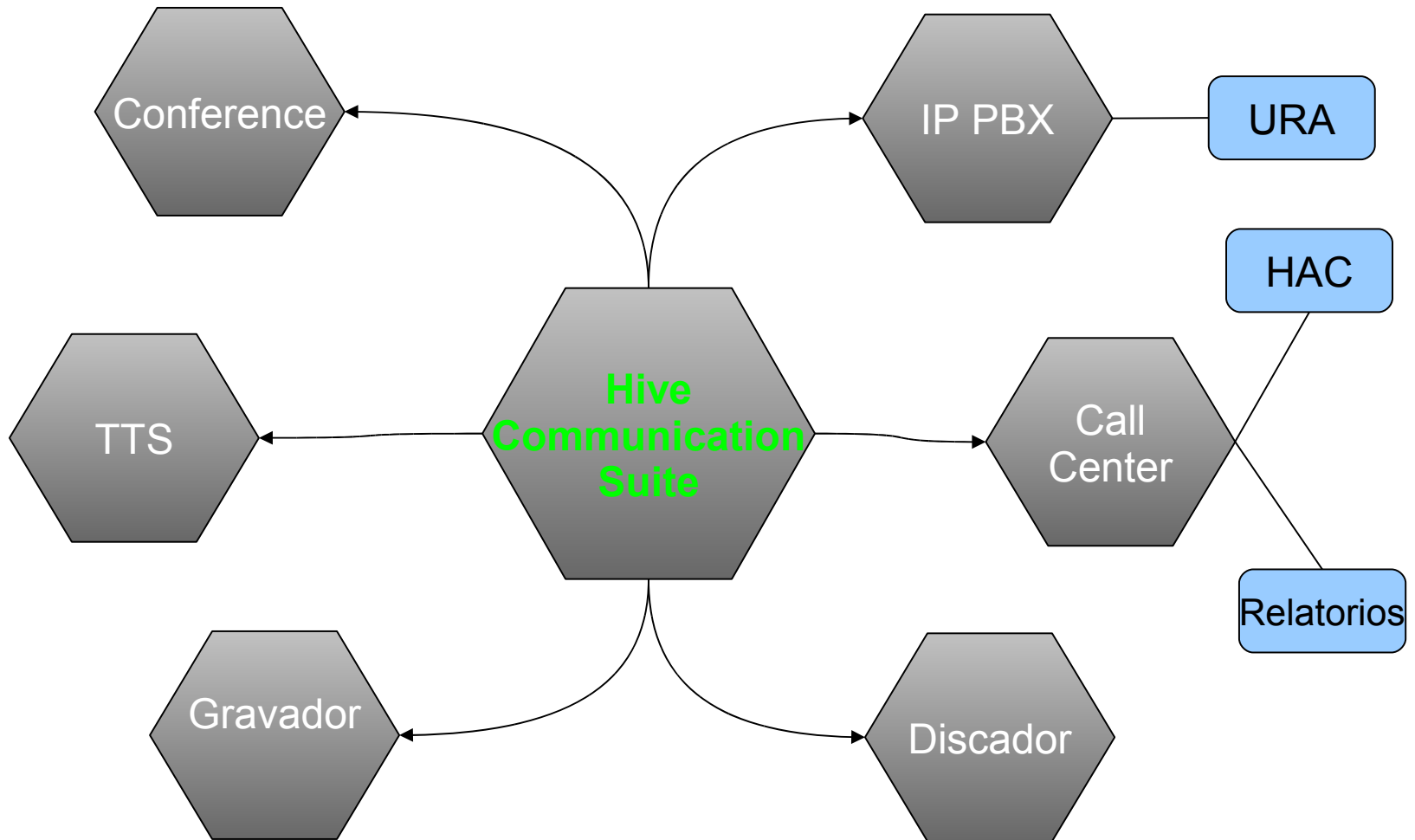




Open
Source
Mind

SYMPHONIA **IP-PBX**





SYMPHONIA IP-PBX

Fácil gerenciamento do ramal e correio de voz

Permite gerenciar ramais e correio de voz de forma rápida e eficaz, sem perder tempo com interfaces de linha de comando e regras de instalação complicadas. Tanto a configuração do ramal como do correio de voz podem ser carregados e salvos como modelos para ajudar a acelerar as implantações de grande porte.

List of Extensions

Registered Unregistered Unreachable

Id	Extension	Username
1	92510	92510
2	214180	214180
3	215054	215054
4	200	200

Grupos de busca customizáveis e grupos de captura de chamadas

Se você não tem a necessidade de uma solução completa de DAC, você ainda pode se beneficiar do nosso sistema com flexibilidade grupos de chamadas inteligentes, que irá tocar um conjunto de ramais de modo seqüencial ou ao mesmo tempo. Tornando-o muito fácil de configurar um grupo de vendas ou de suporte.

Add New Ring Group

Label *

Rule

Timeout

Música de espera e fila de espera customizáveis

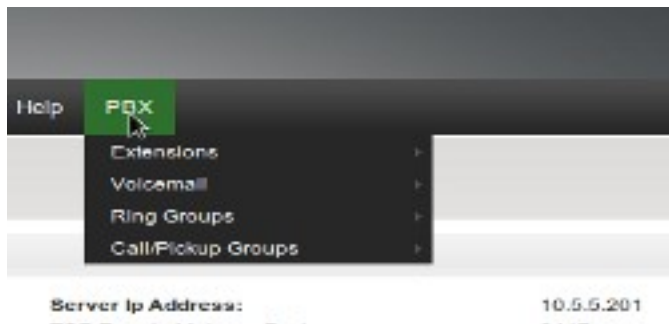
Não incomode os seus clientes com a mesma música de espera ou a mesma estação de rádio: faça o upload de suas músicas favoritas para o HCS e configure-as para as filas, os ramais e os fluxos de chamadas.

Music On Hold Management

Id	Label
1	default
8	Test MOH

Funcionalidades comuns de PABX

Suporte às funcionalidades comuns, tais como transferências atendidas e a cego, estacionamento de chamadas, chamada em espera, encaminhamento de chamadas, não pertube e muito mais.



Conferências de audio com acompanhamento online

Disque para uma audio conferência interna ou como um número externo. Reveja participação em conferências e gravações com nosso gerente de conferência fácil de usar. Tenha



Call Flow Script Builder: Fácil de usar

Construir complexos fluxos de chamada é tão fácil quanto 1-2-3 com o nosso único construtor de script de fluxo de chamadas.

Basta selecionar as características que você deseja em uma chamada, personalizar as suas opções e salvá-lo. Agora, o seu fluxo de chamadas é construído e você pode atribuí-la a campanhas e os números de entrada.





Fax e Correio de Voz para Email

Receba seus faxes e mensagens de correio de voz instantaneamente conectados a um e-mail em sua caixa de entrada de e-mail configurado.

Suporte opcional para PRI / TDM Hardware

Embora os nossos produtos são desenvolvidos principalmente para suportar voz sobre ip protocolos que fornecem suporte opcional para conectividade com a rede telefónica pública PSTN usando os tradicionais linhas T1/E1.



Troncos múltiplos com suporte de failover, estouro de capacidade e compatibilidade com padrões da indústria

Reduza os custos de telecom através do uso de vários provedores de telefonia e disponibilidade de comunicação com o nosso tronco múltiplo failover e capacidades de estouro. Ajuda a reduzir as suas despesas de telecomunicações, com suporte integrado aos padrões da indústria chamar protocolos que permitem que você se conecte a uma ampla gama de fornecedores de VoIP.

Endpoint *	<input type="text" value="Level3_Primary"/>
Prefix	<input type="text" value="9"/>
Failover Endpoint	<input type="text" value="CBeyond"/>
Failover Prefix	<input type="text" value="8"/>

Music On Hold Management

Id	Label
1	default
8	Test MOH

Música de espera e fila de espera customizáveis

Não incomode os seus clientes com a mesma música de espera ou a mesma estação de rádio: faça o upload de suas músicas favoritas para o HCS e configure-as para as filas, os ramais e os fluxos de chamadas.

DAC completo para o seu call center (inbound/outbound)

Tenha um call center avançado com múltiplas funções, filas de espera, overflow de chamadas, aplicação de agente combinadas com o call center, bem como soluções puras de entrada e saída com a gestão de conjunto de habilidades, a prioridade de chamada com base no tempo em fila e muito mais.



Create New ACD Group

ACD Basic

Name:


Description:

Status:

ACD Strategy:

Default Service Level (sec.):

Agent ring timeout (sec.):



Agent Monitoring Tool

Tip: You can control this session using your phone's Keypad

- Press * key to cycle through the monitored Agents
- Press 1 to leave whisper mode and return to the beginning of the Agents List
- Press 2 to whisper to the currently monitored Agent
- Press 0 or hangup to end your Monitoring Session

Monitor:

Agents:

Ferramenta para agente de monitoramento com capacidade de sussurro

Os agentes podem ser monitorados e ajudados por um supervisor / monitor a qualquer momento, mesmo enquanto as chamadas estão sendo gravadas.



SYMPHONIA IP-PBX: Call Center Features

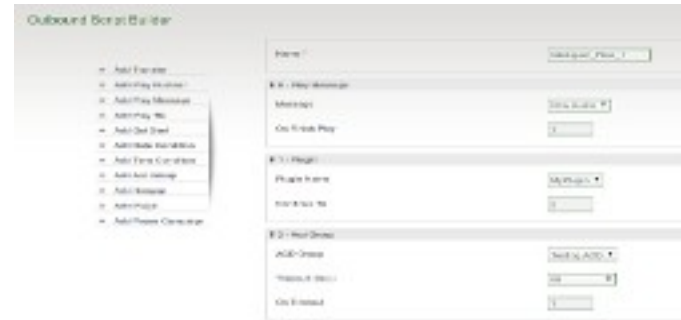


Suporte a prioridade de atendimento e skill do agente

Priorize seus agentes e garanta que seus clientes estão falando com o melhor agente para a atividade em todos os momentos.

Fluxo de chamadas inteligente com plug-ins personalizável

Fluxo de chamadas pode ser personalizada para procurar a informação do chamador em banco de dados personalizado via SQL ou WebServices programados no fluxo de chamadas de plug-ins para a plataforma Hive.



Console do agente integrado com pop-up de tela para chamadas de entrada e discador

Incluído no HCS é uma aplicação desktop Java Console chamado Hive Agent Console , que fornece ao agente log in/out e pausar/retomar controles, bem como tela é exibida com os dados de chamadas ao vivo em todas as aplicações atendidas. Esta aplicação está disponível para Windows, Mac e sistemas operacionais Linux.

Copyright OSM 2011





SYMPHONIA IP-PBX: Call Center Features

```

/*
 * Listening for single digit
 */
while (($digit = $channel->wa:
/*
 * Stop receiving digits if
 */
if ($digit == '#' || $digit
break;
}

```

Plug-in programável para a integração IVR personalizado

Design personalizado inteligência IVR em seu discador e call center, usando o nosso muito flexível plug-in que suporta Java como linguagem de programação.

API abrangente para controle remoto, CTI e integração

Integre suas aplicações e controle nosso sistema, usando o nosso fácil de implementar Web services, bem como recuperar o progresso da campanha ao vivo e informações do registro, os agentes de controle e fazer muito mais, usando o nosso TCP simples de programação de aplicativo baseado em XML

```

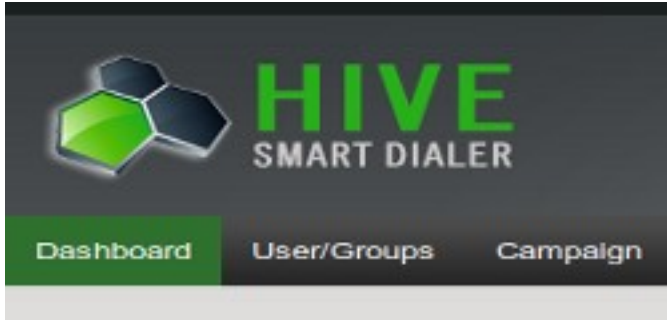
<hiveManagerAction>
  <apiKey>SampleKey097654321</apiKey>
  <command>StartAgentMonitoring</comman
  <monitor>1000</monitor>
  <agents length="2">
    <agent>1005</agent>
    <agent>1002</agent>
  </agents>
</hiveManagerAction>

```

Mecanismo de relatórios customizáveis

Criar e executar relatórios personalizados para o seu discador e call center com o nosso construtor de relatório personalizado que é tão fácil de usar como o nosso editor de script chamada de fluxo.





Discador preditivo com roteamento de chamadas dinâmico

A Hive Suíte discador suporta campanhas blaster e agente connect com a lógica de discagem flexível tornando mais fácil para efetivamente atingir os seus objectivos a manutenção dos níveis mais altos de produtividade. As chamadas podem ser automaticamente roteadas com base em seu status como resposta uma chamada ao vivo ou uma URA, bem como com base na interação com o cliente através do teclado do telefone e inteligente plug-ins.

Campanhas do discador com smart call time management

Reconhecendo o tempo atual no destino alvo é uma característica chave que impede chamadas indesejáveis como no início da manhã e tarde da noite. Nosso código de área e prefixo meta correspondente tecnologia permite apenas chamadas para números onde o tempo atual é dentro de um prazo definido legal configurado em cada campanha.



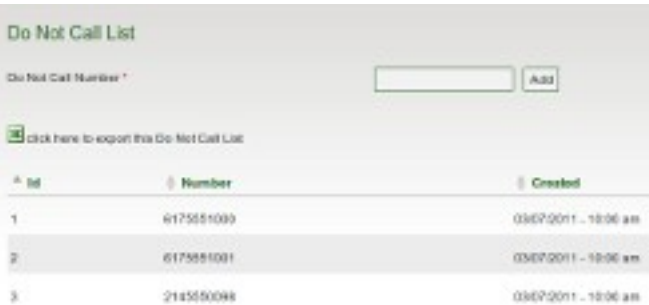
	M	N	O
hive_outbound_script_id	hive_gmd_script_id	hive_outbound_cjg	hive
1	4	3	8885552132
1	4	3	8175550001
1	4	3	8885552121
0	4	3	8005552132

Configuração da identificação de chamadas (bina) e scripts de chamadas por registro

O sistema suporta uma configuração por registro para o ID de chamador para ser mostrada no telefone de destino, bem como o script de fluxo chamada para ser executado em resposta ao vivo e máquina, permitindo que você execute campanhas individuais com os registros para fins múltiplos.

"Do Not Call" lista integrada

Impedir que o sistema ligue para números conhecidos, tais como delegacias de polícia e prédios do governo. Cumprir com o PROCOM para Bloqueio de Recebimento de chamadas. Adicionar seus próprios registros individualmente ou através de um lote de upload. A lista de DNC é verificado antes de cada registro é marcado e se o registro está presente no DNC o número é marcado e o discador ignora-o.



Acompanhamento dos progressos da campanha em tempo real com painel em tela cheia



Monitore o progresso da campanha, taxa de sucesso, e disponibilidade do agente em tempo real com atualizações a cada 15 segundos neste painel (dashboard). A tela cheia colorida é perfeito para exibição em TVs em todo o call center.

Create New Campaign(Message Blaster)

Select Template:

Campaign Information (All fields are required)

Name

Campanha Blaster com funcionalidade de confirmação

Envie mensagens para seus clientes e recuperar informações, como a confirmação de agendamento, votos, etc, em simples telefonema sem qualquer interação com o agente.



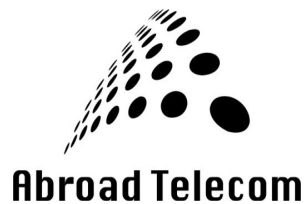
Open
Source
Mind

Customer References





Alguns de nossos Clientes



- Cliente:

- Simply 2.0 inc: ITSP – Internet Telephony Service Provider
- www.simply2inc.com



- Desafio:

- Construir uma solução ITSP com características únicas em um tempo recorde
- Minimizar os custos operacionais da empresa.

- Abordagem adotada:

- Novas características foram desenvolvidas com base no Hive ITSP. Tempo de desenvolvimento reduzido de 6 para 3 meses.
- Criação de um sistema totalmente integrado a partir da criação da conta do cliente, incluindo o provisionamento da plataforma, atribuição do DID(TN), inserção do número e endereço na base do serviço de 911, e o processamento do cartão de crédito.

- Testemunho do cliente:

“We love our platform/system.... I am hooked on it personally, and use it for a few different businesses that I own - There were no material surprises... moreover, we just entered into a new agreement with these guys.

We highly recommend them.”

Alex Rodriguez, CEO Simply 2.0 Communications



- **Cliente:**
 - Eligibility Consultants Inc.(procuring patient eligibility for government healthcare programs).
 - www.ecidallas.com
- **Desafio:**
 - Substituir o discador em uso e integrar com os sistemas legados da ECI, evitando algumas situações indesejadas, como por exemplo chamar um cliente que já havia contato a empresa por outro canal de atendimento.
- **Abordagem adotada:**
 - Ampliação das API disponíveis para habilitar o cliente um controle completo de uma campanha em curso. Os sistemas legados da ECI são capazes de alterar um único registro em uma campanha de telemarketing ativo sem impactar a campanha como um todo.
 - Criação de um web service para fornecer Computer Telephony Integration (CTI). Esta facilidade é usada pela aplicações para monitor todas as chamadas realizadas pelo discador, atualizar o histórico de contatos em outros sistemas e adicionalmente não permitir ligações para determinados clientes.



- **Cliente:**
 - MedSynergies: provide services for Healthcare industry.
 - www.medsynergies.com
- **Desafio:**
 - Reduzir o esforço no gerenciamento de campanhas de telemarketing ativo. Para cada cliente era criado uma campanha diferente, algumas com alguns poucos registros por dia.
- **Abordagem adotada:**
 - O módulo Dialer do HCS foi alterado para aceitar em uma única campanha diferentes parâmetros por registro: mensagem de audio e call flow (como o paciente interage com o discador).
 - Obtenção e geração de um relatório baseado no input do usuário, usando o teclado do seu telefone. Por exemplo o sistema é capaz de coletar se o usuário confirma, cancela, ou quer re-agendar uma consulta.

- **Testemunho do cliente:**

“Everything has been great with the system and the customer service has been wonderful. No surprises or issues.”

Sarah Soliman, Project Manager MSI Inc



Obrigado pela sua
atenção.

Visite-nos:

www.micromatic.com.br

Salete Campeão

Gerente Comercial

11 3218-0522

11 99231-9275

salete@micromatic.com.br