



CallCenter CC-100 / CC-200



Es un desarrollo creado para satisfacer las necesidades de nuestros clientes telefónicos. Dándoles una solución robusta y fácilmente administrable.

Es una aplicación de Distribución Automática de Llamadas que maximiza el enrutamiento y la selección de recursos,

lo que permite a los agentes administrar las llamadas con mayor eficiencia y optimizar la productividad en general.

Los administradores pueden optar por derivar las llamadas entrantes al agente menos ocupado, al primer agente disponible, o al agente mejor capacitado para satisfacer las necesidades de un cliente en particular. El enrutamiento virtual permite a las empresas con ubicaciones múltiples maximizar la utilización de los recursos en todas las sucursales.

¿Para qué tener un sistema CallCenter CC-100/CC-200?

- Para reducir costos y aumentar la productividad.
- Para disminuir los tiempos de atención.
- Para controlar y maximizar la actividad de las líneas telefónicas.
- Para mejorar la imagen de la empresa.
- Porque permite lograr una organización interna más eficiente.
- Porque brinda funcionalidad en todas las áreas de trato al cliente:

Principales Funcionalidades



-
- **Conmutación telefónica IP**
 - **Correo de voz**
 - **Call back**
 - **ACD** (Distribución de llamados). Modificación en tiempo real
 - Por prioridad
 - Aleatoria
 - Circular
 - **IVR** (Respuesta interactiva de voz)
 - Reproducción de locución, grabación, toma de datos, desvío a cola de call center, redirección a teléfono externo.
 - Integración con bases externas MySQL y MSSQL
 - **Monitoreo en tiempo real**
 - Interno
 - Externo
 - Web
 - **Administración**
 - Locuciones
 - Calendarios
 - Colas y grupos
 - Usuarios
 - Rutas (Entrantes / Salientes)
 - Troncales
 - Costos
 - 100% web
 - **Reportes en tiempo real**
 - Productividad por usuario
 - Ingresos y egresos de llamadas al sistema
 - Costos por proveedor
 - Costos por campaña
 - Reporte por estado (Contestado, NO Contestado, Ocupado, Fallido)
 - Reporte por uso de canales (Zap, Sip, Iax, H323)
 - Reportes por extensión
 - Reportes por cola de llamadas
 - Reporte por troncales
-



Beneficios de la tecnología

LLAMADAS ENTRANTES

Optimizar los Recursos

- No perder llamadas.
- Grabar todas las llamadas para control de calidad.
- Obtener un único identificador de cliente para atender la llamada con el historial.
- Enrutar llamadas del cliente al agente correcto.
- Reducir los tiempos de cola.
- Disponer de operadores trabajando desde la casa.

LLAMADAS SALIENTES

Optimizar los Recursos

- Grabar todas las llamadas para verificación de ventas.
 - Informatizar toda la gestión del contacto mediante el uso del CRM.
 - Categorizar todas las llamadas vía CRM para posterior análisis de la base de teléfonos.
 - Disponer de información en tiempo real de las ventas, bases, etc.
 - Reducir los costos de las llamadas de larga distancia a través de VOIP
 - Disponer de operadores trabajando desde la casa.
-

Datos Técnicos



<i>Protocolos de Red</i>	SIP - H.323 - IAX
<i>Protocolos Telefónicos</i>	PRI ISDN - Líneas analógicas
<i>Codecs</i>	G.711 - G.723 - G.726 - G.729 (opcional) - GSM
<i>Temperatura</i>	3 a 55° C
<i>Humedad soportada</i>	10% a 70%
<i>Alimentación</i>	220 Volts
<i>Dimensiones</i>	19" x 4 Unidad Rackeable