



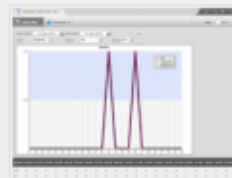
## ¿Quiere mejorar la productividad de su call center?

- Optimice el rendimiento de sus agentes
- Mejore el control del negocio
- Reduzca gastos en telefonía



El módulo de Call Center está diseñado para manejar campañas de llamadas entrantes y salientes, permitiendo la interacción entre agentes y suscriptores de servicio telefónico.

El módulo incluye un marcador predictivo que se encarga de llamar de manera automática a los números "objetivo". Además incluye tres componentes importantes: una consola de agente (basada en web), una interfaz de administración de llamadas y un protocolo de comunicación propietario.





## Características

- Administración web
- Soporte para Do-Not-Call List
- Soporte para generación y configuración de breaks
- Soporte para integración de aplicaciones externas (CRM, Formularios) en campaña
- Soporte para diseño de formularios
- Soporte para la generación de guión por campañas y por colas
- Almacenamiento de guión de atención
- Soporte para reintentos en campañas salientes
- Soporte para exportación de reportes a hojas de cálculo, PDF y CSV
- Consola de agente basada en web
- Soporte de transferencia de llamada desde consola
- Capacidad de colocar una llamada en espera
- Soporte para campañas entrantes y salientes
- Ejecución de múltiples campañas simultáneas.
- Soporte para agendamiento de llamada en campañas salientes
- Soporte para agendamiento de llamada asignada al mismo agente
- Soporte para call back login
- Seguimiento de agente asignado a una llamada.
- Soporte para grabación de llamadas por colas
- Marcador predictivo
- Soporte para configuración de umbral de llamada corta
- Configuración de espera máxima de llamada marcada
- Soporte para activación/desactivación de predicción
- Llamado automático a partir de un listado de números
- Asignación de eventos asincrónicos al agente

## Reportes Básicos

- Reporte de descansos/breaks
- Detalle de llamadas
- Llamadas por hora
- Llamadas por agente
- Tiempo de espera
- Login Logout
- Llamadas entrantes exitosas
- Gráfico de llamadas por hora
- Información del Agente
- Troncales usadas por hora
- Monitoreo de agentes
- Monitoreo de llamadas entrantes
- Monitoreo de campaña

