

## Solución Hardware-Software Telefónico para Call Center OUTBOUND - INBOUND

Solución para centros de llamadas que requieren de un exigente nivel de prestaciones de automatización telefónica saliente y entrante. Permite la administración de múltiples campañas con distintas modalidades de contacto (Marcación automática, MTA, IVR) y la creación de grupos de trabajo con actividad outbound, inbound y mixta. Los grupos pueden estar asignados a campañas entrantes y salientes logrando de esta forma una máxima ocupación de los puestos de trabajo.

**Plataforma de Call Center compatible con todas las PABX, con capacidad de crecimiento modular**

### 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 software **Teleform**: El software Teleform constituye la aplicación cliente que recibe el pop-up con los datos del cliente en un formulario de contacto con campos configurables. Permite al operador recibir y realizar llamadas desde un “Teléfono en Pantalla” (softphone), grabar las conversaciones telefónicas en formato mp3 (almacenables en un directorio central), optar por distintos estados de No Disponible (break, coaching, capacitación, toilette, y otros configurables por el usuario) y optar por el estado Disponible para recibir llamadas provenientes de la marcación predictiva (outbound) o del IVR (inbound) del Teleprom V10.1.

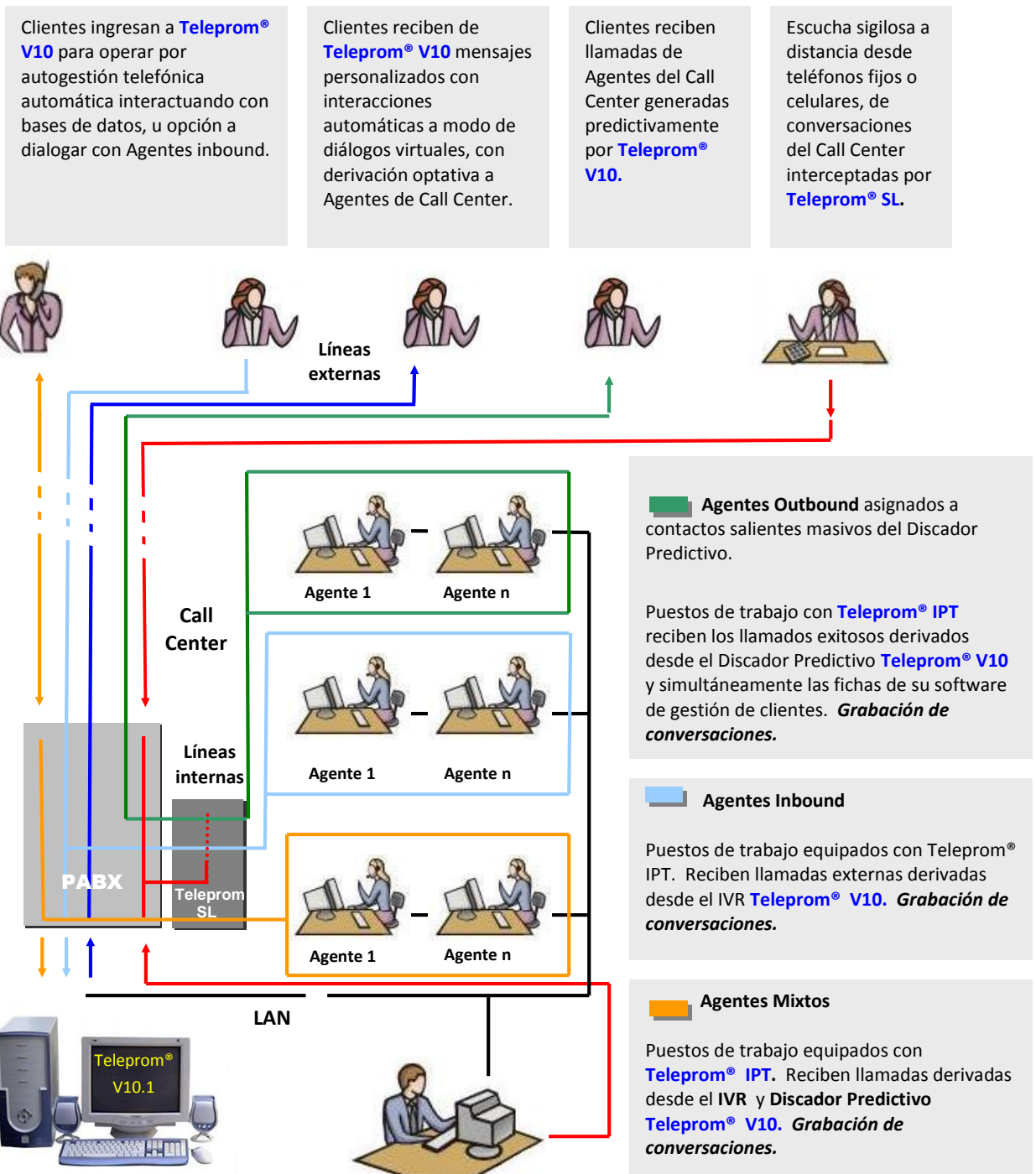
#### Sistemas de administración central:

- Licencias de Software **Teleprom Agent`s Monitor** para puestos con software Teleform. Programa para supervisión de tareas de operadores de call center: Monitoreo en tiempo real, generación de reportes y escucha de grabaciones.
- Hardware-Software Telefónico **Teleprom V10.1 MIXTO** que combina tres funciones operativas: Marcación predictiva, Mailing Telefónico Automático e IVR.
- **Teleprom SL** por módulo de 16 internos.

### Prestaciones de conjunto

- Discador Predictivo para Call Center.
- Sistema IVR (Interactive Voice Response) multilínea para emisión de Mailing Telefónico Automático Personalizado e interactivo, con derivación opcional a Agentes del call center.
- Sistema IVR para Autogestión Automática de llamados entrantes.
- Opción de discado continuo individual de bases de datos desde puestos de Agentes.
- Opción de discador automático individual, ficha por ficha, desde puestos de Agentes.
- 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



#### Teleprom® V10.1 MIXTO (E / S)

- Discador Predictivo para derivación inteligente al Call Center outbound, con reducción de tiempos ociosos.
- Emisor de Mailing Telefónico Personalizado e Interactivo.
- IVR: Consultas e interacciones con bases de datos mediante autogestión automática, y derivación opcional a Agentes inbound.

#### Teleprom® Agent's Monitor en PC de Supervisor

- Visualización del estado telefónico y en la red de los Agentes.
- Control de sus tareas.
- Reportes con detalles de las llamadas y estados.
- Cómputos y estadísticas de tareas de Agentes.
- Configuración remota de los **Teleprom® IPT**.
- Filtro y búsqueda de Grabaciones.

#### Teleprom® SL

Desde un interno de la PABX el Supervisor escucha en forma sigilosa las conversaciones de los Agentes outbound e inbound.