



Sobre Jive	3
GoToConnect	5
Implementación.....	11
La experiencia del Cliente.....	13

Sobre Jive



by LogMeIn

Jive fue fundada en 2006 en el estado de Utah. En la actualidad, Jive Communications cuenta con más de 700 empleados en EE.UU., Canadá y América Latina. El 4 de abril de 2018 se une oficialmente a la familia LogMeIn.

Visión y misión

El compromiso de Jive es el de llevar herramientas de comunicación de grado empresarial a los principales clientes comerciales y del sector público a través de un paquete transparente, adaptado a las necesidades de su sector y su actividad, con un precio a largo plazo muy sostenible. Ya sabemos lo que esto significa para Jive, a continuación, le explicamos lo que significa para nuestros clientes:

- **Herramientas de comunicación para empresas:** son herramientas, características y funcionalidades típicas en empresas de gran importancia como las que ocupan la lista Fortune 500. Las mismas permiten que su actividad sea más eficiente, sin hacerle perder tiempo y recursos en actividades que la tecnología puede hacer por ustedes.
- **Cliente principal:** nos dirigimos a clientes que quieren herramientas de grado empresarial, pero pueden no tener presupuesto para pagarlas.
- **Paquete todo incluido:** es una solución totalmente integrada. Todas las funciones están integradas, ilimitadas e incluidas. También lo son los servicios, el soporte, la ingeniería, la administración de proyectos y servicios de implementación. Si hay una función que todavía no ofrecemos, trabajamos con otro proveedor para integrarla en nuestra solución. ¿La idea de fondo? Un solo proveedor, una sola factura, una sola solución.
- **Servicios personalizados:** cada solución de Jive que implantamos está completamente personalizada para satisfacer las necesidades específicas de cada cliente. Desde los planes de marcación hasta la música en espera, los asistentes automáticos o los buzones de voz. También lo son los servicios de soporte, incluyendo capacitación, ingeniería y administración de cuentas de servicio dedicada.
- **Precio sostenible:** se trata de un precio competitivo, todo incluido, sin cargos ocultos, sin subidas de precio inesperadas - sólo un cargo de servicio mensual, predecible.

La Solución de Jive

Con un costo fijo por usuario mensual, todos los clientes de Jive tienen acceso a un número ilimitado de marcación de larga distancia local y nacional, además de nuestro conjunto completo de funcionalidades de voz en la nube, incluyendo: recepcionistas virtuales ilimitadas, colas de llamadas, grupos de llamada, correo de voz, puentes de conferencia, grabación de llamadas y mucho más. Con Jive no hay costes adicionales o contratos forzosos, ya que toda la gestión, mantenimiento y actualizaciones necesarias para apoyar la solución también están incluidos.

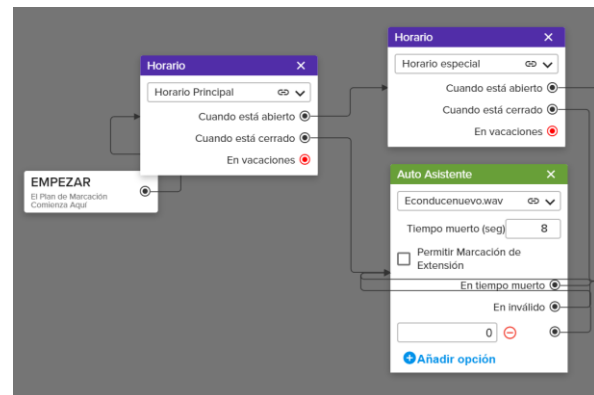
Activación

La instalación no tiene por qué ser complicada. Es posible obtener una evaluación de la red por parte de los ingenieros de Jive antes de la implementación para asegurar una transición a nuestra innovadora plataforma sin complicaciones. Además, es importante tener en cuenta que usted podrá mantener sus números actuales y volver a configurar el plan de marcación para incluir las operadoras automáticas ilimitadas y satisfacer las numerosas necesidades de su negocio. Expertos de Jive están disponibles para ayudarle a configurar todo

Planes de Marcación Visuales

Al famoso Editor de plan de marcación de Jive, se accede a través del portal del administrador que permite a los administradores crear y editar los planes de marcaciones específicos según los horarios y necesidades de cada usuario .

Con simples instrucciones, los administradores de usuarios pueden aplicar una serie ilimitada de configuraciones y opciones, varios grupos de llamada, mensajes del buzón de voz, fax virtual, reenvío de llamadas, identificador de llamada.



Nuestro galardonado editor de plan de marcación proporciona a los administradores una interfaz con modalidad "Arrastra y suelta" muy intuitiva.

Operadoras Automáticas Ilimitadas

A través de un contestador automático, se generará el enrutamiento de llamadas basado en la entrada de llamadas sin necesidad de tener una asistente en persona. Además, podrá tener un número ilimitado de auto-asistentes en su sistema.

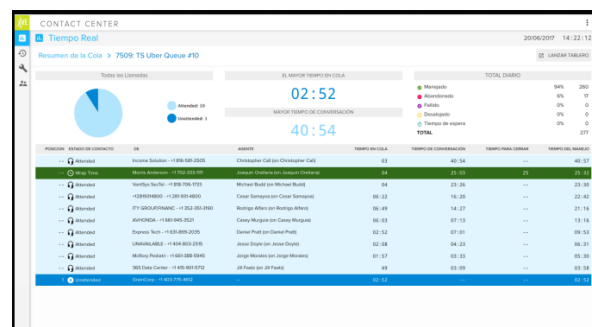
Expertos de Soporte disponibles 24/7

Jive es el número 1 en el sector a nivel de servicio al cliente y fiabilidad, todo el soporte está disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, los 365 días del año en idioma inglés, español, portugués y francés.

Escalabilidad

Las configuraciones de administrador avanzadas e intuitivas de Jive, permiten escalar y gestionar rápidamente grandes volúmenes de llamadas. Además, todas las modificaciones, adiciones y cambios son gratuitos con Jive. Nuestra plataforma puede adaptarse fácilmente a los cambios y evoluciones de su empresa y podrá crecer junto a ella.

- Gestión Centralizada** El portal del Administrador de Jive incluye herramientas simples basadas en el Asistente de configuración, descripción, información y servicio al cliente. Con pocas instrucciones, los administradores de usuarios son capaces de crear, mover, añadir y cambiar la información del usuario, perfiles de dispositivos, la configuración de correo de voz, acceso telefónico, planes y otras características del sistema desde dentro de este portal basado en el navegador con solo el clic de un ratón.
- Enrutamiento de llamadas basada en el horario** Los usuarios tienen la capacidad de crear, horarios personalizados e ilimitados para el enrutamiento de llamadas. Los usuarios también podrán seleccionar diferentes opciones del operador automático para distinguir el horario comercial y de vacaciones y los esquemas después del horario de cierre.
- Grabación de Llamadas Gratis** La aplicación de grabación de la llamada de Jive permite a los usuarios grabar algunas o todas las llamadas hacia y desde su cuenta. Las grabaciones de llamadas se almacenan en la nube, por lo que se puede acceder desde prácticamente cualquier lugar.
- Grupos de Timbrado Ilimitados / Colas de Llamadas** Los administradores podrán dirigir las llamadas entrantes a grupos de timbrado con una gran variedad de estrategias de timbrado. Similar al grupo de timbrado, las colas de llamadas proporcionan la disponibilidad de los agentes para el enrutamiento de un gran número de llamadas entrantes, manteniendo llamadas en espera hasta que haya una línea disponible. Hay varias posibilidades de asignación de llamadas (rotatorias, menos reciente, y al azar entre otros).
- Reportes y Análisis de Llamadas en tiempo real** Dispone de informes interactivos, gráficos, tablas y mapas que proporcionan información general e información adicional sobre el uso de VoIP Alojado de Jive.



Mide la actividad de tus agentes y toma decisiones importantes en base a un verdadero análisis de llamadas

Maneras de Conectarse

- Marque a un número de sala de conferencia para evitar perder mucho tiempo en desplazamientos inútiles. Manténgase conectado a través de cientos de características avanzadas que vienen incluidas con el servicio de Jive, como puentes de conferencia de 10 partes o, nuestra última innovadora solución que permite tener telefonía y videoconferencia en una sola pantalla:



GoToConnect

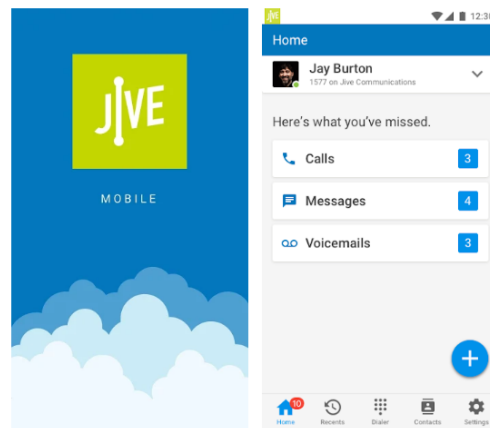
Powered by Jive



Dé a cada persona en su empresa un potente conjunto de herramientas de comunicación.

- **Llamadas Locales y de Larga Distancia Nacional limitadas** Nunca hay cargos por llamadas de larga distancia local o nacional.
- **Extensiones Ilimitadas** Un número ilimitado de extensiones para poder asignar y configurar de forma individual. Todos los usuarios de un único sistema PBX son accesibles marcando una extensión de 3, 4, 5 o 6 dígitos - independientemente de su ubicación geográfica.

- **Jive Móvil** Permite disfrutar de una amplia gama de funciones de escritorio en un dispositivo móvil, incluyendo llamadas de conferencia de 10 partes, vídeo llamadas, transferencia, retención, y mucho más.



- **Planes de Conmutación Personalizadas (Encuéntrame / Sígueme)** Los usuarios pueden configurar su find-me-follow-me (encuéntrame-sígueme) con reglas de contestador automático en su extensión individual utilizando un número único.
- **Correo de Voz a Correo Electrónico** Los usuarios seleccionan la opción de que sus mensajes de correo de voz sean enviados también a su correo electrónico. Los mensajes de voz se entregan como archivos .wav

Tiempo de actividad del Sistema

Con numerosos centros de datos distribuidos al rededor del mundo, usted podrá contar con sistema de alta fiabilidad y capacidad de supervivencia (99.99). No sólo Jive tiene redundancias en su lugar para el sistema y para su central, pero cada usuario podrá configurar su propia opción de transferencia de llamada en caso de fallo de la línea o del hardware o IP.

- **Línea de Conmutación por Error** El dispositivo de pasarela de red de Jive proporciona un acceso continuo a los servicios de emergencia en caso de un fallo de la WAN, de manera que la llamada al 911, en particular, es siempre accesible.

- **E-911** Asocia automáticamente un número de teléfono con la dirección física de quien llama y las rutas de las llamadas a la Seguridad Pública más adecuadas para esa dirección, Punto de Respuesta (PSAP). Muestra la dirección de la persona que llama y la información al operador inmediatamente a la llegada.
- **Centros de Datos** La plataforma Jive Cloud está alojada en siete centros de datos de AT II SOC-101 certificados en Estados Unidos y tiene componentes informáticos y de red totalmente redundantes. Los centros de datos de Jive están situados geográficamente para proporcionar acceso de red rápido y fiable, y para minimizar la latencia de ida y vuelta para los servicios alojados de Jive.



Funciones Incluidas

El sistema de VoIP Alojado de Jive tiene todas las características avanzadas que se pueden esperar en un PBX de nivel empresarial. El sistema de Jive es fiable, escalable y perfectamente adaptable a sus necesidades de negocio. Todas las siguientes funciones están incluidas en la solución Jive Alojado sin ningún coste adicional. Detalles y casos de uso común para todas las funciones están disponibles en nuestro sitio Web en <https://jive.com/features/>

La seguridad para Jive

La seguridad del sistema de nuestros clientes es de fundamental importancia para Jive, por esto tenemos un departamento dedicado (NOC) que monitorea las 24 horas al día el tráfico y se asegura que cualquier tráfico sospechoso o fuera de lo común sea identificado y terminado. En este enlace es posible consultar en detalle las actividades y protocolos de seguridad: https://logmeincdn.azureedge.net/legal/gdpr-v2/Jive_GoToConnect_SPOC_062419.pdf



by LogMeIn

Implementación

Para gestionar la implementación de todas las nuevas soluciones de Jive Voz y Comunicaciones Unificadas, Jive utiliza las mejores prácticas demostradas y un enfoque proactivo. A través de las siguientes fases del ciclo de vida de la aplicación, el enfoque de Jive proporciona resultados consistentes y de alta calidad minimizando las complicaciones tradicionalmente asociadas con el cambio de su proveedor de servicio telefónico y, al mismo tiempo, maximizando el impacto positivo de la solución Jive en toda la empresa.

Inicio

Los gerentes de proyecto de Jive (PMS) revisan las expectativas y recopilan información de los clientes, las preferencias necesarias para la configuración del sistema y la portabilidad. Definen claramente transición, plazos responsabilidades tanto para el cliente como para el equipo de implementación de Jive. La exposición detallada de trabajo, el plan del proyecto (con horario), y el papeleo para la orden preliminar se preparan y se presentan al cliente para su revisión y aprobación. Los ingenieros de Jive evalúan el entorno de las comunicaciones actuales e identifican las necesidades del sistema. Preparan un detallado informe de evaluación y el diagrama (s) de red recomendando la configuración de red apropiada.

Planificación

Jive le asignará un Project Manager que preparará la documentación de configuración del sistema para guiar la construcción de la nueva solución de Jive. Establecerá un plan de comunicación, programando una serie de reuniones entre cliente y equipos de ventas, ingeniería, entrenamiento, gestión de proyectos e implementación. Se desarrollarán sesiones de pruebas y entrenamientos personalizados para la solución completa.

Ejecución

Ingenieros de Jive personalizan la configuración de la solución de Jive, diseñando los planes de marcación y otras características de acuerdo con las especificaciones y preferencias proporcionadas por el cliente. Los ingenieros también completarán cualquier requisito de integración especializada. Especialistas vigilan el proceso para el cumplimiento de la orden de equipos y para la portabilidad del número. A través de llamadas regulares sobre el estado, se garantizará que el proceso de transición mantenga los plazos establecidos.

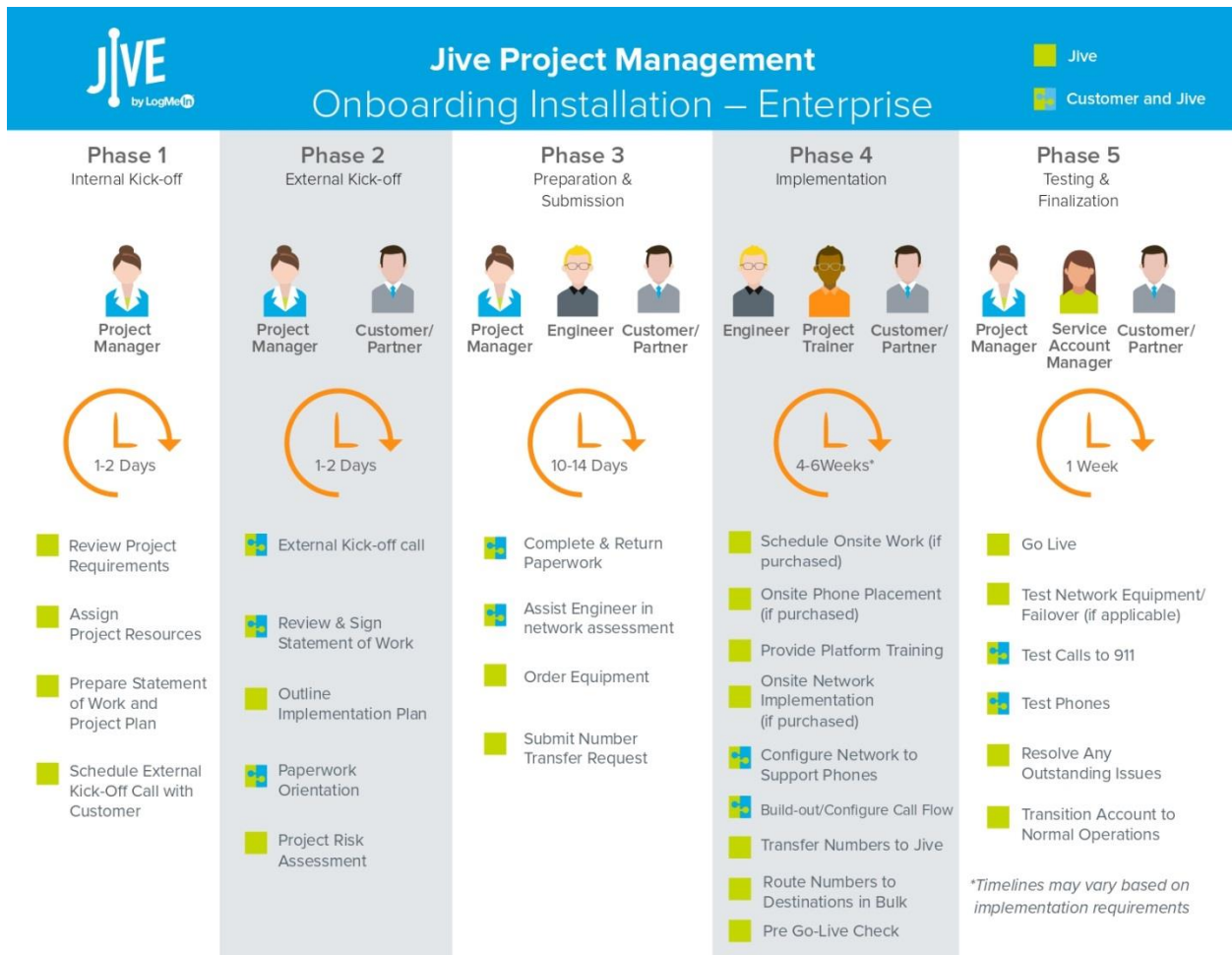
Pruebas

Especialistas en control de calidad Jive prueban todas las características para asegurarse de que está funcionando correctamente y de acuerdo con las especificaciones del cliente. Los ingenieros prueban las

configuraciones de la red y, si aplica, prueban a subir la conexión de datos de banda ancha de Jive . Especialistas prueban las configuraciones de E911 cumpliendo con las regulaciones federales. Todo el hardware Jive - incluyendo teléfonos móviles, routers y otros equipos - llega a la ubicación del cliente previamente provisionado y listo para plug-and-play inmediato. Los PMs de Jive e ingenieros trabajan con el cliente para probar y verificar todas las características del sistema y sus funciones. Entrenadores de sistemas de proyecto dedicados proporcionarán formación de administrador y de usuarios finales para familiarizar al cliente con la solución de Jive .

Terminación del Proyecto

La portabilidad de los números desde el proveedor anterior a Jive se ha completado, todas las características del sistema y los terminales de hardware son activos, y se inicia el procesamiento





by LogMeIn

La Experiencia del Cliente

La experiencia del soporte al cliente de Jive reúne la experiencia de los equipos de Servicio de Gestión de Cuentas de Jive, de Soporte Técnico, con el fin de ofrecer un servicio personalizado y soporte de primera clase. Todos los equipos de soporte están disponibles 24/7, a través de múltiples canales, incluyendo número de teléfono gratuito, correo electrónico, en línea y chat. Todo el acceso es ilimitado y está incluido en sus tarifas de servicio mensuales. Sin contratos o costos adicionales.

Gestión de Cuentas de Servicios

El gestor de La cuenta de Servicio de Jive (SAM) ofrece a cada cliente un punto de contacto dedicado y personalizado por un mínimo de 90 días después del despliegue de la solución de Jive. El SAM entiende el entorno de sus comunicaciones, la configuración de su solución específica, y sus necesidades individuales, preocupaciones y otros desafíos. Cuando hable con su SAM, se conectará con alguien que entiende perfectamente sus necesidades y cuenta con los recursos necesarios para ayudarlo.

Más comúnmente, los SAMs de Jive trabajan uno a uno con los clientes para afinar su solución y satisfacer sus necesidades en la mejor manera posible. Si se trata de configurar un plan de marcación, los menús de la operadora automática, ajustes de fax virtuales, marcación rápida, grupos de timbrado, o puentes de conferencia, el SAM podrá apoyarle con ello. Proporcionando capacitaciones de inmediato y guiando a los nuevos usuarios a través del portal administrador de Jive, los clientes pueden rápidamente pasar a un sistema de completo auto-manejo.

Además, el SAM actúa como su intermediario entre todos los departamentos de Jive. Si tiene problemas de red, o requiere atención especializada, su SAM trabajará con usted y los ingenieros de Jive para conectar con los recursos que se necesiten para resolver sus problemas y asegurarse de que esté sacando el máximo provecho de la solución de Jive. Si desea añadir alguna funcionalidad su SAM procesará los cambios y ordenará los equipos y cualquier actividad de ingeniería adicional que se requiera.

Incluso si no llega directamente a comunicarse con su SAM para obtener ayuda adicional, algún SAM de Jive le contactará. Esta buena práctica ha sido especialmente útil para los clientes que pueden no tener ningún problema visible con el sistema, pero podría utilizarlo de manera más completa. Al contrario de muchos de nuestros competidores, que suelen cobrar para poder tener acceso a este nivel de apoyo, Jive lo proporciona para todos los clientes, a nivel ilimitado y sin costo adicional.

Soporte Técnico / Servicio al Cliente

En Jive, nuestros equipos de soporte técnico (TS) y Servicio al cliente (CS) están completamente integrados.

En lugar de navegar por los menús con múltiples niveles de opciones para encontrar a la persona que le puede ayudar con su problema, su llamada, correo electrónico o chat es contestada inmediatamente por un miembro del equipo TS / CS entrenado para evaluar su problema. Esta persona le ayudará



personalmente a resolverlo o conectará directamente con el miembro del equipo que mejor podrá ayudarle.

La mayoría de los problemas del sistema pueden resolverse de manera rápida por los representantes de servicio al cliente (CSR) de Jive. Todos los CSR son están plenamente entrenados sobre la solución Jive antes de responder a las llamadas de clientes, correos electrónicos o chats.

El equipo de soporte técnico de Jive cuenta con expertos técnicos certificados con un nivel de experiencia apto para identificar y resolver cualquier problema del cliente. Los Representantes de Soporte Técnico (TSR) están

formados y certificados sobre el sistema de Jive, así como en soluciones de soporte como Cisco, Juniper, VMWare, Polycom, Panasonic, ADTRAN, y muchos otros. Se requiere que el programa de entrenamiento Jive Certificado Técnico de Apoyo (JCST) para todos los técnicos de soporte certificados.

El personal de soporte técnico de Jive dispone actualmente (en total) de las siguientes certificaciones:

- Cisco CCNA, CCDA, CCNP, CCIE
- ADTRAN ATSP
- CompTIA A +, CompTIA Network +, Security +, Proyecto +
- Fundamentos Web CIW Asociado
- Fundamentos de seguridad Microsoft MTA
- Microsoft MTA el sistema operativo Windows Fundamentals
- Configuración de Windows Microsoft MCTS
- Jive Comunicaciones JCST

Los TSR de Jive pueden ofrecer algo más que información básica. Pueden hacer frente a cuestiones técnicas importantes y llegar a la raíz de cualquier problema que pueda estar experimentando – incluso cuando esos problemas no se pueden solucionar con Jive, sino con su proveedor de red u otros servicios.

Monitoreo y Mantenimiento

Jive es el responsable del mantenimiento de software y actualizaciones; gestionamos y mantenemos toda la infraestructura, el software y el hardware implicado en la solución y nos aseguramos de que todo se mantenga actualizado. Jive Nube, nuestra plataforma de prestación de servicios, se ha diseñado de tal manera que las actualizaciones y el mantenimiento no requieren tiempo de inactividad programado, por lo tanto, los cambios se ponen en marcha a través de la plataforma durante los períodos de baja utilización.



Dentro de la plataforma de Jive Nube, más de 1 .200 parámetros diferentes son monitoreados constantemente para asegurarse de que todo funcione dentro de límites aceptables. Cualquier variación fuera de los límites normales desencadena alarmas automáticas al personal de NOC (por correo electrónico, mensaje de texto, y espías rojas en el propio NOC). Los elementos monitorizados incluyen la red, hardware y componentes de software. Las tolerancias se establecen de tal manera que las alarmas se emiten mucho antes de que un problema se intensifique al punto tal de causar degradación del servicio, permitiendo la resolución proactiva de problemas antes de que se vean afectados los clientes.

Garantía

HARDWARE

Todos los terminales de hardware que se utilizan para la entrega de los servicios alojados están cubiertos por garantía. En el caso de los teléfonos VoIP, el hardware tiene una garantía del fabricante de un año, con extensiones que se pueden comprar para un máximo de cuatro años adicionales. Las garantías de cualquier enrutador y conmutador vendido varía según el fabricante y el modelo, pero nunca son menos de cinco años (y en algunos casos son de por vida). Los servicios de garantías de fabricación de los productos que vendemos. Durante la duración del servicio, Jive ofrece mantenimiento y soporte para los terminales de hardware que vendemos. Todos los demás servicios de mantenimiento y soporte (independientemente de la garantía) están disponibles 24/7 sin ningún costo adicional.

Si un teléfono no ejecuta dentro del lapso de tiempo de la garantía, Jive enviará un teléfono de reemplazo por adelantado al cliente, pre-programado para reemplazar el dispositivo defectuoso. Por otra parte, algunos clientes prefieren disponer de una serie de dispositivos adicionales, que pueden ser programados a través de controles del portal de administrador en línea de Jive para reemplazar el dispositivo defectuoso en un momento dado, lo que minimiza el tiempo de inactividad. Si el teléfono está fuera de garantía, un reemplazo puede ser comprado por Jive Comunicaciones, aprovisionado, y enviado al sitio del cliente (disponibilidad de envío para el día siguiente).

PLATAFORMA

Una de las principales ventajas del modelo de servicio alojado es que el vendedor es el único responsable de todo el mantenimiento y las actualizaciones del software. Jive gestiona y mantiene toda la infraestructura, el software y el hardware que participan en la entrega de la solución, y se asegura de que todo esté siempre al día. Jive Nube, nuestra plataforma de prestación de servicios, ha sido diseñada de tal manera que las actualizaciones y el mantenimiento no suelen requerir tiempo de inactividad programado, sino que se pueden introducir a través de la plataforma durante los períodos de baja utilización.



by LogMeIn

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

El acuerdo de Nivel de Servicio de Jive (SLA) describe los acuerdos de nivel de servicio específicos y condiciones para Jive voz en la Nube y comunicaciones unificadas (UC). El SLA también especifica las medidas que deben adoptarse en caso de desviación o incumplimiento de las garantías del servicio afirmado. Las garantías de Jive voz en la Nube y UC mantendrán 99,99% en un año calendario. El SLA puede ser suministrado bajo petición.

Formación

Jive quiere que cada cliente obtenga el máximo provecho de su solución. Con una variedad de opciones de formación, los clientes pueden seleccionar el tiempo, el método y los materiales que mejor se adapten a sus necesidades de organización. Todo el entrenamiento remoto es ilimitado y está incluido en la solución Jive, sin costo adicional. En adición a las opciones descritas a continuación, la formación in situ, ya sea para administradores, usuarios finales, o ambos se ofrece bajo petición y con un costo mínimo, como se indica en la sección de precios de esta propuesta.

FORMACIÓN ADMINISTRADOR

Jive proporciona a los participantes la posibilidad de capacitar a otros miembros de la organización sobre la terminación. Las siguientes opciones de formación del administrador son disponibles:

- **Formación para on-boarding.** Durante el onboarding los nuevos clientes de Jive están invitados a participar en los entrenamientos de administrador impartidos por formadores especializados en proyecto de sistema de Jive (PST). Estas capacitaciones de 1 hora, hechas por teléfono con pantalla compartida, se adaptan a las necesidades del cliente y proporcionar una visión general de cómo configurar y utilizar la solución Jive específicamente para su organización. Los clientes pueden programar sesiones de seguimiento adicionales como sea necesario en cualquier momento. Estas sesiones de formación se proporcionan a todos los clientes, sin costo adicional.
- **Tutoriales de vídeo en línea.** Jive ha creado una serie de videos de entrenamiento en nuestro canal de YouTube, que proporcionan una guía sencilla la configuración del sistema y las características que se puede acceder en cualquier momento.
- **Guía del administrador.** Jive ha detallado guías escritas que proporcionan instrucciones sobre cómo utilizar todas las funciones de Jive. Las guías están siempre disponibles en línea y pueden estar disponibles para el formato impreso a pedido.
- **Formación Ad Hoc.** Jive CSR están disponibles para los entrenamientos ad hoc por teléfono. Los clientes pueden o bien programar una hora con un CSR para asistir a un entrenamiento personalizado de administrador o pueden simplemente llamar al servicio de atención al cliente Jive con cualquier pregunta que tengan.
- **Personalizados, en las instalaciones de entrenamiento.** Jive puede proporcionar a medida, formación in situ bajo petición. Se aplican cargos adicionales.



FORMACIÓN DE USUARIO FINAL

La capacitación incluye desde la utilización del teléfono (por ejemplo, “¿Cómo puedo transferir?”) a la configuración del correo de voz. Jive ofrece las siguientes opciones para la formación del usuario final:

- **Autoguía de formación.** Jive ofrece para los usuarios finales, tutoriales vídeo en línea, de inicio rápido, guías de referencia rápida, y manuales de usuario interactivos similares a las que se dirigen a los administradores. Estas referencias de formación están disponibles en línea en cualquier momento y se proporcionan sin costo adicional.
- **Entrenamiento Administrador-Led.** Jive proporcionará a los clientes el acceso a material de formación para que los administradores que hayan completado la formación para administrador Jive puedan capacitar a otros miembros de su organización. Los materiales están disponibles en línea en cualquier momento y se proporcionan sin costo adicional.
- **Formación Ad Hoc.** El servicio de atención al cliente de Jive está disponible para la formación ad hoc de usuarios al teléfono. Los clientes pueden o bien programar una hora con un representante para asistir a una formación de usuarios personalizado o simplemente llamar al servicio de atención al cliente Jive con cualquier pregunta que tengan. formación ad hoc se proporciona a todos los clientes, sin costo adicional
- **Personalizadas, en las instalaciones de entrenamiento.** Jive puede proporcionar a medida, formación in situ a petición. Se aplican cargos adicionales.