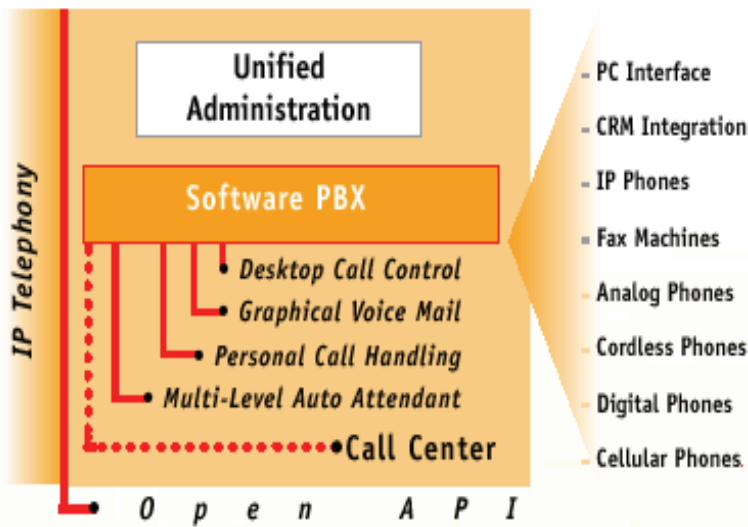


La Telefonía Inteligente



“Una arquitectura diferente para la telefonía”



TeleVantage, sistema telefónico basado en software, introduce una nueva visión respecto a la arquitectura tradicional de las plataformas telefónicas, obteniendo mayor flexibilidad, más funcionalidades y facilidad de administración e integración.

TeleVantage es el sistema abierto que provee capacidades de comunicación sin precedentes para las empresas, cubriendo todas las necesidades actuales, y garantiza su evolución futura.

TeleVantage esta basado en estándares de mercado, que eliminan la necesidad de hardware propietarios, lo que comporta un precio bajo de propiedad respecto a otras soluciones y garantiza la integración con otras aplicaciones.

PLATAFORMA TELEFÓNICA INTELIGENTE BASADA EN SOFTWARE

- Mayor **flexibilidad** y **movilidad**
- **Integraciones** con otros softwares **fácil** y **rápidamente**
- Mayores **funcionalidades** y **capacidades**
 - Enrutamiento inteligente según reglas de negocio
 - Operadoras automáticas
 - Sistema de grabación
 - Informes de gestión
 - Mensajería unificada
 - Telefonía IP
- **Personalización** del sistema
- **Fácil** administración
- Gestión **completa** de todos los parámetros de comunicación

Más de 36 premios nos avalan ...



... y el éxito de nuestros clientes.



Solución con la mejor
Puntuación del mercado.



**Logic
phone**

www.logic-phone.com

Travessera de Gràcia, 15, 4º
08021 Barcelona

902 888 885

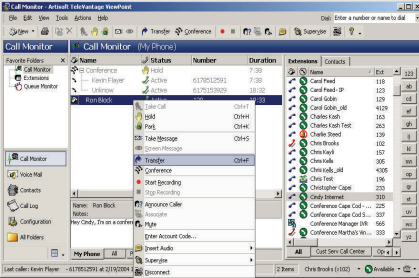
Pza. Emilio Jiménez Millas, 2
28008 Madrid

info@logic-phone.com

Principales Funcionalidades de TeleVantage

Mejora la productividad

- Operadoras automáticas
- Gestión telefónica mediante interfaz gráfica PC Cliente



- Mensajería de voz integrada con el email
- Agentes en múltiples colas
- Mensajes internos de notificación
- Movilidad de los agentes
- Integración con otros softwares
- Marcado automático del teléfono
- Voz sobre IP
- Módulo de Telemarketing, con marcación predictiva.
- DLL y TAPI para integraciones
- Entrenamiento o participación del supervisor en llamadas

Experiencia positiva del cliente

- Operadoras automáticas
- Creación de infinitos saludos
- Configuración de múltiples listas de enrutamiento donde especificar las acciones a realizar según llamada
- Configuración de reglas de llamadas utilizando los saludos y listas de enrutamiento
- Mensajes de espera cambiantes según diferentes variables

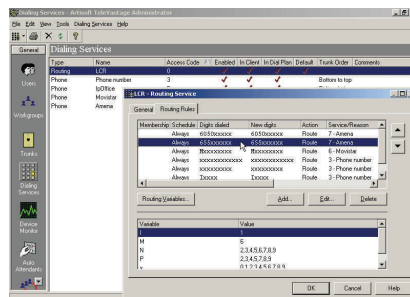
Basado en estándares

- Windows 2000/2003 server
- H.323, CLASS, ADI, TAPI, ADSI, ...
- E1 PRI, BRI, líneas analógicas, VoIP, ToIP, SIP.
- Tarjetas Dialogic o HMP
- Integrable en Instant Office
- Soporta teléfonos analógicos, digitales, Teléfonos IP y Softphones..

Gestión eficaz y eficiente

- Distribución automática
 - Mejor agente
 - Circular
 - Agente con mayor tiempo en estado disponible
 - Menos llamadas atendidas
 - Resuelve en menos tiempo
 - Según habilidades
 - Orden de lista
 - Todos simultáneamente
- Control y gestión del overflow
- Control y gestión de parámetros de calidad en la atención
- Prioridades de llamadas
- Gestión del estado del agente
- Extracción automática de agentes
- Enrutamientos personalizados
- Gestión variable de colas
- Enrutamiento en función de las habilidades (skills) de los agentes.
- Soporte de agentes remotos
- Sistema de grabación
- Sistema de Mensajería Instantánea

Fácil y flexible administración



- Gestión mediante interfaz gráfica
- Configuraciones guiadas
- Gestión de parámetros de colas
- Definición de perfiles de seguridad
- Creación y gestión de operadoras automáticas
- Acceso seguro
- Enrutamiento LCR para llamadas salientes
- Monitor del sistema
- Integración IVR
- Gatekeeper y gateway

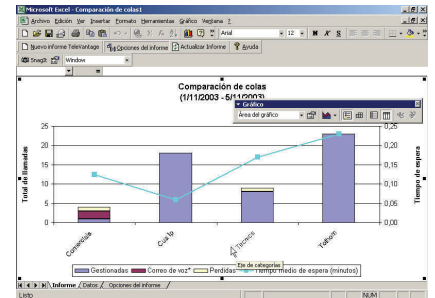
Completos informes de la actividad del sistema.

Evolución de los agentes

Llamadas realizadas o recibidas y tiempo medio de conversación.

Evolución del agente por cola

Estadísticas de llamadas de un agente según la cola.



Promedio de espera y distribución

Volumen y tiempo de espera para llamadas entrantes.

Comparativas de colas

Por cola, por número, por volumen, por tiempo de espera, etc.

Nivel de servicio

Porcentaje de llamadas contestadas, transferidas al buzón de voz o perdidas.

Rendimiento troncal

Media de ocupación de líneas, porcentaje de utilización, etc.

Actividad de usuario – estadísticas de tiempo de cada estado, llamadas atendidas, perdidas, etc.

Volumen de llamadas por contacto Llamadas según número y su distribución horaria, y por día.

Informes de transferencia

Descripción de llamadas transferidas a usuarios internos, externos o creación de multiconferencias.

Y muchos más ... Además de poder personalizar sus informes y crear colas de impresión que facilitan la extracción.

