



CALL CENTER CATI

INVESTIGACION Y SERVICIOS DE CAMPO S.L.

Inaugura un nuevo servicio de cati, con 10 puestos, para realizar entrevistas telefónicas asistidas por ordenador.

Invescam utiliza para sus encuestas telefónicas el programa OriGn es el software definitivo para la gestión y administración de cualquier tipo de call-center o contact-center: atención a clientes, tele-marketing, tele-venta, concertación de visitas, encuestas, etc.

OriGn une las prestaciones de un completo software **CRM** (Customer Relationship Management) con las tecnologías **CTI** más punteras (integración con centrales telefónicas PBX digitales y/o VoIP).

Abierto y flexible, OriGn le permite al administrador del sistema configurar la base de datos y los formularios de operador.

La supervisión y la explotación de los datos obtenidos con OriGn es un aspecto fundamental de su filosofía, por ello se utiliza el sistema de base de datos **Microsoft SQL Server**, el cual además de dotar al sistema de robustez, estabilidad y escalabilidad, permite la conexión de múltiples aplicaciones de análisis de la información (Crystal Reports, SPSS, MS Access, etc...).

El amplio abanico de funcionalidades implementadas en el software convierte a OriGn en la herramienta tecnológica más versátil para resolver todas las necesidades de las empresas que quieren optimizar la relación con sus clientes y contactos. Implantando OriGn como núcleo tecnológico en el call center o departamento de

relación con el cliente podremos disponer de las siguientes funcionalidades

- Importación de bases de datos
- Lanzadera de emisión de llamadas
- Diseño de argumentarios y formularios personalizados según campaña
- Explotación de datos
- Soporte Remoto por nuestro SAC
- Integración con Mail
- Integración SMS
- Integración con software de grabación de llamadas
- Monitorización del call center

El software CATI permite diseñar cuestionarios con todo tipo de filtros, saltos, aleatorizaciones, rotaciones de preguntas, rotaciones de respuestas, permite hacer preguntas en función de respuestas de preguntas anteriores, etc....

El sistema informático del CATI de INVESCAM consta de:

10 posiciones de entrevistador. Cada posición consta de un ordenador, teléfono con extensión directa a centralita y conexión de RED al servidor del CATI. Cada operadora dispone de unos auriculares PLANTRONICS

2 posiciones de control y supervisión (informes incidencias, duración encuesta...)

El sistema permite realizar grabaciones y escuchas de las llamadas.

Ver en vivo las pantallas de todas las teleoperadoras en mosaico.

Ver en vivo las pantallas de cualquier teleoperadoras en tamaño real

Posibilidad de **gestionar aplazamientos una vez empezada la entrevista**

INFRASTRUCTURA

Centralita Digital KX-TDA100NE



Sistema híbrido IP-PBX de hasta 128 extensiones

El KXTDA100 es un sistema híbrido IP PBX para cubrir las necesidades de los clientes de hoy y del futuro. Se puede configurar para cubrir las necesidades actuales y expandirlo si sus aplicaciones cambian o crecen. El KXTDA100 es un producto de siguiente generación, que combina la fiabilidad de una PBX con la tecnología IP, ofreciendo de esta manera comunicaciones flexibles y eficientes.

La eficiencia de costes del KXTDA100 supera la barrera entre las necesidades actuales en telecomunicaciones y la futura demanda de soluciones integradas.

Las aplicaciones incluyen: Buzón de voz, Software de gestión de llamadas, Telefonía inalámbrica (DECT), Auriculares integrados, Integración de tecnología informática (CTI), Sucursales remotas, y Soluciones de trabajo local.

Teléfono Digital Operadora KX-DT333SP.



El Teléfono Digital Exclusivo KX-DT333 es intuitivo, sencillo y sigue una filosofía de diseño universal, haciéndolo atractivo, fácil y cómodo de utilizar por parte de todos los usuarios del sistema de telefonía.

Características:

- Pantalla LCD de 24 dígitos x 3 líneas de caracteres
- Contraste LCD 4 niveles
- Teclas programables
- Tecla de navegación
- Conferencia
- FWD y DND
- Teléfono de altavoz manos libres
- Mensaje
- Respuesta automática para llamada Intercom
- Silenciado de auricular
- Auto Dial
- Tecla Hold
- Tecla de Transferencia
- Flash y Rellamada
- Rellamada del último número
- Volumen de llamada SP 12
- Anuncio de llamada en descolgado
- Monitor en descolgado
- Selección de tono de llamada 20
- Selección de melodía 10
- Control de volumen del timbre Volúmen eléctrico (H-K-L-UL-Apagado)
- XDP digital

Auricular convertible para teléfonos celulares M175



El auricular para teléfonos celulares M175 de Plantronics ofrece la comodidad de tener las manos libres, vaya donde vaya. Gracias a su diseño convertible, puede utilizar la diadema o el gancho para ambas orejas, dependiendo de si desea mayor estabilidad o la comodidad de un tamaño más reducido. El micrófono giratorio con anulación de ruido garantiza llamadas nítidas, incluso en entornos ruidosos. Controles de silencio y volumen de una sola tecla. Cómodo, ligero y duradero, también funciona con teléfonos inalámbricos que se pueden utilizar con auriculares, e incluye un interruptor de volumen del micrófono para que puedan oírle claramente.

NUESTRAS INSTALACIONES



