

Issabel



NOC PERU
South America Network Operations Center
Networking.Servers.Facility
www.nocperu.com



Telefonía Digital & Centrales Telefónicas IP

:: Bienvenidos al futuro de las comunicaciones digitales

Issabel, la mejor oportunidad para mejorar negocios

El valor y la flexibilidad que ofrecen las soluciones de código abierto, ha dado lugar a que cada vez más responsables tecnológicos y de telecomunicación empresarial, estén incorporando plataformas y soluciones digitales. Integra todos los medios y canales de comunicación existentes en el ámbito empresarial en una misma plataforma de Comunicaciones Unificadas.



Seguridad

Issabel funciona sobre un Sistema Operativo Linux de categoría empresarial: Centos y Software mantenido por una amplia comunidad Open Source



- Gestión de usuarios (roles)
- Corta fuegos (usuarios, puertos e interfaces)
- Reglas de bloqueo de acceso al servidor (Fail2Ban)
- Registro de Actividades (Audit)
- Cambio de contraseñas (Bd, Web)

Preguntas Frecuentes ::

¿Tengo una central analógica, la cambiaré?

No es necesario ! hemos desarrollado una solución para que tu cambio hacia la tecnología digital sea progresivo y sin grandes inversiones o amarres.

¿Tengo que cambiar todo mi cableado?

Tampoco, si aún tienes cableado de par de hilos descuida. El cambio irá de a pocos para tener un plan de trabajo a largo plazo sin cambiar el motor!

¿Perderé mis números telefónicos?

Los integraremos al sistema sin problema

¿Puedo unir varias oficinas en una sola central?

Por supuesto ! es una de las grandes ventajas



QUIERO COMENZAR!

Excelente decisión ! Con una prueba de una semana podrás probar la plataforma virtual.

Solicítala a
ventas@nocperu.com

www.nocperu.com/issabel



Issabel



Funciones de Issabel

Es un software de código abierto para las comunicaciones unificadas. El objetivo de Issabel es incorporar en una única solución todos los medios y alternativas de comunicación que hay en el ámbito empresarial.

Este proyecto se inició como una interfaz de reportación para llamadas de Asterisk, el cual fue liberado en marzo del 2006, el proyecto evoluciono hasta convertirse en una distro basada en Asterisk.

Issabel no solamente provee telefonía, integra otros medios de comunicación para hacer más eficiente y productivo su entorno.

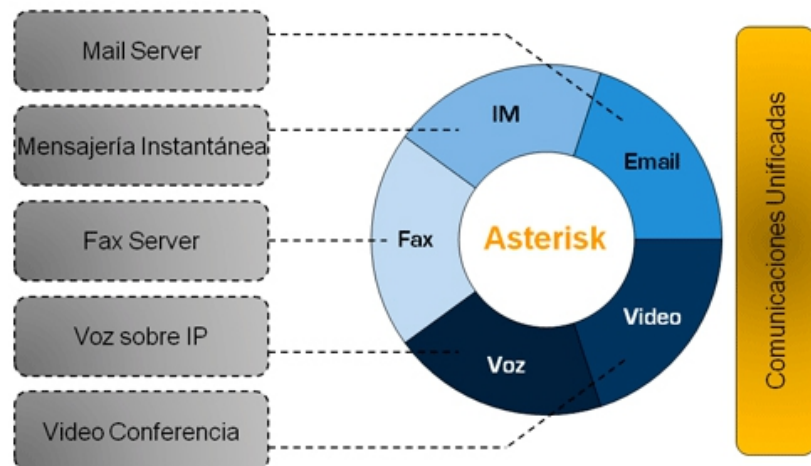
Es una distribución libre de Servidores de Comunicaciones Unificadas que integra en un solo paquete:

- VoIP PBX
- Fax
- Mensajería instantánea
- Correo electrónico.
- Colaboración.

Donde implementa una distribución libre de Servidor de Comunicaciones Unificadas que integra en un solo paquete: Implementa gran parte de su funcionamiento sobre cuatro sobre cuatro programas de software muy importantes como son:

Asterisk, Hylafax, Openfire y Postfix. Estos brindan las funciones de PBX, Fax, Mensajería Instantánea y correo electrónico. Issabel corre sobre CentOS como sistema operativo y actualmente su versión más estable es Issabel 2.3.0.

Incluye a su solución los siguientes medios de comunicación:



Algunas de las características básicas de Issabel **incluyen:**

- Correo de Voz
- Fax -a -email
- Soporte para softphones
- Interfase de configuración web
- Sala de conferencias virtuales
- Grabación de llamadas
- Least cost routing
- Roaming de extensiones
- Interconexión entre PBXs
- Identificación del llamante
- CRM
- Reportación avanzada

Licenciamiento en Issabel

Es una herramienta empresarial de código abierto distribuida bajo la licencia GPLv2, donde usted tiene libertad de usarla para uso comercial o personal y su uso está sujeto las condiciones descriptas en la licencia.

Issabel no tiene costo relacionado con licenciamiento o con funcionalidades, las versiones disponibles son versiones completas sin limitación de uso o características.

Funcionalidades de Issabel

A través de sus versiones se han añadido varias funcionalidades las cuales incluyen un módulo de Call Center, el cual se comunica con una consola de agente a través de protocolo propietario denominado (Issabel Call Center Protocol).

El protocolo es de código abierto y permite además la comunicación con consolas desarrolladas por tercero diseñadas para actuar como agente o supervisor.

Otro desarrollo importante fue el lanzamiento de Issabel Web Services, el programa de certificación de hardware y Issabel Market Place, el cual alberga soluciones desarrolladas por terceros para que sean distribuidas desde el módulo Addond de Issabel, de tal manera que un usuario administrador pueda instalarlas transparentemente desde la interfaz.

Entre sus múltiples funcionalidades:

- VoIP PBX
- Grabación de llamadas con interfaz vía web
- Voicemails con soporte para notificaciones por e-mail
- IVR configurable y bastante flexible
- Soporte para sintetización de voz.
- Herramienta para crear lotes de extensiones, lo cual permite instalar numerosos teléfonos en corto tiempo.
- Cancelador de eco integrado.
- Provisionador de teléfonos vía web. Esto permite instalar numerosos teléfonos, en corto tiempo.
- Soporte para video-teléfonos
- Interfaz de detección de hardware de telefonía.
- Servidor DHCP para asignación dinámica de IPS a teléfonos IP.
- Panel de operador.
- Aparcamiento de llamadas.
- Reporte de detalle de llamadas con soporte para búsquedas por fechas, extensión y criterios.
- Soporte colas de llamadas.
- Centro de conferencias.
- Soporte para interfaces análogos: FXS/FXO

Issabel soporta muchas marcas de teléfonos, gracias a que los protocolos SIP e IAX que usa Asterisk lo permite. Estos protocolos son abiertos por lo que prácticamente cualquier fabricante puede implementar un teléfono que se comunique sobre estos estándares:

Algunos fabricantes de teléfonos soportados son:

- Polycom
- Atcom
- Aastra
- Linksys
- Snom
- Cisco
- Nokia
- Utstarcom
- Yealink
- **Grandstream**



Call Center

Módulo de Call Center

Solución potente, robusta, flexible y fácil de usar, diseñada para automatizar y gestionar eficientemente un Contact Center.

Está diseñado para manejar campañas de llamadas entrantes y salientes mediante una consola de agente fácil de usar y una interfaz de administración de llamadas.

Permite la colaboración en tiempo real y mejora la productividad de los agentes y supervisores a través de Comunicaciones Unificadas.



Módulos de plataforma



Funciones

- Operadora Automática
- Marcador Predictivo, Preview
- IVR – Respuesta de Voz Interactiva
- Distribución Automática de Llamadas
- Reportes y estadísticas
- Soporte para Blending
- Grabación de llamadas por interfaz
- Administración Web
- Múltiples idiomas de interfaz
- Soporte para Do-Not-Call List
- “Whispering”
- Monitoreo silencioso
- Campañas salientes y entrantes
- Supervisión en Real-Time e histórico
- Grupos de atención por campañas
- Manejo de llamadas en fila de espera
- Formularios de campaña (Web Wizard)
- Asocia “scripts” de texto a campañas
- Consola de agente
- Soporte para varios tipos de Breaks
- Módulo de Grabación de Llamadas
- Módulo de Administración de Fax
- Virtual
- Integración con Aplicaciones Existentes
- Soporte de Protocolo ECCP
- Módulo de Chat, modalidad web y modalidad Smartphone
- Reportación avanzada
- Integración a CRM (Web Services)
- Integración a bases de datos: Oracle: MSSQL, MySQL, PostgreSQL



- Genera llamadas desde un listado de teléfonos
- Las llamadas son asignadas a los agentes para intercomunicar con los clientes
- Marcador predictivo genera las llamadas buscando la mayor eficiencia
- El operador recibe información del usuario y las ingresa a la base de datos a través de formularios
- La información puede ser exportada a hojas de cálculo



Call Center

- Contact Center recibe llamadas y se las asigna a los agentes a través de colas.
- Se puede alimentar una base de números telefónicos y clientes para conocer quien está generando la llamada y brindar una mejor atención al cliente.



Reportes de Módulo Call Center

- Reporte de breaks
- Detalle de llamadas
- Llamadas por hora
- Llamadas por agente
- Tiempo en espera
- Tiempo login y logout
- Llamadas entrantes exitosas
- Llamadas por hora
- Monitoreo de agentes
- Monitoreo de llamadas entrantes
- Información del agente
- Reporte general: Tiempo de conexión de agentes por día
- Reporte de troncales usadas por hora en el día



Los equipos HT de Granstream te permite de una forma sencilla convertir los teléfonos tradicionales analógicos (FXO) en digitales para integrarlos a la centrales telefónicas IP y tener una transición sencilla para la integración con Issabel (A.T.A. Adaptador de teléfono analógico).

Detailed Distribution Report

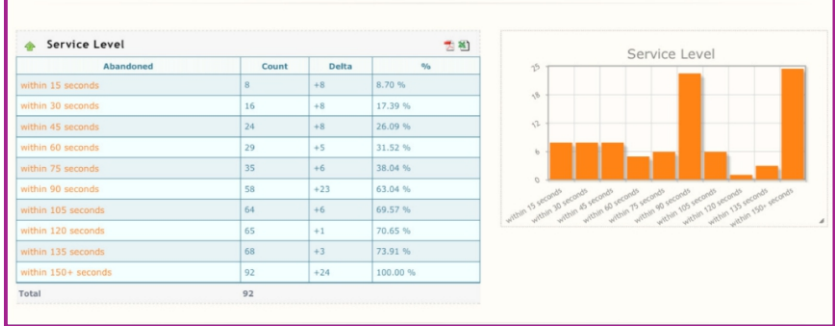
Date	Queue	Agent	Number	Event	Wait Time	Talk Time	Actions
2012-07-16 11:09:55	Soporte	Paulita	47524285	Complete by Caller	00:00:12	00:01:41	
2012-07-16 11:24:55	Administración	Paulita	asterisk	Complete by Caller	00:00:11	00:07:47	
2012-07-16 11:27:57	Soporte	Paulita	47524285	Complete by Caller	00:00:02	00:02:46	
2012-07-16 11:44:15	Soporte	Paulita	47524285	Complete by Caller	00:00:09	00:03:01	
2012-07-16 12:54:23	Administración	Paulita	47905702	Complete by Caller	00:00:04	00:03:16	
2012-07-16 13:32:46	Administración	Paulita	asterisk	Complete by Caller	00:00:32	00:00:13	
2012-07-16 13:33:49	Administración	Paulita	02914817008	Complete by Caller	00:00:03	00:04:38	

Unanswered Calls Summary

Queue:	Administración
Start Date:	2012-05-01
End Date:	2012-07-31
Hour Range:	00:00 - 23:59
Period:	92 days

Total Unanswered Calls

Incompleted Calls:	92 calls
Abandoned Calls:	63 calls
Unanswered Calls:	29 calls
Abandon Avg Wait Before Disconnection:	00:01:59
Abandon Avg Queue Position at Disconnection:	1
Abandon Avg Queue Start Position:	1



Invertir en un cambio total hacia digital podría generar gastos importantes importantes e impactos en el tiempo de desplazamiento para cambiar la vieja central analógica por una digital. Tenemos una transición más rápida para solo impactar en el punto de llegada a la vieja central y continuar trabajando casi de manera inmediata !

Distribution Summary

	Received	Unanswered	Abandoned	Transferred	Logins	Logout	Avg Wait	Avg Talk	Max Callers	% Answ	% Unansw	SLA
Soporte	15	8	0	0	0	00:01:05	00:03:34	1	20.69 %	79.31 %	20.69 %	
Admin	6	45	0	0	0	00:02:30	00:04:38	2	22.73 %	77.27 %	27.27 %	
Pruebas	0	7	0	0	0	00:00:14	00:01:27	1	30 %	70 %	70 %	
Ventas	8	3	0	0	0	00:01:20	00:01:46	1	8.33 %	91.67 %	0 %	
Total	117	25	29	63	0	00:01:50	00:03:52	2	21.37 %	78.63 %	26.5 %	

Distribution per Month

Month	Received	Unanswered	Abandoned	Transferred	Logins	Logout	Avg Wait	Avg Talk	Max Callers	% Answ	% Unansw	SLA
2012-07	117	25	29	63	0	0	00:01:50	00:03:52	2	21.37 %	78.63 %	26.5 %



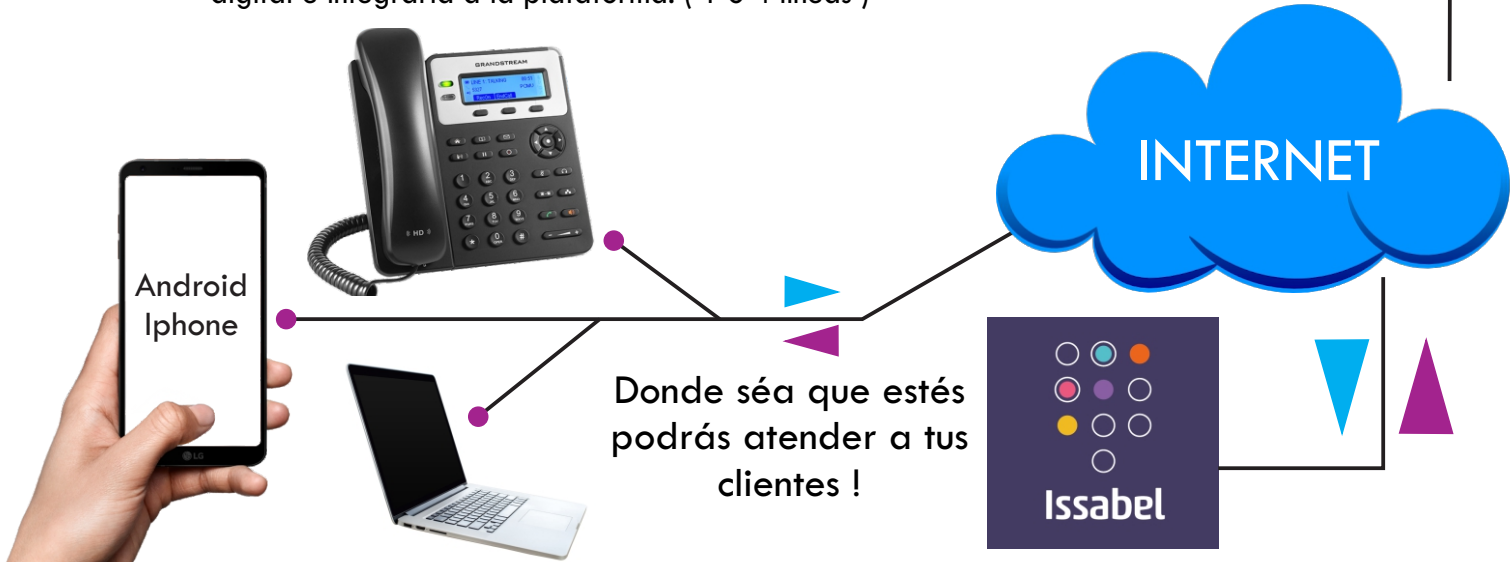


Solución Continuidad Operativa Empresa ➤ CASA

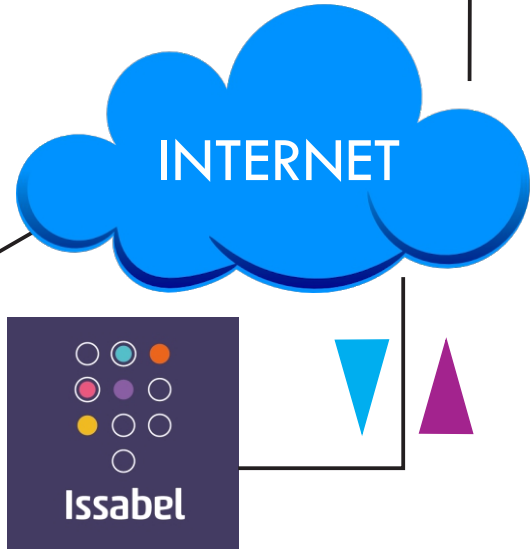


Convertir tu línea ANALÓGICA actual hacia digital e integrarla a la plataforma. (1 o 4 líneas)

Al ser convertida tu línea fija a digital es enviada por internet hasta el servidor de telefonía IP Issabel.



Donde sea que estés podrás atender a tus clientes !



Issabel **Click2Call** convierte las visitas a su web en clientes telefónicos con un simple click

Quienes visiten su web podrán llamar a su PBX directamente usando su navegador, no importa donde se encuentren. Es tan simple como agregar un pequeño bloque de código en su página y configurar un troncal SIP en su PBX IP (Issabel o cualquier otra PBX basada en SIP)



Click2Call le ayuda:

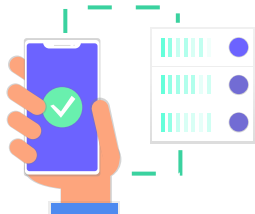


NOCPERU

South America Network Operations Center
Networking.Servers.Facility
www.nocperu.com



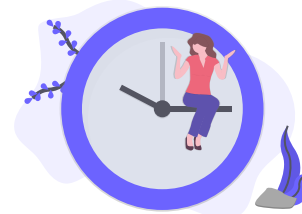
Convertir el tráfico de su web en conversaciones telefónicas directas con el equipo comercial



Que los visitantes a su web hablen gratis con su equipo comercial



Atender a los visitantes de web en el momento en que estén navegando en su sitio web



Reducir el tiempo de respuesta

Basic

1 destino
2 llamadas simultáneas
VoIP sobre VPN Segura
Reportes Mensuales

Plus

3 destinos
6 llamadas simultáneas
VoIP sobre VPN Segura
Reportes Mensuales

Enterprise

10 destinos
20 llamadas simultáneas
VoIP sobre VPN Segura
Reportes Mensuales

