

# Call Center

## Módulo de Call Center

Solución potente, robusta, flexible y fácil de usar, diseñada para automatizar y gestionar eficientemente un Contact Center.

Está diseñado para manejar campañas de llamadas entrantes y salientes mediante una consola de agente fácil de usar y una interfaz de administración de llamadas.

Permite la colaboración en tiempo real y mejora la productividad de los agentes y supervisores a través de Comunicaciones Unificadas.



Conoce más en el sitio web:

[www.issabel.com](http://www.issabel.com)

## Campañas Inbound & Outbound

### Funciones

- ✓ Operadora Automática
- ✓ **Marcador Predictivo, Preview**
- ✓ IVR – Respuesta de Voz Interactiva
- ✓ **Distribución Automática de Llamadas**
- ✓ Reportes y estadísticas
- ✓ **Soporte para Blending**
- ✓ Grabación de Llamadas por interfaz
- ✓ **Administración Web**
- ✓ Múltiples idiomas de interfaz
- ✓ **Soporte para Do-Not-Call List**
- ✓ “Whispering”
- ✓ **Monitoreo silencioso**
- ✓ Campañas salientes y entrantes
- ✓ **Supervisión en Real-Time e histórico**
- ✓ Grupos de atención por campañas
- ✓ **Manejo de Llamadas en fila de espera**
- ✓ Formularios de campaña (Web Wizard)
- ✓ **Asocia “scripts” de texto a campañas**
- ✓ Consola de agente
- ✓ **Soporte para varios tipos de Breaks**
- ✓ Scoring de Llamada
- ✓ **Módulo de SMS Outbound**
- ✓ Módulo de Grabación de Llamadas
- ✓ **Módulo de Administración de Fax Virtual**
- ✓ Integración con Aplicaciones Existente
- ✓ **Soporte de Protocolo ECCP**
- ✓ Módulo de Chat, modalidad web y modalidad Smartphone
- ✓ **Reportación avanzada**
- ✓ Integración a CRM (Web Services)
- ✓ **Integración a bases de datos: Oracle: MSSQL, MySQL, Postgresql**



### Campañas Salientes

- ✓ Genera llamadas desde un listado de teléfonos
- ✓ Las llamadas son asignadas a los agentes para intercomunicar con los clientes
- ✓ Marcador predictivo genera las llamadas buscando la mayor eficiencia
- ✓ El operador recibe información del usuario y las ingresa a la base de datos a través de formularios
- ✓ La información puede ser exportada a hojas de cálculo



### Campañas Entrantes

- ✓ Contact Center recibe llamadas y se las asigna a los agentes a través de colas.
- ✓ Se puede alimentar una base de números telefónicos y clientes para conocer quien está generando la llamada y brindar una mejor atención al cliente.

# Reportes de Módulo Call Center



## Reportes Estadísticos

- ✓ Reporte de breaks
- ✓ **Detalle de llamadas**
- ✓ Llamadas por hora
- ✓ **Llamadas por agente**
- ✓ Tiempo en espera
- ✓ **Tiempo login y logout**
- ✓ Llamadas entrantes exitosas
- ✓ **Llamadas por hora**
- ✓ Monitoreo de agentes
- ✓ **Monitoreo de llamadas entrantes**
- ✓ Información del agente
- ✓ **Reporte general: Tiempo de conexión de agentes por día**
- ✓ Reporte de troncales usadas por hora en el día

**Detailed Distribution Report**

Date	Queue	Agent	Number	Event	Wait Time	Talk Time	Actions
2012-07-16 11:09:55	Soporte	Paulita	47524285	Complete by Caller	00:00:12	00:01:41	
2012-07-16 11:24:55	Administración	Paulita	asterisk	Complete by Caller	00:00:11	00:07:47	
2012-07-16 11:27:57	Soporte	Paulita	47524285	Complete by Caller	00:00:02	00:02:46	
2012-07-16 11:44:15	Soporte	Paulita	47524285	Complete by Caller	00:00:09	00:03:01	
2012-07-16 12:54:23	Administración	Paulita	47905702	Complete by Caller	00:00:04	00:03:16	
2012-07-16 13:32:46	Administración	Paulita	asterisk	Complete by Caller	00:00:32	00:00:13	
2012-07-16 13:33:49	Administración	Paulita	02914817008	Complete by Caller	00:00:03	00:04:38	

Date	Queue	Event	Agent	Info1	Info2	Info3	Info4	Info5	seconds
2012-07-16 13:33:46	Administración	ENTERQUEUE	NONE		02914817008				
2012-07-16 13:33:49	Administración	CONNECT	Paulita	3	1342456426.988				
2012-07-16 13:38:27	Administración	COMPLETECALLER	Paulita	3	278				3

**Unanswered Calls Summary**

Queue: Administración  
Start Date: 2012-05-01  
End Date: 2012-07-31  
Hour Range: 00:00 - 23:59  
Period: 92 days

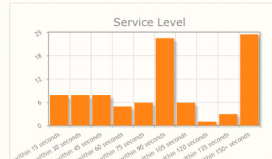
**Total Unanswered Calls**

Incompleted Calls:	92 calls
Abandoned Calls:	63 calls
Unanswered Calls:	29 calls
Abandon Avg Wait Before Disconnection:	00:01:59
Abandon Avg Queue Position at Disconnection:	1
Abandon Avg Queue Start Position:	1

**Service Level**

Abandoned	Count	Delta	%
within 15 seconds	8	+8	8.70 %
within 30 seconds	16	+8	17.39 %
within 45 seconds	24	+8	26.09 %
within 60 seconds	29	+5	31.52 %
within 75 seconds	35	+6	38.04 %
within 90 seconds	58	+23	63.04 %
within 105 seconds	64	+6	69.57 %
within 120 seconds	65	+1	70.65 %
within 135 seconds	68	+3	73.91 %
within 150+ seconds	92	+24	100.00 %
<b>Total</b>	<b>92</b>		




## Reportes Real-Time

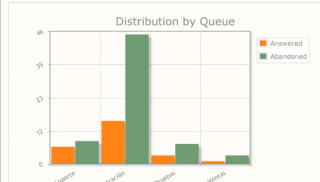
- ✓ Monitoreo de agentes
- ✓ Monitoreo de llamadas entrantes
- ✓ Campaña de monitoreo
- ✓ Número de agente
- ✓ Agente
- ✓ Tipo de llamada
- ✓ Llamadas contestadas
- ✓ Duración y Promedio
- ✓ Llamada más larga
- ✓ Agente
- ✓ Fecha inicial, final. Login totales
- ✓ Llamadas entrantes y salientes
- ✓ Tiempo en llamadas, Servicio
- ✓ Estado

**Distribution Summary**

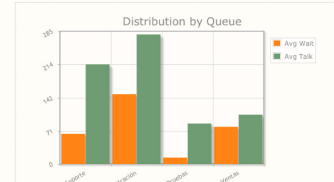
	Answered	Unanswered	Abandoned	Transferred	Logins	Logout	Avg Wait	Avg Talk	Max Callers	% Answ	% Unansw	SLA
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>63</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>00:01:50</b>	<b>00:03:52</b>	<b>2</b>	<b>21.37 %</b>	<b>78.63 %</b>	<b>36.5 %</b>

**Distribution by Queue**



**Distribution by Queue**

**Distribution per Month**

Month	Received	Answered	Unanswered	Abandoned	Transferred	Logins	Logout	Avg Wait	Avg Talk	Max Callers	% Answ	% Unansw	SLA
2012-07	117	25	29	63	0	0	00:01:50	00:03:52	2	21.37 %	78.63 %	36.5 %	



# Issabel Meet

Videoconferencia en real-time

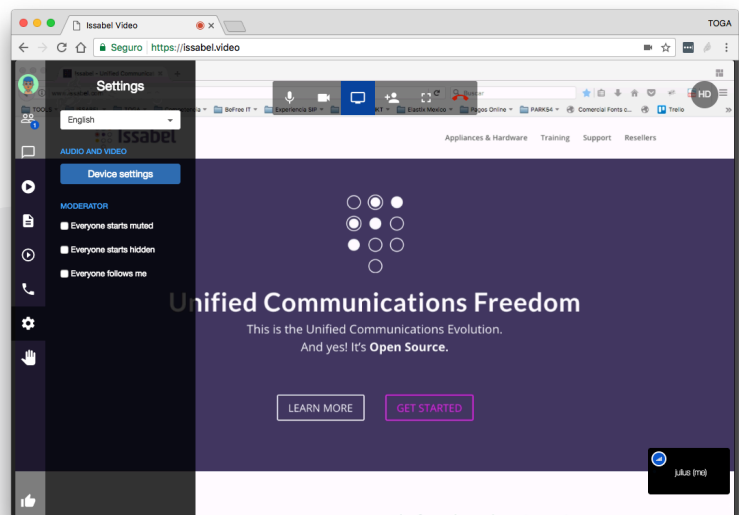
NEW FEATURES



A través de WebRTC, Issabel incluye un **módulo de videoconferencia** en tiempo real basado también en código abierto; sin licenciamiento requerido. Es una solución flexible y segura gracias a su nivel de cifrado.

## Issabel Meet

- ✓ Sin límite de usuarios.
- ✓ **Audio y video en alta definición.**
- ✓ Habilidad de compartir escritorio o ventanas específicas.
- ✓ **Acceso a la conferencia desde el navegador web, sin necesidad de instalar software adicional.**
- ✓ Los enlaces para acceder a la herramienta, son personalizables. Con solo compartirlo, los invitados podrán ingresar a la reunión.
- ✓ **Edición de documentos en conjunto y en tiempo real.**
- ✓ Para mayor privacidad, se puede proteger la videoconferencia con contraseña.
- ✓ **Chat integrado**
- ✓ Marcación a un número telefónico desde Issabel Meet
- ✓ **Cada reunión cuenta con un número telefónico para ingresar desde cualquier dispositivo a través de una llamada.**



¡Pruébalo SIN COSTO!

[www.issabel.video](http://www.issabel.video)