

Manual de usuario final



Introducción

Contenido

En este documento le presentaremos en detalle las funcionalidades y características de la Plataforma de Colaboración IsMyPeers, con el propósito de que usted y sus colaboradores puedan obtener el máximo provecho de la solución para la continuidad de su negocio, proporcionándoles las herramientas de comunicación necesarias para alcanzar sus objetivos empresariales.

Funcionalidades específicas

- Usted podrá comunicarse de forma fácil y automática a través de nuestro servicio IsMyPeers en la nube.
- Podrá hacer transferencias de llamadas entre sus colaboradores y clientes con sólo unos clics.
- Usted realizará conferencias a través de esta plataforma.
- Usted podrá realizar videollamadas a los colaboradores que utilicen IsMyPeers.
- Usted podrá enviar mensajes con archivos adjuntos a través de nuestra plataforma a los colaboradores que utilicen IsMyPeers.
- Usted podrá vincular los contactos de su cuenta Google con IsMyPeers.
- Usted podrá crear grupos de trabajo a través del botón IsMyPeers.

Soporte al cliente

En CallMyWay sabemos que nuestros clientes son nuestra razón de existir, por lo tanto, contamos con un servicio de soporte de primer nivel para cualquier consulta o situación que se le pueda presentar con su servicio, por lo tanto, ponemos a su disposición nuestros diferentes canales de comunicación y atención.

Contacto

Línea gratuita: +506 800 800 0202

+506 4000-4000

+1 305 644 5535

+52 5541708422

+56 227609072

+51 16409850

+507 8366060

+57 15189663

Email: suporte@callmyway.com | ventas@callmyway.com

[WhatsApp](#)

[Asistencia en línea](#)

[Click2Call](#)

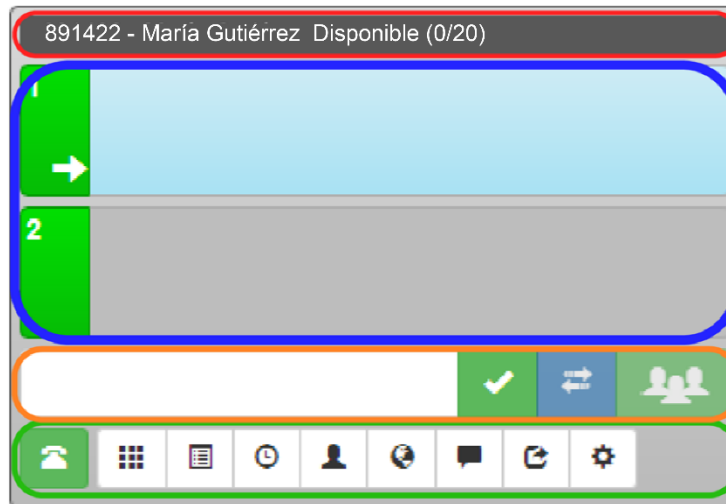
www.callmyway.com

Tabla de contenido

Introducción.....	2
Soporte al cliente.....	3
Interfaz de usuario	5
Listado de funcionalidades.....	7
Realizar una llamada	8
Ingreso de llamadas y transferencias	10
Conferencias.....	14
Multifunción	17
Historial	24
Contactos	25
Chat colaborativo	39
Pausas	45
Configuración.....	47
Portafolio de servicios	64

Interfaz de usuario

Interfaz básica



- **Rojo - Barra de usuario:** Donde se muestra su usuario, su extensión telefónica y su nombre. También el recuadro agregara un "Estado" en verde titilante y se mostrara el número de llamadas (véase sección [Número Máximo de Llamadas](#)).

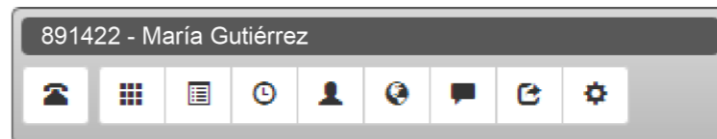
Nota: El número de llamadas activas que puede tener cada agente se obtiene al momento de configurar su servicio, para más información ponerse en contacto con el Administrador.

- **Azul:** Líneas telefónicas. La aplicación IsMyPeers cuenta con dos líneas telefónicas para gestionar toda la telefonía.

- **Naranja - barra de funciones principales:** Se explica más adelante en detalle (véase función [Realizar una llamada](#)). La misma contiene: un espacio de marcación, realizar llamada, transferencia ciega, y conferencia directa.
- **Verde - Barra de menú General:** En ella encontramos el botón de Líneas, Teclado numérico, Multi función, Historial, Chat Colaborativo, Pausas y Configuración.

Interfaz Minimizada

Está función ofrece el beneficio de que el escritorio en su equipo de cómputo no se vea sobresaturado de información o ventanas. La plataforma de colaboración IsMyPeers sólo utiliza un pequeño espacio. Cuando usted lo utilice puede desplegar las funciones presionando el botón de su elección.



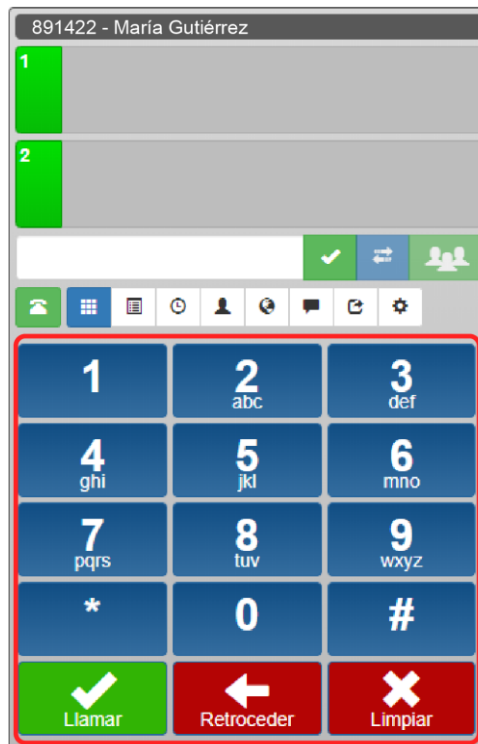
Listado de funcionalidades

	MARCAR	Marcar el número ingresado.
	TRANSFERENCIA CIEGA	Transferir llamada directamente.
	CONFERENCIA	Agregar a un usuario a una conferencia.
	LÍNEAS	Mostrar u Ocultar líneas.
	TECLADO NUMÉRICO	Mostrar u Ocultar Teclado.
	MULTI FUNCIÓN	Mostrar funciones: BLF, Videollamada, Chat y Escritorio Compartido (El escritorio compartido sólo disponible en versión Web)
	HISTORIAL	Mostrar Historial de Llamadas.
	CONTACTOS	Mostrar buscador de contactos.
	CHAT COLABORATIVO	Mostrar campo para nuevo grupo de trabajo.
	PAUSAS	Pausar Cola de Llamadas.
	CONFIGURACIÓN	Muestra el Menú para configurar IsMyPeers.

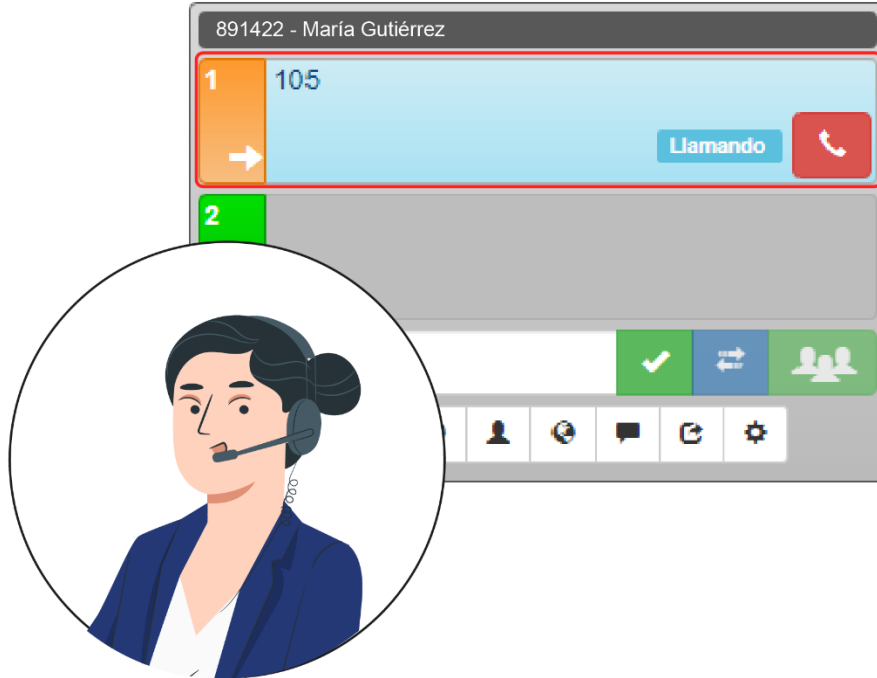
Realizar una llamada

La característica principal de la Plataforma de Colaboración IsMyPeers es que permite realizar llamadas con ayuda de nuestro conmutador en la nube y realizar una óptima comunicación dentro de la organización. Para realizar una llamada sólo tiene que seguir los siguientes pasos:

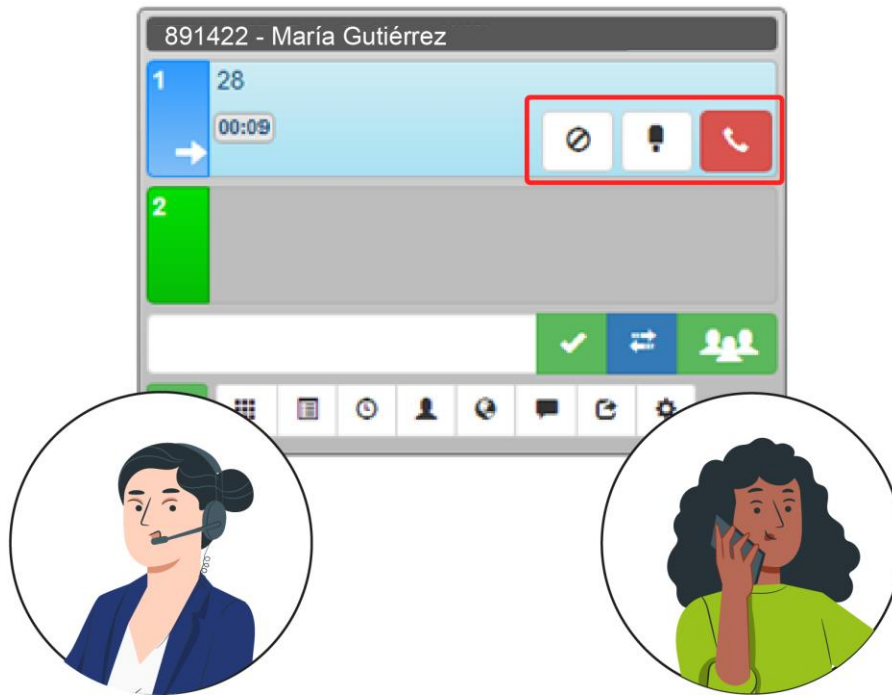
1. A través del campo de marcación usted puede digitar la extensión o el número telefónico completo con su código de área, cabe señalar que para esto usted tendrá dos opciones, hacerlo a través del teclado de su equipo de cómputo o a través del teclado numérico de la aplicación.



2. Presionar el botón de Marcar.
3. Una vez marcando, la barra de la Línea 1 cambiará su color a naranja, indicando que se está marcando, a su vez aparece un nuevo botón para cancelar o terminar la llamada.



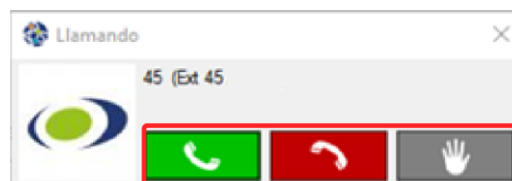
4. Una vez en la llamada, se mostrarán nuevos botones en la barra de Línea 1:



- Número de extensión o el número telefónico al cual se está marcando.
- El color pasa a ser azul.
- Se muestra el cronómetro de la llamada.
- Botón de Espera.
- Botón de silencio o mute.
- Botón de colgar llamada. [Regresar a interfaz.](#)

Ingreso de llamadas y transferencias

Cuando a su plataforma de colaboración IsMyPeers le ingrese una llamada, la interfaz aparecerá nuevamente de color naranja hasta que usted presione el botón contestar. Sin embargo, también en la esquina inferior derecha de su escritorio notará una notificación la cual se superpondrá a cualquier ventana que su equipo tenga abierta, de esa manera sabrá cuando le ingrese una llamada. Esa notificación tendrá tres botones: Contestar, Colgar y el botón de Ignorar Llamada.



Nota: Puede tomar la llamada desde la ventana emergente o directamente desde IsMyPeers.

Transferencia de Llamada Consultada

Una vez que usted se encuentre en una llamada, y la persona con la que se esté conversando le indica, que la operación requerida es que lo transfiera a un departamento o extensión telefónica en específico, se realizarán los siguientes pasos:

- a) Presionar Botón de Espera (previo a dar aviso al cliente).
- b) Dar clic en la barra de Línea 2.
- c) Digitar la extensión o número del colaborador solicitado por el cliente, y marcar.
- d) Una vez que el colaborador le haya contestado por la Línea 2 y se encuentre disponible para atender la nueva llamada, usted puede dar clic en el botón "Unir Líneas" y se creará una llamada entre ellos, y las dos llamadas desaparecerán de su interfaz, tanto la de Línea 1 con el cliente o usuario, al igual que la Línea 2 con su colaborador.

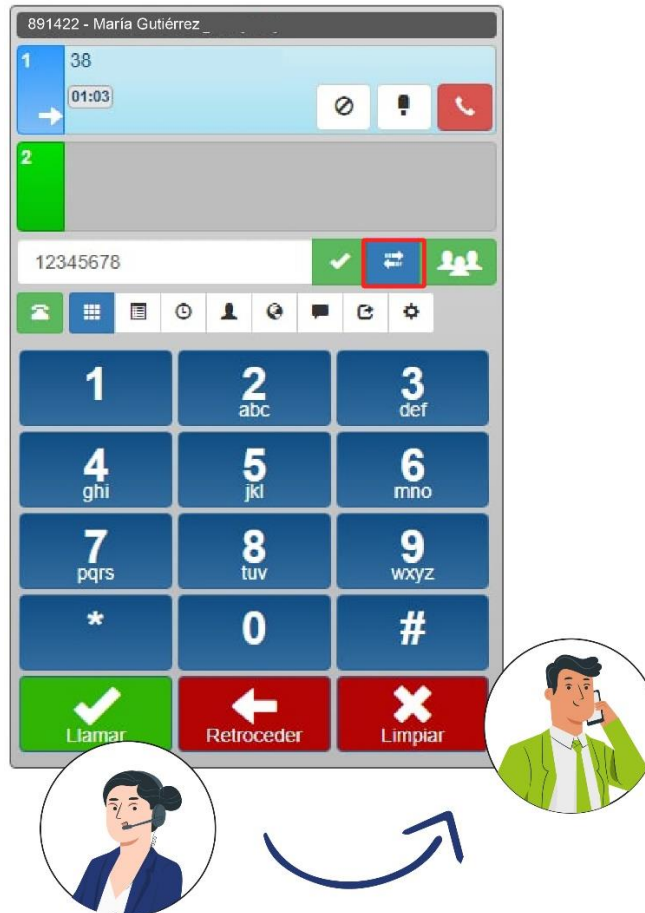


Transferencia de llamada a ciegas

Otra forma para transferir la llamada es a través de la Transferencia ciega, y se realiza de la siguiente manera:

- a) Dar clic en el campo de marcación.
- b) Digitar el número telefónico o extensión del colaborador.
- c) Presionar directamente el botón de Transferencia Ciega.

Nota: Este método tiene un riesgo, el cual es que usted no sabe si su colaborador está disponible para atender al cliente o usuario, si usted selecciona este método corre el riesgo de que el cliente no sea atendido; podría usarse en el caso de que usted tenga la certeza de que el colaborador se encuentre en total disponibilidad cada vez que se le transfiera una llamada con este método.

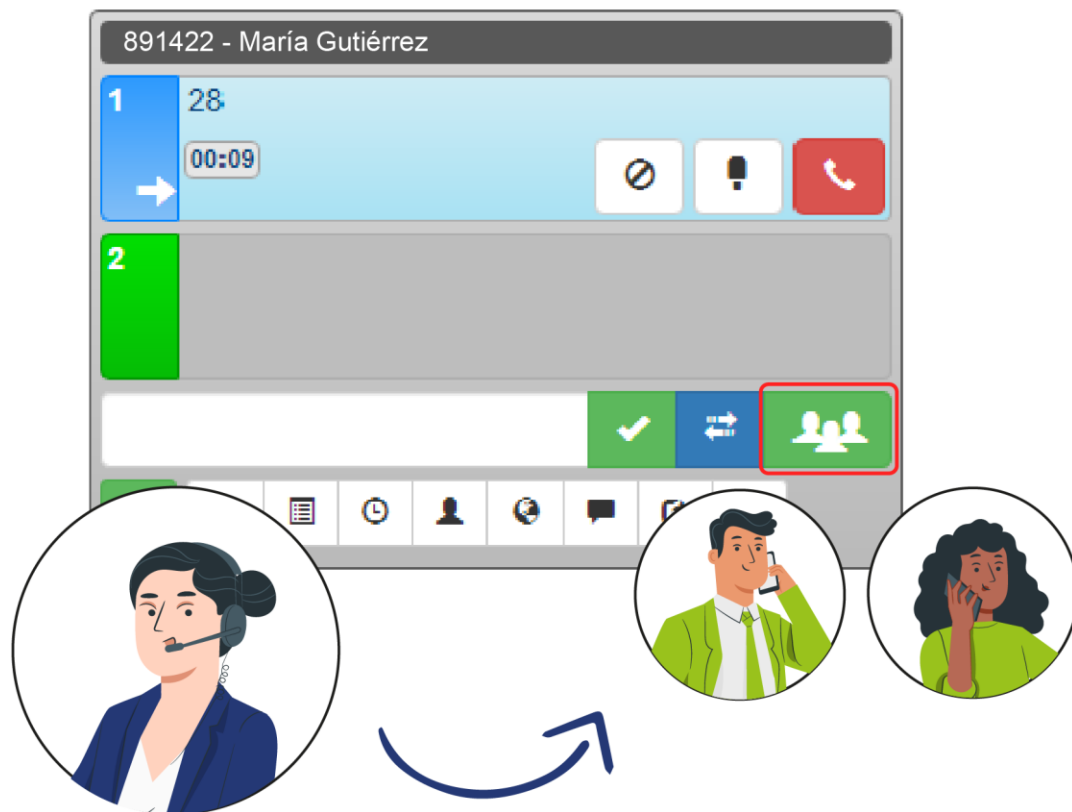


Conferencias

En esta función usted puede tener una llamada grupal, es decir, con el usuario o cliente, y a su vez con su colaborador, en esta función nuevamente tiene dos opciones:

Opción Directa

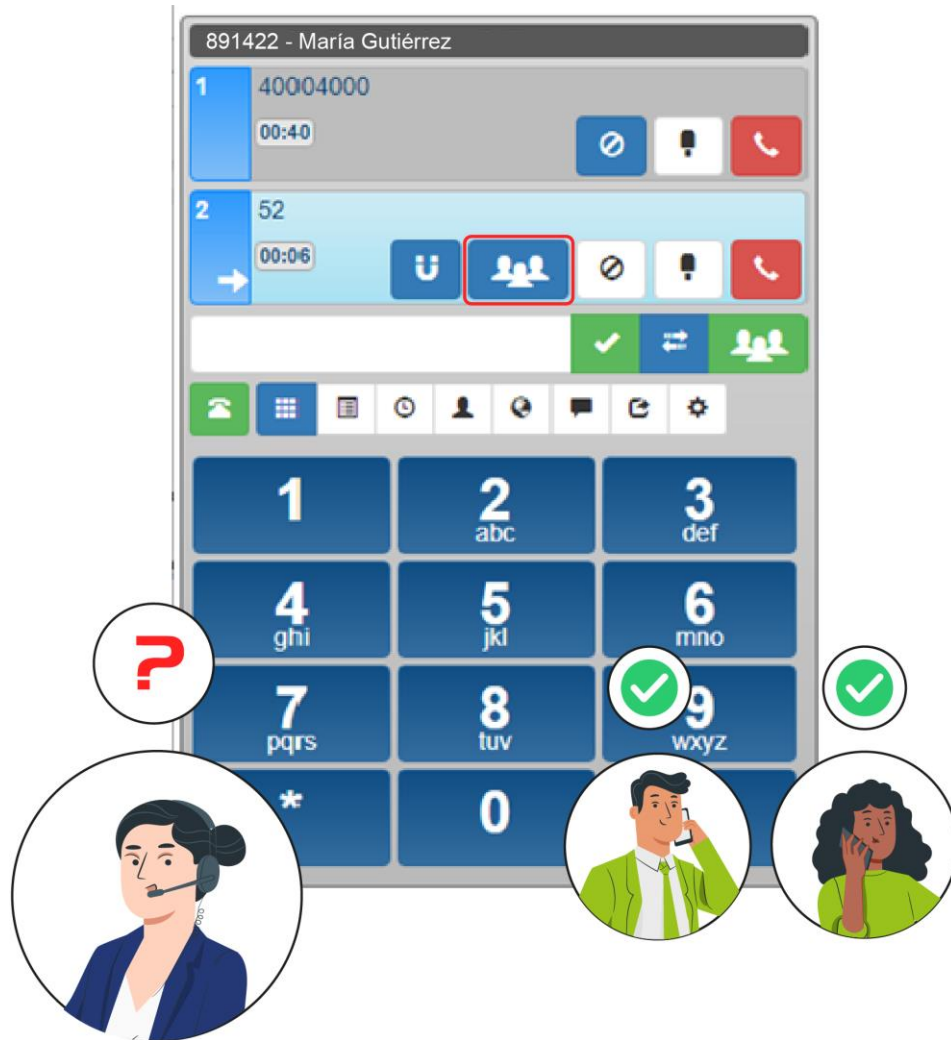
- Verificar que usted está en una llamada activa ya sea entrante o saliente.
- Dar clic en el campo de marcación.
- Ingresar el número o extensión del colaborador.
- Presionar el botón de Conferencia.



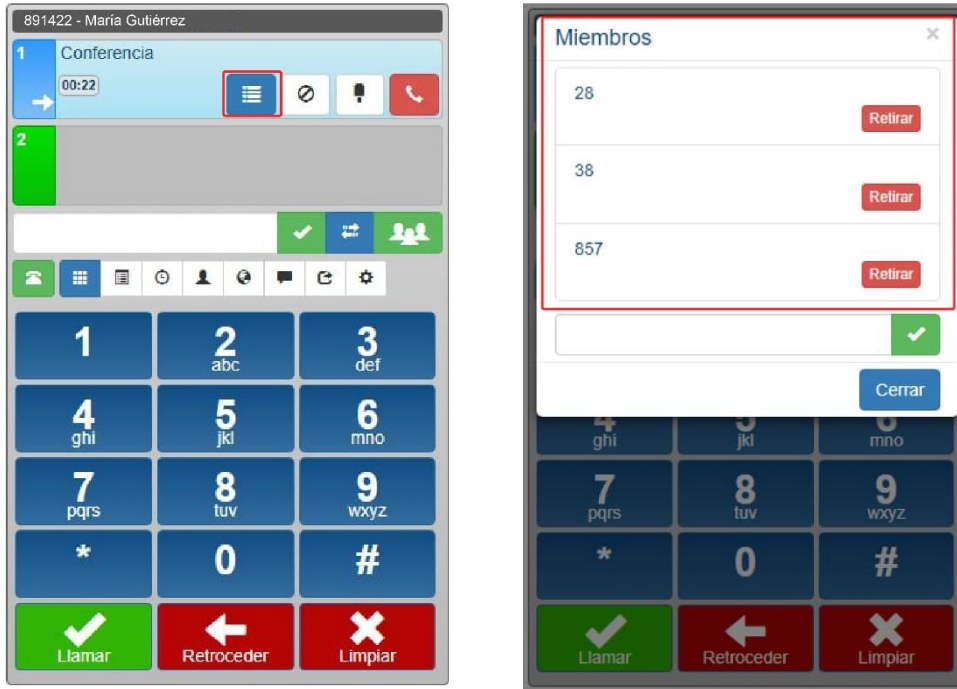
Opción Consultada

Con esta opción primero tiene que hablar con su colaborador para verificar si está en disponibilidad.

- Verificar que usted está en una llamada.
- Presionar botón de Espera.
- Dar clic en barra de Línea 2.
- Ingresar el número o extensión del colaborador y marcar.
- Una vez en llamada y previa autorización del colaborador, dar clic en botón de Conferencia.



Una vez que la conferencia se está realizando aparecerá un nuevo botón en la barra de Línea 1, llamado "Integrantes" si usted da clic, se desplegará la lista de los integrantes de esa conferencia.



A su vez en la ventana de integrantes aparece en la parte inferior una barra de ingreso, en esa barra podemos marcar un número de extensión o telefónico y automáticamente podemos ingresar a alguien más a la conferencia. De igual manera al lado de cada integrante de la conferencia se encuentra el botón de "Retirar" con lo que podemos eliminar a algún participante de la conferencia.

Cuando estamos en una conferencia podemos ingresar a más participantes a través de la ventana principal, aplicando el mismo método de Conferencia Consultada previamente descrito.

Para finalizar una conferencia no hay un botón en específico, usted al presionar el botón de "Colgar" sale de la Conferencia, sin embargo, los demás integrantes siguen en ella, por lo que cada uno tendrá que abandonar la conferencia individualmente, o forzar el abandono de cada uno presionando el botón retirar uno por uno.



Multifunción

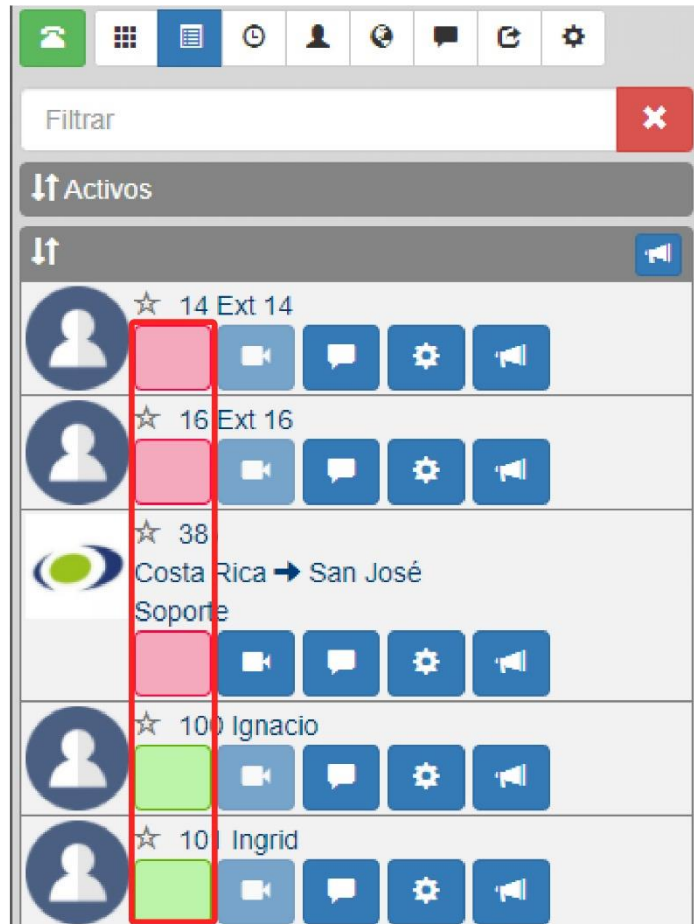
El botón MultiFunción nos permite realizar diversas actividades dentro de la Plataforma de Colaboración IsMyPeers entre las que se encuentran:

Visualización de los miembros de la organización

Para ello tendremos una ayuda visual a través de un botón de estado con colores:

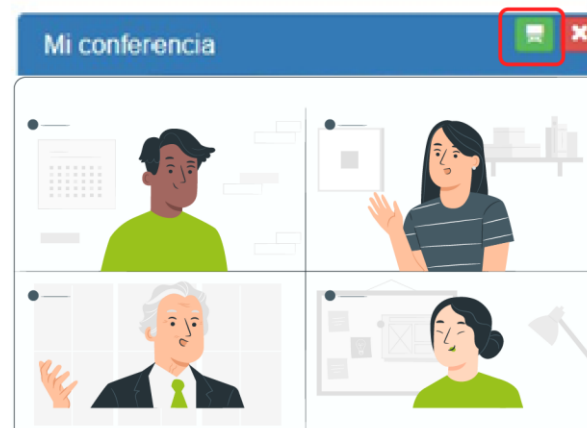
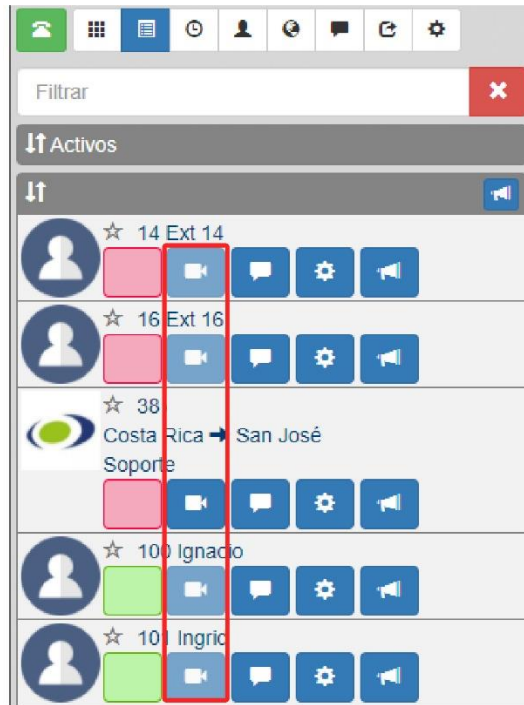
- **Verde:** Conectado o Disponible.
- **Rojo Parpadeante:** Indica que le está ingresando una llamada.
- **Rojo:** Indica que se encuentra en llamada.
- **Gris:** indica que está fuera de línea.

- Speed Dial o Marcado Rapido: Otra característica de este Botón de estado (BLF Busy Lamp Field), es que si desea llamar a un colaborador sólo tenemos que presionar el botón verde para comenzar la llamada, de esta manera y con esta herramienta sabremos si está ocupado para llamar más tarde o si se encuentra disponible para marcar de inmediato.



Videollamada

Con este botón usted puede realizar una videollamada con su colaborador o cualquier usuario que use la Plataforma de Colaboración IsMyPeers, basta con presionarlo e inmediatamente le comienza a marcar a su colaborador, su colaborador contesta y en la parte inferior de la plataforma le aparece el recuadro con la imagen de la cámara, tal y como se muestra en la siguiente imagen:

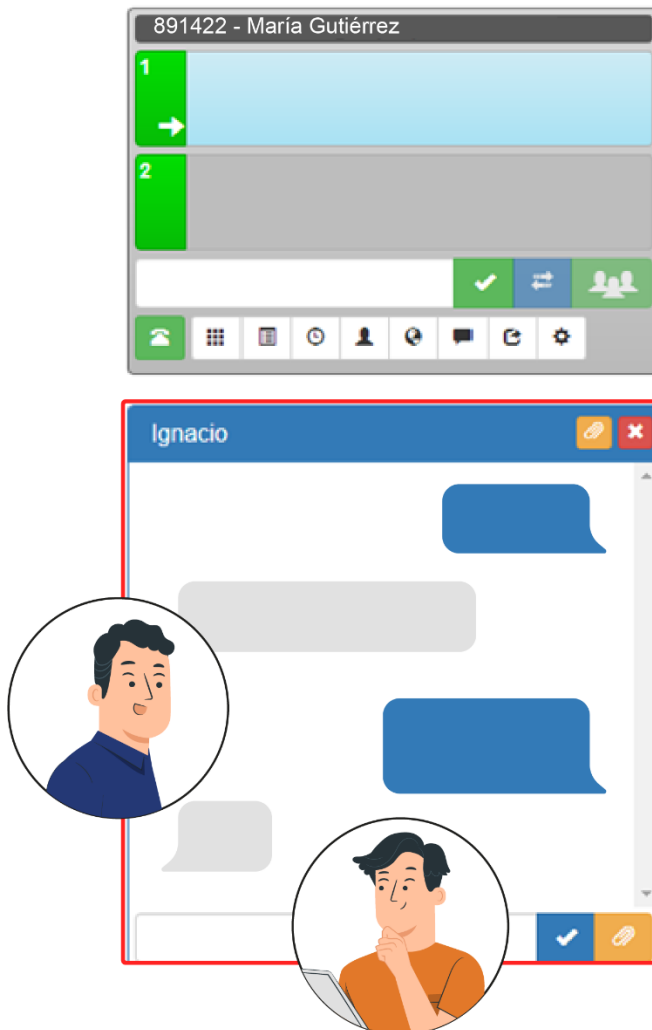


Como vemos en la imagen anterior de videollamada, sólo nos aparece un botón adicional en la esquina superior derecha, el cual sirve para ampliar la pantalla y usted observe a su colaborador en toda la pantalla de su equipo de cómputo.

Mensajes

En esta herramienta, al momento que usted de clic en el botón Mensaje se le desplegará una ventana donde podrá escribir y enviar el texto.

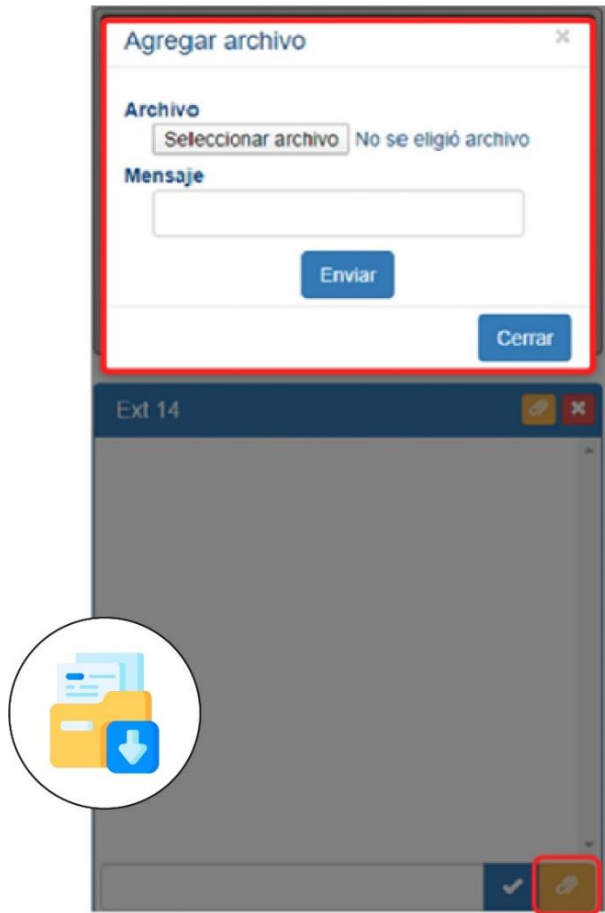




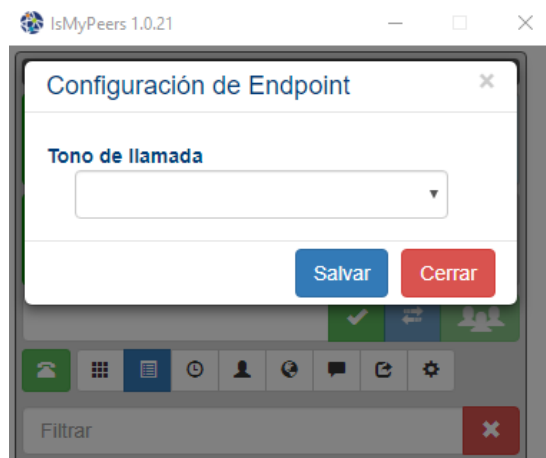
Una vez enviado el mensaje le aparecerán dos notificaciones en forma de estrella, una en el botón MultiFunción y otra en el botón de Mensaje, indicando que se acaba de generar una conversacion.



De igual manera, en la ventana de mensaje le aparecerá un botón con un clip, el cual sirve para adjuntar archivos y en la parte inferior encontrará una barra de texto, en donde podrá ingresar un mensaje acompañando al archivo adjunto.



1. Compartir Pantalla o Desktop Sharing (Función sólo disponible en version Web).
2. Configurar tono de llamada (Vease [Sonido de Llamada](#)).

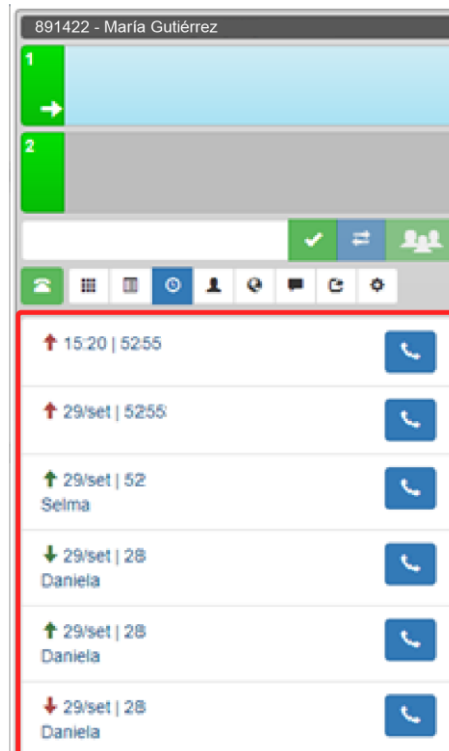


3. Fotografía de Perfil ([Vease Foto](#)).

Historial

En este botón, al presionarlo se desplegará en la parte inferior nuestro historial de llamadas, cabe señalar que solo se visualizarán los últimos 50 registros, mostrándose en flechas la indicación visual de cada una de ellas:

- a) ↑ = llamada saliente o marcada, exitosa.
- b) ↑ = llamada saliente o marcada, no exitosa, rechazada o cancelada.
- c) ↓ = llamada entrante, exitosa o contestada.
- d) ↓ = llamada entrante, no exitosa, rechazada o perdida.
- e) Nombre del contacto (el nombre sólo aparecerá si se encuentra agregado).
- f) Número de extensión o número telefónico.
- g) Botón de llamada, presionando este botón usted puede llamar al número o extensión señalado.
- h) Fecha y Hora de registro.



Contactos

En este botón usted podrá realizar diversas funciones, primeramente se le muestra la interfaz con sus respectivos botones de función a continuación:



Barra y botón para filtrar contactos

Aquí usted podrá ingresar el nombre del contacto con el que desea comunicarse, una vez anotado el nombre y pulsado el botón, se le desplegará en la parte inferior el contacto deseado, o también presionando el botón de Favoritos se le mostrarán sus contactos asignados como favoritos. Por otra parte en el campo si ingresamos algún dígito o letra nos buscará y filtrará a todos los contactos que tengan similitud con lo ingresado; este apartado muestra los datos siguientes:

- Nombre del contacto.
- Extensión Telefónica.
- Ubicación del contacto dentro de la organización.
- Botón de llamada.



A su vez dentro de esta sección de “Contactos” se tienen dos listas:

- Contactos Internos: Son los contactos dentro de su organización que usen la Plataforma de Colaboración IsMyPeers.
- Contactos Google: Son los contactos agregados por medio de la vinculación con la cuenta de Google, la cual se revisará más adelante (Véase [Relacionar con mi cuenta google](#)).

Nota: Dentro de la información del contacto se mostrará a qué lista de contactos corresponde cada uno.

Agregar Contacto

En este botón usted puede agregar a un nuevo usuario a la lista de contactos, al presionar el botón se le desplegará una nueva ventana, donde usted podrá agregar la siguiente información:

- Nombre.
- Seleccionar si su contacto será "Favorito".
- 5 campos para agregar el número telefónico así como la descripción.
- 5 campos para agregar correo electrónico así como la descripción.
- 5 campos para agregar número telefónico de empresa así como el cargo correspondiente.
- Tono de llamada.

Otra opción que tiene esta ventana, es que usted puede marcar a cada número de esa lista, presionando el botón de llamada.

A continuación le mostramos una imagen de la interfaz mencionada:

Agregar Contacto ✕

Nombre

Favorito

Sí

Teléfonos

Número



Descripción

Número



Descripción

Número



Descripción

Número



Descripción

Número



Descripción



Sincronizar Contactos

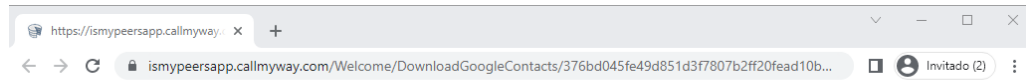
En este botón usted podrá sincronizar sus contactos de la cuenta de Google a su plataforma IsMyPeers, así como otras funciones que se describirán a continuación:

- Descargar Contactos de Google a mi base de datos local.

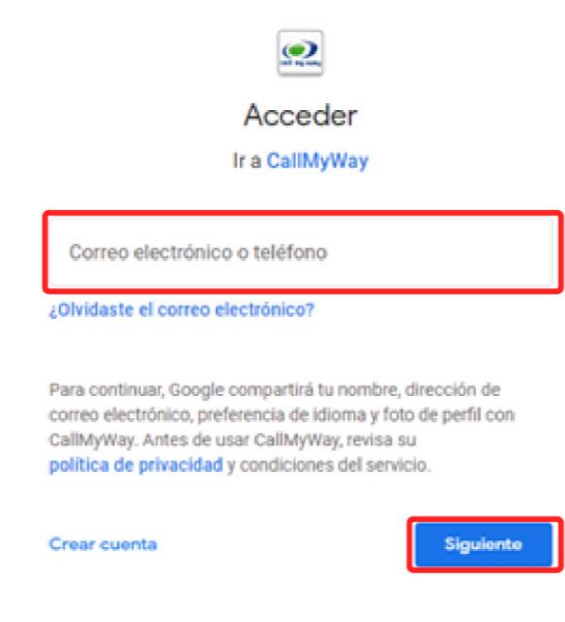
Para esta función damos clic en "Sincronizar" y nos aparecerá una lista de opciones y presionamos "sign in with Google".



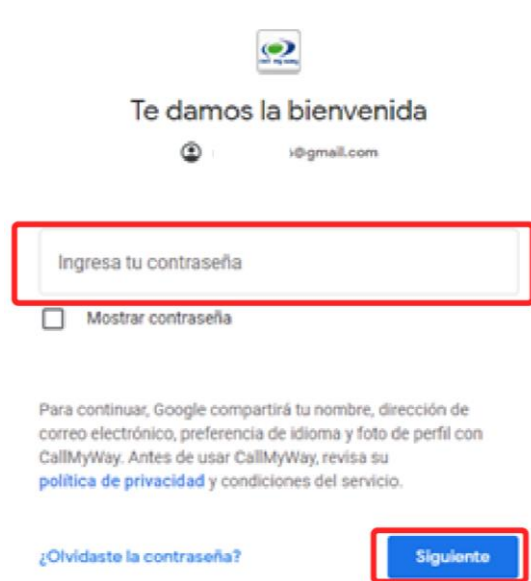
Una vez que hayamos presionado esto, nos abrirá la siguiente ventana de su navegador:



Presionamos en "Sign In with Google" y se abrirá otra ventana:



Ingresamos nuestro correo de Google y damos "Siguiente", nos abrirá otra ventana:



Te damos la bienvenida

mgonzalez@gmail.com

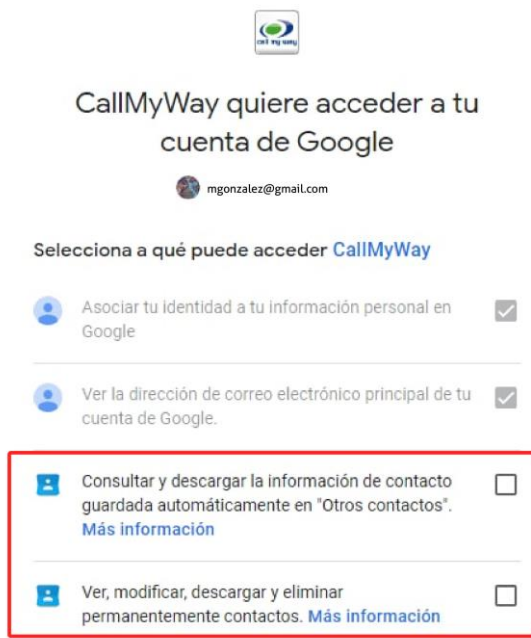
Ingresa tu contraseña

Mostrar contraseña

Para continuar, Google compartirá tu nombre, dirección de correo electrónico, preferencia de idioma y foto de perfil con CallMyWay. Antes de usar CallMyWay, revisa su [política de privacidad](#) y condiciones del servicio.

[¿Olvidaste la contraseña?](#) **Siguiente**

Ingresamos nuestra contraseña y damos nuevamente en "siguiente":



CallMyWay quiere acceder a tu cuenta de Google

mgonzalez@gmail.com

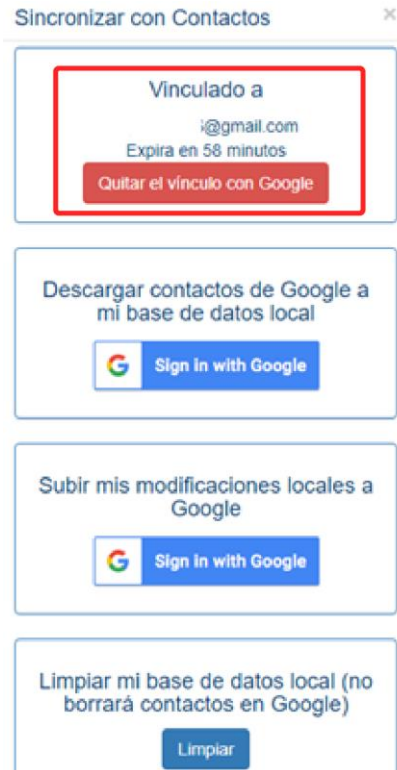
Selecciona a qué puede acceder CallMyWay

- Asociar tu identidad a tu información personal en Google
- Ver la dirección de correo electrónico principal de tu cuenta de Google.
- Consultar y descargar la información de contacto guardada automáticamente en "Otros contactos". [Más información](#)
- Ver, modificar, descargar y eliminar permanentemente contactos. [Más información](#)

Una vez mostrada la ventana anterior usted, debe seleccionar la sección de “Ver, modificar, descargar y eliminar permanentemente contactos” y dar clic en Continuar.



Una vez que usted haya presionado el botón Continuar, se cerrará la ventana de Google y la vinculación habrá sido exitosa. Ahora usted puede ingresar en el campo de filtro a sus contactos de Google que estarán disponibles para poder realizar llamadas. A su vez aparecerá un nuevo botón en la ventana de IsMyPeers que dirá “Quitar el Vínculo con Google” al cual presionará si usted lo requiere, el mismo tiene una duración de 59 minutos si pasa ese lapso de tiempo, se le invita a revisar el anexo 1.0 para los pasos a seguir para este proceso.



- **Subir mis modificaciones locales a Google.**
En este botón usted puede sincronizar las modificaciones realizadas desde IsMyPeers tales como los nuevos contactos y los eliminados, basta con dar clic en "Sign In with Google", y pedirá sincronizarán los cambios de forma manual con un clic, para esto usted ya tiene vinculadas ambas plataformas.
- **Limpiar mi base de datos local.**
En este botón usted puede borrar todos los contactos que tiene en la plataforma, tanto los de Google como los de IsMyPeers, pero sólo se borran de la plataforma, no de su cuenta de Google, de hecho, si usted tenía activada la sincronización, puede nuevamente descargar todos los contactos siguiendo el procedimiento del inciso (a).

- **Exportar Contactos.**

En este botón usted puede descargar la base de datos de sus contactos a su equipo de cómputo. De clic en el ícono azul "Descargar". En ese punto la plataforma organizará los datos, lo que tomará unos cuantos segundos. Posteriormente aparece un segundo botón "Descargar" en color naranja, al presionarlo se le descargará la base de datos en la carpeta "Descargas" de su equipo de cómputo, en una archivo de Excel.



- **Cargar Excel.**

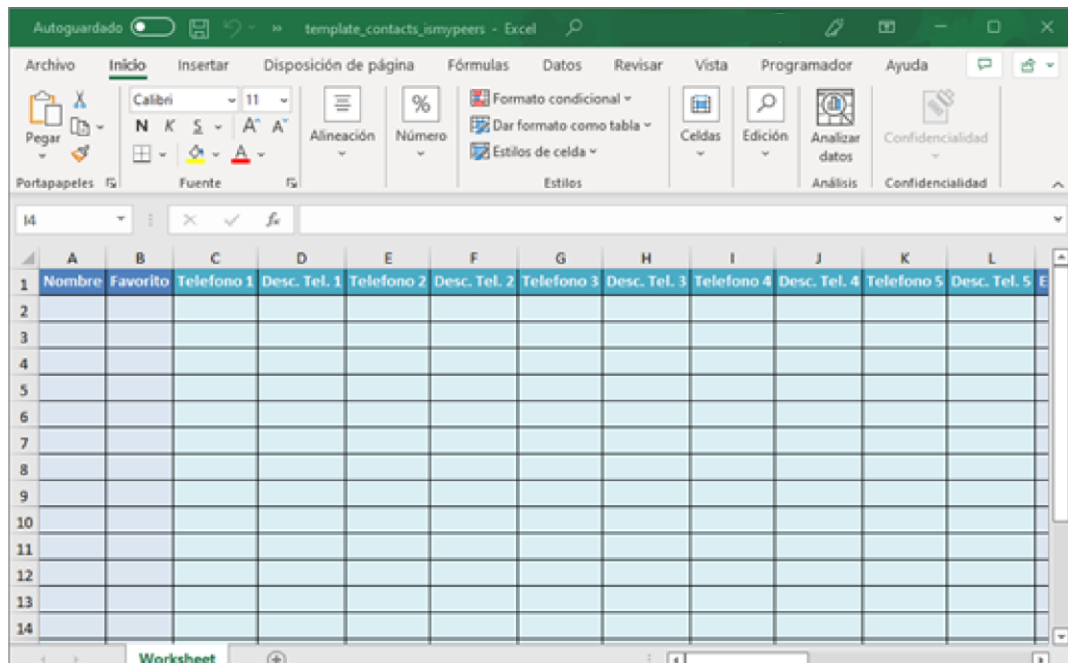
En esta función usted podrá subir a la base de datos de IsMyPeers los contactos que usted desee a través de un formato de excel, donde podrá ingresarlos todos juntos, para ello hay que seguir los siguientes pasos:

1. Dar clic en el botón "Descargar Plantilla" aquí se le guardará en la carpeta de "Descargas" del equipo de cómputo un archivo excel, como se muestra enseguida:

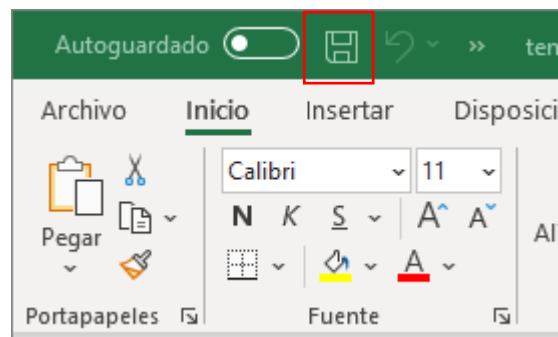


- Una vez que usted haya presionado el botón "Descargar Plantilla", tendrá que dirigirse a la carpeta "Descargas" y verificar que se encuentre el archivo excel, el cual se llama:

"template_contacts_ismypeers" y se ve de esta manera:



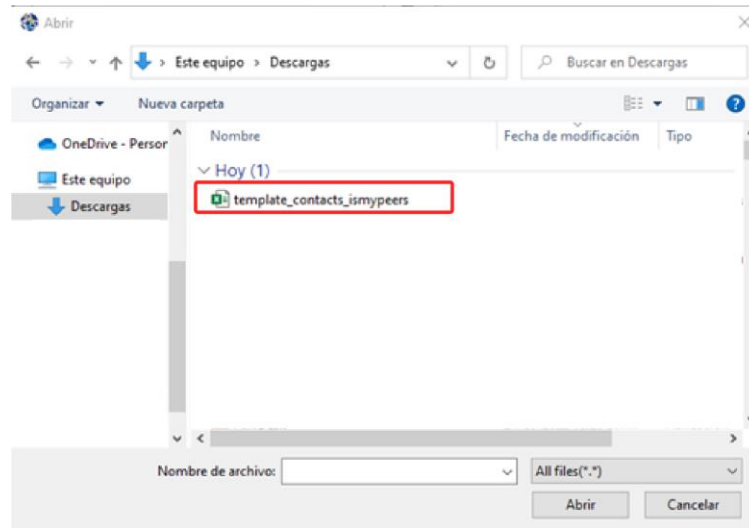
- Como se puede observar, los títulos de las columnas, son los mismos campos que aparecen en la sección de "Agregar Contacto" por ejemplo: los 5 campos para agregar número telefónico y su descripción o los 5 campos para correo electrónico, etc. La ventaja de este método, es que por medio de esta tabla usted puede agregarlos en conjunto.
- Una vez completada la tabla con sus contactos, usted procederá a dar clic en el botón "Guardar" en la esquina superior izquierda.



- Esto significa que ya están guardados sus contactos dentro del archivo, posteriormente usted regresará a la ventana de IsMyPeers y dará clic en el botón de "seleccionar archivo".



6. Una vez que haya dado clic IsMyPeers le abrirá la siguiente ventana:



7. Una vez que esté en la ventana debe seleccionar el archivo mostrado, y dar clic en "Abrir" y se cerrará esa ventana. Posteriormente usted regresará a la Plataforma de Colaboración IsMyPeers y presionará el botón "Cargar" y comenzará a subir todos sus contactos. Una vez realizado todo esto, dará

clic en el botón verde “Recargar o Refrescar”. Se iniciará nuevamente IsMyPeers y ya tendrá a sus contactos agregados. Regresar a [Contactos Google](#).



Limpiar mi base de datos local (no borrará contactos en Google)

Limpiar

Exportar Contactos

Descargar

Cargar Excel

Descargar machote

Seleccionar archivo No se el...archivo

Cargar

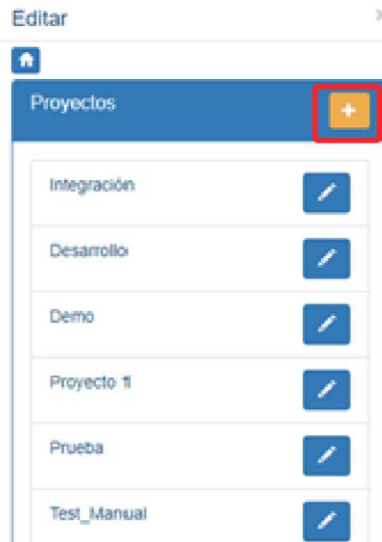
Chat colaborativo

Esta funcionalidad de IsMyPeers permite crear "Grupos de Chat" para grupos o proyectos en específico, y así poder llevar una óptima comunicación con los integrantes de cada proyecto.

Puede crear el número de chats como cantidad de proyectos o grupos requiera. A su vez podrá realizar grupos de chats de subproyectos y así tratar temas específicos para cada proyecto. A continuación le mostramos una imagen de la pantalla en el botón de Chat Colaborativo:



En esta ventana usted visualizará todos los grupos de chat creados para sus proyectos. A continuación daremos clic en el botón "Administrar" y se nos desplegará lo siguiente:



Nota: Como puede observar, se encuentra un listado, que hemos compartido a nivel de ejemplo de como se observa una lista de grupos.

Daremos clic en el botón “+” para crear un nuevo grupo y se nos abrirá la ventana siguiente:



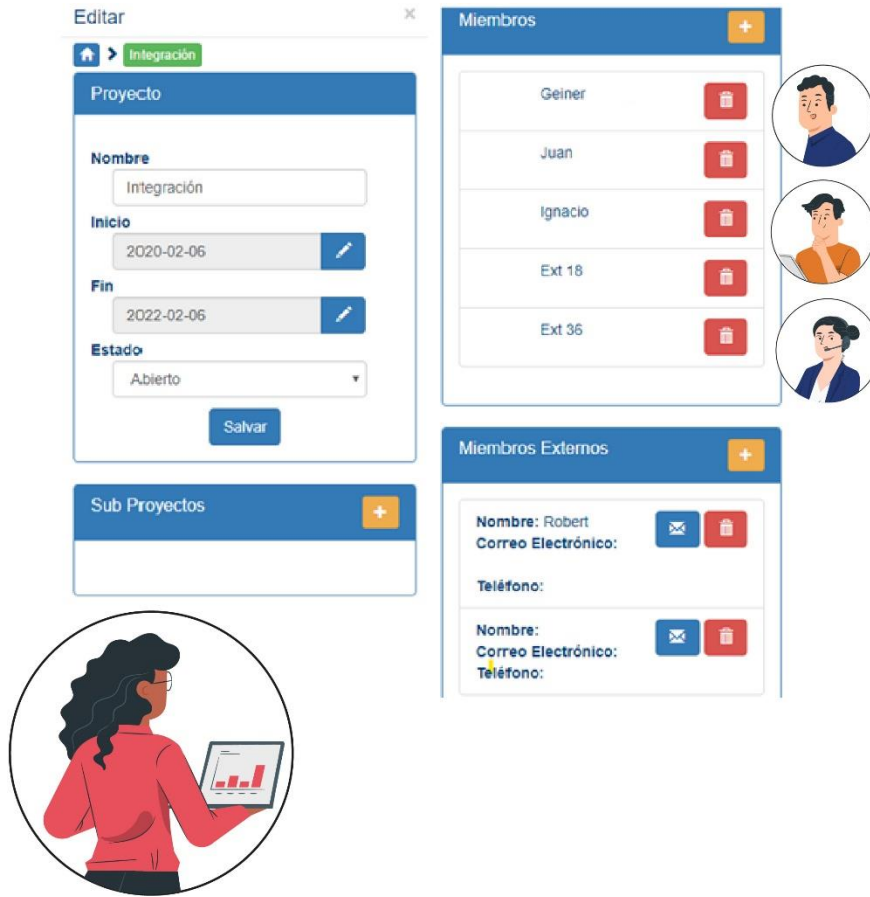
En esta sección usted encontrará los siguientes campos:

- Nombre: Aquí usted ingresará el nombre que tendrá su grupo.
- Inicio: Aquí usted ingresará la fecha para iniciar la gestión de su proyecto.
- Fin: Aquí usted ingresará la fecha en la que finalizará su grupo.
- Agregar: Al presionar este botón usted habrá creado su grupo.

Una vez creado su grupo usted regresará a la ventana de “Administrar” y dará clic en el botón “Editar” del apartado que dice “Integración”, en su caso tendrá el nombre del grupo que usted creó y le mostrará lo siguiente:



Al dar clic en el botón “Editar” se le desplegará la siguiente pantalla:



Como puede observar el Chat Colaborativo IsMyPeers le ofrece varias opciones, las cuales les describiré a continuación:

- a) **Proyecto:** Aquí usted observará los datos ingresados al momento de crear el grupo, es decir, el nombre, fecha de inicio, fecha fin y el estado, en este botón usted tendrá las siguientes opciones:
 - Abierto: Significa que el grupo está abierto, indicando que el proyecto que usted creó sigue activo.
 - Éxito: Significa que su proyecto fue un éxito, que se realizó sin contratiempo dentro del rango de tiempo asignado.

- b) **Sub Proyectos:** En esta opción usted podrá crear un sub proyecto dentro del proyecto principal, un ejemplo, si había creado un proyecto llamado "Ventas" en el subproyecto puede crear un grupo que podría ser "Vendedores Sector A" y así usted comunicarse con ese grupo de trabajo independientemente del grupo general.
- c) **Miembros:** En este apartado podremos ver a los miembros o integrantes de cada grupo creado, veremos su usuario y el nombre. Podemos agregar a más miembros presionando el botón +, en donde se nos abrirá una ventana donde es posible buscar al contacto deseado. A su vez, se cuenta con un botón con el que podremos eliminar del grupo a cada integrante.



- d) **Miembros Externos:** En esta sección usted podrá visualizar a los miembros externos de la plataforma, es decir, estos integrantes son partes de interés del grupo, sin embargo, no utilizan la plataforma IsMyPeers por lo cual no están dentro del grupo de chat. La información para ellos se enviará por medio de correo electrónico, por lo tanto la información que muestra este campo es: Nombre, Correo Electrónico y número de teléfono a su vez se encuentran dos botones el de Correo y el de Eliminar Miembro. En la parte superior tenemos el botón "+", con el que podemos agregar a un nuevo miembro al grupo, y se visualizará de la siguiente manera:



El formulario, titulado "Agregar miembro externo", contiene tres campos de entrada de texto etiquetados como "Correo", "Teléfono" y "Nombre". Debajo de los campos "Correo" y "Teléfono" se encuentran botones de acción. El botón "Agregar" está centrado debajo del campo "Nombre", y el botón "Cerrar" está en la esquina inferior derecha del formulario.

Pausas

En esta función de IsMyPeers usted puede "Pausar" las "Colas de Trabajo" en las que se encuentre asignado, esto para decirle al sistema que ya no le asignen llamadas. Por ejemplo, puede estar en la Cola de Ventas, Soporte, Mantenimiento, etc., y usted se "Pausa" porque está en hora de almuerzo, reunión, etc. Posteriormente usted eliminará la pausa cuando retome actividades. Le mostramos a continuación con algunos ejemplos:

891422 - María Gutiérrez

1

2

Pausa 00:47/1:00:00

Cola(1348): Prueba_2da cola

Cola(1266): Pruebas_App

Almuerzo

Cerrar Sesión

891422 - María Gutiérrez

1

2

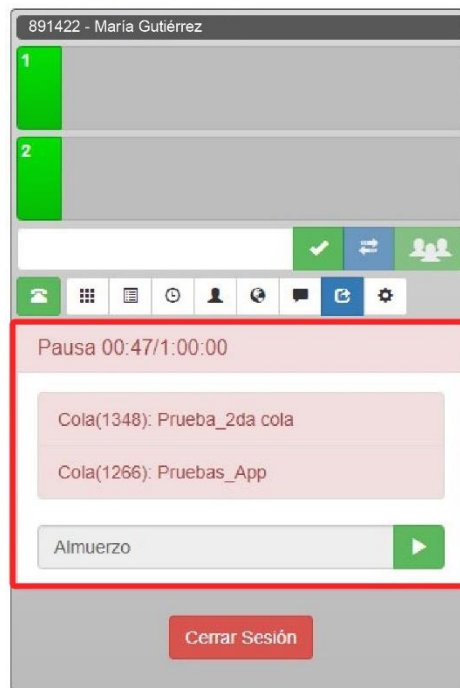
Pause

Queue(2): Ventas

Queue(1): Soporte

(195) Almuerzo
(3) Baño
(4) Break - Cafe
(621) Capacitacion - Virtual
(625) Consulta - Equipo desarrollo
(627) Consulta - Conta
(629) Consulta - Ventas
(2) Demo 2
(631) Reunion - Demo - Clientes
(1) Reunión - Interna
(619) Sesion Remota - Revision de equipos
(5) Tarea Interna
(15) Visita
(14) Salida

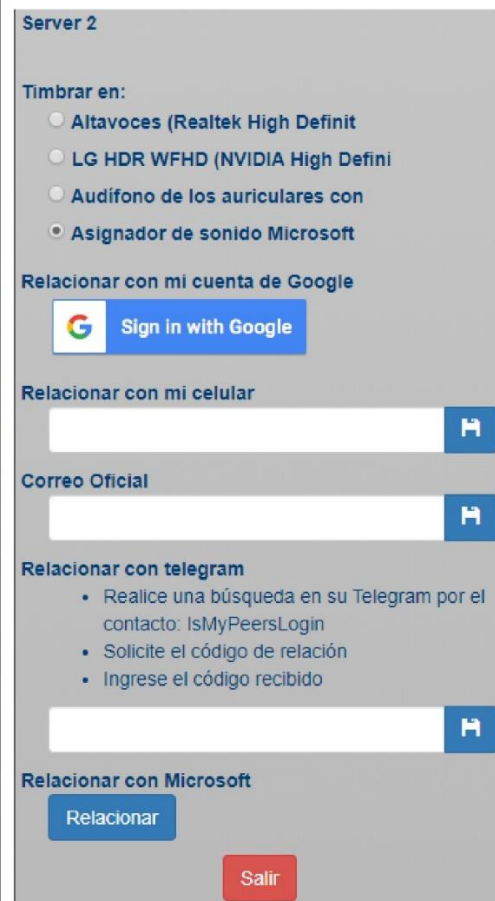
Como puede observar en la primera imagen usted tiene colas en color verde, es decir, están activas las colas en las que se encuentra. Posteriormente cuando desea estar en pausa, despliega el menú y elige la opción de su preferencia y una vez seleccionada la pausa debe presionar el botón rojo para iniciar la pausa. Estando en pausa le cambiarán a color rojo todas las colas, y podrá reanudar presionando el botón de color verde como se muestra a continuación:



Nota: En la parte superior de las colas se muestra un cronómetro, en el que se marca el tiempo total que lleva usted en modo "Pausa"; y en la parte inferior se encuentra el botón "Cerrar Sesión" presionándolo se cerrará su sesión de la Plataforma de Colaboración IsMyPeers.

Configuración

En la plataforma IsMyPeers usted puede configurar diversas opciones de su cuenta. Enseguida le vamos a explicar en que consiste cada una de ellas, mientras tanto le mostramos una imagen de la interfaz:



Contestar Automáticamente



Usted puede activar este botón para que IsMyPeers conteste en automático al momento de que ingrese una llamada. Ya no será necesario tener que presionar el botón de “Contestar”.

Calidad Video Llamada



En esta sección usted puede elegir la calidad de video de su videollamada, este ajuste se encuentra por defecto en la calidad estándar que es de 256Kbit, si su ancho de banda o internet no es muy veloz puede bajar la calidad o de lo contrario si tiene un internet de un ancho de banda considerable puede subir la calidad y la videollamada será visualizada en una definición de video mayor.

Sonido al Recibir Mensaje



En este botón puede activar o desactivar el sonido al recibir un mensaje dentro de la Plataforma de Colaboración IsMyPeers.

Sonido de Llamada



En esta sección usted puede cargar un audio a la Plataforma de Colaboración IsMyPeers y configurarlo después como tono personalizado para cada usuario o colaborador. Para ello de clic en “Seleccionar Archivo”, IsMyPeers entrará a su carpeta de música o audio y usted seleccionará el archivo de su gusto, una vez cargado, de clic en el botón azul de “Guardar” y ya estará listo para su uso. [Regresar a Tono de Llamada.](#)

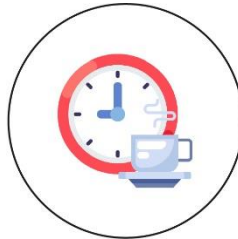
Nota: El formato del audio deberá ser .WAV o MP3

Sonido de Llamada Supervisado



En esta sección se configura el tono diferenciado para que el supervisor pueda recibir una alerta del ingreso de una llamada de los agentes que supervisa y que ha decidido le sean notificadas para tomarlas en caso de ser necesario.

Presencia



En este botón usted puede configurar su "Estado", por ejemplo puede escribir "Hora de Comida" y dar en "Guardar", automáticamente su estado cambiará a "Hora de Comida" y podrá visualizarlo en la página principal de la interfaz. En la parte superior a un lado de su nombre, también todos los usuarios de la plataforma en el apartado Multifunción notarán que a un lado de su nombre se encuentra esa leyenda parpadeando. Una vez que usted quiera retirar ese estado, lo único que hará será regresar al campo donde ingreso su estado y dar clic en guardar, y quedará en blanco nuevamente.

Foto



En este campo puede seleccionar una foto de perfil para la cuenta IsMyPeers. Sólo tiene que dar clic en el botón "Seleccionar Archivo" el sistema le abrirá la carpeta de su equipo de cómputo. Tendrá que ir a su carpeta de imágenes y seleccionar la de su agrado, una vez seleccionada, dar clic en el botón "Guardar" y quedará cargada como su foto. A su vez enseguida del botón "Guardar" está el botón de "Eliminar" en el caso que usted ya no quisiera esa imagen de perfil. [Regresar a Fotografía.](#)

Lenguaje



En este apartado usted puede seleccionar el idioma en el cual quiere que este toda la Plataforma de Colaboración IsMyPeers. Puede elegir entre Inglés y Español. Una vez seleccionado el idioma, dará clic en el botón "Guardar" y el sistema le pedirá recargar la página para que el cambio surta efecto en el sistema, dará en "Aceptar", se desconectará un momento el sistema y volverá a cargar ya con el idioma seleccionado.

Máximo número de Llamadas



En esta parte se le mostrará el número de líneas que tiene disponible, le aparecerán dos números, por ejemplo "(4/10)" esto significa que tiene 4 llamadas activas de 10 disponibles, estas líneas se le habilitan dependiendo de sus funciones en la organización, por lo cual usted no puede configurar esta parte de forma manual. [Regresar a Interfaz.](#)

Información Técnica



La información de Server 1, Sip Server 1, Sip Proxy Server 1 y Server 2, son datos técnicos referentes al departamento de Soporte Técnico de CallMyWay, por lo tanto no tiene relevancia en el manual tecnico de usuario final.

Timbrar en



En esta opción de configuración usted decidirá en que altavoces quiere que timbren las llamadas. La plataforma identifica los altavoces conectados o los internos. Por defecto suena en los altavoces internos, pero si usted conecta un auricular o una diadema, el sistema los agrega a la lista y usted puede seleccionar el de su preferencia.

Relacionar con mi Cuenta de Google

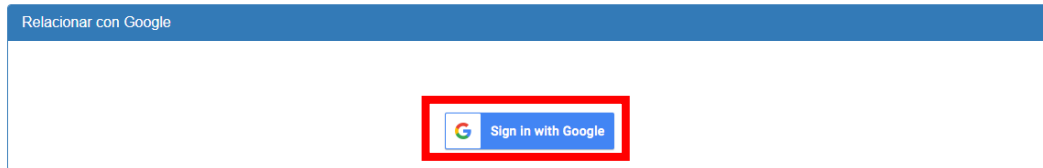


Esta opción sirve para poder iniciar sesión por medio de la cuenta de correo electrónico de Google, para realizarlo, tenemos que seguir los siguientes pasos:

1. Ingrese su correo electrónico de Gmail en el apartado que dice "Correo Oficial".
2. Dar clic en el botón "Sign in with Google".



- Una vez que haya ingresado el correo y dado clic al botón, se le abrirá la siguiente ventana, y nuevamente dará clic en el botón "Sign in with Google".



- Una vez dado clic se le abrirá la siguiente ventana, donde usted seleccionará con un clic a su cuenta de Gmail.



- Posteriormente le abrirá la siguiente ventana, donde Google le pregunta si usted autoriza a "CallMyWay" para poder iniciar sesión en IsMyPeers usando la cuenta de Gmail. Para aprobar usted dará clic en el botón "Continuar" que se encuentra en la parte inferior.



CallMyWay quiere acceso adicional a tu cuenta de Google



i CallMyWay ya tiene cierto acceso

Consulta los [4 servicios](#) a los que CallMyWay tiene cierto acceso.

Confirma que confías en CallMyWay

Puede que estés compartiendo información sensible con este sitio o esta aplicación. Puedes ver o retirar el acceso en cualquier momento en tu [cuenta de Google](#).

Descubre cómo te ayuda Google a [compartir datos de forma segura](#).

Consulta la [Política de Privacidad](#) y los Términos del Servicio de CallMyWay.

Confirma que confías en CallMyWay

Puede que estés compartiendo información sensible con este sitio o esta aplicación. Puedes ver o retirar el acceso en cualquier momento en tu [cuenta de Google](#).

Descubre cómo te ayuda Google a [compartir datos de forma segura](#).

Consulta la [Política de Privacidad](#) y los Términos del Servicio de CallMyWay.

Cancelar

Continuar

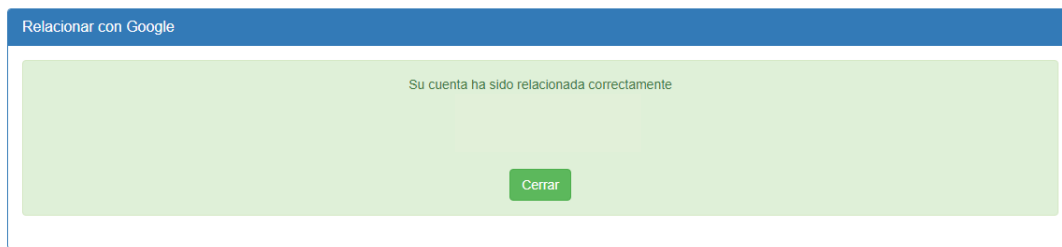
Español (España) ▾

Ayuda

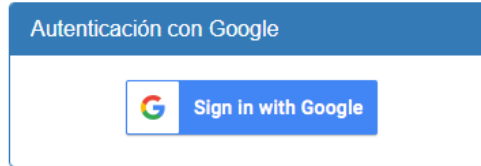
Privacidad

Términos

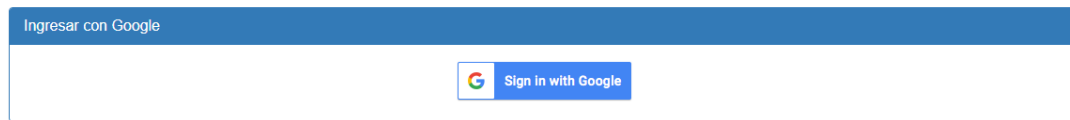
- Una vez que haya dado clic en "Continuar" le aparecerá la siguiente ventana informando en color verde que la cuenta Google ha sido relacionada con éxito, a su vez le aparecen sus datos, Usuario, Cuenta Gmail y el nombre.



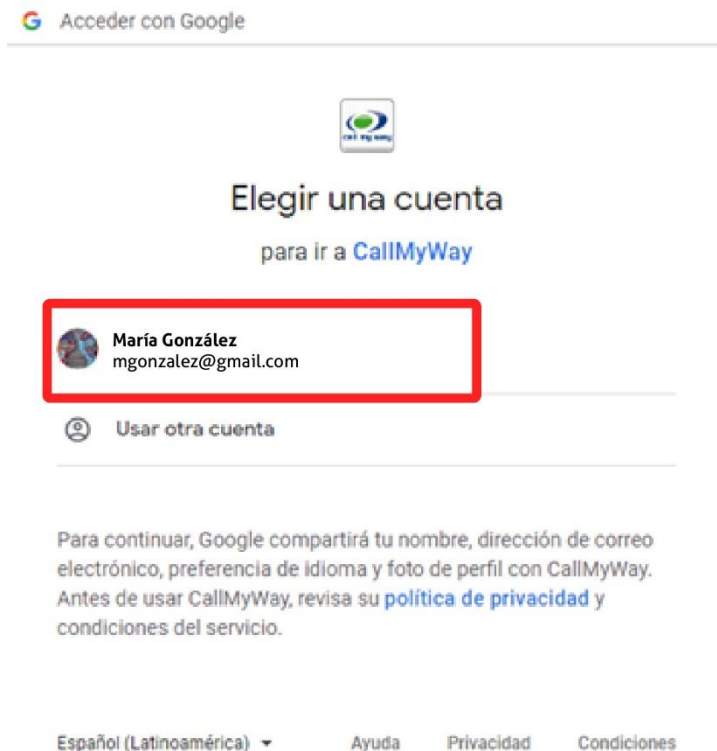
- Una vez terminado ese proceso, usted cerrará sesión de IsMyPeers y ya podrá ingresar a la plataforma con su cuenta Google, para ello se dirigirá a la ventana principal e iniciará sesión presionando "Sign in with Google" que se encuentra en la parte inferior, como se muestra enseguida:



8. Al presionarlo le aparecerá la siguiente ventana con el título "Ingresar con Google" y el botón "Sign in with Google" el cual presionará.



9. Una vez presionado el botón "Sign in with Google" le abrirá la ventana siguiente, donde elegirá su cuenta Google.



10. Al momento de dar clic se le abrirá la siguiente ventana donde Google le recordará los accesos a los que está vinculado IsMyPeers. Usted se desplazará a la parte inferior y dará clic en "Continuar" y habremos finalizado, se abrirá su cuenta en la Plataforma de Colaboración IsMyPeers. [Regresar a Contactos Google](#).



CallMyWay quiere acceso adicional a tu cuenta de Google

CallMyWay ya tiene cierto acceso

Consulta los **4 servicios** a los que CallMyWay tiene cierto acceso.

Confirma que confías en CallMyWay

Puede que estés compartiendo información sensible con este sitio o esta aplicación. Puedes ver o retirar el acceso en cualquier momento en tu **cuenta de Google**.

Descubre cómo te ayuda Google a **compartir datos de forma segura**.

Consulta la **Política de Privacidad** y los Términos del Servicio de CallMyWay.

Confirma que confías en CallMyWay

Puede que estés compartiendo información sensible con este sitio o esta aplicación. Puedes ver o retirar el acceso en cualquier momento en tu **cuenta de Google**.

Descubre cómo te ayuda Google a **compartir datos de forma segura**.

Consulta la **Política de Privacidad** y los Términos del Servicio de CallMyWay.

Cancelar

Continuar

Español (España) ▾

Ayuda

Privacidad

Términos

Relacionar con mi Celular



En este apartado se debe registrar su número telefónico móvil para iniciar sesión por medio de un mensaje de texto.

1. Relacionar con correo oficial

En este apartado se debe registrar su dirección de correo personal para iniciar sesión por medio de un código enviado hacia la cuenta registrada.

The image shows a form with two sections. The first section is titled "Relacionar con mi celular" and contains an empty text input field followed by a blue button with a mobile phone icon. The second section is titled "Correo Oficial" and contains the email address "info@callmyway.com" in a text input field, followed by a blue button with a mobile phone icon.

Una vez registrado desde la ventana principal de IsMyPeers podrá ingresar la dirección de correo registrada y automáticamente se enviará un código a su correo con el que podrá autenticarse.

The image shows a form titled "Autenticación con Email". It has two rows of input fields. The first row contains the email address "info@callmyway.com" and a blue button labeled "Enviar código". The second row contains a field labeled "Code" (highlighted with a red border) and a blue button labeled "Enter".

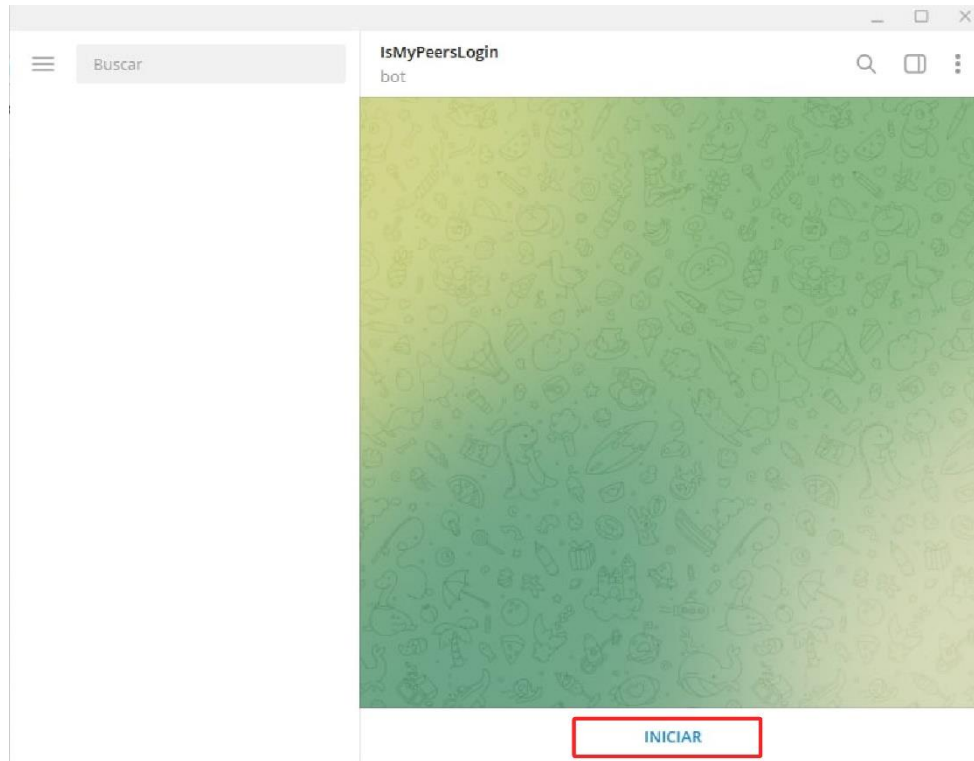
Aspecto del correo con el código de autenticación

The screenshot shows an email interface. At the top, it says "Callmyway | Autenticación por contraseña". The sender is "soporte@callmyway.com" with a profile picture of a person with 'S' on their head. The recipient is "Para". There are buttons for "Responder", "Responder a todos", and "Reenviar". The date and time are "viernes 16/12/2022 12:48". Below the header is the "call my way" logo. At the bottom, there is a table with the following data:

Usuario	Nombre	Código
891422	Maria Gutiérrez	ZUIBu

2. Relacionar con Telegram

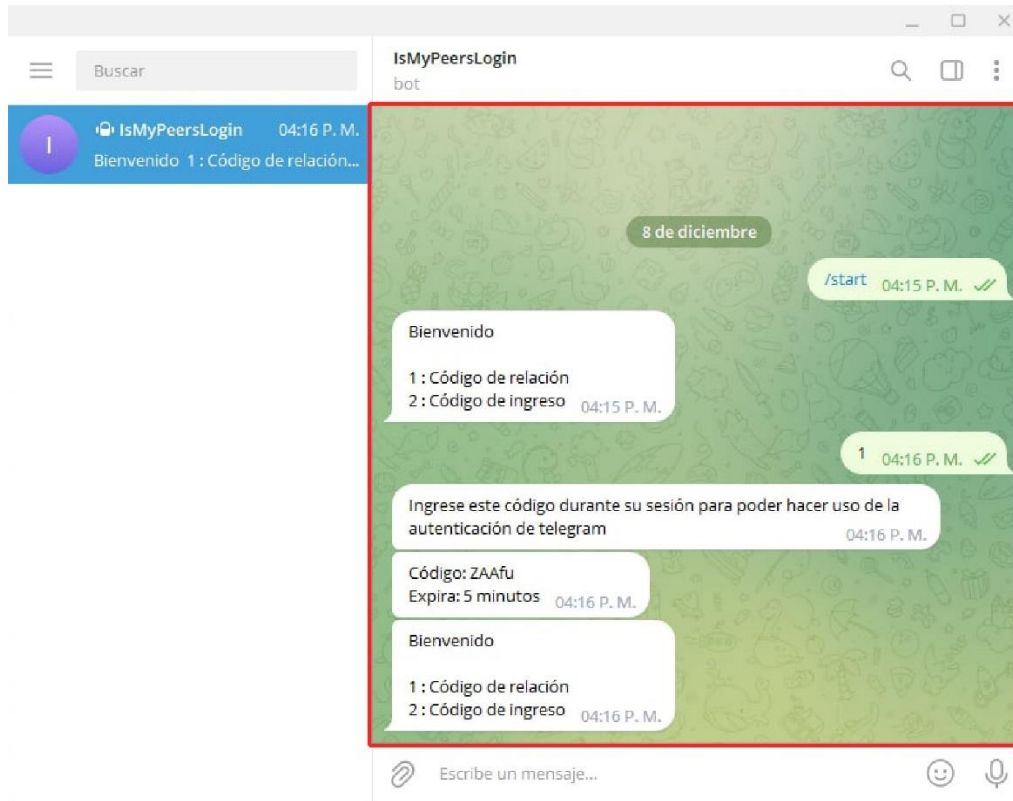
Abrir Telegram en su dispositivo celular o en la aplicación de PC y buscar "IsMyPeersLogin". Una vez que esté esa pantalla, dar clic en el botón inferior "INICIAR".



3. Una vez que haya dado clic en "INICIAR" se mandará el mensaje start a Telegram, donde Telegram le contestará dos opciones:

- 1: Código de Relación
- 2: Código de Ingreso

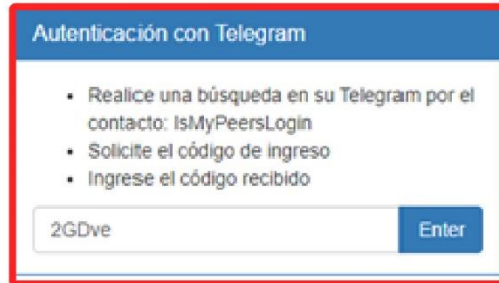
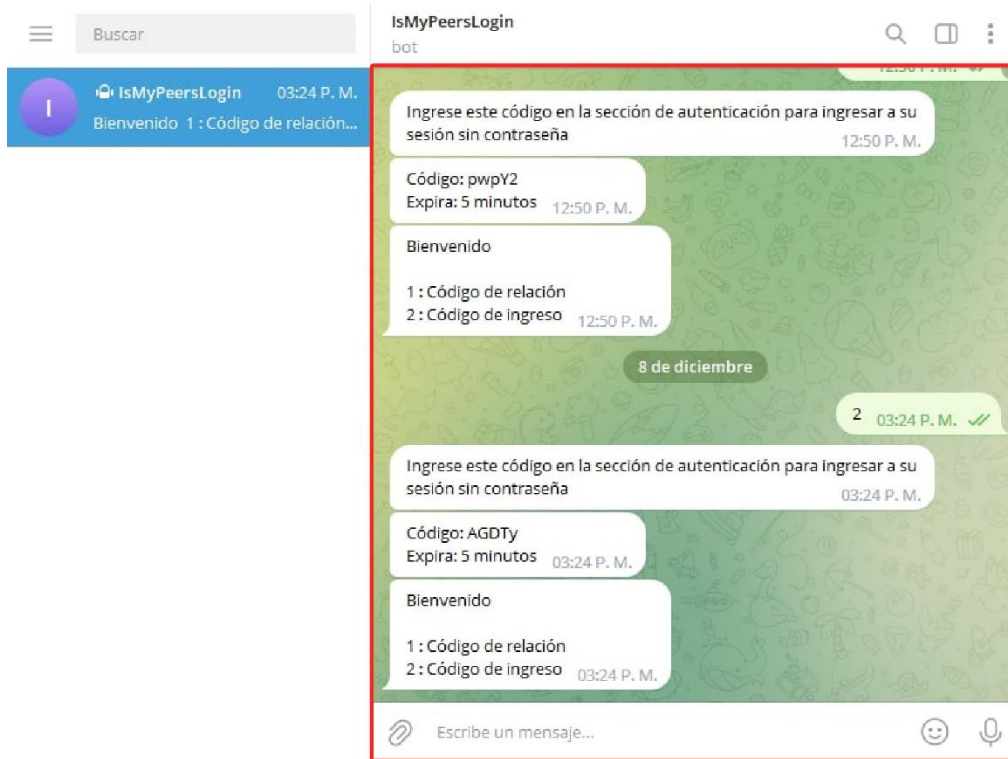
Primeramente presionará 1 en su equipo y lo enviará, y Telegram le contestará su código de relación, que tendrá una vigencia de 5 minutos, posteriormente usted tendrá que ingresar ese código en el campo de IsMyPeers que se lo solicite, le mostramos enseguida las imágenes de ambas pantallas.



Relacionar con telegram

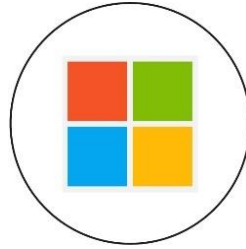
- Realice una búsqueda en su Telegram por el contacto: IsMyPeersLogin
- Solicite el código de relación
- Ingrese el código recibido

4. Una vez ingresado el “Código de Relación” en la Plataforma de Colaboración IsMyPeers debe dar clic en el botón “Guardar”, y quedará registrada la relación. Posteriormente usted regresará a la pantalla de Telegram y contestará con el número 2, a fin de solicitar el “Código de ingreso” y nuevamente Telegram le contestará enviándole un código de 5 dígitos, con el cual usted ya puede iniciar sesión en IsMyPeers, enseguida le mostramos las pantallas.



Nota: Esta parte del proceso tiene que repetirlo cada vez usted desee ingresar a la Plataforma de Colaboración IsMyPeers, es decir, el código de ingreso lo tendrá que solicitar a Telegram cada vez que usted vaya a entrar a la plataforma, como mencionamos anteriormente, sólo tendrá que enviar el número 2 y Telegram le enviará el código, para su usuario, ya que sus cuentas se encuentran vinculadas con éxito.

Relacionar con Microsoft



En este apartado usted va a relacionar su cuenta IsMyPeers con su cuenta de Microsoft, para ello seguirá los siguientes pasos:

1. Usted dará clic en el botón "Relacionar" que se encuentra en la parte inferior del menú "Configuración" y se le abrirá una ventana de Microsoft que le pedirá ingresar su cuenta de correo empresarial o educativa (no acepta cuenta de correo personal), una vez ingresado el correo electrónico, dará clic en el botón "Siguiente".

Relacionar con Microsoft

Relacionar

Salir

Microsoft

Iniciar sesión

mgonzalez@hotmail.com

[¿No puede acceder a su cuenta?](#)

Siguiente

Opciones de inicio de sesión

2. Una vez presionado el botón "Siguiente" le abrirá una nueva ventana donde usted ingresará la contraseña de su cuenta de correo electrónico, Una vez

ingresada, dará clic en el botón “Iniciar Sesión” como lo muestra la imagen siguiente:



 **call my way**
Comunicación a mi manera

← mgonzalez@hotmail.com

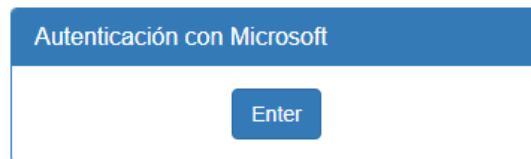
Escribir contraseña

.....

He olvidado mi contraseña

Iniciar sesión

3. Una vez que haya dado clic en “Iniciar Sesión” se cerrará esa ventana, y ya estará vinculada su cuenta de Microsoft con su Plataforma de Colaboración IsMyPeers, por lo tanto, sólo tiene que abrir la aplicación y dirigirse hasta la parte inferior donde dice “Autenticación con Microsoft” y dar clic en el botón “Enter” como lo muestra la siguiente imagen y se abrirá su sesión.



Autenticación con Microsoft

Enter

Portafolio de servicios

Nuestro portafolio de servicios es amplio, atendemos diversos segmentos del mercado con cobertura global, además, constantemente desarrollamos nuevos productos y servicios que faciliten la vida de nuestros clientes.



IsMy Connect

¿Desea implementar el teletrabajo utilizando Microsoft Teams?

CallMyWay le ofrece IsMyConnect, servicio certificado por Microsoft, que integra su licenciamiento Microsoft Teams con nuestros servicios de Conmutador en la Nube y telefonía de Cobertura Global, de forma transparente e incluye, reportes en línea y soporte de clase mundial.

Más información:

[Características y beneficios.](#)

[Credenciales y casos de éxito](#)

[Licenciamiento requerido](#)

[Políticas de calidad de servicio.](#)



IsMy BigData

¿Deseas optimizar tus métricas de servicio e inteligencia de negocio en tu plataforma de Telefonía Corporativa?

IsMyBigData brinda acceso de forma simple y en tiempo real a las métricas que buscas para tanto tu telefonía entrante como saliente, las cuales se ofrecen con el nivel de personalización requerido.

[Más información.](#)





¿Busca un Servicio de Contact Center en la Nube y Métricas de Atención?

IsMyContact ofrece una plataforma de Contact Center que se integra con múltiples CRMs de la industria en ambiente OmniCanal. IsMyContact es una plataforma idónea para desarrollar Centros de Atención al Cliente en ambiente de Teletrabajo sobre Microsoft Teams. Le permite revisar las Métricas de Atención de sus Centros de Servicio en tiempo real y de forma remota. [Más información.](#)



¿Desea interactuar con sus clientes de forma ágil en ambiente OmniCanal?

IsMyFlux le ofrece interacción OmniCanal con sus clientes por medio de nuestra plataforma de servicios 360 OmniCanal. [Más información.](#)



¿Desea un Conmutador en la Nube con altos estándares de servicio?

CallMyWay le ofrece un Conmutador en la Nube, rico en funcionalidades y reportes, con crecimiento y cobertura geográfica sin límites. Usted lo puede personalizar acorde con las funcionalidades que requiera. Esta es una plataforma auto gestionable y soporte de clase mundial por parte de nuestro Centro de Servicio al Cliente. [Más información:](#)





¿Desea una Solución de Colaboración y Conmutador en la Nube?

CallMyWay le ofrece IsMyPeers, es un ambiente de colaboración ideal para cualquier empresa. Incluye un Conmutador en la Nube y un Teléfono Web, cuya App se descarga del Microsoft Store. Permite realizar: llamadas, conferencias telefónicas, video llamadas, chat, compartir escritorio, entre otras opciones.

También se cuenta con App de la plataforma iOS de Apple y del sistema Android de Google, la cual se podrá descargar de sus respectivas tiendas de aplicaciones "AppStore" y "PlayStore".

IsMyPeers ofrece un ambiente intuitivo que no requiere de conexiones físicas, ni equipos sofisticados de comunicaciones. [Más información.](#)



¿Requiere una plataforma de Contact Center y CRM en ambiente Omnicanal?

CallMyWay le ofrece 360 OmniCanal CRM/Contact Center, le permite revisar las Métricas de Atención de sus Centros de Servicio en tiempo real y de forma remota.

Incluye:

- Plataforma de Contact Center
- Customer Relationship Management o CRM
- Sistema de Tiquetes y Reportes en Línea
- Ambiente OmniCanal
- Telefonía sobre Microsoft Teams o SIP

[Más información.](#)



CANALES DE ATENCIÓN

¿Desea contactar de forma ágil y eficiente a sus clientes?

CallMyWay le ofrece diversos Canales de Atención, los cuales desarrollamos acorde con los requerimientos de cada segmento de mercado.

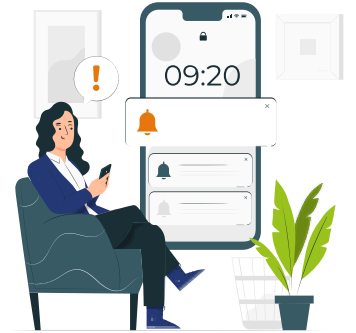
[Más información.](#)



SMS Canal de mensajes

¿Desea enviar mensajes cortos de forma eficiente, e incrementar la cobertura de su Contact Center?

CallMyWay le ofrece el Canal SMS que le permite enviar mensajes cortos a sus contactos empresariales a través de múltiples interfaces y a su vez un canal integrado a su Contact Center. [Más información.](#)



Click2Call

¿Desea que sus clientes le contacten fácilmente desde su página web?

CallMyWay le ofrece Click2Call. Los clientes que visiten la página web de su empresa, le llamarán, sin ningún cargo adicional, mediante un simple clic. [Más información.](#)



GRABACIÓN[®] DE LLAMADA

¿Desea monitorear la calidad de atención de las llamadas?

CallMyWay le ofrece Grabación de llamada, es un servicio que le permite realizar búsquedas por día y hora de las llamadas grabadas de interés, así como escucharlas y puntuarlas, todo a través de una interfaz web. [Más información.](#)



ENCUESTA AUTOMÁTICA MULTIPREGUNTA[®]

¿Desea contar con un sistema que le permita obtener estadísticas de atención al cliente?

CallMyWay le ofrece el servicio de Encuesta Automática Multipregunta. Mida la satisfacción de sus clientes mediante la personalización de preguntas y opciones de respuesta automatizadas. Los resultados se descargan de www.callmyway.com. [Más información.](#)



VoIP Quality Data

¿Desea métricas y notificaciones de calidad de sus llamadas en tiempo real a partir de parámetros que usted mismo establezca?

VoIP Quality Data es una plataforma de monitoreo de la calidad de la voz por Internet.

[Más información.](#)





Números Telefónicos

LOCALES E INTERNACIONALES

¿Desea extender la cobertura internacional de su empresa?

CallMyWay le ofrece números telefónicos personalizados en el país de su interés, de forma ágil y económica. Más de 60 países disponibles. [Más información.](#)

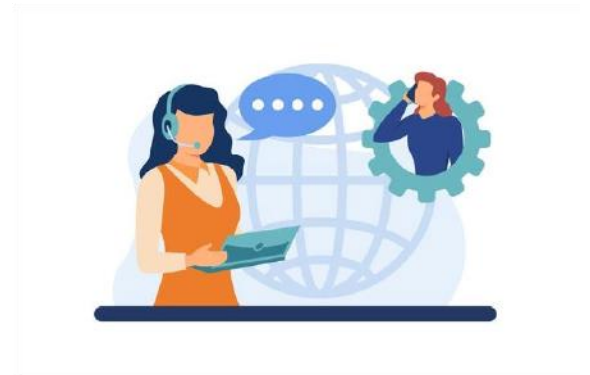


800[®] SERVICIO

COBRO REVERTIDO

¿Desea incorporar un número 800 para Servicio al Cliente?

CallMyWay ofrece 800 Servicio Cobro Revertido, sus clientes o contactos le llamarán de forma gratuita, la llamada se carga a la cuenta de su empresa. [Más información.](#)



Fax 2 Mail

¿Desea convertir llamadas en formato FAX a correo electrónico y viceversa?

CallMyWay le ofrece Fax2Mail el cual envía en formato fax el contenido del correo electrónico en formatos PDF y Word. Fax2Mail incluye 5 cuentas de correo electrónico para envío y 1 para recepción. [Más información.](#)

