

OMniLeads

The Open Source Contact Center Solution

¿Qué es?

OMniLeads es una solución autónoma de Software Libre destinada a soportar la gestión, operación y administración de un Contact Center.

Impulsados por la idea de crear una solución:

- Funcional al 95% de los Contact Centers
- Preparada para la nube (WebRTC)
- Interfaces, métricas y reportes eficientes & user-friendly
- Nula configuración en la estación de trabajo de agente
- Escalabilidad garantizada
- 100% orientada al Contact Center y Autónoma (No es un módulo de un PBX)

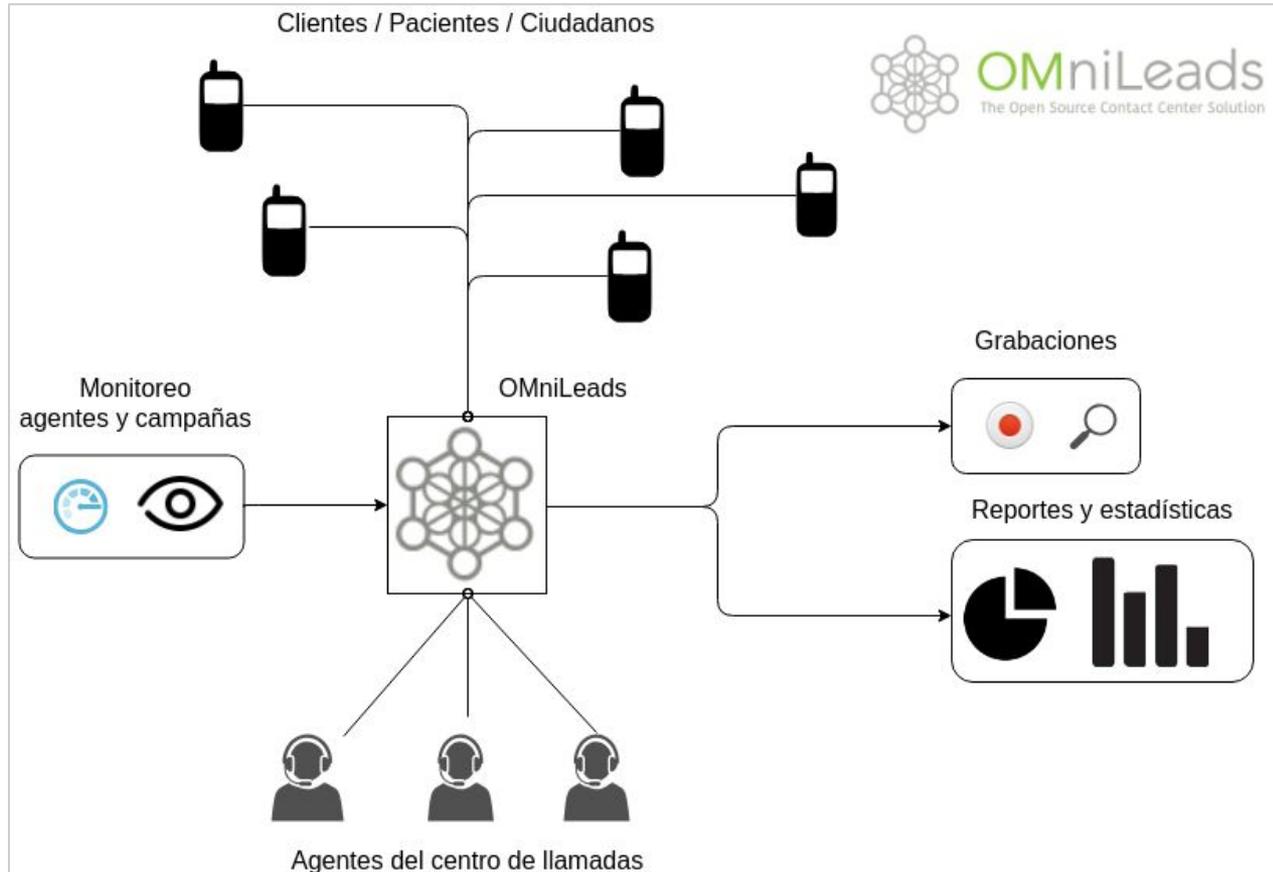
Quién está detrás de OMniLeads ?



Freetech Solutions

Abocados a realizar proyectos de integración tecnológica en el rubro de VoIP & Contact Center desde el año 2010

Qué es OMniLeads ? - Autónomo y 100% orientado al CCenter



Qué es OMniLeads ? - Autónomo y 100% orientado al CCenter



- Usuarios y grupos
- Módulos
- Audios
- Campañas
- Pausas
- Contactos
- Buscar Grabación
- Reportes
- Telefonía**
 - Troncales SIP
 - Rutas entrantes
 - Rutas salientes
 - IVR
 - Grupos horarios
 - Validaciones Horarias

Nombre:

Canales maximos:

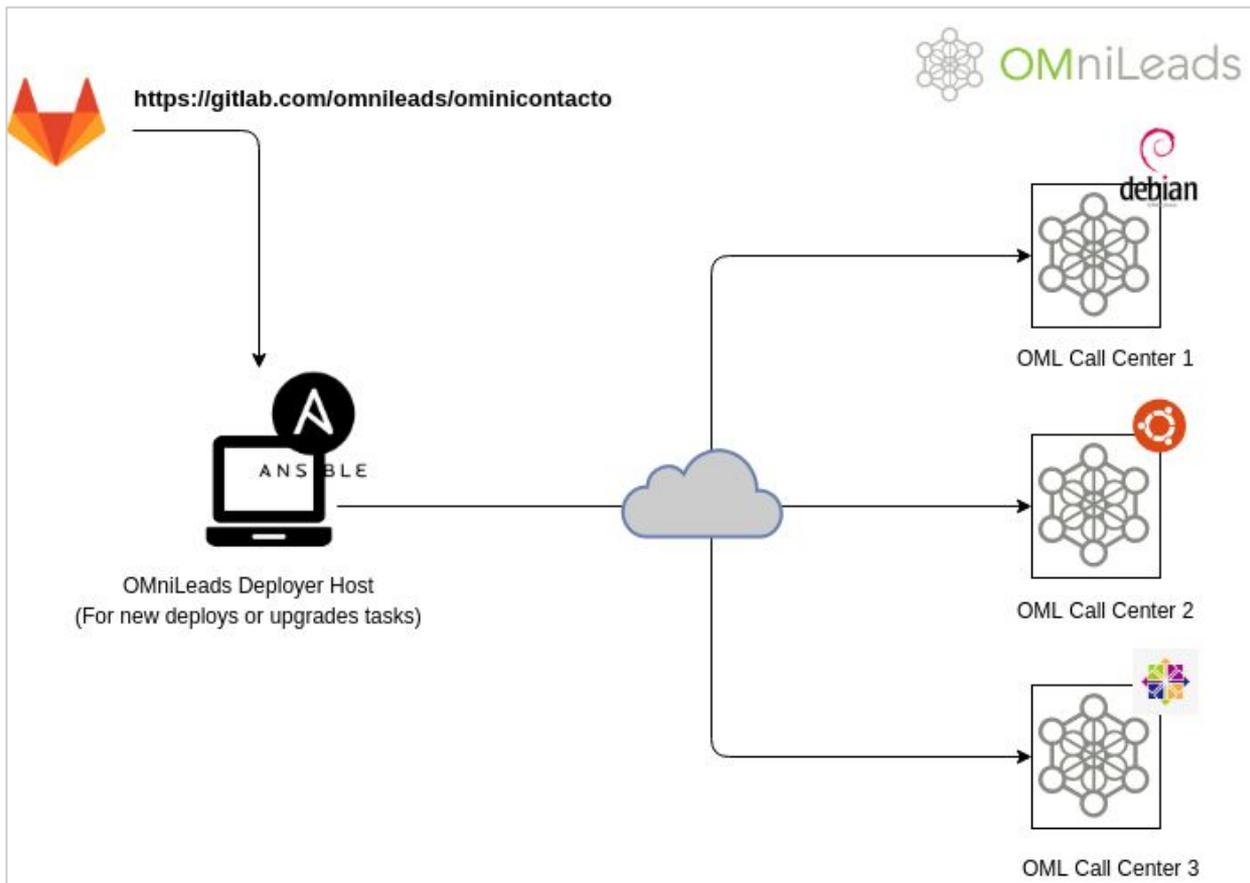
Caller id:

Register string:

Text config:

```
type=friend
defaultuser=01177660010
secret=OMLtraining72
qualify=yes
host=192.168.95.188
insecure=invite
deny=0.0.0.0/0.0.0.0
permit=192.168.95.188/255.255.255.255
context=from-pstn
```

Como se instala OML ?



Libertad - Eficiencia - Más Opciones

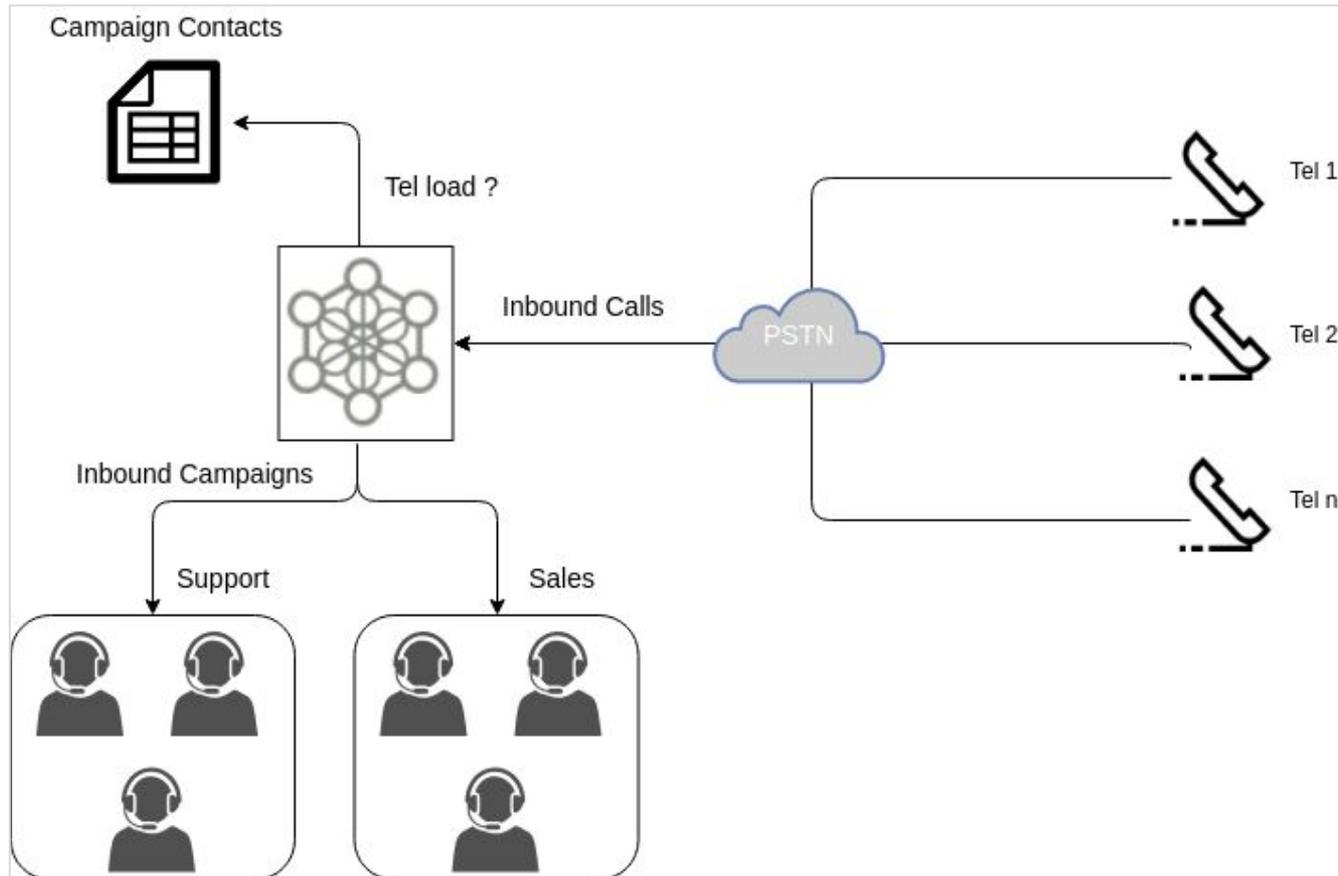


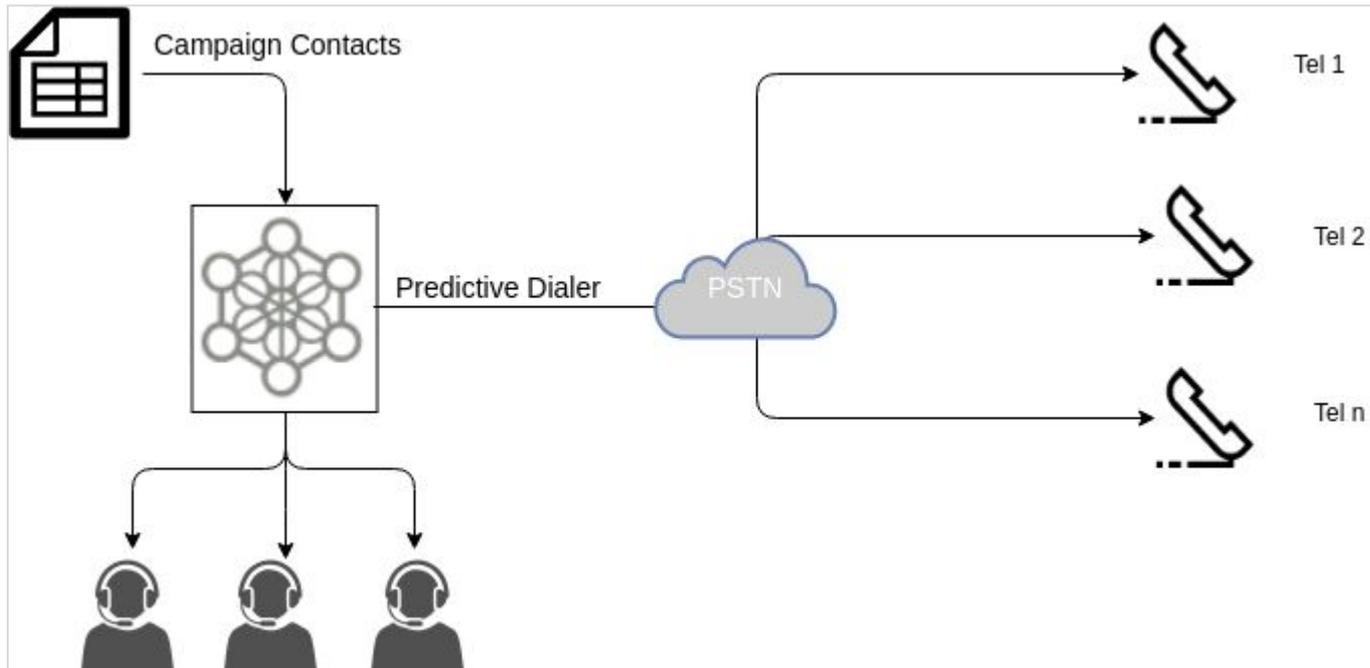
Gestión de usuarios y perfiles: Agente - Supervisor - Admin

Campañas Inbound

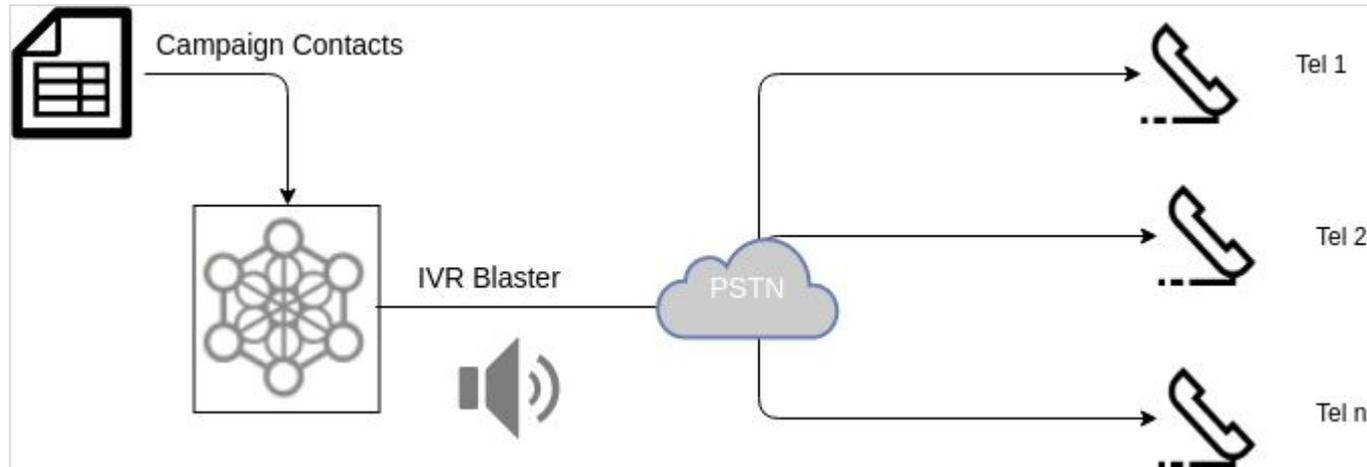
Campañas Outbound:

- Discado predictivo / progresivo
- Discado Preview
- IVR Blaster
- Discado manual de agentes





Qué hace OMniLeads ?



Reporting avanzado de:

- Llamadas
- Agentes
- Campañas
- Grabaciones

Manejo de formularios de campañas

Pausas configurables (productivas / recreativas)

Supervisión de agentes y campañas

Buscador de grabaciones con filtros avanzados

77

Llamadas procesadas

Llamadas salientes por Discador	54
Atendidas	17
No atendidas	37
Perdidas	5

Desglosar por fecha

Llamadas salientes Manuales	3
Conectadas	2
no conec.	1

Desglosar por fecha

Exportar totales llamadas(CSV)

Llamadas Entrantes	15
Atendidas	8
Expiradas	2
Abandonadas	5

Desglosar por fecha

Llamadas salientes Preview	5
Conectadas	4
no conec.	1

Desglosar por fecha

Exportar a CSV todos los reportes

Reportes de contactados

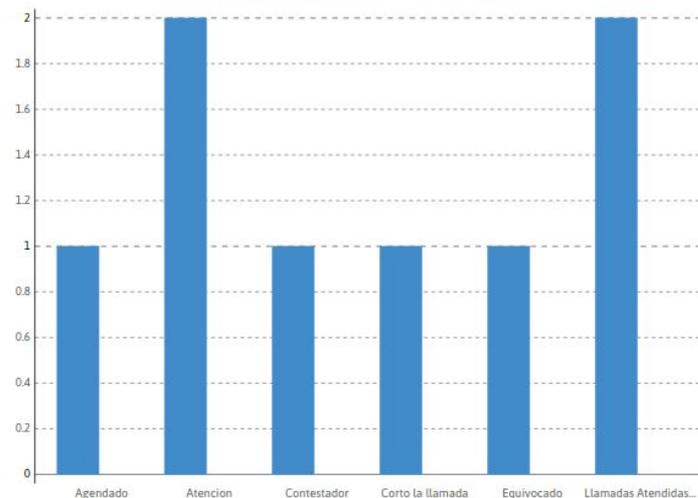
[Exportar Reporte de contactadas\(CSV\)](#)

Cantidad de calificación por campaña

Calificacion	Cantidad
Agendado	1
Atencion	2
Contestador	1
Corto la llamada	1
Equivocado	1
Llamadas Atendidas sin calificacion	2
Total asignados	8

[Exportar Reporte llamadas calificadas\(CSV\)](#)

Cantidad de calificacion de cliente



CAMPAÑA: MORA_TEMPRANA_2508

OMniLeads
The Open Source Contact Center Solution

Estado

Llamadas

Agentes	Estado	Tiempo	Acciones
lautaro	Sanitario	00:00:58	
mengano	ONCALL-mora	00:00:16	
fulano	Coaching	00:01:26	
amparo	DIALING	00:00:06	
sultano	READY	00:01:47	
boris	OFFLINE	23:52:34	

🔍 ⤴

Fecha:

Tipo llamada:

Tel cliente:

Agente:

Campana:

Marcadas:

Duración mínima:

Buscar

Fecha	Tipo de llamada	tel_cliente	Agente	Campaña	Grabación	Descripción
2018-10-25 03:55	MANUAL	665001	fulano de tal	Abonados		<input type="button" value="Descripción"/>
2018-10-25 03:47	INBOUND	03516387585	fulano de tal	Abonados		<input type="button" value="Descripción"/>
2018-10-25 03:46	INBOUND	03516387585	fulano de tal	Abonados		<input type="button" value="Descripción"/>

Reciclado de bases de campañas según:

- Resultado de la llamada (no contesta, ocupado, contestador)
- Calificación de agente

Detección de contestadores. Posibilidad de dejar un mensaje pre-grabado

Marcación de grabaciones “críticas” por parte de agente, durante la conversación



👤 sultano fernandez ▾

☰ CONTACTOS ▾ ☰ AGENDAS ☰ CALIFICACIONES

Operación: 00:03:15 Pausa: 00:10:25 Total: 00:13:45

OnCall

🔴 1 Estado

▶ Reaudar

📞 Teléfono

Registro

✕

Finalizado:

Operación Exitosa! Se llevó a cabo con éxito la calificación del cliente

Agenda para el contacto con el telefono 3514140055

Fecha:

Hora:

Tipo:

Observaciones:

Connected to <sip:

Registered

1	2	3	📞
4	5	6	📞✕
7	8	9	📞
#	0	*	📞

00:02:25

Transfer

Cancel Transfer

Hold

campaña:



SMS

WEBPHONE

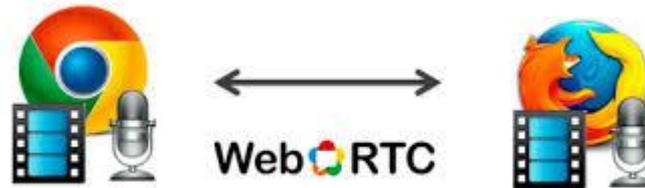
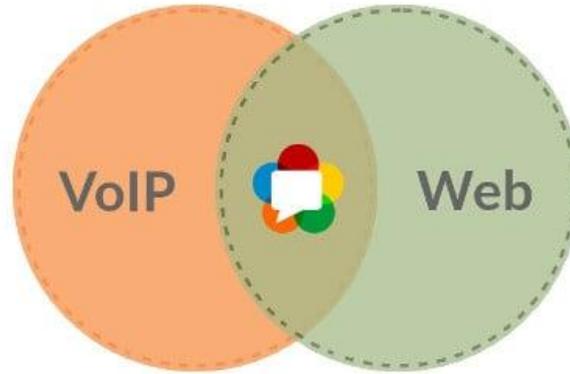
WEBCHAT

SOCIAL CHAT

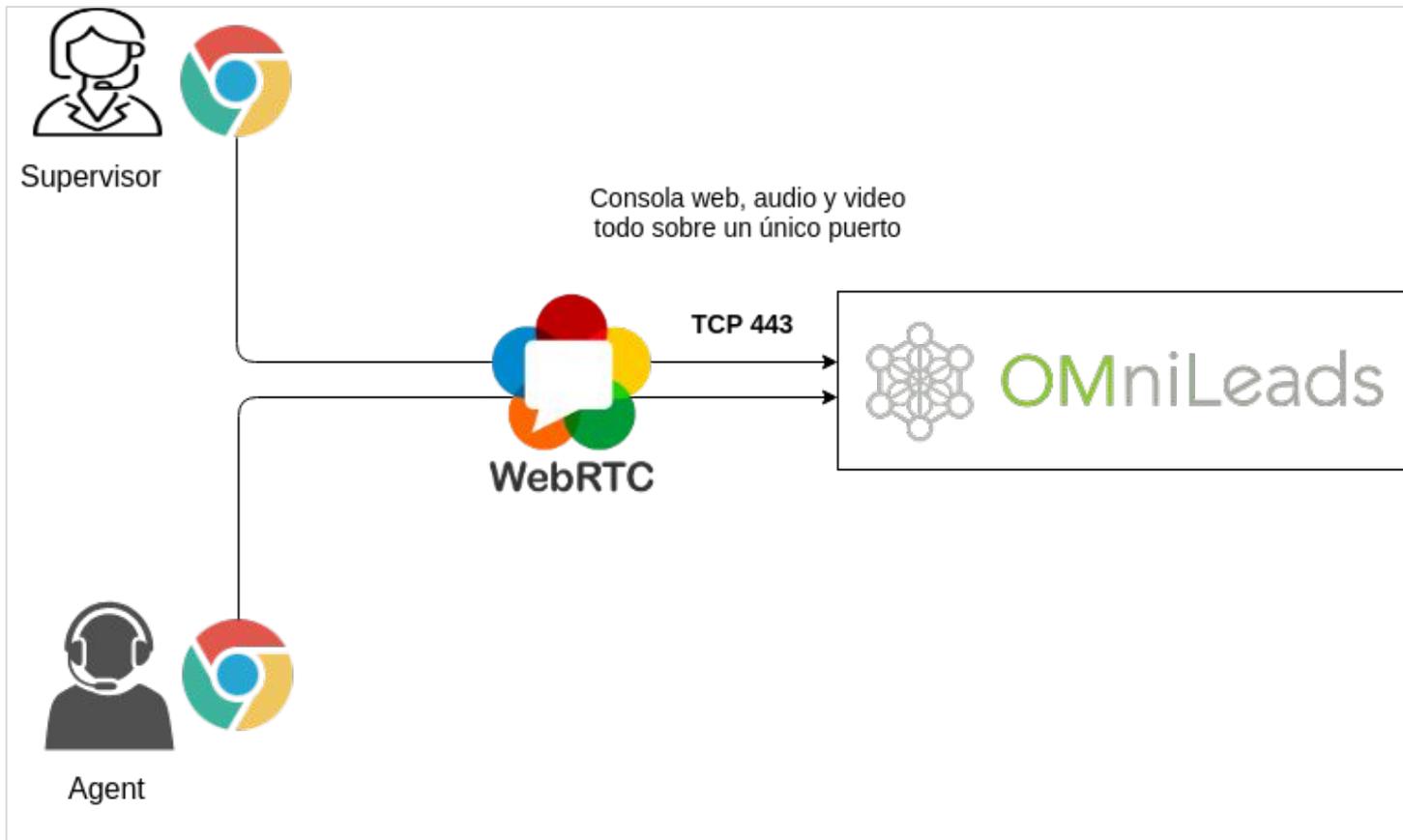
EMAIL

Eficiencia - Facilidad - Flexibilidad - Robustez





Audio and Video Communication in the browser



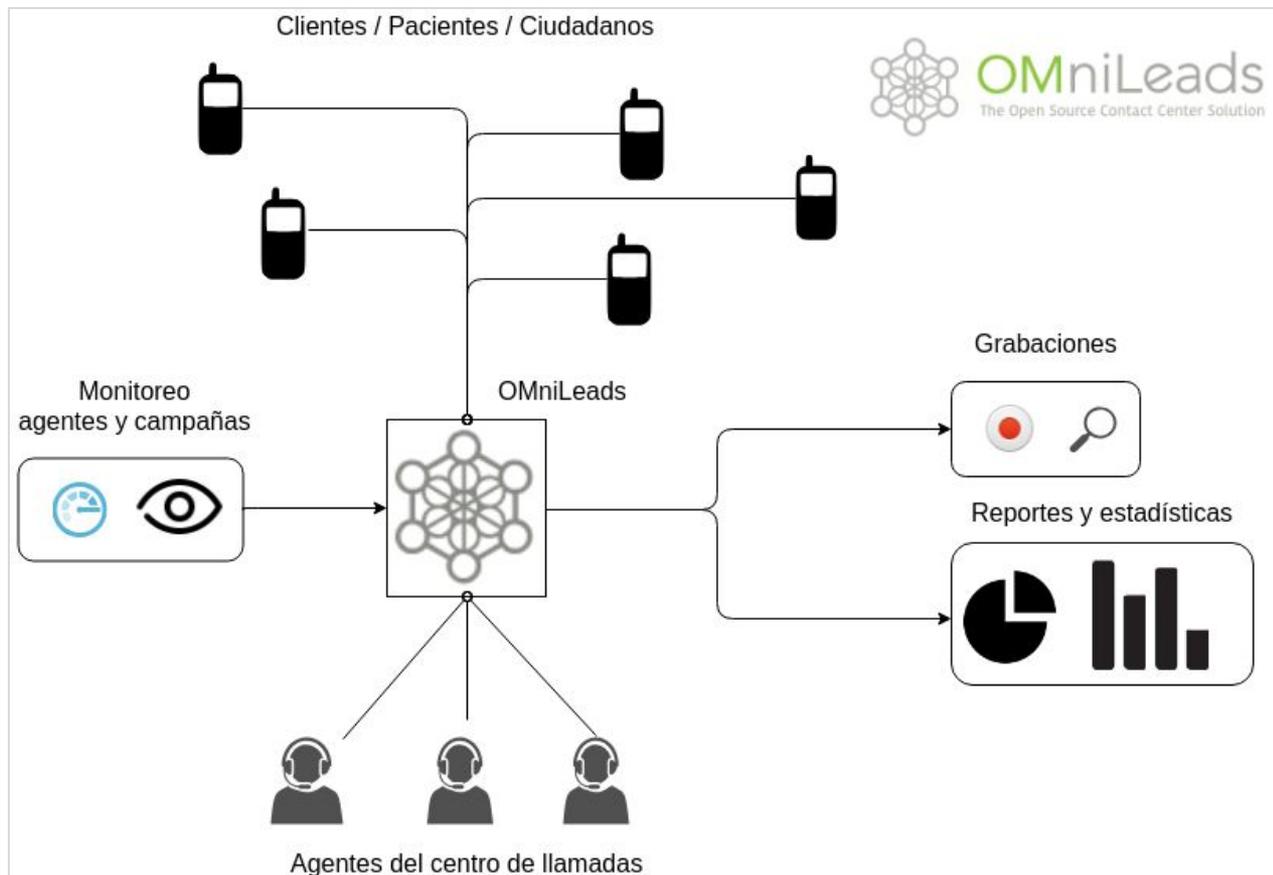


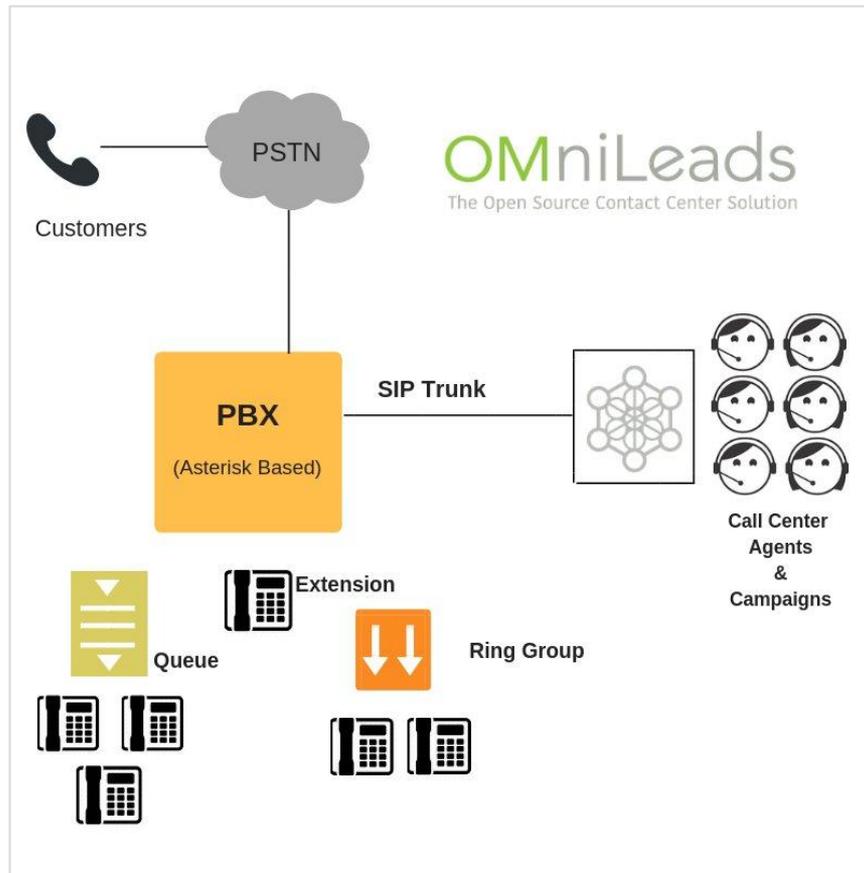
No más aplicativos Softphones
en las estaciones de trabajo
del Call Center !!!

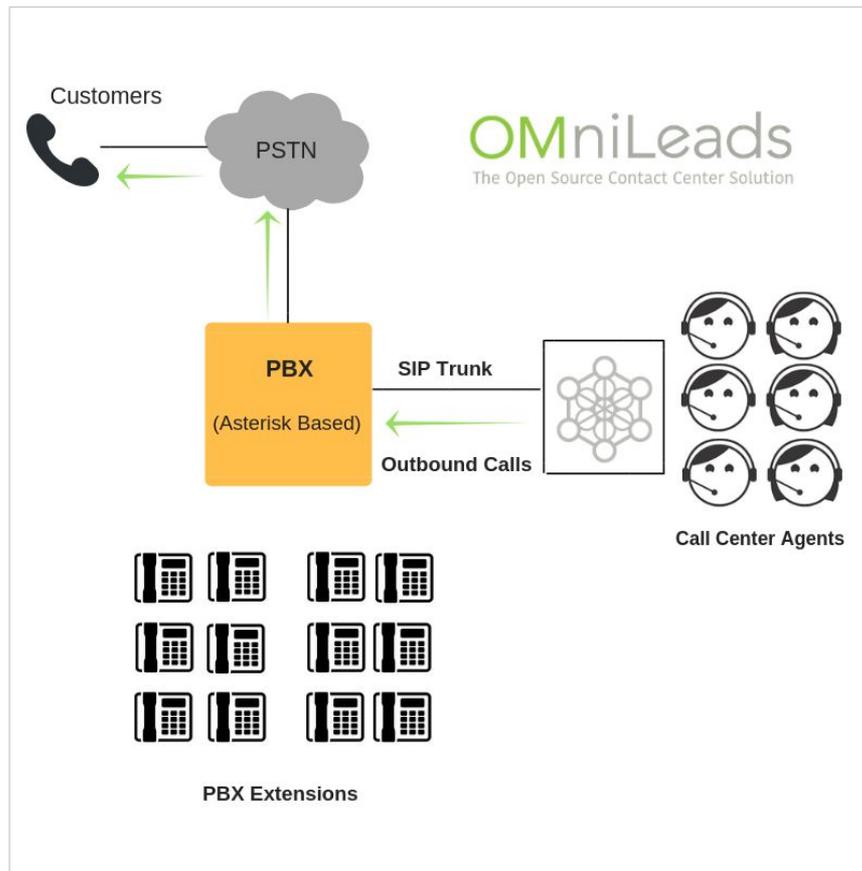
No más trabajo innecesario de
configuración,
ni problemas de incompatibilidad de OS,
problemas de audio y placas de sonido,
etc.

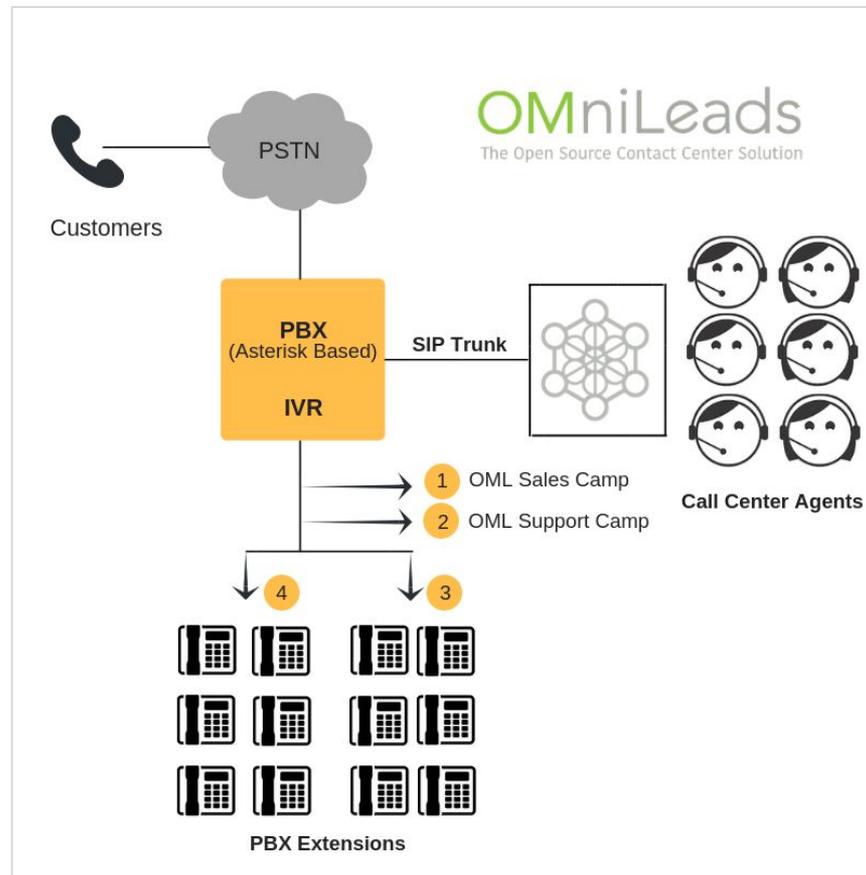
Seguridad - Dinamismo - Eficiencia

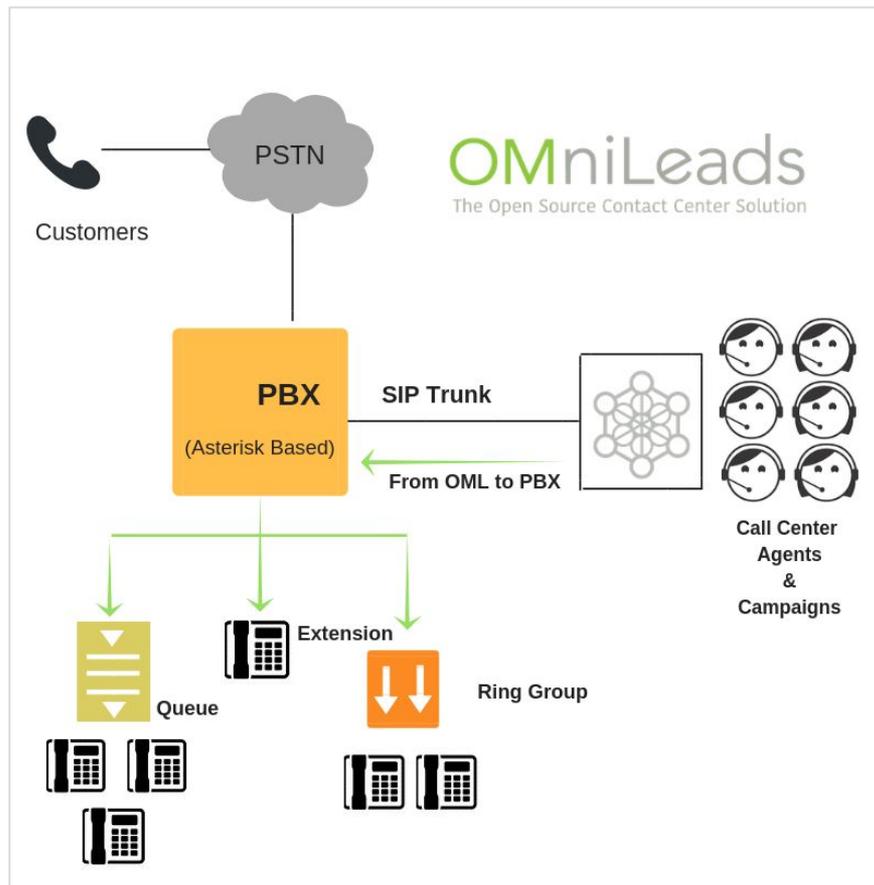


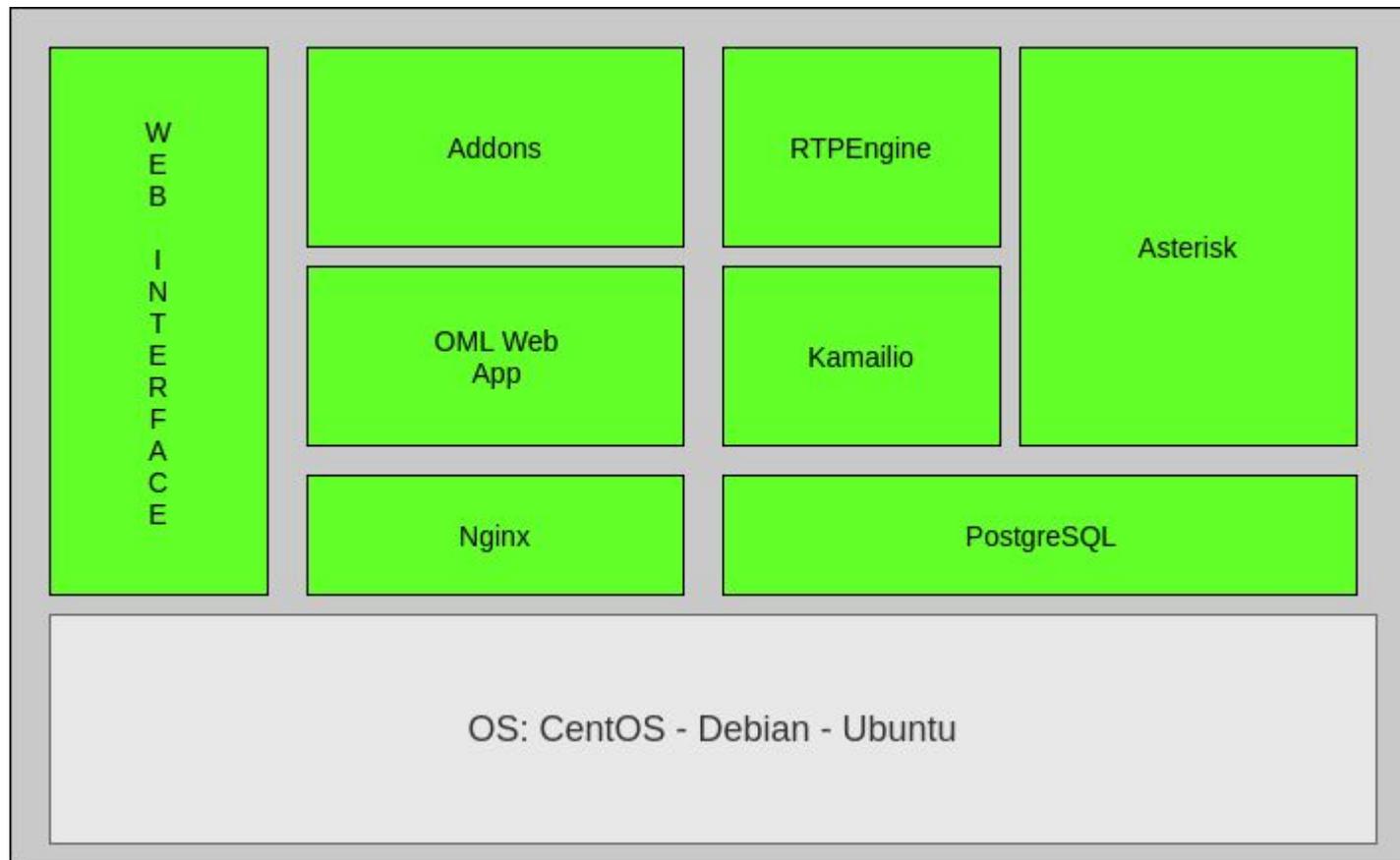


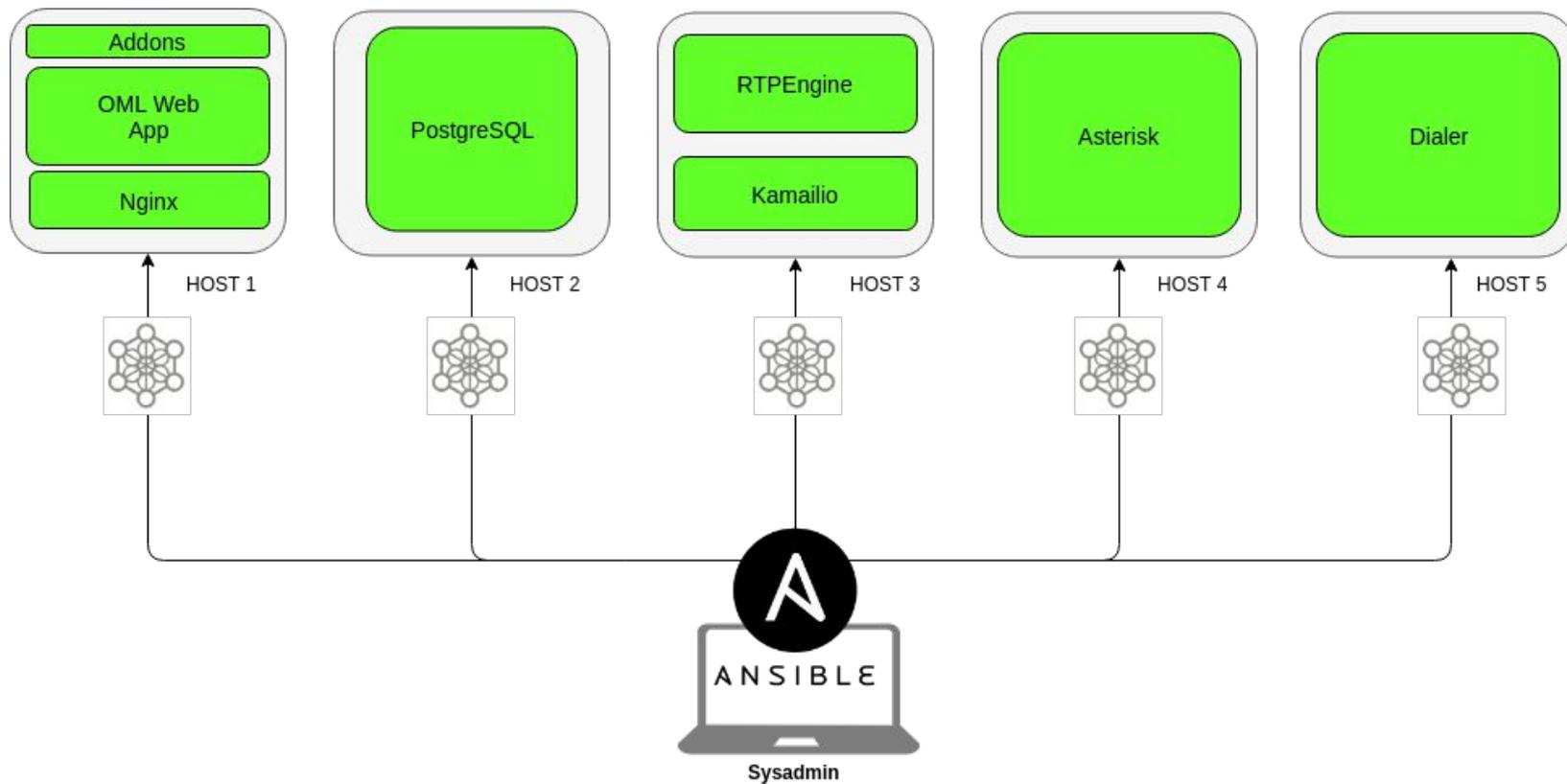


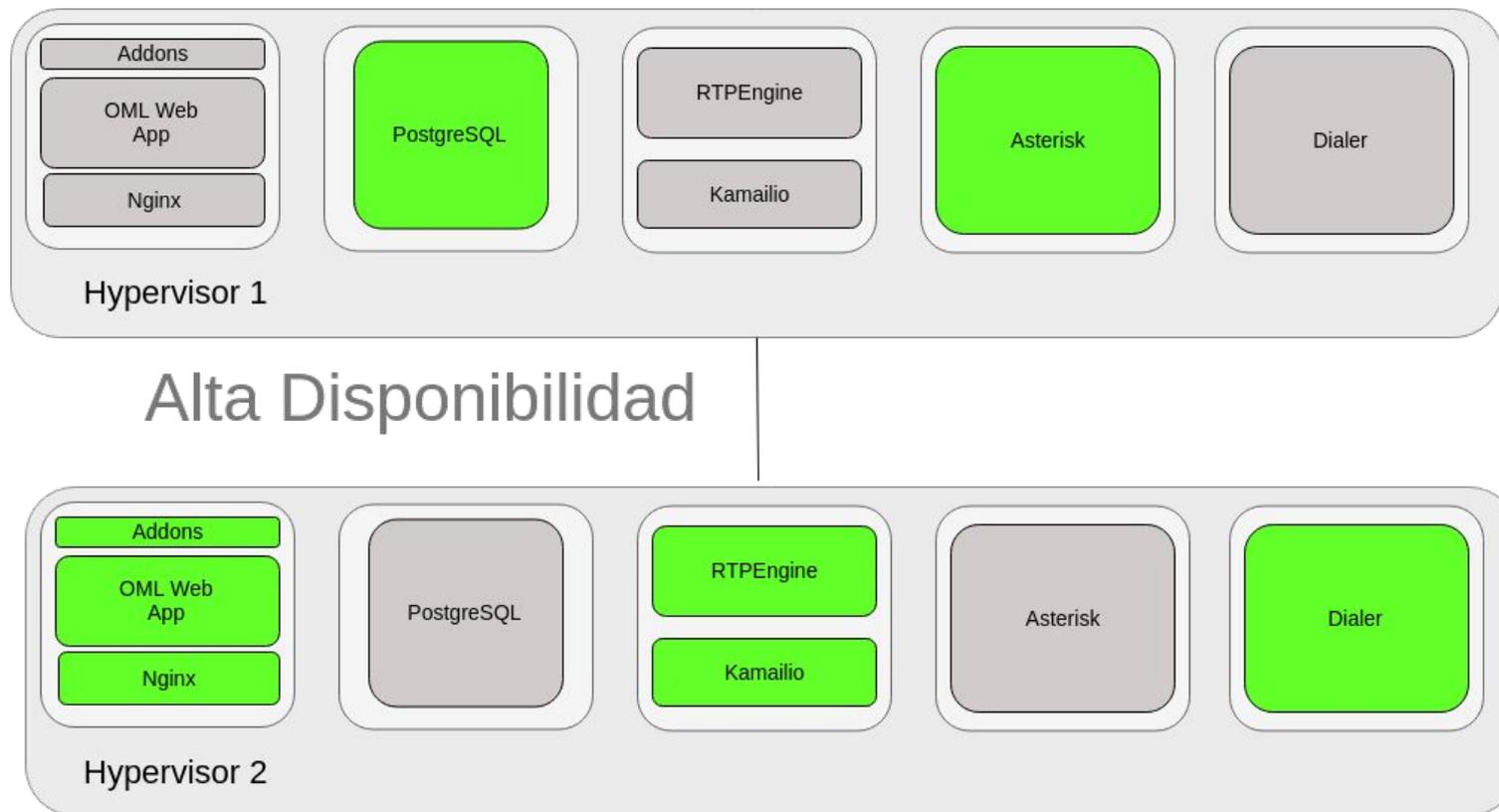






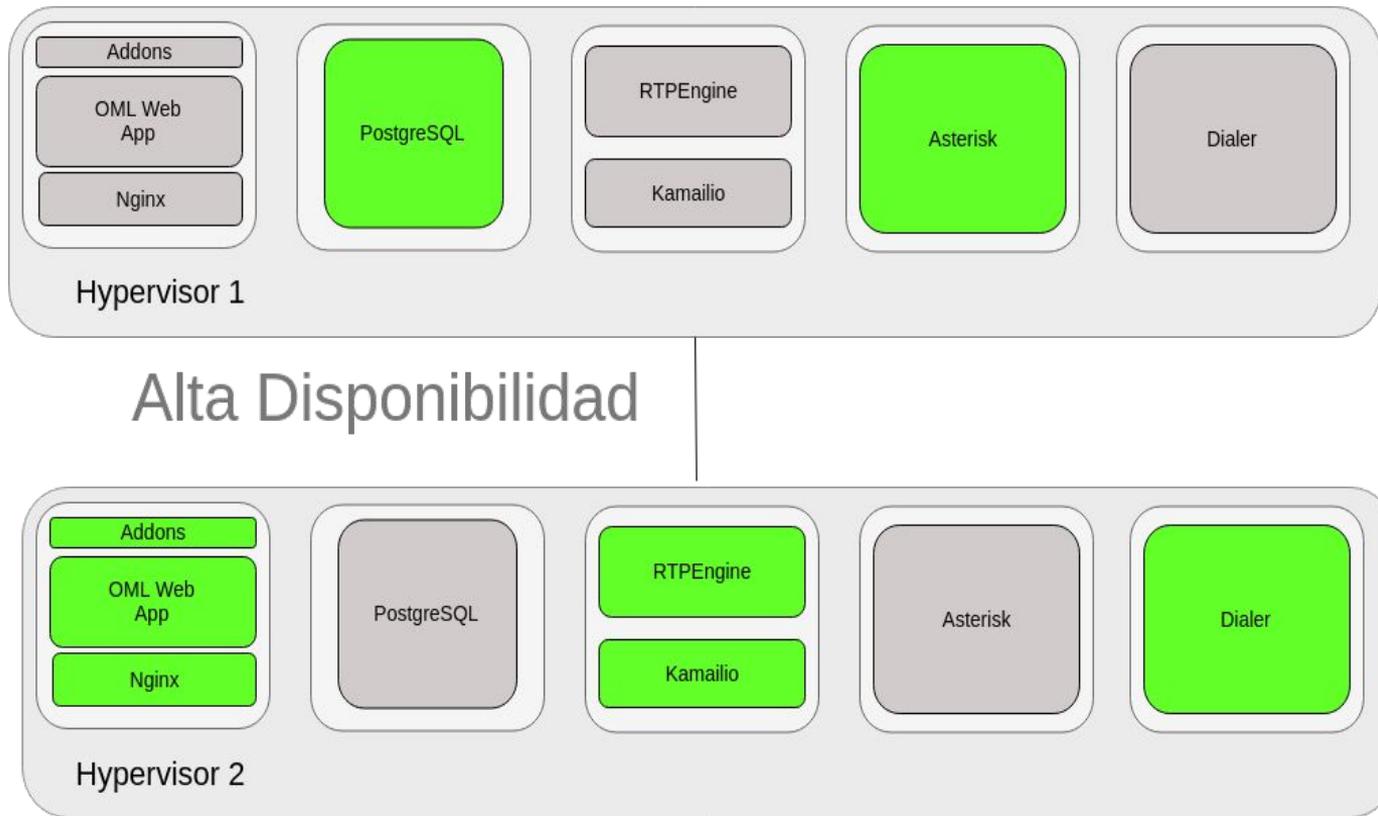








PROXMOX

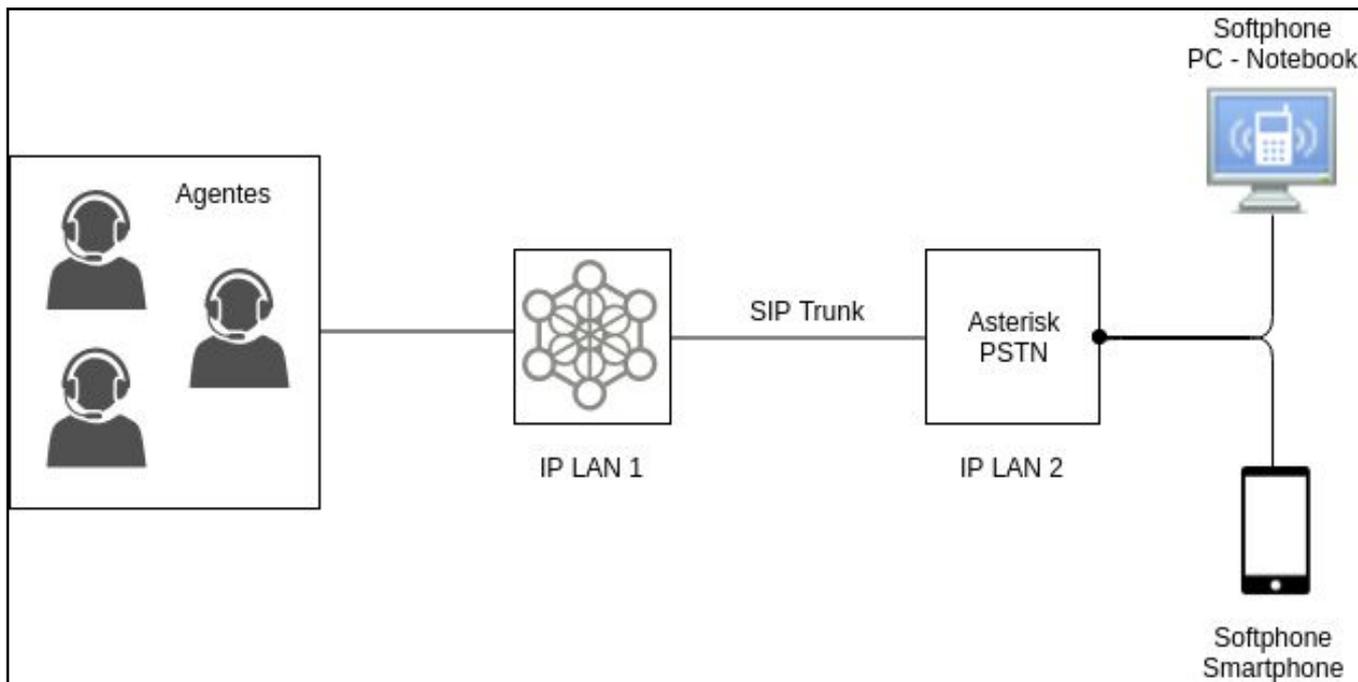




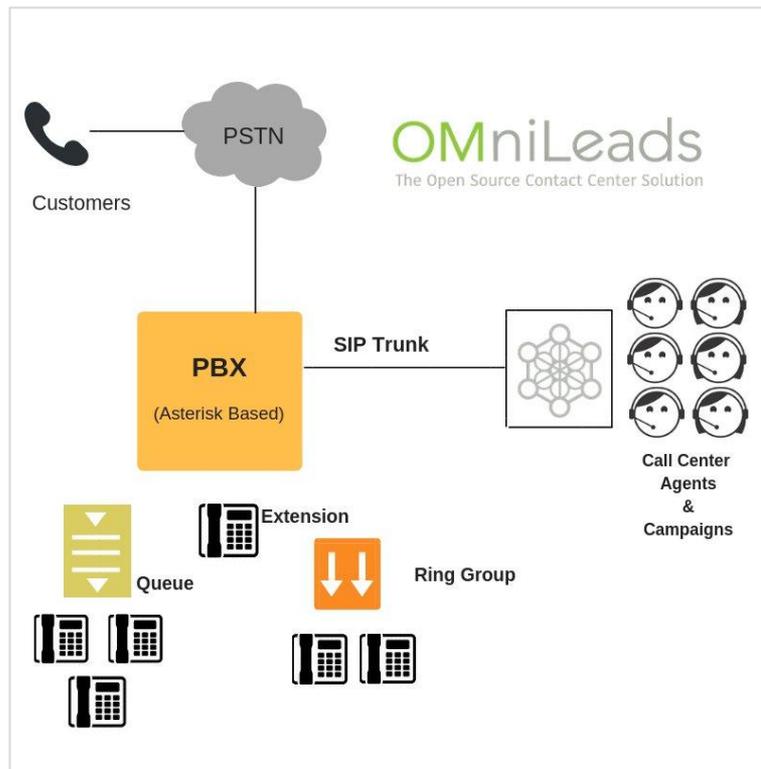
<https://www.carreralinux.com.ar/contact-center/>



<https://www.carreralinux.com.ar/contact-center/>



<https://www.carreralinux.com.ar/contact-center/>





Basic

12 Horas

4hs SLA

✗ Atención por chat

✓ Atención por email

✗ Atención telefónica

8x5 Esquema de atención

Más info



Gold

24 Horas

3hs SLA

✓ Atención por chat

✓ Atención por email

✗ Atención telefónica

8x5 Esquema de atención

Más info



Platinum

36 Horas

2hs SLA

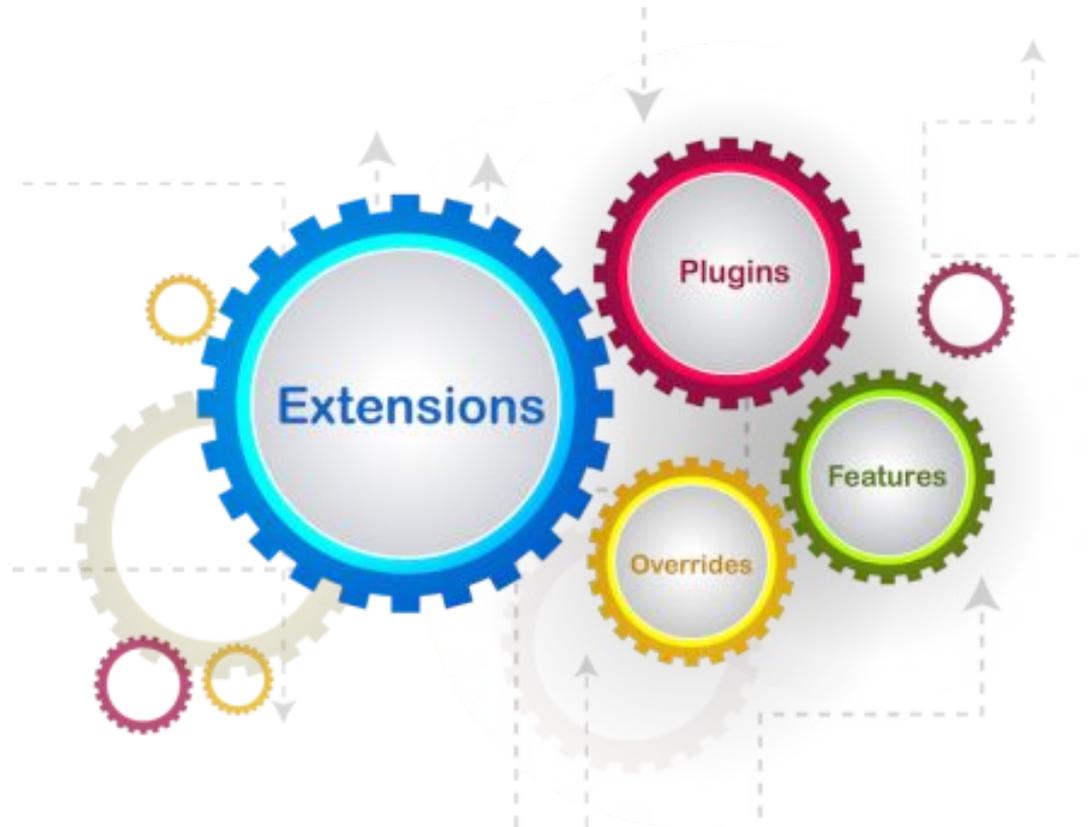
✓ Atención por chat

✓ Atención por email

✓ Atención telefónica

24x7 Esquema de atención

Más info





- Addons (o esteroides) BBB - Sobre arquitectura robusta y funcional Open Source
- Llamadas & Chat WebRTC desde página web de cliente
- Compartición de pantalla de agente a cliente
- WhatsApp
- Integración redes sociales



Hola **arcturus**

Salir

Aquí puedes encontrar toda la información de tu cuenta, acceder a contenido, descargas y demás.



Perfil



Cambiar contraseña

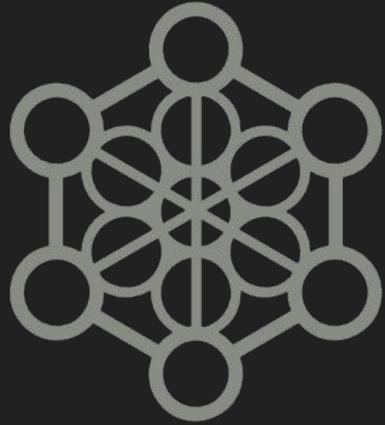


Manuales



Tutoriales

Gracias por su tiempo :)



OMniLeads

The Open Source Contact Center Solution



info@kyrios.ec



[@https://twitter.com/KyriosTechnolo2](https://twitter.com/KyriosTechnolo2)

www.kyrios.ec