

# Manual de usuario

## Call Analytics



# Contenido

Soporte al cliente.....	3
Introducción.....	4
Objetivos Específicos: .....	4
Ingreso al sistema.....	5
Configuración.....	7
Términos.....	9
Bitácora de cambios .....	10
Bitácora de accesos .....	12
Calificadores .....	14
Nuevo Calificador .....	15
Nuevo calificador por archivo .....	16
Catálogo .....	17
Umbrales .....	18
Historial.....	21
Transcripción de la llamada .....	24
Conclusión.....	26
Control de cambios .....	28

# 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 atender 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: [sosporte@callmyway.com](mailto:sosporte@callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)

[WhatsApp](#)

[Asistencia en línea](#)

[Click2Call](#)

[www.callmyway.com](http://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

28 junio, 2023

Versión 1.1



# Introducción

Call Analytics, es el servicio que identifica el momento específico en el que se detectan una o más anomalías en la conversación telefónica.

La detección de anomalías se puede configurar mediante dos métodos:

## 1. Detección de Anomalías por Puntuación:

Para la detección de anomalías por puntuación, el usuario define una puntuación positiva o negativa por palabra o frases a través de un catálogo.

## 2. Detección de Anomalías Sonoras:

Para la detección de anomalías sonoras, el usuario define umbrales asociados a la conversación, en la que se miden anomalías por: Interferencia, Velocidad y Energía.

El presente manual muestra de forma detallada la utilización de todas las funcionalidades que esta herramienta ofrece.

## Objetivos Específicos:

- Analizar reactiva y proactivamente las conversaciones entre sus colaboradores y clientes.
- Conocer las métricas blandas de sus llamadas telefónicas.
- Detectar las anomalías en las conversaciones con base en parámetros configurados por el usuario.
- Mejorar la gestión empresarial al monitorear, masiva o selectivamente las llamadas telefónicas.



# Ingreso al sistema

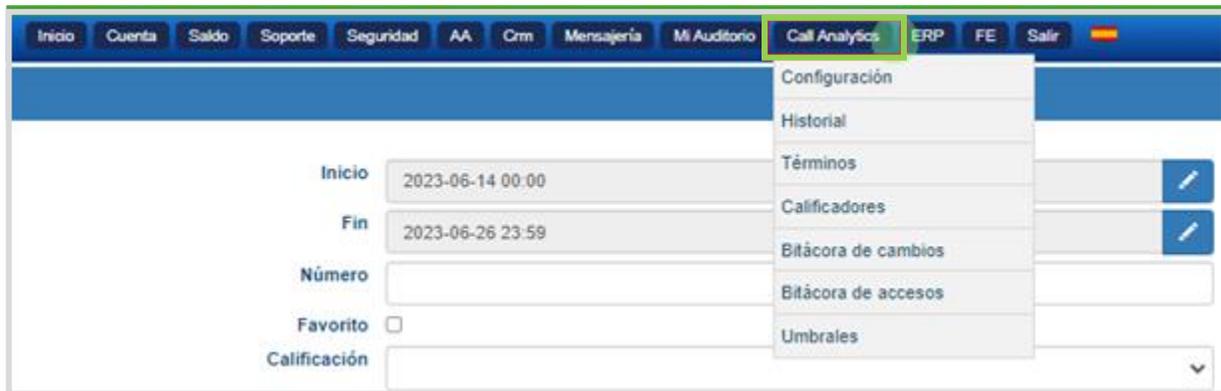
Nuestra plataforma permite detectar intentos de autenticación fallidos, realizados desde una misma dirección IP pública y bloquear la misma temporalmente.

Asimismo, y para su almacenamiento, las grabaciones estarán seguras de un extremo a otro a través de la encriptación, todo esto con el fin de brindarle mayor seguridad en el servicio.

Para ingresar al sistema de Call Analytics, deberá dirigirse a la dirección [www.callmyway.com](http://www.callmyway.com), e ingresar sus respectivas credenciales, acorde con los privilegios asignados.



Una vez ingresado al sistema, proceda a seleccionar la opción Call Analytics que aparece en el recuadro verde en la parte superior de la aplicación tal y como se muestra a continuación:



En este menú se desplegará la siguiente serie de opciones, que explicaremos más adelante.

- Configuración
- Historial
- Términos
- Calificadores
- Bitácora de cambios
- Bitácora de accesos
- Umbrales



# Configuración

Seleccione con un check los Endpoints o extensiones, a grabar, transcribir y/o analizar.

Podrá decidir si se graban, transcriben y/o analizan únicamente: llamadas entrantes, salientes, internas (entre extensiones), o todas las anteriores mediante un simple check.

Favor referirse a la siguiente pantalla en la que se describe esta funcionalidad de selección de usuarios por servicio.

Endpoint	Nombre	Grabar Entrantes	Grabar Salientes	Incluir internas	Transcribir entrantes	Transcribir Salientes	Analizar transcripciones entrantes	Analizar transcripciones salientes
8330101	Ext 10 Grupo Soportey	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8373443	Ext 15 Ventas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Es importante recalcar que, para transcribir y analizar las llamadas, se debe haber seleccionado la opción Grabar, ya que esta tiene total dependencia con los servicios de transcripción y análisis.

En la parte inferior de la página se visualizarán los comandos **Todos** o **Ninguno**, los cuales le brindarán la opción de seleccionar a los usuarios de acuerdo con su requerimiento. Esto se muestra a continuación:



Finalmente, la opción salvar permitirá guardar las selecciones realizadas.



# Términos

En esta sección se visualizan los términos del servicio contratado y se almacena la fecha en la cual el cliente autoriza que se graben sus llamadas.

Inicio Cuenta Saldo Soporte Crm Call Analytics Salir 

## Términos y Condiciones

### Términos y Condiciones de la Grabación de Llamadas

**Cobro:**  
La duración sobre la que se cobra la grabación es a basado en el tiempo indicado en nuestra plataforma, el mismo puede no ser exacto

**Cobro por configuración y reconfiguración:**  
Es el cargo que aplica cada vez que se incluye una extensión o teléfono para ser grabadas sus llamadas. Se pueden incluir tantos teléfonos o extensiones en cada configuración. Eliminar teléfonos o extensiones para ser grabados no tiene cargo

**Responsabilidad en el servicio:**  
La grabación de llamadas es un servicio que se brinda con fines de control de calidad por lo que aun cuando se configure el sistema para grabar algún tipo de llamadas, es posible que algunas no se graben total o parcialmente, CallMyWay no acepta responsabilidad por las llamadas que no se hayan grabado aun cuando por configuración debieron de haber sido grabadas.

**Autorización de grabar las llamadas:**  
Basados en el artículo 42 de la Ley 8642, Ley General de Telecomunicaciones: "Los operadores y proveedores deberán garantizar que las comunicaciones y los datos de tráfico asociados a ellas, no serán escuchadas, grabadas, almacenadas, intervenidas ni vigiladas por terceros sin su consentimiento, salvo cuando se cuente con la autorización judicial correspondiente, de conformidad con la ley." Entonces el cliente acepta expresamente que sus llamadas sean grabadas según sus preferencias establecidas en la página web.

**Permanencia de las grabaciones en el servidor:**  
Según el plan adquirido

**Aceptados**  
24-03-2017 15:16:55  
callmyway4000



# Bitácora de cambios

[Inicio](#) [Cuenta](#) [Saldo](#) [Soporte](#) [Crm](#) [Call Analytics](#) [Salir](#) 

## Bitacora de cambios

Inicio  

Fin  

Endpoint   

Cantidad por Página

Resultado  Pantalla  XLS

## Resultados

« 1 » 

Fecha	Usuario que realizo el cambio	Endpoint configurado	Variable	Valor viejo	Valor nuevo	IP
-------	-------------------------------	----------------------	----------	-------------	-------------	----

Esta opción permitirá visualizar las grabaciones por rango de fechas, usuario específico o todos los usuarios y cantidad de registros por página.

Adicionalmente podrá visualizar el resultado de la búsqueda de dos maneras:

- Pantalla: Esta opción indica que el resultado se mostrará dentro de la página.
- XLS: Esta opción indica que el resultado se descargará en un archivo de Excel.

Como resultado de la búsqueda se desplegarán los siguientes espacios:

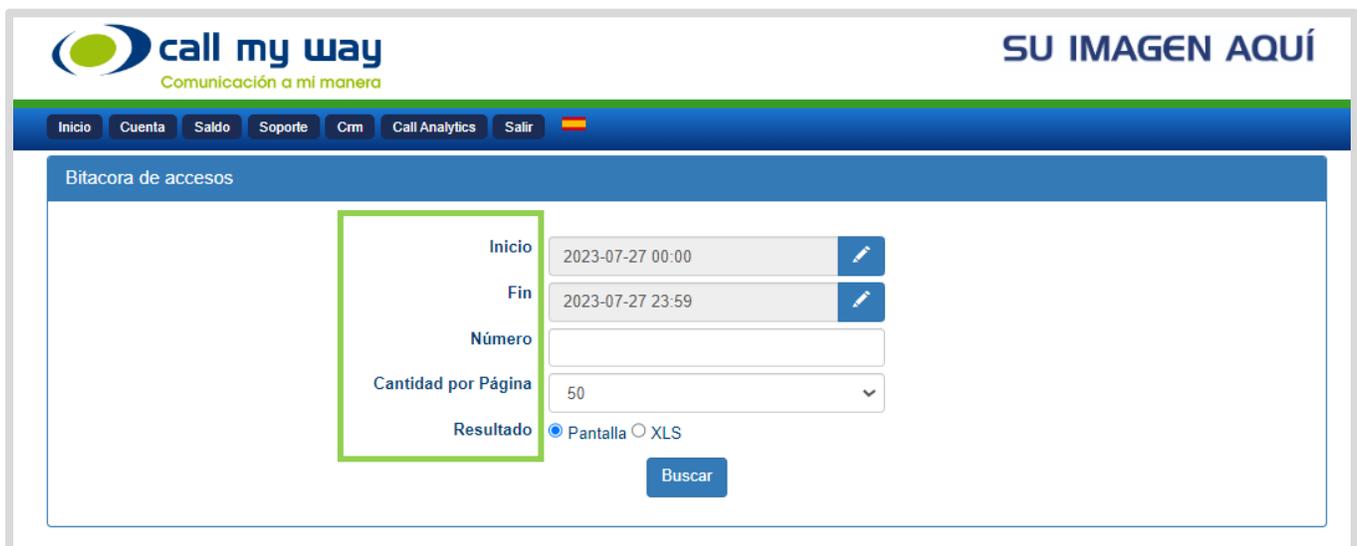
- Fecha en que se realizó el cambio.
- Usuario que realizó el cambio.
- Endpoint Configurado o Usuario al que se le ejecutó el cambio.
- Variable: Que se refiere al cambio ejecutado.
- Valor viejo
- Valor nuevo actualizado

Ambos parámetros habilitan o deshabilitan la variable del cambio ejecutado

- IP desde el cual se realizó el cambio.



## Bitácora de accesos



**call my way** SU IMAGEN AQUÍ  
Comunicación a mi manera

Inicio Cuenta Saldo Soporte Crm Call Analytics Salir

Bitacora de accesos

Inicio 2023-07-27 00:00

Fin 2023-07-27 23:59

Número

Cantidad por Página 50

Resultado  Pantalla  XLS

Buscar

Esta opción permitirá conocer y dar seguimiento a aquellos usuarios que han escuchado, leído o descargado las transcripciones. Es posible filtrar la búsqueda de esta bitácora mediante los siguientes filtros:

- Inicio: Fecha de inicio
- Fin: Fecha de finalización
- Número o Usuario
- Cantidad de páginas
- Resultados: En esta opción tendrá dos alternativas del tipo Check:
  - Pantalla: Esta opción indica que el resultado se mostrará dentro de la página.
  - XLS: Esta opción indica que el resultado se descargará en un archivo de Excel.

Al completar los campos anteriores, esta búsqueda desplegará los siguientes resultados, los cuales se muestran en la imagen:

Resultados

« 1 🔍 »

Fecha	Usuario	Acción	IP	Fecha de grabación	Numero origen	Numero destino
2023-07-28 12:52:28	8373456 Ignacio X20	LISTEN	45.167.197.23	2023-07-28 12:06:45	40004000	8373492
2023-07-28 12:52:20	8373456 Ignacio X20	LISTEN	45.167.197.23	2023-07-28 12:26:24	14807191342	40004000
2023-07-28 12:51:46	8373456 Ignacio X20	LISTEN	45.167.197.23	2023-07-28 12:06:45	40004000	8373492
2023-07-28 12:50:43	8373456 Ignacio X20	DOWNLOAD	45.167.197.23	2023-07-28 12:06:45	40004000	8373492
2023-07-28 12:50:43	8373456 Ignacio X20	READ	45.167.197.23	2023-07-28 12:06:45	40004000	8373492

- o Fecha en la que se realizó la consulta
- o Usuario que realizó el cambio
- o Acción: Muestra si la grabación fue escuchada, descargada o leída.
- o IP de donde se ejecutó la acción
- o Fecha de la grabación
- o Número origen
- o Número destino



## Calificadores

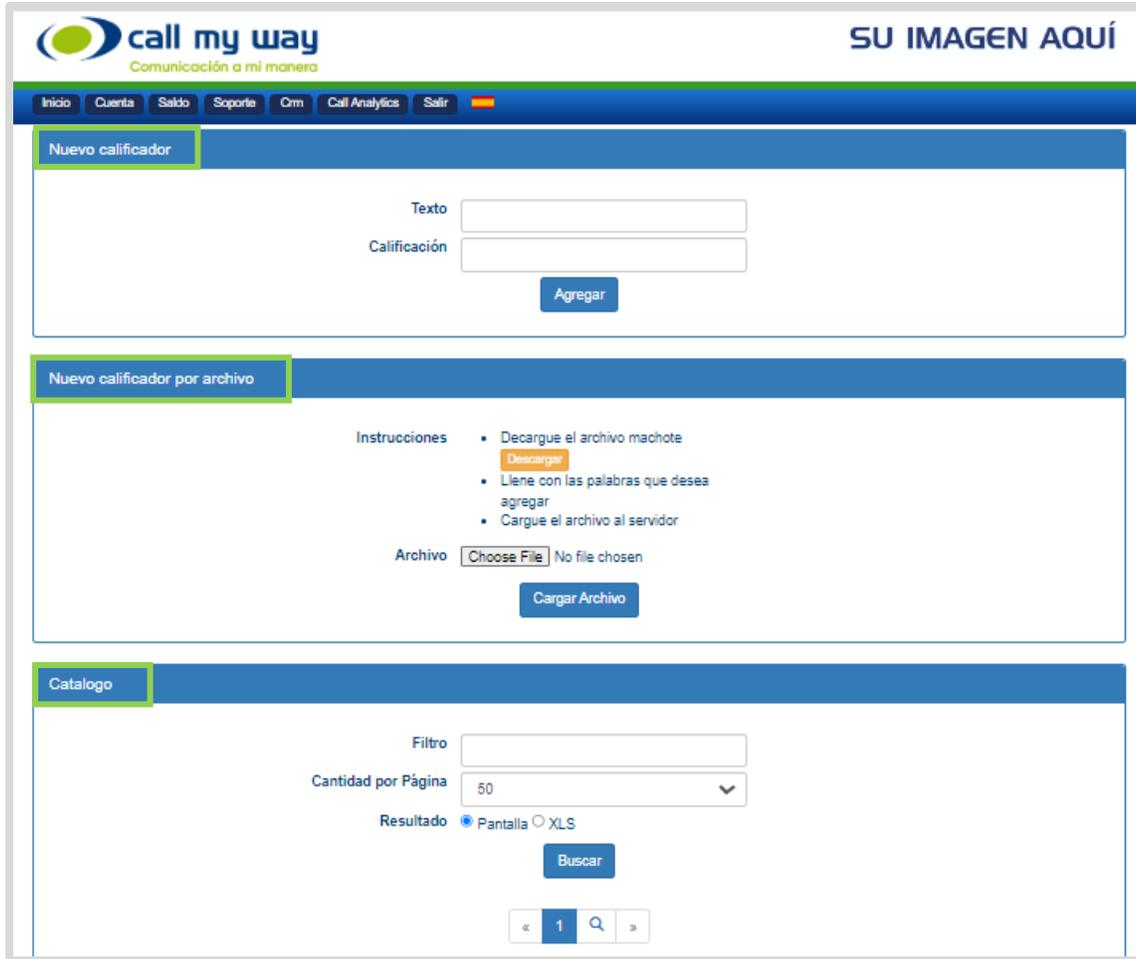
Los calificadores corresponden a la opción que permitirá ingresar las palabras o frases, así como la calificación que se asignará a estas palabras o frases en las llamadas transcritas, para el análisis respectivo. La plataforma buscará las palabras que se han incluido en el catálogo en cada llamada transcrita, al encontrarlas asignará la puntuación definida a cada palabra por el usuario administrador.

La escala de calificación la determinará la persona que tendrá a cargo la administración del sistema.

Esta sección ofrece varias opciones de calificación, las cuales se describen en las siguientes secciones:

- Nuevo calificador
- Nuevo calificador por archivo
- Catálogo

En la siguiente imagen se muestran las opciones de calificación de palabras, las cuales explicaremos en detalle más adelante. Como se muestra, se podrá seleccionar la cantidad de palabras del catálogo por página.



The screenshot displays the 'call my way' web application interface. At the top, there is a navigation bar with links: Inicio, Cuenta, Saldo, Soporte, Ocm, Call Analytics, and Salir. The main content area is divided into three sections:

- Nuevo calificador:** A form with two input fields labeled 'Texto' and 'Calificación', and an 'Agregar' button.
- Nuevo calificador por archivo:** A section with instructions: 'Decargue el archivo machote' (with a 'Descargar' button), 'Llene con las palabras que desea agregar', and 'Cargue el archivo al servidor'. Below this is an 'Archivo' field with a 'Choose File' button and 'No file chosen' text, and a 'Cargar Archivo' button.
- Catalogo:** A search section with a 'Filtro' input field, a 'Cantidad por Página' dropdown menu set to '50', and radio buttons for 'Resultado' (selected 'Pantalla', unselected 'XLS'). A 'Buscar' button is present, along with a pagination control showing '1'.

## Nuevo Calificador

Permite ingresar los calificadores de forma individual, estos pueden ser palabras individuales o frases completas. Dentro de los campos a ingresar están las siguientes opciones:

- Texto: Deberá ingresar palabra por palabra en el espacio de Texto.
- Calificación: Se asignará la calificación correspondiente a la palabra o frase ingresada. Este valor puede ser negativo o positivo.

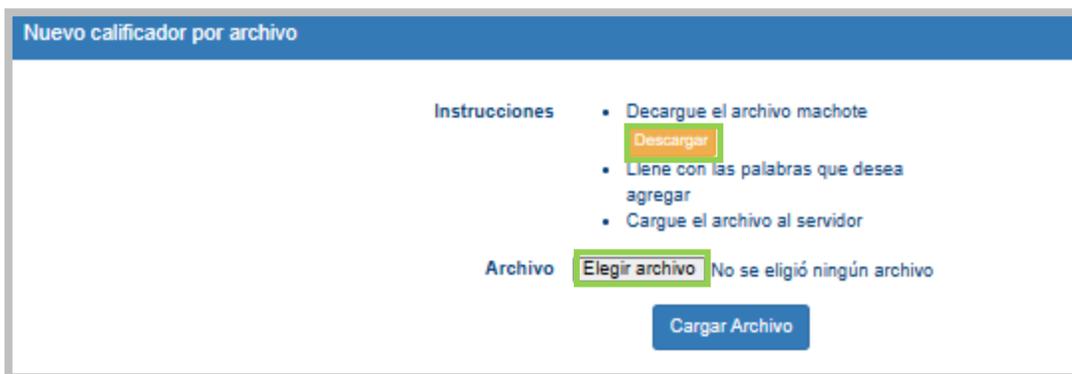
Esto significa que cuando el sistema encuentra en la transcripción esa palabra o frase le brindará el puntaje asignado.

A continuación, se muestra la imagen de la plataforma en las que se ingresan estos ítems:



## Nuevo calificador por archivo

Permite ingresar al sistema un archivo con las palabras o frases y su calificación respectiva. Para administrar adecuadamente esta opción, se recomienda descargar el formulario predefinido que el sistema ofrece, completarlo y posteriormente subirlo al sistema.



# Catálogo

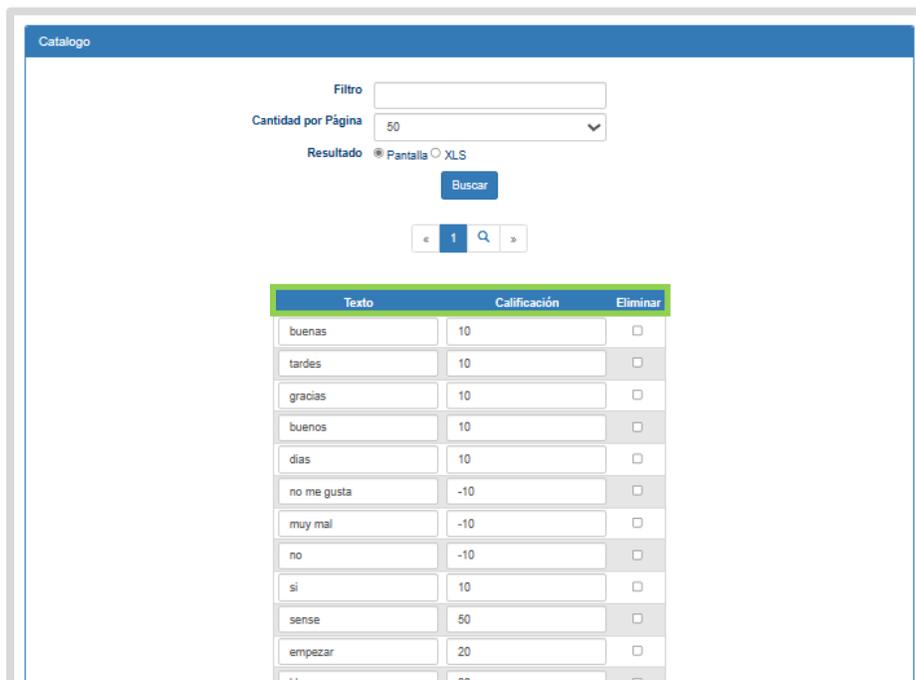
A partir de las palabras que se ingresaron a la plataforma por cualquiera de los dos métodos anteriormente descritos, se construirá el catálogo.

En este catálogo se pueden visualizar la totalidad de las palabras ingresadas o bien, utilizar la opción del filtro para su búsqueda.

Una vez desplegada la lista de palabras establecidas, se pueden editar o eliminar aquellas palabras que no se consideren conveniente mantener para la búsqueda y evaluación de las llamadas.

Adicionalmente, con la opción “Resultados” tendrá dos alternativas que le permitirán visualizar el catálogo construido:

- Pantalla: Esta opción indica que el resultado se mostrará dentro de la página.
- XLS: Esta opción indica que el resultado se descargará en un archivo con formato Excel.





## Umbrales

En la sección de umbrales se definirán los parámetros bajo los cuales se configura una anomalía sonora.

Las anomalías sonoras pueden ser por: *Energía, Interferencia o Velocidad.*

A continuación, se definen estos tres tipos de anomalías:

- **Interferencia:** se refiere a los momentos en que ambos interlocutores hablan simultáneamente.
- **Velocidad:** se refiere a la velocidad con que hablan los interlocutores durante la conversación.
- **Energía:** se refiere al volumen o fuerza con la que transcurre la conversación a lo largo del tiempo.

El usuario administrador a partir de su experiencia y con el apoyo de CallMyWay, podrá definir los parámetros que caracterizan a cada anomalía:

- (1) Valor Mínimo para ser considerado Anomalía.
- (2) Duración Mínima para ser considera Anomalía.
- (3) Sumatoria Umbral de Anomalías para notificación.

La definición de una anomalía requiere del establecimiento de dos parámetros o umbrales. *De no cumplirse ambos parámetros de forma simultánea, no se detectará la anomalía.*

Parámetros requeridos para definir una anomalía:

- **Valor mínimo para ser considerado una anomalía.**
- **Duración mínima para ser considerado anomalía:** Indica la cantidad de segundos mínima que debe durar una anomalía para que sea contabilizada como tal.

Estos parámetros se configuran en la plataforma tal y como se muestra a continuación:

The screenshot shows a configuration window titled 'Umbral'. It contains several input fields for different parameters. A green box highlights the 'Interferencia' section, which includes three fields: 'Valor mínimo para ser considerado anomalía' (200), 'Duración mínima para ser considerada anomalía (s)' (3), and 'Sumatoria umbral de anomalías para notificación (s)' (10). Other sections include 'Muestras por segundo' (2), 'Velocidad' (500, 0, 10), and 'Energía' (700, 2, 10). A 'Salvar' button is located at the bottom right.

Nota: El ítem *Muestras por Segundo* es una Opción *no configurable* que define las muestras por segundo que analizará el sistema.

- **Sumatoria Umbral de anomalías para notificación**

En una llamada pueden presentarse múltiples anomalías por tipo de anomalía. El usuario administrador puede definir un *Umbral* a partir del cual la sumatoria de la duración de estas anomalías genera o no una notificación. Este es un tercer parámetro que el usuario administrador puede definir en la plataforma para cada tipo de anomalía, el cual se denomina: *Sumatoria Umbral de Anomalías para Notificación*, tal y como se muestra en la siguiente pantalla.

**Umbrales**

Muestras por segundo

**Interferencia**

Valor mínimo para ser considerado anomalía

Duración mínima para ser considerada anomalía (s)

Sumatoria umbral de anomalías para notificación (s)

**Velocidad**

Valor mínimo para ser considerado anomalía

Duración mínima para ser considerada anomalía (s)

Sumatoria umbral de anomalías para notificación (s)

**Energía**

Valor mínimo para ser considerado anomalía

Duración mínima para ser considerada anomalía (s)

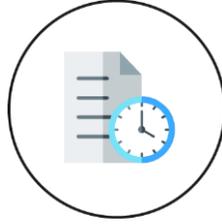
Sumatoria umbral de anomalías para notificación (s)

- Sumatoria de Anomalías por llamada:

En la página de historial se muestra el tiempo acumulado de las anomalías presentadas en una llamada. Las mismas se clasifican por tipo de anomalía.

Cuando la sumatoria de anomalías por llamada por tipo de anomalía excede al definido en el parámetro denominado *Sumatoria Umbral de Anomalías para Notificación*, el valor correspondiente se despliega en rojo tal y como se muestra a continuación.

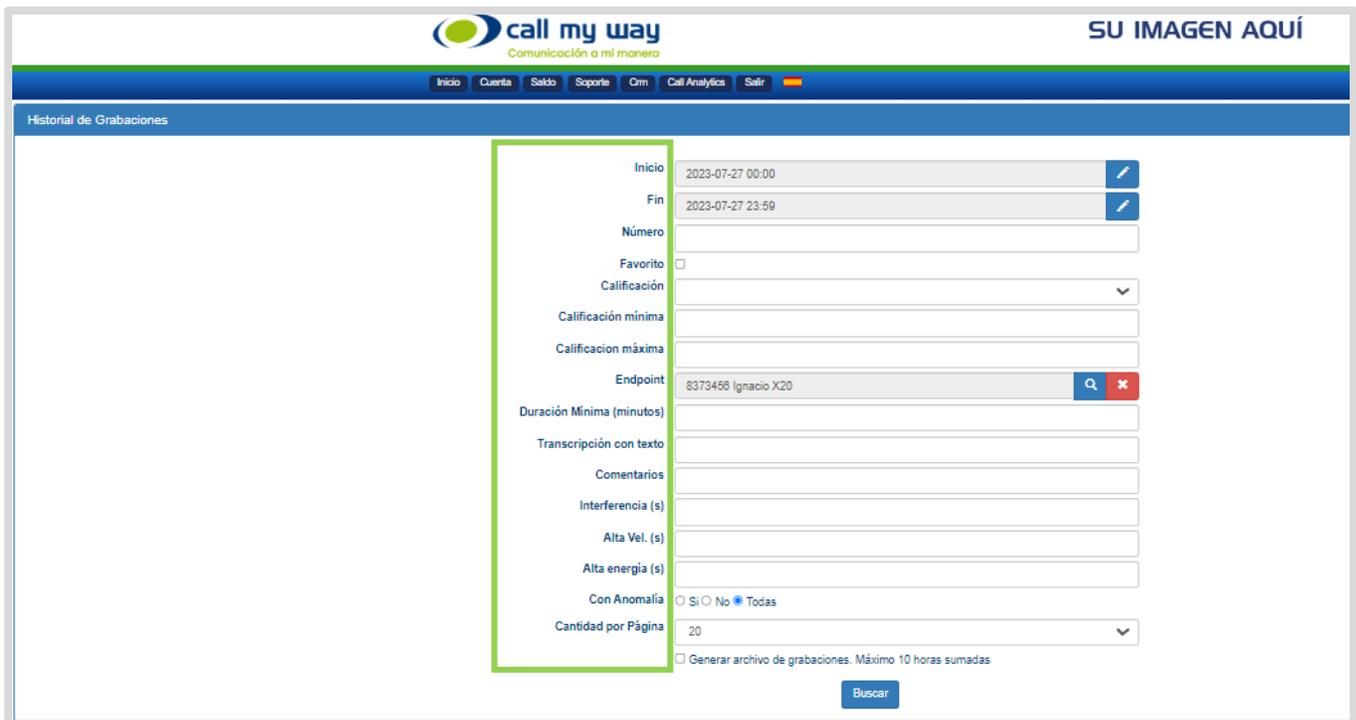
Audio	Disposición	Transcripción
<input type="button" value="Escuchar"/> <input type="button" value="Descargar"/>	Proveedor microsoft Palabras 112 Positivas 30 Negativas 0 Calificación 30	Porcentaje 2.679 Interferencia 0s Alta vel. c1:5.5s c2:0s Alta energia c1:13s c2:6.5s <input type="button" value="Transcripción"/>



# Historial

Esta opción permitirá visualizar las llamadas que cumplen con los criterios de la búsqueda establecidos.

Para tal efecto deberá completar los filtros que aparecen, según sus preferencias de búsqueda. A continuación, se muestran las opciones para realizar filtros.



**call my way** SU IMAGEN AQUÍ  
Comunicación a mi manera

Inicio Cuenta Saldo Soporte CRM Call Analytics Self

Historial de Grabaciones

Inicio 2023-07-27 00:00

Fin 2023-07-27 23:59

Número

Favorito

Calificación

Calificación mínima

Calificación máxima

Endpoint 8373456 Ignacio X20

Duración Mínima (minutos)

Transcripción con texto

Comentarios

Interferencia (s)

Alta Vel. (s)

Alta energía (s)

Con Anomalia  Si  No  Todas

Cantidad por Página 20

Generar archivo de grabaciones. Máximo 10 horas sumadas

Buscar

## Criterios de búsqueda

- Inicio: Define la fecha en la que se desea iniciar la búsqueda.
- Fin: Fecha que marca el fin del rango de la búsqueda.
- Número: Realiza búsquedas por un número telefónico específico.
- Favorito: Busca las llamadas que han sido marcadas como favoritas.
- Calificación: Busca las llamadas a las cuales se les ha asignado arbitrariamente una calificación de 1 a 10 o que no tienen calificación.
- Calificación mínima y máxima: Define el rango de calificación de llamadas en la transcripción a ser desplegadas.
- Endpoint (usuario del que se desea analizar las llamadas)
- Duración Mínima (minutos): Únicamente seleccionará llamadas que establecen la duración indicada.
- Transcripción con texto: Realiza búsquedas de palabras o frases específicas.
- Comentarios: Realiza búsquedas de palabras o frases realizadas a una llamada.
- Interferencia (s): Conversaciones simultáneas.
- Interferencia máxima: Umbral de interferencia mínimo para ser considerado anomalía o interferencia máxima permitida.
- Alta velocidad (s): Umbral de velocidad de conversación mínimo para ser considerado anomalía o velocidad máxima permitida.
- Alta energía (s): Umbral de energía de conversación mínimo para ser considerado anomalía o energía máxima permitida.
- Con anomalía Si, No, Todas: Al seleccionar la opción Si se mostrarán todas las llamadas que tienen alguna anomalía, según los parámetros establecidos previamente en la sección de Umbrales.
- Cantidad por página: Podrá seleccionar la cantidad de llamadas desplegadas por página.
- Generar archivo de grabación. Máximo 10 horas sumadas: Esta opción permitirá descargar hasta un máximo de 10 horas de grabación.

El proceso de la búsqueda mostrará los Resultados de las llamadas que cumplen con el criterio ingresado.

Resultados												
<input type="text" value="1"/> <input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="&gt;"/>												
	Tipo	Fecha	Números	Participantes	Duración	Tamaño	Costo	Calificación	Comentario	Audio	Disposición	Transcripción
1	Grabación cmw	Creada 27-07-2023 17:25:58 Escuchada 30-07-2023 11:36:22	Origen: 40004000 (8373456) Ignacio X20 Destino: 30622320267 Terminada: Origen		48s	367.24KB	0.00	<input type="button" value="v"/> <input type="checkbox"/> Favorito	<input type="text"/> <input type="button" value="📄"/>	<input type="button" value="🔊 Escuchar"/> <input type="button" value="⬇ Descargar"/>		Proveedor: microsoft Palabras 112 Positivas 30 Negativas 0 Calificación 30 Porcentaje 2.679 Interferencia 0s Alta vel. c1:5.5s c2:0s Alta energía. c1:13s c2:6.5s <input type="button" value="Transcripción"/>
2	Grabación cmw	Creada 27-07-2023 17:18:18 Escuchada 30-07-2023 11:31:33	Origen: 20 (8373456) Ignacio X20 Destino: 53 (8638379) Ext 53 Jeannina Saborio Terminada: Origen		3m30s	1,642.56KB	0.00	<input type="button" value="v"/> <input type="checkbox"/> Favorito	<input type="text"/> <input type="button" value="📄"/>	<input type="button" value="🔊 Escuchar"/> <input type="button" value="⬇ Descargar"/>		
3	Grabación cmw	Creada 27-07-2023 17:10:16 Escuchada 30-07-2023 11:31:50	Origen: 20 (8373456) Ignacio X20 Destino: 54 (8650376) Karaline Ext 54 Terminada: Origen		5m7s	2,403.34KB	0.00	<input type="button" value="v"/> <input type="checkbox"/> Favorito	<input type="text"/> <input type="button" value="📄"/>	<input type="button" value="🔊 Escuchar"/> <input type="button" value="⬇ Descargar"/>		

- Consecutivo: Brindará un número consecutivo a la búsqueda de las grabaciones, facilitando su identificación.
- Tipo de grabación
- Fecha: Mostrará la fecha en la cual fue creada y escuchada la grabación.
- Números: Mostrará los números de Origen y Destino de la llamada, así como quien finalizó la misma.
- Participantes de la llamada
- Duración de la llamada
- Tamaño del archivo de la grabación de la llamada
- Costo
- Calificación Esta opción permitirá asignarle una calificación a la llamada y/o seleccionarla como favorita.
- Comentario Podrá realizar algún comentario relacionado a la grabación  
NOTA: Para descargar llamadas específicas, se podrán seleccionar aquellas marcadas como favoritas, con una calificación o un texto en comentario y renovar la búsqueda.
- Audio
  - Botón para escuchar la grabación: Estará representado en color azul, al presionarlo se podrá escuchar la grabación en velocidades de 0.5x, 1x y 2x. Una vez escuchada la grabación cambiará a color verde.
  - Botón para descargar: Descargará la grabación en formato WAV.
- Disposición
- Transcripción Esta opción desplegará la siguiente información:
  - Proveedor de la transcripción: Es la herramienta con la cual se realiza la transcripción.
  - Palabras transcritas: Indica la cantidad de palabras que se implementaron durante la llamada.
  - Positivas: Indica el puntaje de palabras positivas durante la llamada.
  - Negativas: Indica el puntaje de palabras negativas durante la llamada.

- Calificación: Indica la calificación final de la llamada (suman positivas y restan negativas).
  - Porcentaje: Indica porcentaje de palabras del catálogo que aparecen durante la llamada.
  - Interferencia: Conversaciones simultáneas.
  - Alta velocidad (s): Umbral de velocidad de conversación mínimo para ser considerado anomalía o velocidad máxima permitida.
  - Alta energía (s): Umbral de energía de conversación mínimo para ser considerado anomalía o energía máxima permitida.
- Nota: En estos últimos tres parámetros se muestra en rojo los resultados que han excedido el umbral acumulado preestablecido en la sección Umbrales.
- Adicionalmente aparecerá enmarcada y en color naranja la palabra "Transcripción" y al seleccionarla permitirá ingresar a una nueva Sección llamada Transcripción de la llamada.

Al final de la sección de Resultados aparecerá la siguiente información:



Salvar: Presionando esta opción guardará los cambios realizados.

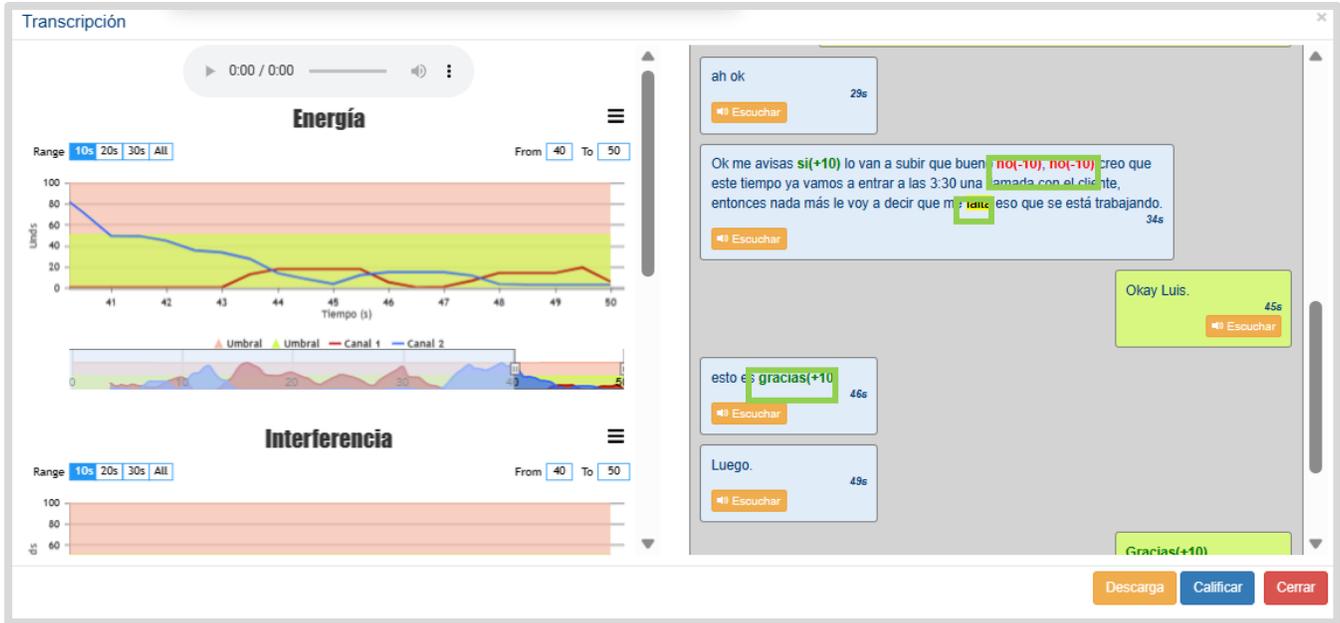
Total en la página: Cantidad de llamadas en la página.

Total: Cantidad de llamadas en la búsqueda.

Duración Total: Minutos totales de las llamadas de la búsqueda.

## Transcripción de la llamada

Al seleccionar la opción Transcripción anteriormente descrita, se visualizarán dos paneles: Al lado derecho aparecerá la transcripción y al lado izquierdo las Gráficas de Energía, Interferencia y Velocidad.



El panel derecho muestra la transcripción con la respectiva diarización (segundo en el cual se dijo la frase) y la palabra o frase solicitada en la búsqueda (aunque no esté contemplada en el catálogo), con las siguientes características:

Al hacer clic en la opción *Escuchar*, la grabación se ejecutará en ese punto y mostrará:

- en **rojo** las palabras que se definieron con calificación negativa.
- en **verde** las palabras que se definieron con calificación positiva.
- en **amarillo** resaltada la palabra o frase buscada.

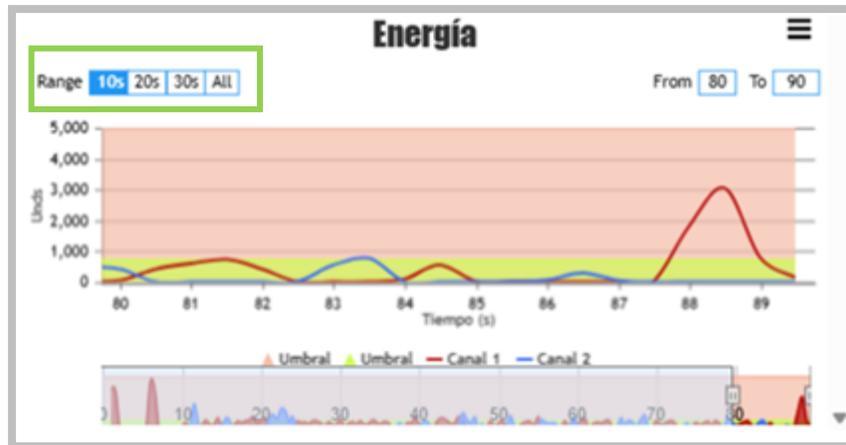
Los dos primeros colores incluyen la respectiva puntuación según el valor establecido en el catálogo.

En la diarización se coloca al lado derecho un interlocutor y al lado izquierdo otro.

En la parte inferior derecha de la pantalla se visualizan tres opciones:

- Descarga: Permitirá descargar la transcripción en formato Word para su respectiva edición.
- Calificar: Permitirá recalificar la transcripción considerando actualizaciones del catálogo.
- Cerrar: Cerrará la ventana desplegada.

En la parte izquierda del panel se mostrarán las gráficas de Energía, Interferencia y Velocidad con una línea asintótica que separa con verde y rojo el umbral de anomalía que se definió en la sección de Umbrales tal y como se muestra a continuación:



Las curvas de energía tienen dos secciones:

- La parte superior muestra el rango
- La parte inferior muestra la totalidad de la curva de la llamada.

Al hacer clic en la curva del gráfico, se empezará a escuchar la grabación a partir de ese segundo seleccionado en la grabación.

# Recomendaciones Finales

Para concluir, agradecemos el tiempo tomado en la lectura de este manual, el cual fue diseñado por todo un equipo interdisciplinario que trabajó para que el mismo lo guíe cuidadosamente en la realización de sus actividades y contará con revisiones periódicas a disposición de los clientes, las cuales se publicarán en nuestra página oficial [www.callmyway.com](http://www.callmyway.com)

De antemano agradeceremos sus comentarios o sugerencias acerca del manual para que de esta manera CallMyWay pueda seguir mejorando como una filosofía dentro de nuestra organización.

# Control de cambios

FECHA DEL CAMBIO	SECCION MODIFICADA
6 Julio, 2023	En la sección Historial se incorpora nuevo filtro de búsqueda por "Comentario": el cual permitirá buscar comentarios realizados a las grabaciones escuchadas.
6 de julio, 2023	En la sección Ingreso al Sistema, se informa sobre la seguridad de la plataforma ante la detección de intentos fallidos por IP.
27 de julio, 2023	<p>En la sección Configuración se incorpora la opción de grabar llamadas entre extensiones.</p> <p>En la sección Bitácora de Cambios se podrá visualizar el resultado de la búsqueda en la pantalla o descargarlo en formato Excel.</p> <p>En la sección Bitácora de Accesos, se podrá visualizar el resultado de la búsqueda en la pantalla o descargarlo en formato Excel.</p> <p>En los resultados de la búsqueda, en el ítem Acción se mostrará el estado de la grabación: Escuchada, Descargada o Leída.</p> <p>En la sección de Catálogo se incorpora una nueva opción que permitirá descargar el archivo del catálogo en formato XLS.</p> <p>En la sección Historial, se podrá generar archivos de grabación con un máximo de 10 horas. También se podrán escuchar los audios de las llamadas grabadas en velocidades de 0.5x, 1x y 2x, esta opción aparecerá en color azul, una vez escuchado el audio cambiará a color verde. Adicionalmente podrá descargar dichos audios en formato WAV.</p>

	<p>En esta misma sección, dentro de la opción Transcripción, se podrá descargar la transcripción de la llamada en formato Word para su edición respectiva.</p>
--	--