

# Manual de Administrador



# Tabla de contenido

Soporte al cliente .....	3
Introducción .....	4
Ingreso al sistema .....	5
Endpoints .....	10
Correo de Voz .....	14
Audios .....	18
Colas .....	21
Elementos .....	27
Grupos .....	29
Acciones .....	32
Menús.....	35
Configuración de Menú .....	35
Acciones .....	38
Conclusión .....	40

# 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: [soporte@callmyway.com](mailto:soporte@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

# Introducción

## Contenido

En este documento le presentaremos de forma detallada el funcionamiento y la gestión del Conmutador Virtual, con el objetivo de que usted cómo administrador del servicio aprenda a usar todas las funciones y así poder configurar de forma óptima las llamadas de su departamento, todo ello trabajando para cumplir la misión y visión de su organización.

## Objetivos Específicos

- Usted aprenderá a usar la interfaz del conmutador.
- Podrá administrar las llamadas entrantes a los agentes a su cargo.
- Aprenderá a gestionar los menús para cada día de la semana.
- Usted aprenderá a administrar colas de llamadas.



## Ingreso al sistema

Inicialmente, usted ingresará a nuestro sitio web con sus respectivos accesos y hará clic en el botón azul con flecha blanca, cómo se le muestra a continuación:



Una vez dentro de su sesión de CallMyWay, le aparecerá la siguiente pantalla, posteriormente hará clic en la pestaña "AA" de la barra superior, e ingresará a la opción "Auto Attendants Manager".

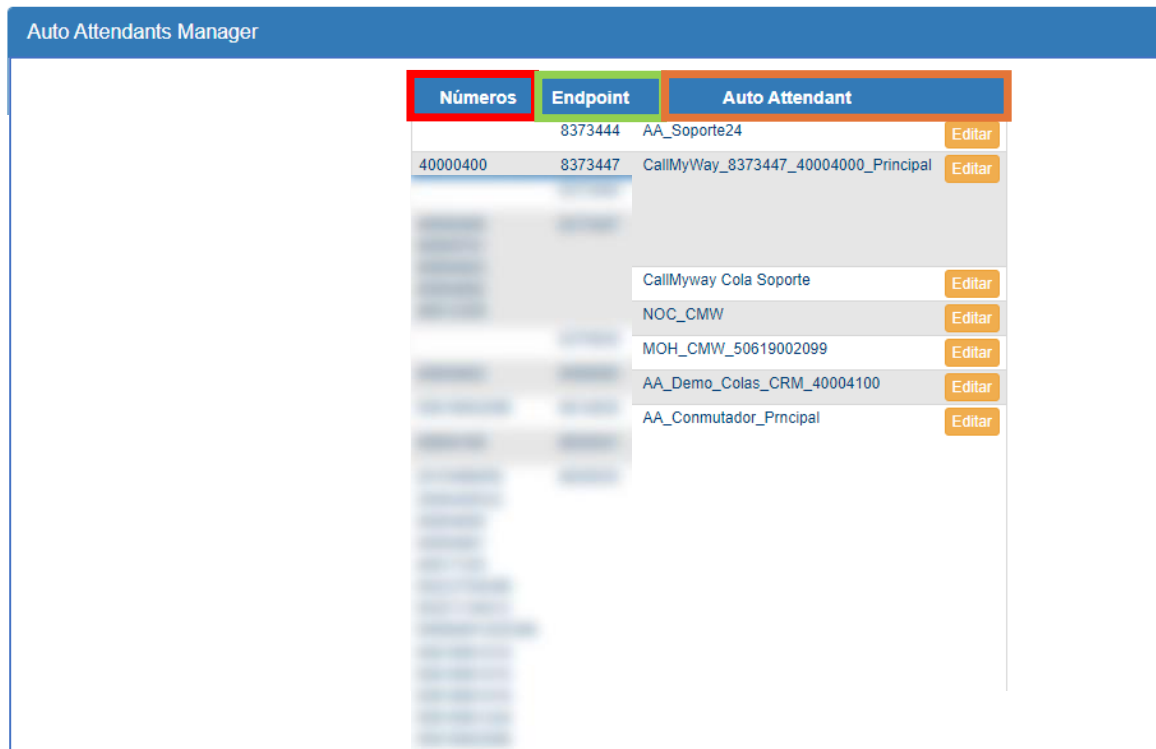
Inicio Cuenta Saldo Soporte Seguridad **AA** Crm Mensajería Mi Auditorio Grabación ERP FE Salir 

### Información de la Cuenta

Nombre	
Empresa	
Correo 1	
Correo 2	
Correo 3	
Correo 4	
Teléfono	
Dirección	
Ciudad	
País	
Identificador de llamada de la cuenta	
Cantidad de veces utilizado	
Primera vez utilizado	
Ultima vez utilizado	



Una vez que haya hecho clic en la opción "Auto Attendants Manager, se mostrará la siguiente información:



Números	Endpoint	Auto Attendant	
8373444	AA_Soporte24		Editar
4000400	8373447	CallMyWay_8373447_4000400_Principal	Editar
		CallMyway Cola Soporte	Editar
		NOC_CMW	Editar
		MOH_CMW_50619002099	Editar
		AA_Demo_Colas_CRM_40004100	Editar
		AA_Conmutador_Principal	Editar

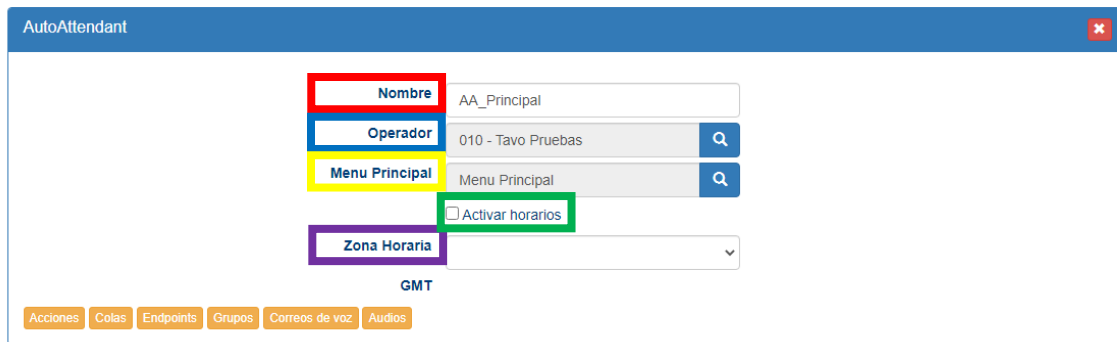
■ **Números:** Son los números asociados a cada Auto Attendant.

■ **Endpoint:** Es un identificador único del sistema, por lo tanto, será un código único para cada Auto Attendant.

■ **Auto Attendant:** Es el nombre de cada Conmutador.

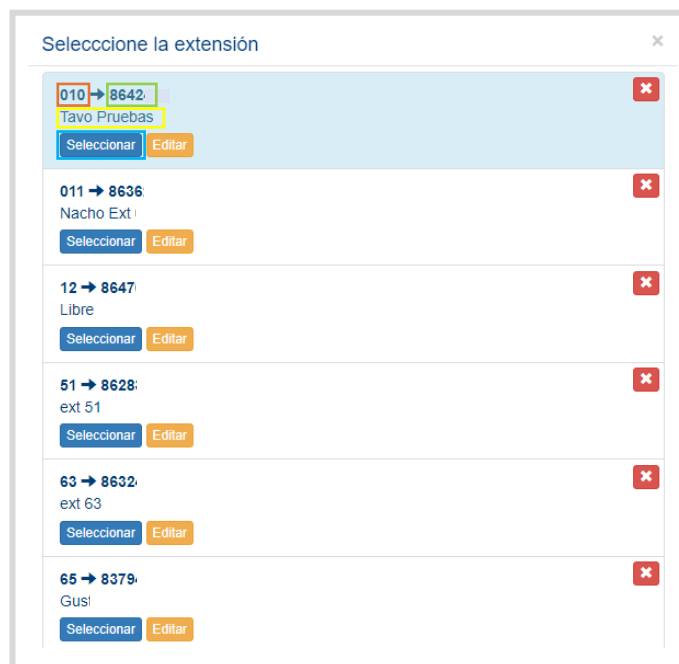
Cómo vemos en pantalla tenemos una lista de **"Auto Attendants"**, cabe señalar que usted de forma independiente no puede **"Crear"** un Auto Attendant desde 0; estos son creados por el equipo técnico de CallMyWay con base en los requerimientos de su organización, al momento que se está implementando el proyecto.

Una vez dentro de esa pantalla, usted hará clic en el botón **"Editar"** del Auto Attendant donde vaya a trabajar o hacer alguna modificación, con base en alguna tarea que necesite realizar ya sea una modificación del audio, agregar a más colaboradores, etc., una vez que haya hecho clic, se le abrirá la siguiente ventana:



Cómo vemos en la imagen de la pantalla "Editar" hay una serie de datos, que a continuación se describirán:

1. **Nombre:** Es el nombre que tiene el Auto Attendant, por default la organización le asigna un nombre referente a la función que cumple, sin embargo, en este apartado usted puede modificarlo. Esta etiqueta es la que se muestra en la pantalla donde se muestran todos los Auto Attendant que tiene la cuenta activos.
2. **Operador:** En este campo se refiere al o la recepcionista que atenderá ese Auto Attendant. Si presionamos el campo de texto o el botón "Buscar" representado en color azul con una lupa, nos abrirá la siguiente ventana:

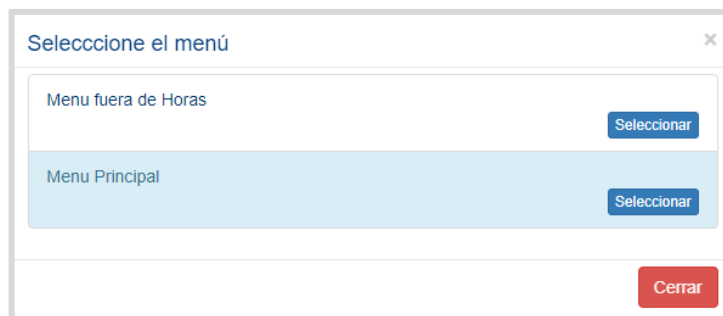




Una vez dentro de esa ventana nueva, veremos una serie de datos y botones, que serán descritos a continuación:

- a) **Número de Extensión:** Aquí se encuentra el número de extensión del agente.
- b) **Número de Endpoint:** Seguido del número de extensión aparece el número de usuario.
- c) **Nombre:** Descripción de la extensión.
- d) **Seleccionar:** Al hacer clic en el botón, se selecciona la extensión para esa tarea.

3. **Menú Principal:** Esté apartado es muy importante, ya que aquí usted observa el Menú de Auto Attendant que esté por defecto.



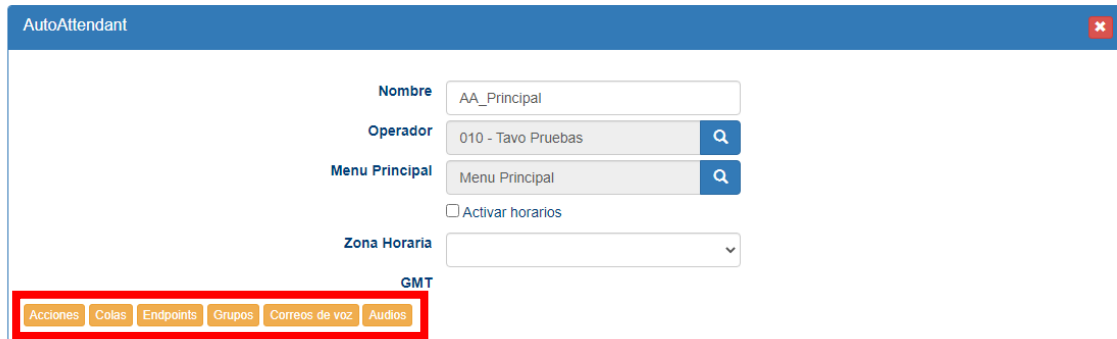
Es importante que esté definido un menú principal, para que el sistema no marque error si para algún horario no se tiene definido un menú.

4. **Activar Horarios:** Esta opción nos permitirá programar el cambio automático de los menús basado en horarios, los cuales toman en cuenta la fecha, el día de la semana y la hora.

5. **Zona Horaria:** En esta sección usted debe seleccionar la zona horaria de su región, si no lo hace, el sistema trabajará con la zona horaria GMT -6(Central time, México y América Central).

**GMT:** Greenwich Mean Time (Hora del Meridiano de Greenwich), aquí en este apartado le aparecerá la zona horaria, previamente seleccionada en Zona Horaria.

Una vez descrita la información de Auto Attendants, continuaremos con la descripción y gestión de los botones, a continuación, se le muestra su ubicación en la interfaz:



**Nota:** Comenzaremos en un orden específico para su correcta gestión.

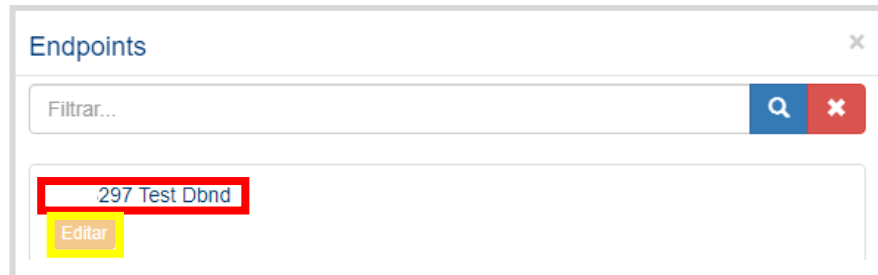


## Endpoints

En este apartado se mostrarán todos los usuarios (ID interno de CallMyWay) que se encuentran en la cuenta; enseguida le mostramos la ubicación del botón en la interfaz:



Al momento de presionar el botón “Endpoints” se nos desplegará la siguiente ventana:



Cómo puede observar se le muestra un listado de Endpoints (los mostrados en la imagen, son diseñados meramente para fines de explicación del manual), a su vez se le muestran datos y botones, los cuales procederemos a explicarle:

- **Nombre:** En letras azules se le mostrara el nombre del Endpoint.
- **Editar:** En este botón usted puede editar el Endpoint del agente.

**Nota:** Algunos Endpoints podrán editarse y otros no, los que se pueden editar son los usuarios tipo SIP, y los que no se pueden editar es porque son usuarios Teams o brindan un servicio ya sea Grupos de Timbrado, Auto Attendants, etc.

Una vez que usted presione el botón de “Editar” se abrirá la siguiente ventana:

The screenshot shows a window titled 'Editor de Endpoint' with the following fields and controls:

- Usuario:** 8635049
- Nombre:** No
- Correo electrónico:** (empty)
- Tiempo de timbrado(s):** 120
- Llamada en espera**

Below these fields is a table for 'Reenvío' (Forwarding) with the following data:

Reenvío	Acción	Valor
Ocupado	Ignorar	▼
No contesta	Ignorar	▼
Incondicional	Ignorar	▼
No disponible	Ignorar	▼

At the bottom right of the window are two buttons: 'Salvar' (Save) and 'Cerrar' (Close).

Está nueva ventana que se le abrió tiene cómo título “Editor de Endpoint” y tenemos la siguiente lista de elementos:

- ■ **Usuario:** Es el Endpoint que consta de 7 dígitos, esté usuario lo proporciona CallMyWay, por lo tanto, no tiene posibilidad de ser editado.
- ■ **Nombre:** Aquí usted anotará el nombre completo del colaborador o el nombre de la posición en la organización; se recomienda que haga fácil su identificación para evitar confusiones cuando su lista sea muy extensa.
- ■ **Correo Electrónico:** En este campo agregará el correo electrónico del usuario.
- ■ **Tiempo de Timbrado:** En este campo usted editará el tiempo máximo de timbrado para la extensión o el usuario, el valor por defecto es de 120 segundos, sin embargo, usted puede indicar el tiempo deseado.
- ■ **Llamada en Espera:** Permite activar las llamadas en espera, de manera que le ingresará una llamada al agente, aunque la extensión este ocupada. Si la extensión o el usuario pertenece a una cola se recomienda desactivar la llamada en espera para el funcionamiento eficiente de la cola.
- ■ **Reenvíos:** En este apartado veremos cómo editar los reenvíos, para ello se nos presenta la siguiente matriz o tabla que a continuación le explicaremos:

Reenvío	Acción	Valor
Ocupado	Ignorar	
No contesta	Ignorar	
Incondicional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ignorar</li> <li>Reenvio a Casillero</li> <li>Reenvio a Numero</li> <li>Reenvio a Grupo</li> <li>No Contestar</li> <li>Si no contesto, reenvio a casillero</li> <li>Bloquear</li> <li>Ocupado</li> </ul>	
No disponible		

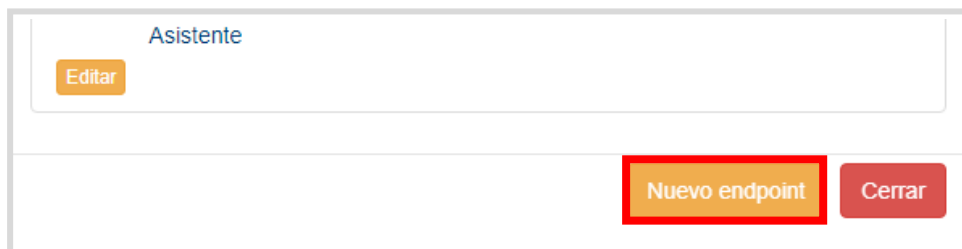
Cómo vemos en la parte superior tenemos 3 columnas:

- ■ **Reenvío:** Está apartado se refiere al tipo de reenvío que se le puede activar al agente, en diferentes condiciones, las cuales son: Ocupado, No Contesta, Incondicional, No Disponible.
- ■ **Acción:** Es la acción automática que se activa cuando se presenta alguno de los reenvíos, las acciones son: Ignorar, Reenvío a Casillero, Reenvío a Número, Reenvío a Grupo, No Contestar, Si no contesto reenvío a casillero, Bloquear y Ocupado.
- ■ **Valor:** Aquí se indica el dato dependiendo de la acción que se elija, puede ingresar la extensión, el número telefónico, etc.

**Nota:** Presionar botón Salvar para que la configuración tenga efecto.

**Nota:** La interfaz de esa ventana, así como su contenido y configuración es exactamente el mismo que se desplegará en el botón de "Nuevo Endpoint".

Hasta la parte inferior de la ventana de "Endpoints" se va a mostrar el botón "Nuevo Endpoint", cómo lo muestra la siguiente imagen:



Una vez que usted lo presione se le desplegará una ventana exactamente igual que la de "Editar Endpoint", como se muestra a continuación:

Nuevo endpoint ✕

Nombre

Correo electrónico

Tiempo de timbrado(s)

Llamada en espera

Reenvío	Acción	Valor
Ocupado	Ignorar	▼
No contesta	Ignorar	▼
Incondicional	Ignorar	▼
No disponible	Ignorar	▼

**Nota:** Al igual que en los apartados anteriores, es importante presionar el botón "Salvar" para que todos sus cambios o configuraciones surtan efecto.

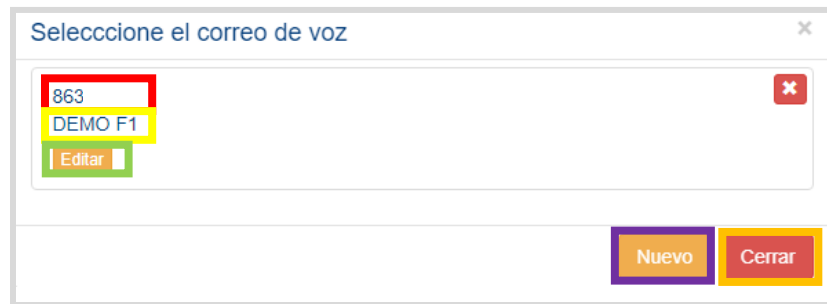


## Correo de Voz

En este apartado de Auto Attendant usted va a poder gestionar correos de voz para cada Endpoint tipo SIP, primero le mostramos la ubicación del botón en la pantalla:



Una vez que haga clic al botón "Correos de voz" se le desplegará la siguiente ventana con la lista de todos los correos de voz creados, para un mejor entendimiento de este manual le desarrollamos un correo de voz cómo muestra:



Cómo puede observar en la ventana tenemos una serie de datos y botones, a continuación, le explicaremos cada uno:

1. **Endpoint:** En la parte superior tenemos el Endpoint al que está asociado este correo de voz.
2. **Nombre:** En el siguiente renglón se le muestra el nombre del Endpoint en letras azules.
3. **Editar:** Al hacer clic en este botón se abrirá una ventana que contiene los parámetros a editar del Correo de voz cómo se muestra en la siguiente imagen.



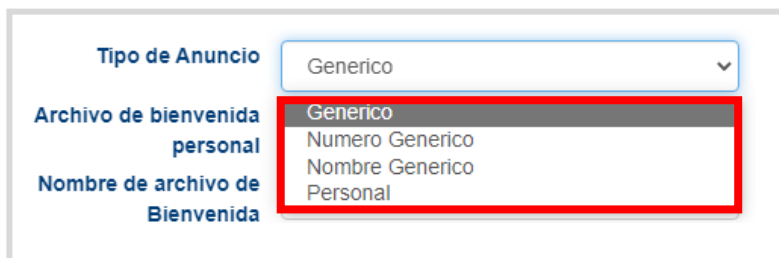
Cómo puede observar en la ventana con título “Edición de correo de voz”, se encuentran diversos campos, a continuación, le daremos detalles de cada uno de ellos:

- **■ Activar Casillero:** Permite activar o desactivar la función de casillero.
- **■ Equipo Terminal:** En este campo podemos observar el Endpoint al que está asociado el correo de voz.
- **■ Número Marcado:** Aquí se observa el Endpoint al que está asociado el correo de voz.
- **■ Notificar Por email:** Permite activar o desactivar, que se le notifique por correo electrónico al momento que le ingresé un correo de voz al buzón. También tiene un campo en el cual puede agregar uno o más correos electrónicos.
- **■ Adjuntar audio en el correo:** Permite activar o desactivar que el audio del correo de voz se adjunte en el correo de notificación por email.
- **■ Notificar IME (Indicador de Mensaje en Espera):** Permite activar o desactivar la notificación por IME, es decir, en su teléfono físico se encenderá un led que comenzará a parpadear indicando que tiene un correo de voz, para apagar esta notificación deberá llamar al casillero de voz y escuchar sus mensajes desde el dispositivo.
- **■ VM Login PIN:** Aquí se definirá el PIN para poder ingresar a sus correos de voz, esté PIN se creará bajo las condiciones que le mostramos a continuación:





- **■ Confirme el VM Login PIN:** Aquí volverá a escribir su VM Login PIN para confirmar.
- **■ Correo de voz contesta en:** Este campo por default tiene definido un tiempo de 120 segundos, sin embargo, usted lo puede cambiar al tiempo de su preferencia.
- **■ Tipo de Anuncio:** En este campo usted puede seleccionar el tipo de anuncio de su correo de voz, normalmente es genérico, sin embargo, si usted desea que se muestre un audio personalizado, puede marcar al correo de voz y grabarlo, el sistema en automático lo reconoce y cambia a "Personal".



The image shows a configuration interface for voice mail. It features three labels on the left: 'Tipo de Anuncio', 'Archivo de bienvenida personal', and 'Nombre de archivo de Bienvenida'. To the right of these labels is a dropdown menu. The dropdown is currently set to 'Generico' and is open, showing a list of options: 'Generico', 'Numero Generico', 'Nombre Generico', and 'Personal'. The 'Personal' option is highlighted with a red border, indicating it is the selected or recommended option.

- **■ Archivo de Bienvenida Personal:** En este campo usted puede seleccionar su audio personal, cargado previamente desde el casillero de voz.
- **■ Nombre de Archivo de Bienvenida:** Aquí se le mostrará el nombre de su Archivo de Bienvenida Personal.

Después de configurado el casillero de voz, se modificarán los reenvíos del usuario habilitando el casillero de voz en las opciones: No contesta, Ocupado y/o No Disponible, según su preferencia.

**Nota:** Es importante hacer clic en el botón "Salvar" al momento de terminar con la configuración de "Correo de Voz" para que los parámetros editados surtan efecto.

4. ■ **Botón "Nuevo"**: En este botón se nos desplegará la misma ventana que en el botón "Editar" solo que en esta ventana no tendrá ningún dato, ya que cómo su nombre lo indica es para crear un nuevo Correo de Voz.
5. ■ **Cerrar**: Por último, tenemos el botón "Cerrar" con el que cerraremos la ventana de "Seleccionar Correo de Voz".



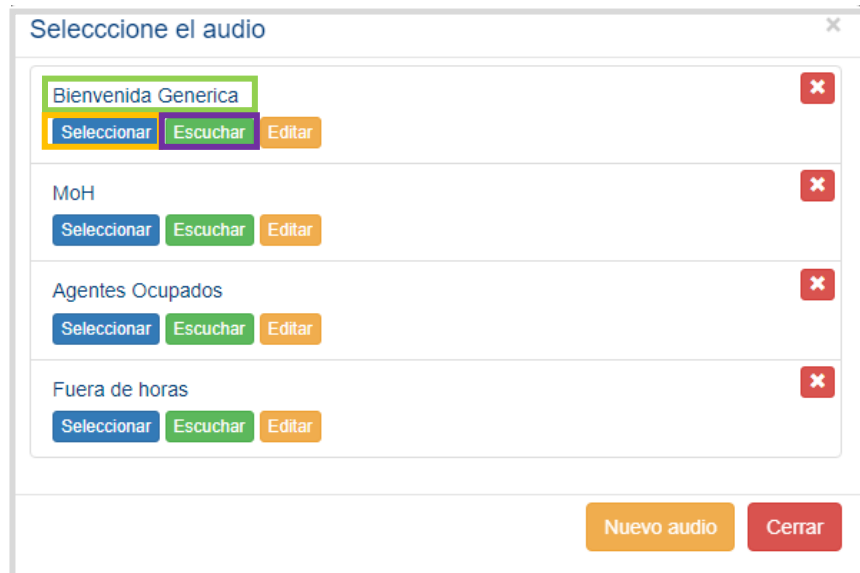
## Audios

Esta sección explica lo referente a Audios mediante esté botón, usted ingresará a toda la lista de audios cargados, a continuación, le mostramos la ubicación del botón en la interfaz:



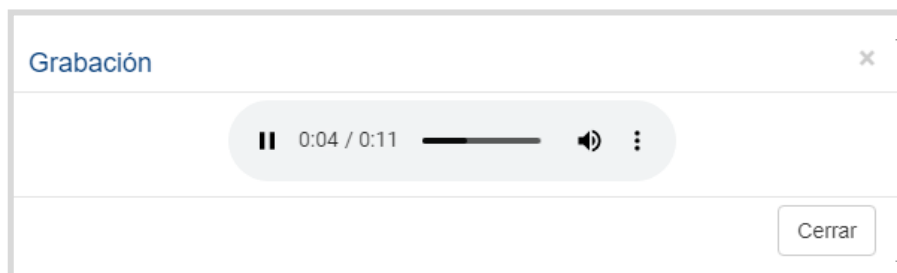
**Nota:** Para subir un audio de instrucciones usted debe grabarlo y posteriormente enviarlo al área de soporte de CallMyWay para que nuestro equipo se encargue de subirlo al sistema.

La siguiente pantalla se muestra al momento de hacer clic en el botón "Audios" o en algún campo de selección de audio de cualquier otra sección:



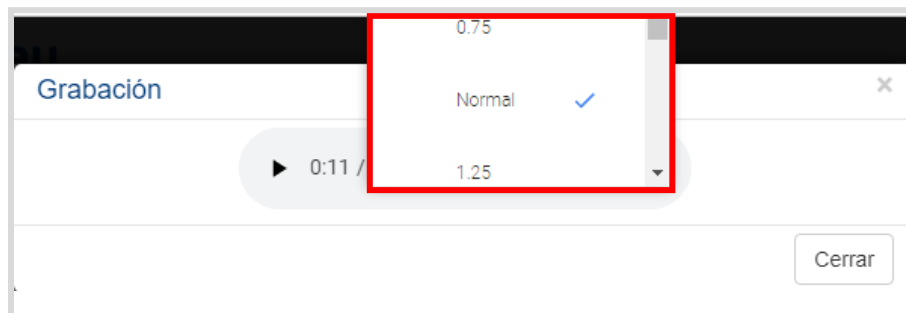
Cómo puede observar se despliegan algunos audios, desarrolladas meramente para la explicación de esta sección, cada audio tiene una serie de botones que le explicaremos enseguida:

- **Nombre:** Aquí tenemos en letras azules el nombre que tendrá ese audio. Se recomienda tener un nombre muy relacionado con la función, para evitar confusiones una vez que tenga una base de datos de audios extensa.
- **Seleccionar:** Con este botón selecciona el audio.
- **Escuchar:** Reproduce el audio para revisar cómo será escuchado por el usuario cuando ingrese la llamada, para ello se abre una ventana la cual le mostramos enseguida:

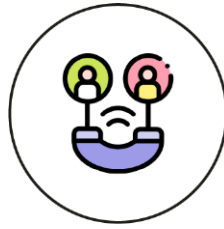


Cómo podemos observar se visualiza una interfaz de reproducción, donde tenemos lo siguiente:

- Botón Reproducir / Pausa.
- Cronometro.
- Barra de Reproducción.
- Botón de volumen.
- Opciones, al presionar este botón se abrirá una lista de las opciones de velocidad para la reproducción del audio cómo se muestra enseguida:



- Botón cerrar.



## Colas

Las colas se refieren a un conjunto de extensiones encargadas de atender alguna opción del menú. Esta configuración permite que sus clientes se mantengan en espera cuando todas las extensiones del conjunto estén ocupadas o no disponibles, de esta manera tener una comunicación más ordenada dentro de su organización. Esta funcionalidad le permite reproducir audios personalizados a sus clientes, mientras esperan por ser atendidos.

Una vez entendido en concepto, procedemos a hacer clic en el botón “Colas”, nos abre la siguiente ventana:



En esta ventana tenemos 3 colas creadas para brindarle una mejor explicación, cómo podemos ver hay una serie de datos y botones:

■ **Nombre:** Aquí se presenta el nombre que tiene la Cola. El nombre es asignado por el cliente cuando se llena el formulario de configuración. En este caso se muestra “Nivel 1”, pero usted podría nombrar Ventas, Soporte, Quejas, etc.

■ **Editar:** En este botón usted puede Editar la Cola seleccionada, para ello cuando haga clic se le abrirá la siguiente ventana:

**Nota:** la ventana es la misma que se despliega si usted hace clic en el botón "Nueva Cola".

Nueva Cola x

**Detalles**

Nombre	<input type="text"/>
Tipo	Arriba a abajo <span>▼</span>
Timeout secs (s)	3600
Comfort secs (s)	90
Na secs (s)	20
Na suspend secs (s)	10
Sc secs (s)	5
Sc suspend secs (s)	0
Busy suspend secs (s)	20
Err suspend secs (s)	20

Instrucciones	<input type="text"/>	<input type="button" value="←"/>	<input type="button" value="Q"/>	<input type="button" value="X"/>
Musica en espera	<input type="text"/>	<input type="button" value="←"/>	<input type="button" value="Q"/>	<input type="button" value="X"/>
Confort Prompt	<input type="text"/>	<input type="button" value="←"/>	<input type="button" value="Q"/>	<input type="button" value="X"/>
Acción incondicional	<input type="text"/>		<input type="button" value="Q"/>	<input type="button" value="X"/>
Acción sin agente	<input type="text"/>		<input type="button" value="Q"/>	<input type="button" value="X"/>
Acción timeout	<input type="text"/>		<input type="button" value="Q"/>	<input type="button" value="X"/>
Acción transfer 1	<input type="text"/>		<input type="button" value="Q"/>	<input type="button" value="X"/>
Acción transfer 2	<input type="text"/>		<input type="button" value="Q"/>	<input type="button" value="X"/>

Reportar personas en cola

**Elementos**

Cómo podemos observar se despliega un menú con el título "Detalles", que tiene una serie de campos de edición, a continuación, explicaremos cada uno.

1. **Nombre:** En este campo podemos editar el nombre de la Cola.
2. **Tipo:** En este campo podemos escoger el tipo de timbrado, o más específico, definir el orden en el que se asignarán las llamadas a sus agentes en la cola.
  - a) **Último va último:** Este método de distribución es equitativo, este coloca a todos los agentes en una fila, y les va asignando llamadas, por ejemplo, se le asigna al primero de la cola, y una vez atendida la llamada, este primero pasa a ser el último y así sucesivamente para que todos los agentes tengan llamadas.
  - b) **Último va a primero:** Este método de distribución nuevamente es equitativo, la diferencia radica en que, al último al que le asignó una llamada lo pone de primero, de igual manera que el método anterior, este pretende que todos los agentes tengan llamadas.
  - c) **Arriba a abajo:** Este método siempre busca al primer agente que usted colocó (Más adelante le mostraremos cómo ordenar agentes), si este agente termina su llamada vuelve a colocarse en cola nuevamente, si está en llamada, se le asigna al segundo, pero, siempre busca el orden que usted asignó, por lo tanto, no es un método equitativo, más bien, este método podría usarlo cuando requiera que los agentes con más experiencia o conocimientos atiendan las llamadas, lo que podría dejar con muy poca asignación de llamadas a los últimos de la cola.
  - d) **Abajo a arriba:** Este método siempre busca al último agente que usted colocó (Mas adelante le mostraremos cómo ordenar agentes) si el último está en llamada, se le asigna al penúltimo y así sucesivamente, podría ser usado este método en el caso de que establezca último a su agente recién ingresado a la cola y quiera que obtenga experiencia rápidamente, nuevamente este método podría dejar con poca asignación de llamadas a los agentes que estén en los primeros lugares de la cola.
  - e) **Aleatorio:** En este método no hay un orden, el sistema asigna la llamada al agente que esté disponible, es decir, si un agente contesta la llamada y termina rápido, se le puede asignar nuevamente otra llamada de inmediato, o puede que no se le asignen llamadas en determinado tiempo.

3. ■ **Timeout secs (s):** Es el tiempo máximo que una llamada estará en cola, por defecto marca 3600 segundos (1 Hora / 60 minutos), pero usted puede modificarla a los segundos que usted desee que permanezca el cliente en espera.
4. ■ **Comfort secs (s):** Es la frecuencia con la que se reproduce el audio Comfort Prompt, cada vez que se cumpla este tiempo se vuelve a reproducir este audio; este valor se encuentra por defecto en 90 segundos.
5. ■ **Na secs (s):** Es el tiempo que le va a timbrar la extensión al agente indicándole que tiene una llamada de servicio, si el agente no contesta, la cola vuelve a tomar la llamada y la transfiere a otro agente disponible; este campo está definido por defecto en 20 segundos, ya que normalmente son tiempos cortos, de igual manera usted puede modificarlo al tiempo de su elección, el mínimo son 5 segundos, lo que representa el tiempo de un timbrado.
6. ■ **Na suspend secs (s):** Está apartado es para suspender al agente que no contestó la llamada estando disponible. El sistema por defecto tiene definido 10 segundos, pero puede modificarlo a su criterio, el mínimo son 5 segundos.
7. ■ **Busy Suspend secs (s):** Cuando la cola detecta que el agente está ocupado, lo suspende un tiempo determinado, es decir, le deja de asignar llamadas, por defecto se encuentra en 20 segundos, pero puede modificar el tiempo a su consideración, el mínimo son 5 segundos.
8. ■ **Err Suspend secs (s):** Si hubo un error en la conexión de la llamada, y puede ser por muchas razones, ya sea que el agente haya perdido la conexión a internet, ya sea por avería del hardware o software, temporal o permanentemente, pero por la razón que haya sido, el sistema se da cuenta de que no se estableció la conexión y vuelve a tomar la llamada para ponerla nuevamente en la cola y suspende al agente el tiempo que se defina en este parámetro, el mínimo son 5 segundos.





9. ■ **Instrucciones:** Está apartado se refiere a instrucciones en audio, solo se reproduce una vez cuando la llamada ingresa a la cola, y normalmente es un audio de bienvenida o quizá alguna indicación para tener información a la mano para continuar con el trámite, etc., una vez que termina esté audio la llamada es asignada al agente que esté disponible.
10. ■ **Música en Espera:** Está audio se utiliza en las colas de llamadas. Se reproduce mientras el cliente se encuentra en espera de ser atendido.
11. ■ **Confort Prompt:** Está audio se va a reproducir cada determinado tiempo, el cual es definido en el apartado de "Confort secs (s)". Cómo se menciona, esté audio es repetitivo, por ejemplo, se puede grabar un audio que tenga la intención de informar al usuario que los agentes se encuentran ocupados, pero que será atendido a la brevedad posible, que se agradece el tiempo de espera en la línea.

Una vez que seleccionamos el audio para cada apartado, se nos va a mostrar en la barra de texto; a su vez tenemos 3 botones, cómo se muestra en la imagen siguiente:

- ■ **Altavoz:** Permite escuchar el audio seleccionado.
- ■ **Buscar:** Permite ingresar nuevamente al menú de los audios cargados.
- ■ **Eliminar:** Permite deseleccionar el audio.



12. **Acción Incondicional:** Está apartado tiene como función que cuando una llamada ingresa a la cola, la cola inmediatamente ejecute una acción distinta a enviar las llamadas a un agente, el motivo por el cual puede requerir usar esta opción, es por una emergencia, por ejemplo, se presente una interrupción del servicio de corriente eléctrica, se presente una falla en la conexión a internet que por algún

motivo todos los agentes tengan que desconectarse, etc., y usted puede ejecutar la acción de enviar todas las llamadas a un número fijo, a un correo de voz que indique que por el momento no podrá ser atendido, etc.

13. **Acción sin Agente:** Cuando no haya ningún agente logueado en la cola para atender llamadas, sea por algún factor no controlable, como una falla de la conexión a internet o una interrupción del servicio de corriente eléctrica, o quizá se encuentren en una capacitación, etc., la cola ejecutará la acción definida en este campo.
14. **Acción Timeout:** Está Acción se ejecuta cuando se termina el "timeout secs (s)" mostrado anteriormente. Una vez terminado ese tiempo de espera del usuario en la cola de llamadas, en este apartado indicamos que acción tomar, puede ser, transferirlo a un correo de voz que indique que no hubo respuesta por parte de los agentes debido a la carga de trabajo, etc.
15. **Acción Transfer 1:** Está opción permite que el usuario tenga la posibilidad de marcar un dígito para salir de la cola y ser redirigido a otro destino como regresar al menú o transferir la llamada a una extensión determinada, cabe señalar que esta opción suele ser indicada en el "Comfort Prompt".
16. **Acción Transfer 2:** Al igual que la opción anterior, permite que el usuario tenga la posibilidad de marcar un dígito para salir de la cola y ser redirigido a otro destino, puede ser para finalizar su estancia en la cola, o para dejar un correo de voz, etc. Esta opción suele ser indicada en el "Comfort Prompt".

**Nota:** La lista de acciones previamente mencionadas, deben estar creadas en la sección de Acciones.

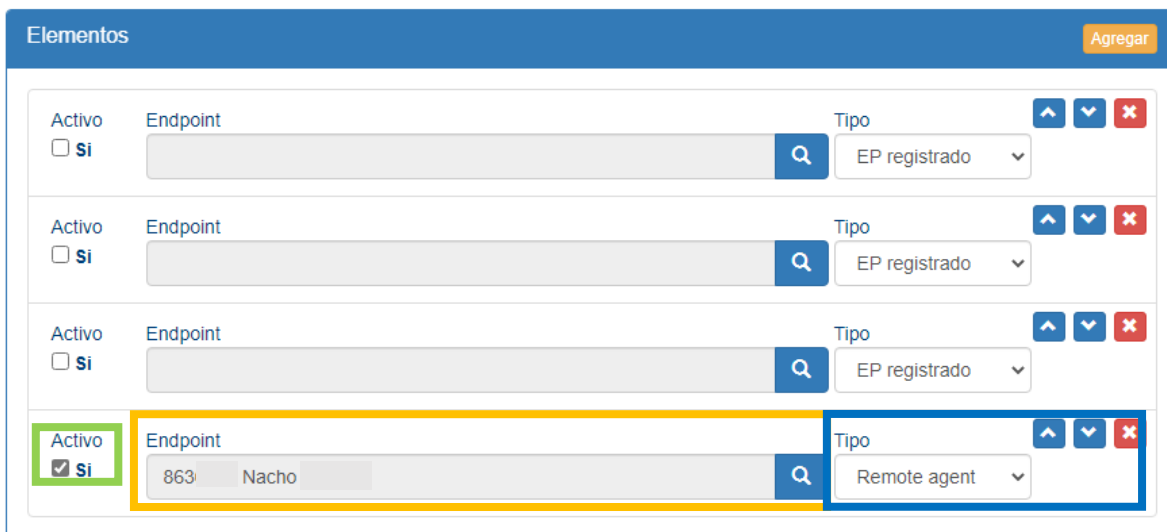
17. **Reportar personas en cola:** Este "Check" permite indicarle al cliente el número de posición que tiene en la cola para ser atendido.



## Elementos

En esta parte de Elementos usted cómo administrador podrá elegir las extensiones que se encargaran de atender las llamadas de la cola.

Cómo podemos observar, solo tenemos el botón “Agregar”, al presionarlo, se despliegan los campos para agregar a un elemento, podemos agregar a tantos elementos cómo nuestro sistema requiera, enseguida se le muestra la imagen con algunos elementos agregados:



The screenshot shows a web interface titled "Elementos" with a blue header and a yellow "Agregar" button. Below the header, there is a list of four elements. Each element has a form with the following fields:

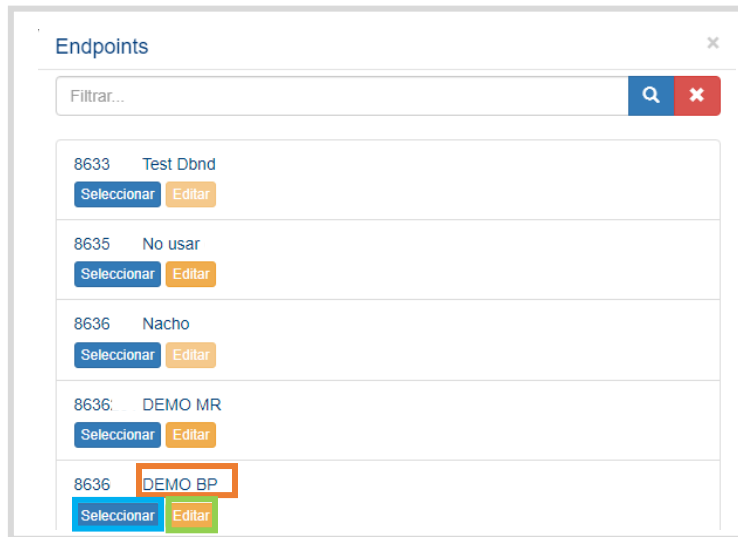
- Activo:** A checkbox labeled "Si". The first three elements have the checkbox unchecked, while the fourth has it checked.
- Endpoint:** A text input field with a search icon. The fourth element has "863" and "Nacho" entered.
- Tipo:** A dropdown menu labeled "Tipo". The first three elements have "EP registrado" selected, while the fourth has "Remote agent" selected.

Each element also has three small icons on the right: a blue up arrow, a blue down arrow, and a red close button.

En la imagen de elementos se pueden observar distintos campos y botones, los cuales serán explicados a continuación:

1. **Activo:** Este “Check” permite marcar o desmarcar a los elementos, esto para habilitarlos o deshabilitarlos, ya sea porque quizá no se encuentra disponible, no llego a laborar, tuvo que desconectarse el agente por algún motivo, etc.

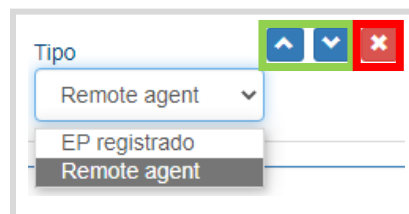
2. ■ **Endpoint:** Al hacer clic en la barra, se despliega todo el listado de extensiones de la organización que estén dentro de la plataforma, y podemos elegir a cualquiera de ellos, una vez seleccionado, en la barra le aparecerá el Endpoint de usuario y el nombre. A continuación, se le muestra la imagen del listado:



Cómo puede observar en la ventana de la lista de colaboradores, tiene cómo título “Endpoints” el cual hace referencia a la extensión de cada uno de ellos; a su vez tenemos una serie de datos y botones, que le describiré enseguida:

- ■ **Datos:** Endpoint y nombre del colaborador.
- ■ **Seleccionar:** Presionando esté botón, seleccionaremos al colaborador.

3. ■ **Tipo:** En este apartado tenemos que seleccionar el tipo de elemento o agente, y tenemos dos tipos, que se muestran en la imagen siguiente:

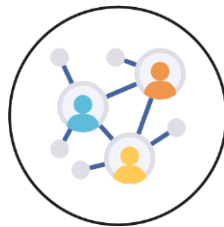


- **EP Registrado:** Esté tipo de agente debe utilizarlo si la extensión es SIP.
- **Remote Agent:** Esté tipo de agente debe utilizarlo si la extensión es Teams.

**Nota:** Debe ser cuidadoso al elegir el tipo de agente, ya que, en caso de equivocarse al agente no le ingresará ninguna llamada.

- **■ Ordenar:** Cómo podemos ver en la imagen anterior tenemos dos botones azules con flechas, una hacia arriba y la otra hacia abajo, estas flechas nos ayudarán a definir el orden en que se asignarán las llamadas a los agentes. Esté orden solo aplicará para los tipos de timbrado “Arriba a Abajo” y “Abajo a Arriba”.
- **■ Eliminar:** Por último, tenemos el botón “Eliminar” de color rojo con una X al centro, presionándolo quitaremos al agente de la lista.

**Nota:** Nuevamente, al final de la ventana tenemos el botón “Salvar” el cual debemos presionar para que toda nuestra configuración surta efecto.

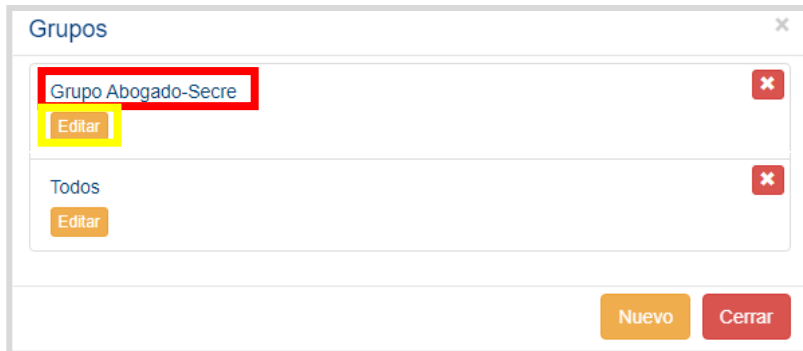


## Grupos

En este botón ingresamos a la configuración de los “Grupos de Timbrado” los cuales permiten distribuir las llamadas entrantes entre los elementos del grupo. En los “Grupos de Timbrado” si la llamada no es contestada por algún agente, la llamada se terminará; en la imagen siguiente le mostramos la ubicación del botón “Grupos”:

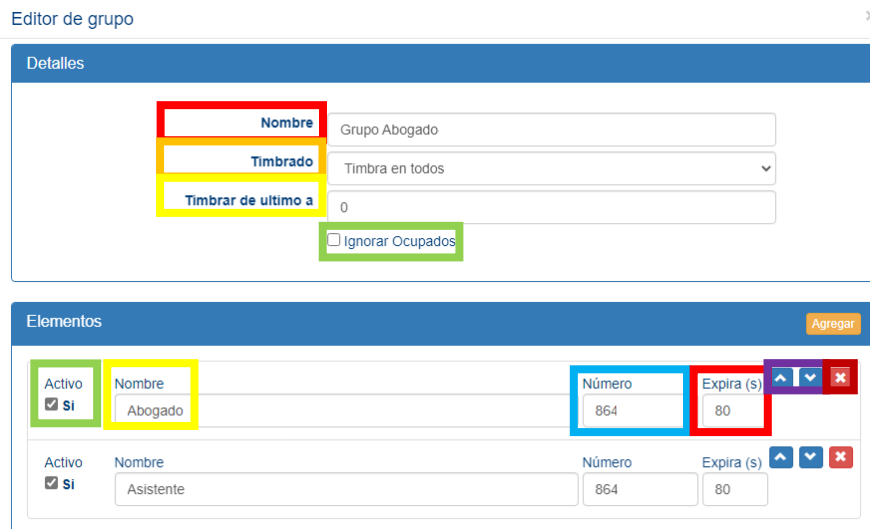


Una vez que presiona el botón “Grupos” se abre la siguiente ventana:



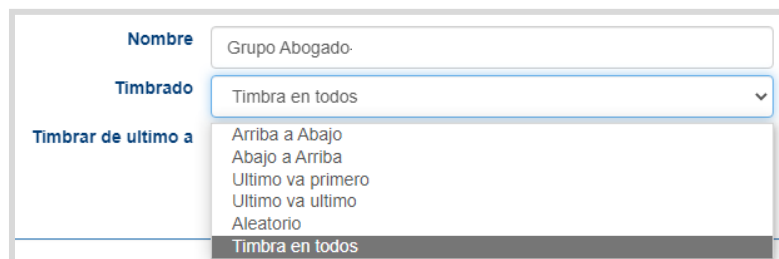
Cómo podemos observar se nos muestra una lista de grupos creados para facilitar la comprensión del manual, a su vez tenemos datos y una serie de botones, los cuales se describen a continuación:

- **Nombre:** Aquí podemos ver el nombre del Grupo en letras azules.
- **Editar:** En este botón podemos Editar el Grupo creado, al presionarlo se nos abre la siguiente ventana:



Cómo puede observar se abren dos recuadros, el superior tiene cómo título “Detalles” en el encontramos:

- **Nombre:** Aquí podemos editar el nombre de nuestro “Grupo de Timbrado”
- **Timbrado:** Aquí usted puede elegir el orden en el que serán asignadas las llamadas a los agentes, cómo podemos observar en la imagen siguiente, son exactamente los mismos que tenemos en el “Tipo de Colas” por lo tanto usted asignara el mismo criterio.  
El único tipo de Timbrado adicional que tenemos es “Timbra en Todos”, es decir, cuando ingresé la llamada está timbrará en todos los agentes y será atendido por el agente que contesté primero.



Nombre	Grupo Abogado
Timbrado	Timbra en todos
Timbrar de ultimo a	Arriba a Abajo Abajo a Arriba Ultimo va primero Ultimo va ultimo Aleatorio Timbra en todos

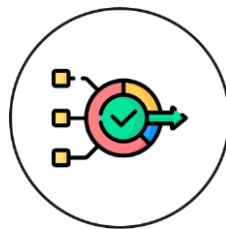
- **Ignorar Ocupados:** Esta opción activa o desactiva que el grupo ignore a los agentes que se encuentran en una llamada, al momento de seleccionar a cuál agente envía la llamada.

Ahora veremos las características del cuadro inferior “Elementos”, en él encontramos:

- **Activo:** Permite activar o desactivar al agente para que deje de recibir llamadas del grupo de timbrado, esta decisión puede ser tomada quizá porque el supervisor notó que el agente fue al sanitario, o está en hora de almuerzo y olvido desconectarse, etc.
- **Nombre:** En este campo anotará el nombre de su agente, cómo notará al momento de hacer clic aquí, no se desplegará la ventana con todas las extensiones que están dadas de alta en su organización, aquí ingresará el nombre de forma manual.
- **Número:** En este campo usted ingresará de forma manual el número telefónico de su agente, el número de extensión o el endpoint.

- **■ Expira:** En este campo anotará el tiempo que usted desee que le timbre la llamada al agente, esté tiempo es en segundos.
- **■ Ordenar:** De igual forma que en "Colas", aquí en grupos tiene los botones de flecha hacia arriba y flecha hacia abajo con los cuales usted ordenará a sus agentes, orden que tendrá sentido si elige las opciones "Arriba a Abajo" y "Abajo a Arriba".
- **■ Eliminar:** Con este botón usted puede eliminar al agente de su "Grupo de timbrado".

**Nota:** Al final de la ventana encontrará el botón "Salvar" es importante que, al finalizar la configuración, presione esté botón para que surtan efecto los cambios.



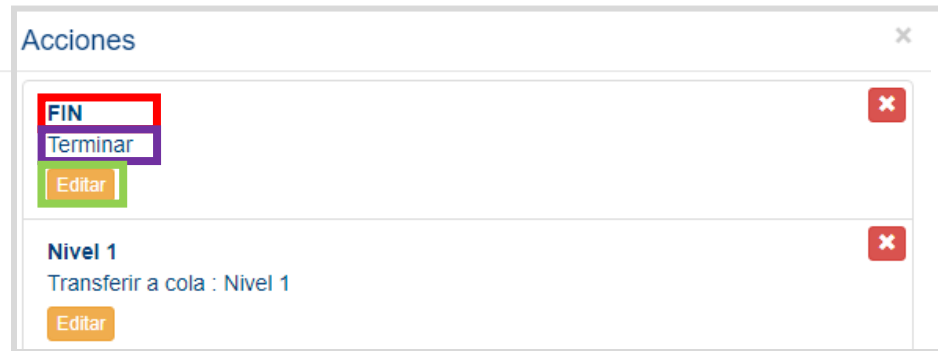
## Acciones

En esté botón de la ventana principal tendremos las acciones a ejecutar en los Auto Attendants, para ello le mostramos la ubicación en pantalla:



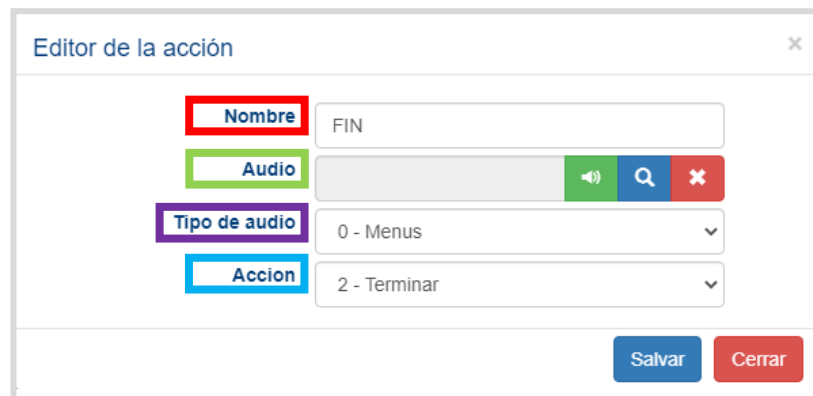
Una vez en pantalla, al hacer clic en el botón "Acciones" se le despliega la siguiente ventana:





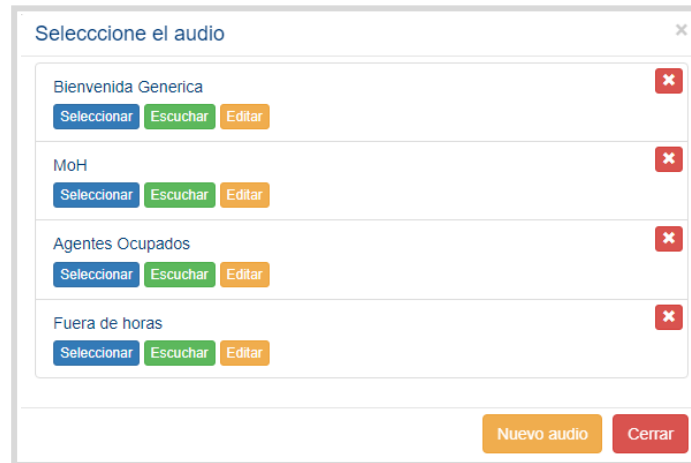
Cómo podemos observar se muestra la lista de acciones, la cual fue diseñada para fines ilustrativos de este manual, enseguida le explicaremos los datos mostrados:

1. **Nombre:** Muestra el nombre asignado.
2. **Acción:** El segundo renglón muestra la "Acción" seleccionada.
3. **Editar:** Al presionar el botón "Editar" podrá editar la acción, para ello al hacer clic se le abrirá la siguiente ventana:



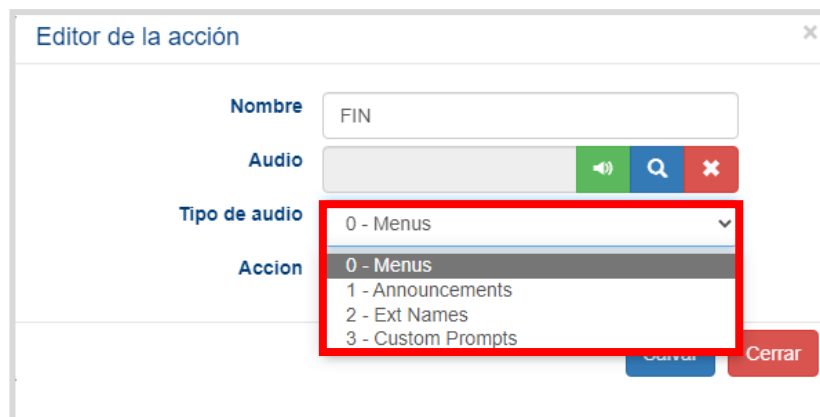
Cómo puede observar en la ventana con título "Editor de la acción", se encuentran una serie de campos que a continuación le explicaremos:

- **Nombre:** Aquí usted asignará un nombre a la “Acción”.
- **Audio:** Aquí usted seleccionará un audio que se activará cuando se transfiera la llamada, para ello hará clic en el campo gris o en el botón buscar, representado por una lupa y se abrirá la ventana siguiente:



La ventana desplegada es la lista general de “Audios” desarrollados en dicha sección.

- **Tipo de Audio:** En este campo, al hacer clic se le desplegará un menú, por lo general siempre se mantiene seleccionado “0 – Menús”. A continuación, se le muestra la imagen en pantalla:





## Menús



En esta parte de la interfaz, ubicada en la página inicial de "Auto Attendant Manager" veremos la parte de "Menús", para ello dará clic en el botón de "Menú Principal" y se le desplegará una serie de datos y botones de configuración, cómo vemos a continuación:



## Configuración de Menú

Menu Principal

<b>Nombre</b>	Menu Principal			
<b>Audio Bienvenida</b>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Audio Menú</b>	Bienvenida Generica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Acción transferir a extensión</b>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Acción incondicional</b>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Acción sin coincidencia</b>	Operadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Acción sin entrada</b>	Operadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Permitir saltar bienvenida  
 Permitir saltar menú  
 Permitir transferir a extensiones

Cómo puede observar se despliega una serie de campos para configurar los cuales le explicaremos enseguida:

- **Nombre:** Aquí usted asignará un nombre a ese Menú.
- **Audio Bienvenida:** Aquí seleccionará un audio de bienvenida, en este apartado algunas organizaciones cargan un audio de políticas internas o promociones, puede ser un audio informando al usuario que la llamada será grabada para fines de calidad, por citar algunos ejemplos.

**Nota:** En ambos apartados tanto "Audio de Bienvenida" y "Audio Menú" enseguida tienen un botón verde con un altavoz, al presionarlo usted podrá escuchar el audio seleccionado.

- **Audio Menú:** Este audio es el que da opciones al usuario, por ejemplo: marque 1 para Recursos humanos, marque 3 para atención a clientes, marque 6 para soporte técnico, etc.
- **Acción transferir a extensión:** Con esta acción usted puede elegir un destino específico al cual se va a dirigir la llamada cuando se digite cualquier extensión, por ejemplo: pudo haber creado la "Cola de Emergencias" y cuando una llamada ingrese a cierta hora de la noche, el sistema directamente lo envíe a esa cola cuando el usuario digite una extensión.
- **Acción Incondicional:** Si se define esta acción, el sistema directamente ejecutará dicha acción sin importar cualquier opción o extensión que se marque.

- **■ Acción sin coincidencia:** Esta acción lo que busca es ayudar al cliente cuando marque una opción no existente. Mediante esta acción podrá regresar al cliente al Menú Principal o dirigirlo directamente a una extensión, usted cómo administrador decidirá que se ejecutará con esta acción.
- **■ Acción sin entrada:** Está acción se ejecuta cuando el cliente no digita ninguna extensión u opción del menú, entonces el sistema en lugar de repetirle nuevamente el menú, puede transferirlo directamente con una operadora o la acción que determine sea más adecuada.
- **■ Permitir saltar bienvenida:** Permite activar o desactivar la opción para saltar la bienvenida, esto se ocupa cuando por ejemplo el usuario ya sabe exactamente el número del menú que va a marcar una vez que su llamada ya está dentro del sistema.
- **■ Permitir saltar menú:** Permite activar o desactivar la opción para poder saltarse el menú, al igual que en la opción anterior, si el usuario sabe el número de opción o extensión a digitar lo ingresará y su llamada se transferirá de manera inmediata, sin necesidad de que deba escuchar todo el audio.
- **■ Permitir transferir a extensiones:** Permite activar o desactivar marcación a números de extensión.



## Acciones

En esta última parte de la configuración vamos a elegir las "Acciones" a ejecutar, primeramente, le mostramos la interfaz a continuación:

Acciones											
0	Operadora	Q	X	1	Nivel 1	Q	X	2	Nivel 2	Q	X
3	Nivel 3	Q	X	4	Supervisor	Q	X	5		Q	X
6		Q	X	7		Q	X	8		Q	X
9		Q	X	*		Q	X	#		Q	X

Cómo puede observar en la imagen usted tiene posibilidad de cargar 12 acciones, que van del 0 al 9, es decir, el teclado numérico, el signo de asterisco (\*) y el signo de numeral (#). En la imagen hay algunas acciones agregadas para fines explicativos, por ejemplo, si el usuario digita 0 será transferido con una operadora, si el usuario digita el número 4 será transferido con un supervisor, etc., para agregar una "Acción" solo tiene que presionar el campo gris o el botón "Buscar" representado en azul con una lupa y se le desplegará la ventana siguiente:

**Acciones** x

<p><b>FIN</b></p> <p>Terminar</p> <p>Seleccionar Editar</p>	x
<p><b>Nivel 1</b></p> <p>Transferir a cola : Nivel 1</p> <p>Seleccionar Editar</p>	x
<p><b>Nivel 2</b></p> <p>Transferir a cola : Nivel 2</p> <p>Seleccionar Editar</p>	x

Cómo observará en la imagen se le muestra la lista de "Acciones" que había creado en los capítulos anteriores, procederá a presionar el botón "Seleccionar" y esa "Acción" se posicionará en el dígito de su elección.

Por último, cómo revisamos en todo el manual, debe presionar el botón azul "Salvar" para guardar toda su configuración y que esta surta efecto en su conmutador.

## Conclusión

Cómo se le había mencionado con anterioridad, en esta parte de la configuración final, es donde usted ya puede programar todo su servicio de conmutador virtual, empezó aprendiendo a configurar "Colas", "Grupos", "Endpoints" y "Correos de voz", todo estaba siendo guardado en la plataforma para que cuando llegara el momento de programar su "Menú" usted tuviera a su disposición todas las acciones.

Para concluir agradecemos el tiempo tomado para la lectura de este manual, el cual fue diseñado por todo un equipo interdisciplinario que trabajó para que dicho documento lo llevara cuidadosamente a la realización de sus actividades, de antemano le agradeceremos sus comentarios o sugerencias acerca del manual y de esta manera CallMyWay pueda seguir mejorando como una filosofía dentro de nuestra organización.