



¿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

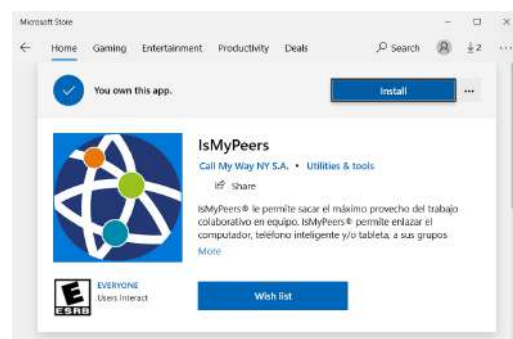
Versión Web

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



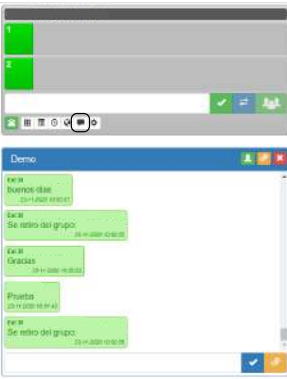
Video llamadas



Compartir su escritorio



Chat individual y grupal

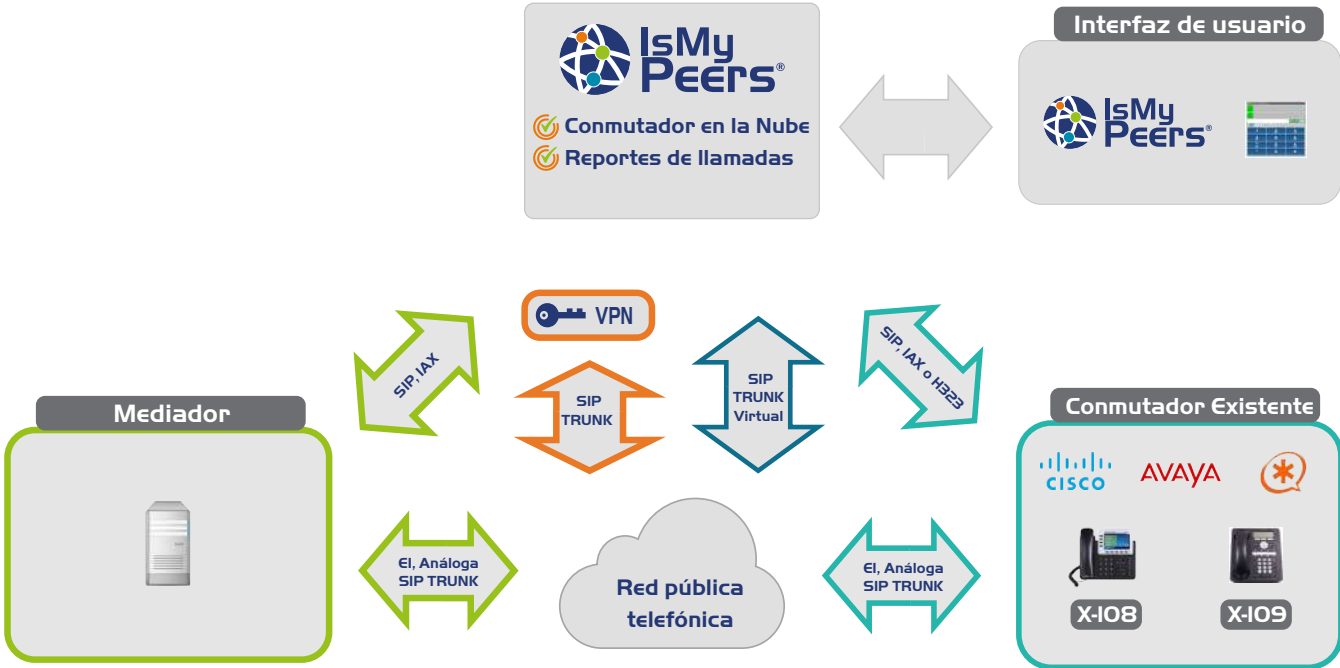


BLF - Call Pick Up

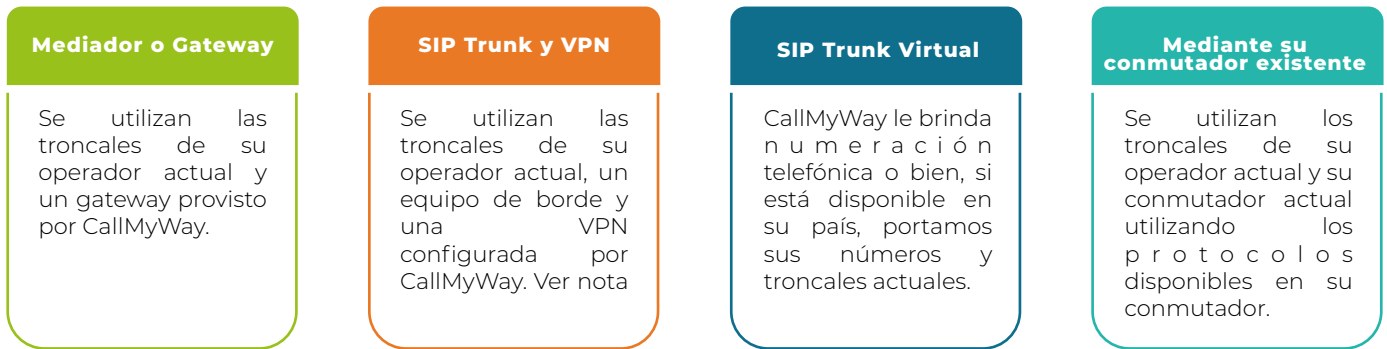


TIPOS DE INTERCONEXIÓN A LA RED PÚBLICA TELEFÓNICA

El siguiente diagrama muestra la topología del servicio con sus opciones de interconexión a la red telefónica pública.



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.



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 IsMyPeers 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 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	cmr	8826525 Commutador Principal	01-11-2021 16:17:57	Origen	67220571	40004000	15s	0.00	Adecuada manera de atender al cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	10	Escuchar Descargar	
Grabación	cmr	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.

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 Intentos

Tipo: Todos Entrantes Salientes Reenvíos

Destino: Ej. 598, 5255, 5002

Terminado Por:

Cantidad por Página: 20

Resultados: Pantalla CSV

Buscar

Criterios de búsqueda

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

Resultados

Resultados de la búsqueda

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		--	

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			Soporte_R_Venta	7s	14s	26s	47s	Y
2021-11-03 08:02:45			Soporte	11s	11s	2m	2m25s	Y

6

Tasa de contestación por cola

Cola: CallMyway Cola Soporte - Soporte_R_Venta

AA_Conmutador_Principal - Soporte

AA_Conmutador_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_Conmutador_Principal	Soporte	18	18			92.75%(0%,20s)	100
AA_Conmutador_Principal	(2) Cola de Servicio al cliente	30	19	11		100%(80%,20s)	93.33

Authc Crit Gab Oust



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	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

Costa Rica +506 40004000

Rep. Dominicana +1 (829) 9466346

