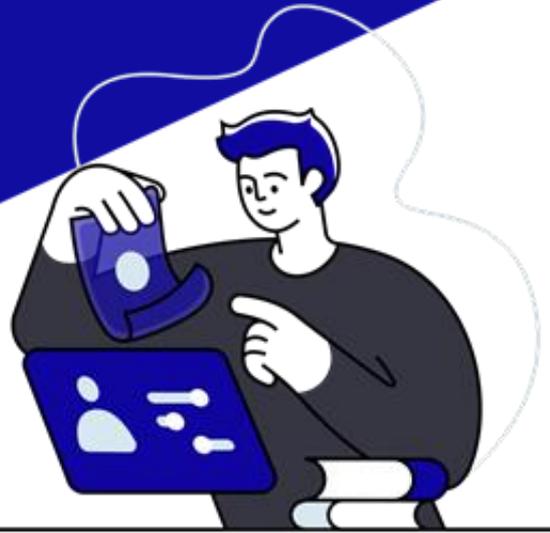


Integraciones Colaborativas (SBC Multicliente)

Manuel Farías Cofré
Consultor Senior Productos
Entel Corporaciones



¿Qué es?

La solución planteada es del tipo “WorldClass” cuya principal función es hacer fluida la comunicación con nubes como Microsoft, ruteo a la PSTN.

Integración a plataformas del tipo PBX´s o Call Control.

La base del producto es un Session Border Controller virtualizado en el cloud de Entel en ciudad de los Valles, específicamente Data Center Tier IV en construcción y operación.

La plataforma esta virtualizada cuenta con un diseño que permite alta disponibilidad y Uptime 99,5% (MVP).

Casos de uso comunes de cliente

- Si deseas que tu telefonía sea mediante la plataforma Microsoft, entonces es necesario que cada usuario posea una numeración de la red pública de telefonía.
- Si requieres solicitar a una persona fuera de la organización, unirse a una reunión MS Teams llamándolo a su número celular o teléfono fijo
- Si se necesita unir la aplicación de colaboración con tu antigua plataforma de telefonía.
- Si estas en una fase de transición donde estas migrando hacia un ambiente de colaboración de Microsoft Teams, pero necesitas mantener a todos tus colaboradores comunicados.
- Quieres mantener a tus colaboradores comunicados con soluciones distintas como Zoom Phone o Webex Meeting y tu telefonía tradicional IP Tradicional.
- Quieres gestionar a tu canal de ventas físico?? Llamadas contestadas, realizadas, perdidas, etc.
- Si quieres realizar o medir la calidad de las llamadas, esto es posible de hacer mediante parámetros de calidad de servicio y paquetes perdidos.

Principales Servicios

- Gestión de servicio al Cliente S.A (solo para Hosted Pro).
- Distribución (canales) y administración de servicios de varios niveles con paneles filtrados según la jerarquía de niveles (Hosted Pro).
- Conectividad SBC automatizada (por ejemplo, SIP trunk).
- Emparejamiento de SBC con el tenant de Teams del Cliente S.A final.
- Política de voz y asignación de línea DID en Microsoft Teams .
- Scripting flexible para la automatización de servicios adicionales a SBC.
- Centro de contacto global 24x7.
- Soporte de mantención.
- Monitoreo remoto y notificación de alertas 24x7.
- Informes de rendimiento de llamadas en tiempo real y calidad de experiencia o QoE.
- Informes periodicos.

01

Porque Entel y no otro??

Somos la **UNICO PARTNER LSP MICROSOFT EN CHILE** que entrega con recursos propios el servicio End to End, es decir, desde la licencia hasta la acceso a la red de telefonía publica.....

TIP's para la venta

Cliente sin foco Cisco HCS o Unify. Requiere salir de la telefonía IP tradicional.	Ganador
Si cliente tiene claro que debe considerar valor de licencias de telefonía Teams Phone (Phone System. Valor 8 US\$ por usuario)	Ganador
Cliente tiene un acuerdo comercial con licencias Microsoft E5 o pide a Entel proveerlas	Ganador
Cliente estricto en features telefónicos o integración con aplicativo	No aplica
Cliente estricto en parámetro de QoS.	No aplica

03

Diagrama



SERVICE	HOSTED ESSENTIALS	HOSTED ESSENTIALS+	HOSTED PRO
---------	-------------------	--------------------	------------

04

Servicios

Nivel de prioridad	Impacto
Urgente	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="828 321 1647 401">■ El servicio no funciona o no está disponible o está muy degradado<li data-bbox="828 430 1647 467">■ No existe ninguna solución
Alto	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="828 477 1647 579">■ El servicio se ha degradado parcialmente y / o afecta a varios usuarios (p. Ej., Hasta un 20% de usuarios por proveedor por SBC)<li data-bbox="828 619 1647 656">■ Se pierde la capacidad para administrar el servicio.<li data-bbox="828 695 1647 732">■ No existe ninguna solución
Medio	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="828 739 1647 802">■ La capacidad para administrar el servicio se ve afectada y existe una solución alternativa<li data-bbox="828 841 1647 879">■ El servicio se ha visto afectado.
Bajo	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="828 892 1647 929">■ No afecta el servicio o el rendimiento

04

Servicios

Nivel de Prioridad	Tiempo de respuesta objetivo	Tiempo de resolución
Urgente	≤2 horas (24x7)	12 horas (24x7)
Alto	≤4 horas (24x7)	24 horas (24x7)
Medio	≤ 2 días hábiles	48 horas hábiles
Bajo	≤ 2 días hábiles	Mejor esfuerzo

¡Muchas Gracias!



Entel Corp, el partner tecnológico de las **grandes empresas**

