



# Calltech<sup>®</sup>

Comunicaciones Inteligentes

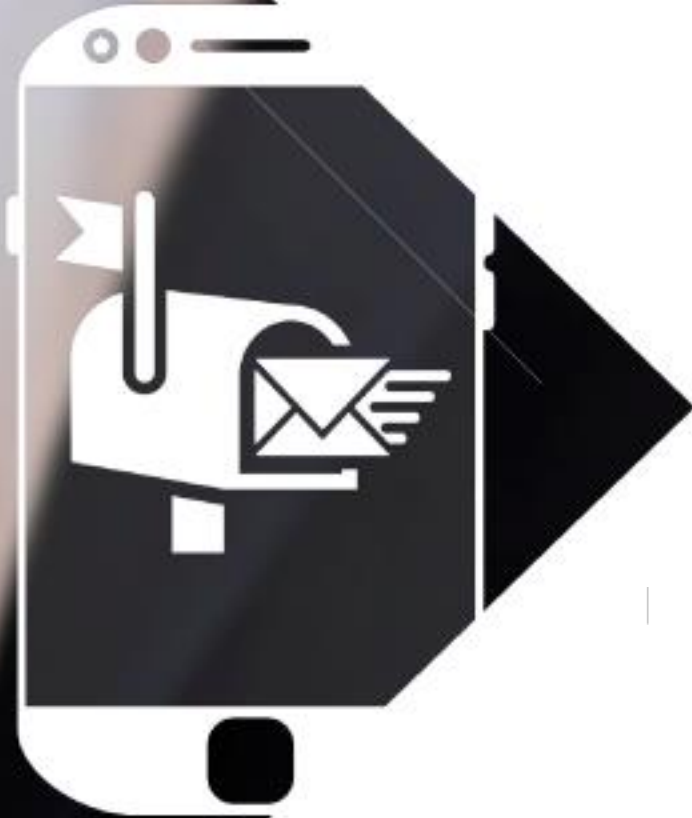
---

# AGENDA

| ¿QUIÉNES SOMOS?

| ¿QUÉ HACEMOS?

| ¿QUIÉNES QUEREMOS SER?



Quienes somos...



Calltech S.A. es una empresa latinoamericana con más de 20 años de experiencia, líder en innovación, diseño, desarrollo e implementación de soluciones de telecomunicaciones, para las necesidades actuales de las pymes, grandes empresas, Contact Centers y Telcos; cuenta con un enfoque de mejora continua. Ofrece un portafolio de productos y servicios que incluye:

Grabación de audiencias, Grabación de llamadas, Mensajes de texto SMS, Mensajería Unificada, Operadora Automática, Servidor de Fax, Sistemas de Tarificación, Soluciones hospedadas, Servicios de envío de llamadas, Sistema de audio respuesta IVR, Sistema de audio respuesta IVR y Videoconferencia.

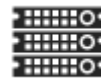




Soluciones de desarrollo de Software Calltech S.A.



Soluciones tecnológicas



Equipos de telecomunicaciones



Soporte técnico



Instalación y capacitación

# ¿A QUIEN LE VENDEMOS?

axedeo

ITALTEL

ITELCA  
EXPERIENCIA INNOVACIÓN DINAMISMO

Carvajal

Belltech

LOGICALIS

m@icrotel

NEC

s3wireless  
Simple - Smart - Speedy

tm  
TM CONSULTING  
Networking solutions experts

Yeapdata

Level(3)

# SOCIOS TECNOLÓGICOS

Calltech S.A. es apoyado por los proveedores de tecnología líderes de la industria para brindar las mejores soluciones de Hardware y Software que cumplan los requerimientos del mercado.



## AGENDA SOLUCIONES DE SOFTWARE

- Productos 100% Colombianos.
- Registro de marca disponible en la SIC.
- Productos homologados o certificados con los principales fabricantes de telefonía.



# OTRAS SOLUCIONES

CTLog®

Grabación digital y monitoreo de audio y pantallas.



CTLogPlus®

Grabación de audio y video con transcripción.



CTMail®

Operadora automática, correo de voz y Fax Server.



CTMessage®

Servicios de valor agregado para Carriers sobre video, SMS/MMS, SS7.



CTPushToTalk®

Sistema de Push to talk sobre IP para extensiones SIP.



CTTranscription®

Transliteración automática.



CTWebRTC®

Servicios de valor agregado sobre WebRTC.



Dalí®

Sistema de Tarificación corporativo y Softswitch.



CTPos®

Plataforma Postconsumo.



# SISTEMA DE TARIFICACIÓN DALI



## Recursos humanos

Prevenir el abuso del teléfono, fomentar el buen uso.  
Identificar empleados ociosos y contar con el rastreo de llamadas y vida laboral de una persona.



## Contabilidad o financiera

Auditar el consumo de teléfono y celular contra realmente las llamadas útiles, valiosas o errores.  
Evitar el fraude del operador o abuso de las líneas.



## Tecnología o IT

Evitar los fraudes internos y externos.  
Reducir los costos de IT e infraestructura.  
Análisis de troncales y alarmas.



## COO o ejecutivos

Gestionar múltiples sitios.  
Medición del volumen de llamadas entrantes o salientes.  
Alarmas frente a comportamientos del sistema.



# SISTEMA DE TARIFICACIÓN DALI



Interfaz Web de Reportes para Usuarios y Administración

Configuración extensiones, centros de costos, precios, etc.

Interconexión a múltiples PBX, Gateways y Softswitch

Soporte multicompañía, jerarquías de CC y multi país

Reportes automáticos a email

Bolsa de minutos: pasiva, activa y temporización.

Modelo de negocio venta y servicio SaaS, PaaS

Tarificación de llamadas abandonadas, registro de teléfonos.



# SISTEMA DE GRABACIÓN CTLOG



Sistemas de Voz tradicionales y VoIP en pequeñas, medianas y grandes empresas están integrados a sistemas externos como CRM o ERP.

En cada cliente existen diferentes necesidades de **registrar llamadas** y su voz que parten de la medición de la atención al cliente, seguridad, cumplimiento de regulación y monitoreo.

The CTLog logo is displayed on a yellow rectangular background. The text "CTLog" is in white, followed by a white swoosh and a red dot.



# SISTEMA DE GRABACIÓN CTLOG



Garantice la grabación y registro de las operaciones con sus clientes con Tecnología Windows Server® y AudioCodes®.

Grabación pasiva y activa

Grabación de pantallas, multichannel y multifabricante

Cumplimiento de regulación nacional circular 042, 052, 028 y PCI DSS

Campañas de grabación para Contact Center e integración CTI

interfaces Web de consulta y Backup

Grabación Total, por demanda, selectiva y CTI

Grabación de pantallas, chat e email

Speech Analytics y transliteración

CTLogPlus

Usuario:   
Contraseña:   
Dominio:

General Datos

Fecha y Hora  
Fecha Inicial: 00:00  
Fecha Final: 23:59

Opciones de Llamada  
Grabación:  Numero origen:  Numero destino:   
Duración min:  Duración max:  Comentario:  Cod. Agente:

Opciones Generales  
 Solo de hoy  
 Solo de alta importancia  
 Solo con comentario

Grupos y fuentes  
Buscar:  Ordenar:  Seleccionadas:

415	00:00:07	15/07/2011 8:47:04	580		1
417	00:00:09	15/07/2011 9:08:28	580	579 ALEXANDER ORTIZ	1
418	00:03:47	15/07/2011 9:13:12	580	332 JOHANA RODRIGUEZ	1
419	00:07:12	15/07/2011 9:17:47	580	03485400895	1

# CTMAIL MEDIA SERVER



Las comunicaciones de su empresa como siempre ha querido.

Operadora  
automática

Correo de  
voz

Fax Server

IVR  
transaccional

Media  
Server y  
WebRTC

Solución de Hardware y Software tipo Carrier Class para prestar diferentes servicios de voz y video a clientes masivos, residenciales y corporativos.

A green vertical banner containing the CTMail logo at the top and a white icon of a telephone handset with a signal wave and a circular arrow below it.

CTMail®

A large green speech bubble containing the letters "IVR" in a bold, white, sans-serif font.

IVR

# CTMAIL MEDIA SERVER



Las comunicaciones de su empresa como siempre ha querido.

Envío y recepción de Fax sobre análogo, digital, IP (T.38 o Passthrough)

Buzones ilimitados, compañías ilimitadas, árbol de opciones ilimitados.

Operadora automática avanzada con AudioTextos parametrizables.

Consulta de voicemail en Web, teléfono y App

Integración telefónica con la mayoría de PBX del mercado

Fax2Email con enrutamiento, Email2Fax, Web2Fax

Consulta de voicemail en Web, teléfono y App

Integración Hotelera y Mensajería Unificada (Lotus, Exchange, Lync)

Sistema de audiorespuesta con integración a Base de Datos y desarrollos especiales

OCR de conversión de Fax a texto.

Servidor de conferencia telefónica

Soporte a Servidores de correo electrónico SMTP, Google Apps, Office 365

# SISTEMA DE GRABACIÓN DE AUDIENCIAS CTLogPlus®

- El cliente está interesado en grabar los equipos de voz, video y videoconferencia de manera unificada.
- El cliente desea contar con centralización de grabaciones, etiquetado de grabaciones, marcas y transcripción.
- El cliente desea contar con transcripción automática integrada con la solución de grabación para identificación de hablantes y corrección de estilo.

## SITUACIÓN ACTUAL



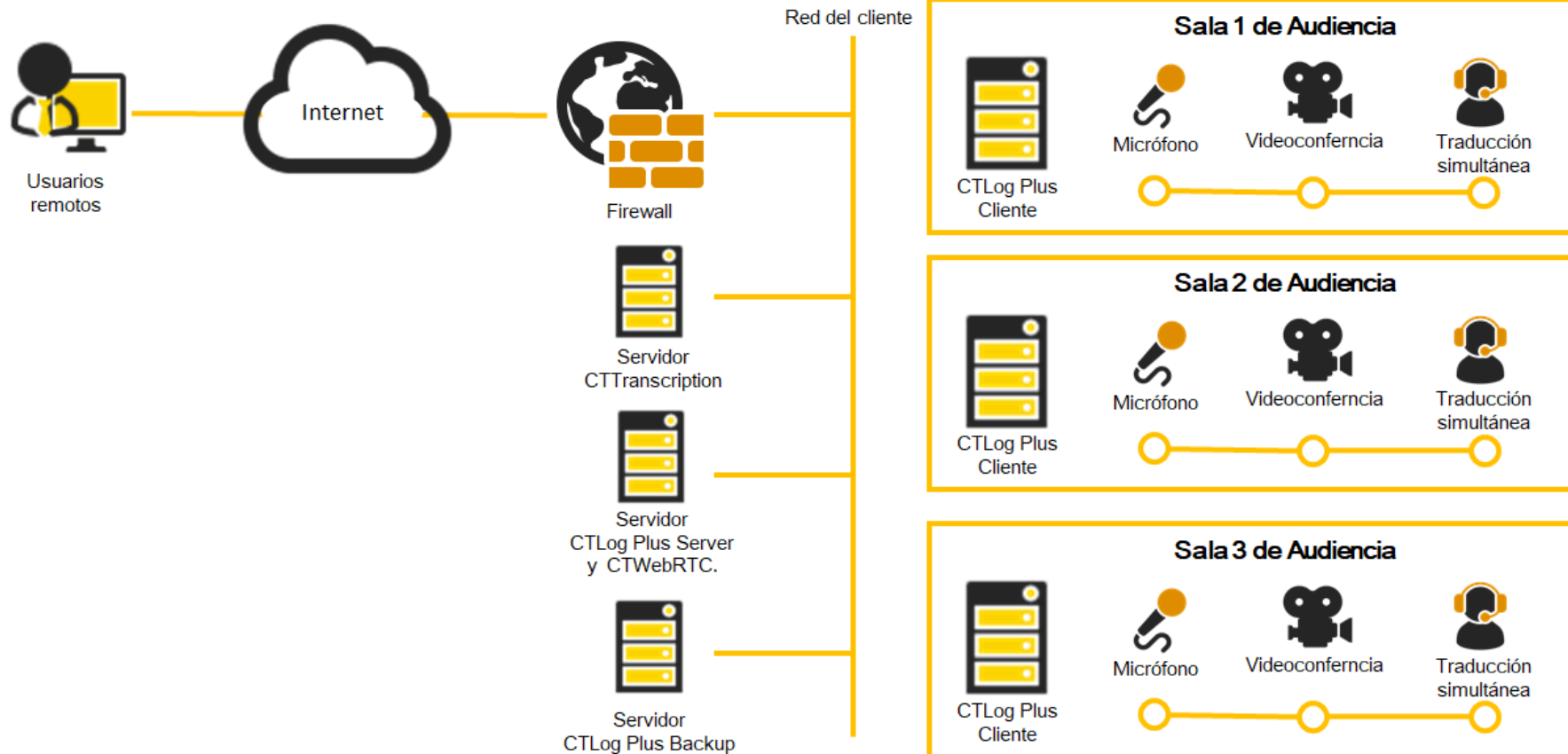
## ATENCIÓN AL CLIENTE

CTLogPlus®

Usuario:	<input type="text"/>
Contraseña:	<input type="password"/>
Dominio:	<input type="text"/>
	<input type="button" value="Ingresar"/>

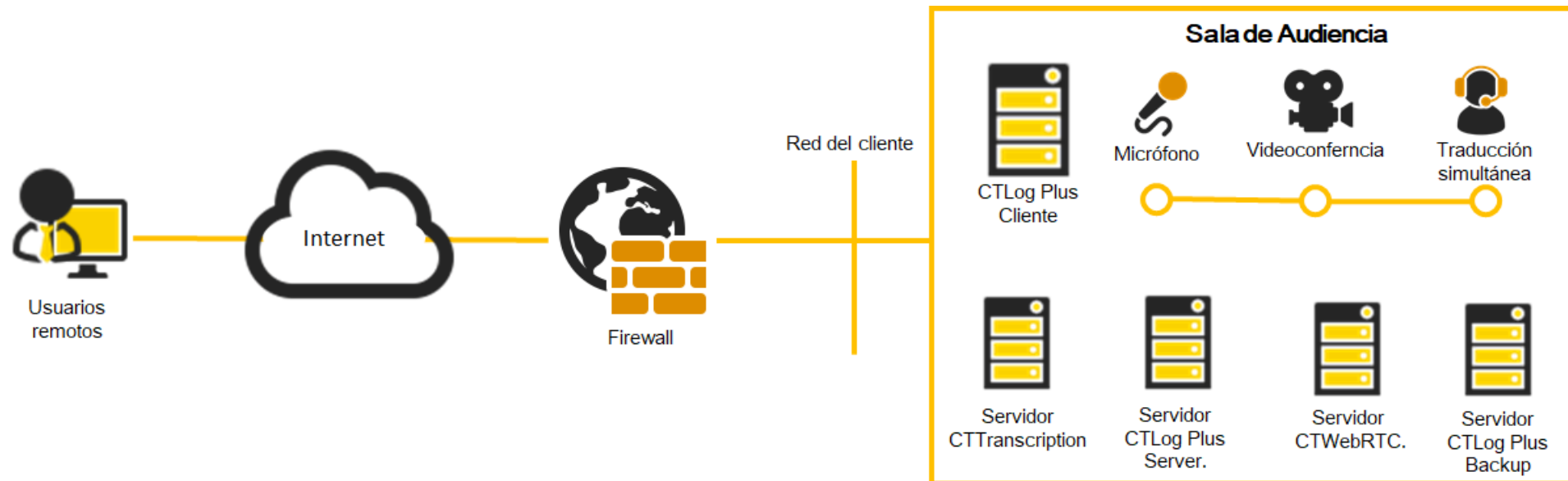
# SOLUCIÓN CTLOG+ GRABACIÓN DE AUDIO Y VIDEO

## GRABACIÓN CENTRALIZADA



# SOLUCIÓN CTLOG+ GRABACIÓN DE AUDIO Y VIDEO

## GRABACIÓN LOCAL



# SISTEMA DE GRABACIÓN DE AUDIO Y VIDEO



Grabación fiable y nítida de la información de Voz, Video y Texto, centralización, búsqueda y aseguramiento de grabaciones.

Grabación de Audio y Video local con Centralización

Integración de metadatos en grabaciones

Integración a dispositivos (mic/cam) y a Sistemas de Información

Firma digital para las grabaciones para evitar alteraciones

Provee interfaces Web centralizadas de Búsqueda y catalogación

Integraciones adicionales de conversión de voz a texto, transcripción y búsqueda fonética

# TRANSCRIPCIÓN AUTOMÁTICA CTTRANSCRIPTION

CTTranscription®



Administrador del Sistema



Sistemas de información

## ACTORES



Transcripción manual



Área jurídica



Grabador CTLog Plus  
Server



CTMail Voicemail

## SISTEMAS



Servidor Web  
CTTranscription



Servidor  
CTTranscription



Archivos de  
transcripción



Grabación de  
audio y video

## ENTREGABLES



Seguridad  
de archivos



Integración de  
servicios de  
comunicaciones a TI

# TRANSCRIPCIÓN AUTOMÁTICA CTTRANSCRIPTION



CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN
Detección de participantes	Género del participantes. Marcas automáticas de intervención.
Formatos de exportación	Word resaltado en transliteración. Word tipo acta. Word con subtítulos. XML para integración a sistemas de información.
Formatos soportados	Video: MP4, MPG, AVI. Audio: MP3, WAV, ASF, RAW.
Búsqueda sobre la transliteración	Búsqueda de texto en la línea de tiempo.
Uso de la licencia	A perpetuidad o paquete de horas.
Corrección de estilo	Manual con pedales.

# TRANSCRIPCIÓN AUTOMÁTICA CTTRANSCRIPTION



CARACTERÍSTICA	DESCRIPCIÓN
Grabación de audiencias	Grabación de audio y video de reuniones, audiencias y comités. <ul style="list-style-type: none"><li>- Gestión de salas y expedientes</li><li>- Marcas de temas, participantes y control de asistencia.</li><li>- Documentación adjunta.</li><li>- Transmisión de streaming en la Web.</li></ul>
Mecanismos de transcripción	Manual y automática.
Voicemail	Integración con Alcatel OXE para buzones ilimitados y almacenamiento de 500 Gb.
Mecanismos de seguridad	Firma digital y marca de agua.
Transcripción automática	Transcripción automática de archivos de audio y video.

# SERVICIOS DE VALOR AGREGADO SOBRE WEBRTC



## CHATBOTS E IA

Los datos están en todas partes, pero los bytes no piensan.

Los datos están en todas partes, pero por qué no están vinculados.



En la actualidad existe un auge de la inteligencia artificial enfocado en ayudar a las personas en recordar y prevenir acciones sobre las labores diarias.



## SITUACIÓN ACTUAL AI EN CC

Situación actual	Situación deseada
El conocimiento de los agentes y supervisores facilita la solución eficiente de las llamadas telefónicas.	Establecer el conjunto de respuestas y atención susceptibles de automatizar en un sistema de procesamiento lenguaje natural.
Las operaciones del Contact Center registran las soluciones en los sistemas de conocimiento con manuales, scripts y capacitaciones.	Tomar la documentación relevante en cualquier formato y alimentar el sistema de conocimiento empresarial.
Se cuentan con canales de atención multicanal (voz, video, email y chat, videollamada)	Establecer los mecanismos de comunicación idóneos entre los clientes y la operación del Contact Center.

# ARQUITECTURA DE CTWEBRTC CHATBOTS



Tablet or Smartphone



Kiosk



PC

## Channels Integration



Facebook Messenger



WebEx Teams



Twitter



Unify Circuits



Whatsapp



Rainbow™  
Alcatel Rainbow



Skype



Teams



Slack



Webchats

## Calltech Platform Cloud – On Premises



Chatserver Platofrm



BotKit



Microsoft Bot Framework

ChatBot Platform



AI platform  
DialogFlow

## Private Network



Firewall



Webhook



Contact  
Center Agents  
–  
Web chat skill



Business  
Logic



Contact  
Center  
Integration



# SERVICIOS DE VALOR AGREGADO SOBRE WEBRTC

## SITUACIÓN ACTUAL AI EN CC



Situación actual	Situación deseada
El conocimiento de los agentes y supervisores facilita la solución eficiente de las llamadas telefónicas.	Establecer el conjunto de respuestas y atención susceptibles de automatizar en un sistema de procesamiento lenguaje natural.
Las operaciones del Contact Center registran las soluciones en los sistemas de conocimiento con manuales, scripts y capacitaciones.	Tomar la documentación relevante en cualquier formato y alimentar el sistema de conocimiento empresarial.
Se cuentan con canales de atención multicanal (voz, video, email y chat, videollamada)	Establecer los mecanismos de comunicación idóneos entre los clientes y la operación del Contact Center.

# EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES

- Suministro de diferentes soluciones de equipos, teléfonos para clientes comerciales, operadores y Contact Centers.
- Consultoría en selección, implementación y acompañamiento en equipos a Canales y clientes finales.



# COMUNICACIONES UNIFICADAS PARA TU EMPRESA

- Todas las funcionalidades de IP-PBX convencionales en una única solución.
- Nuevas funcionalidades como movilidad, seguridad, videollamada y la red social.
- Denwa Desktop (UC en una única interfaz).



# DENWA UC



Denwa  
SOHO

15 llamadas  
simultáneas  
. Pequeñas  
empresas.

Denwa  
Mini

30 llamadas  
simultáneas

Denwa  
Premium

Equipo todo  
en uno 30  
llamadas  
simultáneas

Denwa  
Advanced

Hasta 250  
llamadas  
simultáneas.



Denwa  
Premium



Denwa  
DW 310



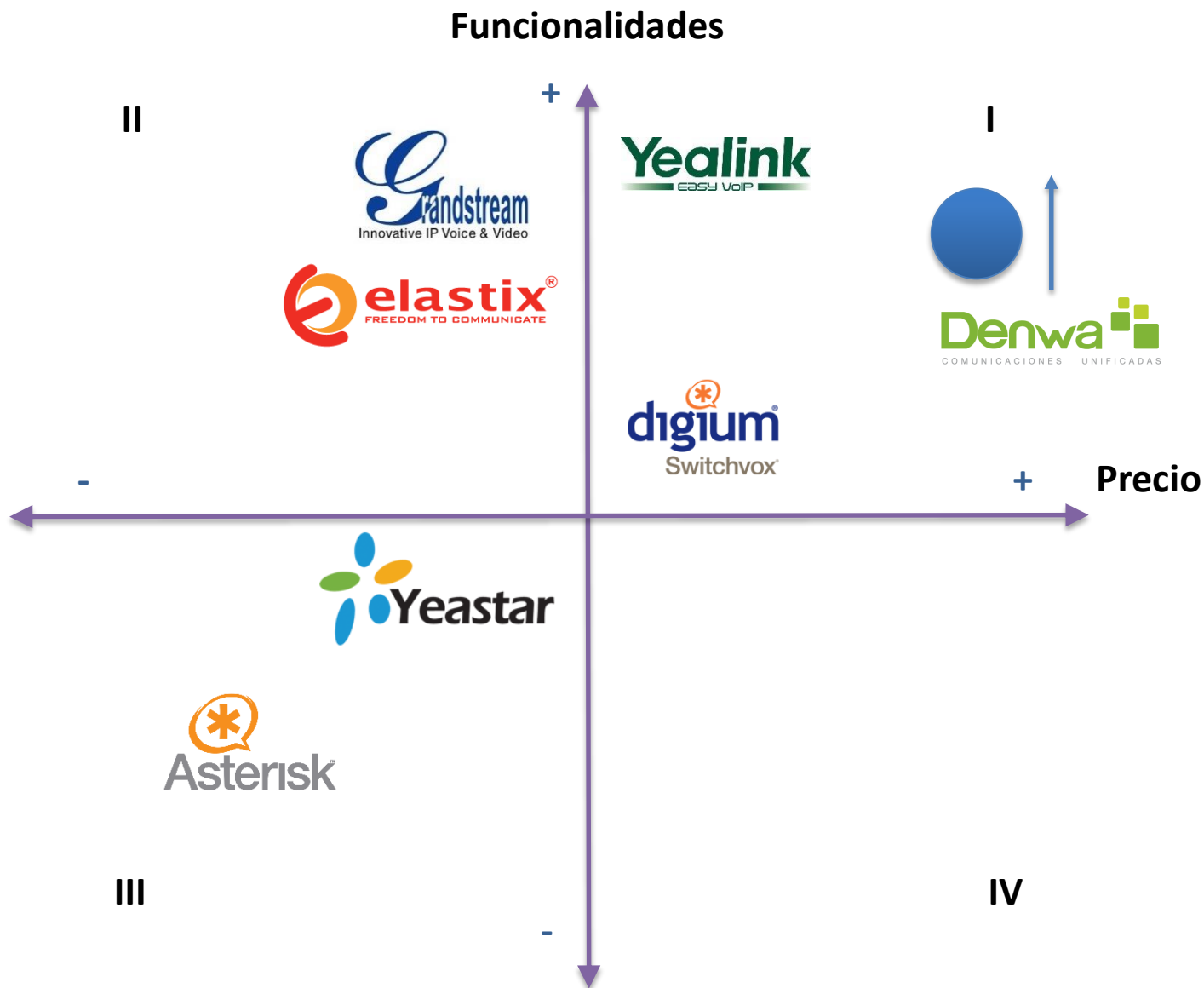
Denwa  
DW 610



Denwa  
810



# DENWA EN EL MERCADO



- Segmento objetivo:
- Denwa Standard: Empresas comerciales y de gobierno preocupadas por la continuidad del negocio, funcionalidades especiales.
- Denwa SOHO: Empresas comerciales de pocos empleados que están considerando Asterisk.

# MEDIA GATEWAYS



Gateways VoIP – GSM

Gateways Mediant VoIP

Gateways

Permite realizar y recibir llamadas de celular, desde 2 hasta 44 SIM CARDS.

Análogo, E1, SBC, Switch, Firewall, VPN.

Análogo, E1s y GSM de baja gama.



OpenVox 4 Puertos GSM



Audiocodes Mediant 800



Dinstar 32 FXS

# MEDIA GATEWAYS



Sangoma SBC y Boards

Conexión de troncales SIP y boards para IVRs o Denwa.



Sangoma E1/T1 Board



Calltech Appliance G2.

Servidor industrial para soluciones CallTech de gran capacidad.



Calltech Appliance G2



LumenVox TTS / ASR

Texto a voz y reconocimiento de voz para CTMail o soluciones de terceros



Sangoma Vega SBC 50 sesiones

# INFRAESTRUCTURA PARA OPERADORES



Gateways Mediant VoIP

Análogo, E1, SBC,  
Switch, Firewall, VPN.



Dialogic IMG 1010



Media Gateways y SBC

Conexión de canales  
digitales E1s.

Troncales SIP – H.323  
para prestar servicios de  
voz a clientes finales.



Audiocodes Mediant 1000



Dialogic SBC Virtualized

# INFRAESTRUCTURA PARA OPERADORES

Calltech®  
Comunicaciones Inteligentes

condor  
TECHNOLOGIES

**Robustel**

Routers industriales

Productos para quioscos, máquinas expendedoras, autoservicio o cajeros automáticos.

CondorTech Softswitch

CPBX en la nube.  
Contact Center en la nube.  
Servicios para abonados de TriplePlay.



Robustel Industrial Router

# TELEPRESENCIA Y VIDEOCONFERENCIA

 **Double Robotics**

**CCE**

**Denwa**   
COMUNICACIONES UNIFICADAS

**AVer**™

Robot de  
Telepresencia

Tablets  
IP65

Comunicaciones  
unificadas en la  
nube

MCU de  
videoconferencia  
SIP – H323

Quioscos móviles  
para puntos de  
atención.

Quioscos  
estáticos de  
piso-aire o pared  
para  
presentación de  
información.

Integración con  
CTWebRTC.

Comunicaciones  
unificadas en la  
nube

Videoconferencia  
por demanda.

Cobro por usuario.

MCU de  
videoconferencia  
SIP – H323.

Comunicación con  
video con hasta 3  
sitios y dos  
micrófonos.



# TIPOS DE COMERCIALIZACIÓN

## Venta

Licenciamiento a perpetuidad y el cliente es propietario de los equipos.

Contrato de soporte y mantenimiento renovable.

## Arrendamiento (SaaS)

Pago de licenciamiento mensual.

Soporte técnico y mantenimiento vigente durante el contrato.

## Calltech en la nube On premise (IaaS)

Software o Hardware en servicio en las instalaciones del cliente.

Los equipos y licencias son propiedad de Calltech S.A.

## Calltech en la nube Private - Public Cloud (PaaS)

Software o Hardware instalado en un operador de telecomunicaciones o hosting compartido.



# SERVICIOS PROFESIONALES



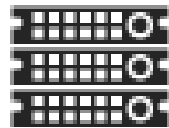
Instalación de  
productos.



Capacitación y  
transferencia de  
conocimiento.



Gerencia de  
proyectos.



Administración de  
sistemas total o  
por eventos MAC.



Soporte técnico.



# SERVICIOS PROFESIONALES CISCO



Casa de desarrollo con 19 años de experiencia en Software y Hardware para telecomunicaciones.

- Cisco Call Manager
- Portal de integración hotelera y hospitalaria.
- Portal de autoadministración AXL Webservices
- Cisco Voice Portal
- Desarrollo y mantenimiento de árboles de IVR.



# SERVICIOS PROFESIONALES CISCO

## Cisco Interactive Experience Platform.

- Desarrollo para quioscos propios con integración.
- Cisco UCCX.
- Configuración de agentes, campañas.
- Configuración de marcador manual y predictivo.
- Desarrollo de plugins para Cisco Finesse (SMS, WebRTC, Fax y chat).
- Desarrollo de reportes especiales UCCX – Informix.



# CONTRATOS DE SOPORTE TÉCNICO

El Soporte Técnico Calltech se distingue por su profesionalismo, conocimiento, rapidez en el diagnóstico, solución de un problema y capacidad de establecer relaciones a largo plazo.

Característica	Descripción
Tipos de soporte técnico	Gold 8x5 y Platinum 24x7
Soporte nivel 1 y 2	A través de canales o TechSupport Calltech en español
Soporte nivel 3 y 4	Directamente por Ingenieros de Calltech S.A. En Colombia en español
Tiempo de respuesta	Desde 2 horas a 4 horas según criticidad.
Soporte presencial	Opcional, Desde 4 horas a 8 horas según contrato de soporte.
Actualizaciones de Software	Incluido updates y upgrades* de la plataforma.
Mantenimiento preventivo	Incluido, 2 remotos anuales en horario hábil.
Garantía de Hardware y Software	Incluida durante el tiempo de soporte contratado.
Administración de la plataforma	Opcional, administración total o por evento.

# ¡GRACIAS!

Contacto:

Tatiana Gamba López  
Business Development.  
comercial2@calltechsa.com

Calle 128 B BIS 59B – 40, Bogotá – Colombia  
Tel (571) 6356535 Fax: (571) 6356332

La información contenida en este documento es ofrecida  
en conexión con los productos de Calltech®.

Todos los derechos Reservados Calltech S.A.® 2019

 [www.calltechsa.com](http://www.calltechsa.com)  
 [comercial@calltechsa.com](mailto:comercial@calltechsa.com)  
Síguenos en:     @calltechsa