

Manual de supervisor

Evaluación agente



Tabla de contenido

Soporte al cliente	3
Introducción	4
Contenido	4
Objetivos Específicos	4
Soporte al Cliente	4
Ingreso al sistema	5
Call Center	6
Operación	11
Recomendaciones finales	12
Control de cambios	13

Soporte al cliente

En CallMyWay sabemos que nuestros clientes son nuestra razón de ser, por lo tanto, contamos con un servicio de soporte de primer nivel para sus consultas o eventualidades con nuestros servicios.

Ponemos a su disposición nuestros diferentes canales de comunicación y atención.

Contacto

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

[WhatsApp](#)

[Asistencia en línea](#)

[Click2Call](#)

www.callmyway.com



+52 5541708422



+506 4000-4000 y +506 800 800 0202



+1 305 644 5535



+56 227609072



+51 16409850



+507 8366060



+57 15189663



Introducción

Contenido

El presente documento detallará de forma clara y precisa la funcionalidad de nuestro servicio Encuesta Automática, el cual le permitirá sondear a sus contactos a través del servicio al cliente o un servicio de soporte.

Objetivos Específicos

- Realizar encuestas personalizadas a sus contactos.
- Seleccionar las llamadas a las cuales se les realizará la encuesta.
- Diseñar preguntas y respuestas de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Activar o desactivar encuestas.

Soporte al Cliente

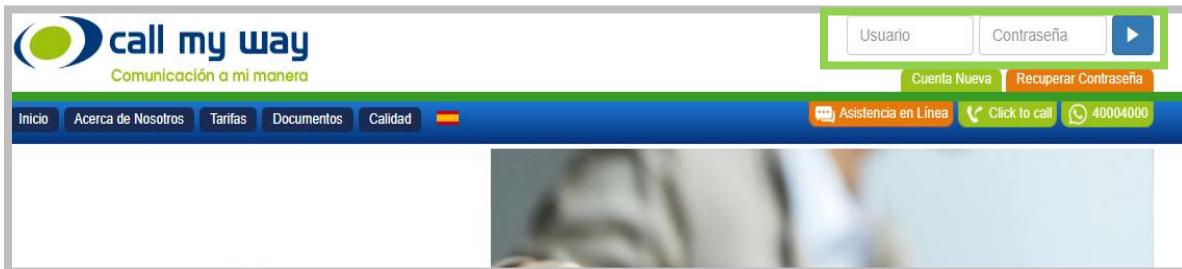
En CallMyWay sabemos que nuestros clientes son nuestra razón de ser, por lo tanto, contamos con un servicio de soporte de primer nivel para sus consultas o eventualidades con nuestros servicios.

Ponemos a su disposición nuestros diferentes canales de comunicación y atención.

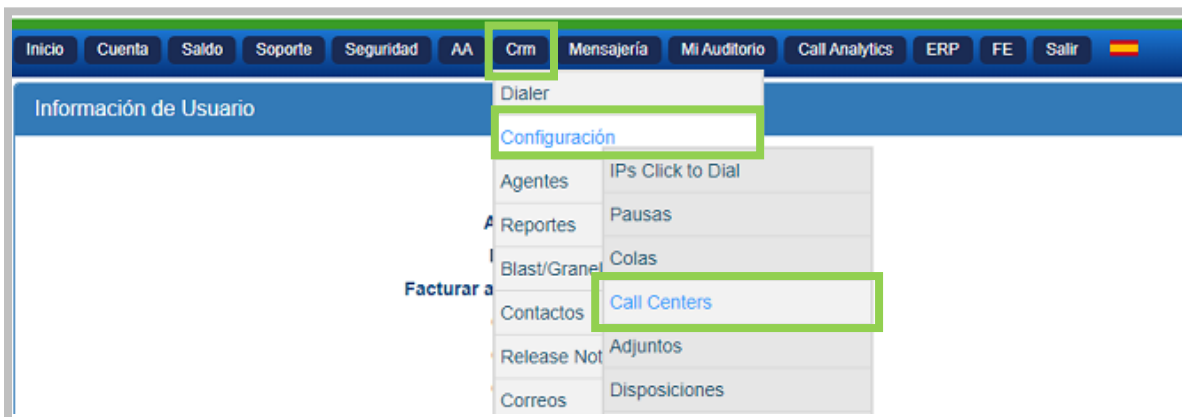


Ingreso al sistema

Para ingresar al sistema de Encuesta Automática, deberá dirigirse a la dirección www.callmyway.com, con sus respectivas credenciales, acorde con los privilegios asignados.



Una vez que ingrese sus credenciales, se mostrará la pantalla de inicio de su cuenta, y procederá a dirigirse a la sección "Crm". Se desplegará un menú, posteriormente deberá dirigirse a la sección "Configuración" y hacer clic en "Call Centers", como se muestra a continuación:



Se mostrará la siguiente pantalla:

Call Center

Se muestra una nueva pantalla con el título de "Nuevo Call Center", donde se detalla una serie de campos:

- **Nombre:** En este campo asignará un nombre al Call Center.
- **Números de Entrada:** Aquí ingresará los números a donde entrarán las llamadas de los Contactos.
- **Números de Salida (C2D):** Aquí seleccionará los números de salida, es decir, este número le aparecerá al contacto en su dispositivo telefónico cuando ingrese la llamada.

Nota: Los campos restantes de la ventana mostrada desde "Costo" hasta "Mostrar tipo gestión", no tienen funcionalidad con este producto de "Encuesta Evaluación Agente" por favor, omitirlos.

- **Crear Call Center:** Este botón deberá ser presionado cuando haya configurado los parámetros indicados, una vez que presione el botón, se creará un nuevo Call Center en la parte inferior como se muestra a continuación:

Nombre	Números 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 Número	Encuesta Tipo llamada	Encuesta Porcentaje
Alternativo	4000+	400041	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"/>			S	100
CallMyWay	4000+	400040	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"/>			T	100
Cobro	4000		0		segundo	■	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			T	0
Control	4000-	400040	0		segundo	■	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			T	0

Se muestra una tabla con filas, cada fila es un Call Center (Tendrá tantas filas como Call Centers desarrolle), teniendo en cuenta los campos explicados, se mostrará y explicará sólo los que aplican a este producto. A continuación, se muestra la primera sección:

Call Centers		
Nombre	Números Entrada	Endpoint Salida (C2D)
Alternativo	40004	4000410 ▾
CallMyWay	4000	4000400 ▾
Cobro	40004	▾
Control	40004	4000400 ▾

Encuesta S/N	Encuesta Número	Encuesta Tipo llamada	Encuesta Porcentaje	Encuesta Dur. Min.	Correo	Resultados	Logo	Elegir archivo	No s...chivo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sa ▾	100	1	Correo	Resultados		Elegir archivo	No s...chivo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	To ▾	100	0	Correo	Resultados		Elegir archivo	No s...chivo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	To ▾	0	0	Correo	Resultados		Elegir archivo	No s...chivo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	To ▾	0	0	Correo	Resultados		Elegir archivo	No s...chivo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	To ▾	0	0	Correo	Resultados		Elegir archivo	No s...chivo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	To ▾	0	0	Correo	Resultados		Elegir archivo	No s...chivo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	To ▾	0	0	Correo	Resultados		Elegir archivo	No s...chivo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	To ▾	0	0	Correo	Resultados		Elegir archivo	No s...chivo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	To ▾	0	0	Correo	Resultados		Elegir archivo	No s...chivo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	To ▾	0	0	Correo	Resultados		Elegir archivo	No s...chivo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	To ▾	0	0	Correo	Resultados		Elegir archivo	No s...chivo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	To ▾	0	0	Correo	Resultados		Elegir archivo	No s...chivo

Salvar

Se muestra una serie de columnas, las cuales serán nombradas a continuación:

- Nombre.

- **Números de Entrada.**
- **Números de Salida.**
- **Encuesta S/N:** Es importante activar esta columna con un check, esto determinará la función del Call Center.
- **Encuesta Número:** En este campo se insertará el número del AutoAttendant proporcionado por CallMyWay.

En este código estarán configuradas sus preguntas, para ello tendrá que grabarlas en formato .wav y enviarlas a Soporte Técnico de CallMyWay y así mismo las respuestas, que pueden ser hasta 12 opciones teniendo en cuenta los números de su Pad numérico del 0 al 9, y los símbolos de asterisco * y numeral #.

Nota: Enviará un Audio por cada pregunta y un título para cada una de ellas, para poder identificarla cuando se muestren los resultados.

- **Encuesta Tipo Llamada:** En esta columna seleccionará cuáles llamadas se les aplicará la encuesta, al hacer clic se desplegarán las siguientes opciones: Todas, Entrantes y Salientes.
- **Encuesta Porcentaje:** En este campo ingresará el porcentaje de las llamadas que quiera encuestar, si se encuentra en 0, significa ninguna llamada, si está en 100, se aplicará la encuesta a todas, por lo tanto, su organización decidirá el porcentaje.
- **Encuesta Dur. Min:** En este campo ingresará el tiempo de las llamadas que serán encuestadas, por ejemplo, si solo requiere que se encueste a los contactos cuya llamada duró 5 min o más, deberá ingresar el número 5, si el campo se mantiene con el 0, significa que se aplicará la encuesta a todas las llamadas.
- **Resultados:** En este botón se mostrarán los Resultados de las Encuestas, al presionarlo se desplegará la siguiente pantalla:

En la pantalla de “Resultados” se muestran unos filtros que explicaremos a continuación:

- **Inicio:** Ingresará la fecha de inicio desde la cual requiere los resultados, al hacer clic en el botón “Editar” presentado en color azul con un bolígrafo, se mostrará la siguiente ventana:

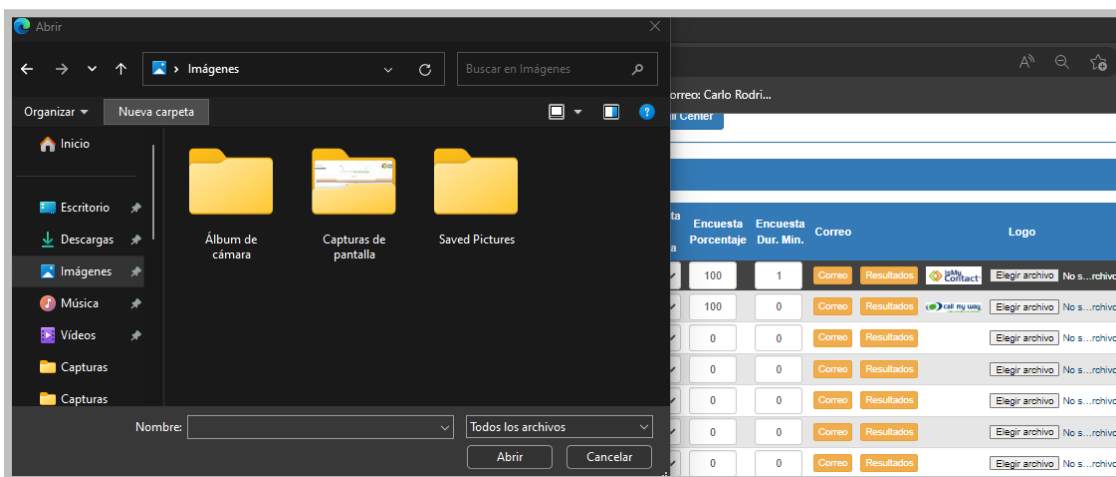
Podrá seleccionar desde el año, mes, día del mes, hora y minuto, una vez seleccionada la fecha y hora, presionará el botón “Aceptar” para guardar la selección.

- **Fin:** Ingresará la fecha hasta la cual requiere los resultados, para su configuración se repetirá el mismo procedimiento que en el campo “Inicio”.
- **Número:** Ingresará el número del cual necesite el resultado de las encuestas.
- **Resultado:** En esta sección tendrá 2 opciones del tipo “Check”:

- **WEB:** Esta opción indicará que el resultado de la búsqueda se mostrará dentro de la página.
- **Excel:** Esta opción indicará que el resultado de la búsqueda se descargará en un archivo de Excel.
- **Buscar:** Una vez ingresados los filtros presionará el botón "Buscar" y se mostrará la tabla inferior, la cual despliega una serie de columnas que serán nombradas a continuación:
 - **Fecha:** Mostrará la fecha y hora exacta de la finalización de la llamada.
 - **Origen:** Mostrará el número del contacto.
 - **Destino:** Mostrará el número del AutoAttendant proporcionado por CallMyWay.
 - **Endpoint 1:** Mostrará el Endpoint de Salida junto con el número mostrado al contacto.
 - **Endpoint 2:** Mostrará el Endpoint del agente, es decir, quien atendió la llamada.
 - **Cola:** Mostrará una cola de servicio en caso de pertenecer a una.
 - **Preg. 1:** En esta columna se mostrará el nombre o título de la pregunta.
 - **Resp. 1:** En esta columna se mostrará el número que seleccionó el contacto para responder a dicha pregunta.

Nota: A partir de la columna "Preg. 1" se puede ir extendiendo la tabla de acuerdo con el número de preguntas realizadas por la organización, para la encuesta en curso.

- **Logo:** Podrá seleccionar un logo para la fila de Encuesta, para poder diferenciarlas. Al presionar el botón "Elegir archivo" se abrirá la carpeta de imágenes de su equipo, y seleccionará la imagen. A continuación, se muestra la imagen en pantalla:



Nota: Al finalizar toda la configuración de la "Encuesta", es importante presionar el botón "Salvar" que se encuentra en la parte inferior, para que sus ajustes queden guardados.



Operación

Una vez entendido todos los campos de la tabla anterior, se explicará el funcionamiento, el cual consiste en enviar la encuesta al contacto recientemente atendido, (puede ser del tipo Entrante o Saliente), y posteriormente gestionada por el agente o usuario en el Crm.

A continuación, se muestra la imagen en pantalla:

Se muestra la ventana de "Llamadas" del Crm. Cuando el agente termina de ingresar los datos de la llamada recién finalizada, presionará el botón "Salvar Llamada" localizado en la parte inferior, y en automático el sistema llamará al "Contacto" y comenzará la encuesta configurada previamente.

Recomendaciones finales

Agradecemos el tiempo tomado para la lectura de este manual, el cual fue diseñado por todo un equipo interdisciplinario que se esmeró para que dicho documento lo guiara de manera ordenada y cuidadosa en el aprendizaje de las funcionalidades de nuestro servicio Encuesta Automática.

De antemano solicitamos sus comentarios y sugerencias acerca del manual, para que de esta manera CallMyWay continúe mejorando como una filosofía dentro de nuestra organización.

Control de cambios

FECHA DEL CAMBIO	SECCION MODIFICADA