

PBXACT

**IP-PBX FLEXIBLE Y
A LA MEDIDA**

HACIENDO COMUNICACIONES ROBUSTAS

ACCESSIBLES PARA TODOS

¿Quién es Sangoma?

Sangoma Technologies es un líder confiable que brinda soluciones de comunicaciones como servicio (CaaS) basadas en valor para empresas de todos los tamaños, proveedores de servicios y fabricantes de equipos originales (OEM).

La oferta de Sangoma incluye comunicación unificada como servicio (UCaaS) y contact center como servicio (CCaaS), sistemas telefónicos comerciales, tanto en sitio como en la nube, una plataforma de comunicaciones como servicio (CPaaS), enlaces de troncales SIP como servicio (TaaS) y hardware de telefonía que también se puede implementar como servicio.

Los productos y servicios de Sangoma se utilizan en PBX, IVR, centros de contacto, redes de operadores y aplicaciones de comunicación de datos líderes en todo el mundo.

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

Con Sangoma las empresas pueden mejorar sus niveles de colaboración, productividad y ROI.



COMUNICACIONES UNIFICADAS

Pymes, Empresas y Centros de Contacto

PBXact, basada en la IP-PBX FreePBX de código abierto, es una plataforma UC multi-función que ofrece herramientas de productividad y colaboración que permiten a los usuarios trabajar de manera flexible desde la oficina o de forma remota.

La tienda del portal en línea integrada permite a las empresas agregar instantáneamente funciones

adicionales a su implementación, a la carta, como la funcionalidad mejorada del centro de contacto, desde una ubicación central. La naturaleza de código abierto de PBXact lo convierte en la opción perfecta para implementaciones avanzadas donde el entorno de instalación requiere una configuración y personalización complejas.



OPCIONES DE DESPLIEGUE FLEXIBLES

PBXact se puede implementar de varias formas, todas con el mismo conjunto de funciones.

Cloud*



PBXact Cloud es la solución óptima para brindar el mejor servicio al cliente con un costo inicial mínimo o nulo.

* Disponible en Canadá, EE. UU. y Reino Unido

- Sin hardware local que mantener y controlar
- Simplifique el acceso a las herramientas de comunicación para ventas, soporte y agentes
- Disponible alquiler de teléfonos IP

En Sitio



Implementar PBXact en sus instalaciones representa un bajo costo total de propiedad y permite que su personal mantenga y controle el sistema.

- Mantenga el control total de su solución
- Dispositivo de hardware dedicado respaldado por Sangoma
- Sin racks de equipo especializado

Virtualizado



PBXact ofrece la opción de virtualización para organizaciones que ya cuentan con un entorno virtual o buscan tenerlo.

- Utilice su máquina virtual preferida
- Aproveche el fail-over para opciones de Alta Disponibilidad
- Ahorre en costos de dispositivos independientes

¿POR QUÉ PBXACT?

Genera Ahorro

A diferencia de otros sistemas propietarios, PBXact le brinda un mayor valor por su compra. Con todas las funciones incluidas, opciones de implementación flexibles y un modelo de precios simplificado, PBXact es el mejor valor en UC.

Listo para Trabajo Remoto

Opere su fuerza de trabajo desde donde sea, en cualquier dispositivo, y con acceso completo a herramientas de comunicación, colaboración y productividad. Softphones móviles y de escritorio, paneles de usuario, teléfonos IP de aprovisionamiento automático y herramientas de servicio al cliente: ¡qué más puede pedir! Y además, se requiere muy poca configuración para pasar de la oficina al trabajo remoto.

Integración con sus Herramientas Actuales

Habilite clic para marcar y pantallas emergentes desde herramientas que ya está utilizando, como Salesforce, Zendesk, Zoho y otras herramientas de asistencia técnica basadas en navegador.

Colas de Llamadas Avanzadas

Trae en sólido conjunto de funciones adicionales para ayudar a procesar las llamadas entrantes de manera más eficiente y, al mismo tiempo, mejorar la experiencia del cliente con prioridad y devolución de llamadas, entre muchas otras.

IVR Flexible

Enrute llamadas entrantes de manera eficiente y reduzca el tiempo de gestión de los agentes al tiempo que brinda funciones para el cliente, como opciones multilingües, música en espera personalizada para reproducir anuncios especiales y enrutamiento prioritario.

Reportes Detallados

Se pueden crear reportes de llamadas avanzados ad-hoc o programar directamente desde el cliente web y detallar información granular en formato gráfico, lo que hace que sea rápido y fácil saber cómo está atendiendo a sus clientes.

Soporte Global

PBXact soporta docenas de idiomas en todo el mundo, desde notificaciones de audio, aplicaciones de teléfonos IP hasta detección de idioma en IVR para que su cliente obtenga la experiencia personalizada, sin importar dónde opere su negocio.

Fácil de Administrar

Un tablero intuitivo le permite administrar todos los aspectos de PBXact desde cualquier lugar con acceso a Internet. Control de llamadas avanzado, personalización de extensiones y configuración centralizada de terminales, todo desde un solo lugar.

Múltiples Productos en Uno

PBXact es más que una IP-PBX. Cuando se combina con teléfonos IP Sangoma, el servicio SIP Trunking de SIPStation y software de protección VoIP, es una solución de comunicación llave en mano completa para su negocio, ya sea en el sector de hospitalidad, contact center, educación o comercio minorista.

PBXACT OFRECE EL PODER PARA

COMUNICARSE Y COLABORAR DONDE Y COMO QUIERA, EN LA OFICINA O EN REMOTO

Softphone de Escritorio

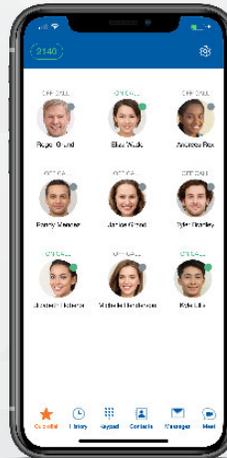
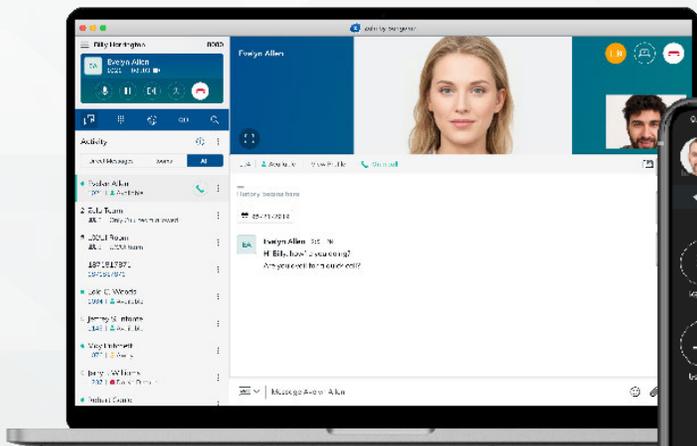
- Mejore el compromiso y la productividad con videoconferencia y pantalla compartida
- Mejore la colaboración con las salas de chat individuales y grupales
- Los trabajadores pueden hacer y recibir llamadas telefónicas, y mensajes SMS* usando su extensión de trabajo
- El control de presencia brinda una comunicación eficiente, el buzón de voz visual permite a los empleados encargarse de sus mensajes rápidamente

*Requiere suscripción SIPstation (Solo EEUU y Canadá)

Softphone Móvil

Los trabajadores se han vuelto más flexibles y hacen su trabajo cuando y dondequiera que estén. Los potentes clientes de iOS y Android permiten a los usuarios mantenerse conectados mientras se desplazan.

- Realice o reciba llamadas usando su extensión
- SMS*
- Conferencia de 3 vías
- Transferencia Ciega y Asistida
- Directorio de llamadas y Favoritos
- No Molestar (DND)



¿Usa FreePBX y está buscando una manera fácil de actualizarse a PBXact?

Al PBXact estar basado en FreePBX, ofrecemos una forma sencilla de convertir su implementación existente de FreePBX a PBXact en un solo paso.

Todo lo que necesita hacer es comprar la licencia FreePBX-to-PBXact del Portal Sangoma y con solo un comando en su sistema FreePBX y obtendrá una plataforma PBXact completamente operativa en minutos, con todas sus configuraciones existentes intactas y listas para funcionar.

FUNCIONES PBXACT



Presencia

Vea quién está en la oficina, en una llamada o fuera de su escritorio, utilizando el Softphone de escritorio, el cliente móvil o los teléfonos IP de Sangoma. Las reglas de llamadas se actualizan automáticamente en función de la presencia del empleado.



Contact Center / Colas de Llamadas

Ya sea que opere una mesa de ayuda pequeña o grande, un equipo de ventas o un centro de contacto, PBXact ofrece un gran servicio al cliente y funciones de procesamiento de llamadas para ayudarlo a aumentar los ingresos.



Chat y SMS

Mejore la comunicación interna con el chat integrado. Los empleados pueden usar su extensión para enviar/recibir mensajes SMS (requiere troncales SIP de SIPStation o SIPDepot).



Integración con CRM (Customer Relationship Management)

PBXact ofrece integración nativa con Salesforce, Zendesk®, sugarCRM y Zoho, y la capacidad de integrar casi cualquier otro CRM basado en navegador. Su equipo de ventas y servicios tendrá la información del cliente al alcance de la mano cuando reciba una llamada telefónica.



Respuesta de Voz Interactiva (IVR)

El IVR incorporado permite brindar información a quienes llaman, recopilar información sobre el cliente y transferir a la persona o departamento apropiado. El soporte para múltiples idiomas, música en espera personalizada para anuncios especiales y devolución de llamada hacen que el IVR sea aún mejor.



Grabación y Monitoreo

Excelente para llamadas de capacitación y auditoría. Los gerentes pueden monitorear, susurrar, irrumpir y grabar llamadas fácilmente desde el tablero de UCP Wallboard. También puede grabar llamadas directamente desde su teléfono Sangoma.



Troncales SIP Integrados y Soporte Fax

Configure el galardonado servicio de troncales SIP y Fax SIPStation y FaxStation directamente desde el panel de administración de PBXact.



Conferencia

Permita a sus empleados administrar sus propias salas de conferencias bajo pedido, utilizando el panel de control UCP. Vea quién está en la conferencia y quién está hablando, pudiendo silenciar o descartar participantes. Además, invite fácilmente a sus clientes a una conferencia usando un número PIN.



Colaboración

Colaborar a larga distancia nunca ha sido tan fácil con videollamadas, compartición de pantalla y chat grupal integrados al softphone de escritorio. El softphone móvil permite a los empleados mantenerse conectados mientras están en movimiento.



Recuperación Avanzada

Garantice el servicio durante fallas catastróficas donde la comunicación conmute automáticamente a un sistema secundario si falla el primario.



COLAS DE LLAMADAS AVANZADAS

Sus agentes de ventas y soporte están para responder a las llamadas de los clientes y ayudarle a aumentar los ingresos del negocio, manteniendo contentos a sus clientes. Cuando sus clientes llaman a su empresa, se colocan en colas que finalmente se conectan con su personal. Procesar las llamadas entrantes de la manera más rápida y eficiente posible es clave, y sus colas de llamadas son el motor del éxito. Con las colas de llamadas avanzadas de PBXact, usted puede:



Elija cómo desea que las llamadas entrantes lleguen, que todos los teléfonos de los agentes suenen a la vez, aleatoriamente, con menos llamadas y más opciones



Mantenga el mismo tiempo de espera de las personas que llaman incluso cuando se transfieren entre colas



Cree múltiples grupos de prioridad para que la persona que llama con la prioridad más alta y la hora de llegada más temprana de todas las colas sea atendida primero



Defina un conjunto de agentes listos para intervenir y ayudar en esos momentos en los que hay mucho trabajo

REPORTES DETALLADOS PARA

IMPULSAR EL ÉXITO

Medir el rendimiento del centro de contacto es vital para su resultado final y requiere reportes confiables que ayuden a identificar ineficiencias el enrutamiento de llamadas, comprender cuándo son los momentos de mayor demanda y decidir cuándo contratar más agentes y cómo organizarlos según su área.

PBXact Queue Reports brinda información detallada de:

- Distribución de llamadas por agente, cola, día de la semana o incluso por hora
- Tiempo medio de llamada y de espera
- Umbrales de llamadas de servicio
- Motivos por los que se desconectan las llamadas (incluyendo quién colgó primero o si se abandonó la llamada)

Criterios y Campos de Reportes

- Ejecute reportes ad-hoc o programados
- Información en formato HTML, XLS o gráficos
- Cree informes personalizados utilizando plantillas para centrarse en lo más importante para el negocio

QXact Report Templates

Template Name: Support Queue Statistics

Note: The "Combined" options below are for cascading queues and only apply if you have cascading queues configured where callers go first that then times out to another queue). Selecting this option for a report unnecessarily will only process but will not change the output data.

Table 1

Remove Table

Report Type: All Call Distribution by Queue Title: All Call Distribution by Queue

Columns:

Agent Name	Minimum Wait Time	Minimum Talk Time
Number of Calls	Maximum Wait Time	Maximum Talk Time
Percent of Calls	Percent of Time Waiting	Percent of Time Talking
Total Time Waiting	Total Time Talking	Total Call Duration
Average Wait Time	Average Talk Time	Average Call Duration

Table 2

Remove Table

Report Type: All Service Level Title: All Service Level

Columns:

Within Duration	Number of Calls	Percent of Calls
-----------------	-----------------	------------------



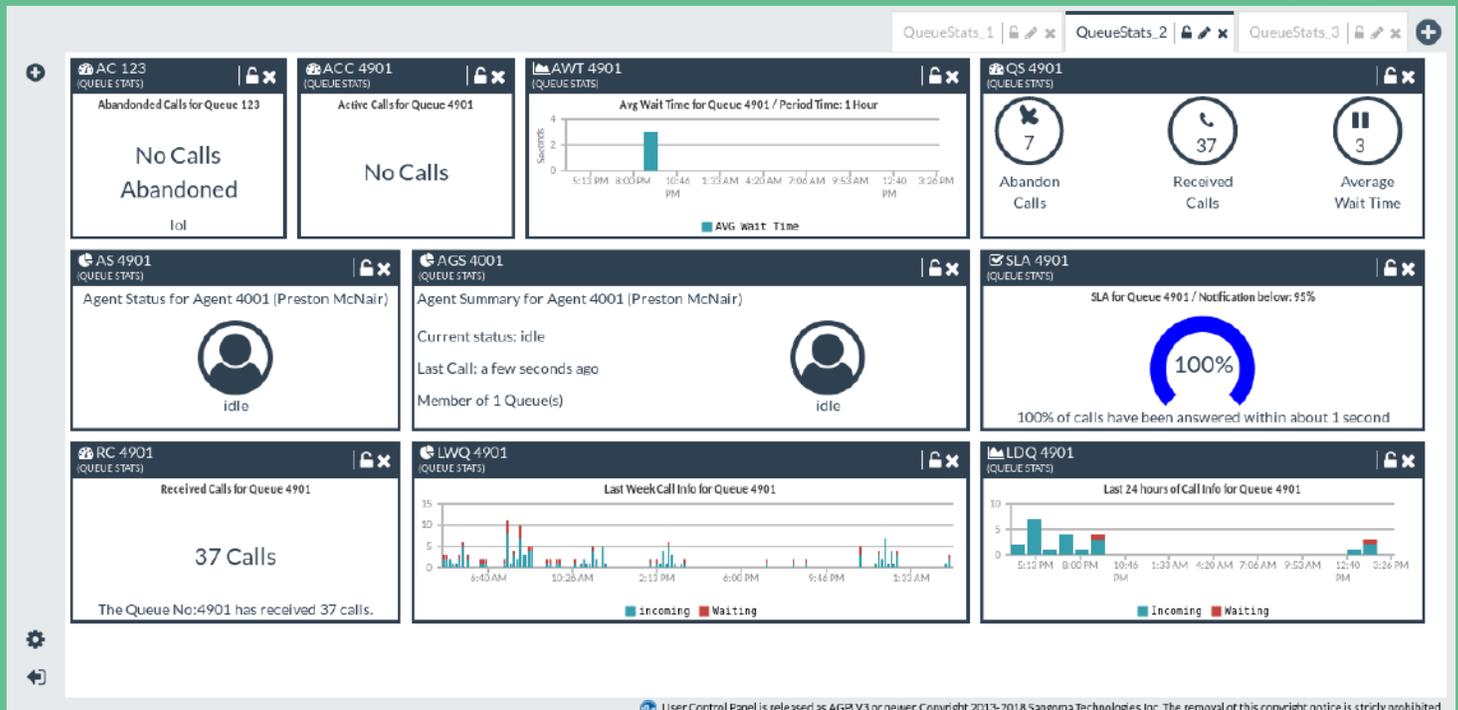
Wallboard de Colas en UCP

Queue Wallboard es un conjunto de widgets que muestra estadísticas gráficas desde el panel de control web UCP. Permite a los supervisores ver una variedad de estadísticas de colas en tiempo real para ayudar a administrar el desempeño del personal de ventas y soporte.

Queue Wallboard puede mostrar widgets que detallan:

- el número de llamadas activas en cualquier cola
- el número de llamadas que han sido abandonadas
- el porcentaje de SLA (proporción de llamadas que se manejan con criterios predefinidos)
- resumen completo de estadísticas de colas (como tiempo de espera) durante un período de tiempo
- estado de agente para cualquier agente

Es Queue Wallboard es **altamente personalizable** pudiendo mostrar los widgets que necesite en paneles individuales, **brindando una experiencia de trabajo cómoda.**



User Control Panel is released as AGPLV3 or newer. Copyright 2013-2018 Sangoma Technologies Inc. The removal of this copyright notice is strictly prohibited

Los supervisores pueden configurar los widgets del Queue Wallboard en función de permisos, para administrar la información mostrada y poder **concentrarse en lo importante.**

TELÉFONOS IP INTUITIVOS DISEÑADOS PARA PBXACT

Los teléfonos de la serie S de Sangoma son teléfonos diseñados exclusivamente para PBXact

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

Todos los modelos incluyen:

- Provisionamiento automático Zero-Touch
- HDVoice
- Teclas programables BLF con luz de ocupado
- Power Over Ethernet (POE)
- Buzón de voz interactivo
- Estado interactivo en tiempo real
- Llamadas estacionadas
- Contactos
- Transferencia y conferencias telefónicas
- Grabar y monitorear llamadas
- Cola de agente/administrador





Teléfonos IP	s206	s305	s406	s505	s705
Cuentas SIP	2 Cuentas SIP	2 Cuentas SIP	3 Cuentas SIP	4 Cuentas SIP	6 Cuentas SIP
Teclas Soft	4 Teclas de Menú	15 Teclas Programables	25 Teclas Programables	35 Teclas Programables	45 Teclas Programables
Pantalla	128 x 40 Píxeles LCD retroiluminada	Retroiluminada 192 x 64 Píxeles	Retroiluminada 192 x 64 Píxeles	Color 3.5" 480 x 320 Píxeles	Color 4.3" 480 x 272 Píxeles
Red	2x 10/100 Mbps	2x 10/100 Mbps	2x Gigabit	2x Gigabit	2x Gigabit
Conferencia	Conferencia de 5 vías	Conferencia de 5 vías	Conferencia de 5 vías	Conferencia de 5 vías	Conferencia de 5 vías
Cliente VPN	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Módulo de Expansión*	No Compatible	No Compatible	No Compatible	Sí (soporta hasta 6)	Sí (soporta hasta 6)
Wi-Fi	No	No	No	No	Sí
Bluetooth	No	No	No	No	Sí

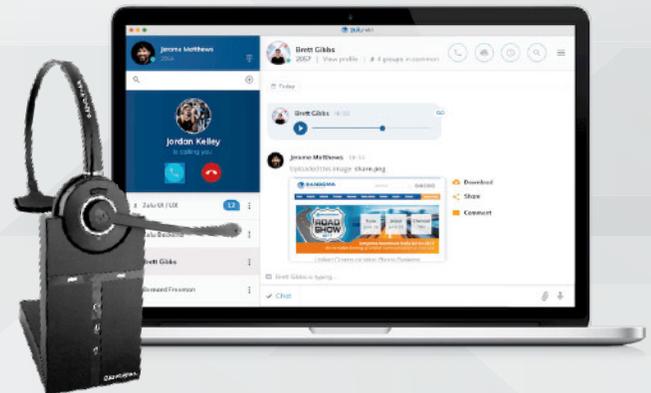
Amplíe funcionalidad con el EXP100

Para recepcionistas o aquellos en educación, bienes raíces y hospitalidad, el módulo Sangoma EXP100 agrega 40 botones programables al S505 y S705 con la opción de crecer aún más conectando módulos en cadena.



Desplácese libremente con las Diademas Inalámbricas

Diademas diseñadas para funcionar con PBXact. Ya sea que desee ser productivo lejos de su teléfono Sangoma o necesite conectividad USB para usar con el Softphone de escritorio, nuestros modelos H10 y H20 se adaptarán a todas sus necesidades.



PBXact Funciona en su Entorno Actual

Integre su CRM Salesforce o Zendesk para que pueda recopilar datos y brindar el mejor servicio al cliente al mismo tiempo.

ELIJA LA IMPLEMENTACIÓN DE PBXACT

ADECUADA PARA USTED

El Poder de PBXact en la Nube

Acceda a potentes funciones de UC como movilidad, IVR, colas, conferencias y una estrecha integración con teléfonos Sangoma. Todas las funciones están incluidas y no se requieren tarifas de licencia adicionales.

PBXact Cloud le brinda acceso a un sistema telefónico de nivel empresarial y elimina por completo los costosos gastos de capital. Incluso puede agregar teléfonos Sangoma a su factura mensual con el Programa de renta de de teléfonos y evitar gastos de hardware.

PBXact Cloud hace que sea muy fácil comenzar sin costos iniciales, sin problemas de instalación y sin mantenimiento continuo.

Para más información sobre PBXact Cloud* visite:

Norte América : cloud.pbxact.com

Reino Unido: cloud.pbxact.co.uk

¿Qué incluye PBXact Cloud?

Características del Servicio

- Acceso a soporte y administración de la PBX
- Llamadas locales y de larga distancia ilimitadas por extensión
- Llamadas ilimitadas de extensión a extensión
- Voz HD (según disponibilidad)

Funciones Generales del Sistema Telefónico

- Tablero de UCP personalizado para cada usuario
- Buzón de voz visual
- Clientes móviles softphone para llamadas y chat
- Colas de llamadas
- Softphone de escritorio para cada usuario
- Reportes detallados
- Llamadas en Conferencia
- IVR & asistente automático



Sin Hardware
Servicio completamente alojado, nos encargamos del mantenimiento



Confiable
Tecnología de punta para centro de datos con copias de seguridad rigurosas y resiliencia



Multi-Sitio
Una sola instancia de PBXact Cloud le brinda servicio de telefonía en todos sus sitios con una experiencia de usuario perfecta

Los teléfonos IP de Sangoma son el complemento perfecto de PBXact Cloud.

Los teléfonos Sangoma están diseñados exclusivamente para integrarse con PBXact Cloud y nuestras aplicaciones Phone Apps y Provisionamiento Zero Touch, logrando una experiencia “plug and play” para su servicio PBXact Cloud; y permitiéndole acceder fácilmente a aplicaciones avanzadas directamente desde su teléfono de escritorio.



CONTROL TOTAL CON

APPLIANCES PBXACT EN SITIO

La implementación de PBXact en sitio garantiza al administrador el control directo sobre el sistema telefónico, incluyendo actualizaciones y cualquier integración adicional necesaria.

Los appliances PBXact cuentan con un espacio de 1U o menos y se pueden conectar automáticamente a gateways Sangoma, controladores de borde de sesión SBC, teléfonos IP y servicios de enlace troncal SIP.



Los Appliances PBXact soportan:

- De 25 a 2000 usuarios
- De 15 a 1500 llamadas simultáneas
- Gigabit Ethernet
- Ranuras PCIe para conectividad PSTN, utilizando tarjetas de telefonía Sangoma

¿Desea instalar PBXact en su propio hardware o máquina virtual?

Si ya tiene su propio hardware o desea instalar PBXact en una máquina, puede adquirir solo el software PBXact. Es exactamente el mismo que se usa en nuestros dispositivos y se ofrece con varias opciones de usuarios para adaptarse a las necesidades de su negocio. Siempre podrá agregar más usuarios a medida que su negocio crezca.



Recuperación Avanzada (AR)

Garantice comunicaciones confiables durante fallas catastróficas con el módulo de recuperación avanzada (AR). Empareje su appliance PBXact (o solución virtual) con un sistema PBXact secundario y configure la replicación y fail-over a través del módulo GUI de administración fácil. Cuando su sistema principal falle por cualquier motivo, todos sus servicios de voz se conmutarán automáticamente a su sistema secundario.

Lo mejor de AR es que admite la redundancia geográfica, por lo que sus sistemas PBXact pueden estar en una habitación, edificio o ciudad diferente. ¡Adquiera el módulo AR en el portal de Sangoma Store y configúrelo en minutos!

Manténgase al Día con Nuevas Versiones de Software

El plan de suscripción Platinum de Sangoma brinda a los clientes de PBXact On-Premise acceso a las últimas versiones de software. También brinda soporte técnico las 24 horas del día, los 7 días de la semana del propio equipo de servicio interno de Sangoma con sede en los EE. UU., y equipos satélite en Latinoamérica y otros en todo el mundo para garantizar un soporte profesional las 24 horas del día.

COMPLETE SU

SOLUCIÓN PBXACT



SIPSTATION

Troncalización SIP Diseñada para PBXact

El galardonado servicio de troncales SIP SIPStation de Sangoma está estrechamente integrado con PBXact, ofreciendo enlaces SIP premium para su implementación de PBXact. Está tan estrechamente integrado que el portal de autoservicio SIPStation está embebido en la GUI de administración para que pueda registrarse cuando lo desee y ajustar sus servicios como mejor le parezca, sin necesidad de hablar con un agente de ventas. También cuenta con una configuración automática de un solo clic para que no necesite ser experto en VoIP para obtener el servicio.



FAXSTATION

¿Necesita una solución de fax sobre IP confiable y segura?

Diseñado para abordar las limitaciones de fax T.38, FAXStation le brinda la solución de fax sobre IP más confiable y segura del mercado. Utilice su máquina de fax analógica existente y disfrute de una verdadera experiencia de fax analógico sin el alto costo de una línea PSTN adicional. FAXstation se entrega a través de un pequeño dispositivo que se conecta a sus máquinas de fax analógicas por un lado y a nuestro servicio de FAXstation por el otro. También está integrado en el portal de SIPStation, por lo que es muy fácil registrarse directamente desde la GUI de administración de su PBXact.



Teléfonos DECT para Trabajos Duros

Teléfonos DECT duraderos y seguros, perfectos para las industrias de fabricación, comercio minorista y construcción, así como para cualquier empresa con personal activo que necesite un teléfono IP para movilizarse.



www.sangoma.com

Norte América

+1 877 344 4861

Llamada sin Costo

+1 256 428 6000

América Central y Sur

MX +52 5541708598

Europa / África

UK +44 1344 269220

Asia / Medio Oriente

IN +91 226 7866707