



¿Desea un servicio de telefonía corporativo que facilite el teletrabajo y movilidad mediante una herramienta de colaboración de clase mundial?

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



BENEFICIOS

Movilidad Absoluta

Sus colaboradores podrán contar con servicio de Telefonía sobre Microsoft Teams, en cualquier sitio, tan solo requiere de conectividad a Internet. Incluye la marcación a cualquier número local, internacional y directa a extensión.



Simplicidad Operativa

IsMyConnect le permite prescindir total o parcialmente de su conmutador telefónico ya que la integración de Microsoft Teams junto con el Conmutador en la Nube de IsMyConnect le ofrece todas las funcionalidades de telefonía corporativas que usted requiere.



Confiabilidad Operativa

Disfrute de una solución tecnológica, estable, robusta y redundante, que permite establecer canales de voz y extensiones, acorde con su escala empresarial. CallMyWay vela por su actualización permanente.



Certificación Microsoft

IsMyConnect es un servicio certificado por Microsoft. Las llamadas viajan encriptadas extremo a extremo entre Microsoft Teams e IsMyConnect.



FUNCIONALIDADES



Integración de telefonía sobre Microsoft Teams

El usuario de IsMyConnect disfruta de un ambiente integrado de telefonía y colaboración sobre Microsoft Teams.



Conmutador en la Nube

IsMyConnect incluye un Conmutador en la Nube, usted lo personaliza acorde con los requerimientos de su empresa.



Auto Attendant o IVR

IsMyConnect le permite crear Auto Attendants para su Conmutador. Usted nos brinda el texto y le generamos el audio de bienvenida personalizado.



Reportes e Inteligencia de Negocios.

IsMyConnect incluye diversidad de reportes de llamadas entrantes y salientes que le permiten definir y dar seguimiento a sus métricas operativas.



Conector a Power BI

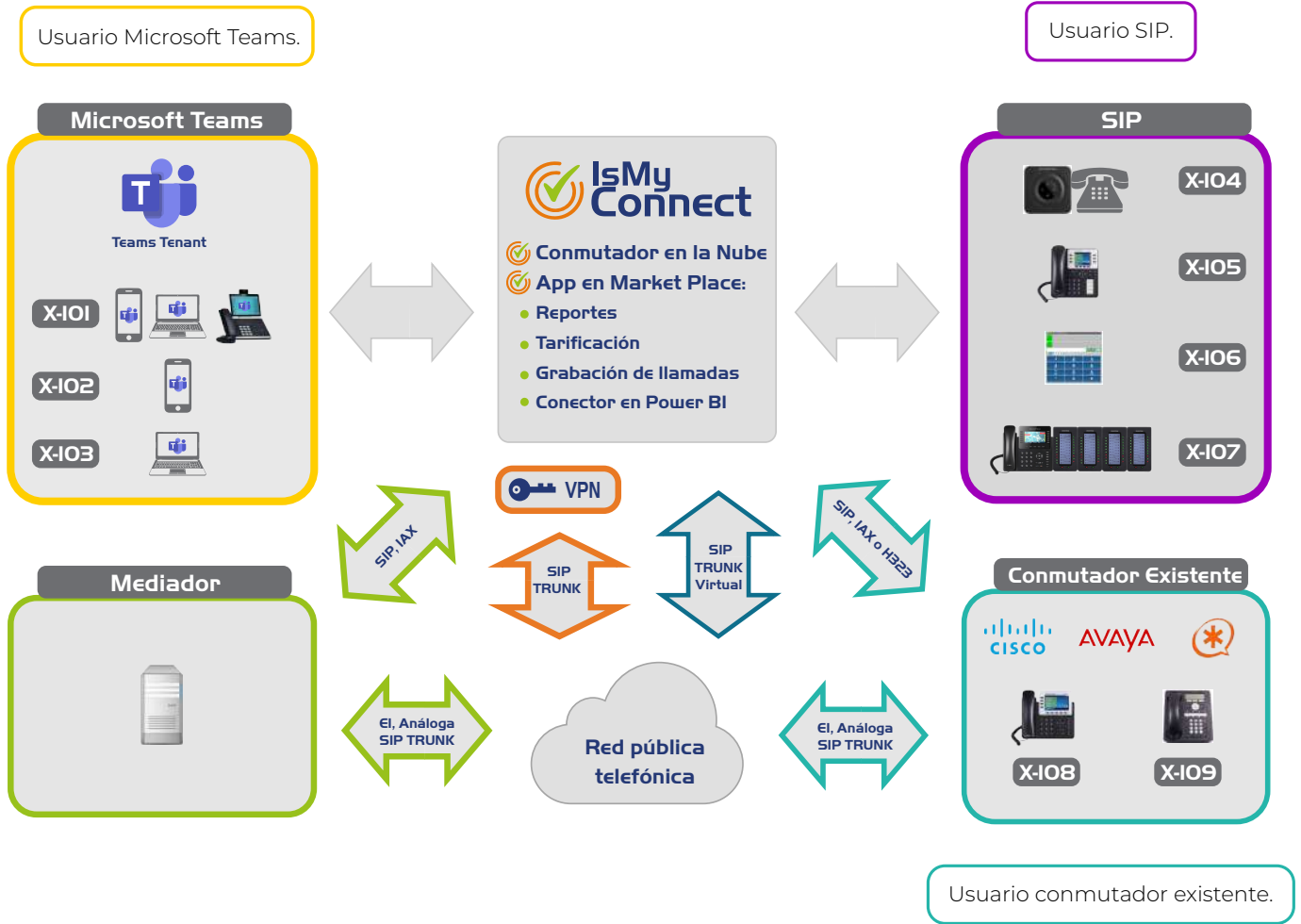
Mediante el conector a Power BI, usted podrá generar reportes personalizados a partir de la información que se exporta fácilmente desde IsMyConnect.



Integración a la red pública telefónica

Se ofrecen números telefónicos y/o Portabilidad Numérica en más de 60 países o bien la conexión a la red pública telefónica reutilizando sus troncales actuales y/o su Conmutador actual.

A continuación se muestra la topología del servicio con sus diversas opciones de interconexión a la red pública telefónica y los diversos tipos de usuario final (Microsoft Teams, SIP y/o Conmutador Existente) sobre el mismo plan de marcación.



TIPOS DE INTERCONEXIÓN A LA RED PÚBLICA TELEFÓNICA

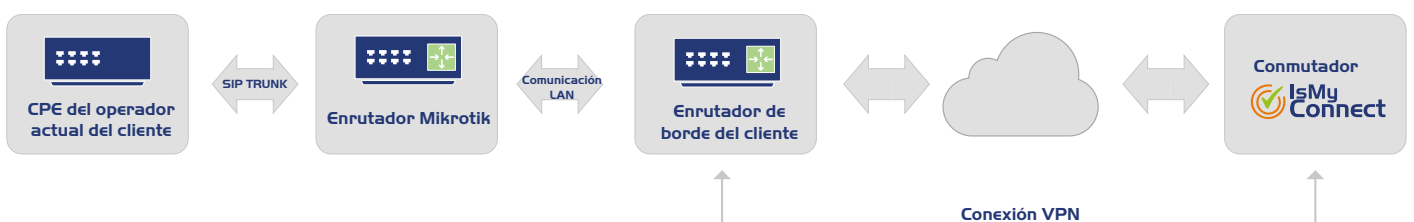
En la topología que se muestra arriba, se denota en diferente color los 4 tipos de interconexión a la red pública telefónica que se describen a continuación.

Mediator o Gateway	SIP Trunk vía VPN	SIP Trunk Virtual	Mediante su conmutador existente
Se utilizan las troncales de su operador actual y un gateway provisto por CallMyWay.	Se utilizan las troncales de su operador actual, un equipo de borde y una VPN configurada por CallMyWay. Ver nota	CallMyWay le brinda numeración telefónica o bien, si está disponible en su país, portamos sus números y troncales actuales.	Se utilizan los troncales de su operador actual y su conmutador actual utilizando los protocolos disponibles en su conmutador.

Interconexión mediante SIP Trunk vía VPN

Para la implementación de la opción de SIP Trunk vía VPN se brinda el siguiente detalle técnico a nivel informativo. CallMyWay configura una VPN tipo IPSec entre el Conmutador IsMyConnect y el enrutador de borde del cliente. Para este fin, el cliente debe adquirir un equipo de la marca Mikrotik en la que se configurará una dirección IP provista por el cliente, dentro de un rango permitido por la VPN. A su vez, el equipo Mikrotik se interconectará en una de sus interfaces al CPE del SIP Trunk que brinda el operador actual de telefonía del cliente.

Esto se ilustra en el siguiente diagrama



CONMUTADOR EN LA NUBE

Con IsMyConnect usted personaliza su Conmutador en la Nube acorde con sus requerimientos sin cargo adicional. Le mostramos a continuación algunas de las funcionalidades del Conmutador IsMyConnect 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.

Riqueza de funcionalidades telefónicas

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

Timbrado simultáneo en dos terminales, versatilidad del servicio.

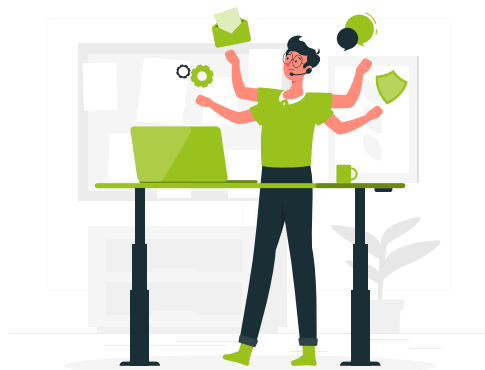
Identificador de llamadas, asigne un identificador único por extensión.

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.

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.

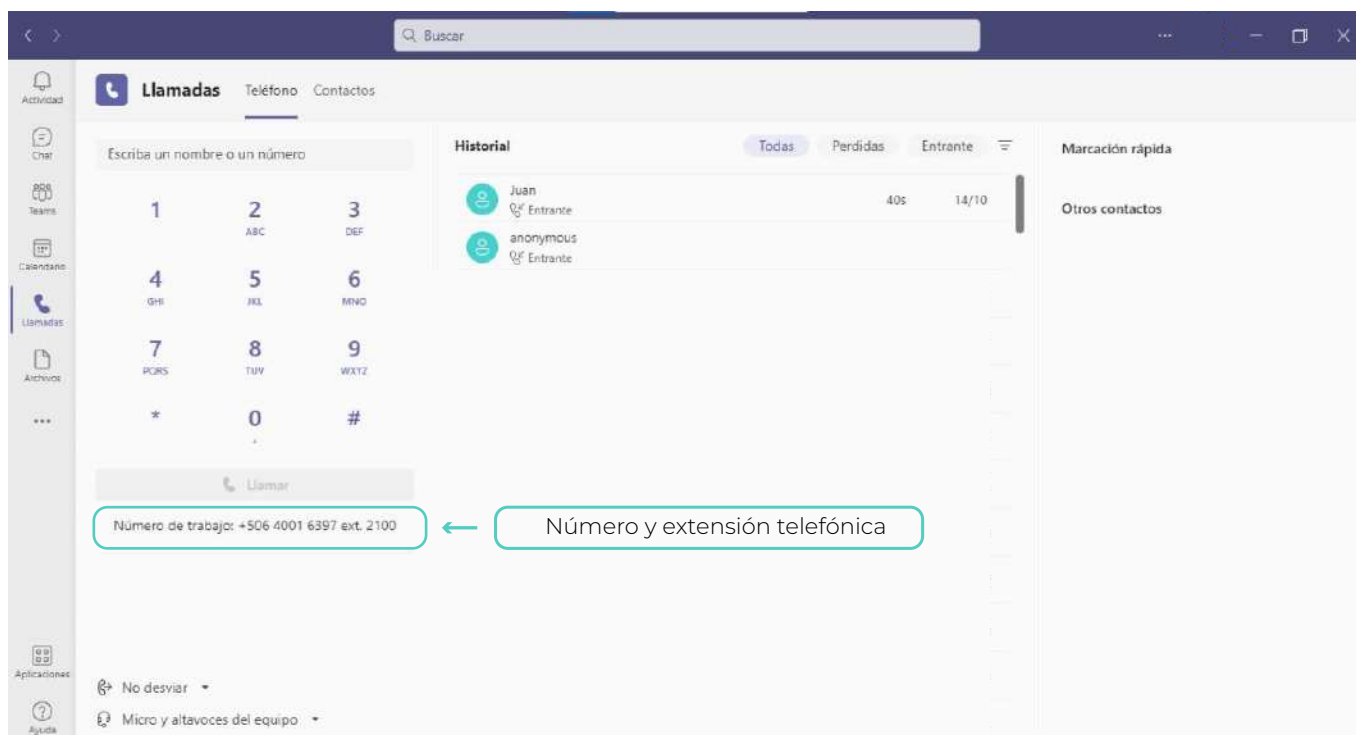
Plataforma Inteligente, al excederse el tiempo de espera en la selección de una opción en el menú, se ejecutan opciones de contingencia tales como: repetir mensaje, enviar a operador, enviar a correo de voz general, entre otras.

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 Saludos entre otras.



INTERFAZ DE USUARIO

La interfaz de usuario IsMyConnect consiste en la incorporación de un teclado telefónico en su aplicación actual de Microsoft Teams, tal y como se muestra a continuación.



GRABACIÓN DE LLAMADAS

Si usted requiere para efectos de control de calidad el grabar las llamadas de algunas extensiones IsMyConnect, 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 IsMyConnect 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.

Resultados

« 1 2 Q »

Comentario y calificación de la llamada

Tipo	Fuente	Endpoint	Fecha	Terminada por	Origen	Destino	Duración	Costo	Comentario	Favorito	Calificación	Audio	Disposición
Grabación	cmv	8928525 Commutador Principal	01-11-2021 16:17:57	Origen	07220971	40004000	15s	0.00	Adecuada manera de atender al cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	10	Escuchar Descargar	
Grabación	cmv	8929541 40004100 Demo CRM	01-11-2021 16:13:42	Origen		40004100	30s	0.00	Inadecuada manera de atender al cliente	<input type="checkbox"/>	1	Escuchar Descargar	

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

IsMyConnect incluye diversidad de reportes de llamadas entrantes y salientes que le permiten definir y dar seguimiento a sus métricas operativas.

Historial de Llamadas

Fecha Ayer Hoy

(Basado en la finalización de la llamada)

Rango de Fechas

Desde: 2021-11-03 00:00

Hasta: 2021-11-03 23:59

Pin:

Grupo: Gerencia Administrativo Comercial Servicio al Cliente TI Test JK Demostraciones Test Taro

Estado: Todos Conectados Colgados Contados

Tipo: Todos Entrantes Salientes Reenvíos

Destino: Ej: 566, 5255, 5142

Terminado Por:

Cantidad por Página: 25

Resultados: Pantalla CSV

Buscar

1

Detalle de las llamadas realizadas y recibidas así como los intentos.

Criterios de búsqueda

Resultados

Resultados de la búsqueda

< 1 2 3 4 5 6 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	5052	Costa_Rica_JCE_Fijos_JCE	
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

Resumen por endpoint

Numero	Endpoint	Nombre	Duración	Citas	Contestado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	Ok	Total	NG	Transferidas
8535			13812					05	50	100%		
8535			4948		1			19	20	95%	2 (10%)	
8535			2565					11	11	100%		
8540			1753		1			5	9	89%		
8535			5236		2			26	28	93%		
8373			2455		1	2		1	5	33%	6 (21.43%)	
8373			1321					9	9	100%		
8532			36					1	1	100%		
8373			2895		5	1		5	11	45%		
8373			1840		4			7	11	84%		
8373			2647		33	1		6	34	61%		
8540			9		2			3	2	0%		
8572			2045					8	9	100%		
8542			315		1			4	5	30%		
8373			731					1	1	100%		
8373			97			2		1	3	33%		
8541			780					5	5	100%		
8539			118					1	1	100%		
8376			52					1	1	100%		
8392			8					1	1	100%		
8330			8		5			5	5	0%		
8533			218					5	5	100%		
			46201	6	93	8	1	18	229	345	65%	8

NC: Nivel de contestación

2

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

Consumo telefónico

Extensión telefónica

3

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

Resumen por Endpoint													
Usuario	Nombre	Entrantes					Salientes					Total	
		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		19m52s	0.00	0.00	4	0s	0.00	0	0	19m52s	0.00	0.00	4
837		45m56s	0.00	0.00	22	14m16s	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
837		32m42s	0.00	0.00	7	0s	0.00	0	0	32m42s	0.00	0.00	7
837		3h11m45s	0.00	0.00	54	0s	0.00	0	0	3h11m45s	0.00	0.00	54
837		4m12s	0.00	0.00	2	31m3s	274.62	8.84	14	35m15s	274.62	7.79	16
837		22m32s	0.00	0.00	8	12m32s	206.91	10.21	10	35m04s	206.91	5.90	18
837		8m35s	0.00	0.00	4	8m19s	53.38	8.08	6	16m54s	53.38	2.98	10
837		12m42s	0.00	0.00	21	55s	0.00	0.00	2	13m36s	0.00	0.00	23
837		42m46s	0.00	0.00	11	0s	0.00	0	0	42m46s	0.00	0.00	11
837		1h17m40s	0.00	0.00	23	0s	0.00	0	1	1h17m40s	0.00	0.00	24
837		59m53s	0.00	0.00	17	0s	0.00	0	0	59m53s	0.00	0.00	17
837		3m6s	0.00	0.00	4	5m46s	96.33	10.71	10	10m52s	96.33	8.88	14
837		40m26s	0.00	0.00	2	0s	0.00	0	1	40m26s	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
837		4m3s	0.00	0.00	1	0s	0.00	0	0	4m3s	0.00	0.00	1
837		4m3s	0.00	0.00	1	0s	0.00	0	0	4m3s	0.00	0.00	1
837		3m36s	0.00	0.00	5	30s	0.00	0.00	4	4m6s	0.00	0.00	9
837		0s	0.00	0	0	0s	2.51	25.13	1	0s	2.51	25.13	1
837		17s	0.00	0.00	2	53s	22.20	25.13	1	1m10s	22.20	19.03	3
837		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	3m57s	17.44	4.82	2
		10h36m55s	0.00	0.00	215	1h16m39s	670.37	8.75	59	11h53m34s	670.37	0.94	274

4

Reporte de tiempo de timbrado por extensión

Usuario	Nombre	5s	10s	15s	20s	30s	40s	50s	60s	70s	80s	90s	100s	110s	120s	Otro	Cancelado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	Ox	Total	Duración	Duración Prom.	Timbrado Prom.		
8373448		13 (81.2%)	13 (81.2%)	38 (100%)	38 (100%)	15 (100%)	15 (100%)	15 (100%)	15 (100%)	15 (100%)	15 (100%)	15 (100%)	15 (100%)	15 (100%)	15 (100%)						15	15	15m18s	1m1s	4s		
8373450		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	20s	20s	0s		
8373481		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	7	4m30s	1m22s	0s		
8373490																1						2	0s				
8373470		2 (3.0%)	20 (31%)	28 (54.0%)	28 (54.0%)	28 (54.0%)	28 (54.0%)	28 (54.0%)	28 (54.0%)	28 (54.0%)	28 (54.0%)	28 (54.0%)	28 (54.0%)	28 (54.0%)	28 (54.0%)						28	51	3h2m45s	6m32s	8s		
8373402		24 (28.2%)	33 (37.7%)	35 (38.4%)	35 (38.4%)	35 (38.4%)	35 (38.4%)	35 (38.4%)	35 (38.4%)	35 (38.4%)	35 (38.4%)	35 (38.4%)	35 (38.4%)	35 (38.4%)	35 (38.4%)	12	50	7			7	35	118	2h50m12s	6m35s	1s	
8373403		2 (33.3%)	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 (66.7%)						1	1	10m0s	2m32s	11s		
8373402		8 (21.4%)	7 (50%)	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%)						6	14	30m45s	4m55s	7s		
8373205		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	20s	20s	0s		
8372370		4 (85.7%)	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	17m42s	3m32s	15s		
8372222		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	15s	0s		
8370540		20 (27%)	55 (74.3%)	55 (75.7%)	55 (75.7%)	55 (75.7%)	55 (75.7%)	55 (75.7%)	55 (75.7%)	55 (75.7%)	55 (75.7%)	55 (75.7%)	55 (75.7%)	55 (75.7%)	55 (75.7%)	8	6	4			55	74	2h38m50s	2m55s	7s		
8370574		1 (7.7%)	9 (50.2%)	12 (70.6%)	11 (64.0%)	11 (64.0%)	11 (64.0%)	11 (64.0%)	11 (64.0%)	11 (64.0%)	11 (64.0%)	11 (64.0%)	11 (64.0%)	11 (64.0%)	11 (64.0%)						1	1	1	13	30m52s	2m42s	8s
8372900																						1	1	0s			
8370932		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		
8341795																2						3	3	0s			
8342153		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	13	15	5m42s	20s	4s	
		78	174	187	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	188	20	95	20	1	8	189	333	11h47m1s	3m44s	7s		
		(23.4%)	(52.3%)	(56.2%)	(56.8%)	(56.8%)	(56.8%)	(56.8%)	(56.8%)	(56.8%)	(56.8%)	(56.8%)	(56.8%)	(56.8%)	(56.8%)												

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 »

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			Reporte_R_Verte	7s	14s	26s	47s	Y
2021-11-03 08:02:45			Soporte	11s	11s	2m	2m22s	Y

6

Tasa de contestación por cola

- CallMyway Cola Soporte - Soporte_R_Venta
- AA_Commutador_Principal - Soporte
- AA_Commutador_Principal - (2) Cola de Servicio al cliente

AutoAttendant	Cola	Recibidas	Contestados	Abandonadas	En Espera	Nivel de Servicio (%)	SLA (%)
CallMyway Cola Soporte	Soporte_R_Venta	11	11			100%(80%,20s)	100
AA_Commutador_Principal	Soporte	18	18			92.75%(80%,20s)	100
AA_Commutador_Principal	(2) Cola de Servicio al cliente	30	19	11		100%(80%,20s)	93.33

Arthc Crit Gab Gust



7

Conector a Power BI



MODELO COMERCIAL



Cargo fijo de activación y mensual

Aplica un cargo unitario a cada usuario IsMyConnect activo. Usted puede activar y desactivar usuarios en el momento que así lo requiera, sin penalidad alguna.



Llamadas salientes

Se cargan de acuerdo a las tarifas publicadas en www.callmyway.com



Bolsas de Minutos

CallMyWay ofrece bolsas de minutos, las cuales se personalizan acorde con el consumo de cada empresa.



Interconexión a la red pública telefónica

Acorde con la preferencia de cada empresa, aplicarán los cargos de activación y mensuales correspondientes a la opción seleccionada.







Servicios opcionales

Acorde con la preferencia de cada empresa se activarán servicios tales como: Grabación de llamadas, Click2call, IsMyContact, Fax2mail, entre otros, para lo cual aplican cargos de activación y mensuales adicionales.

CARGO MENSUAL PLANES ISMYCONNECT

IsMyConnect le ofrece planes acorde con sus requerimientos. Todos los planes incluyen el Conmutador en la Nube. A partir del plan regular se incluye el servicio de Grabación y acorde al plan, se asignan Gigas de Grabación asociado a su almacenamiento en los servidores de CallMyWay.

	 Básico	 Regular	 Corporativo	 Premium
Ext. Connect	1	1	1	1
Gigas de grabación	0	1	4	7
Horas de grabación	0	16	64	112

1 giga de grabación

Aproximadamente 1000 minutos de grabación o 16 horas

Se incluye hasta 6 meses de Grabación o los GB ofrecidos por plan lo que ocurra primero. Si el cliente almacena sus grabaciones en servidores propios a todos los usuarios se le asocia un plan regular.
No incluye números telefónicos, ni llamadas simultáneas (canales).

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
Rep. Dominicana +1 (829) 9466346
Costa Rica +506 40004000
+506 800 800 0202

