



AYUDAMOS A CONECTAR EMPRESAS CON EL MUNDO

CENTRAL TELEFÓNICA IP AVANZADA PARA
CALLCENTER Y GRANDES EMPRESAS

BY



¿Qué es NetCallCenter?



Es un servicio basado tecnología Cloud Computing, con administración WEB y funcionalidades avanzadas de PBX que permite gestionar, administrar y monitorear cada llamada; manejando agentes, colas, CDR, horarios, IVR, etc, las cuales se programan según las necesidades de cada cliente.

NetCallCenter simplifica la administración y gestión de las comunicaciones de la empresa.



Arquitectura de NetCallCenter



Esta solución se implementa en la nube de Netline, por lo que no requiere invertir en infraestructura o software adicionales, reduciendo así los gastos tecnológicos de las empresas



Arquitectura para entregar el servicio



1. **Internet Dedicado con IP pública fija** para conexiones seguras.
2. **Servidor virtual configurado en el data center de Netline** con colas e IVR según necesidades.
3. **Si no tiene Internet Dedicado de Netline**, necesita switches administrables o VLAN para una red exclusiva de telefonía y configuración para garantizar el ancho de banda de VoIP.
4. **Verificación de la red interna (LAN)** del cliente para asegurar 64 Kbps por anexo, administrador de ancho de banda, puntos de red suficientes, switch y rack



Características comerciales



- NetCallCenter es un servicio que se comercializa desde 30 anexos
- NetCallCenter es un servicio con **tarifa plana**
 - ✓ Plan de minuto controlado sin sorpresas a final del mes
- Posee un soporte especializado
 - ✓ Incluye horas mensuales de administración
- Alta disponibilidad, escalabilidad, seguridad y respaldo
 - ✓ Respaldos diarios con copias de seguridad de hasta 14 días de retención.
 - ✓ Datacenter privado en Santiago de Chile.
 - ✓ 99.5% Uptime



Características Técnicas



- Grabación de Llamadas
- Monitoreo de Llamadas
- IVR (Interactive Voice Response)
- Forwarding
- Call Pickup
- Música en espera
- Transferencia de Llamadas
- Salas Conferencias
- Colas
- Colas Agentes
- VoiceMail
- CDR (Historial de Llamados)
- Recorded Calls
- Etc.

Características de la interfaz gráfica

A screenshot of a date search interface. It shows two input fields: the first contains "02-01-2019 00:00" and the second contains "09-01-2019 23:59". To the right of these fields are two buttons: one with a magnifying glass icon (search) and one with a download icon.

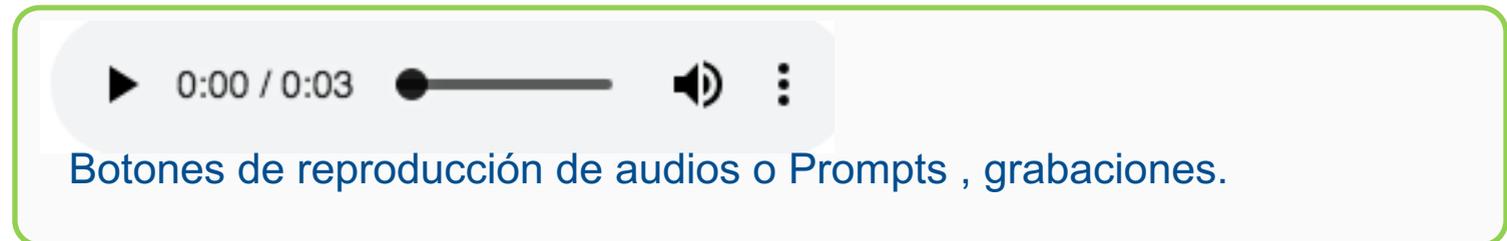
Botones de búsqueda por fecha para CDR o grabaciones de llamadas.

An icon representing multi-device compatibility, showing a smartphone, a tablet, a desktop monitor, and a laptop, all with orange and blue graphical elements.

Se puede ajustar a varios dispositivos.

A screenshot of a "Clone" button interface. The button is labeled "Clone" and has a downward arrow icon. Below it is a row of four icons: an eye (visibility), a copy icon, a pencil (edit), and a trash can (delete).

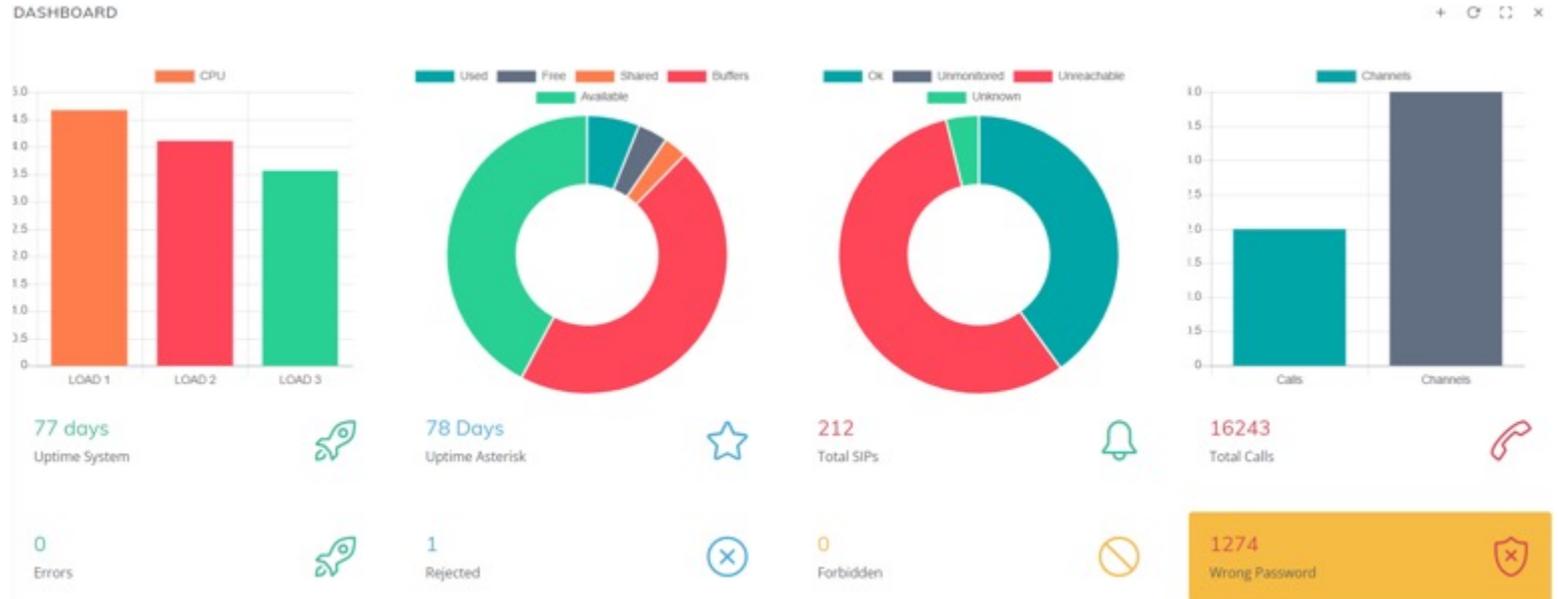
Botón clone para copiar configuraciones y acortar tiempos.

A screenshot of an audio player interface. It features a play button, a progress bar showing "0:00 / 0:03", a volume icon, and a menu icon (three vertical dots).

Botones de reproducción de audios o Prompts , grabaciones.

Dashboard

Panel de monitoreo del sistema el cual nos permite ver el uso de CPU, RAM, Cuentas SIP, Canales, Errores, uptime de Asterisk y Sistema.



SIP Extensions

Permite administrar las cuentas SIP, por ejemplo; extensiones, SIPTrunk, entre otros. Administrado por Netline.



SIP Add

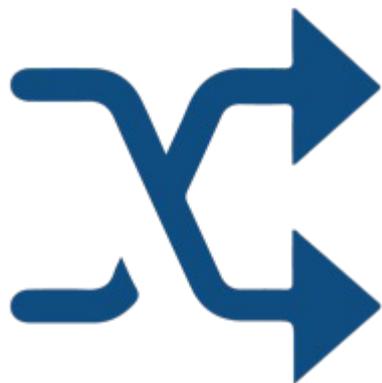
Download Column Filter 10 Length/Page manage

EXT	FIRSTNAME	LASTNAME	CONTEXT	HOST	USERAGENT	
911	Supervisor	Manage	from-sip	dynamic		eye lock edit trash
0911	Supervisor	Manage	from-sip	dynamic		eye lock edit trash
EXT	FIRSTNAME	LASTNAME	CONTEXT	HOST	USERAGENT	

Show 1 to 2 of 2 Entries (62 in total) Previous 1 Next

Dialplan

Permite administrar Plan de discado de llamadas entrantes o salientes.
Administrado por Netline



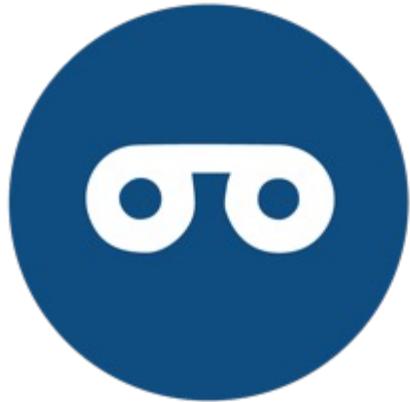
DIAL PLAN

10 Length/Page

CATEGORY	CONTEXT	EXTEN	PRIO.	APP	APPDATA	
ROUTE	from-sip	_1XXX	1	Dial	SIP/\${EXTEN}@factoring,45	<input type="button" value="eye"/> <input type="button" value="refresh"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
ROUTE	from-sip	_1XXX	2	Hangup		<input type="button" value="eye"/> <input type="button" value="refresh"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
ROUTE	from-sip	_39XX	1	Dial	SIP/\${EXTEN},45	<input type="button" value="eye"/> <input type="button" value="refresh"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
ROUTE	from-sip	_39XX	2	Hangup		<input type="button" value="eye"/> <input type="button" value="refresh"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
ROUTE	from-sip	_900X.	1	Set	CALLERID(NUM)=56226563260	<input type="button" value="eye"/> <input type="button" value="refresh"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
ROUTE	from-sip	_900X.	2	Dial	SIP/\${EXTEN:3}@cactus,45	<input type="button" value="eye"/> <input type="button" value="refresh"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
ROUTE	from-sip	_[2-9]XXXXXXXX	1	Set	CALLERID(NUM)=56232843900	<input type="button" value="eye"/> <input type="button" value="refresh"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
ROUTE	from-sip	_[2-9]XXXXXXXX	2	Dial	SIP/56\${EXTEN}@cactus	<input type="button" value="eye"/> <input type="button" value="refresh"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>
ROUTE	from-sip	_[678]X.	1	Set	CALLERID(NUM)=56226561000	<input type="button" value="eye"/> <input type="button" value="refresh"/> <input type="button" value="edit"/> <input type="button" value="delete"/>

VoiceMail

Permite administrar en los mensajes de buzón de voz.



VOICEMAIL Add

Download Column Filter 10 Length/Page Search...

VOICEMAIL	CONTEXT	FULLNAME	EMAIL	ATTACH	DELETE	
0911	from-sip	Manage	manage@netline.net	yes	yes	   
911	from-sip	Manage	manage@netline.net	yes	yes	   

Show 1 to 2 of 2 Entries Previous 1 Next

PROMPTS

Permite cargar los audios de los IVRs y/o funcionalidades. Administrado por Netline



PROMPTS - /usr/share/asterisk/sounds/prompts

UPLOAD PROMPTS

Download Column Filter 10 Length/Page

Search...

DATE	FILES	SIZE	PLAY	
2022-09-01 14:41:54	menu1.wav	62,93 KB	▶ 0:00 / 0:04	
2022-09-01 14:42:46	hours.wav	278,45 KB	▶ 0:00 / 0:08	
2022-09-01 14:42:59	admin2.wav	125,79 KB	▶ 0:00 / 0:04	
2022-09-01 14:43:25	wait22.wav	88,65 KB	▶ 0:00 / 0:05	
2022-09-01 14:43:33	welcome.wav	143,34 KB	▶ 0:00 / 0:09	

Music on hold

Permite crear listas de reproducción de música en espera.



MUSIC ON HOLD Add ↻ -

Download Column Filter 10 Length/Page Search...

NAME	DIRECTORY	FILES	MODE	DIGIT	SORT
default	/var/lib/asterisk/moh/default/	Files	files		alpha

Show 1 to 1 of 1 Entries Previous **1** Next

CDR (Call Detail Record)

Permite ver el historial de las llamadas realizadas en la PBX.



CDR

05/22/2024 07:00 AM 05/22/2024 08:59 AM

src dst channel dstchannel

Download Column Filter 10 Length/Page Search...

CALLDATE	SRC	DST	DUR.	BILL.	DISPOSITION	LASTAPP LASTDATA	CHANNEL	DST CHANNEL	UNIQUEID
2024-05-22 07:23:47	442033840347	1000	23	23	ANSWERED	BackGround	SIP/cactus-0000787c		1716377027.49177
2024-05-22 08:19:38	240	264	30	24	ANSWERED	Dial	SIP/240-0000787d	SIP/264-0000787e	1716380378.49179
2024-05-22 08:50:48	205	332	26	11	ANSWERED	Dial	SIP/205-0000787f	SIP/332-00007880	1716382248.49182
2024-05-22 08:55:28	56226560000	9950028483	51	11	ANSWERED	Dial	SIP/262-00007881	SIP/cactus-00007882	1716382528.49185

Show 1 to 4 of 4 Entries Previous 1 Next

Recorded Call

Historial de las llamadas grabadas.



RECORDED CALLS - /var/spool/asterisk/monitor

05/23/2024 07:00 AM 05/23/2024 09:59 AM

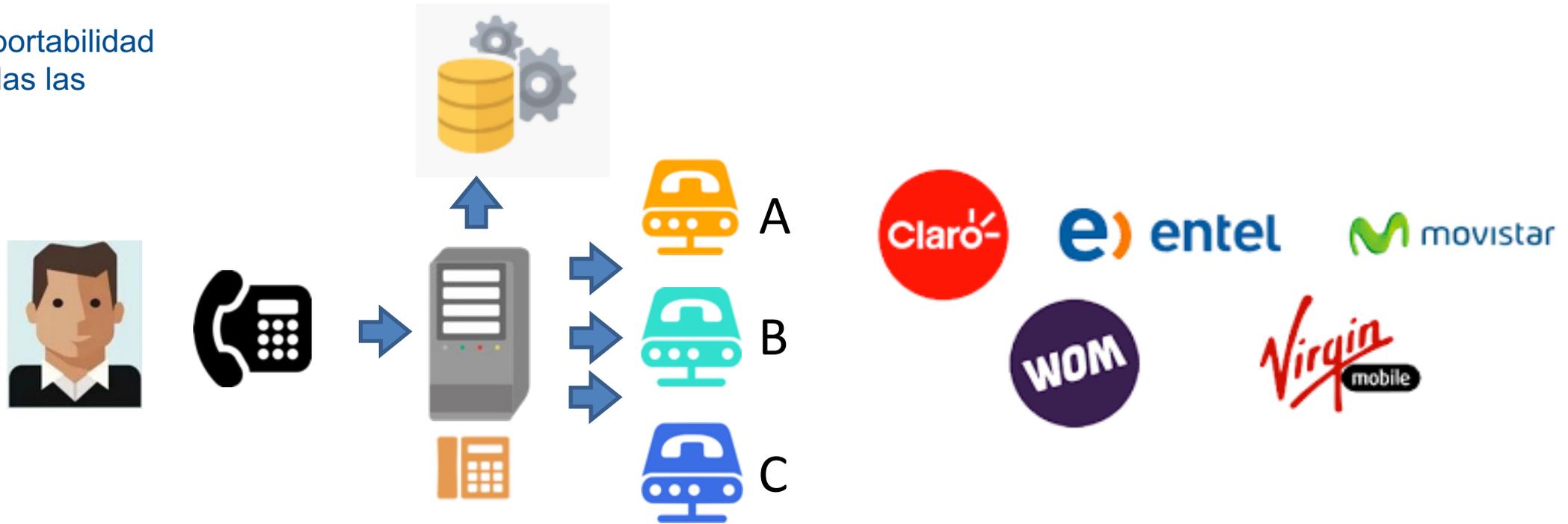
Convert GSM TO WAV Download File Delete File Column Filter 10 Length/Page Search...

<input type="checkbox"/>	Date	Files	Type	Size	Play
<input type="checkbox"/>	2024-05-23 09:51:28	1716472270.50315.gsm	gsm	8,73 KB	<input type="button" value="GSM TO WAV"/> <input type="button" value="Play"/>
<input type="checkbox"/>	2024-05-23 09:49:53	1716472075.50303.gsm	gsm	125,78 KB	<input type="button" value="GSM TO WAV"/> <input type="button" value="Play"/>
<input type="checkbox"/>	2024-05-23 09:47:40	1716471856.50291.gsm	gsm	153,33 KB	<input type="button" value="GSM TO WAV"/> <input type="button" value="Play"/>
<input type="checkbox"/>	2024-05-23 09:50:35	1716471513.50283.gsm	gsm	1,01 MB	<input type="button" value="GSM TO WAV"/> <input type="button" value="Play"/>
<input type="checkbox"/>	2024-05-23 09:39:35	1716471440.50281.gsm	gsm	142,67 KB	<input type="button" value="GSM TO WAV"/> <input type="button" value="Play"/>
<input type="checkbox"/>	2024-05-23 08:57:14	1716468768.50263.gsm	gsm	352,98 KB	<input type="button" value="GSM TO WAV"/> <input type="button" value="Play"/>
<input type="checkbox"/>	2024-05-23 09:00:13	1716467880.50257.gsm	gsm	2,02 MB	<input type="button" value="GSM TO WAV"/> <input type="button" value="Play"/>

Show 1 to 7 of 7 Entries Previous 1 Next

Portabilidad Numérica

Permite realizar portabilidad numérica con todas las compañías.



Hints

Este cumple con la funcionalidad de una botonera y permite saber si un anexo está ocupado, recibiendo una llamada, con música en espera, o no está registrado el anexo.



HINTS CORE SHOW HINTS

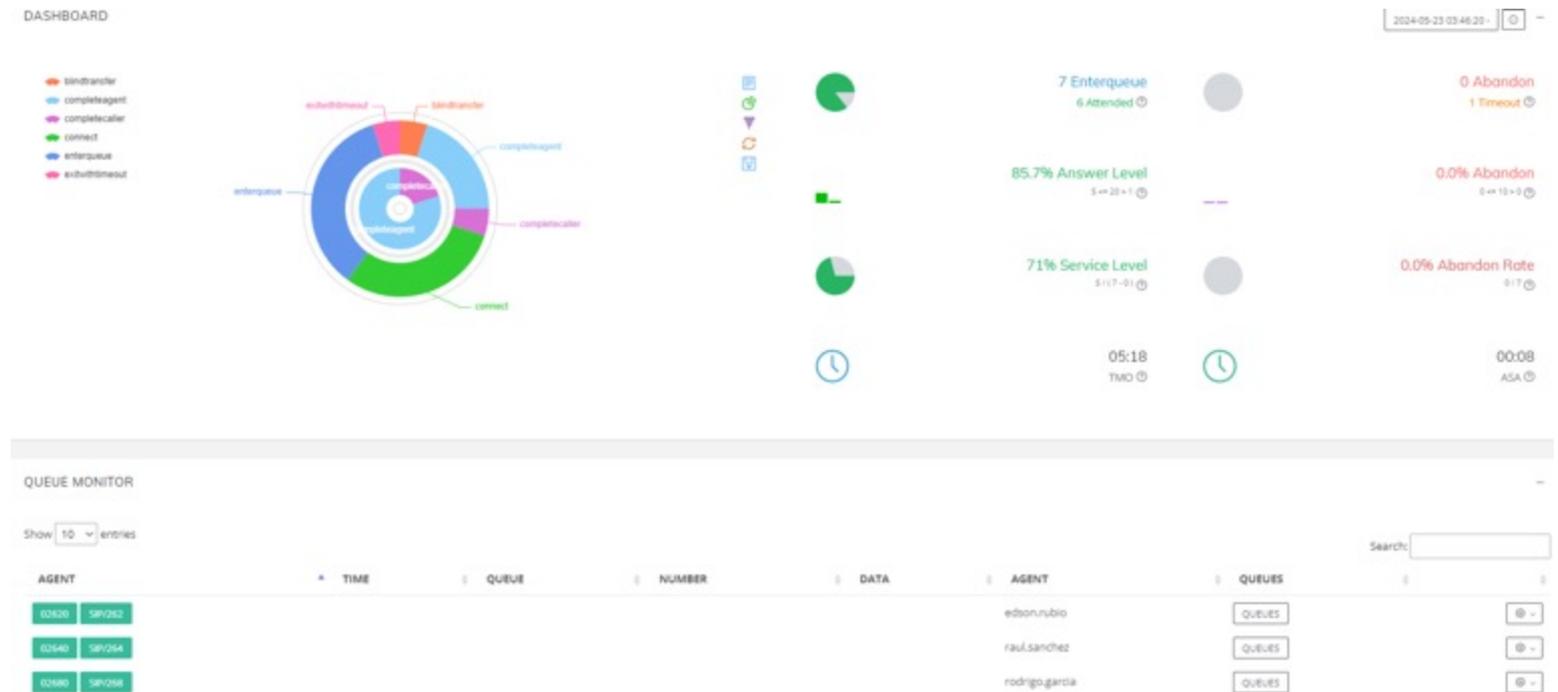
Download Column Filter 10 Length/Page

EXT	NAME	
201	Nathaly Leiva	
202	Roberto Bonilla	
203	Javiera Dip	
204	Ariel Roa	
205	Alexandra Riera	
206	Patricia Avila	
207	Fernando Flores	
0207	Fernando Flores	
208	Silvana Sepulveda	
209	Daniel Borges	

Show 1 to 10 of 216 Entries Previous **1** 2 3 4 5 ... 22 Next

Queue Monitor

Permite el monitoreo colas. Cumple con la función de monitorear las llamadas entrantes las colas, saber los tiempos de respuestas, abandono, agente en pausa, escucha de llamada, evaluación de llamada, etc.



Quiz

Permite crear encuestas telefónicas internas o externas para conocer la opinión sobre algún tema en particular como un producto o servicio.



QUIZ

Report Wizard Add Quiz File Questions

Show 10 entries

Search: soporte

NAME	NUMBER	EXTENSION	TARGET	ALERT
NPSSOPN0	56226567730	7730	NPS Soporte Nivel 0	johanna.acevedo@netline.net
NPSSOPN0169	56226567731	7731	NPS Soporte Nivel 0 Carrier	johanna.acevedo@netline.net
NPSSOPN1	56226567732	7732	NPS Soporte Nivel 1	orlando.yanez@netline.net,johanna.acevedo@netline.net,jeremy.leiva@netline.net

Showing 1 to 3 of 3 entries (filtered from 8 total entries)

Previous 1 Next

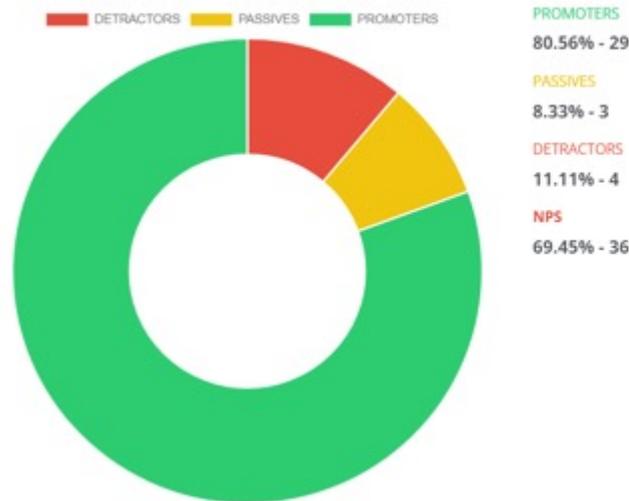
Quiz NPS Reports

QUIZ NPS, modulo adicional de las encuestas que permite calcular el NPS "Net Promoter Score" que permite de pronosticar el comportamiento de los clientes cuando realizan o no recomendaciones.



$$\%P - \%D = \%NPS$$

QUIZ - REPORTS - NPSSOPN1



2024-05-01 00:00 - 2024-05-23 23:59

START TIME: 05/01/2024 12:00 AM

STOP TIME: 05/23/2024 11:59 PM

QUIZ NAME: NPSSOPN1

QUESTION: facilidaddecontacto

DETRACTORS: 1 4

PASSIVES: 5

PROMOTERS: 5 6 7

NPS

CALCULATE NPS

Integración con otras aplicaciones

Permite la integración con CRM, como por ejemplo Salesforce, para identificar clientes a través de los datos proporcionados en la llamada.



Principales ventajas de NetCallCenter



Eficiencia

Gestiona la comunicación de tu empresa de forma rápida y simple, ahorrando dinero



Instalación

NETCallCenter cuenta con la instalación más rápida del mercado

HD

Calidad asegurada para audio en llamadas HD



Integración

Desarrollo a medida para integrarse con API'S



Seguridad

Respaldos diarios de tu PBX en la nube



¿CÓMO TE AYUDAMOS?

☎ 22 656 1000

🌐 www.netline.net

✉ info@netline.net