



“Call Center & IP-PBX version 2.0”

Autor:

Ignacio Ramos
Codevoz, S.A.
Director de Productos
ignacio.ramos@codevoz.com
16 calle 15-08 z.13, Guatemala
PBX. 23758900

Ciudad de Guatemala Diciembre del 2009



Call Center IP-PBX version 2.0

Debido a la creciente demanda por servicios de Call Center y BPO en nuestro país, la inminente inversión de capital en dicho negocio para los próximos años y la falta de soluciones en el mercado a precios accesibles y funcionalidades extras, estamos en busca de distribuidores de nuestro nuevo software de Call Center y PBX, ideal para empresas entre 50 y 200 extensiones y agentes.

El Call Center y PBX 2.0 de Codevoz ha sido instalado con éxito, ampliando características y reduciendo costos, en Empresas de manejo de Paquetería y Empresas de Telefonía, en algunos casos sustituyendo a plataformas de marcas renombradas y precios elevados. Estas son algunas de las características de la plataforma:

- ACD (Distribuidor Automático de Llamadas).
- Multi-tenant (De varios inquilinos).
- Administración vía Web.
- Configuración de varios DID's a la misma cola.
- Diferentes colas y hunt-groups.
- Transferencia de llamadas.
- Llamadas salientes, entrantes y entre extensiones, con posibilidad de limitarlas.
- Cuarto de conferencias.
- Puede llamar a la extensión y/o agente si esta logeado.
- Desloguear al agente si no contesta una llamada recibida.
- Deslogarse solo desde la extensión donde se logeo.
- Grabación de todas las llamadas.
- Detalle de todas las llamadas con filtros por grupos, extensiones, agentes, rango de fechas, etc..
- IVR con mensajes personalizados.
- Mensaje de su posición en la cola y como va escalando.
- Capacidad de Integración con CRM's.
- 4 Estados del agente: Logged out, Ready, Pausa y en llamada.
- Estado de los agentes en tiempo real.
- Ver llamadas en cola en tiempo real, con todos sus datos.
- Ver llamadas activas en tiempo real, con todos sus datos.
- Extensiones IP (SIP o IAX2) in situ y remotas.
- Codecs(Ulaw, G.729, G.723, Ilbc, etc..).
- Agentes remotos e in situ.
- Niveles de acceso al sistema, administrador y de lectura.
- Capacidad para utilizar softphones y hardphones.
- Conexión con troncales E1's, líneas e IP.
- Capacidad para marcadores predictivos.
- Capacidad para funciones de planta telefónica.
- Capacidad de CTI (Integración de Telefonía e Informatica).



Inicio

Después de ingresar sus credenciales para autenticación, se encontrara con la interfaz de administración, en la que puede seleccionar a Agentes, Extensiones, Monitoreo, Graficas o CDR.

The screenshot shows the Codevoz administration interface. At the top left is the Codevoz logo. To the right are navigation buttons for PBX, CDR, Servicios VoIP, and Salir. Below the logo is a blue bar with the date and time: 'Sat Dec 5 12:40:56 CST 2009'. On the left side, there is a vertical menu with buttons for 'Agentes', 'Extensiones', 'Monitoreo', and 'Graficas'. The main content area displays a welcome message: 'Bienvenido al Area del PBX. Aquí podra crear nuevos agentes, extensiones, etc.' At the bottom right, there is a copyright notice: 'Copyright Codevoz. Todos los derechos reservados'.

Listado de Agentes

En el área de Agentes, se lista el listado de Agentes con su número, nombre, extensión asignada y las opciones de eliminar editar al agente o eliminarlo.



The screenshot shows the Codevoz web interface for managing agents. At the top left is the Codevoz logo. To the right are navigation buttons for PBX, CDR, Servicios VoIP, and Salir. Below the logo is a date and time stamp: Sat Dec 5 12:40:56 CST 2009. On the left side, there is a vertical menu with options: Agentes (highlighted), Extensiones, Monitoreo, and Graficas. The main content area features a link 'Agregar Agente' and a table listing agents. The table has columns for Agente, Nombre, Aparato, and a set of icons for editing and deleting. The footer contains the text 'Copyright Codevoz. Todos los derechos reservados'.

Agente	Nombre	Aparato	
800	Jose Solares	SIP/700	 
801	Ignacio Ramos	SIP/701	 
802	Miguel	SIP/702	 
803	Emilio	SIP/705	 
804	Estuardo	SIP/704	 
805	Alejandro	SIP/707	 
806	Practicante		 



Agregar Agentes

En el área de Agregar Agente, usted ingresara los datos con que el agente se logeara, es decir su login y su password.

The screenshot shows the Codevoz web application interface. At the top left is the Codevoz logo. To the right, there are navigation buttons for 'PBX', 'CDR', 'Servicios VoIP', and 'Salir'. Below the logo, a blue bar displays the date and time: 'Sat Dec 5 12:40:56 CST 2009'. On the left side, there is a vertical menu with buttons for 'Agentes', 'Extensiones', 'Monitoreo', and 'Graficas'. The 'Agentes' button is highlighted. In the center, there is a form with labels 'Login:', 'Nombre:', and 'Password:' followed by input fields. Below the input fields is a button labeled 'Agregar'. At the bottom of the page, a blue footer contains the text 'Copyright Codevoz. Todos los derechos reservados'.

Listado Extensiones

En el área de Extensiones, se lista el listado de extensiones con su número, nombre, codec y las opciones de eliminar editar al agente o eliminarlo.



Sat Dec 5 12:40:56 CST 2009

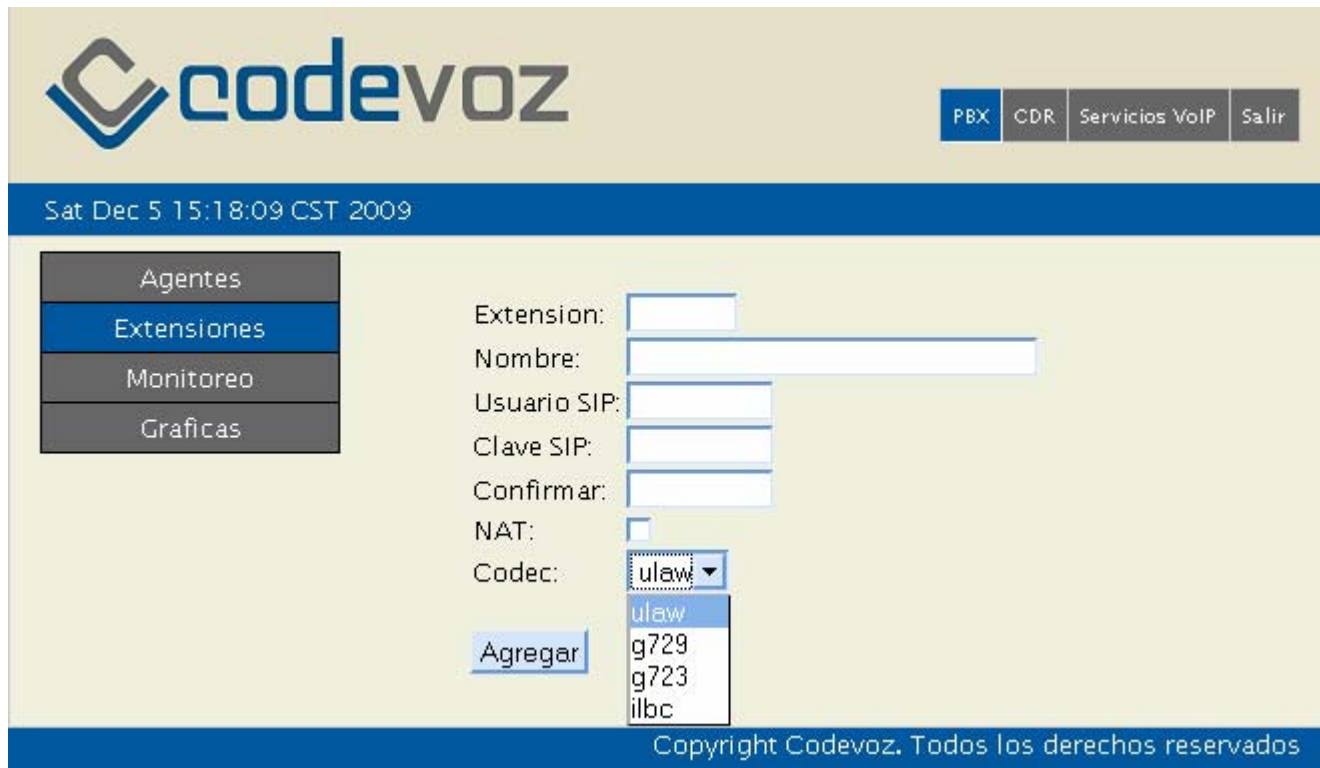
Agregar Extension

Extension	Nombre	Codec	
700	Jose Solares	ulaw	 
701	Ignacio Ramos	ulaw	 
703	Emilio	ulaw	 
702	Miguel	ulaw	 
704	Estuardo	ulaw	 
705	Alejandro	ulaw	 
706	Practicante	ulaw	 

Copyright Codevoz. Todos los derechos reservados

Agregar Extensiones

En el área de Agregar Extensión, se ingresan los datos de la extensión, tales como el numero de extensión, el nombre, el usuario SIP, la clave SIP, confirmación de la clave SIP, si esta detrás de NAT y el Codec.



The screenshot shows the Codevoz web interface. At the top left is the Codevoz logo. To the right are navigation buttons: PBX, CDR, Servicios VoIP, and Salir. Below the navigation is a blue bar with the date and time: Sat Dec 5 15:18:09 CST 2009. On the left is a sidebar menu with buttons for Agentes, Extensiones (highlighted), Monitoreo, and Graficas. The main content area contains a form for adding an extension with the following fields: Extension: (text input), Nombre: (text input), Usuario SIP: (text input), Clave SIP: (text input), Confirmar: (text input), NAT: (checkbox), and Codec: (dropdown menu). The dropdown menu is open, showing options: ulaw (selected), g729, g723, and ilbc. Below the form is an 'Agregar' button. At the bottom of the page is a blue bar with the text: Copyright Codevoz. Todos los derechos reservados.



Monitoreo en tiempo real

En tiempo real se pueden observar los siguientes datos:

- Graficas de las llamadas contestadas y abandonadas los últimos 15 minutos.
- Graficas de las llamadas contestadas y abandonadas del día.
- Grafica general por hora, con “mouse over”, de:
 - Total llamadas contestadas
 - Total llamadas abandonada
 - Tiempo promedio en espera de llamadas abandonadas
 - Tiempo promedio en espera de llamadas conectadas
 - Duración promedio de llamadas conectadas
- Listado de los agentes en tiempo real con:
 - Numero de agente
 - Nombre del agente
 - Hora exacta del ultimo cambio de estado
 - Estado del agente
- Listado de llamadas activas en tiempo real con:
 - Hora exacta en que fue contestada la llamada por un agente
 - El agente que contesto la llamada
 - Numero de teléfono o ANI de la llamada
 - Tiempo que lleva la llamada
- Listado de llamadas en cola en tiempo real con:
 - Hora exacta de ingreso de la llamada a la cola
 - Numero de teléfono o ANI de la llamada
 - Tiempo en espera de la llamada

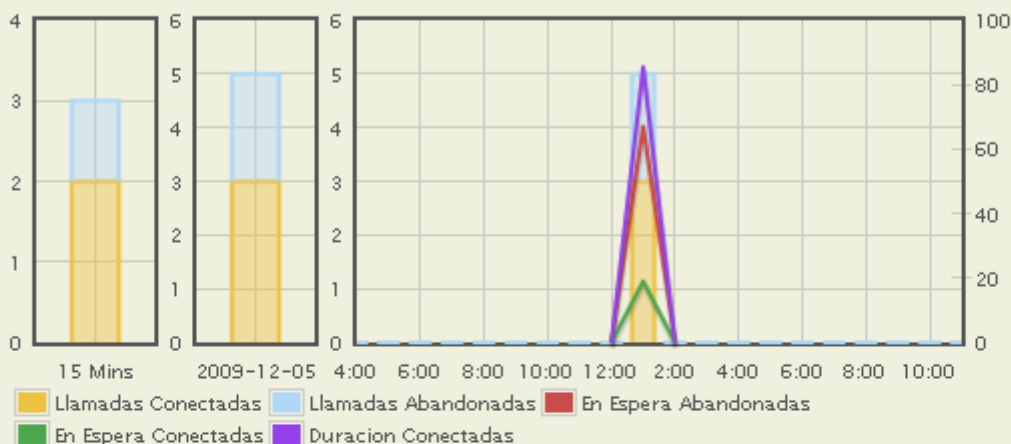
Agentes

Extensiones

Monitoreo

Graficas

Graficas



Agentes

Agente	Nombre	Ultima Accion	Estado
800	Jose Solares	2009-11-26 22:15:24	LOGGEDOUT
801	Ignacio Ramos	2009-12-05 13:31:45	En Llamada
802	Miguel	2009-11-30 14:51:46	LOGGEDOUT
803	Emilio	2009-12-02 12:44:29	LOGGEDOUT
805	Alejandro	2009-12-04 16:00:16	LOGGEDOUT
804	Estuardo	2009-12-03 16:44:11	LOGGEDOUT

Llamadas Conectadas

Fecha/Hora	Caller ID	Agente	Cola	en Llamada
2009-12-05 13:31:45	788242XX	801	11	00:01:33

Llamadas en Cola

Caller ID	Fecha/Hora	Tiempo en Cola
550146XX	2009-12-05 13:32:48	00:00:30
570333XX	2009-12-05 13:33:02	00:00:16



Estadísticas por grupo

- Llamadas contestadas.
- Llamadas en espera conectadas.
- Llamadas en espera abandonadas.
- Tiempo en espera promedio de llamadas contestadas.
- Tiempo en espera promedio de llamadas abandonadas.
- Tiempo de duración de llamadas contestadas.

*Todas las estadísticas se pueden generar por rango de fechas y ver sus valores por hora, día, total y porcentaje donde aplique. La grafica también puede ser consultada vía 'mouseover'.

Sat Dec 5 13:48:51 CST 2009

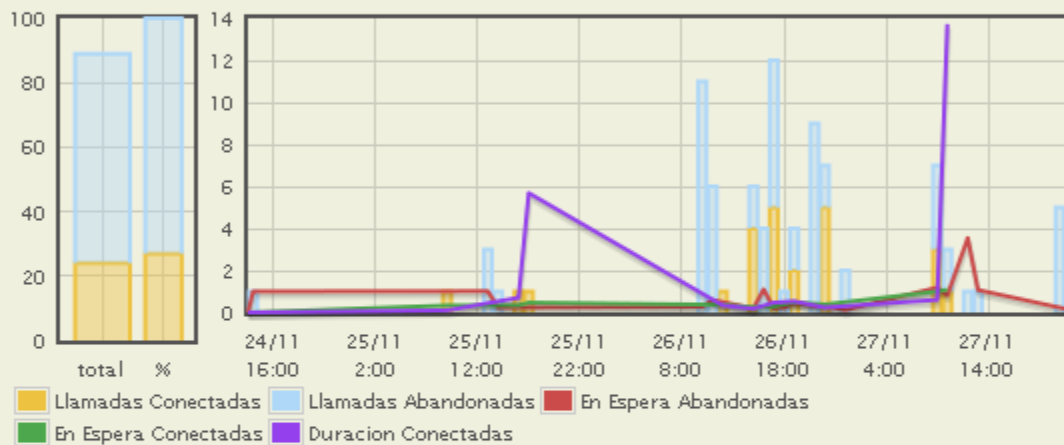
- Agentes
- Extensiones
- Monitoreo
- Graficas**

 Fecha De:

 Fecha Hasta:

 Agente:
[Ver](#)

Graficas 2009-11-24 a 2009-11-27



Fecha	Comp.	Aban.	% Comp.	TEPLLA	TEPLLC	TDLL
2009-11-24	0	1	0.00%	30s	0s	00:00:00
2009-11-25	3	4	42.86%	19s	11s	00:09:42
2009-11-26	17	44	27.87%	12s	11s	00:04:22
2009-11-27	4	16	20.00%	30s	31s	00:14:17
	24	65	26.97%	23s	13s	00:28:21

TEPLLA Tiempo en Espera Promedio de LLamada Abandonada

TEPLLC Tiempo en Espera Promedio de LLamada Conectada

TDLL Tiempo de LLamada Conectada



Estadísticas por agente

- Llamadas contestadas.
- Llamadas no contestadas.
- Bitácora de tiempo de estado Login-Logout.
- Bitácora de tiempo de ingreso y salida de estado en Pausa.
- Tiempo de duración de llamadas contestadas.

*Todas las estadísticas se pueden generar por rango de fechas y ver sus valores por hora, día, total y porcentaje donde aplique. La grafica también puede ser consultada vía 'mouseover'.

- Agentes
- Extensiones
- Monitoreo
- Graficas**

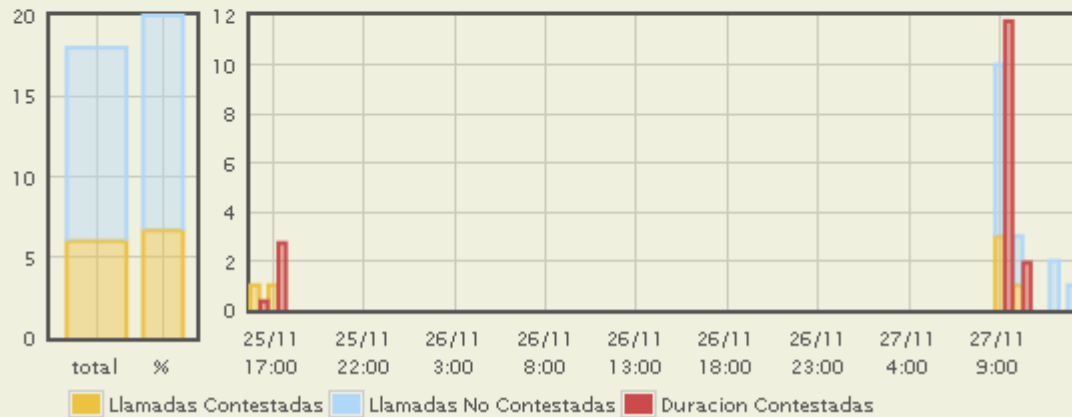
Fecha De:

Fecha Hasta:

Agente:

[Ver](#)

Graficas Agente: 801, 2009-11-24 a 2009-11-27



Fecha	Contestadas	No Cont.	%	Uso
2009-11-25	2	0	100.00 %	00:03:13
2009-11-27	4	12	25.00 %	00:14:21
Totales	6	12	33.33 %	00:17:34

Login	Logout	Tiempo
25/11/2009 16:44:44	16:52:35	00:07:51
25/11/2009 17:08:38	17:21:07	00:12:29
25/11/2009 17:21:49	19:29:12	02:07:23
27/11/2009 08:37:31	21:30:35	12:53:04
		15:20:47

Ingres a Pausa	Sal e de Pausa	Tiempo
27/11/2009 08:37:59	08:40:46	00:02:47
27/11/2009 08:40:53	08:44:10	00:03:17
		00:06:04