



Manual de usuario final



Tabla de contenido

Sección de Llamadas de la aplicación Microsoft Teams	4
Realizar una llamada	5
Contestar o rechazar una llamada	6
Halar una llamada	8
Silenciar una llamada	8
Marcar en llamada activa	9
Poner llamada en espera	10
Transferir llamada "A Ciegas o Directa"	11
Transferir una llamada de manera consultada	12
Agregar Personas a una Llamada o Reunión en Curso	15
Eliminar personas de una llamada o reunión en curso	17
Reunión de Microsoft Teams con audio por vía telefónica	18
Configurar Timbrado Simultáneo	19
Reenviar las llamadas cuando estas no se contestan	21
Reenviar las llamadas incondicionalmente	23
Reenvíos preconfigurados	24
Administrar correo de voz	25
Administrar grupo de llamadas	27
Bloqueo de llamadas	28
Bloqueo de llamadas entrantes de números privados	28
Bloqueo de llamadas entrantes de un número telefónico específico	29
Desbloqueo de llamadas	30
Desbloqueo de llamadas entrantes de números privados	30
Desbloqueo de llamadas entrantes de un número telefónico específico	31
App en Microsoft Teams	32
Historial de llamadas	33
Reporte de llamadas entrantes	35
Reporte de llamadas entrantes en cola	38
Recomendaciones finales	40
Control de cambios	41



Introducción

El presente manual ofrece una guía de uso para los clientes de IsMyConnect, en cuanto a funcionalidades telefónicas sobre Microsoft Teams, con la finalidad de facilitar el proceso de migración y la adopción de estos servicios por parte de los usuarios finales.

Este documento muestra la experiencia de usuario y detalla paso a paso el uso de cada una de las funcionalidades telefónicas.

Por la naturaleza dinámica de Microsoft Teams, CallMyWay estará en constante actualización, para reflejar las nuevas funcionalidades del servicio.

Dichas actualizaciones estarán disponibles en los sitios web de CallMyWay e IsMyConnect.

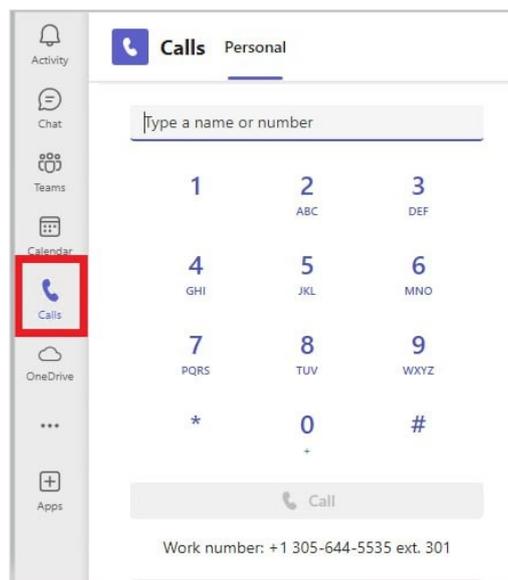
En adición a este documento, también podrá consultar tutoriales en formato audiovisual, disponibles en nuestro canal de Youtube:
<https://www.youtube.com/channel/UCknp55LUyd28ppTbzJbTdtw/playlists>

Versión julio, 2024



Sección de llamadas de la aplicación Microsoft Teams

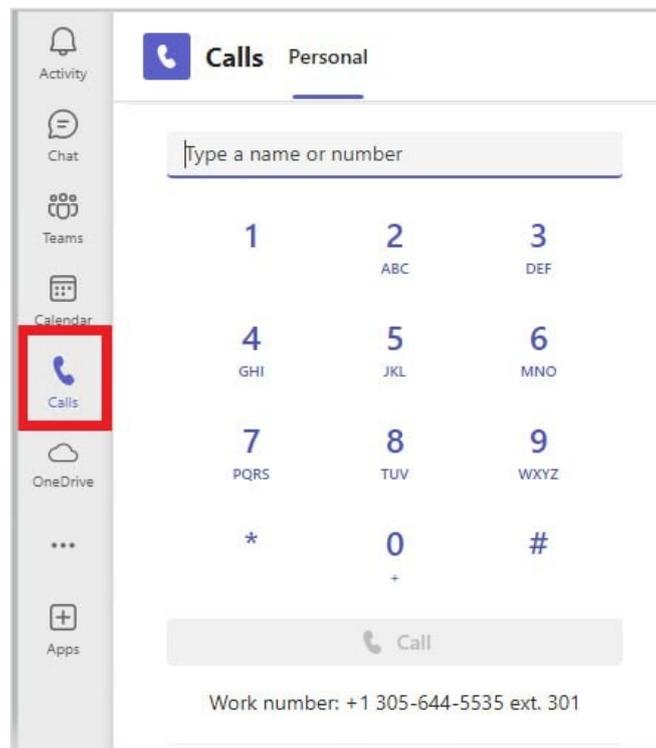
Al ingresar a la aplicación de Microsoft Teams, en el lado izquierdo de la pantalla, se muestra un panel de funciones, de las cuales deberá posicionarse en la opción "Llamadas", como se muestra en la siguiente imagen:



Realizar una llamada

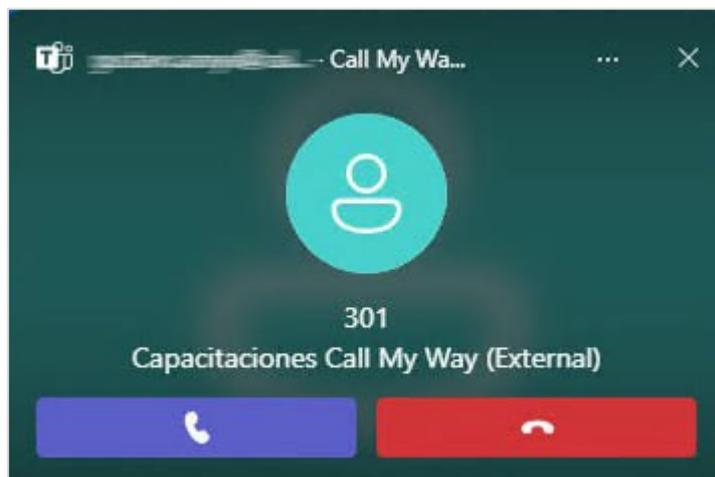
Al seleccionar la opción "Llamadas" se desplegará un teclado numérico y en la parte inferior de dicho teclado se describe el número y extensión del usuario.

Para ingresar el número telefónico a llamar, debe posicionarse en el espacio con la leyenda "Escriba un nombre o un número" y digitarlo con el teclado del computador o bien, podrá utilizar el teclado que muestra MICROSOFT TEAMS en pantalla.



Contestar o rechazar una llamada

Al ingresar una llamada se visualiza una ventana emergente en la esquina inferior derecha de la pantalla, como se muestra en la imagen.



- La llamada se podrá contestar con el botón de color morado, ubicado a la izquierda o desde cualquier área del recuadro de dicha ventana.
- El botón de color rojo, ubicado a la derecha, rechazará la llamada.

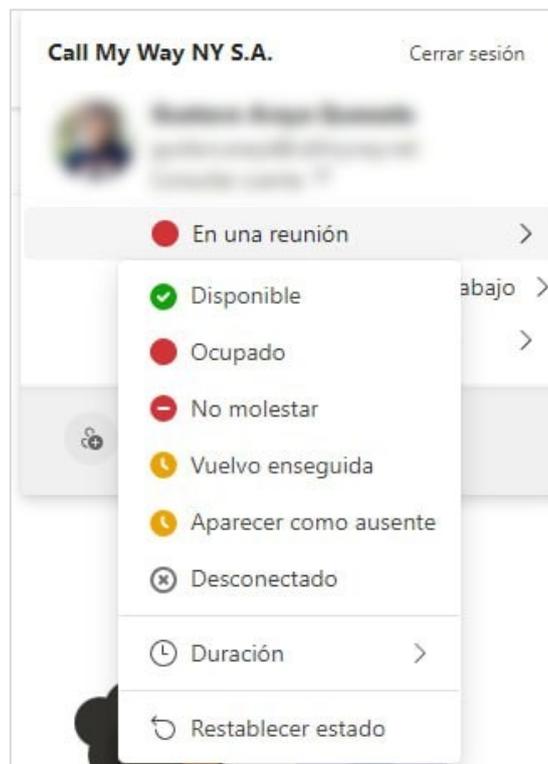
La ventana emergente se desplegará, aunque Microsoft Teams no se encuentre en primer plano.

Si el usuario posee una política de llamadas, creada por CallMyWay, con la característica BusyOnBusy activa, solo podrá recibir una llamada simultánea.



Cuando un usuario comparte contenido a través de MICROSOFT TEAMS o establece su estado como "No molestar", la llamada entrante ingresará a la extensión, pero no se alertará ni se mostrará la notificación en pantalla. Una vez finalizada la llamada, esta se muestra en el historial de MICROSOFT TEAMS como llamada perdida.

En caso de requerir que las llamadas se alerten, aunque comparta pantalla a través MICROSOFT TEAMS, se deberá cambiar el estatus de "No molestar" a "Disponible". Para ello, en la esquina superior derecha de la aplicación, debe presionar el ícono circular que contiene la fotografía o las iniciales del nombre; y seleccionar el nuevo estado.



Otra alternativa que permite que las llamadas entrantes se alerten, aunque el estado en MICROSOFT TEAMS sea "No molestar", es agregando los contactos de interés a la categoría de acceso prioritario.

Para ello, en la esquina superior derecha de la aplicación, debe presionar el ícono circular que contiene la fotografía o las iniciales del nombre y hacer clic en la opción "Administrar cuenta" - "Privacidad" - "Administrar acceso prioritario" y proceder a agregar los números requeridos.



Configuración	Privacidad
<ul style="list-style-type: none">GeneralCuentas y organizacionesPrivacidadNotificaciones y actividadApariencia y accesibilidad	<p>No molestar</p> <p>Puede seguir recibiendo notificaciones de los contactos que tengan acceso prioritario cuando su estado se establezca en No molestar.</p> <p>Administrar acceso prioritario</p>

Halar una llamada

Para halar una llamada se debe seguir el mismo procedimiento que para realizarla, marcando alguno de los siguientes códigos, según sea el caso.

- ***8**
Permite halar una llamada del grupo al cual pertenece el usuario, sin saber cuál es la extensión que está timbrando.
- **** + "Número de extensión que está timbrando"**
Permite halar una llamada en específico, al indicar la extensión a la cual se le va a halar la llamada.

Silenciar una llamada

Para silenciar una llamada se deberá hacer clic en el icono del micrófono, identificado como "Micro", ubicado en la esquina superior derecha de la ventana, a la izquierda del botón de color rojo con la leyenda "Salir".





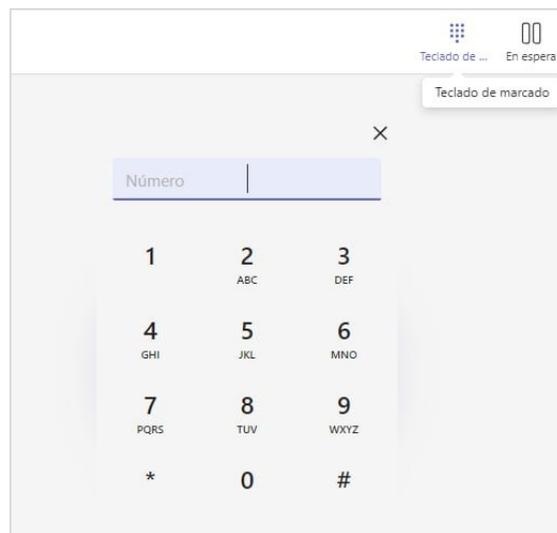
Una vez realizado el paso anterior, el ícono cambiará a un micrófono con una barra transversal.

En caso de requerir activar el audio, deberá presionar nuevamente ese ícono y se regresará al ícono del micrófono inicial.

Marcar en llamada activa

A veces, en medio de una llamada activa, se requerirá marcar uno o varios dígitos. Por ejemplo, al llamar a una central telefónica y requerir marcar un número de extensión.

Para ello se deberá hacer clic en el ícono del teclado identificado como “Teclado de marcado”, siendo el primer ícono de izquierda a derecha.



Una vez que se muestra el teclado, podrá digitar el o los números requeridos, con el teclado del computador, o bien, podrá utilizar el teclado que muestra MICROSOFT TEAMS en pantalla.



En caso de no desear mostrar el teclado, deberá presionar el botón nuevamente.

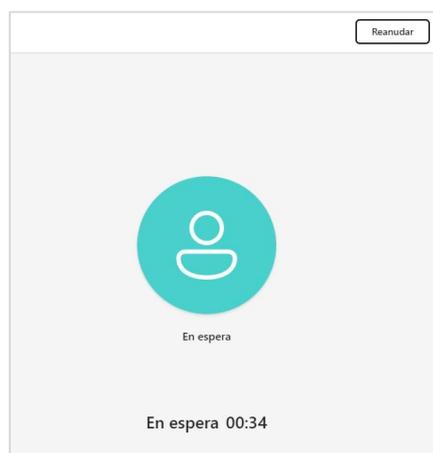
Poner llamada en espera

Para poner una llamada en espera se debe presionar el ícono de pausa, identificado como "En espera".



En la pantalla se indicará que la llamada se encuentra en espera y el tiempo que lleva en dicha condición.

Para reanudar la llamada, debe presionar el botón "Reanudar".

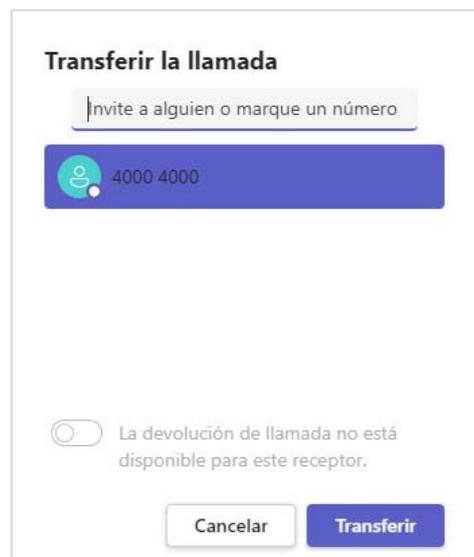


Transferir llamada “A Ciegas o Directa”

Para transferir una llamada mediante el método “a ciegas”, debe hacer clic en el icono de teléfono con la flecha saliente, identificado como “Transferir” y seleccionar la opción “Transferir”.



A continuación, se muestra la siguiente ventana y en el espacio con la leyenda “Invite a alguien o marque un número”, podrá digitar el nombre de un usuario de MICROSOFT TEAMS, un número de extensión o un número telefónico.



En caso de realizar la transferencia a un usuario de MICROSOFT TEAMS, la llamada no se cursará a través de CallMyWay, por lo que no quedará registro de ella.



Una vez digitado el número telefónico o nombre del usuario de MICROSOFT TEAMS, deberá seleccionarlo. Esta acción habilita el botón "Transferir", el cual deberá presionar posteriormente.

En la esquina superior izquierda se muestra un mensaje indicando que la transferencia fue completada con éxito.

Transferir una llamada de manera consultada

Para transferir una llamada mediante el método "Consultada", debe hacer clic en el icono de teléfono con la flecha saliente, identificado como "Transferir", y seleccionar la opción "Consultar y después Transferir".



En la siguiente imagen, en el espacio "Elegir una persona a quien consultar" podrá digitar el nombre de un usuario de MICROSOFT TEAMS, un número de extensión o un número telefónico.





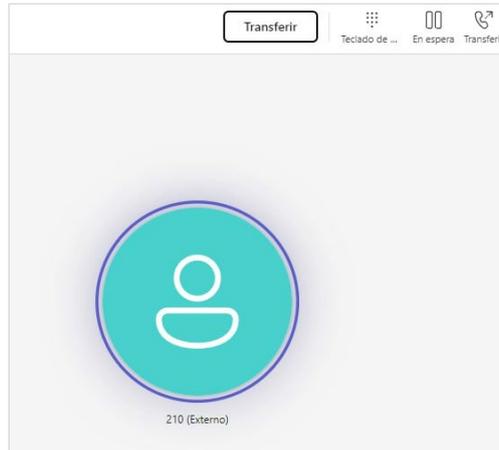
En caso de realizar la transferencia a un usuario de MICROSOFT TEAMS, la llamada no se cursará a través de CallMyWay, por lo que no quedará registro de esta.

Una vez digitado el número telefónico o nombre del usuario de MICROSOFT TEAMS, debe seleccionarlo y esta acción habilitará el botón "Consultar".

Al presionar el botón "Consultar", se hará una llamada al usuario o número respectivo; llamada mediante la cual podrá consultar al receptor si podrá transferirle la llamada.

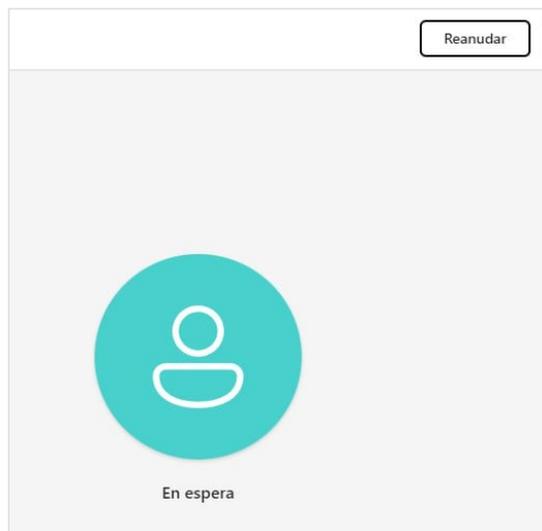
Una vez que el receptor acepte la transferencia de la llamada, deberá presionar el botón "Transferir".





Si el receptor indica que no puede tomar la llamada, se finalizará la consulta y reaparecerá la ventana con la llamada inicial.

Se deberá hacer clic en el botón "Reanudar" para retomar la llamada.



Agregar Personas a una Llamada o Reunión en Curso

Para agregar a más personas a una llamada en curso, debe hacer clic en el ícono de persona, titulado como "Gente".

En el espacio "Invite a alguien o marque un número" podrá digitar el nombre de un usuario de MICROSOFT TEAMS, un número de extensión o un número telefónico.

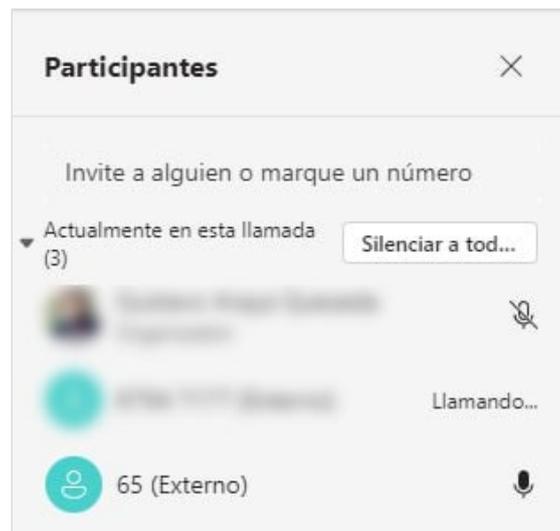


Una vez digitado el número telefónico o nombre del usuario de MICROSOFT TEAMS, debe presionar la tecla "enter" o hacer clic en el recuadro que muestra el número digitado.



Al presionar dicho recuadro se empezará a llamar al usuario o número digitado. Mientras la persona a la que se está contactando responde la llamada, en el panel derecho se mostrará el estado "Llamando".

Cuando la llamada es contestada, la misma será agregada a la conferencia. Al agregarse ya no mostrará el estado "Llamando" y en la sección central de la aplicación, se visualizará un segundo círculo con el ícono de una persona.

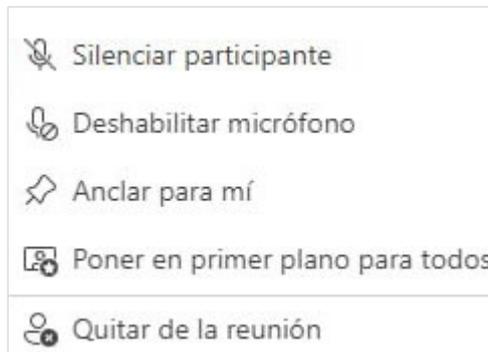


En el lado derecho de la pantalla, aparecerá la lista de los participantes incluidos en la llamada. En esta lista se podrá "Silenciar" o "Deshabilitar" el micrófono de algún participante, si así se requiere.

Al posicionarse sobre el nombre o número telefónico del participante, al lado derecho se mostrará el icono de tres puntos.

Al hacer clic en este icono podrá seleccionar la opción "Silenciar" o "Deshabilitar micrófono".





Cuando se deshabilita el micrófono a algún participante, se notificará automáticamente con audio y, si desea aportar algún comentario a la llamada, podrá hacerlo digitando *5 (comando que corresponde a levantar la mano en MICROSOFT TEAMS), para que el administrador de la llamada habilite el micrófono de nuevo.

Si el participante ha sido Silenciado y desea realizar algún aporte a la llamada, él mismo podrá habilitar el micrófono, ejecutando el comando *6.

Eliminar personas de una llamada o reunión en curso

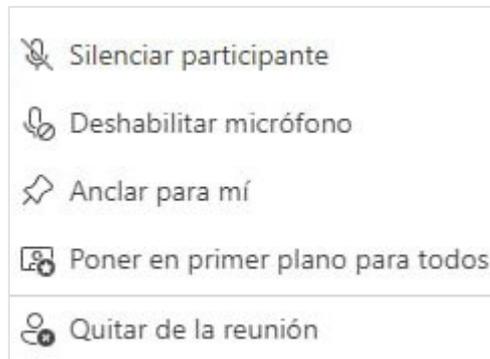
Para eliminar personas de una llamada en curso, debe hacer clic en el ícono de dos personas, identificado como "Gente", siendo el segundo ícono de izquierda a derecha.

Se abrirá un panel al lado derecho, que muestra a los participantes de la llamada y deberá hacer clic derecho sobre el participante que desea quitar de la llamada; o hacer clic en el ícono de 3 puntos, que encontrará al posicionar el cursor sobre cada participante de la llamada.

Esto desplegará un menú y debe hacer clic sobre la opción "Quitar participante".

El sistema finalizará la llamada del participante respectivo y lo eliminará del panel derecho.

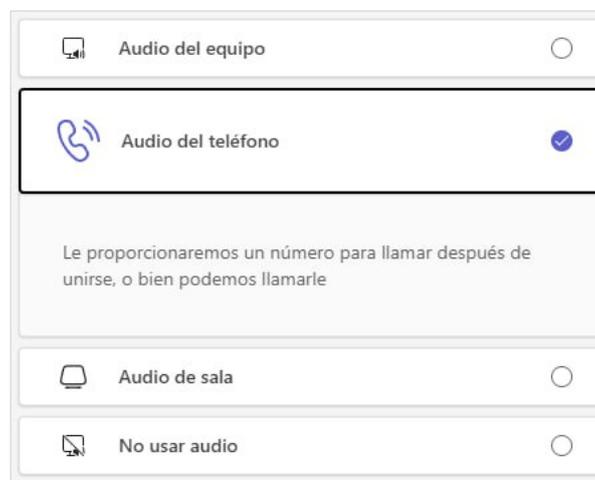




Reunión de Microsoft Teams con audio por vía telefónica

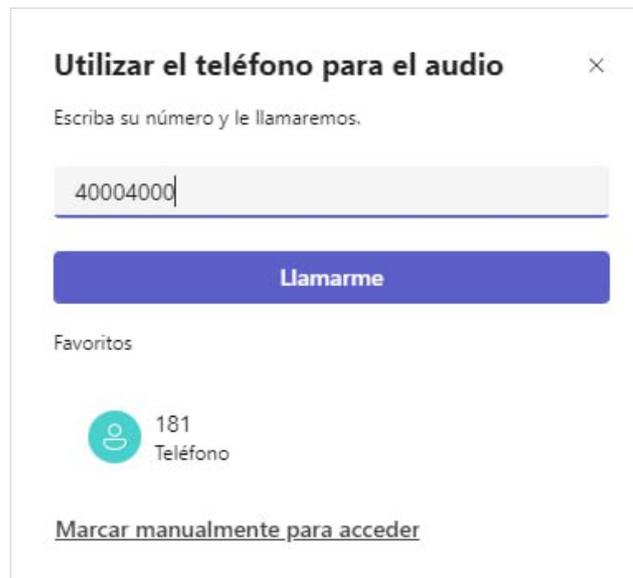
Al momento de unirse a una reunión con Microsoft Teams, aparecen varias opciones de configuración. Si desea escuchar la reunión vía telefónica, debe elegir la opción de "Audio del teléfono".

Una vez seleccionada esta opción, debe presionar el botón de "Unirse ahora".



Automáticamente aparecerá un recuadro para introducir el número al que desea que Microsoft Teams llame.

Seguidamente, debe presionar el botón "llamarme" o bien, hacer clic sobre el número favorito.

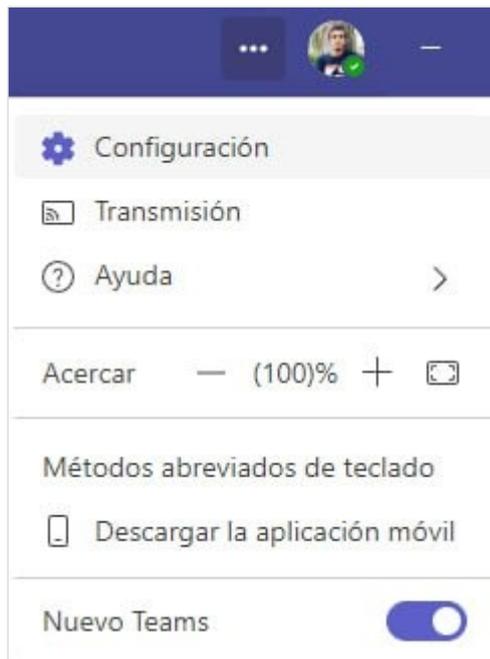


Configurar Timbrado Simultáneo

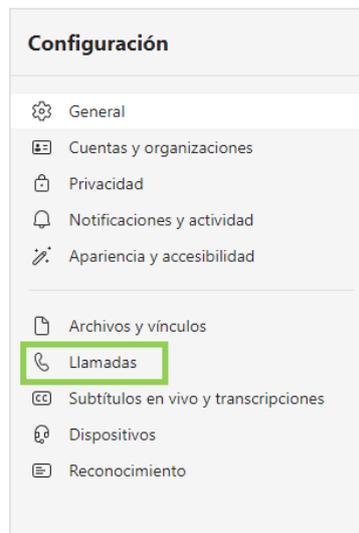
En caso de recibir una llamada y requerir también que la misma le timbre a otro usuario de la organización o a un número externo, debe configurar la funcionalidad de "Timbrado simultáneo".

Para ello, deberá hacer clic sobre el ícono de tres puntos que aparece al lado izquierdo del recuadro de la fotografía o iniciales, el mismo se encuentra ubicado en la esquina superior derecha de la aplicación.



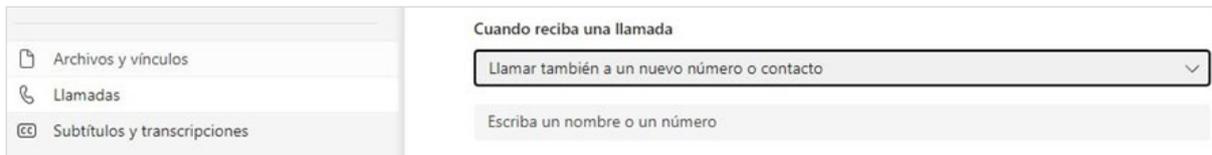


Debe ingresar a la opción "Configuración", posteriormente en el menú izquierdo, hacer clic en el ítem "Llamadas".



Una vez ingresado en este ítem, deberá buscar la opción "Cuando reciba una llamada" y hacer clic en "Llamar también a un nuevo número de contacto", tal y como se muestra en la siguiente imagen:





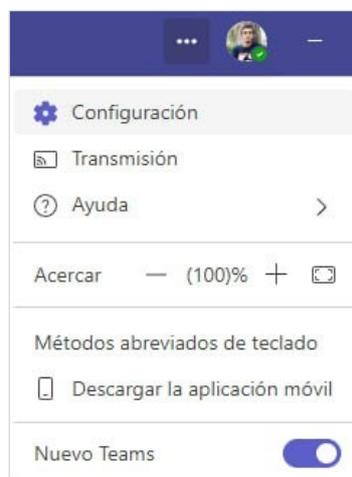
Este procedimiento habilitará el ingreso del número requerido, por lo que debe digitarlo en el espacio correspondiente.

Posteriormente, deberá presionar la tecla “enter” o hacer clic sobre el texto digitado.

Reenviar las llamadas cuando estas no se contestan

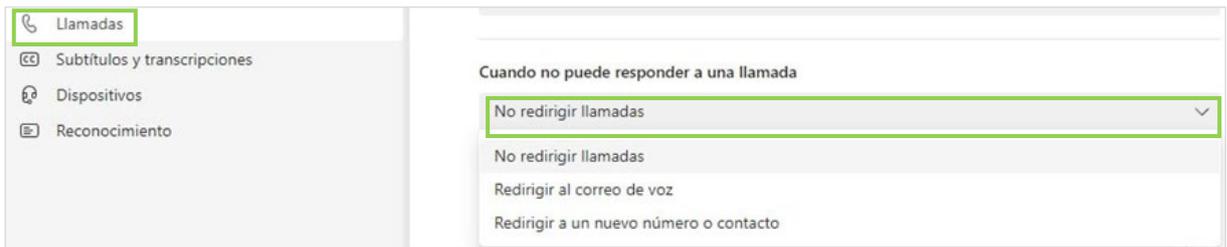
Para configurar el reenvío de las llamadas cuando estas no se contestan después de una determinada cantidad de segundos, en la esquina superior derecha de la aplicación, debe realizar clic en los tres puntos que aparecerán al lado izquierdo del recuadro de la fotografía o iniciales.

Posteriormente deberá hacer clic sobre la opción “Configuración”:



Debe ingresar a la opción “Llamadas”, del panel izquierdo y marcar la opción “Cuando no puedes responder una llamada”:





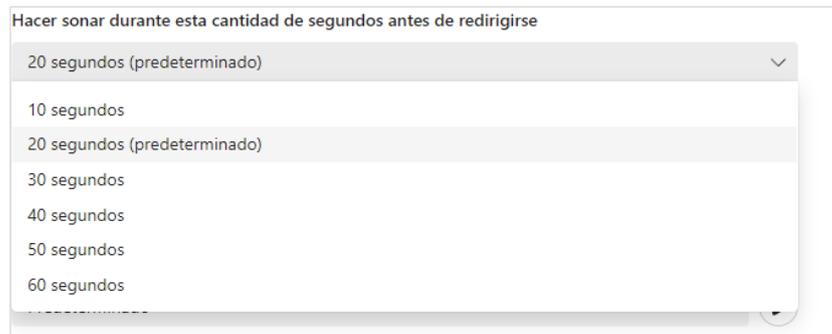
En esta opción debe definir un valor para los siguientes espacios:

- a. No redirigir llamadas: Opción por defecto.
- b. Redirigir al correo de voz: Se enviará la llamada al casillero de voz del usuario.
- c. Redirigir a nuevo número o contacto: Debe digitar un nombre, un número telefónico externo, un número de extensión o correo electrónico de un usuario de la organización. Posteriormente debe presionar la tecla "enter" o hacer clic sobre el texto digitado.

Al seleccionar alguno de estos tipos de reenvío, aparecerá la opción "Hacer sonar durante esta cantidad de segundos antes de redirigirse", por lo que debe definir la cantidad de segundos que timbrará la llamada, antes de enviarla al destino establecido.

El valor es configurable de 10 a un máximo de 60 segundos. El sistema definirá el tiempo de 20 segundos como predefinido.

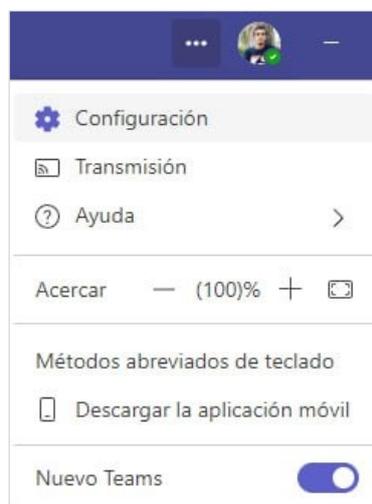




Reenviar las llamadas incondicionalmente

Para configurar el reenvío de las llamadas incondicional, en la esquina superior derecha de la aplicación, deberá hacer clic en los tres puntos que aparecerán al lado izquierdo del recuadro de la fotografía o iniciales.

Posteriormente, deberá hacer clic sobre la opción "Configuración".

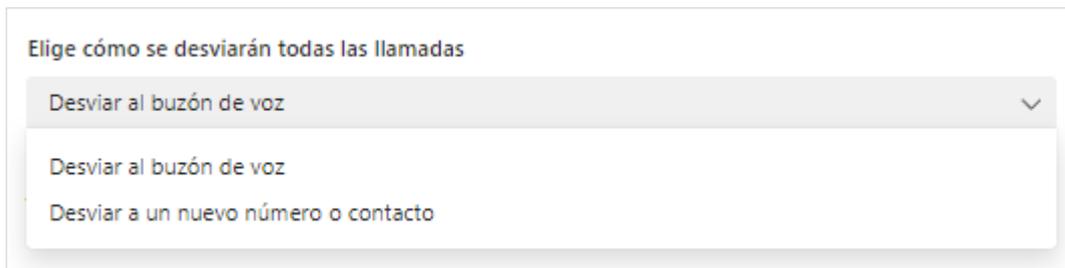


Debe ingresar a la opción "Llamadas", del panel izquierdo y marcar la opción "Desviar todas las llamadas", como se muestra en la imagen:





Al activar esta funcionalidad, aparecerá la opción “Elige como se desviarán todas las llamadas”, por lo que debe seleccionar alguna de las siguientes opciones:



1. Desviar al buzón de voz: Las llamadas se enviarán al correo de voz del usuario.
2. Desviar a un nuevo número o contacto: Digite un número telefónico externo, un número de extensión, el nombre o correo electrónico de un usuario de la organización.

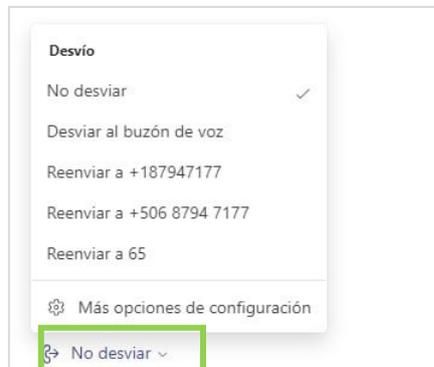
Debe presionar la tecla “enter” o hacer clic sobre el texto digitado.

Reenvíos preconfigurados

Para establecer un reenvío incondicional de una forma más rápida, podrá configurarlo de la siguiente manera:



1. En la parte inferior del teclado de marcación, se encuentra la opción "No desviar".
2. Deberá hacer clic en la opción "No desviar" y seleccionar el destino al cual desea reenviar la llamada. Los destinos que se detallan fueron configurados previamente en el apartado "Reenviar las llamadas incondicionalmente".



Administrar correo de voz

Para configurar el correo de voz, en la esquina superior derecha de la aplicación, debe hacer clic en los tres puntos que aparecerán al lado izquierdo del recuadro de la fotografía o iniciales.

Posteriormente, debe hacer clic sobre la opción "Configuración".

Deberá ingresar a la opción "Llamadas" y buscar "Administrar correo de voz", en donde podrá personalizar el buzón.



▼ **Administrar correo de voz**

Grabar un saludo personalizado

Elegir un idioma para el saludo predeterminado

Español (México) ▼

Elegir lo que sucede cuando la llamada se redirige al correo de voz

Permitir que el autor de la llamada grabe un mensaje ▼

Configurar la opción de saludo personalizado de texto a voz ⓘ

Su saludo personalizado:

Hola, no me encuentro disponible

- Grabar saludo personalizado: El sistema generará una llamada al buzón de voz, el cual permitirá grabar un saludo personalizado.
- Elegir un idioma para saludo predeterminado: Esta opción permite elegir el idioma en el cual se reproducirá el saludo.
- Configurar la opción de saludo personalizado de texto a voz: Esta opción permite digitar el saludo personalizado, que será reproducido a voz cuando la llamada ingrese al buzón de voz.

Cuando un usuario pertenezca a una cola de llamadas, CallMyWay deshabilitará esta función, con el fin de evitar que la llamada entrante sea enviada al correo de voz cuando el agente no pueda contestarla.



Administrar grupo de llamadas

En esta sección aprenderá a crear un grupo personalizado de llamadas, donde únicamente se podrán incluir usuarios Microsoft Teams. Esta opción, no es recomendable configurarla, ya que se pierde la trazabilidad de las llamadas.

▼ Administrar grupo de llamadas

Los miembros del grupo de llamadas pueden recibir llamadas en tu nombre.

Agregar un grupo de llamadas

- Agregar un miembro del grupo de llamadas: En el espacio "Escriba un nombre" digite el nombre o correo electrónico de un usuario de la organización. Deberá presionar la tecla "enter" o hacer clic sobre el texto digitado.

Repita el proceso con cada usuario que desee agregar.

- En el espacio "Timbre", deberá definir el método de timbrado a utilizar:
 - a. Todos a la vez: Al ingresar una llamada, timbrará a todos los usuarios al mismo tiempo.
 - b. En el orden siguiente: Al ingresar una llamada, esta será enviada a un usuario a la vez.
Si el usuario al cual se envía la llamada no contesta, será enviada al siguiente usuario y así sucesivamente, de acuerdo con el orden en el que se muestran los usuarios en el grupo.



Nota: Una vez creado el grupo de llamadas, estará disponible esta opción para los reenvíos detallados anteriormente.

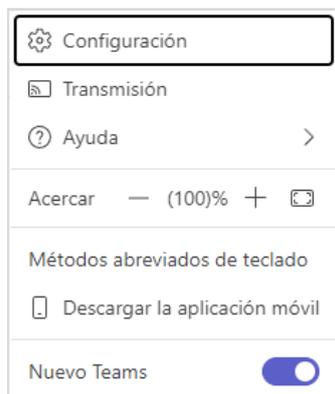
Bloqueo de llamadas

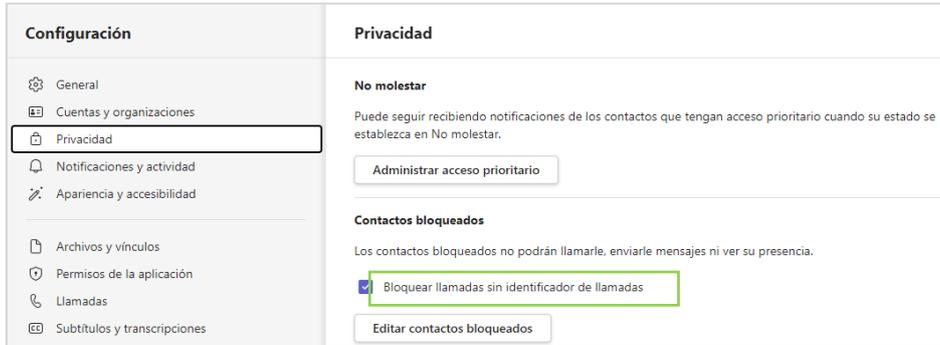
Bloqueo de llamadas entrantes de números privados

Para bloquear las llamadas entrantes de números privados, deberá seleccionar los tres puntos que aparecen al lado izquierdo del recuadro de la fotografía o iniciales, el cual se encuentra ubicado en la esquina superior derecha de la aplicación.



Deberá ingresar a la opción "Configuración" y posteriormente al menú "Privacidad" del panel izquierdo, ubicar la sección "Contactos bloqueados" y colocar el check en la opción "Bloquear llamadas sin identificador de llamadas".



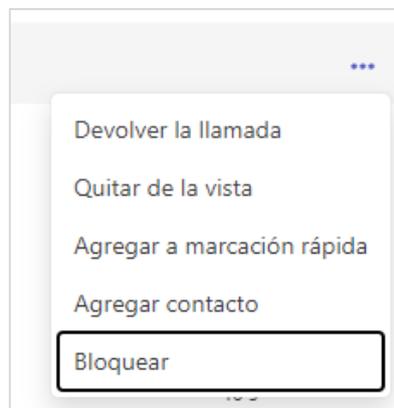


Bloqueo de llamadas entrantes de un número telefónico específico

En caso de requerir bloquear las llamadas entrantes de un número específico, es necesario que previamente haya recibido una llamada de dicho número.

Para ello, deberá ingresar a la opción "Llamadas", localizada en el panel izquierdo, y ubicar la llamada entrante del número a bloquear en la sección "Historial".

Deberá posicionar el cursor sobre dicha llamada, hacer clic en los tres puntos que aparecen al lado derecho y finalmente hacer clic sobre la opción "Bloquear".

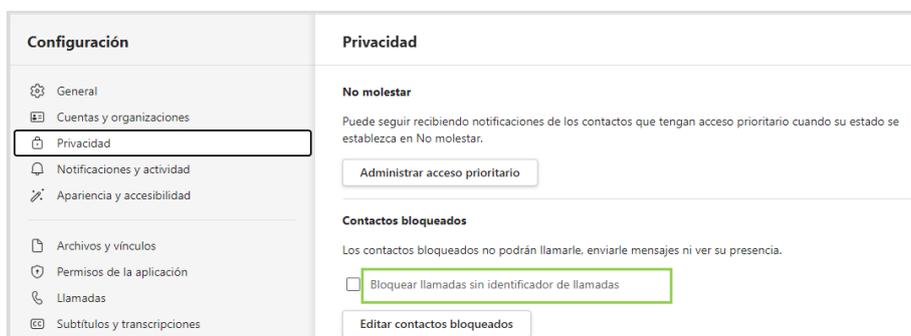
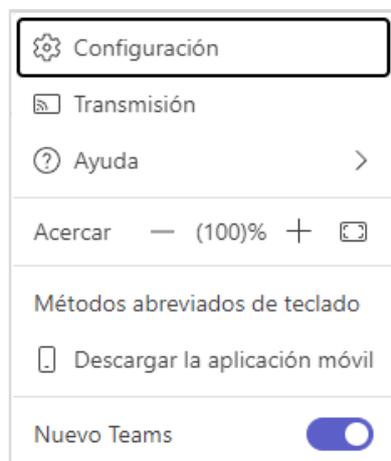


Desbloqueo de llamadas

Desbloqueo de llamadas entrantes de números privados

Para desbloquear las llamadas entrantes de números privados, deberá seleccionar los tres puntos que aparecen al lado izquierdo del recuadro de la fotografía o iniciales, el mismo se encuentra ubicado en la esquina superior derecha de la aplicación.

Deberá ingresar a la opción "Configuración" y posteriormente al menú "Privacidad" del panel izquierdo, ubicar la sección "Contactos bloqueados" y quitar el check de la opción "Bloquear llamadas sin identificador de llamadas".

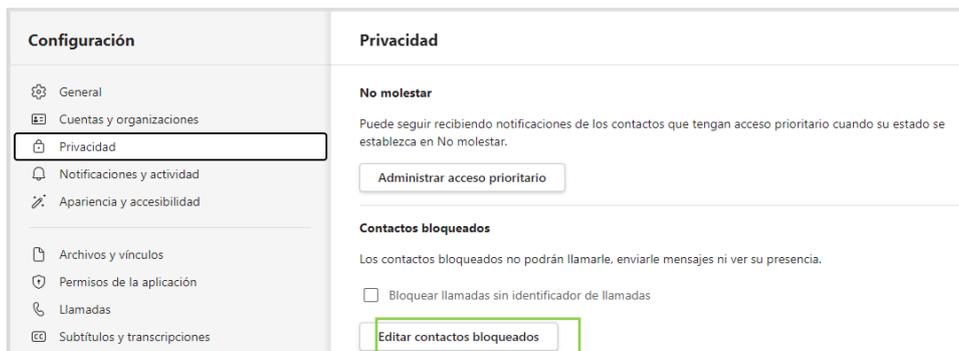
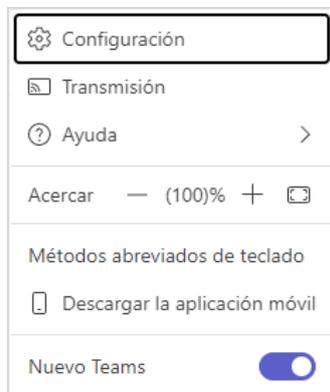


Desbloqueo de llamadas entrantes de un número telefónico específico

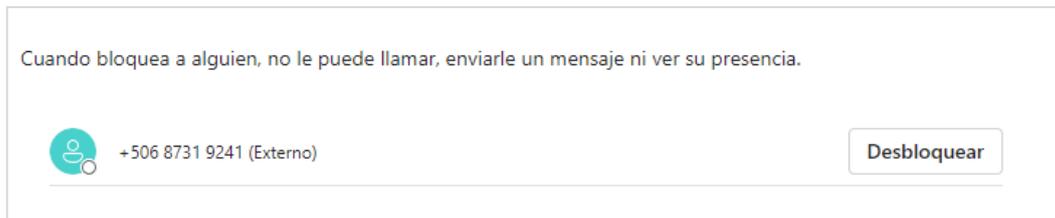
Para desbloquear las llamadas entrantes de un número específico, deberá seleccionar los tres puntos que aparecerán al lado izquierdo del recuadro de la fotografía o iniciales, el mismo se encuentra ubicado en la esquina superior derecha de la aplicación.



Debe ingresar a la opción "Configuración" y posteriormente al menú "Privacidad" del panel izquierdo, ubicar la sección "Contactos bloqueados" y hacer clic en el botón "Editar contactos bloqueados".

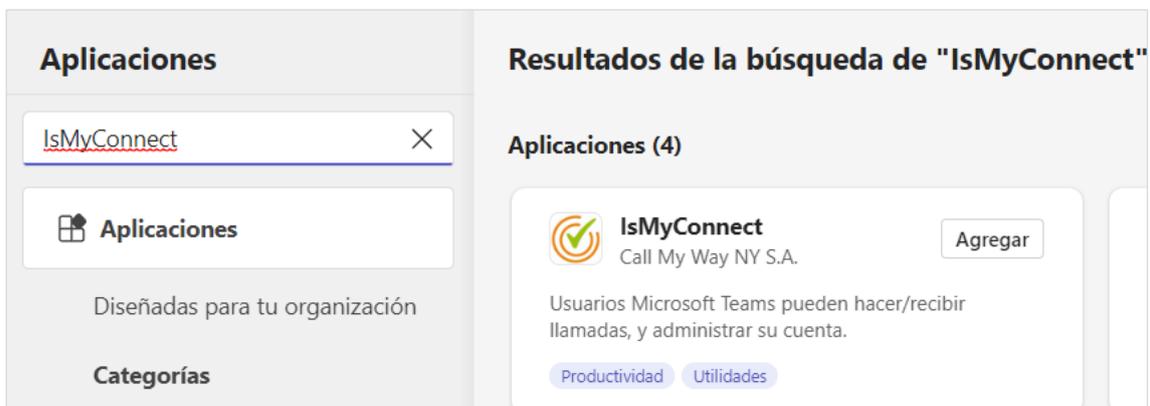


Finalmente deberá ubicar el número telefónico que desea desbloquear y hacer clic en el botón "Desbloquear".



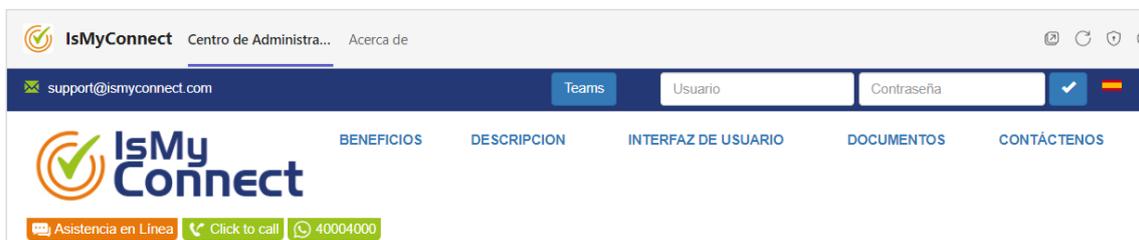
App en Microsoft Teams

Podrá instalar la aplicación IsMyConnect desde la tienda de aplicaciones de Microsoft Teams.



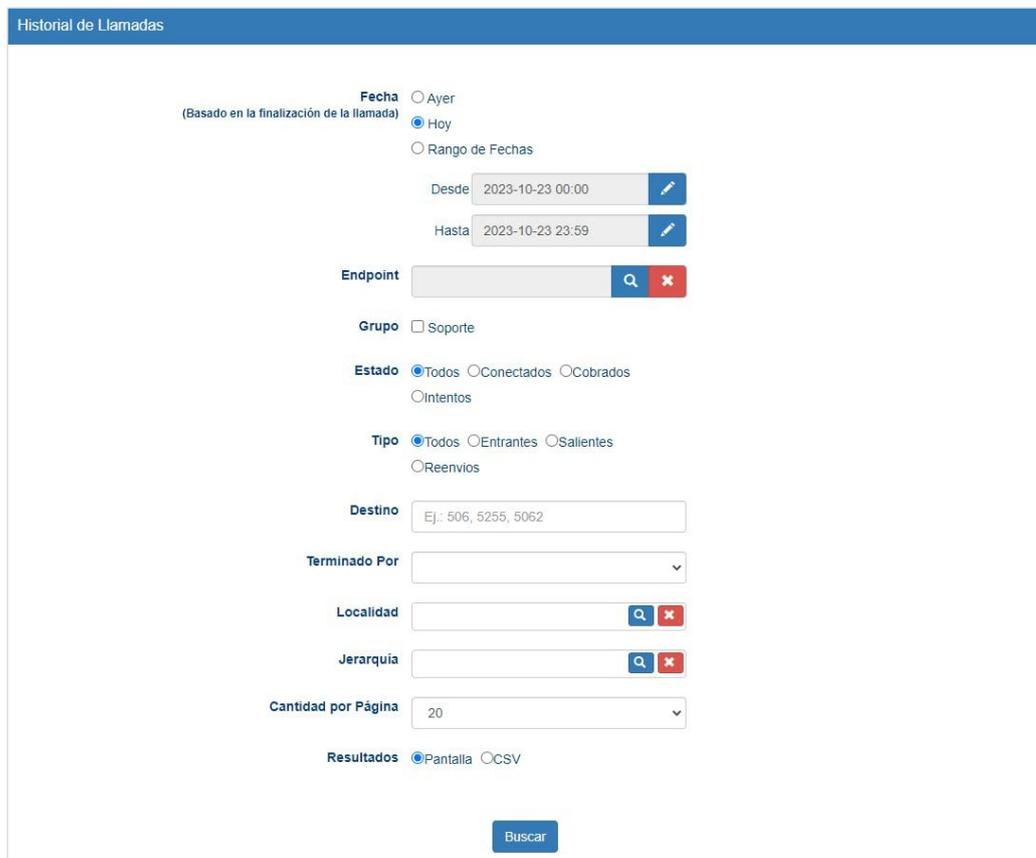
Una vez instalada, aparecerá la aplicación en la barra lateral izquierda.

Podrá ingresar con el usuario y contraseña brindado por CallMyWay o bien haciendo clic en el botón Teams, con el usuario de Microsoft Teams.



Historial de Llamadas

Esta opción permitirá obtener los registros de llamadas según diferentes parámetros o filtros.



Historial de Llamadas

Fecha (Basado en la finalización de la llamada) Ayer Hoy Rango de Fechas

Desde 2023-10-23 00:00

Hasta 2023-10-23 23:59

Endpoint

Grupo Soporte

Estado Todos Conectados Cobrados Intentos

Tipo Todos Entrantes Salientes Reenvios

Destino Ej.: 506, 5255, 5062

Terminado Por

Localidad

Jerarquía

Cantidad por Página 20

Resultados Pantalla CSV

Buscar

Fechas: Podrá obtener el reporte general de las llamadas con tres opciones de fechas:

- Ayer.
- Hoy.
- Rango de fechas.

Endpoint: Nombre de usuario específico.



Grupo: Hace referencia a grupos de usuarios, departamentos, centros de costo, etc., que previamente fueron definidos.

Estado: Determinará el estado de la llamada de la que se requiere la búsqueda:

- Todos.
- Conectados.
- Cobrados.
- Intentos.

Tipo: Define el tipo de llamada buscada:

- Todas.
- Entrantes.
- Salientes.
- Reenvíos.

Destino: Podrá digitar un código para la búsqueda, ya sea (506) para Costa Rica, (52) para México o el código del área específica que desea buscar en el historial. Podrá buscar varios códigos separándolos con una coma.

Terminado por: Es el elemento que finalizó la llamada, emisor o receptor.

Localidad: Podrá seleccionar la ubicación física, de la cual se requiera el reporte.

Jerarquía: Se podrá seleccionar el área o departamento de la empresa, de la cual se requiere el reporte.

Cantidad por página: Cantidad de llamadas que se requiere visualizar por página.

Resultados: Podrá seleccionar la forma de visualizar los resultados:



- Pantalla: El resultado se reflejará en pantalla.
- CVS: Esta opción permitirá descargar el resultado en un archivo tipo "CSV", el cual podrá manipular posteriormente.

De acuerdo con el filtro definido anteriormente, se mostrarán los resultados.

Para cada usuario, se indicará la cantidad de llamadas entrantes, salientes y el total, así como los costos implícitos.

		Origen					Destino															
Inicio	Tipo	Terminada por	Terminación	Duración	Número	Nombre	Usuario	Ext.	Localidad	Número	Nombre	Usuario	Ext.	Localidad	Tarifa	Cargo Conexión	Cargo Total	Area	Destino	Disposición		
23-10-2023 16:06:59	saliente	Origen	Ok	4s					34	Costa Rica					€25.13	€0.00	€1.88	5068	COSTA RICA MOBILE ICE			
23-10-2023 16:04:24	saliente	Origen	Ok	1m13s					43					€0.00	€0.00	€0.00	506400	Costa Rica 400 CallMyWay				
23-10-2023 16:00:54	saliente	Origen	Ok	3m36s					43					€0.00	€0.00	€0.00	506400	Costa Rica 400 CallMyWay				
23-10-2023 15:58:49	saliente	Destino	Ok	52s					20	Costa Rica San José Zapote				€25.13	€0.00	€21.78	5066	Costa Rica Telefonica				
23-10-2023 15:58:15	entrante	Origen	Cancelado	0s									20	Costa Rica San José Zapote	€0.00	€0.00	€0.00			--		
23-10-2023 15:58:05	entrante	Origen	Ok	26s									82		€0.00	€0.00	€0.00			--		
23-10-2023 15:57:18	entrante	Origen	Ok	2s									82		€0.00	€0.00	€0.00			--		
23-10-2023 15:51:53	saliente	Origen	Ok	6m					43					€0.00	€0.00	€0.00	506400	Costa Rica 400 CallMyWay				
23-10-2023 15:49:16	saliente	Origen	Ok	2m36s					43					€0.00	€0.00	€0.00	506400	Costa Rica 400 CallMyWay				
23-10-2023 15:47:21	interna	Origen	Ok	10s					48					€0.00	€0.00	€0.00			--			
23-10-2023 15:47:21	interna	Origen	Ok	10s					20	Costa Rica San José Zapote				€0.00	€0.00	€0.00			--			
23-10-2023 15:45:21	interna	Origen	Ok	8m5s					151					€0.00	€0.00	€0.00			--			
23-10-2023 15:45:21	entrante	Origen	Ok	8m5s									151		€0.00	€0.00	€0.00			--		
23-10-2023 15:44:54	entrante	Origen	Ok	8m37s									82		€0.00	€0.00	€0.00			--		
23-10-2023 15:42:31	saliente	Origen	Ok	2m20s					43					€0.00	€0.00	€0.00	506400	Costa Rica 400 CallMyWay				
23-10-2023 15:40:49	interna	Destino	Ok	4m45s					24					€0.00	€0.00	€0.00			--			
23-10-2023 15:40:48	entrante	Destino	Ok	4m45s									24		€0.00	€0.00	€0.00			--		
23-10-2023 15:40:37	entrante	Destino	Ok	5m15s									82		€0.00	€0.00	€0.00			--		
23-10-2023 15:39:21	saliente	Origen	Ok	3m4s					43					€0.00	€0.00	€0.00	506400	Costa Rica 400 CallMyWay				
23-10-2023 15:39:16	saliente	Origen	Ok	3s					45					€0.00	€0.00	€0.00	506400	Costa Rica 400 CallMyWay				
																1h	€0.00	€23.45				

Reporte de llamadas entrantes

Reporte de Llamadas Entrantes

Inicio:

Fin:

Incluir Llamadas Internas: Sí No

Endpoint:

Cola:

Duración Mínima (s):

Localidad:

Jerarquía:

Resultado:

Resultados: Pantalla Archivo Correo Electrónico



Podrá elegir los filtros de preferencia:

- Fecha de inicio y fin.
- Incluir llamadas internas: Incluye las llamadas entre agentes.
- Endpoint: Llamadas entrantes de un usuario en específico.
- Cola: Muestra todas las colas que están creadas.
- Duración mínima de la llamada que se requiere buscar.
- Localidad: Podrá seleccionar la ubicación física de la cual se requiera el reporte.
- Jerarquía: Se podrá seleccionar el área o departamento de la empresa, de la cual se requiere el reporte.
- Resultado: Podrá elegir si desea visualizar las llamadas que han sido rechazadas, ocupadas, canceladas entre otras.
- Resultados: Podrá visualizar el reporte ya sea en pantalla, en archivo en formato Excel o enviarlo vía correo electrónico.

Este tipo de reporte se divide en 4 secciones:

1. Resumen general del comportamiento de contestación para cada número.

Numero	Endpoint	Nombre	Duración	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	OK	Total	NC
			137						1	1	100%
			0		2					2	0%
			6587		2			18	20	90%	
			88		1				1	0%	
			0		1				1	0%	
			6812	0	6	0	0	0	19	25	76%

NC: Nivel de contestación



- Resumen por Endpoint: En este se realiza un resumen de contestación por extensión. Muestra el porcentaje de nivel de contestación de cada extensión.

Numero	Endpoint	Nombre	Duración	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	Ok	Total	NC	Tranferidas
5064000	50640004000	Nueva Central	6317						19	19	100%	
5064000	50640004000	Nueva Central	1196						3	3	100%	
5064000	50640004000	Nueva Central	697						4	4	100%	
5064000	50640004000	Nueva Central	394						2	2	100%	
5064000	50640004000	Nueva Central	1986						5	5	100%	
5064000	50640004000	Nueva Central	88						1	1	100%	
5064000	50640004000	Nueva Central	0		2				2	0%		
5064000	50640004000	Nueva Central	0		1				1	0%		
5064000	50640004000	Nueva Central	1827						7	7	100%	
5064000	50640004000	Nueva Central	693						3	3	100%	
5064000	50640004000	Nueva Central	1031						4	4	100%	
5064000	50640004000	Nueva Central	949						3	3	100%	
5064000	50640004000	Nueva Central	6						1	1	100%	
5064000	50640004000	Nueva Central	363			1			1	2	50%	
5064000	50640004000	Nueva Central	363			2			1	3	33%	
5064000	50640004000	Nueva Central	117		1				1	2	50%	
5064000	50640004000	Nueva Central	169						1	1	100%	
5064000	50640004000	Nueva Central	0		1				1	0%		
5064000	50640004000	Nueva Central	190						1	1	100%	
			16386	0	5	3	0	0	57	65	88%	0

NC: Nivel de contestación

- Llamadas: Detalle general de las llamadas

Origen	Destino	Fecha	Duración	Endpoint	Nombre	Estado	Cola	Terminado Por	Destino	Fecha	Duración	Endpoint	Nombre	Estado
40004000	50640004000	2020-12-10 07:50:26	439		Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Destino		2020-12-10 07:50:52			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-10 09:11:26	560		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-10 09:11:41			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-10 12:09:13	388		Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Origen		2020-12-10 12:11:14			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-10 12:21:19	214		Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Destino		2020-12-10 12:22:31			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-10 12:28:20	22		Nueva Central	OK	Soporte	Origen						
	40004000	2020-12-10 12:29:10	106		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-10 12:29:27			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-10 14:04:47	315		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-10 14:05:06			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-10 14:57:08	402		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-10 14:57:25			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-11 07:55:22	85		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-11 07:55:38			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-11 10:25:40	324		Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Origen		2020-12-11 10:27:38			Ext 29 Monica	C
	40004000	2020-12-11 11:13:26	675		Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Origen		2020-12-11 11:13:49			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-11 13:04:11	296		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-11 13:04:45			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-11 13:27:42	130		Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Origen		2020-12-11 13:27:58			NO_AFI	C
	40004000	2020-12-11 13:41:01	61		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-11 13:41:16			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-11 15:21:28	277		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-11 15:21:40			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-11 15:40:28	230		Nueva Central	OK	Soporte	Destino		2020-12-11 15:41:08			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-14 08:49:48	764		Nueva Central	OK	Soporte	Destino		2020-12-14 08:50:03			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-14 09:34:01	928		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-14 09:34:18			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-14 09:55:32	179		Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Destino		2020-12-14 09:57:13			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-14 09:58:48	249		Nueva Central	OK	Soporte	Destino		2020-12-14 09:59:06			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-14 10:13:15	144		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-14 10:13:58			Ext 45 Anthony	C
	50640004000	2020-12-14 10:24:49	499		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-14 10:25:03			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-14 10:44:49	490		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-14 10:45:07			Ext 48 Gustavo Araya	C
	50640004000	2020-12-14 11:31:54	212		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-14 11:32:10			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-14 12:18:47	530		Nueva Central	OK	(2) Cola de Servicio al cliente	Origen		2020-12-14 12:19:40			Ext 48 Gustavo Araya	C
	40004000	2020-12-14 12:35:17	891		Nueva Central	OK	Soporte	Origen		2020-12-14 12:35:36			Ext 48 Gustavo Araya	C

- Secuencias: Muestra el detalle completo de cada llamada



IsMyConnect Centro de Administra... Acerca de

Secuencias

Tiempo de Timbrado Promedio: 9.96s

Origen	Destino	Inicio	Duracion	Timbrado	Endpoint	Nombre	Estado	Cola	Error de Cola	Terminado Por
40004000	50640004000	2020-12-10 07:50:26	0	0			OK			Destino
		2020-12-10 07:50:26	18	0			OK	(2) Cola de Servicio al cliente	NO AGENT	Destino
		2020-12-10 07:50:42	0	0			OK			Destino
		2020-12-10 07:50:42	20	0			OK	Soporte_R_Venta		Destino
		2020-12-10 07:50:52	401	7			OK	Soporte_R_Venta		Destino
							OK			
		2020-12-10 09:11:26	0	1			OK			Origen
		2020-12-10 09:11:26	20	1			OK	Soporte		Origen
		2020-12-10 09:11:41	540	6			OK	Soporte		Origen
							OK			
		2020-12-10 12:09:13	0	1			OK			Origen
		2020-12-10 12:09:14	24	0			OK	(2) Cola de Servicio al cliente		Origen
		2020-12-10 12:09:30	101	8			OK	(2) Cola de Servicio al cliente		Origen
		2020-12-10 12:11:14	263	6			OK			Origen
							OK			
		2020-12-10 12:21:19	0	0			OK			Destino
		2020-12-10 12:21:19	28	0			OK	(2) Cola de Servicio al cliente		Destino
		2020-12-10 12:21:37	54	7			OK	(2) Cola de Servicio al cliente		Destino
		2020-12-10 12:22:31	132	7			OK			Destino
							OK			
		2020-12-10 12:28:20	0	1			OK			Origen
		2020-12-10 12:28:20	22	1			OK	Soporte		Origen
		2020-12-10 12:28:35	0	0			BUSY_HERE			CM
							CANCELLED			

Reporte de llamadas entrantes en cola

Permitirá visualizar cada una de las llamadas que ingresó a la cola, si fue contestada o no y el tiempo de conversación con el agente.

Deberá completar los siguientes filtros:

- Fecha de inicio y fin.
- Cola de llamadas: Mostrará la cola de llamadas configuradas en el sistema.
- Resultados: Podrá seleccionar la forma de visualizar los resultados:
 - Pantalla: El resultado se reflejará en pantalla.
 - XLS: Le permitirá descargar el archivo en formato Excel.



Reporte de llamada entrantes en cola

Inicio 
 Fin 
 Cola
 Resultado Pantalla XLS

Una vez aplicados los filtros, se mostrará el resultado como en la siguiente imagen:

Fecha	Origen	Destino	Cola	Audio	Espera	Agente	Total	Contestada
2023-10-23 09:16:28		40004000	Recepcion	16s	20s	1m36s	2m12s	Y
2023-10-23 09:37:16		40004000	Soporte	16s	15s	19m51s	20m22s	Y
2023-10-23 09:49:03		40004000	Recepcion	16s	20s	5m6s	5m42s	Y
2023-10-23 10:06:27		40004000	Soporte	16s	16s	5m24s	5m56s	Y
2023-10-23 10:47:59		40004000	Soporte	16s	21s	4m28s	5m5s	Y
2023-10-23 10:53:03		40004000	Soporte	16s	10s	3m25s	3m51s	Y
2023-10-23 11:26:40		40004000	Recepcion	16s	57s	12m30s	13m43s	Y
2023-10-23 12:43:37		40004000	Soporte	16s	14s	4m37s	5m7s	Y
2023-10-23 13:26:13		40004000	Recepcion	16s	7s	55s	1m18s	Y
2023-10-23 14:04:03		40004000	Recepcion	16s	19s	8m52s	9m27s	Y
2023-10-23 14:31:55		40004000	Recepcion	16s	18s	1m49s	2m23s	Y
2023-10-23 14:32:10		40004000	Soporte	16s	18s	11m40s	12m14s	Y
2023-10-23 15:03:21		40004000	Recepcion	16s	0s		54s	N
2023-10-23 15:34:56		40004000	Soporte	16s	11s	5m21s	5m48s	Y
2023-10-23 15:53:34		40004000	Soporte	16s	17s	8m4s	8m37s	Y

- Fecha: Día en que se recibió la llamada.
- Origen: Número de quien realizó la llamada.
- Destino: Número que recibió la llamada.
- Cola: Cola por la cual ingresó la llamada.
- Audio: Duración del audio del AutoAttendant.
- Espera: Tiempo que estuvo la llamada en la cola esperando a ser atendida por un agente.



- Agente: Duración de la conversación con el agente.
- Contestada: Indicará si la llamada fue contestada por un agente.

Recomendaciones finales

Para concluir, agradecemos el tiempo brindando 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 y www.ismyconnect.com.

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



Control de cambios

FECHA DEL CAMBIO	SECCION MODIFICADA

