



Información Plataforma **EcoVoz**

A large, thick, wavy line in shades of purple, red, and orange, extending from the left side of the page towards the right.

La comunicación **inteligente**

TABLA DE CONTENIDOS

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1. | DESCRIPCIÓN GENERAL | 4 |
| 2. | FUNCIONALIDADES estándar ECOVOZ | 6 |
| 2.1. | Operadora Automática (IVR)..... | 6 |
| 2.2. | Colas de llamadas (ACD) | 6 |
| 2.3. | Ring groups (grupos de llamadas)..... | 6 |
| 2.4. | Llamada directa a extensión (DDI)..... | 6 |
| 2.5. | Transferencia (normal o ciega)..... | 6 |
| 2.6. | Desvío de llamada | 6 |
| 2.7. | Capturas (grupo o extensión) | 6 |
| 2.8. | DND (do not disturb)..... | 7 |
| 2.9. | Monitorización estado de líneas | 7 |
| 2.10. | Intrusión de llamadas | 7 |
| 2.11. | Retrollamada..... | 7 |
| 2.12. | Multidispositivo SingleSoft | 7 |
| 2.13. | Buzón de voz avanzado (voicemail integrado con correo electrónico)..... | 7 |
| 2.14. | Locuciones personalizadas | 7 |
| 2.15. | Agendas Corporativas | 7 |
| 3. | MÓDULOS AVANZADOS ECOVOZ..... | 8 |
| 3.1. | Panel Avanzado EcoVoz | 8 |
| 3.2. | Grabación de llamadas | 9 |
| 3.3. | Grabación de llamadas certificadas | 9 |
| 3.4. | Integración ERP/CRM | 9 |
| 3.5. | Operadora Automática (IVR) Multinivel | 10 |
| 3.6. | Encriptación de llamada TLS..... | 10 |
| 3.7. | Sala de audio-conferencias | 10 |
| 4. | SERVICIOS TÉCNICOS Y POST-VENTA..... | 11 |
| 4.1. | Tareas preventivas | 11 |
| 4.2. | Soporte | 11 |
| 5. | REFERENCIAS | 12 |

Versión del documento

| Versión | Cambio Nº | Motivo |
|-----------------|-----------|---------------------------------|
| Septiembre 2017 | 3 | Nuevos Módulos Avanzados EcoVoz |

Control del Documento

| Función | Responsable | Puesto | Fecha |
|--------------|------------------------|------------------------------------|------------|
| Creado por | Jonathan García | Consultor de Producto y Soluciones | 19/09/2017 |
| Revisado por | David Pérez | Director Comercial | 22/09/2017 |
| Aceptado por | Ricardo Carrero | CEO | 25/09/2017 |

Derechos de la propiedad

Queda prohibida cualquier forma de reproducción sin autorización escrita expresa de **RingSouth Europa S.L**

1. DESCRIPCIÓN GENERAL



La PLATAFORMA ECOVOZ de RingSouth Europa es un sistema avanzado, el cual ofrece posibilidades ilimitadas gracias a la integración total con la tecnología IP y diferentes sistemas de comunicación.

EcoVoz se basa en el uso de un conjunto de software y hardware específico. Es necesario contar con un nodo local, al que se le dote de conectividad mediante una línea de datos de calidad garantizada.

A diferencia de un sistema tradicional que debe dimensionarse en función de las extensiones que debe gestionar, EcoVoz lo hace en función del volumen de procesamiento. De esta forma se consigue una mejor optimización de recursos y una mayor flexibilidad.

EcoVoz se presenta como un elemento de valor añadido a la infraestructura de nuestros clientes. La experiencia y capacidad de RingSouth nos permite proponer soluciones de gran valor, abiertas y con visión de futuro respecto a escalabilidad en capacidades y funcionalidades.

De forma resumida las ventajas de EcoVoz sobre los sistemas tradicionales de telefonía son:

- Superior integración con cualquier programa o sistema de información existente.
- Ahorro muy significativo de costes, tanto de primera implantación, como de futuras ampliaciones.
- Mayores prestaciones y posibilidades.
- Mayor Protección de la Inversión, menor obsolescencia dada su adaptación.
- Redundante y construida sobre alta disponibilidad, sin necesidad de incurrir en costes duplicados.

| TIPO | DESCRIPCIÓN | Centralita GSM | PBX FÍSICA | ECOVOZ |
|------------------------|---|----------------|------------|--------|
| SERVICIOS BÁSICOS | Presentación Número Fijo de Cabecera | ✓✗ | ✓ | ✓ |
| | Gestión Simultánea de Llamadas Entrantes | ✗ | ✓ | ✓ |
| | Calidad de Teléfonos y Sonido de las Llamadas | ✗ | ✓ | ✓ |
| | Estado de las Extensiones y Líneas | ✓✗ | ✓ | ✓ |
| | Teclado de Expansión Operadora | ✗ | ✓ | ✓ |
| | Tiempos Mínimos en Entrada / Transferencia de Llamadas | ✗ | ✓ | ✓ |
| | Perfil Jefe / Secretaria | ✗ | ✓ | ✓ |
| | Intrusión de Llamadas | ✗ | ✓ | ✓ |
| | DND | ✗ | ✓ | ✓ |
| | Canales Ilimitados | ✓ | ✗ | ✓ |
| Extensiones Ilimitadas | ✓ | ✗ | ✓ | |
| SERVICIOS AVANZADOS | IVR Operadora Automática Multinivel | ✗ | ✓🔒 | ✓ |
| | Integración con ERP / CRM mediante API | ✗ | ✓🔒 | ✓ |
| | Panel de Gestión Personalizado | ✗ | ✓🔒 | ✓ |
| | CDR Portal de Estadísticas | ✗ | ✓🔒 | ✓ |
| | Buzones de Voz Independientes Avanzados | ✗ | ✓🔒 | ✓ |
| | Sala de Audio Conferencias | ✗ | ✓🔒 | ✓ |
| | Provisión de Numeración Nacional e Internacional (Ring DDI) | ✗ | ✗ | ✓ |
| | Agendas Corporativas | ✗ | ✗ | ✓ |
| | Grabación de Llamadas Certificadas | ✗ | ✗ | ✓ |
| | Encriptación de Llamadas | ✗ | ✗ | ✓ |
| | Plan Unificado de Mercado Móvil | ✓ | ✗ | ✗ |
| | ACD Cola de Llamadas | ✓ | ✓🔒 | ✓ |
| Extensiones Remotas | ✓ | ✓🔒 | ✓ | |
| ENTREGA Y SOPORTE | Sencillez en Factura | ✗ | ✗ | ✓ |
| | Soporte In Situ | ✗ | ✓ | ✓ |
| | Inversión Inicial Mínima | ✓ | ✗ | ✓ |
| | Puesta en Marcha Rápida y Sencilla | ✓ | ✗ | ✓ |
| | Escalabilidad Rápida y Económica | ✓ | ✗ | ✓ |
| | Equipamiento Común y Estandarizado | ✓ | ✗ | ✓ |
| Soporte Remoto 24x7 | ✓ | ✓ | ✓ | |

2. FUNCIONALIDADES ESTÁNDAR ECOVOZ

2.1. Operadora Automática (IVR)

Una operadora automática o IVR es una aplicación de telefonía que permite interactuar con el usuario que realiza la llamada, de forma que éste pueda pulsar opciones previamente anunciadas y acceder de forma automática a los destinos programados.

2.2. Colas de llamadas (ACD)

Un sistema de colas o ACD es una aplicación que distribuye las llamadas entrantes a un grupo específico de agentes de acuerdo a una determinada estrategia. Si la llamada no puede ser descolgada, no se pierde y puede ser transferida a otro destino.

2.3. Ring groups (grupos de llamadas)

Una llamada entrante podrá ser dirigida directamente a un ring group, que es un grupo de extensiones que sonarán de acuerdo a una determinada estrategia previamente establecida. Si la llamada no se descuelga no podrá ser tratada posteriormente y se perderá.

2.4. Llamada directa a extensión (DDI)

Si además del número de cabecera disponemos de diferentes números públicos (DDIs), podremos enrutar directamente la llamada entrante a uno de estos DDIs, a una extensión de la centralita, sin necesidad de entrar por el número de cabecera.

2.5. Transferencia (normal o ciega)

Permite transferir una llamada en curso a otra extensión. Existen dos formas:

- Transferencia normal: consultando previamente al nuevo destino si quiere que se le transfiera la llamada.
- Transferencia ciega: pasando la llamada sin consultar al destinatario.

2.6. Desvío de llamada

Permite la transferencia automática de una llamada entrante hacia un número determinado (interno o externo) cuando se cumplen determinadas condiciones, por ejemplo si el número está ocupado, si no contesta, etc.

2.7. Capturas (grupo o extensión)

La captura permite coger una llamada que se está recibiendo en una extensión desde otra distinta.

- Captura de extensión: por defecto se hace con el código *10 + la extensión.
- Captura de grupo: se predefinen unos determinados grupos de extensiones de modo que al marcar un código (por defecto el *9) se rescata cualquier llamada que esté recibiendo el grupo en el que estamos.

2.8. DND (do not disturb)

Opción de no molestar, que podrá ser configurado en EcoVoz mediante un código o directamente en el terminal.

2.9. Monitorización estado de líneas

Monitorización del estado (libre u ocupado) de las líneas activas de EcoVoz a partir de los terminales y/o teclados de expansión IP, orientado a la reducción en los tiempos de atención ante la llamada del cliente.

2.10. Intrusión de llamadas

Configuración especial para que diferentes extensiones dispongan de un perfil exclusivo, gracias al cual se les permita realizar escuchas de diferentes extensiones mediante la introducción de código en el teclado de teléfono, con el fin de realizar auditorías a los empleados.

2.11. Retrollamada

Si se hace una llamada a una extensión y ésta no contesta (por estar ocupado o ausente), se puede activar la función de retrollamada. En cuanto el usuario llamado cuelgue, se avisa al que activó la función de retrollamada para que éste pueda llamar de nuevo a la extensión inicial.

2.12. Multidispositivo SingleSoft

EcoVoz permite disponer de multidispositivo a través de softphone, de tal forma que todos los PCs, smartphones o tablets pueden actuar como una extensión más de EcoVoz.

2.13. Buzón de voz avanzado (voicemail integrado con correo electrónico)

En caso de que el usuario no pueda atender una llamada, se puede programar que se transfiera a un sistema de buzón de voz. El mensaje puede escucharse en el propio teléfono, o bien ser enviado como fichero adjunto a un correo.

(*) Dicho mensaje también se puede consultar o descargar en el Panel Avanzado EcoVoz. El espacio cloud de almacenamiento para grabaciones de llamadas y buzones de voz, se comercializa como concepto adicional en formato de Módulo Avanzado.

2.14. Locuciones personalizadas

Se permite introducir música y locuciones personalizadas basadas en archivos mp3.

2.15. Agendas Corporativas

Compartición de una o varias agendas corporativas a definir por los clientes. Todos los contactos dados de alta en estas agendas estarán accesibles por los terminales IP, tanto a nivel de llamadas entrantes y salientes.

3. MÓDULOS AVANZADOS ECOVOZ

3.1. Panel Avanzado EcoVoz

Panel web de gestión integral que habilita mediante login de acceso, la configuración de extensiones, horarios, colas, desvíos, etc.



Acceso a la sección de Informes para consulta en tiempo real del CDR de llamadas realizadas/recibidas en la empresa, así como estadísticas de líneas y/o extensiones, permitiendo el control de la operatividad de la centralita de una forma dinámica y sencilla.

CDR

| Fecha Inicio | Fecha Fin | Identificador | Origen | Destino | Resultado | Grabacion |
|--------------|------------|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 03/07/2017 | 04/07/2017 | - Todos - | - Todos - | - Todos - | - Todos - | NO |

Enviar

Llamadas Salientes ➔
 Llamadas: **1375** Atendidas: **924** Perdidas: **361** Ocupadas: **82**

Llamadas Entrantes ➔
 Llamadas: **143** Atendidas: **118** Perdidas: **20** Ocupadas: **5** Total Registros Filtrados: **1559**

Tiempo Total: **29:04:40** Tiempo Entrantes: **15:07:30** Tiempo Medio Entrantes: **00:07:41** Tiempo Salientes: **13:57:10** Tiempo Medio Salientes: **00:00:54**

| Fecha/Hora | Identificador | Origen | Destino | Resultado | Duración | IdLlamada | Tipo | |
|---------------------|---------------|---------|---------|---------------|----------|------------|------|---|
| 04-07-2017 15:04:12 | 9500952 | 205 | 9002642 | NO CONTESTADA | 00:00:00 | 1499173452 | ➔ | |
| 04-07-2017 14:51:56 | 9500952 | 202 | 9501042 | NO CONTESTADA | 00:00:00 | 1499172716 | ➔ | |
| 04-07-2017 14:44:44 | 9500952 | 205 | 9688581 | CONTESTADA | 00:00:16 | 1499172284 | ➔ | 📞 |
| 04-07-2017 14:44:06 | 9500952 | 205 | 9501450 | CONTESTADA | 00:00:15 | 1499172246 | ➔ | 📞 |
| 04-07-2017 14:38:20 | 9500952 | 205 | 9152169 | CONTESTADA | 00:01:31 | 1499171900 | ➔ | 📞 |
| 04-07-2017 14:36:43 | 9500952 | 205 | 9152169 | CONTESTADA | 00:01:28 | 1499171803 | ➔ | 📞 |
| 04-07-2017 14:27:51 | 9500952 | 205 | 6471636 | CONTESTADA | 00:00:11 | 1499171271 | ➔ | 📞 |
| 04-07-2017 14:26:21 | 6623463 | 9500952 | 201 | CONTESTADA | 00:00:22 | 1499171166 | ➔ | 📞 |
| 04-07-2017 14:26:08 | 9500952 | 205 | 6471636 | CONTESTADA | 00:00:31 | 1499171168 | ➔ | 📞 |
| 04-07-2017 14:26:06 | 6623463 | 9500952 | 201 | NO CONTESTADA | 00:00:00 | 1499171166 | ➔ | 📞 |
| 04-07-2017 14:18:41 | 9500952 | 206 | 9501321 | CONTESTADA | 00:00:34 | 1499170721 | ➔ | 📞 |
| 04-07-2017 14:18:09 | 9500952 | 205 | 6685799 | NO CONTESTADA | 00:00:00 | 1499170689 | ➔ | 📞 |
| 04-07-2017 14:06:47 | 9500952 | 205 | 9503051 | CONTESTADA | 00:01:21 | 1499170007 | ➔ | 📞 |

Estadísticas línea

Fecha Inicio
03/07/2017

Fecha Fin
23/07/2017

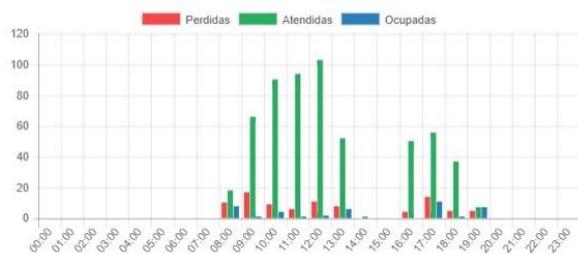
Selecciona Línea

Filtrar

Llamadas Entrantes

03-07-2017 23-07-2017

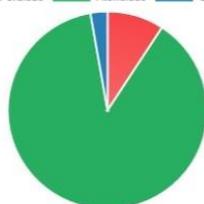
Perdidas Atendidas Ocupadas



Llamadas Salientes

03-07-2017 23-07-2017

Perdidas Atendidas Ocupadas



9500952

3.2. Grabación de llamadas

Poder grabar llamadas se está convirtiendo en una herramienta necesaria para cualquier empresa. EcoVoz permite configurar los canales de grabación de forma totalmente personalizada.

(*) Grabaciones disponibles a través del Panel Avanzado EcoVoz. Se requiere contratación de espacio cloud de almacenamiento.

3.3. Grabación de llamadas certificadas

Firma de cada grabación directamente desde el servidor de VoIP según finalice la llamada, con un certificado digital generado por una CA reconocida (Certification Authority). Este procedimiento generará una firma digital única, irreplicable e invariable para cada grabación, que permite atestiguar que la grabación de audio ha sido o no modificada, simplemente con la verificación de la firma digital.

3.4. Integración ERP/CRM

Una de las características estrella es la posibilidad de integración con cualquier software de gestión, CRM o ERP, que permitirá a la empresa ganar en agilidad de gestión. Al desplegarse la ficha del cliente al mismo tiempo que recibe la llamada, podrá conocer de antemano el nombre, datos, así como cualquier información del llamante. De igual forma, se habilita la marcación de llamadas desde EcoVoz a partir de la selección por parte del usuario de la ficha de cliente en su software de gestión, una funcionalidad diferencial para servicios de Telemarketing y similares.

3.5. Operadora Automática (IVR) Multinivel

Posibilidad de incluir diferentes niveles de operadora automática (IVR) dentro de una misma configuración de empresa.

3.6. Encriptación de llamada TLS

Securización y encriptación de las llamadas punto a punto en las líneas críticas de la empresa mediante cifrado TLS.

3.7. Sala de audio-conferencias

EcoVoz cuenta con la posibilidad de activar salas de audioconferencia. Esta nueva herramienta permite convocar reuniones virtuales, apoyo a videoconferencias, etc, en una sala segura y sin límite de interlocutores.

4. SERVICIOS TÉCNICOS Y POST-VENTA

4.1. Tareas preventivas

Se implanta un sistema de monitorización que supervisa constantemente los servicios, con el fin de restablecerlos de forma automática ante posibles caídas.

El departamento de Post-venta trabaja estrechamente con el departamento de Marketing para realizar controles periódicos a nuestros clientes, utilizando distintas herramientas como las encuestas de satisfacción. Este servicio nos permite disponer de la información necesaria para evaluar la satisfacción del cliente, con el objetivo de garantizar el más alto nivel en servicios y la máxima calidad en productos y soluciones.

4.2. Soporte

RingSouth Europa dispone de un servicio de soporte especializado en el trato con el cliente, 365 días al año en formato 24x7, llamando al 1234 a través de las líneas EcoVoz. El soporte ofrecido incluye:

- Soporte y ayuda al usuario en funcionamiento.
- Resolución de incidencias Software en el sistema instalado.
- Nuevas parametrizaciones del sistema (locuciones, enrutamientos, tiempos de espera, desvíos, gestión de cabeceras, etc).
- Soporte ante caídas del sistema por imprevistos, reconfiguración aplicación.
- Actualizaciones gratuitas y mejoras aplicadas en el software.



5. REFERENCIAS

