



CONTACT CENTER OMNICANAL
SOBRE MICROSOFT DYNAMICS 365
FUNCIONALIDADES SUPERVISORES

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

 ventas@callmyway.com

 www.callmyway.com



Octubre, 2021

Tabla de contenido

Introducción	3
Beneficios de IsMyContact.....	8
Principales funcionalidades de IsMyContact.....	9
Reportes en línea – Panel de Reportes.....	9
Panel.....	10
Panel de colas.....	11
Reporte de colas SLA.....	11
Tiempos de timbrado	12
Tiempos y actividad.....	13
Gráfico llamadas activas.....	13
Gráficos consumo acumulado.....	15
Reporte de llamadas entrantes	16
Historial de llamadas.....	17
Reporte de llamadas ignoradas	17
Opción de Telefonía SIP.....	19
Conclusión	20
Contáctenos	21

Introducción

Los Centros de Servicio al Cliente, Centros de Gestión de Cobro, Unidades de Tele-Ventas, Centros de soporte técnico en línea, entre otros, requieren de herramientas y **procesos claros y dinámicos** para aumentar su productividad y asegurar la máxima experiencia de atención y servicio.



En adición, la nueva tendencia es facilitar a los supervisores un entorno de **trabajo remoto**, desde su hogar o en el sitio en el que se encuentre, equivalente a las tradicionales oficinas. Los supervisores y jefaturas de estos centros de trabajo podrán disfrutar de interfases o **dashboards con métricas** que les permiten gestionar de forma remota a sus equipos de trabajo en tiempo real.



CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com

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

Con miras a lograr ambos objetivos, IsMyContact, facilita una plataforma de **Contact Center Omnicanal** sobre **Microsoft Dynamics 365 y/o SIP**. De esta forma el agente, tan solo debe acceder a una única interfase en línea, **IsMyContact**, que le brinda todos los recursos integrados para atender: llamadas, WhatsApps, y a la vez documentar la interacción en el cliente.



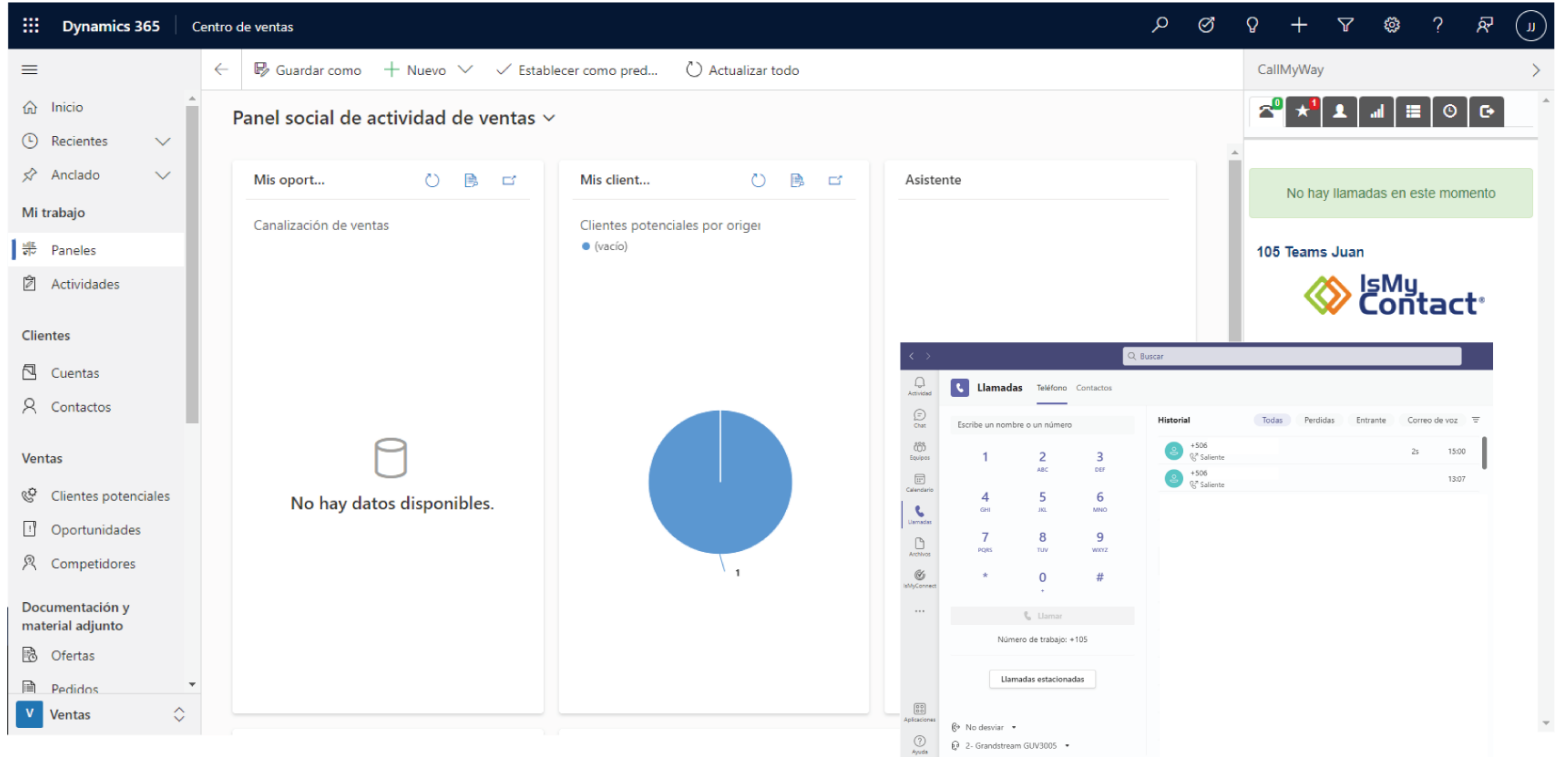
El entorno **OmniCanal de IsMyContact** es dinámico e irá incorporando nuevos canales de atención a la plataforma bajo la misma filosofía de forma paulatina, incluyendo redes sociales entre otros.



CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

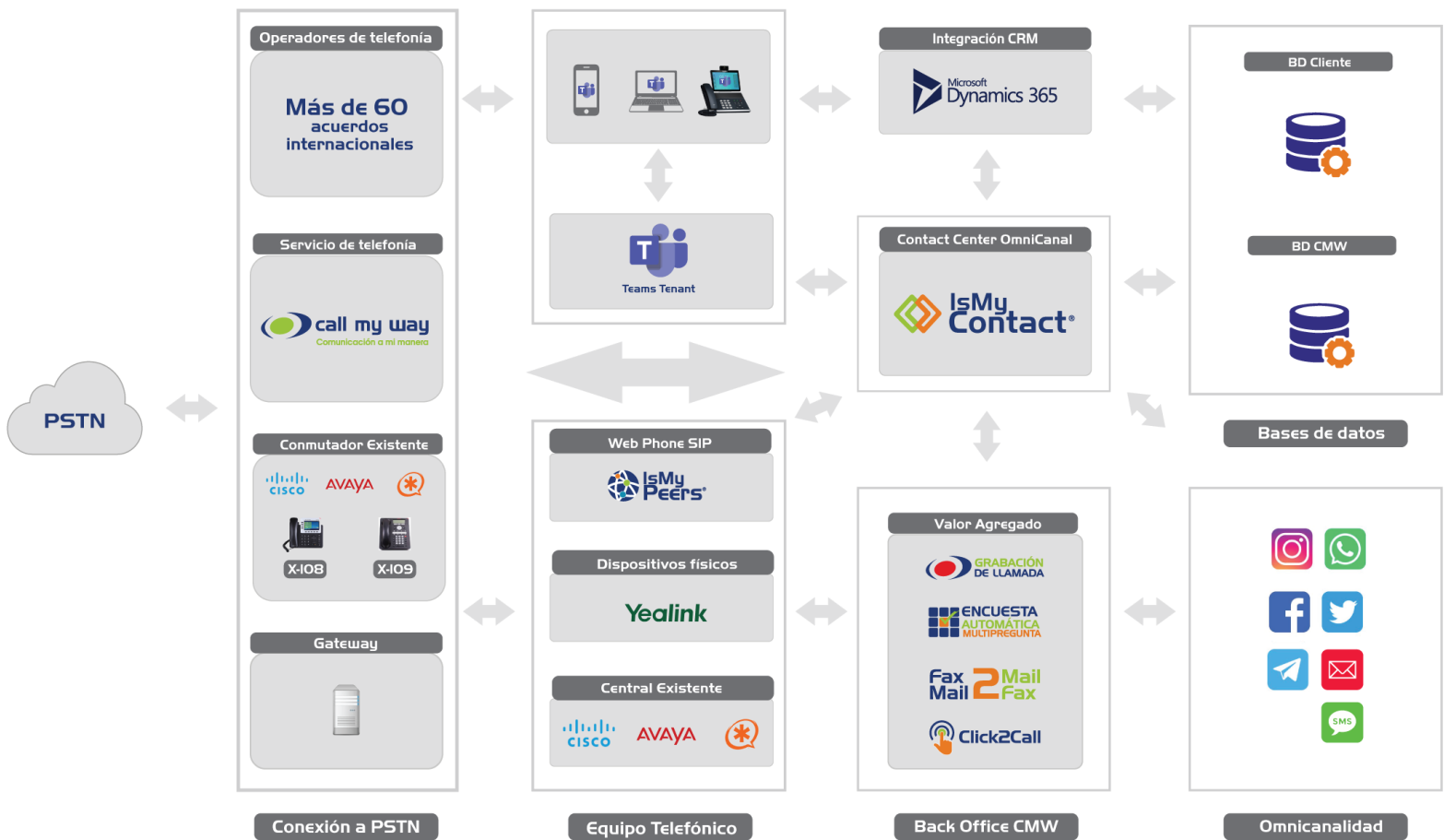
IsMyContact se ofrece sobre Microsoft Dynamics 365, de esta forma el cliente final obtiene un valor agregado sobre su licenciamiento Office 365, al incorporar no solo la telefonía sino también sus Centros de Servicio al Cliente sobre Microsoft Dynamics 365.



La arquitectura del servicio, IsMyContact, permite, si el cliente así lo requiere, **mantener su numeración telefónica actual** o bien adquirir **nueva numeración telefónica de CallMyWay** en los países que esté disponible. CallMyWay cuenta con acuerdos en más de 60 países a nivel mundial a fin de ofrecer ya sea portabilidad (países en los que está activa) o numeración local. En caso de que la portabilidad no esté disponible en un país, es posible preservar la numeración mediante la incorporación de gateways o mediadores.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535



Como se observa en esta arquitectura, la experiencia de los usuarios de IsMyContact puede enriquecerse agregando servicios de valor agregado provistos por CallMyWay, acorde con las preferencias de cada empresa, a continuación, listamos los servicios de Valor Agregado disponibles:

1. **Grabación de Llamadas:** Permite grabar, filtrar, buscar, escuchar y puntuar llamadas para efectos de control de calidad.
2. **Click2Call:** Botón de Llamadas en la Página Web, que permite a sus clientes llamarle por medio de un simple click en su página web, las llamadas se redirigen al número requerido.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
 +506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

3. **Fax2Mail:** Permite integrar los servicios de fax al correo electrónico y viceversa.

IsMyContact cuenta con interfaces abiertas para su integración con Microsoft Dynamics 365, **protegiendo así la inversión previa** que hubiese realizado el cliente y la capacitación correspondiente a sus agentes sobre dichas funcionalidades. Hoy por hoy se encuentra disponible la interfase con: Microsoft Dynamics y Salesforce. Futuras integraciones se publicarán en la página web: www.ismycontact.com



CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Beneficios de IsMyContact

Los principales beneficios de IsMyContact desde el punto de vista del supervisor son:



a. **Fácil medición del desempeño del Contact Center.(*)**. El supervisor, puede descargar reportes de productividad de una única interfase y de esta forma, rápidamente identificar áreas de mejora de sus agentes, y tomar decisiones justo a tiempo



b. **Ágil reasignación de agentes**. Con base en los reportes de productividad, previamente descritos, el supervisor podrá tomar la decisión de reasignar agentes de una cola del Contact center a otra a fin de asegurar que las gestiones cuenten con los recursos necesarios para garantizar el SLA esperado del centro de servicio. Esta reasignación de agentes lo realiza con mucha facilidad desde la misma interfase de supervisión.



c. **Monitoreo de los agentes en tiempo real**. Esto le permite al supervisor, identificar en tiempo real la atención de llamadas entrantes y salientes que estén ejecutando sus agentes y tomar decisiones y acciones inmediatas.



d. **Automatización de Campañas**: Una de las ventajas de la solución IsMyContact, es que le permite generar campañas de llamadas salientes, a partir de una base de datos de contacto. Esta campaña, se automatiza en la plataforma, y puede enviar un mensaje grabado a las personas contactadas o asignar la llamada saliente a los agentes disponibles. El supervisor es quién sube la base de contactos a incluir en la campaña y la asigna a los agentes que estarán asociados a dicha campaña.



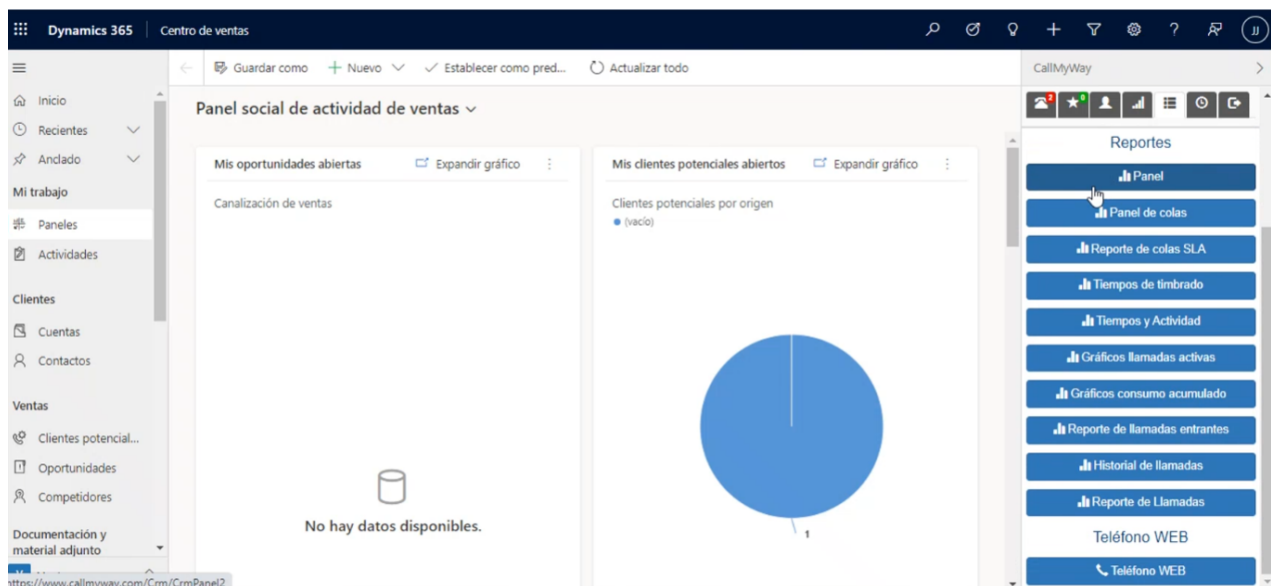
- e. **Conector para inteligencia de negocios.** La información que los agentes van alimentando al sistema en su CRM(*) así como los reportes de llamadas entrantes y salientes, van generando un acervo de conocimiento e inteligencia de negocio que le permitirá ser mucho más asertivo y competitivo en su mercado meta.

(*) Favor referirse a www.ismycontact.com, sitio en el que se listan los CRMs soportados por IsMyContact.

Principales funcionalidades de IsMyContact

Reportes en línea – Panel de Reportes.

El supervisor tendrá a la mano siempre la sección de reportes. Esta sección incluye una amplia variedad de reportes. En la siguiente imagen, se muestra en el panel derecho, al que tiene acceso el supervisor con la diversidad de reportes disponibles.



CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

A continuación, se desarrollan los beneficios de contar con este panel de reportes y las características de cada reporte.

Panel

IsMyContact promueve el desarrollo de Centros de Servicio en ambiente de Teletrabajo dado que en todo instante los supervisores conocen la disponibilidad y actividad de los agentes mediante un panel en tiempo real que indica si los mismos están activos o en pausa.

A su vez, el supervisor conocerá en que colas se encuentra trabajando un agente en específico. Si el supervisor, está interesado en escuchar la llamada en curso de un agente, lo podrá lograr con facilidad, al presionar el ícono verde que se encuentra al costado izquierdo del nombre de cada agente. Favor referirse a la siguiente imagen.

1 Activas **0** Timbrando **0** Esperando agente **0** En IVR
6 Agentes Logueados **1** Agentes en LLamada **4** Agentes Esperando **3** Agentes Pausados

Nombre	Endpoint	Pausar	Estado	Actividad	Entrantes	Contestadas	Perdidas	Ocupado	Rechazadas	SLA	Salientes	Lista de Contactos	Pausas	Éxitos
↔		Pausar	Logueado	En espera más de 1 hora	3	2 (3m30s)	1	0	0	66.67%	0/0 (0s)		1 (52s)	6
↔		Pausar	Logueado	En espera 31m14s	1	1 (2m32s)	0	0	0	100%	0/0 (0s)		(0s)	0
↔				Salida más de 1 hora	0	0 (0s)	0	0	0	--	0/0 (0s)		(0s)	0
↔				Consulta 40m38s	15	10 (15m12s)	0	5	0	100%	5/10 (7m36s)		2 (40m38s)	0
↔		Pausar	Logueado	En espera 4m30s	2	2 (12m51s)	0	0	0	100%	0/0 (0s)		(0s)	12
↔		Pausar	Logueado	En espera 37s	5	4 (4m10s)	1	0	0	80%	6/15 (8m57s)		(0s)	20
↔		Pausar	Deslogueado más de 1 hora		0	0 (0s)	0	0	0	--	0/0 (0s)		(0s)	0
↔				Salida más de 1 hora	0	0 (0s)	0	0	0	--	1/1 (1m34s)		(0s)	0
Pausar Todos					26	19 (38m24s)	2	5	0	90.48%	12 (18m7s)			38

⏸ En espera	⏸ En espera 1m	⏸ En espera 5m
📞 En llamada	📞 En llamada 1m	📞 En llamada 5m
➡ Deslogueado	➡ Deslogueado 1m	➡ Deslogueado 5m
⏸ Logueado	⏸ Pausa	⏸ Pausa vencida

Grupo:

 Cola: Soporte_R_Venta

 Soporte

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
 +506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Panel de colas

El panel de colas, permite mediante reportes en tiempo real, medir el desempeño de las colas de atención de los Centros de servicio al Cliente.

El supervisor podrá observar las llamadas que han sido abandonadas y a su vez las llamadas que ingresaron a una cola en particular y cuantas de ellas se han contestado. Esta información se muestra en la siguiente imagen.

Cola CallMyway Cola Soporte - Soporte_R_Venta
 AA_Conmutador_Prncipal - Soporte
 AA_Conmutador_Prncipal - (2) Cola de Servicio al cliente

AutoAttendant	Cola	Recibidas	Contestadas	Abandonadas	En Espera	Nivel de Servicio (%)	SLA (%)
CallMyway Cola Soporte	Soporte_R_Venta						
AA_Conmutador_Prncipal	Soporte	5	5			80%(80%,20s)	100
AA_Conmutador_Prncipal	(2) Cola de Servicio al cliente	3	3			100%(80%,20s)	100

Reporte de colas SLA

Mediante reportes que acumulan un comportamiento histórico, el supervisor está en capacidad de revisar, el nivel de contestación por cola, así como la cantidad de abandonos que pueden estar presentándose en las mismas.

Este reporte de colas SLA tiene la ventaja de aportar un comportamiento histórico a fin de profundizar la información que se observe en el panel de colas en tiempo real.

A continuación, se muestra un ejemplo de un reporte de Colas SLA.

Reporte Colas SLA

Inicio
 Fin
 Cola
 Resultado WEB Excel

AutoAtendant	Cola	Recibidas	Contestadas	Abandonadas	En Espera	Nivel de Servicio (%)	SLA (%)
CallMyway Cola Soporte	Soporte_R_Venta	238	206	30		85.17%(80%,20s)	87.29
AA_Conmutador_Prncipal	Soporte	442	388	56		91.83%(80%,20s)	87.33
AA_Conmutador_Prncipal	(2) Cola de Servicio al cliente	522	245	277		97.09%(80%,20s)	46.93
AA_Conmutador_Prncipal	Test						
AA_Conmutador_Prncipal	Guardia	35		35			0
AA_Demo_Colas_CRM_40004100	Cola_Demo_SAC_40004100	2	1	1		100%(80%,20s)	50
Campañas	Predictivo						
AA_Control_Pitanga	Soporte_Pitanga						
Molesta	Cola molesta						
CallMyWay- Cobros	Cobro	23	13	10			56.52
AA_Cobro	CDia	3	3				100
		1263	854	409	0	88.6%	67.62

Tiempos de timbrado

El reporte de Tiempos de Timbrado, identifica cuál es el tiempo de contestación de los agentes, y si estos están cumpliendo con en el tiempo establecido como métrica u objetivo del centro de servicio.

A continuación, se muestra un ejemplo de dicho reporte.

Reporte Tiempos de Timbrado

Inicio
 Fin
 Endpoint
 Grupo de agentes
 Resultado Pantalla Excel

Usuario	Nombre	5s	10s	15s	20s	30s	40s	50s	60s	70s	80s	90s	100s	110s	120s	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	Ok	Total	Duración Prom.	Duración Prom.	Timbrado Prom.
		2 (33.3%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	1				1		0s		
		6 (66.7%)	6 (66.7%)	6 (66.7%)	6 (66.7%)	6 (66.7%)	6 (66.7%)	6 (66.7%)	6 (66.7%)	6 (66.7%)	6 (66.7%)	6 (66.7%)	6 (66.7%)	6 (66.7%)	6 (66.7%)	6 (66.7%)	3				4	6	7m24s	1m51s	6s
		1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)					1	1	1m51s	1m51s	9s
		2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	1				2	3	2m12s	1m6s	11s
		4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)	4 (100%)					4	4	4m47s	1m12s	1s
		2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	2 (66.7%)	1				2	3	2m7s	1m4s	6s
		1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)					1	1	1m47s	1m47s	17s
		1 (33.3%)	2 (66.7%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)					3	3	2m35s	52s	8s
		13 (41.9%)	19 (61.3%)	22 (71%)	23 (74.2%)	23 (74.2%)	23 (74.2%)	23 (74.2%)	23 (74.2%)	23 (74.2%)	23 (74.2%)	23 (74.2%)	23 (74.2%)	23 (74.2%)	23 (74.2%)	23 (74.2%)	0	8			23	31	37m45s	1m38s	6s

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
 +506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Tiempos y actividad

Mediante el reporte de tiempos y actividad es posible realizar un análisis exhaustivo de la productividad de los agentes en un Contact Center.

El supervisor conocerá cuanto tiempo dedica un agente a cada pausa para el rango de fechas definido. En este reporte destaca la sección de productividad con el indicador o métrica al agente correspondiente. Favor referirse a la siguiente imagen.

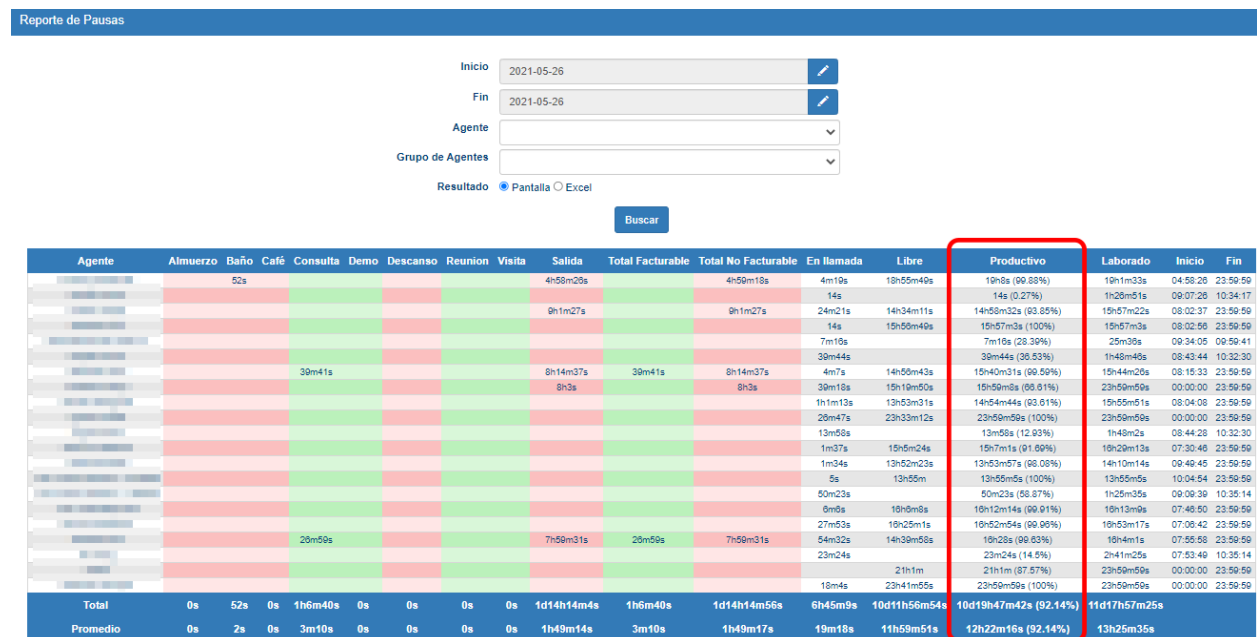


Gráfico llamadas activas

El Gráfico de llamadas activas, permite revisar los horarios en los que se presentan picos de llamadas en un centro de servicio al cliente, para tomar decisiones en torno a la asignación de recursos o agentes para cada horario operativo.

De acuerdo filtro de elección, el supervisor podrá observar un gráfico de las franjas horarias donde presenta un volumen mayor de llamadas entrantes o salientes.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
 +506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Favor referirse a la siguiente imagen en la que se muestra un ejemplo de dicho gráfico para un periodo de interés.



CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Gráficos consumo acumulado

Mediante el gráfico de consumo acumulado de llamadas telefónicas salientes, las empresas, de una forma directa y ágil pueden conocer su consumo telefónico acumulado, y de esta forma administrar su presupuesto de gastos.

Favor referirse a la siguiente imagen a fin de revisar un ejemplo de gráfico de consumo acumulado.



CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com

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

Reporte de Llamadas entrantes

Sin duda alguna, uno de los objetivos de un Supervisor de Contact Center es asegurar que las llamadas sean atendidas de la forma más eficiente, y evitar los múltiples reenvíos de llamadas. Mediante IsMyContact y el reporte de Llamadas entrantes el Supervisor puede velar por dicho objetivo. Favor referirse a la siguiente imagen en la que se muestra con detalle dicho reporte.

Tiempo de Timbrado Promedio: 2s

Origen	Destino	Inicio	Duracion	Timbrado	Endpoint	Nombre	Estado	Cola	Error de Cola	Terminado Por
		2021-09-24 07:58:39	0	1			OK			Origen
		2021-09-24 07:58:39	24	1			OK	Soporte		Origen
		2021-09-24 07:58:50	91	12			OK	Soporte		Destino
							OK			
		2021-09-24 08:05:48	107	17			OK			Origen
							OK			
		2021-09-24 08:09:27	0	3			OK			Destino
		2021-09-24 08:09:27	163	3			OK			Destino
		2021-09-24 08:09:27	0	3			CANCELLED			Origen
							OK			
		2021-09-24 08:09:51	36	7			OK			Origen
							OK			
		2021-09-24 08:20:57	0	0			OK			Origen
		2021-09-24 08:20:57	23	0			OK	(2) Cola de Servicio al cliente		Origen
		2021-09-24 08:21:12	47	8			OK	(2) Cola de Servicio al cliente		Origen
		2021-09-24 08:22:01	44	7			OK			Origen
							OK			
		2021-09-24 08:23:11	0	1			OK			Origen
		2021-09-24 08:23:11	18	1			OK	(2) Cola de Servicio al cliente		Origen
		2021-09-24 08:23:28	0	2			CANCELLED	(2) Cola de Servicio al cliente		Origen
							CANCELLED			

Historial de Llamadas

El historial de llamadas, es un reporte que le permite al supervisor observar el histórico de las llamadas entrantes y salientes e incluso las llamadas internas que se han realizado por los agentes.

En la siguiente imagen se muestra un ejemplo de dicho reporte.

Resultados

« 1 2 🔍 »

Inicio	Tipo	Terminada por	Terminación	Duración	Origen	Ext.	Destino	Ext.	Tarifa	Cargo Conexión	Cargo Total	Area	Destino	Disposición
24-09-2021 09:00:21	saliente	Destino	Ok	25s					€8.72	€0.00	€3.63	506470	Costa Rica Cable Tica	
24-09-2021 08:59:14	saliente	Destino	Ok	20s					€8.72	€0.00	€2.91	506470	Costa Rica Cable Tica	
24-09-2021 08:49:02	internal	Destino	Ok	1m6s					29	€0.00	€0.00		--	
24-09-2021 08:49:02	internal	Destino	Ok	1m6s					29	€0.00	€0.00		--	
24-09-2021 08:49:00	internal	Origen	Ok	2m39s					11141	€0.00	€0.00		--	
24-09-2021 08:49:00	internal	Origen	Ok	2m39s					11141	€0.00	€0.00		--	
24-09-2021 08:45:04	internal	Destino	Ok	3m50s					42	€0.00	€0.00		--	
24-09-2021 08:45:04	internal	Destino	Ok	3m50s					42	€0.00	€0.00		--	
24-09-2021 08:42:13	internal	Origen	Ok	58s					42	€0.00	€0.00		--	
24-09-2021 08:42:12	internal	Origen	Ok	58s					42	€0.00	€0.00		--	
24-09-2021 08:40:50	internal	Origen	Ok	1m3s					11141	€0.00	€0.00		--	
24-09-2021 08:40:50	internal	Origen	Ok	1m3s					11141	€0.00	€0.00		--	
24-09-2021 08:37:06	saliente	Origen	Ok	2m20s					€25.13	€0.00	€58.64	5067	Costa Rica Claro	
24-09-2021 08:35:41	saliente	Origen	Cancelado	0s					€25.13	€0.00	€0.00	5068	COSTA RICA MOBILE ICE	
24-09-2021 08:28:31	internal	Origen	Ok	1m51s					34	€0.00	€0.00		--	
24-09-2021 08:23:44	entrante	Destino	Ok	20s					49	€0.00	€0.00		--	
24-09-2021 08:23:31	entrante	Destino	Ok	40s						€0.00	€0.00		--	
24-09-2021 08:23:28	entrante	Origen	Cancelado	0s					46	€0.00	€0.00		--	
24-09-2021 08:23:11	entrante	Origen	Ok	18s						€0.00	€0.00		--	
24-09-2021 08:22:01	internal	Origen	Ok	44s					49	€0.00	€0.00		--	
										26m10s	€0.00	€65.18		

Reporte de Llamadas ignoradas

Para aquellos clientes que integren IsMyContact a Microsoft Dynamics 365, es posible contar con un Reporte de Llamadas Ignoradas.

Este reporte, muestra las llamadas telefónicas gestionadas por el agente e indica si la misma fue registrada o no en la base de datos de gestiones realizadas desde IsMyContact.



CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com

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

Dado que le damos la posibilidad al agente de registrar o no las llamadas en Microsoft Dynamics 365, se habilitó un reporte en el que el supervisor podrá visualizar aquellas llamadas en las que el agente decidió no registrarla. Favor referirse a la siguiente imagen.

Reporte Llamadas Ignoradas

Inicio 2021-09-24 00:00 
Fin 2021-09-24 23:59 
Endpoint
Estado
Número

Inicio	Origen	Destino	Duración	Estado	Endpoint	Nombre Endpoint	Tipo contacto	Nombre contacto	Exito
2021-09-24 08:45:04	46	42	0	Pendiente					No
2021-09-24 08:45:04	46	42	0	Pendiente					No
2021-09-24 08:42:12	46	42	58	Pendiente					No
2021-09-24 08:42:12	46	42	58	Pendiente					No
2021-09-24 08:40:50	29	41	63	Pendiente					No
2021-09-24 08:40:50	29	41	63	Salvada					Si
2021-09-24 08:37:06	40004000	71110600	140	Pendiente					No
2021-09-24 08:35:26	20	12	0	Pendiente					No
2021-09-24 08:35:26	20	12	0	Pendiente					No
2021-09-24 08:28:31	20	34	111	Pendiente					No

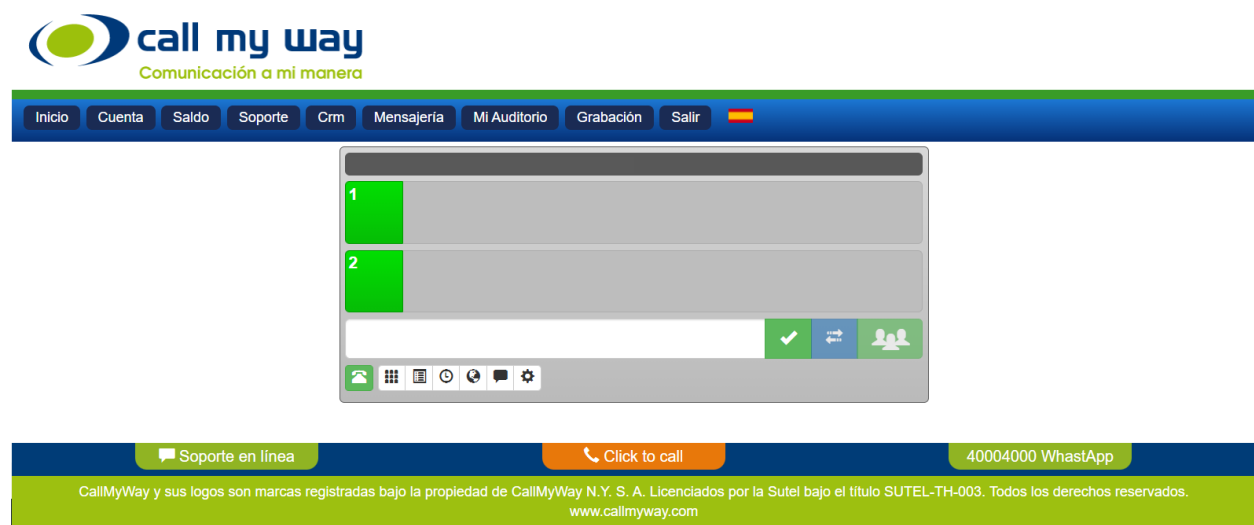
CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com

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

Opción de Telefonía SIP

Si su empresa, desea activar algunos agentes o supervisores mediante Telefonía SIP, podrá utilizar el WebPhone desarrollado por CallMyWay, denominado IsMyPeers, esta opción le permite abrir una ventana nueva con la telefonía IP. A continuación, se muestra, la experiencia e interface de un agente utilizando telefonía SIP.



CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Conclusión

Mediante IsMyContact, el supervisor, cuenta con todas las herramientas a la mano para supervisar la productividad de sus agentes mediante una plataforma amigable.

Para el supervisor es muy sencillo revisar los reportes, tanto en tiempo real como mediante información histórica y tomar decisiones relevantes para la operación a partir de la misma.

La integración de IsMyContact con Microsoft Dynamics 365 genera un beneficio directo de agilizar la operación del Centro de Servicio al cliente, dado que el agente tan solo requiere interactuar con una única plataforma, y por tanto el supervisor de igual forma cuenta con toda la información relevante a partir de esta misma plataforma.

Al tratarse de un servicio desarrollado por el equipo de Innovación y Desarrollo de CallMyWay, se cuenta siempre con la facilidad de personalizar el servicio acorde con parámetros específicos y requerimientos de cada cliente. Por lo que se publicarán actualización de este y futuros documentos a fin de reflejar las nuevas funcionalidades o servicios disponibles.

Contáctenos

CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE.

ventas@callmyway.com
www.callmyway.com



México +5255 4170 8422

Chile +56 227609072

Colombia +57 15189663

Miami +1-305-644-5335

Canadá +1 6134168671

Perú +51 16409850

Panamá +507 8366060

Guatemala + 502 (2) 3750299

El Salvador +503 (211) 30412

Costa Rica +506 40004000

Rep. Dominicana +1 (829) 9466346

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

www.callmyway.com | ventas@callmyway.com

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