



CONMUTADOR EN LA
NUBE®

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

CallMyWay le ofrece el **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 cada una de las extensiones o anexos de su empresa. Esta es una plataforma autogestionable con soporte de clase mundial por parte de nuestro Centro de Servicio al Cliente.



BENEFICIOS

Personalización asegurada

Usted selecciona las funcionalidades que desea activar y las políticas de llamadas que desea configurar en cada extensión o anexo telefónico.



Servicio confiable

Monitoreamos continuamente la calidad de servicio remotamente a fin de garantizar su buen desempeño.



Crecimiento sin límites

El conmutador en la nube le permite escalar la cantidad de extensiones o anexos en el momento que usted lo requiera.



Cobertura Global

CallMyWay le ofrece numeración en más de 60 países a nivel global, lo cual extiende la esfera de servicio de su empresa ágilmente.



FUNCIONALIDADES

CONMUTADOR EN LA NUBE

El Conmutador en la Nube se personaliza mediante una interfaz de autogestión, de igual forma nuestra mesa de servicio al cliente le apoyará con gusto en la configuración necesaria. Le mostramos a continuación algunas de las funcionalidades del Conmutador en la Nube de mayor interés.

Plataforma escalable y de fácil administración



Crecimiento sin límites, cantidad de extensiones ilimitadas.

Monitoreo continuo de la calidad de servicio, operación de óptima calidad.

Un único número de acceso, para todas sus oficinas, con cobertura global.

IVR o AutoAttendant, configuración personalizada de menús (Time of day).

Administración por interface web, permite la autogestión.

Asignación de numeración a las extensiones, defina su plan de marcación.

Creación de perfiles de usuario para administración.



Funcionalidades del Conmutador

Marcación directa a extensión, el cliente define la numeración asignada.

Timbrado simultáneo en dos terminales, versatilidad del servicio.

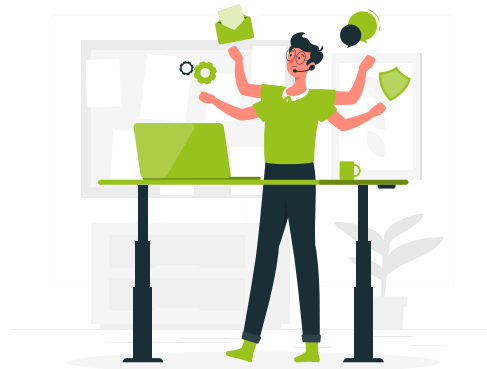
Identificador de llamadas, asigne un identificador único por extensión.

Llamada tripartita o multipartita, facilidad en su establecimiento.

Transferencia de llamadas, agilidad en el servicio.

Restricción de llamadas, defina políticas internas.

Tiempo de timbrado configurable, personalice sus métricas internas.



Personalización del servicio



"Star features" o comandos abreviados, simplifique el uso del servicio.

"Follow me", configure la redirección de llamadas según su preferencia.

VoiceMail, redirija las llamadas a su correo de voz.

BLF - Call Pick Up, evite la pérdida de llamadas entrantes.

Music On Hold, coloque música o audios durante los tiempos de espera.

Gestión de colas, el cliente define las extensiones a incluir por cola.

Distribución Automática de Llamadas [ACD], optimiza la asignación.

Opción de personalizar reportes según sus necesidades.

Grupos de timbrado, el cliente define las extensiones a incluir en cada grupo.

Sistema interactivo de Voz (IVR) o Autoattendant

- ✓ **Menús de atención configurable**, usted define las acciones a ejecutar en cada opción del menú, tales como reenvío de llamadas a: un grupo o cola, Voice Mail, una grabación o a otro menú.
- ✓ **Text to Speech**, Usted nos envía el texto, nosotros lo convertimos a audios en el idioma de preferencia.
- ✓ **Menús para cada horario**, Usted puede crear tantos menús como requiera: horario laboral, no laboral, fines de semana, etc.
- ✓ **Plataforma Inteligente**, al excederse el tiempo de espera en la selección de una opción en el menú, se ejecutan opciones de contingencia tales como: repetir mensaje, enviar a operador, enviar a correo de voz general, entre otras.
- ✓ **Integración con plataformas internas**, CallMyWay ofrece el servicio IsMyFlux que al adquirirse junto con el Conmutador en la Nube permite crear un árbol de opciones que generen consultas y respuestas a plataformas internas del cliente, tales como Consulta de Saldos entre otras.



GRABACIÓN DE LLAMADAS

Si usted requiere para efectos de control de calidad el grabar las llamadas de algunas extensiones, puede contratar adicionalmente nuestro servicio de **Grabación de llamadas**. El mismo incluye una interface web intuitiva que le permite: buscar una llamada grabada, escucharla, agregar comentarios y puntuarla.



Almacenamiento en línea

Nuestros servidores almacenan en línea el historial de grabación de llamadas, escuchas y las descargas correspondientes.



Personalización del servicio

Usted selecciona la extensión cuya llamadas requiera grabar, para lo cual se pide nos firme un documento de autorización.



Disponibilidad Inmediata

Las grabaciones se encuentran en línea disponibles inmediatamente después de que termina la llamada.



Plataforma Intuitiva

Usted puede asignar un comentario y/o puntuación a cada llamada que escuche en nuestra plataforma.

Búsqueda de llamadas mediante filtros.

Usted selecciona con facilidad la llamada o llamadas que desea escuchar mediante filtros en los que se selecciona: la fecha, la extensión telefónica y/o tag o puntuación asignada.

Historial de Grabaciones

Inicio: 2021-10-01 00:00

Fin: 2021-11-02 23:59

Número: 40004000

Favorito:

Calificación: 10

Endpoint:

Duración Mínima (minutos):

Buscar

Criterios de búsqueda

REPORTES DE TRÁFICO

El **Conmutador en la Nube** incluye diversidad de reportes de llamadas entrantes y salientes que le permiten definir y dar seguimiento a sus métricas operativas.

Historial de Grabaciones

Inicio: 2023-10-09 00:00

Fin: 2023-10-09 23:59

Número:

Favorito:

Calificación:

Calificación mínima:

Calificación máxima:

Endpoint:

Duración Mínima (minutos):

Transcripción con texto:

Comentarios:

Interferencia (s):

Alta Vel. (s):

Alta energía (s):

Con Anomalía: Sí No Todas

Cantidad por Página: 20

Generar archivo de grabaciones. Máximo 10 horas sumadas

Buscar

Criterios de búsqueda

Resultados

Resultados de la búsqueda

« 1 2 3 4 5 Q »

Inicio	Tipo	Terminada por	Terminación	Duración	Origen	Ext.	Destino	Ext.	Tarifa	Cargo Conexión	Cargo Total	Area	Destino	Disposición
03-11-2021 14:32:55	Internal	Destino	Ok	1m35s		29		29	€0.00	€0.00	€0.00		--	
03-11-2021 14:32:55	Internal	Destino	Ok	1m35s		48		29	€0.00	€0.00	€0.00		--	
03-11-2021 14:32:01	Internal	Destino	Ok	39s		48		44	€0.00	€0.00	€0.00		--	
03-11-2021 14:31:22	saliente	Origen	Cancelado	0s		53			€8.72	€0.00	€0.00	5062	Costa_Rica_ICE_Fijas_ICE	
03-11-2021 14:29:34	Internal	Origen	Ok	4m47s		48		48	€0.00	€0.00	€0.00		--	

5

Tiempo de espera en cola.

Reporte de llamada entrantes en cola

Inicio: 2021-11-03 00:00

Fin: 2021-11-03 23:59

Cola: [dropdown]

Resultado: Pantalla XLS

Buscar

« 1 2 3 4 Q »

Tiempo de espera

Fecha	Origen	Destino	Cola	Audio	Espera	Agente	Total	Contestada
2021-11-03 07:29:49			Soporte	11s	14s	53s	1m18s	Y
2021-11-03 07:57:06			(2) Cola de Servicio al cliente	11s	0s		1m	N
2021-11-03 07:57:06			Soporte_R_Venta	7s	14s	26s	47s	Y
2021-11-03 08:02:45			Soporte	11s	11s	2m	2m22s	Y

Tasa de contestación

Cola CallMyWay_83 _40004000_Principal - TEST

AA_Servicios Celular Multipais - Soporte_SCM

AA_Conmutador_Principal - Soporte

AutoAttendant	Cola	Recibidas	Contestadas	Abandonadas	En Espera	Nivel de Servicio (%)	SLA (%)	Decansando
AA_Conmutador_Principal	Soporte	4	3	1		100%(80%,20s)	75	
AA_Conmutador_Principal	Recepcion	7	7				100	

Agente	Pausa	Colas
<input checked="" type="checkbox"/> Andres		Soporte Soporte_SCM Recepcion
<input checked="" type="checkbox"/> Andrey		Soporte Soporte_SCM Recepcion

7

Reporte de consumo diario.



USUARIO FINAL - OPCIONES DISPONIBLES

A nivel de usuario final usted tiene muchas opciones:



Telefonía Sobre Microsoft Teams.



Web Phone y Colaboración SIP



Reutilizar sus dispositivos telefónicos SIP o Teams.



Adquirir Dispositivos SIP o Teams a CallMyWay.

EL CONMUTADOR EN LA NUBE LE BRINDA UNA INTERFASE DE AUTOGESTIÓN QUE LE PERMITE:

- Autogestión de IVR : menús, horarios, audios y otras opciones.
- Administración de colas de agentes o grupos de timbrado.
- Administración de cambios en extensiones o anexos telefónicos del Conmutador en la Nube.

Menu Principal

Nombre: Menu Principal

Audio Bienvenida: [icon] [Q] [X]

Audio Menú: Bienvenida_Reducido [icon] [Q] [X]

Acción transferir a extensión: [icon] [Q] [X]

Acción incondicional: [icon] [Q] [X]

Acción sin coincidencia: Acción Servicio al cliente [icon] [Q] [X]

Acción sin entrada: Acción Servicio al cliente [icon] [Q] [X]

Permitir saltar bienvenida
 Permitir saltar menú
 Permitir transferir a extensiones

Horarios Agregar nuevo horario

Nombre: Lunes a Viernes

Fecha de Inicio: 2018-05-04

Fecha de Fin: 2100-01-01

Hora de Inicio: 05:00:00

Hora de Fin: 22:00:00

Activo Lu Ma Mi Ju Vi Sa Do

Acciones

0	Acción Servicio al cliente	[Q] [X]	1	Acción Servicio al cliente	[Q] [X]	2	Cola_Soporte	[Q] [X]
3		[Q] [X]	4		[Q] [X]	5	Directorio Interno	[Q] [X]
6		[Q] [X]	7	JK	[Q] [X]	8		[Q] [X]
9	Repetir	[Q] [X]	*		[Q] [X]	#		[Q] [X]



MODELO COMERCIAL



Cargo fijo de Configuración y activación

Cargo por configuración de acuerdo a la cantidad de extensiones configuradas.
Aplica un cargo por líneas telefónicas adquiridas.

La configuración incluye:

- Configuración de la cuenta.
- Configuración del Conmutador.
- Configuración de los correos de voz.
- Configuración del IVR.

Soporte vía correo electrónico y vía chat.



Cargo fijo mensual

Aplica un cargo mensual por extensión.
Aplica un cargo por líneas telefónicas adquiridas.

CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE.

ventas@callmyway.com

www.callmyway.com



México +5255 4170 8422

Chile +56 227609072

Colombia +57 15189663

Miami +1-305-644-5335

Canadá +1 6134168671

Perú +51 16409850

Panamá +507 8366060

Guatemala + 502 (2) 3750299

El Salvador +503 (211) 30412

Costa Rica +506 40004000

Rep. Dominicana +1 (829) 9466346

