



IsMyContact, Contact Center Omnicanal
Principales diferenciadores

Introducción

CallMyWay, ofrece desde el 2002 servicio de *Telefonía sobre Internet, Conmutador y Contact Center en la Nube, así como Servicios de Valor Agregado* configurados acorde con los gustos y preferencias de cada cliente.

CallMyWay ha desarrollado amplia experiencia en este campo, lo que le permite otorgar servicios de *alta disponibilidad (al menos 99.97%)* y garantiza la satisfacción a sus clientes por medio de su *Centro de Servicio 24x7x365* acorde con nuestros altos estándares de atención.

Los servicios de *Contact Center en la Nube* provistos por CallMyWay, se distinguen por integrar un ambiente *OmniCanal y riqueza en funcionalidades y reportes*. Esto permite que las operaciones de nuestros clientes se enriquezcan con servicios que promueven una mayor productividad, y mejoras continuas en el Servicio al Cliente.

En CallMyWay nos distingue la capacidad de integrar soluciones de terceros de forma normalizada, tales como Apis, Web Services, entre otros. De esta forma, el cliente final enriquece su operación diaria al integrar la plataforma de Contact Center Omnicanal de CallMyWay, *IsMyContact*, con todas aquellas plataformas internas de su interés. En particular la solución se integra de forma natural con *Microsoft Dynamics 365* en cualquiera de sus módulos y corre sobre Microsoft Teams en carácter de interfaz telefónica.

La experiencia en el desarrollo de sus aplicaciones y la integración sobre otras plataformas ha dejado en evidencia la capacidad de CallMyWay para amoldarse a las necesidades de sus clientes, brindándoles *soluciones de alta complejidad sobre herramientas útiles, versátiles y de fácil uso para los usuarios finales del servicio*.

CallMyWay ofrece una solución que se integra con cualquier proveedor de enlaces de internet, previa validación y configuración de políticas de calidad de servicio, a fin de asegurar una adecuada experiencia de los usuarios finales.



Funcionalidades que distinguen la Solución Integral de CallMyWay

| Servicio | Funcionalidad | CallMyWay |
|--|---|-----------|
| CallMyWay es un Operador de Telefonía sobre Internet de Cobertura Global con numeración en más de 60 países incluyendo números 800 | Alta Escalabilidad | SI |
| | Alta Resiliencia | SI |
| | Georedundancia | SI |
| | Multirutas a fin de Garantizar tráfico telefónico en todo momento | SI |
| | Service Level Agreement | 99,97% |
| | Detección y Alertas de Fraude | SI |
| | https://www.callmyway.com/Welcome/DownloadDocument/561/1710529863/Estructura+resiliente.pdf | Documento |
| Conmutador Telefónico en la Nube de CallMyWay | IVR | Si |
| | Menús Configurables | Si |
| | Follow Me | Si |
| | ACD | Si |
| | Buzón de Voz | Si |
| | Horarios | Si |
| | Grupos de timbrado | Si |
| | Colas de Agentes | Si |
| | Música de Espera | Si |
| | Cola CallBack | Si |
| | Multiregistro | Si |
| | Planes de Marcación | Si |
| | Administración personal | Si |
| | Conectividad con Conmutadores Telefónicos externos | Si |
| | SLA | 99,97% |
| | Grabación de llamadas y Almacenamiento en línea | Si |
| Perfiles de Grabación personalizados | Si | |
| Servicio de Grabación de llamadas y Almacenamiento en Nube | Disponibilidad Inmediata | Si |
| | Filtrado y Etiquetado intuitivo. | Si |
| | Encriptación de grabaciones | SI |
| | | |



| Servicio | Característica | CallMyWay |
|---|---|--------------------------------|
| IsMyPeers, Teminal Colaborativa desarrollada por CallMyWay | SoftPhone Desarrollado por CallMyWay | IsMyPeers |
| | Transferencias Blind y Consultadas | Si |
| | Conferencias Blind y Consultadas | Si |
| | Timbrado distintivo | Si |
| | BLF - CallPickup | Si |
| | Videollamada | Si |
| | Chat uno a uno y grupales | Si |
| | Historial de llamadas | Si |
| | Sincronización de contactos Google | Si |
| | Presencia | Si |
| | Multilinguaje: Inglés - Español | Si |
| | Multi-autenticación | Si |
| | Microsoft Teams - Conector Certificado y Homologado. | Si |
| | Dispositivos Hardphone | Si |
| SLA | 99,97% | |
| Servicios de Valor Agregado integrados al Contact Center, IsMyContact | Fax2Mail | Si |
| | Click2Call | Si |
| | Push to Talk | Si |
| | Encuestas Automáticas | Si |
| | SLA | 99,97% |
| Integraciones Alto Nivel | Integración sobre Microsoft Dynamics 365 | Si |
| | Integración con otras plataformas del mercado | Si |
| | Agentes Virtuales, Servicio IsMyFlux Voice y Chat Bot | Si |
| | Biometría por Voz, Servicio IsMyBiometrics | Si |
| | Speech Analytics, Servicio CallAnalytics | Si |
| | Voz a Texto, Integración con Microsoft IA (Transcripción) | Si |
| | Texto a Voz | Si |
| | Análisis de Sentimiento, Servicio CallAnalytics | Si |
| | Integración con Bases de Datos de Forma Normalizada | Si |
| | SLA | 99,97% en plataforma CallMyWay |



| Servicio | Característica | CallMyWay |
|--|--|--------------------------------|
| Reportería Nativa y sobre PowerBI, Servicios IsMyContact e IsMyBigData | Historial de llamadas | Si |
| | Reporte de llamadas entrantes | Si |
| | Tiempos de Contestación | Si |
| | Tiempos de timbrado | Si |
| | Tiempos de espera | Si |
| | SLA de Atención por Cola | Si |
| | Tiempos de espera | Si |
| | Panel de Supervisión | Si |
| | Panel de Colas o Carruseles | Si |
| | BigData, Servicio IsMyBigData sobre Power Bi | Si |
| | SLA | 99,97% |
| Servicio Contact Center, Servicio IsMyContact | Contact Center Desarrollado por Fabricante | IsMyContact |
| | Identificación de contactos | Si |
| | Vinculación con Conmutador en nube | Si |
| | Segmentación por Contact Center | Si |
| | Identificación de motivos de contactación | Si |
| | Programación de llamadas | Si |
| | Documentación de gestiones | Si |
| | Seguimiento de actividad del contacto. | Si |
| | Carga de documentos. | Si |
| | Escucha de llamadas en tiempo real | Si |
| | Generador de reportes | Si |
| | Campañas Outbound: Progresiva, Predictivo, Blast | Si |
| | Omnicanalidad de Servicios | Si |
| SLA | 99,97% | |
| Omnicanalidad, Servicio IsMyContact | Webchat | Si |
| | SMS | Si |
| | WhatsApp | Si |
| | Telegram | Si |
| | Facebook | Si |
| | Instagram | Si |
| | Correo | Si |
| | Presencial | Si |
| | SLA | 99,97% en plataforma CallMyWay |



Impacto de las limitaciones competitivas detectadas

1. Conmutador Telefónico en la Nube CallMyWay:

El Conmutador en la Nube CallMyWay se distingue por contar con diversidad de funcionalidades, muchas de ellas adicionales a las que ofrecen los otros proveedores bajo análisis.

En el documento se identifican muchas funcionalidades no cubiertas por la competencia:

Si la plataforma adolece alguna funcionalidad, esto podría generar un impacto negativo en el servicio que como organización se les brinda a los clientes.

A continuación, se detalla algunos ejemplos del impacto correspondiente, ante la falta de las siguientes funcionalidades:

- **Brindar Numeración Multipaís a los clientes.**

Los clientes que contraten una **solución de Contact Center** que permita configurar números telefónicos asociados a los países en los que opera el cliente, permitirá que sus clientes finales reciban llamadas del Contact Center de números locales. Esto genera confianza y aumenta la probabilidad de que las llamadas sean atendidos oportunamente.

- **Permitirle a un cliente la capacidad de reservar su posición en la cola.**

Los clientes que contraten una **solución de Contact Center** que permita que quien llame pueda reservar su posición en cola, incrementarán las métricas de su organización asegurando el control y disminución de tasas de abandono de llamadas entrantes.

Esto debido a que los usuarios finales del servicio se sentirán satisfechos al haber sido atendidos por un Centro de Servicio de alto perfil profesional.



2. Servicio de Grabación de Llamadas:

Este servicio es utilizado por múltiples organizaciones, dota a la organización y al cliente de seguridad adicional en las gestiones realizados dado que, podrán contar con un audio que respalda la interacción entre un agente y el cliente.

Carecer de esta característica o alguno de sus elementos conlleva algunos de los siguientes riesgos:

- a. No tener visibilidad de situaciones acontecidas en las llamadas hasta que ya es demasiado tarde para reaccionar proactivamente.
- b. No lograr localizar grabaciones de llamadas de forma eficiente, lo que causa un mal uso del recurso tiempo.

3. Diversidad de Terminales Telefónicas, incluyendo Softphone desarrollado por CallMyWay, IsMyPeers:

Los clientes de soluciones de telefonía requieren contar con la flexibilidad de interconectar diversidad de marcas en terminales telefónicas lo cual expande la capacidad de la organización de adaptarse a las necesidades que surjan en su operación.

Emplear aplicaciones de escritorio virtual reducen el uso de dispositivos físicos liberando a la organización de costos relacionados al espacio e incluso otros gastos eléctricos.

Estas aplicaciones dotan a la organización de ambientes colaborativos y por lo tanto carecer de ellos podría traducirse en limitaciones en la comunicación y colaboración interna.

4. Servicios de Valor Agregado:

Este tipo de servicios complementan la atención brindada por medio del canal de telefonía.



De esta forma se brindan distintas herramientas que facilitan a la organización servicios adicionales y beneficios tales como se describen a continuación:

- a. Ampliar la retroalimentación del área de servicio al cliente respecto a su gestión por medio de encuestas automáticas.
- b. Proveer medios de contacto a los clientes a través de sitios seguros y diversidad de canales.

5. Integraciones de Alto Nivel:

Las integraciones de alto nivel darán un valor agregado a la organización en aspectos de seguridad, integraciones con aplicaciones de terceros y herramientas que permiten la analítica en los servicios brindados por departamentos seleccionados.

a. **Biometría, Servicio IsMyBioMetrics:**

La Biometría de CallMyWay facilita la identificación de un cliente mediante su registro de voz única. Al contar con esta característica se incrementa el nivel de seguridad de la organización significativamente dado que se complementan las medidas ya existentes con este nuevo elemento.

b. **Integraciones con aplicaciones de terceros:**

De forma natural las organizaciones requieren integrar sus aplicaciones con la solución de Contact Center, con el fin de centralizar la información, la carencia de estos parámetros podría significar el reproceso de algunas tareas.

c. **Analítica, Servicio CallAnalytics:**

Este servicio incluye un conglomerado de servicios que permiten a la organización extraer, catalogar y analizar las conversaciones que son resultado de las interacciones entre agentes y clientes.



La analítica amplía las herramientas con las que cuenta la organización para determinar el nivel de atención brindado a los clientes y a su vez validar que las políticas de atención se estén respetando.

El no contar con estas herramientas limita la capacidad de reacción de la organización ante eventos adversos que perfectamente se pueden prever con el servicio de Analítica.

6. Reportería Nativa, Servicio IsMyContact:

La reportería forma parte de la naturaleza de cualquier servicio, carecer de este servicio ocasiona que la organización no tenga visibilidad de eventos que están sucediendo en el contact center y en el conmutador en la nube.

Como resultado esto se traduce en un servicio al cliente limitado y el desconocimiento de eventos específicos que los administradores no son conscientes que están sucediendo en la operación.

7. Integración con CRM's de la industria y Plataforma Omnicanal:

Es sumamente deseable la integración entre las plataformas de Contact Center, CRM's y la diversidad de canales de atención disponibles en el mercado, tales como: correo electrónico, Whats App, Telegram, entre otros.

Su integración, tiene como finalidad que los clientes finales tengan la libertad de ponerse en contacto con la organización desde el canal de su preferencia, y que el cliente pueda ser identificado en todo momento de forma personalizada. Que, de forma simple, pueda realizarse la documentación de la gestión realizada.

No contar con alguno de los elementos de este servicio limita la capacidad de comunicación del cliente y la capacidad de atención de los agentes que tiende a desbordar en posibles reprocesos de ambas partes de la comunicación.

