



La solución completa de Comunicaciones Unificadas para empresas

Switchvox



¿POR QUÉ SWITCHVOX?

Reduce los costes y aumenta la productividad

A diferencia de otros sistemas propietarios, Switchvox le ofrece más valor con TODAS las funciones incluidas para todos los usuarios; opciones de implementación flexibles, ya sea en el lugar de instalación, virtual, en la nube o una combinación de ellas; y un modelo de precios simplificado hace de Switchvox la solución de comunicaciones unificadas con mejor relación calidad-precio.

Fácil de gestionar

Una interfaz intuitiva basada en apuntar y hacer clic le permite gestionar todos los aspectos de Switchvox desde cualquier lugar donde tenga acceso a Internet. Potencia que sus empleados administren su propio estado y buzones de voz. Fácilmente podrá comprobar el «quién, qué, cuándo y dónde» respecto a sus llamadas de negocios utilizando las amplias funciones de Switchvox directamente desde cualquiera de sus clientes de Switchvox.

Ideal para el trabajo remoto

Sus empleados tendrán acceso completo a las herramientas de comunicación, colaboración y productividad, dondequiera que se encuentren.

Integración con sus herramientas existentes

Habilite el clic para marcar y la ventana emergente desde las herramientas que ya está usando, como Microsoft Teams y Outlook, Salesforce, Zendesk y navegadores web.

Desarrollado sobre código abierto

Sangoma es el principal desarrollador y patrocinador del proyecto Asterisk, el software de comunicaciones de código abierto más utilizado en el mundo. Switchvox se basa en Asterisk.

Solución de un único fabricante

Sangoma ofrece todo lo que necesita para una solución CU completa: los teléfonos IP más avanzados y auriculares; Session Border Controllers (SBCs) para proteger su red de voz; gateways de VoIP Vega, así como tarjetas de telefonía y videoconferencias con Sangoma Meet.

SWITCHVOX ES LA OPCIÓN MÁS INTELIGENTE PARA SU PRÓXIMO SISTEMA DE COMUNICACIONES



Con Switchvox, los clientes pueden ahorrar hasta un 70% en costes de telefonía y servicios.

Implemente Switchvox a su gusto

Switchvox se puede implementar de varias formas, cada una con el mismo conjunto de funciones todo incluido y la misma interfaz de usuario web. Simplemente elija el método de implementación adecuado para que su organización pueda aprovechar al máximo su sistema de comunicaciones.

Si está buscando una solución de telefonía que no requiera la intervención del personal de IT y se ajuste a un modelo de gastos operativos (OpEx), elija Switchvox Cloud, o si prefiere traer sus propias troncales SIP, entonces elija Switchvox como Servicio.

Si prefiere un control completo, o debe tener una solución local, por cuestiones de conformidad, como que los datos del cliente deben mantenerse localmente, una mayor capacidad de usuario y un modelo de gasto de CapEx, el camino a seguir será Switchvox en un servidor dedicado. Si ya está realizando su negocio en un entorno virtual, el software Switchvox se adaptará fácilmente a su infraestructura existente..



Nube

- Switchvox Cloud es la solución óptima para brindar el mejor servicio al cliente
- No se requiere mantenimiento ni control de ningún hardware en local
- Simplifique el acceso a las herramientas de comunicación para equipo comercial, de soporte y sus agentes
- Alquiler de teléfonos IP disponible



En Local

- Mantenga un control total de su solución
- Hardware dedicado respaldado por Sangoma
- Sin racks de equipos especializados



Como Servicio

- Todos los beneficios de una solución UC alojada con SU elección de troncal SIP
- No se vea penalizado por rescindir anticipadamente sus contratos actuales de troncales SIP



Virtual

- Elija su propio entorno virtual con VMware y Hyper-V
- Aproveche la conmutación por error para las opciones de alta disponibilidad y ahorre el coste de dispositivos independientes

Switchvox funciona con su entorno existente

Integración con Salesforce y Zendesk: Las potentes APIs permiten una fácil integración con todos sus sistemas comerciales y aplicaciones de terceros. Integre entornos de Microsoft para habilitar el clic para marcar desde MS Outlook y MS Teams. Agregue capacidades avanzadas de telefonía y centro de contacto de Switchvox a Microsoft Teams.

SWITCHVOX PROPORCIONA EL PODER PARA **COMUNICARSE Y COLABORAR DÓNDE Y CÓMO QUIERA, EN LA OFICINA O REMOTAMENTE**

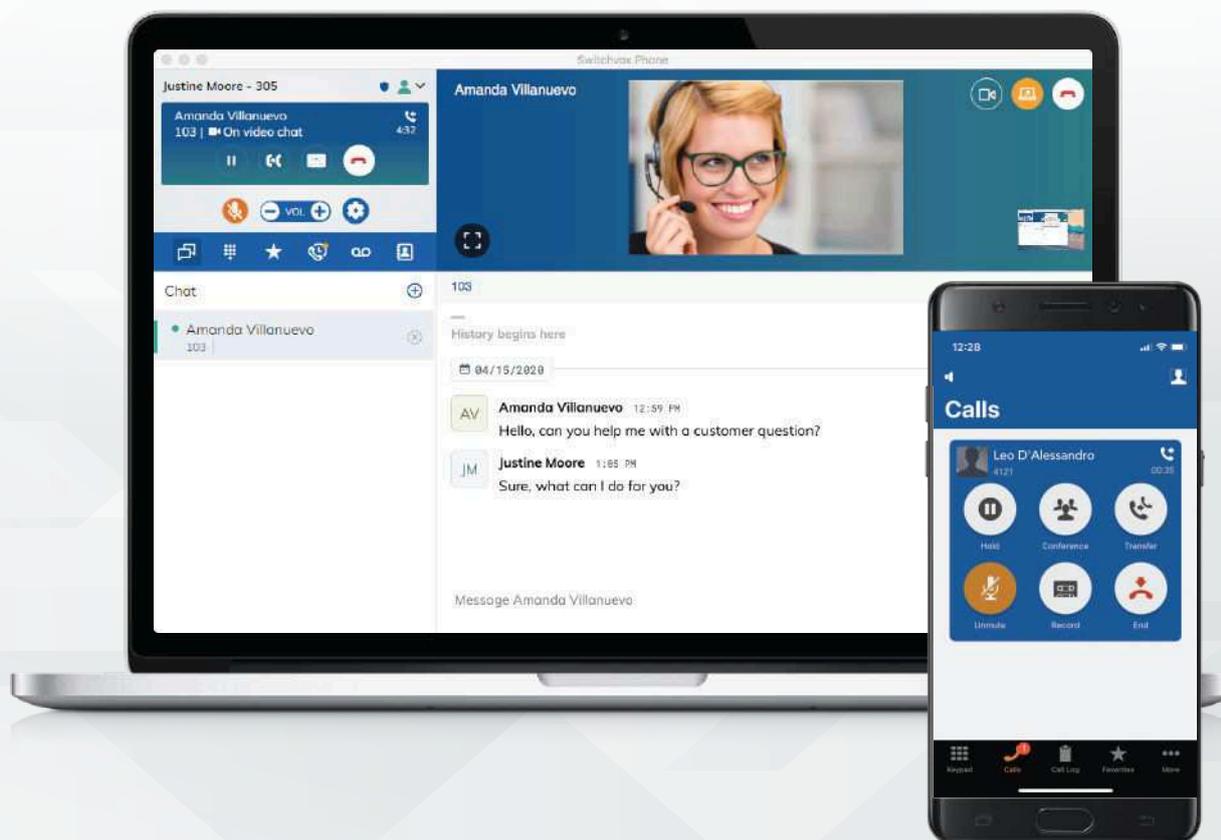
Softphone Switchvox para escritorio

- ⦿ Mejore el compromiso y la productividad en el lugar de trabajo con la videoconferencia y compartición de pantalla
- ⦿ Mejore la colaboración con el chat individual y las salas de chat en equipo
- ⦿ Los compañeros de trabajo pueden realizar y recibir llamadas telefónicas, utilizando su extensión de trabajo
- ⦿ El control de presencia ofrece una comunicación eficiente
- ⦿ El correo de voz visual permite a los empleados atender sus mensajes rápidamente

Softphone Switchvox para móvil

Los trabajadores se han vuelto más flexibles y hacen su trabajo cuándo y dónde estén. Los potentes aplicaciones de iOS y Android permiten a los usuarios permanecer conectados en cualquier lugar.

- ⦿ Hacer y recibir llamadas usando su extensión
- ⦿ Conferencia de 3 vías
- ⦿ Grabación de llamadas
- ⦿ Envíe y reciba mensajes de chat entre compañeros usando la aplicación del chat y el Softphone para el escritorio



CARACTERÍSTICAS DE SWITCHVOX

Presencia

Vea quién está en la oficina, en una llamada o fuera de su escritorio, utilizando el panel Switchboard, los clientes de escritorio y móviles o los teléfonos IP Serie P. Las reglas de llamadas se actualizan automáticamente en función de la presencia del empleado.

Mensajería instantánea

Mejore la comunicación de los empleados con el chat integrado a través del Softphone para escritorio y la aplicación móvil.

Grabación y monitorización

Excelente para la formación y auditar llamadas. Los supervisores pueden monitorizar, susurrar, interrumpir y grabar llamadas fácilmente desde la centralita. También puede grabar llamadas directamente desde su teléfono Serie P.

Mensajería unificada

Con el correo de voz disponible en su bandeja de correo electrónico o en los clientes de escritorio y móviles, puede permanecer conectado dondequiera que esté.

Informes y registro de llamadas

Consulte los detalles de todas las llamadas en su sistema. Los informes estadísticos personalizados se pueden programar y enviar por correo electrónico automáticamente.

Colaboración

Colaborar a larga distancia nunca ha sido tan fácil con las videollamadas, el uso compartido de pantalla y el chat grupal integrados en el Softphone de escritorio. Las aplicaciones de chat y Softphone para móvil permiten a los empleados mantenerse conectados desde cualquier lugar.

Múltiples idiomas

Los principales idiomas europeos están disponibles para los administradores, operadores y usuarios.

Interacción en tiempo real

La centralita de Switchvox tiene un clic para llamar, transferir la llamada y muchas otras características que facilitan más que nunca el comunicarse intuitivamente.

Centro de contactos/Colas de llamadas (Distribución automática de llamadas)

No solo para el Contact Center, Switchvox brinda una potente funcionalidad de cola de llamadas incluso para las empresas más pequeñas que necesitan manejar de manera eficiente las llamadas entrantes.

Integración con CRM

Switchvox ofrece integración nativa con Salesforce y Zendesk®, con la capacidad de integrar casi cualquier otro CRM a través de la API Switchvox Extend. Su organización de ventas y servicio tendrá la información del cliente al alcance de la mano cuando reciba una llamada telefónica.

Respuesta de Voz Interactiva

El extenso IVR integrado le permite proporcionar información a las personas que llaman, recopilar información sobre las necesidades del cliente y transferirlas a la persona o departamento apropiado. Las opciones en varios idiomas, la música en espera personalizada para anuncios especiales y la devolución de llamada hacen que el IVR sea aún mejor.

Conferencias

Las conferencias integradas permiten a todos sus empleados administrar sus propias salas de conferencias cuando lo necesitan. Utilice el widget de panel de control o su teléfono para ver quién está en la conferencia y quién está hablando, con la capacidad de silenciar o expulsar a los participantes. Además, invite fácilmente a los clientes a conferencias utilizando un número PIN.

EL PANEL SWITCHBOARD DE SWITCHVOX PONE TODO SU SISTEMA DE COMUNICACIONES EN UN PANEL FÁCIL DE UTILIZAR

Control de llamadas, colaboración, funciones de Contact Center y herramientas de formación: interfaz basada en web todo incluido, personalizable por el usuario, accesible desde cualquier parte del mundo. Los usuarios pueden acceder fácilmente a funciones que ahorran tiempo, como hacer clic para marcar, historial de llamadas, estadísticas de llamadas en tiempo real y más, directamente desde la interfaz web de la centralita, con la flexibilidad de trabajar desde la oficina o de forma remota. Todo lo que necesita es una estación de trabajo con acceso a Internet para tener total control y conectividad.

Switchvox ofrece todas estas funciones avanzadas y más, en todos los sistemas y para cada usuario, ¡sin tener que comprar licencias adicionales!



SERVICIO AL CLIENTE EXCEPCIONAL

NO VUELVA A PERDER UNA LLAMADA DE UN CLIENTE

Los clientes felices se mantienen fieles

Switchvox es una plataforma de comunicaciones unificadas con todas las funciones, incluye funciones de Contact Center integradas y diseñadas para ayudar a las empresas a cuidar de sus clientes, mejorar las operaciones y aumentar sus resultados.



Control de llamadas completo

- ⦿ Poner en cola y reencaminar llamadas fácilmente
- ⦿ Música en espera: controle el tono y los mensajes en espera con música y mensajes publicitarios proporcionando a las personas que llaman un tiempo de espera estimado y avisos de posición de espera
- ⦿ Devolución de llamada cuando esté disponible
- ⦿ Permite que las personas que llaman cuelguen sin perder su posición en la fila
- ⦿ Prioridad en la fila incorporada (permite priorizar ciertos tipos de llamadas)
- ⦿ Reglas de enrutamiento (como enrutamiento por hora del día o por departamento)



Los empleados pueden administrar llamadas desde diferentes ubicaciones físicas

- ⦿ Crear reglas de llamada (marcar usted mismo u ocupado)
- ⦿ Transferir llamadas fácilmente para que un cliente no tenga que llamar a otro número
- ⦿ Estado y presencia, lo que significa que los clientes no se quedarán colgados
- ⦿ Grabación de llamadas para permitir el cumplimiento de las políticas de la empresa



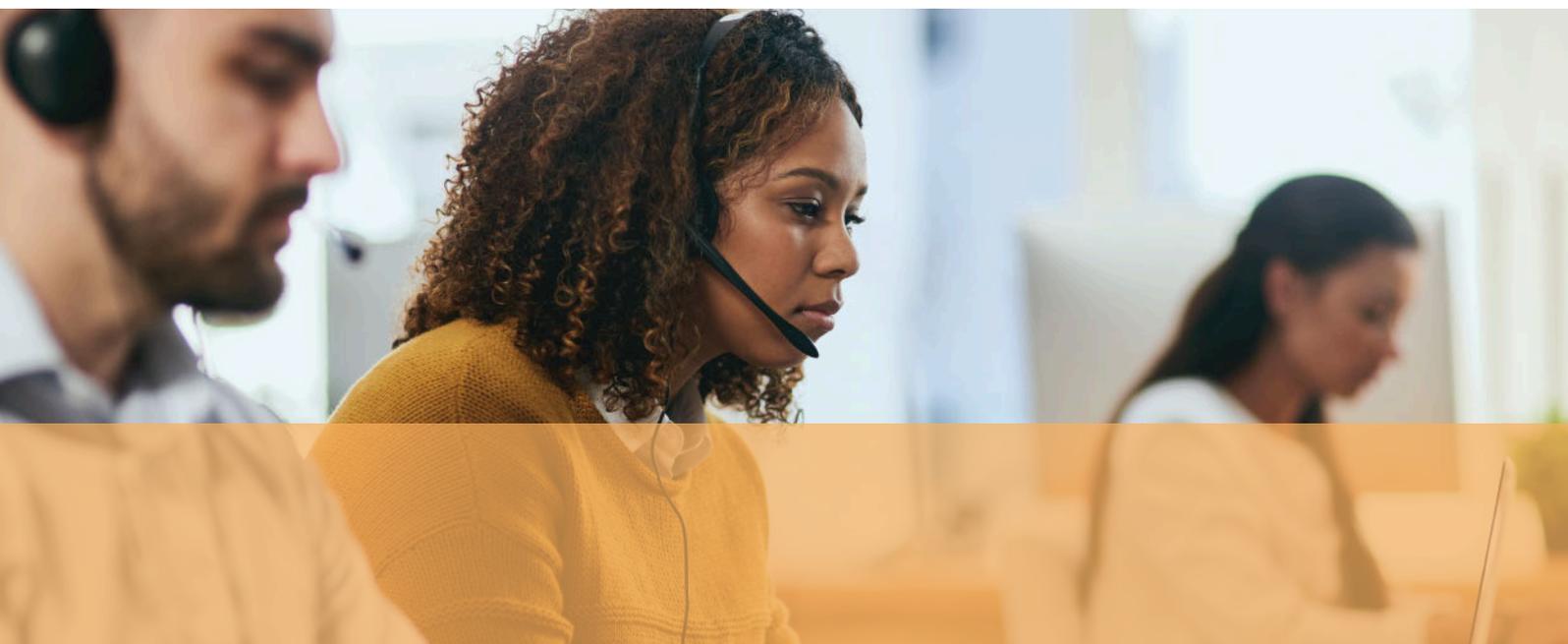
Respuesta de Voz Interactiva (IVR)

Los IVR, a menudo llamados asistentes automáticos, ayudan a presentar un mensaje consistente mientras vinculan rápidamente las llamadas a su destino ideal. Los usuarios determinan qué saludos escucharán las personas que llaman, qué opciones tienen y dónde se encaminará su llamada.



Gestión de llamadas entrantes

Al poder visualizar las colas de llamadas, los usuarios autorizados pueden ver quién está gestionando las llamadas y quién está disponible para atenderlas, lo que aumenta la productividad. Los supervisores pueden ver la actividad de las llamadas y monitorizar la actividad telefónica de los empleados.



UTILICE LOS WIDGETS DE LA CENTRALITA PERSONALIZABLES PARA AYUDARLE A MONITORIZAR Y CONTROLAR EL RENDIMIENTO DE LAS LLAMADAS EN TIEMPO REAL

Queue Calls Waiting - Sales			
CALLER	PHONE	WAIT	ASSIGNMENT
1	Frank Mangarelli	619-555-2501	0:04 Normal
2	Joey Grand	973-555-6517	0:04 Normal

Manipulación de llamadas

Queue Member Activity - Sales				
MEMBER NAME	LOGIN	CALLER	DURATION	
1	Laura Jackson	Laurie Smith	619-555-2500	4:27
2	Sara Tramel			
3	Elwood Monroe	Allen Hart	256-555-4506	6:39
4	Joe Jackson	Bill White	256-555-4507	7:35
5	Adam Cole	Jack Horowitz	202-555-3515	2:06
6	Daniel Zetticci			
7	Brian Hassan	Paula Diaz	414-555-0522	24:02
8	Chris Larsson	Michelle Graff	256-555-4505	5:14
9	Denis Griffin			
10	George Ketilsson	Katie McKay	414-555-0521	0:32

Visibilidad en tiempo real

3	Elwood Monroe	122	Monitor
4	Joe Jackson	123	Record
5	Adam Cole	124	Whisper
6	Daniel Zetticci	125	Barge
7	Brian Hassan	126	
8	Chris Larsson	127	
9	Denis Griffin	128	
10	George Ketilsson	129	James Coleman

Grabación y monitorización



Tableros



Alertas

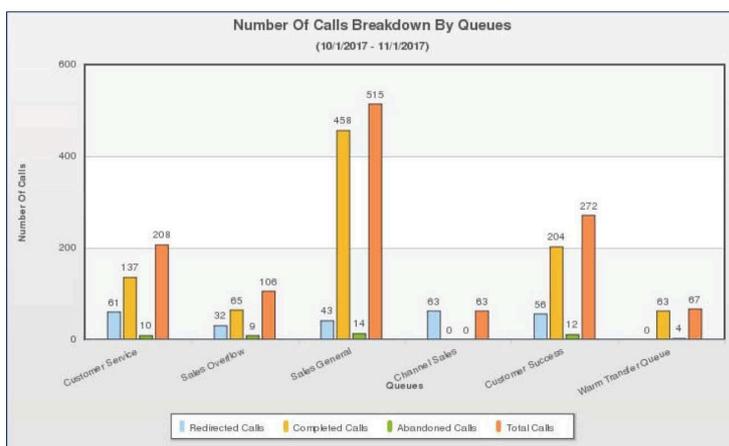
Informes completos

Medir el rendimiento de sus llamadas de ventas, soporte y servicios es vital para su resultado final y esto se hace mediante informes. Pueden ayudar a identificar ineficiencias en el enrutamiento de llamadas, administrar los cargos de los SIP trunks y ayudar a comprender cuándo son los momentos de máxima demanda y cuándo contar con más personal.

- Ejecute fácilmente informes ad-hoc o programados
- Simplemente elija el desglose, campos de informe y rango de fechas
- Una vez finalizado, elija HTML, XLS formato de gráfico

Programar:

- Los informes se ejecutan mensualmente para validar su gasto de marketing en números de teléfono específicos que utilice para publicidad y promociones.



- Informes mensuales para medir si sus llamadas de ventas entrantes tienen una tendencia al alza o a la baja
- Informe para predecir qué personal necesitará en función de los máximos y mínimos de su negocio
- Informe para validar si se están cumpliendo sus acuerdos de nivel de servicio para garantizar que la satisfacción del cliente siga siendo alta

TELÉFONOS IP INTUITIVOS

DISEÑADOS PARA SWITCHVOX

Al ofrecer la máxima integración posible, incorporan una instalación plug-and-play con aprovisionamiento automático, lo que le permite ahorrar tiempo.



Todos los modelos incluyen:

- ⦿ Pantalla de visualización a todo color
- ⦿ HDVoice
- ⦿ Teclas personalizables de testigo de luz de ocupado (BLF)
- ⦿ Alimentación a través de Ethernet (POE)
- ⦿ Buzón de voz interactivo
- ⦿ Estado interactivo en tiempo real
- ⦿ Llamadas en espera
- ⦿ Contactos
- ⦿ Transferir llamadas y conferencias telefónicas
- ⦿ Grabar y monitorizar llamadas
- ⦿ Colas de agente / supervisor

Muévase libremente con auriculares inalámbricos

Los únicos auriculares diseñados para funcionar con Switchvox. Tanto si desea mantener la productividad lejos de su teléfono P-Series o necesita conectividad USB para usar el Softphone Switchvox para escritorio, nuestros modelos H10 y H20 se adaptarán a todas sus necesidades..



ELIJA LA SOLUCIÓN SWITCHVOX

QUE SEA MAS ADECUADA PARA USTED

El poder de Switchvox en la nube

Acceda a potentes funciones de Comunicaciones Unificadas (CU) como movilidad, IVR, colas, conferencias y una estrecha integración con los teléfonos Sangoma Serie P. Todas las funciones están incluidas con Switchvox Cloud y como servicio, y no se requiere contratar licencias adicionales.

Switchvox como Servicio le brinda acceso a un sistema telefónico de nivel empresarial mientras elimina por completo el costoso CapEx. Incluso puede añadir teléfonos de la serie P a su factura mensual con el programa de alquiler de teléfonos para evitar gastar capital en compras de hardware.

Switchvox como Servicio hace que sea fácil comenzar sin costes iniciales, con una instalación sin problemas y sin mantenimiento continuado.

¿Qué está incluido en Switchvox Cloud?

Características del servicio

- ⦿ Conserve sus números existentes o elija nuevos*
- ⦿ Paquete de minutos incluido con cada puesto*
- ⦿ Totalmente gestionado y respaldado por Sangoma
- ⦿ Alquile sus teléfonos del mismo proveedor en una factura mensual (OpEx)

**Consulta disponibilidad en tu país.*

Beneficios de Switchvox como Servicio

- ⦿ Utilice su enlace troncal existente obteniendo todos los beneficios de Switchvox alojado en la nube
 - ⦿ Mantenga sus números existentes sin necesidad de portarlos y lidiar con el administrador para su migración
- Terminales y auriculares como servicio

Características generales de la solución de telefonía

¡Funcionalidades de UC y centro de contacto incluidas gratis para todos los usuarios!

- ⦿ Centralita personalizada para cada usuario
- ⦿ Softphone de escritorio para todos los usuarios
- ⦿ Buzón de voz visual
- ⦿ Informes detallados
- ⦿ Clientes de softphone móviles para llamadas y chat
- ⦿ Llamadas en conferencia
- ⦿ Colas de llamadas
- ⦿ IVR y asistente automático

CONTROL TOTAL CON LOS DISPOSITIVOS DE SWITCHVOX EN LOCAL.

La implementación de Switchvox en las instalaciones garantiza que el administrador del sistema tenga el control directo sobre el sistema telefónico, incluidas las actualizaciones y cualquier integración adicional que pueda ser necesaria.

Los dispositivos Switchvox tienen una huella de 1U o menos y pueden conectarse automáticamente a los gateways de VoIP, Session Border Controles (SBCs), teléfonos IP de Sangoma y servicios SIP trunk.



	Switchvox E510	Switchvox E525	Switchvox E535	Switchvox E545
Teléfonos	150	400	700	1000
Llamadas concurrentes	50	100	200	200
Almacenamiento	SSD	SSD	SSD	Mirrored SSD
Controlador Acceso Remoto Interno Dell	No	No	iDRAC8 Enterprise	iDRAC8 Enterprise

Pásese a lo virtual con Switchvox VM

Switchvox también se puede implementar en un entorno virtual utilizando las herramientas potentes, escalables y de recuperación ante desastres disponibles con VMware o Hyper-V. La virtualización elimina la necesidad de un servidor PBX dedicado y proporciona una solución de telefonía que puede satisfacer las necesidades de una empresa con un coste más reducido.



Manténgase actualizado con todas las nuevas versiones de software.

El plan de suscripción Platinum de Sangoma brinda a los clientes de Switchvox de dispositivos hardware o software acceso a las últimas versiones de software. También proporciona soporte técnico 24 x 7 por parte del equipo de Sangoma con sede en los EE. UU., y con equipos satélite en todo el mundo para garantizar un soporte profesional las 24 horas.



www.sangoma.com

UK & International HQ

+44 1344 269220

France

+33 7 5387 4137

Germany

+49 89 21539 1995

Spain

+34 93 180 7006

Italy

+39 01851676510

Australia

+61 284842635