



¿Desea un **conmutador en la nube** que le ofrezca un ambiente colaborativo y móvil rico en funcionalidades?

CallMyWay le ofrece IsMyPeers, es un ambiente de colaboración ideal para cualquier empresa. Incluye un **conmutador en la nube** y un **app o web service** que permite realizar, desde cualquier lugar: llamadas, conferencias telefónicas, video llamadas, chat, compartir el escritorio, entre otras opciones.

IsMyPeers ofrece un ambiente intuitivo que no requiere de conexiones físicas, ni equipos sofisticados de comunicaciones.



BENEFICIOS

Movilidad Absoluta

IsMyPeers permite enlazar su computador, teléfono inteligente y/o tableta, a sus grupos de trabajo colaborativo sin importar su ubicación geográfica.



Ahorro y Agilidad Empresarial

IsMyPeers engloba todas las funcionalidades de un Conmutador en la Nube por lo que ya no requerirá invertir en una Central Física. El servicio se activa en menos de 24 horas.





FUNCIONALIDADES



Colaboración

IsMyPeers promueve la colaboración incorporando diversos medios de comunicación.



Conmutador en la Nube

Con IsMyPeers usted personaliza el Conmutador en la Nube acorde con los requerimientos de su empresa.



Auto Attendant o IVR

IsMyPeers le permite crear Auto Attendants para su Conmutador. Usted nos brinda el texto y le generamos el audio.



Reportes e Inteligencia de Negocios.

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



Número Telefónico CallMyWay

IsMyPeers ofrece planes que incluyen un número telefónico CallMyWay, lo que le permite tener acceso a nuestras excelentes tarifas telefónicas de cobertura global.
Ver: www.callmyway.com.



Grabación de Llamadas

IsMyPeers ofrece planes que incluyen el servicio de Grabación de llamadas mediante una interface web intuitiva, y así: buscar una llamada grabada, escucharla, agregar comentarios y puntuarla.

INTERFAZ DE USUARIO

La interfaz de usuario es intuitiva. Corre en cualquier dispositivo inteligente, por lo que ofrece libertad y movilidad. El usuario final utiliza un app o web service. IsMyPeers se descarga del Market Place de Microsoft, o bien desde www.ismypeers.com

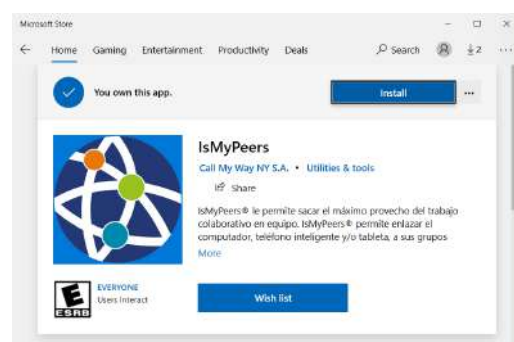
Versión Web

En caso de optar por esta opción, la página para acceder a IsMyPeers es: www.ismypeers.com. Con la Activación CallMyWay le brindará su usuarios y contraseña para acceder al servicio. IsMyPeers corre sobre los siguientes navegadores:



Versión APP

Usted puede descargar el App en el Market Place. Para lo cual le brindamos la siguiente información:



FUNCIONALIDADES ISMYPEERS

Llamadas telefónicas



Conferencias telefónicas



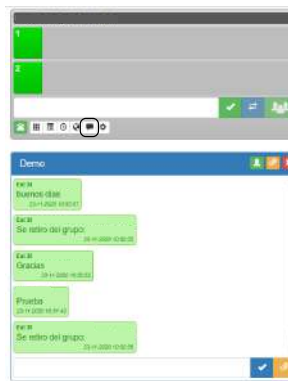
Video llamadas



Compartir su escritorio



Chat individual y grupal



BLF - Call Pick Up



CONMUTADOR EN LA NUBE

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



GRABACIÓN DE LLAMADAS

IsMyPeers ofrece planes que incluyen el servicio de Grabación de Llamadas mediante 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 IsMyPeers 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

Comentario y calificación de la llamada

Tipo	Fuente	Endpoint	Fecha	Terminada por	Origen	Destino	Duración	Costo	Comentario	Favorito	Calificación	Audio	Disposición
Grabación	cmv	8826525 Commutador Principal	01-11-2021 16:17:57	Origen	67220071	40004000	15s	0.00	Adecuada manera de atender al cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	10	Escuchar Descargar	
Grabación	cmv	8826541 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

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

1

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

Historial de Llamadas

Fecha Ayer Hoy Rango de Fechas

Desde: 2021-11-03 00:00

Hasta: 2021-11-03 23:59

Día:

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

Estado: Todos Conectados Cobrados Omitidos

Tipo: Todos Entrantes Salientes Reenvíos

Destino:

Terminado Por:

Cantidad por Página:

Resultados: Pantalla CSV

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_JCE_Fjns_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	Otro	Contestado	Ocupado	Rechazado	No Contesta	Ok	Total	ROC	Intentos
8025			13812						93	93	100%	
8026			4046		1				19	20	95%	2 (10%)
8075			2565						11	11	100%	
8040			1353	1					5	6	83%	
8026			5236	2					26	28	93%	5 (21.43%)
8073			2420	1	2			1	2	6	33%	
8073			1331						9	9	100%	
8022			98						1	1	100%	
8073			2895	5	1				5	11	45%	
8073			1840	4					7	11	64%	
8073			2847	33	1				6	34	18%	
8040			5	2					2	7	29%	
8072			2045						8	8	100%	
8042			315		1				4	5	80%	
8073			731						1	1	100%	
8073			97		2				1	3	33%	
8041			780						5	5	100%	
8028			116						1	1	100%	
8076			52						1	1	100%	
8082			8						1	1	100%	
8076			9	5					5	14	36%	
8011			216						5	5	100%	
			46301	6	93	8	1	18	229	355	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.

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		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	0.00	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
832		3h11m45s	0.00	0.00	54	0s	0.00	0	0	3h11m45s	0.00	0.00	54
833		4m12s	0.00	0.00	2	31m3s	274.62	8.64	14	35m15s	274.62	7.79	16
834		2m32s	0.00	0.00	8	12m32s	206.91	10.51	10	25m04s	206.91	5.90	18
834		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
832		1h17m48s	0.00	0.00	23	0s	0.00	0	1	1h17m48s	0.00	0.00	24
832		59m53s	0.00	0.00	17	0s	0.00	0	0	59m53s	0.00	0.00	17
834		5m6s	0.00	0.00	4	5m44s	96.33	16.71	10	10m50s	96.33	8.84	14
837		40m20s	0.00	0.00	2	0s	0.00	0	1	40m20s	0.00	0.00	3
837		0s	0.00	0.00	1	0s	0.00	0	0	0s	0.00	0.00	1
837		1s	0.00	0.00	1	1s	0.00	0.00	3	2s	0.00	0.00	4
833		4m3s	0.00	0.00	1	0s	0.00	0	0	4m3s	0.00	0.00	1
833		4m3s	0.00	0.00	1	0s	0.00	0	0	4m3s	0.00	0.00	1
833		3m36s	0.00	0.00	5	30s	0.00	0.00	4	4m6s	0.00	0.00	9
833		0s	0.00	0.00	0	0s	2.51	25.13	1	0s	2.51	25.13	1
833		17s	0.00	0.00	2	53s	22.20	25.13	1	1m10s	22.20	19.03	3
833		0s	0.00	0.00	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	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	DK	Total	Duración	Duración Prom.	Timbrado Prom.	
8373448		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%)					1	1	16	16m18s	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	1s		
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 (100%)					7	7	6m30s	1m23s	0s		
8373426																						2	0s			
8373470		2 (3.0%)	20 (51%)	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%)					17	0	23	01	312m45s	0m32s	6s
8373482		24 (20.2%)	33 (27.7%)	35 (28.4%)	35 (28.4%)	35 (28.4%)	35 (28.4%)	35 (28.4%)	35 (28.4%)	35 (28.4%)	35 (28.4%)	35 (28.4%)	35 (28.4%)	35 (28.4%)	35 (28.4%)	12	50	7		7	35	119	0m50m12s	0m35s	5s	
8373483		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	4	0	10m0s	2m32s	11s
8373482		3 (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		8	14	39m45s	4m55s	7s
8372225		1 (66.7%)	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
8372270		1 (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	5	17m42s	3m22s	10s	
8316222		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	5s
8305540		20 (27%)	25 (34.3%)	25 (34.3%)	25 (34.3%)	25 (34.3%)	25 (34.3%)	25 (34.3%)	25 (34.3%)	25 (34.3%)	25 (34.3%)	25 (34.3%)	25 (34.3%)	25 (34.3%)	25 (34.3%)	3	6	4				50	74	2h38m30s	3m00s	7s
8303714		1 (7.7%)	0 (0.0%)	10 (76.0%)	11 (84.0%)	11 (84.0%)	11 (84.0%)	11 (84.0%)	11 (84.0%)	11 (84.0%)	11 (84.0%)	11 (84.0%)	11 (84.0%)	11 (84.0%)	11 (84.0%)					1	1	11	11	30m52s	2m42s	6s
8302496																						1	1	0s		
8303032		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	2m45s	3m45s	4s
8341762																						2	3	0s		
8312103		11 (73.2%)	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%)							13	13	5m10s	20s	4s
		78	174	197	198	198	198	198	198	198	198	198	198	198	198	20	95	20	1	11	189	333	11h47m0s	3m44s	7s	
		(23.4%)	(52.3%)	(56.2%)	(56.6%)	(56.6%)	(56.6%)	(56.6%)	(56.6%)	(56.6%)	(56.6%)	(56.6%)	(56.6%)	(56.6%)	(56.6%)											

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 >

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

6

Tasa de contestación por cola

Cola: CallMyway Cola Soporte - Soporte_R_Venta

AA_Commutador_Principal - Soporte

AA_Commutador_Principal - (2) Cola de Servicio al cliente

AutoAtendant	Cola	Recibidas	Contestadas	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			93.75%(80%,20s)	100
AA_Commutador_Principal	(2) Cola de Servicio al cliente	30	19	11		100%(80%,20s)	63.33

Anthc Cni Gab Gust



MODELO COMERCIAL

IsMyPeers es un servicio que se adapta a las necesidades de toda empresa. Ofrecemos planes acorde con el perfil y servicios requeridos por cada usuario los cuales se describen a continuación.



Cargo fijo de activación

Aplica un cargo fijo equivalente a una mensualidad acorde al plan Peers que usted seleccione.



Llamadas entrantes

Son ilimitadas y no tienen cargo para el usuario.



Llamadas salientes

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

CARGO MENSUAL PLANES PEERS

IsMyPeers le ofrece planes mensuales según sus necesidades. Todos los planes incluyen el Conmutador en la Nube con todas las funciones.



	Básico	Regular	Corporativo	Premium
Peers	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

