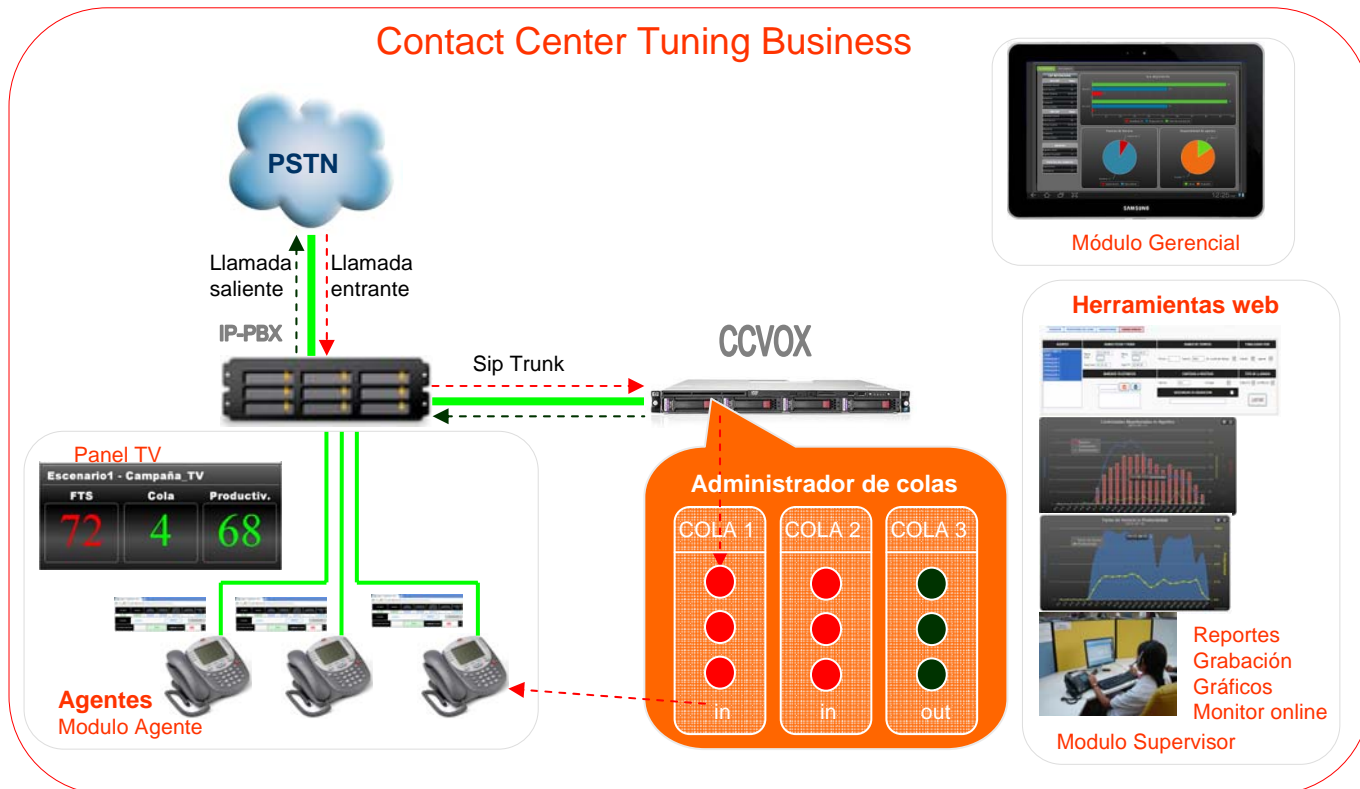


# CCVOX 3.7

## Contact Center para plataformas AVAYA



### Principales beneficios:

- ✓ Integración natural con plataforma AVAYA y CISCO. Se usan los telefonos de la PBX.
- ✓ Módulos Agente/Supervisor en web y Gerencial para tablet.
- ✓ Manejo de canales virtuales; Sms, Email, Chat. Customizados de acuerdo al cliente.
- ✓ Componentes; ACD, CTI é IVR integrados.
- ✓ Marcadores automáticos; Predictivo, Progresivo y Carterizado.
- ✓ Herramienta de estimación de agentes, basado en erlang.

Compatible con:

**AVAYA**

**CISCO**

# CCVOX 3.7

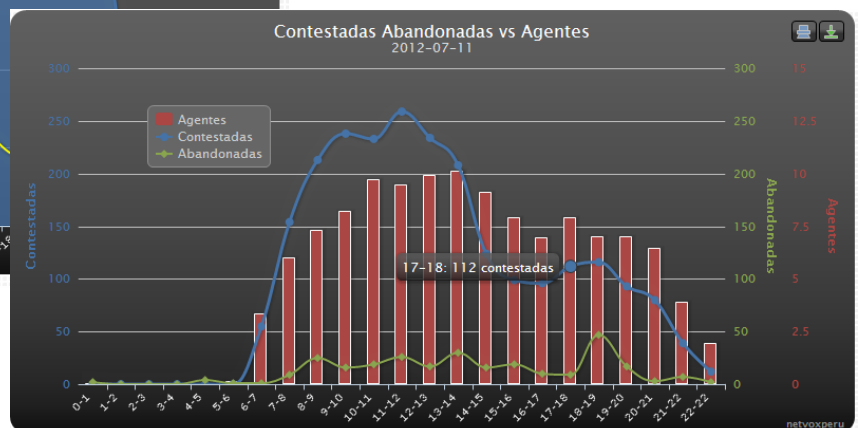
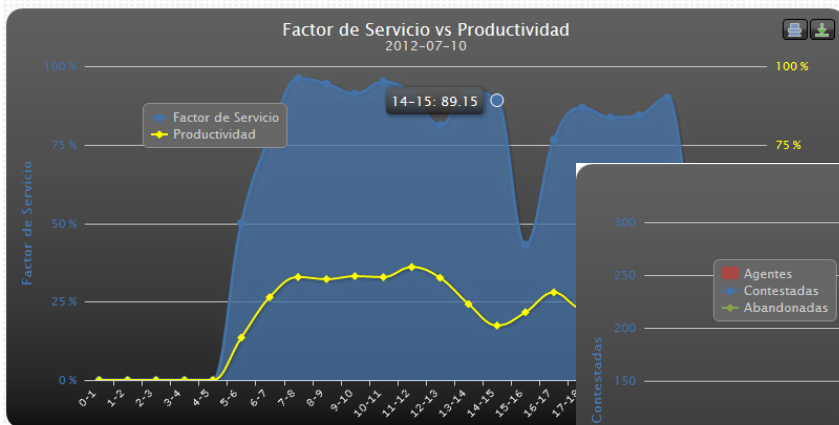
## Contact Center para plataformas; AVAYA y CISCO

### Herramientas innovadoras que potencian su Contact Center:

- Módulos; Agente, Supervisor, Gerencial, Panel TV, Administrador.
- Reportes de análisis; Adherencia, tiempos, Kpi, llamadas, etc.
- Estimación de agentes basado en Erlang
- Gráficos de análisis

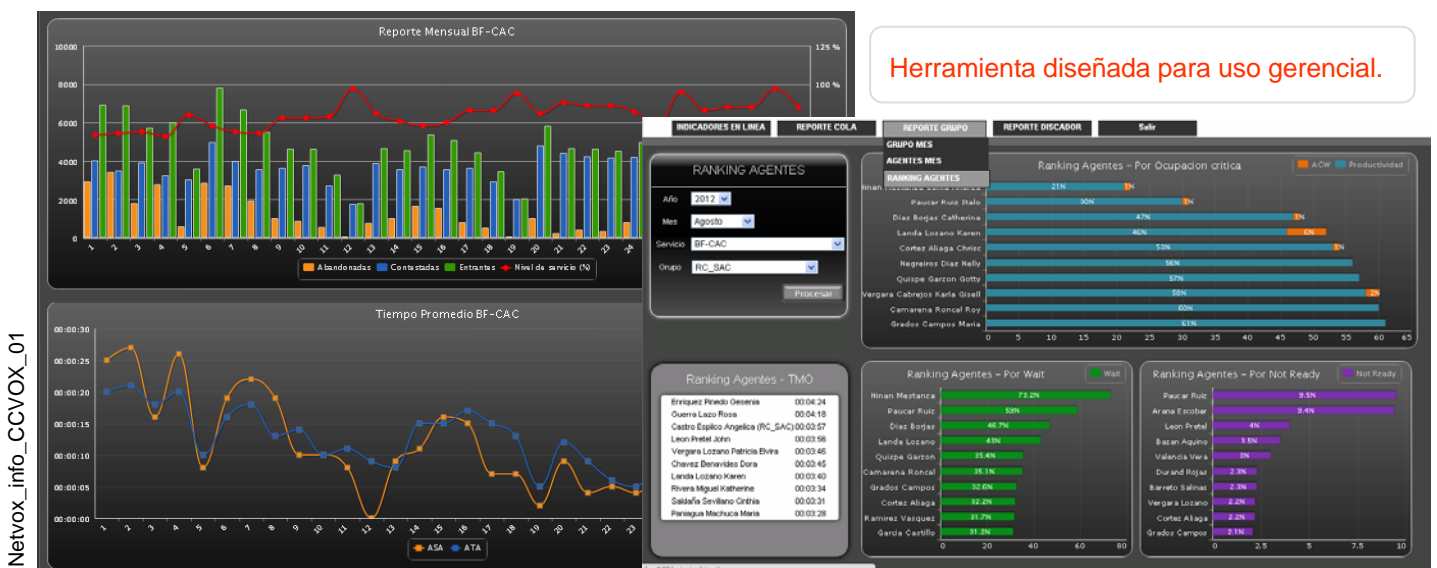
Cantidad de agentes requeridos Según el volumen de llamadas Para tener un FTS de 90%.

INP UT	FTS =	90%	TMO=	150	Segundos
Rango Hora	Cant. Llamadas	Cant. Agentes (Output)			
9:00	100	13			
9:30	100	13			
10:00	140	17			
10:30	140	17			
11:00	160	19			
11:30	160	19			
12:00	200	22			



### Módulo Gerencial:

Herramienta diseñada para uso gerencial.



Netvox\_info\_CCVOX\_01