

## Sistema de Administración y Control Telefónico

Intertel es el software de administración telefónica que obtiene y procesa la información del detallado de llamadas que arroja el conmutador, identifica el estado de las llamadas entrantes y salientes, ofrece estadísticas y analiza el tráfico de todas sus extensiones. Los reportes, tableros y gráficas, son consultados por medio de un portal en Web, donde obtendrá análisis completos del comportamiento de las llamadas y logrará identificar rápidamente si las llamadas recibidas y salientes son atendidas o abandonadas. Conozca las nuevas características que hacen de Intertel 15 una herramienta indispensable para mantener el control y elevar la productividad de las empresas.

## Portal de Reportes

El Portal de Reportes (IPR) está disponible en Web para todos los usuarios de Intertel, pone a su disposición más de 50 reportes predeterminados para su consulta rápida y sencilla. Incluye 13 categorías de reportes entre las que se encuentran: Análisis de facturación, Análisis de llamadas, Consolidados, Productividad y Tráfico, Reportes especiales para Hoteles, Hospitales y Mapas de ubicación de destino de llamadas.

Con Intertel, cada usuario podrá consultar el Dashboard personalizado de sus consumos, declarar llamadas y renovar sus códigos de autorización desde el Portal de Reportes; además tendrá acceso a la nueva sección "Mi perfil", donde podrá ingresar información personal, cargar una foto de perfil y cambiar contraseñas en caso de ser requerido.

## Módulo Multisitios

Le permite analizar y generar reportes de la información de sucursales o filiales remotas en un sistema central.

## Analizador de Facturación

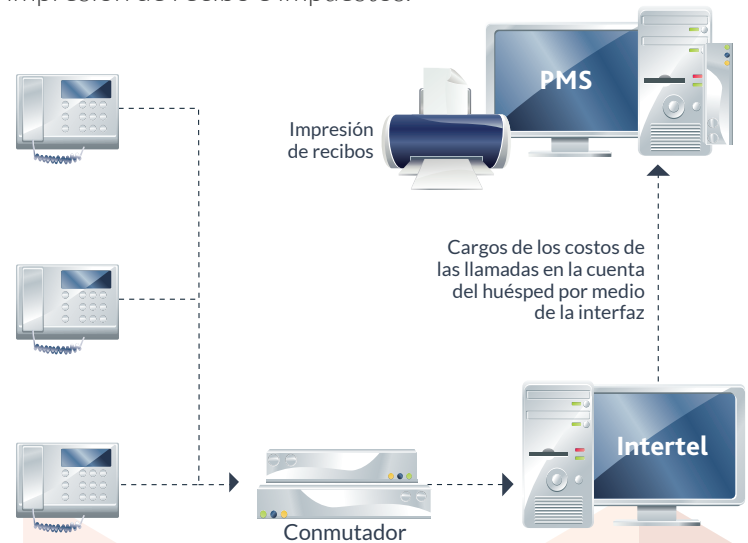
Realiza un comparativo de las llamadas obtenidas de su conmutador y las llamadas facturadas por el carrier, identificando variantes y posibles errores en la facturación.

## Declaración de Llamadas

Solicita a los colaboradores de su empresa que definan como personales o laborales las llamadas realizadas. Así la empresa y el colaborador tendrán claridad sobre el uso de los recursos telefónicos.

## Interfaz para Hoteles y Hospitales

Intertel entrega a los principales sistemas hoteleros la información de las llamadas realizadas por los huéspedes o pacientes. El administrador puede clasificar opcionalmente las extensiones de acuerdo al tipo de servicio para el cual se utilizan (administrativas, huéspedes, etc.). De esta forma el usuario administrador especifica parámetros de configuración que definen el costo por tipo de llamada, así como porcentaje de servicio (utilidad en la llamada), impresión de recibo e impuestos.



## Administración Web

Acceda desde cualquier navegador Web y agregue, borre, edite, consulte o cambie las propiedades (códigos, extensiones, jerarquías, etc.) de los usuarios a su cargo.

## Smart Manager

Módulo adicional de Intertel que permite asignar presupuestos de gasto telefónico. Smart Manager envía notificaciones dependiendo del consumo y restringe el servicio de llamadas a quienes sobrepasen su presupuesto asignado. \*Se vende por separado.

## Nuevo Intertel 15

En la actualidad la necesidad de comunicarnos y ser atendidos de forma inmediata se ha convertido en un reto para las empresas que buscan mantener altos niveles de servicio hacia sus clientes. Tener información inmediata sobre llamadas en áreas de atención a clientes permite a jefes y supervisores tomar decisiones sobre los temas que requieren su atención. Intertel 15 incorpora nuevas

secciones con reportes de consumo y tráfico así como indicadores de desempeño que lo convierten en una valiosa herramienta para el control de las llamadas telefónicas.

## Identificación del estado de llamadas

Intertel identifica el estatus de las llamadas entrantes y salientes del conmutador y las clasifica como:

### ▶ Llamadas entrantes

- ▶ Atendidas
- ▶ No atendidas
  - ▶ No contestada
  - ▶ Abandonada
  - ▶ Línea ocupada
  - ▶ Rechazada
  - ▶ Bloqueada
  - ▶ Buzón

### ▶ Llamadas salientes

- ▶ Atendidas
- ▶ No atendidas

## Nueva sección de reportes “Análisis de productividad y tráfico”\*

Basados en la identificación del estatus de las llamadas, se integran 10 nuevos reportes dentro de la categoría.



Reporte de desempeño de llamadas entrantes

### Análisis de llamadas entrantes no directas

Muestra las llamadas atendidas y no atendidas, que no entran por medio de un DID y que son registradas como transferencias, conferencias, desvíos, o enviadas a buzón. Por cada tipo de evento es posible consultar la cantidad total de llamadas, el porcentaje equivalente en base al total, así como su importe.

### Análisis de llamadas entrantes y salientes

Indica la cantidad total de llamadas que fueron recibidas (entrantes) y realizadas (salientes) por parte de los usuarios de su empresa, adicionalmente muestra cuantas llamadas fueron contestadas o perdidas.

### Análisis de llamadas entrantes y salientes por hora

Muestra por cada hora el total de llamadas atendidas y no atendidas (entradas y salientes). Adicionalmente es posible consultar el tiempo que tardó en atenderse una llamada, así como su tiempo de espera promedio.

## Análisis de llamadas entrantes y salientes por horarios

Muestra la cantidad y duración de las llamadas que hace o recibe su empresa durante el día. Las llamadas se clasifican como: interextensión, entrantes, salientes o perdidas. El valor “llamada perdida” comprende aquellas que no fueron atendidas.

## Desempeño de llamadas entrantes

Monitorea por cada hora el tiempo de espera en el que se contestan las llamadas. Se clasifican por rangos de 0-10 seg. 11-30 seg. 31-60 seg. o mayores a 60 seg. Adicionalmente provee un comparativo del total de llamadas entrantes y contestadas, contra el porcentaje de llamadas perdidas.

## Llamadas entrantes directas y no directas

Provee el total de llamadas hechas hacia los DID's, así como el total de llamadas que fueron redireccionadas debido a transferencia, desvío, etc. Por ambas clasificaciones se puede consultar la cantidad total de llamadas, porcentaje de llamadas respecto al total, importe promedio y tiempo promedio de espera.

## Llamadas entrantes perdidas

Informa el total de llamadas que fueron recibidas en la empresa, pero que por algún motivo se perdieron, además permite consultar el registro de las llamadas dirigidas a cierta extensión y la causa de la pérdida.

Las causas de pérdida se clasifican en: Abandonada, bloqueada, buzón, error, no contestada, ocupado y rechazada.

## Llamadas finalizadas por origen o destino

Provee el total de llamadas que fueron terminadas por la fuente que originó la llamada o bien por la fuente que recibió la llamada (destino). Las llamadas anteriores son clasificadas en tres categorías: llamadas entrantes, salientes o interextensión.

## Resumen de tráfico de llamadas

Indica la cantidad de llamadas entrantes o salientes que fueron contestadas y perdidas, así como el tiempo promedio de respuesta que tarda el usuario en atender una llamada, el tiempo promedio de respuesta que tarda el receptor en contestar y la duración promedio de las llamadas que fueron atendidas.

## Tráfico de llamadas por extensión

Muestra el tiempo promedio de respuesta de las llamadas recibidas, así como el tiempo promedio de respuesta de las llamadas salientes por extensión. Adicionalmente se puede consultar: el total de llamadas registradas por el conmutador, con opción de identificar la cantidad de llamadas perdidas y la cantidad total de las llamadas entrantes o salientes que fueron contestadas.

## Nuevos Reportes Consolidados

### Consolidado por tipo de llamadas

Muestra un reporte general del consumo telefónico de la empresa durante un periodo de 13 meses consecutivos. Puede filtrarse por tipo de llamadas entrantes o salientes.

### Consolidados de sitio por carrier

Muestra el consumo mensual consolidado de todos los sitios, por cada carrier, así como el tráfico de llamadas entrantes y salientes por los rubros de cantidad, duración e importe; con la facilidad de consultarlos por cada tipo de llamada y por cada sitio.

## Indicadores Dinámicos

### Indicadores de Desempeño, Consumos y Totales

Intertel 15 proporciona tres nuevos indicadores para los usuarios administradores, que muestran en tiempo real, información acerca de las llamadas entrantes y salientes con mayor duración, mayores consumos, importes y totales del Top 50 de usuarios. Estos indicadores son configurables y pueden ser filtrados por: Códigos de autorización, lugares y tipo de llamada.



Indicador de totales

## Directorio Telefónico

Intertel 15 integra un directorio telefónico donde el usuario podrá consultar el número de teléfono móvil y fijo de sus colaboradores de forma rápida y dentro de un mismo portal.

## Alarmas y Notificaciones

### Llamadas no contestadas

Intertel 15 envía notificaciones al usuario administrador cuando se registran llamadas no contestadas en el sistema.

## Nuevas características del Portal de Reportes

### Historial de reportes ejecutados para usuarios y administradores

Intertel 15 muestra el historial de los reportes que han sido ejecutados por el administrador y los usuarios.

Comparativo últimas versiones de Intertel	11	12	14	15
Importación aut. con MS Active Directory	•	•	•	•
Reportes personalizados en Web	•	•	•	•
Dashboard	•	•	•	•
Rep. especiales para hoteles		•	•	•
Intertel Connect para teléfonos IP		•	•	•
Conexión a Interfaz Hotelera por IP		•	•	•
Rediseño del Portal de Reportes			•	•
Sección de rep. análisis de productividad				•
Rep. Consolidados por carrier y sitio				•
Sección de indicadores de desempeño y consumo				•

\*La nueva sección de reportes de "Análisis de Productividad y tráfico" es compatible con Avaya® Media Server, Avaya® IP Office, Cisco® Call Manager y otros PBX que ofrecen detalles del tráfico de llamadas.

Intertel 15 es compatible con las principales marcas de conmutadores telefónicos o dispositivos que proporcionen el CDR de las llamadas, como son: Alcatel®, Asterisk®, Avaya®, Cisco®, Huawei®, Nec®, Nortel®, Panasonic®, Shoretel®, Unify® (Siemens®), entre otros.