

SOLUCIONES PROFESIONALES

PARA CONTACT CENTERS Y GRABACIÓN DE LLAMADAS

FIDELITY

Solución Contact Center y
Distribución automática
de llamadas

CALLXPRESS

Software de Análisis
de tráfico telefónico
y tarificación

RECALL

Sistema de grabación
telefónica y almacenamiento
de llamadas

FIDELITY

Fidelity es una solución de Contact Center y distribución automática de llamadas, cuyos principales objetivos son mejorar la atención telefónica, incrementar la calidad del servicio al cliente y facilitar datos estadísticos acerca de la actividad realizada.

Fidelity es un sistema muy consolidado en el mercado global. Está basado en tecnología SIP y CTI de última generación, y es utilizado en la mayoría de países europeos. La solución está diseñada para distribuir grandes volúmenes de llamadas, minimizar el número de llamadas perdidas y optimizar tanto los costes como los recursos internos.

La solución incorpora los siguientes módulos: chat, integración con CRM, grabación de llamadas, distribución de e-mails y encuesta post llamada.



Fidelity Contact Center mejora la atención telefónica

Aplicación Agente y Supervisor

Aplicaciones bajo Windows o para navegador Web que permiten al agente iniciar sesión y visualizar datos de llamadas, y al supervisor monitorear y controlar en tiempo real toda la actividad del call center.

Módulo Wallboard

Aplicación accesible vía Web que facilita la labor del supervisor ofreciendo de manera gráfica toda la información sobre la actividad del call center y la calidad del servicio.

Formularios e Informes

Amplia gama de informes para medir y controlar el funcionamiento del contact center, y potente herramienta de creación de formularios para ayudar al agente.



BENEFICIOS FIDELITY

- Mejora la atención telefónica
- Incrementa la efectividad de los agentes
- Optimiza costes y recursos internos
- Reduce los tiempos de respuesta
- Minimiza las llamadas perdidas
- Facilita datos estadísticos de la actividad
- Aumenta el volumen de llamadas

RECALL

Recall es un potente sistema de grabación de líneas y extensiones PBX utilizado en múltiples organizaciones de todo el mundo. Está diseñada para ayudar en las labores de: resolución de conflictos, gestión de llamadas telefónicas y grabación de la interacción con el cliente. Además, la aplicación permite mejorar la calidad, detectar llamadas abusivas y cumplir con las normativas legales de política de datos.

Recall es una solución asequible y optimizada para todos los tamaños y tipos de empresas. La aplicación proporciona al cliente una solución de grabación permanente y a demanda fiable, escalable, de altas prestaciones y fácil de gestionar.

La solución permite la grabación masiva (todas las llamadas), selectiva y a demanda (grabación de algunas llamadas) y es aplicable a líneas urbanas, extensiones y radio.



Solución de grabación Recall ***Fiabilidad en todos los entornos***

Recording Manager

Software de gestión bajo Windows o navegador Web que permite buscar, filtrar y escuchar las grabaciones. Permite añadir comentarios o categorías y transferir las grabaciones seleccionadas por e-mail.

Alarmas y Avisos

Permite garantizar el buen funcionamiento del servicio de grabación. Ofrece alarmas por inactividad del sistema, saturación de disco duro o errores en la base de datos.

Seguridad y Confidencialidad

Se garantiza mediante encriptación de las grabaciones, marca de agua digital, bloqueo de grabación de datos bancarios y auditoría de transacciones.

BENEFICIOS RECALL

- Graba cualquier tipo de línea o extensión
- Ofrece accesos restringidos a grabaciones
- Se integra con el CRM/ERP del cliente
- Garantiza la integridad de las grabaciones
- Permite añadir comentarios en grabaciones
- Avisa sobre incidencias en el sistema
- Accesible desde cualquier navegador



CALLXPRESS

CallXpress es un software de análisis de tráfico y tarificación telefónica adaptable a cualquier tipo y tamaño de negocio que permite mejorar la calidad de atención y optimizar recursos.

CallXpress se instala en el servidor del cliente y es accesible vía Web. Permite controlar las llamadas internas y externas mediante una amplia gama de informes y gráficos. El software también está disponible en versión Cloud y en modalidad pago por uso (SaaS).

El software incorpora las siguientes funciones: directorio y organigrama, calendario y horarios de apertura, control de teléfonos móviles, límite de crédito para extensiones y llamadas perdidas.



Software CallXpress *Gestiona el tráfico telefónico*

Monitorización en Tiempo Real

Cuadro de mandos personalizable e interactivo que muestra en tiempo real y de manera eficaz los datos de registro y coste de las últimas llamadas realizadas.

Alarmas

Aviso mediante e-mail de posibles fraudes o eventos sospechosos: llamadas que superan un importe o una duración, a destinos no autorizados o no habituales.

Informes y Gráficos

Amplia gama de informes y gráficos ejecutables en el momento o en fecha/hora programables.



BENEFICIOS CALLXPRESS

Mejora la calidad del servicio

Detecta posibles usos fraudulentos

Reduce los costes de la empresa

APLICACIONES VERTICALES

Cloud - Pago por uso y datos en la nube

Móvil - Control de los dispositivos móviles

Hotel - Gestión y facturación del tráfico para hoteles, hospitales, residencias...

Innovación y Fiabilidad

Los dos ejes que definen la misión de Jusan

JUSAN es uno de los líderes con más de 40 años a nivel mundial en soluciones telefónicas de valor añadido. Jusan realiza su actividad comercial en más de 40 países a través de una red consolidada de partners y mayoristas.

En los últimos tiempos, Jusan está enfocando su actividad a las soluciones Cloud, y al modelo de negocio de Pago por Uso (SaaS), y sigue aportando valor mediante la realización de proyectos desarrollados para responder a necesidades específicas y especiales de sus clientes.



JUSAN

INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY

Durante los últimos 10 años se han instalado más de 80.000 equipos jusan por toda Europa, América Latina, el norte de África y Oriente Medio.

