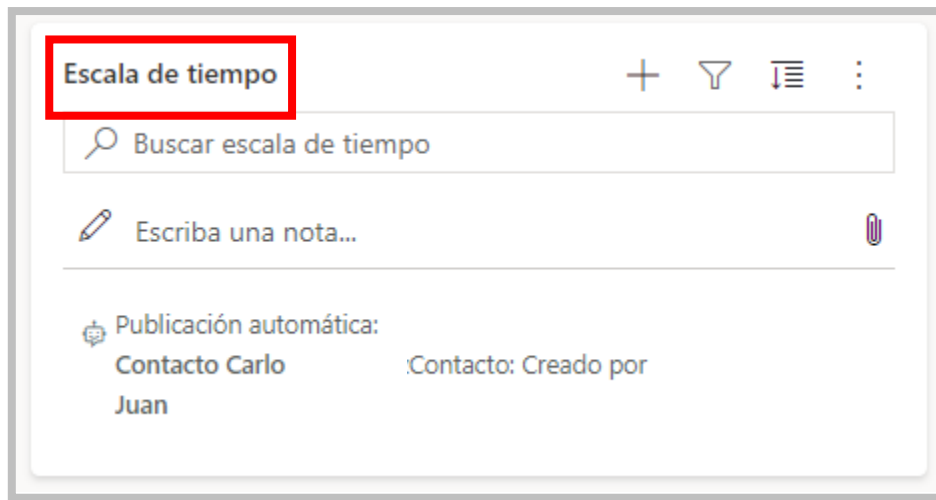
Como observará, es igual al de “Llamadas Entrantes”, pero esta vez en la descripción de la llamada cambiará a “Saliente”.

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

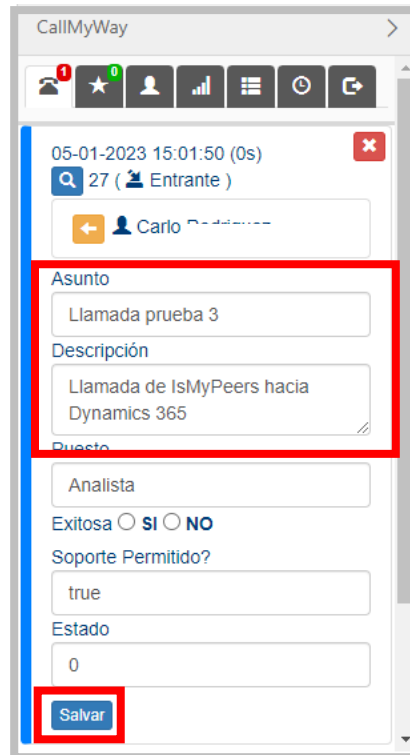


Salvar Llamadas

Al estar en la plataforma Dynamics 365, dentro del contacto seleccionado, en la parte derecha se mostrará la “Escala de Tiempo” donde se guardarán todas las llamadas que ingresen vía IsMyContact. A continuación, se visualiza la imagen en pantalla:



Cuando se genera un evento de llamada dentro IsMyContact se mostrarán los campos de información vacíos. Es decir, el campo de "Asunto" y el campo de "Descripción". Por lo tanto, cuando haya finalizado la llamada, tendrá que completarlos con la información referente a la llamada, como se muestra a continuación:



CallMyWay

05-01-2023 15:01:50 (0s)

27 (Entrante)

Carlo Rodríguez

Asunto

Llamada prueba 3

Descripción

Llamada de IsMyPeers hacia Dynamics 365

Puesto

Analista

Exitosa SI NO

Soporte Permitido?

true

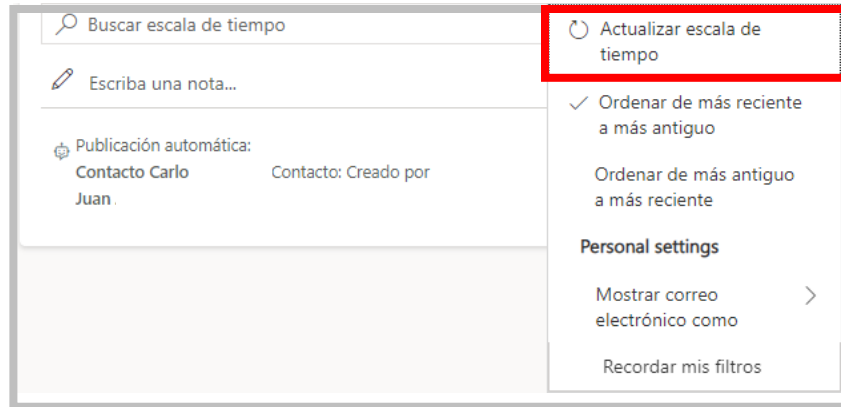
Estado

0

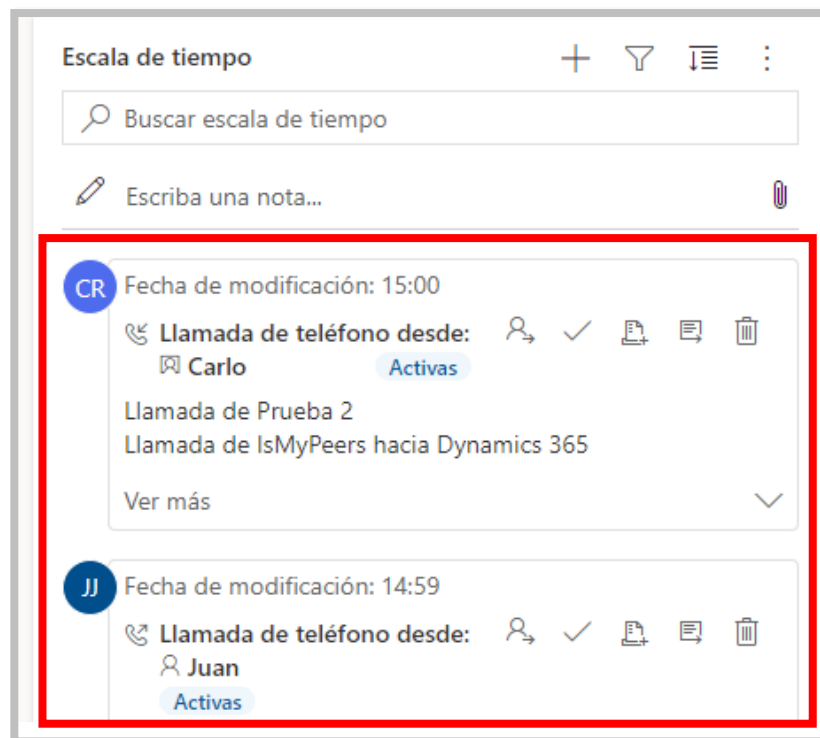
Salvar

Una vez ingresado los datos, se deberá presionar el botón "Salvar" y la llamada quedará guardada, eliminándose de la ventana de IsMyContact.

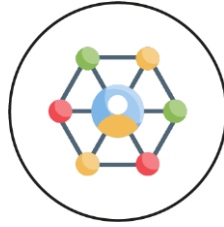
Posteriormente se dirigirá a la parte de "Escala de Tiempo" de Dynamics y presionará el botón de "Opciones" representado con tres puntos. Se abrirá una lista de opciones y presionará "Actualizar Escala de Tiempo" como se muestra a continuación:



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



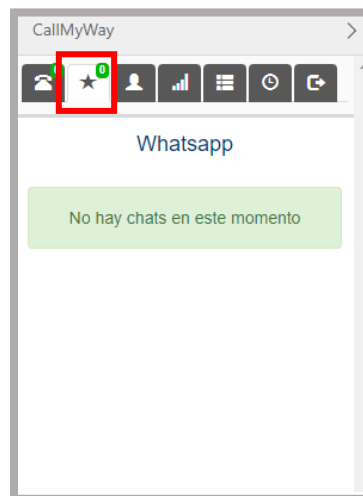
Como podrá observar, se comienza a completar la "Escala de Tiempo" con las llamadas que se van guardando y se muestra la información ingresada en los campos de "Asunto" y "Descripción"



Omnicanalidad

En esta funcionalidad de IsMyContact podrá atender la parte de mensajería.

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



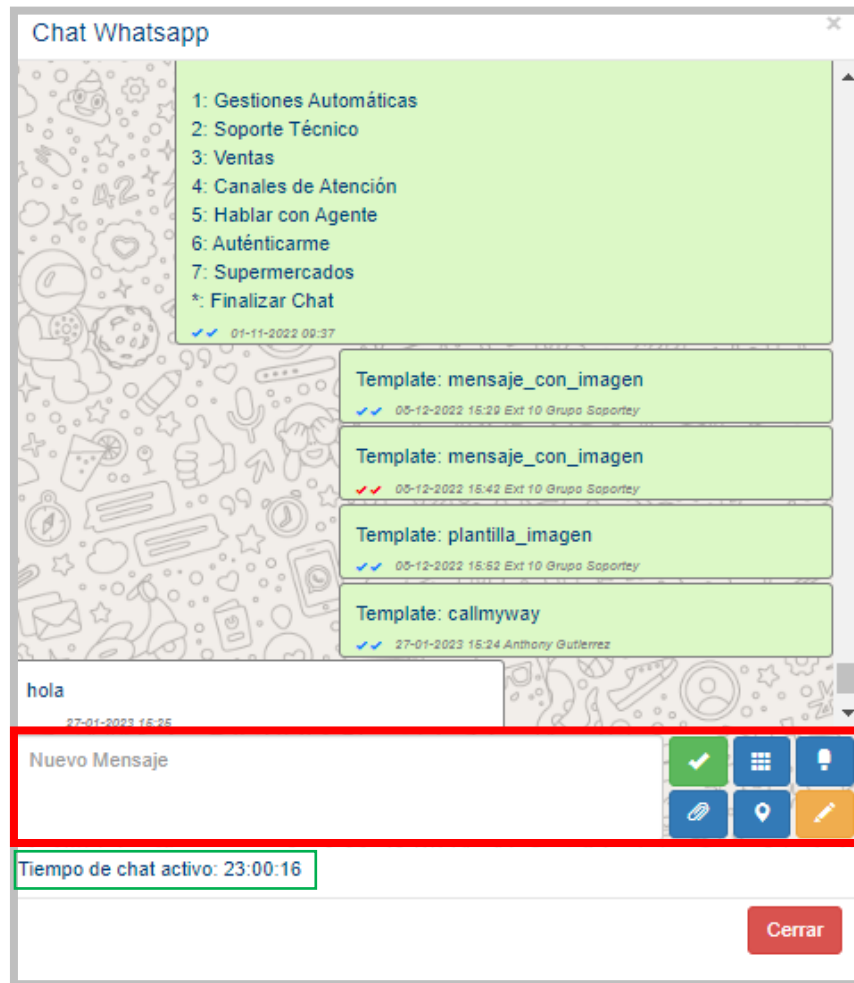
En este apartado podrá recibir y contestar los mensajes, más no podrá iniciar conversaciones con sus contactos. La pantalla se muestra de la siguiente manera:



Como se observa, ahora el botón de mensajes, es decir, la estrella, contiene una notificación visual con el número de chats activos y en la parte inferior se puede observar que hay un chat de WhatsApp con una serie de botones que se explicarán a continuación:

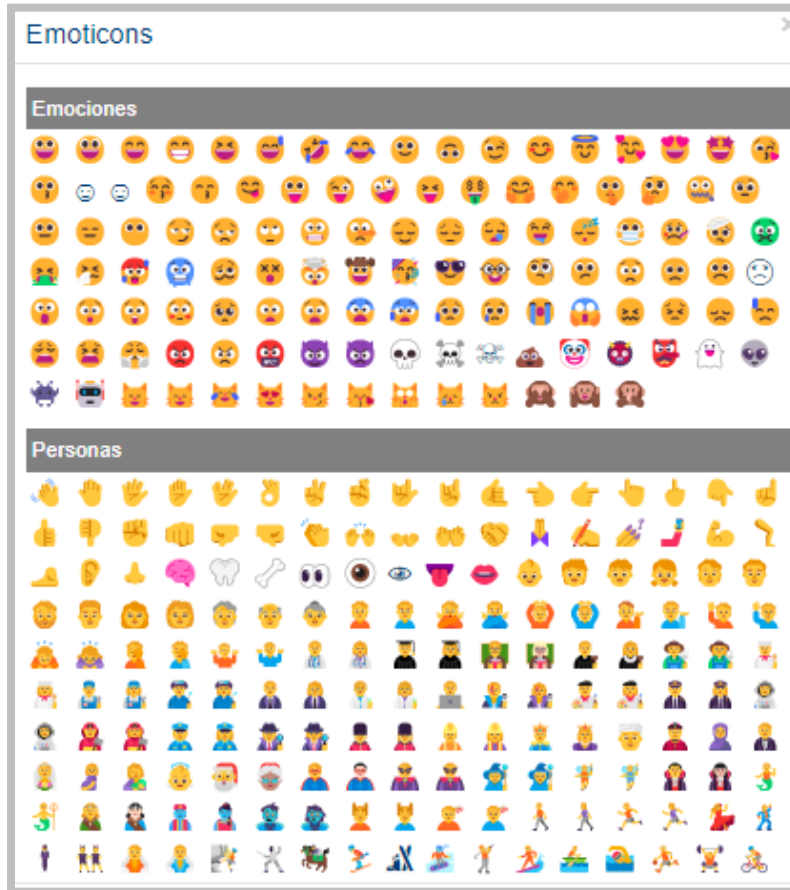
- El número telefónico con quien está teniendo la conversación.
Y un recuadro con las palabras:
 - Ver
 - Salvar
 - Marcar atendido

- **Ver:** En este botón podrá ingresar al chat, al presionarlo se muestra la siguiente ventana:

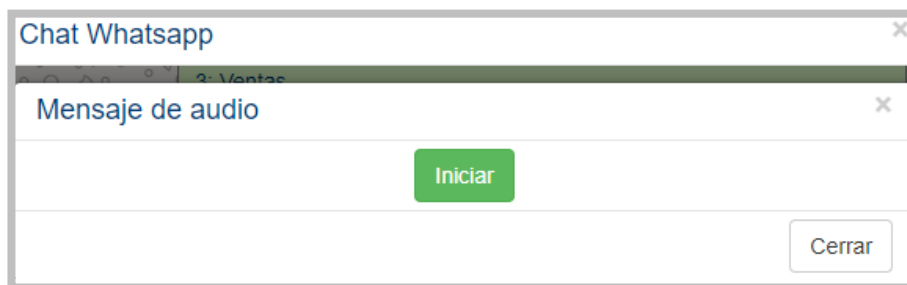


Se abrirá la interfaz de mensajería, la cual cuenta con diferentes datos y botones:

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



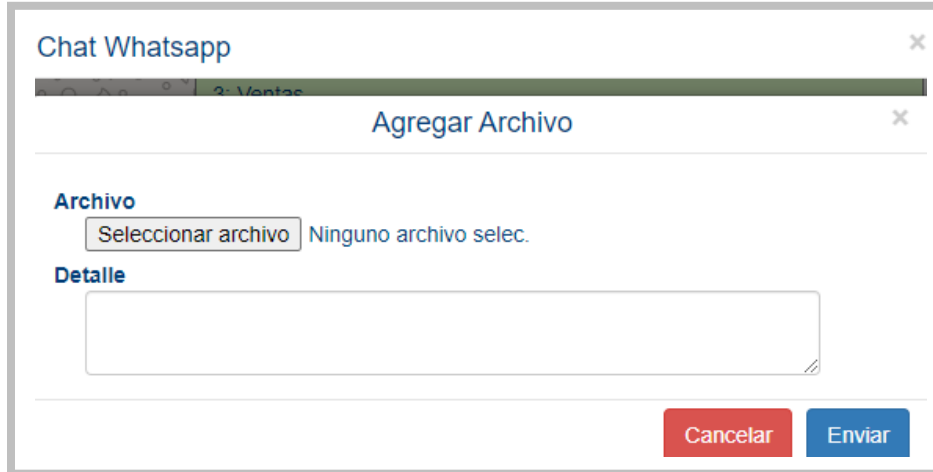
- o **Mensaje de Audio:** Podrá grabar un mensaje de audio. Al presionar el botón se abrirá la siguiente ventana:



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

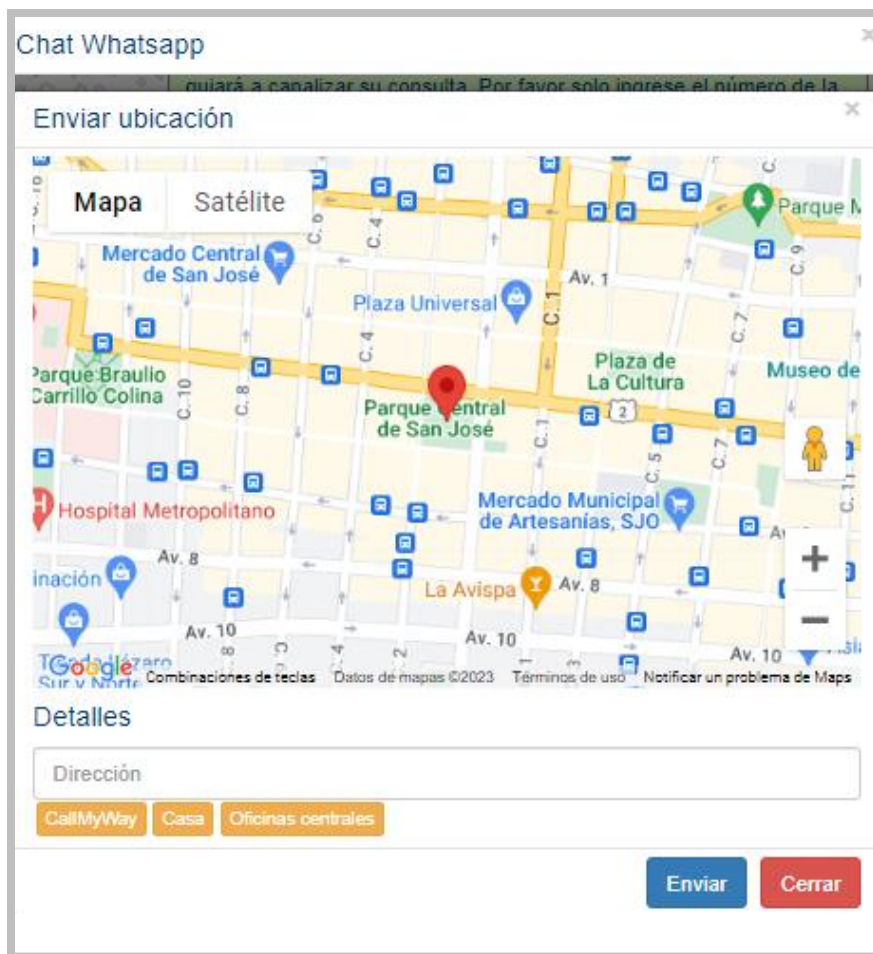
- **Agregar Archivo:** En este botón podrá seleccionar un archivo para enviarlo al contacto dentro del chat.

Al presionar el botón se le desplegará la siguiente ventana:



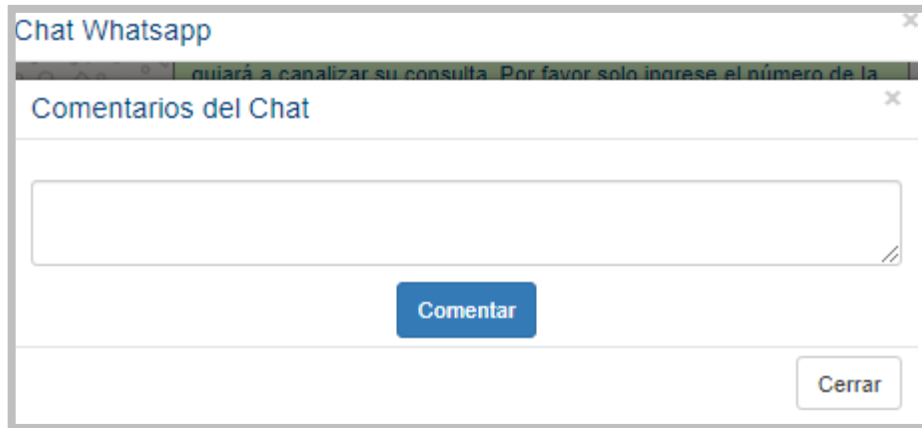
En la ventana se despliega una serie de campos y botones, explicados a continuación:

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



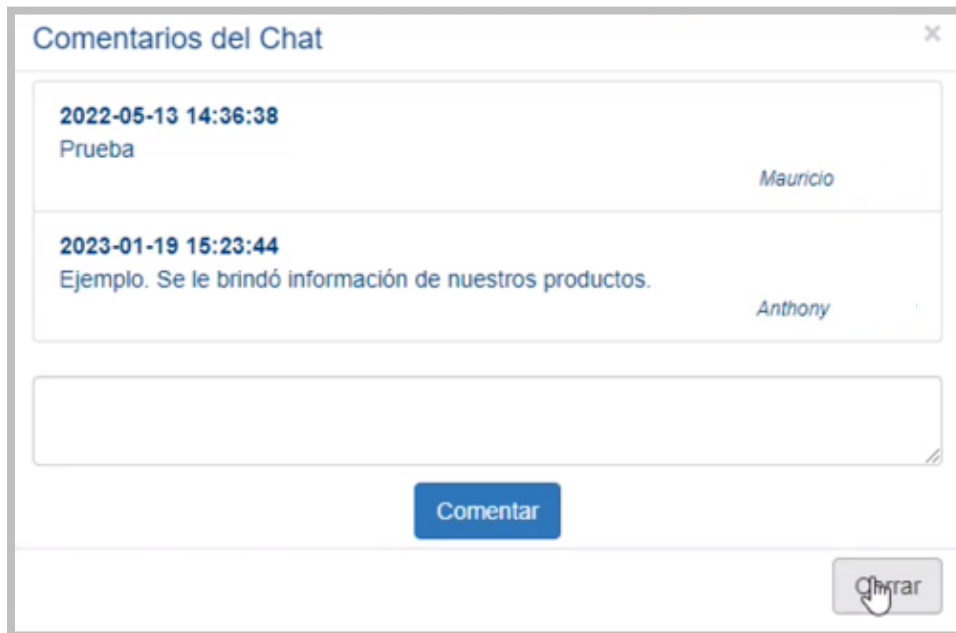
Se despliega el mapa de la ubicación actual, dicho mapa es proporcionado por "Google Maps". Adicionalmente, muestra una serie de botones y campos explicados a continuación:

- **Dirección:** Podrá ingresar una etiqueta para la dirección que desea enviar.
 - **Botones Amarillos:** Estos botones serán direcciones predeterminadas que se podrán configurar para hacer un envío rápido.
 - **Enviar:** Con este botón enviará 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 mostrará la siguiente ventana:

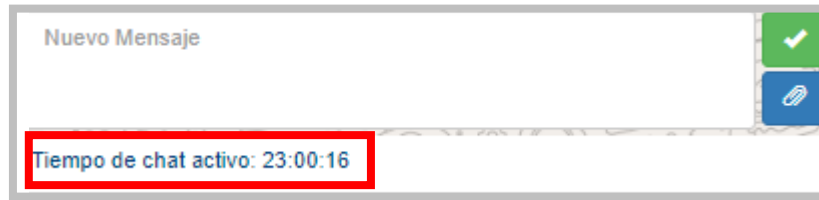


Se muestra un campo donde ingresará la descripción o comentario.

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



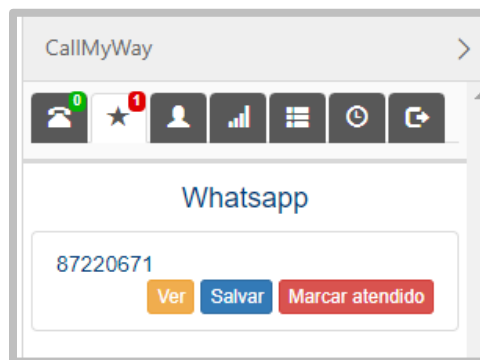
Por último, dentro de la ventana del chat, en la parte inferior se muestra una leyenda que dice "Tiempo de chat activo" y un cronometro descendente que empieza en 24:00:00 horas como se muestra enseguida:



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.

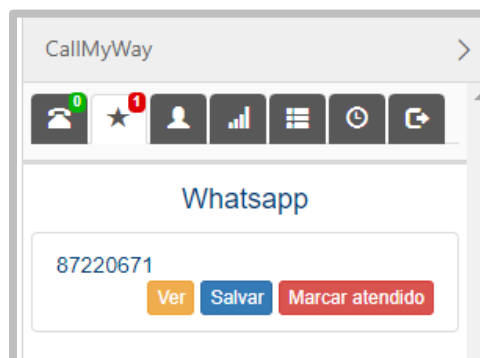
Dicho tiempo se va a reiniciar cada vez que el cliente vuelva a comunicarse con el agente, ya que el sistema interpreta como si fuera un nuevo proceso o una nueva consulta para algún tema en cuestión.



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



- **Estado:** Aquí se asignará un “Estado” a la conversación de WhatsApp.
- **Título:** Aquí asignará un título, con el cual quedará guardada la conversación en la plataforma Dynamics 365.
- **Conversación:** Aquí podrá ingresar alguna característica referente a la conversación o la descripción de esta.
- **Salvar:** Al presionar este botón, la conversación se guardará en la información del contacto en Dynamics.
- **Cerrar.**



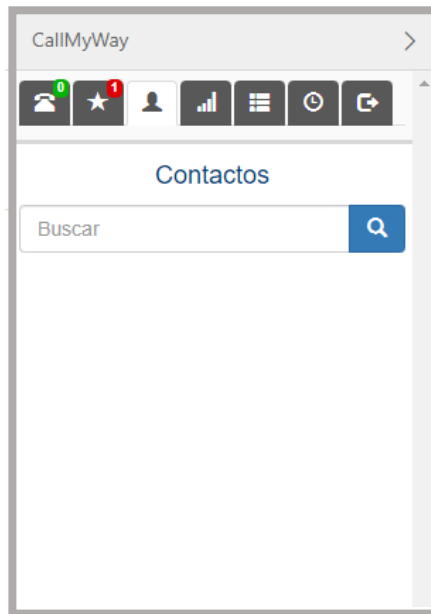
- **Marcar Atendido:** Regresando a la ventana principal de “Omnicanalidad”, el botón de “Marcar atendido”, representado en color rojo, presionándolo, desaparecerá dicha conversación y quedará guardada, indicando que se atendió exitosamente al cliente.



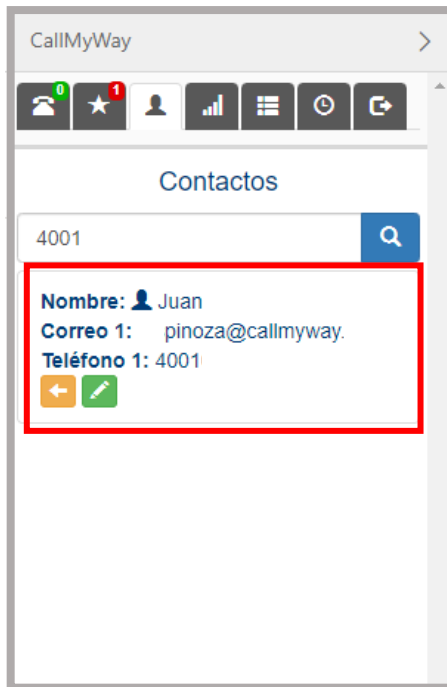
Contactos

En esta sección de IsMyContact tendrá los contactos guardados.

A continuación, se muestra la imagen en pantalla:

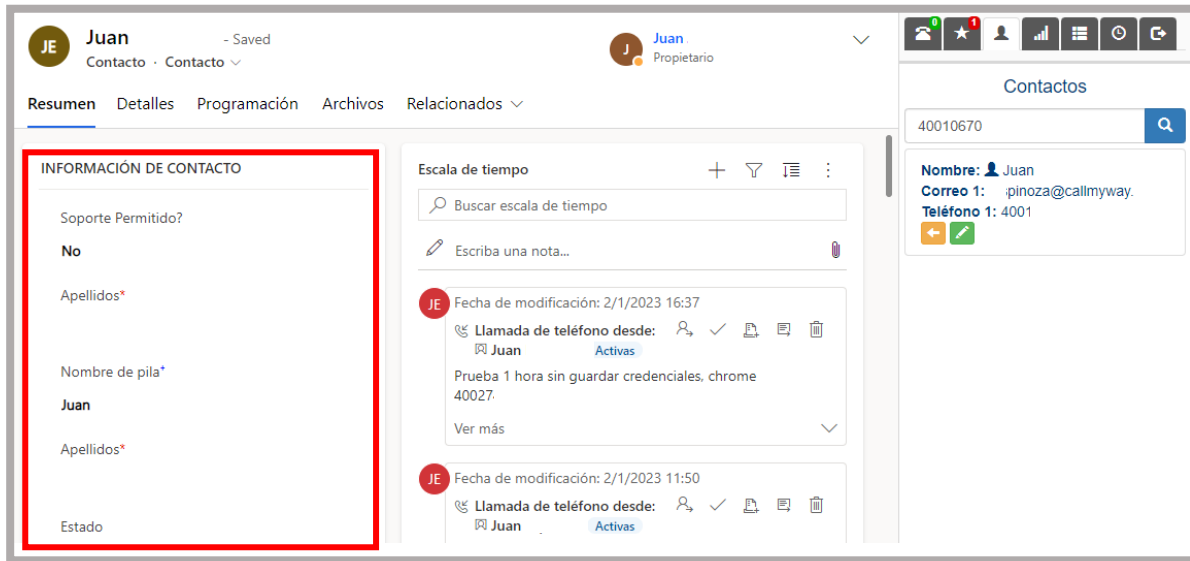


Como puede observar, la lupa representada en color azul muestra un campo para buscar un "Contacto", por lo que deberá ingresar el nombre, correo electrónico o el número telefónico requerido y aparecerá la información buscada.

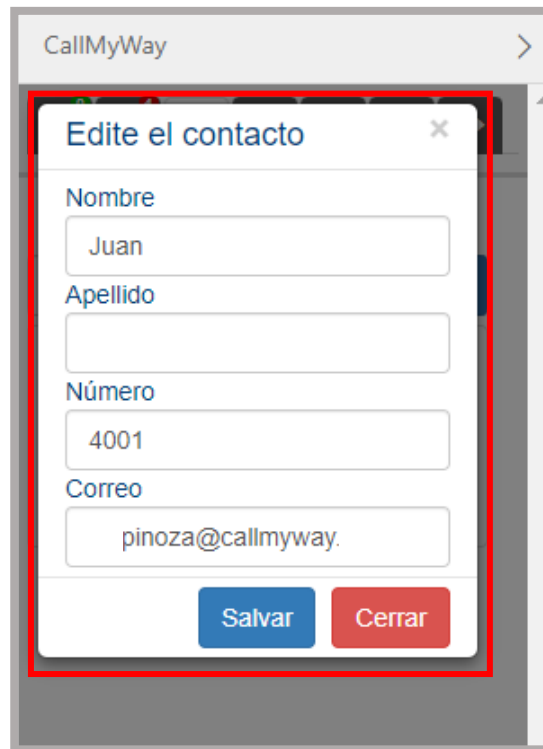


Se muestra el “Contacto” buscado y la siguiente información:

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

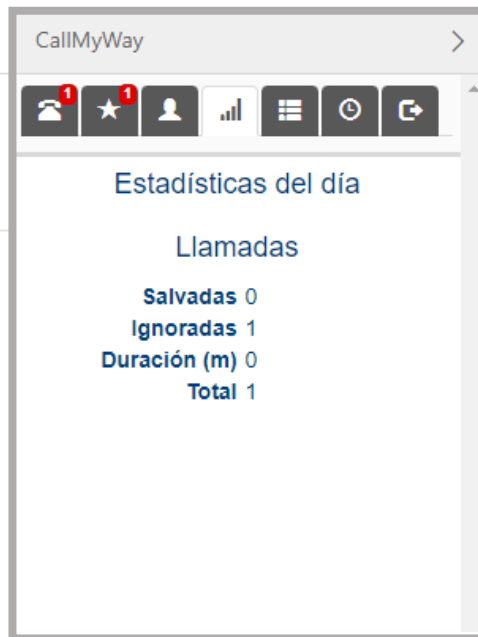


- **Editar:** Al presionar el botón editar representado en color verde con un bolígrafo se mostrará la siguiente ventana donde podrá editar los campos de información:



Estadísticas del Día

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



Se presentan los siguientes datos:

- **Salvadas:** Mostrará la cantidad de llamadas guardadas en Dynamics. 365, es decir, llamadas a las que asignó datos y presionó el botón "Salvar".
- **Ignoradas:** Mostrará la cantidad de llamadas ignoradas, es decir, llamadas en las que presionó el botón "Cerrar", sin realizar alguna gestión o comentario.
- **Duración (m):** Mostrará la duración promedio (segundos) de todas las llamadas.
- **Total:** Mostrará el total de llamadas, es decir, Salvadas + Ignoradas.

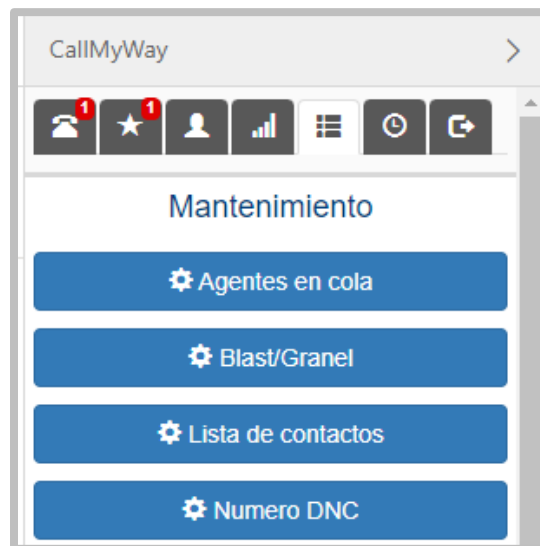


Gestión

Al presionar este botón, se abrirá una ventana donde podrá configurar y gestionar todas las campañas:

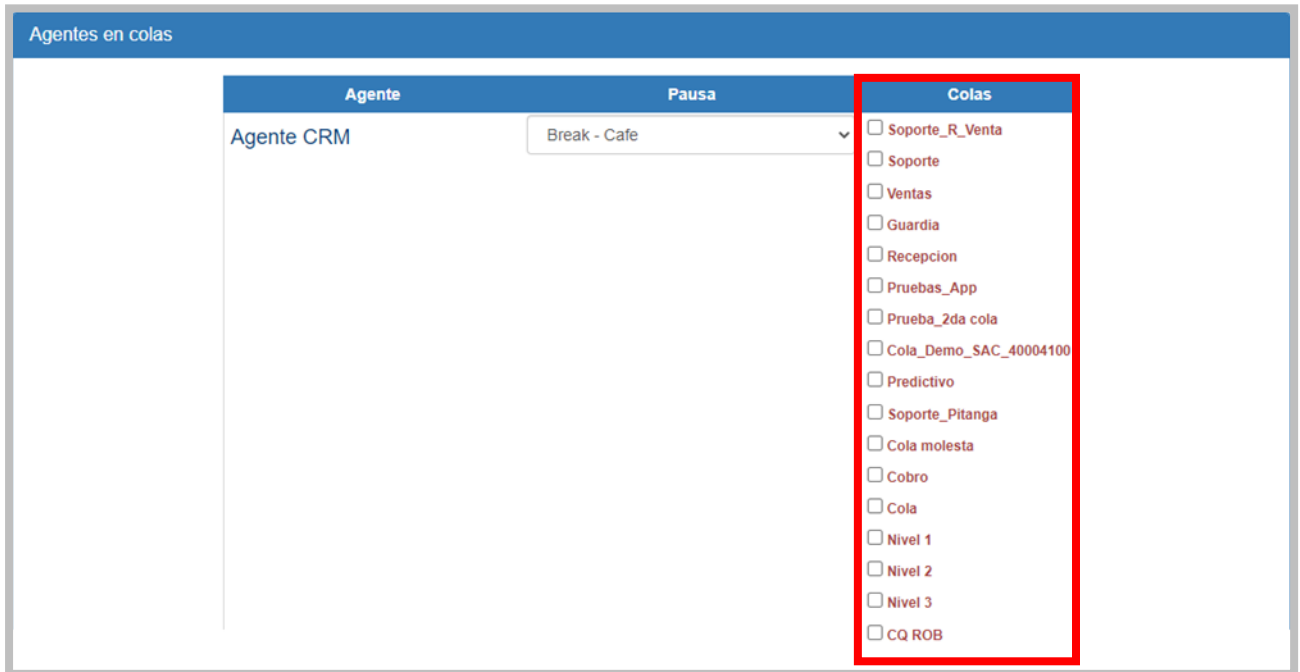
- Mantenimiento.
- Reportes.
- Teléfono Web.

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



Agentes en cola

Al dar clic en este botón, se abrirá una nueva pestaña en el navegador que mostrará un 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:

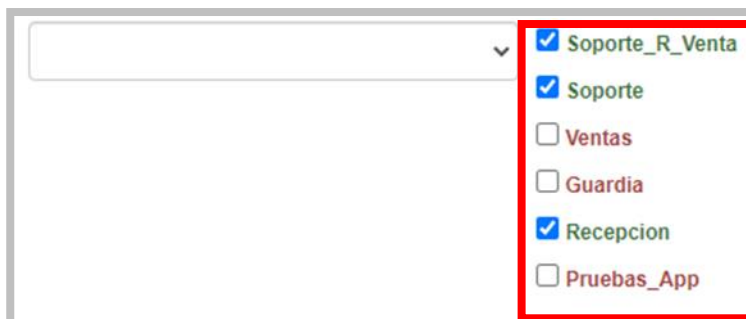
- **Agente:** En esta columna se mostrará el nombre del agente.
- **Pausas:** En esta columna el supervisor podrá visualizar la pausa en la que se encuentra cada agente. A su vez podrá activar o inactivar una pausa de algún agente.

Los cambios aplicados a esta sección sólo afectarán al agente que se le está aplicando el cambio, para 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.



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



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

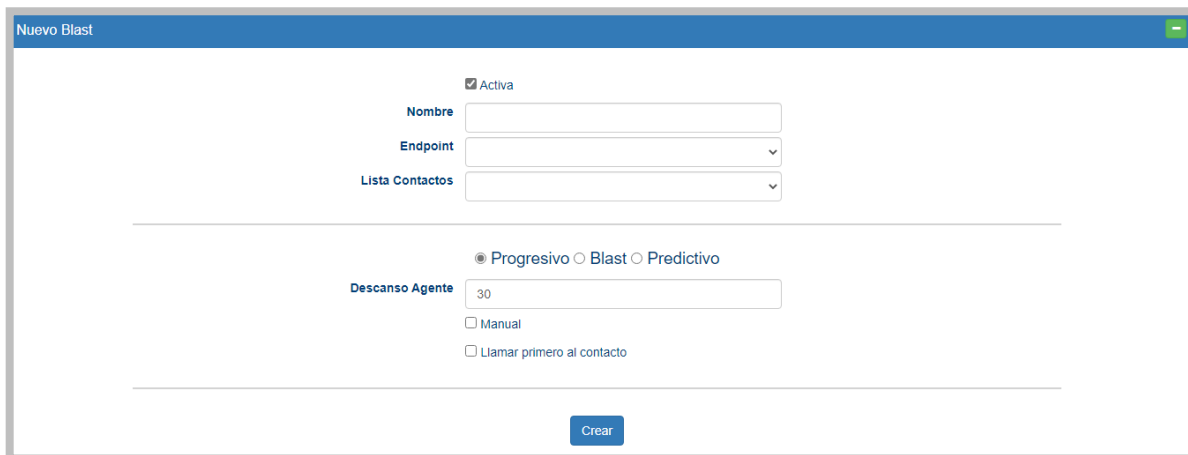


A screenshot of a settings panel. On the right side, there is a list of checkboxes: Cola molesta, Cobro, Cola, Nivel 1, Nivel 2, Nivel 3, and CQ ROB. At the bottom center, there is a blue button labeled 'Salvar' which is highlighted with a red rectangular border.

Blast/Granel

En esta sección, podrá crear diferentes tipos de campañas, ya sea de promoción, nuevo producto o una campaña de cobranza para clientes rezagados, entre otras. Las mismas las desarrollar la campaña con base en los intereses de la organización.

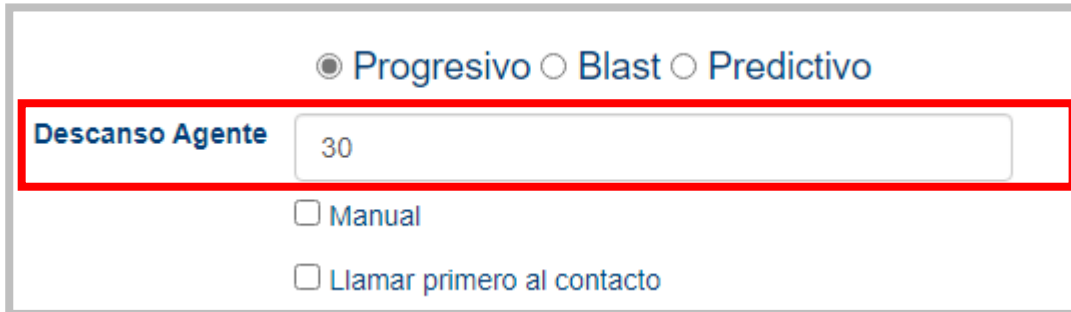
Al momento de dar clic en el botón "Blast/Granel se abrirá una nueva pestaña del navegador y se mostrará la siguiente ventana:



A screenshot of a web form titled 'Nuevo Blast'. At the top left, there is a blue header with the text 'Nuevo Blast' and a close button. Below the header, there is a checkbox labeled 'Activa' which is checked. Underneath, there are three input fields: 'Nombre' (text), 'Endpoint' (dropdown), and 'Lista Contactos' (dropdown). Below these fields, there are three radio buttons: 'Progresivo' (selected), 'Blast', and 'Predictivo'. Underneath the radio buttons, there is a 'Descanso Agente' field with the value '30'. Below this field, there are two checkboxes: 'Manual' and 'Llamar primero al contacto'. At the bottom center, there is a blue button labeled 'Crear'.

- **Campañas:** En este apartado se muestran 3 tipos de campañas:
 - 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.



The screenshot shows a configuration panel for a 'Progresivo' campaign. At the top, there are three radio buttons: 'Progresivo' (selected), 'Blast', and 'Predictivo'. Below this, a red rectangular box highlights the 'Descanso Agente' field, which is a text input containing the number '30'. Underneath the red box, there are two unchecked checkboxes: 'Manual' and 'Llamar primero al contacto'.

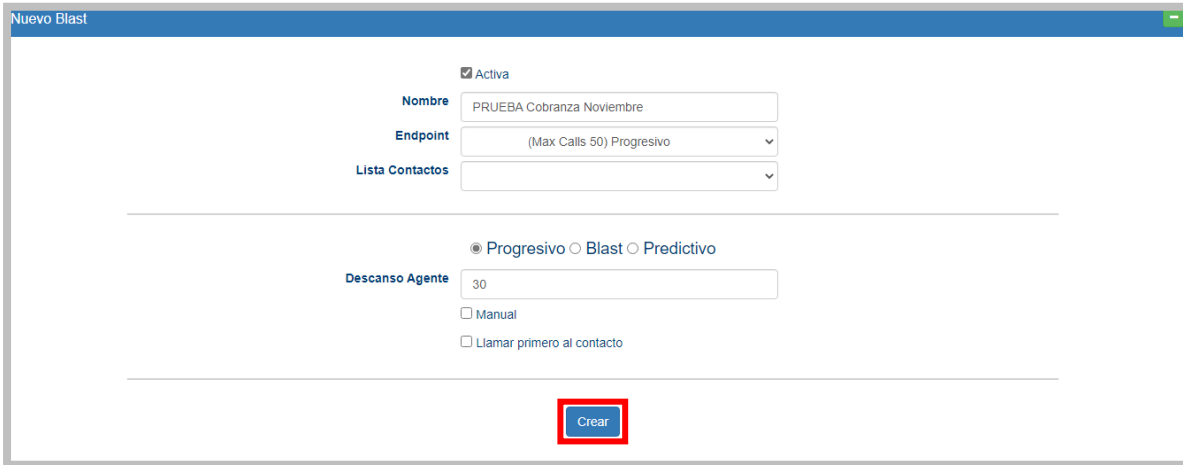
Con el tipo de Campaña Progresivo, podrá encontrar tres opciones diferentes de configuración:

- **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, el sistema da por entendido que está disponible y procederá a marcar.

En caso de activar esta opción, el sistema llamará 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.

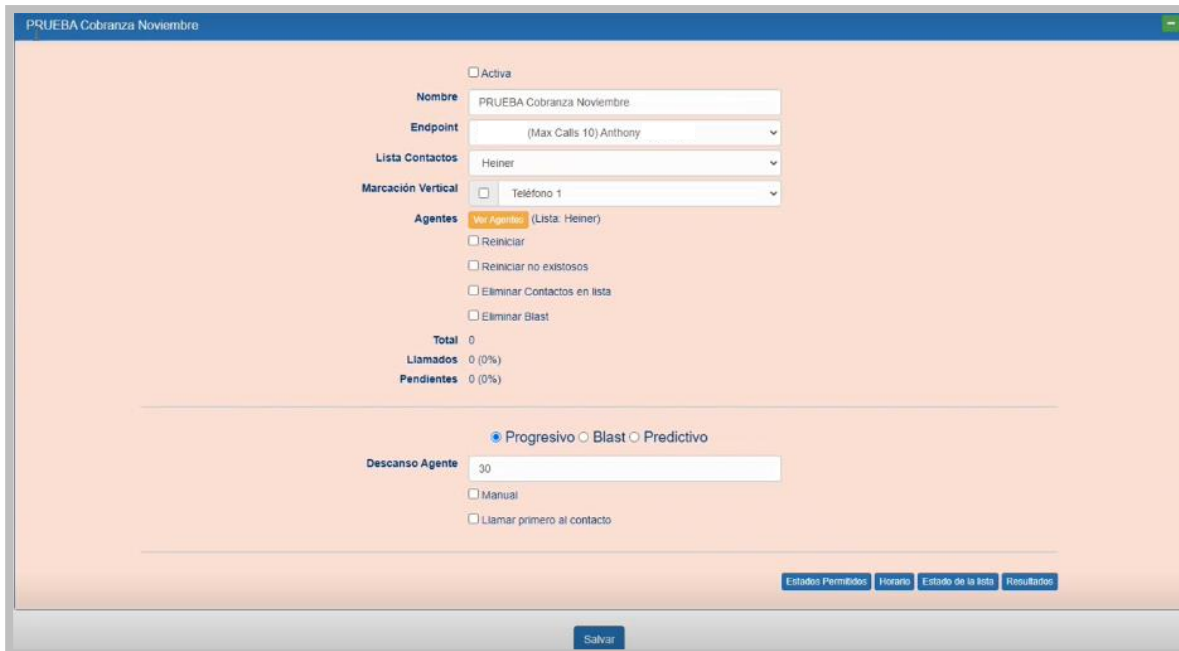
Una vez completado los datos con el método de campaña Progresivo, deberá dar clic en el botón "Crear" como se muestra enseguida:



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



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



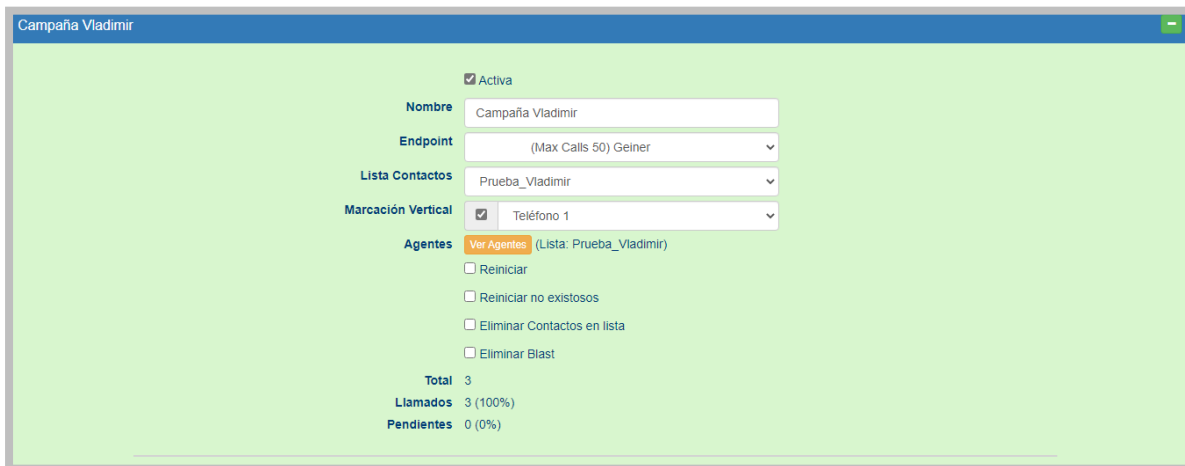
Esta nueva ventana contiene una serie de campos:

- **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 color rosado y cuando está activa es de un tono verde claro.

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

A continuación, se muestra una campaña activa:



Campaña Vladimir

Activa

Nombre

Endpoint

Lista Contactos

Marcación Vertical

Agentes [Ver Agentes](#) (Lista: Prueba_Vladimir)

Reiniciar

Reiniciar no existosos

Eliminar Contactos en lista

Eliminar Blast

Total 3

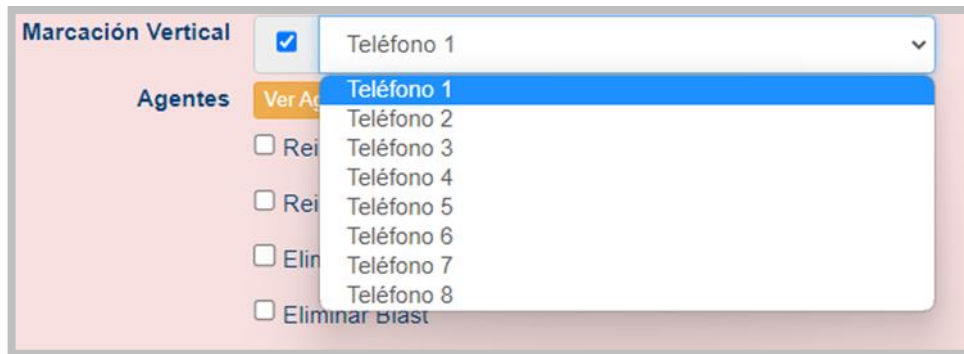
Llamados 3 (100%)

Pendientes 0 (0%)

- **Nombre:** En este campo visualizará el nombre de la “Campaña” y podrá modificarlo.
- **Endpoint:** En este campo podrá visualizar el Endpoint con el cual se realizarán las llamadas. Se 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 marcará al "Teléfono 1" del "Contacto 2" y así sucesivamente hasta acabar con la lista de contactos.

A continuación, 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".

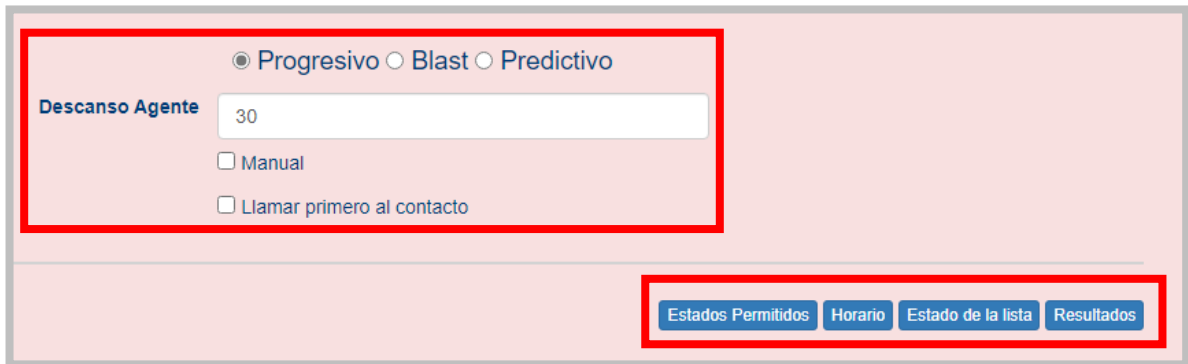
Nota: El grupo de botones del tipo "Check" mencionados, tendrán efecto al presionar el botón "Salvar" localizado en la parte inferior de la ventana.

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 mostrará 115 restantes.

También se muestra la misma configuración de las campañas explicadas anteriormente. Por lo tanto, sólo 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 en el cual se requiere trabajar la 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:

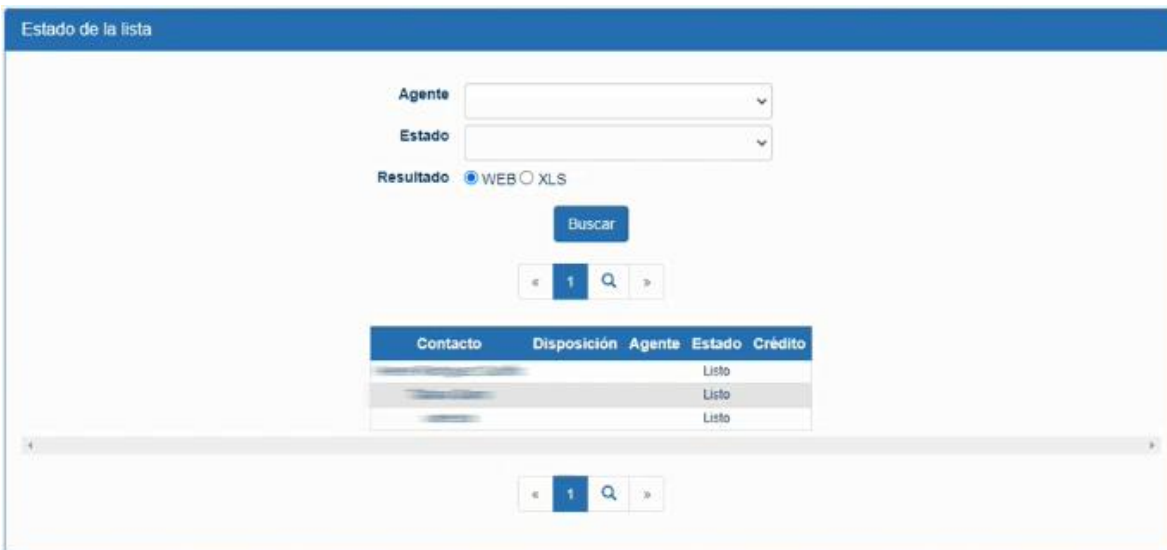
- **Día:** Muestra los 7 días de la semana.
- **Activo:** Este botón es del tipo "check" aquí podrá activar o desactivar por día la campaña de forma manual.
- **Inicio:** Se podrá determinar la hora específica de inicio de la campaña.
- **Fin:** Se podrá determinar la hora específica para la finalización de la campaña.

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



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

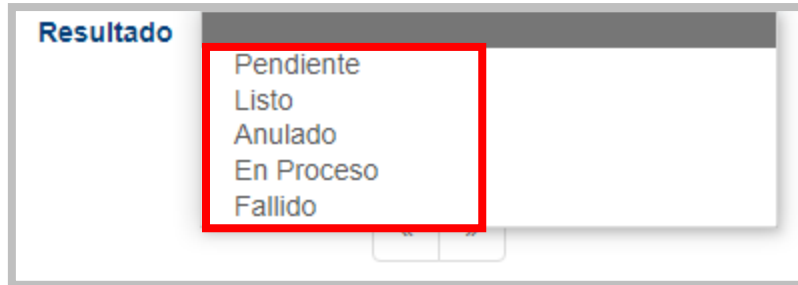
- **Estado de la Lista:** En esta sección tendrá datos de la Lista de “Contactos”, al presionar el botón se abrirá una nueva pestaña el navegador:



Contacto	Disposición	Agente	Estado	Crédito
			Listo	
			Listo	
			Listo	

Se detalla una serie de datos a continuación:

- **Agente:** Aquí buscará el nombre del agente, del cual requiere información. Presionando el campo, se desplegará la lista de todos los agentes para la selección.
- **Estado:** Aquí seleccionará un estado que represente a cada contacto, al presionar el campo, se desplegará la siguiente lista:



- **Resultado:** Podrá obtener la información requerida de dos maneras:
 - Web: Es decir, en esa misma ventana se desplegará la lista de contactos y la información
 - XLS: Se descargará un archivo Excel que tendrá de igual manera la información solicitada.
- **Buscar:** Al presionar este botón, el sistema realizará la búsqueda de los resultados, de acuerdo con el filtro seleccionado.

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

La información será tan amplia como se haya configurado.

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

- **Resultados:** En esta sección 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

« »

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

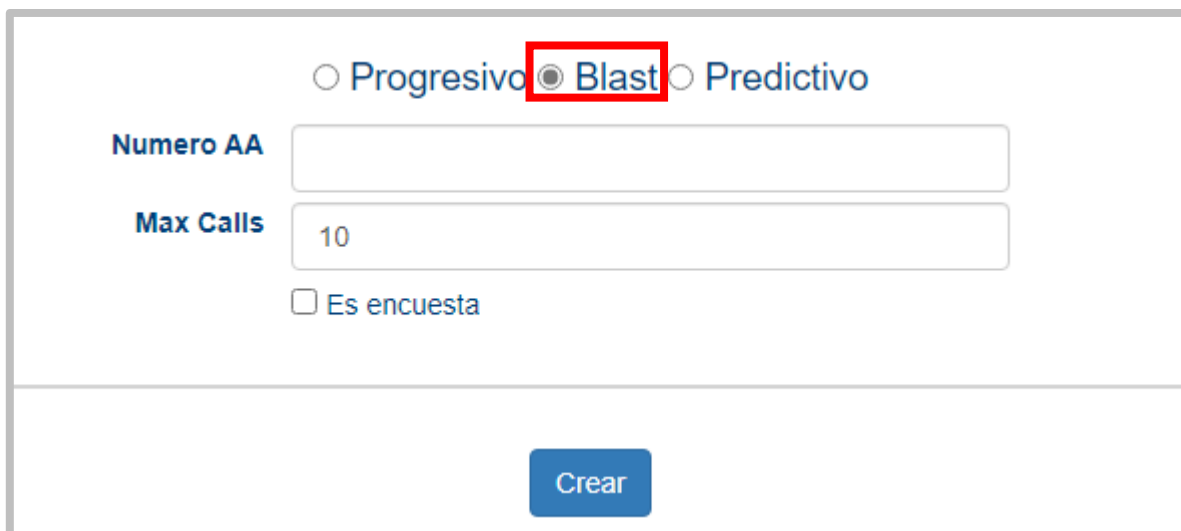
- **Número:** Podrá ingresar el número requerido para el "Resultado".
- **Drop:** Este filtro ofrece tres opciones del tipo "check":

- **Todos:** Seleccionando esta opción tendrá los "Resultados" de todas las llamadas "Atendidas" y "No Atendidas".
- **Si:** Se mostrarán únicamente las llamadas "Atendidas".
- **No:** Se mostrarán las llamadas "No Atendidas".
- **Resultado:** En esta sección tendrá 2 opciones del tipo "check"
 - **WEB:** Esta opción indica que el resultado de la búsqueda se mostrará dentro de la página
 - **XLS:** Esta opción indica que el resultado de la búsqueda se descargará en un archivo de Excel.



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

Blast: En este tipo de campaña podrá definir un listado de contactos, el cual el sistema llamará automáticamente y reproducirá un audio previamente cargado a la plataforma. Al momento de dar clic en "Blast" cambiarán los botones, como se muestra a continuación:



Progresivo **Blast** Predictivo

Numero AA

Max Calls

Es encuesta

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 puede ser generado por CallMyWay con un script proporcionado por la organización, o se podrá 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.

- **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 “Predictiva” se desplegará la siguiente ventana:

Progresivo Blast Predictivo

Cola

Duración promedio

Timbrado promedio

Duración intro

Porcentaje Drop

Porcentaje Drop máximo

Cantidad mínima agentes

Dial Level

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, se recalculará de forma automática, basado en las interacciones de los agentes.
- **Timbrado promedio:** Se mostrará el tiempo promedio que tarda la campaña en contactar a cada segmento de contactos dentro de la lista.
El valor se calcula de forma automática, de acuerdo, al comportamiento de la campaña.
- **Duración intro:** En este campo ingresará la duración del audio de introducción, en el caso de tener configurado uno.
- **Porcentaje Drop:** Este valor indica el 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:** Aquí ingresará la cantidad mínima de agentes que necesita 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.

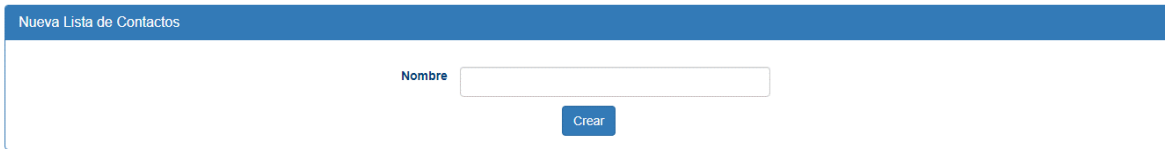
Lista de contactos

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

A continuación, se detalla la ubicación:



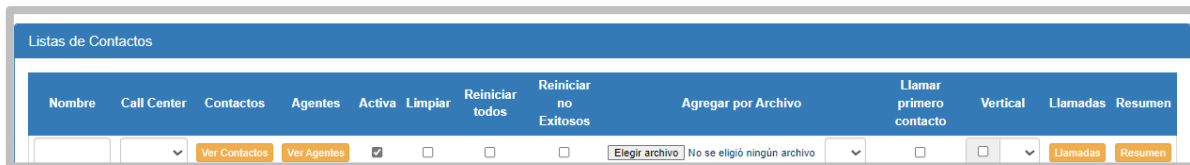
Al dar clic, se abrirá una nueva pestaña del navegador y mostrará la siguiente pantalla:



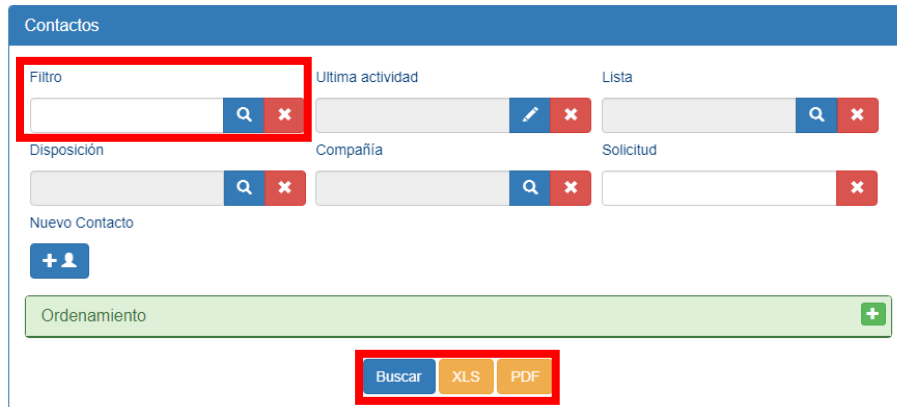
En la imagen se despliega una serie de botones y campos de configuración.

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:** 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 muestra a continuación:

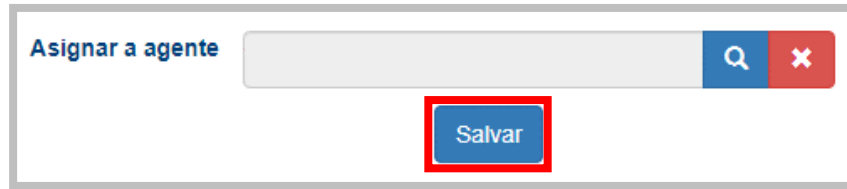
The image shows a screenshot of a web application interface. It features a list of agents, each with a small square checkbox to its left. The text for each agent is partially obscured by a light blue blur effect. At the bottom of the list, there are two buttons: a blue button labeled 'Todos' and a red button labeled 'Ninguno'. Below these, on the right side, are two more buttons: a red button labeled 'Cancelar' and a blue button labeled 'Salvar'.

Como observará, se muestra el nombre del agente. Para seleccionarlo deberá presionar el recuadro blanco. A su vez, podrá 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.

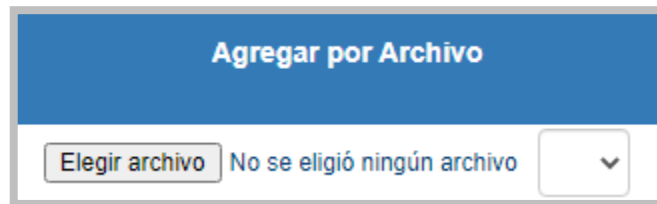
- **Activa:** Este botón es del tipo "check". Podrá activar o desactivará esta lista de contactos. Por ejemplo, si el proyecto era únicamente para la temporada navideña y ya tiene fecha de 10 de enero, podrá desactivar esta lista.
- **Limpiar:** Al activar el "check", se eliminarán los contactos existentes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

El botón se muestra a continuación:



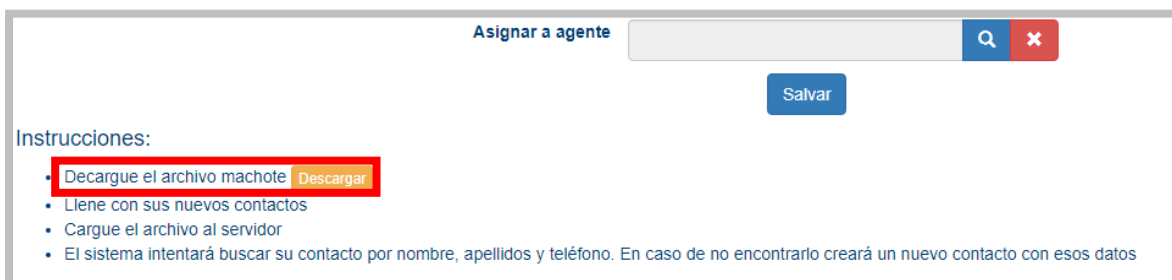
- **Reiniciar todos:** Con este botón del tipo “check”, se reiniciará el estado de los contactos dentro de la lista para que puedan volverse a llamar, sin importar el resultado que tuvieron las llamadas previas.
- **Reiniciar No Exitosos:** Con este botón del tipo “check” se reactivará la campaña, pero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

A continuación, se desplegará la imagen:

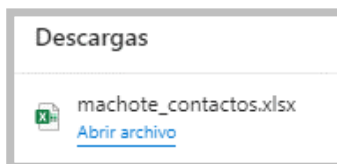


El botón de “Elegir archivo”, el cual permitirá cargar la lista de contactos. Sin embargo, se necesitará completar ese archivo.

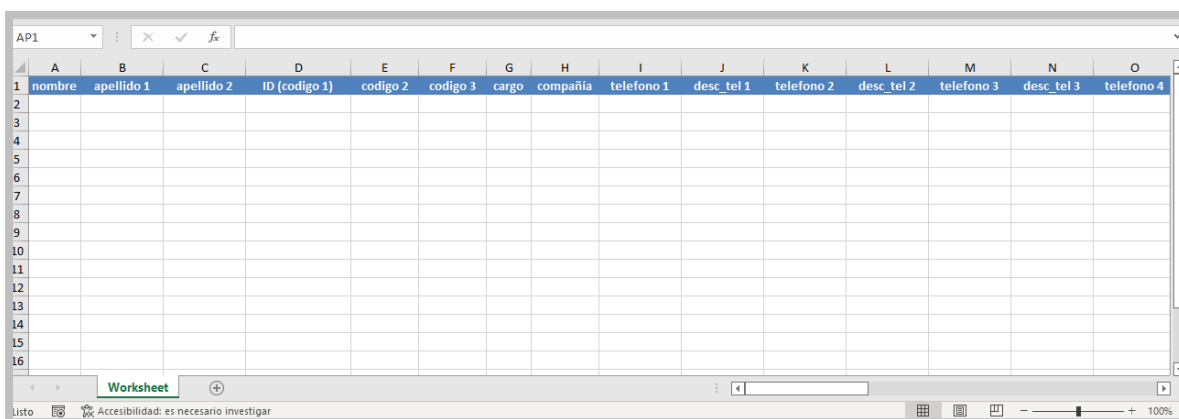
Para ello, deberá dirigirse a la parte inferior de la ventana donde dice “Descargue el archivo machote” y dar clic en “Descargar”, como se muestra enseguida:



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



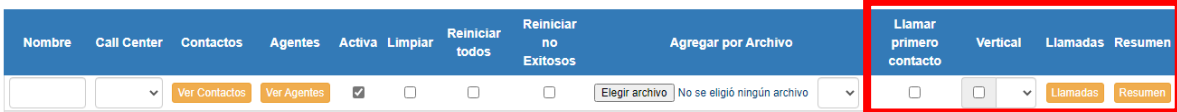
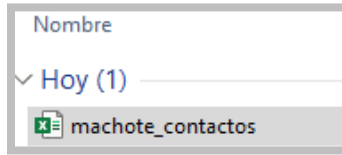
Posteriormente al abrir el archivo Excel se detallará la siguiente información:



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

- **Columna A, B y C:** Se utilizarán para ingresar el nombre del contacto.
- **Columna de D a F:** Permitirá registrar un identificador único para el contacto, por ejemplo, el número de carné, cedula, pasaporte o número de cliente.
- **Columna G:** Permitirá agregar el puesto o el área de trabajo del cliente.
- **Columna H:** En esta columna podrá registrar la compañía del cliente.
- **Columna de I a X:** En estas columnas tendrá la opción de agregar hasta 8 números telefónicos del contacto con su respectiva descripción.
- **Columna Y y Z:** Podrá agregar dos correos electrónicos.
- **Columna AA:** Podrá agregar un “Estado” al contacto. Por ejemplo: si es un cliente activo o inhabilitado por adeudos, posible cliente, entre otros.
- **Columna AB:** Podrá ingresar la “Dirección” física del contacto.
- **Columna AC:** Podrá ingresar la “Fecha de Nacimiento” del contacto.
- **Columna AD a AO:** En estas columnas se ingresarán datos específicos de la organización, datos que estarán directamente relacionados con la “Campaña”.

Una vez cargado el machote Excel, deberá dar clic en el botón “Elegir Archivo” y seleccionar 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 IsMyContact funcionará marcando primero al agente. Una vez que el agente contesta la llamada, se entenderá que está disponible y se procederá a marcar al cliente.

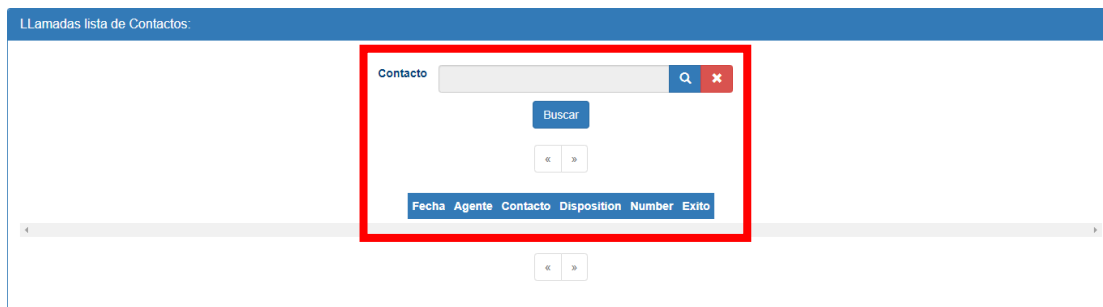
En caso de activar esta opción, el sistema marcará primero al cliente. Una vez que el cliente contesta la llamada, el sistema marcará al agente para que el cliente pueda ser atendido.

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

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

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

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



Se 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:** Se mostrará la disposición asignada a la llamada.

- **Number:** Se mostrará el número o la extensión del contacto.
- **Éxito:** Se mostrará "Si" o "No", dependiendo del tipo de disposición seleccionado.
- **Resumen:** Podrá obtener un resumen de la "Lista de Contactos" por agente. Al presionar el botón se abre la siguiente ventana:

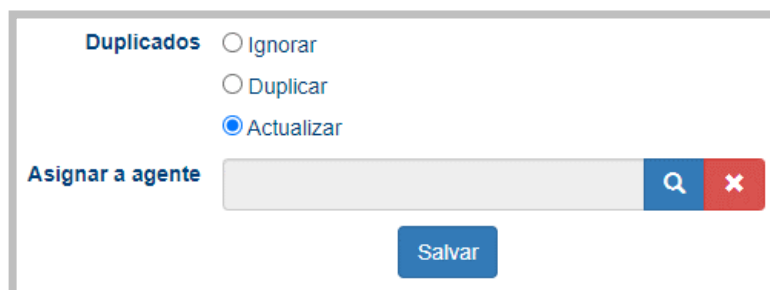


Se muestran las siguientes opciones de filtrado:

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

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

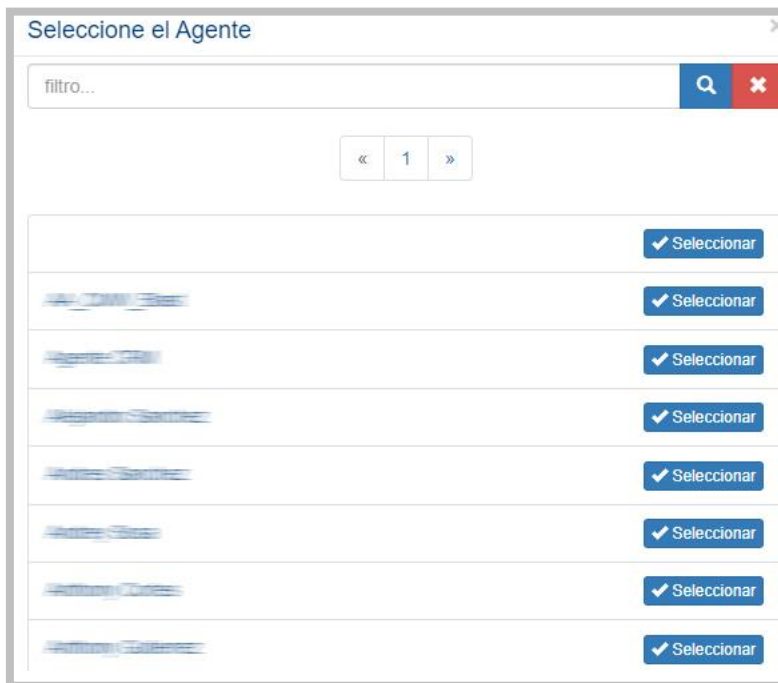
Por último, en la parte inferior de la ventana "Lista de Contactos", al desplazarse se mostrará el siguiente menú:



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 el campo se le despliega la lista de agentes, como se muestra a continuación:



Solo tendrá que seleccionar el 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.



Nueva Restricción de Llamada

Números

Lista de Contactos

Toda la cuenta Si No

Crear

- **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".



Restricciones

Numero

Buscar

« 1 🔍 »

Número	Toda la Cuenta	Lista de contactos	Eliminar
84027888	Y		Eliminar
84027888	N	AVISO UCM	Eliminar

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

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



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

Panel

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

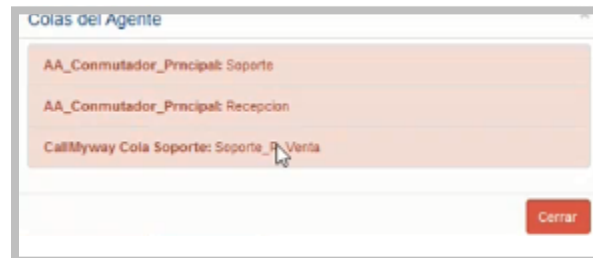
Agente	Estado	Actividad	Estado	Entrantes	Contestadas	Perdidas	Ocupado	Rechazadas	SLA (%)	Salientes	Pausas	Exitos
Alejandro	Activo	Salida	Activo	0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Anthony	Activo	Tarea Interna 36m39s	Activo	0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	2 (1h2m33s)	0
Cristi	Pausado	Logueado	En espera 39m43s	2	2 (7m57s)	0	0	0	100	0 (0s)	0 (0s)	2
Eliasid	Pausado	Logueado	En llamada 4m9s	1	0 (0s)	1	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Gabri	Pausado	Logueado	En espera 7m56s	1	1 (6m14s)	0	0	0	100	0 (0s)	0 (0s)	0
Heiner R	Pausado	Deslogueado 9h8m53s	Activo	0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Juan Jo	Pausado	Deslogueado 5m23s	Activo	0	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Mauricio Sanchez	Activo	Salida	Activo	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

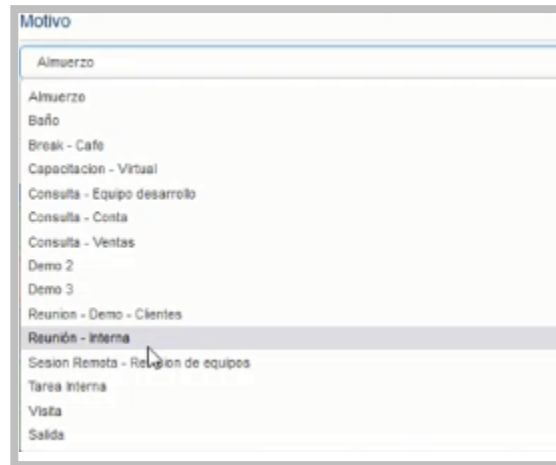
Esta ventana contiene varios elementos relacionados con los agentes:

- **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 le están timbrando a los agentes.
 - **Llamada:** En esta sección se indicará el total de llamadas que están siendo atendidas por los agentes en servicio.
 - **En Cola:** En esta sección se refleja la cantidad de llamadas entrantes que hay en la cola o colas que se supervisan.

- **Esperando:** En esta sección se reflejará el número de agentes que se encuentran “Esperando” recibir o realizar una llamada telefónica.
- **En IVR:** En esta parte se reflejará el número de llamadas que han ingresado a la central telefónica en la nube y se encuentran escuchando el menú de bienvenida configurado.
- **Pausados:** En esta parte se visualizará el número de agentes 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 la extensión. Al contestar la llamada podrá escuchar la misma en curso entre el agente y el cliente.
 - **Colas:** En la segunda columna se encuentra un botón azul con unas líneas blancas horizontales en su interior. Este botón, servirá para mostrar las “Colas” en trabajo por cada agente Presionando el botón se mostrará la siguiente ventana:



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



- **Actividad:** En esta sexta columna se mostrará la actividad de cada uno de los agentes, entre las que se encuentran: "Logueado"; "Deslogueado", "En Salida", entre otros.
- **Estado:** En esta séptima columna se podrá visualizar el estado del agente, y podrá variar entre las opciones "En Llamada" y "En Espera". 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 puesto que el agente estaba ya en una 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 mostrará la cantidad de llamadas salientes realizadas por el agente, y el tiempo total utilizado en ellas.
- **Pausas:** En esta quinceava columna se verá reflejado el total de veces en las que el agente se colocó en alguna pausa. También podrá visualizar el tiempo total destinado a las mismas.
- **Éxitos:** En esta última columna se reflejará el número de llamadas exitosas de cada agente.
- **Última Fila:** En esta fila únicamente se mostrará el botón que dice "Pausar Todos", presionándolo pausará a todos los agentes.
Podrá ser usado en el momento de una capacitación o reunión programada, también podrá usarlo al terminar la jornada laboral y se requiera que se desconecten todos al mismo tiempo.
En los campos siguientes se mostrarán los mismos datos numéricos, pero, en sumatoria. Es decir, total de llamadas entrantes, contestadas (con la sumatoria de tiempo), perdidas, ocupado, rechazadas, SLA %, salientes (con la sumatoria de tiempo) y los éxitos.

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 que se lleve en dicho estado. Por ejemplo, cuando 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 pasara a color rosa.

Las pausas pueden ser controladas, lo que significa que se podrán 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, se visualiza 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:

The screenshot shows a web interface with a filter menu and a table of lost calls. The filter menu is titled 'Cola' and contains a list of items with checkboxes: 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, and Nivel 3. A 'Filtrar' button is located below the list. Below the filter menu is a blue horizontal bar, and below that is a table with the following data:

Fecha	Agente	Origen	Destino
2022-11-28 08:18:03	Eliasid	anonymous	4000

Se muestra una serie de campos, explicados a continuación:

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 la selección se muestre en la pantalla.

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

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

Nota: Las llamadas internas no se contabilizan como perdidas y no afectarán las métricas en el panel de supervisor.

Panel de Colas

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

The screenshot displays the 'Panel de Colas' interface. At the top, there is a navigation bar with the 'call my way' logo and the text 'SU IMAGEN AQUÍ'. Below the navigation bar, there is a menu with options: Inicio, Cuentas, Saldo, Soporte, Seguridad, AA, Crm, Mensajería, Mi Auditorio, Grabación, ERP, FE, and Salir. The main content area is divided into two sections. The upper section, titled 'Cola', contains a list of queue names, each with a checkbox to its left. The lower section is a table with the following columns: AutoAttendant, Cola, Recibidas, Contestadas, Abandonadas, En Espera, Nivel de Servicio (%), SLA (%), and Decansando. The table contains several rows of data, with some cells highlighted in green or orange.

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

En la parte superior se encuentran todas las "Colas" de la organización. En primera instancia, se mostrarán todas con el recuadro "check" sin marcar. Es decir, que se

encuentran sin filtro, por lo tanto, la información sobre el rendimiento de todas las “Colas” se visualizará en la tabla de la parte inferior.

Al analizar esta tabla se visualizarán varias columnas:

- **AutoAttendant:** Se refiere al nombre asignado al IVR en el cual trabaja la cola.
- **Cola:** Aquí se muestran las “Colas” que se hayan filtrado en la parte superior. Solo de estas “Colas” 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” las 15 llamadas entrantes se contestaron solo 13, por lo tanto, el nivel de SLA es de 86.67%.
- **Descansando:** Aquí se va a mostrar 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

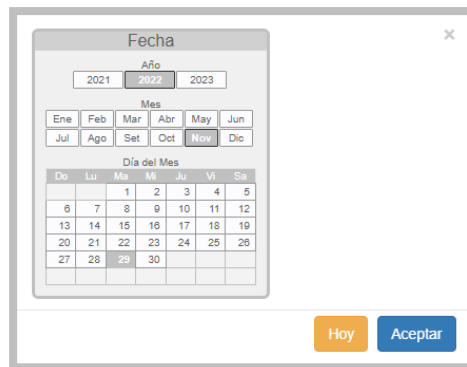
Este tipo de reporte será muy similar al anterior de Colas. Permitirá filtrar por rango de fechas y por cola.

Al dar click 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:

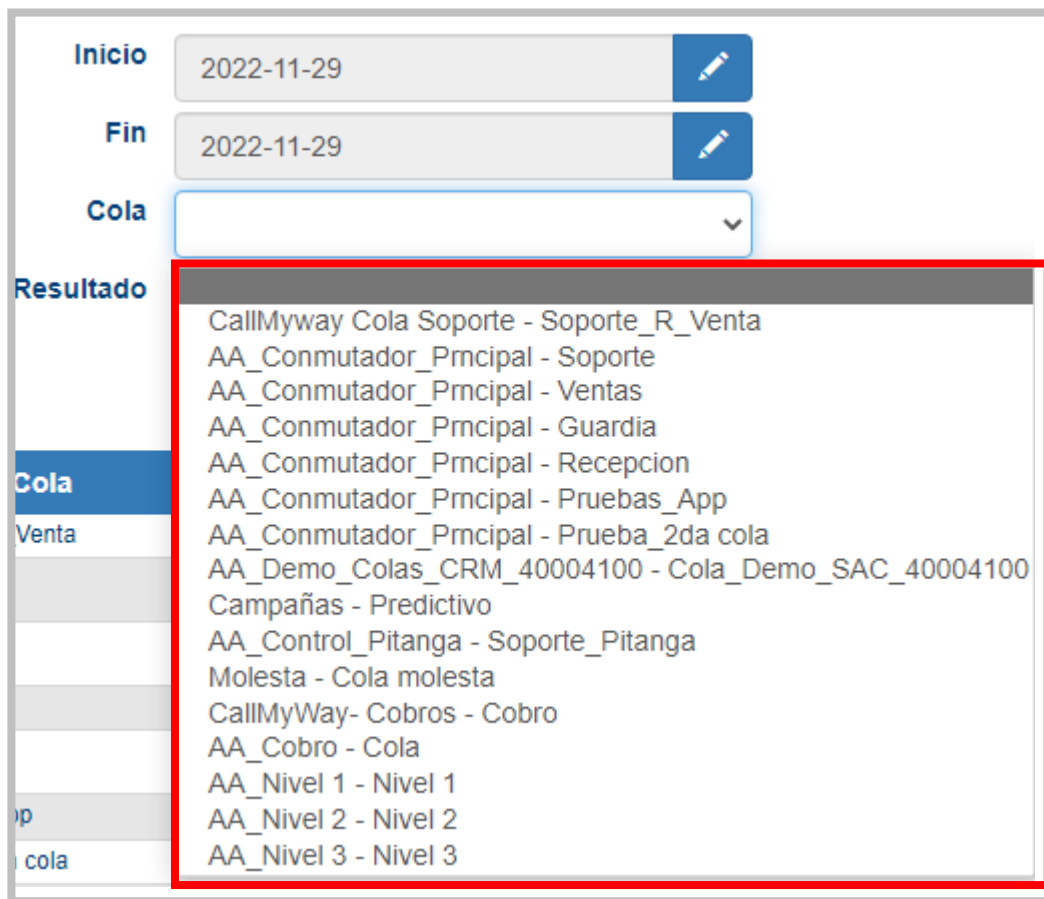
- **Inicio:** En este campo ingresará la fecha desde la cual se quiere visualizar la información. Al dar clic en el botón "Editar", representado en azul con un bolígrafo blanco se despliega la siguiente ventana:



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 se 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 elegirá la "Cola" sobre la que se requiera la información. Al presionarlo, se desplegará la 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 'Cola' dropdown menu is open, showing a list of options. The table has two columns: 'Cola' and 'Resultado'. The 'Cola' column lists various categories, and the 'Resultado' column lists specific items for each category.

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
Venta	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
op	AA_Nivel 2 - Nivel 2
cola	AA_Nivel 3 - Nivel 3

- **Resultado:** En esta sección solo tendrá dos opciones:
 - Web
 - Excel

- **Web:** Esta opción es la que está seleccionada por defecto. Representa la tabla inferior con la información de la “Cola” seleccionada.

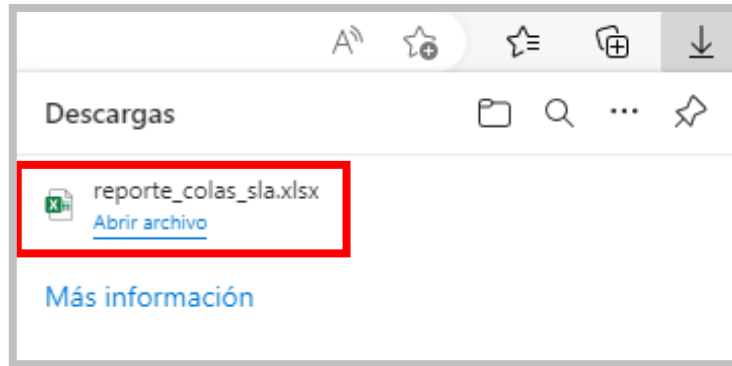
A continuación, se muestra la imagen, con todas las colas seleccionadas.

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

- **Excel:** Al seleccionar esta opción, cambiará levemente la pantalla actual. Para ello tendrá que presionar el botón “Refrescar” y se mostrará la siguiente pantalla:



Posteriormente al presionar el botón “Descargar”, se guardará en el equipo un archivo Excel, como se muestra enseguida:



Al momento de abrir el archivo, se desplegará de la siguiente información:

1	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 del 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

Se presenta una serie de campos de edición que a continuación se detallarán:

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



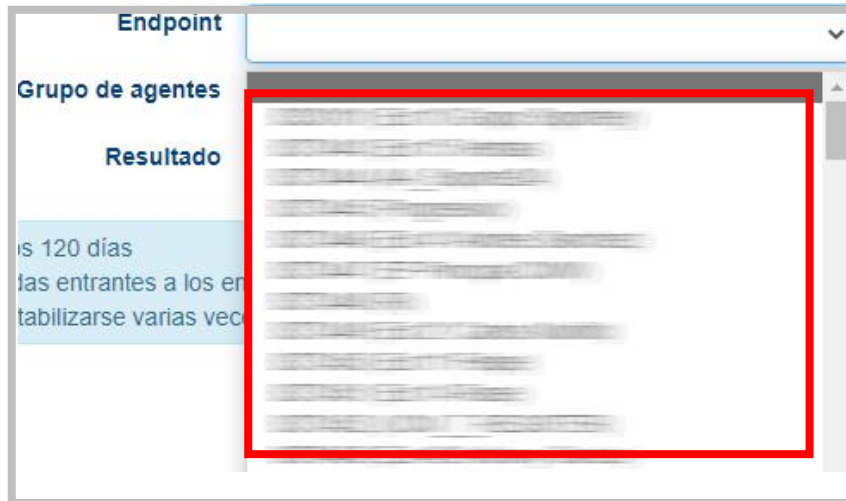
Fecha						
Año						
2021	2022	2023				
Mes						
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	
Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	
Día del Mes						
Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

Hora			
Hora		Minuto	
00	12	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 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 se presente la información del reporte. Al igual que en el campo anterior de "Inicio", presionará el botón "Editar" y se desplegará la misma pantalla. Se deberá realizar el mismo procedimiento y dar clic en el botón "Aceptar".
- **Endpoint:** En este campo podrá seleccionar el Endpoint del cual se requiere la información. Es decir, del agente del cual se necesita el reporte. Al dar click en este campo, se desplegará la lista de todos los agentes del sistema:



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

- **Grupo de Agentes:** En este campo se seleccionará al grupo de agentes requeridos en el reporte. Al dar click en el campo se desplegará el menú de la misma 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 click en el botón "Buscar", como se muestra en seguida:

Resultado
 Pantalla
 Excel

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

Buscar

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

Usuario	Nombre	5s	10s	15s	20s	30s	40s	50s	60s	70s	80s
		2 (16.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)
		8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)	8 (66.7%)
		2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)	2 (50%)
		2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)	2 (20%)
			6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)	6 (50%)
		2 (33.3%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)
		4 (19%)	6 (28.6%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)	8 (38.1%)
		2 (8%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)	8 (32%)
				2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)
			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%)	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%)	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 los agentes.

Para fines de este manual se optó por mostrar una tabla con todos los datos, en lugar de elegir una tabla con un solo "Grupo" o "Endpoint".

A continuación, se detallará el funcionamiento de esta:

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

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

Ejemplo:

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

Regresando a la tabla podemos visualizar 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 dos llamadas que representan el 8% y las cuales fueron contestadas en menos de 5 segundos.

Paso 2: La columna siguiente "10s" tiene un 8(32%) esto significa que, las siguientes seis llamadas tardaron en ser contestadas entre 6 y 10 segundos, por lo tanto, dos llamadas anteriores sumadas con estas seis llamadas nos dan ocho, 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 ocho llamadas fueron contestadas en máximo 10 segundos, significa que también fueron contestadas en menos de 15 segundos, 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", se observa lo siguiente:

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


El total de llamadas de Andrey fue de 25, en el rango de tiempo establecido. De estas 25, 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 datos generales. Por ejemplo, cuántas llamadas fueron contestadas en menos de 40 segundos. Retomando la tabla anterior, indica que fueron 139 llamadas y representan el 61%. También detalla cuál fue el tiempo promedio de timbrado de todos los agentes (5 segundos).

Tiempos y Actividad

En esta sección de “Reportes” se detallará el “Reporte de Pausas”. Al presionar el botón, se abrirá una nueva pestaña en el navegador mostrando la siguiente información:



Reporte de Pausas

Inicio: 2022-12-02 [editar]

Fin: 2022-12-02 [editar]

Agente: [dropdown]

Grupo de Agentes: [dropdown]

Resultado: Pantalla Excel

[Buscar]

La pantalla mostrada se divide en dos partes. Enseguida se detallará la parte superior, que como se observa contiene una serie de campos editables:

- **Inicio:** En este campo se podrá ingresar la fecha desde la cual se requiere el “Reporte de Pausas”. Al presionar el botón editar, en color azul, se abrirá la siguiente ventana:



Fecha

Año: 2021 | 2022 | 2023

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

Día del Mes: Do, Lu, Ma, Mi, Ju, Vi, Sa

Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
	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, mes y el día. Una vez seleccionada la fecha, se deberá presionar el botón “Aceptar” para resguardar el dato.

- **Fin:** En este campo podrá ingresar la fecha hasta la cual se requiere el “Reporte de Pausas”, para ingresarla deberá presionar el botón “Editar” marcado en azul y seguirá los mismos pasos que en el punto anterior de “Inicio”.
- **Agente:** En este campo podrá filtrar el “Reporte de Pausas” por agentes. En caso de requerir información de uno en específico, al momento de dar clic en este ítem, se le 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 único 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 y la segunda opción dice “Excel”.

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

Agente	Almuerzo	Baño	Break - Cafe	Capacitacion - Virtual	Consulta - Equipo desarrollo	Consulta - Conta	Consulta - Ventas	Demo 2	Demo 3	Reunion - Demo - Clientes	Reunión - Interna
	13m16s										
	59m17s	1m39s									
Total	1h12m33s	1m39s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s
Promedio	10m22s	14s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s	0s

Sesion Remota - Revision de equipos	Tarea Interna	Visita	Salida	Total Facturable	Total No Facturable	En llamada	Libre	Productivo	Laborado	Inicio	Fin
			11h57m37s		12h10m53s	25m19s	11h48m12s	12h13m31s (101.54%)	12h2m22s	11:57:37	23:59:59
			7h30m47s		8h31m43s	2h28m20s	8h19m53s	10h48m13s (67.48%)	16h34s	00:00:00	16:00:34
						44s		44s (100%)	44s	10:57:33	10:58:17
						6m41s		6m41s (2.2%)	5h3m42s	10:57:33	16:01:15
							23h58m59s	23h58m59s (99.93%)	23h59m59s	00:00:00	23:59:59
							23h59m28s	23h59m28s (99.96%)	23h59m59s	00:00:00	23:59:59
						2s		2s (100%)	2s	16:04:12	16:04:14
0s	0s	0s	19h28m24s	0s	20h42m36s	3h1m6s	2d20h6m32s	2d23h7m38s (87.68%)	3d9h7m22s		
0s	0s	0s	2h46m55s	0s	2h57m31s	25m52s	9h43m47s	10h9m40s (87.68%)	11h35m20s		

Al igual que en “Tiempos de Timbrado”, en esta sección se presenta una extensa tabla. Por lo tanto, se presentará en dos partes:

A continuación, se detallará el contenido de la tabla y la forma correcta de leerla:

- **Agente:** En esta columna de tonos azules, se presentará el nombre del agente junto con el Endpoint.

- **Columnas Rojas:** En estas columnas se muestran los tiempos en los que permanece el agente en cada "Pausa". Este tipo de "Pausas" se muestran en color rojo porque no son facturables. Es decir, no son productivas para la organización.
- **Columnas Verdes:** En estas columnas se muestra el tiempo que permanece el agente en dicha "Pausa". Este tipo de "Pausas", se muestran en color verde porque son facturables para la organización. Es decir, son pausas productivas que generan ingresos de algún tipo de recurso. Puede ser una pausa por estar con una visita al cliente o por capacitación, entre otras.

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

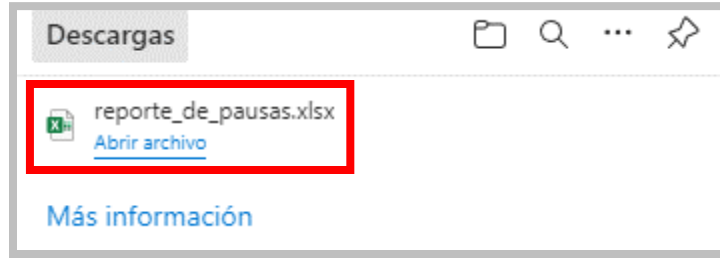
Una vez terminadas las columnas de "Datos" se revisarán las columnas de "Resultados" representadas en tonos azules:

- **En Llamada:** Aquí se muestra el tiempo total en el que estuvo en llamada cada agente.
- **Libre:** Aquí se muestra el tiempo libre productivo, 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 marcará 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 mostrarán los mismos datos revisados por agente, pero generales. Es decir, los datos de todos los agentes.

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

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



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

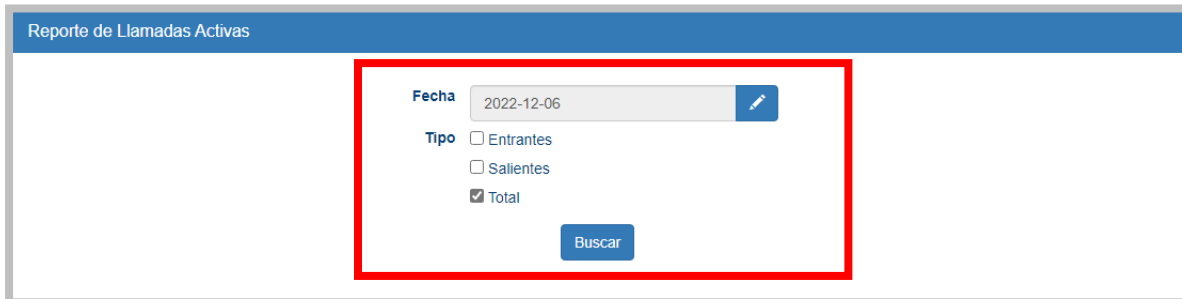
		Almuerzo		Baño		Break - Cafe		Capacitación - Virtual		Consulta - Equipo		Consulta - Conta	
	Agente	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato	minutos	formato
3	Alejandro	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
4	Andres	58.75	00:58:45	13.45	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 el filtrado del Reporte.

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

Gráficos Llamadas Activas

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



Reporte de Llamadas Activas


Fecha: 2022-12-06 [editar]

Tipo: Entrantes
 Salientes
 Total

Buscar

A continuación, se detallarán cada uno de ellos:

- **Fecha:** En este campo editará la fecha desde la cual se requiere los gráficos. 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

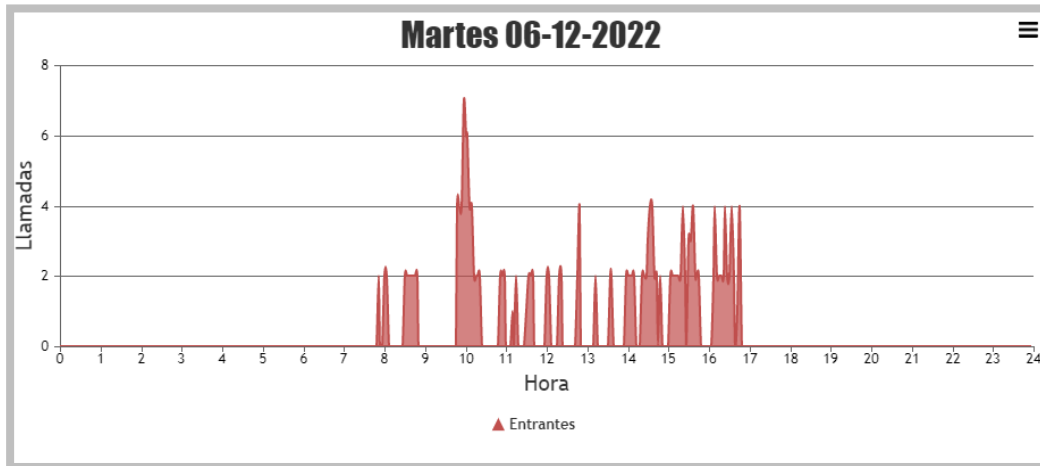
Do	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Hoy Aceptar

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.

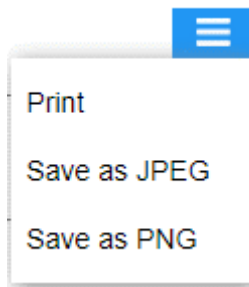
- **Tipo:** En este campo aparecerán tres opciones que el sistema proporciona para los gráficos:

1. **Entrantes:** En este tipo de gráfico sólo se mostrará el gráfico de “Llamadas Entrantes” al sistema o conmutador. Una vez seleccionada esa opción dará clic en el botón “Buscar” y el sistema cargará en la parte inferior el gráfico, como se demuestra en la imagen:



Como se observa, el gráfico presenta varios elementos:

- Título en la parte superior: 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 los gráficos.

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

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

Regresando al gráfico, se indicará la interpretación:

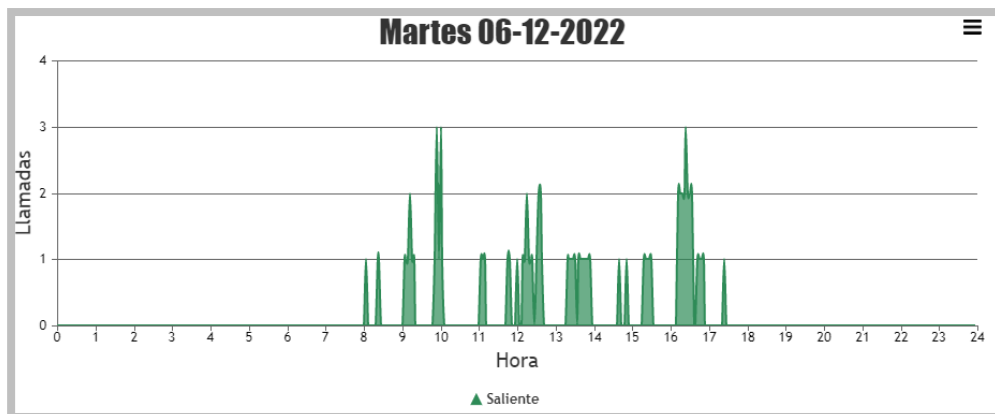
Al estar dentro del gráfico con el cursor del Mouse o el Pad táctil de la laptop, se podrá dirigir a cada pico, los cuales representan una llamada con la hora exacta del ingreso de esta.

Por ejemplo, a las 9:48 ingresaron cuatro llamadas, posteriormente a las 9:57 ingresaron siete llamadas, lo cual representa el pico más alto de llamadas en el rango de tiempo que representa la gráfica. En el caso de la gráfica, indica que las primeras llamadas (dos) ingresaron a las 7:51 y las últimas (cuatro) ingresaron a las 16:45.

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 cinco agentes asignados. O si el gráfico indica que después de las 12:00 ingresan más de seis llamadas, entonces deberá contar con suficientes agentes para la atención de estas.

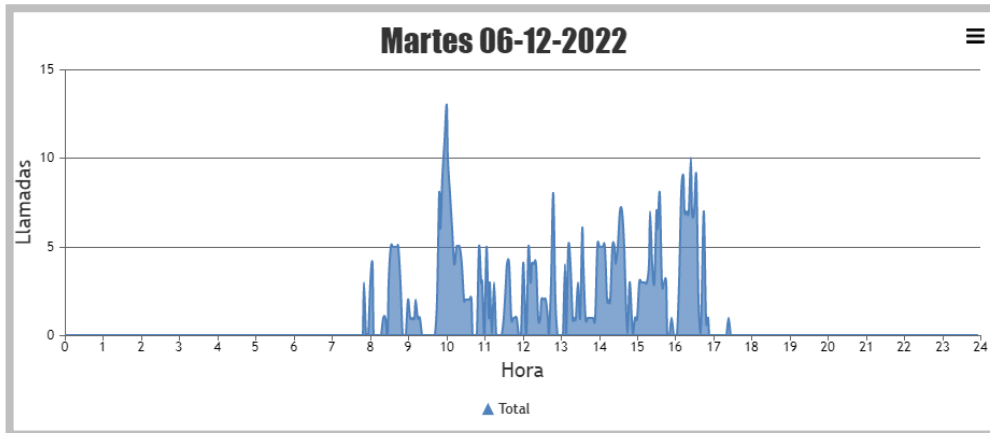
Cabe señalar que debajo de la gráfica más actual, también se mostrarán las gráficas de hasta cinco días anteriores, permitiendo hacer una comparación de desempeño.

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 mostrará una gráfica como la siguiente:



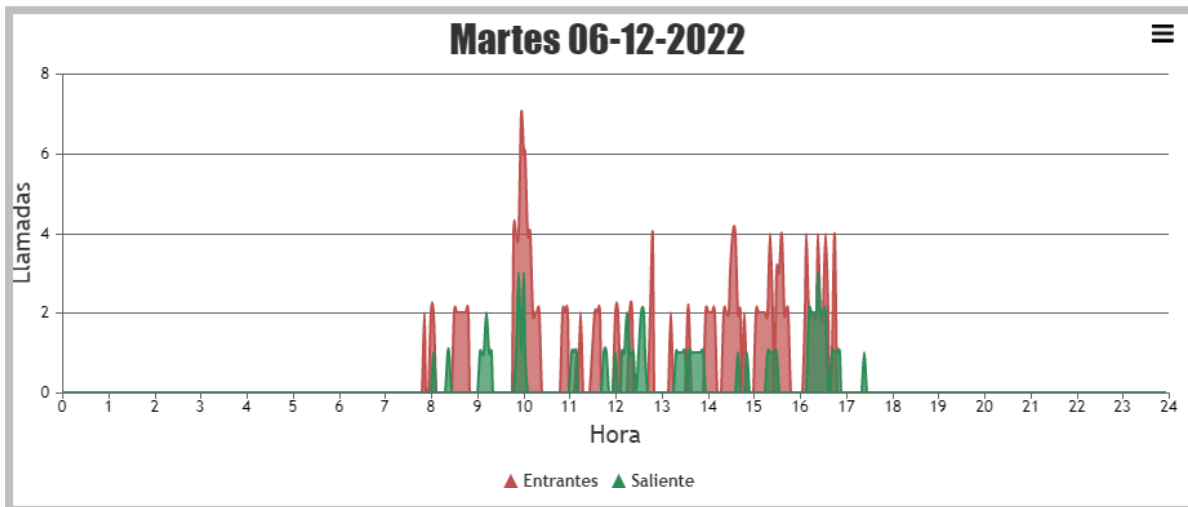
La gráfica es muy similar a la de “Entrantes”, solo cambiará el color de los picos que en esta gráfica serán verdes. Sin embargo, todos los elementos y la forma de leerse son exactamente igual.

3. **Total:** En este tipo de gráfica se mostrará el Total de llamadas. Es decir, las “Llamadas Entrantes” y las “Llamadas Salientes”, al seleccionar esta opción, deberá presionar el botón “Buscar” marcado en azul y se cargará una gráfica como la siguiente:



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

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



Gráficos Consumo Acumulado

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



Reporte de Consumo Acumulado

Inicio 2022-12-07 [editar]

Fin 2022-12-07 [editar]

Agrupar No agrupar
 Día
 Mes

Buscar

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

- **Inicio:** Aquí podrá Editar la fecha desde la cual se requiere el "Reporte Acumulado". Al presionar el botón "Editar" 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

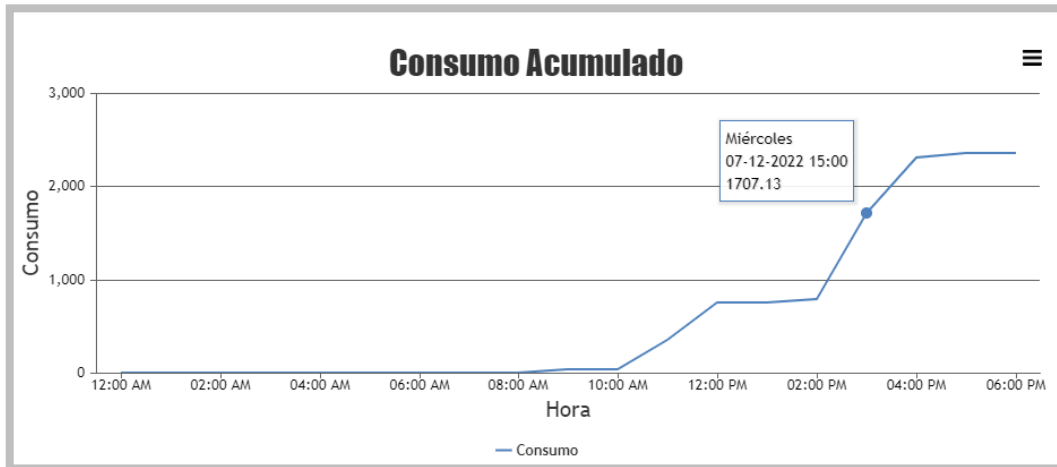
Día del Mes:

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

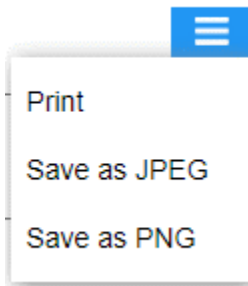
Se podrá seleccionar el año, mes y el día, desde el cual se requiere "Reporte". Una vez seleccionada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" y el dato quedará guardado.

- **Fin:** Aquí podrá editar la fecha hasta la cual 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 esta opción, se mostrará un gráfico con el acumulado de llamadas no agrupado. Para ello deberá presionar el botón "Buscar" y se mostrará una gráfica como la siguiente:



El gráfico presenta varios elementos, explicados a continuación:

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



Print: Este botón imprimirá los gráficos.

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

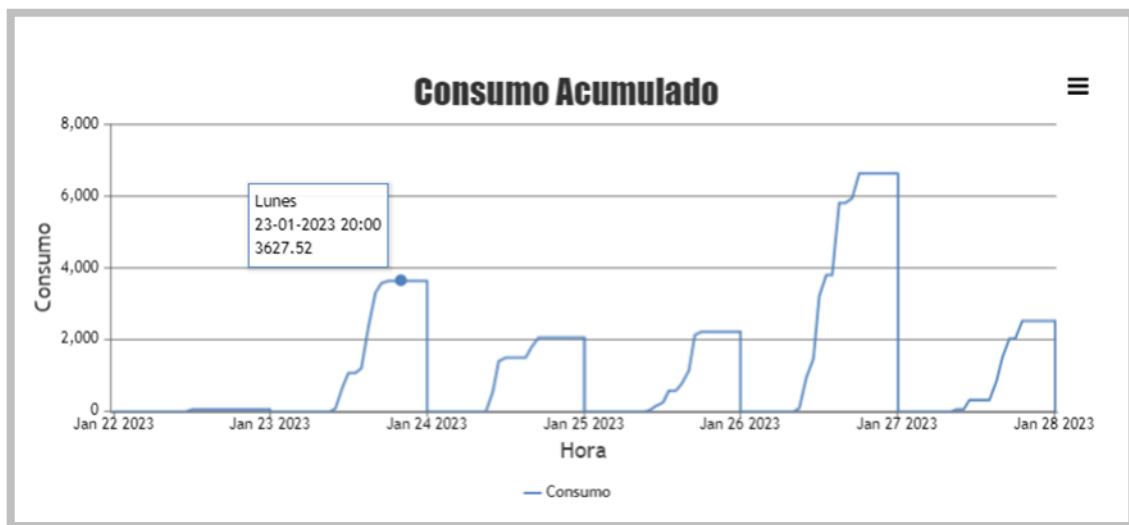
Save as PNG: Este botón guardará los gráficos en el formato llamado "Portable Network Graphics".

Regresando al gráfico anterior, se detallará la forma correcta de interpretarlo. 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, en la imagen anterior se muestra que el miércoles 7 de diciembre de 2022 a las 15:00 horas, había un consumo de ₡1,707.13 para el rango de fechas seleccionado.

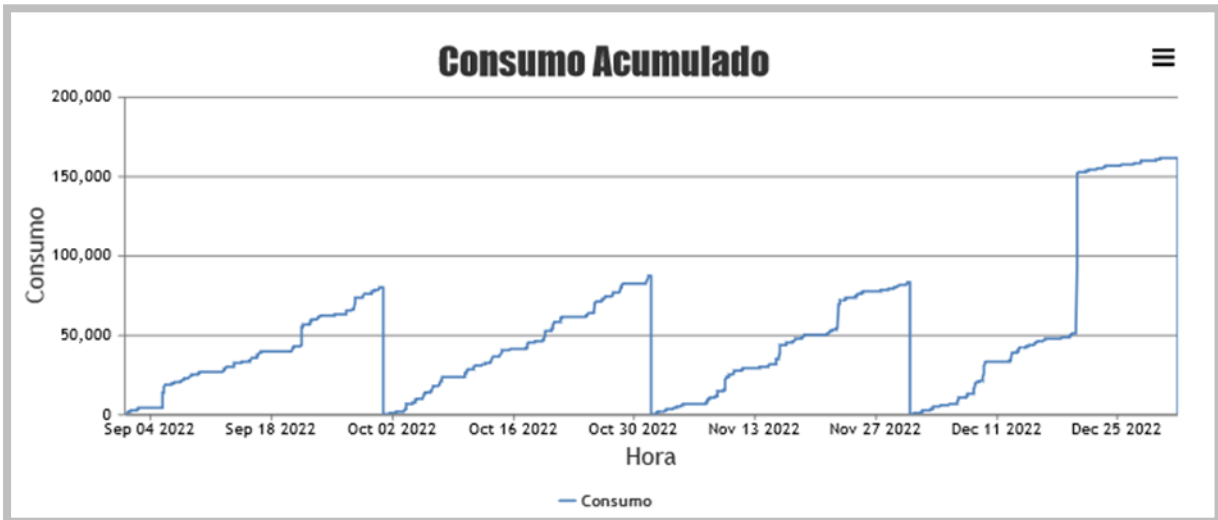
Día: Al aplicar un filtro con un rango de fechas, podrá usar la opción de agrupar "Día" para mostrar el resultado por día, en ese rango de fechas preestablecido.

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



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

2. **Mes:** Al seleccionar esta opción, se mostrará el "Acumulado de Llamadas" de todo un mes de trabajo. Al igual que en la opción "Día" para realizar el "Reporte", tendrá que ingresar el mes requerido en la gráfica. Posteriormente deberá dar clic en el botón "Buscar" y el sistema mostrará la siguiente gráfica:

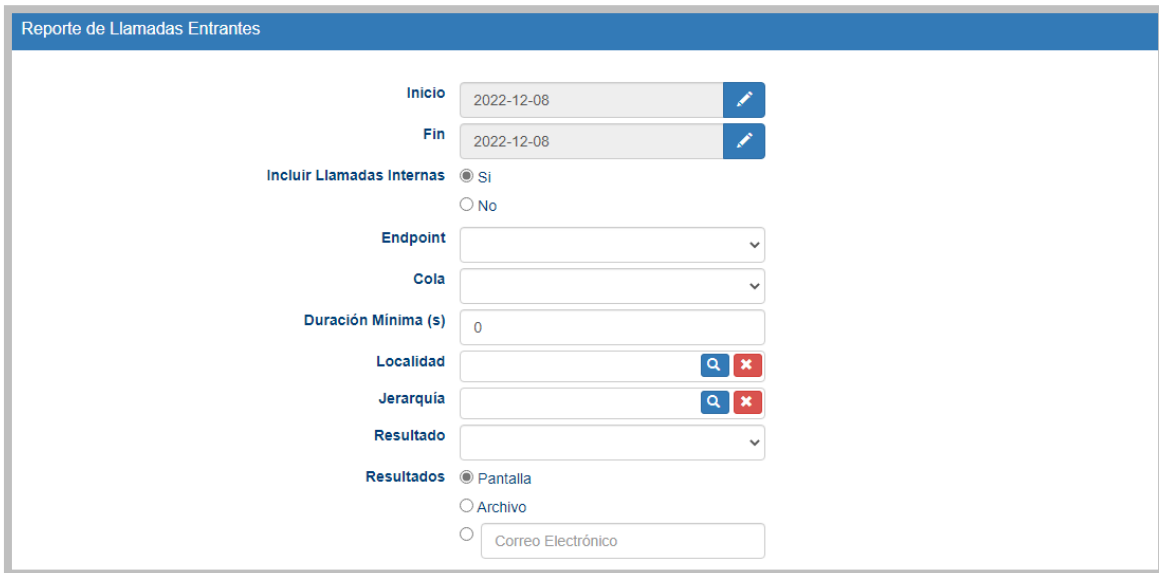


La gráfica comienza desde el 1 de septiembre de 2022 y finaliza el 31 de diciembre del 2022.

Al igual que en las gráficas anteriores, podrá desplazarse por toda la línea, para conocer el dato exacto de un día específico.

Reporte de Llamadas Entrantes

En esta sección de "Reportes" podrá obtener el "Reporte" solamente de las llamadas entrantes. Configurando una serie de filtros o bien de forma general, al presionar el botón, se abrirá una nueva pestaña del navegador que mostrará la siguiente pantalla:



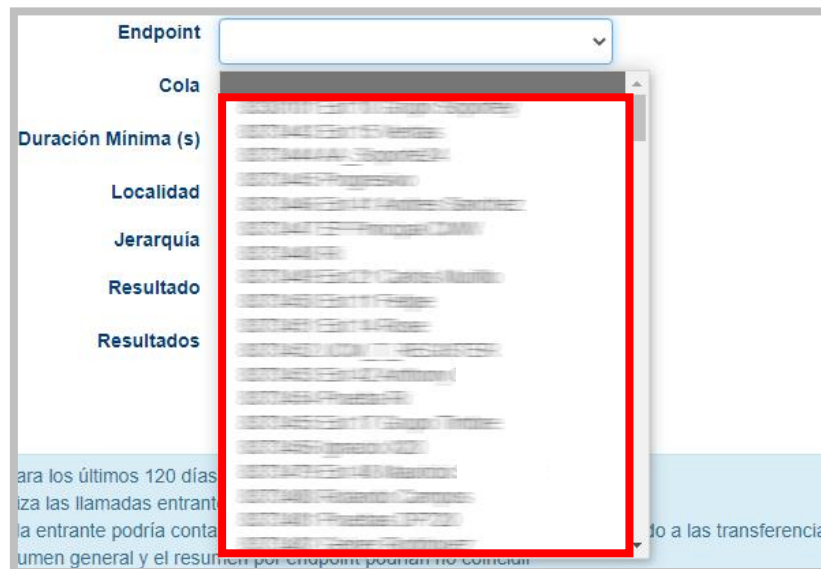
Como podrá observar, se desplegará una serie de campos de filtro para el "Reporte". A continuación, se detallará cada uno de ellos:

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

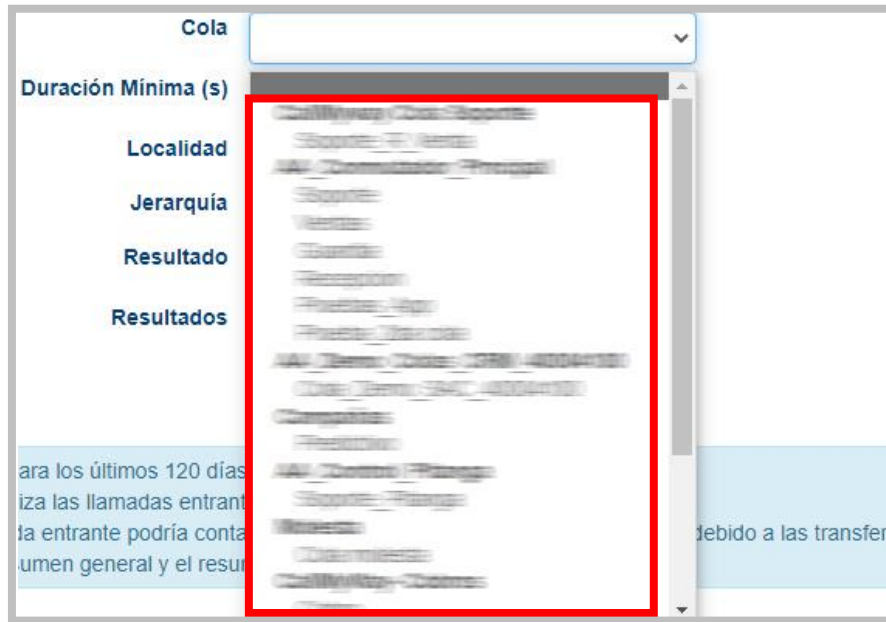


Podrá seleccionar el año, el mes y el día de inicio del reporte. Una vez asignada la fecha, deberá presionar el botón "Aceptar" para que el dato quede guardado.

- **Fin:** En este campo ingresará la fecha hasta la cual requiere el "Reporte". Al presionar el botón "Editar" representado en 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" se incluirán las llamadas que se realicen dentro de la organización o solamente las "Llamadas Externas".
- **Endpoint:** En este campo podrá filtrar por "Endpoint". Es decir, por agente. En caso de no seleccionar alguno, el sistema da por hecho que el "Reporte" lo requiere de todos los agentes. Al dar clic en el campo, se desplegará la lista de todos los "Endpoints" como se muestra a continuación:



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



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

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



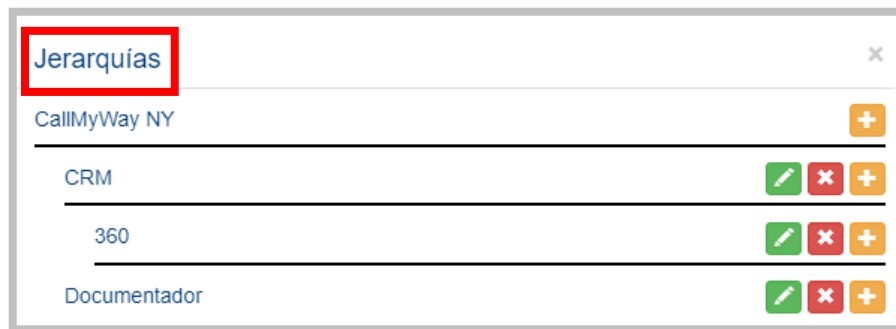
Se desplegará la lista de todas las "Localidades" y los siguientes botones:

- **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, la organización especificará y configurará las localidades de preferencia.

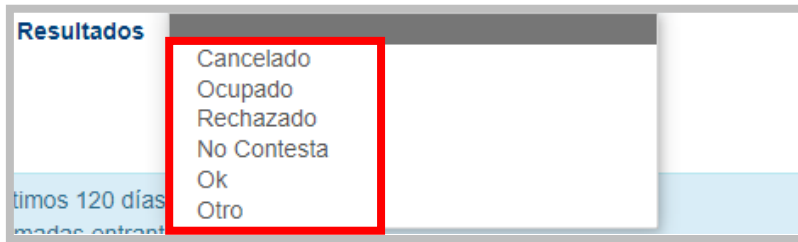
- **Jerarquía:** En este campo podrá filtrar el "Reporte" con base en la Jerarquía del personal de la organización. Al momento de dar clic en el campo, se desplegará la lista de jerarquías, como se muestra a continuación:



- **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 jerarquía a la lista.

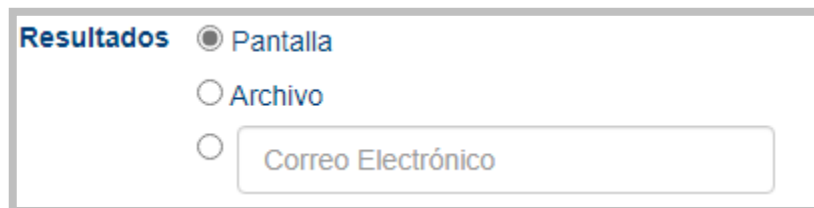
Nota: Los datos de la imagen son con fines ilustrativos, cada organización especificará y configurará las jerarquías de preferencia.

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



Se despliega el menú de “Estados” de las llamadas previamente revisadas. Podrá presionar una opción de 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%

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

- **Número:** 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 mostrará la cantidad de llamadas que están en cada "Estado", entre ellos se encuentran: Otro, Cancelado, Ocupado, Rechazado, No Contesta y Ok.
- **Total:** Aquí se mostrará la sumatoria total de llamadas de cada "Número Destino".
- **NC (Nivel de Contestación):** Esta columna mostrará la eficiencia de contestación de las llamadas. Por ejemplo, en la fila dos, se indica que ingresaron cinco llamadas, una en estado "Cancelado" y cuatro en "Ok". Por lo tanto, el nivel NC= 80%.

La última fila desplegará 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	Comunidad Puerto	11402	1					33	34	97%	
	027940	Comunidad	3893			1			7	8	88%	
	027940	Comunidad	1535			1			5	6	83%	
	027940	Comunidad	695						1	1	100%	
	027940	Comunidad	475						3	3	100%	
	027940	Comunidad	2228		5				6	11	55%	
	027940	Comunidad	1613						4	4	100%	
	027940	Comunidad	44						2	2	100%	
	027940	Comunidad	333		1				4	5	80%	
	027940	Comunidad	736						1	1	100%	
	027940	Comunidad	632	1	5				3	9	33%	
	027940	Comunidad	174						3	3	100%	
	027940	Comunidad	0	2						2	0%	
	027940	Comunidad	1000						3	3	100%	
	027940	Comunidad	382						1	1	100%	
	027940	Comunidad	55						1	1	100%	
	027940	Comunidad	1534						1	1	100%	
	027940	Comunidad	186						1	1	100%	
	027940	Comunidad	0				1			1	0%	
	027940	Comunidad	146				1		2	3	67%	
	027940	Comunidad	151						1	1	100%	
	027940	Comunidad	752						2	2	100%	

Como observará 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 mostrará 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 indicará que ingresaron cuatro llamadas, una en estado de "Cancelado" y tres en "Ok", lo que significa que el NC = 75%.
- **Transferidas:** En esta columna se muestra el número de llamadas "Transferidas" por el agente.

Llamadas

Origen	Destino	Fecha	Duracion	Endpoint	Nombre	Localidad	Jerarquía	Estado
384	385	2022-12-12 08:07:34	0	0000000	0000000			CANCELLED
400	105	2022-12-12 08:24:03	35	0000000	0000000			OK
59	11	2022-12-12 08:26:25	20	0000000	0000000			OK
40000000	40000000	2022-12-12 08:31:12	3	0000000	0000000			OK
384	12	2022-12-12 08:34:17	21	0000000	0000000			OK
59	11	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
59	105	2022-12-12 08:43:03	11	0000000	0000000			OK
20	11	2022-12-12 08:43:29	9	0000000	0000000			OK
59	105	2022-12-12 08:43:31	195	0000000	0000000			OK
59	38	2022-12-12 08:50:12	33	0000000	0000000	Costa Rica San José	Soporte	OK
40	56	2022-12-12 08:53:16	88	0000000	0000000			OK
105	59	2022-12-12 08:54:35	0	0000000	0000000			CANCELLED
59	105	2022-12-12 08:55:15	61	0000000	0000000			OK
38	59	2022-12-12 09:00:09	14	0000000	0000000	Costa Rica	Ventas Costa Rica	OK
59	105	2022-12-12 09:00:40	29	0000000	0000000			OK
104	56	2022-12-12 09:07:17	53	0000000	0000000			OK
38	34	2022-12-12 09:12:39	112	0000000	0000000		Soporte CRM	OK

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

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

- **Origen:** Aquí se mostrará el número o extensión que inicio la llamada.
- **Destino:** Aquí se mostrará 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 desbordó 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 2da parte de la tabla. Por lo tanto, quedará la fila en blanco.

SECUENCIAS

Tiempo de Timbrado Promedio: 2.43s

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

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

A continuación, se detallará cada columna de la tabla.

- **Origen:** 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 muestra la existencia de un "Error" al momento de ingresar la llamada a una "Cola". Por ejemplo, si hubo algún corte de conexión a internet o si no estuvo ningún agente disponible, entre otros.
- **Terminado Por:** En esta columna se mostrará quién 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

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

En este caso seleccionó la cola "Soporte" y en el timbrado se determina que la "Central Virtual" tardó 0 segundos en atenderla desde el momento en que recibió la llamada.

En la segunda fila se aprecia que la llamada fue desbordada a la extensión 48, en donde al agente le timbró el teléfono durante 15 segundos. Sin embargo, venció el tiempo y quedó con un estado de "Cancelled", por lo que la llamada desborda al siguiente agente a la cola de "Soporte".

Finalmente, en la tercera fila se analiza que la llamada fue transferida a la extensión 45, en donde al agente le timbró la llamada durante 8 segundos y mantuvo la conversación durante 185 segundos con un estado de "OK".

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


En algunos casos, puede extenderse el número de “Transferencias o Desbordes” y en otros casos podrá ser solo una, pero en esta tabla de “Reportes” podrá visualizar exactamente quién contestó y transfirió cada llamada, precisamente para tener 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 que mostrará la siguiente pantalla:



The screenshot shows a web form for filtering call records. It includes several sections: 'Fecha' with radio buttons for 'Ayer', 'Hoy', and 'Rango de Fechas'; 'Desde' and 'Hasta' date pickers; 'Estado' with radio buttons for 'Todos', 'Conectados', 'Cobrados', and 'Intentos'; 'Tipo' with radio buttons for 'Todos', 'Entrantes', 'Salientes', and 'Reenvios'; 'Destino' text input; 'Terminado Por' dropdown; 'Localidad' and 'Jerarquía' text inputs with search and clear icons; 'Cantidad por Página' dropdown; and 'Resultados' with radio buttons for 'Pantalla' and 'CSV'. A 'Buscar' button is 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 se podrá ingresar las fechas requeridas en el “Reporte”.

Al posicionarse en el campo “Desde” se podrá 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		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, el mes y el día, así como también la fecha exacta de inicio del rango, una vez seleccionada la fecha y la hora, dará clic en el botón “Aceptar” para que el dato quede resguardado.

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

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 interés: Todos, Conectados, Cobrados e Intentos.
5. **Tipo:** En este campo de edición del tipo "check" encontrará cuatro opciones sobre las "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 en el "Reporte", quién finalizó la llamada, en caso de requerir saber si el cliente o el agente lo hizo. Al presionar el campo en blanco se desplegará el siguiente "Menú":

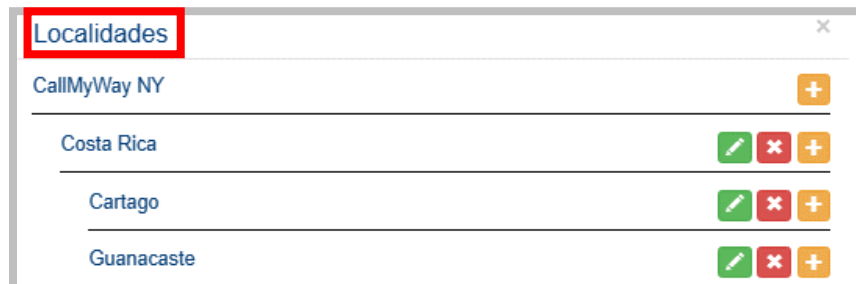


Terminado Por

Localidad

- Origen
- Destino

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



Localidades

CallMyWay NY

Costa Rica

Cartago

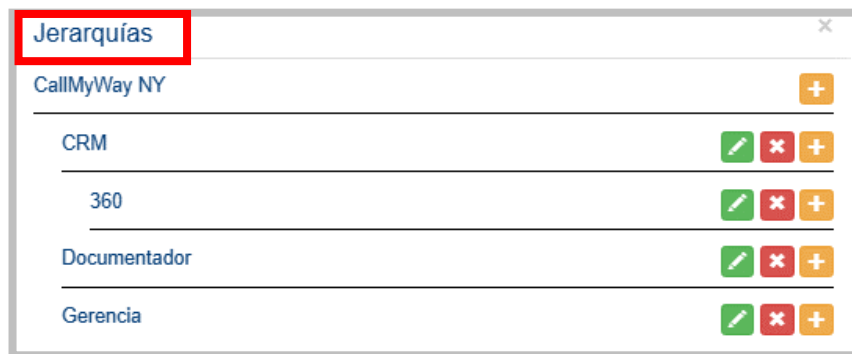
Guanacaste

A continuación, se detalla la lista de todas sus "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 se 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:

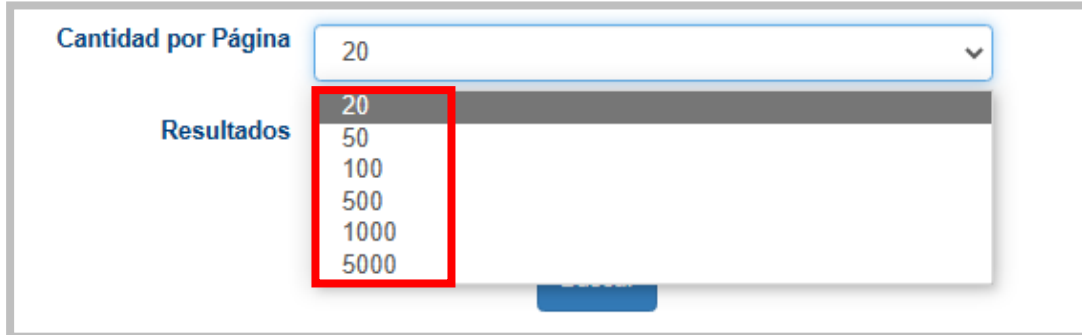


Se despliega la lista de todas sus "Jerarquías" y los siguientes botones:

- **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 desplegará el siguiente "Menú":



Como se muestra en la imagen, se despliegan diferentes cantidades a elegir. Se deberá seleccionar la opción de interés.

11. **Resultados:** En este campo tendrá dos opciones del tipo "check" para presentar el "Reporte".
- Pantalla:
 - CSV: 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									

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

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

Esta tabla contiene varias columnas las cuales se detallarán:

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

Origen

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

Destino

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

- **Tarifa:** Aquí se mostrará 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:



Como observará 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

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

Por último, está la tabla de "Resumen por Endpoint", en la cual se mostrarán los datos de facturación del "Agente":

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

Estos datos están divididos en 3 categorías: Entrantes, Salientes y Total; en esta última se encontrará 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 por Dynamics 365.

En esta sección podrá obtener datos sobre las llamadas ignoradas que hayan tenido los agentes.

Al presionar el botón se abrirá la siguiente ventana:

Reporte Llamadas Ignoradas

Inicio 

Fin 

Endpoint

Estado

Número

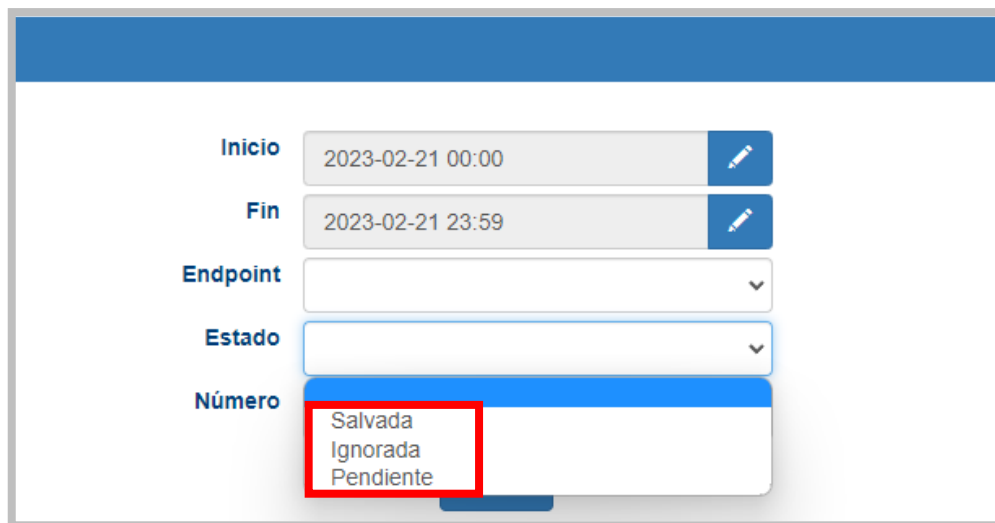
Se mostrará una serie de campos que se detallarán a continuación:

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



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 que el dato quede resguardado.

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



- **Número:** En este campo ingresará 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 la siguiente tabla:

<input type="button" value="Buscar"/>									
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

Las columnas desplegadas, se detallarán a continuación:

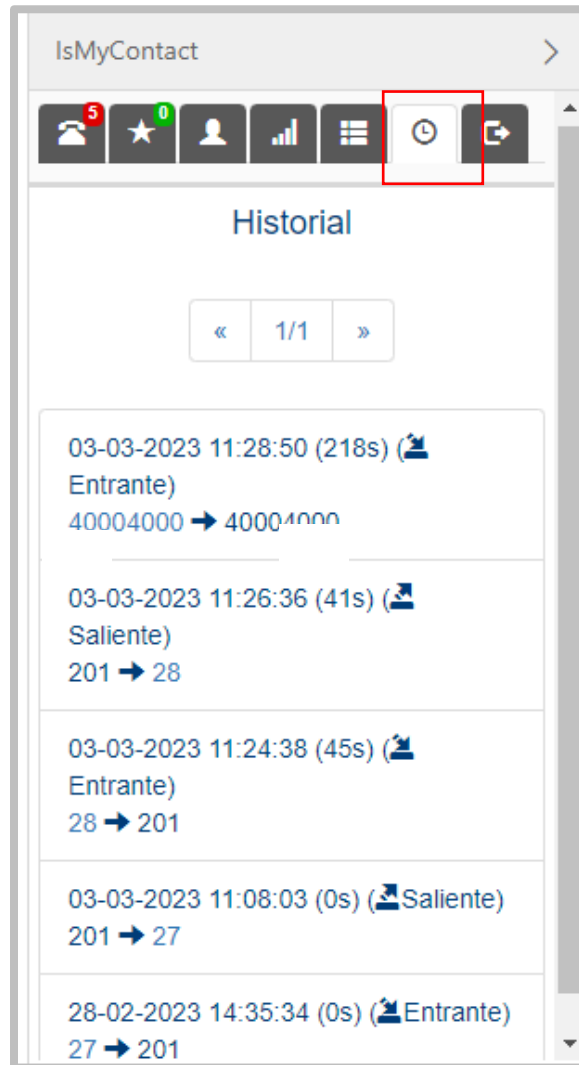
- **Inicio:** Se muestra la fecha y hora exacta de la llamada.
- **Origen:** Se muestra el número o extensión de origen.
- **Destino:** Se muestra el número o extensión destino de la llamada.
- **Duración:** Se muestra el tiempo que duró la llamada, expresado en segundos.
- **Estado:** Indica el estado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



Historial

En esta sección de IsMyContact tendrá el historial de las llamadas.

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



Como observará, se muestra la siguiente serie de datos:

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



Pausas

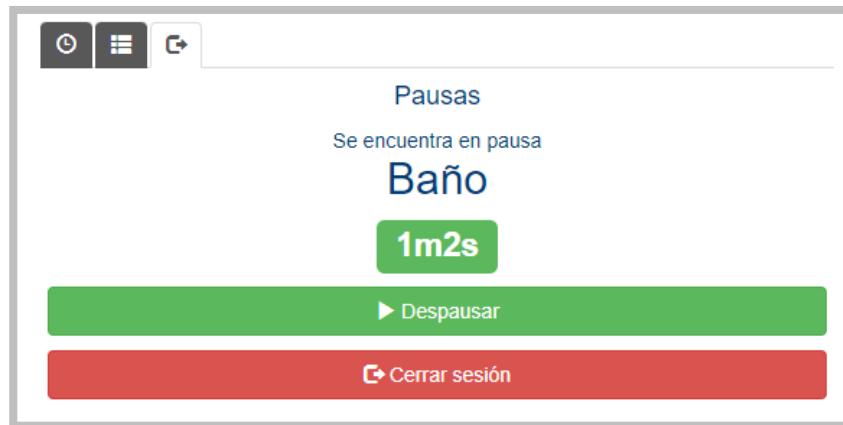
En esta sección de IsMyContact aparecerán todas las pausas determinadas en el sistema, las cuales podrá seleccionar una dependiendo de la acción que se requiera implementar.

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 cada organización, ya que son personalizadas al momento de la configuración.

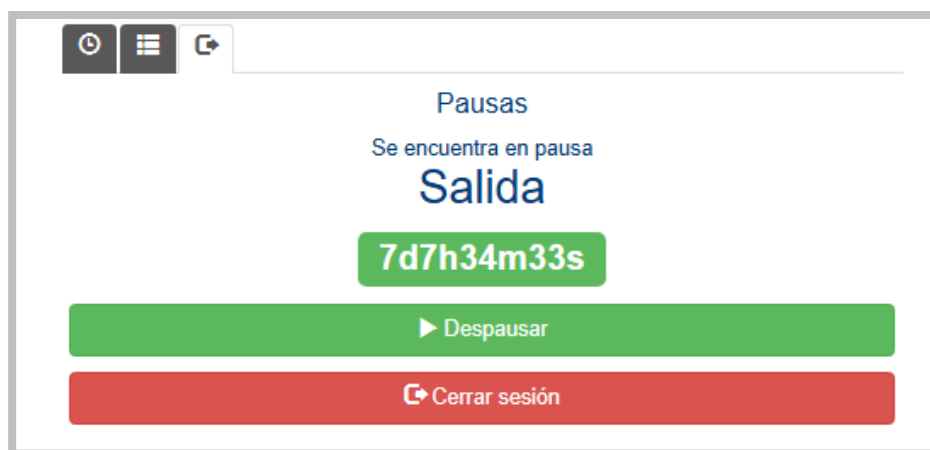
Tomando como ejemplo la pausa “Baño”, al presionarla se mostrará la siguiente ventana:



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

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

Para "Cerrar Sesión", es decir, finalizada la jornada laboral, es importante seleccionar la pausa "Salida" representada en color amarillo. Una vez presionada, 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 Supervisor de IsMyContact, son ficticios y fueron diseñados exclusivamente para la explicación de este.

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