



DESCRIPCIÓN DE FUNCIONALIDADES AGENTE

 +5255 4170-8422
+506 4000- 4000
+1 305 644 5535

 info@callmyway.com

 www.callmyway.com

Introducción

CallMyWay ofrecer el servicio de 360 Agente CRM y Contact Center OmniCanal el cual facilita la gestión de atención de clientes mediante una plataforma OmniCanal. El CRM se encuentra integrado de tal forma que los agentes pueden documentar durante la llamada todos los detalles de la gestión. En adición esta plataforma integra el servicio de telefonía de CallMyWay de forma nativa lo cual convierte a la solución en una herramienta integral sin la necesidad de contar con varios sistemas activos a la vez. El supervisor podrá siempre consultar en línea los reportes que le brindan visibilidad de las gestiones realizadas, la atención de las llamadas y consultas por otros canales por parte de los agentes, así como otras múltiples métricas disponibles.

BENEFICIOS

Mida la Productividad de sus Equipos

360 OmniCanal CRM/Contact Center le permite monitorear en tiempo real y en retrospectiva las gestiones realizadas por los agentes.



Incremente la cobertura de su empresa

Mediante 360 OmniCanal CRM/Contact Center usted puede implementar campañas comerciales de forma automatizada mediante: llamadas, WhatsApp, o correo electrónico y a la vez medir en todo momento el resultado alcanzado.



Inteligencia empresarial

Con 360 OmniCanal CRM/Contact Center su empresa contará con información siempre a la mano sobre todas las interacciones sostenidas con sus clientes y contactos por medio de los canales activos. A la vez se integra con las Bases de Datos internas de su empresa.



Autogestión y Control Justo a Tiempo

Con 360 OmniCanal CRM/Contact Center resulta muy sencillo asignar tareas a los agentes y posteriormente monitorear su cumplimiento. En adición, los agentes se autogestionan dado que pueden visualizar sus tareas pendientes mediante un panel único y normalizado.



CONTENIDO

| | |
|---|----|
| Roles dentro de un contact center | 5 |
| Interface 360 para agentes TEAMS | 7 |
| Interface 360 para agentes SIP..... | 7 |
| Sección de telefonía..... | 8 |
| Sección de Control de pausas y resumen de llamadas..... | 9 |
| ¿Cómo activar una pausa?..... | 10 |
| ¿Cómo desactivar una pausa?..... | 10 |
| Resumen de llamadas..... | 11 |
| Sección de Atención de Llamadas: | 12 |
| Información OmniCanal del contacto. | 13 |
| Sección de Atención de Llamadas – Disposiciones y Gestiones:..... | 18 |
| Programar llamada..... | 19 |
| Estado: | 21 |
| Notas del Contacto: | 22 |
| Comentario de la llamada (interno): | 22 |
| Ticket: | 23 |
| Panel de herramientas..... | 24 |
| Acciones:..... | 25 |
| Tickets: | 25 |
| Historial | 26 |
| Calendario..... | 26 |
| Chat: | 27 |
| WhatsApp : | 27 |
| Panel telefónico Microsoft Teams..... | 29 |
| Funcionalidades del panel telefónico Microsoft Teams: | 29 |
| Panel telefónico SIP..... | 31 |
| Historial de llamadas: | 32 |
| Mi auditorio:..... | 32 |
| Peers..... | 33 |
| ¿Cómo transferir llamadas? | 33 |
| ¿Cómo realizar conferencias?..... | 34 |
| Sección de pendientes..... | 36 |

ROLES DENTRO DE UN CONTACT CENTER

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*.

Estas brindan la interface tanto para el agente como para el supervisor.

Agente



Supervisor



Plataforma



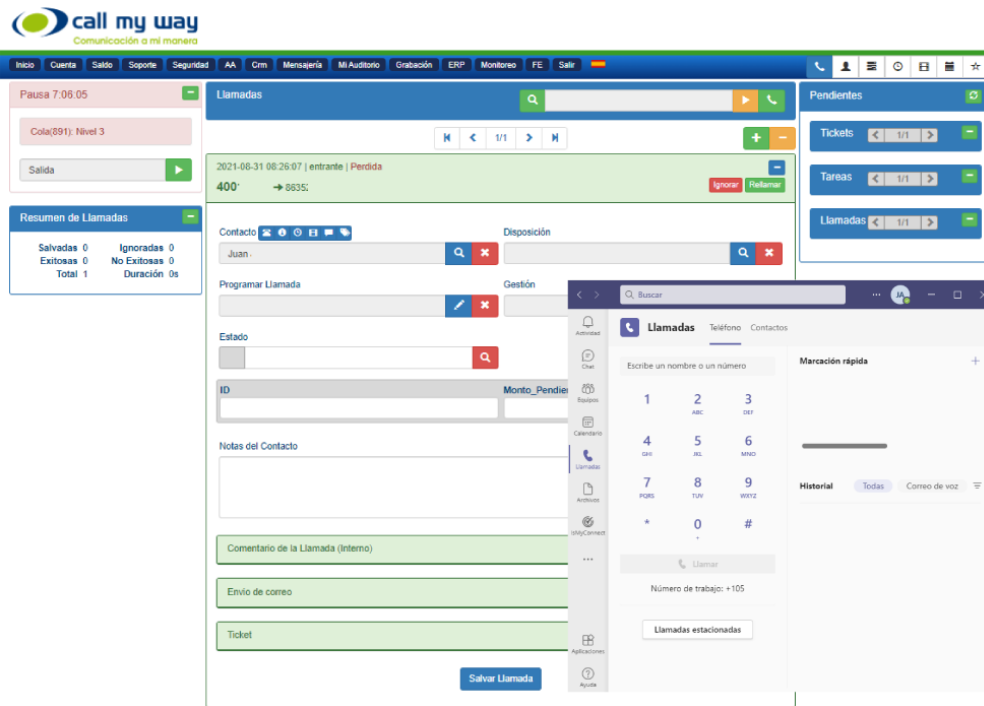
¿Qué es una cola de atención?

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.

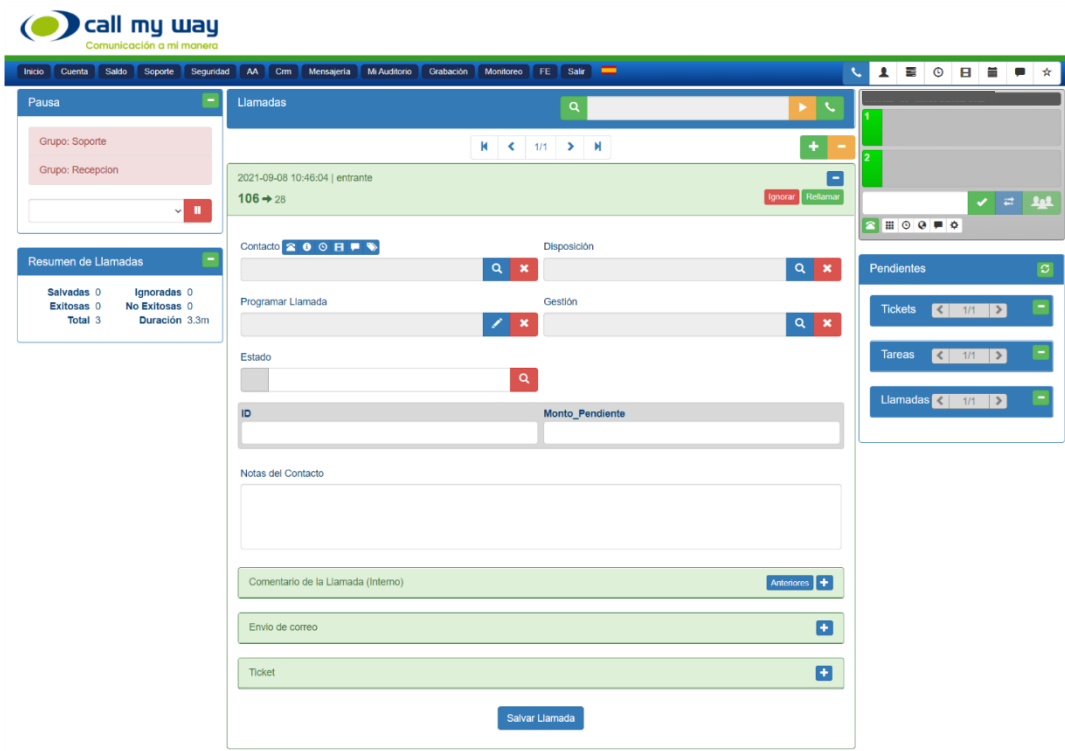
¿Cuál es la importancia de un agente?

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

INTERFACE 360 PARA AGENTES TEAMS



INTERFACE 360 PARA AGENTES SIP

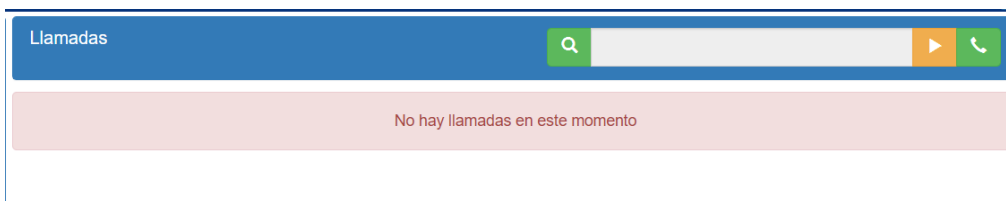


Esta es la interface del Agente 360. La misma está compuesta por tres secciones:

1. *Control de Pausas, y Resumen de llamadas*

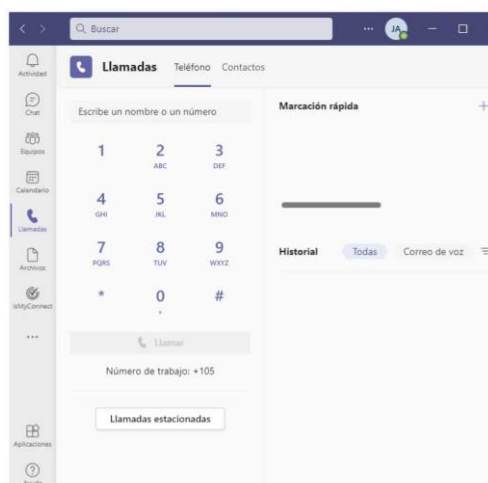


2. *Sección de Atención de llamadas*

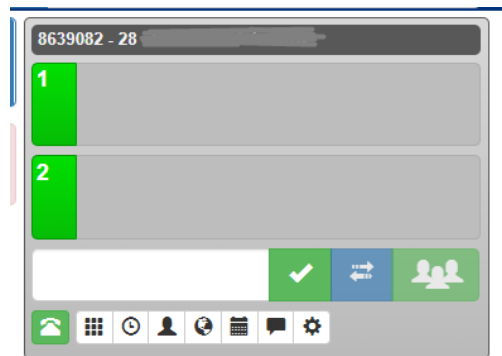


SECCIÓN DE TELEFONÍA

1. *Telefonía Microsoft Teams*



2. Telefonía SIP



SECCIÓN DE CONTROL DE PAUSAS Y RESUMEN DE LLAMADAS

Control de pausas:

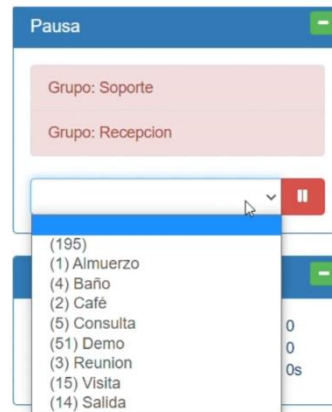
Este panel funciona de forma equivalente a un Semáforo. Está en Rojo, cuando el agente se coloca en pausa y por lo tanto no le ingresarán llamadas al agente, y está en verde cuando el agente está disponible y por tanto si le ingresan llamadas al agente. Es muy importante que el agente manipule correctamente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



¿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



¿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



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:

Llamadas salvadas:

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

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.

Las llamadas exitosas:

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

Las llamadas ignoradas:

Son aquellas que el agente no salvó, porque decidió usar la opción de ignorar.

Las llamadas no exitosas:

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

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**.

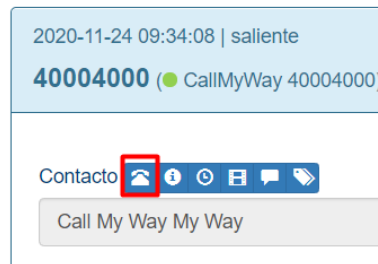
En botón de ignorar se ignora la llamada y no se parametriza.

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

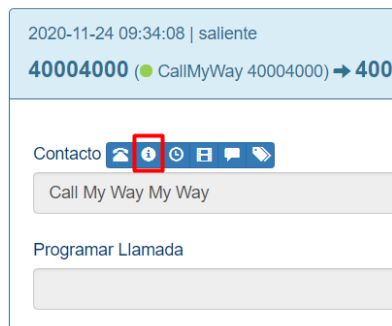
En Pop Up se despliega el "PopUp" o ventana nueva con el link que se haya pre configurado para el CallCenter.

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:



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



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

Pestaña de datos personales:

Información del Contacto x

Información **Llamadas** Tickets Documentos Fichas Chat Whatsapp

Datos Personales **Teléfonos** Adicionales

Nombre: Call My Way 1er Apellido: My 2do Apellido: Way

ID (Código 1): Código 2: Código 3:

Compañía: Cargo: Email 1:

Email 2: Disposición: satisfecho Estado:

Ubicación: Género:

Dirección:

Notas del Contacto









El agente define si utiliza o no los espacios establecidos.

Pestaña de teléfonos:

Información del Contacto

Información **Llamadas** Tickets Documentos Fichas Chat Whatsapp

Datos Personales **Teléfonos** Adicionales

| Descripción | Teléfono | Estadística |
|-------------|--|--|
| | <input checked="" type="checkbox"/> 40004000  | Contestadas 92% Exitos 4% Ultimo éxito 20-10-2020 15:30:35 |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 40000761  | |
| Prueba CMW | <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"/>  | |

Salvar

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.

Pestaña Adicionales:

Información del Contacto x

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
 Último_Asunto

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

Pestaña de llamadas:

Información del Contacto

Información Llamadas Tickets Documentos Fichas Chat Whatsapp

Todas Entrantes Saliente

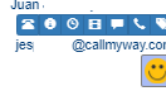
< 1 >

Llamada saliente

2021-08-25 10:16:45
 Call Center: CallMyWay 40004000
 Disposición: necesita soporte
 Agente: web
 Lista de Contactos: H
 40004000 → 8608: (2s)

Contacto

Juan .
 jes @callmyway.com



Escuchar

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

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 #129003 | 2021-08-25 15:48:01

Descripción H

Juan
 je: @callmyway.com

Ticket #128815 | 2021-08-24 14:24:43

Descripción H

Juan
 je: @callmyway.com

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

Contratos Facturas Personales

Agregar

Factura #1.txt (2020-10-12 14:19:44 Juan)

Factura 13102020

Esta factura es de teléfonos

Editar

Juan

Cerrar

Pestaña fichas:

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

Información del Contacto x

Información Llamadas Tickets Documentos Fichas Chat Whatsapp

Notas 1 Facturas

< 1 >

Notas 1 | 2021-02-03 10:11:22 | Creador: Juan

Juan

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

Pam - 2021-08-25 15:54:48 - Support / Soporte

Agradezco su ayuda al contestar este chat
Juan - 2021-08-25 13:54:42

Bienvenido, gracias por utilizar los servicios de Callmyway ¿En que puedo ayudarle?
Pam 2021-08-25 13:58:42

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

8722 - 40004000
Nuevo

13-5-2021 08:55:04

Esta es una prueba recibida
13-5-2021 15:40:10

Servicio de WhatsApp, CallMyWay.
25-5-2021 10:14:14

Nuevo Mensaje

Ext 99 Juan
 Esta es una prueba para 15:39PM
13-5-2021 16:39:23

✓
☰
⚙
📎
✍
📍

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.

Quinto icono: Le permite agregar comentarios de lo que ha ido sucediendo en la conversación del chat.

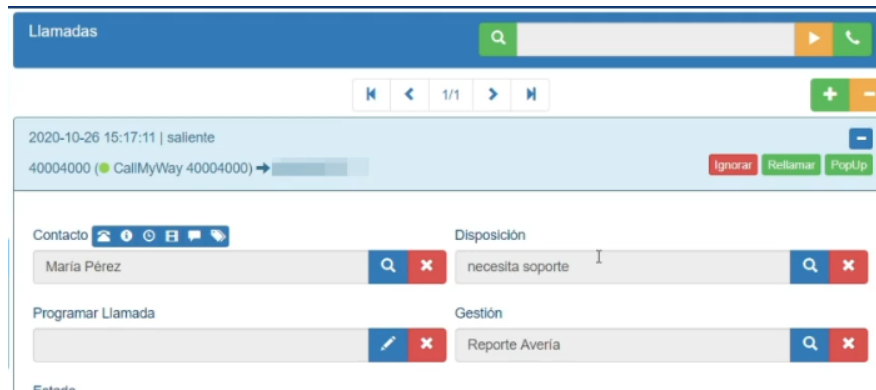
Último icono: Permite indicar una ubicación para ser enviada.

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.



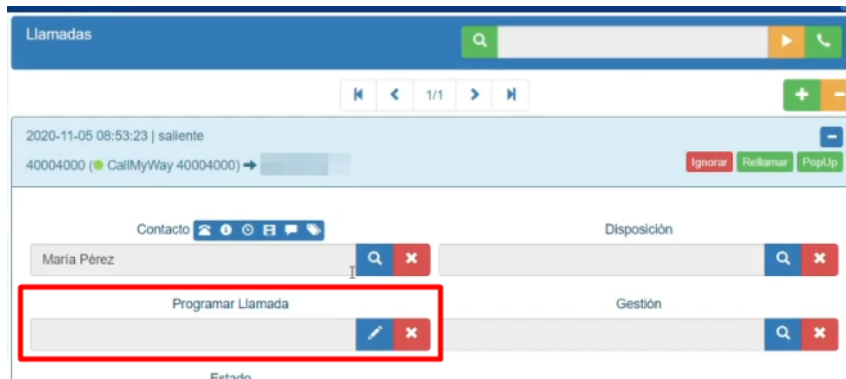
En este ejemplo la disposición llamada SOPORTE, indica que el cliente está llamando para solicitar SOPORTE y la Gestión Reporte AVERÍA aclara que está presentándose un Reporte de Avería por parte del Cliente. Como se ve la Gestión brinda más detalle sobre la Disposición seleccionada.

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.

PROGRAMAR LLAMADA



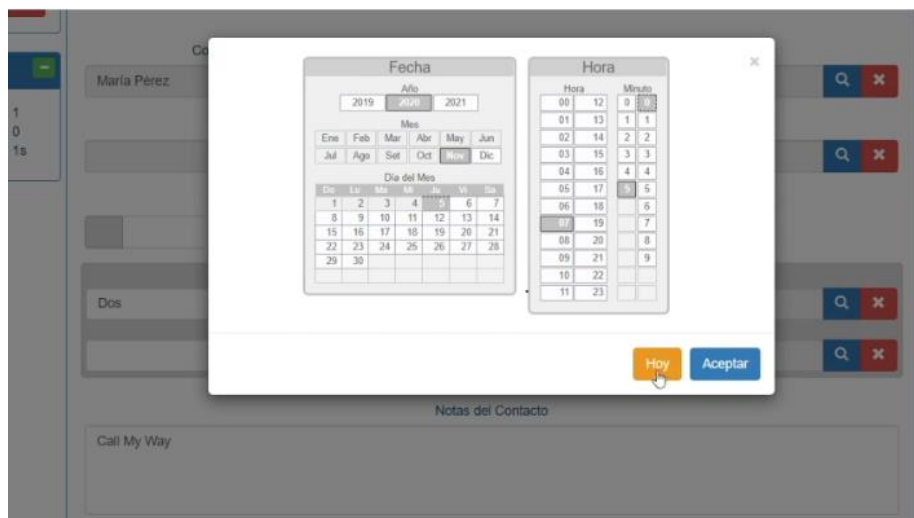
Muchas veces el cliente nos pide que lo llamemos en otro momento. Para esto puedes programar la llamada en tu calendario.



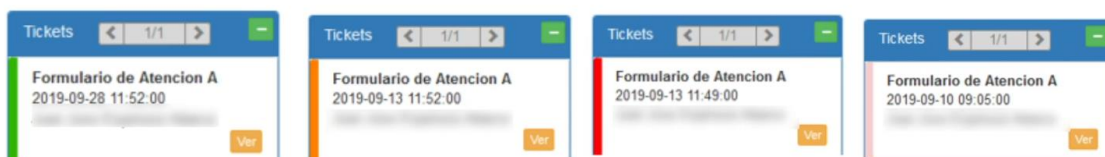
El recordatorio visual de tu llamada programada lo vas a apreciar en la sección derecha de la Interfase 360 para Agentes.

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.

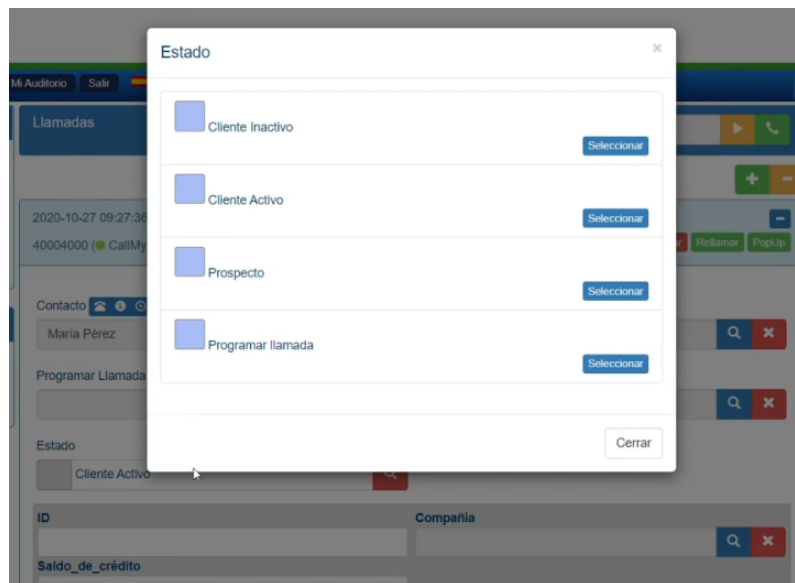


Si es de color verde quiere decir que está pendiente de realizar, pero no ha llegado la hora de hacerlo, el anaranjado la hora de ejecución es pronta, se suele activar media hora antes y cuando llega la hora exacta que debe hacer la llamada es color rojo parpadeante. Cuando ya la llamada se venció es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



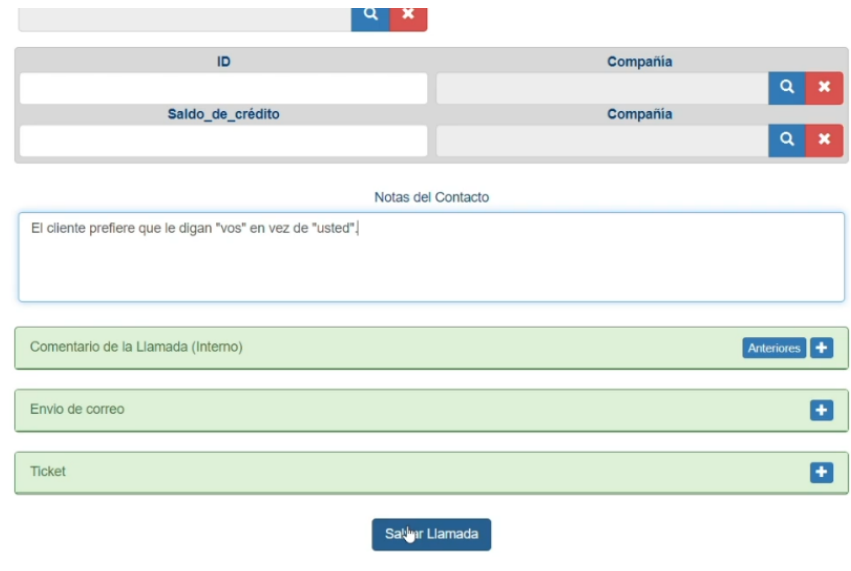
ESTADO:

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.



NOTAS DEL CONTACTO:

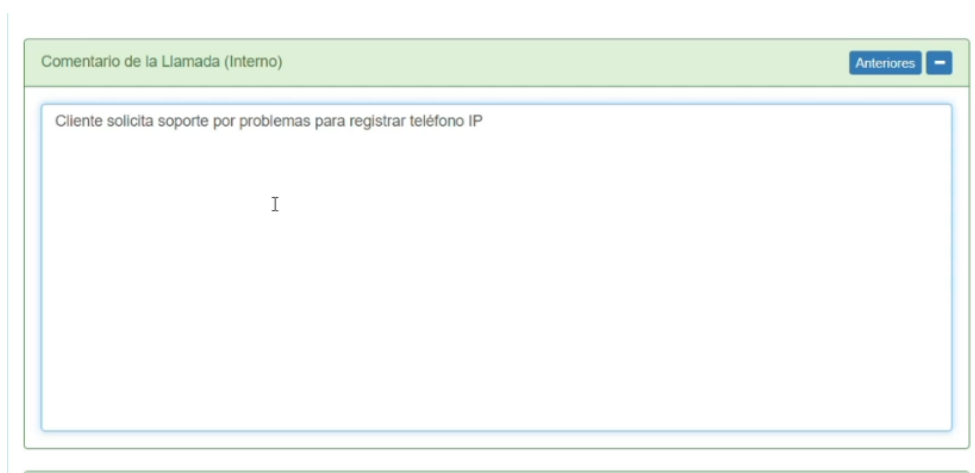
Son notas relacionadas al contacto, se comparten entre agentes. Estas no guardan un histórico de registro.



The screenshot shows a user interface for managing contact information. At the top, there is a search bar with a magnifying glass icon and a red 'x' icon. Below it are two rows of input fields. The first row has an 'ID' field and a 'Compañía' field with a search icon and a red 'x' icon. The second row has a 'Saldo_de_crédito' field and another 'Compañía' field with a search icon and a red 'x' icon. Below these fields 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 the text area are three green buttons: 'Comentario de la Llamada (Interno)' with an 'Anteriores' button and a '+' icon, 'Envío de correo' with a '+' icon, and 'Ticket' with a '+' icon. At the bottom center is a blue button labeled 'Salvar Llamada'.

COMENTARIO DE LA LLAMADA (INTERNO):

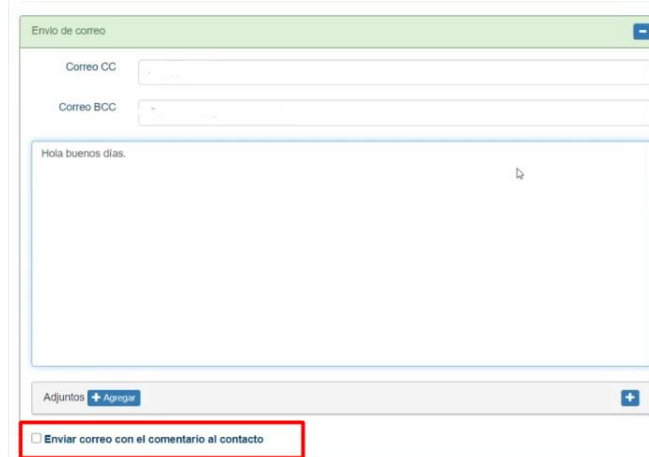
Le permite al agente, generar un comentario que luego esté visible para él o para otros agentes, y así brindar una mejor atención al cliente o contacto. Por ejemplo, un comentario en el que se indica una descripción del tipo de soporte brindado al contacto. Recuerde salvar la llamada siempre para asegurar que el comentario interno quede almacenado en la información del contacto.



The screenshot shows a close-up of the 'Comentario de la Llamada (Interno)' section. It features a green header bar with the text 'Comentario de la Llamada (Interno)' and an 'Anteriores' button with a '-' icon. Below the header is a large text area containing the text 'Cliente solicita soporte por problemas para registrar teléfono IP' and a cursor 'I' at the end of the line.

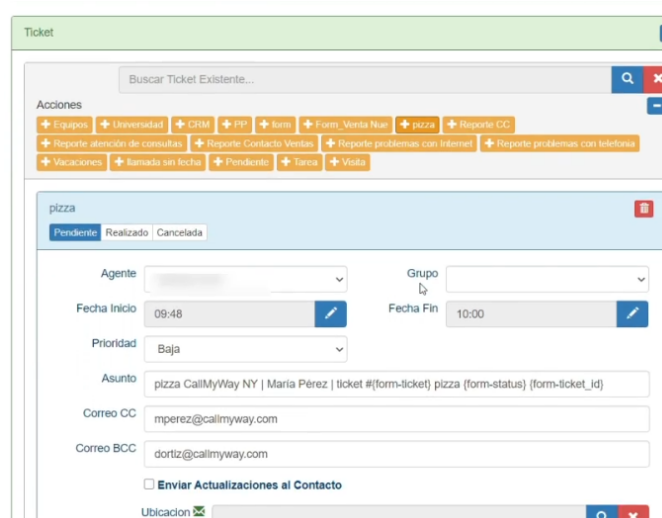
Envío de Correo:

Recuerde Salvar la llamada para asegurar que se envíe el correo electrónico al cliente.



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.



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.



Llamadas:

Se despliega el panel central de llamadas anteriormente visto.

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

- Ultima actividad. Muestra todos los contactos que fueron atendidos por última vez en la fecha indicada
- Lista: Filtra por una lista de contactos existente.
- 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"/> Q X | <input style="width: 90%;" type="text"/> ✎ X | <input style="width: 90%;" type="text"/> Q X |
| Disposición | Compañía | Solicitud |
| <input style="width: 90%;" type="text"/> Q X | <input style="width: 90%;" type="text"/> Q X | <input style="width: 90%;" type="text"/> X |

Nuevo Contacto

+ 👤

Ordenamiento
+

Buscar
XLS
PDF

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 <input type="button" value="Pend."/> <input type="button" value="Listas"/> <input type="button" value="Cancel"/> <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;" type="button" value="✎"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white;" type="button" value="✕"/> | Fin <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white;" type="button" value="✎"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white;" type="button" value="✕"/> |
| Contacto <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white;" type="button" value="🔍"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white;" type="button" value="✕"/> | Agente <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white;" type="button" value="🔍"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white;" type="button" value="✕"/> | Prioridad <input style="width: 100%;" type="text"/> |
| Compañía <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white;" type="button" value="🔍"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white;" type="button" value="✕"/> | Formulario <input style="width: 100%;" type="text"/> | |

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;" type="button" value="✎"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white;" type="button" value="✕"/> | Fin <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white;" type="button" value="✎"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white;" type="button" value="✕"/> |
| Contacto <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white;" type="button" value="🔍"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white;" type="button" value="✕"/> | Agente <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white;" type="button" value="🔍"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white;" type="button" value="✕"/> | Compañía <input style="width: 100%;" type="text"/> <input style="background-color: #0056b3; color: white;" type="button" value="🔍"/> <input style="background-color: #e74c3c; color: white;" type="button" value="✕"/> |

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 checked="" type="button" value="Todas"/> | Inicio <input style="width: 100%;" type="text"/> <input type="button" value="✖"/> | Fin <input style="width: 100%;" type="text"/> <input type="button" value="✖"/> |
| Contacto <input style="width: 100%;" type="text"/> <input type="button" value="🔍"/> <input type="button" value="✖"/> | Disposición <input style="width: 100%;" type="text"/> <input type="button" value="🔍"/> <input type="button" value="✖"/> | Agente <input style="width: 100%;" type="text"/> <input type="button" value="🔍"/> <input type="button" value="✖"/> |
| Compañía <input style="width: 100%;" type="text"/> <input type="button" value="🔍"/> <input type="button" value="✖"/> | Call Center <input style="width: 100%;" type="text"/> <input type="button" value="🔍"/> <input type="button" value="✖"/> | Lista <input style="width: 100%;" type="text"/> <input type="button" value="🔍"/> <input type="button" value="✖"/> |

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.

Seleccione el Contacto ✖

filto...

| | |
|--|---|
| Juan ID: Compañía: Disposición: Última Actividad: | <input checked="" type="button" value="Seleccionar"/> |
| Juan ID: Compañía: Disposición: satisfecho Última Actividad: 2021-06-30 17:35:17 | <input checked="" type="button" value="Seleccionar"/> |

Nuevo Ticket Juan ✖

Ticket -

Buscar Ticket Existente...

Acciones +

+ Form
+ Envío Correo
+ Equipos
+ Citas
+ Recordatorios
+ Capacitación
+ Equipos
+ Servicios Call MyWay
+ Universidad
+ Garantías Taller
+ Reunión Callmyway
+ TEST
+ PP
+ Form
+ Form_Venta Nue
+ pizza
+ Reporte Prospectos Ventas
+ Reporte CD
+ Reporte atención de consultas
+ Reporte Contacto Ventas
+ Reporte problemas con Internet
+ Reporte problemas con telefonía
+ Tutorial
+ Vacaciones
+ llamada sin fecha
+ Pendiente
+ Tarea
+ Visita
+ Cobro
+ Llamada con Fecha
+ Venta
+ Prueba

Pendientes 🔄

Tickets -

◀ 1/1 ▶

Reunión Callmyway
 2021-08-26 09:00:00
 Juan

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.

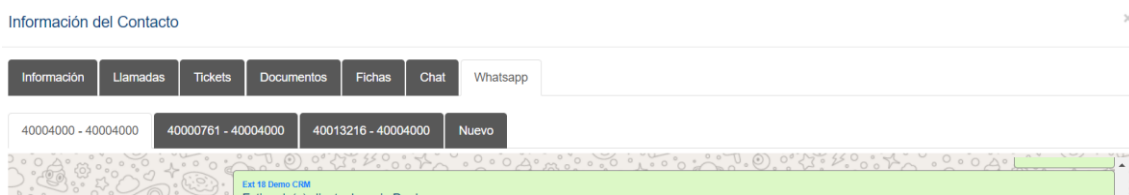


WHATSAPP :

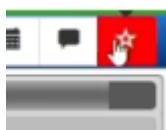
Esta opción deberá ir de la mano con la sección de información del contacto, situada en el panel central de llamadas. Arriba del nombre del contacto se muestra una barra azul con varios iconos. Debe darle click en información del contacto, seguidamente sitúese en la pestaña WhatsApp.

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.

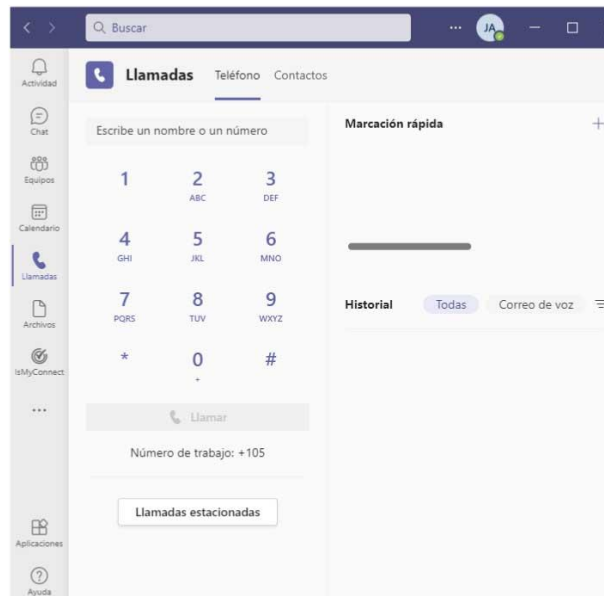


Diríjase a la sección información del contacto, seguidamente a la pestaña de WhatsApp, siga los mismos pasos vistos anteriormente.



PANEL TELEFÓNICO MICROSOFT TEAMS

Usted puede llamar a sus contactos desde el teclado telefónico que le ofrecemos dentro de Microsoft Teams.



FUNCIONALIDADES DEL PANEL TELEFÓNICO MICROSOFT TEAMS:

Realizar llamadas:

En este video tutorial, usted aprenderá a realizar llamadas por medio de la aplicación IsMyConnect en Microsoft Teams.

<https://youtu.be/Ddg5Rznsfc0>

Contestar o rechazar llamadas:

En este video tutorial, usted aprenderá a contestar o rechazar llamadas por medio de la aplicación IsMyConnect en Microsoft Teams.

<https://youtu.be/crg04EfJ89M>

Transferencia A Ciegas:

En este video tutorial, usted aprenderá a transferir una llamada conocida como "a ciegas" por medio de la aplicación IsMyConnect en Microsoft Teams.

<https://youtu.be/oAZY5bnLm-c>

Transferencia Consultada:

En este video tutorial, usted aprenderá a transferir llamadas de manera consultada por medio de la aplicación IsMyConnect en Microsoft Teams.

<https://youtu.be/Q54k5oGbr7U>

Jalar una llamada:

En este video tutorial, usted aprenderá a jalar llamadas de manera consultada por medio de la aplicación IsMyConnect en Microsoft Teams.

https://youtu.be/wCli0Q_YLGw

Añadir a más personas a una llamada:

En este video tutorial, usted aprenderá a añadir a más personas a una llamada por medio de la aplicación IsMyConnect en Microsoft Teams.

<https://youtu.be/vHAWbnvHeE0>

Reunión de Teams con audio por vía telefónica:

En este video tutorial, usted aprenderá a configurar su audio del teléfono para realizar reuniones por medio de la aplicación IsMyConnect en Microsoft Teams.

https://youtu.be/KNwa_inEVQU

Otras Funcionalidades:

En este video tutorial, usted aprenderá diferentes funcionalidades de las llamadas por medio de la aplicación IsMyConnect en Microsoft Teams.

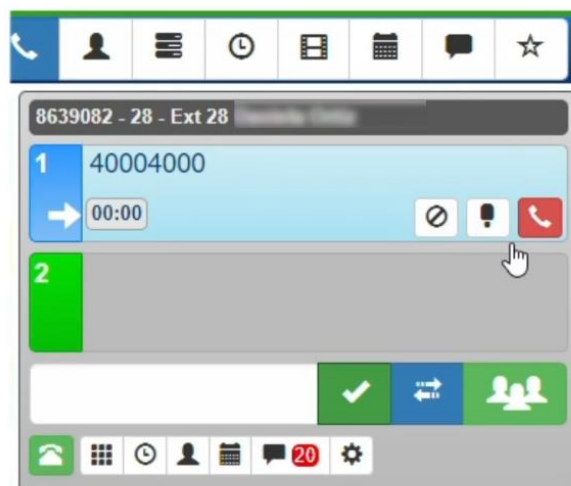
<https://youtu.be/l7M9oFWF63Y>

PANEL TELEFÓNICO SIP

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.

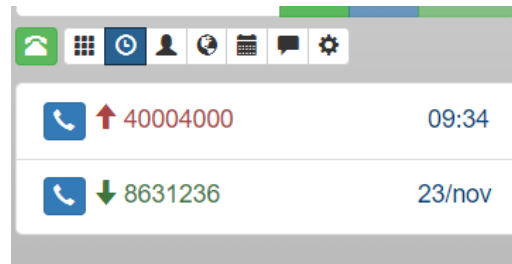


Con la facilidad de tener un teclado numérico, le permitirá seleccionar las opciones de un menú o digitar la extensión de preferencia.



HISTORIAL DE LLAMADAS:

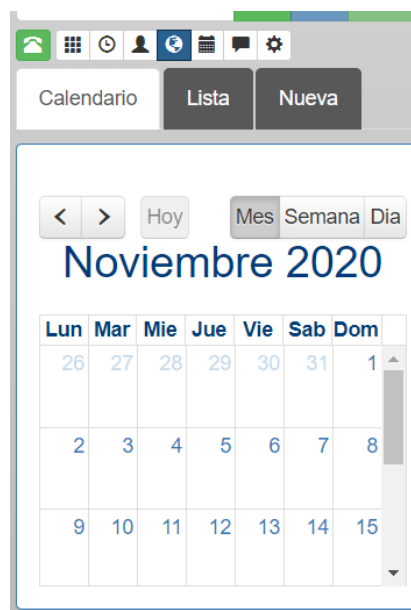
Permite listar los números de teléfono que usted ha marcado más recientemente.



MI AUDITORIO:

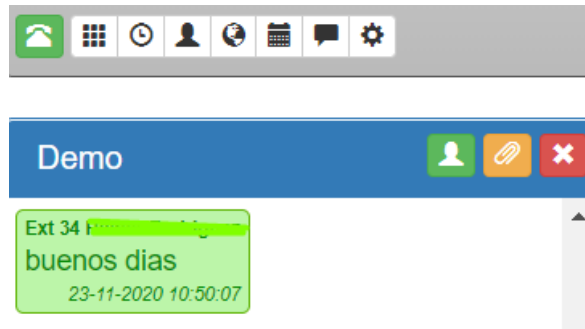
Permite generar una sala de conferencia. En la pestaña de lista usted podrá observar los diferentes auditorios que se han creado.

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.



PEERS

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

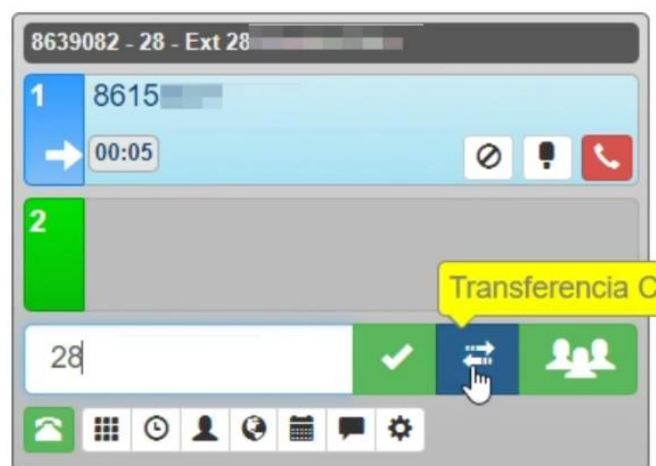


¿CÓMO TRANSFERIR LLAMADAS?

Existen dos formas las cuales mostramos a continuación:

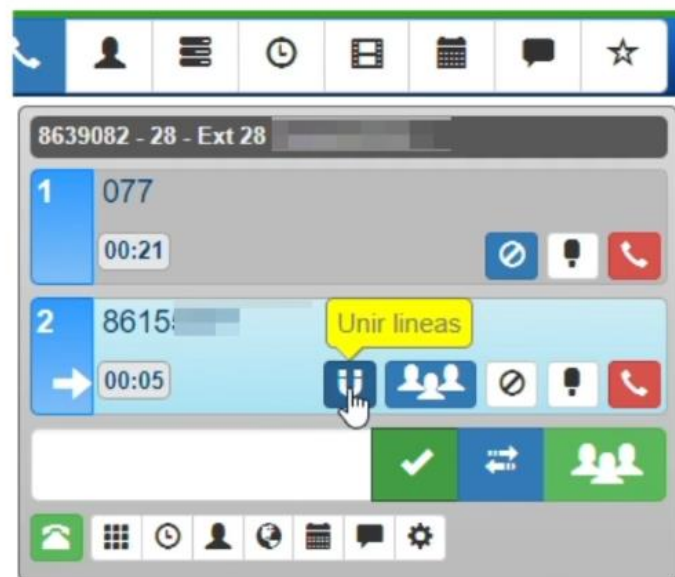
Transferencia directa

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.



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.

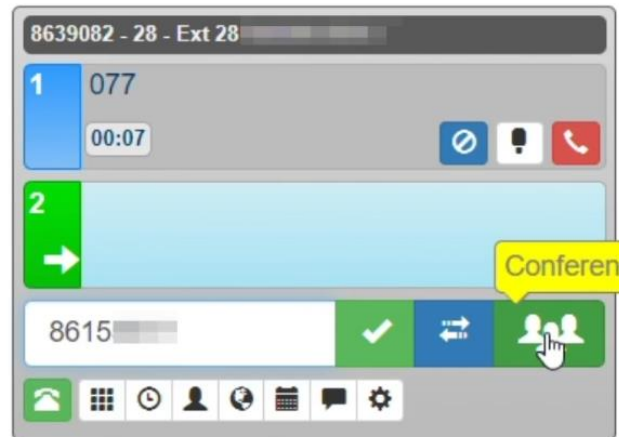


¿CÓMO REALIZAR CONFERENCIAS?

Existen dos formas las cuales mostramos a continuación:

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.



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.



CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE.

ventas@callmyway.com
www.callmyway.com



| | |
|------------------------|----------------------------------|
| México +5255 4170 8422 | Panamá +507 8366060 |
| Chile +56 227609072 | Guatemala + 502 (2) 3750299 |
| Colombia +57 15189663 | El Salvador +503 (211) 30412 |
| Miami +1-305-644-5335 | Costa Rica +506 40004000 |
| Canadá +1 6134168671 | Rep. Dominicana +1 (829) 9466346 |
| Perú +51 16409850 | |

