



ÍNDICE

Introducción	3
Roles dentro de un Contact Center	3
¿Qué es una cola de atención?	4
¿Cuál es la importancia de un agente?	4
Interface 360 para agentes	4
5.1 Control de Pausas, y Resumen de llamadas	4
5.2 Sección de Atención de llamadas	5
5.3 Sección de Telefonía Web y Gestión de Tareas	6
Sección de Control de pausas y resumen de llamadas	6
6.1 ¿Cómo activar una pausa?	7
6.2 ¿Cómo desactivar una pausa?	7
6.3 Resumen de llamadas	8
6.3.1 Llamadas salvadas:	8
6.3.2 Llamadas exitosas:	8
6.3.3 Llamadas ignoradas:	8
6.3.4 Llamadas no exitosas:	8
Sección de Atención de llamadas	9
7.1 Información OmniCanal del contacto	9
7.1.1 Teléfono	10
7.1.2 Icono de información	10
7.1.2.1 Pestaña de datos personales:	10
7.1.2.2 Pestaña de teléfonos	11
7.1.2.3 Pestaña Adicionales	11
7.1.2.4 Pestaña de llamadas	12
7.1.2.5 Pestaña tickets	12
7.1.2.6 Pestaña documentos	12
7.1.2.7 Pestaña fichas	13
7.1.2.8 Pestaña chat	13

7.1.2.9 Pestaña WhatsApp _____	13
7.2 Sección de Atención de llamadas – Disposiciones y Gestiones _____	14
7.3 Programar llamada _____	15
7.4 Estado del cliente _____	17
7.5 Notas del Contacto _____	17
7.6 Comentario de la llamada (interno) _____	18
7.7 Envío de Correo _____	18
7.8 Ticket _____	19
7.9 Panel de herramientas _____	19
7.9.1 Llamadas: _____	19
7.9.2 Contactos: _____	19
7.9.3 Acciones _____	20
7.9.4 Tickets _____	21
7.9.5 Historial _____	21
7.9.6 Calendario _____	22
7.9.7 Chat _____	22
7.9.8 WhatsApp _____	23
Panel Telefónico _____	24
8.1 Teclado numérico _____	24
8.2 Historial de llamadas _____	25
8.3 Contactos y calendario de Google _____	25
8.4 Mi auditorio _____	26
8.5 Peers _____	26
¿Cómo transferir llamadas? _____	27
9.1 Transferencia directa _____	27
9.2 Transferencia consultada _____	27
¿Cómo realizar conferencias? _____	28
10.1 Conferencia directa _____	28
10.2 Conferencia consultada _____	28
Sección de pendientes _____	29

Introducción

En este tutorial, usted aprenderá como utilizar toda la interface del Contact Center 360 para Agentes y todos sus beneficios.

También, conocerá las facilidades que este le brinda, realizar llamadas, transferir y realizar conferencias y ver toda la información de un contacto, podrá gestionarlo de una forma fácil y eficiente desde la interface 360 para Agentes.

Tutorial Interface 360 para Agentes

Roles dentro de un Contact Center

Las personas mencionadas a continuación, cumplen un papel fundamental en un Contact Center. Estas brindan la interface tanto para el agente como para el supervisor.

Agente: Su función es la atención de llamadas.

Supervisor: Su función es monitorear la atención de los agentes.

Plataforma: Se compone por Central en la Nube CMW, 360 Omnicanal CRM y Contact Center.

Agente



Supervisor



Plataforma



¿Qué es una cola de atención?

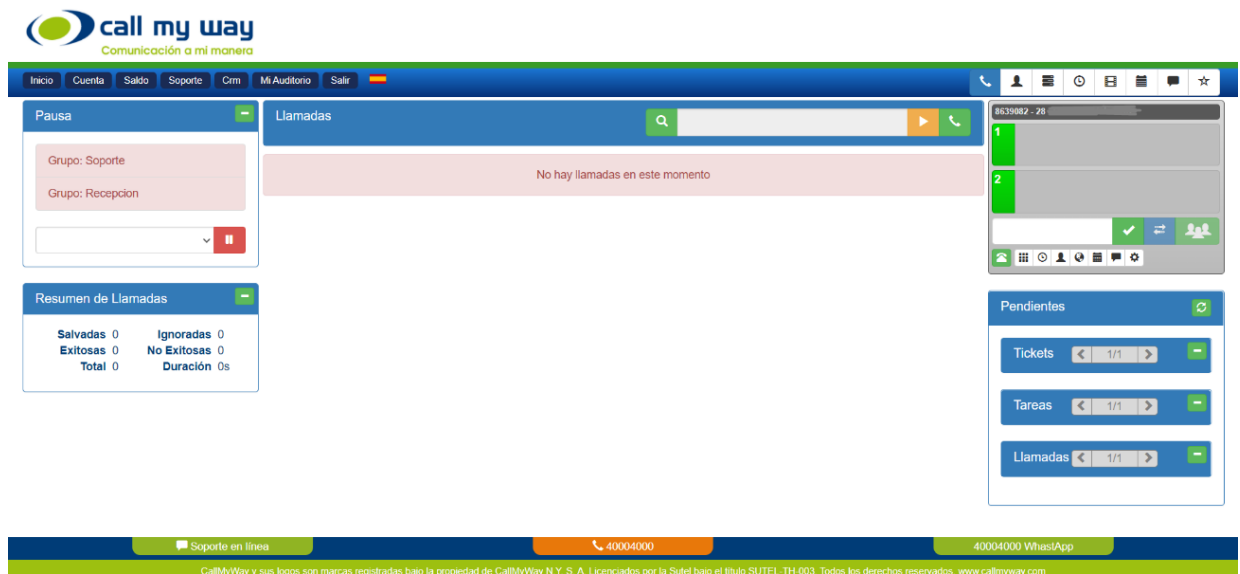
Para cada servicio se asigna un número telefónico para que los clientes realicen sus consultas sobre un servicio. La central en la nube le asigna las llamadas entrantes a los agentes que estén disponibles.

¿Cuál es la importancia de un agente?

El agente es quién brinda el servicio al cliente. El asegura una experiencia positiva al cumplir con sus tareas asignadas.

Interface 360 para agentes

Esta es la interface del Agente 360. Esta le permitirá tener múltiples funciones para realizar un trabajo eficaz. La misma está compuesta por tres secciones:



The screenshot displays the Call My Way Agent 360 interface. At the top, there is a navigation menu with options: Inicio, Cuenta, Saldo, Soporte, Crm, Mi Auditorio, and Salir. The main interface is divided into three sections:

- Pausa (Pause):** Contains a search bar, a dropdown menu, and a pause button. It lists 'Grupo: Soporte' and 'Grupo: Recepción'.
- Llamadas (Calls):** Features a search bar and a message indicating 'No hay llamadas en este momento' (No calls at the moment).
- Pendientes (Pending):** Shows a list of pending items: Tickets (1/1), Tareas (1/1), and Llamadas (1/1), each with navigation arrows.

At the bottom, a status bar includes 'Soporte en línea', the phone number '40004000', and '40004000 WhatsApp'. A footer note states: 'CallMyWay y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S.A. Licenciados por la Sutel bajo el título SUTEL-TH-003. Todos los derechos reservados. www.callmyway.com'.

5.1 Control de Pausas, y Resumen de llamadas

El agente recibirá llamadas en una central telefónica, ya que pertenece a una cola de atención. Este módulo le indica a la central en la nube que asigne o no llamadas entrantes de los clientes al agente.

Usted podrá seleccionar el motivo por el cuál necesita una pausa.

La nomenclatura de colores le permitirá observar si está en rojo significando que usted se encuentra en una pausa, o bien en color verde, indicando que no tiene ninguna pausa.

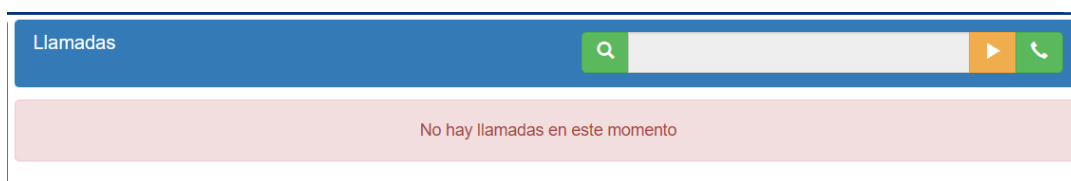


The image shows two panels from a software interface. The top panel, titled 'Pausa', has a blue header with a minus sign. Below the header, there are two red boxes: 'Grupo: Soporte' and 'Grupo: Recepcion'. At the bottom of this panel is a white input field with a dropdown arrow and a red button with a pause icon. The bottom panel, titled 'Resumen de Llamadas', also has a blue header with a minus sign. It contains a table with the following data:

Salvadas	0	Ignoradas	0
Exitosas	0	No Exitosas	0
Total	0	Duración	0s

5.2 Sección de Atención de llamadas

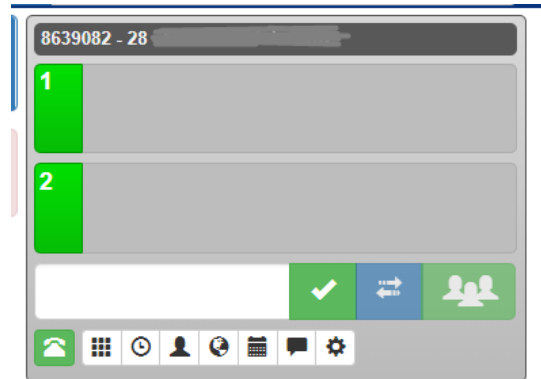
Aquí aparecerán los datos de cada llamada entrante o saliente. A su vez, si se encuentra perdida o contestada.



The image shows a section titled 'Llamadas' with a blue header. On the right side of the header is a search bar with a magnifying glass icon, a play button icon, and a phone icon. Below the header is a large red box containing the text 'No hay llamadas en este momento'.

5.3 Sección de Telefonía Web y Gestión de Tareas

Este es un teléfono de dos líneas. Le permite al agente realizar llamadas, transferencias y conferencias.



Sección de Control de pausas y resumen de llamadas

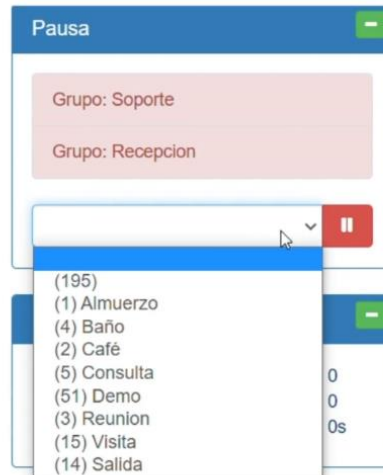
Este panel funciona de forma equivalente a un Semáforo. Está en Rojo, cuando el agente se coloca en pausa y por lo tanto no le ingresarán llamadas al agente, y está en verde cuando el agente está disponible y por lo tanto si le ingresan llamadas al agente. Es muy importante que el agente manipule correctamente si está en pausa o si bien está disponible.

Es importante que el agente seleccione la pausa adecuada que indica el motivo por el que está en pausa.



6.1 ¿Cómo activar una pausa?

Debes dar click en la opción por la que se requiere la pausa y seguidamente en el botón rojo. El panel se muestra en rojo indicando que el agente se encuentra en pausa



6.2 ¿Cómo desactivar una pausa?

Debes dar click en el botón verde y se desactivará la pausa.

Recuerde, si no desactiva la pausa no le ingresarán llamadas



6.3 Resumen de llamadas

El supervisor valora la gestión de los agentes por medio del panel de resumen de llamadas, para el este es un termómetro de la gestión de los agentes, dado que le indica cuántas llamadas ha ignorado, cuantas ha atendido, y cuántas han sido exitosas.



Desde la interface del agente usted siempre va a poder identificar que tan exitosa ha sido su atención de las llamadas. Esto se logra mediante el panel de resumen de llamadas. Ahí va a observar lo siguiente:

6.3.1 Llamadas salvadas:

Es muy importante que el agente salve las llamadas, esto se logra mediante el botón "salvar" que aparece en el panel central el cual vamos a explicar más adelante. Si el agente olvida salvar la llamada se pierde toda la información recopilada por el agente durante la llamada. El agente tendrá hasta 24 horas para salvar la llamada.

6.3.2 Llamadas exitosas:

Califican que la gestión realizada por el agente con el cliente ha sido exitosa.

6.3.3 Llamadas ignoradas:

Son aquellas que el agente no atendió.

6.3.4 Llamadas no exitosas:

Califican que la gestión realizada por el agente con el cliente no ha sido exitosa.

Resumen de Llamadas	
Salvadas 0	Ignoradas 0
Exitosas 0	No Exitosas 0
Total 0	Duración 0s

Sección de Atención de Llamadas

Gracias a la información de la Sección de atención de llamadas el Agente puede brindar un servicio personalizado a quienes llaman. Al agente se le desplegará la información del contacto que está llamando al call center.

Si es una llamada saliente, lo indica claramente y su color es azul y si es una entrante su color es verde.



Una vez que, en el panel central de llamadas, entre o salga una llamada, esta va a presentar 3 botones, *ignorar, rellamar o PopUp*.

En botón de ignorar se ignora la llamada y no se parametriza.

En rellamar, el sistema "click2dial" llama al contacto de la llamada al número por el que ingresó la llamada.

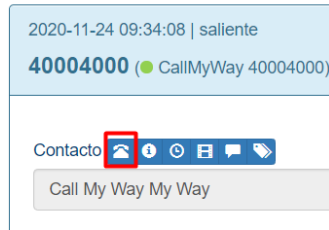
En Pop Up se despliega el "PopUp" o ventana nueva con el link que se haya pre configurado para el CallCenter.

7.1 Información OmniCanal del contacto

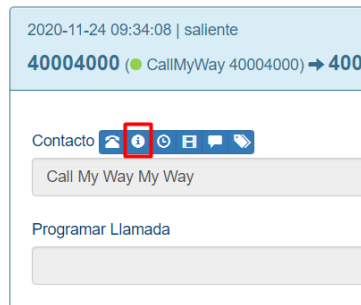
Una de las ventajas de la interfase 360 para el agente, es que al ser una plataforma OMNICANAL, el Agente, siempre va a tener acceso a la información del Contacto y a todas las interacciones que este Contacto ha tenido con los Agentes de 360 OmniCanal Contact Center y CRM en el pasado, esta trazabilidad se logra en un solo sitio incluyendo todos los canales que estén activos en el Contact Center. A continuación, vamos a explicar cada uno de estos íconos:

7.1.1 Teléfono

Muestra los números de contacto, y una estadística de resultados para cada número.



teléfonos disponibles del de resultados para cada



7.1.2 Icono de información

Muestra la información general del contacto. Una vez dentro podrá visualizar lo siguiente:

7.1.2.1 Pestaña de datos personales:

Muestra todos los datos personales del contacto. El agente define si utiliza o no los espacios establecidos.

Información del Contacto x

Información **Llamadas** Tickets Documentos Fichas Chat Whatsapp

Datos Personales **Teléfonos** Adicionales

Nombre	1er Apellido	2do Apellido
<input type="text" value="Call My Way"/>	<input type="text" value="My"/>	<input type="text" value="Way"/>
ID (Código 1)	Código 2	Código 3
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Compañía	Cargo	Email 1
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Email 2	Disposición	Estado
<input type="text"/>	<input type="text" value="satisfecho"/>	<input type="text"/>
Ubicación	Género	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Dirección	<input type="text"/>	
Notas del Contacto		
<input type="text"/>		

7.1.2.2 Pestaña de teléfonos

Diferentes números telefónicos con los que usted podrá contactar al cliente. Brinda una estadística que le permite identificar a cuál número telefónico se puede llamar a este contacto con mayor éxito

Información del Contacto

Información
Llamadas
Tickets
Documentos
Fichas
Chat
Whatsapp

Datos Personales
Teléfonos
Adicionales

Descripción

Teléfono

<input checked="" type="checkbox"/>	40004000	
<input checked="" type="checkbox"/>	40000761	
<input checked="" type="checkbox"/>	40013216	
<input checked="" type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/>		

[Salvar](#)

Estadística

Contestadas 92% | Exitos 4% | Ultimo éxito 20-10-2020 15:30:35

7.1.2.3 Pestaña Adicionales

Presenta los datos relacionados a información del cliente que fueron creados por la empresa. Pueden variar de acuerdo a la misma.

Información del Contacto

Información
Llamadas
Tickets
Documentos
Fichas
Chat
Whatsapp

Datos Personales
Teléfonos
Adicionales

Cuentas

Monto_Pendiente

Cuota de Crédito

Cantidad_cuotas_vencidas

Saldo_de_crédito

Fecha_de_último_pago

Número_de_operación

Tipo_de_Monto

Monto 1

Monto 2

Monto 3

Última_gestión_con_cobro

Ultimo_Asunto

7.1.2.4 Pestaña de llamadas

Se encuentra un listado de todas las llamadas que se han sostenido con este contacto tanto entrantes como salientes.

Información del Contacto x


Información Llamadas Tickets Documentos Fichas Chat Whatsapp

Todas Entrantes Saliente

« 1 »

Llamada entrante

2020-11-24 08:26:04
 Call Center: CallMyWay 40004000
 Agente:
 40004000 → 8373483 (37s)

Contacto
 Call My Way My Way


7.1.2.5 Pestaña tickets

Si la empresa utiliza tickets, se puede ver todos los tickets asociados a esta persona. Si el ticket fue atendido se presenta en color verde, si no se ha atendido es de color rojo.


Información del Contacto x

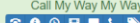
Información Llamadas Tickets Documentos Fichas Chat Whatsapp

Todos Pendiente Cerrado

« 1 »

Ticket #86801 | 2020-10-23 11:21:52

Descripción 

Call My Way My Way


7.1.2.6 Pestaña documentos

El agente o la empresa puede cargar en el CRM de CMW documentos asociados al contacto. En las subpestañas se clasifican los tipos de documentos que el agente estaría adjuntando.

Información del Contacto x

Información Llamadas Tickets Documentos Fichas Chat Whatsapp

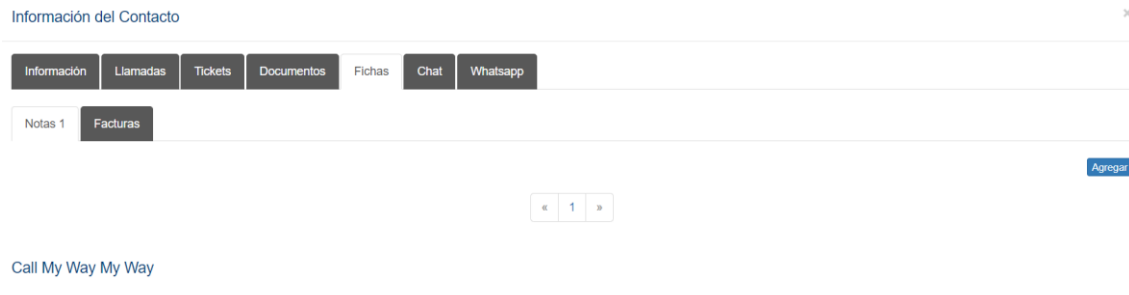
Agregar

Contratos Facturas Personales

Call My Way My Way

7.1.2.7 Pestaña fichas

Permite guardar información o servicios que el cliente le puede brindar.



Información del Contacto

Información Llamadas Tickets Documentos Fichas Chat Whatsapp

Notas 1 Facturas

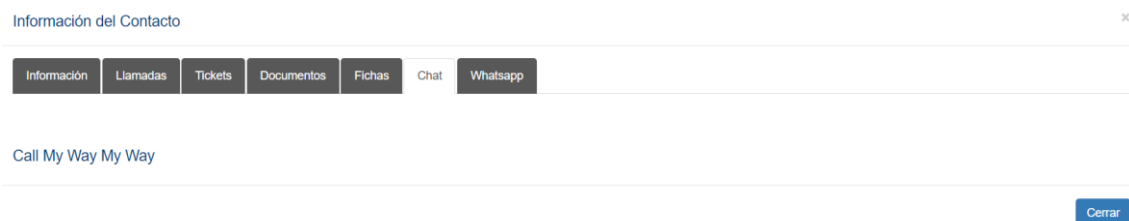
Agregar

« 1 »

Call My Way My Way

7.1.2.8 Pestaña chat

Si su empresa activó el canal de chat esta es la forma en la que usted puede ver el histórico de chats que se han tenido con este contacto.



Información del Contacto

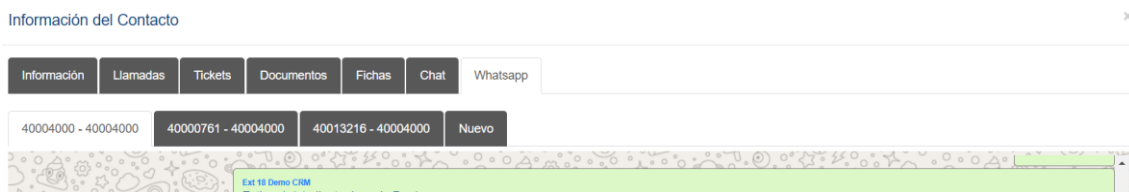
Información Llamadas Tickets Documentos Fichas Chat Whatsapp

Call My Way My Way

Cerrar

7.1.2.9 Pestaña WhatsApp

Recuerde que un contacto puede tener diferentes números telefónicos, aquí aparecerán todos los números a los que usted podrá enviar un mensaje de WhatsApp, dado que previamente se han tenido conversaciones por medio de estos números, al final de las pestañas usted encontrará una llamada "nuevo". Desde ahí puede indicar a que número desea enviarle el mensaje al cliente.



Información del Contacto

Información Llamadas Tickets Documentos Fichas Chat Whatsapp

40004000 - 40004000 40000761 - 40004000 40013216 - 40004000 Nuevo

Ext 18 Demo CRM
Eliminación de cliente: Ingreso Datos

Dentro de WhatsApp puede visualizar varios botones:

El primer botón es un enviar, también puede enviar el mensaje con la tecla enter.

Segundo icono: Estos son los emoticones.

Tercer icono: Enviar un mensaje de audio.

Cuarto icono: Enviar mensajes con archivos adjuntos.

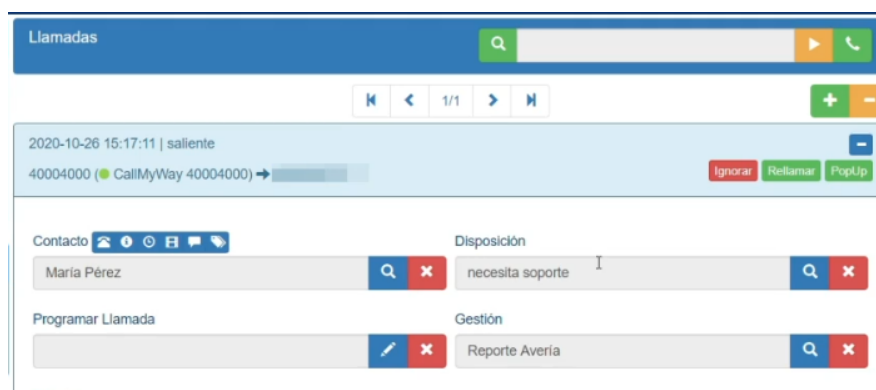
Ultimo icono: En este último botón le permite agregar comentarios de lo que ha ido sucediendo en la conversión del chat.



7.2 Sección de Atención de llamadas – Disposiciones y Gestiones

El agente va a poder calificar la llamada que está sosteniendo con el contacto. De las opciones que seleccione el agente va a depender si se muestra en el Resumen de llamadas como exitosa o no.

Una disposición nos dice de que trata la llamada, la sección gestión da más detalle sobre la gestión realizada.



En este ejemplo la disposición llamada SOPORTE, indica que el cliente está llamando para solicitar SOPORTE y la Gestión Reporte AVERÍA aclara que está presentándose un Reporte de Avería por parte del Cliente. Como se ve la Gestión brinda más detalle sobre la Disposición seleccionada.

Es importante que el agente seleccione cuidadosamente la disposición y la gestión que mejor se asocia con la llamada atendida. De esta forma se le podrá dar un apropiado seguimiento a la gestión. Recordar salvar la llamada para que se guarde en la plataforma 360 tanto la disposición como la gestión.

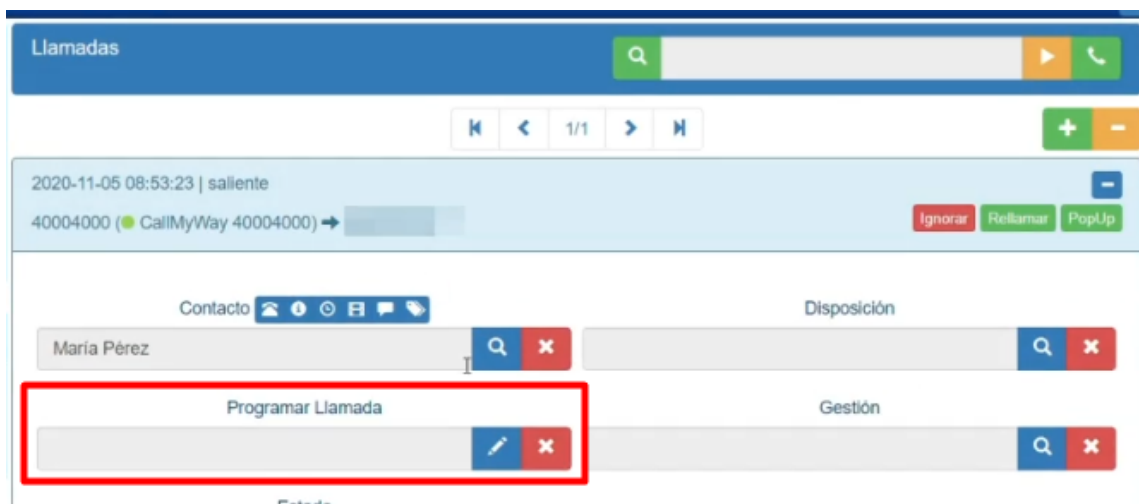
7.3 Programar llamada

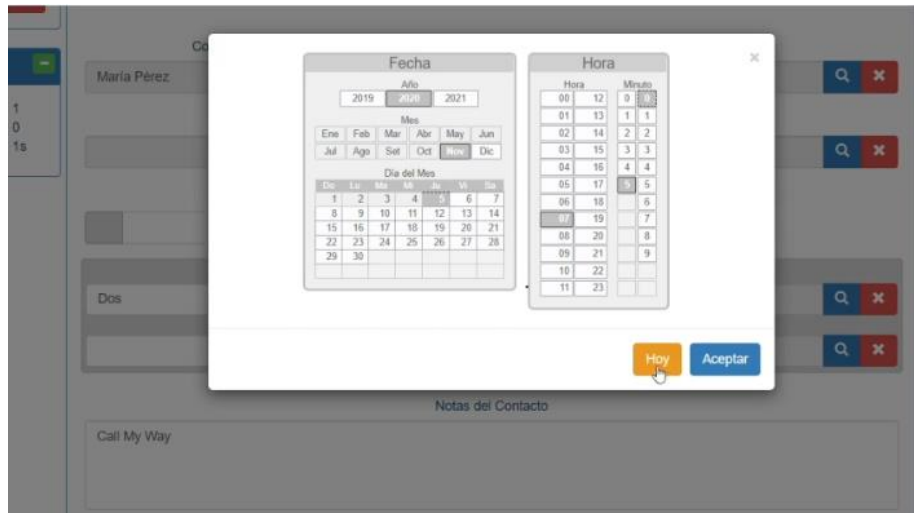
Muchas veces el cliente nos pide que lo llamemos en otro momento. Para esto puedes programar la llamada en tu calendario.

El recordatorio visual de tu llamada programada lo vas a apreciar en la sección derecha de la Interfase 360 para Agentes.

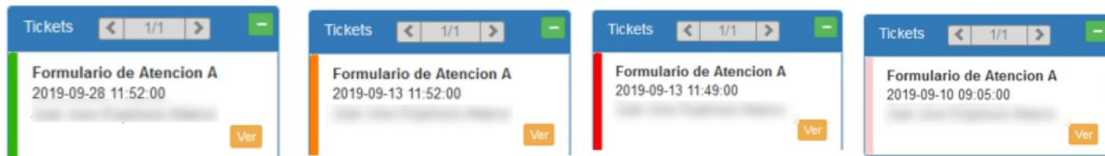
El formato es en hora militar, debes prestar cuidado en esto para no programar una llamada errónea. Acuérdate siempre de salvar la llamada para que guarde los cambios.

Esto hace un recordatorio visual que permite ver el estado de tu llamada programada.



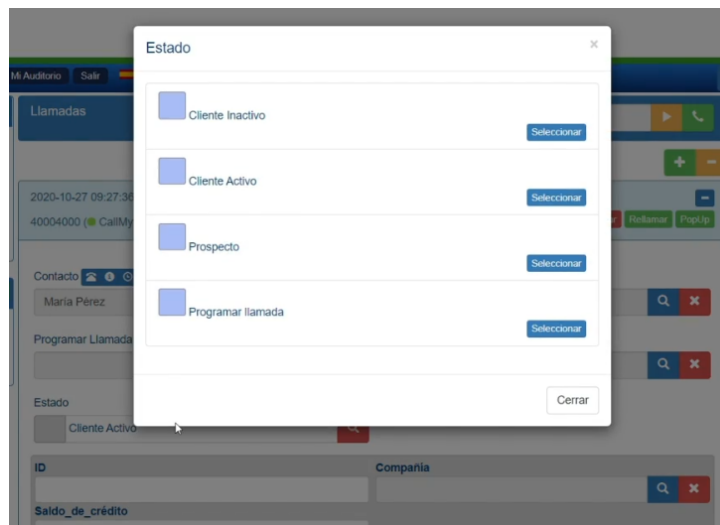


Si es de color verde quiere decir que está pendiente de realizar, pero no ha llegado la hora de hacerlo, el anaranjado la hora de ejecución es pronta, se suele activar media hora antes y cuando llega la hora exacta que debe hacer la llamada es color rojo parpadeante. Cuando ya la llamada se venció es un rojo tenue y no parpadea.



7.4 Estado del cliente

Permite catalogar al cliente o contacto con el que está hablando el agente de acuerdo a su perfil. Por ejemplo, pueden existir perfiles de acuerdo a la importancia de un Cliente para la empresa, esto le permite al Agente definir las opciones de atención que están disponibles para este perfil. Por ejemplo, un cliente Premium recibirá mejores facilidades o servicios que un cliente Básico. La definición del Estado, dependerá de las políticas de cada empresa, y se configura caso por caso. El agente debe salvar la llamada, si ha modificado el Estado del cliente durante la llamada.



7.5 Notas del Contacto

Permite tomar notas de la gestión realizada. Recuerde Salvar la llamada a fin de asegurar se guarden estas notas en la plataforma.

Notas del Contacto

El cliente prefiere que le digan "vos" en vez de "usted"!

Comentario de la Llamada (Interno) Anteriores +

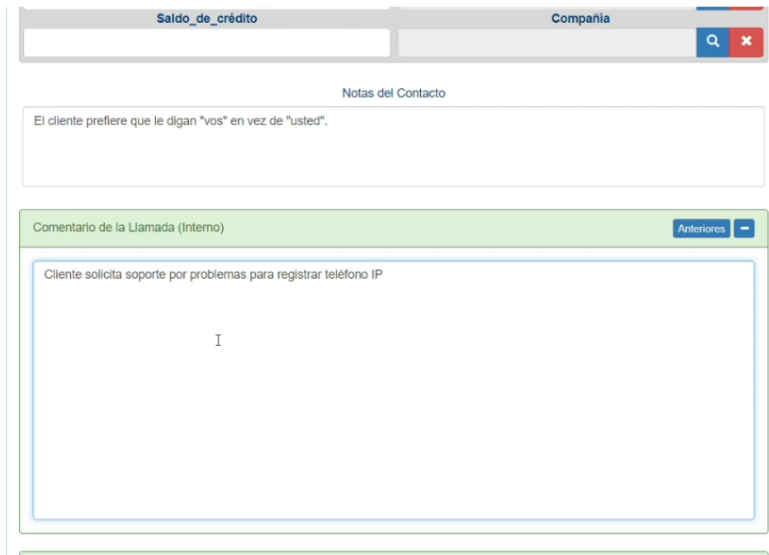
Envío de correo +

Ticket +

Salvar Llamada

7.6 Comentario de la llamada (interno)

Le permite al agente, generar un comentario que luego esté visible para él o para otros agentes, y así brindar una mejor atención al cliente o contacto. Por ejemplo, una nota en la que indique como prefiere el contacto que se le trate de vos o de usted. Recuerde salvar la llamada siempre para asegurar que el comentario interno quede almacenado en la información del contacto.



The screenshot shows a web interface for managing contact information. At the top, there are two input fields: "Saldo de crédito" and "Compania", with a search icon and a close button. Below these is a section titled "Notas del Contacto" containing a text area with the text "El cliente prefiere que le digan 'vos' en vez de 'usted'". Underneath is a section titled "Comentario de la Llamada (Interno)" with a sub-header "Anteriores" and a dropdown arrow. The main text area contains the text "Cliente solicita soporte por problemas para registrar teléfono IP" and a cursor "I".

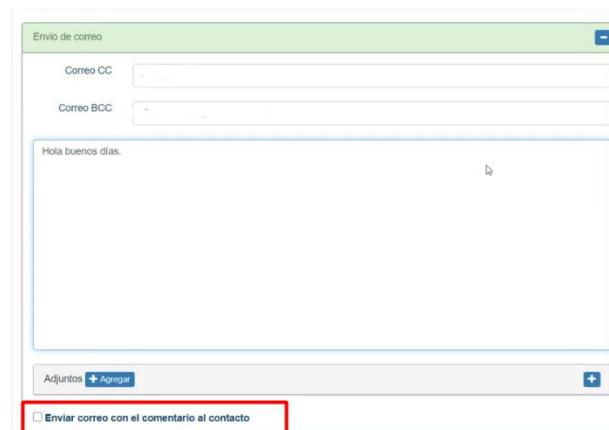
7.7 Envío de Correo

Este espacio es opcional. Le permitirá notificar a terceras personas a petición del contacto.

Correos CC: Es al correo o correos a los que se le enviará copia del reporte

Correos BCC: Es al correo o correos a los que se le enviará copia del reporte en formato BCC.

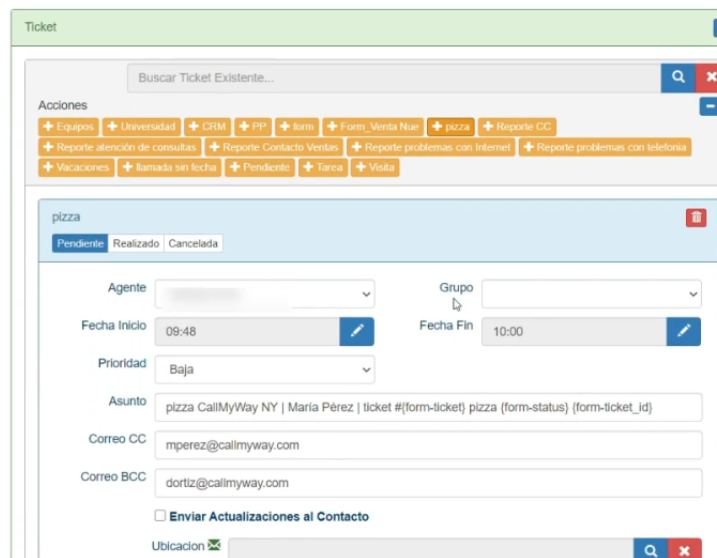
Enviar Actualizaciones al Contacto: Si esto se marca se enviará una notificación por correo al contacto, con la información ingresada en el form. Siempre y cuando los campos diseñados estén marcados como "Enviar Correo"



The screenshot shows a form titled "Envío de correo". It has two input fields: "Correo CC" and "Correo BCC". Below these is a large text area containing the text "Hola buenos días:". At the bottom, there is a section for attachments labeled "Adjuntos" with a plus sign and the word "Agregar". At the very bottom, there is a checkbox labeled "Enviar correo con el comentario al contacto" which is highlighted with a red box.

7.8 Ticket

El agente podrá llenar un Ticket o Formulario que permite recabar información más detallada del interés del cliente o contacto con el que está hablando el agente. Estos Tickets o Formulario son creados a la medida de cada Contact Center. Recuerde salvar la llamada para asegurar que la información recopilada quede guardada en el Contact Center.



The screenshot shows a 'Ticket' form with the following fields and options:

- Acciones:** A row of buttons for various actions: Equipos, Universidad, CRM, FP, Item, Form_Venta Nueva, pizza, Reporte CC, Reporte atención de consultas, Reporte Contacto Veritas, Reporte problemas con Internet, Reporte problemas con telefonía, Vacaciones, llamada sin fecha, Pendiente, Tarca, and Visita.
- Search:** 'Buscar Ticket Existente...' with search and close icons.
- Form Fields:**
 - Agente (dropdown)
 - Grupo (dropdown)
 - Fecha Inicio: 09:48 (with edit icon)
 - Fecha Fin: 10:00 (with edit icon)
 - Prioridad: Baja (dropdown)
 - Asunto: pizza CallMyWay NY | María Pérez | ticket #{form-ticket} pizza {form-status} {form-ticket_id}
 - Correo CC: mperez@callmyway.com
 - Correo BCC: dortz@callmyway.com
 - Enviar Actualizaciones al Contacto
 - Ubicación (with location icon)

7.9 Panel de herramientas

En la barra que está en la esquina superior derecha, encontrará varias herramientas de trabajo: Llamadas, contactos, acciones, tickets, historial, calendario, chat y WhatsApp.



7.9.1 Llamadas:

Se despliega el panel central de llamadas anteriormente visto.

7.9.2 Contactos:

Le permite buscar un contacto utilizando filtros tales como: nombre, apellido, correo electrónico, entre otros.

- Última actividad. Muestra todos los contactos que fueron atendidos por esta actividad.

- Lista: Crea una lista de contactos que deben ser llamados por el agente.
- Disposición: Lista todos los contactos que corresponden a una disposición específica.
- Compañía: Lista todos los contactos que corresponden a una compañía en específico.

Contactos

Filtro	Ultima actividad	Lista
<input style="width: 90%;" type="text"/> 🔍 ✖	<input style="width: 90%;" type="text"/> ✎ ✖	<input style="width: 90%;" type="text"/> 🔍 ✖
Disposición	Compañía	Solicitud
<input style="width: 90%;" type="text"/> 🔍 ✖	<input style="width: 90%;" type="text"/> 🔍 ✖	<input style="width: 90%;" type="text"/> ✖

Nuevo Contacto

+ 👤

Ordenamiento +

Buscar
XLS
PDF

7.9.3 Acciones

Permite hacer búsquedas o filtros mediante distintas opciones las cuales se muestran en pantalla. Estas incluyen: estado, fecha de inicio, fecha de fin, contacto, agente, prioridad, compañía, y formulario, esta última hará referencia a un ticket.

Acciones

Estado	Inicio	Fin
Pend. Listas Cancel Todas	<input style="width: 90%;" type="text"/> ✎ ✖	<input style="width: 90%;" type="text"/> ✎ ✖
Contacto	Agente	Prioridad
<input style="width: 90%;" type="text"/> 🔍 ✖	<input style="width: 90%;" type="text"/> 🔍 ✖	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Compañía	Formulario	
<input style="width: 90%;" type="text"/> 🔍 ✖	<input style="width: 90%;" type="text"/>	

Buscar

7.9.4 Tickets

Son formularios personalizados que se crean para el cliente según así lo requiera. En esta sección se puede buscar o filtrar con base al nombre específico del ticket

Tickets

Estado <input type="button" value="Abierto"/> <input type="button" value="Cerrado"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white;" type="button" value="Todas"/>	Inicio <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✎"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✕"/>	Fin <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✎"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✕"/>
Contacto <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="🔍"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✕"/>	Agente <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="🔍"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✕"/>	Compañía <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="🔍"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✕"/>

7.9.5 Historial

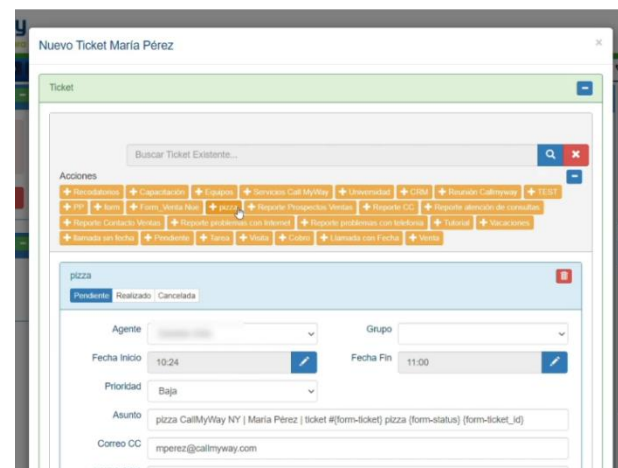
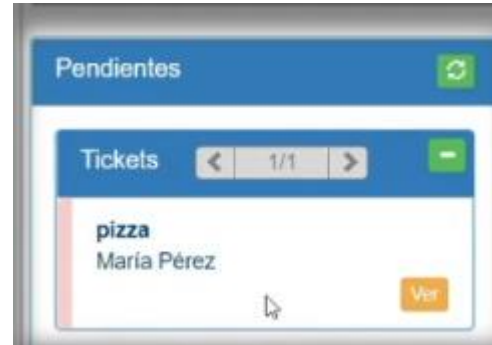
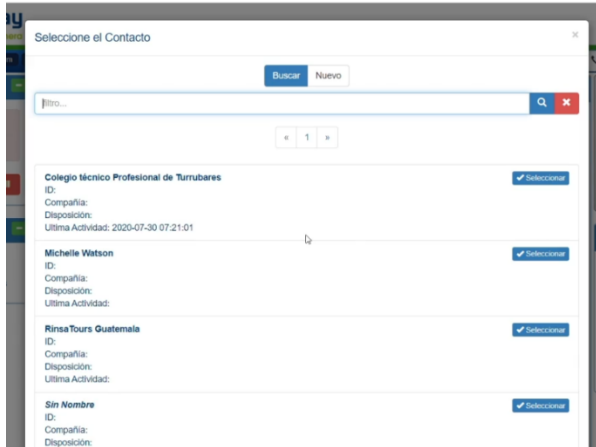
Hace referencia a las llamadas o gestiones realizadas por el agente en orden cronológico. Usted elegirá cual llamada requiere visualizar utilizando filtros.

Historial

Tipo <input type="button" value="Entrantes"/> <input type="button" value="Salientes"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white;" type="button" value="Todas"/>	Inicio <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✎"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✕"/>	Fin <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✎"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✕"/>
Contacto <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="🔍"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✕"/>	Disposición <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="🔍"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✕"/>	Agente <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="🔍"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✕"/>
Compañía <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="🔍"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✕"/>	Call Center <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="🔍"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✕"/>	Lista <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="🔍"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white; font-size: 0.8em;" type="button" value="✕"/>

7.9.6 Calendario

Los tickets se crean a la medida de cada Contact Center. En este caso se muestra como una vez creado el ticket en el calendario, como este se despliega en la sección de Pendientes y como se Cancela dicha Actividad en el Calendario y por tanto desaparece de la sección de Pendientes.



7.9.7 Chat

Si el chat está activo, le permitirá seleccionar a la persona con la que usted desea chatear.

El primer botón sirve para enviar el mensaje, el segundo sirve para eliminar la conversación. Tercero sirve para adjuntar archivos a la conversación, amarillo sirve para transferir un agente en caso que se requiera y la última sirve para enviar una respuesta predefinida.

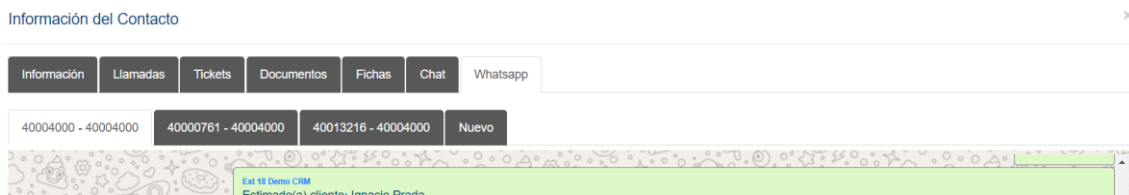


7.9.8 WhatsApp

Esta opción deberá ir de la mano con la sección de información del contacto, situada en el panel central de llamadas. Arriba del nombre del contacto se muestra una barra azul con varios iconos. Debe darle click en información del contacto, seguidamente sitúese en la pestaña WhatsApp.

Desde acá puede visualizar a cuál número telefónico del contacto desea enviarle el mensaje.

Si no tiene alguna conversación con el cliente, puede seleccionar la opción "nuevo" y llenar los espacios necesarios.



Cuando usted recibe un whatsapp verá titilar la estrella roja, luego de esto usted, debe seleccionar ver chat y responder.



Otra forma de enviar un mensaje por Whatsapp sin tener que realizarlo por medio de una llamada, es dirigirse al panel de herramientas. Seleccionar "Contacto" y buscar el contacto por el filtro que usted desee.



Diríjase a la sección información del contacto, seguidamente a la pestaña de WhatsApp, siga los mismos pasos vistos anteriormente.

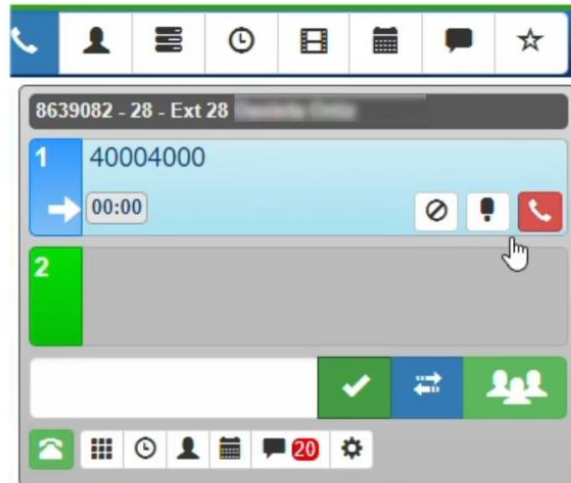


Panel Telefónico

Debajo de la barra de herramientas, aparecerá un teléfono con dos líneas que le permitirá hacer transferencias de llamadas.

Al realizar una llamada convencional aparecerán 3 iconos.

El primero de ellos es llamada en espera, el segundo le permite poner la llamada en silencio, y el tercero le permite colgar la llamada.



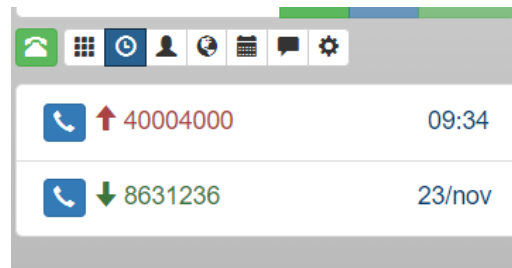
8.1 Teclado numérico

Con la facilidad de tener un teclado numérico, le permitirá seleccionar las opciones de un menú o digitar la extensión de preferencia.



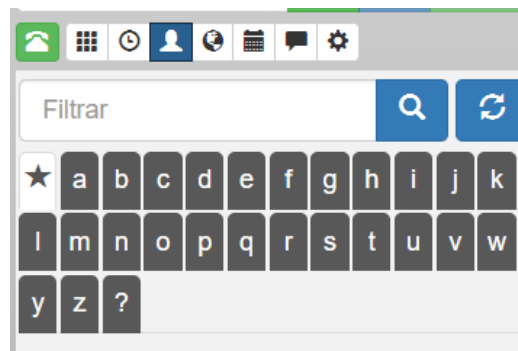
8.2 Historial de llamadas

Permite listar los números de teléfono que usted ha marcado más recientemente.



8.3 Contactos y calendario de Google

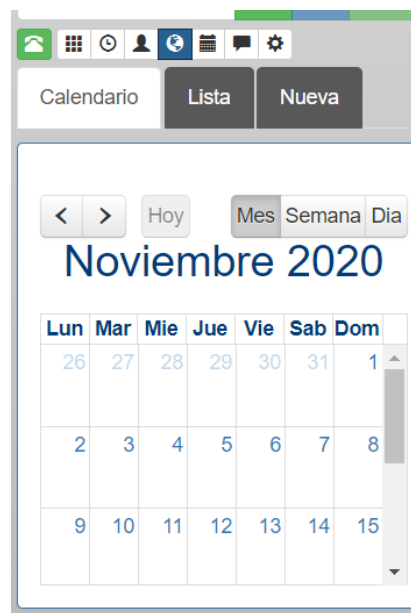
Permite sincronizar tanto los contactos como el calendario de su cuenta de Google.



8.4 Mi auditorio

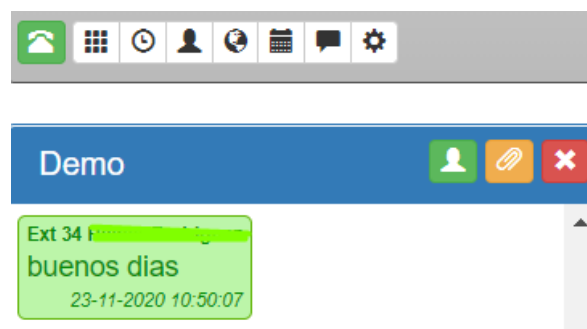
Permite generar una sala de conferencia. En la pestaña de lista usted podrá observar los diferentes auditorios que se han creado.

En la pestaña nuevo usted podrá crear una conferencia con un nombre un mensaje, fecha de inicio y de fin, a su vez el o los correos de las personas que usted desea que sean moderadores. Los moderadores pueden abrir y cerrar el micrófono a su conveniencia, mientras que los asistentes serán usuarios generales que estarán limitados a ciertas funciones.



8.5 Peers

En caso de estar activa esta opción, le permite participar en grupos de chat con otros usuarios 360.

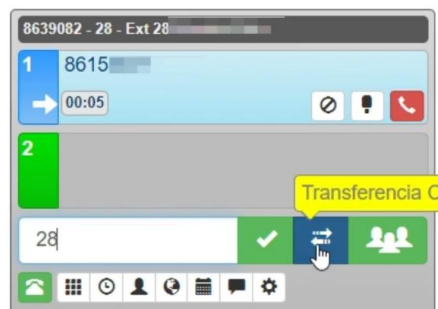


¿Cómo transferir llamadas?

Le permite al agente hacer transferencias directas o “a ciegas” y transferencias consultadas.

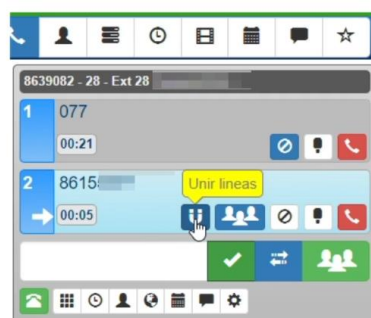
9.1 Transferencia directa

Active la línea uno y marque el número al que usted desea transferir la llamada. Inmediatamente de click en el botón azul. Esto se conoce como transferencia a ciegas. A partir de este momento la llamada se transfiere al número telefónico de la persona en la línea uno.



9.2 Transferencia consultada

Al ingresar o al realizar una llamada en la línea uno, de click en la línea dos. la línea uno queda en espera, usted deberá marcar en línea dos el número telefónico de la persona a la que desea transferir la llamada. En ese momento la persona en la línea dos le contestará y usted le preguntará si desea atender la llamada. Si la persona en la línea dos le indica que no puede en ese momento, usted cuelga la llamada con el botón rojo, y le da click a la línea uno para indicar que no puede ser atendido. Si de lo contrario la persona en la línea dos le confirma que si desea atender la llamada, usted le da click al icono azul con el símbolo de la letra U. En ese momento automáticamente se unirán las llamadas.



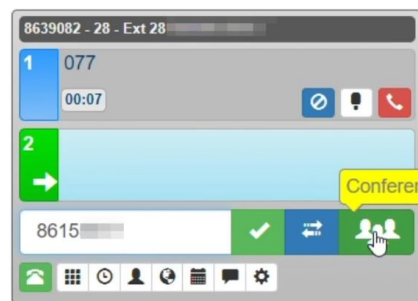
¿Cómo realizar conferencias?

Le permite al agente hacer conferencias directas o "a ciegas" y conferencias consultadas.

10.1 Conferencia directa

Seleccione la línea uno y marque el número telefónico del primer participante, ahora seleccione la línea dos, y marque el número telefónico del segundo participante, de click en el botón verde y de esta forma automáticamente se unen los dos participantes a una conferencia sin previo aviso. Desde el botón de integrantes podemos agregar a una persona más o darle de baja.

Esta funcionalidad permite agregar los participantes que usted desee.



10.2 Conferencia consultada

Esta modalidad de conferencia permite consultar a los participantes si desean participar en la misma.

Seleccione la línea uno, marque el número telefónico, de click en la línea dos y marque el otro número telefónico para iniciar la conferencia. La línea uno queda en espera.

Junto al botón de transferir o unir, aparecerá el botón azul de conferencia. Si la persona en la línea dos está de acuerdo, presione el botón azul a fin de iniciar la conferencia.



Sección de pendientes

En la sección de pendientes usted va a poder revisar sus tickets, tareas y llamadas por realizar las cuales se muestran de acuerdo al código de colores mencionados anteriormente. Recuerde que usted siempre va a poder programar un ticket, una tarea o una llamada.



Costa Rica +506 40004000

México +5255 4170 8422

Miami +1-305-644-5335

www.callmyway.com