

Hardware - Software telefónico monolínea con conexión USB, para generación automática de llamados telefónicos a bases de datos y administración de llamados entrantes, en aplicaciones de demanda limitada.

Una poderosa y completa Solución Telefonía-Computador de implementación inmediata, que incluye las prestaciones de grandes sistemas multilínea.

FUNCION 1

Mailing Telefónico Automático (MTA)

Generación de llamados salientes a listados de teléfonos y emisión de mensajes de voz digitalizada, sin operador, con expresión de datos exclusivos para cada destinatario, interacción automática a través de los teclados de sus teléfonos, registro de fecha, hora, resultados de llamadas y de respuestas.



El Mailing Telefónico Automático Interactivo y Personalizado **MTAIP** es una poderosa herramienta de comunicación especialmente indicada para gestiones de **TELECOBRANZAS** de carteras atomizadas, servicios de **TELEMENSAJES**, **TELECONSULTAS** automáticas e ingeniosas campañas de **TELEPROMOCIÓN** mediante atractivas grabaciones que combinan voces, sonidos y efectos especiales. Permite combinar una gestión totalmente automática con la opción de derivar la llamada a un interno específico o a un grupo de Agentes del Call Center y simultáneamente envía, a través de la red informática, los datos del cliente contactado, según tres opciones:

- *Ventana con datos básicos para que con ellos el operador busque la ficha del cliente en su software de gestión.*
- *Formulario standard Teleform®, vacío o con datos, apto para ser completado y almacenado.*
- *Ficha del cliente propia del software de gestión contactos, mediante un Control Active-X.*

FUNCION 2

Administración de llamadas Entrantes (IVR)

Administración automática de campañas de llamados entrantes, mesa de ayudas, audio texto, correo de voz, autogestión de consulta con acceso a bases de datos y Call Center.



Permite generar completos servidores de asistencia al cliente con su sistema gráfico de creación de campañas de gran flexibilidad y facilidad de uso.

Provee un detallado informe de llamados atendidos, consultas hechas, derivaciones realizadas, tiempos de atención, duración de las llamadas, etc. Si es requerido, transfiere la comunicación a un operador libre mediante la Central Telefónica de la Empresa y envía a la PC de dicho operador datos ingresados por la persona que llamó, que servirán para localizar su ficha y visualizar o modificar datos. En la modalidad autogestión, permite extraer información de bases de datos y reproducir verbalmente fechas, cifras, etc., a la persona que llamó.

FUNCION 3

Call Center para Telemarketing Saliente

Generación de llamados telefónicos a bases de datos con su discador progresivo/predictivo de alto rendimiento.

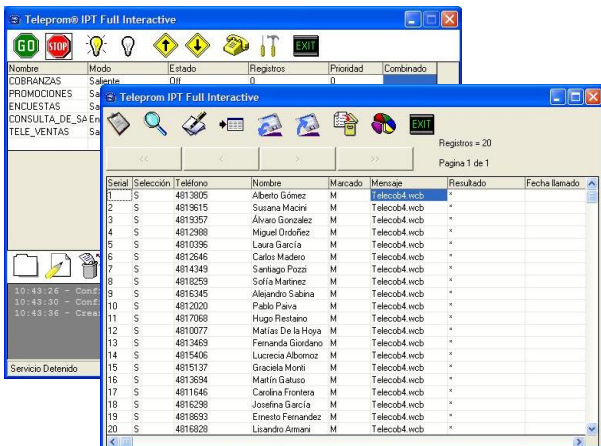
Procesa automáticamente todas las etapas de las comunicaciones y cuando detecta la presencia de interlocutor válido, transfiere la comunicación a un Agente libre a través de la Central Telefónica. Simultáneamente envía a la PC del Agente datos del cliente contactado, que servirán para localizar su ficha en el software habitual, para visualizar o modificar datos. A continuación, el sistema queda disponible para llamar a nuevos registros. Mientras todos los Agentes están dialogando con clientes, TELEPROM® Full Interactive inicia anticipadamente la búsqueda de nuevos contactos telefónicos para el Call Center mediante su algoritmo inteligente, reduciéndose los tiempos ociosos entre llamadas.



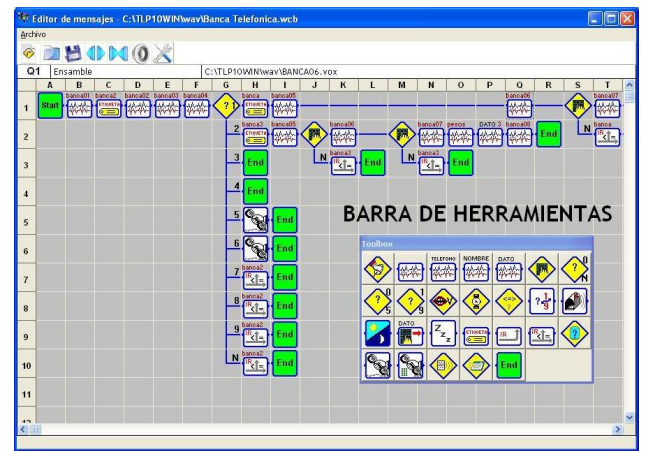
Totalmente parametrizable por el usuario

TELEPROM® Full Interactive posee un completo sistema de parametrización de tareas, independiente por cada base, que lo hace sumamente flexible a la hora de cambiar, en medio de una campaña, datos que permitan reorientar las mismas para buscar los resultados esperados, como también organizar eficientemente campañas simultáneas con diferente target u objetivo:

- **Tiempo de espera hasta que atiendan.**
- **Reintentos y rediscados de base datos.**
- **Segundos para respuestas.**
- **Intervalos horarios de operación.**
- **Distintos mensajes según la hora del día.**
- **Acciones diferentes según intervalos horarios.**
- **Pronunciación de, fechas, horas, etc.**
- **Scripting gráfico para la creación de campañas.**
- **Distintos mensajes según datos relacionados con cada registro de la base.**



Distintas continuaciones según avance del Call Progress (Voz en vivo, contestador, fax.)



Expresión automática optativa de los Teléfonos de los receptores en modo MTA

Intercalando un comando especial en la constitución del mensaje se asegura al receptor que es el exclusivo destinatario de la llamada.

Personalización optativa de llamadas salientes, por nombre del destinatario

Función ideal para casos especiales, que requiere intercalar un comando que vincula el número discado con la expresión del nombre que le corresponde. El recurso de **Texto-A-Voz** es una herramienta para expresión de los **nombres de los destinatarios de llamadas** dentro de mensajes totalmente personalizados, mediante **Lectura Automática de Textos**.

Compatibilidad con voces de aplicación Loquendo®.

Archivo de grabaciones digitalizadas y de estructuras de las interacciones automáticas

Duración de mensajes sólo limitada por la capacidad del HD. Aptitud para asignar diferente mensaje a cada registro.

Generación de interacciones a modo de árbol

Interfase gráfica con potentes herramientas listas para usar, aptas para que el operador del sistema pueda generar fácilmente mensajes, consultas automáticas y/o aplicaciones con intervención de Agentes.

Emisión de datos vinculados unívocamente con cada teléfono, incluidos en mensajes voz

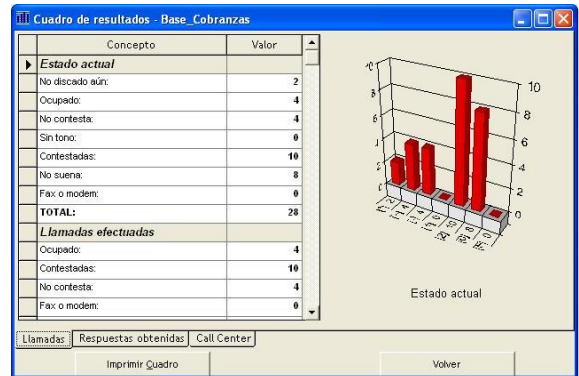
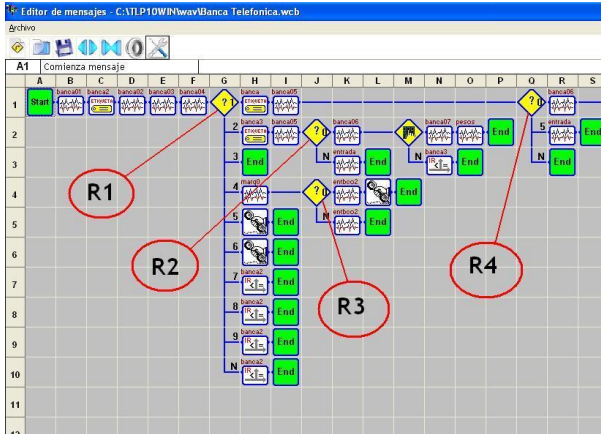
Comunicados individuales de absoluta precisión: importe, número de cuenta, hora, fecha, lugar, etc. Expresión de números uno a uno, o como cifra entera.

Interacciones automáticas inteligentes con los receptores de los llamados

- **Recepción de respuestas de los interlocutores emitidas mediante dígitos de sus teléfonos.**
- **Preguntas filtro para evitar comunicaciones con personas no capacitadas.**

- Preguntas con respuestas por opción o calificación.
- Confirmación de mensaje recibido.
- Transferencia opcional de la comunicación a un operador.

- Acceso ODBC a bases de datos de servidores externos, mediante SQL, de fácil administración.
- Registro y almacenamiento de todos los llamados efectuados a teléfonos de una base en proceso de discado.



Resultado	R	R1	R2	R3	R4	R5
Gráficos						
No consultado aún	126	0	0	0	0	0
Discó el 0	4	0	12	6	4	
Discó el 1	12	0	0	4	0	
Discó el 2	50	0	0	5	0	
Discó el 3	0	0	0	0	0	
Discó el 4	3	0	0	8	0	
Discó el 5	20	0	0	0	0	
Discó el 6	0	0	0	0	0	
Discó el 7	85	0	0	0	0	
Discó el 8	56	0	0	0	0	
Discó el 9	4	0	0	0	0	
Discó 0 en respuesta 0 o 5	0	42	0	0	0	
Discó 5 en respuesta 0 o 5	0	13	0	0	0	
Respondió N	120	30	30	7	3	
Respondió con la Voz	0	0	0	0	0	
Consultados	354					
Errores de línea						
Subtotal:	354	85	42	30	7	
TOTAL:	480					

Administración de sistemas de Audio-Texto, Casilla de Correo vocal y Auto-gestión

En el caso de llamadas entrantes permite la identificación y el control de datos desde y hacia bases externas mediante recurso ODBC, con parametrización de qué campos podrán ser consultados, sólo leídos o modificados. Generación de scripts SQL para consulta dinámica y modificación a registros en las bases externas.

Elevada productividad como resultado de su flexibilidad

- Incorporación de nuevas bases de datos y/o requerimiento de informes sin detener el discador.
- Edición de determinadas bases mientras las demás continúan con las funciones asignadas.
- Edición de mensajes asociados a cualquier base mientras la misma se está discando, evitando detenciones de tareas correspondientes a otras funciones.
- Administración simultánea de varios grupos de operadores y bases diferentes o compartidas.

Voxmail: Almacenamiento en forma digitalizada de las opiniones de los interlocutores

Archivo de los mensajes recogidos en el disco duro, con reproducción individual o por bloques.

Software de fácil operación

- No requiere personal especializado en informática.
- Totalmente parametrizable.
- Programación gráfica de interacciones.
- Altas, bajas, búsquedas y ordenamientos de registros.
- Importación y exportación de datos.