grupo universal

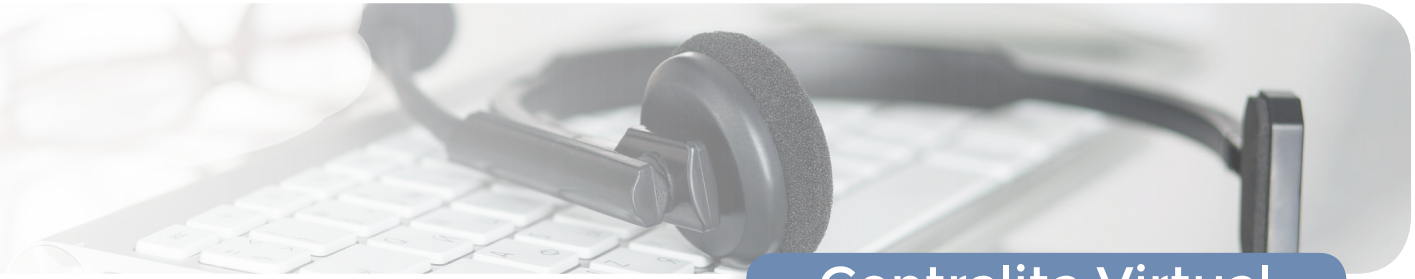
Disfruta de los beneficios de trabajar con la Centralita Virtual Ip de Grupo Universal sin inversiones y de manera escalable.

citelia
Conéctate con nosotros

Centralita
Virtual IP

www.grupouniversal.com

948 36 82 20



Centralita Virtual IP

Telefonía IP Cloud
Altas prestaciones, mínima inversión.

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 Virtual Premium**.

El servicio se adapta a la perfección a la dimensión de cada empresa, bien sea que necesite 3 extensiones o cientos de ellas.

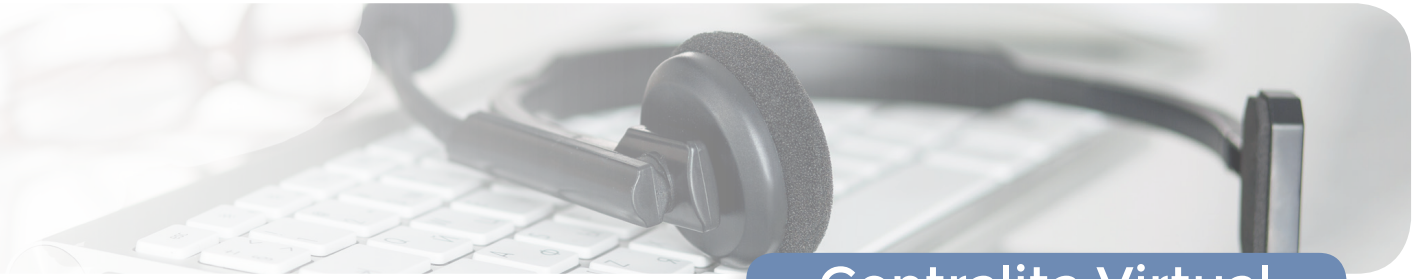
La Centralita Virtual de Grupo Universal le ofrece un coste fijo mensual que incluye mantenimiento de todo el equipamiento, tarifa plana nacional a fijos y móviles y servicio técnico con atención personalizada.

Centralita Virtual

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. 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.



Centralita Virtual

Funcionamiento

TELETRABAJO
FLEXIBILIDAD
MOVILIDAD
EFICACIA

Usuarios CONECTADOS en cualquier momento... desde cualquier lugar.

Las mejores herramientas de trabajo para comunicar desde cualquier lugar.

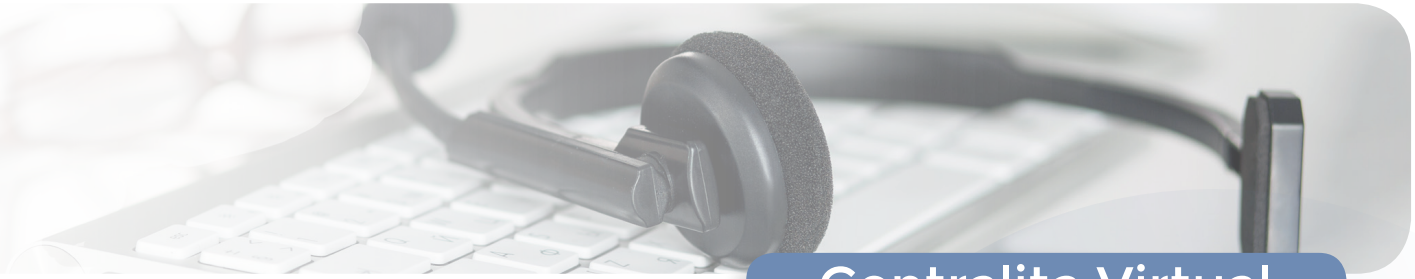
La Centralita Virtual IP de Grupo Universal conecta sus usuarios a tu telefonía corporativa mediante terminales fijos y móviles, ya sea en la oficina, en casa teletrabajando o en cualquier otro lugar.

Siempre listos para llevar tus comunicaciones allí donde lleguen tus empleados.

Centralita Virtual

Características

- Flexibilidad total en la elección y cambio del modelo de terminal, sin límite de extensiones y líneas.
- Multisede
- Posibilidad de disponer de números de otras provincias e incluso otros países
- Límites de consumo configurables, por extensión, global, destinos, etc.
- Servicio fax/mail, mail/fax y web/fax
- Mantenimiento de la numeración actual, privada y pública
- Estadísticas detalladas de las líneas y de las extensiones.
- Desvíos Personalizados y Configurables
- Restricciones de consumo por prefijos
- Panel de Control WEB
- Teletrabajo: llévate la extensión a casa y trabaja igual que en la oficina
- Conexión a portero automático
- Apertura de puertas desde teléfonos
- Gestión web de los teléfonos autorizados
- Mantenimiento de todo el hardware incluido en la cuota
- Sin obsolescencia, actualización continua de servicios y prestaciones
- Sistemas redundados cloud. Plena seguridad.
- Agenda telefónica corporativa
- Llamadas gratuitas con numeración corta a los móviles de la empresa.
- Locuciones personalizadas durante las llamadas
- Grabación de llamadas *Opcional"
- Webphone para PC , integración total con su puesto de trabajo



Centralita Virtual

Funcionalidades

Nuestra Centralita Virtual IP pone a su disposición, desde su terminal IP SIP las funcionalidades básicas y avanzadas de una Centralita Digital Avanzada.

Enrutamiento de llamadas

Distribución de llamadas según fecha, día y hora. Distribución de llamadas según origen (país, provincia, fijo y móvil).

Transferencias

Transferencia anunciadas o ciegas.

Gestión automática de llamadas (IVR)

Menú de selección Personalizable.

Sobremarcación directa a extensión.

Código PIN para Restricción de acceso.

Grabación de llamadas

Grabación selectiva de llamadas.

Grabación de todas las llamadas.

Escucha de llamadas a través del portal y/o envio por mail.

Multiconferencia

Multiconferencia sin limite de usuarios.

Colas de espera

Desbordamientos por saturación.

Información del tiempo previsto de espera.

Mensaje recordatorio de espera.

Música de espera personalizable.

Fax Virtual

Fax to Mail.

Mail to Fax.

Límites de llamada

Tiempo máximo de duración de llamada. Restricción de llamadas en función del destino (móvil, internacional, etc.)

Locuciones

Gestión de locuciones personalizables.

SoftPhone

All in One. Utilice su PC como única herramienta de trabajo al integrar el teléfono en el portátil.

Aplicaciones de servicios de voz

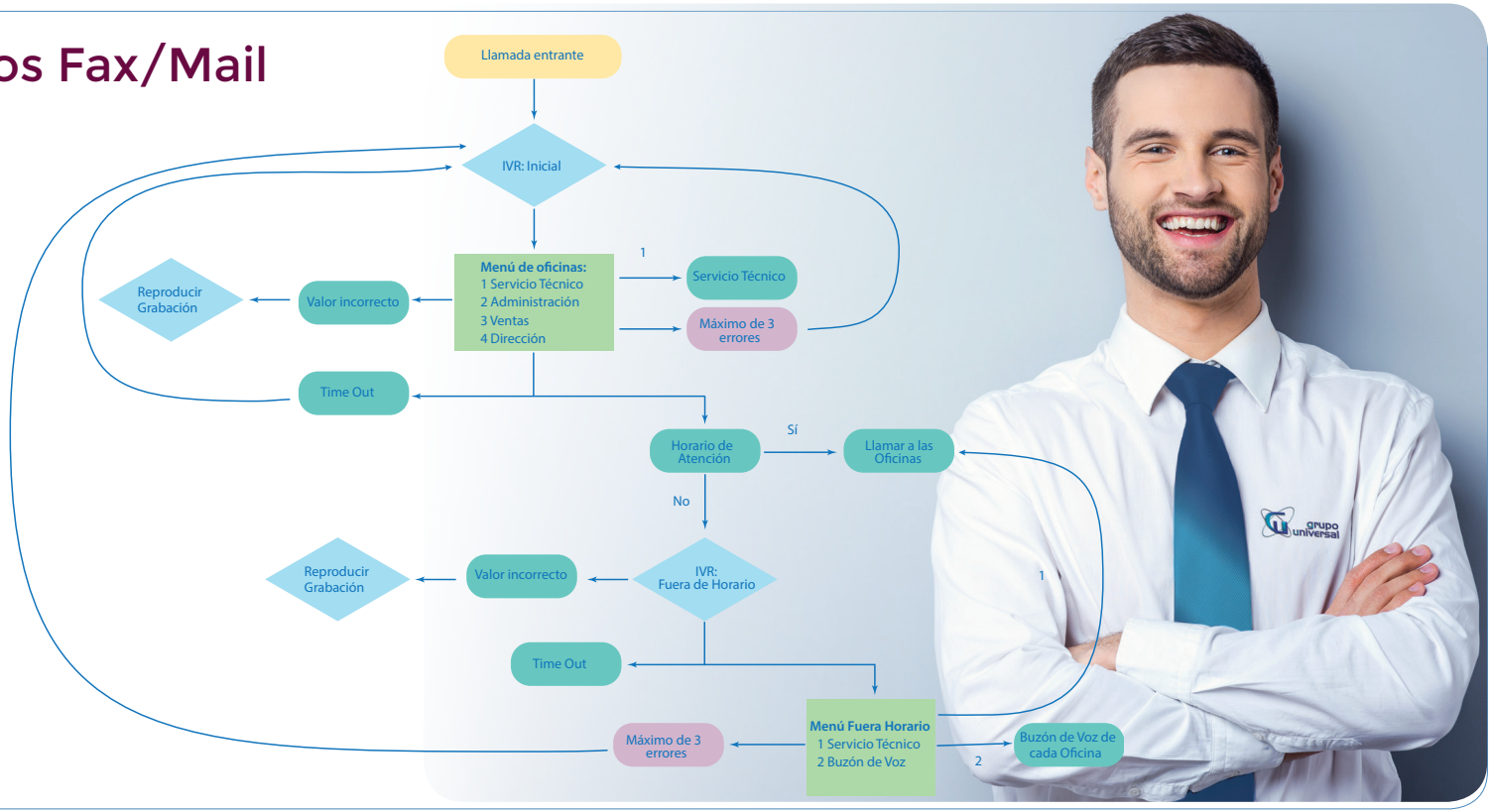
- Autenticación por dígitos DTMF (seguridad para llamadas especiales...)
- Contestador automático / buzón de voz.
- Grabación de llamadas entrantes y salientes bajo demanda.
- Grabación de llamadas entrantes y salientes permanente por parámetros Consulta y gestión mediante interfaz Web, Integración con 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 y Programación de nuevas funcionalidades
- Registro y listados de llamadas entrantes y salientes (CDR).
- Programación de nuevas funcionalidades a medida*.

Aplicaciones de servicios Fax/Mail

- Recepción y envío de Fax desde el mail.
- 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.

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.



Contact Center / Call Center

Colas de llamadas: número ilimitado (según lo contratado) con posibilidad de desborde entre ellas según condiciones.

Agentes: número ilimitado 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.). En caso de teletrabajo, total accesibilidad desde casa.

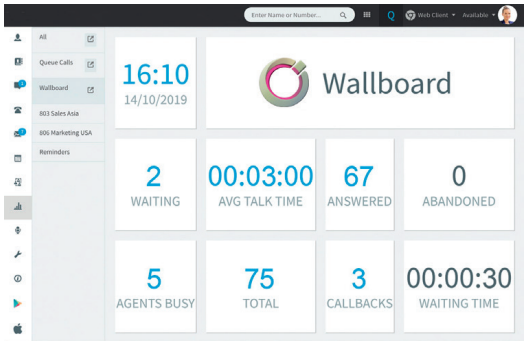
Priorización: Se pueden seleccionar varios algoritmos para la atención telefónica (llamada a todos, llamada aleatoria, al que menos atendió, al de menos tiempo sin atención, etc.). También se pueden asignar múltiples niveles de prioridad en la atención, tanto a los agentes, como a los llamantes, discriminando según su número de teléfono (VIP), tiempo de espera y otros parámetros. Se pueden crear listas blancas y listas negras.

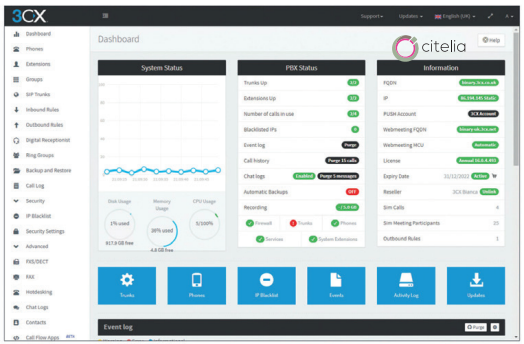
Monitorización: Cada cola de llamada posee un panel de administración en la que se muestran informes sobre agentes y llamadas con gráficos estadísticos. Se visualiza mediante un simple explorador, por lo que puede ser fácilmente expuesto en videowalls o pantallas.

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 contact 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.

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





grupo universal

GRUPO UNIVERSAL
info@grupouniversal.com

Pol. Ind, Calle O, 2,
Oficina 401,
31110 Noáin, Navarra

948 36 82 20

citelia
Conéctate con nosotros