

## MÓDULO Callcenter



La evolución de internet y de las tecnologías de las telecomunicaciones ha dado lugar a nuevas oportunidades de mercado en lo que respecta a los centros de atención telefónica.

Las empresas que aprovechan esta oportunidad hoy en día pueden dar servicio incluso en otras regiones y países a costos muy bajos, gracias a la disponibilidad de la telefonía IP.

**HIPERPBX OFRECE UN PRODUCTO PARA CALLCENTERS QUE ACOMPAÑA A ESTAS EMPRESAS BRINDÁNDOLES HERRAMIENTAS PARA MANEJAR CAMPAÑAS ENTRANTES Y SALIENTES Y PARA SUPERVISAR EL NIVEL DE SERVICIO Y LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN.**

### EL MÓDULO DE CALLCENTER DE HIPERPBX OFRECE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

- # Discador Predictivo para campañas salientes con información adicional por registro
- # Administración de campañas entrantes
- # Múltiples campañas simultáneas
- # Interfase CTI Web para los agentes para mostrar la información en cada llamada entrante o saliente. Guión de ayuda (Script).
- # Armado de breaks personalizados
- # Formularios en línea para los agentes para ingresar la información obtenida de las llamadas
- # Manejo de colas ACD con diferentes estrategias de ring: round robin, random, least recent, fewest calls.
- # Reportes y monitoreo para los supervisores.
- # Grabación de llamadas y módulo espía normal y modalidad susurro.
- # Panel Web con información en tiempo real de las llamadas para los supervisores del callcenter
- # Opción de generar llamadas en forma manual desde interfaz web

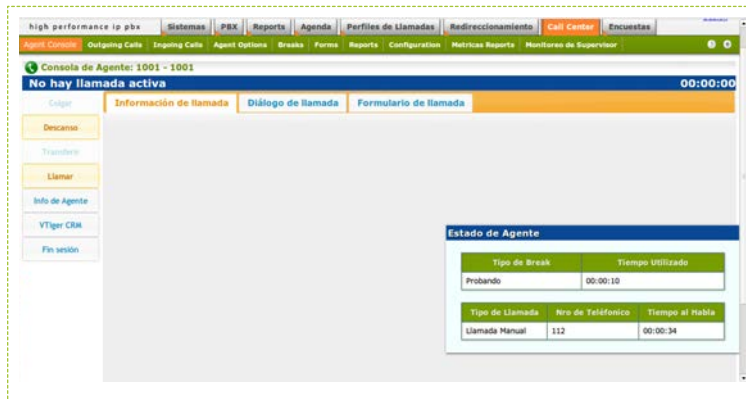


## Módulo Call Center

### REPORTES DISPONIBLES

LOS SIGUIENTES REPORTES PUEDEN SER CONSULTADOS POR LA INTERFAZ WEB DEL MÓDULO:

- Breaks
- Detalle de llamados por agente
- Cantidad de llamadas por hora
- Cantidad de llamadas por agente
- Tiempo de espera
- Login / Logout de agentes
- Llamadas entrantes concretadas
- Gráfico de llamadas entrantes por hora
- Información detallada del agente por rango de fechas
- Monitoreo de agentes
- Troncales utilizados por hora
- Monitoreo en tiempo real del comportamiento de la plataforma
- Información de últimas llamadas generadas y de breaks para que el agente visualice.



### MÉTRICAS DEL CALLCENTER

FILTRADO POR COLAS DE ATENCIÓN Y AGENTES:

#### + MÉTRICAS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Total de llamadas atendidas.
- Total de llamadas transferidas.
- Tiempo promedio de duración total.
- Tiempo promedio de espera total.

#### + DISTRIBUCIÓN DE MÉTRICAS

- Por día del rango de fechas elegido.
- Por día de la semana.
- Por hora del día.

#### + DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR AGENTES EN:

- Porcentaje y cantidad de llamadas
- Porcentaje y duración de llamadas
- Tiempo promedio de llamada
- Tiempo de espera acumulado
- Tiempo promedio de espera
- Gráfico de barras
- Nivel de servicio cada 15 segundos
- Distribución de llamadas por cola de atención
- Porcentaje motivos de desconexión (agent vs. Caller hung up).



#### + MÉTRICAS DE NO ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Cantidad de llamadas no contestadas.
- Tiempo promedio de espera antes de una desconexión.
- Posición promedio en la cola de atención durante la desconexión.
- Porcentaje de abandono por parte del usuario vs. timeout del sistema.
- Distribución en porcentaje y cantidad de llamadas no atendidas por colas de atención.



## ORDERING DETAIL

CÓDIGO DE PARTE: MOD-CALLCENTER

MODELOS:

- Hasta 5 agentes simultáneos > MOD-CALLCENTER-5
- Hasta 10 agentes simultáneos > MOD-CALLCENTER-10
- Hasta 20 agentes simultáneos > MOD-CALLCENTER-20
- Hasta 40 agentes simultáneos > MOD-CALLCENTER-40
- Hasta 60 agentes simultáneos > MOD-CALLCENTER-60
- Hasta 100 agentes simultáneos > MOD-CALLCENTER-100