

# CONTACT CENTERS



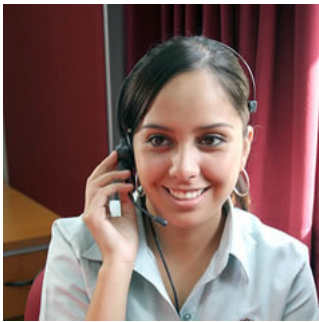
## El problema

Viejas ideas dicen que montar un *contact center* es una tarea exclusiva de las grandes organizaciones. La necesidad de un equipo caro y sofisticado y de un personal altamente cualificado significaba que montar un *contact center* tenía un precio demasiado elevado y era demasiado complejo para que una pequeña o mediana empresa se aventurara. Vertical está cambiando todo esto.



## El sistema telefónico IP PBX

Con la revolucionaria tecnología IP transformando el mundo de las comunicaciones, los *contact centers* se están beneficiando a la hora de incrementar su funcionalidad y eficiencia. La telefonía IP es una herramienta muy poderosa para este tipo de empresas ya que permite soportar un gran tráfico de llamadas, dado que al facilitar la integración con las diferentes aplicaciones del ordenador, automáticamente se analizan las llamadas entrantes y se desvían de acuerdo a su fuente hacia los agentes correspondientes. Hoy, el CRM de Vertical hace que operar con un *contact center* sea eficiente, rentable y viable incluso para pequeñas empresas. Vertical usa la última tecnología VoIP para crear el sistema telefónico IP PBX que reduce los costes mientras que incrementa la calidad y la eficacia. Con su sistema, Vertical ofrece soluciones que harán que sus empleados y clientes disfruten de unas muy avanzadas características.



**Una interfaz simple que integra su red de voz y datos, permitiendo manejar todo únicamente con el ratón para que mejore el servicio que sus empleados ofrecen a sus clientes.**

**Una interfaz para el operador que permite supervisar todas las operaciones.**

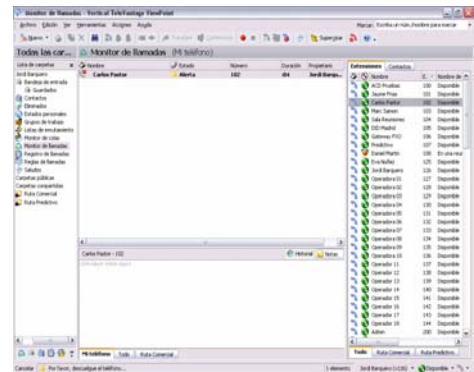
**Sofisticadas rutas de llamada, gracias a la tecnología IP, mediante criterios como las aptitudes de los agentes, su experiencia o su capacidad. La satisfacción de los clientes se ve incrementada enormemente con la seguridad de que cada llamada llega al agente apropiado en un corto periodo de tiempo.**

**El software PBX crece a la vez que su negocio, permitiendo añadir extensiones, moverlas o cambiarlas rápidamente de acuerdo con las necesidades de su empresa.**

**Capacidad de grabar y archivar llamadas y controlarlas sin ser visto, o dirigir o ayudar a los agentes mientras hablan.**



## Funcionalidades avanzadas



en Barcelona - Travessera de Gràcia 15, 4º 4ª. 08021 Barcelona - 93 241 33 19

en Madrid - Pza. Emilio Jiménez Millas, 2. 28008 Madrid - 91 458 52 77

[www.logic-phone.com](http://www.logic-phone.com)