



El futuro de las comunicaciones unificadas está en la **TELEFONÍA CLOUD**, la herramienta que te ahorra tiempo y dinero. Ahora es posible disponer de una completa plataforma telefónica en la nube de forma escalable y robusta con prestaciones Premium: adaptación, integración, compatibilidad y rendimiento. Una oportunidad para que tu empresa se enfoque en la **optimización de recursos, integración, flexibilidad, información analítica y seguridad**.

## CLOUD

La flexibilidad y disponibilidad 24 horas de un servicio siempre actualizado, con una sencilla e intuitiva interfaz web que facilita la gestión de la plataforma desde cualquier lugar, momento y dispositivo. Con solo unos clics y simples gestos de 'arrastrar y soltar' puedes configurarlo a tu medida.

## SMART CONNECTION

Conecta de forma inteligente a las personas analizando el origen y destino de las llamadas gracias a patrones, IVRs y la ayuda de locuciones texto-a-voz integradas con Amazon.

No pierdas ninguna llamada. No importa el día, la hora o el interlocutor, ya que el sistema atiende la llamada de forma automática. Y si no puede ser atendida será notificada por e-mail para ofrecer una atención al cliente perfecta.

Un sistema ágil que ahorra tiempo y dinero. Con la función SEI (Smart Extension Inbound) podrás ponerte en contacto directamente con la última persona que ha llamado.

## MOVILIDAD

Los usuarios son móviles y sus comunicaciones también. Ofrecemos una comunicación everywhere desde cualquier dispositivo y lugar. Llama directamente desde el móvil a una extensión SIP por GSM y disfruta de una integración total.

Con la app Fijomovil tu equipo puede llamar como si estuviera en la oficina, con tarifas nacionales e internacionales muy económicas. Y sin que aumente la factura aunque sea una línea personal, consiguiendo así un modelo efectivo de BYOD (Bring Your Own Device).

## INTEGRACIÓN

Con los programas de gestión para ISPs, multitud de CRMs y ERPs. Comunícate con VOZ Manager® gracias a sus web services y optimiza el flujo de tu negocio, creando eventos y acciones automáticamente.

Un ejemplo es la extensión click2call para llamar directamente desde el navegador, disponible en la Chrome Store.

La migración a la telefonía cloud es el presente... y el futuro!

### MONITORIZA, REGISTRA Y ANALIZA

Gracias a la agenda corporativa es posible compartir los contactos. Desde el panel de usuario podrás comunicarte con tus contactos con un solo clic o integrarla en tu teléfono.

Al registrarse todas las llamadas obtendrás informes estadísticos que recibirás periódicamente en tu correo electrónico. Información puntual y completa para saber cuántas llamadas recibe tu empresa, cuándo se hacen, quién llama, y otras muchas más funcionalidades.

### AHORRO

La plataforma crece contigo y se adapta a tus necesidades. Paga solamente por lo que uses. Tú decides quién puede llamar y dónde, gracias a las opciones de blacklisting, callback y restricciones por usuario. Además, al no invertir en hardware y mantenimiento los costes disminuyen.

### ENTORNO SEGURO

Para que disfrutes de unas comunicaciones siempre disponibles, todos los elementos del sistema están monitorizados para asegurar su funcionamiento sin interrupciones. El protocolo seguro SRTP garantiza la confidencialidad de las comunicaciones. Configura el sistema para recibir alertas de desconexión de un teléfono y toma el control sin esfuerzo.

### COMPATIBLE

Adaptado a tu negocio y compatible con todos los terminales y proveedores VoIP del mercado. Comunícate por voz HD, vídeo o chat desde cualquier teléfono fijo, inalámbrico o softphones para PC o smartphone.

### CERTIFICACIÓN DE CONFORMIDAD CON EL



Categoría MEDIA

RD 3/2010

Seguridad ENS  
Esquema Nacional de  
Seguridad



# CENTRALITA VIRTUAL AVANZADA

TELEFONÍA CLOUD PARA LA EMPRESA

## FUNCIONALIDADES

### ENTRADA DE LLAMADAS

- Panel web de configuración intuitivo
- Comportamiento diferenciado según horarios
- Locuciones texto-a-voz integradas
- Música en espera personalizada
- Agenda de contactos
- IVRs con marcación directa
- Grupos de llamada con locución
- Buzón de voz a email

### CONTROL DE USUARIO

- Permiso de llamada por patrones
- Perfiles de acceso
- Registro multidispositivo
- Estado de registro de extensión
- Autoprovisionamiento
- SIP password oculto
- Número saliente personal
- Desvíos por estados
- Monitoring de extensión

### INTEGRATION

- Web Services
- Entrada dinámica según respuesta
- Integración con Microsoft TEAMS
- Integración con ZoHo
- Integración con Salesforce
- Integración con vTiger
- Integración con TaaF
- Integración con Cover Manager
- Click2Call Web
- Extensión de Google Chrome

### GRABACIÓN DE LLAMADAS

- Grabación por código en conversación
- Grabación total o por usuario
- Escucha

### FUNCIONES DE LLAMADA

- Llamada en espera
- Transferencia ciega y atendida
- Captura de llamada
- Devolución inteligente SEI
- Llamada a tres
- Marcación corta de agenda
- Salas de audioconferencia
- Panel web de registro de llamadas con exportación a Excel
- Límite de canales configurable

### COLA DE LLAMADAS

- Configuración de capacidad de cola
- Hot Desking
- Distribución automática
- Estados personalizables de agente
- Locución al agente al descolgar
- Destino si fallo o timeout
- Anuncio periódico
- Locución o encuesta al colgar
- Acción configurable si el llamante pulsa 1

### ESTADÍSTICAS

- Informes por periodo configurable
- Llamadas recibidas y realizadas
- Filtro por fecha y extensiones
- Envío a email automatizado

# CENTRALITA VIRTUAL AVANZADA

TELEFONÍA CLOUD PARA LA EMPRESA

## VENTAJAS

### 1. REDUCE COSTES

Pasar de lo tradicional a plataformas cloud te permite ahorrar en facturas al ser un sistema sin costes en mantenimiento y hardware. Optimiza tu beneficio ofreciendo un servicio óptimo con soluciones más competitivas sin invertir en centralitas y sin perder tiempo.

### 2. INTEGRACIÓN Y COMPATIBILIDAD

Benefíciate de un Sistema integrado mediante web services con tú CRM o ERP. También es compatible con todos los terminales y proveedores VoIP del mercado.



### 3. GESTIÓN SENCILLA E INTUITIVA

ctual e innovadora con configuración Drag & Drop. Con solo 'arrastrar y soltar' podrás configurarla en minutos y desde cualquier lugar y dispositivo (PC, tablet, smartphone). Todo a través de una interfaz web completa e intuitiva.

### 4. SEGURIDAD Y CONFIANZA

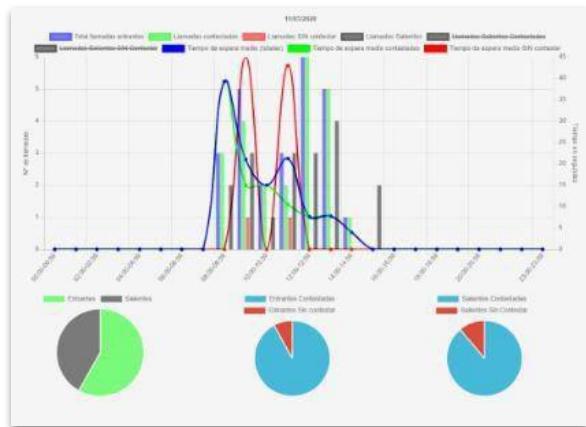
Disponible las 24 horas los 7 días de la semana con asesoramiento y soporte técnico inmediato. Tendrás la confianza para acceder a la centralita desde tu propia web y así ofrecer a tu equipo las mejores comunicaciones unificadas empresariales.

### 5. SERVICIO A MEDIDA DE TU NEGOCIO

Soluciones adaptadas a tu negocio para crear el entorno cloud ideal. Benefíciate de una variedad de servicios VoIP en una plataforma testada con las marcas de teléfonos líderes en el mundo. En OPERADOR IP nos adaptamos a tus necesidades para hacer realidad cualquier proyecto de comunicaciones.

Comunicaciones en la nube más rápidas, seguras y eficaces.

## MÓDULO CALL CENTER



## CLOUD

La flexibilidad y disponibilidad 24 horas de un servicio siempre actualizado, con una sencilla e intuitiva interfaz web que facilita la gestión de la plataforma desde cualquier lugar, momento y dispositivo. Con solo unos clics y simples gestos de 'arrastrar y soltar' puedes configurarlo a tu medida.

## MÉTRICA AVANZADA

Toda la información relativa a la llamada se almacena en VOZ Manager Call Center y se muestra gráficamente de una forma intuitiva, con un sinfín de filtros exportables. Los valores predefinidos (tasas de abandono, tiempos medios de espera, llamadas atendidas por agente, etc.) están pensados para ayudarte a tomar la mejor decisión de configuración para tu departamento de atención.

Toda la información puedes consultarla por API e integrarla en tu propio sistema de Business Intelligence.

La llamada es el principal canal de atención al cliente

La llamada telefónica es el principal canal de comunicación del cliente y la empresa. La **experiencia de usuario** es fundamental en esta relación, por lo que es indispensable el utilizar una herramienta de comunicaciones como VOZ Manager Call Center, la cual aporta toda la información, flexibilidad, usabilidad y disponibilidad para optimizar la relación cliente- empresa.

## GESTIÓN DE LLAMADAS INTELIGENTE

Conecta de forma eficaz al cliente con el agente adecuado, minimizando tiempos de espera y maximizando la calidad de atención.

Tienes en tu mano todas las herramientas necesarias para configurar un flujo óptimo de la llamada, desde la gestión avanzada de enruteamiento automático por patrones, condiciones horarias y colas de llamada, hasta los mensajes periódicos con locuciones informativas y encuestas de satisfacción de la atención recibida.

INTEGRADO CON CUALQUIER CRM

integrado con multitud de CRMs como Salesforce o Tiger. Comunícate con VOZ Manager Call Center gracias a sus web services y optimiza el flujo de tu negocio, creando eventos y acciones automáticamente, como por ejemplo abrir la ficha de cliente en llamada entrante o crear un nuevo caso.

Podrás llamar desde tu programa externo haciendo click en el teléfono de contacto, y adjuntar la grabación de la llamada a su historial.

# SUPERVISOR CALL CENTER

## SUPERVISOR

Es el perfil de usuario encargado de que el funcionamiento del call center sea **eficiente**. Las herramientas que pone a su disposición Manager Call Center le permite obtener información en tiempo real de la **calidad de atención** y el **estado** de cada uno de los agentes y llamadas en curso.

### WALLBOARD EN TIEMPO REAL

Desde este entorno se obtiene una fotografía en tiempo real de lo que está sucediendo en el call center, tanto de las llamadas en espera, atendidas y abandonadas como de los agentes y su estado actual.

El cuadro de mando esencial en supervisión efectiva de la atención al cliente

### ESCUCHA

El supervisor tiene acceso a las conversaciones en curso de sus agentes a golpe de click. El **whispering** avanzado le permite entrar en solo escucha, hablar al cliente, al agente o a ambos a la vez. También tiene acceso al registro de llamadas grabadas que podrá escuchar desde el propio navegador

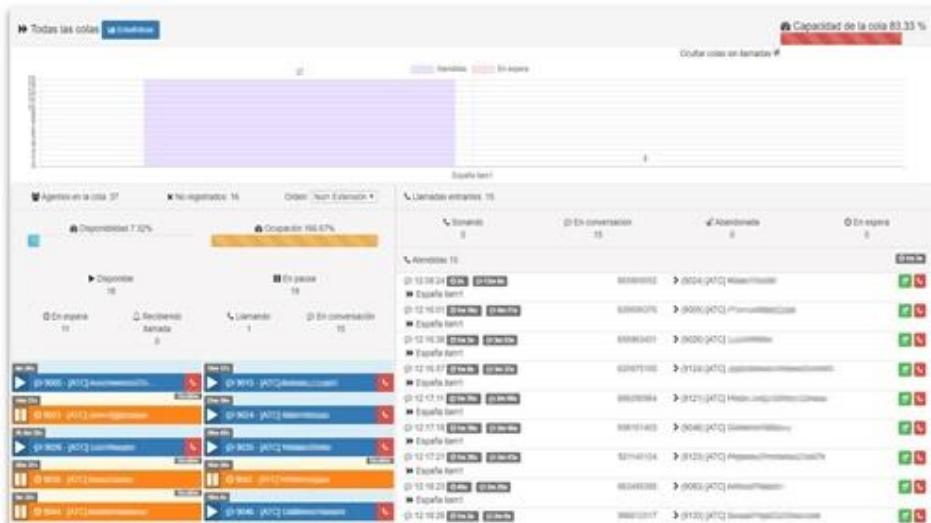
### ACCIONES: AGENTE Y LA LLAMADA

La Posibilidad de cambiar a un agente de estado y de cola de atención permite optimizar el call center rápidamente.

El supervisor podrá finalizar una llamada en curso de cualquier agente

### INFORMES DE AGENTE

El apartado más importante, cual le ayudará a tomar decisiones de optimización en base a datos. Siempre buscando una excelente experiencia de usuario.



# AGENTE CALL CENTER

## AGENTE

El agente es la persona que va a atender al cliente, por lo que su entorno de trabajo debe estar pensado en eso exactamente: el cliente y su atención. El panel de agente de Manager Call Center es la herramienta ideal para que la relación entre el agente y el cliente sea eficaz y productiva

### WALLBOARD EN TIEMPO

Puede ver el estado de las colas en tiempo real

### GESTIÓN DE ESTADOS

El agente puede estar disponible o no para la atención, de forma que el sistema tenga en cuenta su estado a la hora de asignarle llamadas.

### MARCADOR

Desde el marcador el agente podrá iniciar una llamada, pudiendo elegir el número con el que se quiere identificar.

También podrá iniciar la grabación de la llamada, así como reproducir una locución predefinida al cliente o finalizar una llamada.

### INTEGRADO CON CRM

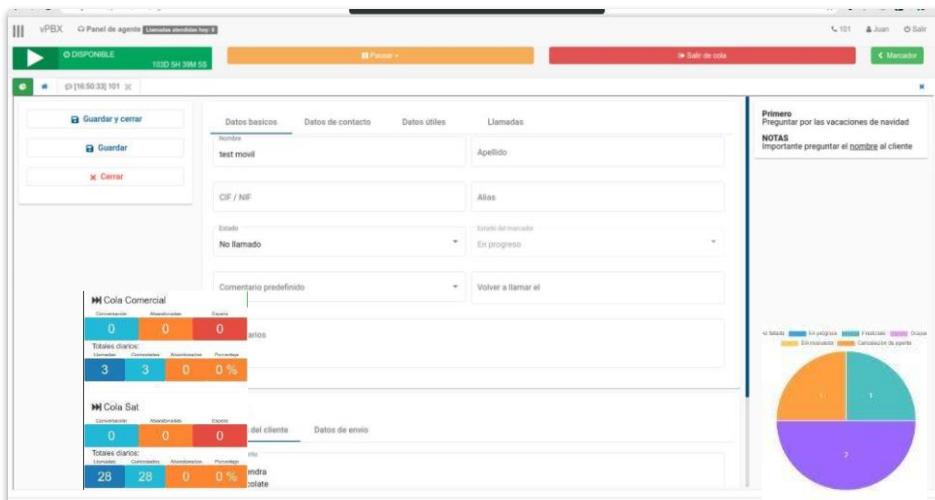
El mismo panel de usuario dispone de un espacio reservado para mostrar el CRM que guarda la información relativa al cliente, el cual abrirá la ficha del llamante de manera automática.

### HOT DESKING

El panel web de agente es independiente del dispositivo en el cual recibe la llamada. Sea un teléfono IP, un softphone o un móvil, el agente será capaz de prestar el mismo servicio, desde cualquier parte.

### HISTORIAL DE LLAMADAS Y GRABACIONES

Acceso a estadísticas de llamadas recibida/realizada, así como a sus grabaciones.





La experiencia y la continua actualización nos permite conocer de primera mano un mercado cada vez más exigente para mejorar sus servicios de telecomunicaciones

Nuestro objetivo principal es satisfacer las necesidades de tu empresa a través de la confianza, el rigor y la profesionalidad.

Nos esforzamos para ofrecer la mejor solución, al mejor precio.

