

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



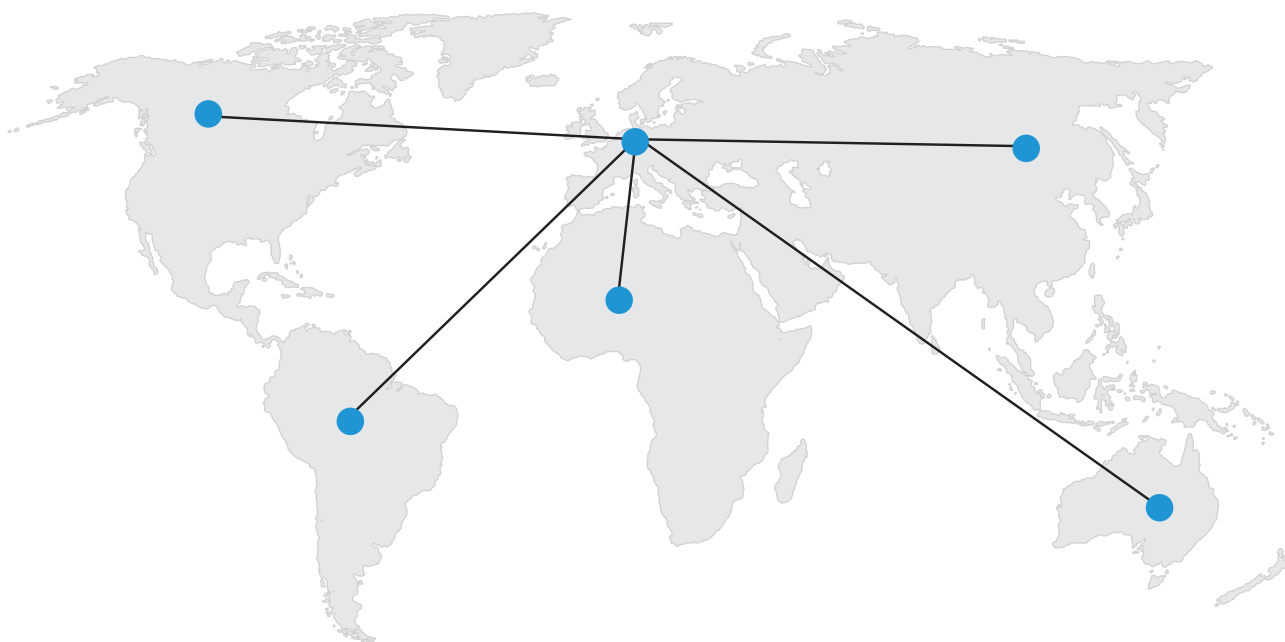
iMX Tel es el módulo telefonía integrado en la solución de iMX. Es un marcador con funciones completas que ofrece las siguientes características:

- 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:

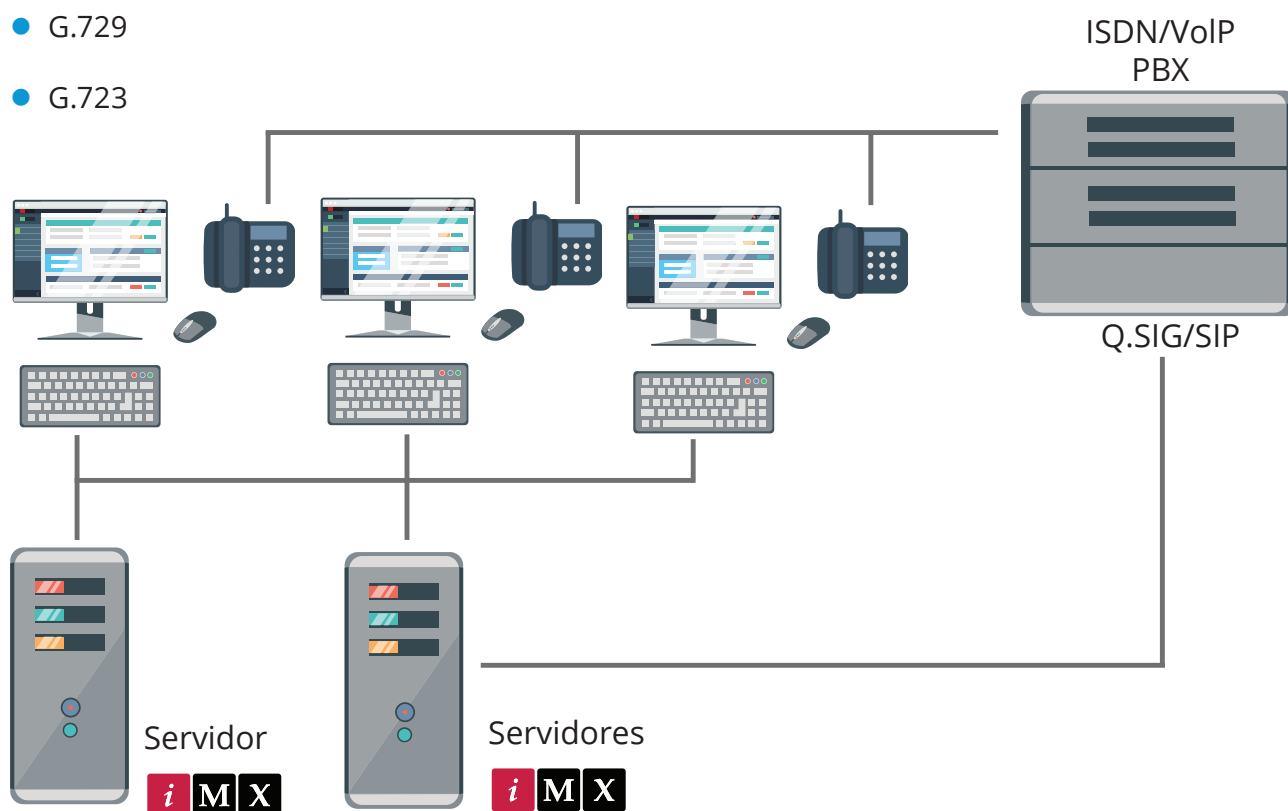
- Una arquitectura alojada (hosted)
- Una arquitectura distribuida
- Una arquitectura mezclada (alojada y distribuida)

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

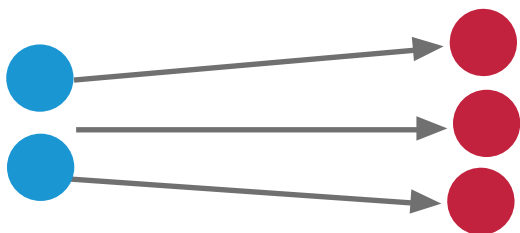
# Dialogic®

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

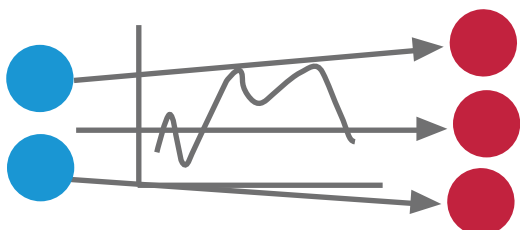
- Llamadas automáticas – una llamada por agente



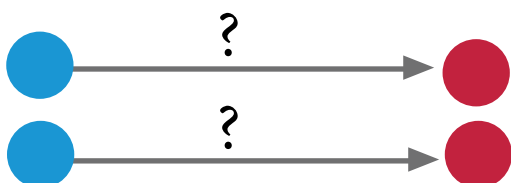
- Llamadas de exceso de marcación – más llamadas que agentes libres



- Llamadas predictivas – más llamadas que agentes libres



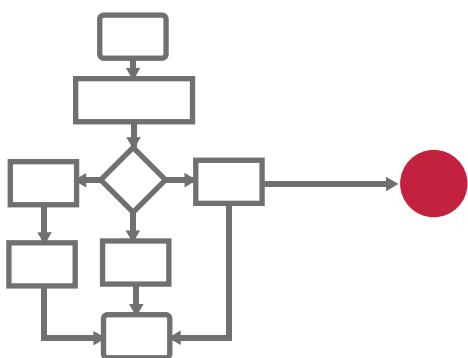
- Llamadas de previsualización – en primer lugar se previsualiza el expediente y después se llama opcionalmente



- Botón vocal – marcar y grabar mensajes pregrabados



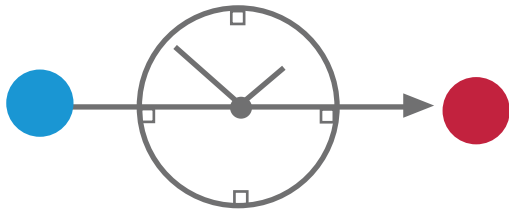
- Botón vocal con RVI (Respuesta de voz interactiva) – marcar e iniciar un esquema RVI



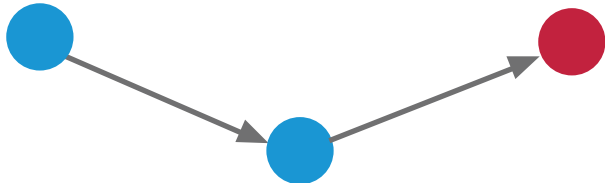
- Llamadas directas – inicio manual de llamadas



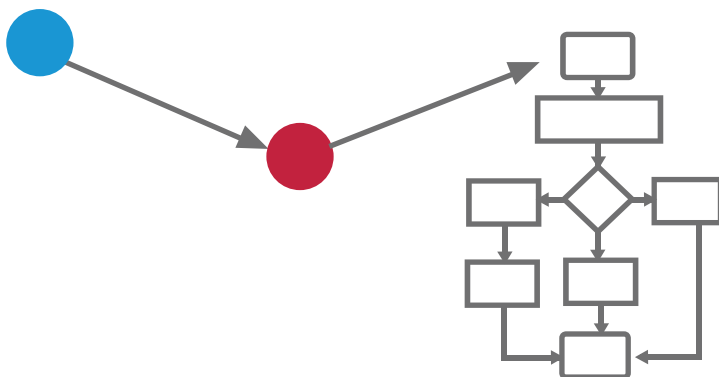
- Citas por teléfono – programar una cita por teléfono



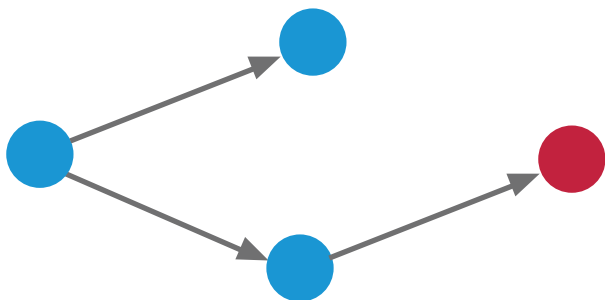
- Transferencias de llamadas – transferir la llamada a otro agente



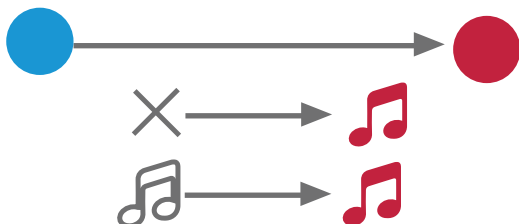
- Transferencias de llamadas a RVI – transferir la llamada a un esquema de RVI



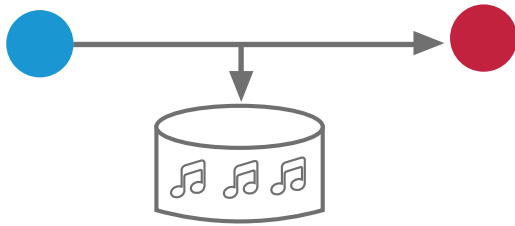
- Llamadas de consulta – consultarse con y transferir opcionalmente a la llamada



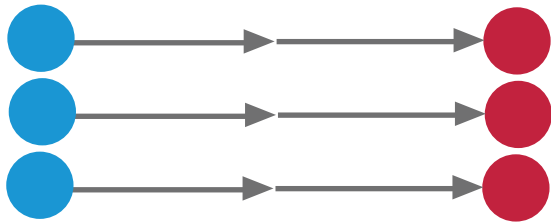
- Detección positiva de contestador telefónico – detecta si la persona al otro lado de la línea es un ser humano o un contestador telefónico



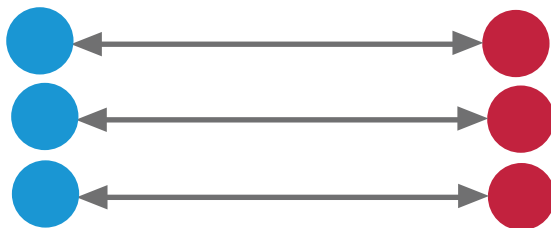
- Grabación de llamadas – grabar, guardar, reproducir y transmitir llamadas



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

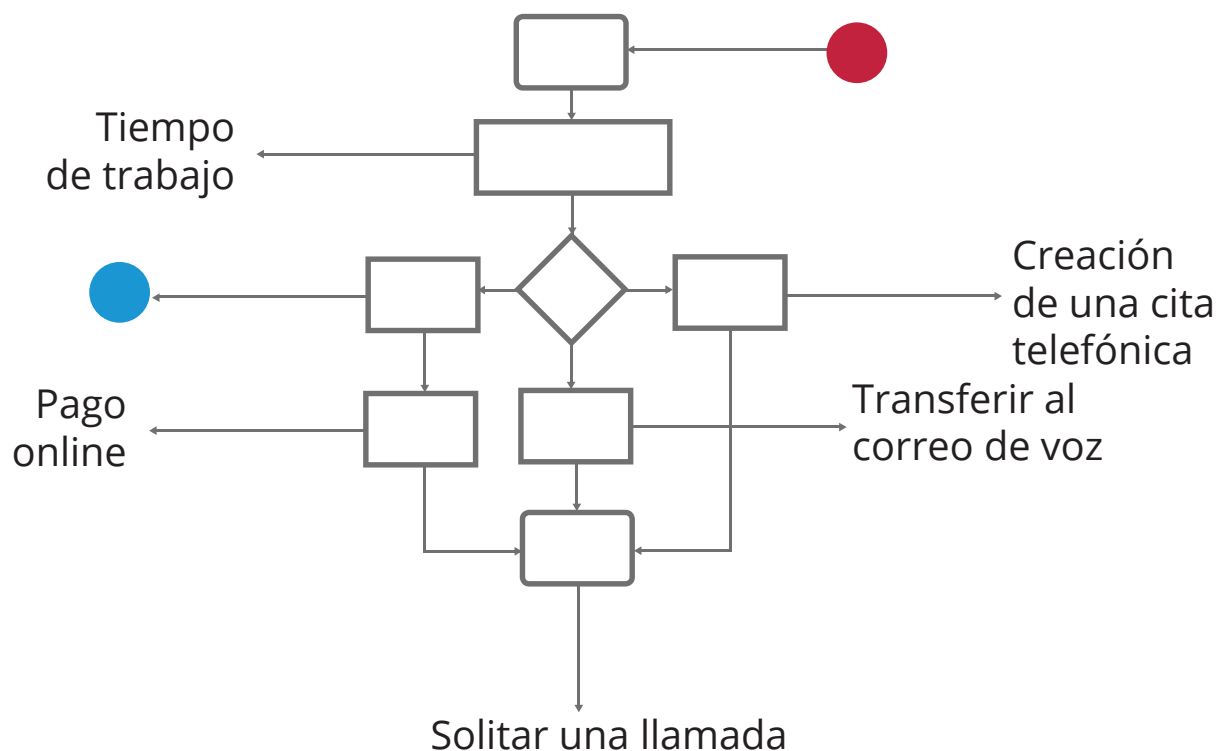


- Línea cerrada – modo de agente optimizado para el uso de teléfono



- 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...

The screenshot displays the 'ADMIN. IMX TEL' interface with a focus on the 'CAMPAÑA' (Campaign) configuration. The main window is titled 'CRITER. PRINCIPALES' (Main Criteria) and contains several sections:

- Campaign Name:** 'BT\_TEST'.
- Criteria Variables:** A list of six criteria variables (Nº 1 to Nº 6) with associated dropdown menus.
- Active/Phone Type/Priority:** A table with columns 'Activo?', 'Tipo de teléfono', and 'Prior.'. It shows 'HOME' and 'FAM' as active phone types with priorities 1 and 2 respectively.
- Language/Inclusion/Change Manager:** Options for 'Idioma de criterio', 'Incluir estados Pb', and 'Cambiar el gestor'.
- Launch Method:** Radio buttons for 'Lanzamiento automático' and 'Lanzamiento manual'.
- Repartition of Files:** Radio buttons for 'Solo los expedientes propios', 'Todos los expedientes de los gestores de la campaña', and 'Todos los expedientes en la base'.
- Classification:** Options for 'Clasificar por saldo (ascend./descen.)', 'Clasificar por la creación del expediente (asc./desc.)', and 'Clasif. por fecha est.'.
- Client:** A dropdown menu showing 'CL JAPAN'.
- Creation Dates:** Fields for 'Fecha inicio' and 'Fecha final'.
- Saldo Deudor (Debtor Balance):** Fields for 'Saldo deudor mín.', 'Saldo deudor máx.', 'Capital mínimo', and 'Capital máximo'.
- Mode of Marking:** Radio buttons for 'Automática', 'Sobremarcación', 'Predictiva', and 'Empujar Vocal'. It also includes options for 'Vista previa', 'Tasa máx. de llamadas perdidas', 'Llam. entrante', 'Horarios', 'Nº telf.', 'Nº contestador', 'Color del texto', 'Tratamiento directo', and 'External'.



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.

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	%	Relam. 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 Agencia

Grupo de telefonía  Apellido gestor

[illegible]

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

Panel de control: Seguimiento de Llamadas y Citas Telefónicas										Citas telefónicas Detalles									
Detalles																			
Nombre del cliente	Fecha de creación del expediente	Referencia de IMX del expediente	Categoría del expediente	Producto	Tipo de parte involucrada contactada	Gestor	Fecha de llamada	Nombre del cliente	Fecha de creación del expediente	Referencia de IMX del expediente	Producto	Fecha de la cita telefónica contactada	Tipo de parte involucrada contactada	Gestor	Fecha de llamada				
ALICE	12/03/2016	1603120095	CAUTION SOLIDAIRE	PARTICULIER	DB	nel	08/07/2016	ALICE	12/03/2016	1603120095	PARTICULIER	08/07/2016	DB	nel	29				
ALICE	12/03/2016	1603120095	CAUTION SOLIDAIRE	PARTICULIER	DB	nel	13/07/2016	ALICE	12/03/2016	1603120095	PARTICULIER	13/07/2016	DB	nel	44				
ALICE	12/03/2016	1603120095	CAUTION SOLIDAIRE	PARTICULIER	DB	nel	13/07/2016	ALICE	12/03/2016	1603120095	PARTICULIER	13/07/2016	DB	nel	0				
ALICE	12/03/2016	1603120095	CAUTION SOLIDAIRE	PARTICULIER	DB	nel	13/07/2016	ALICE	12/03/2016	1603120095	PARTICULIER	13/07/2016	DB	nel	0				
ALICE	12/03/2016	1603120095	CAUTION SOLIDAIRE	PARTICULIER	BU	nel	14/07/2016	ALICE	12/03/2016	1603120095	PARTICULIER	14/07/2016	BU	nel	21				
ALICE	18/03/2016	1603180057	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	DB	itm	07/07/2016	ALICE	18/03/2016	1603180057	PROFESSIONNEL IMMO	07/07/2016	DB	itm	430				
ALICE	18/03/2016	1603180057	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	DB	itm	07/07/2016	ALICE	18/03/2016	1603180057	PROFESSIONNEL IMMO	07/07/2016	DB	itm	42				
ALICE	18/03/2016	1603180057	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	DB	itm	07/07/2016	ALICE	18/03/2016	1603180057	PROFESSIONNEL IMMO	08/07/2016	CE	nel	7				
ALICE	18/03/2016	1603180057	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	CE	nel	08/07/2016	ALICE	18/03/2016	1603180057	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	nel	0				
ALICE	18/03/2016	1603180057	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	nel	14/07/2016	ALICE	18/03/2016	1603180057	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	nel	246				
ALICE	18/03/2016	1603180057	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	nel	14/07/2016	ALICE	23/03/2016	1603230018	PARTICULIER	28/10/2016	CE	nel	11				
ALICE	23/03/2016	1603230018	CAUTION SOLIDAIRE	PARTICULIER	CE	nel	28/10/2016	ALICE	23/03/2016	1603230018	PARTICULIER	28/10/2016	BU	nel	6				
ALICE	23/03/2016	1603230021	CAUTION SOLIDAIRE	PARTICULIER	BU	nel	28/10/2016	ALICE	28/03/2016	1603280017	PROFESSIONNEL	08/07/2016	DB	nel	0				
ALICE	23/03/2016	1603230021	CAUTION SOLIDAIRE	PARTICULIER	DB	nel	28/10/2016	ALICE	28/03/2016	1603280017	PROFESSIONNEL	13/07/2016	DB	nel	0				
ALICE	28/03/2016	1603280017	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL	DB	nel	13/07/2016	ALICE	28/03/2016	1603280017	PROFESSIONNEL	13/07/2016	DB	nel	0				
ALICE	28/03/2016	1603280017	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL	DB	nel	13/07/2016	ALICE	28/03/2016	1603280017	PROFESSIONNEL	13/07/2016	DB	nel	0				
ALICE	28/03/2016	1603280017	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL	DB	nel	13/07/2016	ALICE	28/03/2016	1603280017	PROFESSIONNEL	13/07/2016	CA	nel	0				
ALICE	28/03/2016	1603280017	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL	DB	nel	13/07/2016	ALICE	11/04/2016	1604110026	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	itm	194				
ALICE	28/03/2016	1603280017	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL	CA	nel	13/07/2016	ALICE	14/04/2016	1604140005	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	itm	0				
ALICE	11/04/2016	1604110026	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	itm	14/07/2016	ALICE	14/04/2016	1604140005	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	itm	0				
ALICE	14/04/2016	1604140005	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	itm	14/07/2016	ALICE	14/04/2016	1604140005	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	itm	0				
ALICE	14/04/2016	1604140005	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	itm	14/07/2016	ALICE	14/04/2016	1604140005	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	itm	0				
ALICE	14/04/2016	1604140005	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	itm	14/07/2016	ALICE	14/04/2016	1604140005	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	itm	0				
ALICE	14/04/2016	1604140005	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	itm	14/07/2016	ALICE	15/04/2016	1604150005	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	itm	80				
ALICE	14/04/2016	1604140005	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	itm	14/07/2016	ALICE	15/04/2016	1604150005	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	itm	54				
ALICE	15/04/2016	1604150005	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	itm	14/07/2016	ALICE	05/05/2016	1605050003	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	itm	58				
ALICE	15/04/2016	1604150005	CAUTION SOLIDAIRE	PROFESSIONNEL IM...	BU	itm	14/07/2016	ALICE	10/05/2016	1605100002	PROFESSIONNEL IMMO	14/07/2016	BU	itm	314				
4										4									
Mostrar datos de fila 1 a fila 75										Mostrar datos de fila 1 a fila 71									

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  
sales@codix.eu