

Kit de **bienvenida**



Integramos la comunicación corporativa.

Bienvenidos/as



Bienvenido a CallMyWay

Nos alegra acompañarle en esta nueva etapa de transformación de sus servicios de comunicación y colaboración corporativa. En CallMyWay creemos que la conectividad va más allá de la tecnología: **es la base para impulsar la eficiencia, la colaboración y el crecimiento de su negocio.**

A través de soluciones innovadoras en telefonía IP, comunicación unificada y plataformas omnicanal, le brindamos herramientas diseñadas para adaptarse a sus necesidades, con alta disponibilidad, seguridad y soporte especializado.

Este kit de bienvenida es su punto de partida para aprovechar al máximo nuestros servicios. Estamos aquí para acompañarle en cada paso.

Acercas de nosotros

CallMyWay N.Y. S.A. es una empresa especializada en Telefonía IP y soluciones de comunicación en Internet, enfocada en optimizar la comunicación corporativa con **tecnología de última generación**.

Con presencia en México, Estados Unidos y Costa Rica, ofrecemos soluciones innovadoras como telefonía corporativa, comunicación unificada y Contact Center omnicanal, integradas con plataformas como Microsoft e inteligencia artificial.

Respaldados por **más de 20 años de experiencia**, brindamos servicios seguros, escalables y con alta disponibilidad (SLA de hasta 99.97%).

Portafolio de servicios

En CallMyWay transformamos la comunicación empresarial mediante soluciones tecnológicas innovadoras, seguras y escalables. Nuestro objetivo es optimizar la forma en que su empresa se conecta, colabora y crece.

Soluciones CallMyWay®



Telefonía global.

Conectividad homologada y alianzas globales.



Comunicación unificada.

Un nuevo paradigma en servicios de telefonía corporativa.



Soluciones avanzadas de atención e IA.

Solución a la medida para cada cliente que incorpora innovación continua.



Integraciones Microsoft.






Conectamos su negocio al ecosistema Microsoft.

Mesa de ayuda

Bienvenido a nuestra Mesa de Ayuda, el canal centralizado de atención y soporte para la gestión de sus soluciones de comunicación. Contamos con un equipo especializado comprometido en brindarle una atención ágil y personalizada, acompañamiento continuo y soluciones eficientes, con el objetivo de garantizar la disponibilidad, continuidad y óptimo funcionamiento de sus servicios.

Canales de atención

Ponemos a su disposición nuestros diferentes canales de atención, diseñados para brindarle soporte oportuno y una comunicación ágil con nuestro equipo de Mesa de Ayuda:

-  **Correo electrónico**
Canal oficial para la atención de incidentes, consultas y solicitudes de soporte.
mesadeayuda@callmyway.com
-  **Llamada telefónica**
Atención directa con nuestros agentes para el reporte y seguimiento de casos.
México +5255 4170 8422 | Costa Rica +506 40004000 | Miami +1-305-644-5335
-  **Plataforma web**
Gestión de tickets, consulta de información, reportes y administración de servicios desde su cuenta CallMyWay.
www.callmyway.com
-  **WhatsApp corporativo**
Canal de comunicación rápida para consultas y seguimiento de requerimientos.
+506 4000 4000
-  **Atención técnica en campo**
Disponible en casos que requieran validaciones o soporte presencial por parte de nuestro personal técnico.
Aplican cargos acorde con el alcance de la visita.
-  **Horario de atención**
Lunes a Viernes : De 6 am a 6:30 p. m. GMT-6
Sábado y Domingo: De 7 am a 5:00 pm GMT-6

Niveles de escalación



S4 - Bajo Impacto Mínimo

El problema no afecta las operaciones normales. Peticiones de funcionalidad, consultas, etc.

Tiempo de atención: 2 horas



S3 - Normal

Las operaciones del equipo están afectadas, pero se puede continuar trabajando. El equipo no funciona de acuerdo con la documentación del producto.

Tiempo de atención: 2 horas



S2 - Medio

El equipo está afectado de manera importante.

Tiempo de atención: 1.5 horas



S1 - Alta

El equipo no está operativo y el ambiente de trabajo está afectando de manera importante la operación de la empresa. No hay alternativa disponible.

Tiempo de atención: 1 hora

Basado en la cantidad de usuarios afectados y el nivel de interrupción que causa la incidencia. En este sentido, la gravedad de los incidentes —es decir, que sus consecuencias negativas (impacto) sean mayores o menores— permite priorizarlos a lo hora de acometer su resolución. Esta clasificación de incidentes tiene como base dos elementos: (1) la cantidad de usuarios finales afectados, (2) el nivel de interrupción de los servicios contratados que está generando dicha incidencia. En este sentido, la gravedad de los incidentes conlleva a atender de forma priorizada los eventos y de igual forma alcanzar su respectiva resolución.

de atención de nuestra mesa de ayuda.

Creación



1. Contáctenos por los canales oficiales y detallando la situación presentada o el requerimiento solicitado.
2. Comparta su ID de cuenta para validación ágil.
3. Mantenga actualizados su correo y teléfono.
4. Guarde el número de ticket para dar seguimiento a su caso.

Diagnóstico



1. Nuestro equipo diagnosticará y resolverá su incidente o requerimiento.
2. Se realizarán las validaciones y pruebas necesarias.
3. Le mantendremos informado sobre el avance.
4. De ser necesario, coordinaremos atención técnica en campo.

Cierre



1. Una vez completada la atención, el equipo de ingeniería validará el correcto funcionamiento del servicio.
2. Posteriormente, se realizará el cierre formal del ticket generado y se enviará un correo electrónico con el detalle y estado final de la gestión realizada.

Administración de sus servicios desde nuestra página web.



Desde nuestra plataforma web podrá administrar, monitorear y personalizar sus servicios de forma rápida, sencilla y segura. Tendrá acceso a diferentes herramientas de configuración y reportes en tiempo real que le permitirán consultar consumos, validar saldos, realizar recargas, revisar el historial de tráfico telefónico y adaptar el funcionamiento de su línea según sus necesidades operativas.

Entre las opciones disponibles podrá realizar reenvíos de llamadas, crear grupos de timbrado, activar o desactivar el casillero de voz, configurar horarios de atención y gestionar otras funcionalidades avanzadas relacionadas con su servicio telefónico.

Todas estas configuraciones podrán realizarse en línea, brindándole mayor autonomía, control y flexibilidad en la administración de sus servicios.



Reporte de sus pagos por servicio.

Le agradecemos reporte sus pagos de la siguiente forma a fin de asegurar una adecuada aplicación de los mismos:

1. Ingrese a su cuenta CallMyWay y diríjase a la opción o “pestaña” denominada “Saldo” y posteriormente seleccione la opción “Recargar”.

2. En esta sección visualizará las diferentes opciones disponibles para realizar recargas y pagos de sus cuentas de forma rápida y segura. Además, tendrá visibles las herramientas disponibles para gestionar sus transacciones de manera sencilla desde nuestra plataforma web.

Datos bancarios:

Puede realizar el pago a través de cualquiera de nuestras cuentas bancarias:

BAC:

CR96010200009045088841 DOL

CR43010200009045072335 COL

PROMERICA:

CR97011610400019406632 DOL

CR10011610300019406554 COL

BN:

CR29015100010026190652 DOL

CR02015100010012200246 BN COL

BCR:

CR96015201001028597189 BCR DOL

CR04015201001028597002 BCR COL

Nota: La recarga o pago se debe realizar en la moneda en que se emiten las facturas.

Emisión de reportes de tráfico telefónico.

Desde nuestra plataforma web podrá generar y consultar reportes de tráfico telefónico de manera rápida y segura. Esta herramienta le permitirá visualizar el detalle de llamadas realizadas y recibidas, consumos, duración de llamadas y demás información relacionada con la utilización de sus servicios.

Los reportes estarán disponibles para su consulta en tiempo real y podrán filtrarse según el período requerido, facilitando el control, monitoreo y administración de su tráfico telefónico.



En CallMyWay velamos para asegurar y brindar una experiencia única que se caracteriza por su: agilidad, seguridad y eficiencia. Nuestro objetivo es poner a su disposición herramientas que faciliten la administración y el monitoreo de sus soluciones de comunicación. A través de nuestra plataforma web podrá siempre gestionar: sus líneas telefónicas, consultar reportes de tráfico, validar su saldo actual, realizar recargas y configurar diferentes funcionalidades a su servicio de manera centralizada y en tiempo real.

Adicionalmente, nuestra Mesa de Ayuda CallMyWay, se encuentra disponible para acompañarle en la atención de incidentes, consultas y requerimientos, garantizando el seguimiento continuo y soporte especializado cuando así lo necesite. Nuestro compromiso es ofrecerle un servicio confiable, mediante herramientas que garantizan el control operativo de sus comunicaciones y aseguran la continuidad de sus servicios.



Integramos la comunicación corporativa.