

ARQUITECTURA DE SERVICIOS

CallMyWay®



Contenido

Introducción.....	3
Core de servicios CallMyWay®:	5
Dispositivos de Usuario Final	6
Servicios de Valor Agregado.....	7
Omnicanalidad.....	10
Conclusión.....	11

Introducción

CallMyWay® le ofrece una arquitectura de servicios integral. La misma responde a los requerimientos específicos del mercado y a un continuo proceso de innovación por parte de sus departamentos internos de investigación de mercados, ingeniería y desarrollo de soluciones.

A continuación, explicaremos los elementos que componen esta *Arquitectura Integral de Servicios CallMyWay®*, cuyos elementos principales son:

1. **Core de Servicios CallMyWay:** Compuesto por nuestro Conmutador disperso en la Nube y la Plataforma de Contact Center.
2. **Terminales Telefónicas para el usuario final:** Incluye aplicaciones desarrolladas por *CallMyWay®*, Microsoft TEAMS® y dispositivos telefónicos en tecnología SIP V2.0 de marcas reconocidas.
3. **Servicios de Valor Agregado:** Varios servicios especializados que enriquecen la experiencia de nuestros clientes y la relación con sus clientes.
4. **Interconexión a la Red Pública telefónica:** Ofrecemos una amplia variedad de opciones para interconectar con la Red Pública Telefónica (PSTN).
5. **Soluciones de Centro de Contacto y CRM:** Con el fin de enriquecer su experiencia de usuario le brindamos un completo Centro de Contacto en que puede utilizar nuestro CRM (360) o la integración a CRMs de terceros, simplificando así el trabajo de sus agentes los que interactúan con un único interfaz simplificado.
6. **Omnicanalidad:** Le permitimos interactuar con una amplia gama de canales digitales. Estos pueden interactuar directamente con los agentes de su Centro de Contacto o si lo prefiere ofrecemos una solución de agente virtual, configurable en tiempo real, que promueve y facilita la autogestión.



Core de servicios CallMyWay®:

CallMyWay® cuenta con una experiencia de más de 20 años de ofrecer sus plataformas. La plataforma o Core de servicio, ofrece un SLA de 99.97% y está compuesta por:

1. **Conmutador en la Nube CallMyWay®:** Rico en funcionalidades, fácil de utilizar con disponibilidad garantizada y amplios reportes incluidos en el servicio.
2. **IsMyContact®:** Plataforma de Centro de Contacto completa e integral, incluyendo métricas en tiempo real e históricas.



Ilustración 2 – Core de servicios CallMyWay

Dispositivos de Usuario Final

CallMyWay®, enriquece continuamente su portafolio asociado a Dispositivos para el usuario final, incluyendo las siguientes opciones:

1. *IsMyConnect®*: Aplicativo, que permite integrar la telefonía a **Microsoft Teams®**. Desde **Microsoft Teams®** se utiliza de un teclado telefónico integrado que pueden utilizar todas las funcionalidades del conmutador en la nube.
2. *IsMyPeers®*: Aplicativo tipo Softphone desarrollado por *CallMyWay®* que ofrece un ambiente colaborativo integrado de manera transparente.
3. *Dispositivos Telefónicos*: *CallMyWay®* cuenta con amplia experiencia distribuyendo, configurando, instalando y brindando soporte a dispositivos telefónicos tipo SIP V2.0, dentro de los que destacan las marcas *Yealink®* y *Grandstream®* que complementan la solución del cliente final.



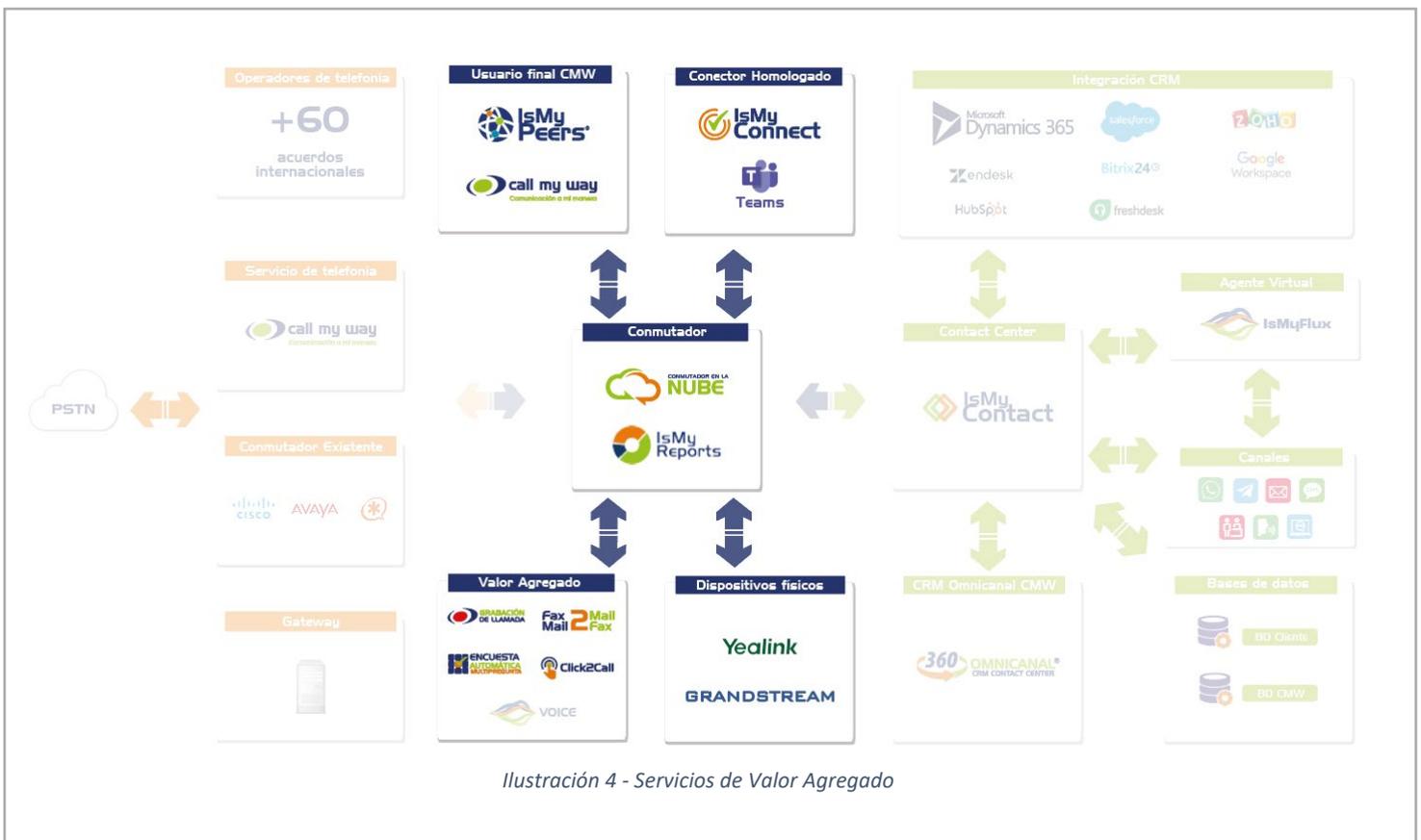
Ilustración 3 – Dispositivos de usuario final

Servicios de Valor Agregado

Cada cliente, por sus características específicas puede requerir de diversos de servicios de valor agregado. Por lo que *CallMyWay®* a través de su equipo de innovación y desarrollo pone al servicio de sus clientes servicios tales como:

- *Grabación de llamadas®*
- *Encuestas Automáticas Multipregunta®*
- *Click2Call®*
- *Fax2Mail®*
- *Flux® - Voice®*

Dado que este es un esfuerzo continuo, continuamente se agregan nuevos servicios de valor agregado respondiendo a los requerimientos de mercado.



Interconexión a la Red Pública Telefónica

CallMyWay® brinda diversidad de opciones de interconexión a la Red Pública telefónica, tanto a nivel local como a nivel internacional. El cliente selecciona aquellas que mejor se acogen a sus requerimientos. Dentro de estas se incluyen:

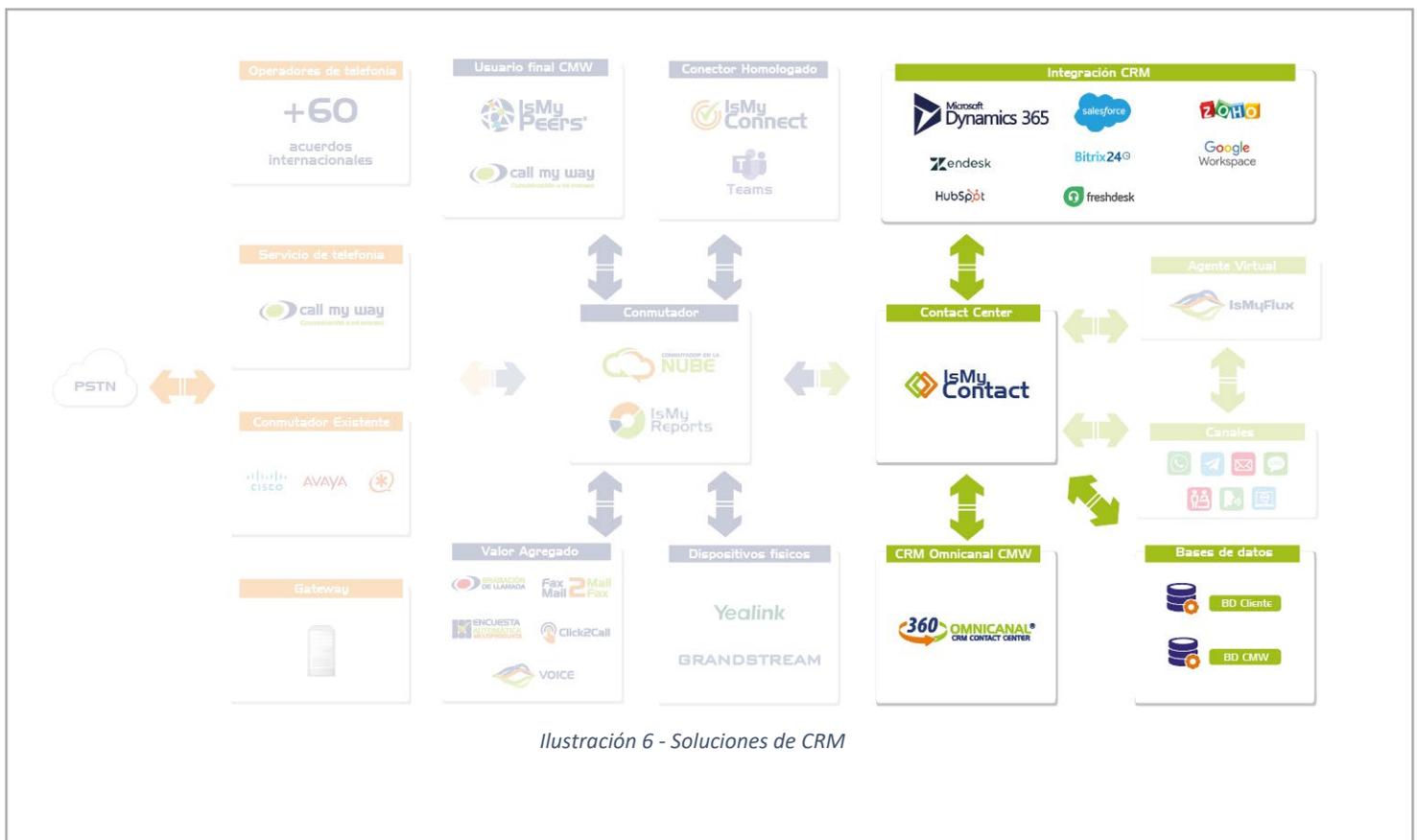
- Numeración CallMyWay®
- Interconexión a nivel Global mediante acuerdos de corresponsalía.
- Mediadores o Gateways (SBCs) en Sitio que permiten mantener el plan de numeración actual.
- Interconexión al Conmutador existente (legacy), manteniendo sus rutas con operadores locales.



Ilustración 5 - Interconexión a la Red Pública Telefónica

Soluciones de Contact Center y CRM (Customer Relationship Management)

Nuestra plataforma de Contact Center se enriquece al integrarse con el CRM de su preferencia, puede ser *360 OmniCanal CRM y Contact Center®*, desarrollado por *CallMyWay®* o cualquier otro, normalizado de su preferencia. Las bases de datos pueden residir en su sitio de preferencia o ser facilitadas por *CallMyWay®*.



Omnicanalidad

Con el fin de enriquecer las interacciones con sus clientes, el Centro de Contacto ofrece **Omnicanalidad**, de manera que cuente con una amplia gama de canales sobre los que pueda interactuar de manera normalizada y centralizada, para luego de manera retrospectiva conocer de todas las interacciones que ha tenido con sus clientes por todos los canales.

Como complemento a la **Omnicanalidad** se ofrece una solución de Agente Virtual, denominada **IsMyFlux®**. Esta solución ofrece mediante un Chat Bot interactivo e inteligente dirigir todas las consultas de los clientes hacia respuestas predefinidas e interacciones con bases de datos normalizadas y/o agentes del Contact Center. En adición **IsMyFlux®**, está disponible mediante un IVR inteligente como un servicio de valor agregado.

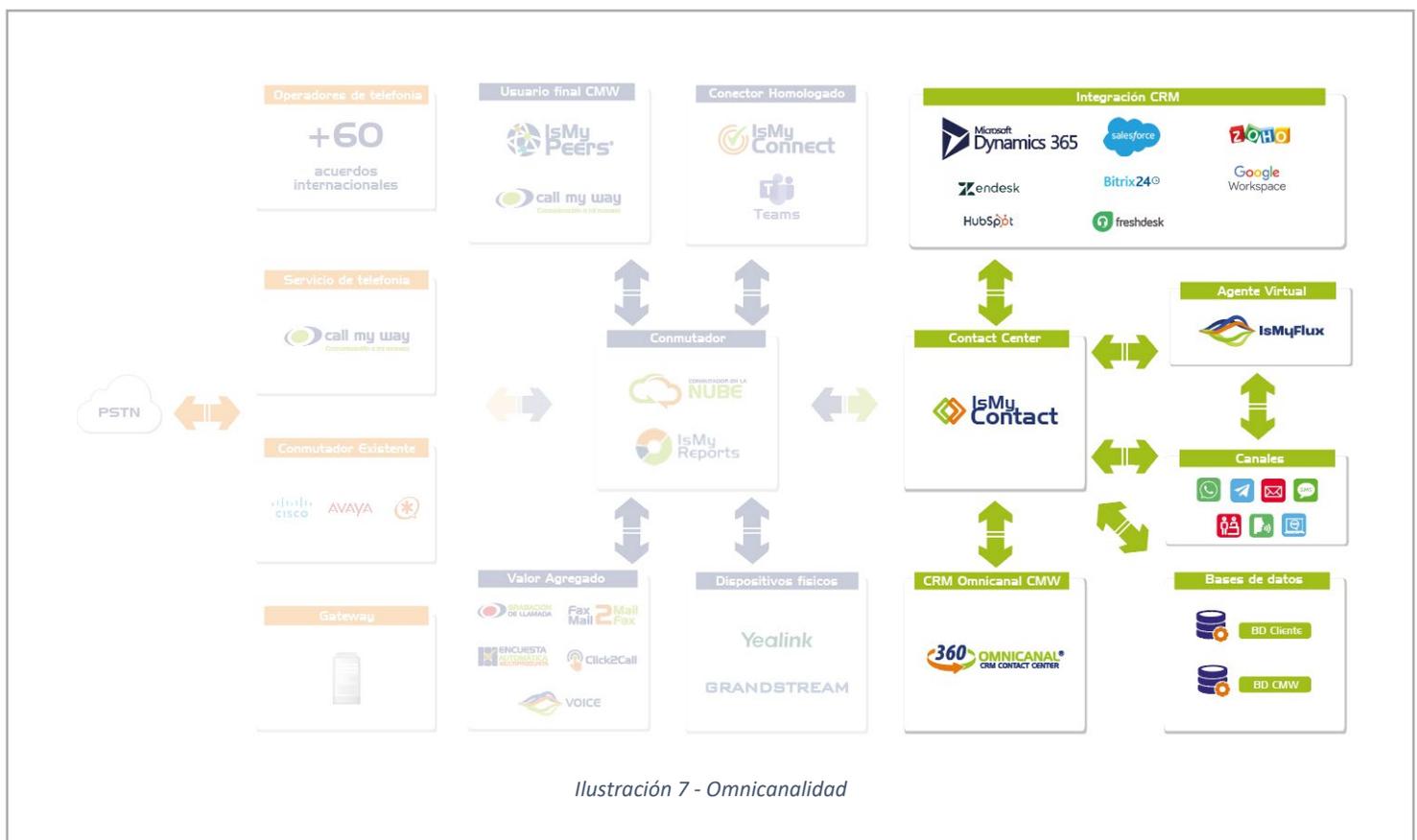


Ilustración 7 - Omnicanalidad

Conclusión

CallMyWay® ofrece una solución completa e integral que resuelve no solo sus necesidades básicas de telefonía, sino que es capaz de brindar la mayor sofisticación que pueda requerir, así como la integración con diferentes servicios de valor agregado y transformación digital como los son, entre otros, Centros de Contacto, CRM o Bots de interacción.

Como complemento se ofrece una amplia gama de reportes normalizados, lo que le permite no solo mejorar sus operaciones, convirtiendo la telefonía en una herramienta de toma de decisiones ya que mediante los reportes puede conocer áreas de mejora y optimización.

Todos estos servicios son brindados por un proveedor único, evitando temas de soporte especialmente cuando existe una gama de proveedores conectados entre sí.