

Solución Multi-Plataforma para pequeños y medianos Call Centers

Solución modular para pequeños y medianos centros de llamados que convierte a un conjunto de puestos de operador equipados con potentes sistemas de automatización telefónica Teleprom® en un sistema profesional de call center con la mejor relación Precio-Prestaciones del mercado.

Desde la PC de un supervisor dos sistemas gestionan la operación de los discadores Teleprom® ubicados en las PC de los operadores, cuyas características en términos de hardware y software serán diferentes según el tipo de conexión telefónica que tengan las posiciones:

- **Conexión a extensiones o líneas analógicas:** Con teléfono automatizado por PC Teleprom IPT V3.0 (hardware analógico) 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**.

Composición de la solución

Sistema para puesto de operador:

- Software **Teleform**, en sus diferentes versiones según la conexión telefónica de los puestos de operador: 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 activar la marcación progresiva tomando registros de las bases de datos de Teleprom Multi Dialer.

Sistemas de administración central:

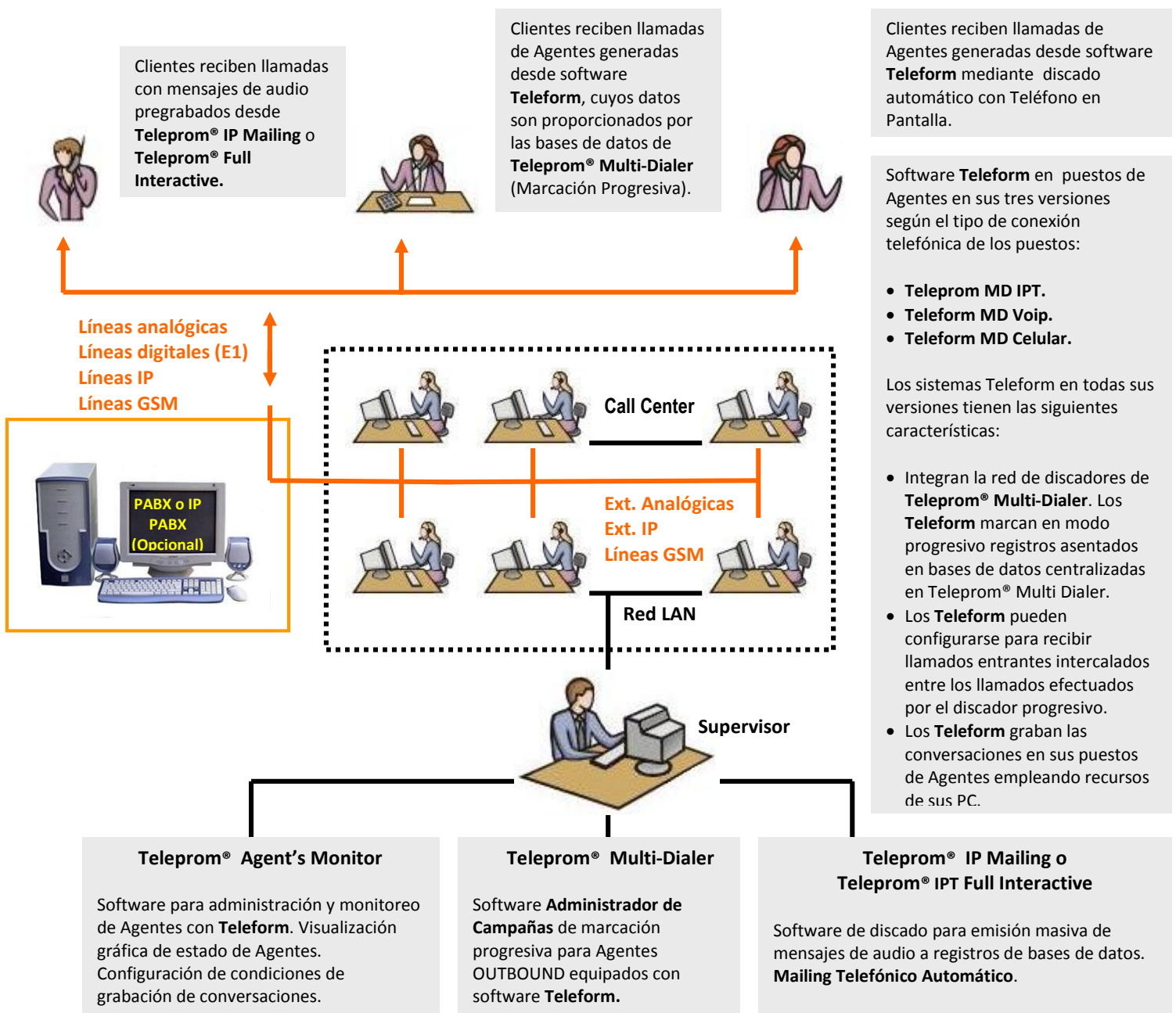
- Software **Teleprom Multi Dialer:** Teleprom® Multi Dialer es una eficaz solución integradora que convierte a un conjunto de puestos de operador equipados con potentes sistemas de automatización telefónica Teleprom® en un sistema profesional de discado progresivo con administración centralizada. Permite la configuración de tiempos entre llamados para admitir la atención de llamadas entrantes.
- Software **Teleprom Agent’s Monitor:** Teleprom® Agent's Monitor es un programa para supervisión de tareas de operadores de call center: Monitoreo en tiempo real, generación de reportes y escucha de grabaciones.
- Sistema **Teleprom** para Mailing Telefónico Automático (**Teleprom IPT Full Interactive** o **Teleprom IP Mailing** según conexión analógica o IP respectivamente):

El *Mailing Telefónico Automático* es una herramienta de comunicación automatizada por computador que consiste en la emisión masiva de llamados telefónicos salientes con mensajes de voz digitalizada. La versión Teleprom Full Interactive permite la personalización del mensaje (emisión del nombre y otros datos del receptor) y la posibilidad de interactuar a partir de menús de opciones.

Prestaciones de conjunto

- Discado Progresivo de registros de bases de datos centralizadas, con identificación de señales de Call Progress, pop-up de la ficha del cliente contactado en la PC del Agente, y asentamiento automático de los resultados de llamadas.
- Discado automático desde puestos de Agentes con Teléfono en pantalla.
- Discado automático de registros de bases de datos para emisión masiva de mensajes de audio pregrabados (Mailing Telefónico Automático).
- Atención automática de llamadas entrantes en lapsos de tiempo preconfigurables entre llamados salientes.
- 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



Cientes reciben llamadas de Agentes generadas desde software **Teleform** mediante discado automático con Teléfono en Pantalla.

Software **Teleform** en puestos de Agentes en sus tres versiones según el tipo de conexión telefónica de los puestos:

- **Teleprom MD IPT.**
- **Teleform MD Voip.**
- **Teleform MD Celular.**

Los sistemas Teleform en todas sus versiones tienen las siguientes características:

- Integran la red de discadores de **Teleprom® Multi-Dialer**. Los **Teleform** marcan en modo progresivo registros asentados en bases de datos centralizadas en **Teleprom® Multi Dialer**.
- Los **Teleform** pueden configurarse para recibir llamados entrantes intercalados entre los llamados efectuados por el discador progresivo.
- Los **Teleform** graban las conversaciones en sus puestos de Agentes empleando recursos de sus PC.

Teleprom® Agent's Monitor
Software para administración y monitoreo de Agentes con **Teleform**. Visualización gráfica de estado de Agentes. Configuración de condiciones de grabación de conversaciones.

Teleprom® Multi-Dialer
Software **Administrador de Campañas** de marcación progresiva para Agentes OUTBOUND equipados con software **Teleform**.

Teleprom® IP Mailing o Teleprom® IPT Full Interactive
Software de discado para emisión masiva de mensajes de audio a registros de bases de datos. **Mailing Telefónico Automático**.