

ANALÍTICA DE TELEFONÍA PARA MICROSOFT TEAMS

Convierte tus llamadas en decisiones inteligentes

Resumen de llamadas

Últimos 30 días

Llamadas



Atendidas



No atendidas



Costo



Vista ilustrativa del panel de Talklyt



Visibilidad de llamadas

Cada llamada con su recorrido y su resultado real.



Atención al cliente

Colas, esperas y llamadas por devolver.



Productividad

Panel, reportes y alertas a tu medida.



Control de costos

Tarifas, departamentos y presupuestos.

talklyt.com

comercial@talklyt.com · +57 601 381 9510

Prueba gratis de 14 días

Conectado con Microsoft Teams en minutos, sin instalar nada

Talklyt lee los registros de llamadas de Microsoft Teams y los convierte en información clara para tu operación: quién llamó, qué pasó con cada llamada, cuánto costó y cómo se atiende a tus clientes.

1

Conecta

Alta con tu cuenta de Microsoft 365, aprobada por el administrador global. Sin configurar nada a mano: Talklyt solo pide leer los registros de llamadas y el directorio de usuarios.

2

Sincroniza

Desde el alta, Talklyt sincroniza llamadas y usuarios automáticamente, todos los días, sin que tengas que hacer nada.

3

Decide

Panel, colas, costos, reportes y alertas con las cifras de tu organización, en tu zona horaria y en español o inglés.

PARA QUIÉN

TI y telecomunicaciones

Resultado real de cada llamada, fallos por número y destino, rutas y troncal.

Atención al cliente

Colas, tiempos de espera, agentes y llamadas por devolver.

Finanzas

Costo por llamada, costeo por departamento y presupuestos.

Gerencia

Resumen ejecutivo y reportes que llegan solos por correo.

LO QUE NECESITAS

- ✓ Microsoft Teams como telefonía de la empresa, con Direct Routing
- ✓ Un administrador global de Microsoft 365 que apruebe el acceso
- ✓ Un navegador: Talklyt funciona en la nube, sin servidores que mantener
- ✓ Nada más: la prueba gratis de 14 días empieza con el alta

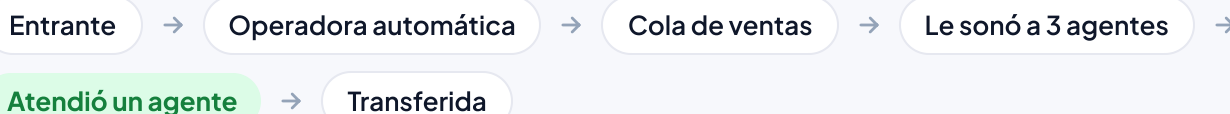
EN ESTE BROCHURE

03 Llamadas**04** Atención al cliente**05** Panel y reportes**06** Control de costos**07** Administración y seguridad**08** Planes, pagos y contacto

Todas tus llamadas, con su recorrido y su resultado

Una vista clara de cada llamada de Direct Routing y de las llamadas internas de Teams, con lo que pasó en cada paso, tal como lo registra Microsoft.

Ejemplo de recorrido de una llamada entrante



Historial de Direct Routing

Filtros avanzados, búsqueda inmediata por número o nombre y exportación con todas las columnas visibles.



Una fila por llamada

Sus tramos (operadora, persona, transferencia, desvío) se despliegan debajo y el costo suma todos los tramos.



Recorrido paso a paso

Operadora automática, colas, a quién le sonó, quién atendió, consultas, transferencias, buzón de voz o número externo.



Resultado real de cada llamada

Atendida o no atendida y el motivo, según el código real de Microsoft. Se marca preliminar mientras Microsoft completa el detalle.



Los tiempos de cada llamada

Hora de invitación, inicio, fin y falla, además de la duración.



Llamadas internas de Teams

Persona a persona: quién llamó, a quién, si contestó y cuánto hablaron, en su propia pestaña y aparte de la atención al cliente.



Tipos de llamada a tu medida

Patrones de marcación que clasifican cada llamada; al cambiarlos, el historial se reclasifica solo.



Cada llamada a quien la atendió

Los reportes por usuario cuentan la entrante para quien contestó, no para la operadora o la cola por la que entró.



Lo que pasó, sin interpretaciones. La llamada que rechaza la persona a la que la pasó el IVR, la cola que se corta sola por tiempo y las llamadas que Teams no envía al SBC por falta de ruta se muestran tal como ocurrieron. Si Microsoft no entrega un dato, Talklyt lo dice.

Que ningún cliente se quede sin respuesta

Las colas de llamadas explicadas en lenguaje simple, con la lista de quién falta por devolver y alertas que avisan a tiempo.

COLAS DE LLAMADAS

- | | |
|---|---|
|  Atendidas y no atendidas
Por cola y con el motivo de cada no atendida, con el conteo en cada pestaña. |  Esperas y nivel de servicio
Tiempos de espera y nivel de servicio con una sola definición en pantalla e informes. |
|  Desempeño por agente
Cuántas llamadas le sonaron a cada agente, cuántas atendió y cuánto habló. |  Actividad por día y hora
Cuándo se concentran las llamadas de cada cola, para planear turnos. |
|  Lista para devolver llamadas
Quién llamó y no fue atendido; desaparece de la lista si luego se le atendió, se le devolvió o volvió a llamar. |  Informe de colas
En PDF o Excel, con las mismas cifras de la pantalla: resumen, por cola, por agente, día y hora y pendientes. |



Alertas que avisan a tiempo

Llamadas perdidas sin devolver

Una entrante que nadie atendió ni devolvió en el tiempo elegido (30 minutos por defecto). Se marca devuelta sola.

Gasto inusual

El gasto del día supera varias veces el promedio diario de la organización.

Nivel de servicio de colas

Una cola por debajo de la meta en la última hora, con un mínimo de llamadas para no dar falsas alarmas.

Sincronización detenida

Si se detiene o se revoca el permiso de Microsoft 365. Se resuelve sola al volver.

Cada organización ajusta sus umbrales, ve el historial de alertas con su estado y decide si llegan por correo al propietario, los administradores y los correos que elija.

Tu panel y tus reportes, a tu medida

Las cifras que importan a cada persona, y reportes listos para descargar o que llegan solos por correo.

Panel personalizable

Cada persona arma su panel arrastrando y estirando widgets. Cada widget elige métrica, agrupación, periodo, gráfico y filtros. El panel general muestra llamadas, duración, costos y tasa de atención.

[Galería de plantillas: llamadas, costos, colas y seguimiento](#)

Indicador

Con comparación y semáforo

Gráfico en el tiempo

Líneas, barras, áreas, apilado

Comparación

Por persona, área, cola, destino

Mapa de calor

Actividad por día y hora

Lista

Las llamadas que hay que ver

Nota

Texto para el equipo

8 REPORTES RECOMENDADOS

Resumen ejecutivo

Volumen, costos y duración, frente al periodo anterior.

Análisis de costos

Gasto por destino, usuario y tipo de llamada en el tiempo.

Productividad de usuarios

Quién llama, cuánto y cuándo; licencias que no se usan.

Capacidad

Horas pico y llamadas simultáneas, para dimensionar.

Perdidas y respuesta

Entrantes sin atender, pendientes y tiempo de respuesta.

Auditoría de fallos

Números y destinos con más fallos técnicos.

Colas de llamadas

Nivel de servicio, esperas, agentes y pendientes.

Costeo por departamento

Costo, llamadas y duración por área, para repartir la cuenta.

Mis informes

Arma informes con las secciones, el orden y los filtros que necesitas. Los ve todo el equipo.

Llegan solos por correo

Cada día, semana o mes, a la hora elegida y a quien elijas, con historial de envíos.

PDF y Excel en segundos

Con todas las columnas visibles y rápidos aun con decenas de miles de usuarios.

Sabe cuánto cuesta cada llamada y quién la paga

La tarificación es parte del control de costos: cada llamada con su valor, repartido por departamento y comparado contra un presupuesto.

Presupuesto del mes por departamento

Vista ilustrativa

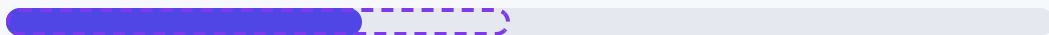
Ventas



Soporte



Administración



■ Gastado ▬ Proyección al cierre ■ Cerca del tope



Tarifas por destino

Planes de tarifas con cargo de conexión, incremento de cobro y duración mínima.



Costo automático

Cada saliente que se conecta lleva su costo; las entrantes y las fallidas no se cobran.



Costeo por departamento

Reparte la cuenta según el departamento actual de cada persona, con su informe en Excel.



Presupuestos mensuales

Un tope para la organización o por departamento, con avance del mes y proyección al cierre.



Alertas de gasto

Aviso al cruzar los umbrales del presupuesto y cuando el gasto de un día es inusual.



Recalcula sin esperas

Al cambiar tarifas o tipos de llamada, el historial se recalcula en segundo plano y avisa al terminar.



Todo en pesos colombianos. Panel, informes y exportaciones en la moneda de tu organización, con el Análisis de costos y el Costeo por departamento listos para finanzas.

Control total, datos protegidos

Tu organización decide quién entra y qué ve. Talklyt protege la información en cada paso.

Administración

Accesos

El propietario y los administradores deciden quién entra: como administrador o solo lectura.

Usuarios al día con Microsoft 365

Nombre, correo, departamento, cargo y licencias de Teams y Teams Phone. Quien sale del directorio libera su cupo.

Cupos de usuarios

Eliges a quién gestionas en Talklyt y lo cambias cuando quieras.

Registro de auditoría

Quién cambió qué y cuándo, con el valor anterior y el nuevo, IP y navegador. Con filtros y exportación a Excel.

Zona horaria de la organización

El panel, los reportes, las colas, las alertas y los envíos programados usan tu hora.

Español e inglés, claro y oscuro

Cada persona elige idioma y tema; los correos y reportes llevan la misma identidad.

Novedades de cada versión

La aplicación muestra qué cambió y todas sus características.

Sugerencias al equipo de Talklyt

Propón nuevas funciones desde la misma aplicación.

Seguridad

Solo usuarios autorizados

Con Microsoft solo entran las personas que tu organización autorizó; no se crean cuentas solas.

Verificación en dos pasos

Con app autenticadora y códigos de recuperación.

Bloqueo tras intentos fallidos

Después de 5 intentos la cuenta espera cada vez más (hasta 30 minutos), aunque los intentos lleguen desde redes distintas.

Sesiones seguras

Accesos de corta duración que se renuevan; una cuenta desactivada pierde el acceso de inmediato.

Protección en toda la plataforma

Datos validados antes de procesarse, límites de intentos y conexión cifrada, en la nube.

Tratamiento de datos personales

Términos y política de datos (Ley 1581 de 2012) aceptados en el alta.

Planes simples, todo incluido

Todos los planes traen todas las funciones y soporte por correo. Pagas por los usuarios de Teams que eliges gestionar.

Precios de lanzamiento: 50 % de descuento

Mensual en pesos colombianos, sin IVA

	Recomendado		
Básico Hasta 25 usuarios \$149.000 \$74.500 o \$745.000 al año	Profesional Hasta 100 usuarios \$349.000 \$174.500 o \$1.745.000 al año	Empresarial Hasta 300 usuarios \$790.000 \$395.000 o \$3.950.000 al año	Corporativo Hasta 1.000 usuarios \$1.890.000 \$945.000 o \$9.450.000 al año

Más de 1.000 usuarios: plan a la medida. Escríbenos y preparamos una propuesta.

CONDICIONES

- ✓ Prueba gratis de 14 días, desde el alta.
- ✓ Plan anual: pagas 10 meses, 2 son gratis.
- ✓ Sin IVA: Talklyt es un servicio en la nube, excluido de IVA.
- ✓ Subir de plan aplica de inmediato y descuenta el tiempo no usado; bajar aplica en la renovación.
- ✓ Si superas los usuarios del plan, tienes 7 días para subir de plan.
- ✓ El precio queda fijo durante el periodo pagado.

PAGOS Y FACTURA

- ✓ Paga en línea con tarjeta, PSE, Nequi o Transferencia Bancolombia, a través de Wompi.
- ✓ Renovación automática con la tarjeta guardada, o paga cada periodo desde la aplicación.
- ✓ Factura electrónica DIAN automática por cada pago con tus datos de facturación (NIT con dígito de verificación), por correo y en PDF y XML.
- ✓ Historial de pagos y facturas siempre a la mano.
- ✓ ¿Prefieres contratar directo? El equipo comercial te asigna el plan.

Empieza tu prueba gratis

En talklyt.com encuentras características, planes y el registro con Microsoft 365.

talklyt.com

Ventas:
comercial@talklyt.com

Soporte:
supporttalklyt@talklyt.com
+57 601 381 9510 · Bogotá, Colombia

Precios de lanzamiento con 50 % de descuento sobre el precio regular, sujetos a cambio: el descuento puede terminar en cualquier momento y los periodos ya pagados conservan su precio. Talklyt es operado por Eléctricos y Comunicaciones Electrocom S.A.S., NIT 800.229.279-4. Microsoft, Microsoft 365 y Microsoft Teams son marcas de Microsoft Corporation; Talklyt no está afiliado a Microsoft. Características de la versión 1.12.