



VoIPfutura callcenter

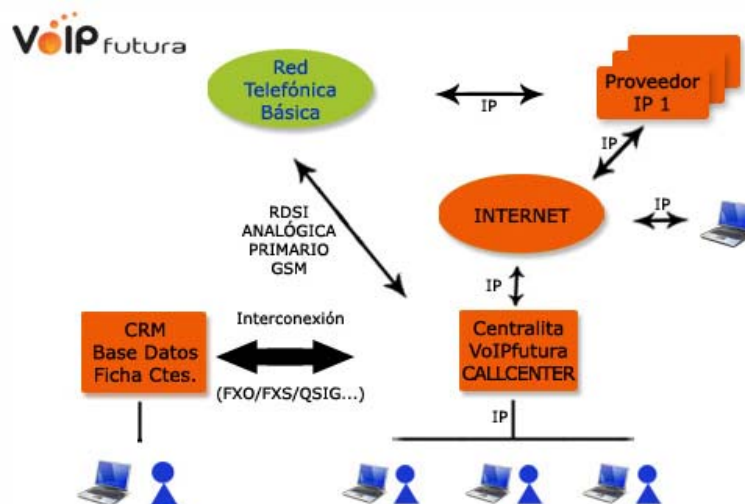


Descripción

VoIPfutura ofrece un paquete completo tanto para Call Centers que **ahorra tiempo, reduce gastos y mejora su servicio al cliente:**

Desde el **enrutamiento inteligente** de la llamada hasta el tratamiento de los informes con los detalles de llamadas, pasando por las soluciones de integración con software de terceros, integración CTI, etc... Las soluciones VoIPfutura se adaptan a cualquier entorno permitiéndole crecer de forma rápida y sencilla, sin necesidad de grandes inversiones.

Con VoIPfutura podrá disponer de **su Call Center dónde y cuando quiera** ya que la tecnología de voz sobre IP permite redistribuir a los agentes en diferentes partes del mundo, con la misma calidad de servicio que un Call Center convencional.



Las soluciones VoIPfutura para Call Center también abarcan la gestión de números de tarificación especial (90X, 80X...) y números geográficos, integración de la telefonía con el sistema de gestión de información, **sistemas de calidad** (grabación de llamadas, **supervisión** de llamadas y **susurro** por parte de un supervisor) e **informes avanzados en tiempo real** para ayudar al administrador en la toma de decisiones.



Arquitectura

- **VoIPfutura Call Center:** Sistema **basado en Asterisk** que cuenta con toda la funcionalidad y **servicios** PBX, CTI, IVR, Fax2Mail, CallCenter, Telepresencia, Encuestas automáticas, Integración líneas IP, Multisede, integraciones con ERPs, CRMs, BBDDs, estadísticas, aplicaciones propietarias, etc... Y que además **se integra con todo tipo de CRMs y CTIs libres y propietarios.**
- **CTI:** Integración de Telefonía Informática. Nos permita controlar, gestionar y monitorizar, desde nuestro PC, todos los aspectos relacionados con la telefonía de nuestro Call Center. Para ello VoIPfutura Call Center integra en su plataforma el CTI de DialApplet
- **CRM:** Herramienta informática para la Gestión de los Clientes. VoIPfutura Call Center se integra con todo tipo de CRM/ERP corporativo, los cuales permiten acceder rápidamente a bases de datos y fichas de los clientes en cuanto entra la llamada.
- **Telemarketing/Campañas:** VoIPfutura Callcenter permite realizar marcación predictiva a una lista de contactos almacenadas en la base de datos del CRM de forma automática con un horario programado.
- **RTB:** Red Telefónica Básica. Es la red de conmutación de voz tradicional que permite llamar a cualquier teléfono en el mundo.
- **INTERNET:** Red de comunicación mundial de datos formada por un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan el protocolo IP. Permite transmitir la voz a coste cero.
- **Extensión Remota (teletrabajo):** Es una extensión de centralita que funciona desde el domicilio del empleado, un aeropuerto o cualquier lugar en el mundo que tenga conexión a Internet (solo necesita instalar un cliente softphone en un portátil)
- **Teléfonos IP:** Es un dispositivo que permite realizar una comunicación utilizando una red IP ya sea mediante red de área local o a través de Internet. Al utilizar protocolo estándar IP se funciona con cualquier tipo de centralita no propietaria.
- **Teléfono Software:** Es un aplicación que se instala en un portátil/PC y que simula a un teléfono IP registrado en tu centralita IP.

Ventajas/ahorro

- Conseguimos el máximo rendimiento al mínimo coste.
- Ayudamos a los supervisores a fortalecer sus habilidades en gestión de personal.
- Automatizamos los procesos proporcionándoles las mejores prácticas en materia de telefonía.
- Mejoramos los métodos de aprendizaje, reduciendo la curva de la misma.
- Ayudamos a mejorar las comunicaciones con sus clientes.
- Optimizamos los objetivos de su negocio y la cultura de la empresa, facilitando que todos sus miembros remen en la misma dirección.
- Siempre basándonos en los estándares del mercado bajo una arquitectura abierta.