

## Anexo

# Portafolio de Servicios CallMyWay®

El Portafolio de Servicios de CallMyWay® se caracteriza por ser sumamente dinámico e innovador, el cliente puede disfrutar de ellos de forma individual o bien integrarlos acorde con los requerimientos específicos de su empresa. A continuación, mostramos los logos del portafolio del servicio y a continuación se brinda para cada uno de los servicios, información en torno a su alcance, beneficios y modelo de negocio.

Esperamos que esta información sea de valor, y de antemano ponemos a su disposición el apoyo de nuestro equipo consultivo y comercial para aplicar el alcance de nuestros servicios a su requerimiento específico. Tan solo requiere contactarnos a: [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com) y a su asesor comercial de confianza.



CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

## Servicio de Telefonía



Ofrecemos servicio de llamadas locales e internacionales hacia todos los países y territorios del mundo a tarifas sumamente competitivas.

Adicionalmente, mediante acuerdos de corresponsalía, interconexiones directas o licencias propias, se ofrece servicio de originación en más de 60 países mediante numeración telefónica ya sea de tipo regular o de cobro revertido.

### Beneficios del servicio:

Reducción de costos de comunicaciones: Este es un modelo de facturación 100% asociado al consumo, no debe adquirir un paquete mínimo de minutos.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Facilidad de crecimiento y ampliación: Al ofrecer servicios de manera global, nuestros usuarios cuentan con los servicios que requieran, provistos por un único proveedor.

Red interna global: Todas las llamadas entre números CallMyWay® operan sin cargo alguno.

Modularidad del servicio: Se ofrece el servicio de telefonía sobre Internet con cantidad de canales –llamadas simultaneas- ilimitados, sin cargo por troncales, líneas o recurrentes, a no ser que se indique lo contrario.

Numeración telefónica ilimitada: Le ofrecemos una serie de números telefónicos para que su personal y oficina pueda contar con marcación directa a extensión en todas las terminales.

### Alcance del servicio:

Para los países de Costa Rica, México, USA, Canadá, Europa Occidental, la mayoría de países de Latinoamérica y algunos del resto del mundo se ofrece:

- Interconexión telefónica a la red pública telefónica directa utilizando el servicio de CallMyWay®.
- Portabilidad numérica.
- Servicio de telefonía a precios sumamente competitivos.

## Conmutador Telefónico en la Nube®



Le ofrecemos el servicio de Conmutador Telefónico en la nube, rico en funcionalidades. Nuestro servicio le permite ahorrarse los cargos de adquisición, operación, actualizaciones y obsolescencia además de los cargos de configuraciones y reconfiguraciones, ya que al operar en la nube todos estos forman parte del servicio ofrecido.

### Beneficios del Servicio:

- Disminución de sus costos operativos y de mantenimiento de sus conmutadores telefónicos: Opera en la nube con una plataforma de capacidad ilimitada y alta confiabilidad.
- Cobertura nacional e internacional: Las extensiones pueden ubicarse en cualquier parte del país o del mundo dado que el servicio opera sobre internet.

### Riqueza de funcionalidades:

- Interconexión con la Red Pública Telefónica: Es posible interconectarse a la Red Pública Telefónica (PSTN) de dos maneras, que no son excluyentes entre sí: El

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

servicio de telefonía de CallMyWay® en los países o territorios que se ofrezca o mediante equipos mediadores –equipos económicos y sencillos administrados por CallMyWay®- en los sitios que requiera operar con líneas telefónicas locales, de cualquier tipo (análoga, E1 o SIP TRUNK).

- Extensiones y sitios geográficos ilimitados: Todas sus extensiones y ubicaciones pueden operar con un plan de marcación único. Permite marcación directa a extensión para todos los usuarios, departamentos o ubicaciones. Las extensiones pueden tener 2, 3, 4, 5, 6 y 7 dígitos. Las de 4 dígitos no pueden iniciar con el “1”.
- Servicio de IVR o “Interactive Voice Response: Redirige la llamada a la extensión de interés por medio de mensajes pregrabados que guían al interlocutor. Soporta varias opciones de menús de IVR acorde con el horario (TOD, Time of Day).
- Grabaciones para el IVR: Para las grabaciones de los IVRs, CallMyWay® ofrece su software de conversión de texto a voz (TTS) para la elaboración de los mismos como parte del servicio de configuración.
- Servicio de ACD “Automatic Call Distribution”: Todos los departamentos pueden contar con ACD. Permite que las llamadas se distribuyan entre los miembros de un departamento.
- Servicio de Colas Preconfiguradas: Permite que, si para una llamada entrante no hay colaboradores disponibles, los interlocutores pueden esperar el tiempo que sea necesario para ser atendidos escuchando música de espera, pre configurable.
- Correo de voz (Voice Mail): Todas las extensiones pueden contar con un correo de voz (Voice Mail) al que sus mensajes son enviados grabados mediante el correo electrónico.
- Servicio de “Busy lamp field”: La operadora, o cualquier extensión, autorizada, podrá “halar” a su extensión las llamadas entrantes que no están siendo atendidas.
- Redireccionamiento de llamadas “follow me”: Los usuarios pueden redireccionar sus llamadas a un celular u otro teléfono en caso de que no se encuentren en su sitio de trabajo a la hora que ingresa una llamada. Para este redireccionamiento aplica el cargo de la llamada al destino al que se redireccionó.

## Modelo de negocio:

Configuración: Cargo por configuración de acuerdo con la cantidad de extensiones.

Incluye:

- Se brinda un rango de numeración para la selección del número troncal por cliente.
- Configuración de la cuenta y de los correos de voz de la cuenta.
- Apoyo remoto al cliente en su proceso de configuración de la calidad de servicio.
  - CallMyWay® ofrece consultoría remota y el cliente es quien configura los parámetros de calidad de servicio.
- Grabación de los "prompts" mediante el software de TTS ofrecido por CallMyWay.
- Inclusión de los "prompts" de la voz en el IVR.
- Configuración de:
  - Extensiones,
  - Colas,
  - ACD
  - Otras funcionalidades
- Configuración de los teléfonos adquiridos a CallMyWay®.

Cargo mensual:

- Servicio de conmutador en la nube.
- Soporte remoto sin cargo.
- Para el consumo telefónico aplican los cargos correspondientes según lo consumido a los destinos correspondientes según las tarifas publicadas.
- Reconfiguraciones remotas sin cargo una vez al mes.

Aplican cargos adicionales, según el esquema de soporte ofertado, si se requiere una configuración en sitio o más de una reconfiguración remota al mes.

# IsMyConnect®

## Telefonía Corporativa sobre Microsoft Teams®



CallMyWay® ha desarrollado una serie de servicios y conectores que permiten que desde su aplicación de Microsoft Office 365® se integre la telefonía tradicional con sus terminales de TEAMS. El servicio está disponible tanto desde su computador, Smartphones como en teléfonos dedicados.

El licenciamiento Microsoft requerido para poder utilizar el servicio consiste de licencias E5, para todas las demás es necesario adquirir el complemento de Phone System de Microsoft. Las licencias de Microsoft se contratan con el Partner Microsoft de su preferencia, el servicio IsMyConnect® se contrata directamente con CallMyWay®.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

## Beneficios del Servicio:

El servicio permite convertir a cualquier equipo terminal que opere Microsoft TEAMS®, con el licenciamiento adecuado, en una extensión telefónica de su empresa, de manera nativa y transparente.

Para los casos en que no todo el personal cuente con la funcionalidad Microsoft TEAMS® la oferta de CallMyWay® permite una solución híbrida en la que pueden operar simultánea y transparentemente extensiones SIP, extensiones TEAMS o integrar su conmutador existente.

## Funcionalidades del servicio:

Llamadas nacionales e internacionales: Desde el teclado telefónico de la aplicación de Teams se permite realizar llamadas a cualquier parte del mundo marcando el número telefónicos correspondiente, estas llamadas se pueden realizar ya sea mediante el servicio de llamadas Internacionales de CallMyWay® a tarifas sumamente competitivas o mediante los equipos mediadores que se hayan instalado en los diferentes sitios del cliente. Para las llamadas utilizando el servicio de CallMyWay® aplican las tarifas ofrecidas, para las llamadas utilizando mediador CallMyWay® no aplica cargo por dichas llamadas.

Llamadas entre extensiones: Desde el teclado telefónico de la aplicación de Teams se permite realizar llamadas al número de extensión –número corto- dentro de la organización a la que pertenezca.

Funciones avanzadas: El terminal de Teams se integra nativamente al servicio de Conmutador/Central en la Nube de CallMyWay® lo que le permite:

1. Pertenecer a Grupos de timbrado y Colas.
2. Mostrar su estado durante una llamada (Libre, Ocupado, Timbrando).
3. Call Pick-up: Tomar llamadas que le estén timbrando a un compañero del grupo o que algún miembro del grupo tome las llamadas.
  - o Esto se logra mediante las funcionalidades de SCA (Shared Call Appearance) y BLF ( Busy Lamp Field).

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

4. Grabar llamadas.
5. Registros de llamadas: Se pueden conocer los registros de llamadas tanto entrantes como salientes (CDRs) así como los intentos de todos los usuarios del sistema en tiempo real.
6. Tarificación: Es posible tarificar la totalidad de las llamadas, ya sea que se utilice el servicio de CallMyWay o el Mediador o mediadores telefónicos que se hayan instalado.

## Modelo de negocio:

Configuración: Incluye un cargo por configuración por extensión.

Mensualidad: Incluye un cargo por extensión.

## Interconexión a la Red Pública Telefónica:

Es posible interconectarse a la Red Pública Telefónica (PSTN) de tres maneras, que no son excluyentes entre sí:

- El servicio de telefonía de CallMyWay®: Se ofrece servicio de telefonía en los países o territorios que se ofrezca. El Cargo que aplica CallMyWay por utilizar esta interconexión son los cargos cotizados que aplican según el destino llamado.
- Mediante equipos mediadores: es posible conectar a la red Pública Telefónica mediante equipos mediadores –equipos económicos y sencillos administrados por CallMyWay®- en los sitios que requiera operar con líneas telefónicas locales, de cualquier tipo (análoga, E1 o SIP TRUNK).
  - Configuración: Aplica un cargo de configuración por el equipo mediador.
  - Mensualidad: Aplica un cargo mensual por el servicio y el equipo mediador.
- Integración con el conmutador existente: Para los casos en los que el cliente cuenta con un conmutador del cual no puede o desea prescindir, es posible interconectarse a la red pública telefónica mediante este conmutador. CallMyWay® no aplica cargo por utilizar esta interconexión.

Podrían aplicar otros cargos acordes con las características puntuales del proyecto.

# IsMyPeers®

## Colaboración y Productividad Empresarial



Servicio de Colaboración y Productividad corporativa, de manera que no importa dónde usted se encuentre, ni que dispositivo desee utilizar, usted siempre estará comunicado toda vez que cuente con, adecuado, acceso al Internet.

### Beneficios del Servicio:

Versatilidad; Opera desde una aplicación o desde un interface web en sus dispositivos fijos o móviles.

Integración con otras plataformas: De forma natural con la Central en la Nube CallMyWay®.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Colaboración: Permite realizar sesiones colaborativas mediante: llamada telefónica regular, audio conferencias, video llamadas, video conferencias, desktop sharing y chat interno.

Amplia reportería: Apoyado en la reportería de la Central en la Nube CallMyWay®.

Llamadas nacionales e internacionales: Desde el teclado telefónico de la aplicación de Peers se permite realizar llamadas a cualquier parte del mundo marcando el número telefónico correspondiente, estas llamadas se pueden realizar ya sea mediante el servicio de Llamadas Internacionales de CallMyWay® a tarifas sumamente competitivas o mediante los equipos mediadores que se hayan instalado en los diferentes sitios del cliente. Para las llamadas utilizando el servicio de CallMyWay® aplican las tarifas ofrecidas, para las llamadas utilizando mediador CallMyWay® no aplica cargo por dichas llamadas.

Llamadas entre extensiones: Desde el teclado telefónico de la aplicación de Peers se permite realizar llamadas al número de extensión –número corto- dentro de la organización a la que pertenezca.

## Funcionalidades IsMyPeers®:

- Telefonía:
  1. Llamada individual o grupal
  2. Transferencia de llamada
  3. Teléfono de Operadora
  4. Follow me
  5. Integración a Central en la Nube
  6. Integración a reportería de CallMyWay®
  7. Grabación de llamadas
  8. Tarificación
- Videollamada
- Videoconferencia
- Trabajo colaborativo
  1. Desktop Sharing
  2. Chat grupal e individual
  3. Integración con Google Contacts, Google Calendar, y Google Drive
- Movilidad
- Aplicación para plataformas móviles y PC Windows
- Seguridad
  - Comunicación encriptada

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

## Modelo de Negocio:

Cargo por Activación:  
Por usuario.

Cargo/Mensual:

- Por usuario.
- Más el tráfico efectivamente consumido según la opción de Interconexión a la red Pública Telefónica según se indica abajo.

## Interconexión a la Red Pública Telefónica:

Es posible interconectarse a la Red Pública Telefónica (PSTN) de tres maneras, que no son excluyentes entre sí:

- El servicio de telefonía de CallMyWay®: Se ofrece servicio de telefonía en los países o territorios que se ofrezca. El Cargo que aplica CallMyWay por utilizar esta interconexión son los cargos cotizados que aplican según el destino llamado.
- Mediante equipos mediadores: es posible conectar a la red Pública Telefónica mediante equipos mediadores –equipos económicos y sencillos administrados por CallMyWay®- en los sitios que requiera operar con líneas telefónicas locales, de cualquier tipo (análoga, E1 o SIP TRUNK).
  - Configuración: Aplica un cargo de configuración por el equipo mediador.
  - Mensualidad: Aplica un cargo mensual por el servicio y el equipo mediador.
- Integración con el conmutador existente: Para los casos en los que el cliente cuenta con un conmutador del cual no puede o desea prescindir, es posible interconectarse a la red pública telefónica mediante este conmutador. CallMyWay® no aplica cargo por utilizar esta interconexión.

Podrían aplicar otros cargos acordes con las características puntuales del proyecto.



IsMyContact es el conector Omnicanal que ofrece a los usuarios de Microsoft Dynamics 365:

- Recibir y enviar llamadas dentro de su organización y a la red pública telefónica.
- Brindar un trato personalizado ya que se identifica quién le está contactando.
- Intercambiar mensajes mediante canales adicionales.
- Contar con reportes en línea de llamadas o contactos entrantes y salientes.

## Beneficios del Servicio:

- Inteligencia de negocios

Analice información confiable y en línea sobre los registros de llamadas y sobre las interacciones realizadas con clientes mediante otros canales.

- Incremente la productividad empresarial

Los usuarios Microsoft Dynamics 365 realizan llamadas a sus contactos con un simple click.

- Asegure un trato personalizado

Los usuarios Microsoft Dynamics 365 tendrán a la mano información personalizada para toda interacción con los clientes.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

# 360 OmniCanal® CRM y Contact Center



CallMyWay® le ofrece una solución completa para su Centro de Contacto la que se integra de forma nativa con nuestro servicio de telefonía o con cualquier otro. A su vez se integra con otros canales de atención a clientes tales como Whatsapp, e-Mail, Web Chat. A futuro se integrarán otros canales de atención.

## Beneficios del Servicio:

Sencillez en la operación: Los agentes de su centro de servicio podrán interactuar con sus clientes de una manera sencilla y transparente mediante una única interfaz (pantalla), optimizando sus procesos operativos.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Integración con sistemas internos del cliente: Al integrar las actividades de los agentes con su aplicación o base de datos, ellos únicamente interactuarán con una sola aplicación, optimizando sus tiempos operativos y mejorando sus rendimientos.

Servicio Omnicanal: La solución le permite relacionar todas las actividades y tiempos de sus agentes tanto con la telefonía como con los otros canales integrados a la solución OmniCanal como con su aplicación de seguimiento a clientes.

## Descripción del servicio:

- Al servicio se accede por medio de página web [www.callmyway.com](http://www.callmyway.com)
- Cada usuario cuenta con credenciales personalizadas y únicamente desde las direcciones IP autorizadas.
- Los datos se almacenan en nuestra plataforma la cual está disponible las 24 horas del día.
- El sistema se puede integrar de manera nativa a bases de datos existentes por métodos normalizados tipo Bases de datos intermedias, Web Service o XML, de esta manera que se normaliza la interacción de los agentes con las bases de datos y estos interactúan únicamente con una interface, optimizando las operaciones.
- El sistema le permite obtener métricas fiables del desempeño de sus agentes.

## Funcionalidades ofrecidas:

Marcación manual, predictiva o progresiva: Permite organizar las llamadas de los agentes de tal forma que se pueda cubrir de forma ágil la base de datos de los clientes, según lo defina cada agente o el supervisor.

Diversidad de Campañas salientes:

1. "Blast", esto permite enviar de forma sincronizada un mensaje pregrabado a varios clientes o contactos.
2. "Multi-Call Center" de esta forma, un mismo agente pueda atender diferentes call centers o campañas. Las Campañas pueden ser: salientes, entrantes o mixtas y multi-campañas para grupos de agentes.

Formularios por campaña: Adaptables vía web según sus necesidades.

Encuestas con preguntas múltiples: Le permite a un agente correr encuestas de valor hacia su cartera de clientes o contactos.

Grabación de llamadas: Es posible grabar todas sus llamadas telefónicas para futura referencia.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Múltiples identificadores de llamada o número privado: Es posible establecer el identificador de llamada de las diferentes campañas.

Amplio panel de control rico en información: Es posible conocer en tiempo real el desempeño de sus agentes, campañas y centro de contacto.

Coaching (escucha de llamadas): Permite escuchar las llamadas de sus agentes en tiempo real.

Parametrización de los tiempos de los agentes: Se parametrizan todas las métricas de los agentes incluyendo pero no limitado a las llamadas como tiempos y sus pausas con su respectiva reportería.

Administración de listas, campañas y grupos: Se administran las listas y campañas de una manera sencilla e intuitiva.

Integración nativa a nuestro CRM: recordatorios, citas, llamadas y seguimiento a clientes u operaciones internas.

Solución OmniCanal o MultiCanal: el agente puede integrar en un mismo panel o aplicación el acceso a los clientes mediante: Llamadas, WhatsApp, eMail, SMS, WebChat, Facebook entre otros.

Servicio de Chat Externo: Permite la atención a los clientes desde su sitio Web.

Servicio de Chat interno entre agentes: Los agentes y supervisores se podrán comunicar mediante un chat interno.

Amplia reportería: De manera que todo el trabajo de los agentes no solo queda parametrizado sino que es fácilmente analizable mediante la amplia gama de reportes ofrecidos.

Interface única: El agente interactúa con una sola interfaz, esto se logra mediante la integración nativa a aplicaciones o bases de datos externas mediante métodos normalizados (HTTP, XML, HTML5 etc.)

Alta confiabilidad: Opera sobre HTTPs y permite acceso únicamente a las direcciones IP'S autorizadas.

Personalización: Es posible ejecutar desarrollos adicionales acorde a sus necesidades. Para proceder al desarrollo, se analiza caso por caso y puede aplicar algún cargo de desarrollo.

## Modelo de negocio:

Configuración inicial: Se estudia caso por caso. Incluye configuración y capacitación inicial necesaria para que los supervisores y agentes dominen operativamente la aplicación.

Los cargos por capacitaciones posteriores se analizan caso por caso.

La aplicación es sencilla de utilizar por lo que generalmente no son necesarias capacitaciones adicionales o se evacúan las consultas de manera remota, en cuyo caso no hay cargo.

Cargo mensual:

Por agente: Un cargo por agente.

El cobro por agente se hace con base a los agentes activos.

# 360 OmniCanal® Canales de Atención



## 1 - Canal WhatsApp: Servicio de Gestión de Clientes vía WhatsApp

### Beneficios del Servicio:

**Simple:** Simplicidad en el envío inmediato o diferido de mensajes WhatsApp de forma individual a través de una plataforma intuitiva y centralizada.

**Multiusuario:** Varios de sus agentes podrán gestionar los mensajes enviados y recibidos simultáneamente.

**Gestión y administración posterior al envío mediante la plataforma:** El usuario puede filtrar con facilidad las búsquedas de mensajes enviados para identificar el estado de los mensajes.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Integración con servicio de Telefonía IP en la nube: Permite la asignación de números de telefonía IP para activar el servicio WhatsApp, de manera que sus contactos interactuarán con un único canal.

## Descripción del Servicio:

Opciones de envío: Los mensajes se envían de manera individual (seleccionando un número de destino).

Envío de mensaje diferido: Permite seleccionar la fecha y hora en la que desea enviar el mensaje, en caso de que no elija la fecha el mensaje será enviado a la brevedad posible.

Archivos adjuntos: Permite adjuntar un Archivo al mensaje de WhatsApp: Esto significa que puede adjuntar cualquier tipo de archivo: multimedia (imágenes, documentos, audios etc.).

Estado de los mensajes enviados: Permite gestionar y conocer el estado de los mensajes enviados. El cliente puede filtrar por fechas para visualizar todos los registros de los mensajes o bien filtrar por el número a la cual envió el mensaje, entre otros.

## Modelo de Negocio:

Aplica un cargo de configuración y una mensualidad por número activado.

Requerimientos y recomendaciones adicionales:

El cliente debe tener un celular tipo Smartphone y descargar la aplicación WhatsApp Business para poder registrar el celular a la cuenta y así poder utilizar el servicio. Siempre aplican las *políticas de WhatsApp* en término de la cantidad de mensajes y de mensajes no deseados, entre otros, sobre las que CallMyWay® no ejerce control.

## 2- Canal MailMyWay®: Servicio de Gestión de Clientes vía Correo Electrónico

### Beneficios del Servicio:

Simplicidad en el envío de Correos Electrónicos de forma individual o masiva a través de una plataforma intuitiva y centralizada.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

Gestión y administración posterior al envío mediante la plataforma: El usuario puede filtrar con facilidad las búsquedas de mensajes enviados para identificar el estado de los mensajes.

## Click2Call®



Click2Call® le facilita a sus contactos o clientes el generar llamadas telefónicas sin cargo desde la página web de su empresa. El único requisito es que el usuario internauta cuente con un computador o teléfono móvil con acceso a Internet, parlante y micrófono.

De esta manera, las empresas u organizaciones, pueden atender consultas generadas directamente desde su página web cuando el internauta encuentra información que le interesa y acelerar de esta forma procesos comerciales o de servicio al cliente.

Click2Call® se puede implementar como un punto fijo o un punto flotante dentro de su página web.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

## Beneficios del Servicio:

Facilita a los internautas que visitan la página web el acceso directo al contact center de las empresas.

Genera una llamada telefónica y acentúa la interacción humana vocal entre el internauta y la empresa.

Al ser sobre la página web y dirigida al contact center es una solución escalable en capacidad y dimensionamiento de la solución.

El Click2Call complementa y en la mayoría de los casos supera las interacciones con los clientes mediante Chats o Chatbots ya que la interacción es en tiempo real mediante la voz, generando más confianza a los interlocutores.

## Modelo de negocio:

Incluye un cargo fijo mensual y de configuración. Sin cargo a sus llamadas siempre que estas se dirijan a terminales de CallMyWay®.

## Grabación de Llamadas®



CallMyWay® ofrece el servicio de grabación de las llamadas de las extensiones que se han preconfigurado para tal fin.

### Características del servicio:

Las grabaciones se encuentran disponibles en línea después de finalizada la conversación y se pueden escuchar desde nuestra página web o ser descargadas.

Se almacena en línea un historial de escuchas y descargas.

Las grabaciones se almacenan en nuestro sistema por un periodo de 4 o 12 meses, si se desea respaldarlas el cliente puede descargarlas desde la página web ([www.callmyway.com](http://www.callmyway.com))

Para permitir la grabación el cliente tiene que aceptar explícitamente la grabación de sus llamadas mediante un documento anexo al contrato.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

## Modelo de negocio:

Configuración: Incluye un cargo de activación del servicio

Mensualidad: Incluye un cargo por consumo por minuto de grabación.

## Números Telefónicos®



Se ofrece numeración telefónica en diferentes países, que le permite recibir llamadas entrantes ilimitadas, gratuitas, a cambio de una mensualidad que varía de país en país.

El servicio se ofrece, por defecto con dos canales de voz, si requiere más, aplica un cargo, mensual, por canal habilitado.

# Encuesta Automática Multipregunta®



Le ofrecemos el servicio de encuestas automática, mediante el cual puede realizar encuestas a sus clientes o listas de contactos.

Estos recibirán una llamada la que es operada mediante un IVR (Interactive Voice Responde) el que incluye la cantidad de preguntas, de selección múltiple, que usted requiera realizar, con el fin de conocer la opinión de sus clientes respecto a los temas de interés. Los resultados de la encuesta se pueden descargar en un archivo Excel para elaborar sus análisis.

## Características del servicio:

El servicio requiere:

1. La creación de opción de mensaje de bienvenida.
2. La creación de sistema de preguntas pregrabadas (hasta 20 preguntas) y las opciones de respuestas automáticas utilizando el teclado del teléfono móvil o fijo utilizado por la persona que contesta la encuesta.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535

3. La opción para subir una lista con los datos de las personas a las que se debe de realizar la encuesta:
  - i. Número telefónico
  - ii. Permite elegir la encuesta a aplicar para la lista
4. Las encuestas se pueden aplicar de la siguiente forma:
  - a. Agente de Call Center envía llamada activa con el cliente a un número de extensión asignada para realizar la encuesta automática.
  - b. Luego de finalizar la llamada a ser evaluada, el sistema realiza una llamada automática al identificador o número telefónico del cliente y activa la encuesta automática.
  - c. Luego de que una llamada ingresó a su Call Center nuestro sistema realiza, automáticamente una llamada al interlocutor para conducir la encuesta.
5. Una vez conducida la encuesta es posible:
  - a. Ingresar a nuestro sitio web para consultar y descargar los resultados
  - b. En el registro se obtendrá la siguiente información:
    - i. Las respuestas del cliente a cada pregunta de la encuesta
    - ii. La extensión del agente.
    - iii. El número telefónico del cliente.
    - iv. El número de extensión de la encuesta, este último debido a que se pueden programar varias encuestas.
    - v. Tiempo que duró el cliente en completar la encuesta.
6. Las grabaciones o audios deben de ser facilitados por parte del cliente para ser utilizados en el sistema.

## Modelo de negocio:

### Configuración:

Desarrollo de la aplicación, configuración e instalación. Monto definido caso por caso.

Campañas adicionales, el costo de set up se define caso por caso.

### Mensualidad:

Mantenimiento mensual del servicio se define caso por caso.

## Fax2Mail®



Le ofrecemos el servicio de Fax2Mail® y Mail2Fax®, el cual consiste en que sus faxes entrantes ingresarán al correo electrónico que haya designado y a su vez pueda enviar faxes de la misma manera que se envía un correo electrónico.

### Beneficios del Servicio:

De esta manera se conserva la funcionalidad del FAX y se obtiene la ventaja de la movilidad evitando el tener que administrar el aparato de Fax.

### Modelo de negocio:

Mensualidad: Cargo mensual (no consumible) y en adición, los faxes con un cargo por minuto.

Se incluye el envío hacia un máximo de (5) direcciones de correo electrónico. A partir del quinto correo se cobra un monto por cada correo extra.

CallMyWay® y sus logos son marcas registradas bajo la propiedad de CallMyWay N.Y. S. A. Todos los derechos reservados.

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com) | [ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
+506 4000-4000 | +5255 4170-8422 | +1 305 644 5535