



T:LLRING
Complete Communications Management



SBC TMS

Productividad con Inteligencia

Gestione sus Comunicaciones

- **SBC TMS** tiene una amplia gama de aplicaciones basadas en programas que crean beneficios reales a la empresa. Proporciona en tiempo real, datos y análisis exactos en sistema, el departamento y la actividad de llamadas del usuario, su empresa puede tomar decisiones informadas en la asignación de recursos a:



- Crear mayor eficacia del personal
- Gestionar y mejorar el funcionamiento de su call centre
- Identificar oportunidades para la reducción de costes
- Entregar servicios mas eficaces a los clientes
- Maximizar el retorno de su actual y futura inversión en TI.

Que centralitas soportamos?

La respuesta es Simple:

Todas

Esta es una lista de las PBXs que hemos instalado:

Samsung

Ascom

Avaya/Alchemy - Definity, Index, SDX and IP Office ranges

BT/Nortel - Meridian Option and Norstar ranges

Cisco – Call Manager

Ericsson - MD110 and BP250

GPT/Siemens - Hicom and SLX ranges

Mitel - SX2000 & 3000 ranges

Philips - Sopho range

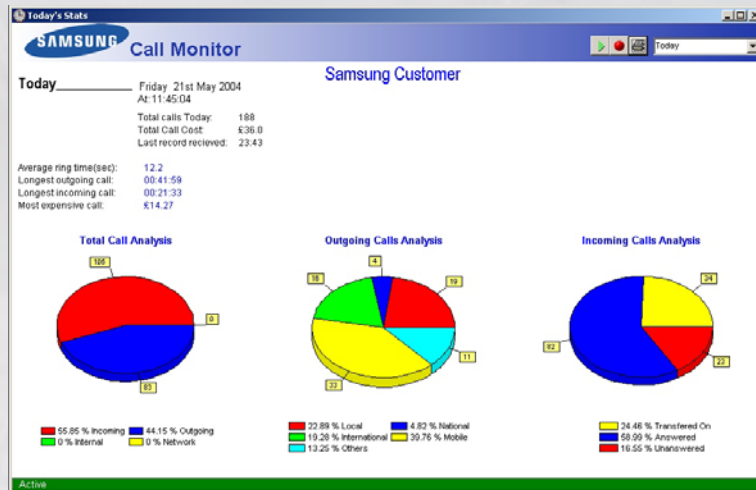
Panasonic - DBS range

NEC, Goldstar, etc....

Gama de Producto

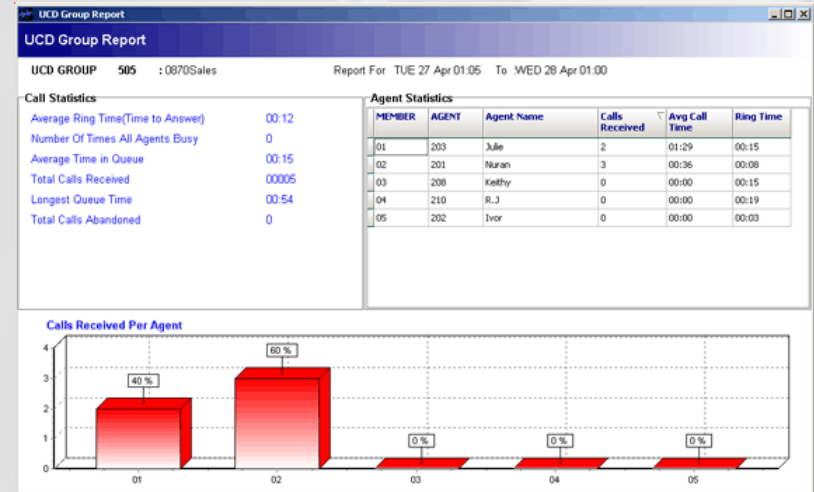
- TMS Lite
- TMS Professional
- TMS Professional multi-site
- TMS Vr
- TMS Enterprise
- Nuevos Productos

TMS Lite



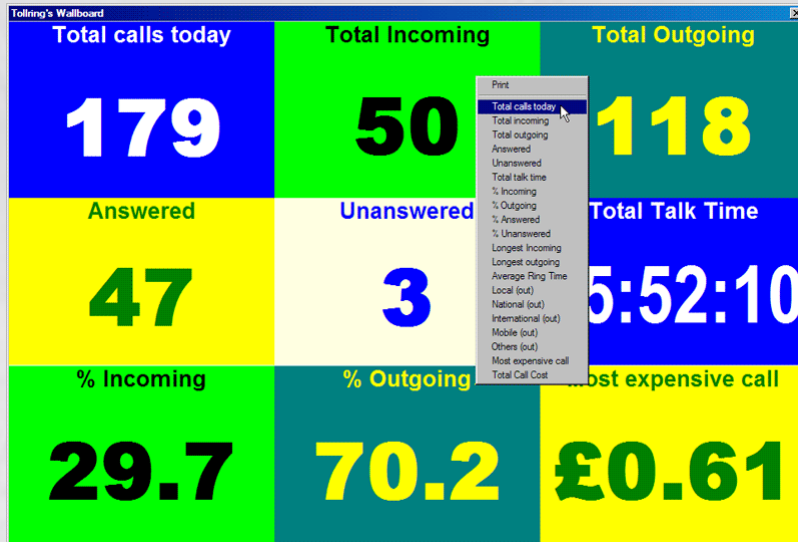
- **TMS Lite** es una aplicación específica para los sistemas de telefonía mono sede y mono usuario
- Es una aplicación económica con funciones avanzadas
- Ideal para empresas con requisitos básicos de control de llamadas
- Fácil de instalar y de usar
- Monitorización de la llamadas en tiempo real

TMS Lite



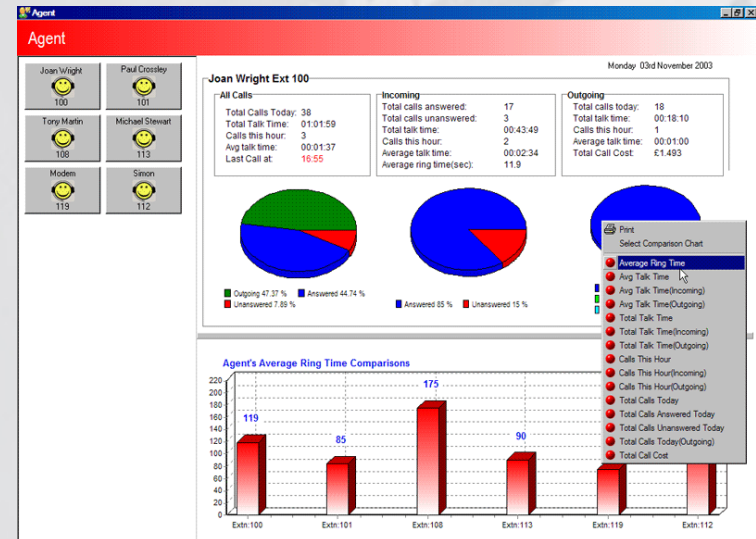
- Controla y gestiona el trafico de las llamadas entrantes y salientes.
- Control de las llamadas de los usuarios y servicios
- Reporting Automático
- Integración con Outlook, Excel, Word, html, rtf y email
- Análisis por DDI, call back report, uso de líneas, wallboard basado en SMDR

TMS Professional



- **TMS Professional** es una aplicación potente para los sistemas de telefonía multi sede y multi usuario (Cliente/Servidor)
- Es la solución mas avanzada para el control, gestión y reporting de las llamadas, con niveles de un ACD o Call Centre
- Monitorización de la llamadas en tiempo real “Live”
- “Live” análisis grupo de extensiones*
- “Live” ACD (UCD) análisis grupo agentes*

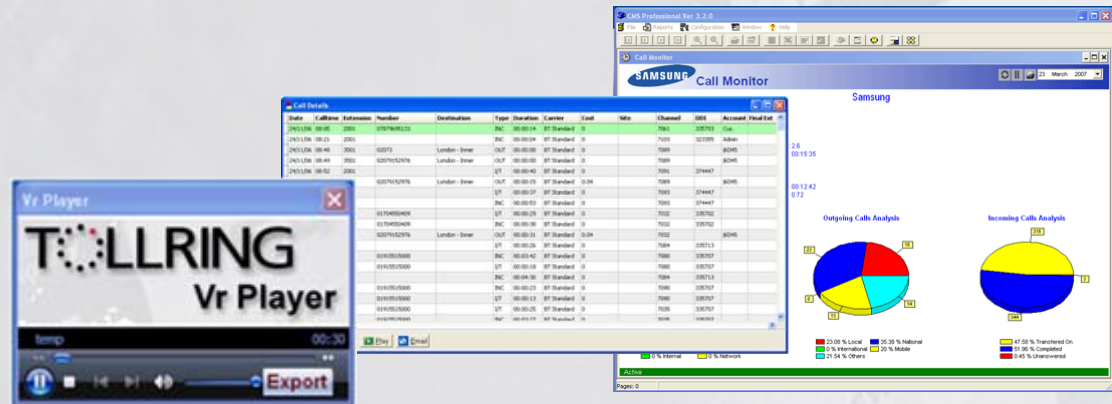
TMS Professional



- Modulo Wallboard Sistema y Agente ACD configurable
- Modulo Agente call centre
- Modulo Alarmas, controla comunicaciones forefront
- Integración con Outlook, Excel, Word, html, rtf y email
- Reporting por DDI y Agente
- Reports de histórico de gestión de llamadas
- Analisis complejos – extensión, centro de costo, departamento y división, llamadas entrantes y salientes

•There can be 3-5 seconds delay due to system output period

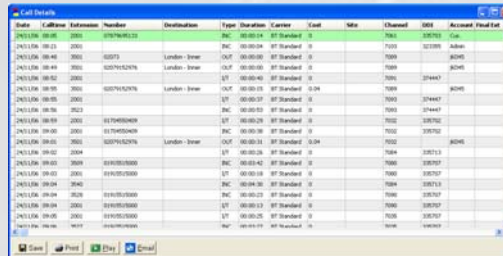
TMS Vr



- **TMS Vr** ofrece la grabación de las llamada asequible y escalable que es ideal para cualquier empresa que tenga Líneas analógicas, Accesos Básicos o Primarios RDSI
- Puede ser utilizado como sistema de grabación de llamadas independiente o modular integrable con la gama de software SBC TMS de gestión de comunicaciones.
- Para la pequeña y gran empresa.
- Simple de Instalar y Utilizar
- Simple de Actualizar, subir o ampliar

TMS Vr

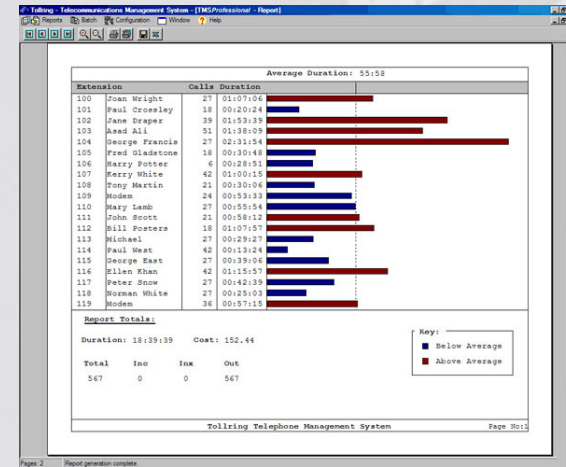
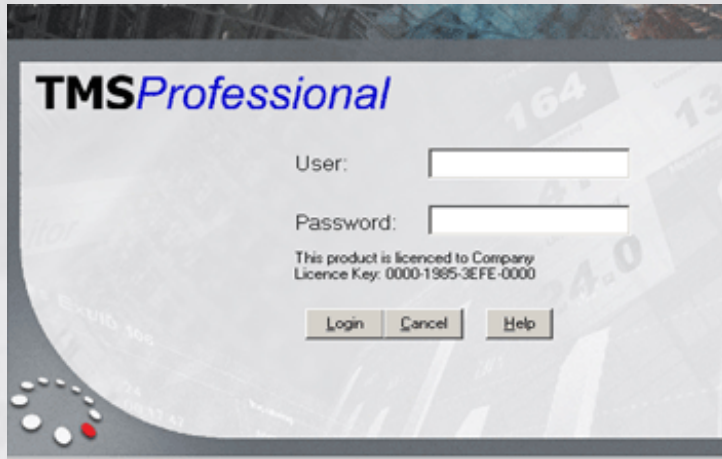
- Búsqueda ampliada, capacidades de marcado, filtro y almacenaje
- Archivo de llamadas para grabación de llamadas
- Captura de la extensión vía PABX SMDR integración usando aplicación TMS
- Herramientas de cliente remoto de puesto de trabajo
- Estereo y alta calidad de voz y sonido
- Seguro, RC4 grabaciones encriptadas
- Estadísticas de llamadas y avanzado sistema de gestión de reports y funciones



Index	CallTime	Extension	Number	Destination	Type	Operation	Carrier	Cost	Min	Channel	SES	Account	Prod Est.
[24]11111	08:05	3000	0174961111		INC	00:00:14	BT Standard	0	7000	130710	Call		
[24]11111	08:13	3000	0207100000		INC	00:00:24	BT Standard	0	7000	130710	Adm		
[24]11111	08:40	3000	0207100000	London-Java	OUT	00:00:00	BT Standard	0	7000		Adm		
[24]11111	08:49	3000	0207100000	London-Java	OUT	00:00:00	BT Standard	0	7000		Adm		
[24]11111	08:52	3000	0207100000		LET	00:00:00	BT Standard	0	7000		Adm		
[24]11111	08:55	3000	0207100000	London-Java	OUT	00:00:18	BT Standard	0.04	7000		Adm		
[24]11111	08:55	3000			LET	00:00:27	BT Standard	0	7000		Adm		
[24]11111	08:56	3000			INC	00:00:19	BT Standard	0	7000		Adm		
[24]11111	08:59	3000	0174961111		LET	00:00:28	BT Standard	0	7000		Adm		
[24]11111	09:00	3000	0174961111		INC	00:00:38	BT Standard	0	7000		Adm		
[24]11111	09:03	3000	0207100000	London-Java	OUT	00:00:31	BT Standard	0.04	7000		Adm		
[24]11111	09:02	3004			LET	00:00:38	BT Standard	0	7000		Adm		
[24]11111	09:03	3009	0191000000		INC	00:00:42	BT Standard	0	7000		Adm		
[24]11111	09:03	3000	0191000000		LET	00:00:18	BT Standard	0	7000		Adm		
[24]11111	09:04	3040			INC	00:04:30	BT Standard	0	7000		Adm		
[24]11111	09:04	3020	0191000000		INC	00:00:23	BT Standard	0	7000		Adm		
[24]11111	09:04	3000	0191000000		LET	00:00:13	BT Standard	0	7000		Adm		
[24]11111	09:05	3000	0191000000		LET	00:00:25	BT Standard	0	7000		Adm		
[24]11111	09:06	3010	0191000000		INC	00:00:19	BT Standard	0	7000		Adm		



TMS Enterprise



- **TMS Enterprise** es una solución basada en tecnología web para el control y gestión y reporting de la comunicaciones fijas y móviles, en la empresa.
- Acceso mediante navegador web
 - Usuario, Clave
- Filtrados de llamadas, día, hora, destino, duración, etc
- Modulo Alarmas, controla comunicaciones
 - Identificación de anomalías y excesos en las comunicaciones
- Exportable a la mayoría de aplicaciones

Nuevos productos

- TMS Vr SIP recording
- TMS Version 4
- TMS CTI Integration

CTI version de TMS

The screenshot displays a complex software interface for call center management. At the top, there's a 'Group login status' section with five status indicators for Group1 through Group5, and a 'My Groups' section with a grid of agent status icons (headsets with smiley faces) for agents like Jackie, Jon, John W, Keith, Jane B, John G, Peter, and John B. A central 'Active call' window shows a summary for 'Sales(552)' with four key metrics: Total calls waiting (4), Longest queue time now (03:45), Number of appointments (20), and Sales revenue (£9,950). Below this, a 'Current call' window shows details for a call with Peter Marsh. A 'Personal dashboard' at the bottom left shows 'Calls answered' (25) and 'My appointments' (5). A 'Total time logged in' window shows 05:45:23 and 06:31:45. A 'messages:' window is visible at the bottom right. A numeric keypad is also present in the lower center.

Group login status

Group1 Group2 Group3 Group4 Group5 My Groups

Active call

Sales(552)

Total calls waiting	Longest queue time now
4	03:45
Number of appointments	Sales revenue
20	£9,950

Current call

Current call: Peter Marsh

Name	CLI	Name	Company
John Smith	0123456789	John Smith	Company A
Company A	0208754444	No CLI	
		Peter Marsh	Distributor
		Company B	Company B
		0161675444	
		078674553	
Peter mobile	0204567876	Peter mobile	
Nigel Watts	0134567890		
Angela Peterson	002534567890		
Customer XYZ	0123456789		
01616754435			
John Wilkes	0204567854		
Brian Jackson	0134567854		
Nigel Watts	01345654324		
02087332343			
Brenda Cousins	02345432456		
No CLI			

Personal dashboard

Calls answered: 25

My appointments: 5

Total time logged in: 05:45:23, 06:31:45

messages:

TMS Agente y Supervisor

- Disponibilidad dependiendo de la PBX *



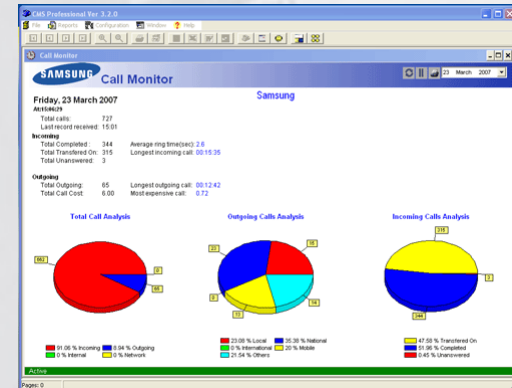
Agent Id	Agent Name	Status	Description
214	John	Logged In	Toilet Break
235	Susan	Logged In	Tea Break
236	Sam	On DND	Out of office
237	Ricky	Logged Out	Undefined
238	Norman	Logged Out	Out of office
239	Gurbrinder	Logged In	Undefined

Calldate	Time	Name	CI	In/Out	Notes	Log
----------	------	------	----	--------	-------	-----

Group Number: 504
Total Calls Answered: 1
Total Calls Waiting: 0
Longest Queue Time Now: 00:00

Bemeficios

- Alta integración *
- Producto de entrada disponible
- Simple de usar
- Amplia lista de funciones
- Precio Competitivo
- Posible upgrades de productos
- Desarrollo constante y mejoras por feedback de cliente
- Multi Lenguaje
- Fácil de Instalar – Auto instalación
- Servicios de instalación in situ
- Servicios de instalación remota





¡ Gracias por vuestra atención !
y
¡ Hasta Pronto !