

galaxip



Telefonía Inteligente

Servidor de Telefonía IP basado en código libre Asterisk

¿Qué es GalaXip?



- GalaXip es un servidor de Telefonía IP que le ofrece la oportunidad de competir en el mercado con altas prestaciones y bajo coste. El servidor está basado en código libre, con amplia variedad de servicios y aplicaciones para adaptarse a sus necesidades. Cuenta con flexibilidad de infraestructura para permitir el crecimiento y está diseñado para que su gestión no frene el ritmo de trabajo en su empresa.



GalaXip Mini (soporta 30 comunicaciones simultaneas)



GalaXip Rack
Alta Disponibilidad



Terminales IP

¿Por qué GalaXip? Puntos Fuertes



- Comunicación de voz sobre redes basadas en protocolo Internet (IP).
 - Unifica todas sus delegaciones (incluidos trabajadores móviles).
 - Ahorro de costes combinando la voz y los datos en una misma red.
 - Reducción de averías en un 50%.
 - Ahorro 100% en las llamadas realizadas entre delegaciones.
-
- Sin Licencias: rompe con la tradición del pago de licencia por servicio.
 - Independencia de sistema base: es una solución modular, no le pone límite a su expansión.
 - Crecimiento geográfico: usted podrá disponer de sucursales allí donde tenga Internet.
 - Movilidad total: integración con sistemas DECT/IP y redes Wifi.
 - Operadores IP: trunking SIP para reducir su factura telefónica.
 - Nuevas Instalaciones: reducción de un 50% en el presupuesto.

Modularidad, un concepto que rompe fronteras

- El servidor GalaXip es una solución modular que rompe con el concepto tradicional de la plataforma TDM o IP que precisa de tarjetas de servicios ubicadas en su interior para el funcionamiento telefónico.
- GalaXip no tiene limitaciones de crecimiento ni en extensiones ni en líneas. La única limitación a tener en cuenta es la capacidad de disco duro del servidor en almacenar datos, para la grabación de conversaciones y mensajería unificada (disco de 160 GB). Para empresas que precisen de más capacidad de disco se implantan otro tipo de servidores más específicos que cubran las necesidades del cliente.



Solución Redundante (2U)

- A continuación detallamos todo el hardware de la solución:

Sistemas Base

- **Solución RACK 19" 1U**



RACK

- 4 puertos Ethernet 10/100/1000 Mbps (la configuración estándar utiliza uno para la gestión y otro para la opción redundante; los otros dos quedan como back up).
- Procesador Celeron Mobile 1500.
- Interruptor ON/OFF.
- Toma de audio mini jack (para conectar megafonía).
- Sistema operativo Linux; software de gestión Free PBX.
- 4 puertos USB.
- Disco duro de 160 GB (ampliable).

- **Solución MINI**

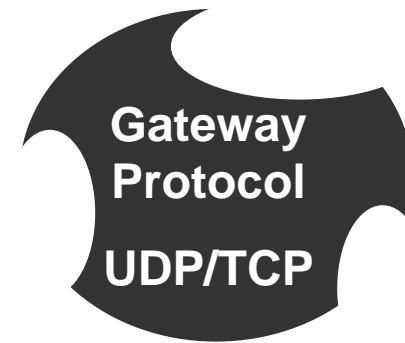
- 1 puerto Ethernet 10/100/1000 Mbps.
- Procesador VIA C7.
- Interruptor ON/OFF.
- Sistema operativo Linux; software de gestión Free PBX.
- 4 puertos USB.
- Disco duro 160 GB.

mini



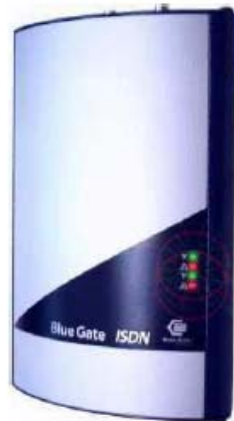
Gateway BRI/PRI

- **Gateway BRI**
 - 4/8 puertos BRI RJ45 configurables TE o NT.
 - 2 puertos Ethernet 10/100 Base-T RJ45.
 - VoIP codecs G.711, G.723, G.726, G.728, G.729, GSM, iLBC.
 - Fax support T.38, fallback to G.711.
- **Gateway PRI**
 - 1/2/4/6 puertos PRI RJ45 configurables E1 o T1.
 - 2 puertos Ethernet 10/100 Base-T RJ45.
 - VoIP codecs G.711, G.723, G.726, G.728, G.729, GSM, iLBC.
 - Fax support T.38, fallback to G.711.
 - Equipos de 19" 1U para rack.



Gateway GSM

- **Gateway GSM-BRI**
 - 2 ranuras para la instalación de 2 tarjetas SIM.
 - 1 puerto RJ45 para conectar a puerto BRI RJ45 configurables TE o NT de centralita.
- **Gateway GSM-IP**
 - 1/2 ranuras para la instalación de 2 tarjetas SIM.
 - 1 puerto Ethernet 10/100 Base-T RJ45.



Gateway Extensiones Analógicas (FXS)

- **Gateway 24 FXS**
 - 1 puerto Ethernet 10/100 Base-T RJ45.
 - 24 puertos FXS (16 VoIP).
 - Posibilidad de conectar fax.
 - Montaje en rack.
- **Gateway 8 FXS**
 - 1 puerto Ethernet 10/100 Base-T RJ45.
 - 8 puertos FXS (8 VoIP).
 - Posibilidad de conectar fax.
- **Gateway 1 FXS**
 - 1 puerto Ethernet 10/100 Base-T RJ45.
 - 1 puerto FXS (1 VoIP).
 - Posibilidad de conectar fax.



Terminales SIP

- **Terminal SIP 6730i**

- Hasta 6 líneas independientes
- 1 Puerto Ethernet 10/100
- No soporta PoE
- Pantalla LCD de 3 líneas
- 8 teclas programables con LED. Funciones preprogramadas, incluyendo: Guardar, borrar, directorio y servicios.
- Teclas de hasta 6 líneas/llamadas con LED (2 teclas especiales).
- 4 teclas de navegación.
- 10 teclas hard especiales, incluyendo: Transferencia, conferencia, llamada en espera, rellamada, silencio, 2 teclas de volumen, altavoz manos libres, opciones, salir y lista de llamadas.
- Manos libres full-duplex
- Conexión para auriculares
- Alimentador incluido

- **Terminal SIP 6731i**

- Este modelo tiene las mismas prestaciones pero si que puede ser alimentado sobre red (PoE), y no incluye alimentador.



Terminales SIP

- **Terminal SIP 6753i**

- Hasta 9 líneas independientes
- Mini Switch Ethernet de 2 puertos 10/100 con QoS
- Alimentación sobre red (PoE)
- Pantalla LCD de 3 líneas
- 6 teclas programables (hardkeys)
- Manos libres full-duplex
- Agenda de 200 entradas
- Conexión para auriculares

- **Terminal SIP 6755i**

- Hasta 9 líneas independientes
- Mini Switch Ethernet de 2 puertos 10/100 con QoS
- Alimentación sobre red (PoE)
- Pantalla gráfica LCD retroiluminada: 144 x 75 píxeles
- 6 teclas programables (hardkeys)
- 6 softkeys: Programables con hasta 20 funciones
- Manos libres full-duplex
- Agenda de 200 entradas
- Conexión para auriculares



Terminales SIP

- **Terminal SIP 6757i**
 - Hasta 9 líneas independientes
 - Mini Switch Ethernet de 2 puertos 10/100 con QoS
 - Alimentación sobre red (PoE)
 - 12 softkeys:
 - 6 estáticas programables con hasta 10 funciones.
 - 6 dinámicas programables con hasta 20 funciones.
 - Pantalla gráfica LCD retroiluminada: 144 x 128 píxeles
 - Manos libres full-duplex
 - Agenda de 200 entradas
 - Conexión para auriculares



Terminales SIP

- **Terminal SIP 6739i**
 - Hasta 9 líneas independientes
 - Mini Switch Ethernet de 2 puertos 10/100/1000 con QoS
 - Alimentación sobre red (PoE)
 - 55 softkeys (en pantalla)
 - Pantalla táctil gráfica 5,7" VGA: 640 x 480 píxeles en Color
 - Manos libres full-duplex
 - Agenda de 200 entradas
 - Conexión para auriculares
 - Puerto EHS (DHSG) incorporado para cascos inalámbricos
 - Soporte para auriculares Bluetooth
 - Puerto USB



Terminales SIP

- **Terminal SIP 560M**
 - 60 teclas con LED (3 páginas de 20)
 - Etiquetado en pantalla LCD
 - Alimentación desde el teléfono
 - Funciones programables: Línea, marcación rápida, BLF,DND, etc.
 - Hasta 3 módulos de expansión en terminales 6755i, 6757i y 6739i.
- **Terminal SIP 536M**
 - 36 teclas con LED
 - Etiquetado sobre papel
 - Alimentación desde el teléfono
 - Funciones programables: Línea, marcación rápida, BLF,DND, etc.
 - Hasta 3 módulos de expansión en terminales 6753i, 6755i, 6757i y 6739i.



SoftPhone

- Un Softphone es una aplicación informática que nos permite integrar el teléfono en nuestra pantalla del ordenador.
- Generalmente los Softphone se integran en un entorno de centro de llamadas, para comunicarse desde un directorio de clientes o para recibir llamadas. En estos casos la información del cliente aparece en la pantalla de la computadora cuando el teléfono suena, dando a los agentes del centro de llamadas determinada información sobre quién está llamando y cómo recibirlo y dirigirse a esa persona.
- El Softphone de GalaXip nos ayuda a mejorar la atención que ofrecemos a nuestros clientes. Con él conseguimos que la recepción de llamadas sea mucho más cómoda y rápida.



SoftPhone (versión gratuita)

- **Zoiper 2.0**
 - Software para la gestión de llamadas desde el PC para poder realizar llamadas desde el PC, sin soporte de vídeo. Características:
 - Soporte de protocolos SIP + IAX / IAX 2.
 - Soporte STUN.
 - Servidor STUN por cuenta.
 - Soporte TCP con SIP.
 - Soporte TLS con SIP.
 - Disponibles codecs: GSM, ulaw, alaw, speex, ilbc.
 - No soporta G.729
 - Hasta 6 líneas intercambiable.
 - Soporte multilinguaje.
 - Servicio de conferencias nativo.
 - API
 - Auto respuestas.
 - Integración Outlook.
 - Entre otras funciones también multisistema, Linux, Windows y Mac OS X.



SoftPhone (versión de pago)

- **CounterPath eyeBeam 1.5**
 - Software para la gestión de llamadas desde el PC para poder realizar llamadas desde el PC, con soporte de vídeo. Características:
 - 6 líneas
 - Display de llamada e indicador de mensaje en espera
 - Teclas de altavoz y Mute
 - Teclas de Rellamada y Hold (llamada en espera)
 - Tecla de 'no molesten'
 - Ignorar llamada
 - Historial de llamadas lista de llamadas, perdidas, enviadas i llamadas bloqueadas
 - Transferencia de llamada
 - Grabación de llamada y de vídeo
 - Conferencia de voz y/o vídeo
 - Protocolo VoIP: SIP (RFC 3261)
 - Mensajería instantánea y presencia utilizando protocolo SIMPLE
 - Integración con Microsoft Outlook
 - VoIP codecs: G.729
 - Vídeo codecs: H.263 i H.264
 - Pop-ups de notificación de llamada



Mensajería Vocal

- La Mensajería Vocal es un servicio de contestación personal de altas prestaciones, que permite la atención de llamadas y recogida de mensajes personales para cada extensión. El servicio de Mensajería Vocal interviene cuando una llamada no puede ser atendida porque:
 - El usuario está ausente.
 - La extensión del usuario está ocupada.
 - El usuario recurre a la facilidad de no molesten.
- Cuando se contesta una llamada, el mensaje de saludo puede estar personalizado para cada extensión. Los mensajes recogidos pueden ser escuchados, archivados y contestados desde otros teléfonos y si algún mensaje no es para el destinatario o puede ser de interés para otras personas, existe la opción de reenviarlo. Estos mensajes también pueden ser recogidos desde Outlook a través de archivos de sonido.



Operadora Automática

- No cargue a una persona la recepción de todas las llamadas de su empresa, deje que la operadora automática de GalaXip se encargue de ello. Las operadoras automáticas ofrecen a nuestros clientes la posibilidad de tener un acceso más directo con el interlocutor deseado, sin tener que pasar por ningún filtro.

Ejemplo:

"Marque el 1 si quiere hablar con comercial".

"Marque el 2 si quiere hablar con logística".

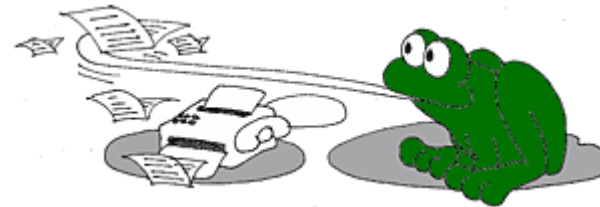
"Marque el 3 si quiere hablar con compras".

(...)



Servidor de Fax (basado en Hylafax)

- El Hylafax es un software destinado a empresas y que permite enviar y recibir faxes. Está implementado con una arquitectura cliente-servidor por lo que los fax-módems pueden estar en un equipo de la red que puede recibir los faxes que se han de enviar desde el resto de clientes de la red. La mayoría de usuarios de Hylafax lo utilizan como un servidor para enviar y recibir faxes para un grupo de trabajo. Esto ahorra tiempo ya que no hay que esperar a que el fax esté disponible ni que acabe de enviar/recibir. Los administradores pueden sacar partido de los mecanismos de generación de reportes que ofrece, pudiendo realizar resúmenes de los historiales de faxes enviados y recibidos.
- Entre las capacidades de Hylafax se encuentran:
 - Fax broadcasting: Enviar un fax a múltiples destinos.
 - Fax-to-Email Gateway: Recepción de faxes vía ficheros adjuntos en el correo electrónico.
 - Email-to-Fax Gateway: Enviar faxes vía ficheros adjuntos en el correo electrónico.
 - Distribución y routing automático de faxes.
 - Impresión automática de faxes.



Servidor de Fax, fácil y sencillo

- Envíe un fax:
 - Dentro del documento que se desea enviar por fax: archivo → imprimir → fax:



Indicar el número del destinatario y enviar.

“no gastes más papel”

“imprime solo lo necesario”

Asistente para envío de faxes

Información del destinatario
Escriba el nombre y el número de la persona a quien desea enviar el fax, o haga clic en la Libreta de direcciones para seleccionar un destinatario de fax.

Para:

Ubicación:

Número de fax: ()

Usar reglas de marcado

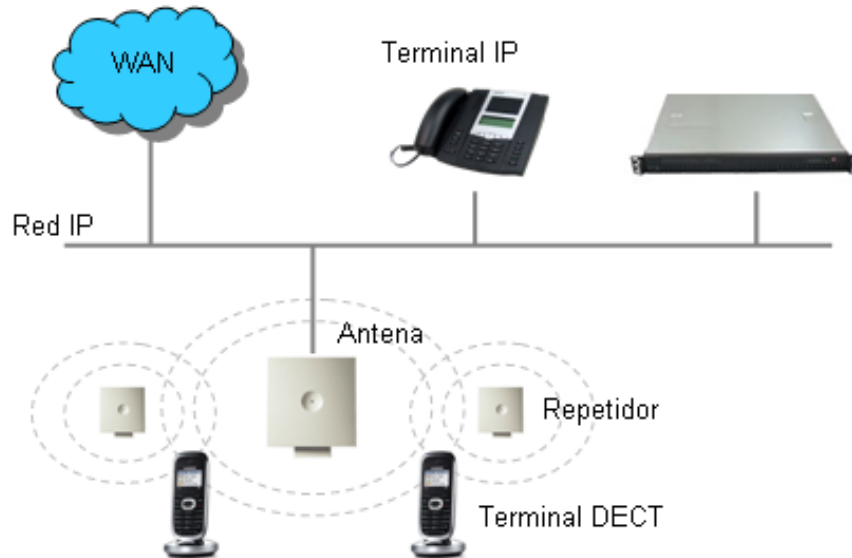
Para enviar un fax a múltiples destinatarios, escriba los datos de cada destinatario en los cuadros anteriores y, a continuación, haga clic en Agregar para incluir el destinatario en la lista siguiente.

Nombre del destinatario	Número de fax
hola	934557171

< Atrás Siguiete > Cancelar

Sistemas Inalámbricos DECT/IP

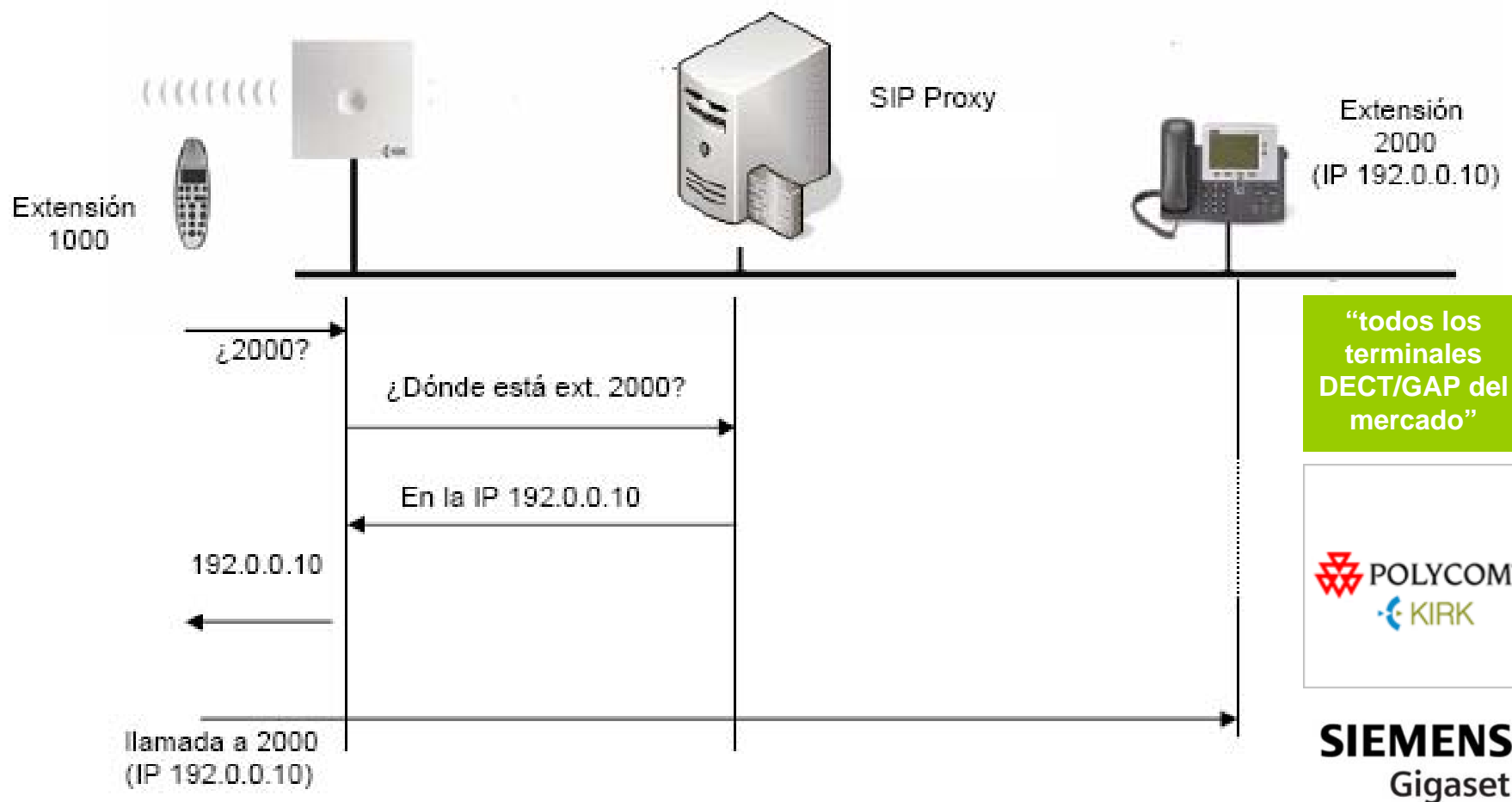
- El servidor GalaXip nos ofrece soluciones de movilidad para nuestra empresa. Implantar los sistemas inalámbricos DECT/IP nos proporciona:
- Más libertad en el trabajo: movilidad por toda su oficina o nave industrial.
- Sus clientes y colaboradores serán los más satisfechos: siempre pueden localizarle mientras se encuentre en el trabajo.
- La movilidad aumenta el dinamismo y la eficiencia: los trabajadores acaban desarrollando mucho más trabajo a lo largo del día.



- Cuanto más pronto empiece más puede ahorrar: no tiene que devolver llamadas perdidas puesto que siempre estará localizable en la empresa gracias a su terminal de bolsillo.
- Instalación inmediata: fácil instalación a su red IP.

“todos localizables en todo momento”

¿Cómo se realiza una llamada?



Función Sígueme

- ¿Cuántas veces a vuelto a la oficina y se ha encontrado con llamadas perdidas en su teléfono de sobremesa o recados de compañeros para llamar a clientes que le han llamado? ¿Ha pensado el número de llamadas que realiza al cabo del año en estos casos?
- Con la función sígueme de GalaXip, este problema no existe. Su terminal IP de la oficina y su teléfono GSM suenan a la vez. De esta forma usted siempre está disponible esté fuera o dentro de la oficina, mejora la atención a sus clientes, y le ayuda a ahorrar no teniendo que devolver dichas llamadas.



“conteste este donde este”

Gestor de colas ACD

- Un Distribuidor automático de llamadas (en inglés *ACD*, Automatic call distributor) es un proceso por el cual se distribuyen las llamadas que llegan a los sistemas de atención y teleoperadores. Puede usarse también en un sistema de colas enrutado hacia un sistema de consulta de datos.
- El servidor GalaXip dispone de un gestor de colas para su empresa. Enrute las llamadas a los usuarios que desee o simplemente a los usuarios que menos llamadas estén atendiendo. Los usuarios podrán entrar y salir de las colas desde su terminal o sea usted el que gestione la entrada y salida de su personal.



“log-in,
log-out,
pausa...”

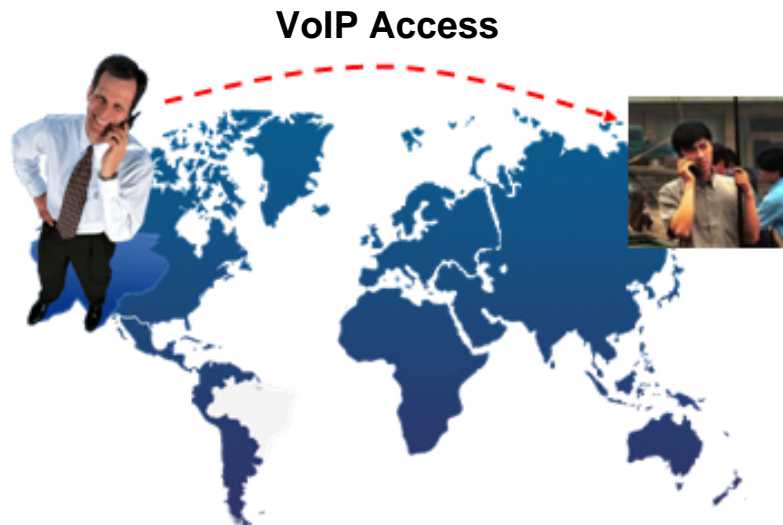


Operadores IP

- GalaXip es un servidor habilitado para el trunking SIP. El servidor disminuye el consumo telefónico conectándose a líneas troncales de operadores IP. Con esto se consigue un ahorro en la factura telefónica.

Ejemplo:

* Llamadas a Europa Países COLT: 0,03€/min.



colt
smarter / faster / further

Colt VoIP Access: Beneficios

- **Ahorro de costes**
 - No son necesarios gateways en las oficinas
 - Se reduce la dependencia de múltiples circuitos PRI
 - Puntos de salida de llamadas optimizados
 - Llamadas on-net gratuitas entre las sedes (utilizando una IP VPN)
- **Seguridad y resistencia a fallos**
 - Reenrutado inmediato del tráfico en caso de desastres, utilizando la funcionalidad opcional de inbound call rerouting
 - Las llamadas IP se transportan a través de circuitos dedicados y se enrutan sobre una IP VPN segura, proporcionando confidencialidad dentro y fuera de la red, sin tránsito por la Internet pública
- **Eficiencia en las operaciones**
 - Más control sobre las comunicaciones a través de la agregación del tráfico de voz y datos
 - Extensión sencilla y efectiva en costes de las funcionalidades de la IP PBX a los empleados donde quiera que estén
- **Productividad de los empleados**
 - Las funcionalidades de la IP PBX y los terminales se pueden utilizar sin problemas entre las sedes, por lo que las ventajas en productividad se extienden por toda la empresa
- **Reducción del riesgo**
 - Al utilizar circuitos de datos para el tráfico de voz, el cliente puede obtener mayor resistencia a fallos a través de la provisión de capacidad excedente

Monitorización para Call Center

- QueueMetrics es un software de monitoreo integral para centros de llamadas basados en la PBX Asterisk.
- Con más de 150 indicadores cuantitativos disponibles su centro de llamadas se ejecuta sin problemas y los problemas son fáciles de señalar. Puede medir los objetivos presupuestarios, los objetivos del SLA, la actividad de agente y más, con un nivel de detalle que desciende a la escucha de cualquier llamada en cualquier cola, y a la derecha de su navegador.

galaxip Demo Admin | Administrator QueueMetrics call center monitor

Home QA

Quality Assessment: Detail for: agent/101

Export as...

Date	Queue	Caller	Supervisor	Date	Average	Exc.	Meet	Impr.	Issue	Comment
03/17 - 17:18:15	Q DPS	37	demoadmin	05/19 - 17:00:14	974	7	4	2	2	This is a comment
03/17 - 17:39:47	Q DPS	37	demoadmin	05/19 - 17:03:52	660	2	3	6	4	
03/31 - 16:00:39	Q DPS	37	demoadmin	05/19 - 17:04:57	905	4	4	7	0	This is another test
04/21 - 13:41:11	Q DPS	37	demoadmin	05/19 - 17:07:03	811	3	6	2	4	
04/21 - 13:43:39	Q DPS	37	demoadmin	05/19 - 17:07:54	792	4	4	4	3	

Export as... Back

QueueMetrics
call center monitor

¿Qué hace QueueMetrics por mi empresa?

- **Los gerentes de operaciones**
 - Informes de actividad y estadísticas.
 - Escucha de llamadas grabadas.
 - Adjudicar una llamada a varias colas.
 - Seguimiento del agente, con tiempos rentables y no rentables (ACD).
 - Excelente seguridad configurable y privacidad.
 - Fácil configuración para agentes remotos.
- **Los jefes de equipo**
 - Detalle de llamadas en tiempo real.
 - Ver estado del agente y su actividad.
 - Escucha de llamadas en vivo.
 - Ver pantallas de agente de forma remota.
- **Los agentes**
 - Visualización de llamadas manipuladas.
 - Integración con aplicaciones externas de CRM, pasando opcionalmente los datos recogidos de los menús IVR o Caller-ID.
 - Códigos de estado de establecimiento de llamada (por ejemplo, la venta, contacto?).
 - Log in, log out, pausas, ...



QueueMetrics: Argumentos TI

- Soluciones industriales pesadas, desplegadas en cientos de ubicaciones en todo el mundo, desde 5 hasta 500 agentes.
- Altamente escalable, GalaXip y Queuemetrics soportan los grupos y se pueden instalar en servidores separados.
- Soporta bases de datos.
- Mínima o ninguna interacción de GalaXip para reducir al mínimo la carga en el servidor SIP.
- No hay necesidad de parches o modificar una instalación GalaXip ya existente.
- Solución de almacenamiento externa para pesadas grabaciones de llamadas.
- Fácil secuencia de comandos a través de su interfaz XML-RPC.
- Configuración automática de archivos estándar.
- Fácil de instalar y actualizar.

QueueMetrics
call center monitor



Integración con aplicaciones y servicios



- **cHar** ofrece soluciones que incrementan la disponibilidad de los recursos telefónicos y la calidad de la atención prestada a clientes para cada entorno específico de trabajo.

- **QueueMetrics** es un software de monitoreo integral para centros de llamadas basados en la PBX Asterisk.

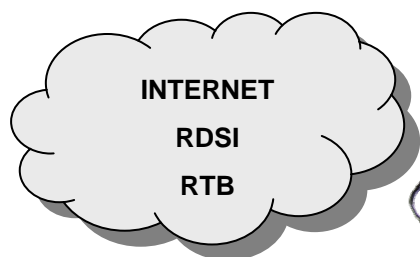


- Marcador predictivo, CTI, Monitoreo, Grabación, Metrics, Connectors, Operador y Ayudante

- Operadores que trabajan con GalaXip:



El Mundo IP le está esperando



Su RED Local



www.galaXip.es
