

Administración central de puestos de operador con discadores automáticos Teleprom®

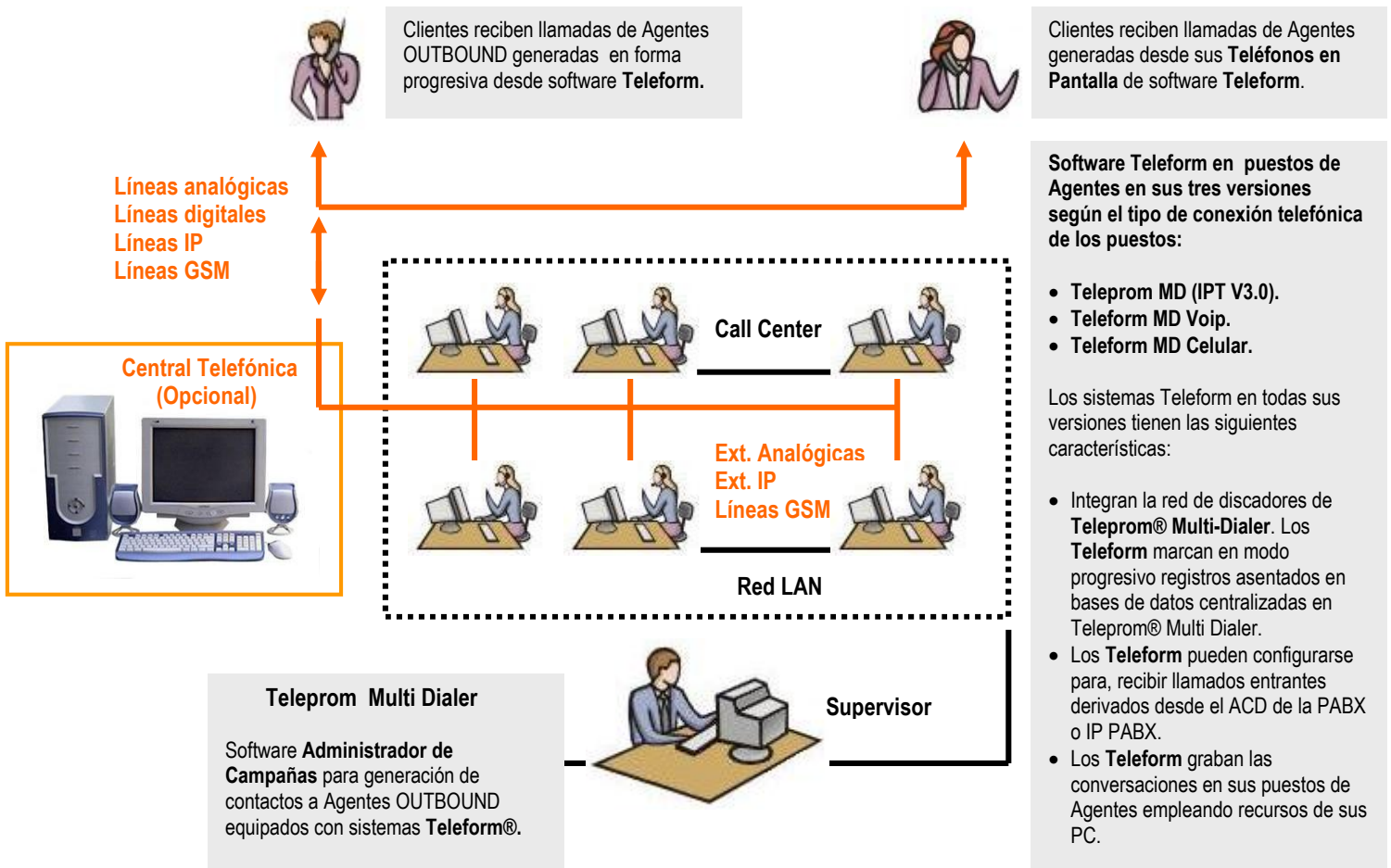
Teleprom® Multi Dialer es una eficaz solución integradora que convierte a un conjunto de puestos de operador equipados con potentes sistemas de automatización telefónica Teleprom® en un sistema profesional de discado progresivo centralizado para pequeños y medianos centros de llamado con actividad saliente.

Teleprom® Multi Dialer puede gestionar de modo centralizado el discado de los siguientes sistemas Teleprom® que van en la PC del operador, según se trate del tipo de conexión telefónica:

- **Conexión a extensiones o líneas analógicas:**
Con teléfono automatizado por PC **Teleprom® IPT V3.0** y software **Teleform® MD IPT**.
- **Conexión a extensiones SIP:**
Con software **Teleform® MD Voip**.
- **Conexión a líneas de telefonía móvil:**
Con teléfono móvil o modem GPRS conectado a puerto USB de la PC y software **Teleform® MD Celular**.

Teleprom® Multi Dialer permite activar múltiples bases de datos en modo simultaneo que asignan contactos a llamar para distintos grupos de operadores. El operador no tiene acceso a la base de datos que se está discando sino que recibe únicamente el formulario Teleform con los datos del contacto y el número telefónico que su sistema local discará automáticamente. Una vez finalizada la comunicación el operador podrá optar por cortar la llamada quedando disponible para recibir el próximo formulario Teleform o solicitar un tiempo adicional pre-configurable para tipeo de información (Back Office).

Esta solución centraliza las bases de datos tal como lo hacen sistemas más complejos con discadores centralizados pero en este caso de un modo más sencillo y práctico, debido al máximo aprovechamiento de la capacidad de las PC que soportan a los discadores individuales Teleprom®. La capacidad de discado se encuentra distribuida entre todos los puestos del call center.



Call Center para Telemarketing Saliente.

Opera como un administrador de bases de datos para la realización de campañas salientes que distribuye registros telefónicos hacia múltiples puestos de operador con discadores individuales **Teleprom®**, los cuales procesan las etapas del Call Progress impidiendo su intervención en el curso de las llamadas hasta que el sistema determina el resultado de la misma (atendida, ocupado, no contesta).



Totalmente parametrizable.

Teleprom® Multi Dialer posee un completo sistema de parametrización de tareas, que lo hace sumamente flexible a la hora de realizar cambios en medio de una campaña, tales que permitan reorientar las mismas para buscar los resultados esperados, como también organizar eficientemente campañas simultáneas con diferente target u objetivo:

Configuración por Base de datos:

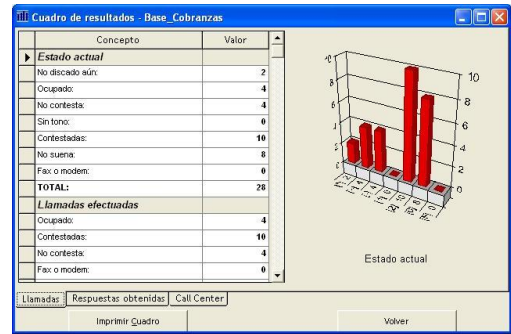
- Rediscados de llamados no exitosos.
- Intervalos horarios de operación.
- Nombres de campos diferentes para cada campaña, para su rápida identificación.
- Configuración de campos del formulario Teleform con respuestas predeterminadas.

Configuración por Grupo de Operadores

- Tiempo límite admitido para duración de llamadas.
- Tiempo de "Tipeo" (Back Office) posterior al corte de la llamada.
- Habilidad para detectar llamadas entrantes durante tiempo de espera (configurable) entre discado de llamadas salientes.
- Derivación opcional a una extensión de la PABX en caso de llamadas no atendidas por el operador.
- Habilidad de atención inmediata para llamadas entrantes (Auto-Atender).

Informes y gráficos.

- Fecha y hora de cada comunicación.
- Resultados de llamadas - Informes de tiempos de duración de cada llamada.
- Impresión de gráficos y listados de las bases discadas.
- Distribución de llamadas entre el grupo de operadores.



Excelente productividad como resultado de su flexibilidad.

- Incorporación de nuevas bases o requerimientos de informes sin detener las bases de datos que están siendo discadas.
- Edición de bases mientras las demás continúan con las funciones asignadas.
- Administración simultánea de varios centros de llamados, con distintos grupos de operadores y bases diferentes o compartidas.
- Sistema de búsqueda de contactos en bases de datos, a partir de cualquier campo de dato.

Organización de Call Centers con software Teleprom® Multi Dialer.

Apunta a tornar mucho más eficiente el trabajo de los operadores, absorbiendo todo el trabajo de la gestión telefónica y evitando la dedicación de aquéllos a tareas no productivas.

La flexibilidad de **Teleprom® Multi Dialer** permite que algunos **Teleform** marquen números de una base, y otros de otras. Una ventaja frente a los discadores centralizados reside en que el operador escucha en todo momento las etapas del llamado, mientras visualiza la ficha del cliente.

Un estado especial permitirá al operador colocarse en modo "No Disponible" para recibir llamadas de **Teleprom® Multi Dialer** pero lo habilitará para realizar llamadas de forma local desde un teléfono en pantalla o softphone.

