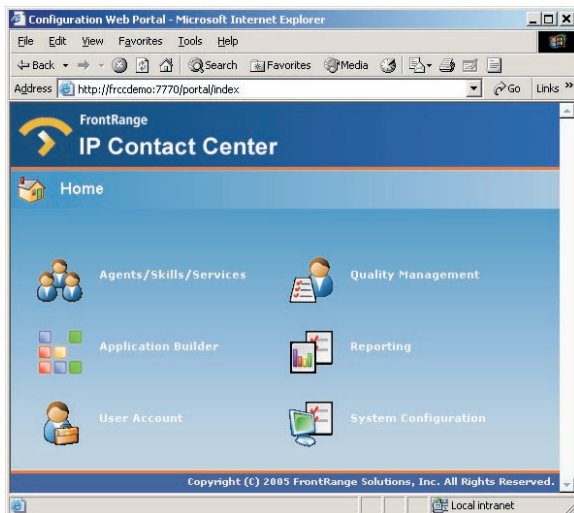




IP Contact Center 5.0

Datasheet

Desarrollado sobre una arquitectura abierta, FrontRange IP Contact Center (IPCC) ha sido creado para acercar el mundo del CAU basado en telefonía sobre IP a la empresa emergente y distribuida sin que ello signifique una inversión desorbitada. Provee toda la funcionalidad necesaria para promover eficiencia, así como desarrollar estrechas relaciones con los clientes para asegurar que estos vuelvan. Todo esto con una puesta en marcha y tiempo de generación de beneficio sin precedente. Configurable para encajar en su presupuesto y la flexibilidad de crecer con usted. Es la primera solución de Contact Center diseñada para cambiar con su negocio.



Enrutamiento de llamadas avanzado

Las reglas de enrutamiento de basadas en perfiles y detalles de datos de IPCC aseguran que en el 100% de los casos la llamada llegará al agente adecuado, dependiendo del perfil y del acuerdo de nivel de servicio que se tenga con cada cliente particular. Esta aproximación asegura que las relaciones con sus clientes mejorarán y que la persona adecuada atenderá las llamadas ahorrando así tiempo por llamada y costes en general. Tanto el cliente como usted saldrán beneficiados. Este enrutamiento se puede configurar de una manera sencilla con la herramienta de escenarios "Application Builder".

- **Enrutamiento con escalados basado en capacitación** - El sistema asigna una llamada a un agente basándose en los parámetros obtenidos durante la llamada. Múltiples escalados e intervalos de llenado pueden ser establecidos, con criterios de perfiles y nivel de capacitación flexibilizándose a medida que el tiempo en espera aumenta.
- **Segmentación de llamadas** - Se realiza durante la llamada, basándose en input del cliente o en datos almacenados.
- **Enrutamiento basado en capacidades múltiples.** Basándose en necesidades múltiples recogidas automáticamente del usuario se selecciona el agente adecuado.
- **Importancia de la capacitación ajustable** - Se puede establecer que un grupo/agente de unas ciertas capacidades pueda atender

llamadas que requieren un perfil similar.

- **Enrutamiento dependiente del estado** – El sistema siempre envía las llamadas al agente con mejor disponibilidad.
- **Gestión de sobrecarga** - Una llamada puede procesarse de manera distinta en función del tiempo estimado de espera incluso antes de ser encolada.
- **Posición en cola almacenado** - Incluso cuando una llamada se devuelve a la cola.
- **Enrutamiento por prioridad** - Las llamadas pueden tener un valor de prioridad asignado que afectará a la selección del agente según lo establecido en las reglas de enrutamiento.
- **Agente específico** – Las llamadas pueden encolarse para un agente en concreto.
- **Notificación al cliente del tiempo estimado de espera.**
- **Desvío de llamadas basado en tiempo estimado de espera.**
- **Tecla de Escape** - En cualquier momento se puede salir de una cola para optar a otros servicios, añadir información, acceder a un buzón de voz, etc.
- **Desvío en caso de no haber ningún agente disponible**
- **Límites de cola configurables** - Los límites de cada cola pueden ser configurados, cuando el número de llamadas supera el límite, se pueden programar actividades como mensajes, desvío a buzón de voz, programación de retrollamadas, etc.
- **Hasta 150 agentes concurrentes en un único servidor.**

Integración con Aplicaciones de Negocio

FrontRange IP Contact Center se integra con los galardonados HEAT Service & Support, Goldmine Corporate Edition e ITSM, para proveer a su Contact Center de acceso inmediato entre aplicaciones, compartimento de datos e integración en los procesos para disponer en el momento de la información requerida para atender una llamada y así minimizar tiempos de respuesta, tráfico de llamadas y por supuesto costes.

ITSM 5.0.3+

- Pop up de aplicación en pantalla:
 - **Crear** nuevo o abrir objeto de negocio existente
 - **Mostrar** una pestaña específica del objeto de negocio
 - Ejecutar un "**Quick Action**" específico (Macro relacionado con un objeto de negocio)
 - **Alterar** información en campos basándose en datos recogidos en la llamada
- IVR application blocks:
 - **Búsqueda de un objeto de negocio** basándonos en una combinación de sus campos, utilización de esa información en la llamada.
 - **Actualización de campos de un objeto de negocio** basada en datos recogidos interactivamente durante la llamada

- **Definición de aplicación a ejecutar** en función de la llamada y los parámetros interactivos recogidos en la misma

HEAT® 8.0.3+

- Pop up de aplicación en pantalla:
 - **Mostrar** perfil o ticket de llamada
 - **Crear** y mostrar una incidencia nueva
 - **Ejecutar** Heat "Auto Task"
 - **Guardar** un ticket de llamada
 - **Modificar campos** basándose en datos interactivos recogidos durante la llamada
- IVR application blocks:
 - **Búsqueda de ticket** o cliente por combinación de sus campos, recuperación de valores para uso interactivo
 - **Actualización de tickets** de llamada basada en datos recogidos interactivamente
 - **Modificación de estado**, journal etc. de un ticket.
 - **Definición de aplicación a ejecutar** en función de la llamada y los parámetros interactivos recogidos en la misma

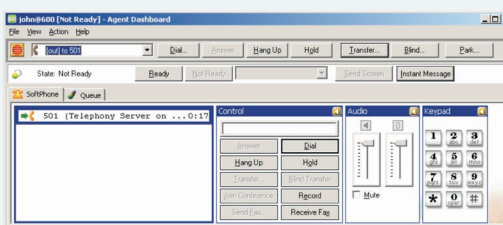
GoldMine® 6.7+ Corporate Edition

- Pop-up de aplicación en pantalla:
 - **Ir a** contacto dentro de la ventana actual
 - **Abrir** ventana con nuevo contacto
 - **Ignorar**. No abrir ventana
 - **Mostrar diálogo** con nombre de contacto y opción de Abrir/Ir a/Ignorar
- IVR application blocks:
 - **Búsqueda de contactos** vía tablas CONTACT1, CONTACT2 o CONTSUPP, por teléfono o cuenta, extracción campos seleccionados como datos de interacción
 - Posibilidad de **actualizar** histórico de contactos con los datos relacionados a la llamada
 - **Definición de aplicación a ejecutar** en función de la llamada y los parámetros interactivos recogidos en la misma
- IPCC tiene una **API abierta** para integración con sistemas de terceros

Panel de Control Agente/Supervisor

El panel de control permite al usuario controlar el estado de presencia y a ver todas las llamadas en espera. A través de una potente integración con las aplicaciones de negocio, información relevante puede ser mostrada en forma de columnas adicionales para cada llamada en espera. Según avanza la interacción del cliente con el sistema, alertas de forma auditiva o visual pueden ser mostradas. El panel de control incluye también un "softphone", haciendo si cabe más fácil el despliegue, soporte y cambio de entorno. Como funcionalidades, se incluyen marcar con clicks de ratón, llamadas desde el directorio, conferencias, etc. lo que aumentara la eficiencia de sus agentes, con el consiguiente incremento de volumen de llamadas por agente. Todo sin dejar su terminal.

- **Gestión de Presencia de Agentes** - Login, logout, cambiar estado de activo a inactivo y la razón de la inactividad, siendo estas razones configurables



Softphone IP incluido

- o **Múltiples líneas** (llamadas simultaneas).
- o Transferencia/Transferencia a ciegas/Llamada en Espera/ Conferencia.
- o Directorio:
 - **Multiples libretas de direcciones:**
 - **Directorio dinámico** de agentes activos.
 - **Personal y Global.**
 - **Active Directory** (Dominios Windows).
 - **Directorio de Windows Local.**
 - **Marcado desde el directorio.**
 - **Transferencia desde el directorio.**
- o Indicador de mensaje en buzón de voz.
- o Generación de tonos RFC-2833 DTMF.
- o Registro de Proxy (permite utilizar DHCP)
- o **Fax T.38** - soporte envío/recepción, incluyendo impresión a fax.
- o **Listado de llamadas** – enviadas, recibidas, perdidas.
- o **COM API** – softphone puede ser controlado completamente vía API por ejemplo desde programas o scripts ejecutadas a partir de un botón de una barra de tareas, un menú, etc.
- o **Respuesta automática** – el softphone puede responder llamadas automáticamente si así se ha programado.
- o **Grabación de llamadas** - Agentes pueden grabar conversaciones en disco duro.
 - **Grabación de llamada en buffer** - no importa en que momento de la llamada se pulse el botón de grabación, la llamada será grabada desde el principio.
- o **Sonidos personalizables** - los sonidos de llamada entrante y de proceso de llamada pueden personalizarse.
- o **Configuración de softphone automática** (Extensión, proxy, etc.) al logonear un agente. Esto evita la necesidad de configurar softphones al cambiar agentes.
- **Opción de teléfono de sobremesa** - El softphone puede ser inhabilitado y usarse en su lugar un teléfono de sobremesa.
- **Monitor de colas** - Ventana mostrando las llamadas en espera
 - o **Múltiples carpetas** - múltiples vistas con llamadas filtradas en base a multiples criterios de configuración.
 - o **Columnas configurables** – para cada vista, datos específicos sobre la llamada puede ser mostrado.
 - o **Notificaciones auditivas y visuales de llamadas en espera:**
 - Nueva llamada en espera.
 - Límite de tiempo en espera.
 - Clasificación VIP, etc.
 - o **Posibilidad de extracción** - Un agente puede extraer una llamada de la cola si tiene suficientes privilegios.
- **Mensajería Agente-Agente** - Agentes y supervisores pueden hablar entre ellos. Todas las conversaciones son registradas en el servidor.
 - o Los agentes pueden pedir **asistencia** a un supervisor mientras tienen una llamada activa.
 - o **Petición de Asistencia de Emergencia** - Los agentes pueden pedir una sesión de chat con el supervisor, esta ventana tiene un distintivo especial para capturar la atención del supervisor.



- **Wrap time cuenta atrás.**
- **Cola personal** - Carpeta especial donde las llamadas en cola de un agente en particular pueden visualizarse.
- **Transferencia a otro agente** - Un agente puede transferir una llamada a la cola de otro agente.
- **Asignar llamada a agente** - Un supervisor puede asignar una llamada a un agente particular antes de responderse, desde la consola de monitorización de colas.
- Integración con **ITSM/GoldMine CE/HEAT Desktop**
 - o **Transferencia de pantallas** - Cuando se transfiere una llamada de un agente a otro, se puede transferir la pantalla actual junto con la llamada.
 - o Envío de captura de pantallas.
 - o 'Llamar con un click'.
- **Soporte de agentes remotos** - Se requiere conexión IP, teléfono IP 2 conexiones UDP, 100Kbps full duplex por cada canal de voz y aplicación de backend como Heat, Goldmine o ITSM.
- **Descubrimiento de Servidor automático** - El panel de control busca los servidores disponibles y permite su selección en una lista desplegable.
- **Hotkeys** - La mayoría de las funciones son accesibles a través de hotkeys.

Gestión de Calidad

El módulo de gestión de calidad facilita la consecución de la calidad de servicio monitorizando y grabando llamadas en tiempo real. La monitorización permite a los supervisores hablar con sus agentes durante la llamada sin que el cliente pueda escuchar. Las grabaciones se pueden ejecutar bajo demanda, según el tipo de llamadas o activadas siguiendo un calendario. Las grabaciones se pueden valorar para así hacer un seguimiento del rendimiento de los agentes, lo cual se utilizaría para futura formación y para revisiones de rendimiento.

- **Grabaciones**
 - o **Bajo demanda** - desde el panel de control del supervisor.
 - o **Programadas** - por agente, porcentaje de llamadas, día, hora, etc.
 - o **Iniciadas por la aplicación** - Se puede programar para que la aplicación grabe todas las llamadas de un determinado tipo.
 - o **Mensajería entre agentes** - Los datos de hora y fecha de los mensajes entre agentes son guardados en la base de datos.
- **Revisión de Grabaciones / Escuchas**
 - o **Basado en web** - Se ejecuta en el servidor a través de un browser. No se requiere un servidor web.
 - o **Búsqueda** - por fecha, hora, agente, etc.
 - o **Valoración de grabaciones** - El interfaz de escucha permite la valoración de los agentes para su utilización en revisiones de rendimiento.
- **Monitorización**
 - o **Modo escucha** - el supervisor puede escuchar cualquier llamada sin conocimiento del agente.
 - o **Modo Whisper / Coaching** - el supervisor puede participar en una llamada escuchando y siendo escuchado únicamente por el agente.
 - o **Coaching por Mensajes** - supervisores también pueden ayudar a los agentes con mensajes escritos mientras monitorizan las llamadas.
 - o **Participación/Conferencia** - el supervisor puede entrar en conferencia en cualquier llamada
 - o **El estado del agente** es visible en la lista de agentes del panel de control del supervisor
 - o **Notificaciones** - el agente, el cliente o ambos pueden ser

avisados mediante un mensaje auditivo que están siendo monitorizados.

Informes

FrontRange IPCC incluye una colección de informes históricos y vistas en tiempo real que se enfocan en la problemática específica de los contact centers multi-canal y multi-site. La visualización de los datos se realiza a través de un interfaz de usuario fácil de utilizar.

El interfaz puede ser modificable para encajar mejor en unas necesidades específicas o incluso mostrar gráficos comparativos de agentes para motivar la competitividad y mejorar los resultados. Los informes en tiempo real pueden ser visualizados desde consolas remotas permitiéndole conocer el estado del Call Center desde la oficina o fuera de ella. Los informes históricos incluyen más de 80 informes predefinidos para poder empezar a obtener resultados desde el primer día



Informes en Tiempo Real

- **Mas de 100** estadísticas pre implantadas.
- Por **agente, grupo de agentes, servicio o Contact Center.**
- **Informes en tiempo real** - estadísticas monitorizadas utilizando la Consola de Estadísticas conectada al servidor por TCP/IP.
 - o Números y estados actuales
 - o del último día
 - o de los últimos 60 minutos (configurable)
 - o Es posible gestionar múltiples Contact Centers desde una única consola

Informes Históricos

- **Basados en Web** - Ejecutados en el servidor, accesibles a través de un browser, no se requiere un servidor web.
- **Estadísticas en tiempo real**, agregadas y guardadas en intervalos de 15 minutos (configurable)
- **Gráficos interactivos**
- **MS SQL DB**
- **Motivos de Indisponibilidad** - Es posible ver estadísticas no solo por estado sino también por motivo de indisponibilidad.
- **Tabla de Auditoría de agente** - Informes históricos pueden guardar una tabla de cambios de estado de cada agente, la cual puede activarse o desactivarse por agente.
- **Informes a medida** - Pueden ser creados utilizando herramientas de informes de terceros.

Informes de tipología de llamadas (Informes de menú)

- **Tipología de llamadas** - Informes sobre la utilización de las aplicaciones configuradas.
- **Bloque de aplicación** - Frecuencia con la que un bloque de la aplicación ha sido utilizado.
- **Condicionantes** - Cuantas veces se ha seleccionado una condición.



- **Desconexiones por bloque** - Cuantas veces los clientes han desconectado en cada bloque de la aplicación.

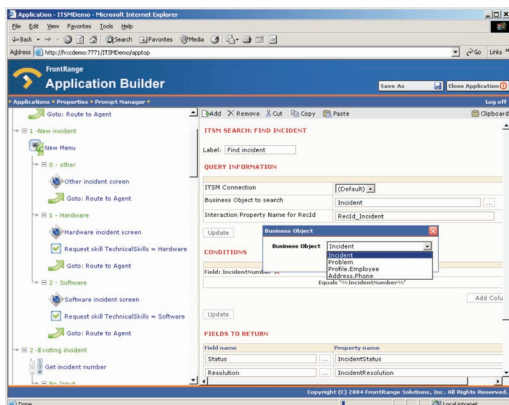
Informes de Interactividad

- **Histórico completo** de cada llamada, de inicio a fin.
- **Acceso directo a grabaciones**
- **Acceso directo a informes históricos** - Pinchando en una barra en un informe histórico se muestran datos actuales.
- **Basado en web** - Acceso vía browser web.
- **Búsquedas** por fecha, hora, agente, etc.
- Se pueden crear nuevos informes estadísticos

Application Builder Basado en web

Este Interfaz Gráfico de Usuario, gracias a su facilidad de uso simplifica enormemente la creación y mantenimiento de escenarios. Con el Application Builder, a través de la web y con sólo unos clicks de ratón se pueden combinar la funcionalidad de grandes bloques en una aplicación. Los escenarios del Application Builder describen el ciclo de vida de una llamada de inicio a fin, cubriendo ambos IVR y distribución de llamadas.

Con ayuda de los bloques de integración incluidos, la integración para poder extraer por ejemplo datos sobre una incidencia pueden ser solventados sin la necesidad de involucrar a un agente, sin eliminar la posibilidad de que en cualquier momento un cliente pueda salir de un bloque de aplicación para hablar con un agente.



- **Respuesta de voz y enrutamiento de llamadas en un único escenario**, en contra de la aproximación de la industria de separar enrutamiento de IVR y agentes. Los GUIs nos facilitan una vista completa de todas las posibilidades de una llamada.
- **Posibilidad de ramificación basándose en:**
 - o DNIS / ANI
 - o Datos del cliente
 - o Fecha / Hora
 - o Tipo de día (laborables, vacaciones, etc)
 - o Tiempo de espera estimado antes de responder la llamada
- **Basado en web** - Acceso vía browser web.
- **Posibilidad de envío de e-mail con anexos** - Datos de la llamada pueden ser utilizados en cualquier parte de un mensaje, con anexos de cualquier archivo, incluyendo grabaciones.
- **Grabar en archivo** permite tanto el envío por e-mail de grabaciones como la modificación de respuestas automatizadas.
- **Posibilidad de transferir llamadas a un punto específico de la aplicación** para retomar el flujo, también permite la modificación de parámetros de enrutado, re encolado de llamadas, transferencia a otras colas, etc.
- **Acceso BD SQL** - compatible para lectura escritura con fuentes OLEDB-ADO/ODBC

- **Mensajes auditivos automáticamente generados** por "Text-to-Speech", (Se requiere una licencia de terceros) durante el desarrollo de la aplicación, el cual supone un ahorro importante de tiempo en el desarrollo de aplicaciones IVR, donde se pierde mucho tiempo en grabación de mensajes. Estos textos pueden ser sustituidos en cualquier momento por grabaciones.
- **Soporte de aplicaciones multilinguaje** - Se pueden programar que la lectura de los mensajes se haga a partir de un punto en un idioma concreto.
- **Compatibilidad total con ITSM/GoldMine/HEAT**, donde se pueden realizar tanto búsquedas como visualización como modificación de información.
- **Música en espera** - Se incluye la posibilidad de amenizar la espera con música proveniente de fuentes streaming audio, CDs en formato WMS, etc. También se pueden utilizar mensajes promocionales/informativos durante la espera.

Tecnologías

La solución IP Contact Center de FrontRange IP le ayudará a proveer un servicio con la calidad necesaria para obtener los mejores niveles de retención y lealtad de clientes. Con un único punto de entrada para la administración de IPCC, se logrará una importante reducción de complejidad para conseguir óptimas funcionalidades.

Administración

- **Configuración basada en web** - Un intuitivo interfaz de configuración basado en web y protegido por contraseñas le facilitará el acceso remoto a la configuración de IPCC. Todo esto sin la necesidad de tener un servidor web instalado.
- **Consola de Gestión** - Control de operaciones vía TCP/IP.
 - o **Múltiples Servidores de Contact Center** pueden ser gestionados desde una única consola.
- **Consola de Logs**

Acceso Basado en Roles

El concepto de los derechos de acceso se basa en unos privilegios agrupados y asignados a unos roles a los cuales pueden pertenecer los usuarios. Hay una serie de roles predefinidos como agente, administrador, supervisor, etc. A su vez se permite la creación de nuevos roles o la modificación de los existentes:

- Edición de varias partes de la configuración (telefonía, agentes, etc.)
- Control del sistema (Inicio/parada del sistema, visualización de estado del mismo...)
- Gestión de calidad (Monitor, "whisper/coach", grabación, etc.)
- Agente (Cambio de estado, visualización de las colas, recogida de llamadas, reencolado de llamadas, etc.)
- Supervisor (Visualización de estadísticas, ejecución de informes, asignación de llamadas, etc.)
- Definición de escenarios en el Application Builder

SIP Proxy PBX básico incluido

- Transferencia, espera, conferencia soportados en el teléfono
- NAT - Soporte de NAT para puntos local y remoto
- **Prevención de bucles**
- **Registros** - Se permite la especificación de IP y puerto, especialmente útil para teléfonos con DHCP. Se puede también incrementar la seguridad con la utilización de contraseñas.
- **Autenticación Digest-md5** - Si un punto está protegido con usuario y contraseña, una suplantación de IP no podrá realizar llamadas.
- **Configuración de direcciones IP autorizadas** - Se pueden especificar rangos de direcciones IP autorizadas a participar sin necesidad de usuario y contraseña
- **Chequeo de seguridad de respuesta** - La respuesta a una petición que



no pasó a través de un proxy concreto será ignorada. Esta funcionalidad protege el sistema de intentos de técnicas de "spoofing" para acceder a cualquier servidor de la red interna.

- **Posibilidad de transformaciones numéricas** - Se pueden quitar caracteres del inicio de una URL SIP o prefijarse con otros (ej. Quitar el 9 de 91415, antes de enviarlo al gateway)
- **Desvíos de llamada soportados** - Varios tipos de desvíos de llamada soportados, permitiendo la retención de datos como el número originador de la llamada, etc. Los siguientes tipos de desvíos están soportados:
 - o **En caso de fallo** - Se puede utilizar para desviar tráfico de un proxy o terminal estropeado a uno activo.
 - o **Ocupado** - Se puede utilizar para desviar la llamada de un terminal a otro o a un buzón de voz.
 - o **No responde** - Normalmente utilizado para mensajería de voz.
 - o **No registrado** - Cuando un terminal está estropeado o desconectado.

Solución Basada en IP

No tiene sentido utilizar tecnologías obsoletas. IPCC funciona con gateways VoIP eliminando de esta manera la necesidad tanto de PBX como de una infraestructura de voz separada, eliminando de esta forma los costes del mantenimiento y personal asociados. Igualmente se evita la necesidad de sistemas costosos de CTI para PBX necesarios para el funcionamiento de un CAU.

- **Hardware Standard:** Gateway basado en estándares, teléfono IP y ordenador son los componentes utilizados para poder poner en marcha la solución IPCC, sin necesidad de sistemas propietarios o específicos caros.
- **Sencillez de cambios** - Ya que no hay recursos de hardware de telefonía, todos los cambios se realizan desde un PC, lo que facilita la realización de cualquier cambio de configuración

Subsistema de Servidor de Telefonía IP

Provee a IPCC de las funcionalidades de procesamiento de voz y enrutamiento de llamadas.

- **Reconocimiento Automático de Voz** (herramientas de terceros requeridas)
 - o Integración con Scansoft SpeechPearl.
 - o Multilenguaje (Más de 40 idiomas).
 - o Disponible como un bloque de aplicación o API COM para aplicaciones ASR complejas.
 - o En el host o en servidor dedicado.
- **Audición de textos (Text to Speech - TTS)**
 - o Interfaz Microsoft SAPI5.
 - o Multilenguaje, dependiendo de los motores TTS instalados.
 - o Puede ser utilizado desde el Application Builder para leer datos dinámicos de BBDD o aplicaciones integradas (Goldmine, Heat, ITSM...).
- **Audición de Datos Comunes** - Para reproducir fechas, horarios, cuantías económicas, etc. utilizando vocabulario pregrabado. Audición excepcional y menos tiempo de proceso que con motores TTS.
- **API COM Abierta** - La mayoría de los componentes incluyen API COM que pueden ser utilizadas desde otros programas (De hecho, los bloques del Application Builder utilizan esta API).
- **API con Capacidad de Conferencia** - Número ilimitado de participantes vía API.
- **API con Capacidad de Grabación de Conferencias** - Las conferencias pueden ser grabadas en archivos.
- **Selector de Aplicaciones** - Permite seleccionar de un número de aplicaciones preconfiguradas en base a:
 - o DNIS / ANI
 - o Fecha / Hora (Muy útil para llamadas fuera de horario)

- o Tipo de día (vacaciones, diferencias horarias, etc.)
- o Número de canales ocupados (puede ser utilizado para mantener un mínimo de líneas libres para poder por ejemplo tener acceso a clientes VIP)

Utilización de Estándares Abiertos

- o RFC-3261 – SIP: Session Initiation Protocol
- o RFC-2833 – DTMF generación y reconocimiento de tonos
- o RFC-1889 – RTP: Real-Time Transfer Protocol
- o RFC-2327 – SDP: Session Description Protocol
- o RFC-3515 – Método REFER
- o draft-ietf-sip-replaces-04.txt – método consult transfer
- o draft-ietf-sipping-mwi-03.txt – NOTIFY no solicitado utilizado para Mensajes de Espera
- o draft-ietf-sip-privacy-04.txt – CLIP/CLIR únicamente en la capa de softphone

Localizaciones

Las aplicaciones de Application Builder soportan aplicaciones multilenguaje en cualquier idioma. La versión 5.0 de IPCC incluye CDs y etiquetas de Unified Messaging, informes, estadísticas y Dashboard de Agente en los siguientes idiomas:

- Inglés EEUU y RU
- Ruso
- Alemán
- Español (Noviembre 2005)

(Consulte con FrontRange para las fechas previstas para la localización a otros idiomas)

QoS

Tanto el servidor como el Dashboard soportan la configuración del campo IP TOS para los paquetes de datos de voz RTP, permitiendo la configuración de Calidad de Servicio (QoS) en los Gateways y switches y permitiendo dar prioridad al tráfico de voz evitando pérdida de calidad como ocurre en dispositivos de inferior calidad .

Soporte de Switches 3COM VCX

FrontRange Solutions es partner de 3com. Cuando vendido conjuntamente con VCX, VCX toma el lugar del proxy.

- **Auto Respuesta** - Escenarios de llamadas pueden pedir que un terminal 3com responda automáticamente la llamada.



From the creators of award-winning GoldMine® and HEAT® software. |



- **Cabeceras** - Los terminales 3com pueden mostrar información adicional mientras suenan, lo cual puede ser configurado en los escenarios de llamadas.

Mensajería Unificada

Con este módulo opcional, se incluyen funcionalidades como poder responder un mensaje de voz por e-mail o poder escuchar tus e-mails por teléfono, lo cual permite atender cualquier tipo de llamada desde cualquier ubicación. Esta opción es especialmente útil para empleados que requieran una gran movilidad.

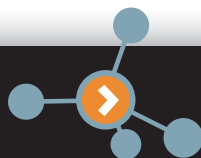
- Mensajería Unificada - Envía mensajes del buzón de voz en formato comprimido vía SMTP a cualquier e-mail.
- Acceso Dial-In a Buzones IMAP/POP3
 - o **Lectura de E-mails utilizando cualquier lector TTS compatible con SAPI5**
 - o **Respuesta de e-mail con mensaje de voz**
 - o **Envío de e-mail con mensaje de voz**
 - o **Acceso al buzón de Super User de MS Exchange para soporte de casos de cambios frecuentes de contraseña**
- Marcado por extensión o por Nombre
- Indicación de mensajes en espera en teléfonos y gateways que soporten ésta funcionalidad.

Para más información, contacte con nosotros.

E-mail: info.spain@frontrange.com

Teléfono: +34 91 417.6458

www.frontrange.com



Sales, Marketing
& Relationship Management

Customer Service

Communication
Management

Infrastructure
Management

IT Service
Management

FrontRange
SOLUTIONS

Requisitos de Hardware

- Terminales compatibles con RFC-3261 SIP/2.0 UDP, teléfonos y gateways
- Compatibilidad de señales de telefonía con RFC-2833 si se requiere reconocimiento de DTMF

Servidor Contact Center

Requisitos Hardware

- Pentium IV 2 GHz o equivalente para aplicaciones del estilo audiotex en 96 canales. El escalado es aproximadamente lineal
- 512 MB RAM
- 2GB HDD, RAID 10 (preferido), or RAID 5
- Quality Management (QM) - 28.8MB por cada hora de grabación por agente
- Servidor dedicado recomendado para Reporting y despliegue de QM
- Monitor XGA color 16-bits 1024x768 (para consola de gestión)
- Tarjeta LAN 100-MBit y red LAN o vLAN 100MBit (switched) con participación de red TCP/IP

Requisitos Software

- Servidor con Windows 2000 Server Service Pack 3, o Windows 2003 Server
- Configuración TCP/IP (pertenencia a un dominio recomendada pero no requerida)
- Internet Explorer 6.0 o superior
- *Software Opcional
 - o Motor de lectura de textos (TTS) compatible con SAPI5
 - o Motor automático de reconocimiento de voz ScanSoft SpeechPearl 8.0

Configuración máquina con Dashboard del Agente

Requisitos Hardware

- Pentium III 1 GHz
- 128 MB RAM
- 1 GB HDD
- Video 16-bit 1024x768
- Tarjeta de sonido de calidad para usuarios de Softphone. En algunos casos tarjetas incluidas en placas base podrían no ser suficiente.
- Tarjeta LAN y participación en red TCP/IP

Requisitos Software

- Windows 2000 Professional SP3 o Windows XP
- Configuración TCP/IP
- Internet Explorer 6.0 o superior

Servidor de Herramientas de Gestión Remota

Requisitos Hardware

- Pentium III 1 GHz
- 128 MB RAM
- Monitor XGA color 16-bit 1024x768 (para Consola de Gestión)
- Tarjeta LAN y Participación en red TCP/IP

Requisitos Software

- Windows 2000 Professional SP3 o Windows XP
- Configuración TCP/IP
- Internet Explorer 6.0 o superior