

Centro de Atención de Llamadas



Integra a su Cooperativa todas las facilidades de un moderno centro de llamadas

Múltiples colas de atención
(112, reclamos de internet, etc.)

Perfiles diferenciados por función
(Agente, Supervisor, Administrador)

Administración integral web
con acceso remoto

Pantalla pop up integrada a Jsat

Interface de agente con estado de cola
y de llamada en tiempo real

Agentes en sitio o remotos

Registración de agentes
telefónica o vía web

Interfaces analógicas, E1 y Ethernet,
ISDN PRI, R2, SIP, H323, MGCP, IAX

Plataforma Asterisk IP-PBX sobre Linux

Colas configurables individualmente

Cantidad máxima de llamadas en espera
Transferencia ciega y/o supervisada configurable a números internos o externos
Grabación de llamadas con escucha via web.
Mensaje diferenciado para llamados fuera de hora con múltiples rangos horarios
Distribución de llamadas configurable (round robin, menos reciente, aleatoria, ring all, menos atendidas)
Tiempo máximo de permanencia en espera
Tiempo de descanso entre llamadas (wrap-up time) por cola o por agentes.

NUEVO! Click to Talk para hablar con los agentes desde la pagina web corporativa.

Supervisión

Monitoreo web en tiempo real
Estado de las colas
Estado de los agentes
Llamadas en curso
Supervisión telefónica de llamadas con grabación opcional

Reportes estadísticos

Cantidad de llamadas atendidas por cola/agente
Cantidad de llamadas rechazadas por cola
Cantidad de llamadas que abandonaron por cola
Tiempo efectivo de atención por agente
Tiempo promedio de espera de llamadas por cola
Tiempo promedio de atención de llamadas por cola/agente
Reporte completo de CDRs.

