



Manual de usuario

para Microsoft Teams



salesforce

Tabla de contenido

Soporte al cliente.....	3
Introducción.....	4
Objetivos Específicos	4
Ingreso al sistema.....	5
Llamadas	10
Realizar una Llamada	14
Omnicanalidad.....	17
Contactos	24
Historial	25
Configuración.....	26
Pausas	28
Recomendaciones Finales	30
Control de cambios	31

Versión 1.0
09 octubre, 2023

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.

Por lo tanto, 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

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

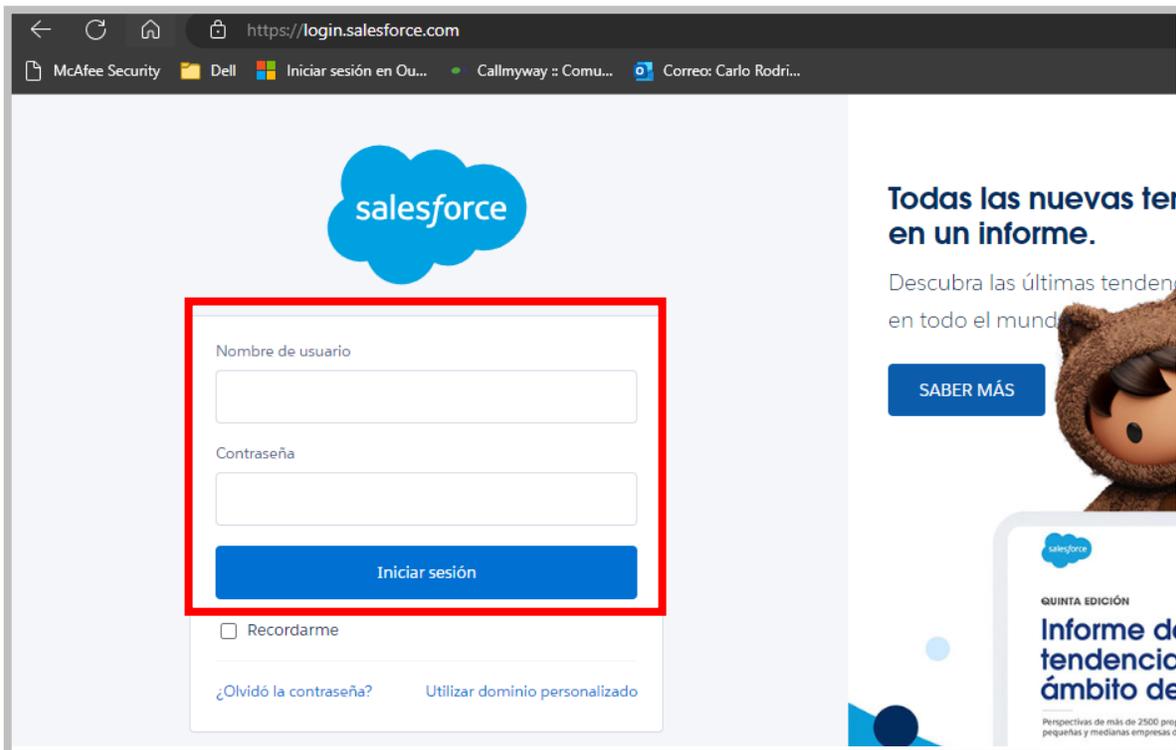
Objetivos Específicos

- Aprender a usar la interfaz de IsMyContact para Salesforce.
- Mejorar la comunicación con los clientes.
- Gestionar agenda de contactos.
- Visualizar reportes de las actividades.
- Realizar pausas en el sistema.

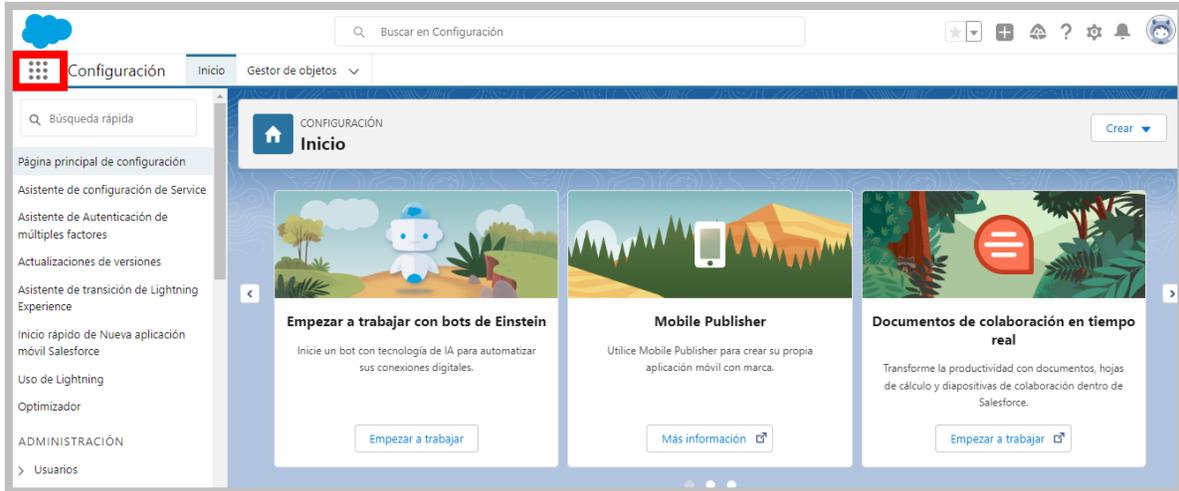


Ingreso al sistema

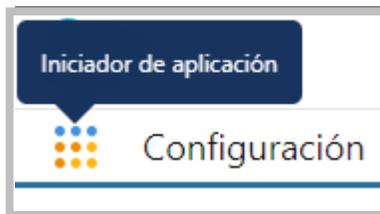
Para ingresar al sistema deberá dirigirse a la página de internet <https://login.salesforce.com> ([Iniciar sesión | Salesforce](#)) e iniciar la sesión con las credenciales proporcionadas por dicha plataforma, como se muestra en la siguiente imagen:



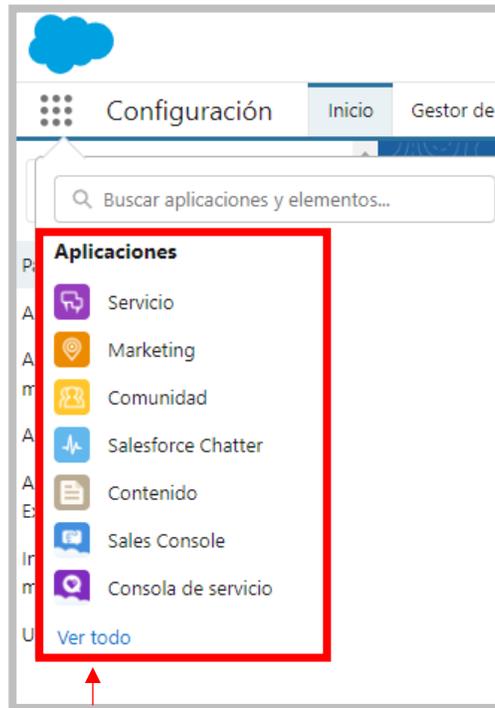
Una vez ingresadas las credenciales, se abrirá la ventana principal de Salesforce, como se muestra a continuación:



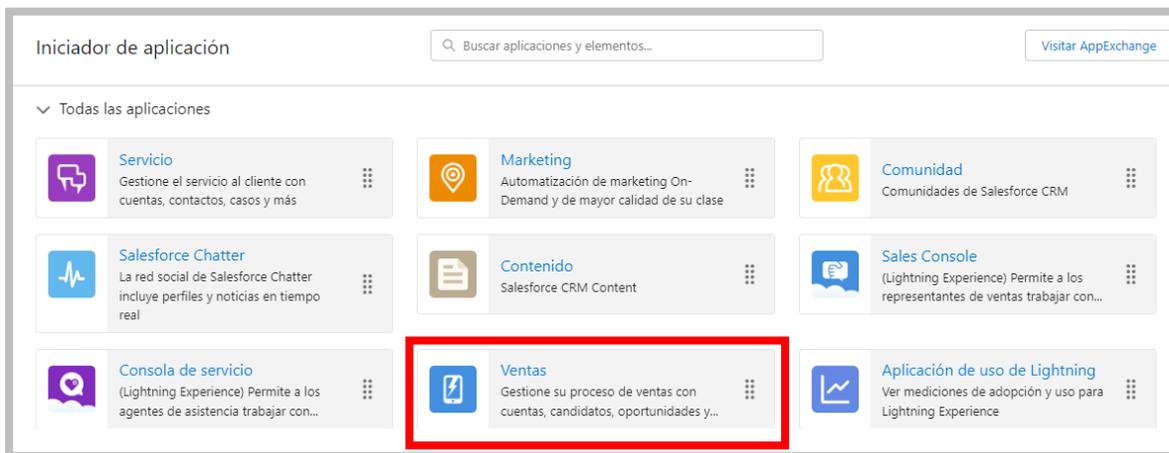
En la página principal, una manera de ingreso a IsMyContact es presionando el icono que contiene 9 puntos, localizado en la esquina superior izquierda de la imagen anterior.



Al dar clic en el ícono, se abrirá el siguiente menú de aplicaciones:

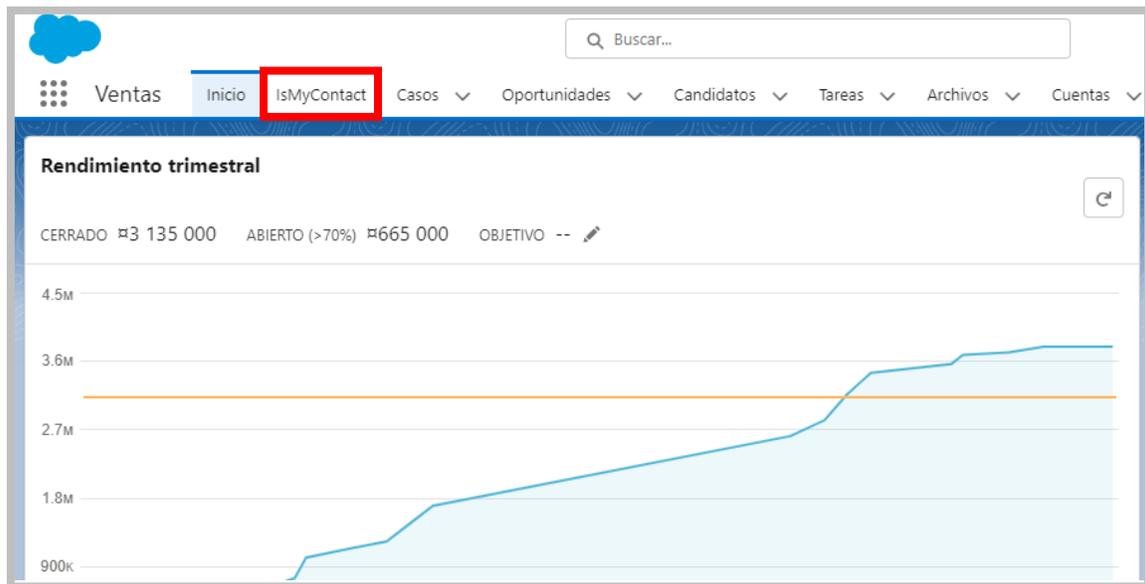


Se deberá seleccionar el botón "Ver todo" y se abrirá la siguiente ventana:



Una vez en la ventana con título "Iniciador de aplicación" deberá seleccionar la opción "Ventas" y se desplegará la siguiente página:

Nota: El sistema IsMyContact está diseñado para poder trabajar en cualquier área empresarial donde se gestionen "Contactos". Por lo tanto, la opción seleccionada de "Ventas", es solamente un ejemplo.



Una vez seleccionada la opción “Ventas”, se deberá dar clic al botón “IsMyContact” y se visualizará la pantalla, donde podrá ingresar las credenciales proporcionadas por “CallMyWay” que consisten en un usuario de 7 dígitos y una contraseña de 6 dígitos, como se muestra a continuación:

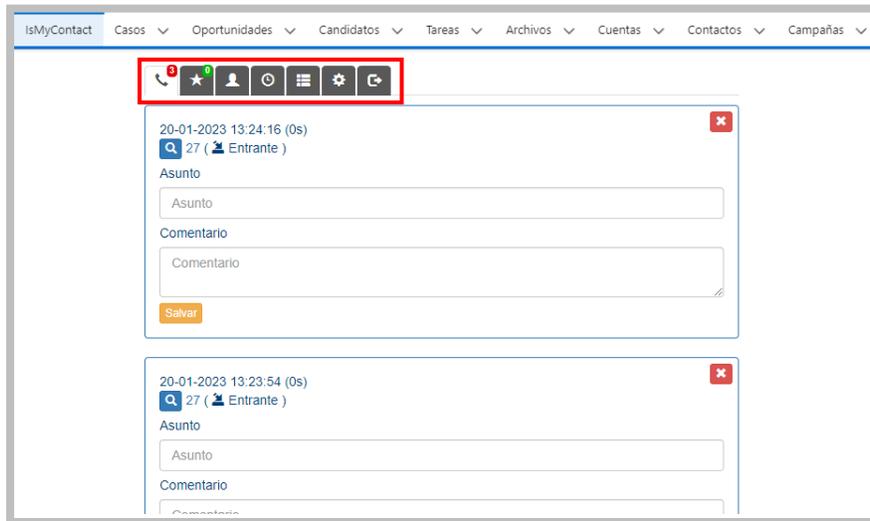
IsMyContact

Usuario

Contraseña

Ingresar

Una vez ingresadas las credenciales proporcionadas por “CallMyWay” y presionado el botón “Ingresar” se abrirá la sesión de IsMyContact dentro de la plataforma Salesforce y se mostrará de la siguiente manera:



Se muestra el panel de gestión de IsMyContact, el cual cuenta con una serie de botones nombrados a continuación:

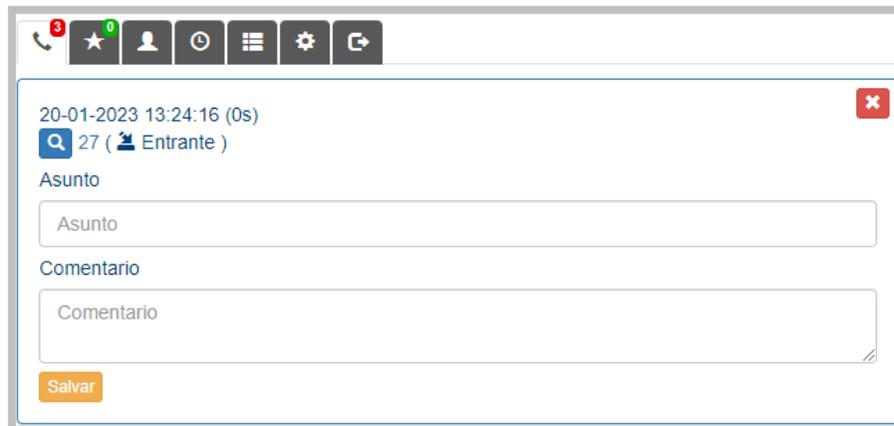
- Llamadas.
- Omnicanalidad.
- Contactos.
- Historial.
- Gestión.
- Configuración.
- Pausas.



Llamadas

En el Primer botón se encuentran las "Llamadas". Estas se colocarán en orden cronológico. Es decir, se mostrará desde las más actual hasta la más antigua.

A continuación, se visualizará la imagen en pantalla:



20-01-2023 13:24:16 (0s)

 27 ( Entrante)

Asunto

Asunto

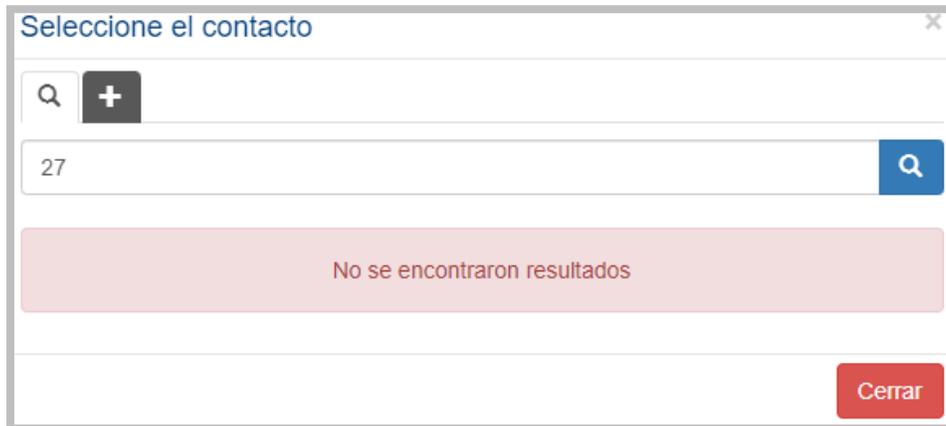
Comentario

Comentario

Salvar

Se despliega una serie de datos y campos detallados a continuación:

- Fecha de la llamada.
- Hora exacta de la llamada.
- Duración de la llamada (Mostrada en Segundos).
- **Botón buscar:** Representado en azul. Este botón buscará el contacto en el sistema para seleccionarlo y la llamada en cuestión será asignada al contacto. Una vez presionado el botón se abrirá la siguiente ventana:



Seleccione el contacto

Q +

27 Q

No se encontraron resultados

Cerrar

Aquí encontrará los siguientes botones y campos:

- **Campo de ingreso:** En este campo podrá ingresar el nombre del contacto, correo electrónico, extensión o número telefónico y una vez que el sistema lo localiza, lo seleccionará, para que la llamada quede guardada en el mismo.
- **Nuevo Contacto:** En esta sección podrá ingresar un contacto en el caso de que no se haya encontrado en la lista. Al presionar el botón, se mostrará la siguiente ventana:



Seleccione el contacto

Q +

Contacto Candidato

Nuevo Contacto

Nombre

Apellido

Correo

Teléfono

Teléfono móvil

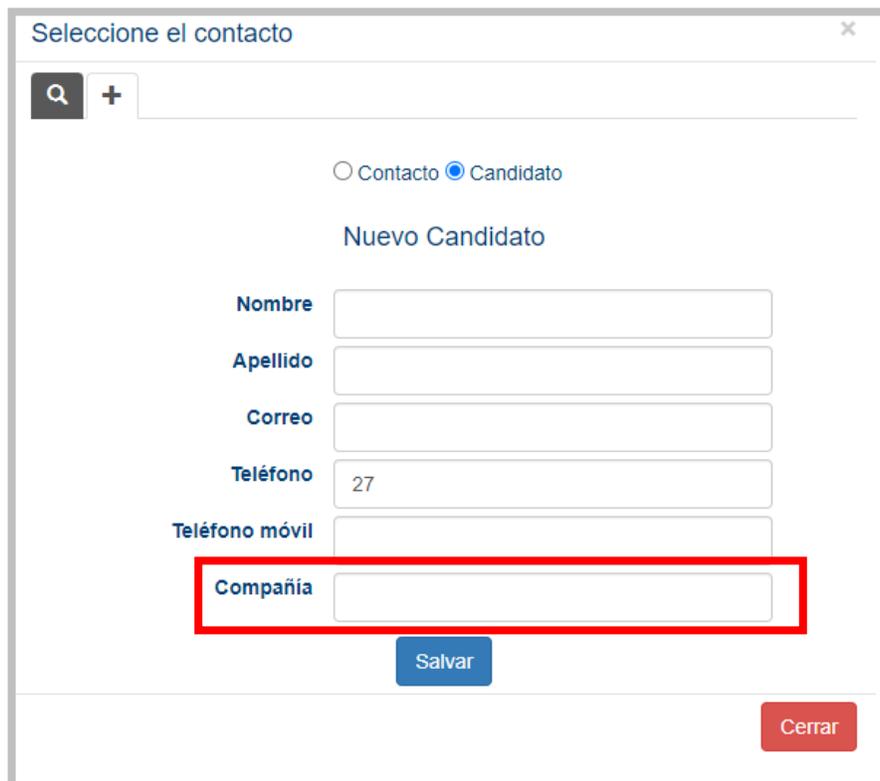
Salvar

Cerrar

Como observará se muestran una serie de campos:

- **Tipo:** Contacto.
- **Nombre.**
- **Apellido.**
- **Correo:** En este campo ingresará el correo electrónico del Nuevo Registro.
- **Teléfono:** En este campo ingresará el número telefónico o la extensión del Nuevo Registro.
- **Teléfono móvil:** En este campo ingresará el número de celular del Nuevo Contacto.
- **Salvar:** Al presionar este botón quedará guardado el Nuevo Registro.
- **Tipo:** Candidato, al seleccionar este tipo de contacto, se mostrará la misma ventana que en "Contacto", pero se agregará un campo más llamado "Compañía" en donde podrá ingresar la empresa desde la cual está llamando el "Nuevo Candidato".

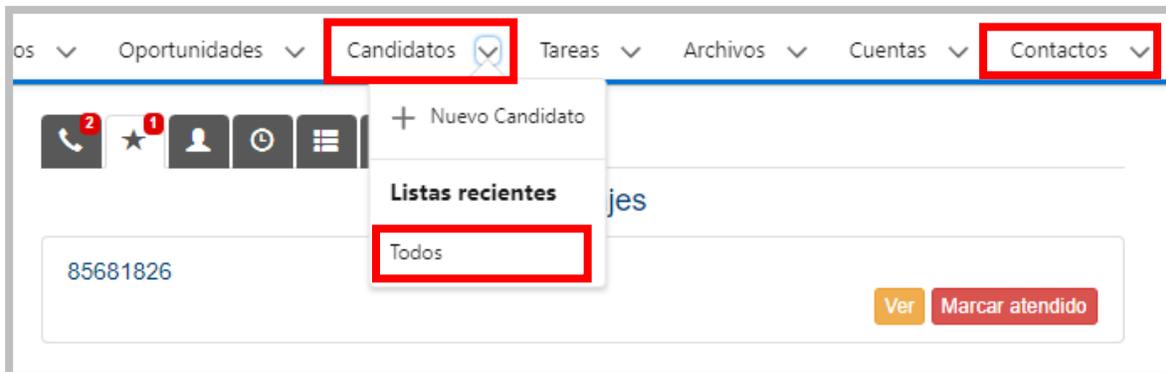
A continuación, se muestra la imagen en pantalla:



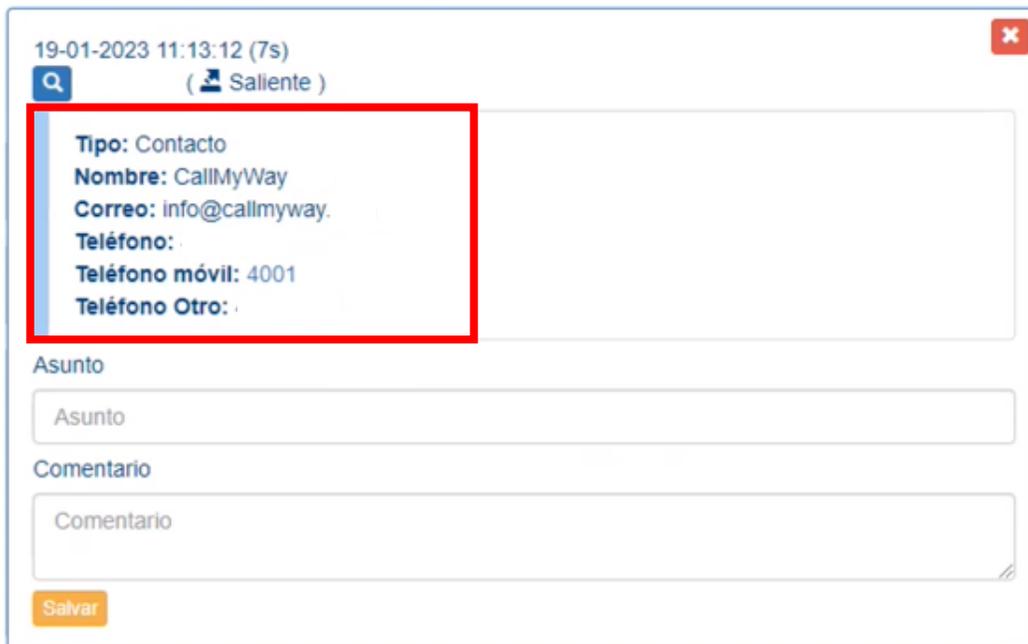
The screenshot shows a web form titled "Seleccione el contacto" with a search bar at the top. Below the search bar, there are two radio buttons: "Contacto" (unselected) and "Candidato" (selected). Underneath, the form is titled "Nuevo Candidato" and contains several input fields: "Nombre", "Apellido", "Correo", "Teléfono" (with the number "27" entered), and "Teléfono móvil". The "Compañía" field is highlighted with a red rectangular border. At the bottom of the form, there are two buttons: "Salvar" (blue) and "Cerrar" (red).

Nota: Es importante presionar el botón "Salvar" para que el "Nuevo Contacto" quede resguardado en el sistema.

Una vez resguardado el "Nuevo Contacto" o "Nuevo Candidato", estos quedarán registrados en las listas de la plataforma Salesforce. Para poder visualizarlos, sólo se tendrá que dirigirse a los botones localizados en la parte superior "Candidatos" y "Contactos" y dar clic en "Todos" como se muestra a continuación:



Una vez resguardado, el contacto aparecerá de la siguiente manera:



Posteriormente, seleccionado el contacto o agregado el "Nuevo Contacto" se procederá a completar los siguientes campos:

- **Asunto:** Deberá asignarle un "Título" a la llamada.
- **Comentario:** En este campo podrá ingresar una "Descripción" sobre el contenido de la llamada.
- **Salvar:** Una vez completados los campos, se deberá salvar la acción para que la llamada quede resguardada en el sistema, como se muestra a continuación:



18-01-2023 16:27:09 (24s)

077 (Saliente)

Tipo: Contacto
Nombre: Anthony
Teléfono: 8568

Asunto

Asunto. ejemplo

Comentario

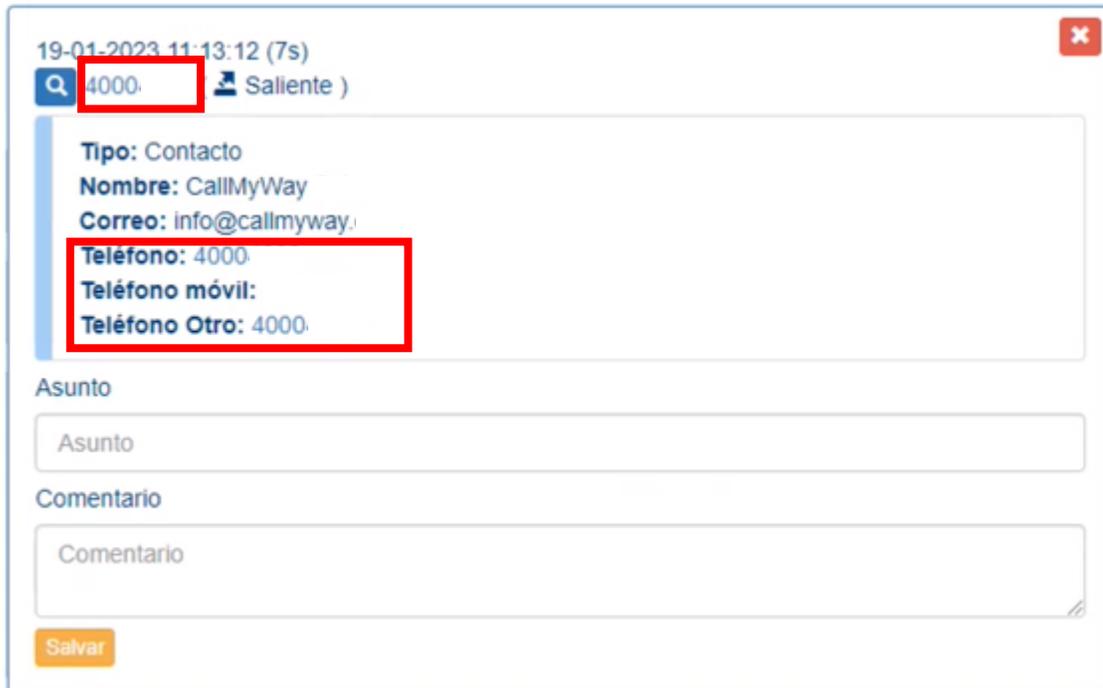
Ejemplo

Salvar

Por último, tendrá el botón de "Ignorar" el cual está representado con una "X" dentro de un recuadro naranja, en la parte superior derecha. Al presionar dicho botón se cerrará la llamada y desaparecerá de esa lista. Por lo tanto, no quedará guardada dentro del registro del contacto.

Realizar una Llamada

Para poder realizar una llamada a través de IsMyContact tendrá que presionar cualquiera de los números del contacto, como se muestra en la siguiente imagen:



19-01-2023 11:13:12 (7s)

4000 Saliente)

Tipo: Contacto
Nombre: CallMyWay
Correo: info@callmyway.com
Teléfono: 4000
Teléfono móvil:
Teléfono Otro: 4000

Asunto

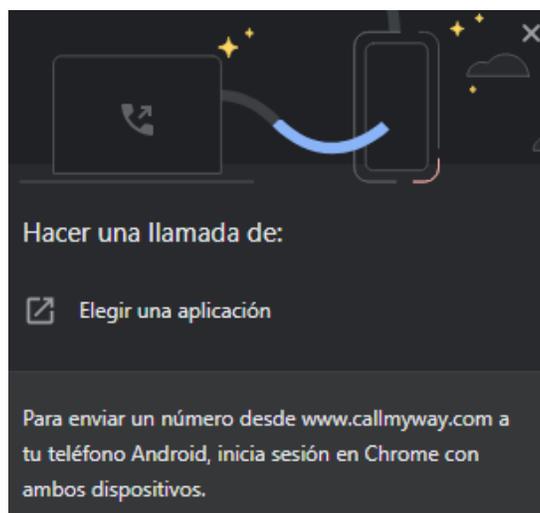
Asunto

Comentario

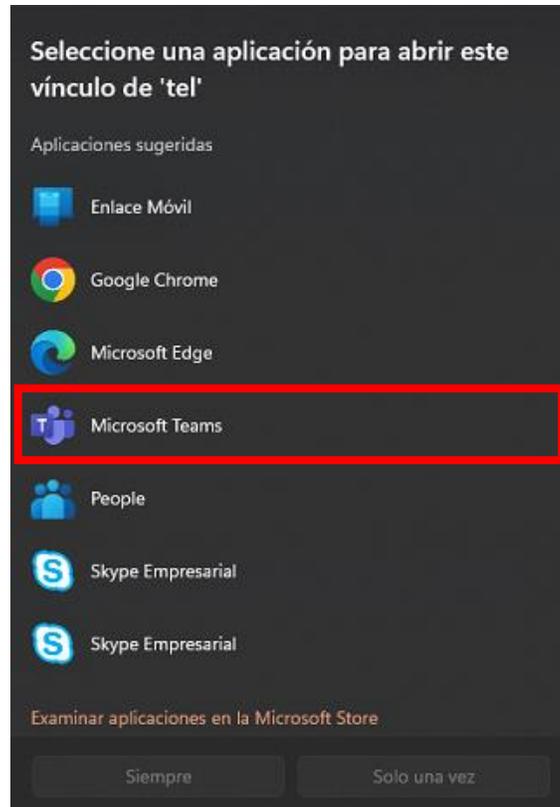
Comentario

Salvar

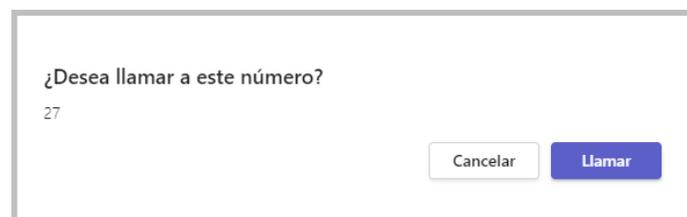
Una vez presionado el número del contacto con el cual desea comunicarse, el sistema operativo abrirá una ventana que permitirá seleccionar la aplicación para realizar esta acción:



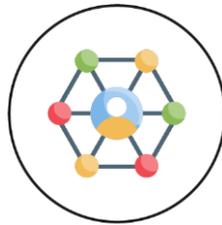
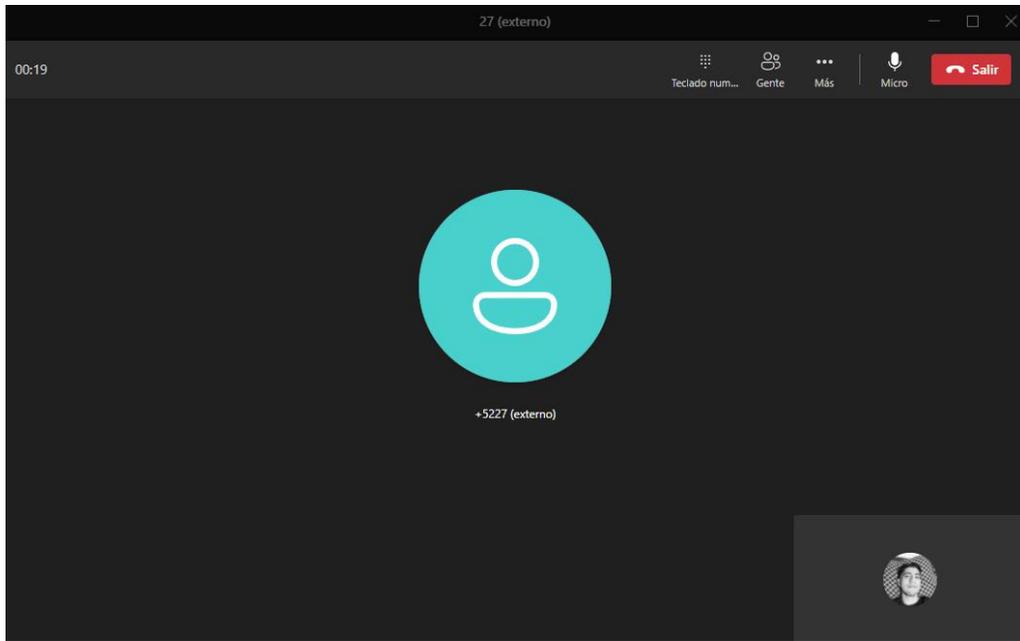
Al "Elegir una aplicación" se abrirá la siguiente ventana:



Se muestra una lista de aplicaciones. Por lo que deberá presionar la aplicación “Microsoft Teams”. Una vez seleccionada esta opción, se abrirá la misma y preguntará si desea realizar esa acción, como se muestra a continuación:



Al presionar el botón “Llamar” se mostrará la siguiente ventana, indicando que se encuentra en llamada.



Omnicanalidad

En esta funcionalidad de IsMyContact, podrá recibir y contestar mensajes de “WhatsApp” a través de Salesforce, permitiendo una comunicación efectiva con los clientes.

A continuación, se muestra la interfaz básica que se visualizará en pantalla:



Aparecerá el botón de “Omnicanalidad” con una pequeña indicación visual en rojo con el número “1”, lo cual indica que hay un chat pendiente de atender.

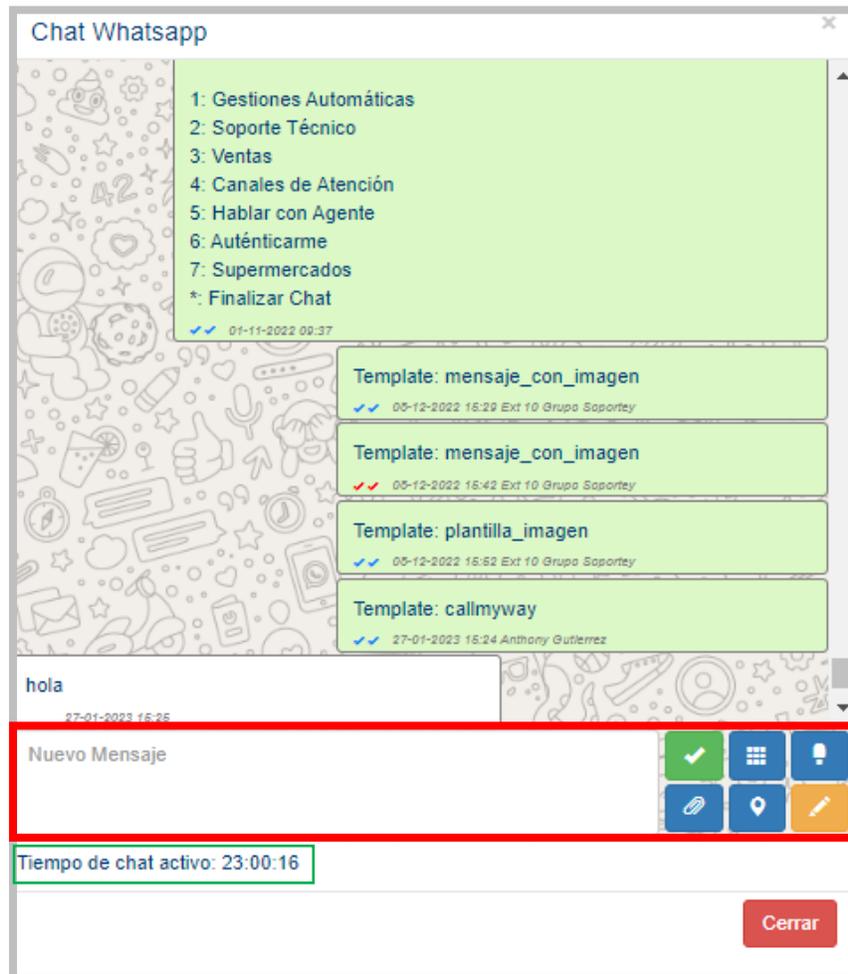
Adicionalmente, aparecerá la siguiente información:

-El número telefónico con quien está teniendo la conversación.

-Y un recuadro con las palabras:

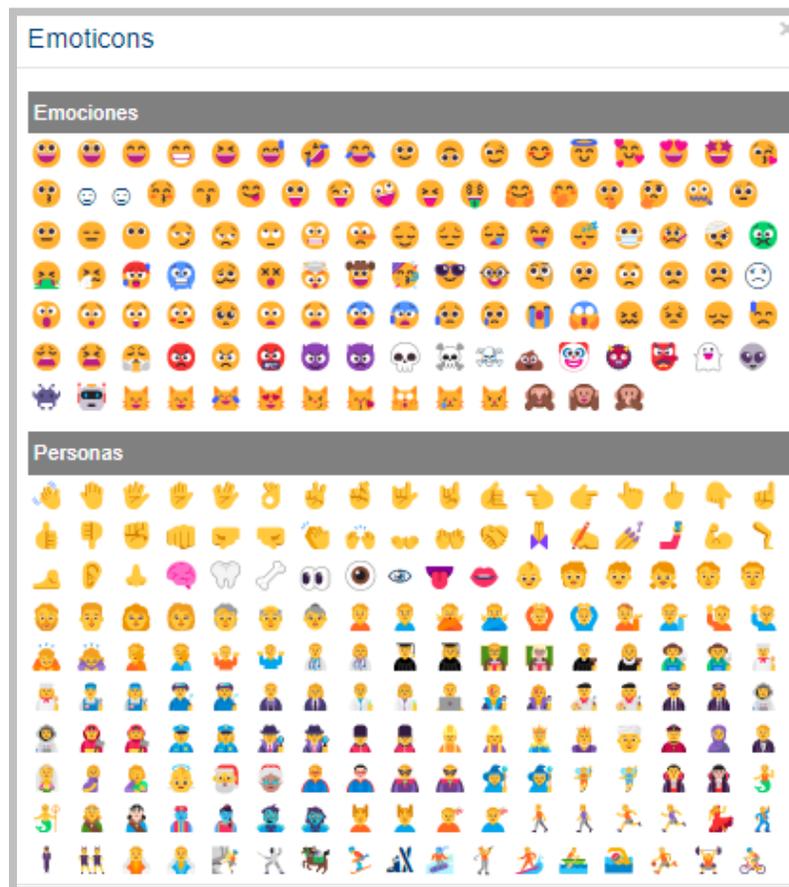
- Ver:
- Marcar atendido

o **Ver:** En este botón podrá ingresar al chat, al presionarlo se muestra la siguiente ventana:



Se abrirá la interfaz de mensajería, la cual cuenta con diferentes datos y botones:

- **Campo de conversación:** Mensajes en la parte superior ordenados cronológicamente.
- **Nuevo Mensaje:** En este campo podrá ingresar el mensaje.
- **Enviar:** Representado en color verde con un "check", al presionarlo se enviará el mensaje.
- **Emoticons:** Representado en color azul con 9 recuadros en su interior. Al presionar este botón se desplegará una lista de emoticones los cuales podrá seleccionar:



- **Mensaje de Audio:** Con este botón podrá grabar un mensaje de audio. Al presionar el botón se abrirá la siguiente ventana:

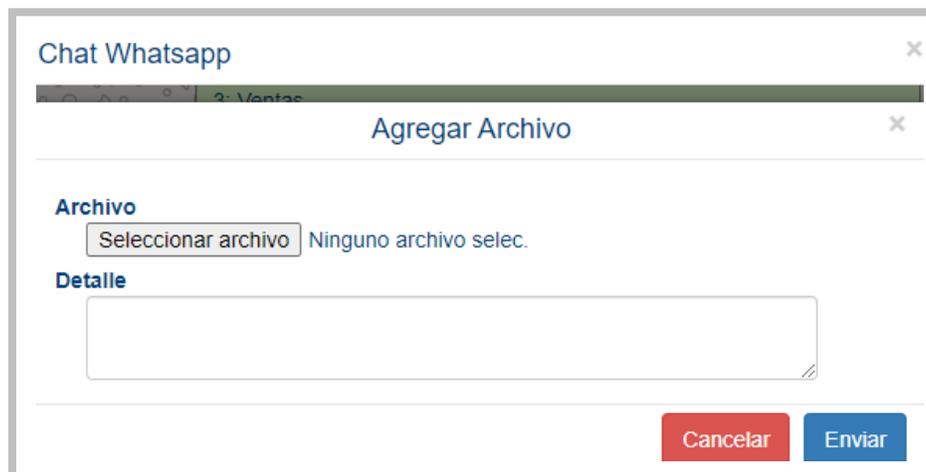


Para comenzar a grabar el "Mensaje de Audio" deberá presionar el botón "Iniciar" y se contabilizará el tiempo del audio.

Una vez finalizada la grabación se podrá enviar.

- **Agregar Archivo:** En este botón, podrá seleccionar un archivo para enviarlo a un contacto dentro del chat.

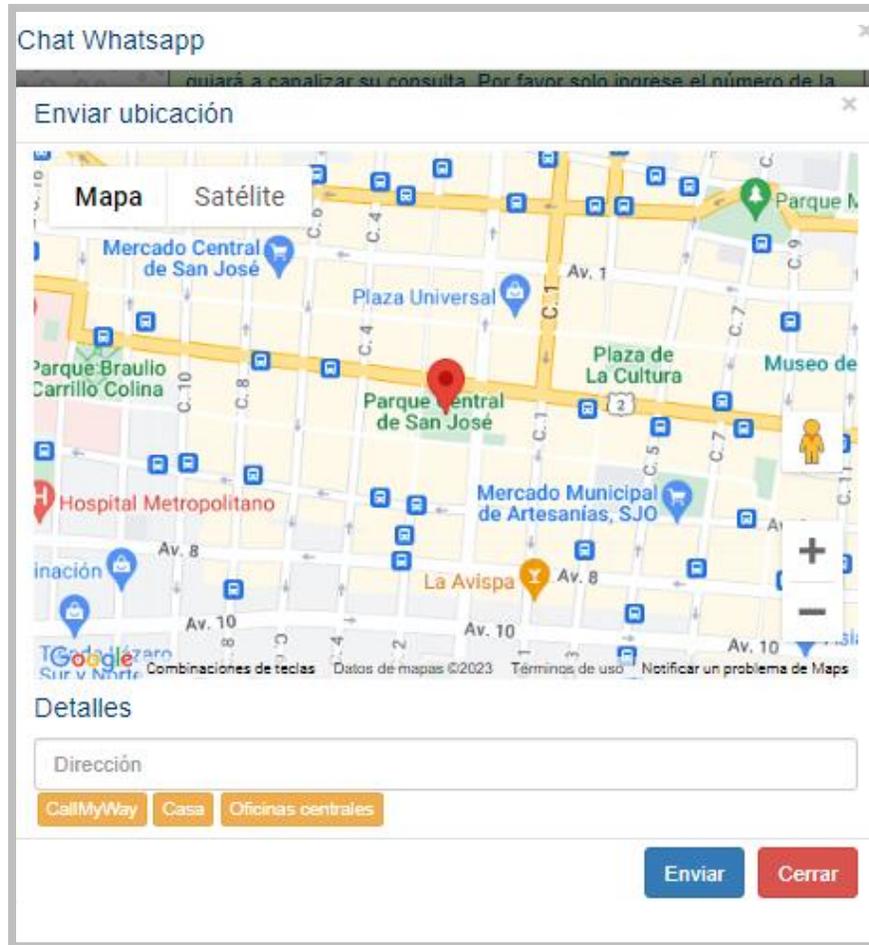
Al presionar el botón se desplegará la siguiente ventana:



En la ventana se despliega una serie de campos y botones, explicados a continuación:

- **Seleccionar archivo:** Al presionar este botón se abrirá el navegador en la carpeta de documentos, donde seleccionará el archivo que se desea enviar.
- **Detalle:** En este campo ingresará los detalles o comentarios del archivo enviado.
- **Cancelar:** Con este botón cancelará el envío del archivo y se cerrará la ventana "Agregar Archivo".
- **Enviar:** Con este botón se enviará el archivo seleccionado.

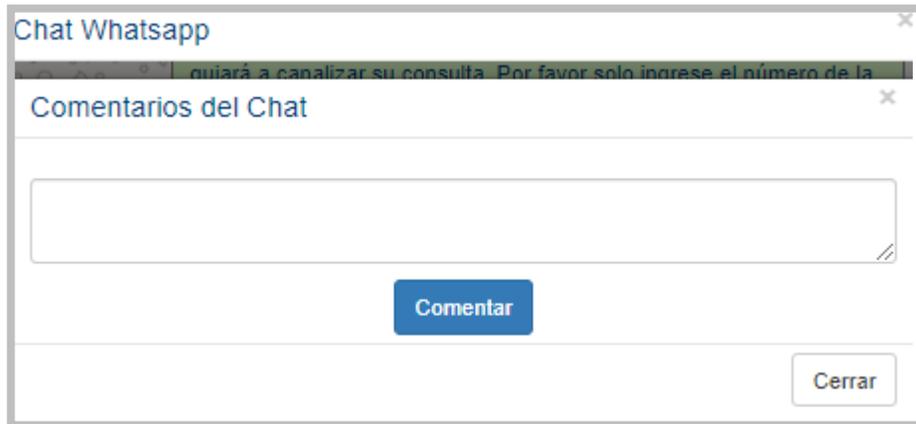
- **Enviar Ubicación:** Con esta opción podrá enviar una ubicación al contacto del chat. Al presionar el botón se mostrará la siguiente ventana:



Se desplegará el mapa de la ubicación actual. Dicho mapa es proporcionado por "Google Maps". Este a su vez se muestran una serie de botones y campos explicados a continuación:

- **Dirección:** En este campo ingresará una etiqueta para la dirección que desea enviar.
- **Botones Amarillos:** Estos botones serán direcciones predeterminadas que se podrán configurar para hacer un envío rápido.
- **Enviar:** Con este botón enviará la ubicación.
- **Cerrar:** Al presionar este botón, se cerrará la ventana de "Enviar Ubicación".

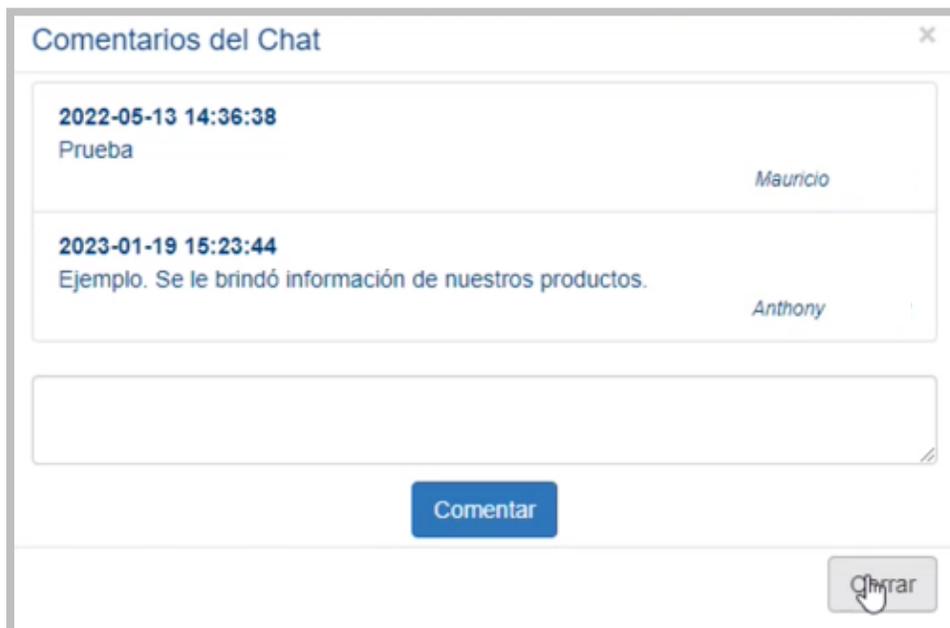
- **Comentarios del Chat:** En este botón representado en color amarillo, podrá ingresar algún comentario referente a la conversación que se mantuvo con el contacto. Al presionar el botón mostrará la siguiente ventana:



A screenshot of a web form titled "Comentarios del Chat". At the top, there is a header "Chat Whatsapp" and a partially visible instruction: "guiará a canalizar su consulta. Por favor solo ingrese el número de la...". Below this is a large, empty text input field. At the bottom of the form, there are two buttons: a blue "Comentar" button and a white "Cerrar" button with a grey border.

Se muestra un campo donde ingresará una descripción o comentario.

Una vez finalizado, se deberá presionar el botón "Comentar" y quedará guardado dicho comentario, como en el ejemplo que se muestra a continuación:



A screenshot of the "Comentarios del Chat" form showing a list of comments. The form has a title "Comentarios del Chat" and a close button. The list contains two entries:

- 2022-05-13 14:36:38**
Prueba
Mauricio
- 2023-01-19 15:23:44**
Ejemplo. Se le brindó información de nuestros productos.
Anthony

Below the list is a large, empty text input field. At the bottom of the form, there are two buttons: a blue "Comentar" button and a white "Cerrar" button with a grey border.

Por último, dentro de la ventana del chat, en la parte inferior se muestra una leyenda que dice "Tiempo de chat activo" y un cronómetro descendente que empieza en 24:00:00 horas como se muestra enseguida:



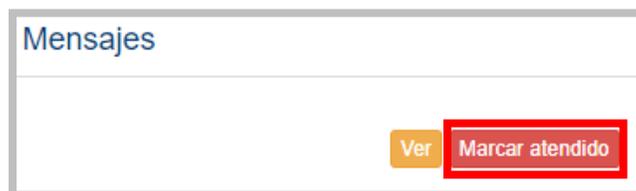
El "Tiempo de chat activo", representa el tiempo de vida de una conversación al utilizar el canal de WhatsApp.

Nota: Este "Tiempo de chat activo" es asignado por WhatsApp.

Dicho tiempo se reiniciará cada vez que el cliente vuelva a comunicarse con el agente, ya que el sistema interpreta como si fuera un nuevo proceso o una nueva consulta para algún tema en cuestión.

- o **Marcar Atendido:** Regresando a la ventana principal de "Omnicanalidad", el botón de "Marcar atendido", representado en color rojo, presionándolo, desaparecerá dicha conversación y quedará guardada, indicando que se atendió exitosamente al cliente.

Se muestra la imagen a modo recordatorio:

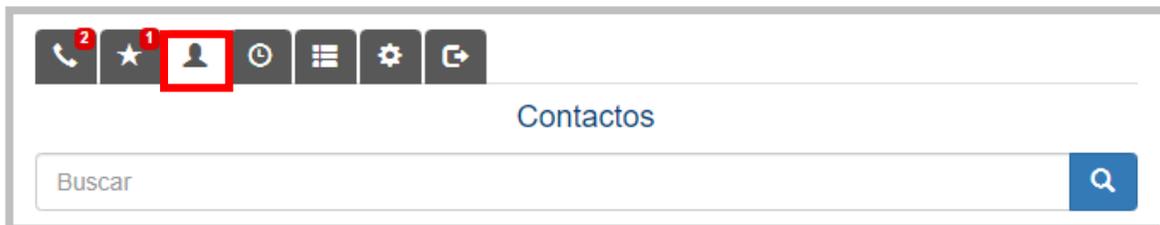




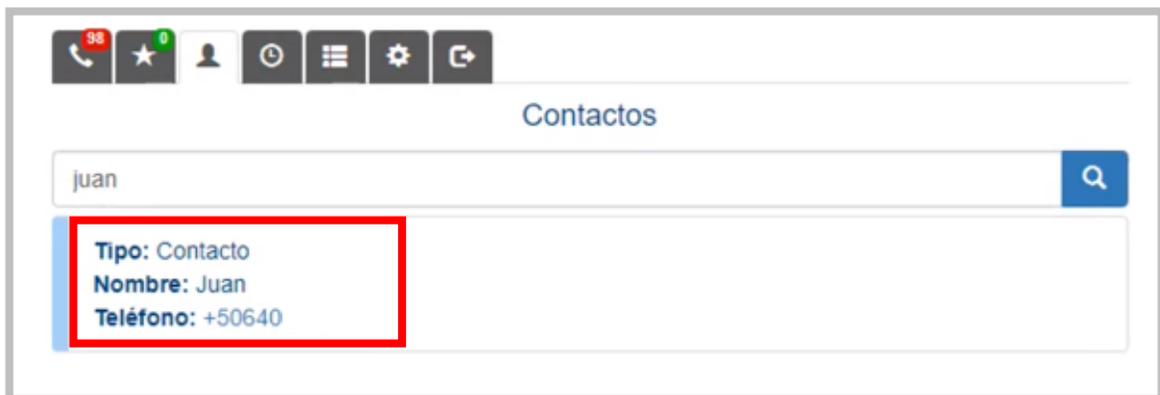
Contactos

En esta sección de IsMyContact tendrá los "Contactos" guardados.

A continuación, se muestra la imagen en pantalla:



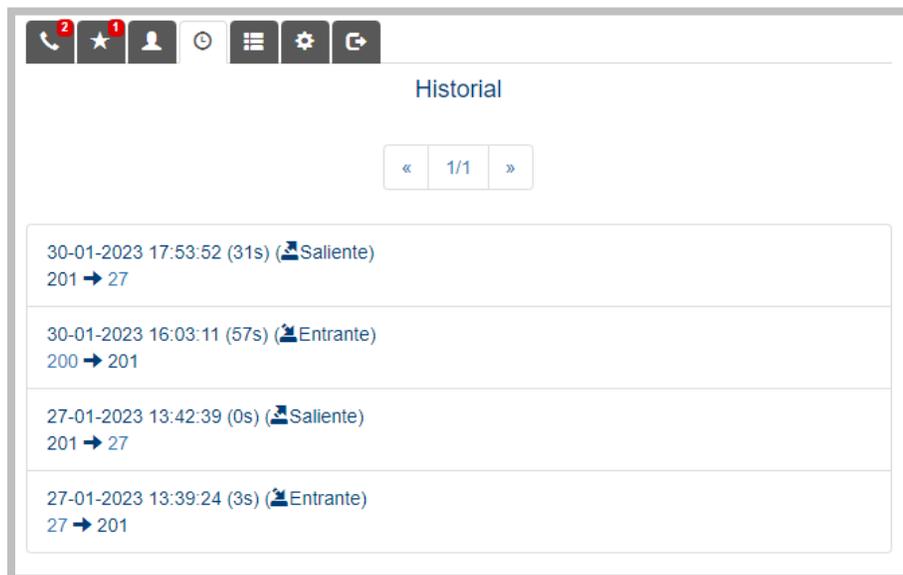
Como puede observar, la lupa representada en color azul muestra un campo para buscar un "Contacto", por lo que deberá ingresar el nombre, correo electrónico o el número telefónico requerido y aparecerá la información buscada.





Historial

En esta sección de IsMyContact encontrará el historial de sus llamadas. Al dar clic en el botón historial se desplegarán el listado, como se muestra a continuación:



Se muestra una serie de datos que serán descritos a continuación:

- Fecha y hora de llamada.
- Duración de la llamada (mostrada en segundos).
- Tipo de llamada: puede ser "Entrante" o "Saliente".
- El número telefónico o extensión que marca y el número telefónico o extensión que recibe la llamada.



Configuración

En este botón de IsMyContact podrá "Autenticarse".

Este es un proceso de seguridad a través de Salesforce y CallMyWay, que deberá realizar cumpliendo alguna de las siguientes condiciones:

1. La primera vez que inicie sesión en la plataforma IsMyContact
2. En caso de un cambio de Contraseña.

A continuación, se muestra la interfaz en pantalla:

Configuración

Usuario de Salesforce

Contraseña de Salesforce

Salvar

En esta sección, tendrá dos campos para iniciar sesión el de "Usuario" y "Contraseña". Deberá ingresar las credenciales proporcionadas por Salesforce.

El usuario será el mismo, sin embargo, en "Contraseña de Salesforce" deberá ingresar:

"Contraseña de Salesforce" + "Token"

Dicho "Token" fue proporcionado por Salesforce vía correo electrónico al momento de configurar su cuenta. Por lo tanto, deberá contar con dicho dato, de lo contrario deberá ponerse en contacto con su administrador de Salesforce.

Una vez ingresado los datos se visualizará de la siguiente manera:



Configuración

Usuario de Salesforce: pinoza@callmyway.

Contraseña de Salesforce:

Salvar

La contraseña combinada cuenta con varios dígitos, deberá presionar el botón "Salvar" y se mostrará la siguiente imagen:



Configuración

Usuario de Salesforce: pinoza@callmyway.

Contraseña de Salesforce:

Salvar

Credenciales correctas



Cuando se muestre la leyenda en verde "Credenciales correctas", significa que ya está completamente vinculado el sistema IsMyContact con la plataforma Salesforce. Al no ejecutarse este paso, todas las funciones vistas hasta ahora no se podrán implementar correctamente.



Pausas

En esta sección de IsMyContact podrá encontrar todas las pausas que se encuentran en el sistema, las cuales podrá seleccionar dependiendo de la acción que se requiera implementar.

Al dar clic en este botón de la pantalla se abrirá la siguiente ventana:



Nota: Cabe señalar que las "Pausas" mostradas son para fines ilustrativos, no reflejan exactamente las que tendrá cada organización, ya que son personalizadas al momento de la configuración.

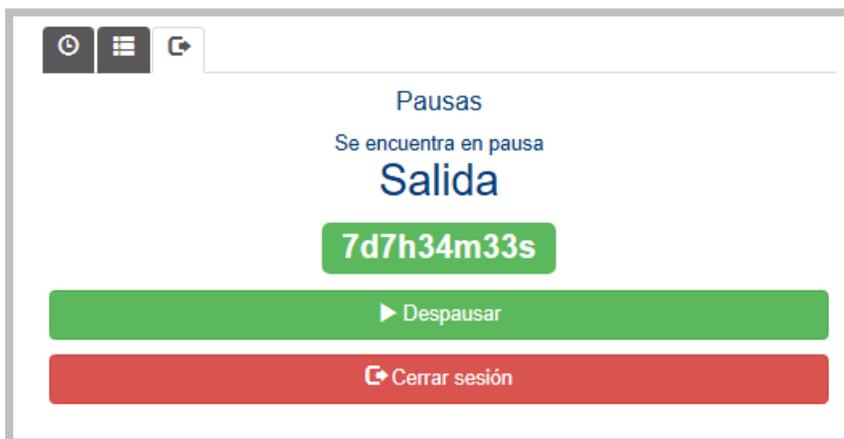
Tomando como ejemplo la pausa "Baño", al presionarla se mostrará la siguiente ventana:



Se muestra el nombre de la "Pausa" y debajo de la misma, se encuentra un cronómetro que iniciará el conteo del tiempo de dicha pausa.

Para regresar a la actividad laboral, deberá presionar el botón "Despausar" y regresará a las actividades normales.

Para "Cerrar Sesión", es decir, finalizada la jornada laboral, es importante seleccionar la pausa "Salida", representada en color amarillo. Una vez presionada la misma mostrará la siguiente ventana:



Al estar posicionado en esta ventana, deberá presionar el botón "Cerrar sesión" y el sistema dará por terminada su jornada laboral.

Nota: Los datos mostrados en todas las tablas y configuraciones de este Manual de Usuario de IsMyContact, son ficticios y fueron diseñados exclusivamente para la explicación de este.

A su vez, no es un reflejo exacto de la configuración que tendrá el servicio, ya que el mismo será diseñado con base en las necesidades de cada organización.

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 cuidadosamente en la realización de sus funciones.

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