



¿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.

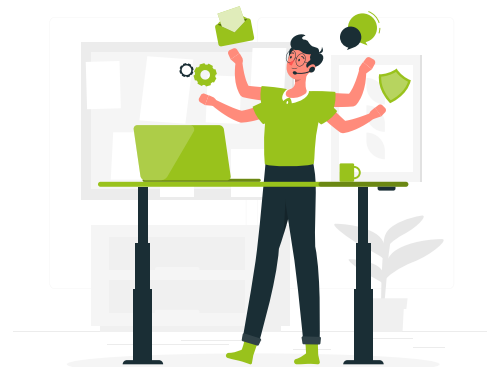
Identificador de llamadas, asigne un identificador único por extensión.

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

Inicio2021-10-01 00:00

Fin2021-11-02 23:59

Número40004000

Favorito☒

Calificación10

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

Inicio2023-10-09 00:00

Fin2023-10-09 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 Anomalia☐ Si ☐ No ☒ Todas

Cantidad por Página20

☐ 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		--	

Extensión telefónica

Tasa de contestación
por extensión

Numero	Endpoint	Nombre	Duración	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	OK	Total	NC	Transferidas
8626			13812						60	60	100%	
8626			4946			1			19	20	95%	2 (10%)
8375			2565						11	11	100%	
8640			1353		1				8	9	89%	
8626			5236		2				26	28	67%	9 (21 43%)
8373			2420		1	2			1	2	33%	
8373			1331						8	8	100%	
8632			99						1	1	100%	
8373			2696		5	1			5	11	45%	
8373			1940		4				7	11	64%	
8373			2847		30	1			6	24	67%	30%
8640			0		2					2	0%	
8572			2045							8	8	100%
8642			515			1			4	5	80%	
8373			731						1	1	100%	
8573			97			2			1	2	33%	
8641			780						5	5	100%	
8639			116						1	1	100%	
8376			52						1	1	100%	
8362			8						1	1	100%	
8330			0		5					5	0%	
8633			216						5	5	100%	
			46301	6	93	8	1	18	229	356	65%	8

NC: Nivel de contestación

Detalle de **flujo de llamadas entrantes** para conocer entre otros la tasa de contestación por llamada y por extensión.

Consumo telefónico

Extensión telefónica

Informe de llamadas por extensión. Para un rango de fechas se conoce el consumo telefónico por extensión y otras métricas.

Resumen por Endpoint													
		Entrantes				Salientes				Total			
Usuario	Nombre	Duración	Costo(€)	Costo/Minuto	Llamadas	Duración	Costo(€)	Costo/Minuto	Llamadas	Duración	Costo(€)	Costo/Minuto	Llamadas
837:		13m52s	0.00	0.00	5	0s	0.00	0	0	13m52s	0.00	0.00	5
837:		10m52s	0.00	0.00	4	0s	0.00	0	0	10m52s	0.00	0.00	4
837:		45m56s	0.00	0.00	22	14m1s	0.00	0.00	2	59m57s	0.00	0.00	24
837:		0s	0.00	0	0	3s	0.00	0.00	1	3s	0.00	0.00	1
857:		32m43s	0.00	0.00	7	0s	0.00	0	0	32m43s	0.00	0.00	7
862:		3h11m46s	0.00	0.00	54	0s	0.00	0	0	3h11m46s	0.00	0.00	54
863:		4m12s	0.00	0.00	2	31m3s	274.62	8.84	14	35m15s	274.62	7.79	16
864:		22m33s	0.00	0.00	8	12m32s	206.91	16.51	10	35m5s	206.91	5.90	18
864:		8m35s	0.00	0.00	4	8m19s	50.36	6.06	6	16m54s	50.36	2.98	10
837:		12m42s	0.00	0.00	21	56s	0.00	0.00	2	13m38s	0.00	0.00	23
837:		42m45s	0.00	0.00	11	0s	0.00	0	0	42m45s	0.00	0.00	11
862:		1h17m48s	0.00	0.00	23	0s	0.00	0	1	1h17m48s	0.00	0.00	24
862:		59m53s	0.00	0.00	17	0s	0.00	0	0	59m53s	0.00	0.00	17
864:		5m6s	0.00	0.00	4	5m46s	96.33	16.71	10	10m52s	96.33	8.86	14
837:		40m20s	0.00	0.00	2	0s	0.00	0	1	40m20s	0.00	0.00	3
837:		0s	0.00	0	1	0s	0.00	0	0	0s	0.00	0	1
837:		1s	0.00	0.00	1	1s	0.00	0.00	3	2s	0.00	0.00	4
863:		4m3s	0.00	0.00	1	0s	0.00	0	0	4m3s	0.00	0.00	1
863:		4m3s	0.00	0.00	1	0s	0.00	0	0	4m3s	0.00	0.00	1
863:		3m36s	0.00	0.00	5	30s	0.00	0.00	4	4m6s	0.00	0.00	9
863:		0s	0.00	0	0	6s	2.51	25.13	1	6s	2.51	25.13	1
863:		17s	0.00	0.00	2	53s	22.20	25.13	1	1m10s	22.20	19.03	3
833:		0s	0.00	0	5	0s	0.00	0	0	0s	0.00	0	5
837:		1m37s	0.00	0.00	1	2m	17.44	8.72	1	3m37s	17.44	4.82	2
		10h36m55s	0.00	0.00	215	1h16m39s	670.37	8.75	59	1h55m34s	670.37	0.94	274

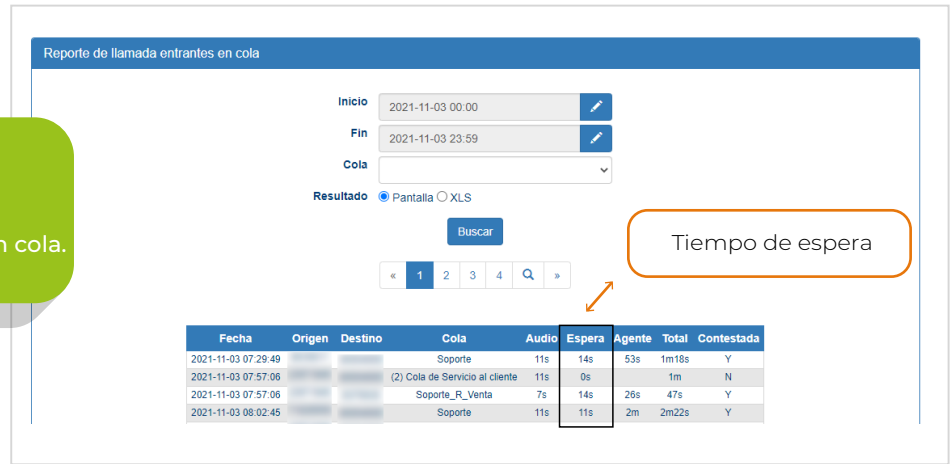
Reporte de tiempo
de timbrado por
extensión.

Tiempo de timbrado

Usuario	Número	5s	10s	15s	20s	30s	40s	50s	60s	70s	80s	90s	100s	110s	120s	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	Ok	Total	Duración	Durción Prom.	Tiempo Prom.
8273440		13 (81.3%)	13 (81.3%)	16 (100%)	16 (100%)	16 (100%)	16 (100%)	16 (100%)	16 (100%)	16 (100%)	16 (100%)	16 (100%)	16 (100%)	16 (100%)	16 (100%)						16	16	16m19s	1m1s	4s
8285740		1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)					1	1	2s	2s	3s	
8273451		5 (71.4%)	7 (100%)	7 (100%)	7 (100%)	7 (100%)	7 (100%)	7 (100%)	7 (100%)	7 (100%)	7 (100%)	7 (100%)	7 (100%)	7 (100%)	7 (100%)						7	7	9m30s	1m23s	9s
8273456																		1	1		2	2s			
8273470		2 (3.9%)	25 (51%)	25 (51%)	28 (54.9%)	28 (54.9%)	28 (54.9%)	28 (54.9%)	28 (54.9%)	28 (54.9%)	28 (54.9%)	28 (54.9%)	28 (54.9%)	28 (54.9%)	28 (54.9%)					28	51	3m2m45s	6m32s	8s	
8273482		24 (20.2%)	33 (27.7%)	35 (29.4%)	35 (29.4%)	35 (29.4%)	35 (29.4%)	35 (29.4%)	35 (29.4%)	35 (29.4%)	35 (29.4%)	35 (29.4%)	35 (29.4%)	35 (29.4%)	35 (29.4%)	12	58	7		7	35	119	3m0m12s	6m32s	8s
8273483		2 (33.3%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)	3 (50%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)	4 (66.7%)					4	6	10m8s	2m32s	11s	
8273492		3 (21.4%)	5 (35%)	8 (57.1%)	8 (57.1%)	8 (57.1%)	8 (57.1%)	8 (57.1%)	8 (57.1%)	8 (57.1%)	8 (57.1%)	8 (57.1%)	8 (57.1%)	8 (57.1%)	8 (57.1%)					8	14	39m45s	4m52s	7s	
8273505		1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)					1	1	26s	26s	0s	
8273730		4 (66.7%)	5 (83.3%)	5 (83.3%)	5 (83.3%)	5 (83.3%)	5 (83.3%)	5 (83.3%)	5 (83.3%)	5 (83.3%)	5 (83.3%)	5 (83.3%)	5 (83.3%)	5 (83.3%)	5 (83.3%)			1	5	6	17m43s	3m33s	0s		
8910222		1 (33.3%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)	3 (100%)							3	3	44s	0s
8202940		20 (27%)	55 (74.3%)	56 (75.7%)	56 (75.7%)	56 (75.7%)	56 (75.7%)	56 (75.7%)	56 (75.7%)	56 (75.7%)	56 (75.7%)	56 (75.7%)	56 (75.7%)	56 (75.7%)	56 (75.7%)	8	6	4			36	74	2m38m36s	2m50s	7s
8202974		1 (7.7%)	9 (69.2%)	10 (76.9%)	11 (84.6%)	11 (84.6%)	11 (84.6%)	11 (84.6%)	11 (84.6%)	11 (84.6%)	11 (84.6%)	11 (84.6%)	11 (84.6%)	11 (84.6%)	11 (84.6%)					1	11	13	32m53s	2m46s	6s
8203240																				1	1	0s			
9030282		1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)	1 (100%)						1	1	3m45s	3m45s	4s
8941705																									
8842153		11 (73.3%)	13 (86.7%)	13 (86.7%)	13 (86.7%)	13 (86.7%)	13 (86.7%)	13 (86.7%)	13 (86.7%)	13 (86.7%)	13 (86.7%)	13 (86.7%)	13 (86.7%)	13 (86.7%)	13 (86.7%)			2			3	0s			
		78 (74.4%)	174 (82.3%)	187 (86.2%)	188 (86.5%)	188 (86.5%)	189 (86.8%)	189 (86.8%)	189 (86.8%)	189 (86.8%)	189 (86.8%)	189 (86.8%)	189 (86.8%)	189 (86.8%)	189 (86.8%)	20	95	20	1	8	189	333	11h47m6s	3m44s	7s

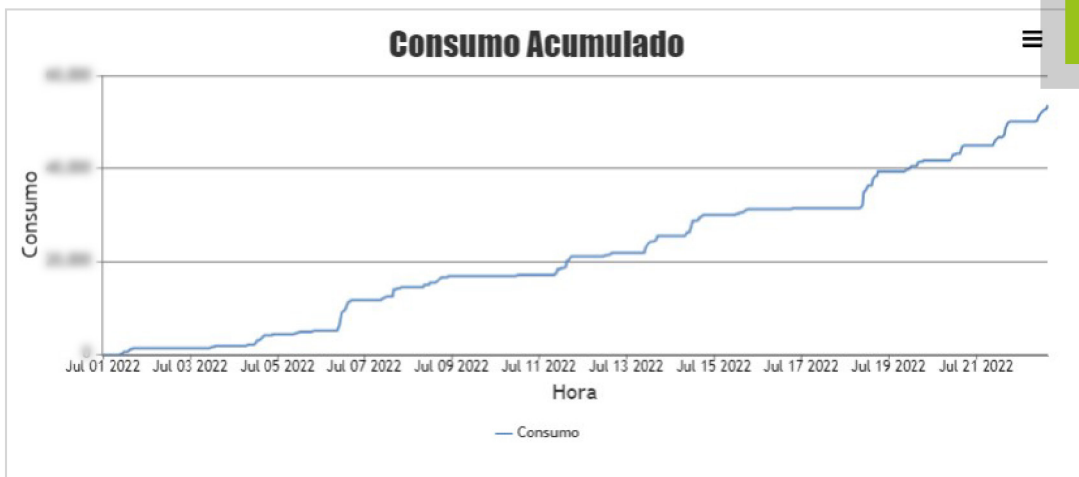
5

Tiempo de espera en cola.



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: [icon] [Q] [X]

Lunes a Viernes

Fecha de Inicio: 2018-05-04 [icon] Fecha de Fin: 2100-01-01 [icon]

Hora de Inicio: 05:00:00 [icon] Hora de Fin: 22:00:00 [icon]

☒ Activo ☒ Lu ☒ Ma ☒ Mi ☒ Ju ☒ Vi ☐ Sa ☐ Do

Acciones

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

