

SISTEMA DE GESTIÓN  
EMPRESARIAL CONTROLADA  
POR EVENTOS



## ■ iMX Telefonía

[WWW.CODIX.EU](http://WWW.CODIX.EU)

CANADÁ EE.UU MÉXICO REINO UNIDO MARRUECOS ESPAÑA FRANCIA ALEMANIA BÉLGICA TÚNEZ  
RUMANÍA BULGARIA EAU VIETNAM



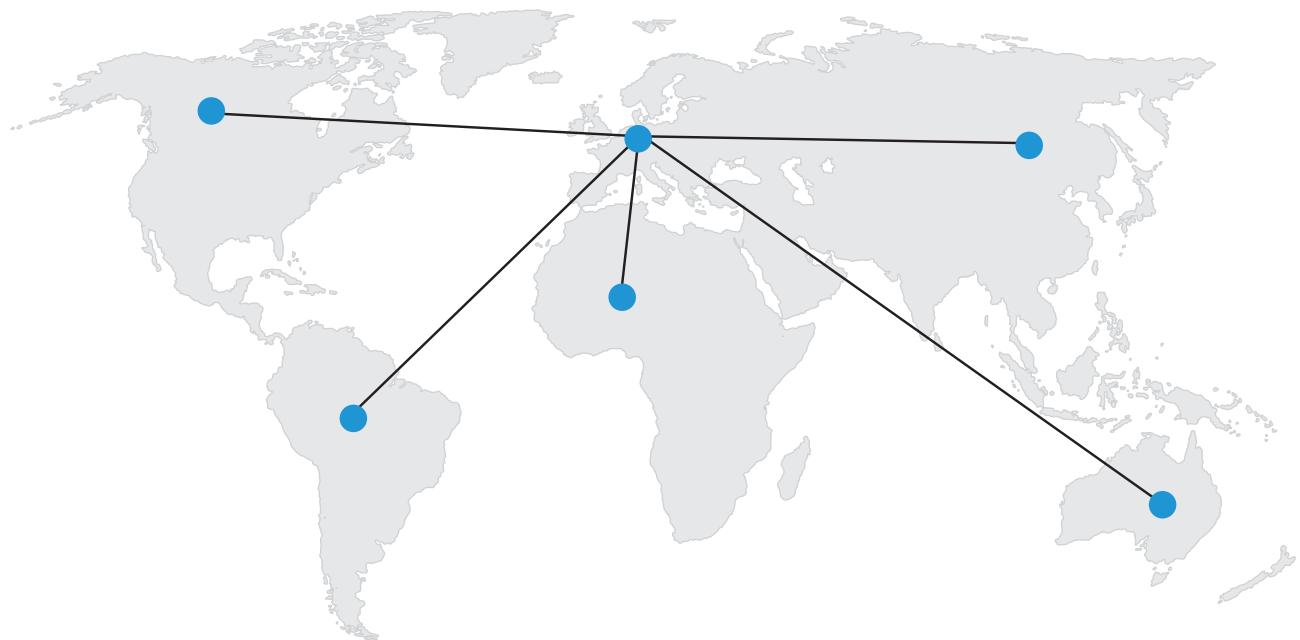
iMX Tel es el módulo telefonía integrado en la solución de iMX. Es un marcador con funciones completas que ofrece las siguientes características:

- Posibilidad de integrar su centro de llamadas con iMX
- Automatismo de llamadas
- Posibilidad de tener su propio IVR
- Mensajes interactivos pregrabados al hacer llamadas telefónicas
- Buscar al mejor usuario de iMX para la llamada
- Programar reuniones telefónicas
- Hacer pagos con tarjeta de crédito por teléfono
- Identificación de contestadores telefónicos y detección de silencios
- Supervisión de actividades
- Estadísticas
- Modo de usuario de auriculares y teléfono
- Grabar y hacer streaming de llamadas
- Organizar llamadas en campañas
- Ajustes precisos de los criterios utilizados para filtrar los expedientes de iMX
- Transferencia de llamadas y llamadas de consulta
- Provisión e integración del correo de voz
- Y muchas otras funciones

## iMX Tel es flexible. Puede operar en:

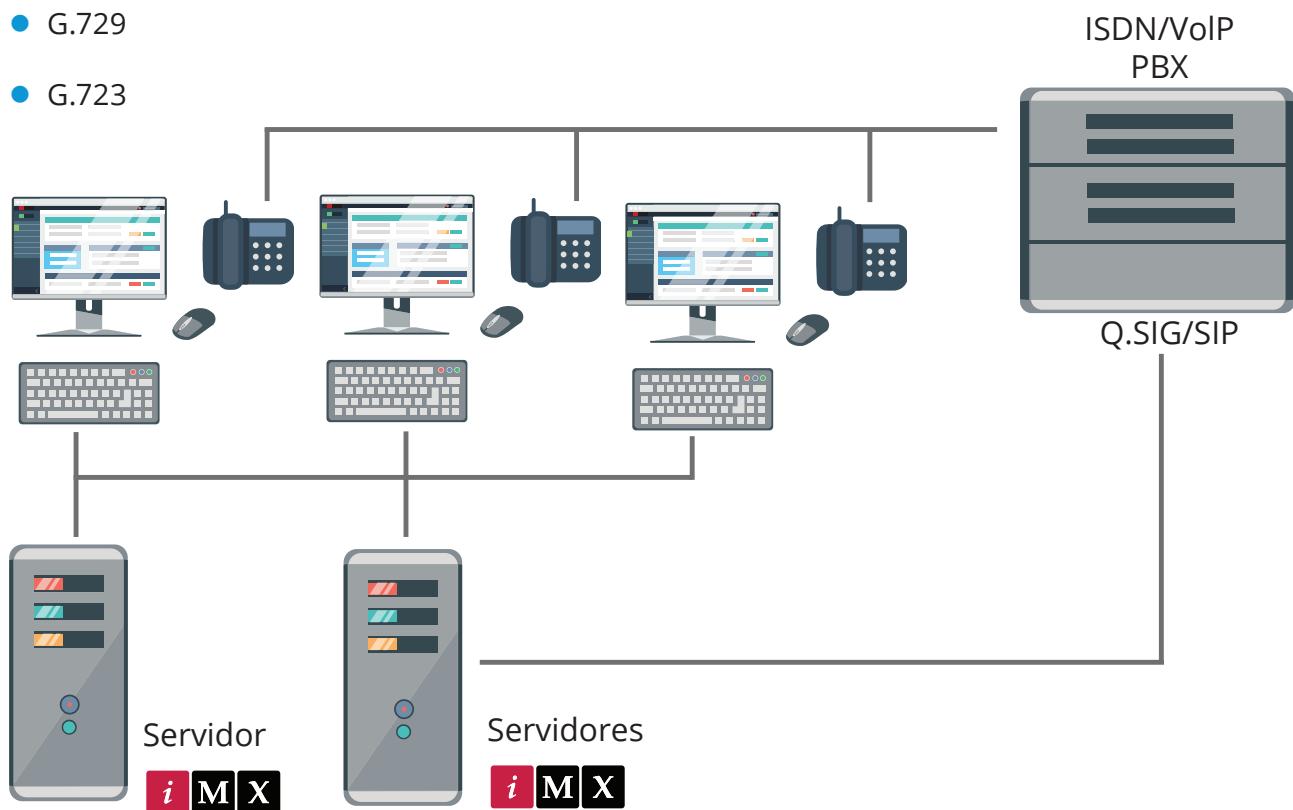
- Una arquitectura alojada (hosted)
- Una arquitectura distribuida
- Una arquitectura mezclada (alojada y distribuida)

Se puede emplear en todo el mundo y puede interconectar los centros de llamadas en los diferentes países.



iMX Tel puede ser integrado fácilmente. Es compatible con:

- ISDN (Q.SIG)
- VoIP (SIP)
- G.722
- G.71
- G.726
- G.729
- G.723



iMX Tel está basado en Dialogic, el líder global en la industria de telefonía informática

- Springware
- GlobalCall
- Procesamiento de medios de servidor

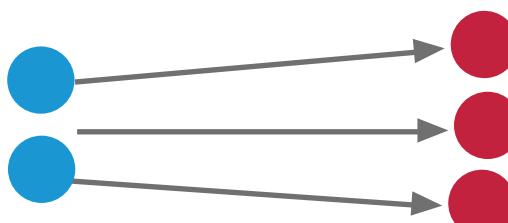
**Dialogic.**<sup>®</sup>

## iMX Tel es potente y rico en funcionalidades. Puede realizar:

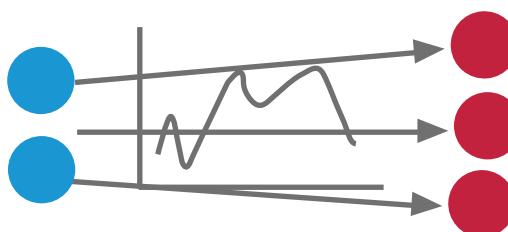
- Llamadas automáticas – una llamada por agente



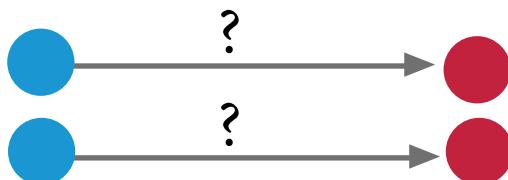
- Llamadas de exceso de marcación – más llamadas que agentes libres



- Llamadas predictivas – más llamadas que agentes libres



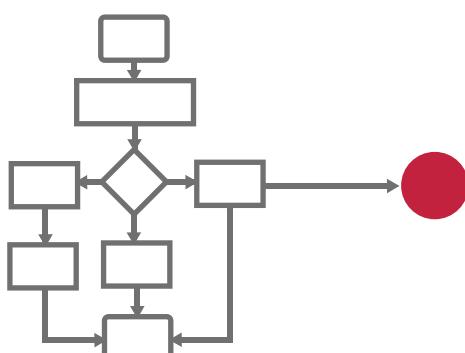
- Llamadas de previsualización – en primer lugar se previsualiza el expediente y después se llama opcionalmente



- Botón vocal – marcar y grabar mensajes pregrabados



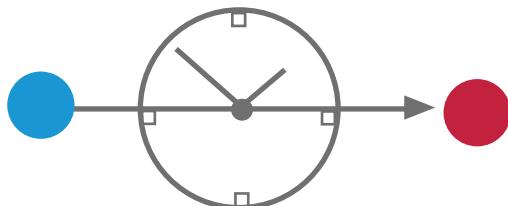
- Botón vocal con RVI (Respuesta de voz interactiva) – marcar e iniciar un esquema RVI



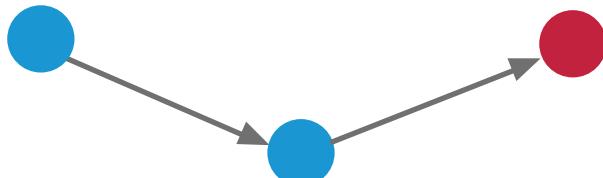
- Llamadas directas – inicio manual de llamadas



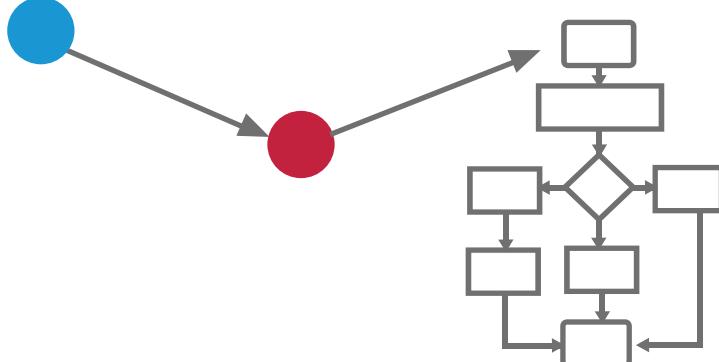
- Citas por teléfono – programar una cita por teléfono



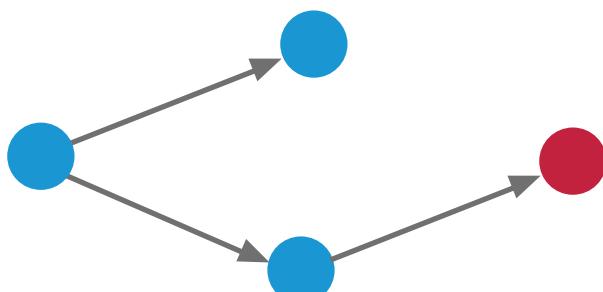
- Transferencias de llamadas – transferir la llamada a otro agente



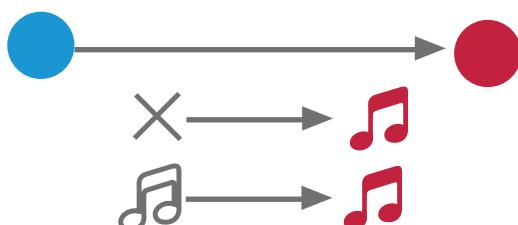
- Transferencias de llamadas a RVI – transferir la llamada a un esquema de RVI



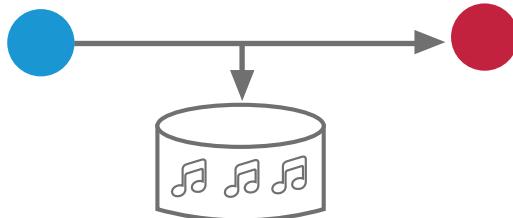
- Llamadas de consulta – consultarse con y transferir opcionalmente a la llamada



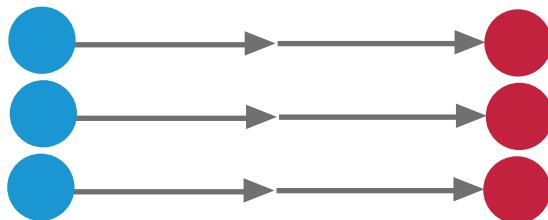
- Detección positiva de contestador telefónico – detecta si la persona al otro lado de la línea es un ser humano o un contestador telefónico



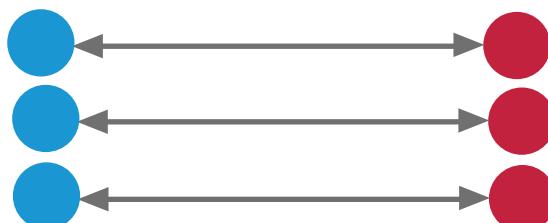
- Grabación de llamadas – grabar, guardar, reproducir y transmitir llamadas



- Línea abierta – modo de agente optimizado para el uso de auriculares

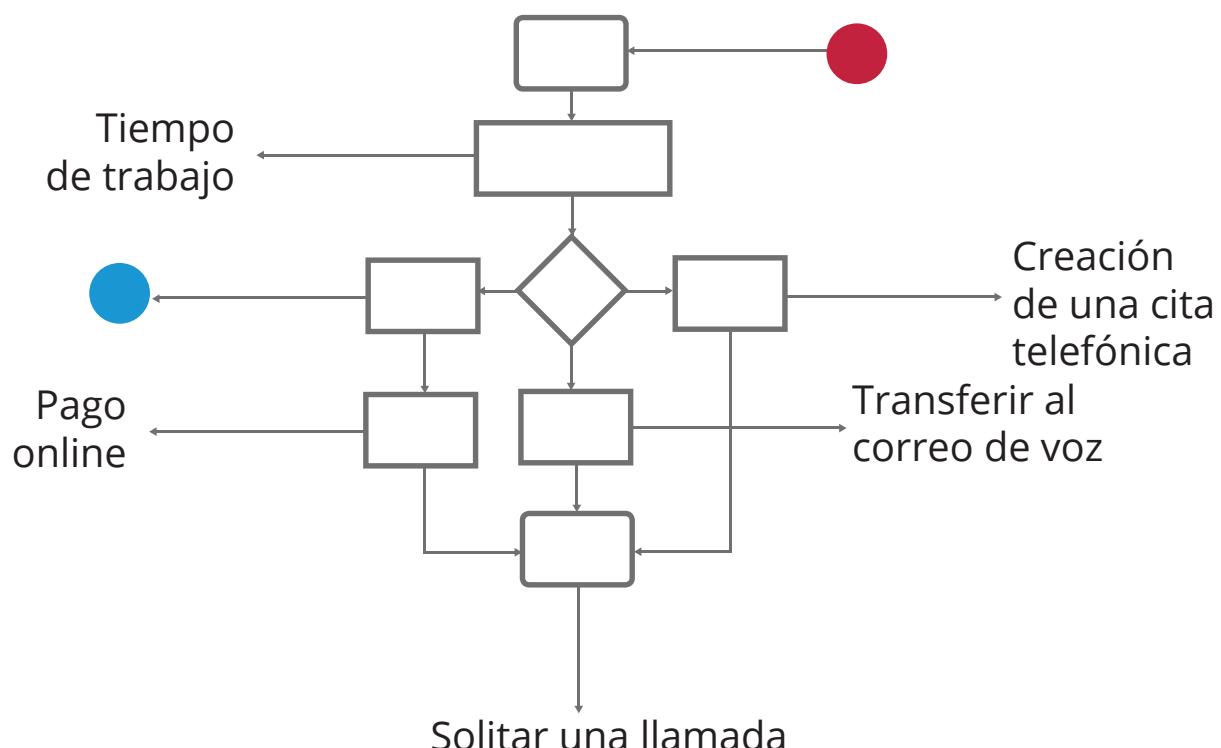


- Línea cerrada - modo de agente optimizado para el uso de teléfono



- Gestión de RVI con conjuntos de funciones importantes – verificación del tiempo de trabajo, pago online, cita de telefonía automática, buzón de voz, etc.

### Tema RVI (Respuesta de voz interactiva)



iMX Tel organiza las llamadas en las campañas. Una campaña es un conjunto de:

- Reglas
- Criterios
- Autorizaciones
- Parámetros

## Campaña

¿Cómo marcar un número? Llamadas automáticas, de marcación excesiva, entrantes etc.	¿Qué marcar? El expediente se selecciona por la base de datos utilizando los filtros y criterios flexibles
¿Quién recibirá la llamada? El usuario que cumple con los criterios específicos	¿Parámetros? Conjunto rico de parámetros y personalizaciones

La creación de campañas permite al usuario verificar muchos criterios diferentes que conciernen al expediente en base al estado actual del expediente, fecha de creación, saldo del expediente, variables, presencia o ausencia de información...

iMX Tel obtiene muchas estadísticas en tiempo real y post facto acerca de la actividad y resultados de la campaña entrante y saliente: número de llamadas, tasas de las llamadas procesadas, re-llamadas, instancias cuando la línea está ocupada, duración media de las llamadas, etc.

IMX\_TEL

ADMIN. IMX TEL

CAMPAÑA GESTORES ACTIVAR SESIÓN VER ACTIVIDAD TRANSFERENCIAS SERVIDORES VOCALES PARÁMETROS PERFIL DE CAMPAÑA

MOSTRAR CAMPAÑAS

CAMPAÑAS SALIENTES CAMPAÑAS ENTRANTES CAMPAÑAS AGENDA

CAMPAÑAS SALIENTES

Campaña	Fecha/hora inicio	Fecha/hora final	A tratar	%	Rellam. a tratar	%	Ya trat.	%	En curso
BT_TEST	24/02/2021 10:15		0	0,00	0	0,00	0	0,00	
BT_TEST2	28/07/2020 10:45		0	0,00	0	0,00	0	0,00	
DIRECT	10/04/2020 09:56		0	0,00	0	0,00	0	0,00	
NUGA	28/07/2020 11:02	10/09/2021 12:18	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
NUGA2	10/09/2021 12:21		1351	100,00	0	0,00	0	0,00	
PUSH	21/06/2019 11:12	21/06/2019 11:52	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
PUSH0			0	0,00	0	0,00	0	0,00	
PUSH2	24/03/2020 11:42		0	0,00	0	0,00	0	0,00	
RALI	10/09/2021 12:17		0	0,00	0	0,00	0	0,00	
TRANSFER	28/07/2020 17:07		0	0,00	0	0,00	0	0,00	
	18/03/2020 14:20		0	0,00	0	0,00	0	0,00	

Tipo de campaña  Automática  Manual  No especificada

Grupo de telefonía  Apellido gestor

iMX Tel suministra una vista completa y estadísticas diarias que conciernen la actividad del operador: llamadas procesadas, tiempo pasado en modo de pausa, duración media de las llamadas, etc.

ESTADÍSTICA DIARA GESTOR

ESTADÍSTICA DIARA GESTOR

ABSI78-DEU

Expediente	Nº telf.	Inicio llamada	Dur. llam.	Duración tratam. exped.	Modo

Tiempo acum. pasado en att\_tel con gest. disp. :: Tiempo acum. en pausa 00:00:00

Tipo llam.	Nº expedientes con respuesta	Duración media de llamada	Duración media de tratam. expediente	Nº compromisos tomados	Importe de compr. tomados	% Comprom.
TODOS	0	:	:	0	,00	,00

Info etiqueta	Nº expedientes con respuesta	Duración media de llamada	Duración media de tratam. expediente	Nº compromisos tomados	Importe de compr. tomados	% Comprom.
TODOS	0	:	:	0	,00	,00

Las estadísticas de iMX Tel se pueden utilizar con flexibilidad por el módulo AD en informe diferentes:

El módulo de telefonía de iMX tiene tanto a ofrecer y un documento breve como este solo puede dar un vistazo de las capacidades de la herramienta. Nuestra aplicación y nuestros expertos de comercio anhelan la oportunidad de presentar iMX Tel y la solución de iMX con más detalles.

## Contacto

CODIX

200, rue du Vallon  
Sophia Antipolis  
06560 VALBONNE  
FRANCE  
Phone: +33 4 89 87 77 77  
Fax: +33 4 89 87 77 00  
Email: [info@codix.eu](mailto:info@codix.eu)  
[sales@codix.eu](mailto:sales@codix.eu)