

Business

Call Center

Multi Tenant

ediciones

PBXware

PBXware es la primer y más madura plataforma telefónica del mundo estándares abiertos llave en mano. Desde 2003, PBXware ha implementado sistemas de comunicaciones nueva generación flexibles, fiables, y expandibles a PYMES, corporaciones, gobiernos, y centros de llamadas en todo el mundo unificando la tecnología más avanzada y reciente.



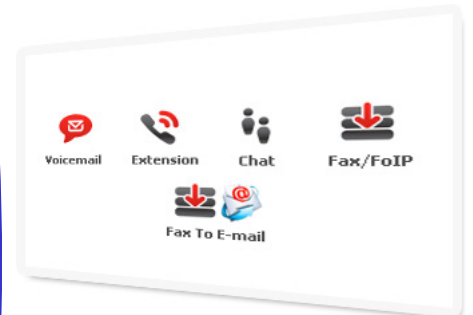
Fácil de Instalar y Usar con PBXware GUI

PBXware es muy fácil de instalar con el Setup Wizard lo cual guía el usuario por el proceso de instalación paso-por-paso. Navegando a través del sistema, gestionando extensiones, trunks, colas, etc. es fácil de usar por el interfaz web de PBXware.



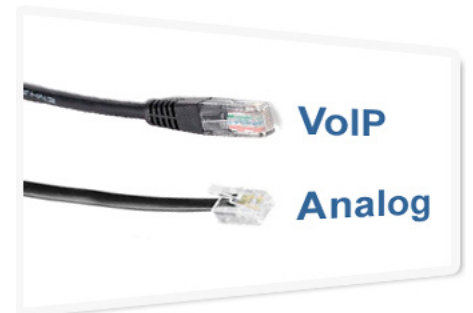
Apoyo para Mensajes Unificado

- * Buzón de voz
- * Chat Mensajería Instantánea
- * Fax (PSTN, FoIP, FoE)
- * SMS



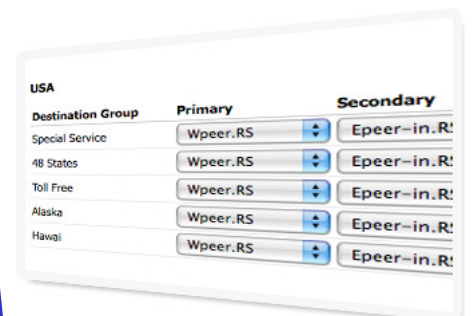
Teléfonos Analógicos/VoIP

PBXware apoya tecnología VoIP y tradicional PSTN.



Apoyo para Enrutamiento de Llamadas (LCR)

Define un proveedor de VoIP o PSTN preferido para destinos específicas.



IVR

Respuesta de Voz Interactiva permite administrar llamadas entrantes. PBXware contesta la llamada, interactúa con los llamantes, y envía la llamada adonde selecciona el llamante.

- Press:
1. Sales
 2. Support
 3. Contact Details
 4. Working Hours
 5. All Other Inquiries



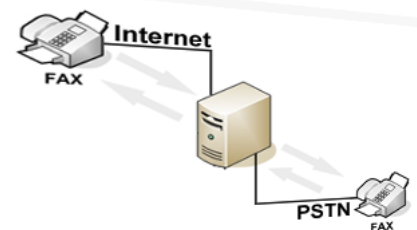
Conferencias

Conferencia permite a dos o más participantes comunicarse uno con el otro. El administrador puede definir permisos de usuarios y opciones de conferencia, además de permitir uno o más participantes moderar la llamada de conferencia.



Fax sobre IP (FoIP)

Fax sobre IP y fax tradicional PSTN permite el intercambio de llamadas de fax entre dos máquinas de fax conectadas por una Red (Internet) y/o líneas telefónicas tradicionales.



Colas ACD

- * Agentes y Colas sin límite
- * Estrategia de timbres
- * Grabación de llamadas
- * Marcador predictivo
- * Cola de devolución de llamada



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



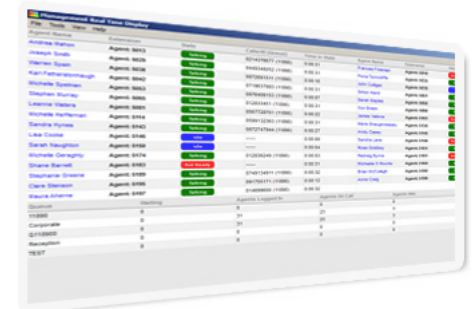
Estadísticas de Centro de Llamadas

- * Estadísticas y estado en tiempo real de Colas/Agentes
- * Gráficos entrante/saliente
- * Exportación de Datos en CSV y PDF
- * Aplicaciones de Escritorio Windows, Mac, y Linux

	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%
10 sec	20 sec	30 sec
		40 sec
Unanswered Calls [4		
Wait Time	Total	Min
	00d 00h 00m 00s	00d 00h 00m

AQMON

AQMON 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 facilidades incluida lo cual demuestra estadísticas de llamadas en tiempo real en una pantalla LCD grande.

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

AQMON también ofrece gráficos en tiempo real que demuestra la información gráficamente. Mensajes pueden ser compartidos entre agentes y supervisores. Agentes puede mandar pedidos de ayuda de agentCOM lo cual es otra aplicación usada por agentes.

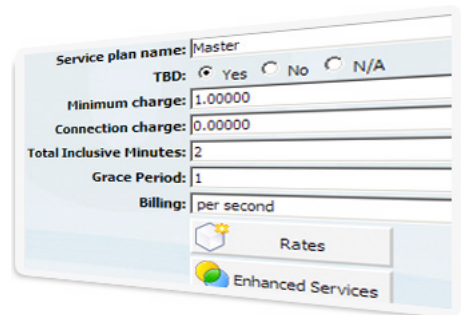
Características para Multi-Tenante sin límites

- * Distribuidores
- * Extensiones
- * Inquilinos



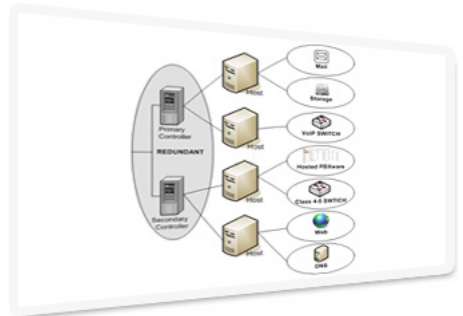
Facturación Telefónica en Tiempo Real

- * CDRs
- * Facturación Telefónica en Tiempo Real



Grupo Listo Rendimiento Alta

- * Grupo tiempo real
- * Expandible para miles de usuarios



Disponibilidad del Sistema 99.999%

Los negocios de nuestros clientes dependen de la disponibilidad más alta, por lo cual proveemos el nivel más alto posible de disponibilidad del sistema.



PBXware es proveído en tres ediciones, cada uno con un propósito específico, como detallado abajo:

Negocios

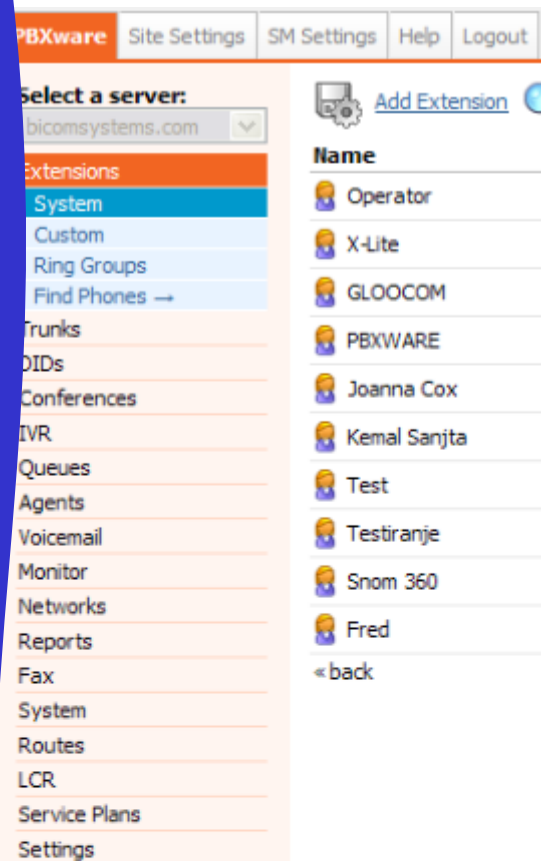
PBXware Edición de Negocios provee la clase de negocios con características que cumplen con las necesidades de comunicaciones que enfrentan todos negocios ahora. Además de las características estándares de todos IPPBX Nueva Generación, la Edición de Negocios de Bicom Systems incluye servicios exhaustivos y mejorados, aplicaciones telefónicas, administración del sistema, aplicaciones para End User, customización, fiabilidad, y establecimiento y configuración de características en una manera realmente expandible.

Centro de Llamadas

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, reportaje exhausto, estadísticas de cola tiempo real, soft phone, marcación predictiva entrante y saliente opcional, enrutamiento basado en habilidades, y más.

Multi-Inquilino

La edición Multi-Inquilino de PBXware puede servir a inquilinos sin límite, permitiendo que proveedores de servicios sirvan el mercado IP-PBX con una solución IP-PBX alojada con muchas características. Distribuidores sin límite, un auto-portal para usuarios/compañía, y LCR son solamente algunas de las características avanzadas incluidas.



Aplicaciones para Usuarios Finales

Convertidor de Sonido

- * Wizard convertidor de sonido
- * Formatos de Audio apoyados: .gms, .ulaw, .alaw and .sin
- * Subida de Archivos Automática

outCALL

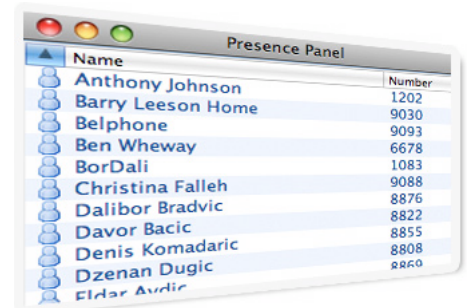
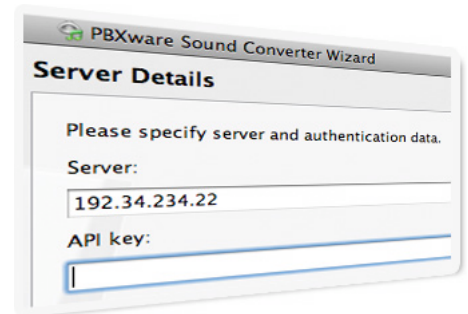
- * Integración con Microsoft Outlook
- * Clic para Llamar
- * Ventana Emergente con Notificaciones de Llamadas en Tiempo Real
- * Apoyo para idiomas sin límite

Panel de Presencia

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

Softphone / Webphone

- * Interacción en Vivo
- * Llamadas usando PC y VoIP



Auto-Mantenimiento del Usuario en la Web

Esto incluye gestión y administración de:

Correo Electrónico y PIN del Usuario



Buzón de Voz

MSG	Caller	Date	Duration	Type
<input type="checkbox"/>	0000 "John Smith" <696>	Thu Jul 30 14:48:57 2009	00:07	wav49 (9.9k)
<input type="checkbox"/>	0001 "David Pedroni" <696>	Thu Jul 30 14:50:00 2009	00:06	wav49 (9.26k)
<input type="checkbox"/>	0002 "Ivan Nordheim" <696>	Thu Jul 30 14:51:19 2009	00:06	wav49 (8.56k)
<input type="checkbox"/>	0003 "Kevin Graham" <696>	Thu Jul 30 14:51:59 2009	00:13	wav49 (19.86k)

« previous Page 1 of 1 next »

Servicios Mejorados

» Enhanced Services (sorted by priority)	
01 Caller ID	Edit
02 Call Pickup	Edit
03 Instant Recording [*159]	Edit
04 Remote Access	Edit

CDR (Registro con Detalles de Llamadas)

From	To	Date/Time	Duration	Status
Volt Johntra (646)	421684	30 Jul 2009 11:46:41	00:00:38	Not Answered
Volt Johntra (646)	8869	30 Jul 2009 10:30:19	00:00:01	Failed
Volt Johntra (646)	Volt Johntra (646)	29 Jul 2009 15:27:33	00:00:00	Answered
Volt Johntra (646)	8899	28 Jul 2009 15:55:40	00:00:01	Failed
Volt Johntra (646)	065024477	28 Jul 2009 08:55:06	00:00:35	Answered
Volt Johntra (646)	065024477	28 Jul 2009 08:53:42	00:00:17	Not Answered
Volt Johntra (646)	061189817	28 Jul 2009 07:54:36	00:01:31	Answered
Volt Johntra (646)	061189817	28 Jul 2009 07:46:48	00:00:43	Not Answered
Volt Johntra (646)	032440070	27 Jul 2009 16:53:26	00:00:48	Answered
Volt Johntra (646)	032444520	27 Jul 2009 15:51:59	00:00:36	Answered
Volt Johntra (646)	032444520	27 Jul 2009 15:47:03	00:00:07	Not Answered

Hardware Apoyado

Trunks Digitales ISDN PRI

- * Digium
- * Sangoma



Trunks Digitales ISDN BRI

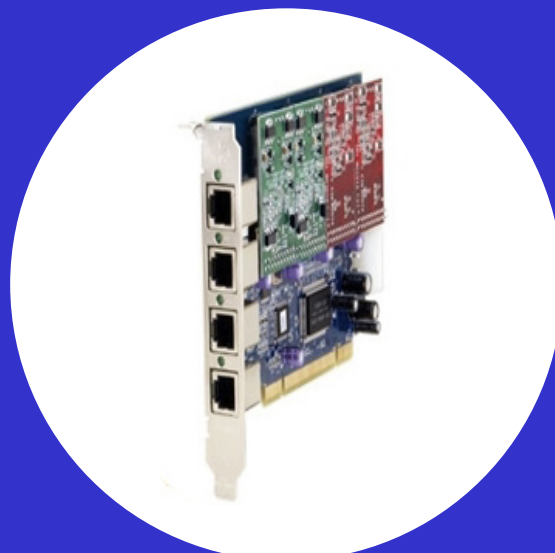
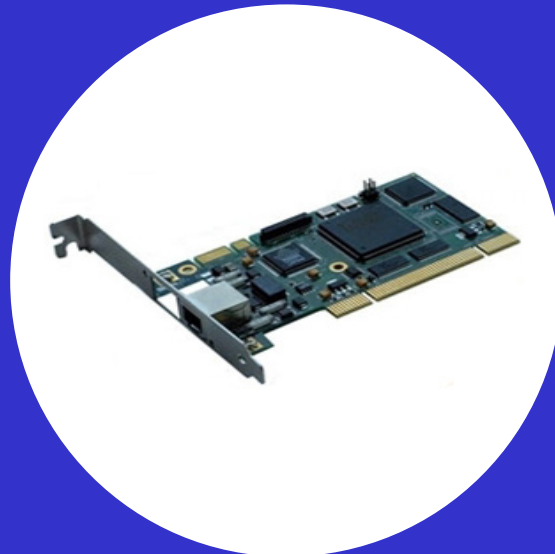
- * Digium
- * Sangoma

Trunks Analógicos

- * Digium
- * Sangoma

Teléfonos IP

- * Aastra
- * Cisco
- * Grandstream
- * Linksys
- * Polycom
- * Sipura
- * Snom



miniRACK

El miniRACK apoya hasta 8GB de memoria DDR2, una ranura de expansión PCI-X/PCIe, adaptadores dobles Gigabit Ethernet, y dos discos duros hot-swap SATA. Este Servidor 1U Xeon 3000 es diseñado a aumentar rendimiento por vatio y funcionar más fresco que generaciones previas, trayendo más poder y eficaz al servidor de nivel de entrada.



maxiRACK

El iServ R279 apoya 16 DIMMs con memoria intermedia, 2 adaptadores integrados Gigabit Ethernet, 8 hot-swap SATA drive bays, 3 ranuras de expansión PCI-X, 2 ranuras de expansión PCIe, y FDD. Con tecnología de aceleración I/O, 7 ranuras de expansión sin herramientas, y 3 bays adicionales 5 1/4", este Servidor 4U Quad-Core Xeon ofrece valor excelente y expandibilidad.



ftRACK

Cada servidor ftRACK usa hardware replicado a prueba de fallos para eliminar puntos de falla singulares y proteger integridad de los datos. Componentes mayores - CPUs, paneles de memoria, controladores de entrada/salida, buses, suministros de poder, y ventiladores - son duplexed y operan en lockstep. En el evento de falla, el componente emparejado continúa en operación normal.



vSWITCH

vSWITCH entrega una solución distribuida, superflua expandiendo a un número de extensiones y trunks sin límite en una forma compacta. vSWITCH incluye switches de red superfluos, ventiladores, suministros de poder, y módulos de gestión junto con palas de servidor poderosas precargado con SERVERware y PBXware.



Costos Más Bajos

PBXware apoya tecnología de PSTN y/o VoIP lo cual, junto y con Enrutamiento de Menor Costo incluido, disminuye los costos totales de comunicación.

Mudanzas Fáciles

Si el sistema necesita ser mudado a otra ubicación física, no hay necesidad de cambiar la instalación eléctrica porque utiliza la red de datos existente.

Productividad Mas Alta

Se incluye características de trabajo remoto, acceso remoto, y extensiones remotas, resultando en productividad más alta para sus empleados.

Costos de Mantenimientos Reducidos

PBXware incluye un interfaz de administración de web más sencillo para usar pero muy avanzado. Permite que su organización delegue administración del sistema al personal apropiado. Esto, por turno, reduce los costos de mantenimiento del sistema.

Solución Expandible Probada

PBXware ha tenido miles de instalaciones que han ayudado a construir un producto probado meticulosamente.

Amplia Variedad de Auriculares Apoyados

PBXware apoya una amplia variedad de auriculares: Snom, Sipura, Grandstream, Cisco, Lynksys, Polycom, & Aastra son algunos de los fabricantes apoyados. Cada auricular tiene su propia guía, guía para instalación completa, y la mayoría es provisionado automáticamente.

Compatibilidad Legacy

PBXware apoya tecnología tradicional PSTN, haciendo posible integración legacy.



Standard System Features	Business	Call Center	Multi Tenant
Tenant(s)/Resellers(s)	1	1	∞
Multiple Languages	•	•	•
Standard or E164 Routing mode	•	•	•
Conferences Permissions	•	•	•
Remote Mobile/Cell Extension	•	•	•
Astmanproxy/Asterisk manager	•	•	•
CDR Search	•	•	•
Extension(s)	1000	1000	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	•	•	•

LEGEND

Yes	•	Optional	○
Unlimited	∞	Not Available	

	Business	Call Center	Multi Tenant
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			
AQMON		○	
AgentCOM		○	
Queues Callback		○	
Call Agents		∞	
Skills Based Routing		∞	
Queue and Agent Statistics		∞	
Real Time Queue - Agents Monitoring		∞	
Billing			
CDRs	●	●	●
Real Time Telephony Billing	○	○	○

LEGEND

Yes	●	Optional	○
Unlimited	∞	Not Available	

	Business	Call Center	Multi Tenant
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	•	•	•

LEGEND

Yes	•	Optional	○
Unlimited	∞	Not Available	

	<i>Business</i>	<i>Call Center</i>	<i>Multi Tenant</i>
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