



Plataforma de telefonía IP empresarial y Contact Center

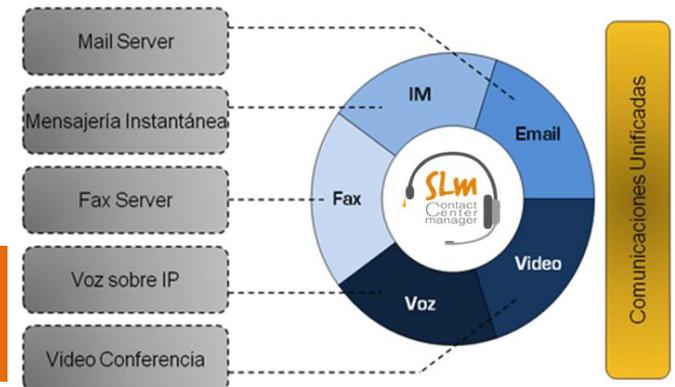
Una **buena infraestructura de IT** es el resultado de una acertada decisión al momento de escoger los componentes que la constituyen.

También de lo **acertado** que se pueda ser al momento de considerar opciones que permitan un **equilibrio entre** funcionalidades, expansibilidad y escalabilidad que minimicen o incluso eviten inversiones importantes a futuro.

Lo anterior sumado a un modelo de servicio “llave en mano” directo del fabricante **le garantiza a el cliente** la mejor disponibilidad de recursos posibles al momento de atender cualquier eventualidad en su nueva **plataforma de telefonía IP empresarial y de Contact Center**.

SLM Contact Center Manager

- Es una solución basada en **Microsoft SQL Server y Windows Communication Foundation**, reutilizando todas las bondades que los software de código abierto entregan y complementando con herramientas corporativas, de alta demanda y de operatividad comprobada.
- Ofrece a todo tipo de empresas la convergencia de comunicaciones en una **infraestructura única de RED**, fácil de administrar y soportar.
- permite el **crecimiento** controlado y sostenible de una organización.
- Agrega alta disponibilidad y recuperación ante desastres a toda la arquitectura funcional.



Características operativas



ALTA DISPONIBILIDAD Y BALANCEO DE CARGAS

SLM Call Manager tiene el manejo de las características de alta disponibilidad y balanceo de cargas con el uso de las herramientas de **Cluster y Heartbeat**.

Los servidores se verán como una sola entidad siempre disponible para los usuarios.

ALTA DISPONIBILIDAD Y BALANCEO DE CARGAS

Versión PYME



Versión Empresarial



Plataforma de grabación (Hasta 10 años)

VIRTUALIZACION Y RECUPERACION ANTE DESASTRES

SLM Call y ContactCenter Manager esta desarrollado para correr en ambientes virtuales, permitiendo rápida recuperación ante desastres y simplificando por completo las labores de backup y mantenimiento de la plataforma.

Esto permite también el trabajo en múltiples sitios separados geográficamente y el uso de ambientes de NUBE (pública, privada o híbrida)

VIRTUALIZACION DE SERVIDORES Y ESTACIONES

SLM Call y Contact Center Manager es la mejor solución del mercado la cual permite pasar el tráfico de telefonía por medio del protocolo de virtualización de escritorios **SIN PERDER** calidad y sin impactar el ancho de banda, esto debido a que cuando SLMCCM corre en esquemas de VDI (virtualización de escritorios), el tráfico de voz es optimizado y separado del tráfico de virtualización de escritorios.

* Solo disponible con nuestra solución de virtualización de escritorios **SLM Galeón VDI**

USO DE TERMINALES LIVIANAS



Terminales **G-Box**

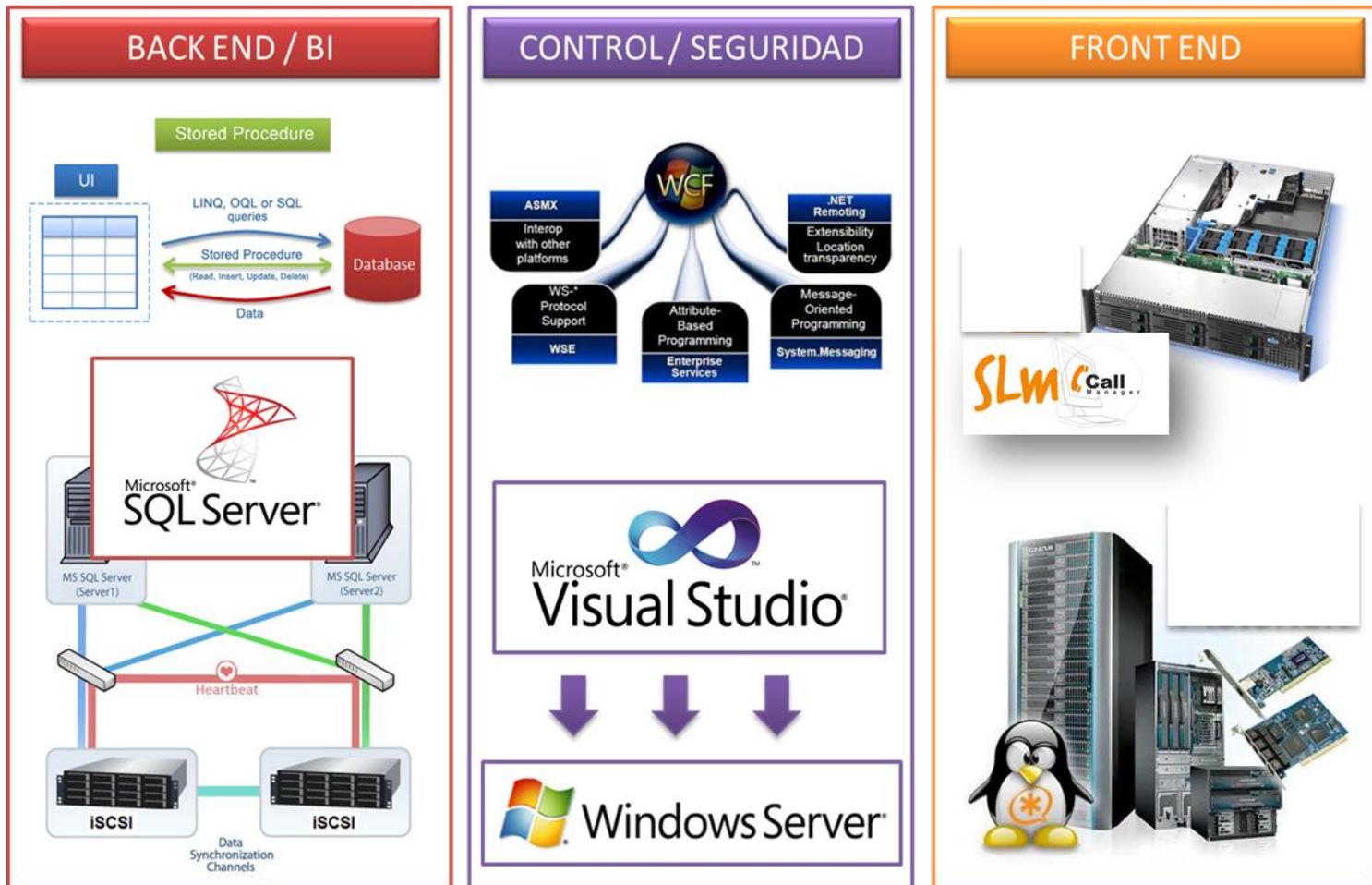
SLMCCM y SLM Galeón VDI

Las gBox son dispositivos pequeños que no tienen disco duro, ni piezas removibles, no se des actualizan, no requieren soporte ni mantenimiento, no le entran virus, el usuario no puede des-configurarlas, funcionan por años sin que “queden obsoletas” y al actualizar el servidor se actualizan todas las terminales inmediatamente.



*Pequeños cambios
Grandes resultados*

El **SLM Call Manager** cuenta con **3 capas principales** dentro de su infraestructura funcional que garantizan la seguridad, estabilidad y funcionamiento de la solución



Arquitectura Funcional

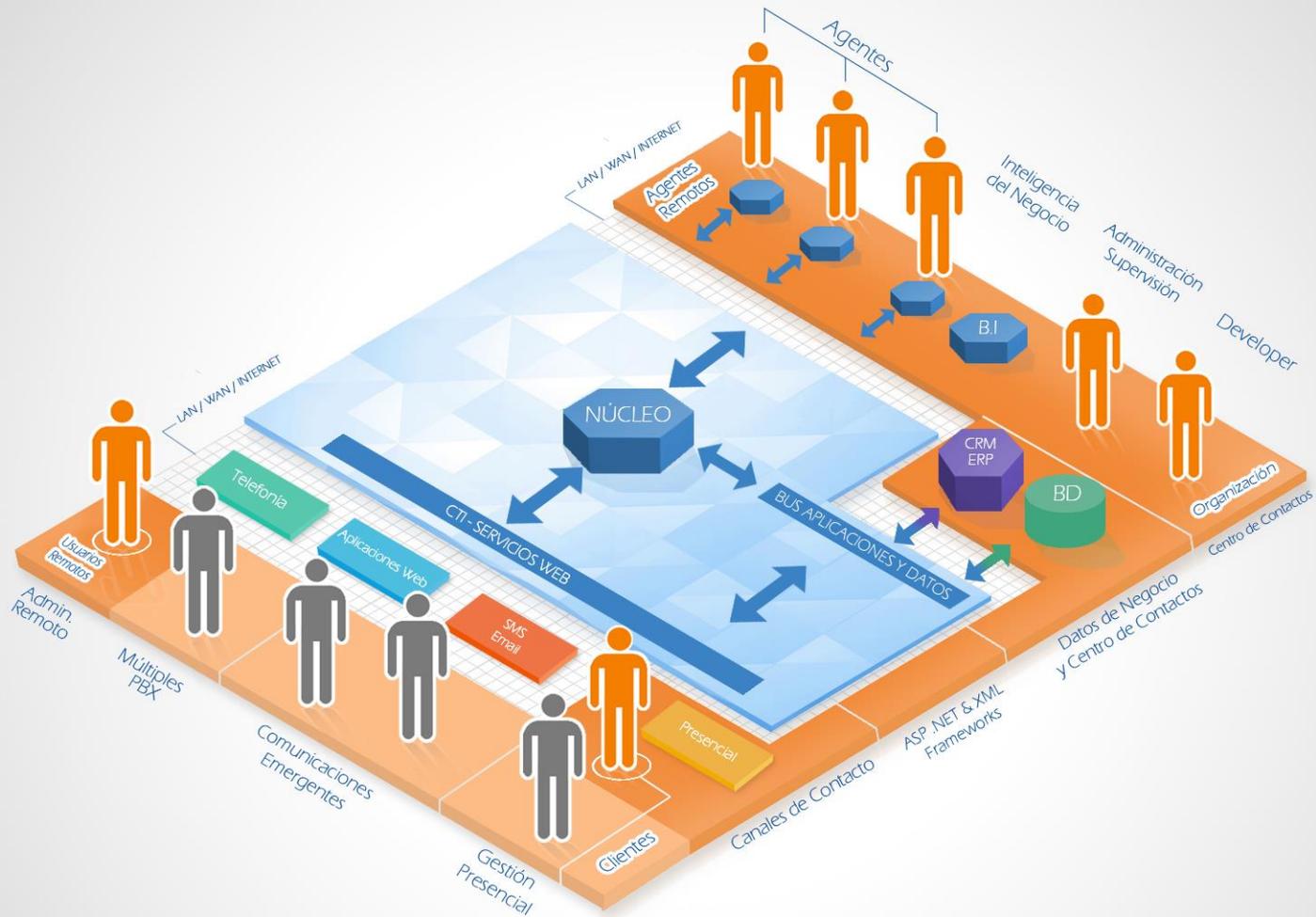
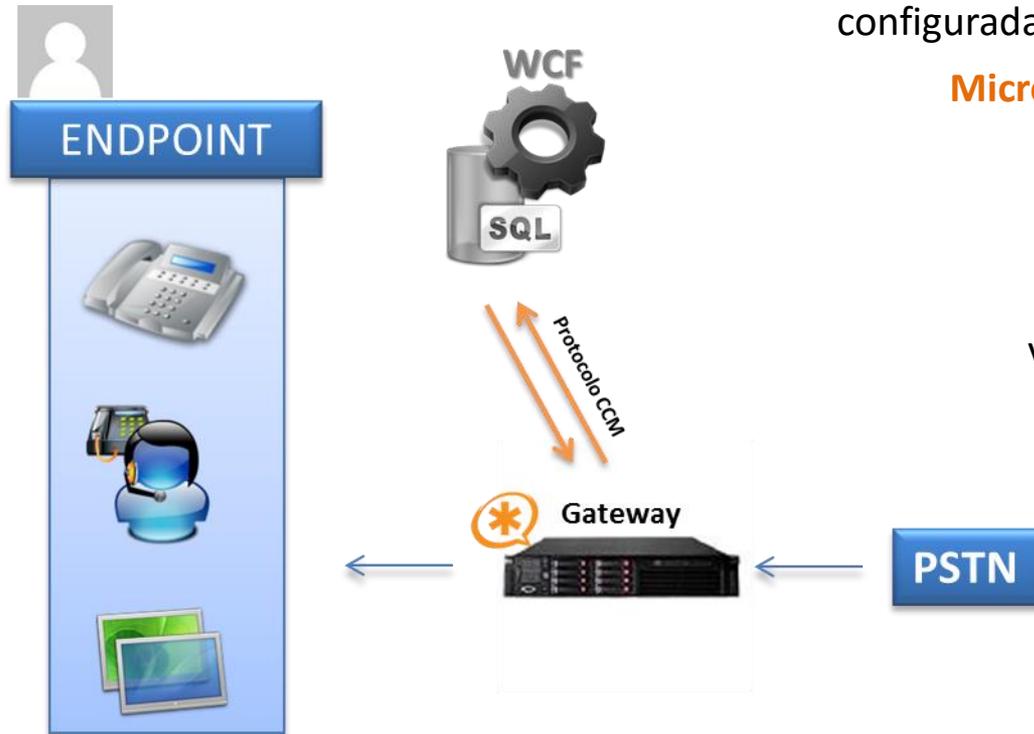


Diagrama de funcionamiento

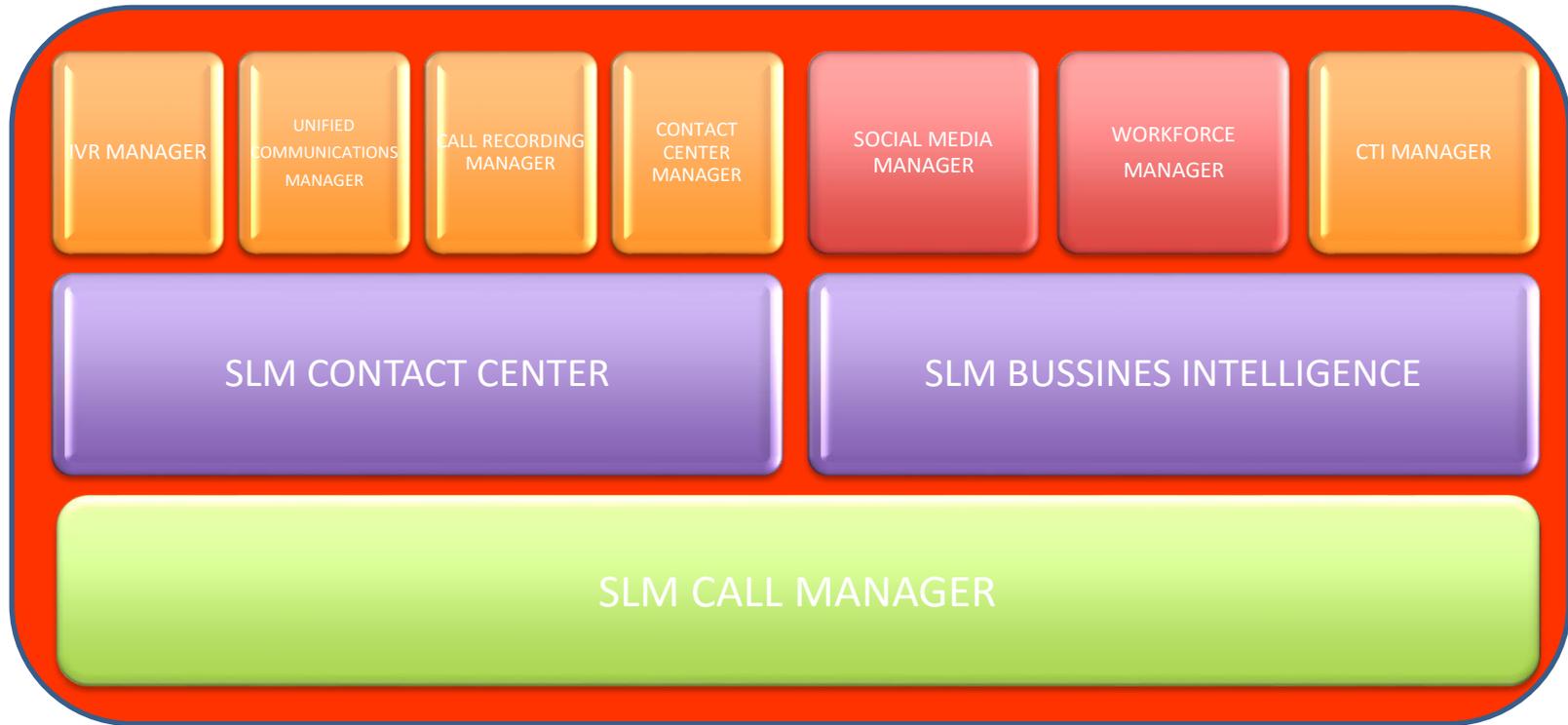


Está regido por las reglas de negocio
configuradas en las bases de datos

Microsoft SQL Server

Es 100% basada en software,
virtualizada y funciona por Internet
potenciando ambientes de Cloud
Computing.

Arquitectura de la solución



Características funcionales

- ✓ Sistema de Menú en Pantalla
- ✓ Receptor de Alarmas
- ✓ Adición de Mensajes
- ✓ Autenticación
- ✓ Atención de Llamada Automática
- ✓ Listas Negras
- ✓ Transferencia Ciega
- ✓ Transferencia con Consulta
- ✓ Registro de detalles de Llamada
- ✓ Reenvío de llamada en ocupado
- ✓ Reenvío de llamada en No-disponible
- ✓ Reenvío de llamada variable
- ✓ Monitorización de Llamadas
- ✓ Aparcamiento de Llamada
- ✓ Sistemas de Colas
- ✓ Grabación de Llamadas
- ✓ Recuperación de Llamadas



- ✓ Enrutamiento de Llamadas (DID & ANI)
- ✓ Escucha de Llamadas
- ✓ Transferencia de Llamadas
- ✓ Llamada en Espera
- ✓ Identificación de Llamada
- ✓ Bloqueo por identificación de llamada
- ✓ Tarjetas prepago
- ✓ Multiconferencia
- ✓ Almacenamiento / Recuperación BD
- ✓ Integración con BD
- ✓ Llamada por Nombre
- ✓ Sistema de Acceso directo entrante
- ✓ Timbre personalizable
- ✓ No molestar
- ✓ E911
- ✓ ENUM
- ✓ Recepción y Envío de FAX



Características funcionales



- ✓ Lógica de extensiones Flexible
- ✓ Listado de directorio Interactivo
- ✓ Respuesta de Voz Interactiva(IVR)
- ✓ Agentes de llamada Locales y Remotos
- ✓ Macros
- ✓ Música en Espera
- ✓ Música en Espera en transferencia
- ✓ Sistema de MP3 configurable
- ✓ Control de Volumen
- ✓ Marcador Predictivo
- ✓ Privacidad
- ✓ Protocolo de establecimiento abierto (OSP)
- ✓ Conversión de protocolo
- ✓ Captura de Llamadas
- ✓ Extensiones móviles
- ✓ Enrutamiento por Indetificador de llamada
- ✓ Mensajería SMS
- ✓ Sistema TextToSpeech
- ✓ Emitir Letras y Números
- ✓ Detección de Voz
- ✓ Llamada a tres
- ✓ Fecha y Hora
- ✓ Traducción de Codec
- ✓ Trunking
- ✓ Pasarelas VoIP
- ✓ Sistema de Buzón de Voz
- ✓ Indicador visual mensaje no escuchado
- ✓ Indicador sonoro de mensaje no escuchado
- ✓ Mensajes del Buzón de Voz a Email
- ✓ Grupos de Buzón de Voz
- ✓ Interfaz Web de acceso al Buzón de Voz
- ✓ Identificación de llamada en llamada en espera
- ✓ Soporte de oficina Remoto

Algunas de las **características avanzadas** del Modulo de CONTACT CENTER:

- campañas salientes proactivas y predictivas (automáticas)
- enrutamiento automático según las habilidades de los agentes.
- tratamiento automático de llamadas fallidas aplicando reglas de rellamado, con posibilidad de detectar contestadoras automáticas o fax.
- utilización de números telefónicos alternativos para contacto
- screen pop-ups e integración con aplicaciones de terceros.
- Integración 100% con el directorio activo de Microsoft para centralización de usuarios, perfiles y accesos.
- llamadas entrantes integradas con la infraestructura existente y herramientas de crm, erp o ivr
- Workforce manager
 - Administración de la fuerza laboral
 - Manejo de históricos para la administración de recursos
 - Módulo de Entrenamiento **proactivo**.

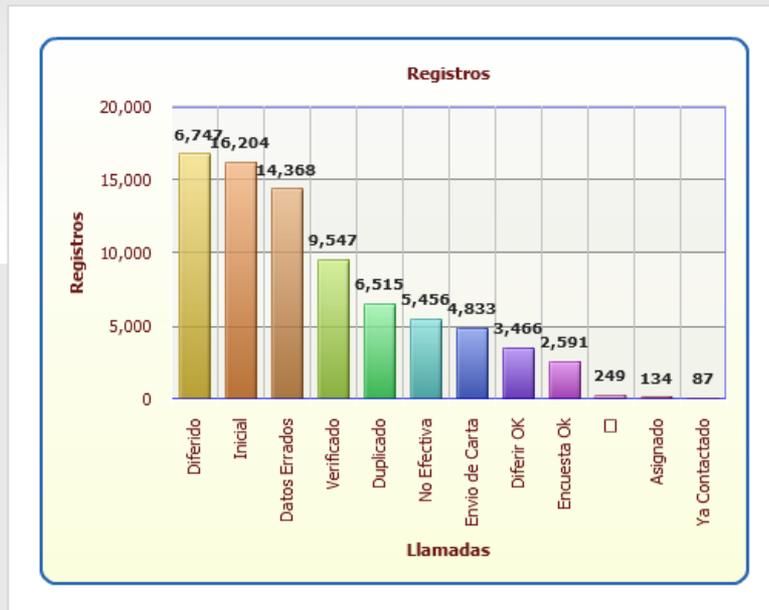


Algunos de los **Reportes y Monitores** del Modulo de CONTACT CENTER:

- Tiempos medios de operación (TMO)
- Tiempos de agentes.
 - Efectividad, productividad, nivel de ocupación.
 - Tiempos de conversación, pausas, AWT
 - Llamadas atendidas.
 - Disponibilidad
- Metricas de campañas:
 - Llamadas Entrantes, Atendidas.
 - Abandonos, Disuasiones.
 - Eficacia, Nivel de Servicio.
 - Tiempos de Espera y Conversación.
 - Resultados de Campañas Salientes.
- Reportes de gestión:
 - Gestión de niveles de servicio (SLA)
 - Jornada por Agente.
 - TMO por cliente y agente.
 - Trafico y Llamadas.
 - Agentes destacados.
- Monitores para el área de soporte:
 - Troncales.
 - Servicios.
 - Recursos.
 - Sucesos.
- Reportes por Grupos, Usuarios, Campaña, Horarios, Skills, etc.

Algunos de los Reportes y Monitores del Modulo de CONTACT CENTER:

General



Operadores Destacados

[1 a 5 de 80]

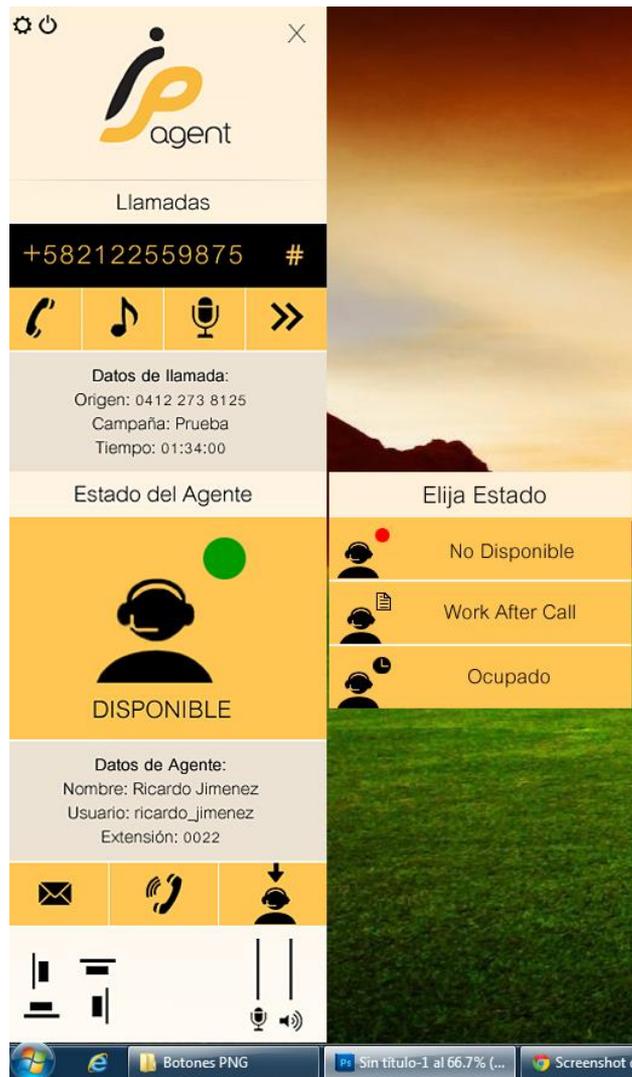
Clasificación

1 2 3 4 5

Operador	Llamadas
Andrines Muro	8.172
Bolivar Madina	4.511
Michel Ramirez	3.845
keydis alvarado	3.529
genesis aparicio	2.802
Total General (80)	

Información LOG

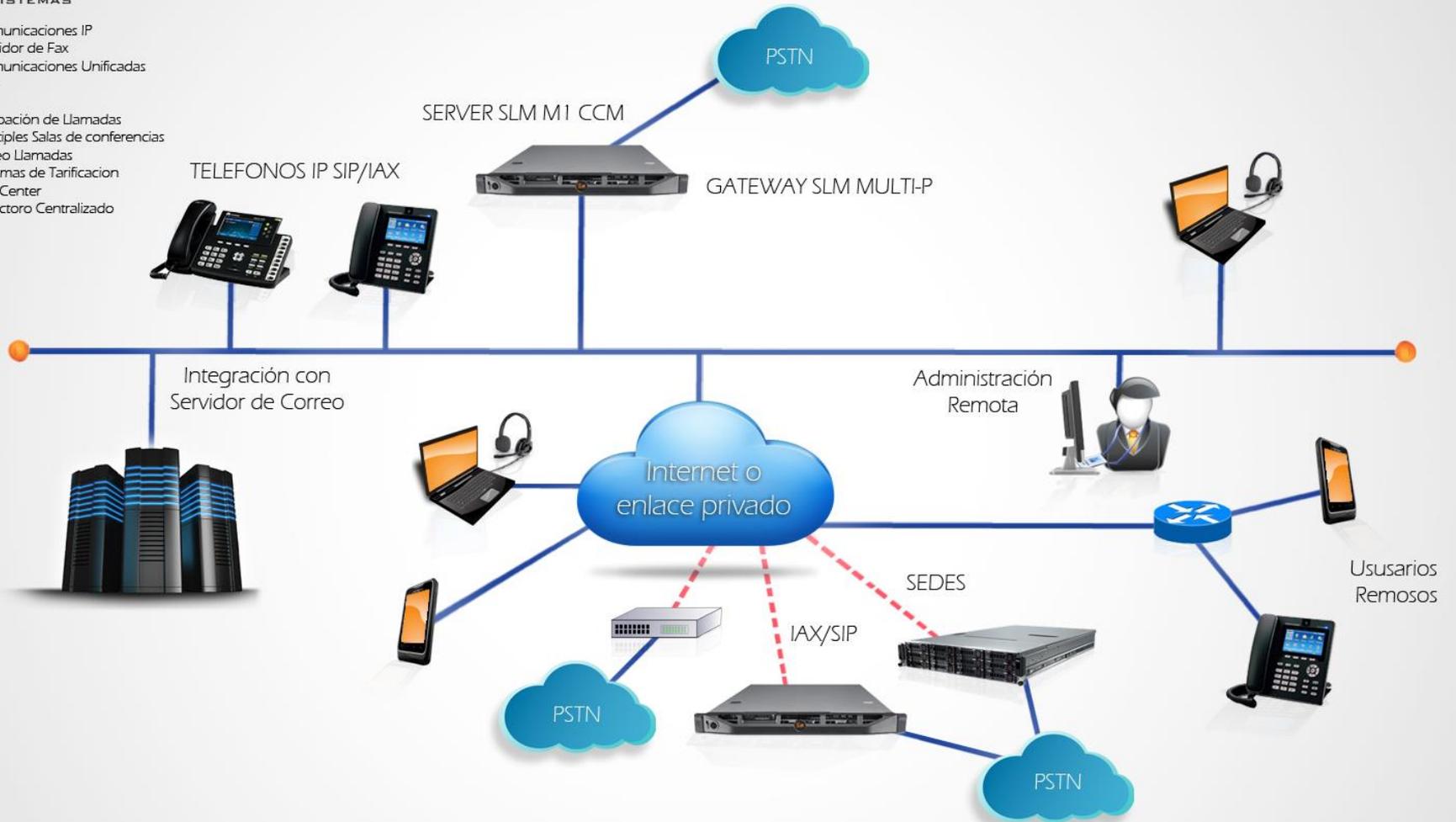
Num	Estado	Descripcion
24.414	Ok Survey	Lector Completo la entrevista
5.693	Cerrado	Lector contesto NO/NO no molestar mas
1	Re-Llamar	Re-llamado C.I.: - Nombres y Apellidos JOSE GONZALEZ
1	Re-Llamar	Re-llamado C.I.: 22356286 - Nombres y Apellidos Jose Puentes
34.257	Diferido	Diferido Automatico contestadora, ocupado, o nadie contesta
16.477	Diferir	Diferido Automatico contestadora, ocupado, o nadie contesta esto es para los que se van a re-llamar
285	NoMasCall	Diferido Automatico contestadora, ocupado, o nadie contesta esto es para los que se van a re-llamar
2.138	Diferir	Lector contesto NO/si Diferir entrevista



Componentes de la Solución



- Comunicaciones IP
- Servidor de Fax
- Comunicaciones Unificadas
- IVR
- CTI
- Grabación de Llamadas
- Múltiples Salas de conferencias
- Video Llamadas
- Sistemas de Tarificación
- Call Center
- Directorio Centralizado



Servicios de soporte SLM



7 x 24 - Servicio de alta, baja, cambios y soporte a la plataforma a nivel de usuario final

Proveer **updates** de software

Resolución rápida de problemas de Hardware, Software y Configuración

Transferencia de **conocimiento**

Soporte en idioma Español con ingenieros certificados con experiencia amplia.

Reemplazo avanzado de partes y piezas

Alcance de los servicios SLM



Mantenimiento **correctivo** - involucra caída o degradación de un servicio para retornarlo a su estado de operación.

Mantenimiento **Preventivo 2 veces** al año

Escalamiento y seguimiento de Solicitudes de servicio al TAC de SLM

Soporte **telefónico**

Soporte en sitio para la ejecución de Reemplazo de partes dañadas

Respuesta **Rápida** en caso de **emergencia** por medio de Acceso vía Sistema de Ayuda.

En resumen SLM CONTACT CENTER le ofrece

- ✓ La posibilidad de llegar a sus clientes usando los canales de comunicación que ellos quieren.
- ✓ Equilibrar las comunicaciones entrantes y salientes para que nadie se quede esperando.

Todo esto mientras **reduce costos** en su organización, mejora la **eficiencia** de los agentes y **maximiza el valor** de cada cliente.





La Solución Total de Comunicaciones para su Empresa...

LO HACEMOS POSIBLE !



➔ www.SLMsistemas.com
+ info@SLMsistemas.com



Nuestra Ubicación:

MÉXICO: México +52 554 6244534 / 01-800-099-0334

COLOMBIA: Bogotá +57 (1) 3819844

EEUU: Florida +1 855-SLM-DIAL (756-3425)

GUATEMALA: Guatemala +502 2360-8957

VENEZUELA: Caracas +58 (212) 6500722 / +58 (212) 7204398



➔ www.SLMsistemas.com
+ info@SLMsistemas.com

SLM[®]
SISTEMAS

Lo hacemos posible_