

GUÍA DE CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS



Mediante esta guía recopilaremos la información que requiere CallMyWay para configurar y dar de alta los servicios que ha contratado su empresa.

Información que se requiere para la configuración de sus servicios

01

Recopilación de datos del cliente

- Para realizar la configuración de la prueba es necesario que nos brinde los siguientes datos
- Cuenta CallMyWay: _____ (Dato brindado por el vendedor)
- Contacto Técnico del cliente:
- Favor completar la siguiente información en el Excel adjunto en la hoja "Datos del cliente".

Nombre	Cargo	Correo electrónico	Número directo
--------	-------	--------------------	----------------

Configuración de los usuarios en el Conmutador en la nube CallMyWay

- Indicar plan de extensiones y servicios complementarios a activar por extensión.
- Favor completar la siguiente información en el Excel adjunto en la hoja "Configuración de los usuarios". A continuación le explicamos el contenido requerido:

Contenido Requerido:

Extensión	Número de extensión a asignar.
Descripción	Nombre de la persona o rol al que corresponde asignar esta extensión.
Tipo de extensión	Indicar si esta extensión debemos configurarla como IsMyConnect Teams, IsMyConnect SIP y/o IsMyPeers . Coloque los nombres de los servicios en el espacio correspondiente.
Correo electrónico	Correo electrónico del usuario de esta extensión al que le haremos llegar su usuario y contraseña.
Número directo	Confirmar si desea que le asignemos un número directo CallMyWay a esta extensión.
País, Ciudad para Número Directo	Si desea un número directo para esta extensión favor indicarnos el país y la ciudad correspondiente.
Privilegio de Marcación	Indique a qué destinos podrá llamar esta extensión con las siguientes opciones: Internacional para llamadas sin restricción, Local para llamadas nacionales e Internas únicamente e Internas solo se permiten llamadas entre extensiones. Si utiliza dispositivos SIP, se deberá de validar si es compatible con la configuración de privilegios.
Servicios complementarios	Indique que servicios complementarios debemos activar en esta extensión. Utilizando la siguiente nomenclatura: G = Grabación, I = IsMyContact, 360 = 360 Contact Center y CRM Omnicanal .
Dispositivos Marca / modelo	En caso de requerir la reutilización sus dispositivos SIP, indicar en cuáles extensiones se reutilizarán y la información sobre los equipos.

02

Personalización de servicios

Conmutador en la nube

Para el conmutador en la nube podemos personalizar su IVR o Auto Attendant mediante audios, acciones y horarios. Las opciones del menú del IVR pueden incluir del 0 al 9, * y #, y las acciones pueden incluir envío a extensión, número externo, cola o grupo. Debe indicarnos para que horario aplica cada IVR. Esta información deberá enviarla al correo electrónico del vendedor que le está atendiendo.

Para los audios personalizados, existen dos opciones:

- Nos hacen llegar los archivos de audio que desean activar para las siguientes opciones:
 - Bienvenida
 - Fuera de horario
 - Feridos
 - Música en espera para las colas
- Nos hacen llegar los textos para generar el respectivo audio para las siguientes opciones de configuración:
 - Bienvenida
 - Fuera de horario
 - Feridos
 - Música en espera para las colas

Si usted desea enviarnos los textos para convertirlos en audios en el menú del IVR, complete la sección "IVR" en el Excel Adjunto. Si usted desea configurar Colas o Grupos como parte del menú del IVR, favor completar la siguiente información en el Excel adjunto en la hoja "Conmutador en la Nube".

Contenido Requerido:

Cola o Grupo	Definir si es Cola o Grupo. Más información aquí .
Descripción	Hace referencia al nombre que tendrá la cola o el grupo respectivo.
Extensiones	Coloque las extensiones que serán miembros del grupo o Cola, separadas por comas.
Timbrado	Definir la distribución de las llamadas dentro de los Grupos o Colas. Más información aquí .
Opciones del Menú	Indicar a cual opción del menú asociaremos a esta Cola o Grupo. Las opciones del menú contemplan del 0 al 9, * y #.

Otros servicios complementarios

Favor completar la siguiente información en el Excel adjunto en la hoja "Click2Call" Y "Fax2Mail".



Extension, grupo o cola para reenviar llamadas

Indicarnos el número de extensión o nombre del Grupo o Cola, al que debemos reenviar las llamadas que se originen del botón Click2Call en su página web.



Did al que se asocia el servicio

Indicarnos el número de telefónico al que usted desea se asocie el servicio de Fax2Mail.

Un correo electrónico para recibir faxes

Indicarnos el correo electrónico al que usted desea le ingresen los correos electrónicos originados por un fax entrante.

Hasta 5 correos para enviar

Indicarnos hasta 5 correos electrónicos separados por punto y coma los cuales estarán autorizados para enviar mensajes a Faxes. Si desea activar más correos para envío, aplica un cargo por correo adicional.

Información importante

Configuración de IsMyConnect en el Tenant Microsoft del cliente

Requeriremos el apoyo del cliente para dar de alta los servicios IsMyConnect en su Tenant Microsoft. Cabe destacar que esta configuración no afectará ninguno de los servicios que actualmente se encuentra en funcionamiento.

Adjuntamos **la guía** que muestra el paso a paso del procedimiento que se deberá realizar; un miembro de nuestro equipolos acompañará en el proceso, en una sesión conjunta vía Teams, asegurando que la configuración se complete de manera correcta. La habilitación del servicio requiere agregar 5 dominios en el tenant y ejecutar un script vía PowerShell, por lo que se requiere un usuario con los siguientes roles:

Configuración en el Centro de Administración de Microsoft 365

- Administrador global / Global admin

Configuración Vía PowerShell

- Administrador de comunicaciones de Teams / Teams communications administrator
- Administrador de servicios de Teams / Teams service administrator
- Administrador de Skype for Business / Skype for Business admin

La lista de dominios y el script les será proporcionado antes de la sesión. **Es importante que la licencia "Phone System" o equivalente sea asignada a los usuarios que participaran de la prueba, al menos 2 horas antes de iniciar la sesión, esto para no atrasar el proceso.**

Capacitación a los usuarios IsMyConnect Teams

Posterior a la configuración de los usuarios en el Tenant Microsoft del cliente, se programa una sesión de capacitación para todos los usuarios, en la cual se demuestran las características, funcionalidades y modo de uso del servicio.

A continuación, puntos importantes:

- Los reenvíos de llamadas, el timbrado simultáneo y el correo de voz, deben configurarlos en la aplicación (Teams), ingresando a la configuración (icono circular, ubicado en la parte superior derecha, con las iniciales del nombre del usuario), en la opción "Configuración" – "Llamadas". Para más información, consultar el manual de usuario.
- El manual de usuario lo encuentra en el siguiente enlace: **Manual de Usuario**, en donde se detalla el procedimiento para realizar transferencias, halar llamadas, entre otras funcionalidades telefónicas.
- Adicionalmente, le ofrecemos material audiovisual en nuestro canal de YouTube, que le permitirá a los usuarios ver paso a paso cómo se utilizan las diferentes funcionalidades telefónicas; el enlace al canal es el siguiente: **Canal YouTube**.
- En caso de requerir efectuar algún cambio, existir alguna duda y/o presentar algún inconveniente con el servicio, favor hacérselo saber a soporte@callmyway.com.

