



TELEPROM IP CONTACT

Exclusiva solución de Contact Center que agrega a sus potentes aptitudes, la particular capacidad de conectarse mediante extensiones internas basadas en protocolo SIP, a cualquier IP/Híbrido PBX open source o propietaria vinculada a la red pública a través de tramas IP, tramas digitales E1 y/o troncales analógicas o GSM.

Esta versatilidad especial convierte a Teleprom IP Contact en un sistema escalable, flexible y con las más completas prestaciones de automatización telefónica inbound, outbound y blended.

Teleprom IP Contact está dirigido a un amplio rango de instalaciones, desde pequeños y medianos call centers hasta instalaciones que requieran configuraciones distribuidas, alta disponibilidad, grabaciones masivas e integraciones con bases de datos y diversos sistemas de gestión.

Es una solución robusta, 100% basada en software y especialmente pensada para organizaciones que administran su propio centro de contactos y para proveedores de servicios de outsourcing.

CARACTERÍSTICAS GENERALES

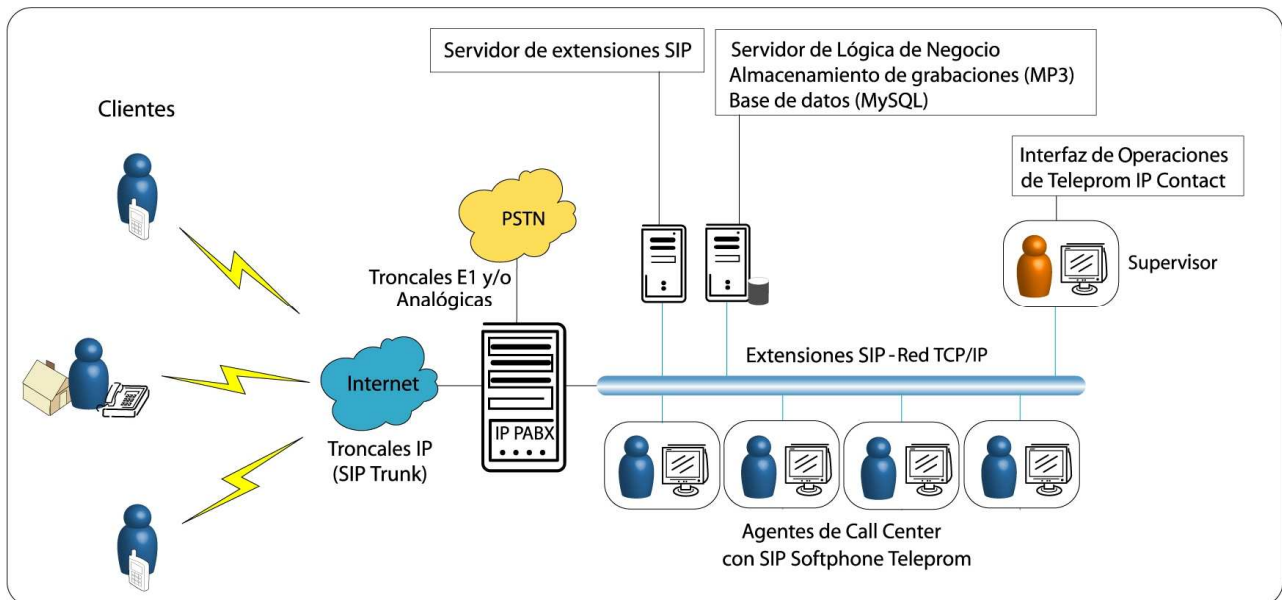
- ✓ **Modos entrante, saliente y blended.**
- ✓ **Marcador predictivo, progresivo, asistido y manual.**
- ✓ **IVR Outbound (MTA)** con emisión de mensajes de audio personalizados e interactivos.
- ✓ **IVR Inbound** con editor para diseño de flujos y vínculos a bases de datos del usuario.
- ✓ **ACD con criterios de enrutamiento de llamadas basado en skills.**
- ✓ **Herramienta dinámica de creación y edición de árboles de IVR.**
- ✓ **Integración con licencias de texto a voz Loquendo (TTS).**
- ✓ **Configuración de campañas para envío masivo de SMS** personalizados mediante Módem GSM/GPRS.
- ✓ **Interactividad con mensajería de texto (SMS) mediante palabras clave.**
- ✓ **Gestión multiusuario** con permisos configurables por usuario.
- ✓ **Herramientas de productividad para administrar agentes remotos y locales en forma indistinta.**
- ✓ **Reporting** extensivo personalizado.
- ✓ **Monitoreo gráfico** del estado de agentes y de campañas en tiempo real
- ✓ **Escucha sigilosa** de comunicaciones y **escucha supervisada** desde el panel de monitoreo.
- ✓ **Alarmas disparadas por estado de agente.**
- ✓ **Perfiles de hora y día por campaña.**
- ✓ **Programación de cantidad y frecuencia de reintentos automáticos** de contactos “no atendidos” en campañas salientes.
- ✓ **Interfaz de agente fácil de usar, intuitiva e integrable a sistemas de gestión del usuario (CRM).**
- ✓ **Softphone propietario embebido en interfaz del agente.**
- ✓ **Agenda** disponible para diferir llamados en horas y días determinados.
- ✓ **Grabación de llamadas** por campaña: Todas, elegidas por el agente, porcentaje variable, por horarios y por duración de llamadas.
- ✓ **Detección de callprogress por señalización digital y por análisis de audio.**
- ✓ **Alarmas de sistema configurables por usuario.**
- ✓ **Manejo extensivo de bases de datos de contactos (Excel, MS SQL, My SQL, Firebird, Access, Oracle).**
- ✓ **Múltiples niveles de integración con sistemas de terceros.**
- ✓ **Integración a todas las IP PBX con soporte para extensiones SIP.**
- ✓ **Ejecución de software de aplicación en entorno Microsoft® Windows®.**

ARQUITECTURA

Teleprom IP Contact está conformado por un **servidor de extensiones SIP (SIP Server)** que aloja los canales *virtuales* para marcación automática o recepción de llamadas provenientes de la IP PBX. Constituyen *extensiones SIP virtuales* desde las cuales se ejecutará la *marcación automática* para campañas outbound en cualquiera de las modalidades de marcación - *predictiva, progresiva o IVR outbound* -, como así también la *atención de llamadas* provenientes de colas de la IP PBX para su tratamiento mediante árboles de IVR inbound y/o posterior enrutamiento a puestos de agentes del call center (ACD).

La integración a la IP PBX del usuario posibilita que el sistema pueda transferir llamadas a otras extensiones con dispositivos propietarios de la misma (teléfonos IP o softphones) como también con SIP Softphones Teleprom en puestos de agentes con su respectivo formulario de contacto customizable **TLP Agent**.

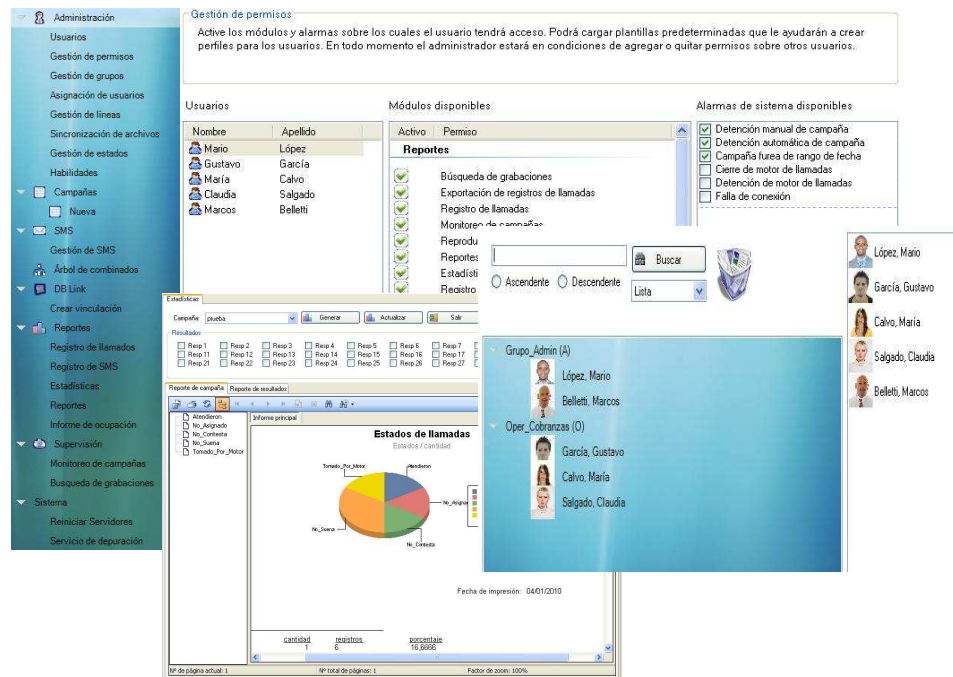
La administración del servidor de extensiones SIP (SIP Server) se realiza a través del **servidor de lógica de negocio (SIP Handler)**, el cual administra de modo centralizado cada una de las extensiones/canales del SIP Server y de los agentes del sistema constituyendo el cerebro de la aplicación.



Aplicación de Administración

La interfaz de operaciones **Teleprom IP Contact** para Administradores puede ser instalada en un número ilimitado de PCs para la gestión de los distintos módulos funcionales del sistema, dependiendo de los permisos asignados a cada usuario. **Teleprom IP Contact** es una aplicación robusta que proporciona la administración de las operaciones de su call center:

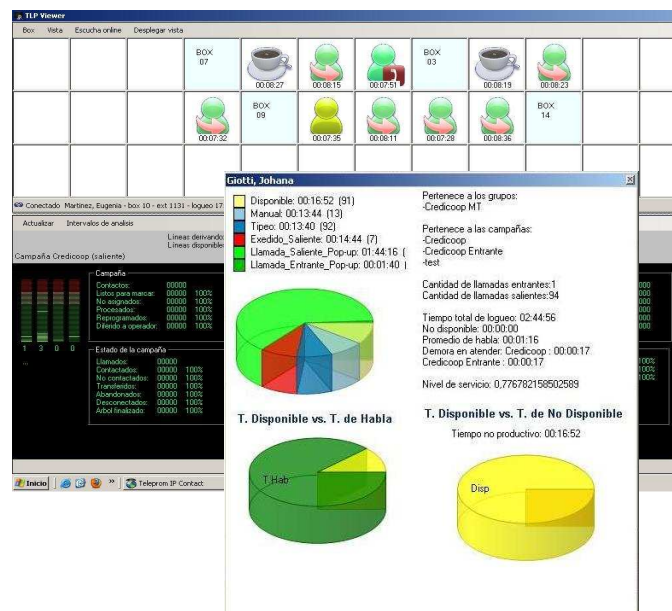
- **Campañas**
- **Bases de datos**
- **Usuarios y Grupos de usuarios**
- **Permisos de usuarios**
- **Árboles de IVR**
- **Vínculos a bases de datos (DB Link)**
- **Configuración de las grabaciones**



Aplicación de Supervisor

El módulo de supervisión **TLP Viewer** ofrece un amigable panel de monitoreo conformado por dos vistas simultáneas. Una refleja el estado de los agentes logueados según su ubicación física dentro del call center y la otra el estado de las campañas activas con sus indicadores principales en tiempo real. Desde el panel de agentes el supervisor puede ejecutar la función de escucha sigilosa y supervisada sobre los agentes con llamadas en curso.

TLP Viewer proporciona información en tiempo real y reportes gráficos que le permite tomar decisiones precisas sobre su call center:



- *Rendimiento de las Campañas*
- *Rendimiento de los Agentes*
- *Administración de Colas*
- *Escucha sigilosa y supervisada de comunicaciones*
- *Reportes*

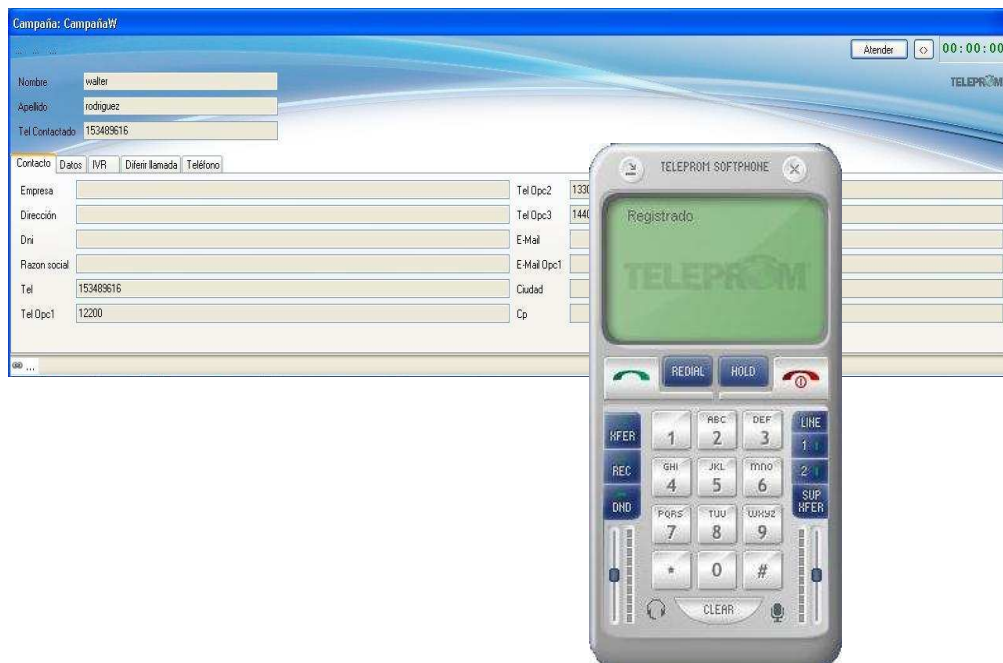
Al analizar los datos en tiempo real se puede obtener la información que usted necesita para tomar decisiones rápidas y efectivas.

Aplicación de Agente

La aplicación cliente para los puestos de agentes está constituida por un **SIP Softphone Teleprom** embebido en el software de operación **TLP Agent**, lo que asegura la integración en simultáneo de los datos de la llamada con el inicio y fin de la comunicación (control CTI).

Desde esta aplicación el Agente podrá elegir su estado de actividad dentro de un menú de opciones según los estados que el Supervisor haya asignado para el grupo de Agentes al que pertenece (Disponibile, Break, Toilette, Back Office, etc.). En estado Disponible el Agente estará apto para recibir llamadas provenientes de las campañas activas para las cuales está asignado su grupo de trabajo, ya sean salientes en modo *Predictivo/Progresivo* o entrantes.

Un **“screen pop up”** con datos propios de la campaña y comandos telefónicos integrados (Atender, Cortar, Volumen, Transferir, etc.) es la interfaz que visualizará el Agente al recibir una llamada *pop up*. También contará con un **Teléfono en Pantalla** o **Softphone** para realizar llamadas manuales por fuera de las campañas del sistema.



MÓDULOS FUNCIONALES

Módulo de Contact Center Outbound-Inbound Full

Constituye la Suite de Teleprom IP Contact con todas sus prestaciones de avanzada para cumplir con las exigencias requeridas por centros de contacto de todos los tamaños con actividad saliente, entrante y mixta.

Se destaca su marcador predictivo de alto rendimiento por estar basado en un complejo y eficiente algoritmo de programación que analiza en tiempo real variables de cantidades y tiempos promedio de los grupos de agentes, para determinar el momento oportuno de marcar una llamada para un agente que está por liberarse de una comunicación, reduciendo así el tiempo ocioso entre llamadas y elevando su productividad hasta en un 300%.

Módulo IVR Outbound - Mailing Telefónico Automático

Es ideal para la ejecución de campañas de contacto masivo a bases de datos de teléfonos con mensajes de audio interactivos y personalizados.

Posibilita la creación de complejos diagramas de IVR con un intuitivo editor de mensajes, desde el cual se configuran los archivos de audio pregrabados, los campos a personalizar (TTS) y los menús de opciones para interactuar con el receptor.

Admite derivación opcional a extensiones de la IP PBX para transferir la llamada a un agente o grupo de agentes.

Módulo IVR Inbound

Sistema de autogestión de llamadas entrantes que mediante la configuración de diagramas de flujo con mensajes de audio interactivos, facilita al cliente el acceso a la información de modo rápido, práctico y económico las 24 hs del día.

Permite la interacción automática con bases de datos de sistemas del usuario con la solicitud de un código numérico (ID) para validar e insertar o proveer información personalizada del cliente.

Módulo de Contact Center Inbound

Ofrece las prestaciones del módulo anterior más todas las herramientas relacionadas con la productividad y medición de las actividades de agentes del centro de contactos dedicados a la atención de las llamadas provenientes del IVR Inbound, tales como ACD, grabación de llamadas, monitoreo gráfico, escucha en tiempo real, diseño de formularios personalizados, reportes y estadísticas.

VENTAJAS

■ Independencia y compatibilidad con la plataforma telefónica del usuario

El *servidor de extensiones SIP* (SIP Server) puede no solamente acoplarse a extensiones SIP de una IP PBX open source (distribuciones de *Asterisk*) sino también a otras de diversas marcas o modelos que soporten el estándar SIP, siendo apto inclusive para salida por troncales de telefonía IP (SIP) en el caso de los módulos de IVR Outbound e Inbound puro. Esto asegura la independencia del sistema de la IP PBX, al no haber necesidad de adecuarse a ninguna en particular.

■ Integración a sistemas del usuario

Dispone de una arquitectura de base de datos flexible (*My SQL*) para ser accedida por aplicaciones externas que requieren de información sobre resultados y reportes generados por Teleprom IP Contact para la toma de decisiones. Permite la carga automática de registros y la activación de campañas desde una aplicación externa mediante una librería de enlace dinámico o DLL.

■ Rápida implementación

Su concepto modular para complementar la central telefónica del usuario hace de *Teleprom IP Contact* una solución de instalación rápida, sencilla y al alcance de la mayoría de los usuarios, sin requerir de soporte presencial para la implementación de la mayoría de sus módulos.

■ Inteligencia

El concepto de canales *dinámicos* constituye un valioso recurso para garantizar una óptima calidad de servicio a los clientes del centro de contactos maximizando el uso de los recursos del mismo. Los canales *dinámicos* son canales del servidor de extensiones SIP que pueden convertirse automáticamente en puertos de "*marcación saliente*" o "*atención entrante*" según el volumen del flujo de llamadas entrantes recibido en distintos momentos del día. Esto logra un aprovechamiento máximo de los canales disponibles del SIP Server priorizando la asignación de aquellos a la atención de llamadas entrantes y destinando los restantes a las campañas de marcación saliente.

■ Escalabilidad

La arquitectura de Teleprom IP Contact basada en servidores de extensiones SIP multilínea que funcionan en paralelo administrados por un servidor de lógica de negocio permite que la misma no tenga prácticamente limitaciones para su crecimiento. La capacidad de marcación o recepción está dada por el número de servidores de extensiones SIP que se conecten a IP PBX, facilitando un crecimiento de manera escalable al ritmo de su negocio.

■ Modularidad

La estructura modular de Teleprom IP Contact permite la incorporación de uno o más de sus módulos funcionales, pudiendo incrementar los niveles de automatización que ofrecen los módulos restantes a medida que lo requiere la actividad del centro de contactos.