



Manual  
SuperAdmin  
MyFlux AI

# Contenido

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Introducción.....                | 4  |
| Ingreso al sistema .....         | 5  |
| Configuración.....               | 6  |
| IP's Click to Dial.....          | 6  |
| Pausas.....                      | 7  |
| Sección Pausas.....              | 8  |
| Colas.....                       | 9  |
| Call Centers.....                | 10 |
| Sección "Call Centers" .....     | 11 |
| Adjuntos.....                    | 13 |
| Disposiciones .....              | 14 |
| Gestiones .....                  | 15 |
| Impresoras.....                  | 16 |
| Forms.....                       | 17 |
| Diseño Form - Sección Items..... | 24 |
| Categorías de Chats .....        | 29 |
| Mi Correo.....                   | 31 |
| Sección "Validar".....           | 32 |
| Omnicanalidad.....               | 34 |
| Textos.....                      | 37 |
| Agentes.....                     | 38 |
| Supervisores.....                | 41 |
| Colas de llamadas .....          | 43 |
| Agentes en cola .....            | 45 |
| Grupos de Agentes.....           | 45 |
| Blast/Granel .....               | 47 |
| Campaña Progresivo.....          | 48 |
| Campaña Blast .....              | 57 |
| Campaña Predictivo .....         | 58 |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Contactos .....             | 59 |
| Listas de Contactos .....   | 61 |
| Historial de Llamadas ..... | 63 |
| Unir Contactos.....         | 64 |
| Compañías .....             | 64 |
| Adicionales .....           | 66 |
| Estados .....               | 68 |
| DNC Contacto.....           | 69 |
| DNC Número.....             | 70 |
| Panel Llamada .....         | 71 |
| Campos Editables.....       | 72 |
| Duplicados.....             | 72 |
| Tipos de Documentos.....    | 74 |
| Conclusión .....            | 75 |

# Introducción

El presente manual tiene como propósito detallar de manera clara y estructurada las funcionalidades y configuraciones disponibles del servicio MyFlux AI a nivel de supervisor y administrador.

A través de este documento, los usuarios podrán comprender cómo gestionar agentes, campañas, listas de contactos, compañías, campos adicionales y documentos asociados, así como también aprovechar herramientas de análisis y control de información para optimizar la operación de su centro de contacto.

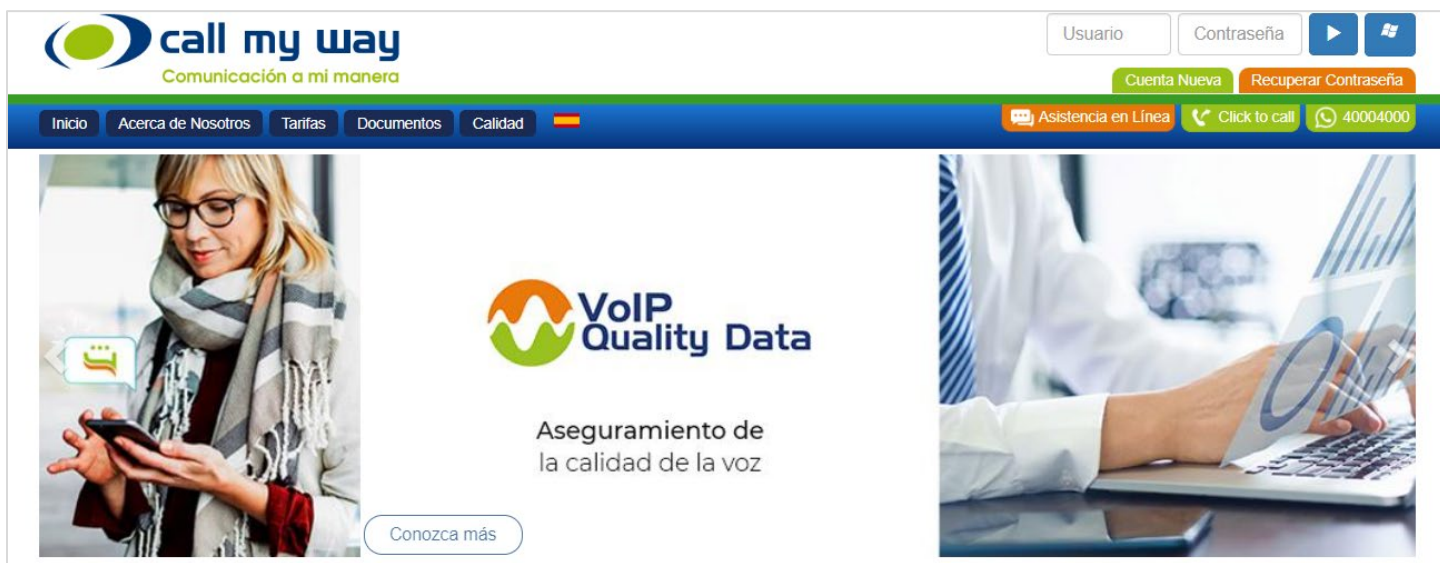
La guía está diseñada para ser utilizada tanto por supervisores como por usuarios con privilegios administrativos, garantizando un manejo eficiente y seguro de la información.

## Objetivos

- Utilizar de manera eficiente la interfaz de supervisor de la plataforma CRM 360 Omnicanal para la gestión y control de las operaciones.
- Optimizar la gestión del equipo de trabajo, promoviendo un flujo ágil, ordenado y eficiente de las tareas de los agentes.
- Contar con métricas confiables y precisas, basadas en el desempeño y la productividad de los agentes.
- Generar reportes periódicos sobre las actividades de los agentes que faciliten el análisis y la toma de decisiones.

## Ingreso al sistema

Para ingresar al sistema de CRM 360 Omnicanal, debe dirigirse a la dirección [www.callmyway.com](http://www.callmyway.com), con sus respectivas credenciales, acorde con los privilegios asignados.



Una vez ingresado en el sistema debe posicionarse en la opción Crm, desplegándose el siguiente menú, el cual se detallará punto por punto:



1. Configuración
2. Agentes
3. Blast/Granel
4. Contactos

## Configuración



### IP's Click to Dial

Esta opción permite agregar o eliminar las direcciones IP públicas que será permitidas para el uso de la plataforma de CRM.

Menú: CRM // Configuración // IPs Click to Dial

Sección: Agregar Restricción por Ip o rango al Click to Dial

Agregar Restricción por Ip o rango al Click to Dial

Restringa cuales Ips tendrán acceso al Click to Dial

Ip

Máscara

- **IP:** Permite agregar la dirección de red o IP específica.
- **Máscara:** Máscara de red relacionada a la red definida en el campo IP.  
Para indicar una sola IP se debe indicar: 255.255.255.255.

Al dar clic en la opción agregar, la dirección queda ingresada en la sección “Restricciones por Ips o rangos al Click to Dial” que aparece en la parte inferior.



Restricciones por Ips o rangos al Click to Dial

Solamente las siguientes IPs o rangos tendrán acceso al Click to Dial

| Ip           | Máscara         |          |
|--------------|-----------------|----------|
| 192.168.2.50 | 255.255.255.255 | Eliminar |
| 172.16.3.50  | 255.255.255.255 | Eliminar |
| 192.168.1.0  | 255.255.255.0   | Eliminar |

A continuación, se detalla los ítems que se despliegan en el recuadro:

- **IP/Máscara:** Muestra las direcciones IP y redes permitidas.
- **Eliminar:** Permite eliminar una IP o Red agregada como permitida.

Nota: Al agregar una dirección IP, únicamente dichas direcciones tendrán acceso al CRM. Es fundamental asegurarse de incluir todas las IP necesarias para evitar la pérdida de acceso a la plataforma.

## Pausas

Esta opción permite configurar pausas para los agentes dentro de la plataforma CRM. Las pausas excluyen temporalmente a un usuario de la recepción de llamadas desde la central en la nube y notifican al supervisor el motivo de la pausa.

Menú: CRM // Configuración // Pausas

Sección “Nueva Pausa”

Nueva Pausa

**Descripción**

**Minutos**

**Controlada**  Si

**Facturable**  Si

[Crear](#)

- **Descripción:** Corresponde a la etiqueta que se mostrará al Agente para identificar el tipo de pausa.
- **Minutos:** Tiempo máximo permitido para que el Agente utilice esta pausa durante su jornada laboral. Este valor es acumulativo, sin reiniciarse cada vez que el Agente la activa.
- **Controlada:** Indica si el Supervisor recibirá una notificación cuando el Agente exceda el tiempo asignado para la pausa.
- **Facturable:** Determina si el tiempo de la pausa será considerado dentro del tiempo productivo del agente.
- **Crear:** Botón que permite registrar una nueva pausa con los parámetros definidos por el Supervisor o Administrador.

## Sección Pausas

Permite editar las pausas previamente creadas por el Supervisor o el Administrador.

Pausas

| Descripción   | Minutos | Controlada                          | Facturable                          | Visible                             | Pausar llamadas                     | Pausar chats                        | Salida                           |
|---------------|---------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| Comida        | 0       | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="radio"/>            |
| Omnicanalidad | 0       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="radio"/>            |
| Reunión       | 60      | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="radio"/>            |
| Solo llamadas | 0       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="radio"/>            |
| Salida        | 0       | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="radio"/> |

[Salvar](#)

- **Descripción:** Etiqueta que se mostrará al agente para identificar el tipo de pausa.
- **Minutos:** Tiempo máximo permitido para que el agente utilice esta pausa durante su jornada laboral. Este valor es acumulativo y no se reinicia cada vez que el agente la activa.
- **Controlada:** Indica si el supervisor será notificado cuando el agente exceda el tiempo asignado para la pausa.  
Si se configura una pausa como controlada, es obligatorio definir la cantidad de minutos permitidos.
- **Facturable:** Determina si el tiempo de la pausa será considerado dentro del tiempo productivo del agente.



- **Visible:** Permite mostrar u ocultar la pausa para que esté disponible (o no) para los agentes.
- **Pausar llamadas:** Al activar esta opción, el agente será excluido del tráfico de llamadas en las colas de servicio, pero continuará disponible para interacciones de omnicanalidad.
- **Pausar chats:** Al activar esta opción, el agente será excluido de la asignación de chats, pero permanecerá disponible para recibir llamadas telefónicas.
- **Salida:** Cuando la pausa se marca con esta característica, funcionará como indicador de finalización de la jornada laboral y permitirá a la plataforma identificar el cierre de la evaluación diaria del agente.
- **Salvar:** Permite guardar y aplicar los cambios realizados en la sección "Pausas".

Notas:

Solo se permite una pausa con la característica "Salida" dentro de la configuración del sistema. Si se requiere crear una pausa que excluya al agente tanto de llamadas como de chats, deberán marcarse simultáneamente las opciones "Pausar llamadas" y "Pausar chats" en la configuración de dicha pausa.

## Colas

Esta opción permite al supervisor o administrador configurar valores de evaluación y descanso para las colas existentes.

Menú: CRM // Configuración // Colas

**Configuración de Colas**

| Auto Attendant | Nombre       | Duración máxima nivel de servicio | Porcentaje mínimo nivel de servicio | Descanso Agente (s)             |
|----------------|--------------|-----------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
| AA_MAIN        | Cola General | <input type="text" value="0"/>    | <input type="text" value="0"/>      | <input type="text" value="0"/>  |
| AA_MAIN        | Cola Ext 500 | <input type="text" value="0"/>    | <input type="text" value="0"/>      | <input type="text" value="15"/> |
| AA_MAIN        | Opción 2     | <input type="text" value="0"/>    | <input type="text" value="0"/>      | <input type="text" value="0"/>  |

[Salvar](#)

- **Auto Attendant:** Nombre del IVR asociado a la cola. Campo informativo.
- **Nombre:** Denominación asignada a la cola de servicio.
- **Duración máxima nivel de servicio:** Permite definir el tiempo máximo en el que una llamada debe ser atendida para que sea considerada dentro del nivel de servicio.
- **Porcentaje mínimo nivel de servicio:** Permite establecer el porcentaje mínimo de llamadas que deben ser atendidas dentro del tiempo definido en el nivel de servicio (por ejemplo, x llamadas atendidas en menos de y segundos).

Cuando el porcentaje real es inferior al valor configurado, el panel de colas generará una alerta visual para el supervisor.

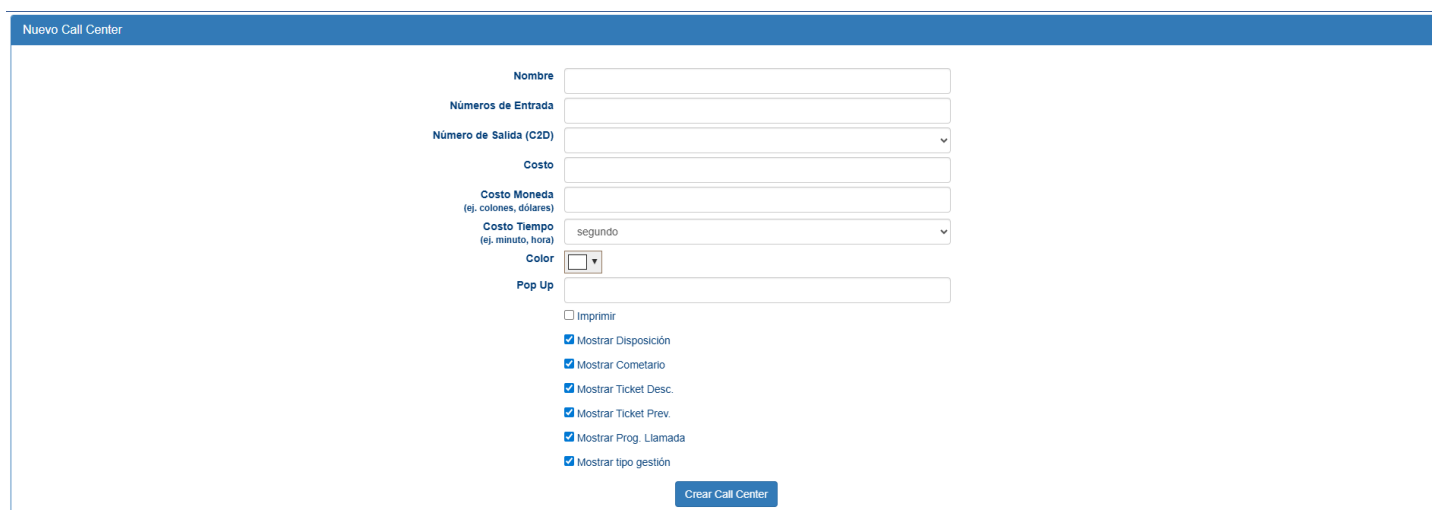
- **Descanso Agente:** Permite establecer un tiempo de descanso entre llamadas, después de que el agente ha finalizado con una actividad telefónica.
- **Salvar:** Permite guardar y aplicar los cambios realizados en este menú.

## Call Centers

Permite al supervisor o administrador definir los Call Centers activos en el CRM, facilitando al agente la identificación del número al cual el contacto efectuó la llamada.

Menú: CRM // Configuración // Call Centers

### Sección "Nuevo Call Center"



The screenshot shows a web form titled "Nuevo Call Center". The form contains the following fields and options:

- Nombre:** A text input field.
- Números de Entrada:** A text input field.
- Número de Salida (C2D):** A dropdown menu.
- Costo:** A text input field.
- Costo Moneda (ej. colones, dólares):** A text input field.
- Costo Tiempo (ej. minuto, hora):** A dropdown menu with "segundo" selected.
- Color:** A color selection dropdown.
- Pop Up:** A text input field.
- Imprimir
- Mostrar Disposición
- Mostrar Cometario
- Mostrar Ticket Desc.
- Mostrar Ticket Prev.
- Mostrar Prog. Llamada
- Mostrar tipo gestión
- Crear Call Center:** A blue button at the bottom right.

- **Nombre:** Define el nombre con el que se identificará el Call Center. Este nombre estará vinculado al número telefónico que marca el contacto y se visualizará en el CRM del agente.
- **Números de entrada:** Indica el número telefónico que será asociado al nombre definido para el Call Center.
- **Número de salida (C2D):** Vincula el Endpoint que se utilizará para realizar llamadas salientes. Este Endpoint debe tener configurado como identificador de salida, el mismo número asignado a la campaña.
- **Costo:** Campo reservado para futuras funcionalidades. Actualmente no tiene efecto operativo.
- **Costo moneda:** Campo reservado para futuras funcionalidades. Actualmente no tiene efecto operativo.

- **Costo tiempo:** Campo reservado para futuras funcionalidades. Actualmente no tiene efecto operativo.
- **Color:** Permite identificar el Call Center mediante un color distintivo en el CRM del agente.
- **Pop Up:** Habilita en el CRM del agente un botón denominado **“Pop up”**, el cual abrirá en una nueva ventana del navegador la URL configurada en esta sección. La URL puede incluir variables asociadas a campos del contacto. Ejemplo: [https://www.midominio.com/Operations?idCliente={contacto-cod\\_1}](https://www.midominio.com/Operations?idCliente={contacto-cod_1}).
- **Imprimir:** Habilita en el formulario de llamada del agente el botón **“Salvar e imprimir”**, permitiendo imprimir la información de un ticket activo durante la llamada.
- **Mostrar Disposición:** Permite mostrar u ocultar la opción para seleccionar una disposición en el formulario de llamada del agente.
- **Mostrar Comentario:** Permite mostrar u ocultar el campo de comentario en el formulario de llamada del agente.
- **Mostrar Ticket Desc:** Inactivo.
- **Mostrar Ticket Prev:** Permite mostrar u ocultar la opción de consultar tickets existentes del contacto en la sección **“Tickets”** del formulario de llamada del agente.
- **Mostrar Prog. llamada:** Permite mostrar u ocultar la opción de programar una llamada desde el formulario de llamada del agente.
- **Mostrar tipo gestión:** Permite mostrar u ocultar la opción de seleccionar un tipo de gestión en el formulario de llamada del agente.
- **Crear Call Center:** Botón que permite crear un Call Center con las características definidas.

## Sección “Call Centers”

| Nombre               | Número Entrada     | Endpoint Salida (C2D) | Costo | Costo Moneda | Costo Tiempo | Color | Pop Up                   | Imprimir                            | Mostrar Disposición                 | Mostrar Comentario       | Mostrar Ticket Desc.     | Mostrar Ticket Prev.                | Mostrar Prog. Llamada    | Mostrar tipo gestión     | Encuesta SN | Encuesta Numero | Encuesta Tipo Encuesta | Encuesta Porcentaje | Encuesta Dur. Min. | Prefijo | Días Ignorar             | Correo                   | Logo                     | Editar                   |
|----------------------|--------------------|-----------------------|-------|--------------|--------------|-------|--------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|-----------------|------------------------|---------------------|--------------------|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Alternativo 40004100 | 40004100           | 8924 40004100         | 0     |              | minuto       |       | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 95486954740 | En              | 100                    | 1                   |                    | 0       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| CallMyWay 4000400X   | 40004000, 40001690 | 8373 40004000         | 0     |              | segundo      |       | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |             | Ta              | 100                    | 0                   |                    | 0       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- **Nombre:** Define el nombre con el que se identificará el Call Center. Este nombre estará vinculado al número telefónico que marca el contacto y se visualizará en el CRM del agente.
- **Números de entrada:** Indica el número telefónico que será asociado al nombre definido para el Call Center.
- **Número de Salida (C2D):** Vincula el Endpoint que se utilizará para realizar llamadas salientes. Este Endpoint debe tener configurado como identificador de salida el mismo número asignado a la campaña.
- **Costo:** Campo reservado para futuras funcionalidades. Actualmente no tiene efecto operativo.
- **Costo Moneda:** Campo reservado para futuras funcionalidades. Actualmente no tiene efecto operativo.
- **Costo Tiempo:** Campo reservado para futuras funcionalidades. Actualmente no tiene efecto operativo.
- **Color:** Permite identificar el Call Center mediante un color distintivo en el CRM del agente.

- **Pop Up:** Habilita en el CRM del agente un botón denominado “Pop up”, el cual abrirá en una nueva ventana del navegador la URL configurada en esta sección. La URL puede incluir variables asociadas a campos del contacto. Ejemplo:  
[https://www.midominio.com/Operations?idCliente={contacto-cod\\_1}](https://www.midominio.com/Operations?idCliente={contacto-cod_1})
- **Imprimir:** Habilita en el formulario de llamada del agente el botón “**Salvar e imprimir**”, permitiendo imprimir la información de un tiquete activo durante la llamada.
- **Mostrar Disposición:** Permite mostrar u ocultar la opción para seleccionar una disposición en el formulario de llamada del agente.
- **Mostrar Comentario:** Permite mostrar u ocultar el campo de comentario en el formulario de llamada del agente.
- **Mostrar Ticket Desc:** Inactivo
- **Mostrar Ticket Prev:** Permite mostrar u ocultar la opción de buscar tiquetes existentes del contacto en la sección “Tickets” del formulario de la llamada del agente.
- **Mostrar Prog. Llamada:** Permite mostrar u ocultar la opción de consultar tiquetes existentes del contacto en la sección “Tickets” del formulario de llamada del agente.
- **Mostrar tipo gestión:** Permite mostrar u ocultar la opción de seleccionar un tipo de gestión en el formulario de llamada del agente.
- **Encuesta S/N:** Activa e inactiva las encuestas automáticas para el Call Center.
- **Encuesta Número:** indica el identificador de la encuesta que contiene las preguntas
- **Encuesta Tipo llamada:** Define las llamadas que deben ser grabadas:
  - Todas: Encuesta todas las llamadas entrantes y salientes
  - Entrantes: Encuesta únicamente las llamadas entrantes
  - Salientes Encuesta únicamente las llamadas salientes
- **Encuesta Porcentaje:** Define qué porcentaje de las llamadas deberán ser encuestadas.
- **Encuesta Dur. Min:** Permite establecer la duración mínima que debe tener una llamada telefónica para que sea considerada dentro del proceso de encuesta.
- **Prefijo:** Valor necesario para enrutar el tráfico telefónico a través de algún mediador (Uso de CallMyWay)
- **Días ignorar:** Define la cantidad de días que se considerarán para excluir a un contacto del proceso de encuesta. Si el contacto ya fue encuestado al menos una vez dentro del período configurado, no será elegible para una nueva encuesta.
- **Correo:** Cuenta de correo que se utilizará para el envío de mensajes electrónicos generados por los agentes durante la gestión de llamadas recibidas a través del Call Center.
- **Resultados:** Muestra un reporte con la información recopilada durante la ejecución de la encuesta.
- **Logo:** Permite identificar el Call Center mediante la asignación de un logotipo.
- **Forms:** Lista todos los tiquetes creados en la plataforma, permitiendo seleccionar únicamente aquellos que estarán disponibles para un Call Center específico. Esto facilita que, cuando ingrese una llamada por el Call Center seleccionado, se muestren únicamente los tiquetes correspondientes.
- **Agentes:** Inactivo
- **Grupos de Agentes:** Inactivo

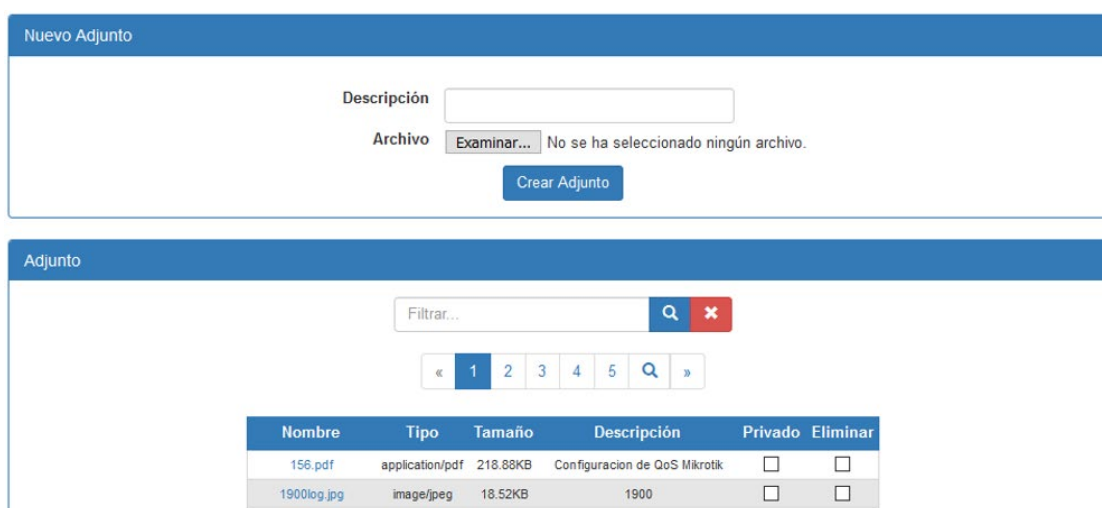
- **Salvar:** Permite aplicar los cambios realizados en este menú.

## Adjuntos

La plataforma permite cargar archivos en diversos formatos, los cuales podrán ser adjuntados con un solo clic desde las distintas secciones habilitadas para el agente.

Menú: CRM // Configuración // Adjuntos

Al seleccionar esta opción, se desplegará la siguiente pantalla:



| Nombre      | Tipo            | Tamaño   | Descripción                   | Privado                  | Eliminar                 |
|-------------|-----------------|----------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 156.pdf     | application/pdf | 218.88KB | Configuracion de QoS Mikrotik | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1900log.jpg | image/jpeg      | 18.52KB  | 1900                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Descripción:** Permite indicar una descripción del archivo.

**Archivo:** Permite realizar la búsqueda manual del archivo dentro del dispositivo para subirlo a la plataforma.

**Nota:** El sistema mostrará al usuario el nombre asignado al archivo, no la descripción ingresada.

Una vez creado, el archivo adjunto se incorporará automáticamente en el listado de la sección "Adjunto", donde se visualizará la siguiente información:

- **Nombre:** Permite dar clic sobre el nombre del archivo para descargarlo.
- **Tipo:** Indica el formato del archivo.
- **Tamaño:** Indica el tamaño del archivo.
- **Descripción:** Muestra la información general del archivo.
- **Privado:** Oculta el archivo, evitando ser mostrado como opción elegible en las diferentes secciones que permitan adjuntar archivos.

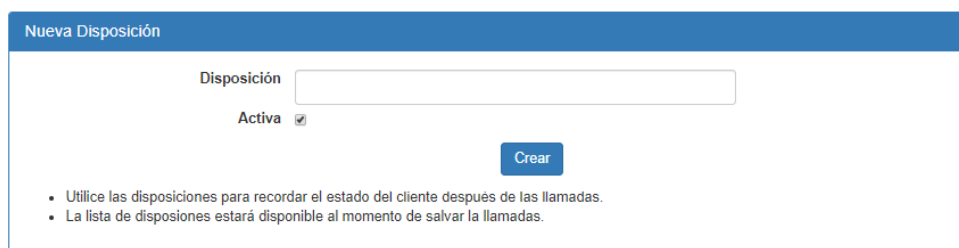
- **Eliminar:** Al marcar esta opción y presionar el botón de salvar, el adjunto es eliminado del sistema.
- **Salvar:** Permite aplicar los cambios realizados en este menú.

## Disposiciones

Esta opción permite configurar las diferentes disposiciones que se utilizarán para identificar el resultado de una llamada.


Menú: CRM // Configuración // Disposiciones

Al seleccionar esta opción se visualizará la siguiente pantalla:



- **Disposición:** Indica el nombre que se asignará a la disposición a crear.
- **Activa:** Define si la disposición se creará en estado activo de forma inmediata.
- **Crear:** Genera la disposición con la información previamente ingresada.

Una vez creada la nueva disposición, la misma será ingresada en el recuadro que se detalla a continuación:



| Disposición      | Usos | Activa                              | Llamada Exitosa                     | Programar Llamada        | Programar Llamada Tiempo (min) | No Llamar Contacto Cuenta | No Llamar Contacto Lista | No Llamar Número Cuenta  | No Llamar Número Lista   | Desactivar Número        | Promesa de pago          |
|------------------|------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| necesita soporte | 1607 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | 0                              | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| interesado       | 240  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 0                              | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- **Disposición:** Permite renombrar la disposición. Esta actualización aplicará a todas las gestiones previamente registradas.
- **Usos:** Indica la cantidad de veces que la disposición ha sido utilizada por los agentes.
- **Activa:** Permite activar o desactivar la disposición, habilitando o restringiendo su uso por parte de los agentes.
- **Llamada Exitosa:** Considera como exitosas todas las gestiones registradas con esta disposición. Esta opción se utiliza en secciones como listas de contactos y campañas.

- **Programar Llamada:** Las disposiciones marcadas con esta opción generarán una alerta en pantalla solicitando al agente agendar una llamada para dar seguimiento a la gestión realizada.
- **Programar Llamada Tiempo (min):** Las disposiciones marcadas con esta opción agendarán una llamada de forma automática, según el tiempo en minutos indicado en la casilla correspondiente.
- **No Llamar Contacto Cuenta:** Las disposiciones marcadas con esta opción agregarán el contacto relacionado con la gestión a una lista negra, impidiendo que cualquiera de sus números telefónicos pueda ser llamado mediante la opción *Click to Dial* en toda la cuenta de la empresa.
- **No Llamar Contacto Lista:** Las disposiciones marcadas con esta opción agregarán el contacto relacionado con la gestión a una lista negra, impidiendo que cualquiera de sus números telefónicos pueda ser llamado mediante la opción *Click to Dial* dentro de la lista de contactos en la que se está trabajando.

Los usuarios que trabajen en otras listas sí podrán llamar al contacto.

- **No Llamar Número Cuenta:** Las disposiciones marcadas con esta opción agregarán el número telefónico gestionado a una lista negra, impidiendo que dicho número pueda ser llamado mediante la opción *Click to Dial* en toda la cuenta de la empresa.
- **No Llamar Número Lista:** Las disposiciones marcadas con esta opción agregarán el número telefónico gestionado a una lista negra, impidiendo que dicho número pueda ser llamado mediante la opción *Click to Dial* únicamente dentro de la lista de contactos en la que se está trabajando.
- **Desactivar Número:** Las disposiciones marcadas con esta opción desactivarán el número telefónico gestionado. No se permitirá que sea llamado mediante la opción *Click to Dial* ni desde ninguna lista de contactos. En la ficha del contacto, el campo correspondiente al número se visualizará bloqueado para el agente.
- **Promesa de Pago:** Esta opción aplica únicamente para cuentas que utilicen el módulo "Payments" de CallMyWay.

Las disposiciones marcadas con esta opción solicitarán al agente programar una promesa de pago para poder guardar la gestión de la llamada.

- **Salvar:** Permite guardar los cambios realizados en este menú.

## Gestiones

Esta opción permite configurar los diferentes tipos de gestión que podrán ser utilizados por los agentes en la plataforma CRM.

Menú: CRM // Configuración // Gestiones

Sección "Nueva Gestión"



The screenshot shows a form titled "Nueva Gestión" with a blue header. Below the header is a text input field labeled "Descripción" and a blue button labeled "Crear".

- **Descripción:** Corresponde a la etiqueta que se mostrará al agente dentro del CRM.
- **Crear:** Permite agregar un nuevo tipo de gestión al listado disponible.

### Sección "Gestiones"



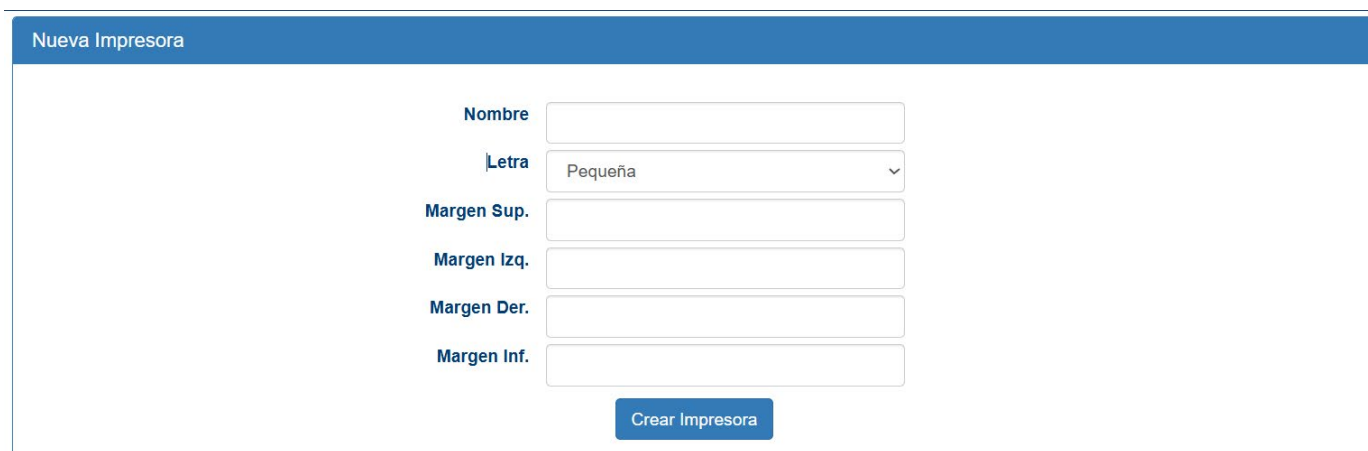
The screenshot shows a form titled "Gestiones" with a blue header. Below the header is a table with a blue header "Descripción" and four rows: "Gestión Demostracion", "Consulta", "Otro", and "Reporte Avería". Below the table is a blue button labeled "Salvar".

- **Descripción:** Permite editar los tipos de gestión que se mostrarán al agente en el CRM.
- **Salvar:** Permite guardar los cambios realizados en este menú.

## Impresoras

Esta opción permite definir los márgenes para la impresión de un ticket. Al seleccionarla, se desplegará la siguiente pantalla:

Menú: CRM // Configuración // Impresoras



The screenshot shows a form titled "Nueva Impresora" with a blue header. Below the header are five input fields: "Nombre" (text), "Letra" (dropdown menu with "Pequeña" selected), "Margen Sup." (text), "Margen Izq." (text), "Margen Der." (text), and "Margen Inf." (text). Below the fields is a blue button labeled "Crear Impresora".



Aquí tienes la redacción mejorada y uniforme para el manual:

- **Nombre:** Define el nombre asignado para identificar la impresora.
- **Letra:** Define el tamaño de fuente que se utilizará en la impresión.
- **Margen Sup.:** Define el margen superior en centímetros (cm).
- **Margen Izq.:** Define el margen izquierdo en centímetros (cm).
- **Margen Der.:** Define el margen derecho en centímetros (cm).
- **Margen Inf.:** Define el margen inferior en centímetros (cm).

Una vez establecidos los parámetros de la impresora, debe hacer clic en el botón azul con la leyenda 'Crear Impresora'. La configuración ingresada se incorporará en la lista



| Nombre        | Letra   | Margen Sup. | Margen Izq. | Margen Der. | Margen Inf. |
|---------------|---------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Epson TMU220a | Pequeña | 50          | 50          | 50          | 50          |

Salvar

- **Nombre:** Permite renombrar la impresora.
- **Letra:** Permite modificar el tamaño de la fuente utilizada en la impresión.
- **Margen Sup.:** Permite modificar el margen superior.
- **Margen Izq.:** Permite modificar el margen izquierdo.
- **Margen Der.:** Permite modificar el margen derecho.
- **Margen Inf.:** Permite modificar el margen inferior.
- **Salvar:** Permite guardar los cambios realizados en este menú.

## Forms

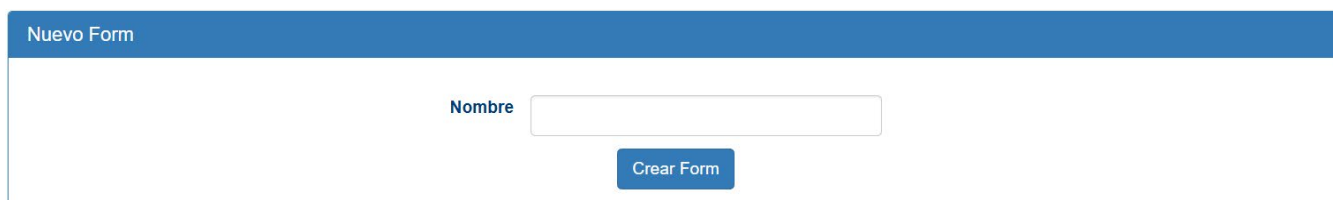
La sección "Forms" permite al usuario diseñar y configurar tiquetes de servicio de forma flexible y personalizada.

A través de esta funcionalidad, es posible incorporar distintos tipos de campos como selección única, selección múltiple, fecha, texto, entre otros, con el fin de estructurar formularios de atención que se adapten a las necesidades específicas de cada gestión.

Esta sección opera como un espacio de configuración abierto, que el usuario puede diseñar según sus requerimientos, utilizando las herramientas que se describen a continuación."

Menú: CRM // Configuración // Forms

Sección: "Nuevo Form"



- **Nombre:** Define el nombre del ticket que se mostrará al agente en el CRM.
- **Crear Form:** Permite agregar un nuevo formulario para iniciar su configuración y edición.

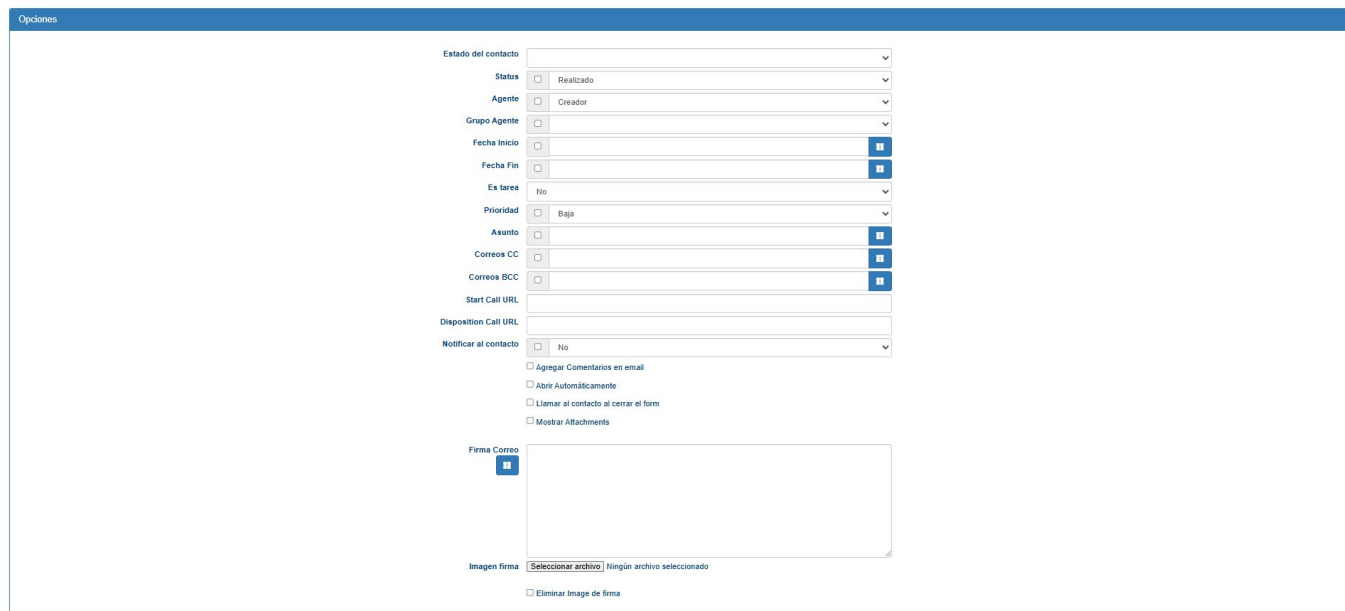
Sección: "Forms"



|     | Nombre                     | Activo                              | Ficha                    | Editar | Correo |
|-----|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------|--------|
| ↑ ↓ | Encuesta de Satisfacción   | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Editar | Correo |
| ↑ ↓ | Propuesta Comercial CallMy | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Editar | Correo |
| ↑ ↓ | Servicio al cliente        | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Editar | Correo |

- **Flechas de desplazamiento:** Permiten modificar el orden en que los tickets se mostrarán al agente.
- **Nombre:** Define el nombre del ticket que se mostrará al agente en el CRM.
- **Activo:** Permite activar o desactivar el ticket, determinando si estará visible o no para los agentes en el CRM.
- **Ficha:** Permite marcar un formulario como ficha, para que se visualice en la sección "Fichas" dentro de la información del contacto.
- **Editar:** Permite diseñar y configurar el formulario.  
Consulte la sección "Diseño de Form" para conocer en detalle las funcionalidades disponibles.
- **Correo:** Permite vincular una cuenta de correo electrónico al formulario. En caso de que el formulario incluya funcionalidades de envío de correo, se utilizará la cuenta asociada para realizar dicha acción.

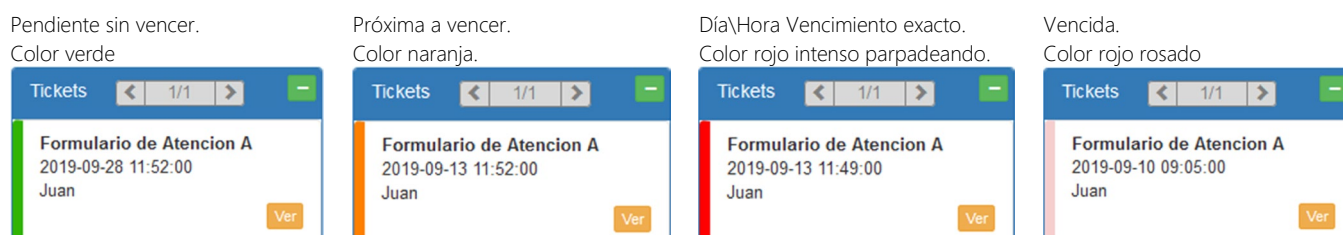
## Diseño Form - Sección Opciones



- **Estado del contacto:** Muestra el formulario al agente únicamente cuando el contacto en gestión haya sido previamente vinculado con el estado seleccionado en este campo.
- **Status:** Define el estado predeterminado que se asignará al ticket. El agente podrá modificarlo al completar la gestión, según la configuración establecida.
  - Si la casilla está marcada, se permitirá al agente visualizar y modificar esta condición.
  - Si la casilla está desmarcada, el ticket conservará el estado seleccionado y el agente no podrá visualizarlo ni modificarlo.
  - Si el campo contiene un valor asignado, este se aplicará al ticket bajo las condiciones anteriormente descritas (editable o no por el agente).
- **Agentes:** Le permite al agente seleccionar a un agente, y asignarle el ticket. Por defecto se recomienda colocar "creador" para que se asigne al agente que creo el ticket.
  - Si el check está marcado, se le permite al agente modificar esta característica.
  - Si el check está desmarcado, no se le permite al agente ver o modificar esta característica.
  - Si se llena el campo con algún valor, este será considerado en el tiquete con las condiciones antes descritas, es decir, que sea o no modificable por el agente.

- **Grupo de Agente:** Permite asignar el ticket a un grupo de agentes, quienes serán notificados sobre su creación y podrán realizar las acciones correspondientes, en caso de ser necesario.
  - Si la casilla está marcada, el agente podrá visualizar y modificar esta configuración.
  - Si la casilla está desmarcada, el agente no podrá visualizar ni modificar esta configuración.
  - Si el campo contiene un valor asignado, este se aplicará al ticket bajo las condiciones anteriormente descritas (editable o no por el agente).
- **Fecha Inicio:** Campo que indica la fecha en la que se espera que inicie la gestión del ticket.

Generará alertas para el agente en cuatro fases:



- **Fecha Fin:** Campo que indica la fecha en la que se espera que finalice la gestión del ticket.
- **Es tarea:** Permite marcar el formulario como una tarea. En este caso, no se generarán alertas de vencimiento para el agente.
- **Prioridad:** Define la prioridad asignada al ticket. El agente podrá modificarla durante la gestión, según la configuración establecida.
  - Si la casilla está marcada, el agente podrá visualizar y modificar esta configuración.
  - Si la casilla está desmarcada, el agente no podrá visualizar ni modificar esta configuración.
  - Si el campo contiene un valor asignado, este se aplicará al ticket bajo las condiciones anteriormente descritas (editable o no por el agente).
- **Asunto:** Define el texto que se incluirá como asunto del correo en caso de que se envíe un mensaje relacionado con la atención.  
 El asunto puede diseñarse utilizando variables dinámicas, como fecha, hora o campos del contacto.

Ejemplos:

- **Diseño:** Reporte Atención Empresa | ticket#{form-ticket\_id} | {contacto-nombre} {contacto-apellido1}
- Presentación:** Reporte Atención Empresa | ticket#12345 | Juan Pérez
- **Diseño:** Reporte Atención Empresa | Fecha Ingreso: {d}-{m}-{y} {h}:{i}
- Presentación:** Reporte Atención Empresa | Fecha Ingreso: 2019-09-13 12:20

- **Correos CC:** Permite definir las direcciones de correo electrónico que recibirán copia del reporte.

- **Correos BCC:** Permite definir las direcciones de correo electrónico que recibirán copia oculta (BCC) del reporte.
- **Enviar Actualizaciones al Contacto:** Al marcar esta opción, se enviará una notificación por correo al contacto con la información ingresada en el formulario, siempre que los campos diseñados estén configurados con la opción "Enviar Correo".  
**Firma Correo:** Define el texto que se incluirá al final del correo en formato de firma. Permite incorporar tanto texto libre como variables dinámicas.
- **Start Call URL:** Permite al CRM consultar información en bases de datos externas al iniciar una llamada. Al comenzar la llamada, mediante una URL se obtiene información normalizada desde sistemas externos, la cual se muestra al agente según una configuración predeterminada. Para habilitar esta funcionalidad, es necesario realizar un desarrollo conjunto entre CallMyWay y el usuario del CRM, con el fin de garantizar una correcta integración.
- **Disposición Call URL:** Permite al CRM enviar información a bases de datos externas una vez finalizada la llamada.
  - Cuando el agente guarda la gestión ("Salvar"), el sistema envía información normalizada mediante una URL para su posterior utilización y análisis.
  - Para habilitar esta funcionalidad, es necesario realizar un desarrollo conjunto entre CallMyWay y el usuario del CRM.
- **Notificar al contacto:** Envía notificaciones al contacto cuando se crea el ticket o cuando se actualiza su información. El agente puede modificar esta opción directamente desde el ticket.
  - **Agregar Comentarios en Email:** Incluye en el cuerpo del correo los comentarios registrados durante la gestión.
  - **Abrir Automáticamente:** Configura el formulario para que se abra automáticamente al iniciar una gestión.
  - **Llamar al contacto al cerrar el form:** Genera automáticamente una llamada al contacto cuando el ticket se marca como realizado.
  - **Mostrar Attachment:** Habilita en el ticket la opción de cargar un archivo o seleccionar un adjunto previamente cargado.
- **Imagen Firma:** Permite seleccionar desde el equipo una imagen para utilizarla como firma en los correos.
- **Eliminar Imagen de Firma:** Al marcar esta opción y guardar la configuración, se eliminará la imagen previamente cargada mediante la opción "Imagen Firma".

### Notas para considerar de esta sección.

Campos con casilla de verificación (checkbox):

Los campos que cuentan con una casilla de verificación presentan el siguiente comportamiento:

- Si la casilla está marcada, el agente podrá visualizar y modificar esta característica.
- Si la casilla está desmarcada, el agente no podrá visualizar ni modificar esta característica.

- Si el campo contiene un valor asignado, este se aplicará de forma predeterminada al ticket, bajo las condiciones anteriormente descritas (editable o no por el agente).

**Status**

 Realizado 

Campos con ícono azul:

Los campos que cuentan con un ícono azul permiten personalizar su contenido mediante el uso de variables dinámicas, tales como fecha, hora y campos provenientes de la base de datos.

**Fecha Inicio**

Valores por Defecto

### Ejemplos Fechas

d:día, m:mes, y:año, h:hora, i:minuto

| datetime<br>{d}-{m}-{y} {h}:{i}                           | date<br>{d}-{m}-{y}                   | hour<br>{h}:{i}                      |
|---|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Primer proximo mes:<br>{01}-{m+1}-{y} {12}:{00}           | Primer proximo mes:<br>{01}-{m+1}-{y} | Siguiente hora:<br>{h+1}:{i}         |
| Mañana misma hora:<br>{d+1}-{m}-{y} {h}:{i}               | Mañana:<br>{d+1}-{m}-{y}              | Siguiente hora exacta:<br>{h+1}:{00} |
| Mañana siguiente hora exacta:<br>{d+1}-{m}-{y} {h+1}:{00} | Proximo mes:<br>{d}-{m+1}-{y}         | En 10 minutos:<br>{h}:{i+10}         |
| Ayer misma hora:<br>{d-1}-{m}-{y} {h}:{i}                 |                                       |                                      |

Cerrar

Valores por Defecto

| Contacto   | Adicionales     | Cuenta                       | Agente |
|------------|-----------------|------------------------------|--------|
| nombre     | Horario         | account_id                   | email  |
| apellido1  | Name_Fia_1      | address                      | nombre |
| apellido2  | Estado_Cuenta   | company                      |        |
| direccion  | Ced_Fia_2       | email1                       |        |
| cargo      | Name_Fia_2      | email2                       |        |
| compania   | Monto Pendiente | email3                       |        |
| telefono_1 | Ced_Fia_1       | email4                       |        |
| desc_tel_1 | Pendientes      | name                         |        |
| telefono_2 |                 | last_name                    |        |
| desc_tel_2 |                 | phone_number                 |        |
| telefono_3 |                 | crm_click_to_dial_callcenter |        |
| desc_tel_3 |                 | crm_enable_payment           |        |
| telefono_4 |                 |                              |        |
| desc_tel_4 |                 |                              |        |
| telefono_5 |                 |                              |        |
| desc_tel_5 |                 |                              |        |

## Diseño Form - Sección Items

El formulario puede estar compuesto por una serie de ítems que se agregan de manera progresiva, sin un límite definido.

Para añadir un nuevo ítem, debe hacer clic en el recuadro verde ubicado en la esquina superior derecha de la sección de Ítems del formulario.



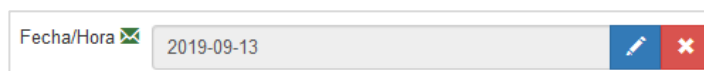
Al hacer clic en el botón, se desplegará en la parte inferior un nuevo ítem listo para su configuración, tal como se muestra a continuación:

- **Flechas de desplazamiento:** Permiten modificar el orden en que se mostrarán los ítems dentro del ticket.
- **Editable:** Activa o desactiva la posibilidad de que el agente edite el ítem.
- **Visible:** Permite crear un ítem dentro del formulario y definir si se mostrará o no.
- **Enviar correo:** Cuando esta opción está activa, los valores del ítem se enviarán por correo al ejecutar esta acción.
- **Permitir vacío:** Activa o desactiva la posibilidad de que el agente deje el ítem en blanco.
- **Enviar vacíos en el correo:** Envía el ítem por correo aún cuando su valor se encuentre vacío.
- **Tipo:** Define el tipo de ítem que se está creando. Se detalla a continuación:
  - **Input (tipo texto):** Permite ingresar datos manualmente en un campo de texto corto.

- **Select (tipo desplegable / DropDown):** Los ítems creados con este formato permiten configurar una lista desplegable de opciones para que el usuario seleccione un valor.

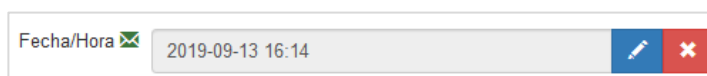


- o **Date (tipo fecha):** Permite agregar un ítem de tipo fecha dentro del cuerpo del ticket.



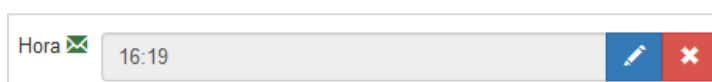
A screenshot of a date input field. The label is "Fecha/Hora" with a green checkmark icon. The input field contains the date "2019-09-13". To the right of the input field are two icons: a blue pencil icon and a red 'X' icon.

- o **DateTime (tipo fecha y hora):** Permite agregar un ítem que incluye fecha y hora dentro del cuerpo del ticket.



A screenshot of a datetime input field. The label is "Fecha/Hora" with a green checkmark icon. The input field contains the date and time "2019-09-13 16:14". To the right of the input field are two icons: a blue pencil icon and a red 'X' icon.

- o **Hour (tipo hora):** Permite agregar un ítem de tipo hora dentro del cuerpo del ticket.




A screenshot of an hour input field. The label is "Hora" with a green checkmark icon. The input field contains the time "16:19". To the right of the input field are two icons: a blue pencil icon and a red 'X' icon.

- o **TextArea (tipo texto largo):** Permite ingresar datos manualmente en un campo de texto más amplio, ideal para descripciones o comentarios extensos.



A screenshot of a text area input field. The label is "Descripción de Asesoría" with a green checkmark icon and a red star icon. The input field is empty.

- o **CheckBox (tipo casilla de verificación):** Permite crear un ítem de selección múltiple dentro del ticket, donde el usuario puede marcar una o varias opciones según corresponda.



A screenshot of a checkbox input field. The label is "Elija una opción" with a green checkmark icon. There are three options: "Opción 1" with a checked checkbox, "Opción 2" with a checked checkbox, and "Opción 3" with an unchecked checkbox.

- o **Radio (tipo selección única):** Permite crear un ítem en el que el usuario puede seleccionar una única opción dentro del ticket.



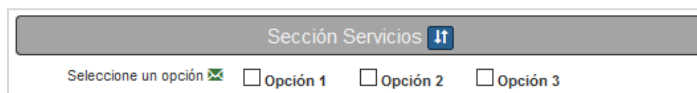
A screenshot of a radio input field. The label is "Elija una opción" with a green checkmark icon. There are three options: "Opción 1" with an unchecked radio button, "Opción 2" with an unchecked radio button, and "Opción 3" with a checked radio button.


- o **Line (tipo diseño):** Inserta una línea divisoria dentro del ticket para separar y organizar los ítems




A screenshot of a line input field. The label is "Resultado de la gestión" with a green checkmark icon. The input field contains the text "En proceso". Below the input field is a horizontal line separator. Below the separator is another input field with the label "Mensualidad Oferta sin IVA".

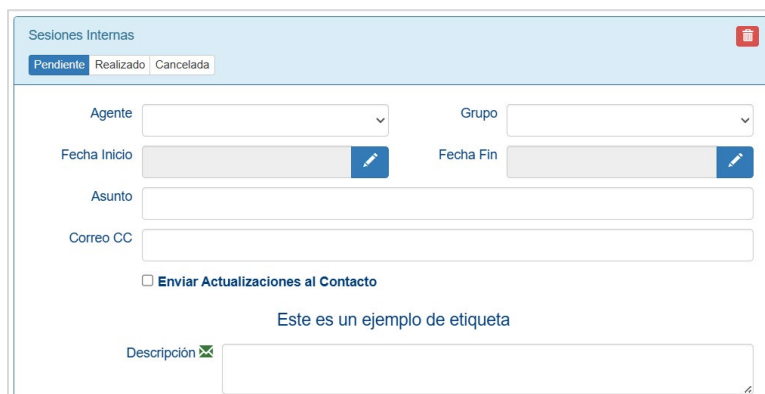
- o **Section (sección colapsable):** Permite crear una sección desplegable dentro del ticket, que puede expandirse o contraerse para organizar mejor la información.




Sección Servicios 

Seleccione un opción   Opción 1  Opción 2  Opción 3

- **Label (tipo diseño):** Permite insertar una etiqueta informativa dentro del ticket para mostrar texto descriptivo o indicaciones al usuario.



Sesiones Internas 

**Pendiente** Realizado Cancelada

Agente  Grupo


Fecha Inicio  Fecha Fin

Asunto

Correo CC

Enviar Actualizaciones al Contacto

Este es un ejemplo de etiqueta

Descripción 

- **Localidad CR (tipo dirección):** Permite agregar un ítem para capturar los datos básicos de ubicación en Costa Rica, como provincia, cantón y distrito.



Localidad    

Seleccione la Localidad

Provincia

Cantón

Distrito

Cerrar Aceptar

- **Vacío (tipo diseño):** Inserta un espacio en blanco dentro del cuerpo del ticket para mejorar la distribución y organización visual de los ítems.
- **Descripción:** Permite asignar un nombre o etiqueta a los distintos ítems que se agregan al formulario. Esta etiqueta se mostrará al lado o en la parte superior del ítem, con el fin de brindar una indicación al agente o identificar claramente el campo. No aplica para el ítem "línea" y "vacío".
- **Opciones:**

**Agregar**

Cada vez que se haga clic en el botón "Agregar", se añade un nuevo campo que podrá asociarse a un ítem, a partir de las siguientes opciones:

- Valores digitados de forma manual

| Agregar                  |         |  |
|--------------------------|---------|--|
| <input type="checkbox"/> | Valor 1 |  |
| <input type="checkbox"/> | Valor 2 |  |
| <input type="checkbox"/> | Valor 3 |  |

- Tomados de campos del contacto:** Esta opción permite insertar información proveniente de los campos del contacto. Para ello, haga clic en el ícono azul ubicado junto a cada valor y seleccione de la lista el campo que desea incorporar. En la pantalla del agente se mostrará el valor correspondiente al campo seleccionado.

| Agregar                  |                       |  |
|--------------------------|-----------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | {contacto-telefono_1} |  |
| <input type="checkbox"/> | {contacto-telefono_2} |  |
| <input type="checkbox"/> | {contacto-telefono_3} |  |

- Insertando fórmulas de fecha:** Esta opción permite incorporar fórmulas relacionadas con fechas. Para ello, haga clic en el ícono azul y copie la fórmula de fecha que desea utilizar.

Si la fórmula requerida no aparece en esta sección, puede crearla tomando como referencia las fórmulas existentes. En la pantalla del agente se mostrará el resultado de la fórmula de forma clara y legible.

| Agregar                  |                          |  |
|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | {d+1}-{m}-{y} {h+1}:{00} |  |
| <input type="checkbox"/> | {d+1}-{m}-{y}            |  |
| <input type="checkbox"/> | {d}-{m}-{y} {h}:{0}      |  |

- Check de valor predeterminado:** El check ubicado al lado de cada valor permite definir cuál será el valor predeterminado del ítem. Esta opción cumple distintas funciones según el tipo de ítem seleccionado:
  - **En ítems de selección** (como *Select* y *Radio*): mostrará esa opción marcada de forma predeterminada en la pantalla del agente. En ambos casos, el agente podrá modificar la selección según corresponda.

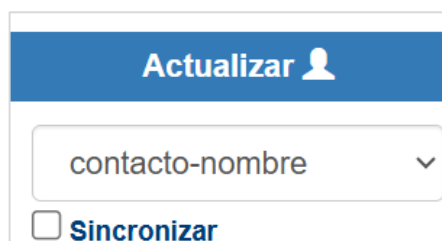
- **En ítems de ingreso manual** (como *Input*, *Date*, *DateTime*, *Hour* y *TextArea*): completará automáticamente el campo con el valor definido, ya sea un dato ingresado manualmente, un valor tomado de los campos del contacto o el resultado de una fórmula de fecha.

En caso de que se hayan creado varios valores para un ítem de este tipo, únicamente se mostrará el primer valor de la lista; los demás serán ignorados.



- En caso de que se requiera eliminar un valor existente, deberá dar clic al icono de lado derecho, de color rojo con el signo de menos, y salvar cambios al form.



- **Actualizar:** Permite sincronizar la información recopilada por el agente en el formulario con los datos del contacto, con el fin de mantener su información actualizada. Para ello, debe buscar en la lista el campo que desea actualizar y marcar el check ubicado junto a la casilla correspondiente.



Esta funcionalidad también aplica para los campos adicionales de selección múltiple. Para que opere correctamente, los valores creados deben coincidir exactamente (mismo nombre y formato) con los valores configurados en las opciones del formulario.

- **Eliminar:**  Permite eliminar un ítem previamente creado. Después de realizar esta acción, es necesario guardar los cambios para que se apliquen correctamente.
- **Salvar:**  Permite guardar los cambios que se le han realizado al form.

A continuación, se detallan algunos ejemplos de configuración de formularios:

- **Diseño de ítem de solo visualización:** Permite mostrar al agente el valor del campo **Codigo1**, sin brindarle la posibilidad de editarlo.

| Orden | Tipo  | Descripción  | Opciones | Actualizar       | Eliminar    |
|-------|---|--------------|----------|------------------|-------------|
| ↑ ↓   | <input type="checkbox"/> Editable<br><input checked="" type="checkbox"/> Visible<br><input type="checkbox"/> Enviar Correo<br><input checked="" type="checkbox"/> Permitir Vacío<br><input type="checkbox"/> Enviar vacíos en el correo | input Cédula | Agregar  | {contacto-cod_1} | Sincronizar |

- **Diseño de ítem para promesa de pago:** Permite registrar el monto correspondiente a una promesa de pago. Este campo no puede dejarse en blanco, guarda el valor ingresado en un campo adicional del contacto y, en caso de que el formulario sea enviado por correo, el dato registrado también se incluirá en el mensaje.

| Orden | Tipo   | Descripción    | Opciones | Actualizar           | Eliminar    |
|-------|--|----------------|----------|----------------------|-------------|
| ↑ ↓   | <input type="checkbox"/> Editable<br><input checked="" type="checkbox"/> Visible<br><input checked="" type="checkbox"/> Enviar Correo<br><input type="checkbox"/> Permitir Vacío<br><input checked="" type="checkbox"/> Enviar vacíos en el correo | input Monto PP | Agregar  | contacto-add-Monto P | Sincronizar |

- **Diseño de ítem de selección múltiple para servicios ofertados:** Permite indicar cuáles servicios fueron ofrecidos al cliente durante la gestión. Las opciones seleccionadas actualizarán el campo adicional de tipo selección múltiple del contacto que se está gestionando.

| Orden | Tipo   | Descripción                     | Opciones  | Actualizar             | Eliminar    |
|-------|--|---------------------------------|---|------------------------|-------------|
| ↑ ↓   | <input checked="" type="checkbox"/> Editable<br><input checked="" type="checkbox"/> Visible<br><input type="checkbox"/> Enviar Correo<br><input type="checkbox"/> Permitir Vacío<br><input checked="" type="checkbox"/> Enviar vacíos en el correo | checkboxbox Servicios Ofertados | Agregar   | contacto-add-Servicios | Sincronizar |
|       |  |                                 | <input type="checkbox"/> 800 Cobro Revertido<br><input type="checkbox"/> Call Analytics<br><input type="checkbox"/> Canal SMS<br><input type="checkbox"/> Canal Telegram<br><input type="checkbox"/> Canal WhatsApp |                        |             |

## Categorías de Chats

Desde este menú podrá configurar las etiquetas que visualizarán los clientes al interactuar con el webchat.

Cada etiqueta estará asociada a un grupo de agentes, quienes serán los encargados de atender los chats de los clientes que seleccionen dicha opción.

Menú: CRM // Configuración // Categorías de Chats

Sección "Nueva categoría de chat"

Nueva categoría de chat

Categoría

Grupo de agentes primario

Grupo de agentes secundario

Email Administrador

Enviar email al contacto

- **Categoría:** Etiqueta que se mostrará al cliente dentro del webchat.
- **Grupo de agentes primario:** Corresponde al grupo principal de agentes que recibirán las conversaciones de los clientes que seleccionen esa categoría.
- **Grupo de agentes secundario:** Corresponde al grupo de respaldo que recibirá las conversaciones cuando no haya agentes del grupo primario disponibles.
- **Email administrador:** Permite configurar una dirección de correo electrónico que recibirá notificaciones con la información del contacto cuando un cliente escriba y no haya agentes disponibles para atender el chat.
- **Enviar email al contacto:** Permite enviar una copia de la conversación al correo electrónico que el cliente haya indicado en el formulario del chat.

### Sección "Categorías de chat"

Categorías de chats

| ID | Activo                              | Categoría         | Grupo de agentes primario | Grupo de agentes secundario | Email Administrador   | Enviar email al contacto            |
|----|-------------------------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------|-------------------------------------|
| 2  | <input type="checkbox"/>            | SoporteN2         | SoporteN2                 |                             | info@callmyway.com    | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3  | <input checked="" type="checkbox"/> | Sales / Ventas    | Call Center               |                             | info@callmyway.com    | <input type="checkbox"/>            |
| 4  | <input checked="" type="checkbox"/> | Support / Soporte | Call Center               |                             | soporte@callmyway.com | <input type="checkbox"/>            |

- **ID:** Identificador único de la categoría.
- **Activo:** Permite habilitar o deshabilitar la visualización de esta categoría en el webchat.
- **Categoría:** Etiqueta que se mostrará al cliente dentro del webchat.
- **Grupo de agentes primario:** Grupo principal de agentes que recibirán las conversaciones de los clientes que seleccionen esta categoría.
- **Grupo de agentes secundario:** Grupo de respaldo que recibirá las conversaciones cuando no haya agentes del grupo primario disponibles.
- **Email administrador:** Permite configurar una dirección de correo electrónico que recibirá notificaciones con la información del contacto cuando un cliente escriba y no haya agentes disponibles para atender.

- **Enviar email al contacto:** Permite enviar una copia de la conversación al correo electrónico proporcionado por el cliente en el formulario del chat.
- **Salvar:** Permite guardar y aplicar los cambios realizados en este menú.

## Mi Correo

Desde este menú se podrá vincular la cuenta de usuario del agente con una cuenta de correo corporativa, la cual se utilizará para enviar notificaciones a los clientes desde ese buzón.

Menú: CRM // Configuración // Mi Correo

### Sección "Mi Correo"

Mi Correo

Para poder administrar las conferencias deberá tener primero un correo configurado y verificado

Host: mail.midominio.com

Usuario: usuario@midominio.com

Contraseña: .....

Puerto: 25

Correo: usuario@midominio.com

Seguridad: Sin protocolo

Correo de microsoft:  Si

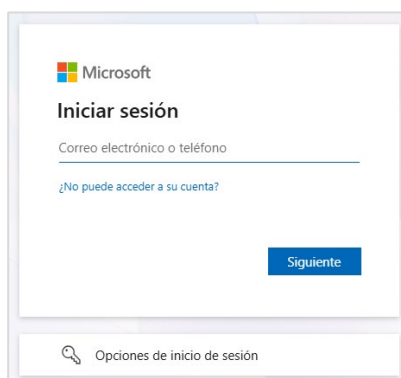
Autenticar

Expiración Token:

Salvar

- **Host:** Debe indicar el nombre del servidor o la dirección IP correspondiente al servidor de correo saliente (SMTP) de la cuenta que se desea configurar.
- **Usuario:** Nombre de usuario de la cuenta de correo que se va a configurar.
- **Contraseña:** Contraseña asociada a la cuenta de correo.
- **Puerto:** Puerto utilizado por el servidor de correo saliente.
- **Correo:** Dirección de correo electrónico que se configurará en la plataforma.
- **Seguridad:** Debe seleccionar el protocolo de seguridad que utiliza la cuenta de correo. Las opciones disponibles son:
  - Sin protocolo
  - SSL
  - TLS
- **Correo Microsoft:** Si la cuenta pertenece a Microsoft (por ejemplo, Outlook o Microsoft 365), es necesario marcar esta opción.

- **Autenticar:** Al presionar este botón, se abrirá una ventana emergente solicitando iniciar sesión con la cuenta de Microsoft para vincularla con la plataforma. Una vez completado el proceso, debe verificar que la opción “Correo Microsoft” permanezca marcada.

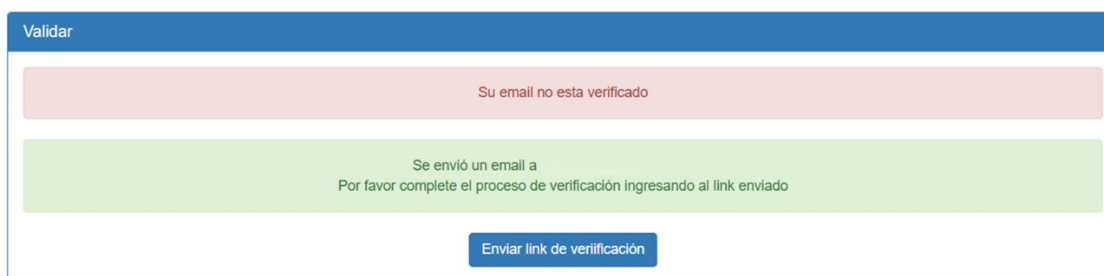


- **Expiración del token:** Campo informativo que indica la fecha o el período de validez del token utilizado para la cuenta Microsoft vinculada.
- **Salvar:** Permite guardar y aplicar los cambios realizados en este menú.

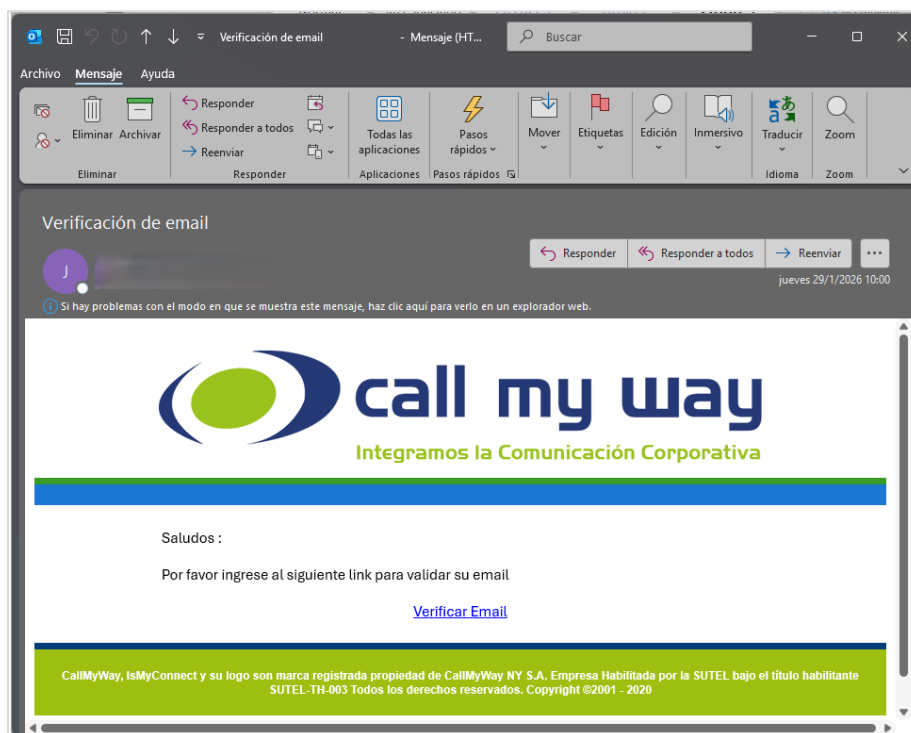
## Sección “Validar”

Permite iniciar manualmente el proceso de verificación de la cuenta de correo configurada.

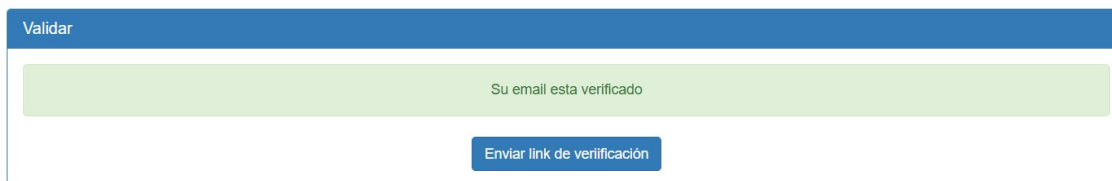
Al presionar este botón, se enviará un mensaje desde la cuenta asociada hacia esa misma dirección de correo, el cual incluirá un hipervínculo para confirmar y validar la configuración aplicada.







Si la verificación se completa exitosamente, la notificación mostrada en esta sección se actualizará para indicar que la cuenta ha sido validada correctamente.



## Omnicanalidad

Permite configurar los distintos criterios que se utilizarán en la gestión de la omnicanalidad.

A continuación, se detallan los parámetros disponibles para su configuración:

Menú: CRM // Configuración // Omnicanalidad

### 1.5.1. Categorías

Menú: CRM // Configuración // Omnicanalidad // Categorías

Desde este menú se pueden crear y configurar categorías que permiten identificar y clasificar los correos electrónicos mediante etiquetas.

The screenshot shows a web interface titled "Categorías de Correo". At the top, there is a text input field labeled "Nombre" and a blue "Agregar" button below it. Below the input field is a table with two columns: "Nombre" and "Eliminar". The table contains four rows of data:

| Nombre            | Eliminar                 |
|-------------------|--------------------------|
| 911               | <input type="checkbox"/> |
| Agente Virtual    | <input type="checkbox"/> |
| Alertas de Fraude | <input type="checkbox"/> |
| Balance Bajo      | <input type="checkbox"/> |

At the bottom of the interface is a blue "Salvar" button.

Sección "Categorías de correo".

- **Nombre:** Permite definir el nombre de la categoría.
- **Agregar:** Incorpora la nueva categoría al listado existente.
- **Eliminar:** Elimina una categoría del listado actual.
- **Salvar:** Permite guardar y aplicar los cambios realizados en este menú.

### 1.5.2. Umbrales

Desde este menú se configura la calificación mínima permitida.

En las evaluaciones asociadas a cada correo, las conversaciones que se encuentren por debajo de este umbral se resaltarán en color rojo para facilitar su identificación.

Menú: CRM // Configuración // Omnicanalidad // Umbrales

Umbrales

Calificación mínima

**Salvar**

### 1.5.3. Calificadores

Desde este menú se configuran las palabras o frases clave que serán buscadas dentro de las conversaciones de chat para su posterior evaluación.

Menú: CRM // Configuración // Omnicanalidad // Calificadores

Sección "Nuevo calificador"

Los calificadores se agregarán de forma manual:

- **Texto:** Permite indicar la palabra o frase que será evaluada.
- **Calificación:** Valor positivo o negativo que se asignará cuando la palabra o frase sea detectada en una conversación.
- **Etiqueta:** No aplica.
- **Salvar:** Permite guardar y aplicar los cambios realizados en este menú.

Sección "Nuevo calificador por archivo"

Los calificadores también pueden agregarse de forma masiva mediante una plantilla de Excel:

- **Descargar:** Permite obtener la plantilla que debe completarse para realizar la carga masiva.
- **Elegir archivo:** Permite seleccionar, desde su dispositivo, la plantilla previamente completada con la información de los calificadores.
- **Cargar archivo:** Importa la plantilla con los datos de los calificadores para que sean aplicados en la plataforma.

Sección "Catálogo"

Se podrán gestionar los calificadores existentes mediante las siguientes opciones:

- **Filtro:** Permite buscar calificadores que contengan el criterio ingresado.
- **Cantidad por página:** Define la cantidad de registros que se mostrarán por página, según el filtro aplicado.
- **Resultado:** Muestra los resultados obtenidos del filtro y permite exportarlos en distintos formatos:

- **Pantalla:** Visualización web de los resultados.

- **XLS:** Exporta los resultados en un archivo de Excel.
- **PDF:** Exporta los resultados en un archivo PDF.
- **Texto:** Permite modificar la palabra o frase del calificador.
- **Calificación:** Valor positivo o negativo que se asignará cuando la palabra o frase sea detectada en una conversación.
- **Categoría:** Permite vincular el calificador con una categoría específica.
- **Eliminar:** Elimina un calificador existente.
- **Salvar:** Permite guardar y aplicar los cambios realizados en este menú.

## 1.6. Mis Colas

Desde este menú, el usuario logueado podrá darse de alta o de baja en las colas disponibles de la central telefónica, según lo requiera.

Menú: CRM // Configuración // Mis Colas

Sección "Mis colas"

**Colas:** Muestra el listado de colas activas. El usuario deberá marcar la(s) cola(s) en la(s) que desea darse de alta; al desmarcar la opción, se dará de baja.

- **Salvar:** Permite guardar y aplicar los cambios realizados en este menú.

## 1.7. Mi Agente

Desde este menú el usuario logueado podrá modificar datos propios.

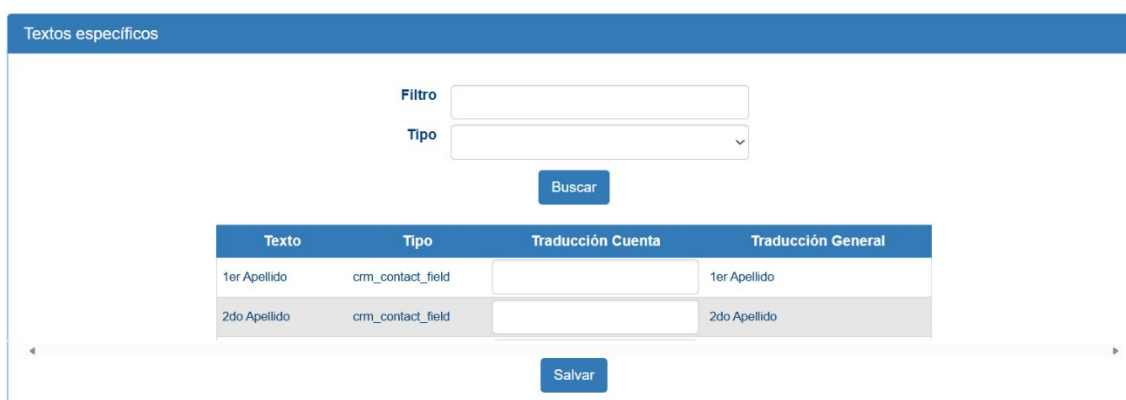
- **Nombre:** Modifica el nombre con el que es mostrado en lo reportes y paneles.
- **Correo:** Modifica la dirección de correo vinculada a su perfil de agente.
- **Descanso:** Muestra el valor configurado por el supervisor, para que la persona pueda documentar entre una llamada y la siguiente.
- **Firma:** Es el texto de información que irá al final del correo de modo de firma.
- **Imagen Firma:** Permite buscar en la computadora una imagen para ser utilizada como firma.
- **Eliminar Imagen de firma:** Al marcar esta opción y salvar la configuración, se elimina la imagen subida a través de la opción "Imagen Firma"
- **Informativos**
  - **Click To Dial:** Indica si el agente tiene activo o no la característica Click to Dial, lo que le permite llamar desde el CRM al dar clic sobre icono junto a cada número de teléfono.
  - **Chats Externos:** Indica si el agente tiene activo o no la característica de atender chats externos provenientes de canal WebChat"
  - **Abrir Chats:** Indica si el agente tiene activo o no la característica de atender chats internos.
  - **Activo:** Indica la condición del perfil del agente,
  - **Click to Dial Manual:** En desuso.
  - **Programar Llamada:** Indica si el agente tiene activo o no la característica de programación de llamadas.
  - **Permitir Escucha:** Indica si el agente tiene activo o no la característica de escucha de llamadas.
  - **Supervisor:** Indica si el usuario autenticado es supervisor.

- **No Mostrar:** El agente con este valor activo, no se mostrará en la reportería.
- **Editar Contactos:** Indica si el agente tiene activo o no la característica de editar los campos permitidos para edición.
- **Copiar en emails:** Indica si el agente tiene activo o no la característica que notificará vía correo alguna actividad sobre un tiquete.
- **Teléfono IsMyPeers:** Indica si el agente tiene activo o no la característica de visualizar IsMyPeers en su perfil de CRM.
- **IsMyPeers Auto Answer:** Indica si el agente tiene activo o no la característica respuesta automática en IsMyPeers.
- **Salvar:** Permite aplicar los cambios realizados en este menú.

## Textos

Desde este menú es posible modificar las etiquetas asociadas a la información básica del contacto, permitiendo personalizar cómo se muestran los campos en la plataforma.

Menú: CRM // Configuración // Textos



Textos específicos

Filtro

Tipo

Buscar

| Texto        | Tipo              | Traducción Cuenta    | Traducción General |
|--------------|-------------------|----------------------|--------------------|
| 1er Apellido | crm_contact_field | <input type="text"/> | 1er Apellido       |
| 2do Apellido | crm_contact_field | <input type="text"/> | 2do Apellido       |

Salvar

- **Filtro:** Permite localizar campos de la información del contacto que contengan el criterio indicado.
- **Tipo:** Permite filtrar los campos según su categoría:
  - Chat: Muestra únicamente los campos vinculados al canal de chat.
  - CRM\_Contact\_Field : Muestra solo los campos asociados a la información básica del contacto.
  - CRM\_history\_field\_excel: Muestra los campos de información básica del contacto que se exportan a Excel.
- **Texto:** Indica el nombre original del campo que se desea editar.
- **Tipo:** Muestra el tipo de campo.
- **Traducción cuenta:** Permite definir el nuevo nombre que se mostrará para el campo.
- **Traducción general:** Muestra el nombre original del campo.
- **Salvar:** Permite guardar y aplicar los cambios realizados en este menú.

## Agentes

El usuario con acceso a este menú podrá gestionar las tareas asociadas a los agentes.  
Menú CRM // Agentes

### Agentes

Permite la creación, gestión y administración de usuarios para el uso del CRM.  
Menú CRM // Agentes // Agentes

#### Sección "Nuevo Agente"

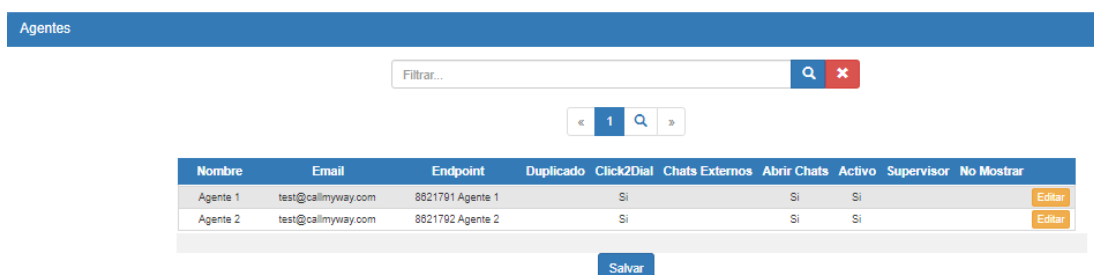


- o **Nombre:** Nombre con el que el agente será registrado en la plataforma.
- o **Correo Electrónico:** Dirección de correo electrónico vinculada al perfil del agente.
- o **Endpoint:** Identificador de usuario de CallMyWay con el cual se asociará el agente.
- o **Crear agente:** Agrega un nuevo registro con los datos del usuario que se desea crear.

#### Sección "Agentes"

- **Filtro:** Filtro para localizar los usuarios que contengan el criterio indicado.
- **Activo:** Permite filtrar por agentes activos o no activos.
- **Nombre:** Nombre asignado al agente en la plataforma.
- **Correo:** dirección de correo vinculada a al perfil del agente.
- **Endpoint:** Identificador de usuario CallMyWay con el que se vinculó al agente.
- **Duplicado:** Indica si el Endpoint asignado al usuario está vinculado a otros agentes.
- **Click To Dial:** Indica si el agente tiene activo o no la característica Click to Dial, lo que le permite llamar desde el CRM al dar clic sobre icono junto a cada número de teléfono.
- **Chats Externos:** Indica si el agente tiene activo o no la característica de atender chats externos provenientes de canal WebChat".
- **Abrir Chats:** Indica si el agente tiene activo o no la característica de atender chats internos.
- **Activo:** Indica la condición del perfil del agente.
- **Supervisor:** Indica si el usuario autenticado es supervisor.
- **Superadmin:** Permite asignar el rol de admin al usuario.
- **No Mostrar:** El agente con este valor activo, no se mostrará en la reportería.
- **Editar:** Permite modificar la configuración del agente.

- **Salvar:** Permite aplicar los cambios realizados en este menú.



| Nombre   | Email              | Endpoint         | Duplicado | Click2Dial | Chats Externos | Abrir Chats | Activo | Supervisor | No Mostrar             |
|----------|--------------------|------------------|-----------|------------|----------------|-------------|--------|------------|------------------------|
| Agente 1 | test@callmyway.com | 8621791 Agente 1 |           | Si         |                | Si          | Si     |            | <a href="#">Editar</a> |
| Agente 2 | test@callmyway.com | 8621792 Agente 2 |           | Si         |                | Si          | Si     |            | <a href="#">Editar</a> |

[Salvar](#)

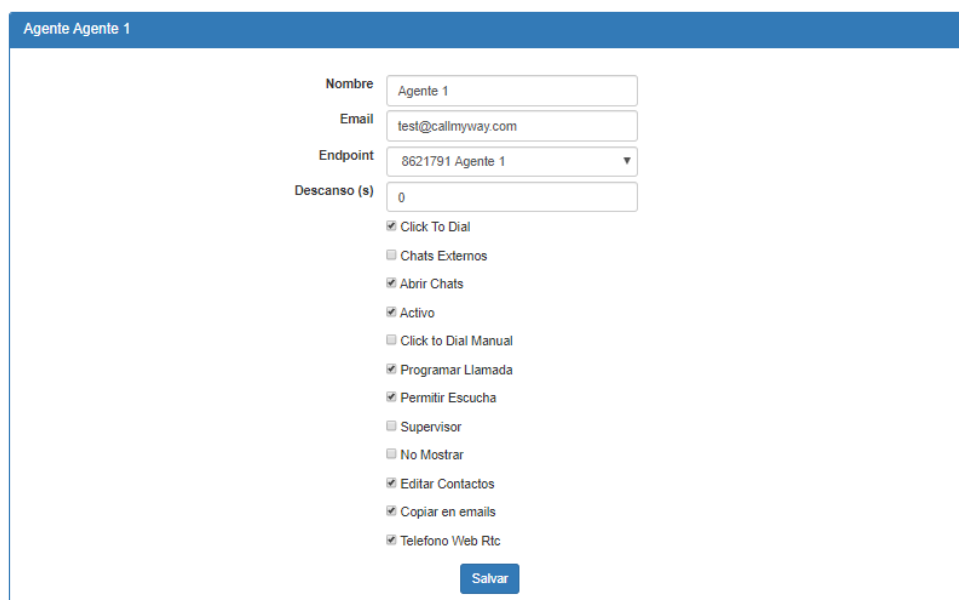
### Sección "Nuevo Agente"

- **Nombre:** Nombre del agente que se va a crear.
- **Email:** Dirección de correo electrónico del agente. Esta cuenta recibirá todas las notificaciones que genera el CRM durante la creación de tickets.
- **Endpoint:** Endpoint asignado al gestor. Será el encargado de recibir las llamadas correspondientes a la campaña en la que el agente haya sido asignado.

### Sección "Agentes"

En esta sección se mostrará la información relacionada a un agente, y los permisos asignados. Para la edición de los permisos se debe ingresar a la sub-sección "Editar".

**Filtra:** Permite realizar la búsqueda de un agente específico.



**Agente Agente 1**

Nombre:

Email:

Endpoint:

Descanso (s):

- Click To Dial
- Chats Externos
- Abrir Chats
- Activo
- Click To Dial Manual
- Programar Llamada
- Permitir Escucha
- Supervisor
- No Mostrar
- Editar Contactos
- Copiar en emails
- Telefono Web Rtc

[Salvar](#)

### Sub-Sección "Editar"

- **Nombre:** Permite renombrar un agente.
- **Email:** Permite cambiar la cuenta de correo relacionada al agente.
- **Endpoint:** Permite reasignar un Endpoint al agente.

- **Descanso(s):** Tiempo asignado al agente para que salve una llamada en las campañas predictivas. Este valor también es posible indicarlo en la misma campaña, sin embargo, el tiempo que prevalece es el que indiquemos en esta sección.
- **Click To Dial:** Activa\Inactiva al agente la posibilidad de utilizar la función de click to dial.
- **Chats Externos:** Activa\Inactiva la posibilidad de que el agente pueda recibir chats de clientes. Esto cuando la empresa utiliza el servicio de chat de Call My Way.
- **Abrir Chats:** Activa\Inactiva la posibilidad de que el agente inicie un chat con otro agente.
- **Activo:** Activa\Inactiva un usuario de CRM.
- **Click To Dial Manual:** Activa\Inactiva en la sección derecha del panel del agente la posibilidad de digitar un número de forma manual.
- **Programar Llamada:** Activa\Inactiva la posibilidad al agente de hacer programación de llamadas en una gestión.
- **Permitir Escucha:** Activa\Inactiva la posibilidad al usuario de escuchar llamadas en tiempo real de los agentes que supervisa. Debe contar con acceso al panel de control de agentes, y la opción se muestra con unos "lentes de espía" junto al agente.
- **Supervisor:** Identifica al usuario como supervisor.
- **No Mostrar:** Activa\Inactiva al usuario para que sea considerado en los reportes que se pueden generar dentro del CRM.
- **Editar Contactos:** Activa\Inactiva el permiso al usuario para que pueda modificar información de los contactos. Solo aplica para los campos que fueron marcados por el supervisor como editables.
- **Copiar en Emails:** Activa\Inactiva la notificación por medio de correo de los tickets realizados por el agente.
- **Teléfono WebRTC:** Activa\Inactiva el teléfono WebRTC en el panel del agente. El teléfono se muestra en la sección derecha.

### Consideraciones:

Si desea inactivar a un agente, asegúrese previamente de darlo de baja de los supervisores, grupos y colas a los que esté asignado, antes de ejecutar esta acción.

Los agentes creados en este menú no deben ser renombrados para reemplazar a otro agente, ya que toda la información estadística quedaría asociada a la nueva persona. Si se requiere realizar un reemplazo, deben seguirse los siguientes pasos desde el botón "Editar":

1. Desvincular el Endpoint asociado al agente, dejándolo en blanco.
2. Desmarcar la opción "Activo" para inactivar al usuario.

Posteriormente, se deberá crear un nuevo agente desde la sección "Nuevo Agente" y asignarle los permisos correspondientes. En este punto, sí es posible reutilizar el Endpoint del agente anterior.



## Supervisores

Permite la administración de usuarios supervisores, facilitando la asignación de los agentes, grupos y colas que estarán bajo su supervisión.

Menú CRM // Agentes // Supervisores

| Usuario | Supervisor            | Agentes | Grupos | Colas  |
|---------|-----------------------|---------|--------|--------|
| 866     | Agente Demostración 1 | Editar  | Editar | Editar |
| 866     | Agente Demostración 2 | Editar  | Editar | Editar |
| 864     | Agente Demostración   | Editar  | Editar | Editar |
| 862     | Agente Demo           | Editar  | Editar | Editar |

**Salvar**

- **Usuario:** Endpoint asignado al agente
- **Supervisor:** Nombre del usuario con rol de supervisor asignado.
- **Botón Editar Agentes:** Permite vincular o desvincular uno o más agentes activos a un supervisor

| Agente                   | Supervisado                         |
|--------------------------|-------------------------------------|
| AA_CMW_Blast             | <input type="checkbox"/>            |
| Agente Demostración 1    | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Agente Demostración 2    | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Agente Demostración 3    | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Agente Virtual (Soporte) | <input type="checkbox"/>            |

**Salvar**

**Agente:** Nombre del agente que puede ser asignado al supervisor.

▪ **Supervisado:** Permite vincular o desvincular un agente al supervisor:

- Para asignar un agente, debe marcar el check correspondiente y guardar los cambios.
- Para desasignar un agente, debe desmarcar el check y guardar los cambios.

▪ **Salvar:** Permite guardar y aplicar los cambios realizados en este menú.

- **Botón Editar Grupos**

Permite vincular o desvincular uno o más grupos de agentes a un supervisor.



- Grupo: Nombre asignado al grupo.
- Botón Editar: Permite agregar o remover uno o más agentes del grupo.
  - Dentro de este menú, podrá visualizar los agentes existentes y modificar los integrantes del grupo al presionar el botón "Editar". Deberá marcar "Sí" en los agentes que desea que formen parte del grupo y dejar "No" en aquellos que se excluirán.



- Supervisado: Permite vincular o desvincular uno o más grupos al supervisor.
  - Para asignar un grupo al supervisor, deberá marcar el check correspondiente y salvar los cambios.
  - Para desasignar un grupo, deberá desmarcar el check y salvar los cambios.
- Salvar: Permite aplicar los cambios realizados en este menú.

## Consideraciones

Con la funcionalidad de **Segmentación** habilitada, un usuario con perfil de Super Admin solo podrá agregar a un grupo a los agentes que se encuentren bajo la supervisión del dueño del grupo.

Si se intenta agregar un agente que no esté asignado a dicho supervisor, el sistema mostrará una notificación junto al nombre del agente con el mensaje:

“El agente no está asignado a este supervisor”.

Para completar la asignación, será necesario asignar previamente la supervisión del agente al supervisor correspondiente. Una vez realizada esta acción, el agente podrá ser agregado al grupo sin inconvenientes.

| Agente       | SI                               | No  |
|--------------|----------------------------------|---|
| 1 Cuenta     | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| Agente 1     | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| Agente 2     | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/>   |
| Super admin  | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> El agente no está asignado a este supervisor |
| Supervisor 1 | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> El agente no está asignado a este supervisor |
| Supervisor 2 | <input type="radio"/>            | <input checked="" type="radio"/> El agente no está asignado a este supervisor |

- **Botón Editar Colas**

Permite vincular o desvincular una o más colas existentes en el conmutador telefónico.

| Auto atendant | Cola            | Supervisado                         |
|---------------|-----------------|-------------------------------------|
| AA 2          | Cola Sup 1      | <input checked="" type="checkbox"/> |
| AA 2          | Cola Sup 2      | <input checked="" type="checkbox"/> |
| AA 1          | Cola de Agentes | <input checked="" type="checkbox"/> |

- **Auto Atendant:** Muestra el nombre del conmutador telefónico que contiene.
  - Para asignar un agente al supervisor, se debe marcar el check correspondiente y salvar los cambios.
  - Para desasignar un agente del supervisor, se debe desmarcar el check y salvar los cambios.
- **Supervisado:** Permite vincular o desvincular una o más colas al supervisor.
  - Para asignar una cola al supervisor, se debe marcar el check correspondiente y salvar los cambios.
  - Para desasignar una cola del supervisor, se debe desmarcar el check y salvar los cambios.
- **Salvar:** Permite aplicar los cambios realizados en este menú.

## Colas de llamadas

Permite agregar o remover agentes de una o más colas existentes en el conmutador telefónico.  
 Menú: CRM // Agentes // Cola de Llamadas

| Colas de Llamadas |           |
|-------------------|-----------|
| Nombre            | Endpoints |
| Cola Sup 1        | Agentes   |
| Cola Sup 2        | Agentes   |
| Cola de Agentes   | Agentes   |

- **Nombre:** Nombre con el que se identifica la cola.
- **Endpoint:** Al ingresar al botón "Agentes", se mostrará el listado de agentes asignados a la cola y se permitirá agregar agentes adicionales.

Sección "Agregar Endpoint":

- **Endpoint:** Permite seleccionar el número de endpoint del usuario que se desea agregar a la cola.
- **Agregar:** Incluye el endpoint seleccionado dentro de la cola.

| Agregar Endpoint                       |     |
|--|-----|
| Endpoint                               | 866 |
| <input type="button" value="Agregar"/> |     |

Sección "Endpoints en Cola".

- **Endpoint:** Muestra el endpoint existente en la cola.
- **Nombre Endpoint:** Muestra el nombre asignado al endpoint.
- **Nombre Agente:** Muestra el nombre con el que fue creado el agente.
- **En Pausa:** Indica si el agente se encuentra disponible o no dentro de la cola, tomando como referencia si se encuentra en estado de pausa.
- **Activo:** Permite activar o inactivar al agente dentro de la cola sin necesidad de agregarlo o removerlo completamente.
- **Remover de la cola:** Permite marcar el check y luego salvar los cambios para remover al agente de la cola.
- **Salvar:** Permite aplicar los cambios realizados en este menú.

| Endpoints en Cola |                 |               |          |                                     |                          |
|-------------------|-----------------|---------------|----------|-------------------------------------|--------------------------|
| Endpoint          | Nombre Endpoint | Nombre Agente | En Pausa | Activo                              | Remover de la Cola       |
| 866               | Supervisor      | Supervisor 1  | Si       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## Agentes en cola

Permite agregar o remover agentes de una o más colas existentes en el conmutador telefónico, así como modificar la pausa seleccionada para cada uno de ellos.

Menú: CRM // Agentes // Agentes en Cola

| Agente   | Pausa                    | Colas   |
|----------|--------------------------|---|
| Cuenta   | Salida<br>[Editar Pausa] | <input type="checkbox"/> Cola Sup 1<br><input type="checkbox"/> Cola Sup 2<br><input type="checkbox"/> Cola de Agentes            |
| Agente 1 | [Editar Pausa]           | <input type="checkbox"/> Cola Sup 1<br><input type="checkbox"/> Cola Sup 2<br><input checked="" type="checkbox"/> Cola de Agentes |
| Agente 2 | Salida<br>[Editar Pausa] | <input type="checkbox"/> Cola Sup 1<br><input type="checkbox"/> Cola Sup 2<br><input type="checkbox"/> Cola de Agentes            |

[Salvar]

Sección "Agentes en Colas".

- **Agente:** Nombre del agente.
- **Pausa:** Permite editar la pausa en la que se encuentra el agente.

**Pausa** [Cerrar]

Agente 2

Salida [v]

[Salvar]

[Cerrar]

- **Colas:** Al ingresar al botón "Agentes" se mostrará el listado de agentes asignados a la cola y se permitirá agregar agentes adicionales.

Sección "Agregar Endpoint".

- **Endpoint:** Permite seleccionar el número de endpoint del usuario que se desea agregar a la cola.
- **Agregar:** Incluye el endpoint seleccionado dentro de la cola.

## Grupos de Agentes

Permite la creación y administración de grupos de agentes dentro del CRM.

Menú: CRM // Agentes // Grupo de Agentes

Sección "Nuevo Grupo de Agentes"

- **Nombre:** Se debe indicar un nombre para crear el grupo.
- **Crear Grupo:** Creará un grupo para administración con el nombre indicado.

Sección "Grupos de Agentes"

- **Nombre:** Permite renombrar un grupo.
- **Editar Agentes:** Permite la administración de los grupos creados.
  - Muestra la lista de los agentes disponibles y permite agregarlos a un grupo existente al marcarlos en la opción "Sí" y salvar el cambio realizado.

Consideraciones

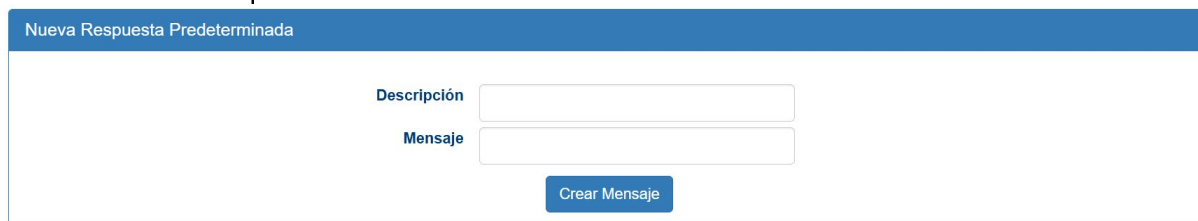
Con la funcionalidad de **Segmentación** habilitada, un usuario con perfil de Super Admin no tendrá habilitado este menú.

## 2.1. Respuestas de Chats

Permite la creación y administración de las respuestas rápidas que los agentes del CRM podrán utilizar en el canal de WebChat.

Menú: CRM // Agentes // Respuestas de Chats

### Sección "Nueva Respuesta Predeterminada"



- **Descripción:** Etiqueta que se mostrará en el chat para que el agente identifique la respuesta rápida.
- **Mensaje:** Contenido del mensaje que será enviado al cliente.

### Sección "Respuestas Predeterminadas"



| Descripción    | Mensaje                                      | Activo                              | Eliminar                 |
|----------------|--|-------------------------------------|--------------------------|
| Saludo Inicial | Hola! En qué podemos servirle el día de hoy? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

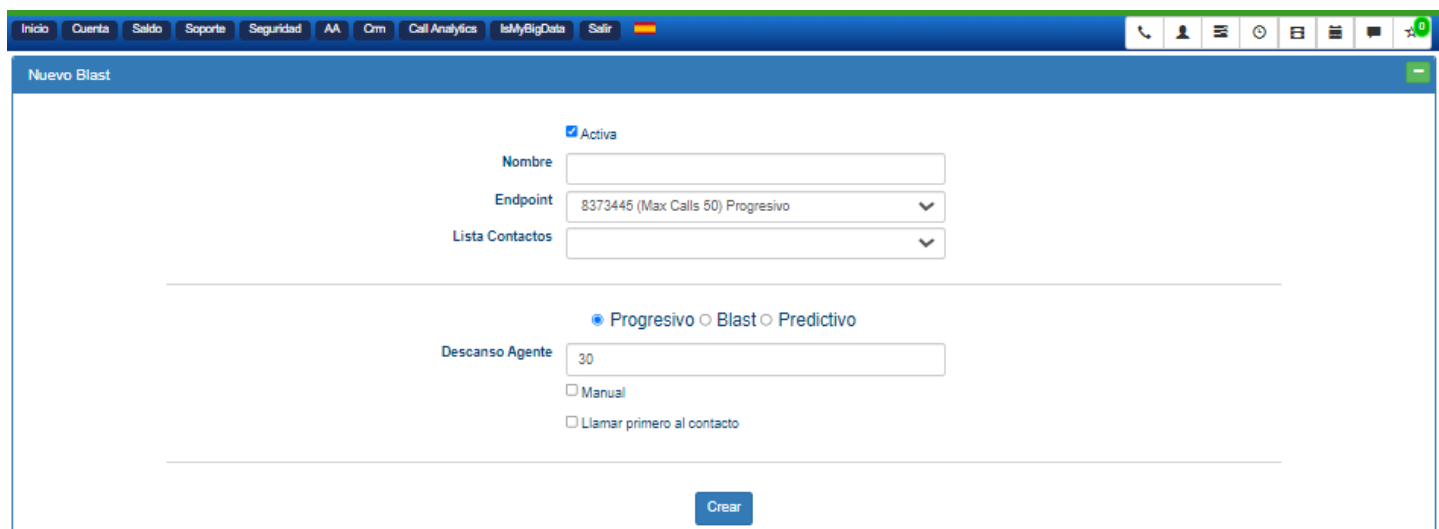
- **Flechas desplazamiento:** Permite modificar el orden en el que se mostrarán estas respuestas en la vista del agente.
- **Descripción:** Permite editar la etiqueta que se mostrará en el chat para que el agente identifique la respuesta rápida.
- **Mensaje:** Cuerpo del mensaje que será enviado al cliente.
- **Activo:** Permite mostrar u ocultar la respuesta rápida para el uso del agente.
  - Si el check está marcado, se permite al agente utilizar esta respuesta rápida.
  - Si el check está desmarcado, no se permite al agente utilizar esta respuesta rápida.
- **Eliminar:** Al marcar el check y salvar los cambios, la respuesta rápida será eliminada.
- **Salvar:** Permite aplicar los cambios realizados en este menú.

## Blast/Granel

En esta sección podrá crear distintos tipos de campañas, ya sean de promoción, lanzamiento de nuevos productos o campañas de cobranza para clientes rezagados, entre otras.

Estas campañas pueden desarrollarse de acuerdo con los intereses y objetivos de la organización.

Al hacer clic en el botón "Blast/Granel", se abrirá una nueva pestaña en el navegador y se mostrará la siguiente ventana:



- **Activa:** Permite crear una nueva campaña en estado activo. Una campaña activa se identifica con el color verde, mientras que una campaña inactiva se muestra en color rojo.
- **Nombre:** Se debe asignar un nombre a la campaña. Este nombre será visible para el agente asignado, quien podrá pausar o iniciar una campaña específica. También se mostrará en los distintos filtros disponibles en el sistema.
- **Endpoint:** Identificador único encargado de generar las llamadas salientes de la campaña.
- **Lista Contactos:** Corresponde al listado de contactos que serán llamados dentro de cada campaña. Esta lista se configura desde el menú CRM // Contactos // Lista de Contactos. Para más información sobre cómo crear una lista, consulte el índice en la sección "Lista de Contactos".
- **Progresivo, Blast, Predictivo:** Corresponden a los tipos de campañas disponibles. Dependiendo del tipo de campaña seleccionada, se habilitarán distintos criterios de configuración. A continuación, se detallará cada tipo de campaña.

## Campaña Progresivo

En este tipo de campaña, a los agentes se les asignará automáticamente un contacto para realizar la llamada y, una vez finalizada, se les asignará un nuevo evento telefónico después de transcurrido el tiempo de descanso definido por el supervisor.



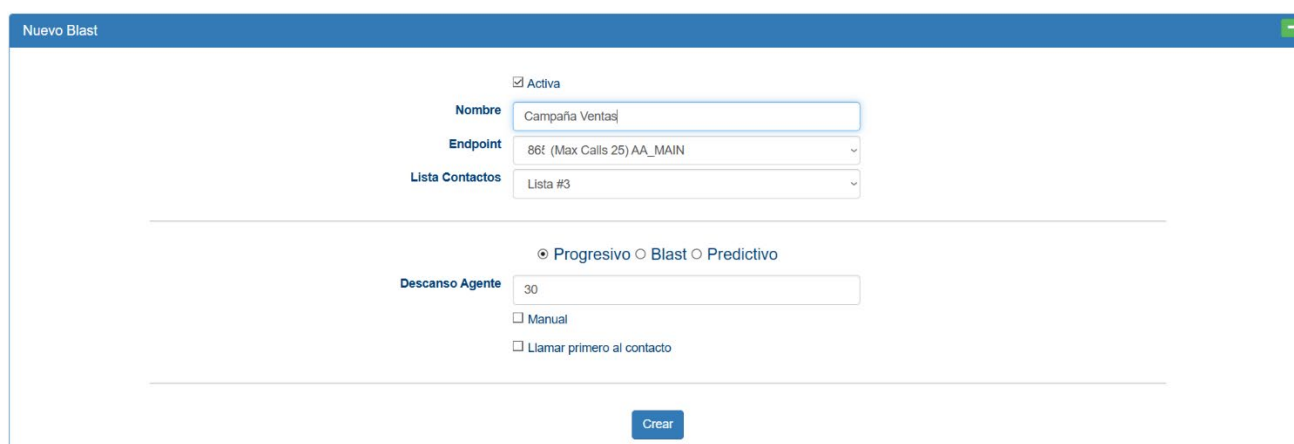


Con el tipo de campaña Progresivo, se disponen de tres opciones de configuración:

- **Descanso Agente:** Tiempo que tendrá el agente entre llamadas para realizar gestiones relacionadas con la atención brindada. Este valor es editable por el supervisor y se inicia una vez finalizada la llamada.
- **Manual:** Activa el tipo de campaña progresiva que permite al agente analizar previamente al contacto que será llamado. El agente podrá seleccionar manualmente los números del contacto a los que desea llamar y, una vez finalizada la gestión, deberá pasar manualmente al siguiente contacto.
- **Llamar primero al contacto:** Opción de tipo check. Por defecto, MyFlux AI Contact realiza la marcación inicial al agente. Una vez que el agente contesta, el sistema asume que se encuentra disponible y procede a marcar el número del contacto registrado.

Al activar esta opción, el sistema llamará primero al contacto y, una vez que este conteste, se marcará al agente para que pueda atender la llamada.

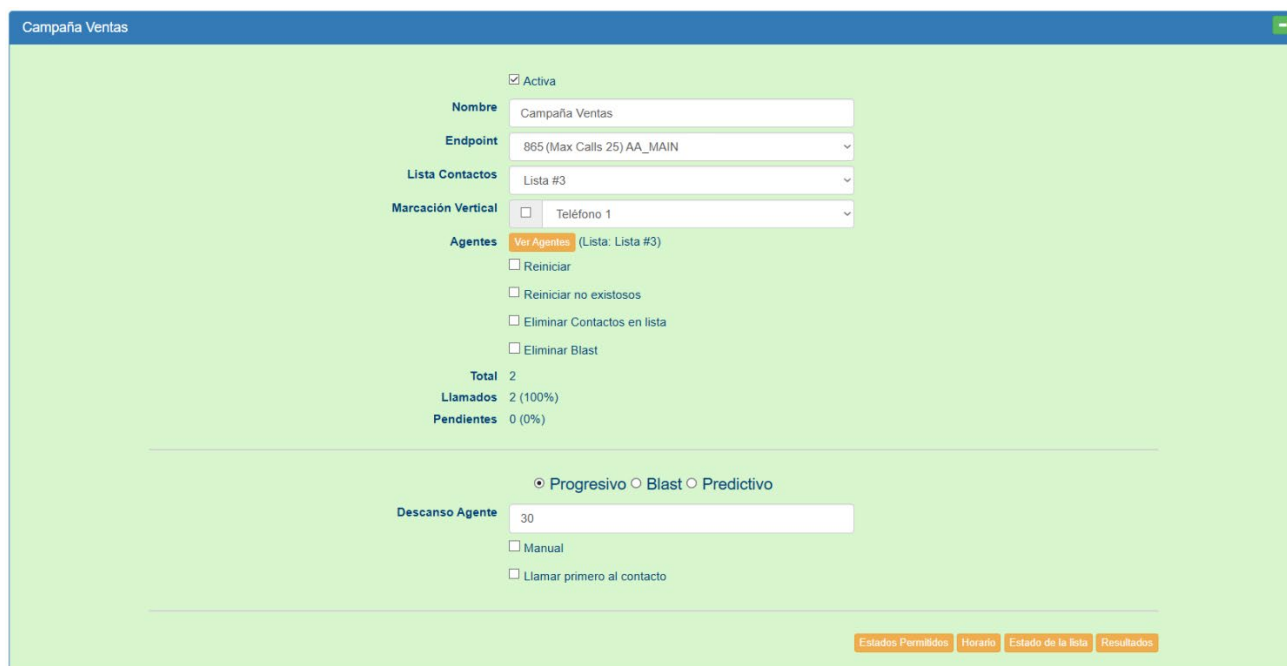
Nota: Es importante considerar que la campaña llamará primero al contacto y la llamada podría ser contestada por un buzón de voz. En este caso, el agente no será notificado de lo ocurrido, ya que no participó en el proceso de marcación.



Una vez completados los datos del método de campaña Progresivo, deberá hacer clic en el botón "Crear". La campaña quedará configurada con los parámetros previamente seleccionados y se agregará a la lista de campañas ubicada en la parte inferior de esta sección, tal como se muestra a continuación.



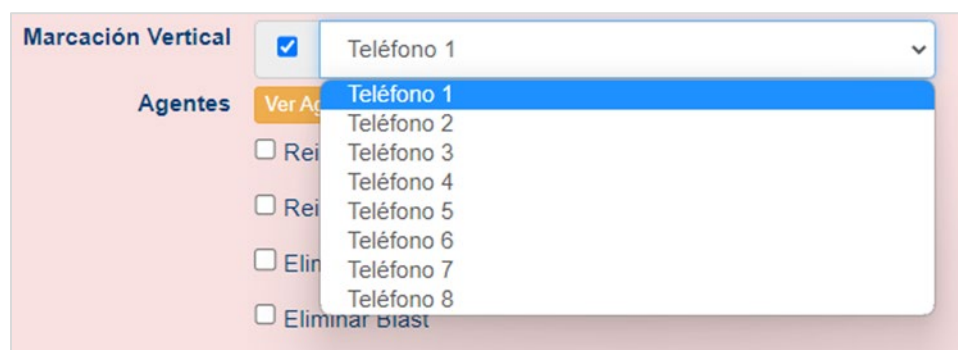
Para visualizar la campaña creada, se deberá hacer clic en el pequeño recuadro de color verde ubicado al final de la línea del nombre de la campaña seleccionada, tras lo cual se desplegará la siguiente pantalla:



Esta nueva ventana contiene la siguiente información:

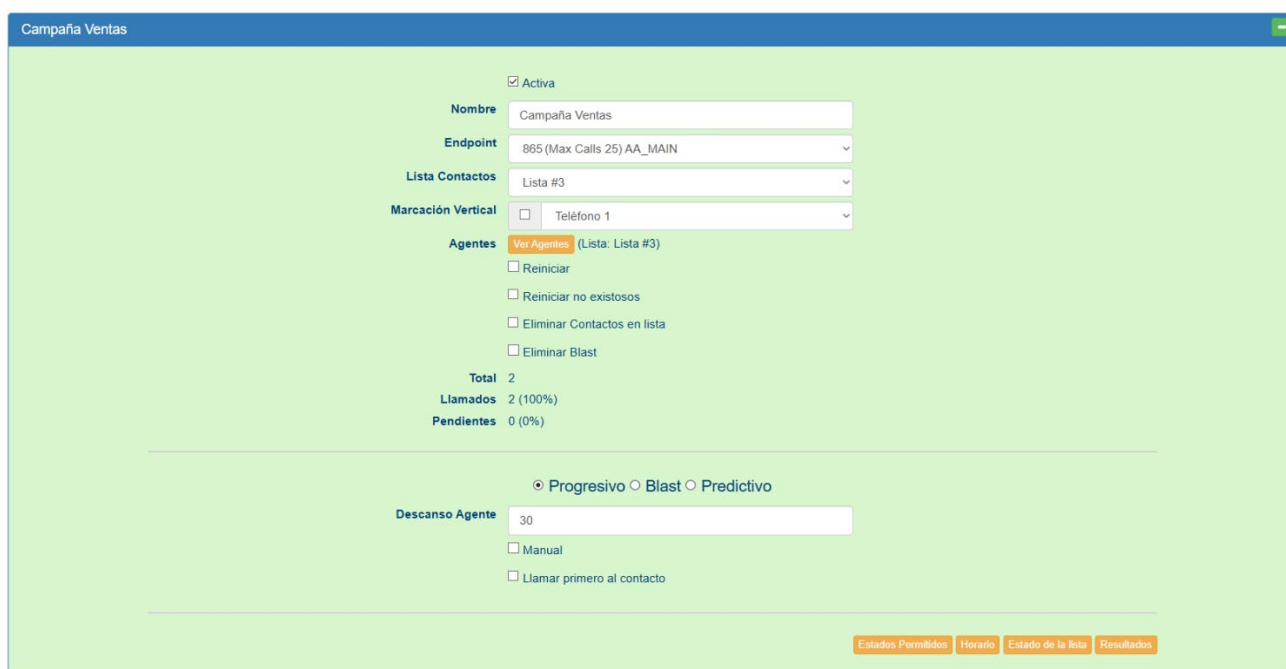
- **Activa:** Botón de tipo check que permite activar o desactivar la campaña.
- **Nombre:** Campo donde se visualiza el nombre de la campaña y desde el cual puede ser modificado.
- **Endpoint:** Campo en el que se visualiza el endpoint con el cual se realizarán las llamadas. Para esta actividad se debe utilizar un endpoint específico, distinto al de un agente activo.
- **Lista de Contactos:** Campo en el que se visualiza la lista de contactos asignada a la campaña.
- **Marcación Vertical:** Opción de tipo check que por defecto se encuentra desactivada, funcionando en modo Marcación Horizontal. En este modo, el sistema marca primero al Teléfono 1 del Contacto 1 (según la lista 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 o se agoten los números disponibles para ese contacto. Al activar esta opción, el sistema cambia a Marcación Vertical. En este modo, se marcará únicamente el Teléfono 1 del Contacto 1. Si no contesta, la cola marcará el Teléfono 1 del Contacto 2 y así sucesivamente hasta completar la lista de contactos.

A continuación, se muestra una imagen de la pantalla.



**Nota:** Cuando la campaña se encuentra inactiva, el fondo de la pantalla se muestra en color rosado, y cuando está activa, se presenta en un tono verde claro. Sin embargo, la campaña puede mostrarse como inactiva si se encuentra fuera del horario establecido para su ejecución.

A continuación, se muestra una campaña activa:

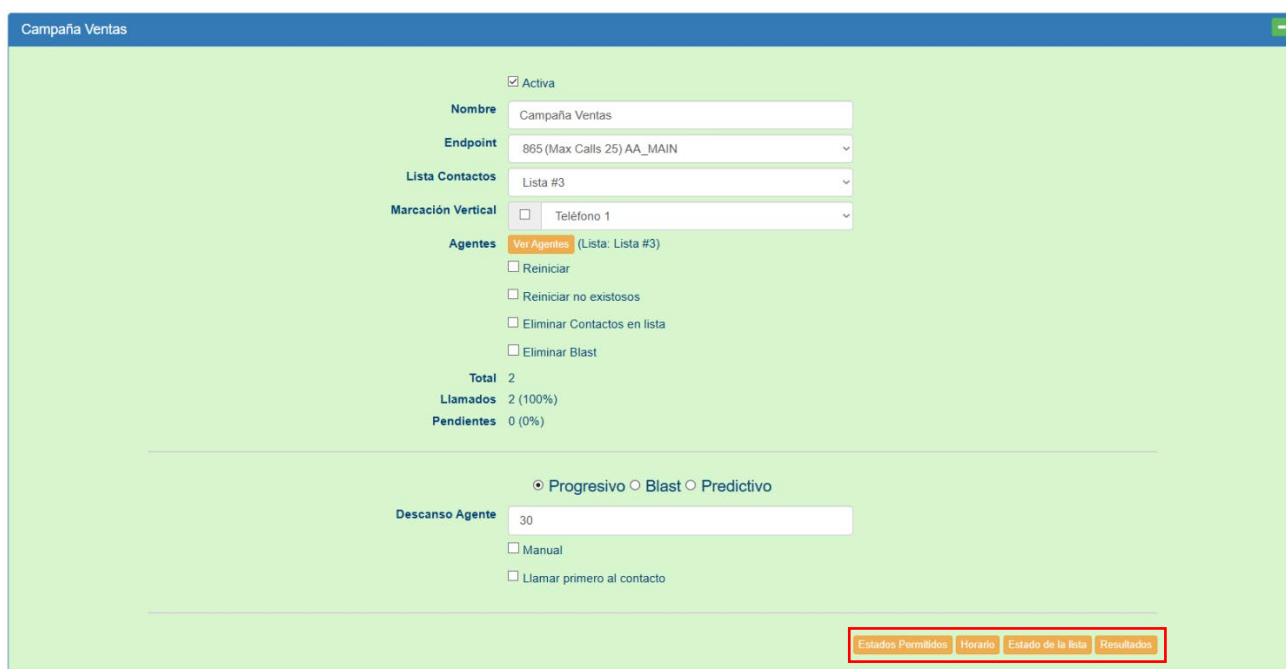


- **Agentes:** En este apartado podrá visualizar los agentes disponibles en la plataforma y, a su vez, habilitar o deshabilitar los agentes que participarán en la campaña.
- **Reiniciar:** Es un botón tipo check que, al activarse, permitirá que la campaña inicie nuevamente desde el Contacto 1, omitiendo los resultados de las llamadas realizadas previamente.
- **Reiniciar no exitoso:** Al marcar esta opción y guardar la campaña, se volverá a llamar a todos los contactos que hayan sido etiquetados con una disposición no exitosa. Para mayor detalle, puede remitirse a la sección "Disposiciones", donde se explica cómo identificar cuándo una disposición es exitosa o no.

- **Eliminar Contactos en Lista:** Al activar este check, se eliminarán los contactos existentes en la lista de contactos utilizada para la campaña.
- **Eliminar Blast:** Al activar este check, se eliminará completamente la campaña.
- **Total:** Muestra la cantidad total de contactos por llamar dentro de la campaña.
- **Llamados:** Indica el número de contactos que ya han sido llamados por los agentes.
- **Pendientes:** Muestra el número de contactos que aún están pendientes por llamar. Por ejemplo, si la lista contiene 200 contactos y se han realizado 85 llamadas, el sistema mostrará 115 contactos pendientes.

**Nota:** Las opciones configuradas mediante los botones tipo check tendrán efecto únicamente al presionar el botón "Salvar", ubicado en la parte inferior de la ventana.

Continuando con el recuadro correspondiente a la campaña seleccionada, como se muestra en la imagen, al final de este y en la parte derecha aparecerán cuatro opciones enmarcadas en color azul, las cuales se detallarán a continuación.



**Campaña Ventas**

Activa

**Nombre**

**Endpoint**

**Lista Contactos**

**Marcación Vertical**

**Agentes** [Ver Agentes](#) (Lista: Lista #3)

Reiniciar

Reiniciar no existosos

Eliminar Contactos en lista

Eliminar Blast

**Total** 2

**Llamados** 2 (100%)

**Pendientes** 0 (0%)

Progresivo  Blast  Predictivo

**Descanso Agente**

Manual

Llamar primero al contacto

**Estados Permitidos** **Horario** **Estado de la lista** **Resultados**

- **Estados Permitidos:** En esta sección podrá visualizar los diferentes estados en los que puede encontrarse un contacto y definir cuáles serán válidos para realizar llamadas, ignorando aquellos que tengan un estado no permitido. Cuando el check se encuentra marcado, el sistema permitirá llamar al contacto; en caso contrario, el contacto será ignorado.

Al seleccionar 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 definir el horario en el que se desea ejecutar la campaña. Al presionarlo, se abre una nueva pestaña en el navegador, tal como se muestra a continuación:

| 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 que se describen a continuación:

- **Día:** Muestra los siete días de la semana.
- **Activo:** Botón de tipo check que permite activar o desactivar la campaña por día de forma manual.
- **Inicio:** Permite definir la hora específica de inicio de la campaña.
- **Fin:** Permite definir la hora específica de finalización de la campaña.

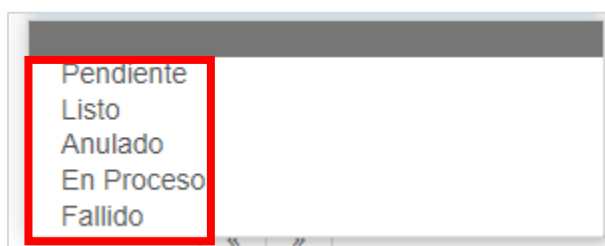
**Nota:** Al dar clic en el botón "Editar", representado por un botón azul, se mostrará una nueva ventana en la que podrá modificar las horas y los minutos tanto del campo "Inicio" como del campo "Fin".



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

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

- **Estado de la Lista:** En esta sección se visualizarán datos correspondientes a la Lista de Contactos. Al presionar este botón, se abrirá una nueva pestaña del navegador donde se mostrará la siguiente información.
  - **Agente:** Permite buscar el nombre del agente del cual se requiere información. Al presionar el campo, se desplegará la lista de todos los agentes disponibles para su selección.
  - **Estado:** Permite seleccionar el estado que representa a cada contacto. Al presionar esta opción, se desplegará la lista de estados disponibles.



- **Resultado:** Permite obtener la información requerida de dos formas:
  - Web, donde en la misma ventana se desplegará la lista de contactos con el detalle correspondiente;
  - XLS, que descargará un archivo Excel con la información solicitada.

- **Buscar:** Al presionar este botón, el sistema realizará la búsqueda de los resultados según el filtro seleccionado.

Una vez presionada la opción "Buscar", se visualizará una nueva pantalla en la parte inferior de la ventana.

La información mostrada será tan amplia como lo permita la configuración aplicada.

En la imagen representativa de esta ventana se podrán observar distintas columnas que contienen la información asociada a los contactos.

Estado de la lista

Agente

Estado

Resultado  WEB  XLS

Buscar

< 1 Q >

| Contacto                | Disposición | Disp.Exitosa | Agente   | Estado  | Crédito | Salvada | Duración | Fecha               | Agente contesta | Contacto contesta |
|-------------------------|-------------|--------------|----------|---------|---------|---------|----------|---------------------|-----------------|-------------------|
| Contacto Demostración 2 |             |              | Agente 1 | Fallido |         | No      | 0        | 2025-12-30 14:26:21 | No              | No                |
| Contacto Demostración 1 |             |              | Agente 1 | Fallido |         | No      | 0        | 2025-12-30 14:26:53 | No              | No                |

< 1 Q >

- **Contacto:** Indicará el nombre del contacto a llamar.
- **Disposición:** Indicará la disposición con la que fue calificada la llamada.
- **Disposición exitosa:** Indicará si la disposición con la que fue calificada la llamada es o no exitosa.
- **Agente:** Indicará el nombre del usuario que gestionó la llamada.
- **Estado:** Indicará el estado del contacto.
- **Listo:** Indicará que la llamada fue realizada.
- **Pendiente:** Indicará que la llamada está pendiente de realizarse.
- **Fallido:** Indicará que, al realizar la llamada, alguno de los extremos no contestó.

Para los casos en que la llamada aún está pendiente, las columnas Disposición y Agente se mostrarán vacías.

- **Crédito:** Muestra el número de operación vinculado a la llamada. Solo aplica para las cuentas que tienen "Payments" habilitado.
- **Salvada:** Indicará si el agente ya salvó la llamada en el menú CRM / Dialer.
- **Duración:** Mostrará la duración de la llamada en los casos en que esta haya sido contestada.
- **Fecha:** Mostrará la fecha y hora de la llamada.

- **Agente Contesta:** Permite conocer si el agente atendió la llamada que la campaña le asignó.
  - **Contacto Contesta:** Permite identificar si el contacto contestó la llamada cuando la campaña intentó comunicarse.
- **Resultados:** En esta sección se podrá visualizar el resultado de cada atención telefónica procesada por la compañía.

Al presionar este botón, se abrirá la siguiente página:



Se mostrará una serie de elementos que se describen a continuación:

- **Fecha Inicio:** Permite seleccionar la fecha y hora de inicio para la solicitud de información.
- **Fecha Fin:** Permite seleccionar la fecha y hora de finalización para la solicitud de información.
- **Número:** Permite ingresar el número del cual se requiere obtener el resultado.
- **Drop:** Filtro que ofrece tres opciones tipo check.
  - **Todos:** Mostrará los resultados de todas las llamadas, tanto atendidas como no atendidas.
  - **Si:** Mostrará únicamente las llamadas atendidas.
  - **No:** Mostrará únicamente las llamadas no atendidas.
- **Resultado:** Sección con dos opciones tipo check:
  - **WEB:** indica que el resultado de la búsqueda se mostrará dentro de la página.
  - **XLS:** indica que el resultado de la búsqueda se descargará en un archivo Excel.
  - **Buscar:** Al seleccionar esta opción, se desplegará la información según el filtro aplicado:
    - **Fecha:** muestra la fecha en la que se realizó la llamada.
    - **Origen:** muestra el Endpoint del agente que gestionó la llamada.
    - **Destino:** muestra el número del contacto.
    - **Contacto:** muestra el nombre del contacto al que se está llamando.
    - **Duración:** indica el tiempo que duró la llamada.
    - **Audio:** Si la campaña corresponde a una encuesta, permite escuchar o descargar el audio obtenido. Aplica únicamente cuando la pregunta admite este tipo de respuestas.
    - **Detalle:** En campañas de encuesta, este campo puede mostrar si el contacto fue excluido de la encuesta porque ya había sido llamado anteriormente.



| Fecha               | Origen | Destino | Contacto                | Duración | Audio1    | Detalle |
|---------------------|--------|---------|-------------------------|----------|-----------|---------|
| 30-12-2025 14:26:53 | 40010  | 8647    | Contacto Demostración 1 | 0s       | Sin audio |         |
| 30-12-2025 14:26:21 | 87220  | 8647    | Contacto Demostración 2 | 0s       | Sin audio |         |
| 17-11-2025 16:52:45 | 40010  | 8647    | Contacto Demostración 1 | 0s       | Sin audio |         |
| 17-11-2025 16:52:21 | 87220  | 8647    | Contacto Demostración 2 | 0s       | Sin audio |         |
| 17-11-2025 16:46:16 | 40010  | 8647    | Contacto Demostración 1 | 0s       | Sin audio |         |
| 17-11-2025 16:45:54 | 87220  | 8647    | Contacto Demostración 2 | 0s       | Sin audio |         |
| 17-11-2025 16:45:07 | 87220  | 8647    | Contacto Demostración 2 | 3s       | Sin audio |         |
| 17-11-2025 16:36:26 | 40010  | 8647    | Contacto Demostración 1 | 0s       | Sin audio |         |
| 17-11-2025 16:34:23 | 87220  | 8647    | Contacto Demostración 2 | 25s      | Sin audio |         |
| 17-11-2025 15:31:26 | 40010  | 8647    | Contacto Demostración 1 | 1m4s     | Sin audio |         |
| 17-11-2025 15:30:56 | 87220  | 8647    | Contacto Demostración 2 | 0s       | Sin audio |         |
| 17-11-2025 15:26:50 | 8647   | 40010   | Contacto Demostración 1 | 0s       | Sin audio |         |
| 17-11-2025 15:17:37 | 8647   | 87220   | Contacto Demostración 2 | 0s       | Sin audio |         |

## Campaña Blast

En este tipo de campaña podrá definir un listado de contactos que el sistema llamará de forma automática y en el que se reproducirá un audio previamente cargado a la plataforma.

Al dar clic en "Blast", los botones cambiarán tal como se muestra a continuación:

Progresivo  **Blast**  Predictivo

**Numero AA**

**Max Calls (Máximo: 4)**

**Prefijo**

**Días Ignorar**

**Duración Audio**

Es encuesta

A continuación, se detallará cada uno de ellos:

- **Número AA:** En esta sección deberá 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 cada organización, o se podrán grabar audios y enviarlos a CallMyWay para ser cargados al sistema.

- **Max Calls:** Permite ingresar el número de llamadas que se desean realizar de forma simultánea, con un máximo de 50. Por defecto está configurado en 10 llamadas, pero este valor es editable por el supervisor.
- **Prefijo:** Identificador único empleado en cuentas con configuraciones especiales.
- **Días Ignorar:** Valor configurable que se tendrá en cuenta en campañas de tipo encuesta, para excluir contactos que han sido llamados dentro del rango de días definido en este campo.
- **Es encuesta:** Botón tipo check que activa o desactiva el modo "Encuesta". El sistema contactará automáticamente al cliente.

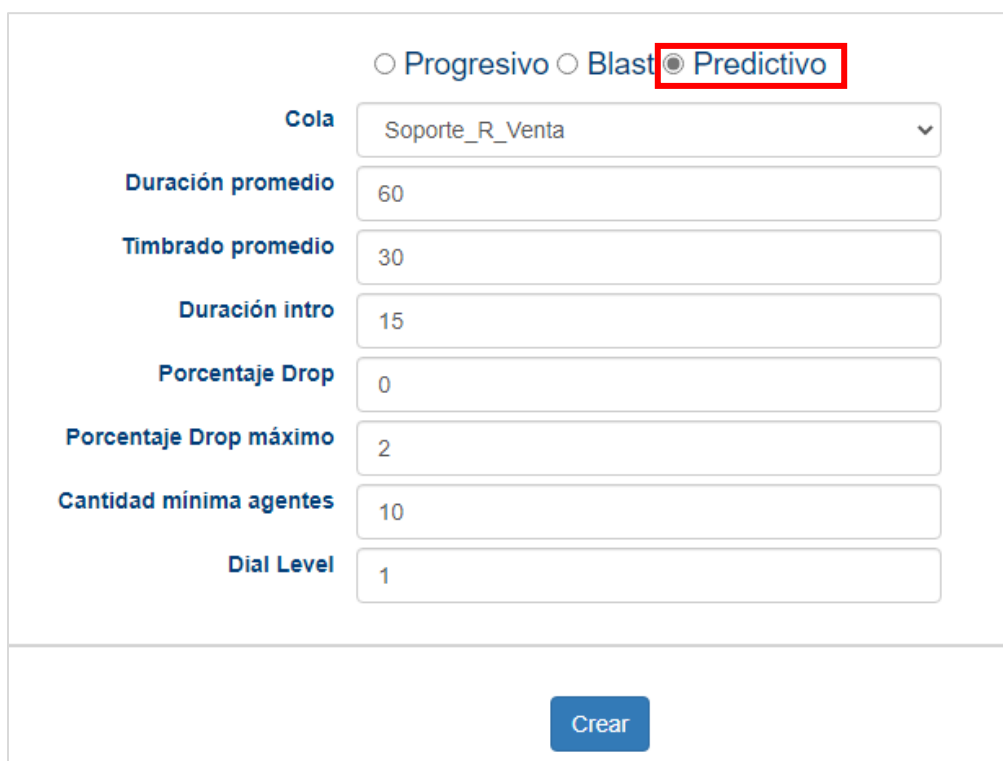
Si el cliente acepta la llamada, escuchará un audio automático con preguntas diseñadas por la organización y podrá contestarlas a través del teclado numérico del teléfono.

Una vez finalizada la llamada, el sistema generará un reporte donde se visualizará cada llamada realizada junto con las respuestas seleccionadas por el cliente en cada pregunta.

## Campaña Predictivo

En este tipo de campaña se configurarán los promedios para llamar al siguiente contacto de la lista antes de que el agente termine la llamada actual, con el fin de asignarle un cliente que se encuentra en línea.

Al presionar la opción "Predictivo" se abrirá la siguiente ventana:



The screenshot shows a configuration form for a Predictive Campaign. At the top, there are three radio button options: "Progresivo", "Blast", and "Predictivo". The "Predictivo" option is selected and highlighted with a red box. Below the options, there are several input fields with labels on the left and values in the boxes:

| Label                   | Value           |
|-------------------------|-----------------|
| Cola                    | Soporte_R_Venta |
| Duración promedio       | 60              |
| Timbrado promedio       | 30              |
| Duración intro          | 15              |
| Porcentaje Drop         | 0               |
| Porcentaje Drop máximo  | 2               |
| Cantidad mínima agentes | 10              |
| Dial Level              | 1               |

At the bottom center of the form is a blue button labeled "Crear".

Se desplegará una serie de campos para programar la “Campaña Predictiva”:

- **Cola:** Deberá seleccionar la “Cola” que trabajarán los agentes de la campaña. Al usar la cola, no es necesario agregar los agentes desde el botón “Ver agentes”, ya que se deben agregar desde el menú CRM // Agentes // Colas de Llamadas.
- **Duración promedio:** Se deberá ingresar la duración promedio de la llamada, es decir, el tiempo estimado de conversación del agente en segundos. Este valor se calcula una única vez, ya que conforme la plataforma genera tráfico de llamadas, se actualizará automáticamente basado en las interacciones de los agentes.
- **Timbrado promedio:** Muestra el tiempo promedio que tarda la campaña en contactar a cada segmento de contactos dentro de la lista. Este valor se calcula de forma automática según el comportamiento de la campaña.
- **Duración intro:** Permite ingresar la duración del audio de introducción, en caso de que esté configurado uno.
- **Porcentaje Drop:** Indica el porcentaje de llamadas colgadas por un contacto sin haber interactuado con un agente.
- **Porcentaje Drop máximo:** Valor definido por un supervisor como máximo permitido de “Drops”, tras el cual la campaña cambiará al modelo de “Campaña Progresivo”.
- **Cantidad mínima de agentes:** Se ingresa la cantidad mínima de agentes requeridos para la campaña predictiva. Se recomienda un mínimo de 15 agentes. Si la cantidad de agentes disponibles es menor al valor ingresado, la campaña cambiará al modelo de campaña progresiva.
- **Dial Level:** Valor ingresado por el supervisor que determina el número de llamadas que la campaña realizará simultáneamente por cada agente activo, con el fin de contactar a los clientes de manera eficiente.

## Contactos

**Función:** Realizar la carga inicial de los contactos mediante un machote en formato Excel.

Actualizar los datos de contactos existentes utilizando un machote en formato Excel y un identificador único previamente definido.

Permite realizar búsquedas de contactos por diferentes criterios.

**Configuración:** La carga o actualización de contactos se realiza desde la sección CRM // Contactos // Contactos.

## Sección "Carga Masiva"

**Carga Masiva**

**Instrucciones**

- Descargue el archivo formulario  
Descargar
- Llene con sus nuevos contactos
- Cargue el archivo al servidor

**Archivo**  No se ha seleccionado ningún archivo

**Duplicados**

Ignorar

Duplicar

Actualizar

**Asignar a agente**

Cargar Archivo

- Descargar:** Permite descargar el machote en formato Excel.
- Archivo:** Permite buscar la plantilla en el dispositivo.
- Duplicados:**
  - Ignorar:** Si la plantilla contiene contactos ya existentes en el sistema, se ignorarán los cambios que se pudieran aplicar. En la carga inicial creará el primer contacto y los demás duplicados se omiten.
  - Duplicar:** Si la plantilla contiene contactos ya existentes en el sistema, se duplicarán, incluyendo la carga inicial.
  - Actualizar:** Si la plantilla contiene contactos ya existentes en el sistema, permite actualizar los datos de dicho contacto utilizando como llave la columna "ID" de la plantilla, que debe ser un identificador único del contacto.
- Cargar Archivo:** Al presionar este botón, el sistema realizará la carga de los contactos tomados de la plantilla seleccionada y ejecutará las acciones elegidas previamente.

## Sección "Contactos"

**Contactos**

**Filtro**

**Ultima actividad**

**Lista**

**Disposición**

**Compañía**

**Solicitud**

**Nuevo Contacto**

+ Person

**Ordenamiento**

Buscar
XLS
PDF

- **Filtro:** Permite realizar búsquedas de contactos por cualquiera de los campos básicos del contacto.
- **Última Actividad:** Permite buscar contactos cuya última actividad se haya registrado en la fecha indicada.
- **Lista:** Permite buscar contactos dentro de una lista existente.
- **Disposición:** Permite buscar contactos cuya última disposición coincida con la seleccionada en este campo.
- **Compañía:** Permite buscar contactos relacionados con una compañía específica.
- **Solicitud:** Permite buscar por número de operación. Esta opción está vinculada a la funcionalidad de Operaciones y solo es funcional para cuentas con la característica "Payments" habilitada.
- **Nuevo Contacto:** Permite crear un nuevo contacto.
- **Ordenamiento:** Permite organizar los resultados de la búsqueda según los criterios indicados.
- **XLS:** Exporta los resultados a un archivo Excel. Solo usuarios con perfil de supervisor o superadmin tienen este privilegio.
- **PDF:** Exporta los resultados a un archivo PDF. Solo usuarios con perfil de supervisor o superadmin tienen este privilegio.

## Listas de Contactos

**Función:** Creación de listas de contactos para asignarlas a una campaña.

**Configuración:** las listas pueden ser creadas o modificadas desde la sección CRM // Contactos // Listas de contactos.

### 1. Sección "Nueva Lista de Contactos"



- **Nombre:** Nombre para crear una nueva lista de contactos.

### Sección "Listas de Contactos"



| Nombre   | Call Center | Contactos     | Agentes     | Activa                              | Limpiar                  | Reiniciar todos          | Reiniciar no Exitosos    | Agregar por Archivo                               | Llamar primero contacto | Vertical                 | Llamadas   | Resumen            |
|----------|-------------|---------------|-------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|-------------------------|--------------------------|------------|--------------------|
| Lista #1 |             | Ver Contactos | Ver Agentes | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Seleccionar archivo   Ningún archivo seleccionado | Normal                  | <input type="checkbox"/> | Teléfono 1 | Llamadas   Resumen |
| Lista #2 |             | Ver Contactos | Ver Agentes | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Seleccionar archivo   Ningún archivo seleccionado | Normal                  | <input type="checkbox"/> | Teléfono 1 | Llamadas   Resumen |
| Lista #3 |             | Ver Contactos | Ver Agentes | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Seleccionar archivo   Ningún archivo seleccionado | Normal                  | <input type="checkbox"/> | Teléfono 1 | Llamadas   Resumen |

Duplicados:  Ignorar,  Duplicar,  Actualizar

Asignar a agente:

- **Nombre:** Permite renombrar un Call Center.

- **Call Center:** Permite asignar un Call Center a la lista. Esto define el identificador de las llamadas salientes para un agente. No aplica para campañas Blast, Progresivas o Predictivas.
- **Contactos:** Muestra el listado de los contactos cargados para la lista.
- **Agentes:** Activar/Inactivar los agentes asignados a la lista.
- **Activa:** activar/inactivar una lista de contactos.
- **Limpiar:** Limpia la lista de contactos existentes en la lista.
- **Reiniciar Todos:** Reinicia la lista de contactos para que vuelvan a ser gestionados.
- **Reiniciar No Exitosos:** Reinicia todos los contactos para que vuelvan a ser gestionados, donde la gestión fuera calificada con una disposición marcada como "No Exitosa".
- **Agregar por Archivo:** Permite seleccionar el machote de contactos que se va a cargar a la lista.
  - Normal: Al cargar un machote con esta opción, todos los contactos serán cargados a la base de datos de la cuenta de forma inmediata.
  - Eliminalbe: Al cargar un machote con esta opción, todos los contactos serán cargados temporalmente a la base de datos de la cuenta, con el propósito de realizar cargas para depurar una lista, y una vez finalizada la gestión extraer los contactos necesitados, luego limpiar los contactos que no son útiles.
- **Llamar primero contacto:** Todas las llamadas en esta lista se realizarán primero al contacto, y luego la llamada será asignada a un agente.
- **Vertical:** Al activar esta opción con el check, se le indica al sistema que se debe llamar al contacto solo al número que exista en el campo seleccionado. Las opciones van de Teléfono 1 a Teléfono 8.
- **Llamadas:** Muestra todas las llamadas que se han realizado en la lista, el agente que gestionó al contacto, la disposición y si fue exitosa o no.

LLlamadas lista de Contactos: Lista #3

« 1 Q »

| Fecha               | Agente   | Contacto                | Disposición       | Número   | Exito |
|---------------------|----------|-------------------------|-------------------|----------|-------|
| 2025-06-30 19:21:05 | Agente 1 | Contacto Demostración 1 |                   | 40004000 | Si    |
| 2025-11-17 15:13:06 | Agente 1 | Contacto Demostración 2 |                   | 87226    | Si    |
| 2025-11-17 15:13:09 | Agente 1 | Contacto Demostración 1 |                   | 87224    | Si    |
| 2025-11-17 15:17:37 | Agente 1 | Contacto Demostración 2 | Llamada rechazada | 87221    | Si    |
| 2025-11-17 15:26:50 | Agente 1 | Contacto Demostración 1 |                   | 40011    | Si    |
| 2025-11-17 15:31:33 | Agente 1 | Contacto Demostración 1 | Contestada        | 40011    | Si    |
| 2025-11-17 16:35:21 | Agente 1 | Contacto Demostración 2 |                   | 87221    | Si    |
| 2025-11-17 16:45:16 | Agente 1 | Contacto Demostración 2 |                   | 87221    | Si    |

« 1 Q »

- **Resumen:** Muestra un resumen de todas las llamadas por agente, el estado y la disposición de las mismas. Permite agrupar los resultados por estos mismos criterios.

**Resumen**

Agrupar por Agente  
 Agrupar por Estado  
 Agrupar por Disposición

| Agente | Estado  | Disposición | Contactos |
|--------|---------|-------------|-----------|
|        | Listo   |             | 2         |
|        | Anulado |             | 2         |

Duplicados:

- **Ignorar:** En caso de que el machote contenga contactos ya existentes en la lista, ignorará los cambios que se pudieran aplicar. Si es la carga inicial, creará el primer contacto y los demás duplicados de ese mismo contacto los ignorará.
- **Duplicar:** En caso de que el machote contenga contactos ya existentes en la lista, los duplicará. Esto incluye la carga inicial.
- **Actualizar:** en caso de que el machote contenga contactos ya existentes en la lista, permite actualizar los datos de dicho contacto utilizando como llave la columna "ID" del machote; este ID debe ser un identificador único del contacto.
- **Descargar:** permite descargar el machote en formato de Excel para realizar una carga masiva de contactos.
- **Salvar:** guarda los cambios realizados.

## Historial de Llamadas

- **Función:** Muestra todas las llamadas salvadas por los agentes.
- **Configuración:** Esta herramienta es accesible desde la sección CRM // Contactos // Historial de Llamadas.

### Sección "Historial"

**Historial**

Tipo

Inicio

Fin

Contacto

Disposición

Agente

Compañía

Call Center

Lista

- **Tipo:** Permite definir un filtro de las llamadas de acuerdo a si es entrante, saliente, o todas para obtener el resultado solo del tipo deseado.
- **Inicio/Fin:** Permite elegir el rango de fechas del cuál se requiere generar el histórico.
- **Contacto:** Permite buscar el historial de llamadas de un contacto específico.
- **Disposición:** Permite realizar búsquedas de contactos cuya última disposición sea la seleccionada en este campo.
- **Agente:** Permite buscar el historial de llamadas de un agente específico.
- **Compañía:** Permite realizar búsquedas de contactos relacionados a una compañía.
- **Call Center:** Permite buscar el historial de llamadas relacionadas a un Call Center específico.
- **Lista:** Permite buscar el historial de llamadas relacionadas a una lista de contactos específica.
- **XLS:** Exportar los resultados a un archivo de Excel.
- **PDF:** Exportar los resultados a un archivo PDF.

## Unir Contactos

**Función:** Permite buscar de forma manual dos contactos duplicados, y unificarlos.

**Configuración:** Esta herramienta es accesible desde la sección CRM // Contactos // Unir Contactos.

### Sección "Unir Contactos"



- **Contacto 1:** Búsqueda de contacto
- **Contacto 2:** Búsqueda de contacto

**Nota:** La información del contacto 1 prevalece y el contacto 2 es eliminado.

## Compañías

**Función:** Permite crear las compañías que pueden ser relacionadas a un contacto.

**Configuración:** Las compañías puede ser creadas o modificadas desde la sección

CRM // Contactos // Compañías.



## Sección "Nueva Compañía"

Nueva Compañía

**Nombre**

**Descripción**

**Dirección**

**Teléfono**

**Correo Electrónico**

**Crear Compañía**

- **Nombre:** Nombre de la compañía.
- **Descripción:** Descripción de la compañía.
- **Dirección:** Dirección de la compañía.
- **Teléfono:** Número telefónico de la compañía.
- **Email:** Cuenta de correo de la compañía.
- **Crear Compañía:** Al presionar este botón se crea una compañía con la información ingresada.

## Sección "Carga Masiva"

Carga Masiva

**Formulario** **Descargar**

**Archivo**  Ningún ...ccionado

**Carga Masiva**

- **Formulario:** Permite descargar la plantilla con la que se crearán las nuevas compañías.
- **Archivo:** Permite seleccionar la plantilla completada con la que se crearán las nuevas compañías.
- **Carga Masiva:** Consumirá la plantilla seleccionada para iniciar la carga masiva de las compañías agregadas en el documento.

## Sección "Compañías"

Compañías

Filtrar...

« 1  »

| Nombre    | Descripción          | Dirección      | Teléfono | Correo Electrónico |
|-----------|----------------------|----------------|----------|--------------------|
| CallMyWay | Empresa Demostración | San Francisco. | 40004000 | info@callmyway.com |

« 1  »

- **Filtrar:** Permite iniciar la búsqueda de una compañía usando como criterio los valores ingresados en este campo.
- **Nombre:** Permite editar el nombre de la compañía.
- **Descripción:** Permite editar la descripción de la compañía.
- **Dirección:** Permite editar la dirección de la compañía.
- **Teléfono:** Permite editar el número telefónico de la compañía.
- **Email:** Permite editar la cuenta de correo de la compañía.
- **Salvar:** Permite aplicar los cambios realizados en este menú.

## Adicionales

**Función:** Permite crear campos en base de datos a necesidad del supervisor que pueden ser relacionadas a un contacto.

**Configuración:** Los campos adicionales puede ser creadas o modificadas desde la sección

CRM // Contactos // Adicionales.

### Sección "Nuevo Adicional"

Nuevo Adicional

Nombre

- **Nombre:** Permite definir un nombre para el nuevo campo requerido en la base de datos.

### Sección "Campos Adicionales en los Contactos"

Campos Adicionales en los Contactos

|   |   | Nombre       | Tipo            |          |
|---|---|--------------|-----------------|----------|
| ↑ | ↓ | Tamaño       | Opción simple   | Opciones |
| ↑ | ↓ | Comentarios  | Texto           | Opciones |
| ↑ | ↓ | Ingredientes | Opción múltiple | Opciones |

**Salvar**

- **Flechas desplazamiento:** Permite movilizar el orden en el que se mostrarán estos campos en los machotes de Excel, y la opción de campos adicionales de la información del contacto.
- **Nombre:** Permite renombrar el campo adicional creado.
- **Tipo:** Identifica qué tipo de campo será el adicional.
  - Texto: Define el campo como un valor de texto.
  - Opción simple: Permite definir una lista de opciones, para que el agente disponga de un campo de selección única.
  - Opción múltiple: Permite definir una lista de opciones, para que el agente disponga de un campo de selección múltiple.
  - Opciones: Permite crear los valores que formarán un tipo de campo simple o múltiple.

### Sección "Nuevo Adicional"

Nuevo Adicional

Opción

No utilice comas en las opciones

**Agregar**

- **Opción:** Nombre del valor a crear.

## Sección "Opciones del Adicional"



- **Valor:** Permite renombrar el valor de un campo.
- **Eliminar:** Elimina un valor de un campo.
- **Salvar:** Permite aplicar los cambios realizados en este menú.

## Estados

**Función:** Permite crear los estados que identificaran a un contacto.

**Configuración:** Los estados puede ser creadas o modificadas desde la sección CRM // Contactos // Estados.

### Sección "Nuevo Estado"



- **Estado:** Permite definir el nombre con el que vamos a identificar un estado.

### Sección "Estados"



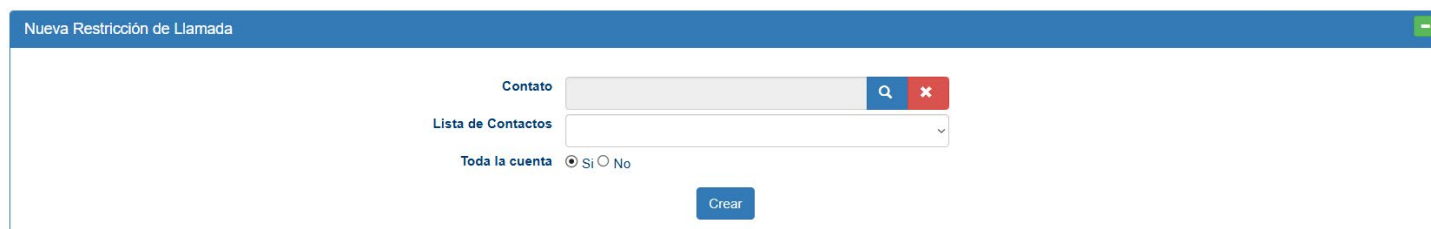
- **Flechas desplazamiento:** Permite movilizar el orden en el que se mostrarán estos campos en el panel del agente.
- **Estado:** Permite redefinir el nombre con el que se va a identificar un estado.
- **Icono:** Permite subir un icono que identifique a un estado.
- **Activo:** Activa o inactiva un estado para que sea o no mostrado en el panel del agente.
- **Salvar:** Permite aplicar los cambios realizados en este menú.

## DNC Contacto

**Función:** Permite agregar una restricción de llamada hacia un contacto específico para que los agentes no puedan llamarlo con la función Click to Dial. No llama a ningún número del contacto.

**Configuración:** Los bloqueos puede ser agregados o eliminados desde la sección CRM // Contactos // DNC Contacto.

### Sección "Nueva Restricción de Llamada"



- **Contacto:** Permite buscar el contacto dentro de la base de datos para agregarlo como restricción.
- **Lista de Contactos:** Agrega como restricción al contacto en una lista de contactos específica. Esta opción trabaja en conjunto con la opción "Toda la cuenta".
- **Toda la Cuenta:**
  - **Sí:** Indica que la restricción aplica a toda la cuenta. Si se elige esta opción y se seleccionó una lista de contactos, se dará prioridad al bloqueo general.
  - **No:** Limita la restricción a una lista de contactos específica.

### Sección "Restricciones"

- **Contacto:** Permite bucar un contacto específico dentro de la lista de restrcciones.
- **Eliminar:** Permite eliminar de la lista a un contacto, y quitarle la restricción.

## DNC Número

**Función:** Permite agregar una restricción de llamada hacia número de un contacto específico para que los agentes no puedan llamarlo con la función Click to Dial. Se limita a un número específico, y no a todos los números como el caso anterior.

**Configuración:** Los bloqueos puede ser agregados o eliminados desde la sección CRM // Contactos // DNC Número.

### Sección "Nueva Restricción de Llamada"

- **Números:** Permite digitar el número para agregarlo como restricción. Se pueden agregar varios separados por comas.
- **Lista de Contactos:** Agrega como restricción a los contactos de una lista de contactos específica. Esta opción trabaja en conjunto con la opción "Toda la cuenta".
- **Toda la Cuenta:**
  - Sí: Indica que la restricción aplica en toda la cuenta. Si se elige esta opción y se seleccionó una lista de contactos, tendrá prioridad el bloqueo general.
  - No: Limita la restricción a una lista de contactos específica.

### Sección "Restricciones"

Restricciones

Numero

« 1 🔍 »

| Número   | Toda la Cuenta | Lista de contactos | Eliminar |
|----------|----------------|--------------------|----------|
| 40004000 | Y              |                    | Eliminar |

« 1 🔍 »

- **Número:** Permite bucar un número específico dentro de la lista de restricciones.
- **Eliminar:** Permite eliminar de la lista un número y quitarle la restricción.

## Panel Llamada

**Función:** Permite personalizar los campos del contacto, inclusive adicionales que se van a mostrar en el panel del agente en una gestión.

**Configuración:** Los campos que se mostraran puede ser agregados o eliminados desde la sección CRM // Contactos // Panel Llamada.

### Sección "Panel Llamada"

Panel Llamada

Campo

↑ ↓ ID
🗑️

- **Campo:** Permite seleccionar de una lista desplegable los campos que se pueden mostrar.
- **Flechas desplazamiento:** Permite movilizar el orden en el que se mostraran estos campos en el panel del agente.
- **Eliminar:** Permite eliminar un campo para que no se muestre más.

## Campos Editables

**Función:** Permite definir qué campos de la información del contacto pueden ser editados por los agentes que cuenten con el privilegio de realizar esta acción.

**Configuración:** Los campos pueden editables o no se definen desde la sección CRM // Contactos // Campos Editables.

### Sección "Campos Editables"

Campos Editables

Información Básica

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Nombre               | <input type="checkbox"/> Apellido 1                    | <input type="checkbox"/> Apellido 2             | <input type="checkbox"/> ID                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Código 1  | <input checked="" type="checkbox"/> Código 2           | <input checked="" type="checkbox"/> Cargo       | <input checked="" type="checkbox"/> Compañía |
| <input checked="" type="checkbox"/> Email     | <input checked="" type="checkbox"/> Dirección          | <input checked="" type="checkbox"/> Disposición | <input checked="" type="checkbox"/> Estado   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Ubicación | <input checked="" type="checkbox"/> Notas del Contacto |   |  |

Teléfonos

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Teléfono 1            | <input checked="" type="checkbox"/> Teléfono 2 | <input checked="" type="checkbox"/> Teléfono 3 | <input checked="" type="checkbox"/> Teléfono 4 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Teléfono 5 | <input checked="" type="checkbox"/> Teléfono 6 | <input checked="" type="checkbox"/> Teléfono 7 | <input checked="" type="checkbox"/> Teléfono 8 |

Descripción Teléfonos

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Descripción Teléfono 1 | <input checked="" type="checkbox"/> Descripción Teléfono 2 | <input checked="" type="checkbox"/> Descripción Teléfono 3 | <input checked="" type="checkbox"/> Descripción Teléfono 4 |
| <input checked="" type="checkbox"/> Descripción Teléfono 5 | <input checked="" type="checkbox"/> Descripción Teléfono 6 | <input checked="" type="checkbox"/> Descripción Teléfono 7 | <input checked="" type="checkbox"/> Descripción Teléfono 8 |

Adicionales

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Horario | <input type="checkbox"/> Name_Fia_1      | <input type="checkbox"/> Estado_Cuenta | <input type="checkbox"/> Ced_Fia_2             |
| <input type="checkbox"/> Name_Fia_2         | <input type="checkbox"/> Monto Pendiente | <input type="checkbox"/> Ced_Fia_1     | <input checked="" type="checkbox"/> Pendientes |

Todos los campos que estén marcados con el check serán campos que pueden ser editados; de lo contrario, no.

## Duplicados

**Función:** Permite buscar todos los contactos dentro de la base de datos que esten duplicados, tomando como criterio una serie de opciones seleccionables.

**Configuración:** Esta herramienta es accesible desde la sección CRM // Contactos // Duplicados.

### Sección "Contactos Duplicados"



Contactos Duplicados

Nombre  
 Apellido 1  
 Apellido 2  
 Correo Electrónico  
 ID  
 Código 1  
 Código 2  
 Teléfonos

Permite realizar una selección múltiple para que el supervisor o agente con privilegios en esta sección pueda realizar una búsqueda donde el contacto cuente con datos idénticos en los campos seleccionados. La coincidencia debe ser en todos los campos seleccionados.

### Resultados de la búsqueda

| Nombre  | Apellido 1 | Apellido 2 | Correo Electrónico      | ID     | Código 1 | Código 2 | Teléfono 1 | Teléfono 2 | Teléfono 3 | Teléfono 4 | Teléfono 5 | Teléfono 6 | Teléfono 7 | Teléfono 8 |
|---|------------|------------|-------------------------|--------|----------|----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Contacto Demostración 3   |            |            |                         |        |          |          | 40004100   |            |            |            |            |            |            |            |
| Contacto Demostración 1   |            |            |                         | 998866 |          |          | 40004100   |            |            |            |            |            |            |            |
| <input checked="" type="radio"/> Ignorar <input type="radio"/> No es duplicado <input type="radio"/> Unir |            |            |                         |        |          |          |            |            |            |            |            |            |            |            |
| Nombre  | Apellido 1 | Apellido 2 | Correo Electrónico      | ID     | Código 1 | Código 2 | Teléfono 1 | Teléfono 2 | Teléfono 3 | Teléfono 4 | Teléfono 5 | Teléfono 6 | Teléfono 7 | Teléfono 8 |
| Contacto Demostración 2   |            |            | jespinoza@callmyway.com | 998877 |          |          | 40004000   | 40010670   |            |            |            |            |            |            |
| Contacto Demostración 1   |            |            |                         |        |          |          | 40010670   |            |            |            |            |            |            |            |
| <input checked="" type="radio"/> Ignorar <input type="radio"/> No es duplicado <input type="radio"/> Unir |            |            |                         |        |          |          |            |            |            |            |            |            |            |            |
| Nombre  | Apellido 1 | Apellido 2 | Correo Electrónico      | ID     | Código 1 | Código 2 | Teléfono 1 | Teléfono 2 | Teléfono 3 | Teléfono 4 | Teléfono 5 | Teléfono 6 | Teléfono 7 | Teléfono 8 |
| Contacto Demostración 1   |            |            |                         |        |          |          | 40010670   |            |            |            |            |            |            |            |
| Contacto Demostración 2   |            |            | jespinoza@callmyway.com | 998877 |          |          | 40004000   | 40010670   |            |            |            |            |            |            |
| <input checked="" type="radio"/> Ignorar <input type="radio"/> No es duplicado <input type="radio"/> Unir |            |            |                         |        |          |          |            |            |            |            |            |            |            |            |
| Nombre  | Apellido 1 | Apellido 2 | Correo Electrónico      | ID     | Código 1 | Código 2 | Teléfono 1 | Teléfono 2 | Teléfono 3 | Teléfono 4 | Teléfono 5 | Teléfono 6 | Teléfono 7 | Teléfono 8 |
| Contacto Demostración 1   |            |            |                         | 998866 |          |          | 40004100   |            |            |            |            |            |            |            |
| Contacto Demostración 3   |            |            |                         |        |          |          | 40004100   |            |            |            |            |            |            |            |
| <input checked="" type="radio"/> Ignorar <input type="radio"/> No es duplicado <input type="radio"/> Unir |            |            |                         |        |          |          |            |            |            |            |            |            |            |            |

**Información general:** Muestra los datos general del cliente para que sean comparados y luego decidir que hacer con el resultado.

- **Ignorar:** No ejecuta ninguna acción sobre los contactos.
- **No es duplicado:** Marca el resultado como tal y no aparecerá en búsquedas de este tipo más adelante.
- **Unir:** La información del primer contacto en el resultado prevalece y el segundo es eliminado.

## Tipos de Documentos

**Función:** Permite crear un tipo de documento. Esta opción es visible en la información del cliente bajo la pestaña Documentos, desde donde se pueden cargar archivos relacionados a un contacto.

**Configuración:** Esta herramienta es accesible desde la sección CRM // Contactos // Tipos de **Archivo**.

### Sección "Nuevo tipo de documento"



- **Tipo:** Permite asignar un nombre al nuevo tipo de documento a crear.
- **Crear nuevo tipo:** Agrega un registro de acuerdo a la etiqueta ingresada en el campo "Tipo".

### Sección "Tipos de documento"



- **Tipo:** Permite reasignar un nombre al tipo de documento creado.

## Conclusión

Este manual proporciona una referencia completa para que los usuarios del servicio MyFlux AI puedan operar de manera efectiva y eficiente, asegurando que los procesos de gestión de agentes, campañas y contactos se realicen correctamente.

La aplicación de estas instrucciones permite mantener un control adecuado sobre la información, mejorar la productividad de los agentes y garantizar la calidad en la atención al cliente, contribuyendo al logro de los objetivos estratégicos de la organización.