

Manual de usuario final



Versión Microsoft Teams



Tabla de contenido

Soporte al cliente.....	3
Introducción.....	4
Ingreso al sistema.....	5
Historial	6
Pausas.....	7
Botón para realizar llamadas	10
Conclusión.....	12

Soporte al cliente

En CallMyWay sabemos que nuestros clientes son nuestra razón de existir, por lo tanto, contamos con un servicio de soporte de primer nivel para cualquier consulta o situación que se le pueda presentar con su servicio, 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

Línea gratuita: +506 800 800 0202



+506 4000-4000



+1 305 644 5535



+52 5541708422



+56 227609072



+51 16409850



+507 8366060



+57 15189663

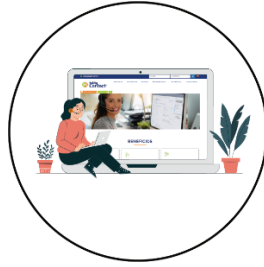
Introducción

Contenido

En el presente documento le mostraremos de forma detallada el funcionamiento y la gestión de nuestra plataforma IsMyContact a nivel de usuario/agente, con el objetivo de que usted aprenda a usar todas las funcionalidades y con ello alcanzar las metas de su organización.

Objetivos Específicos

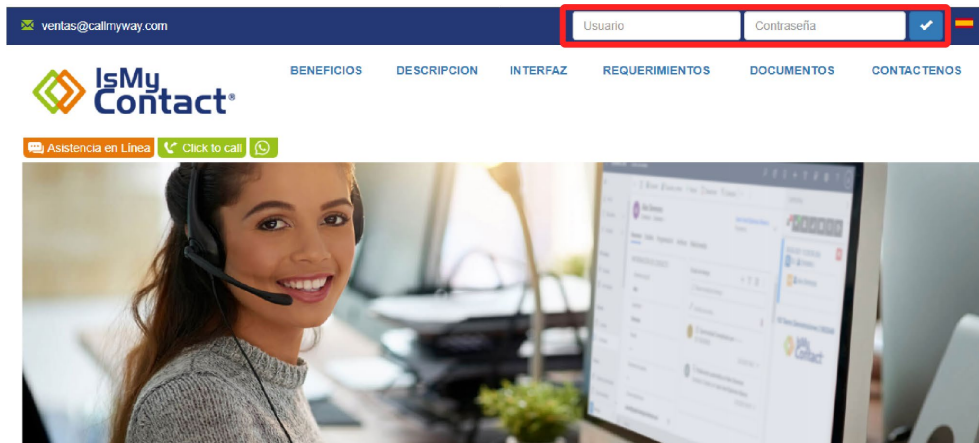
- Usted aprenderá a usar la interfaz de Usuario.
- Usted aumentará la productividad trabajando con un simple clic.
- Usted mejorará su servicio al cliente.



Ingreso al sistema

Para ingresar al sistema de IsMyContact, debe ingresar a www.ismycontact.com. Posteriormente ingrese su usuario que consta de 7 dígitos y su contraseña que consta de 6 dígitos proporcionados por CallMyWay.

Finalmente dé clic en el botón azul con un check, como se muestra a continuación:



Una vez ingresado a la página, usted visualizará dos funciones las cuales se explican a continuación.



Historial: Usted visualizará todo el historial de llamadas de su extensión.



Pausa: Permite al agente colocarse en pausa en la cola de atención.



Historial

Al dar clic en este botón se muestran una serie de datos:

- Fecha en la que se realizó o recibió la llamada.
- Hora exacta de la llamada.
- Duración en segundos de la llamada.
- Indicación de si la llamada es "Entrante" o "Saliente".
- Número de origen y número de destino de la llamada. Usted puede volver a llamar al cliente solo dando clic en el número o extensión.

« 1/1 »	
13-01-2023 09:21:49 (43s) (Saliente)	201 → 28
13-01-2023 09:16:20 (25s) (Entrante)	27 → 201
10-01-2023 13:48:53 (0s) (Entrante)	27 → 201
10-01-2023 13:48:37 (0s) (Entrante)	27 → 201



Pausas

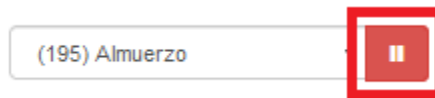


En este botón se desplegará el “Menú”, para que usted pueda “Pausar” su actividad en la “Cola de trabajo” en la que usted como agente está asignado.

Ejemplo:



Al salir a almorzar, seleccione la pausa “Almuerzo” y después el botón rojo para iniciar la pausa.



Al regresar de su almuerzo, presione el botón verde para despausarse. Así el sistema en automático lo vuelve a ingresar en la “Cola de Trabajo”.



A continuación, se le muestra la interfaz con las "Pausas" predeterminadas:



Las "Pausas" no son editables por usted, si desea editarlas, ponerse en contacto con su supervisor o administrador. Las "Pausas" son diseñadas por su organización al momento de configurar el servicio.

-Cierre de sesión

Al momento de cerrar sesión, usted debe dirigirse a la parte inferior del Menú y dar clic en el botón amarillo que dice "Salida".



Una vez presionado el botón, se le mostrara la siguiente ventana:



Es importante que usted elija esta "Pausa", para que el sistema le permita cerrar sesión, si usted cierra la sesión sin presionar "Salida" el sistema seguirá enviándole llamadas a su extensión.

Finalmente presione el botón "Cerrar sesión" marcado en color rojo, para dar por terminadas sus actividades.

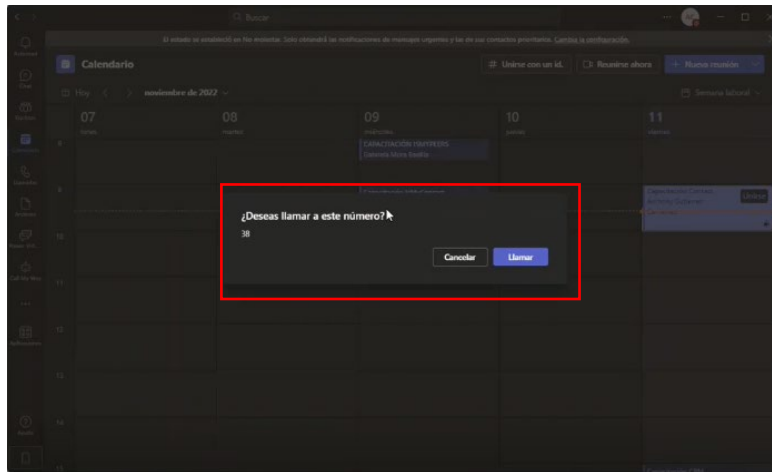


Botón para realizar llamadas

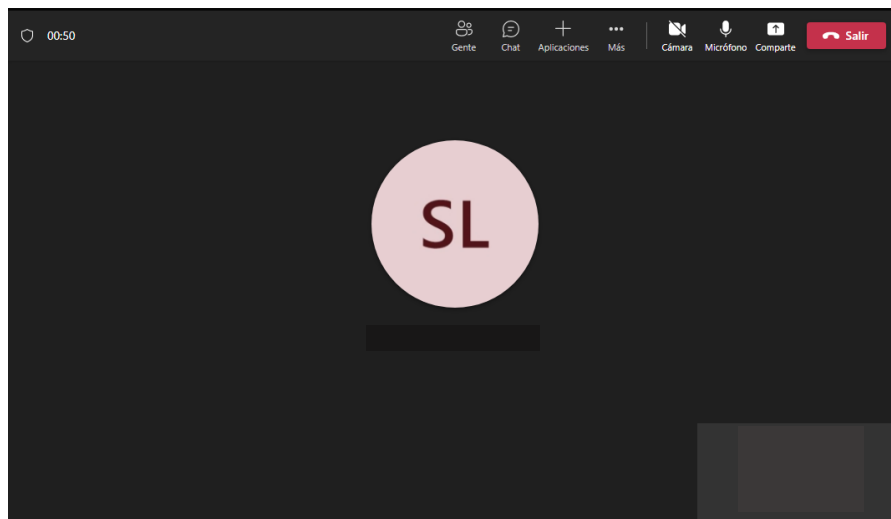
Este menú se despliega Al dar clic al número telefónico o extensión desde el menú de "Historial", va a poder seleccionar el gestor telefónico que desea utilizar para volver a llamar al contacto, en este caso seleccione "Microsoft Teams", como se muestra en la imagen siguiente:



Una vez elegido, se le desplegará la siguiente ventana, donde Microsoft Teams le pregunta si desea confirmar la llamada:



Posterior a la confirmación, timbrará el teléfono del usuario a quien usted marcó. Cuando este conteste se le mostrará la siguiente pantalla, indicando que usted se encuentra activo en la llamada:



Conclusión

En nombre del equipo CallMyWay le agradecemos haber concluido la lectura de este manual, el cual fue elaborado por todo un equipo interdisciplinario para que usted pueda sacar el máximo provecho al Sistema IsMyContact, facilitándole las herramientas necesarias para su manipulación.