



**PRESENTACIÓN
CALL CENTER OUTBOUND
CINETO TELECOMUNICACIONES S.A.**

Abril, 2017

Cinete





QX-200 IP PBX



QX-50 IP PBX



QM26X PBX

- ◆ El objetivo de mercado : empresas que manejan desde 16 hasta 200 usuarios.
- ◆ Soporta desde 8 a 64 llamadas simultáneas.
- ◆ Soporta dispositivos analógicos, extensiones telefónicas IP y softphone
- ◆ Este sistema es compatible con líneas SIP
- ◆ Permite la inclusión de líneas FXO y troncales SIP de cualquier operador



QX-200 IP PBX



QX-50 IP PBX



QM26X PBX

- ◆ Cualquier usuario del sistema, sea en un teléfono IP o analógico, tendrá acceso a las características avanzadas VoIP que ofrece el Sistema.
- ◆ La solución se complementa con Gateways 3G/GSM para aprovechar las ventajas que ofrecen los Operadores Móviles en el país.

Telephony

PBX Features

Call blocking, Forwarding, Hold, Transfer
Call relay, Call waiting, Caller ID Detection
Voice mail
Call park, Pickup, Paging, Intercom
Multi-level auto attendant with Interactive Voice Response (IVR) and VoiceXMLv2 support
Voice mail with SMS notification
Distinctive ringing
Speed dialing
Many extension ringing
Receptionist
Call hunting, Hiding Caller ID
Automated Call back from Auto Attendant
Hold music
Call statistics
Do Not Disturb
Unified messaging
3-way conferencing
Hotline service
T.38 fax, fax relay and clear channel fax
Unified Fax Messaging
Busy auto-redial
Directory assistance
Dial plans (call routing)
Time of day routing

Call Queue
Voice Mail profile
Automatic Call Distribution*
Call Recording (20 ports) *
Barge-in *
Audio (32 ports)/Video (10 ports)
Conference Server *

*Requires a software license key

Auto Attendants and Virtual Extensions

Auto Attendants:

Up to 200 standard and custom AA can be registered

Virtual Extensions:

Up to 200 Virtual Extensions can be registered**

**The total number of extensions used for IP phones, Analog phones, AA and virtual extensions can not exceed 200 extensions.



QX-50 IP PBX



QX-200 IP PBX



QM26X PBX



CALL CENTER OUTBOUND

- ◆ La solución disponible que ofrecemos, permite a los usuarios aprovechar características avanzadas , diseñadas específicamente para CALL CENTER OUTBOUND, como:
 - Características de barge-in
 - Grabación de llamadas

FUNCIONALIDAD DE AYUDA (BARGE-IN)



Funcionalidades avanzadas de Call Center (silent monitoring, agent whisper, y llamada a 3 vías con el supervisor)

- ◆ La supervisión de llamadas facilita y aumenta las capacidades de un entorno de atención al cliente, dónde el supervisor puede interactuar con todos los componentes de su equipo. Ayudando en algunos casos y supervisando la actuación en otros.

Características:

** Monitorización silenciosa (* 91 + extensión)

El Supervisor puede escuchar la conversación entre empleado y cliente sin que ambos sean conscientes de ello.

** Supervisión del Agente (* 92 + extensión)

En este caso el supervisor puede ayudar a un empleado a tomar decisiones en función de lo demandado por el cliente.

** Unión a conversación (* 93 + extensión)

En ciertos casos puede requerirse que el coordinador pueda unirse a la conversación y así dar más relieve a la solución aportada.

El sistema es fácil de gestionar y permite establecer los distintos roles de Administrador o empleado entre las extensiones internas.

Call Recording

- Call Recording es una potente característica que permite al sistema registrar las llamadas realizadas desde y hacia las extensiones IP de la central.
- Permite al usuario grabar llamadas seleccionadas automáticamente y por pedido especial de la interfaz gráfica de usuario Web o directamente desde el teléfono.
- Las grabaciones pueden ser almacenadas ya sea en una flash en el IP PBX o ser descargado mediante FTP a un almacenamiento de archivos externos para su posterior procesamiento.

[Main](#) [System](#) [Users](#) [Conferences](#) [Telephony](#) [Internet Uplink](#) [Network](#)

QuadroM 32x Management

Active Calls

<u>Call Start Time</u>	<u>Call Duration</u>	<u>Calling Phone</u>	<u>Called Phone</u> ▲		
26-Oct-2009 12:08:06	1 min 31 sec	735811@sip.epygi.loc	110	Terminate	Call is being recorded... Stop now
26-Oct-2009 12:08:37	1 min 0 sec	PSTN0/31-555555	101	Terminate	Call is being recorded... Stop now
26-Oct-2009 12:09:02	35 sec	"John Smith" 24	"VE for Hot Desking" 300	Terminate	Call is being recorded... Stop now
Active Calls Count: 3					

Recording Box - 60

Refresh

Recording free space: 5 hour 54 min 13 sec
New recordings: 29 All recordings: 29

Delete Select all Inverse Selection

	Status	Caller	Callee	Date & Time ▲	Message
<input type="checkbox"/>	New	"Attendant"<735800@sip.epygi.loc>	"VE for Hot Desking"<300>	23-Oct-2009 14:20:33	 (17 sec)
<input type="checkbox"/>	New	"Attendant"<735800@sip.epygi.loc>	"VE for Hot Desking"<300>	23-Oct-2009 14:19:52	 (10 sec)
<input type="checkbox"/>	New	"Vahan Avanesov"<20277@sip.epygi.com>	"AskLR"<105>	23-Oct-2009 12:07:19	 (8 sec)
<input type="checkbox"/>	New	"Levon"<20208@sip.epygi.com>	101	22-Oct-2009 16:20:11	 (3 min 9 sec)
<input type="checkbox"/>	New	"Diana Gurzadyan"<11188@sip.epygi.loc>	101	22-Oct-2009 15:39:08	 (29 sec)
<input type="checkbox"/>	New	"Hrant"<20202@sip.epygi.com>	101	22-Oct-2009 12:19:51	 (10 sec)
<input type="checkbox"/>	New	"Hrant"<20202@sip.epygi.com>	101	22-Oct-2009 12:16:56	 (1 min 57 sec)

MAIRDI



Headset CIN-308DS Doble
Auricular



Headset CIN-308S - Un
Auricular

Micrófono con cancelación de ruido, protege a las personas que llaman, de distracciones que los rodea.
Auricular individual con excelente sonido claro.

Cumple con las normas internacionales de protección de audición estándar para sus oídos.

TELEFONOS CALL CENTER IP Y APLICACIONES SOFTPHONE

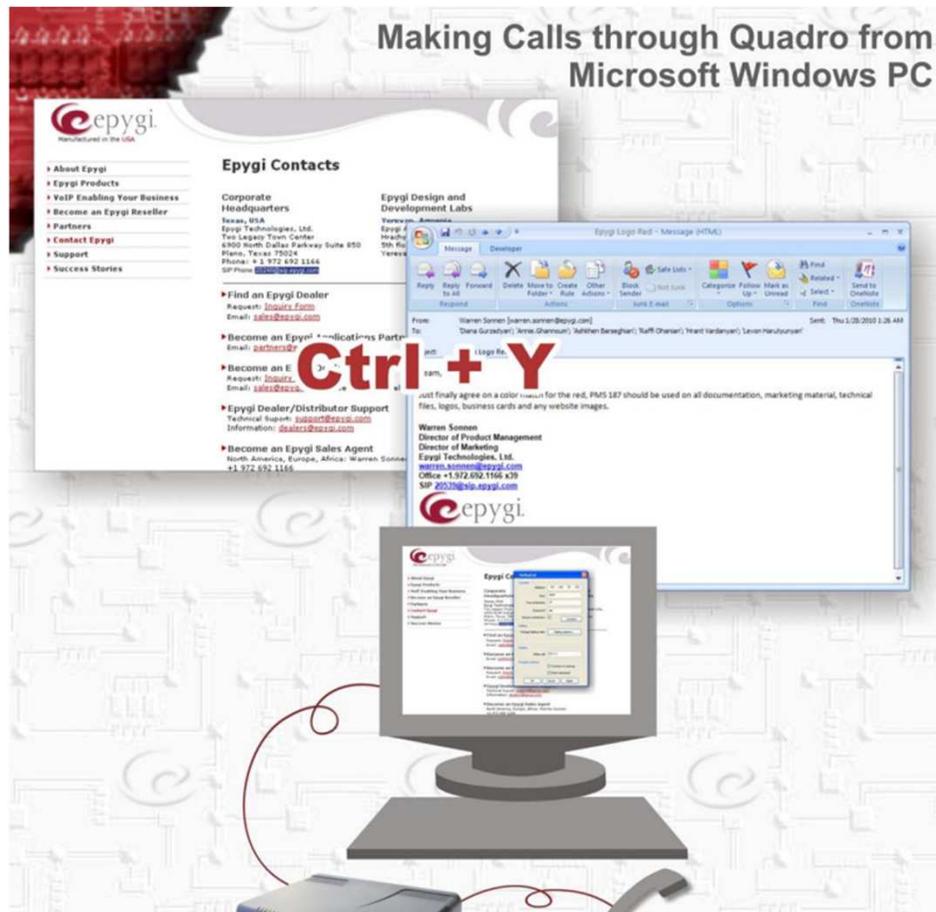


Teléfono headset HSB 50

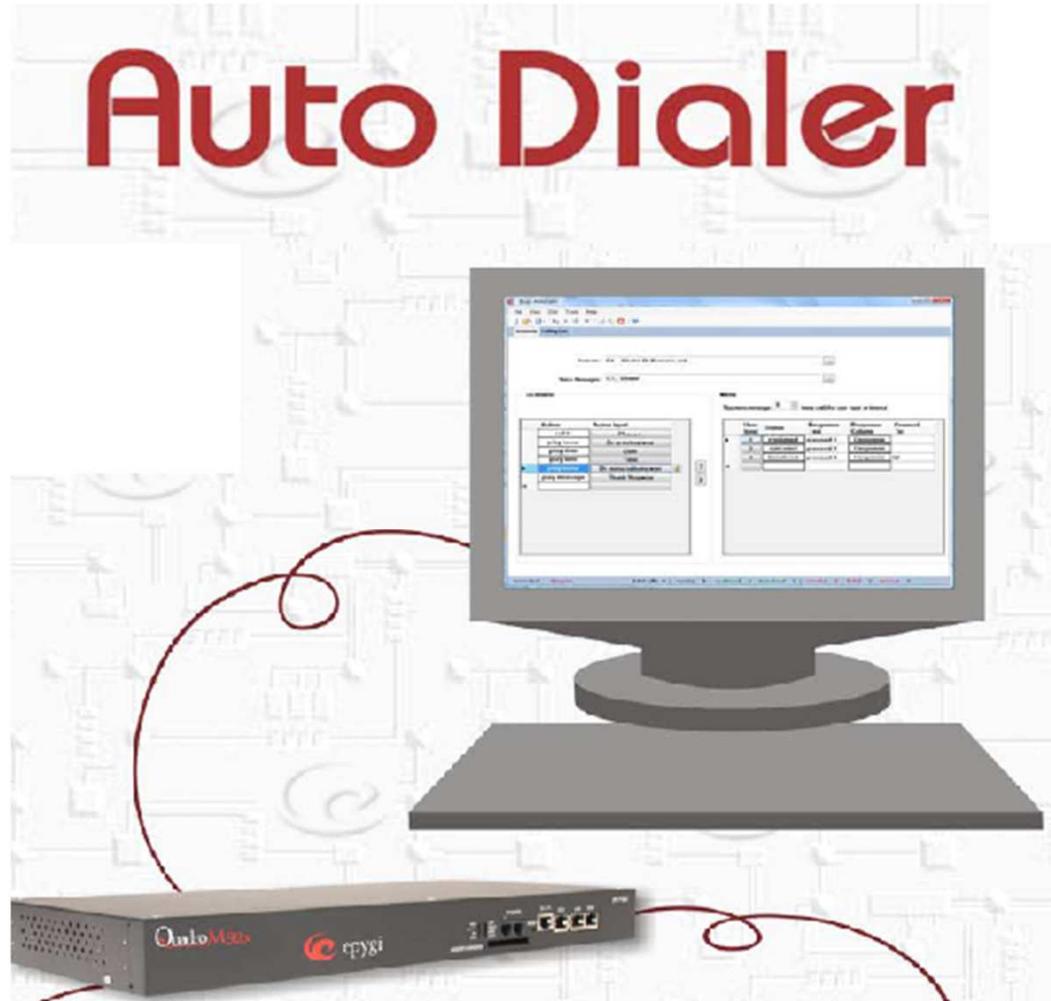


- Operación mediante telefonos Ip para Call Center, conectados a diademas
- Operación mediante telefonos analogicos para Call Center, conectados a diademas
- Operación mediante Softphone en computadores conectado a diademas USB

Aplicación de marcación rápida, “Hot Key Call”, la que evita que el operador realice fallas al marcar.



Auto Dialer



Auto Dialer

Es una herramienta bajo Windows para marcar una lista de números automáticamente usando el PBX IP.

Destinatarios escuchan mensajes pre-grabados y pueden pulsar opciones en el teclado de manera interactiva.

Muy útil para negocios que tienen que llamar a clientes a diario.

Farmacias pueden llamar a sus clientes para que recojan sus recetas.

Doctores y dentistas pueden llamar a sus pacientes para confirmar sus citas, o cambiarlas a otro día.

Oficinas de cobro pueden llamar a sus clientes para recordarles de pagos que expiran.

También para tele-mercadeo.

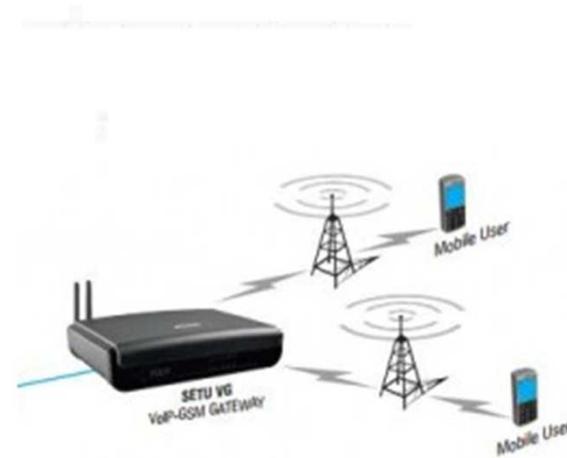
EQUIPAMIENTO NECESARIO PARA EL AUTODIALER



APLICACIÓN
AUTODIALER



SERVIDOR IP
AUTODIALER
SWITCH



GATEWAY GSM
PARA 4 u 8 SIMS

Programación de Escenarios en la aplicación Autodialer

Scenario

	Action	Action Input
	call to	Phones
▶	play menu	AutomatedMsg.wav
	play message	Dr Greeting.wav
	play date	Date
	play time	Time
	play menu	Dr menu options.wav
	play message	Thank You.wav
*		

Menu

Play menu message times until the user input or timeout

	User Input	Status	Response Text	Response Column	Connect To
▶	1	confirmed	Correct Per...	Response	
	2	cancelado	Wrong Per...	Response	
*					



Resultado de Autodialer en fichero excel.csv

Name	Phones	Date	Time	Response	_CallState	_Status	_Attempts	_DoNotCall
Andy	99725551212	11/23/2011	9:45 AM	Confirmed Appt	Answered	confirmed	1	TRUE
Jim	92145551212	5/29/2011	4:30 PM	Wrong Person	Answered	canceled	1	TRUE
Bob	99725551212	5/10/2011	8:30 AM	Transferred	Answered	transferred	1	TRUE
Susan	94071234567	5/11/2011	8:45 AM		Answered	timeout	3	TRUE
Rolando	92141234567	5/9/2011	9:30 AM		Closed	failed	1	TRUE
Mary	92145551111	5/12/2011	9:30 AM	Confirmed Appt	Answered	confirmed	1	TRUE
Edward	92147654321	5/13/2011	9:45 AM		Answered	timeout	1	TRUE
Kate	93057654321	5/14/2011	8:30 AM		Closed	failed	1	TRUE
Vicky	93055551212	9/12/2011	8:25 AM	Transferred	Answered	transferred	2	TRUE
Nicholas	92125551212	8/5/2011	9:32 AM	Transferred	Answered	transferred	1	TRUE

Página Web

www.cinete.net