



Epygi Quadro para Call Center

VOIP2DAY 2010


avanzada 7

5,6 y 7 de octubre de 2010
Centro de Convenciones norte - IFEMA - MADRID

Epygi Technologies, Ltd.

- Empresa privada basada en EUA desde el año 2000
- Sobre 40 empleados, la mayoría en soporte y desarrollo R&D
- Oficinas en Yerevan, Armenia y Dallas, Texas
- Manufactura y sede en Dallas, Texas
- Productos maduros basados en diseño propietario de Epygi.



Epygi Technologies, Ltd.

- Distribución a través de canales certificados
- Flexibilidad de crear soluciones únicas para clientes y proveer productores en modelo OEM
- Base instalada globalmente en NA, Europa, Africa, Australia y CALA



VOIP2DAY 2010

avanzada 7

5,6 y 7 de octubre de 2010
Centro de Convenciones norte - IFEMA - MADRID

Beneficios de la Solución Epygi

- Epygi incluye todas las prestaciones de PBX en todos los modelos
- Quadro IP PBXs son compatibles con la mayoría de dispositivos SIP
- Instalación, configuración y mantenimiento es simple con la GUI y auto configuración de algunos teléfonos
- Soporte de primera.
- Asistencia de instalación y configuración con apoyo de fábrica.
- Entrenamiento experto con certificación
- Productos maduros probados en el mercado.
- Enfoque a la PYME, mercado de mayor crecimiento global
- Funcionalidades avanzadas cómo Comunicación Unificada (UC)
- Precios muy competitivos

Productos

VOIP2DAY₂₀₁₀

 **avanzada 7**

5,6 y 7 de octubre de 2010
Centro de Convenciones norte - IFEMA - MADRID



PBX IP- Versiones RSDI (ISDN)



Gateway VoIP





Extensiones:

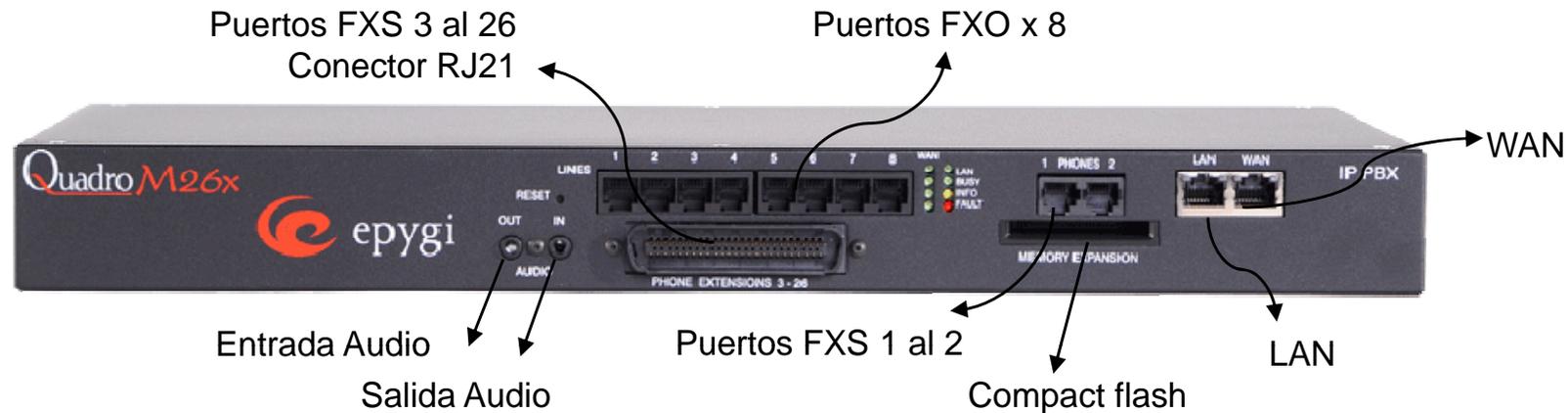
- Analógicas 2
- IP 32
- IP adicionales con llave
combinación de 16 o 32 o 64 = 64
- Totales posibles* 98





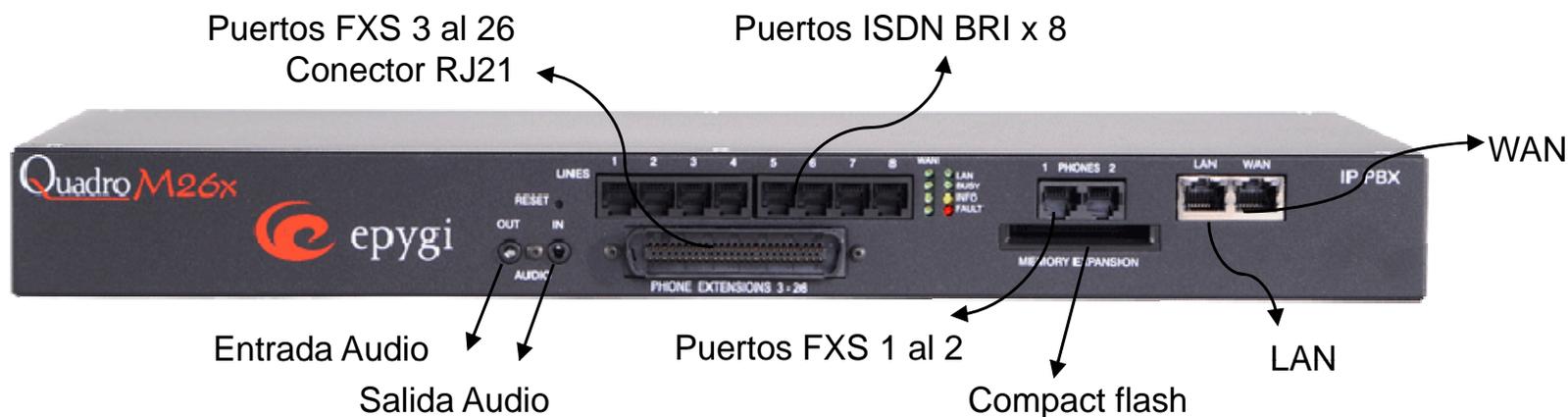
Extensiones:

- Analógicas 2
- IP 32
- IP adicionales con llave
combinación de 16 o 32 o 64 = 64
- Totales posibles* 98



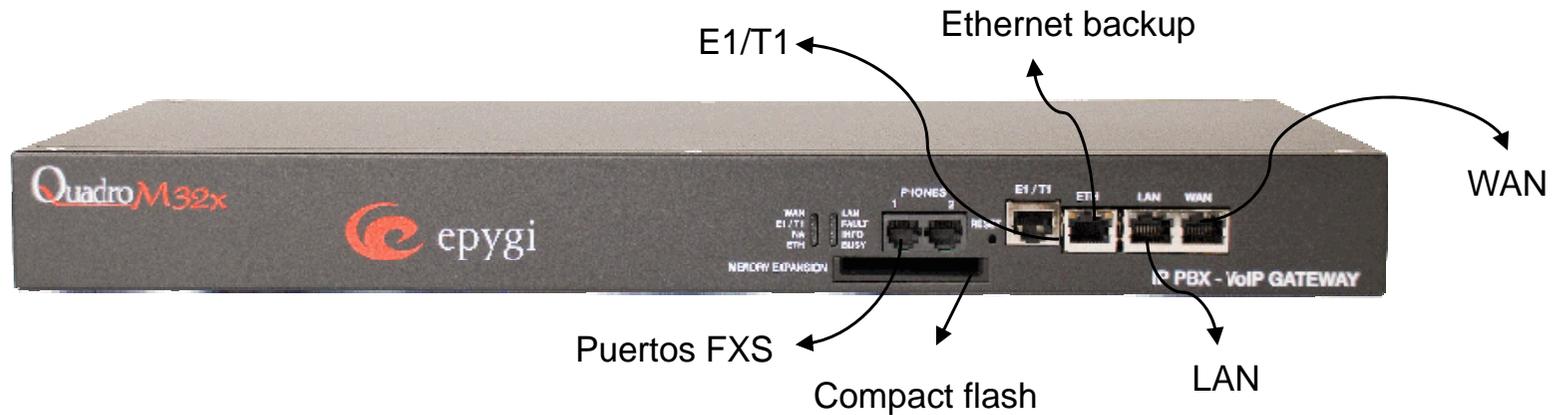
Extensiones:

- Analógicas **26**
- IP **16**
- IP adicionales con llave
combinación de 16 o 32 o 64 = 64
- Totales posibles* **106**



Extensiones:

- Analógicas 26
- IP 16
- IP adicionales con llave
combinación de 16 o 32 o 64 = 64
Totales posibles 106



Extensiones:

- Analógicas 2
 - IP 32
 - IP adicionales con llave
- combinación de 16 o 32 o 64 = 160*
- Totales posibles 194*

Prestaciones de Call Center

VOIP2DAY₂₀₁₀

 avanzada 7

5,6 y 7 de octubre de 2010
Centro de Convenciones norte - IFEMA - MADRID

Automatic Call Distribution (ACD)



Los Call Centers ahora pueden configurar de manera inteligente la manipulación de llamadas entrantes.

Beneficio: La distribución de llamadas simultáneas y grupos de caza "Hunt groups" no son suficientes para las necesidades del Call Center. Hacen falta métodos avanzados como ruteo "Skill Based" o agente desocupado. La agrupación de agentes es otra ventaja que permite al Call Center optimizar sus recursos. ACD es una opción con llave disponible en QuadroM

Automatic Call Distribution (ACD): Funciones de Grupo

- **Varios Grupos de Agentes** – llamadas dirigidas al grupo de agentes correcto, de acuerdo a su experiencia
- **Tipos de Distribución de Llamadas:**
 - *All Agent Ringing*- Timbra a todos los agentes simultáneamente
 - *Round Robin* - En secuencia por agente
 - *Longest Idle*- Agente mas desocupado
 - *Random Hunting* - Selección de agentes al azar
 - *Skills* - El agente mas apto
- **Opción “Zero Out”:** Llamantes pueden optar por marcar “0” y ser dirigidos a una extensión en particular
- **Redirección:** Llamantes pueden ser dirigidos a otra extensión o Grupo ACD si se supera un tiempo en cola determinado.
- **Mensaje de Bienvenida:** Presentado al llamante al entrar en la Cola ACD
- **Mensaje de Cola:** Presentado al llamante, en combinación con música en espera, periódicamente mientras espera en cola:
 - Se usa .wav file o fichero MP3 con el Epygi Media Streamer

Automatic Call Distribution (ACD): Funciones de Agente



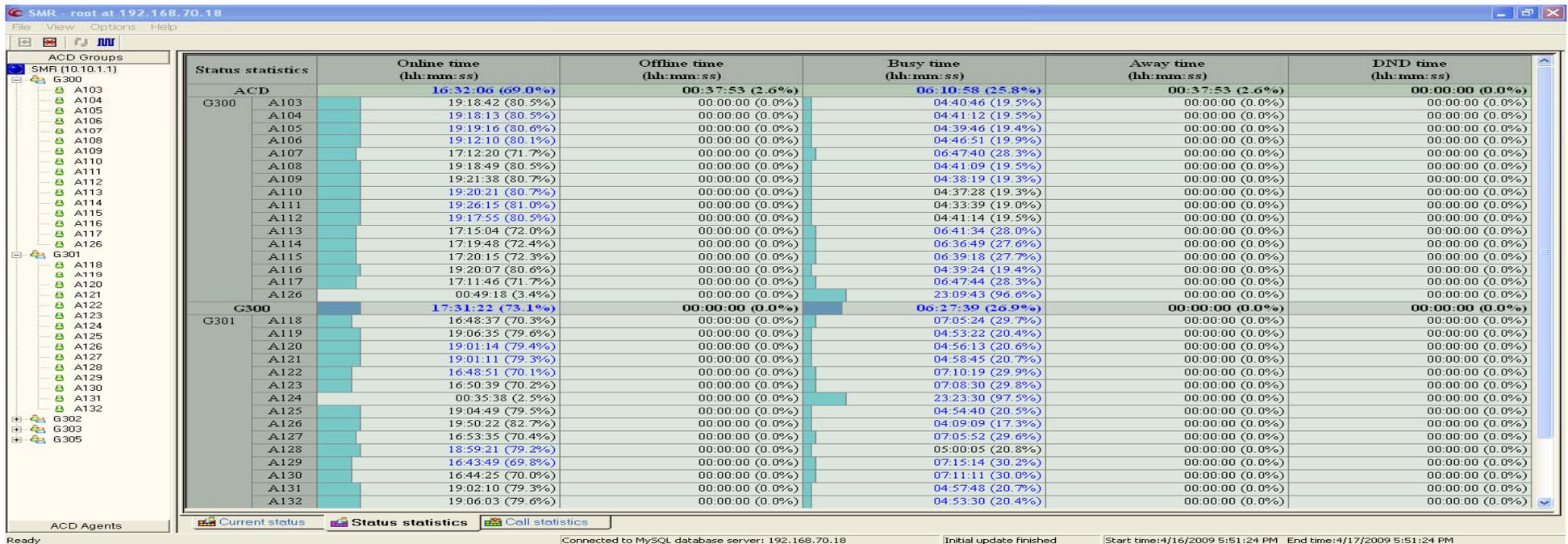
- **Agentes tienen opciones de teléfonos:** Analógico o IP, local o remoto o un número PSTN.
- **Grupos Múltiples:** Agentes pueden pertenecer a varios grupos.
- **Conexión de Agente:** Cada agente tiene su contraseña de conexión.
 - Conexión Simplificada: Agentes pueden conectarse marcando *83.
 - Auto Attendant del ACD: Agente marca el AA y sigue instrucciones.
- **Niveles de Experiencia:** Cada Agente tiene su nivel de experiencia en cada disciplina

Automatic Call Distribution (ACD): Funciones de Supervisión

- **Barge in:** Supervisor de ACD puede intervenir la llamada y participar como llamada tripartita entre agente y destino.
- **Listen Mode:** Supervisor puede intervenir y escuchar la llamada.
- **Whisper mode:** Supervisor puede escuchar la llamada y aconsejar al agente. El destino no oye lo que dice el supervisor.
- Barge In, Whisper y Listen Mode se ofrecen con licencia aparte al ACD
- **Herramienta SMR** – Ofrece detalles de agentes al supervisor del Call Center.
 - Funciona con cualquier número de Quadros apilados
 - Se instala en PC bajo Windows® XP. Usa MySQL.
 - Presenta estadísticas de grupo y de agente.
 - Gratis con la compra de ACD.
 - Varias conexiones de clientes. Un servidor.

SMR Statistics Monitoring and Reporting

- Status de agentes *login-logout*, ocupado en llamada " *busy* ", no disponible por tiempo predeterminado " *DND* ", o fuera " *away* "
- Se muestra por agente o por grupo.
- Cola de llamadas de grupo
- Muestra status " *real time* " así como estadísticas



Grabación de Llamadas

Que Es?: Permite poder grabar las llamadas deseadas en el Quadro 4X, 16X y Quadro M. Se archivan las llamadas en la memoria del Quadro o en un servidor remoto FTP.

Beneficio:

- Función complementaria a ACD para Call Center o para PBX
- Abogados, doctores, Call Centers. Ya sea para entrenamiento o para archivo.
- Permite poder grabar todas las llamadas del Quadro o solamente las llamadas deseadas de acuerdo a su origen o destino.
- También se pueden grabar llamadas selectivas usando el teclado telefónico.



Grabación de Llamadas

- Licencia flexible:
 - QuadroM: 4 u 8 llamadas simultáneas por licencia. Se compran un total para grabar 20 (8L, 12Li) ó 32 (32X) simultáneas
- Status de grabación en los teléfonos Aastra y Snom así como el GUI del Quadro.
- Ficheros:
 - Tipo WAV con G.711
 - Disponibles en la GUI del Quadro con o sin contraseña para escuchar.
 - Opcion de archivar en servidor FTP con variables para directorios y nombres de ficheros

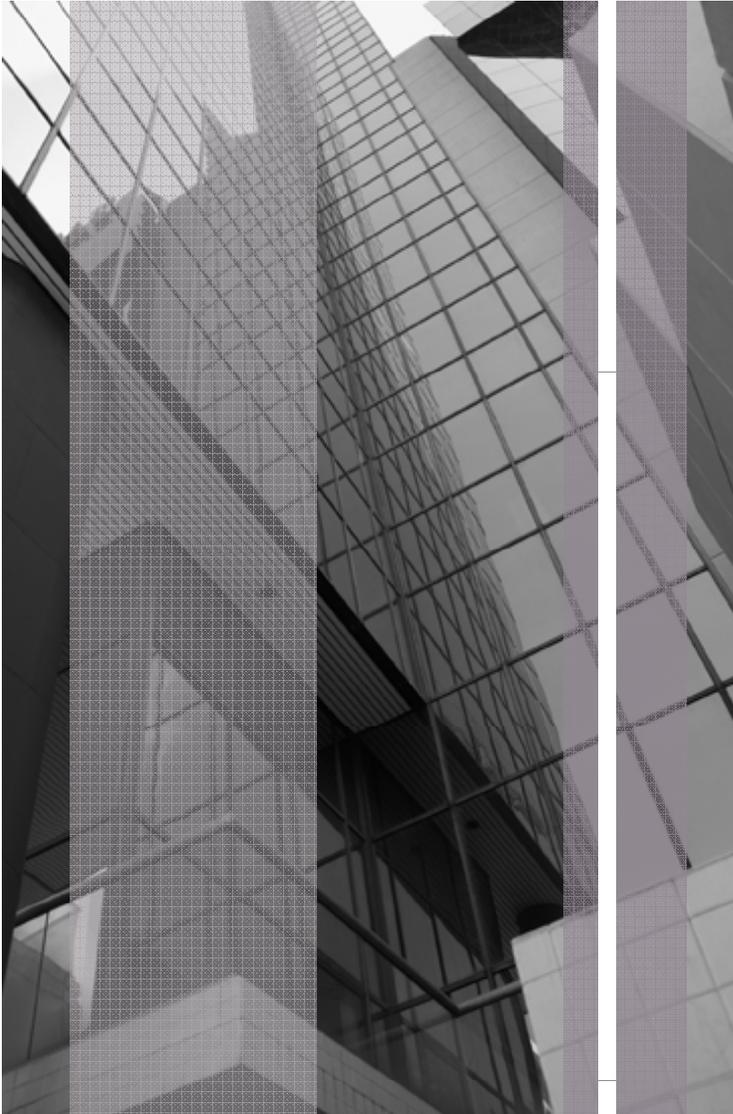
Ejemplo de Solucion Call Center

- Empresa mediana con un Call Center de 15 agentes y un supervisor
- QuadroM 32X con licencias de extensiones, ACD, Grabacion de Llamadas, Servidor de Audio-Conferencias. Se usa como PBX de empresa.
- Número dedicado para IVR para llamadas entrantes a ventas y soporte técnico.
- Numero dedicado para otras llamadas de la empresa que van a recepcionista.
- Grupos de agentes por producto y tipo de servicio.
- Agentes tienen niveles de experiencia y pertenecen a varios grupos.
- Usan Sugar CRM para perfil del cliente
- Algunos agentes son remotos.
- Llamadas entran a cola de ACD
- Si hay demora se dirige a recepcionista.
- Supervisor usa SMR y Grabación de Llamadas para evaluar y entrenar agentes.

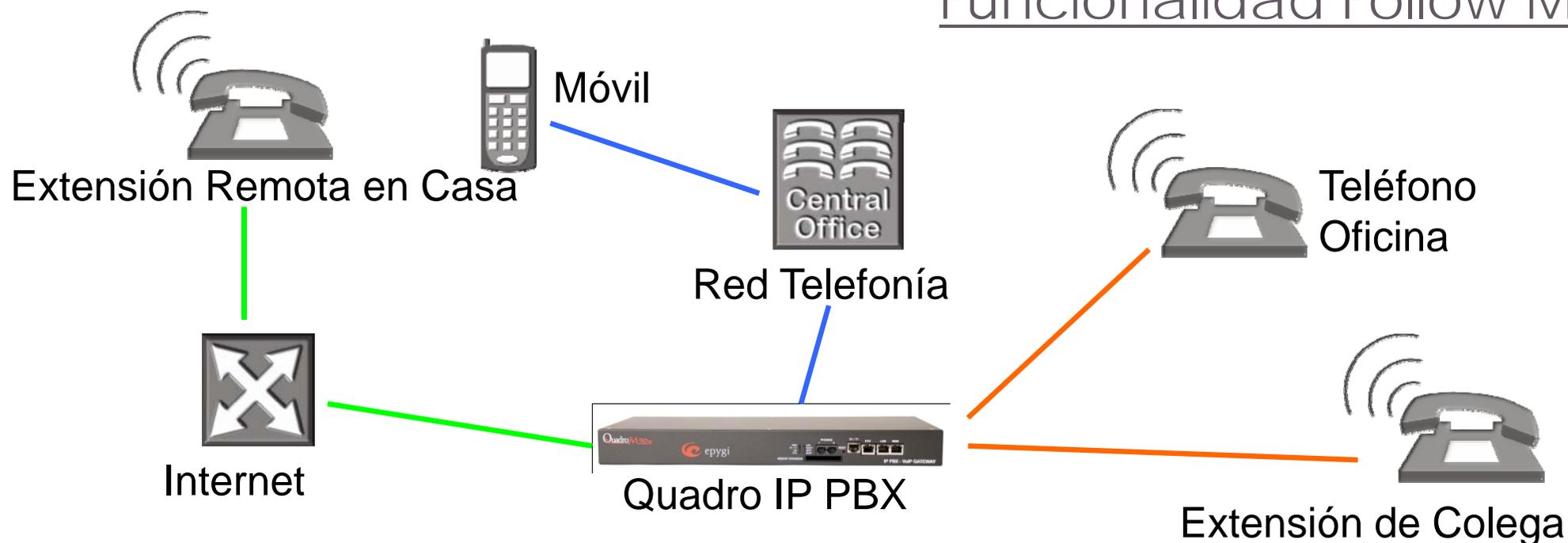
- **ACD** – Con llave para M32X. Incluye consola de gerente SMR
- **Grabacion de Llamadas** – Con llave. Se almacena en memoria interna o se envia a servidor FTP
- **Click to Dial de la WEB** – A traves de XML para conectar extensiones del Quadro a destinos obtenidos de la WEB.
- **Barge In** – Para funciones de coaching de gerente/agente
- **Streaming Hold Music** – Usando herramienta EMS que permite enviar al Quadro archivos MP3.
- **Proxy de Video** – Permite llamadas de video entre teléfonos que soportan video.
- **Find ME/Follow ME** – Localizar destinatario no importa donde esté.

- **Seguridad** – SIP IDS, revisión de PWD, auditoría de seguridad
- **G.722** – Paso transparente a través del Quadro
- **VLAN** – entre teléfonos IP y Quadro o troncales IP
- **FAX PDF** – formato PDF o TIFF cuando se envían por EMAIL
- **ACD** – Cualquier teléfono se usa como agente
- **Hot Desking** – para movilidad de usuario
- **IP Phone** – auto configuración de modelos nuevos
- **TLS-SSIP-SRTP** – Seguridad en llamadas en la LAN o la WAN

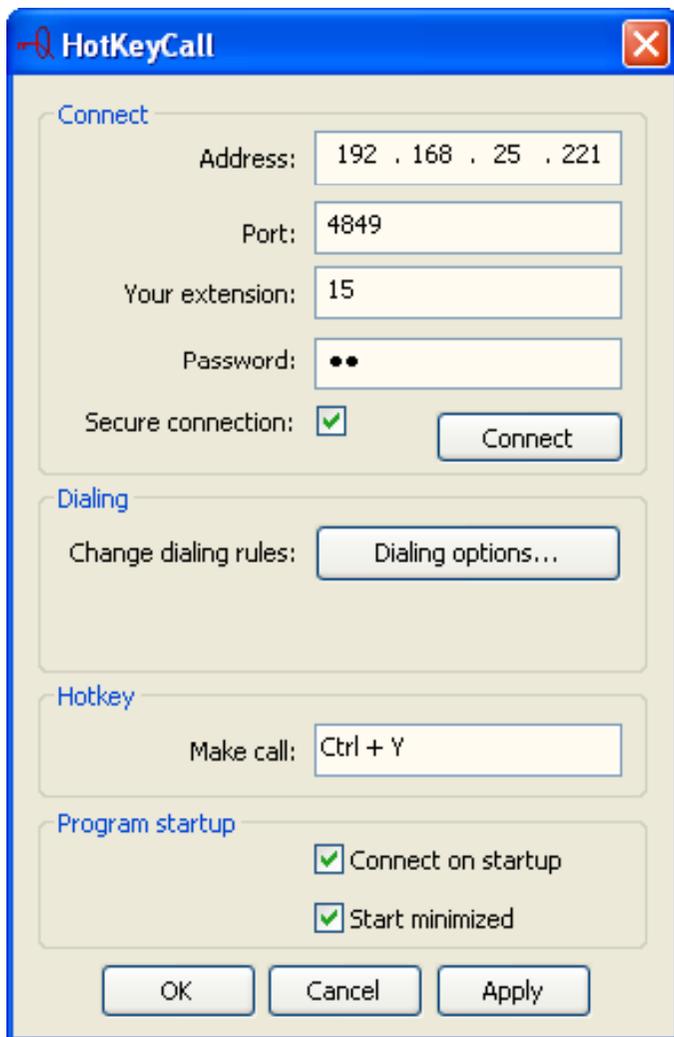
Comunicación Unificada (UC) con Epygi



- FAX Unificado (EMAIL, SMS, FAXBACK)
- Adelanto a EMAIL, notificación SMS
- Aplicación HotCall para Microsoft Outlook ©
- Aplicación HotKeyCall
- Servidor de Audio Conferencias
- Soft phone con el Quadro Communications Manager (QCM)
- Extensiones Remotas, MER y Adelantos de Llamada
- Sistema de Contestador Automático (IVR)
- Plan de Marcación Unificado con SIP
- FindME FollowME
- iQall para iPhone



- Disponible no importa donde esté localizado
 - Un número, varios puntos
 - Redirija a colegas si está ocupado
 - Timbre varios terminales simultáneamente o en grupos
 - Si nadie contesta redirigir a VM.
- Reglas de ruteo basadas en quién llama.



The screenshot shows the HotKeyCall application window with the following settings:

- Connect:**
 - Address: 192 . 168 . 25 . 221
 - Port: 4849
 - Your extension: 15
 - Password: ..
 - Secure connection:
 - Connect button
- Dialing:**
 - Change dialing rules: Dialing options...
- Hotkey:**
 - Make call: Ctrl + Y
- Program startup:**
 - Connect on startup
 - Start minimized

Buttons at the bottom: OK, Cancel, Apply.

- HotKeyCall is una aplicación para Windows © que permite usuarios en su PC marcar números directo a través del Quadro
- Simplemente seleccione el número a marcar con su ratón y pulse la eclas predefinidas (por ejemplo Ctrl-Y)



- Aplicación gratis para marcación rápida de la lista de contactos de Outlook.
- Conecta su teléfono de oficina con el número destino.
- Todo automático. No hay que pulsar ningún número
- Marcación rápida.
- También puede contestar llamadas

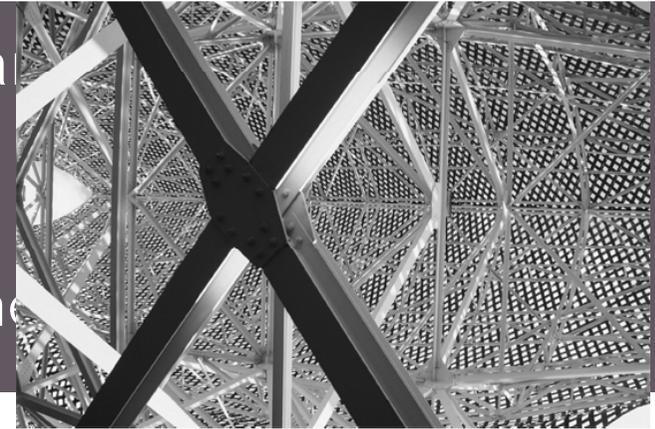
- iQall es para el iPhone® de Apple la cual permite a cualquier usuario del PBX Quadro establecer llamadas entre cualquier destino global y el iPhone.
- El usuario pulsa el número destino o lo selecciona de la lista de contactos. El Quadro llama an número destino y al iPhone y enlaza las llamadas.
- Utiliza el plan del Quadro. Para planes GSM de llamadas gratuitas entrantes el costo es menor aún.
- Disponible para Android pronto.
- Se obtiene a través de iTunes



Conclusión

Epygi ofrece la línea completa de productos Quadro los cuales:

- Son ideales para la PYME y empresa media
- Tienen funciones para Call Center
- Son productos maduros instalados globalmente
- Con funciones avanzadas
- Tienen muy buen soporte de fábrica
- Son fáciles de vender,
- Son fáciles de configurar y mantener
- Partners certificados para complementar la solución



Preguntas?

Visite Nuestro portal.
<http://epygi.com/reseller-application/50/>

Mario Cuello
Epygi Technologies, Ltd.

mario.cuello@epygi.com
+1 972 692 1166 ext 41
+1 407 262 9366 ext 41
SIP:20541@sip.epygi.com

www.epygi.com

