PROTOCOLO DE CONFIGURACIÓN ISMYCONTACT.

call my way
Comunicación a mi manera

El presente documento, facilita el proceso de configuración del servicio IsMyContact en la fase 1, de la prueba de concepto. Previo a completar este formulario el supervisor deberá haber recibo una capacitación.

Usuarios

Agentes

Para la creación de agentes se requiere completar la información básica de cada uno de ellos. A continuación, podrá ingresar los datos solicitados:

- **Opciones Rol: Supervisor o Agente.**
- **Tipo de Teléfono: IsMyPeers, Microsoft Teams.**

Nombre	Correo electrónico	Cargo	Tipo teléfono

Grupos de Agentes

IsMyContact permite agrupar a los agentes para monitorear y evaluar según estas agrupaciones. Para crear estos segmentos se requiere la siguiente información:
Indicar el nombre del supervisor y de los agentes que formaran parte del grupo, acorde a la tabla anterior.

Nombre del grupo	Supervisor del grupo	Miembros del grupo
Grupo 1 (Ejemplo, Opcional)	Supervisor A	Agente 1 Agente 2 Agente 3

Área de Gestión

Pausas

Las pausas excluyen a un usuario de recibir llamadas de la central en la nube, y notifica al supervisor el motivo.

- **Controlada:** Define si el supervisor debe ser alertado en los casos donde el tiempo asignado ha sido superado.
- **Facturable**: Define si la pausa debe ser incluida en el tiempo productivo de un agente

Nombre Pausa	Tiempo (min)	Controlada	Facturable
Almuerzo	60	SI/NO	SI/NO

Versión 1 / Esp / 2022
Copyrigth 2022 CallMyWay NY S.A. Todos los derechos reservados
CallMyWay es una marca registrada propiedad de CallMyWay NY S.A. en U.S.A. y algunos otros países. A no ser que se especifique de otra manera, todas las marcas y nombres de productos se encuentran protegidos. Otras marcas o productos mencionados son propiedad de sus respectivos fabricantes o dueños. Las especificaciones del producto o servicio están sujetas a cambio sin notificación previa. No aceptamos responsabilidad por errores de imprenta o errores en general. www.callmyway.com