





Portafolio de Servicios itbx®



Historia ITBX

Solución de comunicaciones unificadas

Experiencia de más de 15 años



2007

Version 1.0
ITBX Hosted & Support



2010

Version 2.0
ITBX Hosted & Support



2013

Version 3.0
ITBX Hosted & Support



2015

Version 3.2
ITBX Cloud Saas



2017

Version 3.5
ITBX Cloud APIs



2024

Version 4.0
ITBX Cloud APIs
& IA Omnicanal

Productividad en las empresas

¿Por qué las empresas necesitan transformar el contacto con sus clientes?



La entrada al futuro necesita una inmediata **Transformación digital**.
Los clientes ya están en ese mundo digital.



Los clientes son personas, no números. Son más exigentes y esperan recibir la **mejor experiencia de servicio** en toda oportunidad de contacto.



La competitividad requiere ser efectivo en el uso de todos los recursos de la empresa.
Solo se es productivo **si se puede medir**.

La Solución: **Omnicanalidad**

ITBX te permite transformar cada contacto humano digital con tus clientes, en una oportunidad para brindar el mejor servicio de manera **sencilla, ágil y efectiva**.



PBX Virtual



Call Center Cloud



Chat Center



Bots
Voz y Chat

Tarifas *Telefonía Inteligente*

Planes diseñados para todo tipo de empresa. Con servicios y precios flexibles y escalables



Tarifas *Chat Center* ITBX

2 Agentes 420.000 COP Por mes Agente add 95.000 COP Pequeñas y Medianas empresas*	5 Agentes 680.000 COP Por mes Agente add 95.000 COP Medianas empresas*	10 Agentes 1'100.000 COP Por mes Agente add 95.000 COP Medianas y Grandes Empresas*	20 Agentes 1'700.000 COP Por mes Agente add 95.000 COP Grandes Empresas*
--	---	--	---

Todos los planes de Chat Center Incluyen:

- ✓ Mensaje de Bienvenida
- ✓ Chatbot Menú Básico
- ✓ Encuestas
- ✓ Reportes
- ✓ Historial de los últimos 3 meses
- ✓ Soporte Ilimitado

Tarifas *Chatbot*

Estructura Estándar

850.000 COP

Por mes

Soporte incluido
Diseño CX e implementación
Interacción MULTIMEDIA
No incluye integración API
Cada API adicional 110.000 COP

SETUP 440.000 COP

Cobro una sola vez

Estructura Avanzada

1'050.000 COP

Por mes

Soporte incluido
Diseño CX e implementación
Interacción MULTIMEDIA
Incluye 2 integraciones API
Cada API adicional 110.000 COP

SETUP 1'320.000 COP

Cobro una sola vez

Tarifas **Vozbot**

IVR Interactivo

1'200.000 COP

Por mes

Integración API TTS/STT/CRM/ERP

Voces en Lenguaje Natural

Tráfico ilimitado hasta 10 canales simultáneos

SETUP 1'200.000 COP

Cobro una sola vez

Todos nuestros Bots Incluyen:

- ✓ Soporte
- ✓ Diseño CX a medida
- ✓ Implementación y Pruebas
- ✓ Integración API



Optimizar Recursos

Mayor y mejor gestión de contacto, con menos recursos.



Almacenamiento

ITBX Cloud, mantiene backups continuos de todos los datos almacenados y generados en la operación del plan activo entre los cuales está la data de reportes de tráfico, APIs de integración, grabaciones de las llamadas por mínimo 6 meses de manera continua y con opción de 12 meses o ilimitado.



Fiabilidad y Seguridad

Información privada y totalmente segura. La administración de la data aplica todas nuestras [políticas de tratamiento de datos](#), publicado en nuestro sitio web.



Herramientas avanzadas

Herramientas que ayudan a mejorar la experiencia de tus clientes obteniendo los resultados comerciales deseados. Campañas de marcación automática saliente, SMS Masivo doble vía, call blasting y Perfiles WhatsApp, entre otras.



Integraciones

Conecta ITBX con tus aplicaciones profesionales como CRM, ERP o helpdesk. Para unificar el flujo de la información de tus clientes.



Ampliar Contacto

Desde cualquier lugar y dispositivo.
Sin límites por infraestructura.



Flexibilidad y facilidad

ITBX es un software de calidad creado para adaptarse a tus necesidades. Disponibilidad de múltiples canales (voz, sms y redes sociales). Con numeración de cualquier lugar del mundo donde están tus clientes.



Totalmente Web

No se requieren instalaciones, hardware ni espacio de almacenamiento local complicados. Lo único que se necesita es un navegador web y una conexión a Internet.



Movilidad y Portabilidad

Obtén movilidad y diseños múltiples para el pacto del teletrabajo y la nueva normalidad.



Accesibilidad y disponibilidad

Estabilidad y tiempo de actividad del 99,98% para que tus clientes siempre te encuentren disponible.

[Leer documento de estructura ITBX](#)



Reducir Costos

Menor costo de soporte e inversión tecnológica. Cero obsolescencia.



Escalabilidad y crecimiento

Crecimiento escalable frente a las necesidades reales de comunicación de tu empresa. Pagas solo lo que necesitas y en el tiempo que lo requieres.



Sin contratos y licencias

Nuestros servicios de contacto inteligente te brindan toda la libertad que necesita tu empresa, sin licencias limitadas y sin contratos de permanencia. Te acompañamos siempre para brindarte el mejor e ilimitado servicio y mucho valor agregado.



En la nube

Los data centers donde se almacena nuestro software, son data centers de estructura mundial.



Sin invertir en hardware

Sin obsolescencia tecnológica por que siempre estés actualizado



Controlar Estrategia

Lo que no mides, no lo puedes mejorar.
Mejora tu estrategia de productividad y servicio al cliente.



Imagen corporativa y reconocimiento de marca

ITBX realiza mensajes de bienvenida corporativos con su propio sistema de audio respuesta y con atención en los horarios que requiera tu empresa.



Análisis y medición Inteligente

Reportes avanzados para control de grabaciones, estadísticas e historiales de todas las llamadas entrantes o salientes de tu empresa.



Supervisión en tiempo real

Consulta y controla en línea la atención telefónica que reciben tus clientes y las métricas de gestión telefónica de tus colaboradores. Dashboard de telefonía inteligente.



Mayor productividad

Herramientas inteligentes que te pueden ayudar a eliminar las tareas repetitivas, aumentar la eficiencia de tus colaboradores y controlar la estrategia de servicio que le brindas a tus clientes.

Ejemplo de topología general de interconexión en las soluciones ITBX Cloud

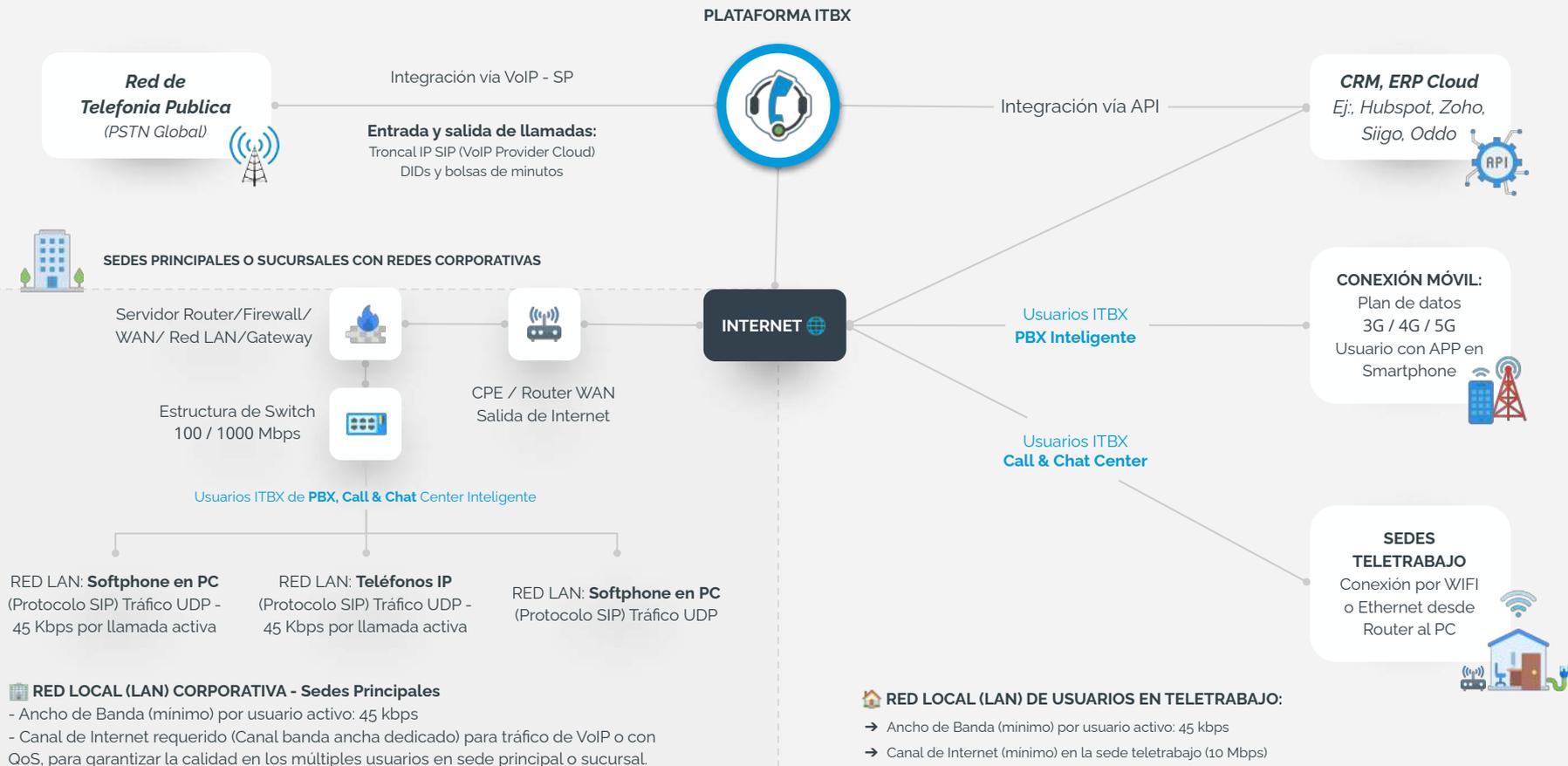


Diagrama de flujo de atención CX



Características Principales

ITBX Cloud

- Plataforma totalmente Cloud con data center de nivel mundial (Amazon, Azure, DigitalOcean y Google Cloud) con **redundancia del 99.98%**, geo replicación de servidores en múltiples data centers de Norte América, Europa, Asia y Sudamérica.
- Desarrollo y soporte en español (**100% Ingeniería colombiana**)
- Actualizaciones continuas en **protección de datos y ciberseguridad**.

- Experiencia en el mercado de 14 años con soluciones (ITBX Self hosted) y 6 años con soluciones 100% Cloud Computing (ITBX Cloud). **Clientes en empresas grandes, medianas y pymes.**
- Actualizaciones continuas e incluidas sobre cada plan ITBX Cloud, como nuevas versiones, herramientas y facilidades. (**0% obsolescencia tecnológica**)
- Soporte profesional desde centro de gestión ITEAM en español (**Certificado y especializado para ITBX UC Series**)



Características Principales

ITBX Cloud

- Capacitación en línea y Webinar de nuevas facilidades y mejores prácticas en **Telefonía inteligente y Omnicanalidad** hacia en productividad.
- Dashboard general de **medición y análisis inteligente** en línea de nivel de atención y servicio telefónico de la empresa.
- Integración a **Chat Center ITBX** Multicanal para soluciones de **atención Omnicanal**



- **Soporte ilimitado** vía email, teléfono y chat en horarios de oficina para "Alarma menor" y 7x24 vía email para "Alarma mayor". Ver [SLA de ITBX Cloud](#)
- Integración con telefonía web (WebRTC), para web phone y **widget (click to call)** desde página web (**API para CRM, ERP y estructuras web**)
- **Encuestas telefónicas**, para diseño de campañas y/o **medición de satisfacción del cliente** al cierre de cada llamada. *(Plan Startup y Business)
- **Principales marcas de hardware** (teléfonos IP, gateway y periféricos) y aplicaciones (videoconferencia y softphone) **homologadas con ITBX UC Series.**

ESTRUCTURA **ITBX CLOUD**



Nodos a nivel mundial en:

- AWS
- Google Cloud
- Digital Ocean



Con **redundancia** activa y respaldo



Data center con **certificación** ISO/IEC 27001



Norma de **disponibilidad** del 99,98%

ESTRUCTURA ITBX CLOUD

Servicios y
Aplicaciones
ITBX Cloud



Interconexión
VoIP - SMS
Omnicanalidad



Servicios
IA - API - PBX
Call center



Bases de **datos y**
almacenamiento



Backend
ITBX Cloud



Frontend
ITBX Cloud

OS Linux
ITBX Security
ITBX Cloud

VM - Containers / Networking IPV4-6 - Firewalls - VPNs

Servidores
ITBX Cloud

Cloud Server - Cluster - Redundancy / AWS - Google Cloud - DigitalOcean



Funcionamiento de redundancia y nodos

Para nuestros clientes ubicados especialmente en latinoamérica como es el caso particular de Colombia, **mantenemos nuestra conectividad a los 3 nodos de servidores** en USA / Nueva York, (NY1, NY2 y NY3) como nodo principal geográficamente ubicado por tener la misma zona horaria que Colombia, lo que nos permite en caso de mantenimientos coordinados hacerlo en horarios fuera de tráfico denominado como laboral.

Nuestro tipo de redundancia y cluster en caso de anomalía de su nodo principal, genera conectividad y saltos para continuidad del servicio ITBX, en el siguiente orden: San francisco (USA/California), Toronto (Canadá), Londres (Europa), Amsterdam (Europa), Frankfurt (Europa), Bangladesh (Asia), Singapore (Asia).



Security

Estructura **ITBX Security**

Nuestra conectividad a nivel de comunicación VoIP y acceso WEB, no requiere tener un filtro de firewall previo con permisos de conexión, ni estructuras pesadas de VPN u otros tipos de infraestructura de acceso, sino que simplemente con una conexión de internet desde cualquier lugar y dispositivo, se puede usar todos los servicios de **ITBX Cloud**, sin perder seguridad o incrementar la vulnerabilidad. Gracias a nuestros módulos y estructura de firewall perimetral y SBC denominada **ITBX Security**, que son actualizados de manera continua según avances de ciberseguridad y nuevas modalidades de hackers, todos los protocolos de acceso como: (WEB / https (TCP) y Voz sobre IP / SIP(UDP/TCP)), entre los principales.

Almacenamiento y protección de datos

Nuestra plataforma **ITBX Cloud**, mantiene redundancia y backups continuos de todos los datos almacenados y generados en la operación y plan activo de **ITBX Cloud**, entre los cuales está la data de reportes de tráfico, datos de CDR (Call Detail Recording) generados en los módulos de call center, APIs de integración y/o módulos de telefonía inteligente, al igual que los archivos de grabaciones de las llamadas telefónicas (voz) entrantes y salientes, autorizadas y por default activas en todo plan activo ITBX Cloud, por 6 meses de manera continua. Toda esta data está protegida por acceso restrictivo con el ID de cada plan y desde los módulos de consulta WEB. Esta data es accesada y de uso exclusivo del cliente, con opción de ser descargada por el cliente y adicionalmente eliminada completamente al terminar o finalizar un plan activo **ITBX Cloud** o por solicitud de la dirección de la cuenta por parte del cliente.

La administración de la data aplica todas nuestras políticas de tratamiento de datos publicado en nuestro sitio web.



Tecnología para la *Productividad*



Call Center Avanzado y Marcación automática



Campañas masivas de mensajes de voz y SMS



Movilidad, Reportes y Control en línea



Módulos de Cobranza y Telemarketing



Grabación en línea de todo tráfico telefónico



API - Integración WEB, CRM & ERP



Comunicación VoIP Local y Mundial



IVR & IVR Interactivo con IA & Speech Analytics



Conferencias IP & Encuestas Telefónicas



Chat Center ([WhatsApp](#), [Messenger](#), [Instagram](#))



Herramientas de Teletrabajo: Sedes remotas



Bots de Voz y Chat



Conexión a la red

Especificaciones técnicas básicas para conectarse a ITBX Cloud

Característica	Descripción
Tipo de Conexión	Se recomienda conexión por cable (<i>Ethernet</i>) para garantizar estabilidad y buena calidad de comunicación. O en su defecto conexión vía inalámbrica (<i>WiFi</i>) garantizando una señal óptima, generada por una cercanía a la antena router de menos de 10mt, para tener buena ganancia de señal sin interrupciones por obstáculos o baja señal.
Velocidad de internet	Mínimo banda ancha de <i>10 GB</i> , controlando el uso de múltiples usuarios y otras apps como Youtube, Netflix u otros similares que consumen todo el canal de internet por ser servicio de streaming
Seguridad y permisos	Si tiene un Router/firewall activo en su red se requiere: Permitir el tráfico UDP para el protocolo SIP (<i>Comunicación VoIP</i>) (Puertos: 5004 a 5082) y (10000 a 20000). Y el tráfico TCP para el acceso <i>WEB</i> y <i>Panel</i> (Puertos: 443) con tráfico permitido desde y hacia la red de ITBX Cloud (sudominio.itbx.co)
Antivirus en PC	Si tiene un antivirus activo en su PC, se requiere: <i>Permitir el tráfico UDP y TCP desde y hacia la red de ITBX Cloud</i> (sudominio.itbx.co), colocando a ITBX con tráfico de confianza o en listado de confianza.
Posibles restricciones	Para los casos de restricciones de conectividad o limitación en comunicación bidireccional desde su red u operador de internet, se debe <i>desactivar</i> en su router/firewall la configuración denominada <i>SIP ALG</i> que tienen activa algunos operadores en sus equipos o en su red. Esta función activa no permite que desde su red se puedan conectar a ningún servicio de comunicación VoIP Cloud como ITBX.



Otros dispositivos o periféricos

Especificaciones técnicas básicas



Smartphone

Sistema operativo:

- Para Android la versión Marshmallow 6.0 posterior.
- Para IOS la versión 15.0 o posterior.

Espacio de almacenamiento:

- Mínimo 1GB disponible



Diadema

- Preferiblemente USB, para evitar fallos de drivers en PCs.
- Preferiblemente monoaural para intercambiar de oído, evitando fatiga auditiva.
- Usa el volumen adecuado
- Ubica el micrófono correctamente
- Maneja un volumen bajo para tu voz



Mouse y/o teclado

Si tu laptop solo tiene touchpad, es ideal tener un teclado o mouse plano óptico con scroll e inalámbrico para garantizar las condiciones físicas y de salud laboral.



Teléfonos IP

Con tecnología VoIP: Protocolo IP SIP con tráfico UDP, con codecs de audio y video. Con conexión por cable Ethernet. Marcas Homologadas: Grandstream, Yealink, Polycom, Cisco SMB, entre otras.

Nuestros Clientes

- Colombia
- USA
- México
- Argentina
- Ecuador
- Brasil
- Perú
- Kenia



Thakita

EL LIBERTADOR
INVESTIGACIONES Y COBRANZAS

cruservi
S.A.S

 **seguroparaviaje.com**

 **kanashi**
Sushi Bar

SCO
SOCIEDAD DE CIRUGIA OCULAR SA
Nuestro Compromiso Su Visión

 **B-SECURE**
PASIÓN POR LA SEGURIDAD

 **IMEVI**
soluciones integrales en salud visual

 **CERCANOS**
TRAVEL CLUB

 **SiM**
CARD

Quick

 **LIGA COLOMBIANA CONTRA**
EL INFARTO Y LA HIPERTENSION

 **Dar**
Salud

CaimeD
Centro de Atención e Investigación Médica

Taxi
Tele Coper

SEGUROS
BOLÍVAR 

 **GALÉNICA**
DROGUERÍAS

Andrés[®]

KAESER
COMPRESORES

 **BRITISH**
COUNCIL

Sectores

Salud

Fintech

Logística y

Transporte

Industria

Servicios



Contáctanos

Telefono: +57 601 3557622

Móvil: +57 350 318 9922

WhatsApp: [5713557622](https://wa.me/5713557622) | [573503189922](https://wa.me/573503189922)

E-mail: ventas@itbx.co
