

Central Virtual

Número de Ref: 632



Sistema de telecomunicaciones avanzado en la nube

Gestión remota y eficaz. Añade extensiones, establece horarios, crea colas de espera y configura una IVR según tus necesidades, de forma rápida y 100% escalable.

Ventajas

Servicio 100% cloud

Accede desde cualquier lugar con un dispositivo con conexión a Internet.

Ahorro de costes

Al no requerir inversión inicial ni gastos en equipamiento, con tarifas muy competitivas.

Integración fácil, rápida y personalizada

Configuración en remoto por parte del servicio técnico, ofreciendo una gestión personalizada adaptado a tus necesidades.

Mejora la productividad corporativa y el teletrabajo

Une la telefonía al resto de herramientas de trabajo. Conecta todas las sedes y da servicio registrando cualquier usuario esté donde esté.

Comunicaciones securizadas

No requiere acceso por VPN. Evita la posibilidad de intrusión y riesgos por ataques, al no exponer el acceso de administrador a la red pública.

Funcionalidades

Enrutamiento de llamadas entrantes

- **Numeración entrante** nacional e internacional
- **Comportamiento por calendario**
- Horario de **apertura y cierre** del negocio aplicable para cada número de entrada
- **Enrutamiento/filtrado inteligente** en base a origen o prefijo del número entrante
- **Personalización del identificador llamante**
- **Ringtone personalizado**

Dispositivos y protocolos

- **Compatibilidad y autoprovisión** con principales fabricantes
- **Configuración flexible**, personaliza la configuración de cada usuario y sus plantillas de provisión
- **Protocolos soportados:** transporte de señalización sobre TCP, TLS o UDP
- **Soporte WebRTC** para unificar comunicaciones embebidas en portales Web, sin terminal físico
- **Seguridad:** permisos de registro por IP pública y límites de registros
- **Amplia codificación** para transmisión de voz y video
- **HotDesking:** para poder registrar diversas extensiones mediante PIN en un mismo dispositivo

Operadora automática (IVR)

Ofrece varias **opciones para entregar la llamada a un operador**

- Por un **dígito** seleccionado de 0 a 9
- Marcando la **extensión**
- Introduciendo el **nombre** de usuario en el teclado
- Mediante **PIN**
- **IVR concatenadas**
- **Mensaje de saludo, entrega y despedida** personalizados
- **Restricción de uso interno** (blacklist)

Desvíos y transferencias

- **Desvíos:** incondicional, si ocupado, no contesta o extensión no registrada
- Opción de definir múltiples destinos
- **Transferencias:** asistida, directa, internas y externas

Informes y estadísticas

- Registro de llamadas y almacenamiento remoto
- Estadísticas

Terminales homologados

Aastra, Alcatel Temporis, Cisco, Grandstream, Linksys, Polycom, Sipura, Snom, Yealink, Gigaset, Mitel, Akuvox y Panasonic.
Consultar modelos homologados [aquí](#)



EXTENSIONES DE USUARIO

Gestión

- Creación y modificación sencilla
- Alta múltiple
- Notificaciones por email al usuario
- Múltiple identificador de llamada
- Monitorización de extensiones

Funcionalidades adicionales

- Captura de llamada
- Reglas de permisión de tráfico
- Escucha de llamada
- Vinculación de extensión a departamentos
- Función no molestar
- Vinculación móvil
- Numeración corta
- Calendario de extensión
- Speakerphone

Funcionalidades

Buzón de Voz

- **Personalizable**, pueden crearse buzones de voz aislados o de grupo
- **Transcripción**: detección del audio, conversión a texto y envío por email
- **Acceso**: desde la extensión o remotamente
- **Zona horaria personalizable** para adecuar desvíos a buzones de voz, en función de localizaciones

Grupos de extensiones

- **Estrategias de entrada** de llamadas
- Customización de **tono de llamada**
- Mensaje de **bienvenida**
- Personalización de **etiquetas**
- Opción de **aceptación o rechazo de llamada entrante**, para que envíe la llamada a otros miembros del grupo
- Configurar un **tiempo de desborde** a otro destino interno/externo

Locuciones y música de espera

- Gestión de locuciones y música de espera
- Configuración dedicada
- Random Playback

Sala virtual de audioconferencia

- **Acceso interno y externo** con PIN de acceso
- **Control de mensajes y volúmenes** en la sala de audioconferencias
- **Control de usuarios**: Asignación de privilegios de administrador; expulsar usuarios, modo sólo escucha y bloqueo al acceso de nuevos participantes.

Cola de llamadas

- **Estrategias de entrada** de llamadas
- **Capacidad ilimitada** de llamantes en cola de espera
- Configuración de mensaje de **bienvenida y música de espera**
- **Mensajes** mientras el usuario está **en cola**
- **Configuración de desborde** por cola o tiempo máximo
- **Dígito de salida**: en caso de que el llamante se canse de esperar

Fax Virtual

- **Recepción** mediante correo electrónica, recibiendo el FAX en formato PDF
- **Emisión** desde aplicación asociada (Softphone o CTI)



INTEGRACIÓN CON CRM

Acciones soportadas

- Apertura de ficha cliente
- Generación de registros de llamada en el propio CRM
- Sincronización de contactos en Communicator
- Opción de routing inteligente a nivel de centralita

CRM's homologados

- SugarCRM
- Salesforce
- Zendesk
- Microsoft Dynamics CRM
- Bullhorn
- Vtiger
- Pipedrive CRM