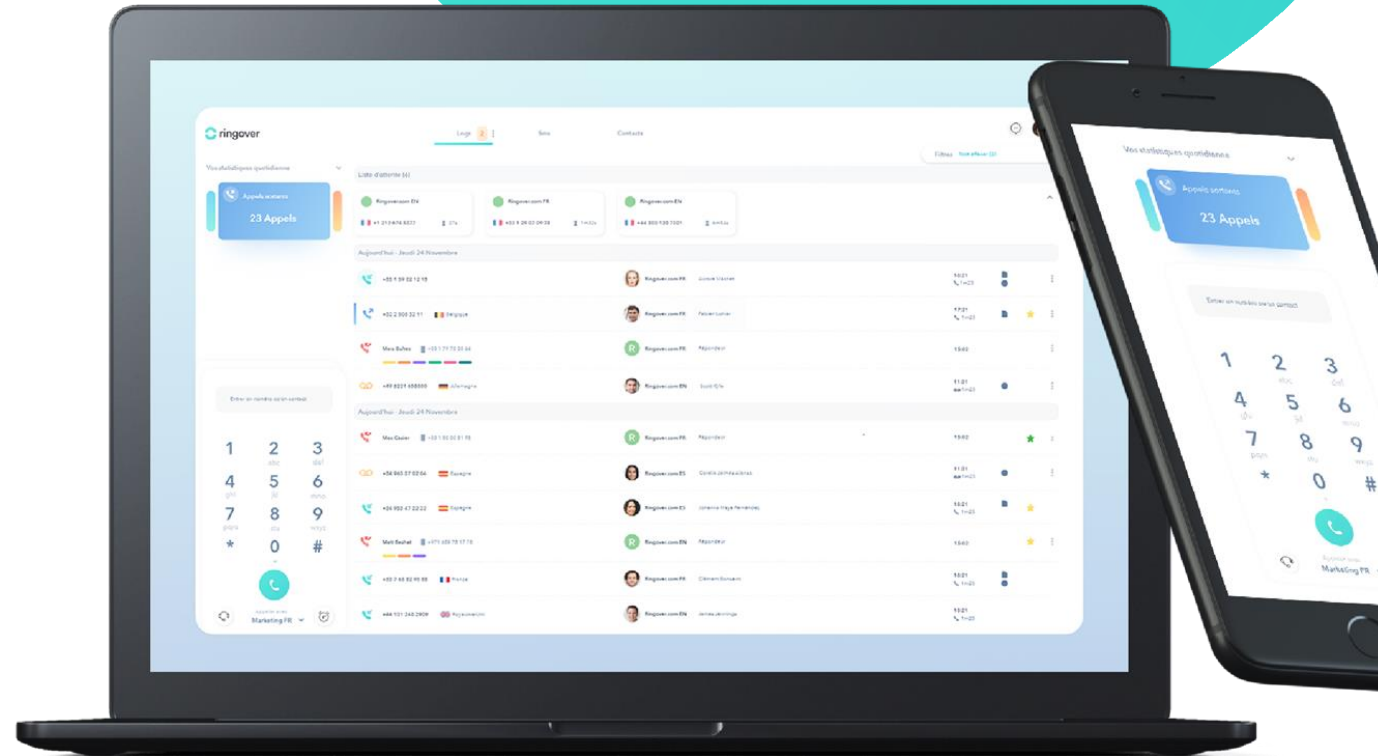




Guía de funcionalidades



ÍNDICE

- Activación de tus números
- Gestión de llamadas
- Recepción telefónica
- Distribución de llamadas y colas
- Colaboración y productividad
- Supervisión
- Estadísticas e informes
- Integración con tus herramientas comerciales
- SMS y Fax
- Administración
- Seguridad y fiabilidad

Activación de tus números

Números internacionales

Activa números de teléfono fijo o móvil en más de 100 destinos y desplégalos en todos los países en los que operas.

Números de teléfono gratuitos

Refuerza tu imagen ofreciendo a tus clientes que te llamen de manera gratuita a un número fácilmente identificable en 65 países.

Números especiales de pago por uso (FR)

Genera ingresos con un número de pago y haz que tu servicio telefónico sea rentable.

Gama de números

Elige números consecutivos para equipar a tus equipos con líneas individuales y mejorar la imagen de tu empresa.

Activa fácilmente números en más de 60 países: para las líneas directas de tus empleados, el servicio de atención al cliente, los representantes de ventas, etc.

Números de móvil

Equipa a tus equipos con números de móvil en los países en los que operas y refuerza su proximidad a tus clientes y prospectos.

Mantén tus números actuales

Aprovecha la portabilidad que te ofrecemos para mantener tus números favoritos y cambia fácilmente tu telefonía a Ringover sin ninguna interrupción del servicio.

Número nemotécnico (FR)

Elige un número fácil de recordar, ideal para tus campañas de comunicación y refuerza la imagen de tu empresa.

Varios números por usuario

Activa varios números por usuario, para tus líneas individuales: números en varios países, números de líneas fijas locales o números móviles.



Gestión de Llamadas

Llama desde tu ordenador

Utiliza la interfaz web MyRingover, accesible desde cualquier ordenador, para hacer llamadas en un entorno de trabajo ágil y fluido.

Llama desde tu teléfono móvil

Gracias a la aplicación móvil Ringover, recibe tus llamadas profesionales de la línea fija directamente en tu smartphone.

Llamadas ilimitadas +100 destinos

Gracias a sus interconexiones directas con los principales operadores del mundo, puedes hacer llamadas ilimitadas a más de 65 destinos en todo el mundo, independientemente de tu tarifa.

Accede a tu línea de Ringover desde cualquier dispositivo (ordenador, tablet, aplicación móvil...) y disfruta de una experiencia de llamadas sin igual.

Extensión chrome (click to call)

Usa la extensión Chrome para llamar desde cualquier página web con un solo clic.

Cambiar los dispositivos durante una llamada

Alternar una conversación en curso entre tus diferentes dispositivos.

Teléfono SIP

Para los más exigentes, disfrutad de todos los beneficios de la nube en un teléfono de escritorio VOIP.

Calidad de llamada excepcional

Gracias al códec Opus, que es el más avanzado del mercado, puedes disfrutar de una calidad de llamada inigualable.

Recepción telefónica

Ya no es necesario un estudio profesional para difundir saludos telefónicos de calidad y personalizados. Con el estudio online RingOver, crea los anuncios idóneos para tu empresa sobre la marcha, en solo unos clics, y en 16 idiomas distintos.

Con el estudio online de Ringover, crea los anuncios perfectos para tu empresa, en solo unos clics, y en 16 idiomas distintos

Mensajes de bienvenida personalizados

Difunde anuncios de voz en 16 idiomas diferentes. Gracias al estudio online de Ringover, podrás personalizar tus mensajes de voz para que se adapten a la imagen de tu empresa y al idioma de tus interlocutores.

Música en espera

Haz que tus clientes esperen de manera agradable con la música o los tonos de tu elección. Accede a nuestra biblioteca de títulos libres de derechos de autor, o sube tu propia música en formato mp3.



Distribución de llamadas y colas de espera

Enrutamiento por hora

Establece diferentes escenarios de enrutamiento de llamadas según las franjas horarias (horarios de apertura, horas de guardia...).

Grupo de llamada

Llamadas directas a grupos de usuarios según sus habilidades: grupo por idioma, por conocimientos técnicos...

Blacklist

Evita que te lleguen llamadas de números no deseados añadiéndolos a tu lista negra y ahorra tiempo a tus agentes.

Colas de espera prioritarias

Establece atajos para tus clientes preferidos y prioriza las llamadas en las colas de acuerdo a su importancia.

Colas de espera personalizadas

Dile a aquellos que te están llamando en tiempo real dónde se encuentran en la cola y delimita tus colas por la duración y el número de llamantes.

Configura escenarios específicos para gestionar las llamadas entrantes y enrutar las llamadas a las personas adecuadas. Configura todo en tiempo real y hasta el último detalle.

Servidor de voz interactivo (IVR)

Dirige de forma eficiente las llamadas de tus interlocutores a los departamentos o empleados a los que están intentando contactar (pulse 1, pulse 2...), o a mensajes de voz para difundir información (horarios, preguntas frecuentes...).

Enrutamiento de llamadas por precedencia

Permite que la persona que llame hable con el usuario con el que más se ha puesto en contacto a través de su historial de llamadas y aumenta la proximidad y la eficacia de tu asistencia telefónica.

Enrutamiento inteligente

Utiliza Ringover webhooks para enrutar libremente las llamadas en base a los datos de tus herramientas en tiempo real.

Cascadas de llamadas aleatorias, secuenciadas o predefinidas

Establece cómo deben distribuirse las llamadas a tus usuarios (simultáneamente o en cascada) y establece el orden en que se distribuyen las llamadas.



Colaboración y productividad

Utiliza las herramientas pertinentes para mejorar la productividad de tu equipo y su colaboración.

Llamadas internas simplificadas

Habla de manera simple con un compañero sin tener que marcar un número o extensión y mantente localizable desde cualquier lugar.

Transferir una llamada en curso

Avisa a tu compañero antes de transferir una llamada en curso y proporciónale los datos esenciales relativos a las solicitudes del cliente.

Llamada en espera

Con un simple clic, pausa tu llamada para consultar a tus compañeros o buscar información.

After-call

Dedica un tiempo después de haber colgado para comentar, etiquetar y anotar tu llamada poder compartirla más eficazmente.

Guía compartida

Guarda tus contactos en Ringover y compártelos eficientemente con tu equipo.

Colaboración y productividad

Conferencia telefónica

Invita de manera instantánea a tus compañeros a participar en una llamada en curso o crea un número dedicado para organizar tus llamadas en conferencia.

Mensajes internos

Utiliza la mensajería interna de RingOver para solicitar información durante una llamada en curso.

Marcador inteligente

Gracias al teclado numérico inteligente, es más fácil llamar a tus contactos externos y a los miembros de tu empresa.

Marcador automático

Automatiza tus campañas de llamadas importando listas de números.

Click to call

Desde un sitio web o desde tu CRM, sólo tienes que hacer clic en el número para llamarlo inmediatamente.

Notificaciones de escritorio

Utiliza la extensión Chrome para ser notificado en tiempo real de las llamadas en curso.

Campañas de llamadas con números de móvil

Mejora la tasa de descolgado de tus representantes de ventas utilizando los números de móvil para tus campañas de llamadas.

Etiquetas

Clasifica y asigna fácilmente tus llamadas mediante un sistema de etiquetas personalizadas.



Supervisión

Seguimiento en tiempo real

Accede a un panel completo de las llamadas actuales de tu equipo y monitoriza en directo los KPIs relevantes para tu actividad.

Doble escucha

Supervisa el rendimiento individual de tus agentes y ofréciles sesiones de entrenamiento efectivas siguiendo sus conversaciones en tiempo real.

Intervención discreta

Habla discretamente con tu agente durante una conversación y proporcionale asistencia en tiempo real.

Cuenta con funcionalidades avanzadas para supervisar y entrenar a tus equipos en tiempo real.

Grabación de llamadas

Usa las conversaciones grabadas como apoyo para las sesiones de entrenamiento.

Cronología de una llamada

Traza la ruta detallada de cada llamada, desde el saludo hasta el colgado.

Estadísticas e informes

Accede a datos detallados de las llamadas de tu equipo y crea informes relevantes para analizar tu actividad.

Registros detallados de llamadas

Accede a registros ultradetallados: fecha, duración, nombre de la persona que llama, ruta de la llamada... y filtros avanzados para poner en orden tus llamadas.

Estadísticas avanzadas

Visualiza los indicadores clave de rendimiento de tu actividad con gráficos claros y fáciles de usar.

Rendimiento de los agentes

Accede a datos detallados de cada agente para medir su productividad.



Integración con tus herramientas comerciales

CRM, Helpdesk... o herramienta profesional interna: utiliza Ringover en tu entorno de trabajo habitual y ahorra tiempo en todas tus tareas...

Integración instantánea

Integra los datos de tus llamadas en tu herramienta de negocios en solo unos minutos.

Recuperación de fichas de contactos

Accede a información importante para procesar una llamada y gestionarla sin tener que llevar a cabo una búsqueda.

Sincronización de contactos

Encuentra todos los contactos de tu CRM en Ringover y añádelos a la guía de contactos de tu herramienta para cada llamada.

Historial de llamadas y SMS

Recupera el historial de tus llamadas, mensajes de voz, grabaciones SMS de conversaciones en tus archivos de contactos.

API público

Recupera información útil de llamadas para tus informes.

Webhooks

Enriquece tus herramientas con datos de llamadas en tiempo real.



SMS y Fax

Comunícate con tus clientes o prospectos por SMS y gestiona tus faxes desde tu interfaz.

SMS directo

Participa en discusiones con tus corresponsales vía SMS.

SMS colaborativos

Gestione el envío y la recepción de SMS entre varias personas y configura fácilmente un soporte por SMS en tu departamento de atención al cliente.

Campaña de SMS

Envía SMS marketing a tus clientes potenciales y clientes, y planifica sus envíos de acuerdo a tus necesidades.

Fax

Envía y recibe faxes desde tu cuenta de Ringover.



Administración

Para los usuarios

Gestiona tu línea individual desde un tablero de mandos fácil de usar

Disponibilidad

Informa a tus llamantes cuando estés disponible y puedas recibir llamadas.

Snooze

Antes de entrar en una reunión o para mantenerte concentrado, cambia al modo "No molestar" y desvía tus llamadas al buzón de voz o a tus compañeros.

Contestador automático individual

Personaliza tu contestador de la línea directa de Ringover.

Desvío de llamadas

Redirige tus llamadas cuando no puedas responder o estes de vacaciones.

Firma de correo electrónico

Inserta un click-to-call en tus correos electrónicos para ser llamado directamente.



Administración

Para los administradores

Añadir usuarios y números

Añade, elimina, o reemplaza usuarios y números con un solo clic.

Crear grupos

Agrupar a tus agentes por habilidades para establecer reglas de enrutamiento más simples.

Gestión de enrutamiento

Establece en unos pocos clics y en tiempo real el enrutamiento de tus llamadas.

Utiliza interfaces ultra-simples que están disponibles en todo momento para gestionar la telefonía de tu empresa.

Permisos y derechos

Gestiona los derechos y permisos de cada miembro de tu equipo.

Seguridad y fiabilidad

Disfruta de una telefonía estable y segura, y acceda a informes precisos sobre la calidad general de tu sistema de telefonía en cualquier momento.

Operadora desde 2005

Ringover Group es un operador telefónico ARCEP y miembro de RIPE (European IP Network AS201188) y está directamente interconectado con los principales operadores (Orange, Colt, Verizon...).

99.95% SLA

Garantizamos la máxima disponibilidad del servicio gracias a una infraestructura desplegada en 6 puntos de presencia física.

Alojamiento en Francia / Europa

Tus datos están alojados en nuestros centros de datos en Francia y 100% de acuerdo con la RGPD.

