



Comutador de Voz IP

Comutador de Tercer generación basado
en Tecnología IP

vozip / CONSULTORÍA
México

3PBX

Comutador de Voz Sobre IP presentado por:
Consultoría en Voz IP México S. A. de C. V.

Contenido

Tipos de Comutadores	3
3PBX	4
Funcionalidades	4
Contacto	8

Conmutadores Tradicionales

En la actualidad las empresas y las instancias de gobierno utilizan en su mayoría conmutadores limitados respecto a funciones, a la cantidad de líneas o extensiones, son conmutadores que tienen 10 años o más, y cuyo costo de mantenerlo contra el costo de actualizarlo resulta mucho más caro. Si su empresa o instancia de gobierno cuenta con un conmutador de este tipo, seguramente esta pensando seriamente en cambiarlo por la limitante de crecimiento que presenta, además de los altos costos y tiempos de respuesta bajo necesidades de soporte, ya que es muy difícil contar con personal capacitado que lo administre.



Conmutadores Empresariales

Existen por otro lado, empresas o instancias que cuentan con conmutadores enormes en el sentido de la cantidad de extensiones que pueden manejar, sin embargo, los costos de aquisición y mantenimiento son demasiado altos. Y si bien están justificados por el tamaño de empresa y características con las que cuentan, el crecimiento no deja de representar gastos sustanciales por la adquisición de licencias por puesto, además de que las funcionalidades agregadas siempre representan la compra de un nuevo hardware.

Conmutadores IP Abiertos

Desde hace poco mas de 6 años, el mercado de los conmutadores se ha visto beneficiado con la entrada de los sistemas de comunicación abiertos, estos sistemas ofrecen las características de los conmutadores propietarios de nivel empresarial pero con un costo 3 veces mas bajo! Hoy en día es posible contar con un conmutador que integre nuevas extensiones sin que esto represente una adquisición de licencias, son capaces de soportar y de integrarse a prácticamente cualquier infraestructura existente, y sus costos de instalación y mantenimiento son realmente bajos en comparación de los grandes conmutadores empresariales



Cual es la mejor Opción

Sin duda alguna si usted esta viendo esta información, es por que esta interesado en sustituir o adquirir un nuevo conmutador. Sin embargo las diversas opciones que puede encontrar en el mercado, la inversión que representa, el tiempo de implementación, el tipo de tecnología de líneas que puede requerir, etc. Todos estos factores seguramente afectarán su decisión e compra, y al final, usted lo que requiere es que su empresa obtenga el mejor producto, al mejor precio, con la mayor cantidad de ventajas y opciones disponibles en el mercado.

Presentación 3PBX

3PBX es un conmutador de bajo costo, basado en Tecnología abierta, el corazón del sistema es Linux CentOS, soportando sobre el sistema asterisk en su versión 1.8, con todo el soporte de codecs y controladores de las tarjetas Sangoma. En resumen, es un sistema de telefonía robusto, accesible y muy fácil de administrar. Para acceder a él basta con tener un navegador web (Se recomienda Google Chrome o Firefox).

Al estar basado en Open Source (Código Abierto), No existen costos de licenciamiento por sistema o por extensión como en el caso de otros conmutadores. El nivel de personalización de la interfaz puede ser hecho para ajustarse a las necesidades de cada cliente y el soporte del sistema completo está certificado, teniendo la seguridad de que usted adquiere un producto de primer nivel, pagando por lo que recibe y mucho más.

Funciones Generales

Interactive Voice Response (IVR)



El sistema de menú interactivo le permite proporcionar a sus clientes mediante una grabación, un menú con el cual interactúen y les permita elegir a través de opciones la extensión o el servicio al que necesitan acceder.

Salas de Conferencia



Dependiendo de la cantidad de líneas usted puede enlazar a mas de 3 personas en una llamada. Si las personas están en ubicaciones distintas en un edificio, usted podrá con solo marcar una extensión, interconectar a todas en una misma sala.

Llamada en espera



El conmutador 3PBX le permite colocar en retención las llamadas que no puedan ser contestadas de forma inmediata, permitiéndole mientras esperan escuchar música o grabaciones promocionales sobre su empresa.

Reportes de llamadas



Todas las llamadas que se hagan mediante el conmutador 3PBX quedan registradas, incluso si las llamadas son entre extensiones, entrantes o salientes. Incluso puede asignar valores a sus minutos y al final obtener un estimado de su recibo.

Múltiples opciones de Teléfonos



Al estar basado en código abierto, usted puede elegir diversas marcas de teléfonos, en base a costos o a funcionalidad. Quizá los ejecutivos requieren de teléfonos con mas funcionalidades que las secretarias o personal de apoyo.

Grabación de Llamadas



Usted puede seleccionar la grabación de llamadas por extensión, en llamadas salientes o entrantes, de forma permanente o de forma selectiva. Las grabaciones se almacenan en el disco duro del 3PBX y pueden ser consultadas mediante una interfaz web.

Musica En espera



La función de música en espera le permite poner en su conmutador el tema de la temporada o la información sobre su empresa de una forma tan sencilla y en formato MP3, de tal manera que cambiar dicha música es un proceso sencillo que se realiza por web y se actualiza de inmediato.

Pretarificación de llamadas



Con el 3PBX usted puede asignar un consumo mensual por extensión, tarifas de llamadas y permisos de marcación. De esta forma usted puede cerrar el consumo de telefonía de acuerdo al uso y las necesidades reales de sus empleados, evitando que el teléfono se use de forma personal.

3PBX en detalle

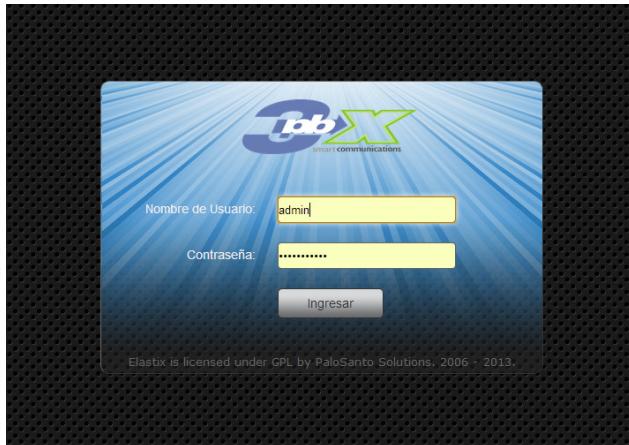
Si su empresa es pequeña o grande, e incluso si es una instancia de Gobierno, requiere que sus medios de comunicación le den valor a su empresa.

3PBX es una solución completa de conmutador, que le permite contar con las prestaciones de los conmutadores propietarios pero a un bajo costo. Con el conmutador 3PBX usted puede tener: IVR, Grupos de Timbrado, Grabación de llamadas, extensiones remotas conectadas mediante internet a un costo cero, música en espera, Fax Virtual enviado a correo electrónico, Buzones de voz enviados a correo electrónico, Tarificación y Pre tarificación de llamadas, además de contar con una interfaz de administración amigable, que le permite contar con costos de mantenimiento realmente bajos, ya que realizar cambios básicos en su sistema es algo sencillo de aprender.

Nuestro conmutador le permite además utilizar todas las tecnologías de salida de llamadas posibles, ya sean líneas análogas tradicionales, Líneas Digitales, Trocales IP, Equipos de telalink para enlazar de forma directa a sus celulares, incluso usted puede instalar líneas IP's con marcación directa a las ciudades donde mas requiera.

Y si usted cuenta con sucursales o requiere de usuarios móviles que viajan de forma constante, bastará con instalar en sus equipos móviles un softphone para que puedan contar con los mismos beneficios de comunicación que le proporciona el contar con una extensión local.

Seguridad



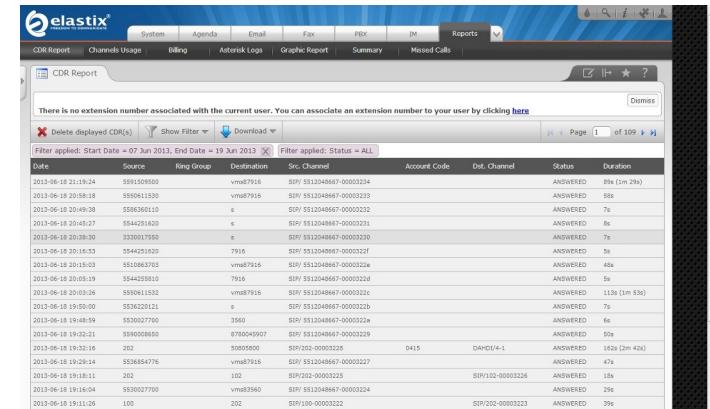
El conmutador 3PBX le permite crear usuarios con perfiles distintos, de forma tal que la administración puede dividirse en tareas. Esta misma característica le da la seguridad de que solo el personal autorizado mediante un usuario y contraseña podrán acceder al sistema y realizar cambios o consultas en el.

Información rápida



Consultar el estatus de su conmutador es sencillo, desde la primer pantalla usted puede ver el uso de los recursos, llamadas simultaneas así como los módulos que están funcionando en el sistema.

Reporte de Llamadas



Obtenga un reporte completo de las llamadas y tiempos, además de las claves utilizadas para realizar dichas llamadas, puede habilitar la opción de tarificación o pre tarificación y contar con el costo estimado de cada llamada.

Consultar grabaciones

Acceda de forma rápida y ordenada a las grabaciones del sistema. Usted puede filtrar por fecha, por destino o por origen de la llamada, permitiéndole encontrar, escuchar y descargar sus grabaciones de forma mucho más eficiente.

IVR (Menú interactivo)

Incluya los menús y submenús que requiera para guiar a quien le llama a la extensión o servicio que necesita. Puede redirigir llamadas a extensiones, grupos de timbrado, colas de atención e incluso cualquier destino externo que requiera.

Call Center

Si su empresa lo requiere, el sistema puede instalarse con el módulo de callcenter, ya sea para generación de llamadas mediante marcador predictivo, o para atención mediante llamadas entrantes. Cada agente debe logearse en una consola de agente, de esta forma puede controlar los descansos que toma y visualizarlos en los reportes de Call Center

Reportes Call Center

Le proporciona información detallada sobre lo que ocurre en su callcenter, puede tener listados de llamadas por hora, por agente, el tiempo en espera de cada agente, las entradas y salidas de sus agentes, le permite monitorear en tiempo real lo que esta haciendo cada agente. (La función de escucha se hace mediante programación)

Métricas callcenter

Detalles del Reporte

Cola:	9998	Llamadas Atendidas:	58 llamadas
Inicio:	2013-06-17	0 llamadas	
Final:	2013-06-23	865.85 segs	
Periodo:	7 días	Total Dur. Llamada:	837.00 min
		Espera media:	59.38 segs

Llamadas Atendidas por Agente

Agente	Llamadas	% Llamadas	Dur. Llamada	% Dur. Llamada	Promedio Dur. Llamada	Dur. Espera	Promedio Dur. Espera
Agent/103	14	24.14 %	249.20 min	29.79 %	0:01 min	1022 segs	73.00 segs
Agent/105	16	27.50 %	234.15 min	27.00 %	14:38 min	724 segs	45.75 segs
Agent/107	14	24.14 %	189.47 min	22.67 %	13:33 min	1127 segs	79.79 segs
Agent/111	14	24.14 %	163.38 min	19.55 %	11:41 min	581 segs	41.50 segs

Exportar tabla: [CSV](#)

Tiempo Total por Agente (segundos)

Cantidad de Llamadas por Agente

http://www.asteric.org - Asteric Stats - by Nicolas Gudilo

Consulte métricas de su callcenter (Hasta 10 agentes), llamadas atendidas, causas de desconexión, nivel de servicio, llamadas atendidas por agente, distribución de llamadas por día y por hora.

Monitoreo Tiempo real

Panorama Actual

Outstar agentes deslogueados

Estado de Agentes

Cola	Agente	Estado	Durac.	CLID	Último Llamado
9998	Agent/111	No disponible			484:32 min.
9998	Agent/107	No disponible			492:50 min.
9998	Agent/106	No disponible			374:40 min.
9998	Agent/102	No disponible			453:27 min.

Resumen de Colas

Cola	Disponibles	Hablando	En Pausa	Llamadas en espera	Llamada mas antigua en espera
9998	0	0	0	0	0 min
9999	0	0	0	0	0 min
9997	0	0	0	0	0 min
default	0	0	0	0	0 min
99	0	0	0	0	0 min

Detalle de Llamados en Espera

Hora en el Servidor: 2013-06-19 00:07:03
PHP genero la pagina en 0.0139001638031 segundos

Usted podrá visualizar el tiempo que un agente lleva en una llamada, el tiempo que duro su última llamada y las llamadas que están en cola esperando por atención.

Panel de operador

FOP2

EXTENSIONS

- 3100 Rolando (20-06-23) Line 1 active, Line 2 inactive
- 3103 Sony Roland Line 1 inactive, Line 2 inactive
- 3600 Casa Hijo Line 1 active, Line 2 inactive
- 3600 Casa Jefe Line 1 active, Line 2 inactive
- 3102 Casa Line 1 inactive, Line 2 inactive
- 3102 Oficina Line 1 inactive, Line 2 inactive
- 4100 Fax Virtual Line 1 inactive, Line 2 inactive
- 4200 Martha Line 1 inactive, Line 2 inactive
- 4200 Señora Berta Line 1 inactive, Line 2 inactive
- 4200 Martha Line 1 inactive, Line 2 inactive
- 4200 Rolando Calderon Toledo Line 1 inactive, Line 2 inactive

QUEUES

- 4000 Señora Berta de Martha Angelica Benitez & Rolando Calderon Toledo

TRUNKS

- TAX24A-Siagd
 - SIP:325547370000
 - SIP:32547378946
 - SIP:327712473920

CONFERENCES

- 5000 General
 - E-3100 Rolando Calderon Toledo

FOP2 - Version 2.25 - Unactivated Version. Enter the activation code [here](#).

Elastix is licensed under GPL by Elastix Solutions, 2009 - 2013.

En este panel usted puede escuchar una llamada en curso, escuchar y susurrar a la persona que esta en la extensión seleccionada, puede colgar, transferir u originar una llamada, todo dependiendo del login del usuario que tenga.



Otras Opciones

PBX Configuration

Add an Extension

Please select your Device below then click Submit

Device: Generic SIP Device

Submit

Extensions

- 3100 Rolando
- 3103 Sony Roland
- 3600 Casa Hijo
- 3600 Casa Jefe
- 3102 Casa
- 3102 Oficina
- 4100 Fax Virtual
- 4200 Martha
- 4200 Señora Berta
- 4200 Rolando Calderon Toledo

Códigos de funcionalidades

- Conferencia General
- Atend. Salidas
- Troncales
- Costos de Llamadas entrantes
- Entradas
- Zap Channel DIDIS
- Automa.
- Blacklist
- CallerID Lookup Sources
- Day/Night Control
- Siguieme
- IVR
- Queues Priorities
- Colas
- Grupos de Embriado
- Condiciones de Tiempo
- Time Groups
- Opciones Internas & Directas
- Conferencias
- Lenguajes
- Otras Aplicaciones
- Otros Servicios
- Musica en Espera
- Conjuntos de PIN
- Paginación e Intercomunicación
- Estacionamiento
- Grabaciones de Sistema

Add Extension

- Spring Mobile <2520>
- Blue Messaging <2521>
- Tecnosinergia <2522>
- Studio7 <2523>
- Recepción <3000>
- Honduras <3001>
- Rolando Calderon Toledo <3100>
- Casa <3102>
- Sony Roland <3103>
- Casa Hijo <3600>
- Fax Virtual <4100>
- Martha Angelica Benitez <4200>

El sistema le permite contar con horarios de atención, redirigir llamadas a celulares o extensiones remotas, contar con grabaciones personalizadas para su buzón de voz, contar con el envío por correo electrónico de su buzón de voz, o de su sistema de Fax. Le permite incluso enviar faxes de forma electrónica utilizando las líneas de su conmutador.

¿Requiere más información?

Póngase en contacto con nosotros y un asesor le informara sobre como podemos crear el conmutador a su medida, con las opciones y equipos que requiera, ajustándonos a sus costos y crecimiento futuro, inicie con una base de sistema y vaya creciendo poco a poco sin mas costos que el del hardware [Teléfono] o simplemente utilice sus computadoras para hablar con Softphones.

Contacto:

Consultoría en Voz IP México S. A. de C. V.

México D.F.

Nvo. León 276, Col. Condesa
Piso 7 Oficina A
Del. Cuauhtémoc. México D.F.
C.P. 06710

Pachuca Hgo.

Cto. Del Sol Oriente 112
Col. Quinta Bonita
Pachuca Hgo
C.P. 42180

Internet

<http://www.vozmexico.com>
<http://www.3pbx.com>

Contacto:

ventas@vozmexico.com

Soporte:

soporte@3pbx.com

Contacto vía Telefónica:

(55)47370000

(771)7783044

VOZIP / CONSULTORÍA
México