



# VJNet

## VCC IVR

La mejor experiencia  
para sus clientes

Las llamadas telefónicas entrantes son el primer punto de contacto de la empresa con los clientes y es por ello muy importante la imagen que se proyecte. **VCC IVR** ofrece soluciones profesionales de contestación automática e interactiva a llamadas de voz.

Ofrezca a sus clientes atención profesional y personalizada de alta calidad mediante funciones avanzadas.

Brinde experiencias rápidas y eficaces.

Reduzca costos de servicios, Mejore los NPS, Aumente el índice de resolución en el primer contacto y reduzca carga laboral a sus empleados.

**VCC IVR** provee funciones básicas y avanzadas en la contestación multinivel de llamadas, encuestas de satisfacción telefónicas, filas de espera inteligentes, marcación automática (progresivo y powerVCC), voice broadcasts, grabación de llamadas, monitoreo en tiempo real y reportes. Gracias a nuestra API, es posible integrarlo a cualquier CRM o base de datos y contar con funciones de IVR transaccional para consultas de cualquier tipo de información como saldos y movimientos, así como realizar pagos en tiempo real.



Automatica la recepción  
de llamadas, mejore la  
experiencia del cliente  
y aumente la eficiencia  
de su empresa.



# Funciones

## Ventajas

- Reconocimiento de comandos de voz. (Google ASR).
- Multilinguaje, Español, Ingles, Frances, Aleman.
- Sin limite de niveles.
- Sin limite de arboles (operadoras).
- De 1 hasta 700 canales para llamadas simultaneas.
- Voice broadcast.
- Campañas de marcación automática (progresivo y powerVCC).
- Programación de inicio de campañas.
- Soporta CSV.
- Detección de contestación de llamada.
- Mensajes personalizados por compañía.
- Reportes personalizados.
- Multinivel.
- Text to Speech (TTS).
- Mensajes de audio editables personalizados.
- Diferentes mensajes según horario de atención.
- Grabación de llamadas.
- Almacenamiento de logs de navegación en llamadas.
- Encuestas telefónicas.
  - Grabación de comentarios.
  - Búsqueda de palabras clave.
- Filtrado de llamadas entrantes y salientes (lista negra) importación mediante CSV y manual.
- Mensajes disuasorios.
- Gestión de scripts.
- Asistente de búsqueda en directorio (Google ASR).
- SMS transaccional.
- CRM básico.
- Monitoreo en tiempo real de las llamadas.

## Administración

- Administración y supervisión grafica, GUI y WEB.
- Software Intuitivo y multisesión.
- Visualización de llamadas activas en tiempo real.
- Múltiples niveles de servicio.
- Envío de alarmas por correo electrónico, traps SNMP y SMS.
- Comunicación cifrada cliente-servidor.
- Funcionamiento en LAN y WAN.

## Integración

- Fácil integración con cualquier CRM vía REST API.
- Desarrollos especiales a medida.
- IP.
- SMDR.
- Telnet.
- SSH.
- RS232.
- WEB Services.
- CTI.
- CSTA.
- TAPI.
- Alcatel-Lucent
  - OmniPCX Office
  - OmniPCX Enterprise
- CISCO
  - CallManager
  - CallManager Express.
- AVAYA
- Asterisk
- Panasonic
- Grandstream
- VCC Voice

## Reportes

- Trazabilidad de las llamadas.
- Reportes acumulados y por detalle, predefinidos y personalizables.
- Envío de reportes automáticamente vía correo electrónico.
- Filtro de búsqueda definidos por:
  - Fecha.
  - Hora.
  - Duración.
  - Número de teléfono.
  - Canal.
  - Extensión.
  - Agente.
  - Grupo de extensiones.
  - Llamada interna/externa.
  - Entrante/saliente.
  - Llamadas sin contestar.
  - Por centro de costos.
  - Código de acceso
  - Por comentario o etiqueta.
  - Área.
  - Departamento.
  - Número de empleado.
  - Y mucho más.

## Grabación de llamadas

- Descarga múltiple de grabaciones
- Timestamp
- Envío de correos electrónicos con archivo de audio incluido.
- Audio a texto (Google).

## Hardware

- Escalable.
- Alta disponibilidad
- Centralización de multisitios.
- Virtualizable
  - VMWare
  - KVM
  - Virtual Box

## Seguridad

- Cifrado de los archivos de audio.
- Cifrado de base de datos.
- Cifrado en la comunicación cliente-servidor.
- Registro de todos los movimientos realizados por los usuarios.
- Cuatro perfiles definidos por default
  - Agente
  - Supervisor
  - Operadora
  - Super usuario

## Monitor de calidad

- Identificación de llamadas mediante a banderillas de colores
- Anotaciones espaciales en cada grabaciones para facilitar búsqueda
- Calificación de llamadas mediante escala del 0 al 9
- Múltiples listas de reproducción según tipo de llamada

## Base de datos internas

- MS-SQL Server.
- MS-SQL Express.
- MySQL.

## Versiones

### VCC IVR Lite

- Operadora automática multinivel y multiempresas.
- Mensajes personalizables
- Mensajes TTS
- Filas de espera inteligentes
- Reportes de llamadas.
- Trazabilidad de llamadas.
- Envío de aviso por correo eléctrico en caso de llamadas sin contestar
- Monitoreo en tiempo real de llamadas.

### VCC IVR Pro

- Todas las funciones de VCC IVR Lite.
- Grabación de llamadas.
- Encuestas de satisfacción telefónicas.
- Marcación automática progresivo y powerVCC
- Voice broadcast
- Google ASR
- Web chat
- WhatsApp business.
- Facebook chat.

### VCC IVR Transaccional

- Todas las funciones de VCC IVR Lite.
- Todas las funciones de VCC IVR Pro.
- API de integración con bases de datos y CRM
- REST API.
- Web services
- SMS transaccional.

## Especificaciones técnicas

Alta disponibilidad  
Windows server 2019  
Virtualizable

- VMWare
- KVM

De: 1 a 300 llamadas simultaneas, servidor físico o virtual:  
Quad Core CPU, 8MB L2 cache, 16 GB RAM.

GSM 6.10 wav (default)  
G.711 ulaw wav  
G.711 alaw wav  
PCM wav (sin compresión)

## Ejemplo de procesamiento de llamadas entrantes y arquitectura virtualizada

