

# Call Center Suite

---

Overview

Release 1.1

© Copyright Fonalix 2007.

La información contenida en este documento es propiedad de Fonalix. El contenido no puede ser reproducido, difundido total o parcialmente ni usado para otro propósito por el cual el mismo fue provisto, sin autorización previa por escrito de Fonalix.

**Fonalix**

Globant Tech Park  
Jerónimo Salguero 1221  
Costanera Norte  
Buenos Aires  
Argentina

Asterisk es marca registrada de Digium, Inc.

Windows, Explorer y Outlook son marcas de Microsoft Corporation.

Firefox es una marca de Mozilla Foundation



# Call Center Suite

## Herramienta Flexible de Call Center

Call Center Suite es la plataforma para call centers de Fonalix y parte integral de la arquitectura VoIP Fonalix.

Basada en componentes Open Source, Fonalix ha mejorado y creado nuevos módulos que permiten crear soluciones de alta disponibilidad y altamente escalables. Como las demás soluciones Fonalix, no existen licencias ni límites forzados al uso, las limitaciones están dadas por el hardware y la configuración.

Call Center Suite puede usarse en un amplio rango de instalaciones, desde pequeños call centers hasta instalaciones que requieran configuraciones distribuidas, alta disponibilidad, grabaciones masivas, e integraciones con third party.

## Principales características

- Modos entrantes, salientes y blended.
- Discador de potencia, predictivo, manual y preview.
- Interfaz de agente fácil de usar, intuitiva y con varios niveles de integración con plataformas de CRM.
- Integración simple con terminales de telefonía de varios tipos: soft phones, hard phones IP y terminales analógicas.
- Herramientas de productividad para administrar agentes remotos y locales en forma indistinta.
- Reporting extensivo.



- Herramientas de supervisor con monitoreo y escucha on line de agentes (sean locales o remotos)
- Manejo avanzado de flujo de llamadas: auto detección de contestador automático, fax (permite dejar mensajes predefinidos)
- Perfiles de hora y día por compañía.
- Múltiples niveles de agente permite la asignación de llamadas por nivel (skill).
- Herramienta dinámica de creación y edición de IVRs.
- Múltiples niveles de integración con plataformas de terceros.
- Transferencia de llamadas forzada y asistida.
- Parking de llamadas.
- Alarmas disparadas por estado de agente.
- Manejo extensivo de listas de contactos.
- Permite la programación de rellamados.
- Administración por interfaces web.
- Grabación de llamadas: todas, elegidas por el agente, porcentaje variable.
- User self care: pagina segura de usuario donde los contratistas pueden acceder a reportes y grabaciones de sus campañas.

La misma plataforma se puede usar como solución de back office sin agregado de módulos ni licencias.

Features avanzados de integración son también utilizados en CCS: LDAP, DHCP, canales de voz no tradicionales.

### High availability

La solución Fonalix para entornos de aplicación crítica: HA permite crear sistemas redundantes con failover para aplicaciones donde se requiere una tasa de falla nula. HA Fonalix esta pensado para diferentes escenarios de implementación, desde sistemas con hardware duplicado on site hasta distribuidos para disaster recovery.



Cualquiera sea el caso, Fonalix resuelve a un costo reducido sistemas de alta disponibilidad con failover en tiempo real.

#### LA EMPRESA



Fonalix pertenece a dos de las empresas líderes de tecnología en Argentina: Grupo BGH y Globant. El compromiso de estas empresas en la innovación tecnológica, combinadas a la excelencia en las que ambas basan su negocio ha dado origen a Fonalix.

BGH es una compañía fundada en 1913 con una experiencia de más de 40 años en el mercado de las comunicaciones. Cuenta con más de 1200 empleados y oficinas en Argentina, Brasil y Chile.

Globant es una empresa argentina, con más de 600 empleados, que se dedica al desarrollo de software y outsourcing de IT. Posee oficinas en Buenos Aires, Tandil, Boston y Londres.

#### Contacto

Fonalix

Globant Tech Park

Jerónimo Salguero 1221, Piso 2, Costanera Norte

Buenos Aires - Argentina

+54 (11) 52FONALIX

[www.fonalix.com](http://www.fonalix.com)

Ventas

[ventas@fonalix.com](mailto:ventas@fonalix.com)

Prensa

[prensa@fonalix.com](mailto:prensa@fonalix.com)

