



DESARROLLOS PERSONALIZADOS

 +506 4000- 4000
+5255 4170-8422
+1 305 644 5535

 info@callmyway.com

 www.callmyway.com

 **360** **OMNICANAL**[®]
CRM CONTACT CENTER

Contenido

Introducción	3
Personalización de Funcionalidades	4
Colas Panel de Control.....	4
Ubicación por Whatsapp	6
Contacto Privado	8
Firma personalizada en el correo.....	11
Mi Correo.....	14
Asignación de Llamadas en cola	17
Resumen de Llamadas.....	18
Explicación de la terminología de la Autoevaluación:	19
Conclusión	20

Introducción

CallMyWay es un proveedor de servicios de telefonía sobre Internet líder en la industria, con una trayectoria de más de 20 años.

Uno de los pilares de nuestro crecimiento ha sido nuestra Unidad de Innovación y Desarrollo, la cual se avoca a recibir los requerimientos específicos de nuestros clientes a fin de personalizar los servicios CallMyWay. Es decir, crear el traje a la medida.

En la mayoría de los casos, estos desarrollos se ponen a disposición de otros clientes sin representar esto un cargo adicional, y por consecuencia agrega valor a la solución día con día.

En este documento detallamos los desarrollos personalizados que se han agregado a la plataforma 360 OmniCanal Contact Center y CRM, fruto de este esfuerzo de escuchar y plasmar en la interface de los agentes del Contact Center o en la interface del supervisor aquellas funcionalidades requeridas para cada escenario de negocio en el que se utiliza dicha plataforma.

Personalización de Funcionalidades



Colas Panel de Control.

a. Objetivo del cliente:

Visualizar en tiempo real en cuál cola de atención del Contact Center se encuentran activos los agentes.

b. Beneficio de esta funcionalidad para el cliente:

Monitorear la actividad de los agentes acorde con las métricas que apliquen a cada cola de atención del Contact Center y tomar decisiones oportunas a partir del cumplimiento de dichas métricas.

c. Descripción de la funcionalidad:

A través del panel de control al que tiene acceso el supervisor de 360 Contact Center y CRM el supervisor visualiza la actividad de los agentes que le han sido asignados y por lo tanto dicho supervisor cuenta con permisos para su monitoreo remoto.

Mediante un desarrollo y personalización a la medida de los requerimientos de un cliente se incorporó una opción adicional que le permite fácilmente identificar en cuál cola del 360 Contact Center y CRM se encuentra operando un agente.

Los pasos que debe seguir el supervisor son tan solo identificar el agente de interés y posteriormente presionar el botón que se muestra señalado en un recuadro en rojo en la siguiente imagen.

Identificación del agente de interés:

Agente	Endpoint	Pausar	Actividad	Estado	Entrantes	Contestadas	Perdidas	Ocupado	Rechazadas	SLA (%)	Salientes	Pausas	Éxitos
			Volta 3h26m37s		5	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	1 (2h26m36s)	0
 Gabriela Mora		Pausar	logueado	En espera 11m44s	5	0 (14m39s)	1	0	0	80.89	0 (0s)	2 (26m14s)	0
 Heiner Rodriguez		Pausar	logueado	En espera 21m39s	5	0 (0s)	0	0	0	0	3 (4s)	0 (0s)	0
 Ignacio Brenes		Pausar	Deslogueado 11h40m34s		5	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
 Juan Jose Espinoza			Salida		5	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
 Marica Camacho		Pausar	logueado	En espera 23m56s	1	1 (7m16s)	0	0	0	100	4 (45s)	2 (5h43m20s)	12
 webrc		Pausar	Deslogueado 11h40m34s		5	0 (0s)	0	0	0	0	0 (0s)	0 (0s)	0
Pausar Todos					10	9 (21m55s)	1	0	0	100	7 (49s)		12

De forma ágil y directa, al presionar el botón que se encuentra dentro del recuadro en rojo, nos muestra la siguiente información:

Colas en las que está registrado un agente:

Colas del Agente ×

AA_Nivel 2: Nivel 2

CallMyWay- Cobros: Cobro

AA_Cobro: Cola

Cerrar

El recuadro nos brinda la información de las colas en las que se encuentra registrado el agente. Para este ejemplo se muestra que el agente está registrado en 3 colas. El color en el que se muestra cada cola, se utiliza para denotar con el color "rojo" si el agente no está activo en dicha cola y "verde" si en ese momento está activo en dicha cola.

- d. Parámetros que pueden variar en la configuración de dicha funcionalidad:
Esta funcionalidad no tiene variantes en la configuración.



Ubicación por Whatsapp

a. Objetivo del cliente:

Para el cliente que solicitó el desarrollo de esta funcionalidad, resultaba importante el enviar a través del chat de WhatsApp que brinda el 360 Contact Center y CRM los datos de la ubicación geográfica en su interacción con los clientes finales.

b. Beneficio de esta funcionalidad para el cliente:

Esta funcionalidad le permite al cliente enviar su ubicación geográfica. Al integrar esta funcionalidad nos permite recibir la dirección de las personas que escriben al número WhatsApp de la empresa y facilitar por este medio el envío de un artículo o a bien a un mensajero.

c. Descripción de la funcionalidad:

Desde el chat de WhatsApp en el servicio de 360 Contact Center y CRM se habilitó la opción que se muestra gráficamente a continuación:

Chat WhatsApp:



Cuando el cliente final ingresa al recuadro en rojo, de forma automática el sistema reconoce la ubicación geográfica del usuario y la envía.

De igual forma, si se requiere enviar otra ubicación y esta no corresponde al sitio en el que nos encontramos actualmente, únicamente se debe buscar el lugar en el mapa y presionar doble clic. Como resultado, se despliega un mapa, se posiciona la burbuja roja de ubicación en el lugar seleccionado y se procede a presionar la opción de “enviar”.

En adición, el usuario puede almacenar varias direcciones, esto al ingresar en la opción de: Mensajería - WhatsApp – Localidades.

Almacenamiento de múltiples localidades:

Nueva localidad

Nombre

Dirección

Agregar

Resulta muy intuitiva la utilización de esta funcionalidad. Tan solo se requiere buscar la ubicación de interés en el mapa, luego se escribe el nombre que se le desea dar a esta dirección y finalmente se detalla la dirección de interés, y por último se presiona el botón de “agregar”.

- d. Parámetros que pueden variar en la configuración de dicha funcionalidad: Esta funcionalidad no tiene variantes en la configuración.



Contacto Privado

a. Objetivo del cliente:

El requerimiento consiste en dotar de un perfil privado a todos los agentes de ventas. Es conocido que los agentes de ventas manejan de forma muy celosa su base de datos de contactos, y desean que ningún otro agente de ventas tenga acceso a la misma. Esta funcionalidad cumple a cabalidad con dicho objetivo.

b. Beneficio de esta funcionalidad para el cliente:

Le ofrece a cada agente de ventas la posibilidad de desarrollar sus contactos en un ambiente privado, de esta manera desde 360 Contact Center y CRM está en capacidad de contar con una base de datos personalizada con la información que cada agente de ventas va agregando.

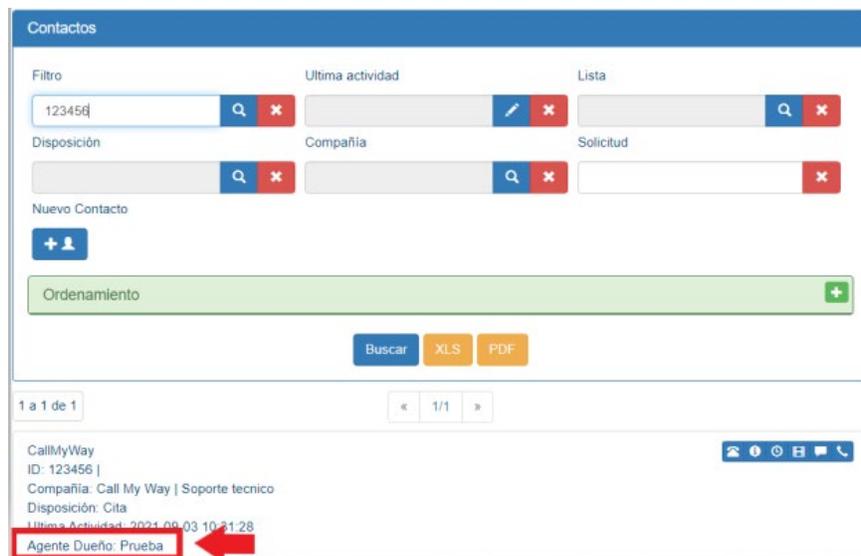
c. Descripción de la funcionalidad:

La funcionalidad se activa de forma muy sencilla por medio de una selección sencilla. Tal y como se muestra a continuación:

Perfil privado agente Si

Tan pronto se activa esta funcionalidad por agente, estos podrán almacenar sus contactos de forma privada y queda bloqueado el acceso por parte de otros agentes de ventas a dicha información. El Agente puede confirmar que se encuentra en modo privado, esto se muestra en la siguiente imagen.

Asignación de un Contacto a un Agente de forma Privada



En adición, si el agente de ventas recibe una llamada de un contacto que corresponde a otro agente de ventas, el sistema le informa a cuál agente se encuentra asignado dicho contacto en la plataforma. Esto puede apreciarse en la siguiente pantalla, donde se marca en un recuadro en rojo la información y nombre correspondiente al otro agente de ventas.

Información sobre el agente que tiene asignado un contacto:



Al contar con esta información a mano, el agente de ventas puede fácilmente reenviar la llamada al agente que registró dicho contacto en 360 Contact Center y CRM. El agente que recibe la llamada de un contacto que pertenece a otro agente no está autorizado a revisar la información del contacto, tan solo puede reenviar la llamada.

e. Parámetros que pueden variar en la configuración de dicha funcionalidad

Los parámetros no varían, pero si se restringe poder ver otros contactos de las bases de datos, ahora también se puede activar para que todos los agentes puedan ver los demás contactos de las bases de datos.



Firma personalizada en el correo.

a. Objetivo del cliente:

A través de 360 Contact Center y CRM se busca que cuando se finalice una llamada en la misma gestión se le envíe un correo electrónico a la persona que llamó al Centro de Servicio al Cliente y que dicho correo electrónico lleve una firma personalizada.

b. Beneficio de esta funcionalidad para el cliente:

Mediante esta funcionalidad, el cliente final conocerá la identidad del agente que le atendió en el Centro de Servicio al Cliente, lo cual se asocia a una atención personalizada.

c. Descripción de la funcionalidad:

La utilización de esta funcionalidad es sumamente sencilla, dado que consta de pocos pasos. En primera instancia, se debe agregar la firma personalizada por cada agente. Se debe ingresar a la sección de Agentes en el 360 Contact Center y CRM, se selecciona el agente de interés y se ingresa a "Editar".

Con estos sencillos pasos, se enviarán correos electrónicos por medio de del 360 Contact Center y CRM y el cliente o contacto de destino le aparecerá de la siguiente manera.

Formato de Firma del Agente



The image shows a screenshot of an email template header. At the top is the 'call my way' logo. Below it is a text box containing the following text: 'Estimado(a) Geiner', a redacted name, and 'En relación a su llamada del día 2021-09-30 16:51:55, sírvase tomar nota del siguiente comentario:'. Below this is another text box labeled 'Prueba'.



Parámetros que pueden variar en la configuración de dicha funcionalidad:

Si el cliente lo desea puede configurarle a cada agente la firma y su imagen correspondiente, de no ser así de igual manera el correo se envía, pero sin firma.



Mi Correo

a. Objetivo del cliente:

El cliente buscaba que cuando se envíen correos electrónicos desde el 360 Contact Center y CRM, lleguen desde la dirección del agente correspondiente de forma personalizada.

b. Beneficio de esta funcionalidad para el cliente:

Enviar correos electrónicos desde el 360 Contact Center y CRM con una cuenta de correo electrónico autorizada y personalizada.

c. Descripción de la funcionalidad:

Desde el 360 Contact Center y CRM se pueden enviar correos electrónicos a los contactos y por tanto es factible configurar el correo del agente en específico.

Los pasos necesarios para lograr esta activación son sumamente sencillos.

En primera instancia, se debe ingresar con los accesos correspondientes a cada agente, para esto se debe acceder a 360 Contact Center y CRM, posteriormente a Configuración y finalmente Mi Correo y finalmente salvar.

Acceso con las contraseñas del usuario final

Host	<input type="text" value="Servidor de Correo"/>
Usuario	<input type="text" value="Dirección de Correo del agente"/>
Contraseña	<input type="password" value="....."/> ← Contraseña del correo
Puerto	<input type="text" value="Puerto de salida"/>
Correo	<input type="text" value="Dirección de Correo del agente"/>
Seguridad	<input type="text" value="Sin protocolo"/> ← También se puede seleccionar TLS o SSL ▼
<input type="button" value="Salvar"/>	

Posteriormente se debe enviar el link de verificación, tal y como se muestra a continuación.

Proceso de verificación del correo electrónico

Validar

Su email no esta verificado

←

El sistema notifica, si la configuración fue aceptada, a continuación, se muestran tanto el mensaje satisfactorio como para casos de error:

Configuración – en caso de error

La configuración de su correo no es correcta. Por favor verifiquela.

Configuración exitosa

Se envió un email a hrodriguez@callmyway.com.
Por favor complete el proceso de verificación ingresando al link enviado

Como respaldo, para el usuario final, le llegará un correo electrónico para validar la cuenta registrada. Siguiendo el siguiente formato:

Formato del correo de Verificación



Parámetros que pueden variar en la configuración de dicha funcionalidad:

De no tener configurado el correo electrónico se enviará desde la cuenta de soporte o en todo caso no se enviará el correo.



Asignación de llamadas en cola

a. Objetivo del cliente.

Los clientes suelen requerir una reasignación de prioridades de atención de las llamadas que ingresan a una cola, esta funcionalidad le permite al cliente libremente asignar sus propios criterios de asignación de llamadas.

b. Beneficio de esta funcionalidad para el cliente:

Gracias a esta funcionalidad los clientes pueden asegurarse que se brinde un trato equitativo a las llamadas que ingresan a una cola y de esta forma asegurar un servicio al cliente acorde con las métricas corporativas preestablecidas.

c. Descripción de la funcionalidad:

El beneficio de esta funcionalidad, es que los agentes recibirán una asignación "justa" de las llamadas tomando en cuenta tanto las llamadas entrantes como salientes. Si por ejemplo se utiliza la modalidad de timbrado de "último va de último", aquel agente que ya sea reciba o realice una llamada pasará de último en la cola de asignación de llamadas. La configuración adicional realizada, es que se tomen en cuenta tanto llamadas entrantes como salientes dado que el modelo tradicional es tomar en cuenta únicamente las llamadas entrantes a los agentes.

d. Parámetros que pueden variar en la configuración de dicha funcionalidad:

Ninguno, se hizo el ajuste y no se puede volver a la funcionalidad anterior.



Resumen de Llamadas

a. Objetivo del cliente:

Esta funcionalidad tiene como objetivo desplegarle al agente cuáles han sido sus gestiones totales en el día, y por tanto tomar acción sobre dicha información.

b. Beneficio de esta funcionalidad para el cliente:

Las empresas les brindan la oportunidad a los agentes de ser analíticos y proactivos, y con esto propiciar una mayor productividad de los equipos de servicio al cliente, y seleccionar a su personal de acuerdo con el cumplimiento de las métricas establecidas.

c. Descripción de la funcionalidad:

En el CRM se muestra un recuadro llamado Resumen de Llamadas, en este recuadro muestra la siguiente información.

Resumen de Llamadas	
Salvadas 2	Ignoradas 14
Exitosas 2	No Exitosas 0
Total 16	Duración 2.3m

Explicación de la terminología de la Autoevaluación:

Salvadas: Llamadas que se gestionaron por el agente.

Ignoradas: Llamadas que no se gestionaron, esto suma cuando los agentes presionan el botón de Ignorar como se muestra en la siguiente imagen:



Exitosas: Las empresas de previo definen qué se va a calificar como una llamada exitosa. Las empresas definen las disposiciones de llamadas exitosas. Si el agente selecciona en el curso de atención de una llamada esta disposición y salva la llamada, la plataforma la contabilizará como exitosa. Por ejemplo, puede tratarse de: Ventas exitosas, Promesas de Pago confirmadas, Establecimiento de un nuevo contacto, etc.

No exitosa: Las empresas de previo definen qué se va a calificar como una llamada no exitosa. Las empresas definen las disposiciones de llamadas no exitosas. Si el agente selecciona en el curso de atención de una llamada esta disposición y salva la llamada, la plataforma la contabilizará como no exitosa. Por ejemplo, puede tratarse de: Ventas no exitosas, Promesas de Pago no confirmadas, el no establecimiento de un nuevo contacto, etc.

Duración: Corresponde a la duración en tiempo horas, minutos y segundos de las llamadas que contabiliza el agente:

Total: Corresponde a la cantidad de llamadas que contabiliza el agente.

d. Parámetros que pueden variar en la configuración de dicha funcionalidad:

El resumen es únicamente diario, al día siguiente se vuelven a reiniciar los valores y todo queda en 0, para obtener los registros asociados a la gestión histórica de un agente se puede consultar el CRM y sus reportes.

Conclusión

Como se ha visto en la documentación compartida, los clientes de CallMyWay y en específico 360 Contact Center y CRM, reciben el beneficio de utilizar una solución completa y a la vez la posibilidad de contar con la personalización de la misma mediante el desarrollo de funcionalidades adicionales contra pedido.

Las funcionalidades aquí descritas son un ejemplo de este enorme potencial y en continua evolución.