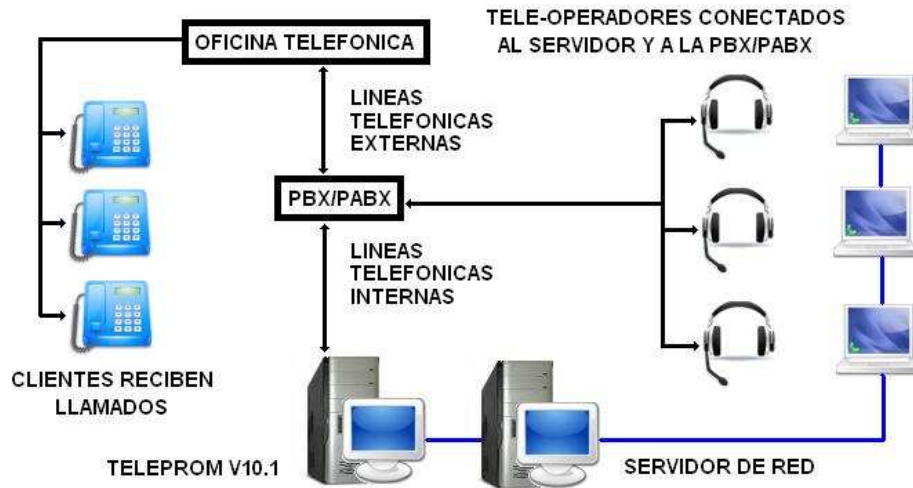


Hardware - Software telefónico multilínea para generación automática de llamados telefónicos salientes a bases de datos, gestión de aplicaciones con operador y administración de llamadas entrantes.

Una completa Solución Telefonía-Computador de implementación inmediata, que combina tres funciones operativas:



FUNCION 1 Mailing Telefónico Automático (MTA)

TELEPROM® V10.1 genera llamados salientes a listados de teléfonos y emite mensajes de voz digitalizada, sin operador, con expresión de datos exclusivos para cada destinatario, interacción automática a través de los teclados de sus teléfonos, registro de fecha, hora, resultados de llamadas y de respuestas. El Mailing Telefónico Automático Interactivo (MTAI) es una poderosa herramienta de comunicación empresarial, especialmente indicada para gestiones de tele-cobranzas de carteras atomizadas, servicios de tele-mensajes útiles a clientes, emisiones sistemáticas de tele-consultas automáticas, e ingeniosas campañas de tele-promoción, emitiendo atractivas grabaciones combinando voces, sonidos y efectos especiales.

FUNCION 2 Call Center para Telemarketing Saliente

TELEPROM® V10.1 efectúa llamados telefónicos a bases de datos con su discador progresivo/predictivo de alto rendimiento, procesa automáticamente todas las etapas de las comunicaciones y, cuando detecta la presencia de interlocutor válido, transfiere la comunicación a un

operador libre a través de la Central Telefónica de la Empresa. Simultáneamente envía a la PC de dicho operador, mediante red, datos del cliente contactado, que servirán para localizar su ficha en el software habitual, para visualizar o modificar datos. A continuación, queda disponible para llamar a nuevos registros, y así sucesivamente. TELEPROM® V10.1 evalúa inteligentemente en todo momento el estado de ocupación de los operadores del call center de manera tal que aún cuando todos se encuentren dialogando con clientes, continúa buscando establecer nuevos contactos a fin de reducir a un mínimo los tiempos ociosos entre llamados derivados. TELEPROM® V10.1 genera reportes estadísticos del comportamiento de los agentes, tiempos de respuesta, duración de las conversaciones, llamadas caídas, etc.

FUNCION 3 Administración de Llamadas Entrantes (IVR)

TELEPROM® V10.1 puede ser configurado para administrar campañas de llamados entrantes, mesa de ayudas, correo de voz, autogestión de consulta con acceso a bases de datos y Call Center. Permite generar completos servidores de asistencia al cliente con su sistema gráfico de creación de campañas de gran flexibilidad y facilidad de uso. Provee un detallado

informe de llamados atendidos, consultas hechas, derivaciones realizadas, tiempos de atención, duración de las llamadas, etc.

En forma similar a su "gemelo saliente", de ser necesario transfiere la comunicación a un operador libre mediante la Central Telefónica de la Empresa y envía a la PC de dicho operador, mediante red, datos ingresados por la persona que llamó, que servirán para localizar su ficha en el software habitual, y visualizar o modificar datos.

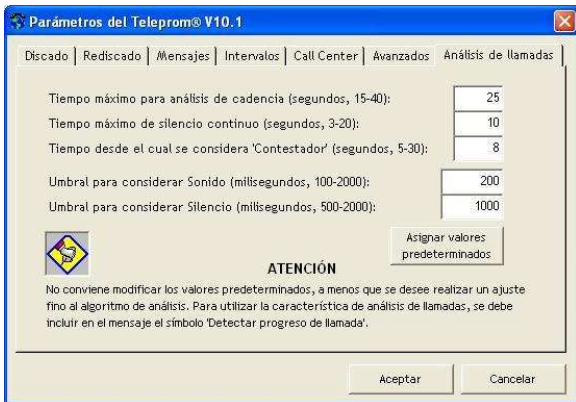
En la modalidad autogestión, permite extraer información de bases de datos y reproducir fechas, cifras, etc, verbalmente a la persona que llamó.

Modularidad

TELEPROM® V10.1 permite trabajar en cualquiera de las tres funciones simultáneamente y hasta compartir resultados para campañas mixtas de fidelización a clientes, etc. No obstante ello, módulos independientes pueden ser instalados para aplicaciones que sólo requieran una o dos de las tres funciones, a un más bajo costo de inversión.

Totalmente parametrizable

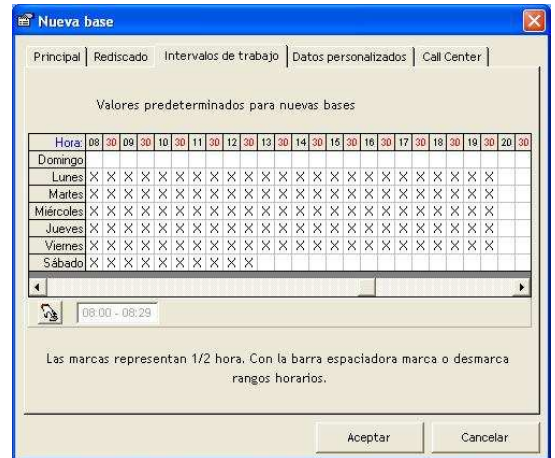
TELEPROM® V10.1 posee un completo sistema de parametrización de tareas, independiente por cada base, que lo hace sumamente flexible a la hora de cambiar en medio de una campaña, datos que permitan reorientar las



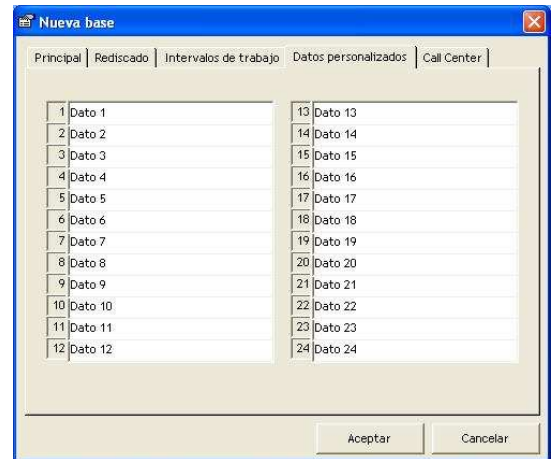
mismas para buscar los resultados esperados, como también organizar eficientemente campañas simultáneas con diferente target u objetivo. Entre ellos se destacan:

- Tiempo de espera hasta que atiendan.
- Reintentos y rediscados de base datos.

- Segundos para respuestas.
- Intervalos horarios de operación.



- Ajuste dinámico de la carga de trabajo para distintas líneas salientes.
- Trabajo con líneas directas (MTAI) y con internos de Central PABX (Call Center Entrante y/o Saliente), simultáneamente.
- Distintos mensajes según la hora del día.
- Acciones diferentes dentro de la campaña, según intervalos horarios.
- Pronunciación de campos numéricos, fechas, horas, etc.



- Nombres de campos diferentes para cada campaña, para su rápida identificación.
- Scripting gráfico para la creación de campañas.
- Emisión programada de distintos mensajes de audio según datos relacionados con cada registro de la base de cada campaña.

Manejo simultáneo de distintas Bases de datos telefónicas

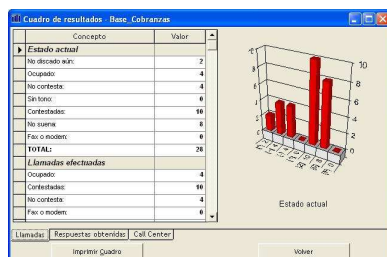
TELEPROM® V10.1 permite asignar un determinado número de líneas para un tipo de tareas y mensajes y otras líneas para diferentes funciones:

- Definición, base por base, de la modalidad de operación en Call Center: predictivo (con algoritmo propio), o progresivo (hasta que no se desocupa un agente, no se le generan llamadas).
- Diferentes prioridades a distintas campañas salientes.
- Opción de asignación manual de líneas a bases de datos.
- Múltiples campañas simultáneas, tanto salientes como entrantes.

Nombre de la base	Pr	L. Asig.	L.	Reg.	Redis.	Atend.	A. Red.	Restan.	Estado	Derivación a Grupo	TAV	E/S	Log
Base_Cobranzas	1	0	0	0	1	0	0	0	Llamando	Grupo_Cobranzas		S	
Ventas_Créditos	1	0	0	0	1	0	0	0				S	
Mora_Temporal	1	0	0	0	1	0	0	0	Llamando	Grupo_Cobranzas (P)		S	
Tele-Promoción	1	0	0	0	1	0	0	0		Ventas (P)		S	
Base_Inbound_Banco_Crédito	1	0	0	0	1	0	0	0			X	E	X
Base_Inbound_Habitaciones	1	0	0	0	1	0	0	0				E	X
Campaña_Clientes_Vip	1	0	0	0	1	0	0	0				S	
Tele-Encuesta_Miudad	1	0	0	0	1	0	0	0		Ventas		S	
Tele-Venta_Producto_TUP	1	0	0	0	1	0	0	0		Ventas (P)		S	
Base_Inbound_Horarios_Atención	1	0	0	0	1	0	0	0				E	X
Cobranza_Pre-Legal	1	0	0	0	1	0	0	0		Grupo_Cobranzas (P)		S	

Informes y gráficos de resultados

- Indicación de fecha y hora de cada comunicación.
- Completa identificación y señalización de resultados de llamadas.
- Registro de respuestas de los interlocutores, a consultas automáticas.
- Informes de tiempos de duración de cada llamada, tiempos de contactos personales de los operadores, demoras en la toma de llamadas derivadas a Call Center.
- Log de actividades de los agentes, en base de datos principal.
- Cómputos de contactos exitosos y llamadas caídas (imposibles de derivar).
- Impresión de gráficos y listados de las bases discadas.



Alta capacidad de emisión en modo MTA

Aproximadamente 1000 llamados diarios, por cada línea telefónica.

Elevada productividad como resultado de su flexibilidad

- Incorporación de nuevas bases de datos y/o requerimiento de informes **sin detener el discador**.
- Edición de determinadas bases mientras las demás continúan con las funciones asignadas.
- Edición de mensajes asociados a cualquier base **mientras la misma se está discando**, evitando detenciones de tareas correspondientes a otras funciones.
- Incremento del rendimiento en las emisiones de Mailing Telefónico Automático Saliente, y en especial en las funciones de discado predictivo con derivación de contactos a Call Center de operadores: la incorporación de nuevas bases de datos sin detener el discador, **evita la existencia de tiempos ociosos de aquéllos**.
- Administración simultánea de varios Call Center, con distintos grupos de operadores y bases diferentes o compartidas.

Archivo de grabaciones digitalizadas en Disco Duro

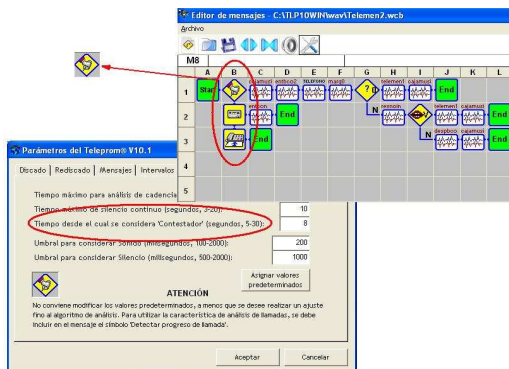
- Variación y duración de mensajes con voz digitalizada, sólo limitada por la capacidad del Disco Duro.
- Aptitud para asignar diferente mensaje a cada registro.

Generación de interacciones a modo de árbol

- Interfase gráfica con potentes herramientas listas para usar, aptas para que el operador del sistema pueda generar fácilmente mensajes, consultas automáticas y/o aplicaciones con intervención de teleoperadores.



- Diferentes continuaciones según detección de voz en vivo, contestador o fax.



- Sencilla organización ramificada combinando comandos especiales para cada función, con ensambles de los archivos de sonido que intervienen.

Expresión automática optativa de los Teléfonos de los receptores en modo MTA

Intercalando un comando especial en la constitución del mensaje se asegura al receptor que es el exclusivo destinatario de la llamada.

"... Este es un mensaje para el nro. 4 8 2 0 5 2 5...".

Personalización de llamadas salientes por nombre del destinatario

TELEPROM® V10.1 es compatible con la aplicación de recursos TTS (texto a voz) de Loquendo®, cuyas voces permiten convertir el texto del campo "nombre" en audio para la personalización del mensaje.

"... Este es un llamado para Santiago Ambrosio, de Teleprom Argentina S.A....".

Actualización de mensajes sin necesidad de nuevas grabaciones

Reemplazando uno o más archivos de sonido, conteniendo números, fechas o frases.

"... comunicamos que, según nuestros registros al día 24 de mayo adeuda ...".

Emisión de datos vinculados unívocamente con cada teléfono, incluidos en mensajes voz

Comunicados individuales de absoluta precisión: importe, número de cuenta, hora, fecha, lugar, etc. Expresión de números uno a uno, o como cifra entera.

"... conforme a nuestros registros adeuda 2 cuotas correspondientes a...., por la suma de pesos ciento cincuenta con sesenta centavos, que deberán ser abonadas antes día 28 de abril en la Sucursal Centro ..."

Interacciones automáticas inteligentes con los receptores de los llamados

- Recepción de respuestas de los interlocutores:
- Preguntas filtro para evitar comunicaciones con personas no capacitadas.
- Preguntas con respuestas por opción o calificación.
- Confirmación de mensaje recibido.
- Transferencia opcional de la comunicación a un operador.

"... Si desea responder a esta consulta telefónica automática, marque el cero ..."-

[Marca el cero]. "Gracias! Por favor, exprese su opinión sobre- Califíquelo, marcando un número del 1 al diez para expresarla".

[Marca un número]. "..... Gracias! Deseamos conocer más sobre Ud.: Si su edad es menor de 21 marque el 1, si es mayor marque el dos...".

VoxMail: Almacenamiento en forma digitalizada de opiniones de los interlocutores

Archivo de los mensajes recogidos en el Disco Duro de la PC, con reproducción individual o por bloques.

" Si desea dejar un mensaje grabado, al escuchar la señal dispondrá de 30 segundos para hablar ...".

Organización de Call Centers con Discador Predictivo

Es la modalidad de operación que permite tornar mucho más eficiente el trabajo de telemarketers, absorbiendo todo el trabajo de gestión telefónica y evitando la dedicación de aquéllos a tareas no productivas.

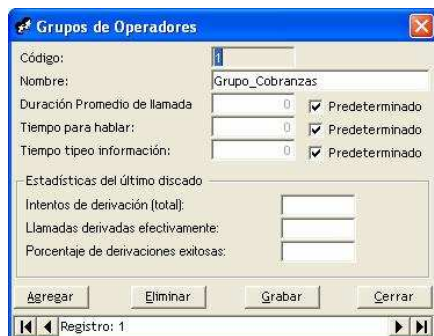
Consiste en la generación masiva de llamados telefónicos y la derivación de contactos exitosos hacia teleoperadores telefónicos conectados en red.

Cuando TELEPROM® V10.1 establece un contacto telefónico, transfiere la llamada a un interno prefijado de la Central PBX que se encuentre libre, dentro de un grupo predeterminado; seguidamente, libera la línea y el discador, controlado en todo momento por el algoritmo de predicción del sistema, continúa la gestión de nuevos contactos, aún cuando todos los teleoperadores se encuentren dialogando.

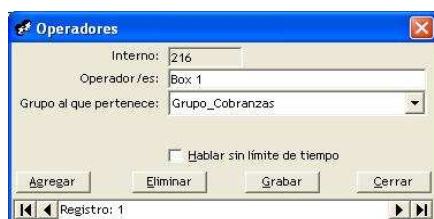
De esta manera, con el número de líneas telefónicas salientes asignadas para esta función, TELEPROM® V10.1 podrá abastecer de contactos telefónicos a una cantidad dos veces superior de teleoperadores, con mínimos tiempos ociosos entre las llamadas derivadas.

Puede parametrizarse:

- Grupos de internos a transferir.



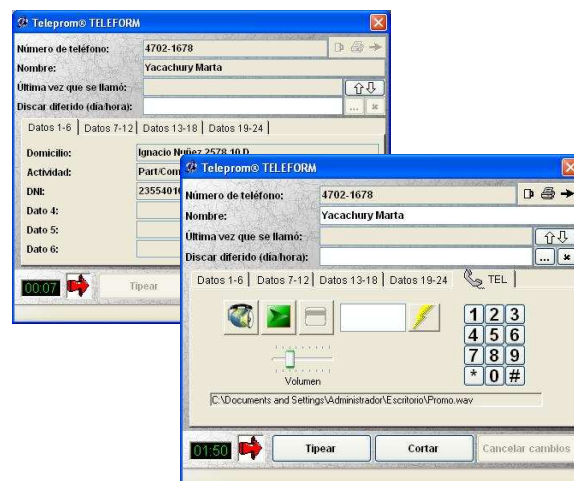
- Duración de la conversación por grupos de operadores.
- Operadores específicos pueden hablar por tiempo ilimitado.



- Especificación de campos de la base de datos, que serán enviados a las pantallas de los agentes, diferenciados, base por base.
- Configuración de campos con respuestas predeterminadas para el operador.
- Campos de solo lectura y campos de lectura-escritura, definidos por campaña, para los operadores.

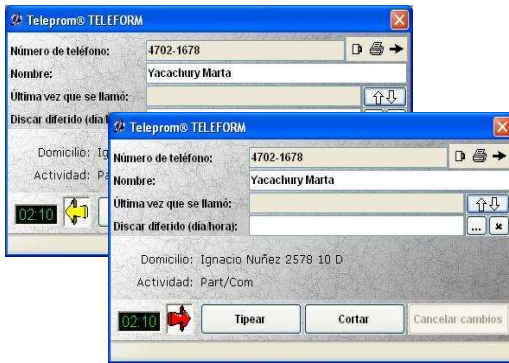
Alternativas de funcionamiento en modalidad Call Center

- **Funcionamiento independiente:** TELEPROM® V10.1 envía a las PC de teleoperadores conectadas en red, simultáneamente con la derivación de la llamada a sus correspondientes internos de la PABX, formularios standard **TELEFORM®** en los que podrán asentar datos e información durante el diálogo con sus interlocutores. El formulario **TELEFORM®** puede vincularse opcionalmente al Teléfono Teleprom IPT (vía puerto USB o DB9) para la obtención del control CTI (Computer Telephony Integration) en el puesto del operador.

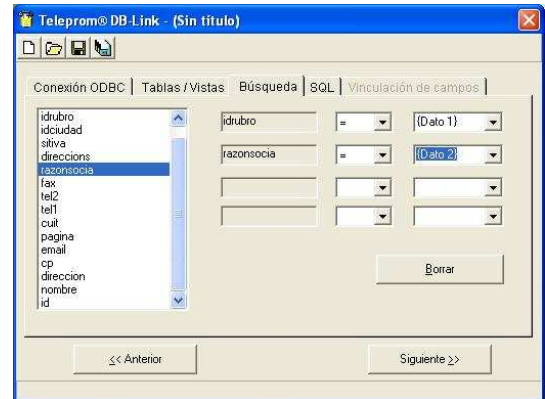


- **Funcionamiento asociado** al software habitual de gestión de los teleoperadores: TELEPROM® V10.1 envía a las PC **Avisos de Llamada** simples que contienen algunos datos básicos correspondientes al interlocutor, útiles para localizar fichas en aquél, e incorporar o modificar datos en las mismas. Permite operar ON LINE, eliminándose la necesidad de interfases transitorias y su posterior copiado.

Las flechas amarillas indican al operador que se trata de una llamada entrante derivada del IVR y las rojas indican que se trata de una comunicación saliente generada por el discador.



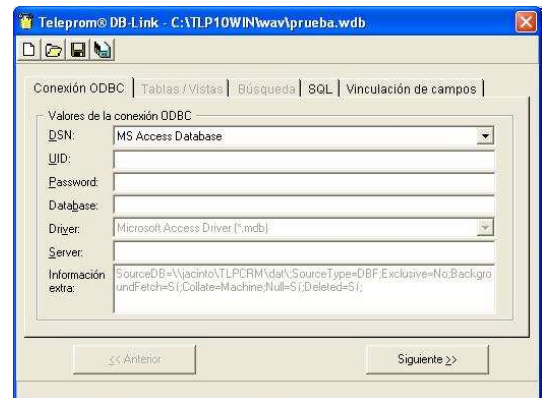
Generación de scripts SQL para consulta dinámica a registros en las bases externas.



- **Funcionamiento integrado** al software habitual de gestión: TELEPROM® V10.1 envía automáticamente a sus PC las **fichas de los interlocutores en línea** propias de aquél.

Software en entorno Windows, de fácil operación

- No requiere personal especializado en informática.
- Totalmente parametrizable.
- Ensamble de grabaciones y programación gráfica de interacciones.
- Altas, bajas, búsquedas y ordenamientos de registros.
- Importación y exportación de datos.
- Acceso ODBC a bases de datos de servidores externos, mediante SQL, de fácil administración.
- Registro y almacenamiento de todos los llamados efectuados a teléfonos de una base en proceso de discado.



Administración de sistemas de Audio-Texto, Casilla de Correo vocal y Auto-gestión

Identificación y control de datos desde y hacia bases externas a TELEPROM® V10.1, mediante ODBC con parametrización de qué campos podrán ser consultados, sólo leídos o modificados.

