

Manual de usuario final



Versión Microsoft Teams



Tabla de contenido

Soporte al cliente.....	3
Introducción.....	4
Ingreso al sistema.....	5
Historial	6
Remarcación de llamadas	7
Pausas	9
Recomendaciones Finales	12
Control de cambios	13

Versión Mayo 2024

Soporte al cliente

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

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

Será un placer atenderle.

Contacto

Email: suporte@callmyway.com | ventas@callmyway.com

[WhatsApp](#)

[Asistencia en línea](#)

[Click2Call](#)

www.callmyway.com

Línea gratuita: +506 800 800 0202



+506 4000-4000



+1 305 644 5535



+52 5541708422



+56 227609072



+51 16409850



+507 8366060



+57 15189663

Introducción

Contenido

El presente manual muestra de forma detallada la utilización de todas las funcionalidades del servicio IsMyContact para Usuario Final, con el fin de facilitar una herramienta que permita mejorar la gestión con los clientes y optimización de los procesos en la comunicación organizacional.

Objetivos Específicos

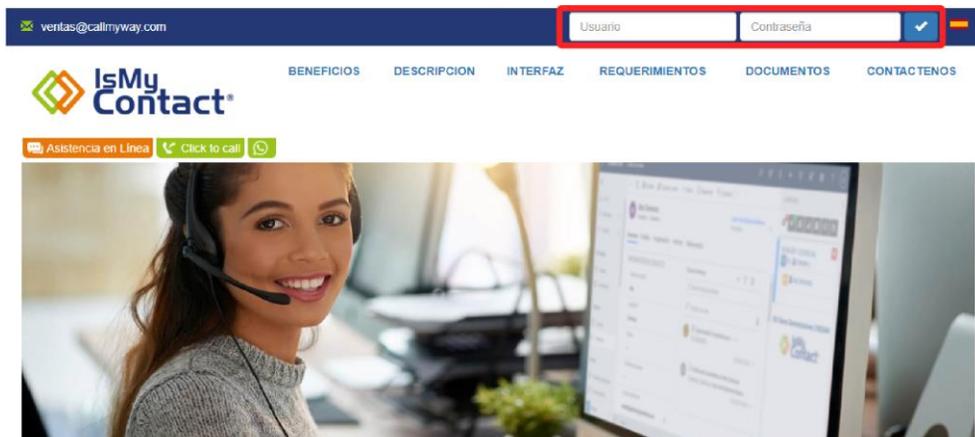
- Aprender a usar la interfaz de IsMyContact.
- Mejorar la comunicación con los clientes.
- Realizar pausas en el sistema.

Ingreso al sistema



Para acceder al sistema de IsMyContact, debe ingresar a www.ismycontact.com. Posteriormente ingrese su usuario que consta de 7 dígitos y su contraseña correspondiente proporcionados por CallMyWay.

Finalmente dé clic en el botón azul con un check, como se muestra a continuación:



Una vez ingresado a la página, visualizará dos funciones las cuales se explican a continuación.



Historial: Se visualizará todo el historial de llamadas de su extensión.



Pausas: Permite al agente pausarse en la cola de atención.

Historial



Al dar clic en este botón se muestra una serie de datos:

- Fecha en la que se realizó o recibió la llamada.
- Hora exacta de la llamada.
- Duración en segundos de la llamada.
- Indicación de si la llamada es "Entrante" o "Saliente".
- Número de origen y número de destino de la llamada. Podrá remarcar solo haciendo clic en el número o extensión.

« 1/1 »

13-01-2023 09:21:49 (43s)  Saliente
201 → 28
13-01-2023 09:16:20 (25s)  Entrante
27 → 201
10-01-2023 13:48:53 (0s)  Entrante
27 → 201
10-01-2023 13:48:37 (0s)  Entrante
27 → 201

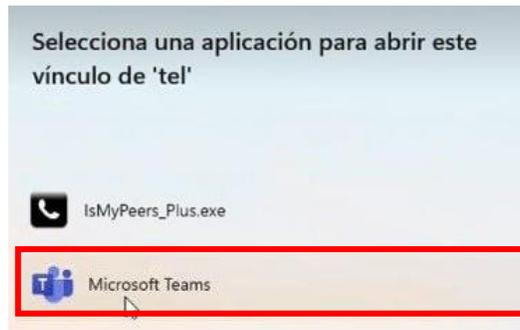


Remarcación de llamadas

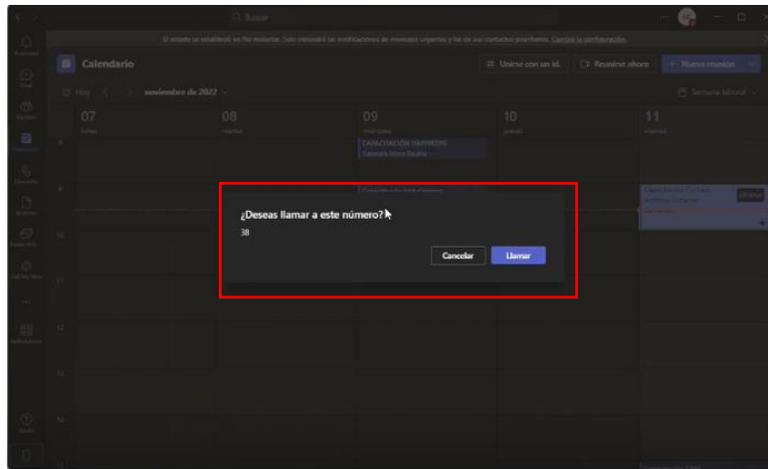


Este menú se despliega al dar clic al número telefónico o extensión desde la opción de "Historial".

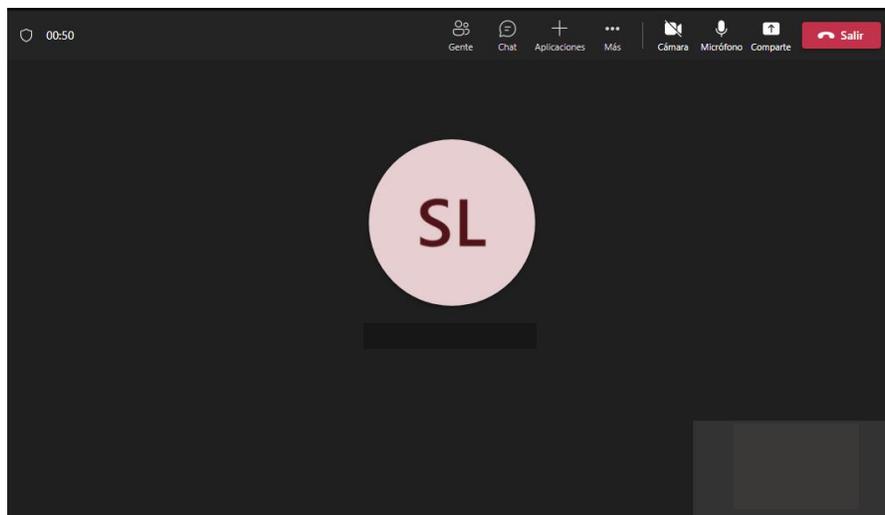
Podrá seleccionar el gestor telefónico que desea utilizar para volver a llamar al contacto. En este caso seleccione "Microsoft Teams", como se muestra en la imagen siguiente:



Una vez elegido, se desplegará la siguiente ventana, donde Microsoft Teams le preguntará si desea confirmar la llamada:



Posterior a la confirmación, timbrará el teléfono del usuario a quien desea volver a llamar. Cuando este conteste, se mostrará la siguiente pantalla, indicando que se encuentra en llamada:



Pausas



En este botón se desplegará el "Menú", para poder "Pausar" la actividad en la "Cola de trabajo" en la que como agente es asignado.

Ejemplo:



Al salir a almorzar, seleccione la pausa "Almuerzo" y después el botón azul para iniciar la pausa.

Una vez iniciada esta pausa, se mostrará el tiempo en ella.



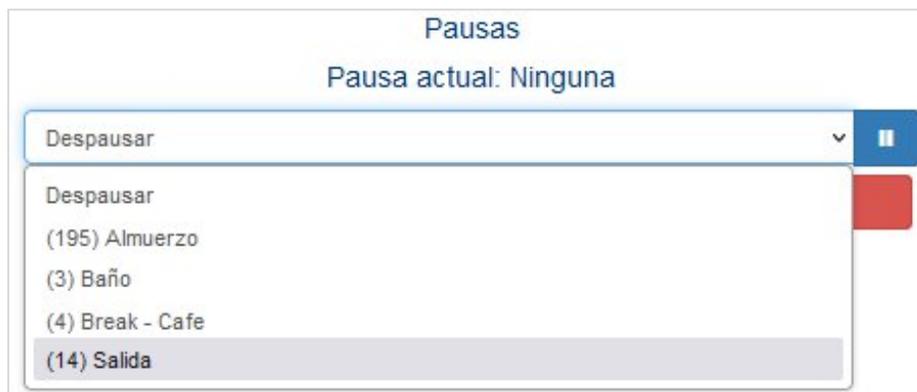
Al regresar de la pausa de almuerzo, debe desplegar el listado de pausas, seleccionar la opción "Despausar" y presionar el botón de color azul para resguardar los cambios realizados. De esta forma, la extensión retomará el tráfico telefónico de la cola.



Nota: Las "Pausas" están preconfiguradas por lo que si desea editarlas, deberá ponerse en contacto con su supervisor o administrador, ya que estas son diseñadas por su organización al momento de configurar el servicio.

-Cierre de sesión

Al finalizar la jornada laboral, debe seleccionar la pausa de "Salida" y presionar el botón azul para guardar los cambios realizados.



Es importante elegir la pausa de “Salida”, para que el sistema permita cerrar sesión.

Al cerrarse la sesión sin presionar “Salida” el sistema seguirá enviando llamadas a la extensión.

Finalmente presione el botón “Cerrar sesión” marcado en color rojo, para dar por terminadas las actividades.

Recomendaciones Finales

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

Este manual contará con revisiones periódicas, las que estarán a disposición de nuestros clientes y se publican en nuestra página oficial www.callmyway.com.

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

Control de cambios

FECHA DEL CAMBIO	SECCION MODIFICADA