

## Solución Básica Hardware-Software Telefónico para Call Center

Solución apta para todo tipo de centro de llamados, desde 1 puesto de operador, que requiere un grado inicial de prestaciones de automatización telefónica.

La grabación de las comunicaciones, el monitoreo gráfico del estado de los agentes, la obtención de completos reportes estadísticos y el discado progresivo individual son las principales aptitudes de esta solución, que se conecta a partir de los teléfonos automatizados por PC a las extensiones analógicas de cualquier central telefónica e incluso a líneas directas analógicas.

Fácil de instalar, fácil de usar y al alcance de todos.

### Composición de la Solución

#### Sistema para puesto de operador:

- Teléfonos inteligentes **Teleprom IPT V3.0** que se integran a las PC de los Agentes, con headset profesional.

#### Sistema para puesto de supervisor:

- Software **Teleprom Agent's Monitor**: Programa para supervisión de tareas de operadores de call center: Monitoreo en tiempo real, generación de reportes y escucha de grabaciones.

### Prestaciones de conjunto

- Opción de discado progresivo individual de bases de datos desde puestos de Agentes.
- Opción de discador automático individual, ficha por ficha, desde puestos de Agentes.
- Correo de Voz individual.
- Caller ID (sólo con líneas directas).
- Atención automática.
- Derivación automática a interno específico en caso de llamadas no atendidas.
- Integración telefónica con el software de gestión de contactos de la empresa.
- Monitoreo gráfico de estado de Agentes.
- Reportes de tareas por grupos y agentes.
- Grabación digitalizada de conversaciones telefónicas.

### Esquema Gráfico

