



## netlabs Invoke :: IP Call Center

**Invoke** es una solución integral para call centers que necesitan efectividad en sus campañas. Su innovadora arquitectura le permite resolver las necesidades más críticas para la completa gestión de un call center de primer nivel a través de un sistema integrado de fácil uso.



Desarrollado con un enfoque totalmente modular, **Invoke** está orientado a maximizar la eficiencia del call center en cada una de sus componentes.

De este modo integra campañas salientes y entrantes, grabación de llamadas y gestión centralizada en una única herramienta.

**Invoke** se adapta a equipos de trabajo desde pocos agentes hasta centenares de ellos. Éstos pueden utilizar su PC de escritorio como teléfono IP, sin necesidad de equipamientos adicionales, pudiendo gestionar desde una única interfaz su trabajo.

La administración y supervisión de campañas entrantes y salientes se estructura en múltiples módulos, que permiten incorporar las funcionalidades idóneas para cada call center, escalando el crecimiento progresivamente.

Conozca **Invoke**, el sistema que mejor se adapta a las necesidades de su call center, permitiéndole crecer junto con él.



Soluciones prácticas en redes informáticas



Las actividades del call center son integradas en los distintos módulos que componen el sistema:



### **Aplicación de escritorio**

Unifica las funcionalidades necesarias para cada agente en una única aplicación. A través de ésta, se convierte cualquier PC con Windows en un teléfono IP, con una gestión centralizada de las llamadas realizadas para campañas entrantes y salientes.

- Sistema de login/logout que indica cuándo un agente se encuentra disponible.
- Soft-phone que permite efectuar llamadas desde cualquier PC que cuente con micrófono y auriculares.
- Preview de llamadas, brindando al agente la información sobre el cliente almacenada en la base de datos central de **Invoke**.
- Integración con aplicaciones externas, que brinden más información al agente sobre las llamadas y campañas en curso.
- Mensaje en espera: El agente puede poner al cliente en espera durante una llamada. En dicho período, se le reproduce al cliente un mensaje de espera, definido para la campaña en forma centralizada.

### **Campañas salientes**

Interfaz web segura para la configuración de campañas salientes.

- Asignación automática de llamadas a los operadores disponibles.
- Registro de agente, hora y duración de llamadas efectuadas.



### **Campañas entrantes**

A través de este módulo, **Invoke** gestiona la recepción de llamadas entre los agentes disponibles.

- Asignación de llamadas entrantes a agentes disponibles.
- Reasignación de llamadas, en los casos que el agente no las pueda tomar.
- Registro de agente, hora y duración de llamadas tomadas.

### **Gestión centralizada**

**Invoke** permite gestionar en forma centralizada los agentes autorizados y otros parámetros del sistema.

- Mantenimiento de base de datos de usuarios.
- Posibilidad de forzado de password de agentes.
- Ingreso y modificación de mensajes de espera. Estos son personalizables para cada campaña.



### **Módulo de supervisión**

Este módulo permite a un usuario supervisor acceder a los reportes de campañas, así como tener información de las llamadas en curso en el momento.

- Campañas salientes programadas
- Llamadas realizadas para campañas salientes.
- Llamadas atendidas.



### **Grabación de llamadas**

Permite a los agentes grabar llamadas cuando se indique, permitiendo simultáneamente mantener en forma centralizada las llamadas grabadas, asociándole información adicional. Con este módulo instalado, el usuario supervisor puede acceder a escuchar las llamadas grabadas que desee.

### **Módulo de monitoreo de llamadas**

A través de este módulo, el supervisor tiene la posibilidad de escuchar llamadas en curso, pudiendo dar la orden de grabar las mismas.

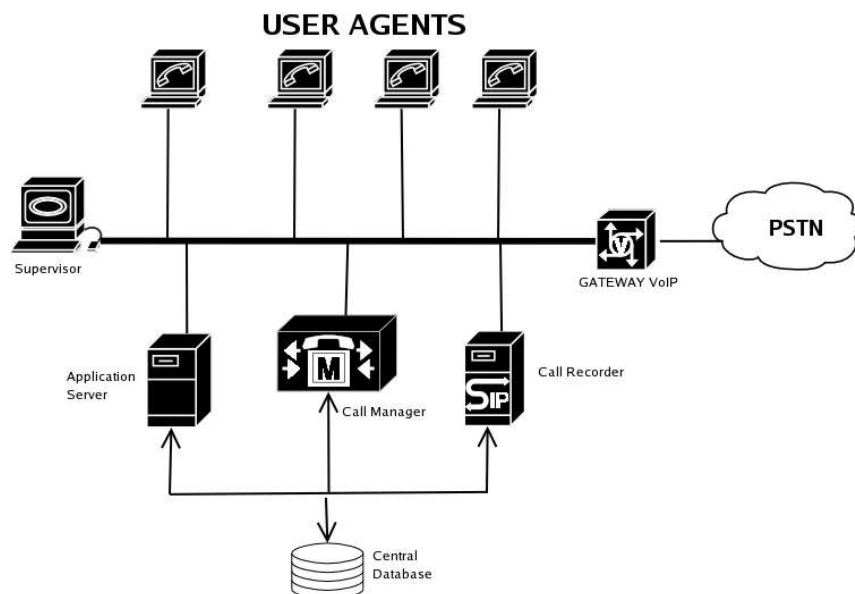




## Ficha técnica: Principales componentes de **Invoke**

- **User Agents.** Los equipos de los operadores. Son los responsables de realizar y atender llamadas mediante el uso de un teléfono integrado con la PC.
- **Supervisor.** Los equipos de los supervisores. Permiten monitorear el estado de las diversas campañas en curso, mediante reportes de avance y eficiencia de los agentes.
- **Application Server.** El servidor de aplicaciones provee los User Agents y Supervisors las aplicaciones a ejecutar en sus equipos, proveyéndoles acceso a toda la funcionalidad del sistema en base a los permisos definidos para cada usuario.
- **Call Manager.** El Call Manager se encarga de enrutar las llamadas salientes o entrantes a los agentes correctos y realizar llamadas salientes en base a una base de datos previamente ingresada. Suplanta la funcionalidad de un PBX tradicional proveiendo servicios sobre VoIP.

- **Call Recorder.**  
El grabador de llamadas permite grabar una cantidad predeterminada o todas las llamadas en curso a través del sistema. Las llamadas pueden ser consultadas posteriormente por los supervisores.



- **Gateway VoIP.** Se encarga de transformar las llamadas de voz sobre IP a telefonía básica tradicional.



### **España**

Parque Tecnológico del Valles  
Centro de Empresas de Nuevas  
Tecnologías  
08290 – Cerdanyola  
Barcelona, España

### **Uruguay**

Palmar 2548  
C.P.11600  
Montevideo  
Uruguay

[www.netlabs.com.uy](http://www.netlabs.com.uy)  
[info@netlabs.com.uy](mailto:info@netlabs.com.uy)



Soluciones prácticas en redes informáticas