

## Centralita Premium

Centralitas IP Cloud. Altas prestaciones, mínima inversión

- La Centralita Premium es un Sistema de Comunicaciones Unificadas de altas prestaciones, nula inversión y alta escalabilidad.



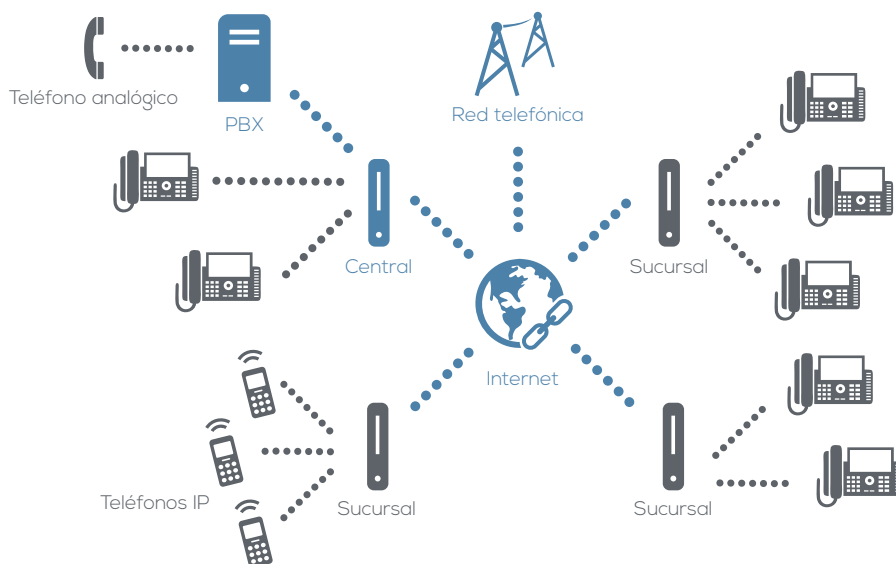
El mundo de las comunicaciones de voz ha pasado de los ya obsoletos sistemas de centralitas físicas, al moderno mundo de las **Centralitas IP Cloud** que proporcionan al usuario infinidad de prestaciones y servicios adicionales sin necesidad de costosas inversiones.

Multisede, fácil escalabilidad, fácil instalación, ahorro en costes, infinitas prestaciones, facilidad de manejo o gran variedad de terminales a elegir, son algunas de las virtudes de nuestra **Centralita Premium**. El servicio se adapta a la perfección a la dimensión de cada empresa, ya sea que necesite 3 extensiones o que necesite 800 extensiones.

Podemos disponer de terminales de Operadora, terminales de sobremesa avanzados, de sobremesa básicos, inalámbricos, analógicos, faxes, terminales para audioconferencias, softphones en PC y softphones en smartphones. Además podemos integrar los teléfonos móviles de la empresa como extensiones del sistema.

La centralita Premium le ofrece un **coste fijo mensual que incluye mantenimiento de todo el equipamiento, tarifa plana nacional a fijos y móviles y servicio técnico con atención personalizada.**

Además los costes de las llamadas internacionales son **muy inferiores** a los de los operadores de telefonía convencional. Esto le va a permitir por un lado tener controlado el coste mensual en telefonía de su empresa y por otro poder presupuestarlo a la perfección cada año. El sistema ya no necesita que se instalen enlaces móviles, porque **las llamadas a móviles tendrán coste cero**. Esto tiene la ventaja añadida de que todas las llamadas que se realicen al exterior se identifican con el número de teléfono de cabecera de la empresa y no con diferentes números móviles como ocurre en los casos en los que se instalan centralitas convencionales y enlaces móviles.



- Al ser un sistema IP, conforme vayan surgiendo novedades tecnológicas, su sistema disfrutará de todas las novedades que se vayan incorporando de manera automática, sin necesidad de tener que cambiar el sistema.



## Características principales

Ilimitado número de extensiones y Líneas
Todas las extensiones pueden estar hablando a la vez con la calle, no hay limitación de número de líneas como en una centralita convencional
Flexibilidad total en la elección y cambio del modelo de terminal
Multisede sin necesidad de VPN ni otras conexiones privadas
Mantenimiento de la numeración actual, privada y pública
Posibilidad de disponer de números de otras provincias e incluso otros países sin necesidad de disponer de una oficina física en esas otras provincias o países
Llamadas gratuitas entre extensiones del sistema sin limitación alguna
Tarifa Plana de llamadas a fijos y móviles*
Sin obsolescencia, actualización continua de servicios y prestaciones
Sin coste de líneas telefónicas
Límites de consumo configurables, por extensión, global, destinos, etc.
Restricciones de consumo por prefijos
Locuciones personalizadas durante las llamadas
Agenda telefónica corporativa
Plan de Numeración Corporativo incluyendo móviles
Posibilidad de conexión de Enlaces Móviles
Compatible con gateways para conexión a sistemas de Hotel
Aplicación hotelera para gestión de habitaciones
Apertura de puertas desde teléfonos con filtrado de autorizados y gestión web de los teléfonos autorizados
Posibilidad de terminales inalámbricos y repetidores inalámbricos
Servicio fax/mail, mail/fax y web/fax
Conexión a portero automático
Planes de contingencia
Compatible con numeración de red inteligente 900, 901, 902, etc.
Llamada simultánea a extensión fija y móvil

\*La tarifa plana podrá tener un límite de minutos para evitar usos no razonables

## Servicios avanzados\*

### Aplicaciones de servicios de voz

- Autenticación por dígitos DTMF (seguridad para llamadas especiales...)
- Contestador automático / buzón de voz
- Grabación de llamadas entrantes y salientes bajo demanda. Grabación de llamadas entrantes y salientes permanente por parámetros Consulta y gestión mediante interfaz Web, Integración con correo electrónico (envío de grabaciones al mail)\*
- Salas de Audioconferencia\*
- Captura de llamadas no establecidas (pickup).  
Captura directa de extensión.  
Captura de grupo de extensiones.
- Intercepción de llamadas establecidas.  
Intercepción de extensión determinada.  
Intercepción de grupo de extensiones.
- Escucha de llamadas establecidas.  
Escucha de extensión determinada.  
Escucha de grupo de extensiones.
- Distribución de llamada automática (ACD, solución de colas para Call Centers)\*
- Generación de llamadas salientes (Auto-Dialer, encuestas automatizadas...)\*
- Sistema DISA: una persona externa a la oficina puede realizar llamadas a través de la centralita\*
- Rellamada automática (Callback, conectar con un teléfono con un destino tras llamada perdida)\*
- Monitorización de llamadas en curso.
- Registro y listados de llamadas entrantes y salientes (CDR).
- Programación de nuevas funcionalidades a medida\*

### Fax / Mail

Recepción y envío de Fax a través del PC

- Envío y recepción de faxes desde el propio sistema.
- Consulta y gestión mediante interfaz Web.

\*Estas funcionalidades avanzadas tienen costes adicionales no incluidos en las propuestas estándar.

Nuestra Centralita Premium pone a disposición del usuario y desde su terminal IP SIP las funcionalidades básicas y avanzadas de una centralita digital avanzada, como los siguientes:

- Identificador de llamante y llamado
- Identificador de llamado
- Conferencia a tres
- Desvío de llamadas si ocupado
- Desvío de llamadas si no contesta
- Desvío de llamadas incondicional
- Desvío de llamada a otra extensión, número externo o grupo
- No molestar
- Retención de llamada
- Llamada en espera
- Captura de llamada
- Transferencia de llamadas atendidas / supervisadas.
- Transferencia de llamadas ciegas / no supervisadas.
- Transferencia a cualquier extensión o número externo
- Música en espera personalizable incluso en transferencia.
- Indicación de mensajes en buzón
- Tonos personalizados
- Grupos de extensiones simultáneas
- Grupos de extensiones secuenciales
- Directorio activo que permite introducir memorias en el terminal, y marcación abreviada por usuario o por grupo.
- La Función jefe /secretaria te permite supervisar y monitorizar la extensión
- Trabajo en equipo, ofrece la posibilidad de crear grupos de trabajo con un solo número de teléfono, pues incluye funciones como la monitorización de terminales.
- Bienvenida y música en espera. El número de mensajes de bienvenida puede ser ilimitado y se puede personalizar según las necesidades del cliente, incluyendo músicas corporativas con mensajes de voz. También la música en espera puede ser estándar o personalizada.
- Dispone de un potente Buzón de voz, pudiendo configurar cada extensión con un buzón personalizado, buzón general, de grupos o individuales. Envío de los mensajes de voz por mail, indicación en teléfono de mensajes en buzón, Protección por contraseña, Retardo de respuesta del buzón configurable, Consulta y gestión mediante el terminal telefónico, Consulta y gestión mediante interfaz Web, Integración con correo electrónico (voicemail a email).

### Operadora automática

Se pueden programar varios árboles y personalizar los grupos o departamentos de forma ilimitada y en los idiomas que se desee, (IVR, menús interactivos jerárquicos ilimitados), instrucciones grabables

### Call Center

Solución de gestión y atención avanzada de llamadas telefónicas, estructurada en colas de llamadas con agentes ilimitados, supervisores y herramientas de gestión con estadísticas

- **Colas de llamadas:** Disponibilidad de un número ilimitado de colas (según lo contratado) con posibilidad de desborde entre ellas según condiciones
- **Agentes:** Número ilimitado de agentes y cada uno de ellos se pueden conectar a varias colas.
- **Registro:** Los agentes pueden acceder a las colas desde extensiones internas, teléfono externo o cualquier otro dispositivo (móvil, fijo, VoIP, PC, etc.)
- **Priorización:** Se pueden seleccionar varios algoritmos para la atención telefónica (llamada a todos, llamada aleatoria, al que menos atendió, al de menos tiempo sin atención, etc.). También se pueden asignar múltiples niveles de prioridad en la atención, tanto a los agentes, como a los llamantes, discriminando según su número de teléfono (VIP), tiempo de espera y otros parámetros. También se pueden crear listas blancas y listas negras.
- **Monitorización:** Cada cola de llamada posee un panel de administración en la que se muestran informes sobre agentes y llamadas, con gráficos estadísticos. La visualización es mediante un simple explorador, por lo que puede ser fácilmente expuesto en videowalls o pantallas.
- **Otros servicios:** Locuciones periódicas programables, música en espera, conexión con los IVR de la centralita, solución multi-idioma y multi-conferencias.
- **Combinaciones:** Permite combinar las funcionalidades del call center con otras funciones de la propia centralita tales como grabación de llamadas, operadora automática, buzones de voz por mail, pasarela SMS, Fax integrado, etc.