



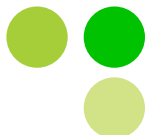
## CATÁLOGO DE PRODUCTO

Dexon VoIP Conector es un producto diseñado para la administración gestión y seguimiento de las llamadas realizadas por sus clientes a sectores específicos de su organización y poder crear incidentes desde esta misma ubicación.

Dexon VoIP Conector funciona como un "appliance" que se instala sobre cualquier sistema que soporte el protocolo de transmisión de datos VoIP, minimizando de esta forma las tareas que se asocian con la instalación, configuración y mantenimiento de plantas telefónicas convencionales.

Pensado para minimizar los costos de comunicación, Dexon VoIP Conector entrega un servicio eficaz de comunicación con sus clientes satisfaciendo las necesidades de las empresas que desean implementar este protocolo de comunicación, además de entregar uno de los más altos valores agregados al integrar sus funcionalidades al Dexon Service Desk Director dándole la posibilidad de generar solicitudes de servicio o incidentes desde este mecanismo, agilizando las labores de soporte.

Al tratarse de un producto nuevo de la casa desarrolladora Dexon Software, Dexon VoIP Conector se constituye en uno de los productos más completos del mercado, entregando las funcionalidades necesarias para un beneficio completo



# CATÁLOGO DE PRODUCTO



## CALL MANAGEMENT

Es un sistema de funcionalidades integradas que permiten la gestión, seguimiento y auditoría sobre el uso de nuestro producto para lograr un buen funcionamiento y alinear sus funciones con los objetivos de negocio.

Las funcionalidades de Dexon VoIP Conector se enmarcan en un conjunto de actividades totalizadoras que diseñan un producto que optimiza en forma significativa las comunicaciones con sus clientes internos y externos. Para la gestión de las llamadas entrantes Dexon VoIP Conector ofrece el uso de IVR (Interactive Voice Response) Y ACD (Automatic Call Distribution) que hacen que las llamadas entrantes tengan un trato automático permitiendo ser atendidas por una grabación e interactuar con el cliente para dirigir al usuario a una solución de forma rápida y segura y además distribuir las

llamadas a técnicos especializados o departamentos específicos con un sistema inteligente que identifica el origen de la llamada y la despliega al punto donde debe ser recibida o donde tendrá pronta respuesta.

Además le permitirá realizar acciones encaminadas a realizar el control de sus funciones, monitoreo de sus actividades y auditoría sobre el producto para que pueda aprovechar al 100% los beneficios ofrecidos

- ✓ Extensiones virtuales
- ✓ Transferencia de llamadas
- ✓ Buzón de llamadas
- ✓ Llamada en espera
- ✓ Identificación y registro de llamadas
- ✓ Estadísticas de llamadas
- ✓ Manejo inteligente de colas de llamadas



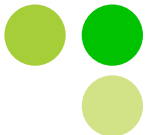
## CALL MONITORING

Es una funcionalidad de alto desempeño que le permite el control sobre las llamadas en tiempo real para asegurar que el uso que le dan al producto, tanto usuarios como técnicos, sea el adecuado. Permitiéndole de esta forma evaluar y mejorar los niveles de servicio ofrecidos por su organización, supervisar la calidad del soporte brindado, comprobar situaciones anómalas o satisfacción en el cumplimiento de solicitudes realizadas con Dexon VoIP.

Grabación de llamadas en formato MP3 que le permitirá escuchar las conversaciones desde cualquier equipo y realizar de esta forma auditoría y control sobre los aspectos de las llamadas que usted considere importantes como la labor del técnico solucionador, solicitudes frecuentes entre otras.

Así mismo podrá realizar monitoreo en tiempo real de las llamadas entrantes y aplicar cambios, correctivos en el momento justo y asegurar la calidad del servicio. Además de permitirle realizar el monitoreo bajo los parámetros que la organización especifique como por ejemplo a que extensiones específicas se le realizara el monitoreo.

- ✓ Aumente productividad de técnicos
- ✓ Monitoreo total o por demanda
- ✓ Pro-actividad ante problemas
- ✓ Administración y mantenimiento sencillos y configurables
- ✓ Delimite el accionar de Dexon VoIP con los objetivos concretos de negocio con un monitoreo efectivo
- ✓ Establezca reglas de mayor productividad con los datos arrojados por el monitoreo
- ✓ Reduzca costos en comunicaciones



# CATÁLOGO DE PRODUCTO

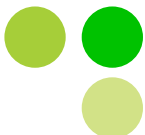
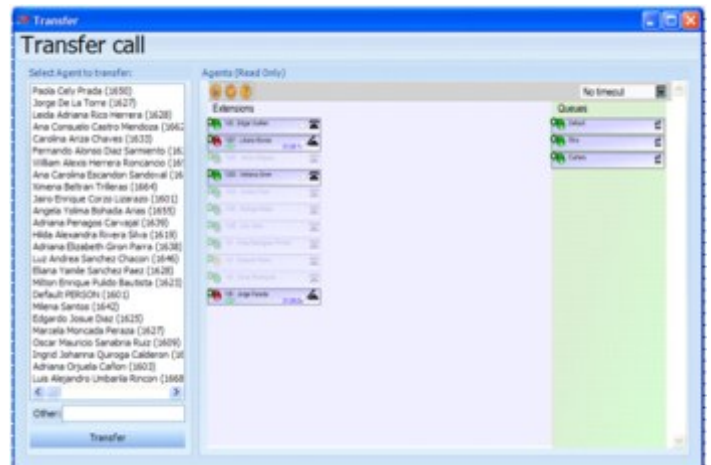


## SMART CALLER ID

Con esta funcionalidad usted no solo podrá identificar y registrar las llamadas entrantes al sistema, sino que funciona como un integrador de toda la información proveniente del usuario con los técnicos que atienden la llamada, logrando identificar número, usuario, activos relacionados permitiendo incluso crear incidentes con esta información en la mesa de ayuda desde la funcionalidad de Dexon VoIP

Al poder crear incidentes desde la ubicación Dexon VoIP Conector se agilizan los tiempos de soporte y aumenta la satisfacción en el cliente. Dexon VoIP integrado al Dexon Service Desk aumenta el grado de compatibilidad de la herramienta con los procesos ITIL relacionados al servicio de soporte.

No cabe duda que el protocolo VoIP se está convirtiendo en el estándar para las comunicaciones de las empresas. Y con nuestro producto profundamente analizado Dexon está comprometido a ayudar a nuestros clientes a desarrollar su infraestructura a cualquier ritmo sin comprometer inversiones previas o aplicaciones de negocio





DEXON  
VOZ IP CONECTOR

# CATÁLOGO DE PRODUCTO

