



**CARACTERÍSTICAS
DEL SOFTWARE
VICIDIAL**



- Posibilidad de que un agente llame a los clientes sucesivamente desde una base de datos a través de una pantalla basada en la web
- Capacidad de mostrar un guión para que el agente lo lea con campos como el nombre, la dirección, etc. rellenos
- Posibilidad de configurar una campaña para que marque automáticamente y envíe llamadas en directo a los agentes disponibles
- Capacidad de marcar de forma predictiva en una campaña con un algoritmo de marcación adaptable
- Capacidad de marcar en una sola campaña a través de múltiples marcadores viciales, o múltiples campañas en un solo marcador
- Capacidad de transferir llamadas con datos de clientes a un cerrador/verificador
- Capacidad de abrir una página web personalizada con los datos del usuario de la llamada, por campaña, por In-Group, o por lista
- Capacidad de marcar automáticamente las campañas para comenzar con un simple IVR y luego dirigir al agente
- Capacidad para difundir la marcación a los clientes con un mensaje pregrabado
- Posibilidad de aparcar al cliente con música personalizada por campaña
- Posibilidad de enviar una llamada perdida a un buzón de voz, cola o extensión por campaña si no hay ningún agente disponible
- Posibilidad de establecer un identificador de llamadas salientes por campaña o por lista
- Posibilidad de recibir llamadas entrantes reuniendo CallerID
- Capacidad de funcionar como un ACD para llamadas entrantes y de verificación fronteriza/cerrada
- Posibilidad de que un agente atienda tanto las llamadas entrantes como las salientes en una sesión (mixta)
- Posibilidad de iniciar y detener la grabación de las llamadas de un agente en cualquier momento
- Posibilidad de grabar automáticamente todas las llamadas
- Posibilidad de llamar manual o automáticamente a otros dos números de clientes para el mismo cliente potencial
- Marcar automáticamente un número alternativo ilimitado por cliente hasta obtener una respuesta
- Capacidad de programar una devolución de llamada con un cliente como cualquier agente o como un agente específico
- Posibilidad, en el modo de marcación manual, de obtener una vista previa de los clientes potenciales antes de marcar.
- Los agentes pueden registrarse desde cualquier lugar con sólo un teléfono, un navegador web y una conexión a Internet

- Colgar y disponer de las llamadas más rápidamente con una sola pulsación de tecla (HotKeys)
- Tiempo de finalización del agente definible por campaña
- Posibilidad de añadir disposiciones de llamadas personalizadas por campaña
- Posibilidad de utilizar consultas de base de datos personalizadas en la marcación de campañas
- Reciclaje de llamadas de estado específico en un intervalo determinado sin reiniciar una lista
- Marcación con restricciones de zona horaria personalizadas, incluyendo por estado y por día de la semana
- Marcación con detección de contestador automático, reproduciendo también un mensaje para las llamadas AM
- Posibilidad de múltiples campañas y listas de clientes potenciales
- Opción de un temporizador de caída con mensaje de seguridad para el cumplimiento de la FTC
- Porcentaje variable de llamadas perdidas al marcar de forma predictiva para el cumplimiento de la FTC
- Listas de DNC en todo el sistema y por campaña que pueden activarse opcionalmente por campaña
- Todas las llamadas se registran y los estados de las llamadas se registran, así como los desgloses de tiempo de los agentes
- Es posible el equilibrio de carga de las llamadas en varios servidores Asterisk de entrada o salida
- Equilibrio de la entrada de teléfonos de los agentes y conmutación por error en múltiples servidores viciales
- Varios informes en tiempo real y resumidos disponibles
- Pantallas de visualización de campañas en tiempo real
- Conferencias con terceros (con macros DTMF y números preestablecidos)
- Transferencia de llamadas a ciegas de terceros
- Conferencias de terceros con abandono de agentes
- Música de espera personalizada y sonido de alerta del agente para las llamadas entrantes
- Tiempo de espera estimado, lugar en la cola, colas de desbordamiento y otras funciones exclusivas para llamadas entrantes
- Clasificación basada en habilidades y enrutamiento de llamadas por grupo de entrada (colas) y campaña
- Priorización de colas por campaña y grupo de entrada
- Cola de llamadas de un solo agente

- Posibilidad de establecer niveles de usuario y permisos para determinadas funciones y campañas
- Posibilidad de que los gestores escuchen las conversaciones de los agentes
- Posibilidad de que los gestores introduzcan conversaciones con agentes y clientes
- Posibilidad de que los gestores cambien las colas seleccionadas para un agente
- Posibilidad de que los agentes seleccionen un código de pausa cuando no están activos
- Posibilidad de que los agentes controlen los niveles de volumen y se silencien a sí mismos
- Posibilidad de que los agentes vean el estado de otros agentes en el sistema
- Posibilidad de que los agentes vean los detalles de las llamadas en cola de las que el agente está seleccionado para atenderlas
- Posibilidad de que los agentes seleccionen y hagan clic para atender las llamadas en cola desde su pantalla de agente
- Aplicación de los turnos de los agentes por día y hora, definidos por grupo de usuarios
- API multifuncional para agentes basada en la web que permite controlar las sesiones de los agentes, incluida la posibilidad de marcar con un clic fuera de la pantalla del agente
- API de importación de clientes potenciales basada en la web
- Utilidades de exportación de datos basadas en la web
- Aplicación de reloj independiente para controlar el tiempo de trabajo de los usuarios
- Administración basada en la web
- Aprovisionamiento de DID, teléfonos y troncales a través de la interfaz web
- Gestión del correo electrónico entrante a través de la pantalla web del agente
- Chat con clientes desde un sitio web a través de la pantalla web del agente
- Chat con los gestores y otros agentes en la pantalla web del agente
- La aplicación web para agentes está disponible en inglés, español, griego, alemán, francés, italiano, polaco, portugués, portugués brasileño, eslovaco, ruso, holandés, sueco, chino tradicional y japonés.
- Las páginas web de administración están disponibles en inglés, español, griego, alemán, italiano, francés y portugués de Brasil.

EL MEJOR SERVICIO AL MEJOR PRECIO



HOSTING



**PBX EN
LA NUBE**



**NÚMEROS
VIRTUALES**



**RED
VIRTUAL
PRIVADA**



**SMS
MASIVOS**



**PAQUETES
PERSONALIZADOS**



/PBXHostingMX