



CTMail® FaxMail® es un sistema corporativo para la gestión centralizada de documentos de Fax en la empresa, similar a un Servidor de Correo Electrónico, que permite el envío y recepción de todas las comunicaciones de Fax de la organización desde el teléfono, correo electrónico o casillero Web.

CTMail® FaxMail® es compatible con la mayoría de los Servidores de Comunicaciones del mundo mediante integración telefónica digital, analógica (Inband/Outband) y SIP, así como los Servidores de correo más populares en Internet, logrando la digitalización de los documentos de Fax, con acuse de recibo electrónico, integración sedes nacionales e internacionales y eliminación de las obsoletas máquinas de Fax.

Características y Beneficios

Consulta de mensajes de Fax en un casillero único desde el teléfono, email e interfaz Web.

Envío de documentos a clientes con los esquemas de reintentos y consulta en línea el estado de los mensajes.

Envíos masivos a listas de distribución de usuarios y personalización de mensajes de Fax con el logo de la compañía.

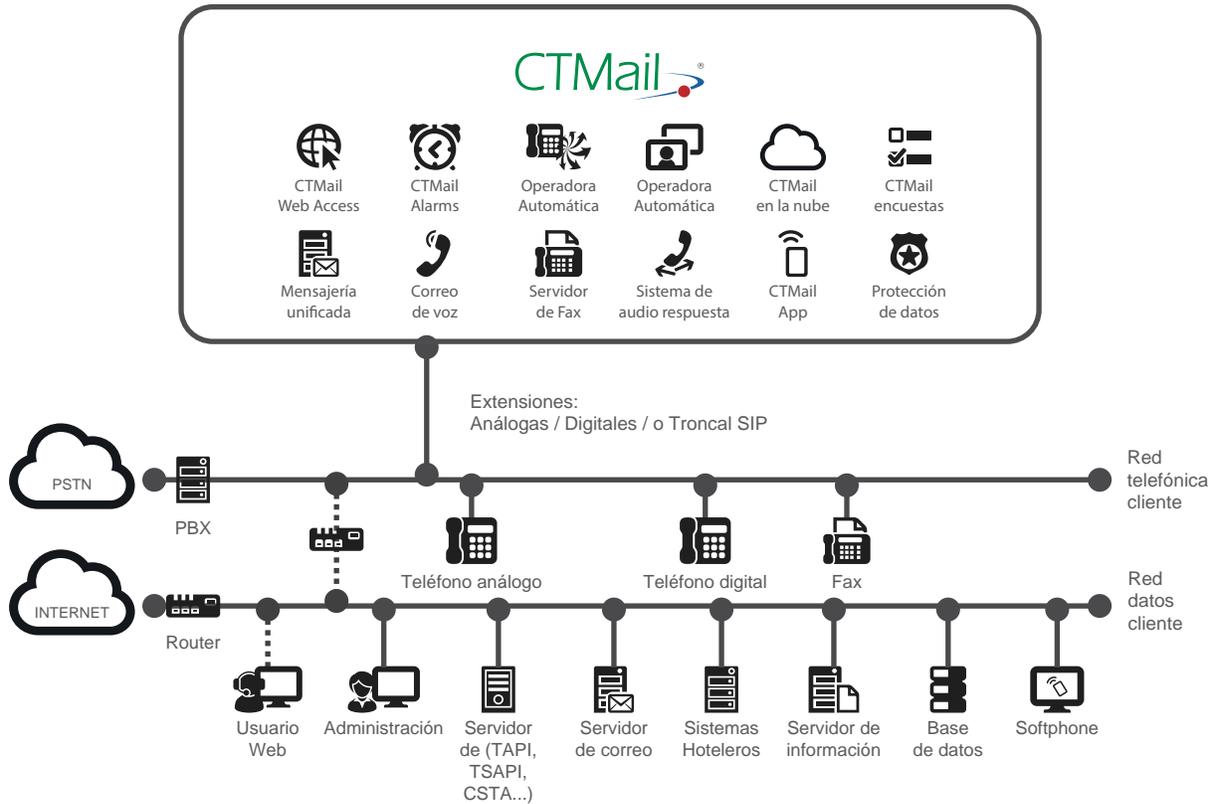
Integración de los Servicios de Fax entrantes y salientes al Sistema de Operadora Automática, Correo de Voz, Mensajería Unificada y AudioRespuesta IVR de CTMail.

Reportes de tráfico, mensajes enviados y recibidos, y campañas para medir el uso de los recursos y el impacto en los usuarios.

Integración con Sistemas Externos como ERP, CRM, Atención al cliente o Sistema de gestión documental para los documentos de Fax.

Capacidad de construcción de Fax dinámicos con la información personalizada de cada cliente integrando el Servidor de Fax a Bases de Datos o CRM mediante ODBC.

Arquitectura



Interfaz CTMail®:

Figura: Buzón de voz y Fax en web.



Figura: Reporte resumen de Fax enviados por buzón.

Figura: Envío de un Fax desde el correo electrónico.



Figura: Envío de un documento de Fax desde FaxMail WebAccess.



Síguenos en: @calltechsa.com

CTMail® Módulo de encuestas

El módulo de encuestas de CTMail® es una solución confiable y personalizable donde los usuarios pueden construir encuestas que permitan evaluar la calidad de servicio al cliente de una forma fácil y segura.

Los clientes pueden brindar la calificación de los servicios recibidos, a través de preguntas que miden variables objetivas y numéricas.

El cliente podrá contar con reportes eficaces de la gestión de los agentes de Contact Center o cualquier área de la organización según la evaluación de los clientes.

El funcionamiento de la solución para llamadas entrantes es:

FUNCIONAMIENTO EXPERIENCIA DEL USUARIO	
Cliente	CTMail
Puede llamar a un número de teléfono y seleccionar una opción en la operadora automática.	Emite la bienvenida a la encuesta.
El usuario digita con el teclado numérico la calificación.	Reproduce el audio de la pregunta.
El usuario si así lo desea puede dejar un audio para describir su calificación.	Al finalizar la encuesta telefónica, CTMail reproduce el audio de despedida.

Frente a la administración de variables y preguntas, el administrador puede:

FUNCIONAMIENTO EXPERIENCIA DEL ADMINISTRADOR	
Numero de encuestas	Definir diferentes encuestas por número telefónico o DID, de origen, destino o desvío dentro de la plataforma.
Variables	Definir las variables a evaluar y el audio de cada pregunta.
Tipos de respuesta	Definir el tipo de respuesta: cerrada: sí /no. En escala: (1 a 3) (1 a 5) y asignar a cada calificación un valor textual para los reportes. Opcionalmente, el administrador puede definir una pregunta de comentarios y sugerencias donde el cliente puede grabar mensajes personalizados de una duración parametrizable que luego es notificada a un administrador o usuarios vía email.
Integración con extensiones	La integración con extensiones permite identificar encuesta por usuarios y determinar el nivel de atención por cada área, operación o individuo.

Síguenos en:



@calltechsa.com



Reportes:

Módulo	Reporte	Descripción
Tráfico de Llamadas	Llamadas entrantes y salientes por buzón (detallado y resumen) Llamadas por día. Llamadas por tipo de llamadas y fecha	Tráfico de llamadas entrantes y salientes por buzón, por fecha y tipo de llamadas. Evidencia el consumo telefónico del Servidor de Fax por buzón.
Fax Mail	Mensajes de Fax Recibidos Mensajes de Fax Recibidos por día. Mensajes de Fax enviados Mensajes de Fax enviados por día. Mensajes de Fax enviados (gerencial) Mensajes de Fax enviados (gerencial y gráfico) Histórico de Fax	Reportes detallados, gerenciales, de mensajes de Fax Enviados y Recibidos por día y buzón.
Mensajes	Mensajes por usuario. Total de mensajes por usuario	Mensajes de voz y fax por usuario.
MailBox o buzones	Nivel de uso de Mailbox o buzón. Buzones por compañía	Reportes del uso del Mailbox por usuario y compañía.
Uso de Plataforma	Uso de Puertos y Usuarios Uso de Mensajes de voz Uso de Voicemail	Reportes estadísticos del uso de la plataforma, relación de usuarios (buzones) y puertos.
CTMail® Módulo de encuestas	Reporte de detalle Reporte gráfico Construcción de reportes adicionales según los requerimientos del cliente	Detalle de llamadas recibidas y realizadas filtrado por fecha y hora. Detalle de llamadas recibidas con calificación individual filtrado por fecha y hora. Gráfico de calificación de preguntas filtrado por fecha y hora. Detalle de calificación por extensión o agentes si aplica.
Dashboard CTMail® Módulo de encuestas	Dashboard en tiempo real en donde se presenta:	Progreso de las campañas salientes de encuestas. Número de registros pro garantía procesados y por procesar con la calificación de marcación. Variables de la encuesta con sus calificaciones acumuladas.

Síguenos en:



@calltechsa.com



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

Requisitos del Sistema

Hardware	Configuración Lite	Configuración Básica Torre	Configuración Básica Rack	Configuración Rack Redundante y alta disponibilidad
CARACTERÍSTICAS	Procesador	Intel® Atom™ Dual-Core 1.6Ghz	Intel Xeon™ 3.1 Ghz	Intel Xeon 2.4 Ghz
	Disco duro:	160Gb,	1 Tb	600 Gb
	Memoria RAM	2 Gb	4 Gb	6 Gb
	Unidad de DVD	Si	Si	Si
CAPACIDADES	Puertos analógicos y digitales	0	72	120
	Puertos IP	20	240	240

Software	Windows 7 Professional + SQL Server Express Edition	Windows Server 2003/2008 Standard + SQL Server Express Edition	Windows Server 2003/2008 + SQL Server Standard Edition
Número de Puertos de Fax Máximo soportados	20	De 20 a 160	Más de 160

Interconexión Telefónica	Conexión Física	Tipo de Cable	Observaciones
Análogo	Extensión análoga	RJ-11	Las extensiones debe estar creadas en el PBX.
Digital	Tarjeta de Telefonía EI	RJ-48 o Cable Coaxial	La configuración del EI puede realizarse R2, ISDN o SS7
Troncal SIP o H.323	Tarjeta de red 10/100/1000	RJ-45	La trocal SIP o H.323 debe soportar el protocolo T.38 o Pass-Through

Síguenos en:



@calltechsa.com



PLATAFORMA TECNOLÓGICA	
Sistemas operativos (32 bits)	Microsoft Windows (32 bits) XP Professional, Vista 7, Server 2003, 2008, 2008 R2. Microsoft Windows (64 bits) Sólo análogo e IP.
Bases de datos	Microsoft SQL Server 2005/2008/2012 Express Edition o superiores
Plataforma	Abierta.
Arquitectura	Centralizada o distribuida. Multiservidor.
Tarjetas de telefonía soportadas	Dialogic.
Licenciamiento	Software Security Keys- CTLicense®
INTERCONEXIÓN	
Extensiones Análogas	Desde 4 hasta 360 puertos por servidor.
PBX Soportadas	Alcatel, Aastra, NEC, Nortel, Siemens, Avaya, NEC, Panasonic, Ericsson, Huawei, Nokia, Cisco CallManager, Denwa IP, Asterisk, Microsoft Lync.
Extensiones y Troncales IP	SIP. Codecs : G.711. Codecs opcionales: G.729, G.723.1, entre otros. Hasta 480 puertos por servidor.
Redes Soportadas	TCP / IP.
Integración con PBX	En Banda. Fuera de Banda: MCI, MCI-IP, MDI 10, SMDI. Digital: MFC-R2, ISDN, SS7, IP: SIP.
OPERADORA AUTOMÁTICA Y CORREO DE VOZ	
Configuración de múltiples compañías	Ilimitadas. Detección de compañías por ANI, DNIS, Puerto.
Audio Texto	Menús personalizables por horario
Operaciones de audiotexto	Reproducir audio y grabar mensaje. Recibir y enviar FAX. Transferencia, transferencia supervisada, conferencia, grabación. Recibir mensaje de voz y texto. Definir lenguaje de operadora.
Buzones de Voz	Ilimitados.
Buzones Virtuales	Ilimitados.
Buzones de Fax	Ilimitados.
Extensiones compartidas	Soportados
AMIS, DISA	Soportado.
Gestión del buzón de voz	A través de teléfono, correo electrónico e Interfaz web con protección de contraseña.
Gestión de mensajes	Web y Telefónica Grabación de mensaje con duración parametrizable y confirmación Notificación de Urgente. Reproducción de mensajes nuevos, guardados. Recuperación de mensajes eliminados. Operaciones de guardar, eliminar o reenviar mensajes.
Saludos de bienvenida	Soportado: Nombre, ocupado, no contesta y fuera de la oficina.
Listas de Distribución	Envío de mensajes de voz y fax a listas de contactos privadas, corporativas u otros buzones. Gestión Web de Listas de Distribución.
Notificación de mensajes de voz y fax	Correo Electrónico, llamadas y SMS (Opcional). Incluye Fecha, Hora y Caller ID del mensaje.
Servidores de correo soportados	Microsoft Exchange 2007/2010, Lotus Notes, Google Apps, Microsoft Office 365 y servidores SMTP.
Notificación de llamadas perdidas	Correo electrónico. Missed Call Alert
Programación de llamadas	Programación de llamadas de notificación para mensajes de voz y fax.
Anunciar nombre del llamante	Soportado. Call Screening.
Voceo y notificación en la red	Soportado.
Intercepción y grabación en demanda mediante interfaz web de llamadas internas y externas	Soportado. CTMail® Remote Recording.

Síguenos en:



@calltechsa.com



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com

Música en espera (MOH)	Soportado.
Multilinguaje	Soportado. Español, Inglés. Opcionales: Francés, Alemán, Portugués y otros.
Manuales	Incluidos: Español e Ingles.
Tutor Integrado	Tutor Integrado
Capacidad de grabación de mensajes	100 horas por Gigabyte de Disco Duro - Formato ADPCM.
Gestión de almacenamiento	Soportado
Módulo de auditoría	Control de Errores y monitoreo de accesos al sistema en tiempo real mediante archivos.
MENSAJERÍA UNIFICADA	
Integración a sistemas de correo electrónico.	Microsoft Exchange (2003, 2007, 2010), Lotus Domino (6. 4, 7. 0, 8.5). Integración a servidores de correo que soporte POP3, SMTP e IMAP.
Encendido y apagado de lámparas.	Soportado.
Lectura de Email a través del teléfono.	(Opcional) utilizando TTS.
OA&M WEB	
Administración Web	Administración Web sobre HTTP y HTTPS
Módulo de Reportes	CTMail® Configurator
SERVIDOR DE FAX	
Servidor de Fax	Recepción y envío de mensajes de fax desde y hacia buzones configurados en CTMail®.
Notificación de mensajes de fax	Correo electrónico y buzón de voz e interfaz web
Integración con Audiotexto de CTMail®	Soportado.
Fax en demanda	Soportado.
Detección de Fax	Por defecto.
Recepción y envío de Fax sobre IP	Soportado. T.38 y pass -through.
Integración a Impresoras	Multifuncionales HP, Xerox Lexmark. Mediante POP3.
Envío y Recepción de Fax	Soportado. CTMail® Fax Mail Web Access.
Carga de lista de destinatarios	Soportado. CTMail® Fax Mail Web Access.
Gestión de campañas de fax	Soportado. CTMail® Fax Mail Web Access.
Plantillas de fax personalizables	Soportado. CTMail® Fax Mail Web Access.
Cancelación y reenvío de fax	Soportado. CTMail® Fax Mail Web Access.
COMPONENTES ADICIONALES	
CTMail® Lite Vox	Herramienta de Desarrollo de IVR.
TTS	(Opcional) Conversión de texto a voz español, inglés, francés alemán, portugués y Otros. Extiende las funcionalidades de Audio Texto.
ASR	(Opcional) Reconocimiento de voz en español a través de ASR. Extiende las funcionalidades de Audio Texto.
LDAP	(Opcional) Sincronización automática de usuarios.
Integración Hotelera	(Opcional) Sistemas Hoteleros: Fidelio*, Opera*. Plantas telefónicas: Phillips, NEC y AVAYA.
CTMail® SDK CTPlatform	(Opcional) Interacción con Aplicaciones externas, mediante API XML y RPC.
Integración CTI	(Opcional) Estándares soportados: CSTA, TAPI, TSAPI.
Servicios de Conferencia	(Opcional) Soportado.

Síguenos en:



@calltechsa.com



Calltech S.A.
Calle 128 B BIS N° 59 B 40 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111111



(57) 1 635 6535
Tech Support: ext. 911



comercial@calltechsa.com
support@calltechsa.com



www.calltechsa.com