

Call Center PBX Edition

La Edición Centro de Llamadas ofrece un set de características necesarias para una organización para empezar y gestionar campañas de llamadas entrantes y salientes.

Características de Centro de Llamadas incluye colas ACD sin límite, agentes de llamadas sin límite, reporte exhausto, estadísticas de cola tiempo real, soft phone, y más.

Edición Centro de Llamadas edition



Colas ACD

- * Agentes y colas sin límite
- * Estrategia de llamadas
- * Grabación de llamadas
- * Cola de Devolución de Llamada

Estadísticas de Centro de Llamadas

- * Estadísticas y estado en tiempo real de Colas/Agen-tes
- * Grá icos entrante/saliente
- * Exportación de Datos en CSV y PDF
- * Aplicaciones de Escritorio Windows, Mac, y Linux

Monitoreo de Agentes en Tiempo Real

- * Barging
- * Escuchar
- * Monitoreo

Integración CRM/CTI

- * Sugar CRM
- * Sales Force

Administrador de Cuenta Personal

- * Consultación pre-venta experimentada para asegurar la solución correcta
- * Responsabilidad post-venta para asegurar que el proyecto es entregado.
- * Una voz agradable



	Total		Min	
Call Time	00d 12h 45m 44s		00d 00h 00m	
Hold Time	00d 00h 30m 01s		00d 00h 00m	
Entry Position	-		1	
75.26%	88.66%	89.69%	90.72%	91.75%
10 sec	20 sec	30 sec	40 sec	50 sec
Unanswered Calls [4]				
	Total		Min	
Wait Time	00d 00h 00m 00s		00d 00h 00m	



Colas ACD

Las Colas ACD Inteligentes en PBXware permiten al usuario crear colas fácilmente. Sea música en espera, anuncios, o sea solamente asignar agentes a colas, la ventaja de PBXware es que provee todas las características complejas en un interfaz fácil de usar.

Características de Cola ACD

- * Establecimiento fácil de Cola
- * Música en Espera
- * Anuncios periódicos
- * Anuncios para agentes
- * Agente whisper
- * Grabación de llamadas
- * Auto-llenar para agentes
- * Estadísticas de cola
- * Grupos de agentes

Estrategias de Timbra

- * Timbra todo - timbra todos los teléfonos asignados
- * Round Robin - timbra los agentes en sucesión, uno después del otro
- * Menos reciente - el agente el tiempo de espera más largo
- * Menos llamadas - el agente que ha recibido menos llamadas
- * Al Azar - distribuye llamadas al azar
- * Round Robin Memoria - recuerde donde terminó la última llamada

The screenshot shows the 'Advanced' configuration window for an ACD Queue in PBXware. The 'Agents' section lists various agents and groups, including 'Agent/1000 - Agent Smith', 'Agent/1002 - No: 1', 'Group/1 - Lobby', 'Group/2 - Sales', 'Group/3 - Dev', 'SIP/1140 - barba', 'SIP/1004 - Carl Madsen', 'SIP/1102 - Emma Thomspen', 'SIP/1105 - Jason Portland', and 'SIP/1003 - Joanna Cox'. Below this is a 'Skill Set' dropdown and an 'Add Agent' button. The 'Members' section shows 'Agent/1001 - Agent Jones'. There is a 'Remove Agent' button. The 'Agent Announce' dropdown is set to 'None'. The 'Agent Called events' section has radio buttons for 'Yes', 'No', and 'N/A', with 'Yes' selected. The 'Report Holdtime' section has radio buttons for 'Yes', 'No', and 'N/A', with 'N/A' selected. The 'Retry All Timeout' field is set to '4'. The 'Ring Strategy' dropdown is set to 'ringall'. The 'Wrap-up time' field is set to '4'. There are 'Save' and 'Go Back' buttons. The 'Timing Options' section has a text field for 't' and a list of options: 't' - allow the called user transfer the calling, 'T' - to allow the calling user to transfer the, 'd' - data-quality (modem) call (minimum d, 'H' - allow caller to hang up by hitting *, 'n' - no retries on the timeout; will exit this application and go to the next step, and 'r' - ring instead of playing MOH. The 'Use Exit Digit' section has radio buttons for 'Yes', 'No', and 'N/A', with 'N/A' selected. The 'Exit Digit' and 'Extension' fields are empty. There are 'Save' and 'Go Back' buttons at the bottom.

Estadísticas de Cola

El Centro de Llamadas incluye reportes exhaustos de estadísticas de cola. Estos reportes le ayudarán a lograr mejor servicio al cliente pronosticando volúmenes de llamada, calculando requisitos de agentes, y comparando resultados con expectativas.

Datos de estadísticas se abren in una ventana emergente separada y demuestra:

Características de Cola

- * Todas las llamadas
- * Llamadas contestadas
- * Llamadas no contestadas
- * Tiempo de llamada
- * Tiempo en espera
- * Entrada de cola
- * Posición de salida
- * Tiempo mínimo
- * Tiempo máximo
- * Tiempo promedio
- * Tiempo total

Estadísticas de Agentes

- * Número de llamadas
- * Llamadas por minuto
- * Porcentaje de llamadas
- * Tiempo hablando
- * Tiempo sin trabajo
- * Tiempo de sesión
- * Número de colgadas

La función de estadísticas de PBXware es diseñada para darle reportaje-hoc cuando y donde lo necesite. Simplemente seleccione su ámbito de fechas y la información requerida, y PBXware le presenta datos exhaustos que es bastante flexible para mirar y filtrar dando clic en las áreas de interés.

:59

Calls [4 calls]

Min	Mean
00h 00m 00s	00d 00h 00m 02s
00h 00m 05s	00d 00h 00m 09s
1	1

Calls [1 (25 %) calls]

Min	Mean
00h 00m 09s	00d 00h 00m 09s
00h 00m 10s	00d 00h 00m 10s
1	1

Service Level Agreement

100%	100%	100%
50 sec	60 sec	70 sec

Calls [3 (75 %) calls]

Min	Mean
00h 00m 00s	00d 00h 00m 09s
1	1
1	1

Inclusive Service Level Agreement

75%	75%	75%
50 sec	60 sec	70 sec

Queue position stats

Min	Mean
00h 00m 00s	00d 00h 00m 00s
1	1

Performance



Assessment

Talk Time

Total	Mean	Mean D
00m 00s	00d 00h 00m 00s	00d 00h 00m 00s
00m 09s	00d 00h 00m 09s	00d 00h 00m 09s

Repeated Callers [1 callers]

Demuestra Tiempo Real

Cola tiempo real - monitoreo de agentes permite al usuario autorizado monitorear el estado y tráfico de cada cola. Datos son actualizados automáticamente cada 3-60 segundos. Se demuestra los siguientes detalles:

Monitoreo de Colas

- * Nombre
- * Llamadas no contestadas
- * Llamadas totales
- * Llamadas en espera
- * Llamadas máximas
- * Llamadas VIP en espera

gloCOM

gloCOM CC es una aplicación del centro de llamadas diseñada a ayudar una organización entera tener una mejor vista de llamadas en progreso y proveer herramientas de administración adecuadas a supervisores del centro de llamadas.

Supervisores pueden ver toda actividad de agente, colgar y transferir sus llamadas, y monitorear colas, el número de llamadas en espera, estado de agentes, etc.

Una organización entera puede usar la tabla de pared para acilidades incluida lo cual demuestra estadísticas de llamadas en tiempo real en una pantalla LCD grande.

gloCOM también ofrece gráficos en tiempo real que demuestra la información gráficamente. Mensajes pueden ser compartidos entre agentes y supervisores.

Queue Name	Waiting	Avg. Wait	A. Logged
TestC	0 [0s]	0s	1
TestB	0 [0s]	0s	1
TestA	0 [0s]	0s	0
TechSupport	0 [0s]	0s	1
SalesA2101sr	0 [0s]	0s	0
SalesA2101pm	0 [0s]	0s	0
SalesA1621sw	0 [0s]	0s	1
SalesA1621sr	0 [0s]	0s	0
SalesA1621sj	0 [0s]	0s	0
SalesA1216sw	0 [0s]	0s	1

Agent Name	Agent ID	Agent Status	Agent Calls	Agent Wait	Agent Log
Agent 1	1001	Available	1	0.00	1
Agent 2	1002	Available	1	0.00	1
Agent 3	1003	Available	1	0.00	1
Agent 4	1004	Available	1	0.00	1
Agent 5	1005	Available	1	0.00	1
Agent 6	1006	Available	1	0.00	1
Agent 7	1007	Available	1	0.00	1
Agent 8	1008	Available	1	0.00	1
Agent 9	1009	Available	1	0.00	1
Agent 10	1010	Available	1	0.00	1

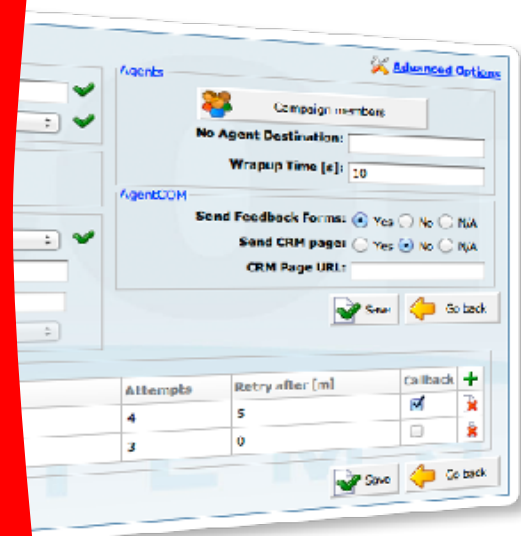
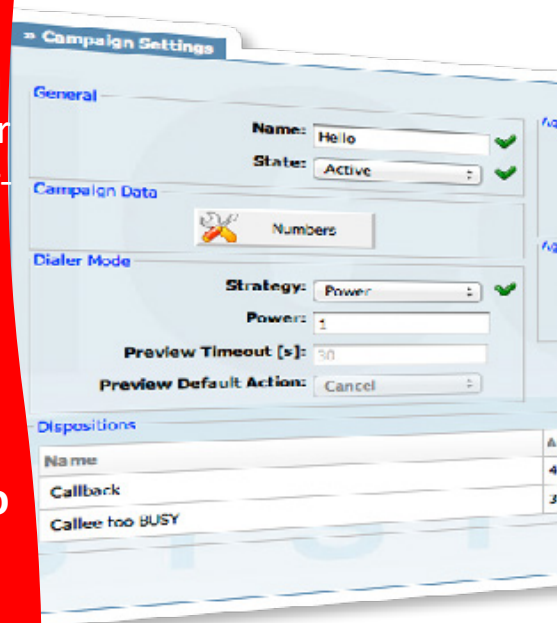
Total Calls	Answered Calls	Total Calls
234	230	64
Agents Logged In	Agents Busy	Agents Logged In
35	25	1
Agents Idle	Agents Not Ready	Agents Idle
1	9	1

El **Marcador** es una aplicación poderosa (modulo) integrada en PBXware de Bicom Systems en la edición Centro de Llamadas con la función primaria de marcar numeros presentados por el administrador en el interfaz del web.

El propósito es minimizar el tiempo de ocio usando estrategias diferentes (predictivo, poder, prevista).

- **Administración Facil de Campaña de Número**
- **Modo de Marcación Multiple**
- **Reintentos de marcación**
- **Disposición de Campaña**
- **Agentes de Campaña**
- **Características Generales**
- **Opciones Poderosas de estadísticas de Contestamiento/maquina de FAX**

* Para mas información sobre el Marcador visite www.bicomsystems.com



Grabación de Llamadas

Centro de Llamadas le permite grabar todas llamadas entrante y saliente hechas por cualquier extensión o agente de llamadas. Llamadas pueden ser grabadas en formatos de audio: gsm, wav, wav49, y ogg, bajadas, y puestas en su escritorio.

Una parte importante de cada solución de grabación de llamadas es almacenaje y acceso fácil a grabaciones archivadas. PBXware pone sus grabaciones de llamadas directamente en sus reportes de llamadas. Combinando dos funciones muy importantes como reportaje y grabación de llamadas PBXware le da la facilidad de dar clic en una Cola/Agente/ID de Llamada y ver todas las llamadas grabadas, llamada por llamada. Después simplemente dar clic para bajar.

- **Grabación del Sistema**

Graba todas las llamadas en el sistema.

- **Grabación de Extensión**

Graba llamadas de una extensión específica en el sistema.

- **Grabación Instante**

Este servicio graba llamadas del punto en que se entra el código de activación (*159). De ese punto, la llamada será grabada hasta que cuelgue uno de los interesados. Es muy útil cuando es necesario grabar partes de una llamada importante.

- **Grabación de Grupo de Llamada**

Graba llamadas contestadas por cualquier extensión que es miembro del Grupo de Llamadas donde está seleccionada Grabación de Llamadas.

- **Grabación de Agente**

Graba llamadas contestadas por cualquier agente que es miembro de la Cola.

- **Grabación de Cola**

Graba llamadas contestadas por agentes a pesar de si son estacionario, dinámico, o agentes de devolución de llamadas.

9806	02 Oct 2007 09:41:07	00:02:05	00:02:00	Answered	
01890417888	02 Oct 2007 09:41:06	00:00:05	1	Not Answered	
01890417888	02 Oct 2007 09:40:44	00:00:05	1	Not Answered	
06127014789712	02 Oct 2007 09:40:01	00:04:56	00:04:51	Answered	
61270879913074	02 Oct 2007 09:40:01	00:00:49	00:00:44	Answered	
9806	02 Oct 2007 09:39:47	00:05:00	00:04:55	Answered	
06127016242515	02 Oct 2007 09:39:35	00:02:44	00:02:39	Answered	
06127016351886	02 Oct 2007 09:39:07	00:05:24	00:05:19	Answered	
1890417888	02 Oct 2007 09:39:05	00:03:48	00:03:43	Answered	

Disco Compacto (CD)

El método de instalación con CD se usa para instalar PBXware en hardware PC/servidor commodity. El proceso de instalación instala el sistema operativo Linux, PBXware, y todas las otras aplicaciones necesarias en un sistema disco duro. Instalación es fácil, rápido, e incluye todo lo necesario para instalar y operar el sistema exitosamente.

Dispositivo

Pre-configurado y cargado con los últimos dispositivos imágenes firmware. Nuestros dispositivos son probados minuciosamente por rendimiento y compatibilidad y están disponibles como:

- miniRACK
- maxiRACK
- ftRACK
- vSWITCH

SERVERware

SERVERware es una solución diseñada para proveedores de servicio deseando ofrecer servicios alojados como PBX, softswitch, y Telco-in-a-box completo. Ha sido construido con superfluidad, escalabilidad, flexibilidad, y disponibilidad muy alta del comienzo. SERVERware es disponible en dos ediciones: Server y Network.



Aplicaciones End User

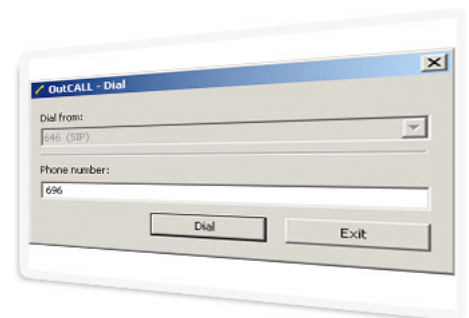
agentCOM

- Vista pantalla completa
- Ayuda del supervisor
- Estado & Botón de No Listo
- Transferencia de llamada & IVR
- Estado de cola de miembros
- Integración del Sistema CRM



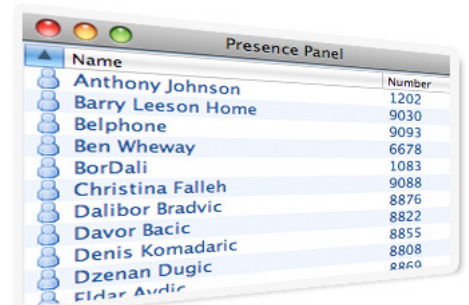
outCALL

- * Integración con Microsoft Outlook
- * Clic para Llamar
- * Ventana Emergente con Notificaciones de Llamadas en Tiempo Real
- * Apoyo para idiomas sin límite



Panel de Presencia

- * Monitoreo de Extensiones
- * Estado de Extensiones
- * Clic para Llamar
- * Codificado en Colores



Comunicador Centro de Llamadas

- * VoIP Soft Phone
- * Cliente de Mensajería Instantánea
- * Panel del Operador
- * Administración de Conferencia
- * Comunicador Centro de Llamadas
- * Fax Envío/Recibo
- * MS Windows Aplicación de Escritorio



Standard System Features

Tenant(s)/Resellers(s)	1
Multiple Languages	•
Standard or E164 Routing mode	•
Conferences Permissions	•
Remote Mobile/Cell Extension	•
Astmanproxy/Asterisk manager	•
CDR Search	•
Extension(s)	1000
PSTN/VoIP Trunks	∞
IVR Auto Attendants	∞
Conferencing	∞
Enhanced ACD Queues	∞
Music On Hold	•
FAX over IP (FoIP)	•
Instant Messaging Server	•
Networking and Branch Support	•
Least Cost Routing	•
Ring Groups	•
Call Recording	∞
Call Monitor	∞
Fax Files Removal	•
Queue statistic enhance filtering	•
OSC Destinations	•
OSC Enhanced Services availability	•
Channel(s) Limit Warning	•
IVR/Queues Custom Ring Tones	•
Monitor E-mail Template	•
Call Recordings Auto Mailing	•
RAM Disk	•
Operation Times Access Code	•
Queues Operation Times	•
Fax Exists Icon	•
MOH Download	•
Reboot Snom Phones	•
Caller ID From Group Hunt Over Trunk	•
CALLER ID = DNIS	•

Standard System Features

Operation Times ON/OFF	•
Monitor Announcement	•
Extension Notes	•
DID Do Not Show	•
Extension Search By Default	•
Search Extension By MAC	•
Trunk Number	•
Support For Modal Dialogs	•
HTTP Only Mode	•
DID To ES/CID	•
Check if outgoing number	•
System Wide/Per Extension On/Off	•
User Label	•
Polycom Phone Directory	•
Call Parking Time and Return Extension	•
Call Remote Extension to DID	•

Delivery Method(s)

CD	•
Appliances	•
SERVERware	•

Call Center Applications

gloCOM	0
Queues Callback	0
Call Agents	∞
Queue and Agent Statistics	∞
Real Time Queue - Agents Monitoring	∞

Billing

CDRs	•
Real Time Telephony Billing	0

LEGEND

Yes	•	Optional	0
Unlimited	∞	Not Available	

System Administration

Web Browser Administration	●
Role Based Administration	●
Multi Site Administration	●

Setup And Configuration

Unlimited Expandability	●
System Setup Wizard	●
Phones Auto Configuration/Provisioning	●
Trunks Auto Configuration	●
Service Providers Templates	●

Enhanced Services

Follow Me	●
Group Hunt	●
Call Forwarding	●
Do Not Disturb	●
Caller ID	●
Last Caller	●
Call Park	●
Instant Recording	●
Call Pickup	●
Call Filters & Blocking	●
Speakerphone Page	●
Directory/BFL List	●
Speed Dial	●
Monitor Queues	●
Web Callback	●
Delete Recordings	●
Listen To Recordings	●
Call Monitoring	●
Phone Callback	●
Monitoring Conferences	●
Overhead Paging	●
Paging/Intercom	●
Remote Access	●
Personal IVR	●
Online User Directory	●

Enhanced Services

Operation Times ON/OFF from a Phone	●
Pause/Unpause Recording	●

System Customization & Reliability

Services Monitoring	●
System Backup	●
Powerful Reporting	●
Custom Extensions	●

Voicemail

Enhanced Voicemail	●
Operator / Exit Digit	●
Unified Messaging	●
Time Zones Support	●
Voicemail Groups	●

Product / Customer Support

Firmware Updates	●
Customer Support	
<i>Standard</i>	●
<i>Enhanced</i>	●
<i>Emergency</i>	●
Comprehensive Documentation	●

Desktop / Web User Applications

gloCOM	●
Sound Converter	●
outCALL	○
User Self Care	●
Presence Panel	●

CRM / CTI Integration On Request

SugarCRM	●
Sales Force	●

LEGEND

Yes	●	Optional	○
Unlimited	∞	Not Available	

Visión

Unificamos comunicaciones

Misión

Nosotros proveemos al Mundo de Comunicaciones los Sistemas de Comunicación Llave en Mano más completos, creando, unificando, y apoyando las tecnologías actuales más avanzadas.

Perspectiva General

Bicom Systems fue la primera compañía en entregar Software de Comunicaciones de Código Abierto como Soluciones Profesionales Llave en Mano.

Combinando lo mejor de telefonía de código abierto y su propio software propietario, Bicom Systems puede proveer a empresas soluciones llave en mano que toman en cuenta las necesidades específicas del cliente dentro de un marco económico – ofreciendo una elección más segura a los directores. Esta mezcla incluye software libre de regalías, comunidades vibrantes de código abierto, y desarrollo customizado respaldado por servicios de apoyo profesionales y responsables.

La compañía busca proyectos innovadores de comunicación a código abierto y profesionaliza el proyecto creando, unificando, y apoyando sistemas llave en mano con su software propietario en la empresa. Bicom Systems provee los recursos, desarrollo núcleo, y servicios de apoyo para permitir que proyectos populares de código abierto puedan escalar a software de comunicaciones de clase-empresario.

PBXware

About The Company

Bicom Systems (USA)

3801 S OCEAN DR Suite 12E
Hollywood
Florida
33019-2980
United States

Tel: +1-954-278-8470

Fax: +1-954-278-8471

E-mail: sales@bicomsystems.com

Bicom Systems (France)

68 rue Principale
Moulin-le-Comte
Aire-sur-la-Lys
62120
France

Tel: +33 3 61 08 01 32

Tel: +44 20 33 99 88 99

E-mail: sales@bicomsystems.com

Bicom Systems (UK)

Unit 5 Rockware Business Center
5 Rockware Avenue
Greenford, London
UB6 0AA
United Kingdom

Tel: +44 20 3399 8800

Tel: +44 20 3399 8899

Fax: +44 20 3399 8801

E-mail: sales@bicomsystems.com

DISTRIBUTOR