



**CENTRAL TELEFÓNICA IP AVANZADA PARA
CALLCENTER Y GRANDES EMPRESAS**

¿Qué es NetCallCenter?

Es nuestro servicio de Central Telefónica IP avanzada para callcenter y grandes empresas, consiste en una central telefónica virtual ubicada en la nube de Netline, con funcionalidades de call center. Gestiona, administra y monitorea cada llamada; manejando agentes, colas, CDR, horarios, IVR, etc.

NetCallCenter es un servicio de Telefonía IP actualizado y de vanguardia, posee las funcionalidades tecnológicas más avanzadas del mercado, evitando así la obsolescencia de equipos y servicio

Al ser un servicio de telefonía en la nube, no se requiere invertir en infraestructura o softwares adicionales, reduciendo así los gastos tecnológicos de las empresas

NetCallCenter simplifica la administración y gestión de las comunicaciones de la empresa

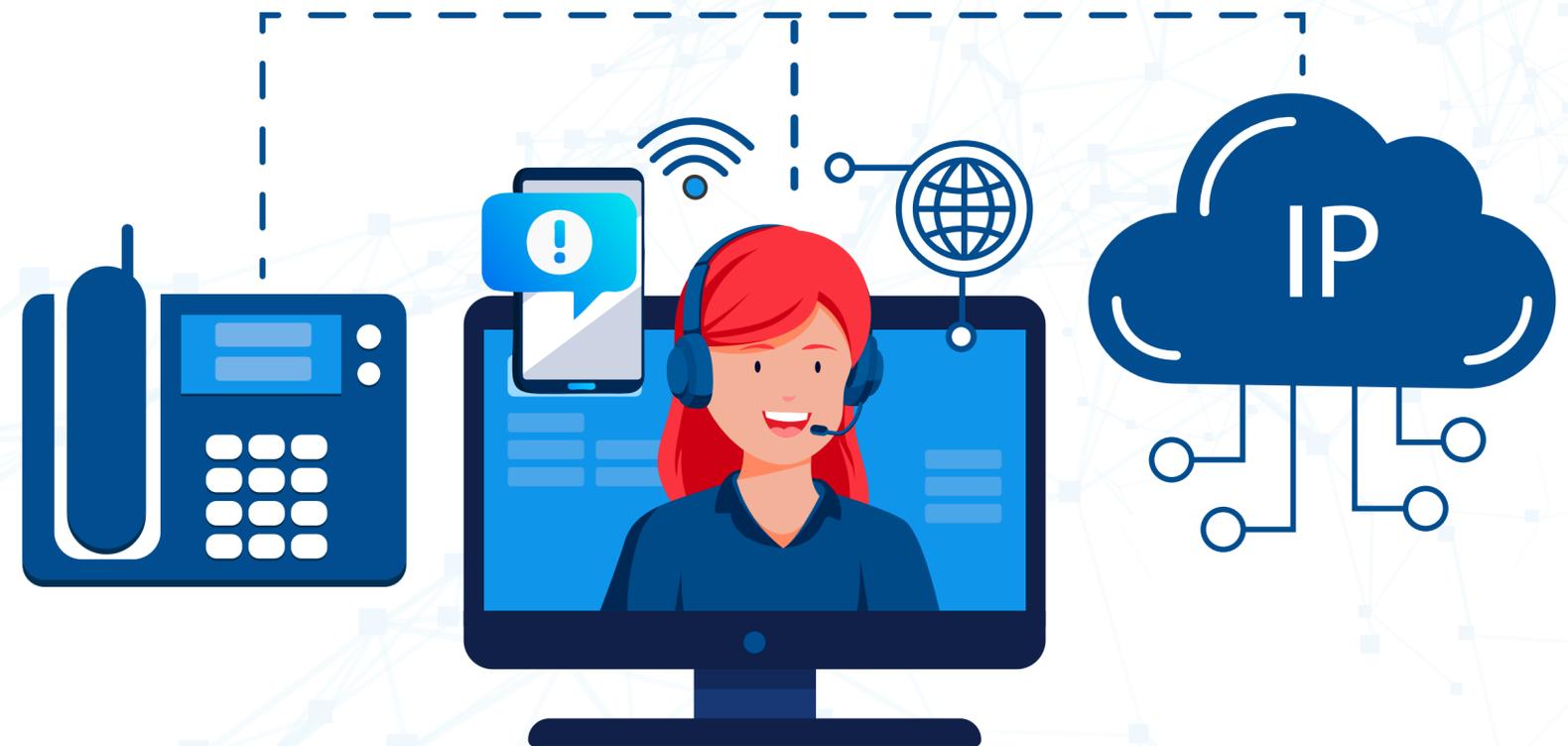


¿Cómo funciona?

Netcallcenter se basa en la tecnología de Cloud Computing, ubicada en la nube de Netline donde los datos se almacenan y transfieren de manera segura a través de Internet

Entrega funcionalidades avanzadas de PBX y de call center, las cuales se programan según las necesidades de cada cliente, permitiendo gestionar, administrar y monitorear en línea todas las llamadas, sin la necesidad de instalar equipos o servidores adicionales en las redes internas

Su funcionalidad de call center distingue diferentes niveles de usuarios (agente, supervisor, administrador). Permite acceder desde múltiples dispositivos, administrar, grabar las colas de agentes y supervisarlos en línea (escuchar la llamada e intervenirla). Gestiona IVR y llamadas según horarios. Administra usuarios y reglas de timbrado y llamadas. Además, se pueden realizar encuestas en tiempo real, ver y descargar reportes



Características comerciales

- NetCallCenter es un servicio que se comercializa desde 30 anexos
- NetCallCenter es un servicio con **tarifa plana**
 - ✓ Plan de minuto controlado sin sorpresas a final del mes
- Posee un soporte especializado
 - ✓ Incluye horas mensuales de administración
- Alta disponibilidad, escalabilidad, seguridad y respaldo
 - ✓ Respaldos diarios con copias de seguridad de hasta 14 días de retención
 - ✓ Datacenter privado en Santiago de Chile
 - ✓ 99.5% Uptime



Para entregar el servicio

- El cliente debe contar con un Internet Dedicado con IP pública fija, debido a que el servidor de telefonía tiene un firewall que acepta las conexiones desde la red del cliente (por ello la IP pública fija), para así brindar más seguridad y disminuir la vulnerabilidad ante a ataques
- En primer lugar antes de implementar el servicio de NetCallCenter es necesario pre instalar y configurar en el data center de Netline el servidor virtual. Luego, para el óptimo desempeño, deben programarse las colas, IVR y demás funcionalidades según las necesidades de cada cliente
- Como segundo requisito, para garantizar la calidad de servicio, si el cliente no tiene servicio de Internet Dedicado de Netline, deberá contar con switches administrables o generar VLAN para crear una red paralela a la red de datos, ésta red será exclusiva para la telefonía. Así como también, se deberá configurar el equipo que maneja su red para garantizar el ancho de banda necesario para la VoIP
- Por último, en la oficina cliente se requiere analizar su red interna (LAN), de manera de verificar si posee:
 - ✓ Ancho de Banda de 64 Kbps por cada anexo habilitado, sólo para la voz
 - ✓ Administrador de Ancho de Banda, para garantizar calidad de la voz sobre IP.
 - ✓ Puntos de red necesarios para la cantidad de anexos
 - ✓ Switch para asegurar la calidad de servicio
 - ✓ Rack



Principales ventajas de NetCallCenter

- Menor plazo de instalación
- Escalamiento rápido
- PBX personalizable con gestión de call center en forma simple
- Alta rentabilidad costo-beneficio
 - ✓ Ahorro en infraestructura, no es necesario invertir en hardware para la central telefónica
- Seguridad y garantía
- Respaldo en la nube
- Entrega continuidad, seguridad y flexibilidad al negocio
- La central no presenta obsolescencia



Principales ventajas de NetCallCenter

Eficiencia

Gestiona la comunicación de tu empresa de forma rápida y simple, ahorrando dinero

HD

Calidad asegurada para audio en llamadas HD



Seguridad

Respaldos diarios de tu PBX en la nube

Instalación

NetCallCenter cuenta con la instalación más rápida del mercado

Integración

Desarrollo a medida para integrarse con API's



**CENTRAL TELEFÓNICA IP AVANZADA PARA
CALLCENTER Y GRANDES EMPRESAS**