

# Manual de Usuario



**Integramos la  
comunicación  
corporativa**



# Contenido

Soporte al cliente .....	3
Contacto.....	3
Introducción.....	4
Objetivos Específicos: .....	4
Ingreso al sistema .....	5
Resumen General.....	7
Resumen por número.....	8
Llamadas internas .....	9
Entrantes por estado.....	10
Entrantes por cola y usuario .....	11
Entrantes Tabla.....	12
Colas .....	13
Resumen llamadas salientes .....	14
Destinos marcados.....	15
Recomendaciones Finales .....	16

Versión 1.0  
Diciembre, 2023

# Soporte al cliente

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

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

Será un gusto atenderle.

## Contacto

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

[WhatsApp](#)

[Asistencia en línea](#)

[Click2Call](#)

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



+52 5541708422



+1 305 644 5535



+506 4000-4000 y +506 800 800 0202



+56 227609072



+51 16409850



+507 8366060



+57 15189663

# Introducción

El presente manual mostrará de forma detallada, las funcionalidades que el servicio de IsMyBigData ofrece para telefonía, con el fin de visualizar los reportes disponibles para cada organización y contratados a CallMyWay.

De esta forma, podrá contar con una herramienta óptima, que le permitirá mejorar la productividad de su empresaria, ya que contará con la herramienta idónea para tomar decisiones ágiles, adecuadas y oportunas.

## Objetivos Específicos:

Brindar de forma simple y en tiempo real, métricas telefónicas tanto de llamadas entrantes como salientes.

Visualizar una amplia gama de reportes llamativos, claros y útiles sobre los DashBoards de PowerBI.

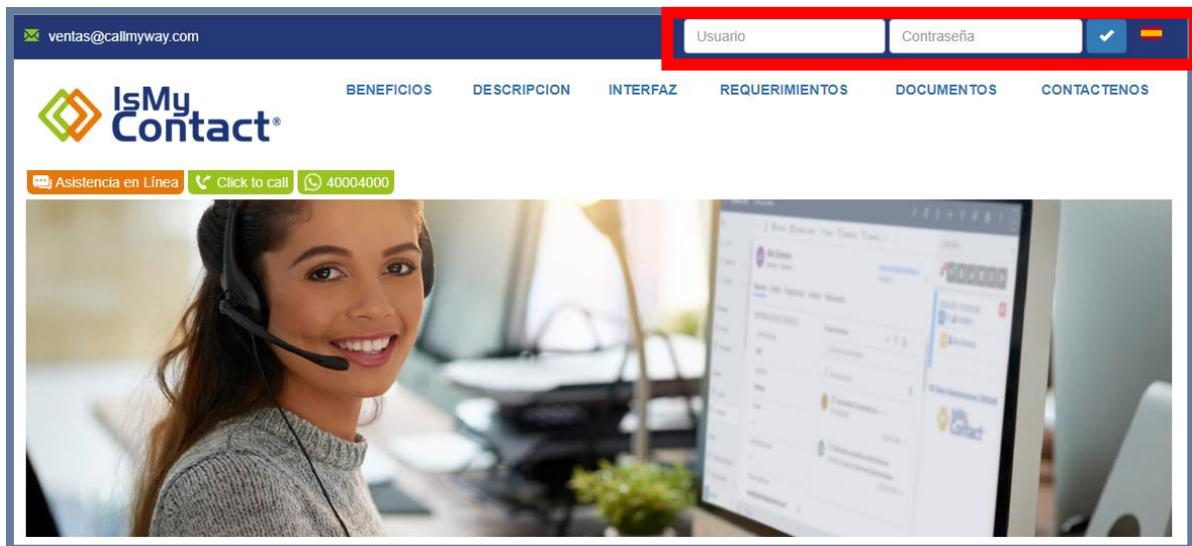
Contar con una herramienta de gran utilidad para la toma de decisiones gerenciales.



## Ingreso al sistema

Para ingresar al sistema de CallMyWay, deberá dirigirse a la dirección [www.callmyway.com](http://www.callmyway.com); y con sus respectivas credenciales ingresar.

Acorde con los privilegios asignados tendrá acceso a diferentes opciones, menús y reportes.



Una vez ingresado, se abrirá la siguiente ventana y entre las opciones que se desplegarán, deberá seleccionar "IsMyBigData".



Al seleccionar la opción IsMyBigData, se desplegarán un menú con la opción "Endpoint".

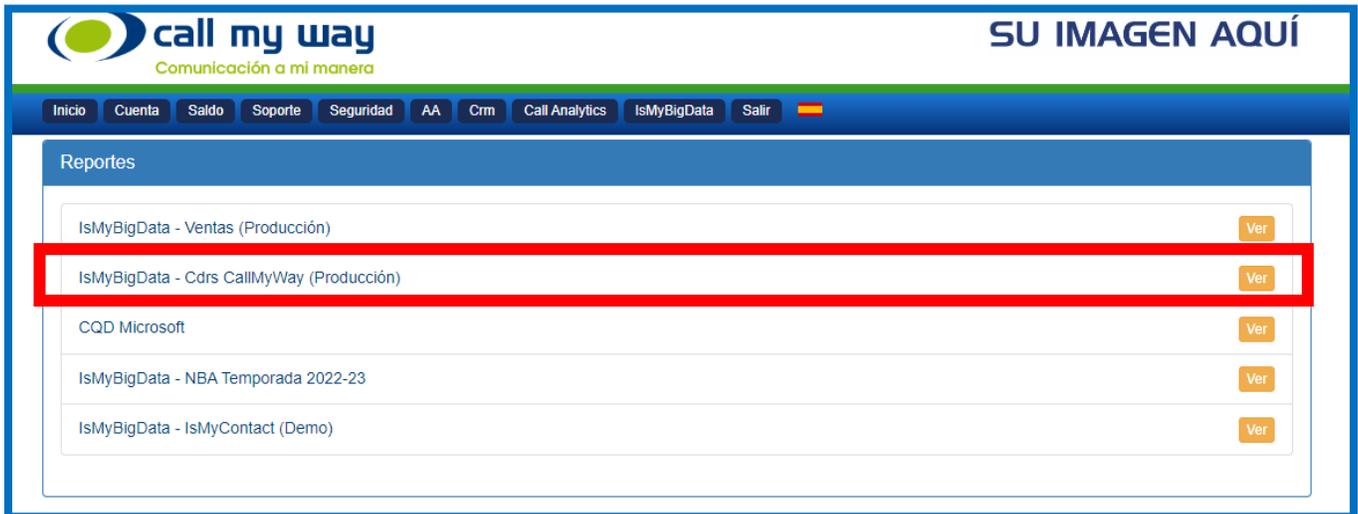
Esta opción detalla una lista de reportes a los que tendrá acceso, de acuerdo con los servicios contratados y solicitados; y según los permisos otorgados a cada usuario.

CallMyWay ofrece dos tipos de reportes para el servicio de IsMyBigdata:

Generales: Son reportes que forman parte de nuestra plataforma y para activarlos simplemente deberá contratar el servicio.

Por demanda. Debido a que son reportes específicos para cada cliente, tendrán un cargo mensual y un cargo de configuración determinado, basado en los requerimientos y necesidades de cada organización.

A continuación, se presentará una imagen con fines ilustrativos:



Al seleccionar el Reporte de interés, debe hacer click en la opción "Ver", enmarcada en color naranja y se desplegará el siguiente menú:



Los datos que se muestran a continuación son con fines ilustrativos, ya que cada organización solicitará los mismos, de acuerdo con las necesidades y requerimientos del servicio de interés.

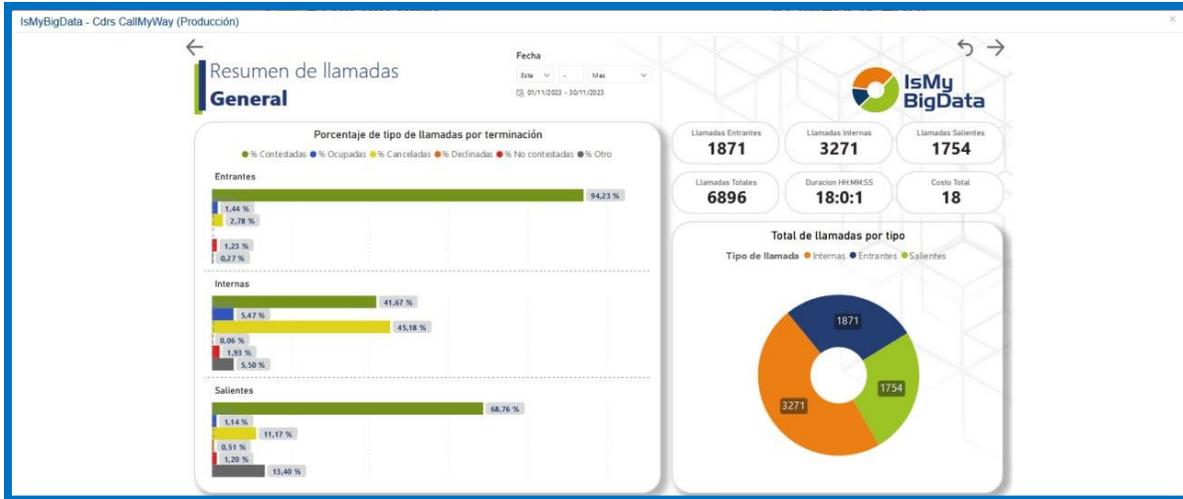
Cada servicio tiene métricas diferentes, por lo que la siguiente explicación se hará basada en el reporte para el servicio de Telefonía (CDRs: Call Detail Records; en español Registro Detallado de Llamadas).

## Resumen General

Muestra gráficos relacionados al total y a los porcentajes de llamadas entrantes, salientes e internas, con su respectivo resultado (contestada, ocupada, cancelada, declinada, no contestada entre otras).

Adicionalmente, muestra la duración y el costo total de las llamadas.

Estos gráficos al ser dinámicos brindarán información más detallada al posicionarse en cada uno de ellos.



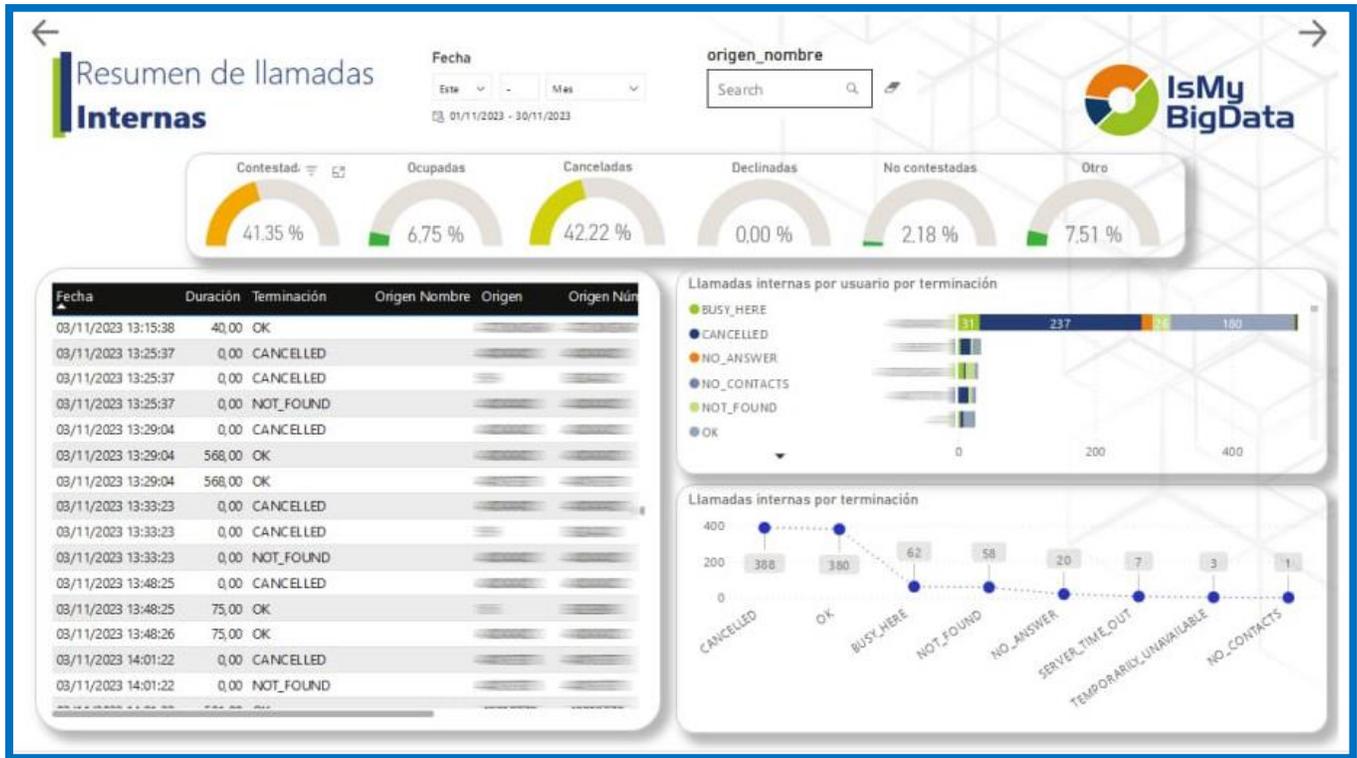
## Resumen por número

Muestra gráficos relacionados específicamente a un número telefónico, endpoint o una extensión. Es decir, detalla la cantidad de llamadas entrantes, internas o salientes relacionadas a ese número.



# Llamadas internas

Muestra gráficos relacionados a las llamadas internas, lo cual permite visualizar el resultado de dichas llamadas. Es decir, aquellas que fueron, contestadas, canceladas, ocupadas, declinadas y no contestadas entre otras.



# Tiempos de Timbrado (Llamadas entrantes)

Muestra el tiempo de timbrado promedio de las llamadas entrantes por agente, de acuerdo con el periodo seleccionado.

En la parte superior central del gráfico aparecerán las opciones que permiten filtrar los datos de acuerdo a cada requerimiento, estos pueden ser por " Fecha" y por "Colas", entendiéndose por cola, las llamadas desviadas a las diferentes áreas designadas para contestar llamadas.

Cada gráfico tendrá información más detallada del tiempo de contestación de las llamadas por agente.

Al posicionarse en las barras de un determinado agente, estas funcionan como filtros dinámicos, que permiten visualizar tiempos mínimos, máximos y promedios de contestación.

Además, con base a esta información, se obtiene un gráfico adicional, donde se detalla la calificación obtenida basada en el tiempo de timbrado y de acuerdo con los parámetros predefinidos por cada organización.



## Entrantes por estado

Muestra a nivel general las llamadas entrantes y su estado. Es decir: llamadas contestadas, no contestadas, canceladas, ocupadas, declinadas; por agente y por número telefónico.

Igual que en el gráfico anterior, se cuenta con filtros que permiten visualizar datos por fechas.

Adicionalmente, se cuenta con otro gráfico que detallará porcentajes totales de cada uno de los estados de las llamadas entrantes, para el rango establecido en los filtros.



## Entrantes por cola y usuario

Muestra la cantidad de llamadas entrantes por cola. Es decir, detalla las llamadas por cada área asignada para contestarlas y en otro gráfico detalla por agente que contesta las llamadas.

Nuevamente, se cuenta con la opción de filtrar estos gráficos por fecha.

Al posicionarse dentro del gráfico sobre alguna cola en específico, detalla los agentes establecidos en esa cola.



## Entrantes Tabla

Muestra mediante una tabla, todos los registros para cada una de las llamadas entrantes, detallado de la siguiente manera:

Fecha: Fecha y hora de ingreso de la llamada.

Origen: Indica el número telefónico de quién realizó la llamada.

Destino: Indica el número telefónico de quién recibió la llamada.

Nombre: Indica el nombre del conmutador o del agente que recibió la llamada.

Cola: Indica la selección realizada por el usuario, es decir la cola a la cual se redirigió la llamada.

Endpoint: Indica el número de usuario que recibió la llamada.

Duración: Duración expresada en horas, minutos y segundos de la llamada.

Estado: Indica el estado de cada llamada, si esta fue contestada, cancelada, declinada, no contestada, ocupada o no encontrada.

Localidad: Indica el lugar o ubicación donde se encuentra configurado el agente.

Jerarquía: Indica el puesto desempeñado por el agente.

Nombre 2: Indica hacia donde fue transferida la llamada.

Duración2: Indica en horas, minutos y segundos, la duración de la llamada transferida.

Igualmente, como en los casos anteriores, en esta tabla permite filtrar la información por fecha.

**Resumen de Llamadas**  
**Tabla Entrantes**

Fecha: 19/11/2023 - 25/11/2023

Cantidad de llamadas entrantes: **51**

Fecha	Origen	Destino	Nombre_1	Cola	Endpoint	Duración_1	Estado	Localidad	Jerarquía	Nombre_2	Duración_2
19/11/2023 13:56			AA_Conmutador_Principal			0:02	ok				-
19/11/2023 8:16:45			AA_Conmutador_Principal	Soporte		0:030	ok			AA_Conmutador_Principal	0:025
19/11/2023 14:54:38			AA_Conmutador_Principal	Recepcion		0:751	ok			AA_Conmutador_Principal	0:039
20/11/2023 8:11:38			AA_Conmutador_Principal	Recepcion		0:846	ok			AA_Conmutador_Principal	0:036
20/11/2023 8:27:29			AA_Conmutador_Principal	Soporte		0:243	ok			AA_Conmutador_Principal	0:033
20/11/2023 8:34:57			AA_Conmutador_Principal	Recepcion		0:654	ok			AA_Conmutador_Principal	0:037
20/11/2023 8:37:49			AA_Conmutador_Principal	Recepcion		0:19	ok			AA_Conmutador_Principal	0:050
20/11/2023 8:42:56			AA_Conmutador_Principal			0:00	cancelled				-
20/11/2023 8:44:58			AA_Conmutador_Principal	Soporte		0:103	ok			AA_Conmutador_Principal	0:029
20/11/2023 9:21:40			AA_Conmutador_Principal	Soporte		0:10:59	ok			AA_Conmutador_Principal	0:035
20/11/2023 9:26:42			AA_Conmutador_Principal			0:03	ok				-
20/11/2023 9:34:45			AA_Conmutador_Principal			0:11	ok				-
20/11/2023 9:36:06			AA_Conmutador_Principal	Soporte		0:448	ok			AA_Conmutador_Principal	0:037
20/11/2023 9:38:45			AA_Conmutador_Principal	Recepcion		0:612	ok			AA_Conmutador_Principal	0:036
20/11/2023 9:57:30			AA_Conmutador_Principal			0:03	ok				-
20/11/2023 10:06:38			AA_Conmutador_Principal			0:430	ok				-
20/11/2023 10:16:23			AA_Conmutador_Principal	Soporte		0:17:58	ok			AA_Conmutador_Principal	0:028
20/11/2023 10:22:11			AA_Conmutador_Principal			0:02	ok				-
20/11/2023 10:34:16			AA_Conmutador_Principal	Soporte		0:11:32	ok			AA_Conmutador_Principal	0:042
20/11/2023 10:58:50			AA_Conmutador_Principal			0:03	ok				-
20/11/2023 11:29:36			Anthony Gutierrez			0:11	ok	Costa Rica, San José	Soporte		-
20/11/2023 11:30:15			AA_Conmutador_Principal	Soporte		0:18:37	ok			AA_Conmutador_Principal	0:034
20/11/2023 11:31:01			Anthony Gutierrez			0:046	ok	Costa Rica, San José	Soporte		-
20/11/2023 11:32:03			Anthony Gutierrez			0:17	ok	Costa Rica, San José	Soporte		-
20/11/2023 11:41:07			AA_Conmutador_Principal	Soporte		0:441	ok			AA_Conmutador_Principal	0:037
<b>Total</b>						<b>4:15:3</b>					<b>0:13:41</b>

## Colas

Muestra una tabla con el registro de cada llamada ingresada mediante una cola determinada.

Se visualiza la siguiente información:

Fecha: Fecha de ingreso de la llamada.

Contestada: Indicará mediante la letra Y, si la llamada fue contestada o la letra N, si la llamada no fue contestada.

Número destino: Indica el número telefónico por el que ingresó la llamada.

Cola: Indica la cola seleccionada por el usuario.

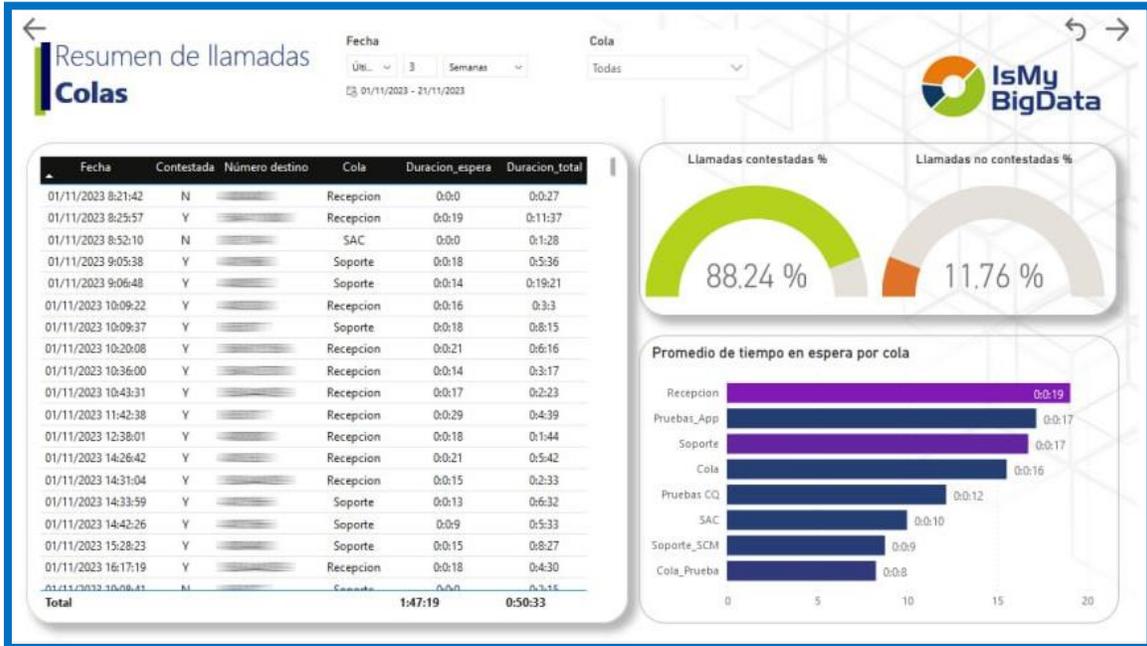
Duración espera: Indica la duración en horas, minutos y segundos de espera para ser atendida la llamada.

Duración total: Es la sumatoria de la llamada en la cola de espera, más la duración del agente atendiendo esa llamada.

Adicionalmente, al lado derecho de la tabla aparecerán dos gráficos detallando:

El porcentaje de las llamadas contestadas y no contestadas.  
Promedio de tiempo en espera por cola.

Tanto la tabla como los gráficos modifican la información, de acuerdo con el filtro realizado por fecha y por cola.

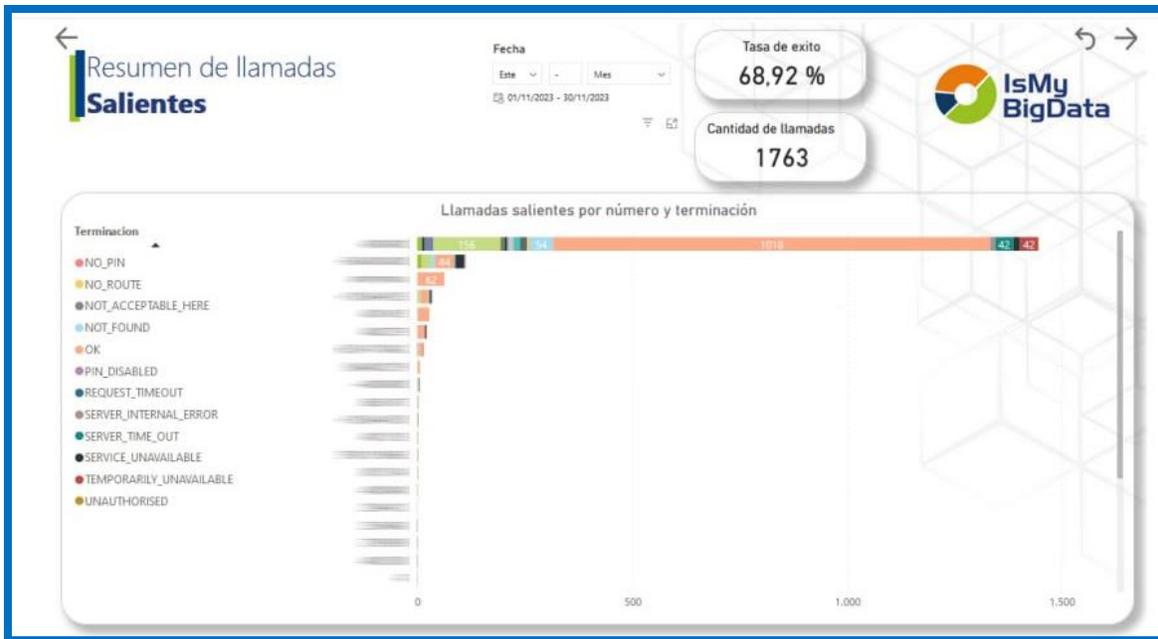


## Resumen llamadas salientes

Muestra un gráfico contabilizando el número o los números telefónicos con mayor tráfico de llamadas salientes, con su respectivo estado, es decir: contestado, no contestado, no encontrado, sin autorización, entre otros.

Adicionalmente, muestra un indicador detallando la cantidad de llamadas salientes totales y la tasa de éxito de esta, este dato representa el total de llamadas que fueron contestadas.

También se contará nuevamente con la opción de filtrar estos datos por fecha.



## Destinos marcados

Representa a través de un mapa, las localidades nacionales o internacionales a las cuales se realizaron llamadas.



Es posible filtrar esta información tanto por fecha, destino y cantidad de llamadas hacia ese destino.

# Recomendaciones Finales

Para concluir, agradecemos el tiempo tomado en la lectura de este manual, el cual fue diseñado por un equipo interdisciplinario que trabajó cuidadosamente, para que el mismo sea una guía en la implementación de sus actividades.

Este manual contará con revisiones periódicas, las que estarán a disposición de nuestros clientes y se publican en nuestra página oficial [www.callmyway.com](http://www.callmyway.com).

De antemano agradeceremos sus comentarios o sugerencias acerca del manual, lo que nos permitirá que continuemos mejorando, siendo esta una filosofía dentro de nuestra organización.

## Control de cambios

FECHA DEL CAMBIO	SECCION MODIFICADA