

Colt Voice Line

colt

smarter / faster / further

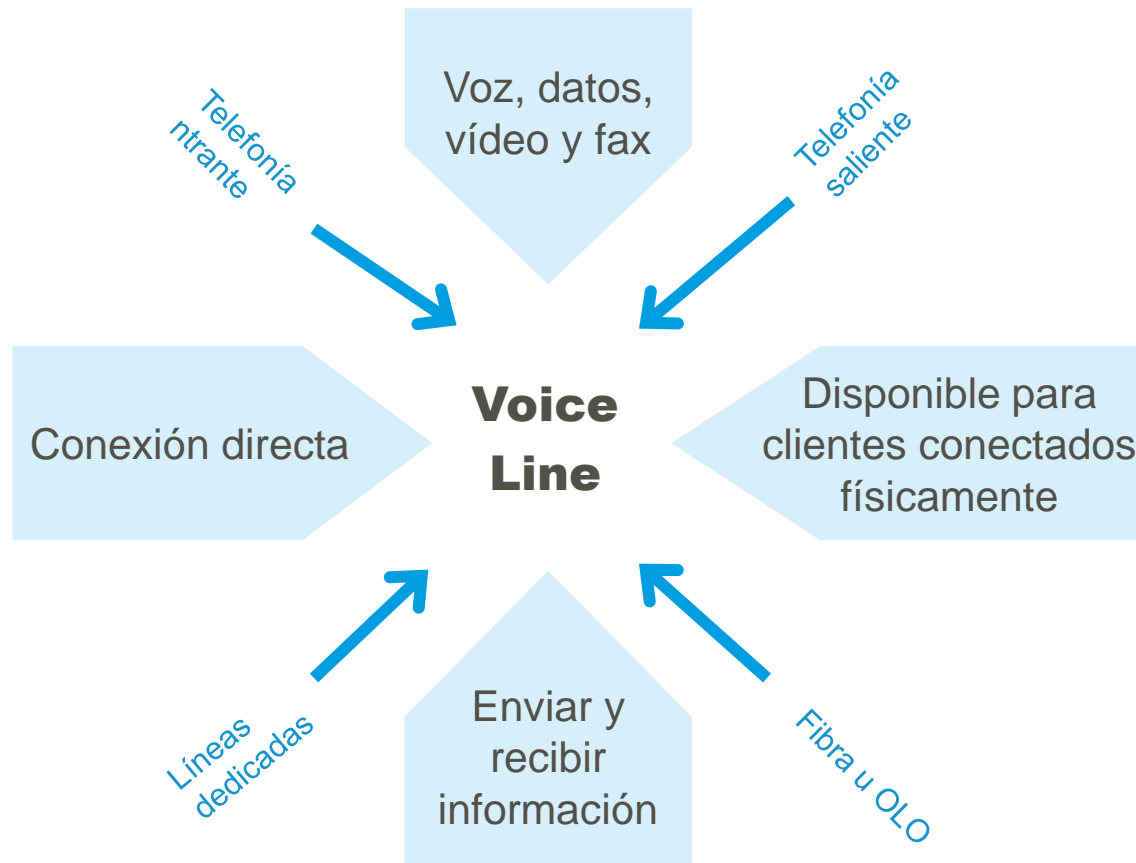


Contenido

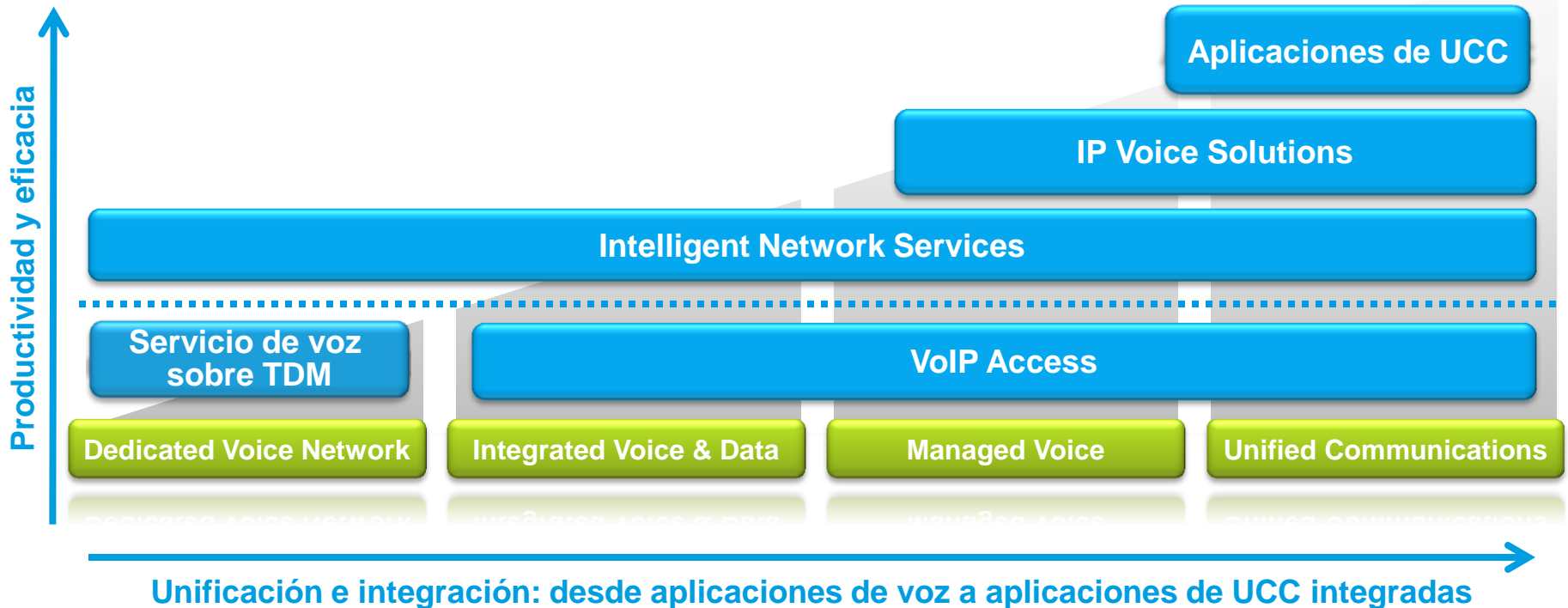
- 1** Descripción general de Voice Line
- 2** Opciones de acceso y disponibilidad
- 3** Funcionalidades y ventajas
- 4** Niveles de servicio
- 5** ¿Por qué comprar Colt Voice Line?

¿Qué es Colt Voice Line?

- Colt Voice Line proporciona servicios de telefonía saliente y entrante a la PBX del cliente mediante una línea dedicada



Voice Line forma parte de la oferta de servicios de voz de Colt

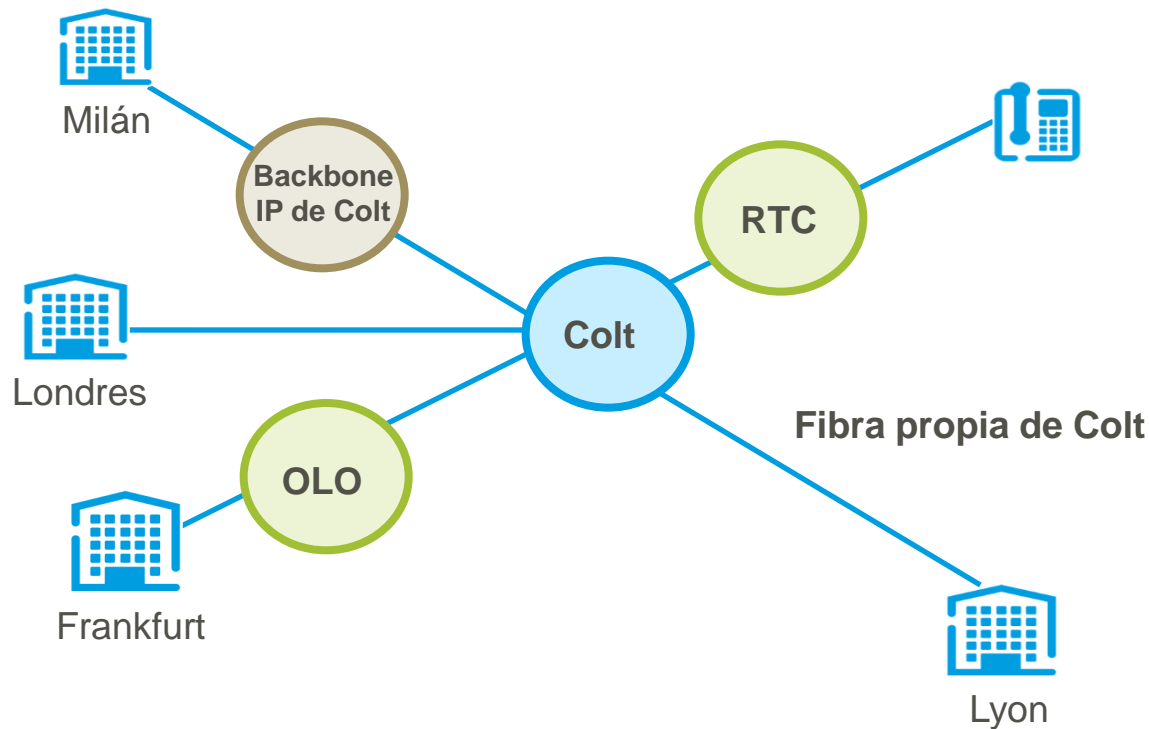


- Los servicios de voz de Colt son un conjunto de soluciones de futuro que pueden ayudar a hacer evolucionar la estrategia de comunicaciones del cliente
- Se trata de una gama completa de servicios de red inteligente, voz y VoIP que se proporcionan en forma de servicio independiente o como parte de una solución completa

Opciones de acceso de Voice Line

Los clientes pueden conectarse al servicio Voice Line de Colt a través de:

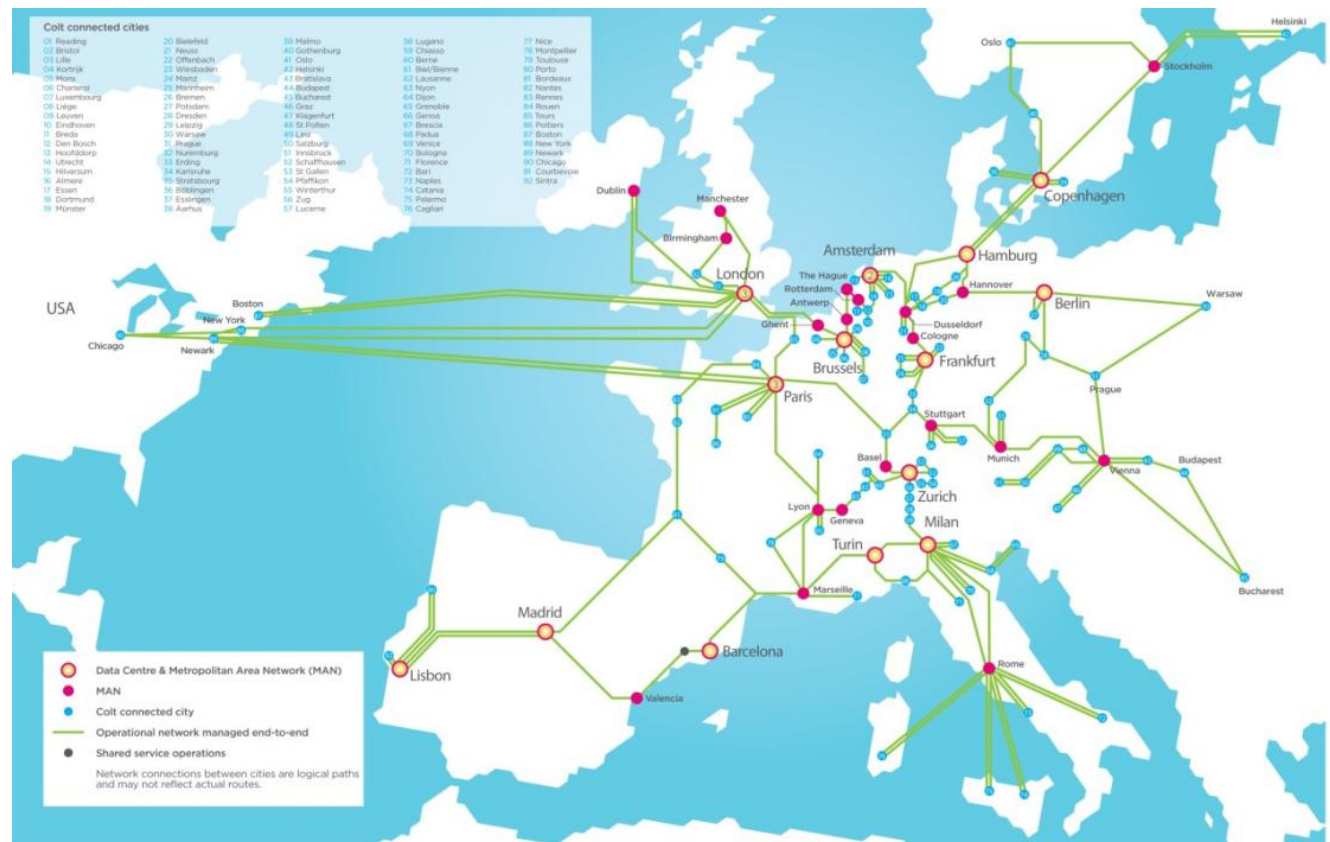
- Fibra de Colt
- Colt DSL
- Red local de terceros (OLO)



Disponibilidad de Voice Line

Voice Line está disponible en 13 países:

- Austria
- Bélgica
- Dinamarca
- Francia
- Alemania
- Italia
- Irlanda
- Holanda
- Portugal
- España
- Suecia
- Suiza
- Reino Unido



Funcionalidades y ventajas de Voice Line

Garantía del servicio

- Servicios de calidad empresarial, respaldados por una garantía de nivel de servicio

Calidad

- Todas las llamadas circulan, sin compresión, por la red de fibra óptica europea de Colt, que es completamente redundante y flexible.

Ahorro

- Calidad a precios competitivos, gracias a numerosos acuerdos bilaterales e interconexiones de Colt con operadores a nivel nacional e internacional, facturación de llamadas por segundos

Consistencia

- Portabilidad de números: los clientes pueden mantener sus números existentes al cambiar de proveedor (sujeto a disponibilidad)

Funcionalidades y ventajas de Voice Line

Sencillez

Funcionalidades de llamadas

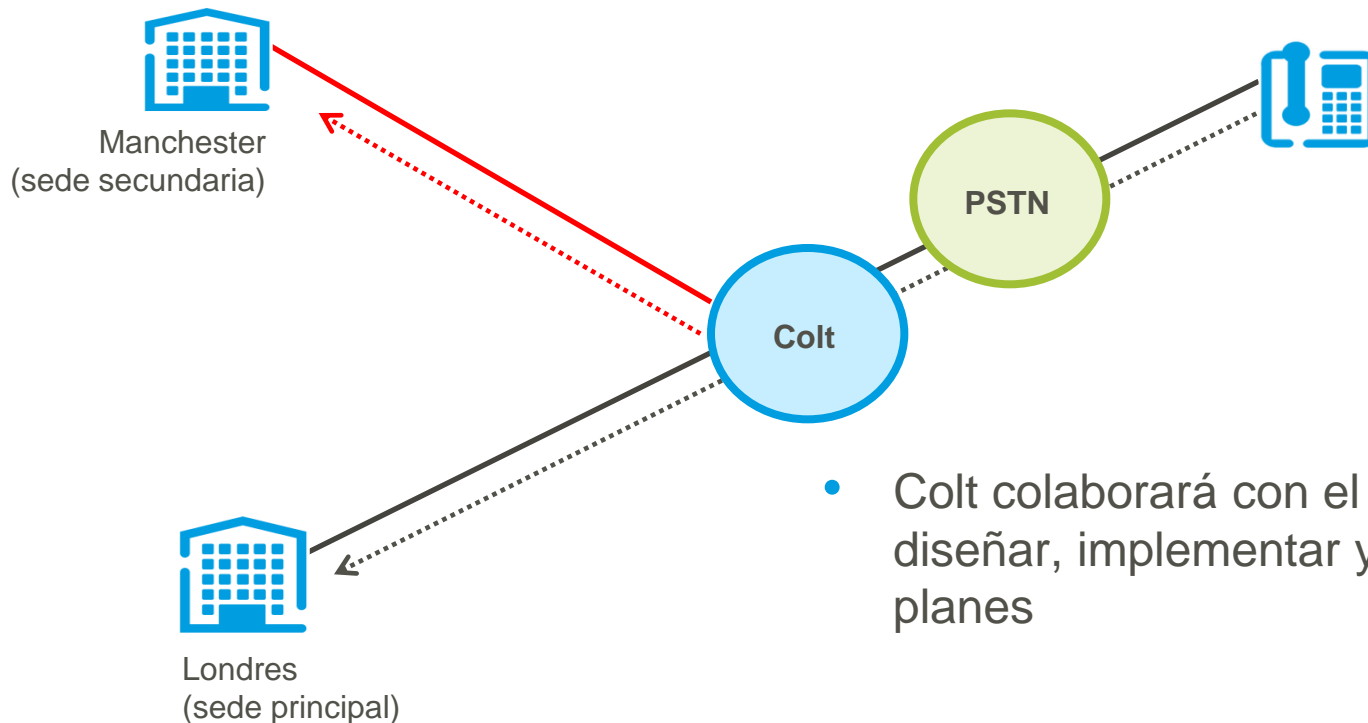
Control

Atención al cliente

- Nuevos números: los clientes pueden solicitar nuevos rangos de numeración del grupo de inventarios de Colt
- Funcionalidades de llamadas compatibles: por ejemplo, distribución de llamadas, llamadas en espera, reenvío de llamadas, restricción de llamadas, retención de llamadas, etc. (varía en función del país)
- Acceso online a la herramienta de informes de detalles de llamadas, facturas e informes para ayudar a los clientes a gestionar y controlar sus gastos
- Centro de servicio de atención al cliente con base en Europa y funcionamiento 24/7

Recuperación ante desastres con Voice Line

- Voice Line puede incluir el servicio de recuperación ante desastres de Colt para dar soporte a los planes de continuidad de negocio del cliente
- Las llamadas entrantes se redirigen a la sede secundaria del cliente en caso de que se produzca un desastre que afecte a la sede principal



- Colt colaborará con el cliente para diseñar, implementar y probar los planes

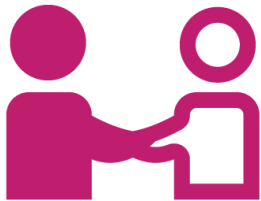
Fast Track

Fast Track: prestación del servicio urgente en sedes On-Net

- Disponible para todas las sedes On-Net de todos los servicios de Colt en todos los países en los que opera Colt
- Disponible para nuevas oportunidades o pedidos, o pedidos ya existentes
- Los clientes pueden solicitar una fecha de instalación (anterior al plazo de entrega estándar). Si no se puede cumplir esta fecha, Colt propondrá la primera fecha de instalación posible según la viabilidad técnica. Los clientes pueden aceptar o rechazar dicha fecha
- Los servicios para múltiples sedes se estudian teniendo en cuenta cada sede por separado
- Se aplicarán cargos

Colt Professional Services

- Colt Professional Services es un equipo de expertos altamente experimentados que se dedican al diseño y a la gestión de soluciones que proporcionan soporte para la transformación empresarial de nuestros clientes.
- Los consultores de Colt están a su disposición para:
 - Llevar a cabo revisiones completas de los requisitos de comunicación actuales y futuros del cliente
 - Diseñar una solución ajustada a los requisitos del cliente
 - Gestionar la implementación y entrega de los proyectos



**Servicios de
consultoría de Colt**



**Servicios de
diseño de Colt**



**Gestión de
proyectos de Colt**



**Gestión de
servicios de Colt**

Niveles de servicio de Voice Line

- Disponibilidad de servicio garantizada del 99,9 % o más
- Plazo previsto para reparación de averías
 - 2 horas si el origen de la avería está dentro de la red de Colt
 - 4 horas si el origen de la avería está fuera de la red de Colt
- Plazos de entrega
 - 15 días laborales para sedes On-Net con un punto de presentación del servicio *existente*
 - 25 días laborales para sedes On-Net que necesitan un *nuevo* punto de presentación del servicio
 - Los plazos de entrega para sitios Off-Net dependerán de varios factores y serán comunicados a los clientes tras la aceptación del pedido
 - Las compensaciones de GNS de Colt se aplican por igual a sedes On-Net y Off-Net
- Las compensaciones de cliente se aplican al GNS indicado anteriormente

Notas:

- Los plazos de entrega indicados no se aplican a la portabilidad
- Off-Net = Servicios proporcionados total o parcialmente utilizando la red de otro operador autorizado o un servicio que incluye servicios DSL
- On-Net = Servicios proporcionados totalmente utilizando la red de Colt

Motivos por los que escoger Colt

Nos comprometemos a ser su partner de negocios a largo plazo, no sólo un mero proveedor de servicios

Calidad

Servicio de calidad empresarial respaldado por garantías de nivel de servicio

Servicio de atención al cliente

Único punto de contacto a través del centro de servicio de atención al cliente multilingüe con base en Europa y funcionamiento 24x7

Responsabilidad completa

Responsabilidad completa del rendimiento en 13 países e integración perfecta con otros servicios

Experiencia

Trayectoria de éxito contrastada en la implementación de proyectos de voz para TDM, VoIP y UCC en toda Europa

Servicio completo

Rango completo de servicios desde voz y datos hasta soluciones UCC integradas, capaz de dar soporte al desarrollo de la estrategia de comunicación del cliente

Gracias.

Nguyet.Phan@colt.net

www.colt.net

colt

smarter / faster / further

