



Manual de usuario

Sobre Microsoft Dynamics

Tabla de contenido

Soporte al cliente.....	3
Introducción.....	4
Contenido.....	4
Objetivos Específicos	4
Ingreso al sistema.....	5
Recomendaciones Finales	12
Control de cambios	13

Versión 1.0/ 01 de marzo, 2023



Soporte al cliente

CallMyWay cuenta con un Centro de Servicio y Soporte al Cliente de primer nivel, para asegurar la máxima satisfacción de nuestros clientes.

Ante cualquier consulta o incidente, sírvase contactarnos a través de nuestros diferentes canales de comunicación y atención, los cuales están a su disposición.

Será un gusto atenderle.

Contacto

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

[WhatsApp](#)

[Asistencia en línea](#)

[Click2Call](#)

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

IsMyBiometrics ofrece reconocimiento de voz, a través de análisis acústicos y tonales únicos de cada individuo, permitiendo contar con un dato biométrico seguro y preciso para la identificación y autenticación de las personas.

Con solo el enrolamiento y la verificación podrá validar la identidad de sus clientes.

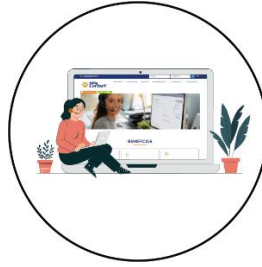
Contenido

El presente manual explicará de forma clara y detallada la operación de nuestro sistema IsMyBiometrics para la plataforma Dynamics 365 de Microsoft, el cual permitirá operar de modo más eficiente y segura la autenticación biométrica por voz.

Objetivos Específicos

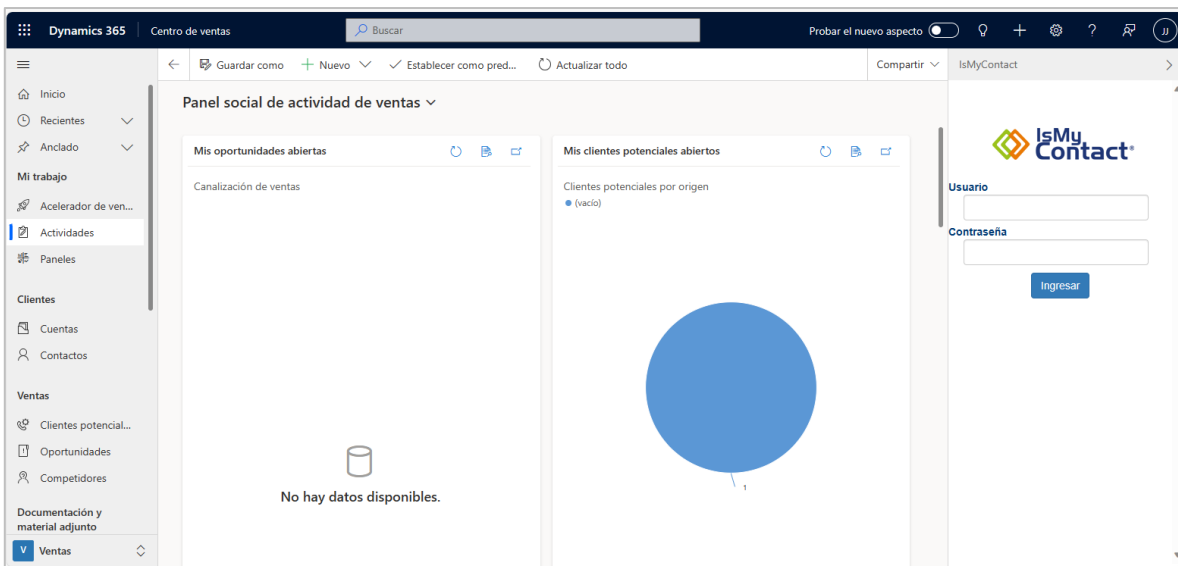
- Dar de alta o enrolar el perfil del cliente a la plataforma.
- Verificar la autenticidad del cliente.
- Dar de baja o desenrolar al cliente en la plataforma.





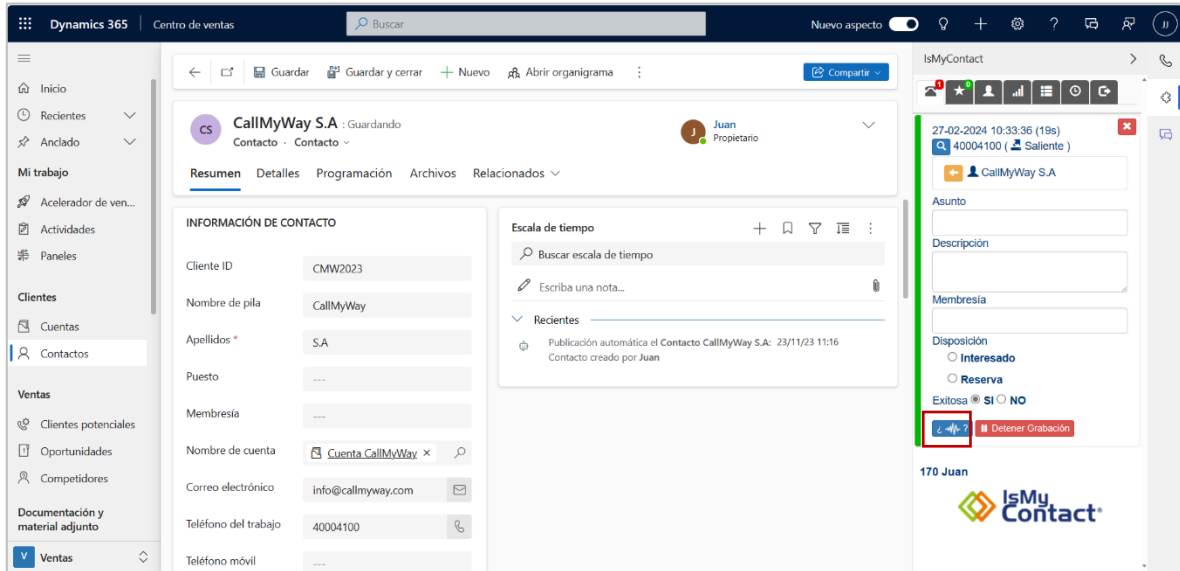
Ingreso al sistema

Deberá dirigirse al entorno de Dynamics 365. Al ingresar a la aplicación de trabajo, se abrirá la siguiente ventana, cargándose la interfaz de la plataforma "Dynamics 365" y a la derecha de la pantalla se cargará IsMyContact, donde debe ingresar la cuenta proporcionada por CallMyWay, la cual consiste en un usuario de 7 dígitos y una contraseña de 6 dígitos.



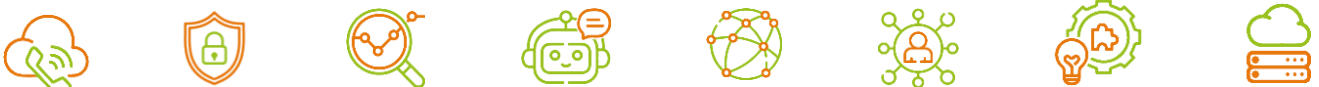
Una vez autenticado en el sistema, ambas aplicaciones quedarán integradas.

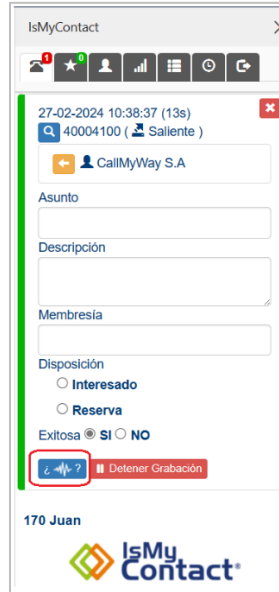
En el momento de ingresar una llamada al sistema y la misma sea aceptada, aparecerá un registro de esta, detallando fecha, hora y número telefónico.



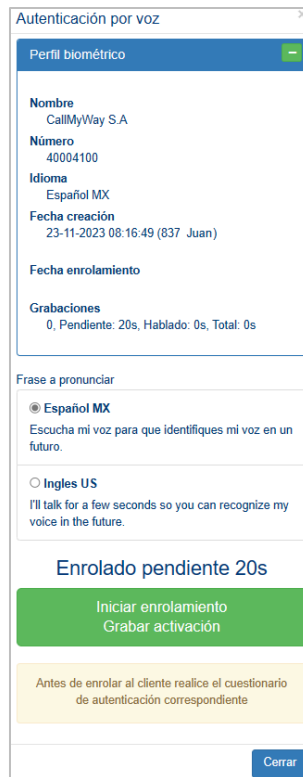
En caso de que ese número telefónico, se encuentre registrado en el sistema, aparecerá también el nombre del contacto, de lo contrario se podrá gestionar la llamada y completar los datos de esta.

Para ejecutar la grabación y reconocimiento de la huella biométrica de voz, se debe enrolar el contacto, para ello deberá seleccionar el ícono Biometría, el cual aparece en el recuadro de la llamada telefónica, representado en color azul con el símbolo de onda sonora.





Al hacer clic en este ícono, aparecerá un nuevo recuadro titulado "Autenticación por voz".



Como se mencionó anteriormente, en caso de existir un registro de este número telefónico, aparecerán los siguientes datos:

Nombre: Nombre del contacto que está llamando

Número: Número telefónico que realiza la llamada.

Idioma: Se refiere al idioma con el que se obtendrá la biometría del cliente.

Fecha creación: Aparece la fecha y hora de la creación del contacto.

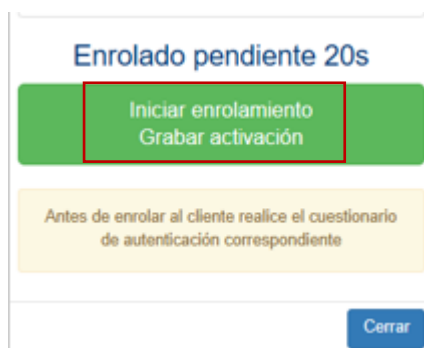
Fecha enrolamiento: Se refiere al día en que se obtuvo la huella biométrica del cliente. Al aparecer en blanco, es un indicativo que aún no se ha registrado dicha biometría.

Grabaciones: Esta opción se completará una vez enrolado el cliente. Más adelante se explicará detalladamente esta función.

Adicionalmente, dentro de esta sección de "Autenticación de voz", aparecen los siguientes ítems:

Frase a pronunciar: Aparecerá la frase a grabar por el usuario: *"Escucha mi voz para que identifiques mi voz en un futuro"*, la cual quedará registrada para el enrolamiento. Esta se podrá seleccionar según los idiomas preconfigurados. Para el caso de este ejemplo, aparece para el idioma inglés y español.

Seguidamente, como se muestra en la imagen, se visualiza un recuadro de color verde con la leyenda "Iniciar enrolamiento Grabar activación", en donde se deberá realizar dos grabaciones:



1. La primera consiste en grabar la frase anteriormente indicada. Una vez realizada y aprobada la misma, deberá detener la grabación, para que la frase pueda ser guardada.



Nota: Si la persona no grabó la frase establecida en el sistema, el mismo indicará que la frase no coincide, ya que es necesario que los primeros cinco segundos sean para iniciar el enrolamiento con dicha frase.

2. La segunda grabación consiste en completar el tiempo de enrolado pendiente. Por lo que el agente deberá solicitarle al contacto que continúe hablando, con el fin de verificar su voz con la grabación realizada.

Una vez concluido el proceso de enrolamiento, el espacio de "Grabaciones" localizado dentro del recuadro del Perfil Biométrico, se actualizará e indicará la cantidad de grabaciones realizadas, mostrando el tiempo hablado en segundos y el total del tiempo efectivo utilizado en la grabación.



Autenticación por voz

Perfil biométrico

Nombre
CallMyWay S.A

Número
40004100

Idioma
Español MX

Fecha creación
23-11-2023 08:16:49 (8373 Juan)

Fecha enrolamiento
27-02-2024 10:49:19 (8635 Juan)

Grabaciones
2, Pendiente: 0s, Hablado: 27s,
Total: 39s

Enrolado completo

Iniciar Verificación

Limpiar Enrolamiento

Cerrar

Al completarse las dos grabaciones requeridas, aparecerá una leyenda indicando "Enrolado completo".

Iniciar Verificación:

Al concluir el enrolado, se podrá verificar a través de una corta conversación con el contacto, la autenticidad de la grabación. Únicamente tendrá que presionar el botón "Iniciar Verificación", mientras el contacto está conversando.

Una vez completado este paso, el sistema indicará un porcentaje de autenticación y calificará dicha verificación como exitosa o fallida.



Autenticación por voz

Perfil biométrico

Nombre
CallMyWay S.A

Número
40004100

Idioma
Español MX

Fecha creación
23-11-2023 08:16:49 (8373 Juan)

Fecha enrolamiento
27-02-2024 10:49:19 (8635 Juan)

Grabaciones
2, Pendiente: 0s, Hablado: 27s,
Total: 39s

Enrolado completo

Iniciar Verificación

Limpiar Enrolamiento

Autenticación exitosa
85%

Cerrar

Nota: Si la verificación no fue exitosa, podrá realizar una nueva verificación.

Limpiar enrolamiento:

Consiste en volver a registrar la huella biométrica, iniciando nuevamente el proceso de Enrolamiento.

Con este paso, se borrará la fecha de enrolamiento y se actualizará cuando se implemente nuevamente el proceso.



Recomendaciones Finales

Para concluir, agradecemos el tiempo tomado en la lectura de este manual, el cual fue diseñado por un equipo interdisciplinario, que trabajó cuidadosamente para ofrecerle una guía en la implementación de sus actividades.

Este manual contará con revisiones periódicas, las que estarán a disposición de nuestros clientes y se publican en nuestra página oficial www.callmyway.com.

De antemano agradeceremos sus comentarios o sugerencias acerca del manual, lo que nos permitirá que continuemos mejorando, siendo esta una filosofía dentro de nuestra organización.



Control de cambios

FECHA DEL CAMBIO	SECCION MODIFICADA

