



Servicio de Contact Center sobre Microsoft TEAMS

Crecimiento sin límites

- 1 Sobre CallMyWay
- 2 Beneficios IsMyContact
- 3 Experiencia de usuario
- 4 IsMyContact, ¿En qué consiste?
- 5 Licenciamiento Microsoft
- 6 Prueba de Concepto
- 7 Modelo de Negocio
- 8 Siguietes pasos



# 1 Sobre CallMyWay



## Experiencia

CallMyWay es un Operador pionero en ofrecer Servicios de Telefonía sobre Internet desde el 2002.



## Calidad

Nuestras Plataformas ofrecen un alto nivel de confiabilidad, garantizamos un nivel de servicio (SLA) de 99.97%.



## Innovación

Desarrollamos aplicaciones y funcionalidades acorde con los requerimientos del mercado.

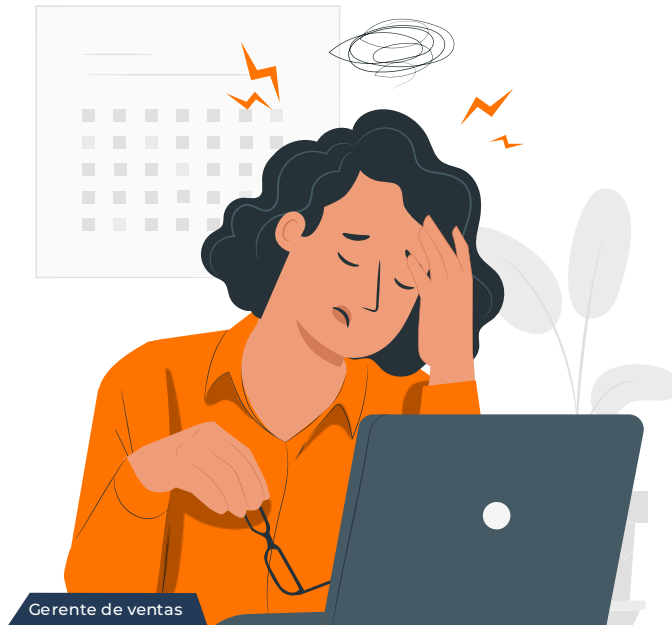
# Contact Center y CRM sobre Microsoft Teams

## Crecimiento sin límites



## 2 IsMyContact – La solución para tu Contact Center

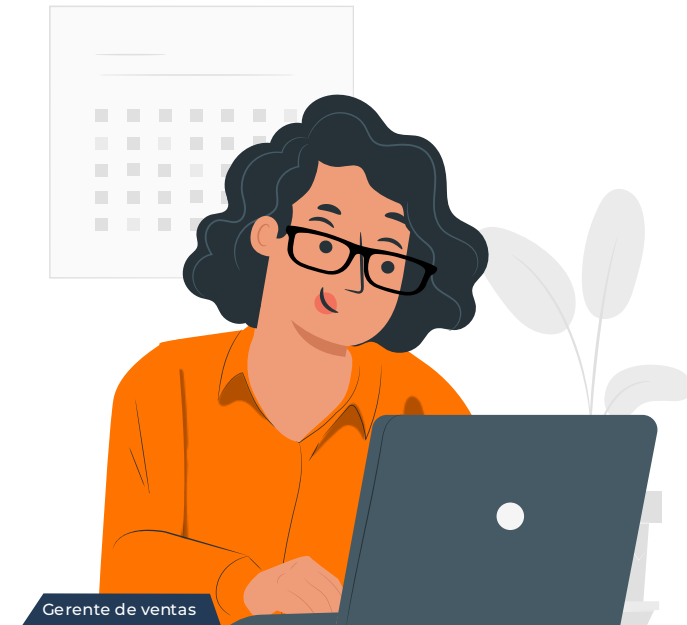
Lo has probado todo...



**Nada** te genera el resultado esperado en métricas y resultados en tu Contact Center.



La solución a tu medida



- ↑ Exceder tus metas de ventas
- ↑ Gestión de cobros
- ↑ Métricas operativas en ambiente de teletrabajo.

## 2 Beneficios IsMyContact

---



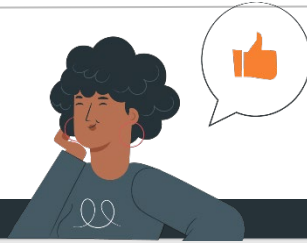
Trato personalizado



Productividad empresarial



Inteligencia de Negocios



Callmyway :: Comunicación a mi x Dynamics 365 x +

https://callmyway.crm.dynamics.com/main.aspx?appid=57b717be-b28b-eb11-b1ac-00224806984d&forceUCI=1&pagetype=control&controlName=MscrmControls.AcceleratedSales.AnchorShellControl

Dynamics 365 Centro de ventas

Buscar elementos de trabajo

Inicio

Recientes

Anclado

Mi trabajo

Acelerador de ven...

Paneles

Actividades

Cientes

Cuentas

Contactos

Ventas

Cientes potencial...

Oportunidades

Competidores

Documentación y material adjunto

Ofertas

Pedidos

Facturas

Productos

Las actividades aparecerán aquí

Cree secuencias para rellenar los elementos de trabajo.

Crear secuencias

Llamadas Teléfono Contactos

Escribe un nombre o un número

Marcación rápida

AR

Ana María Cald...

Historial Todas Correo de voz

Juan Perdidas 14:24

Llamar

Número de trabajo: +170

Llamadas aparcadas

No desviar

Yealink WH62

CallMyWay

01-06-2022 14:06:45 (0s)

20 (Entrante)

Asunto

Solicitud de Información

Descripción

Cliente llama a pedir información de IsMyContact

Exitosa SI NO

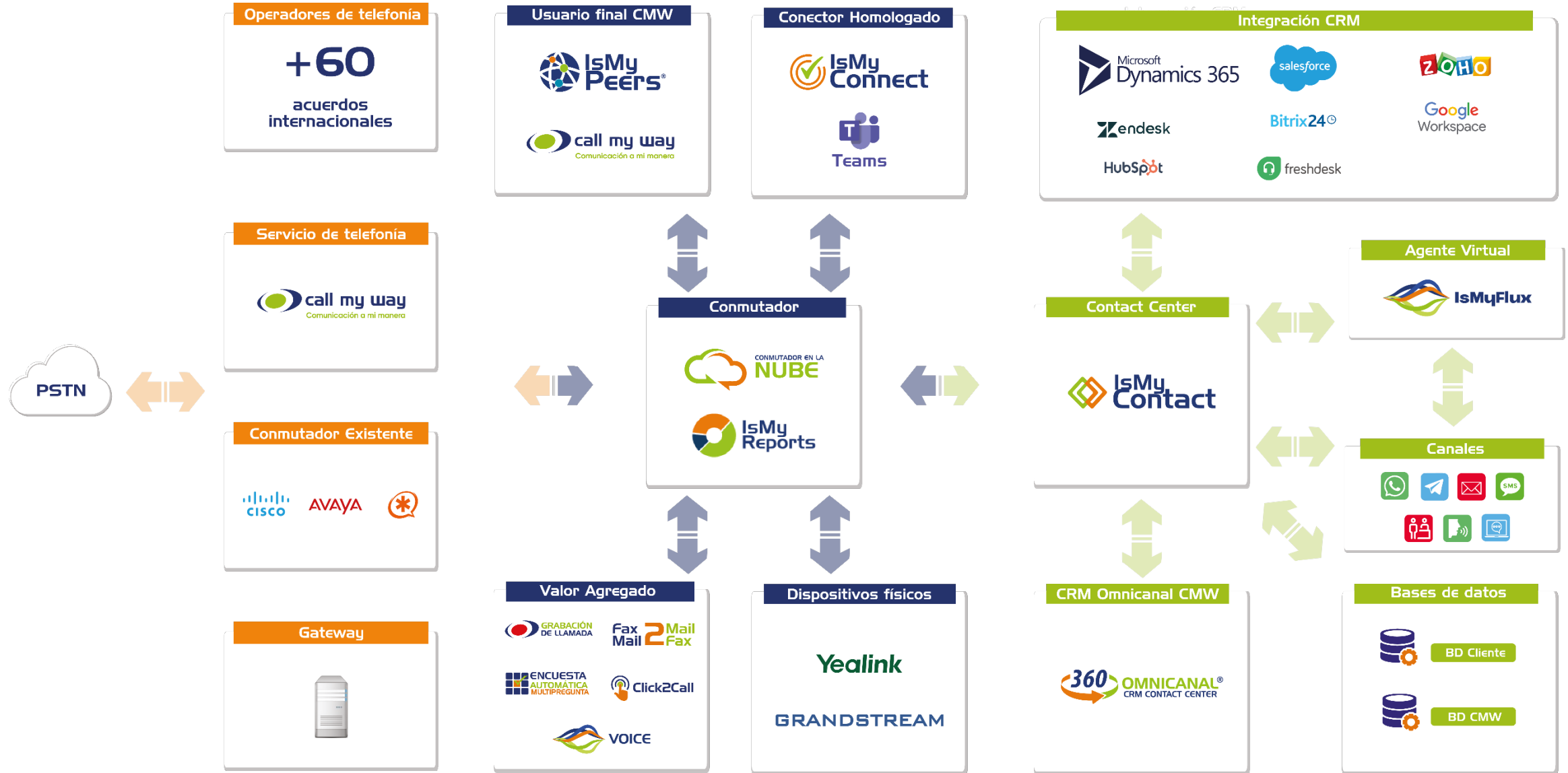
Puesto

Salvar Llamar

Llamar

IsMyContact

# 4 IsMyContact, ¿En qué consiste?





# 4 IsMyContact – Funcionalidades del agente



Plataforma integral de Contact Center y CRM



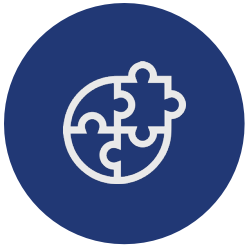
Búsquedas eficientes y ágiles de contactos



Creación de contactos en tiempo real

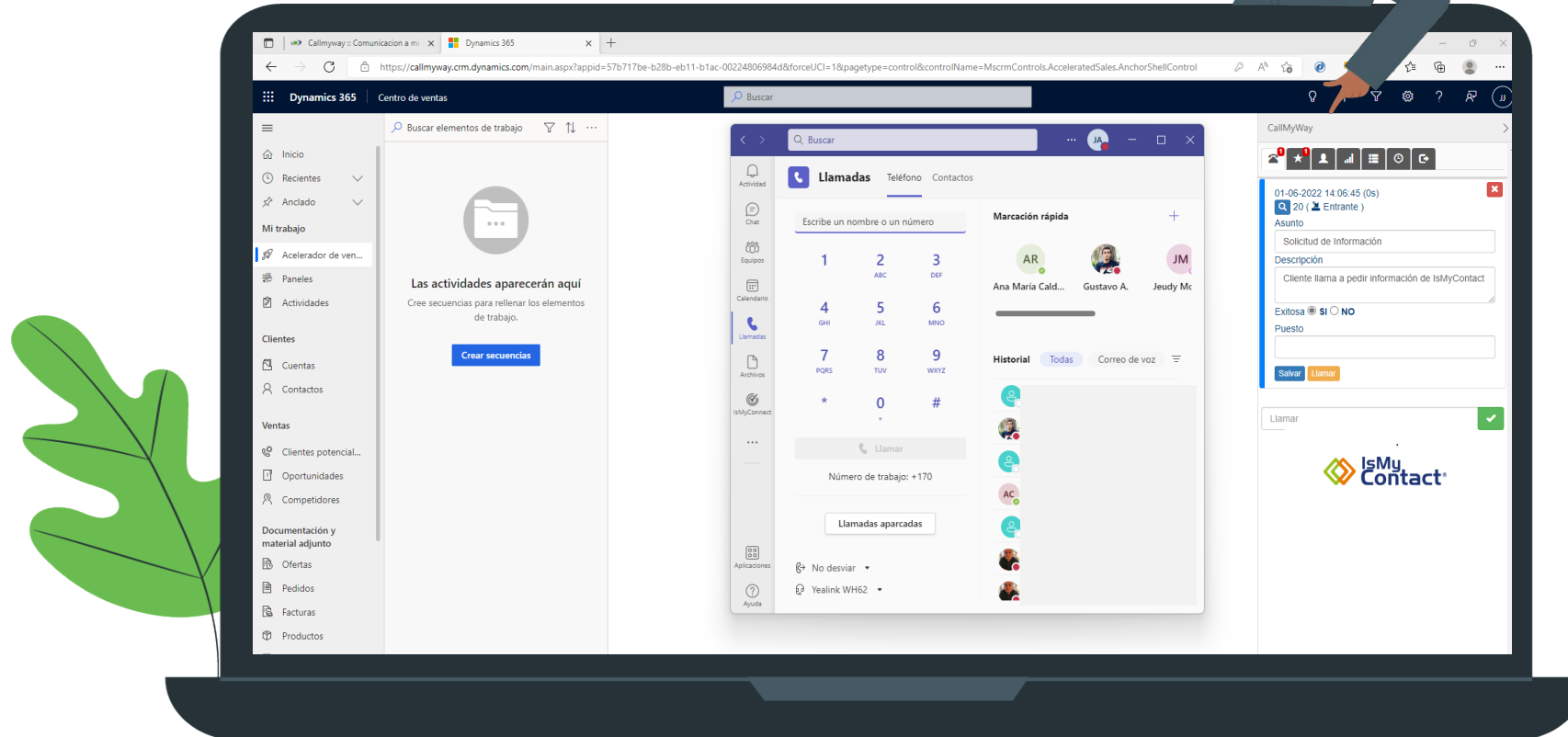
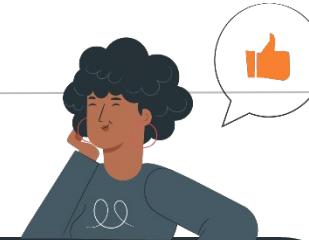


Autoevaluación



## Plataforma integral de Contact Center y CRM

Aumenta directamente la productividad del agente al interactuar con una única interfaz para su gestión.





## Búsquedas eficientes y ágiles de contactos

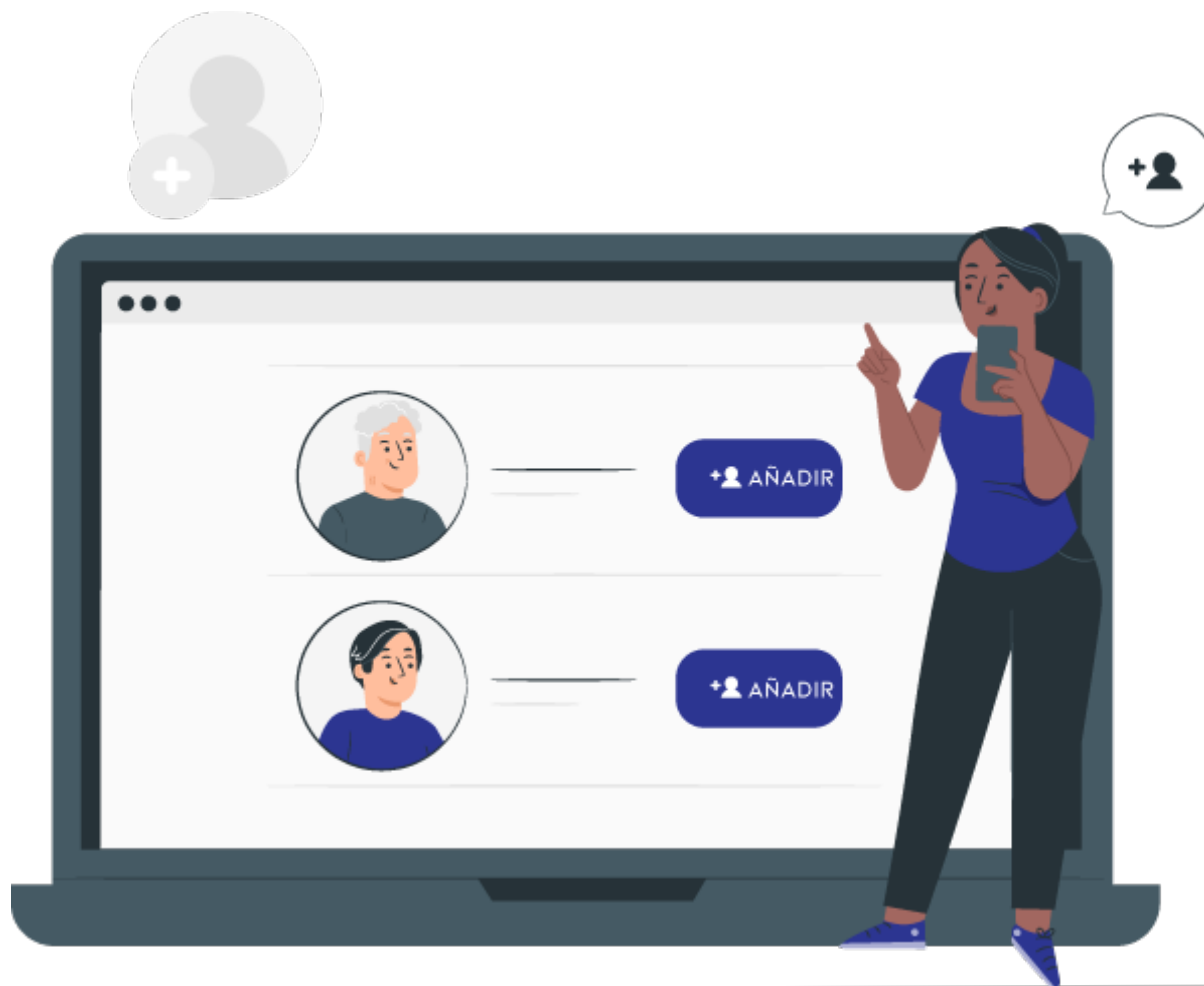
Los clientes percibirán un trato personalizado, el agente tendrá a mano toda la información necesaria para su gestión.





## Creación de contactos en tiempo real

El agente dará un trato ágil al documentar en vivo la información en el CRM integrado a IsMyContact.





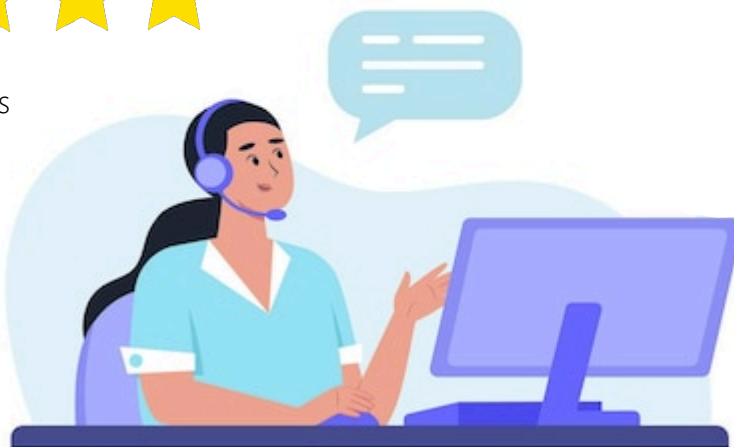
## Autoevaluación

El agente tiene a mano sus metas de trabajo, dado que tendrá de forma visible su trabajo pendiente.

Llamadas perdidas



Llamadas recibidas

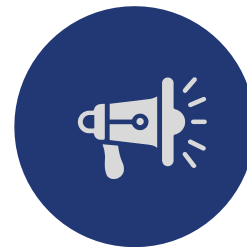




Medición del desempeño del Contact Center y CRM



Ágil reasignación de agentes



Automatización de campañas



Monitoreo en tiempo real





## Medición del desempeño del Contact Center y CRM

Desde cualquier sitio, el supervisor tendrá a la mano las métricas operativas que le permiten tomar decisiones justo a tiempo.





## Ágil reasignación de agentes

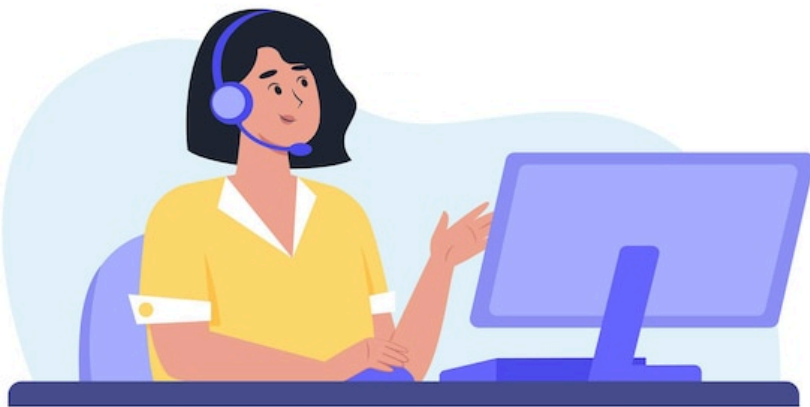
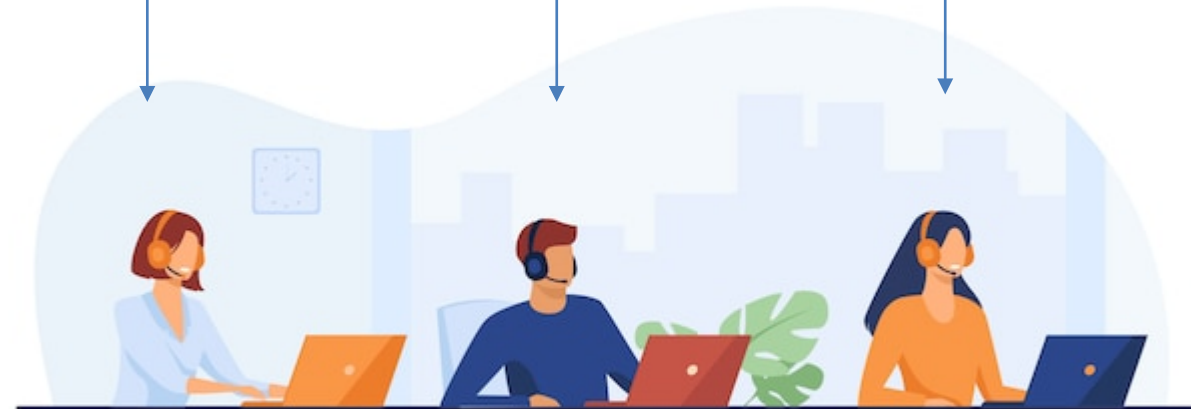
En todo momento el supervisor podrá reasignar agentes de una cola del contact center para garantizar el SLA esperado.

### Colas de atención

**Ventas**

**Soporte**

**Recepción**







## Automatización de campañas

Se realizan llamadas a los contactos en una base de datos, se despliegan audios pregrabados y/o se asignan a los agentes disponibles.





## Monitoreo en tiempo real

Ofrece métricas en tiempo real sobre la atención de llamadas entrantes y salientes en el Contact Center.



## 4 IsMyContact, Conmutador y Gestión de colas incluido

### Conmutador en la Nube rico en funcionalidades

- ✓ IVR, sistema interactivo de voz: Text to speech, time of day.
- ✓ Gestión de Colas y Grupos de timbrado.
- ✓ Música en espera.
- ✓ BLF / Call Pick-up.
- ✓ Correo de voz.
- ✓ Jefe-Secretaria.
- ✓ Transferencia, Conferencia y Reenvío de llamadas.



- ✓ Marcación directa a extensión
- ✓ Timbrado simultáneo en dos terminales
- ✓ Identificador de llamadas
- ✓ Restricción de llamadas
- ✓ Tiempo de timbrado configurable
- ✓ Distribución Automática de Llamadas [ACD]
- ✓ Follow me
- ✓ Servicios complementarios: Grabación de llamadas, Click2Call.



Realizamos sesiones con nuestros clientes para velar por la Calidad del Servicio.

- Servicios SIP: IPs CallMyWay
- Servicios IsMyConnect: IPs Microsoft

### Conexión Inmediata

- ✓ Microsoft 365 E5
- ✓ Microsoft 365 A5
- ✓ Meeting Room
- ✓ Common Area Phone

### Requiere Phone Standard

- ✓ Microsoft 365 E3
- ✓ Microsoft 365 E1
- ✓ Microsoft 365 A3
- ✓ Microsoft 365 A1
- ✓ Microsoft 365 Business Premium
- ✓ Microsoft 365 Business Standard

## 6 Prueba de Concepto, IsMyContact



- Duración: 1 mes.
- Cantidad de usuarios: Hasta 10 agentes y hasta 2 supervisores.
- Integraciones a CRM o bases de datos: Por métodos normalizados.
- Cargos: Normalmente no aplican.
- Capacitación incluida.
- Fase 1: Servicios básicos.
- Fase 2: Servicios personalizados.
- Entregables:
  - Matriz de Pruebas por fase.
  - Encuesta de satisfacción.
- Activación: 72 horas\*

\*Previo a la activación se recopila la configuración de su preferencia.

# 7 IsMyContact | Modelo de Negocio



- Servicio todo incluido y escalable.
  - Activación: Configuración, Capacitación, Calidad de Servicio.
  - Mensual: Soporte en línea y Capacitación.
- Cargos por:
  - Activación y mensualidad por usuario:
    - IsMyContact Agentes
    - IsMyContact Supervisor
  - Interconexión a la Red Pública Telefónica.
  - Tráfico Telefónico sobre líneas CallMyWay.
  - Integración a CRM y bases de datos por métodos normalizados.
- Activación y mensualidad por Servicios Complementarios:





- Propuesta Comercial.
- Prueba de Concepto.
- Sesión de seguimiento.



## Recursos

### De información



Brochure - [ismyconnect brochure](#)

Audiovisual – [IsMyConnect](#)

Página web - [IsMyConnect](#)



Brochure - [lsmycontact](#)

Audiovisual - [IsMyContact – YouTube](#)

Página web - [IsMyContact](#)



Brochure - [flux brochure \(callmyway.com\)](#)

Audiovisual – [IsMyFlux - YouTube](#)



Brochure - [IsMyReports \(callmyway.com\)](#)

# Información de contactos

Comerciales y técnicos CallMyWay

**Ingrid Murillo**

+506 4000400 Ext.101

imurillo@callmyway.com

**Juan José Espinoza**

+506 4000400 Ext.170

jespinoza@callmyway.com

**Selma Guerrero**

+506 4000400 Ext.105

sguerrero@callmyway.com

**Anthony Gutiérrez**

+506 4000400 Ext.151

agutierrez@callmyway.com





Servicio de Contact Center sobre Microsoft TEAMS

Crecimiento sin límites



Contáctenos

[ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)  
[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com)