

CENTRATEL® UM

MENSAJERÍA UNIFICADA

v. 8.0
2011



Máxima calidad en fabricación de Software
Empresa Certificada



2MARES
Software de Comunicaciones

aVanzar con eficiencia



Los flamencos viajan en V durante las largas travesías en las migraciones y utilizan la mensajería dentro del grupo y con el resto de grupos.

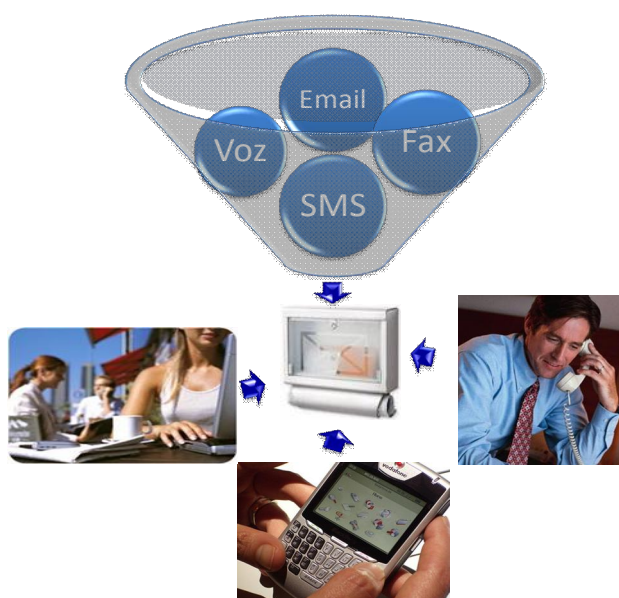
Economizan recursos, aprovechan sinergias, relevan al líder para ahorrar energía, utilizan los sonidos, la vista y el sentido de orientación, comunicándose entre los componentes del grupo y procesando información.

Nosotros, los humanos, en el mundo de la empresa y de las organizaciones copiamos a la naturaleza.

CENTRATEL UM Mensajería Unificada.

CENTRATEL Mensajería Unificada

CENTRATEL UM es un producto software que permite unificar el acceso y gestión de los mensajes de Voz, Fax, SMS y Email de las diversas cuentas y buzones del usuario a través de un punto único de acceso multicanal. Supone un enorme impacto en la productividad personal facilitando el acceso a los mensajes de los distintos canales de comunicación, en cualquier momento y en cualquier lugar.



BENEFICIOS

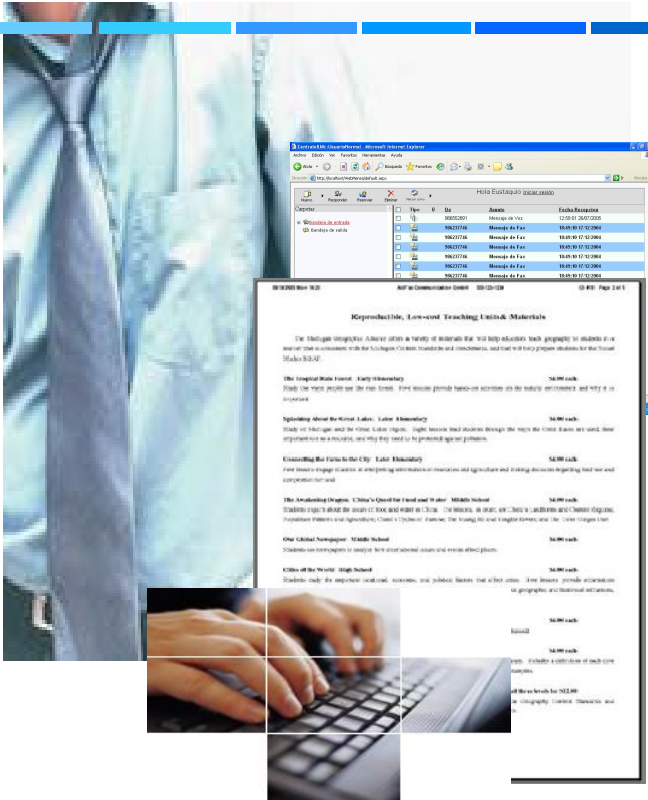
- El usuario es capaz de acceder **de forma sencilla** a todos sus mensajes de Voz, Fax, SMS y Email en una única interacción a través de su interfaz habitual de acceso a la mensajería, sin tener que usar herramientas específicas para cada entorno.
- **Agiliza** la notificación y recogida de mensajes enviados por los colaboradores y clientes independientemente del canal mediante el cual hayan intentado contactar con el usuario.
- Al tener puntos únicos de acceso a toda la mensajería, se evitan retrasos y malentendidos en la gestión cuando se está fuera de la oficina, de viaje, etc.
- Mejora la **productividad** de los usuarios al gestionar más eficazmente las relaciones diarias con proveedores, clientes y colaboradores.

DESCRIPCIÓN

CENTRATEL UM Funciona como "Buzón Virtual" único, que permite acceder de forma unificada a cualquier fuente de mensajería sin modificar la infraestructura y cuentas actuales.

Permite añadir nuevos canales de comunicación (Voz, Fax, SMS) integrándolos en la infraestructura actual de comunicaciones.



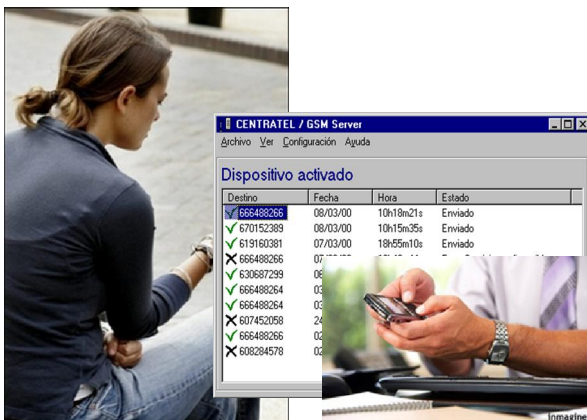


CENTRATTEL® FAX SERVER

- Mediante **Fax Server** se puede añadir la funcionalidad de envío/recepción de faxes a la infraestructura actual de comunicaciones.
- Integración de buzones de **FAX** independientes para cada usuario, buzones de fax departamentales, etc.
- Envío de faxes a partir de documentos de texto, Word, PDF, etc.
- Permisos por usuario del número máximo de faxes diarios permitidos.
- Multienvío: envío simultáneo a múltiples destinos. Notificación del resultado del envío, tanto individual como global.
- Responder a faxes, reenviar a otros usuarios o números de fax, etc.
- Permite el reenvío a otro fax desde el teléfono.

CENTRATTEL® SMS SERVER

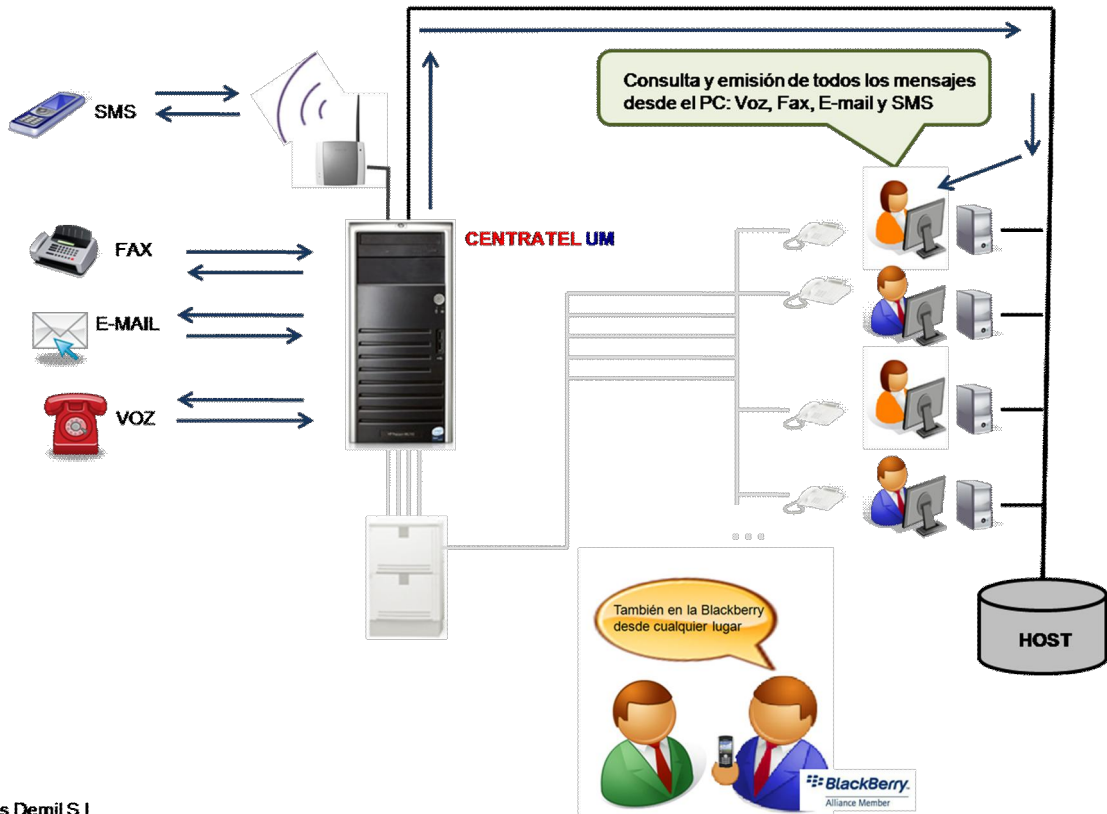
- Mediante **SMS Server** se puede añadir a la infraestructura actual de comunicaciones la funcionalidad de envío/recepción de **SMS** en red.
- Integración de buzones de SMS independientes para cada usuario, buzones de SMS departamentales, etc.
- Permisos por usuario del número máximo de SMS diarios que tiene permitido enviar.
- Multienvío: envío simultáneo a múltiples destinos. Notificación del estado individual y global del multienvío.
- Uso de palabras clave y extensiones para el enrutamiento entrante.
- Responder a SMS, reenviar a otros números de teléfono móvil, etc.



CENTRATTEL® VOICE MAIL

- Mediante **Voice Mail** se puede añadir la funcionalidad de mensajería vocal de nueva generación integrada de forma nativa con su Central Telefónica.
- Integración de buzones de **VOZ** independientes para cada usuario, sub-buzones, buzones departamentales, buzones de grupo, aviso de leds con mensajes nuevos, etc.
- Limitación del tamaño de los buzones, personalización de password, saludos, modos de funcionamiento, etc.
- Funcionamiento habitual de gestión: escuchar, guardar, borrar, envío de mensajes de Voz, responder, reenviar, etc..

ESQUEMA DE ARQUITECTURA
CENTRATEL UM Mensajería Unificada



© 2Mares Demil S.L.

LECTURA Y GESTIÓN DE MENSAJES

CENTRATEL UM dispone de varias alternativas que se pueden emplear para acceder a los mensajes y gestionarlos de forma unificada:

- **C_UM Web:** Webmail para la lectura y gestión unificada de mensajes Voz, Fax, SMS, Email desde la web.
- **C_UM Mobile:** Aplicación para dispositivos móviles que permite la lectura y gestión unificada de mensajes de Voz, Fax, SMS, Email desde teléfonos móviles y PDAs.
- **C_UM Voz:** Interfaz vocal que permite escuchar y gestionar telefónicamente los mensajes de Voz, Email, SMS y Fax del usuario. Uso de conversión texto a voz para los mensajes de Email y SMS.
- **Ciente habitual de correo electrónico:** Desde el cliente habitual de correo se puede acceder al contenedor IMAP o POP3 donde se recogen los mensajes de Voz, Fax, SMS y Email de forma unificada e integrada.

AVISOS DE MENSAJES NUEVOS

CENTRATEL UM avisa al usuario de que dispone de mensajes de voz nuevos sin leer a través del canal habitual: encendido/apagado de leds de la extensión telefónica, al encontrarse nativamente integrado con la centralita.



Contenido CENTRATEL UM	
UM Web	•
UM Voz - Fax - Email - SMS	•
Herramientas: Generador de Informes Telemantenimiento	•

Licencias **CENTRATEL UM**

Entry

- **Pack 1:** 10 Usuarios Avanzados , 1 Puerto de Voz, 1 Puerto de Fax, 1 Línea GSM y 1 Dispositivo CTI.
- **Pack 2:** 10 Usuarios Avanzados, 4 Puertos de Voz, 1 Puerto de Fax, 1 Línea GSM y 2 Dispositivos CTI.

Ampliaciones

- 4 Puertos
- 1 primario (30 puertos)
- 10 Usuarios de Voz o Fax o GSM o Dispositivo CTI
- 1000 Usuarios de Voz o Fax o GSM o Dispositivo CTI
- 10 Usuarios Avanzados (Voz, Fax, GSM y Dispositivo CTI)
- 100 Usuarios Avanzados (Voz, Fax, GSM y Dispositivo CTI)
- 1000 Usuarios Avanzados (Voz, Fax, GSM y Dispositivo CTI)

Capacidad máxima

- 240 puertos de Voz por servidor.
- 10.000 usuarios de Voz por servidor*.
- 1.000 usuarios con TTS por servidor.
- 2.800 h. de grabación voz (disco estándar 80Gb)

Requisitos del Servidor

- S.O.: Win XP Pro SP2 o superior **.
- Framework .NET 2.0
- Servidor Web IIS para el Webmail **
- Extensiones disponibles en la PBX para la conexión del servidor

Requisitos del Cliente

- S.O.: Win XP Pro, Win 2003 Server R2ST.
- Framework .NET 2.0
- MS Explorer 6.0 o superior

Placas para tratamiento de la señal

- Dialogic D4 -D300.

Compatibilidad

- Consultar compatibilidad de PBX para Mensajería Vocal con integración.

(*) Consultar configuraciones superiores de usuarios o contactos.

(**) A partir de 25 usuarios, se recomienda emplear la versión de IIS de Windows 2003 Server con nº ilimitado de usuarios de IIS.



CENTRATEL® SMS SERVER

CENTRATEL SMS Server es un producto Software perteneciente a la Suite **CENTRATEL UM, Mensajería Unificada**, que permite la recepción y envío de mensajes de texto SMS a teléfonos GSM desde aplicaciones cliente, así como funcionalidades avanzadas como el envío de mensajes a grupos, personalización automática de mensajes, acuse de recibo para cada servicio, etc.

CENTRATEL SMS SERVER está especialmente diseñado para automatizar, controlar y mejorar los procesos y tareas de los usuarios mediante la emisión o recepción de mensajes cortos SMS enviados entre la Empresa y los empleados, colaboradores y clientes.

Es una herramienta de alta productividad para comunicación con las personas en gestión itinerante o con vehículos.

Se pueden controlar las horas de emisión de SMS, los destinatarios o en caso de conexión con base de datos, el segmento o segmentos a los que se han emitido SMS, textos,.... pudiendo además integrarse, opcionalmente, con otros productos **CENTRATEL**



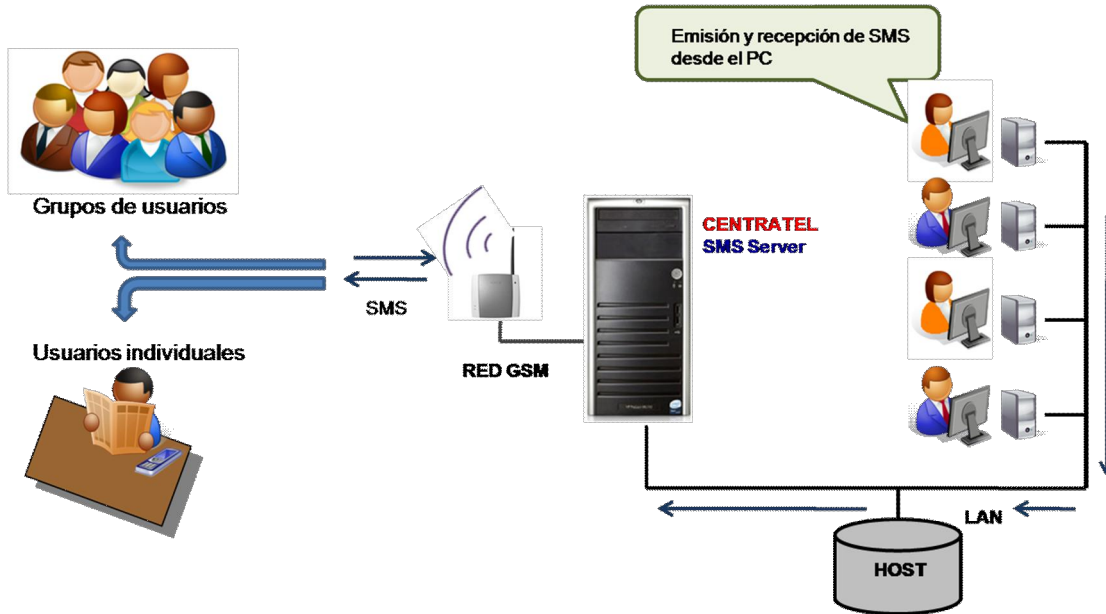
Aplicaciones de valor añadido:

El servidor permite la implantación de soluciones de alto valor añadido:

- Banca GSM, Servicios de Atención al Cliente.
- Comunicación con Flotas de Vehículos y Gestión de Red de Ventas.
- Consulta automática de SalDOS, Movimientos, stocks, precios, etc. a través de mensajes cortos
- Confirmación de operaciones realizadas en el entorno del Contact Center: transferencias, compra-venta de valores, etc
- Servicios de Soporte Técnico.
- Notificación de alarmas en tiempo real, etc.
- Campañas de Marketing Selectivo para avisos de venta de nuevos productos
- Venta de entradas para espectáculos.



**ESQUEMA DE ARQUITECTURA
CENTRATEL SMS Server**



©2Mares Demil S.L.

El envío se puede realizar individualmente o en grupos.

El envío se puede realizar bien desde la aplicación cliente o bien desde cualquier aplicación, interactuando con el servidor a través de ficheros ASCII, mediante una tabla intermedia, etc.

Así permite integrarse de forma muy sencilla con cualquier aplicación desarrollada en C/C++, Visual Basic, etc.

El sistema es escalable, pudiendo utilizarse para el envío masivo de mensajes. Capacidades mayores se pueden implementar a través de servidores distribuidos.

Características Diferenciales

- Producto que permite añadir fácilmente características de **movilidad** en entornos de marketing, comercial y aplicaciones de productividad personal y Contact Center.
- Integración completa con todos los módulos **CENTRATEL** (Mensajería Vocal, Operadora Automática, Contact Center,...)
- Autoconfigurable y personalizable por el usuario.
- Ampliable en funcionalidades hasta Contact Center Multicanal.
- Fabricado en España. Soporte primer nivel por el





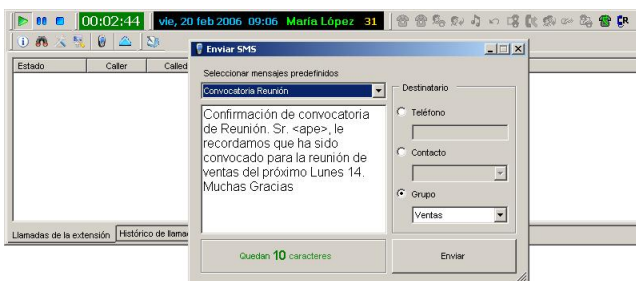
Herramientas de configuración:

Dispone de herramientas que permiten configurar los parámetros de los distintos dispositivos GSM utilizados, así como realizar las copias de seguridad y gestión de históricos. Las estadísticas permiten comprobar el correcto funcionamiento del sistema, así como conocer el grado de utilización del servicio, horas de pico del servidor, etc.

Integración::

CENTRATEL SMS Server puede trabajar de forma simultánea con uno o con todos los Operadores Telefónicos existentes en el mercado, pudiendo emitirse desde un mismo punto mensajes SMS utilizando 1, 2 ó 3 operadores mediante módems dedicados para cada uno de ellos.

La versatilidad de este producto permite ser utilizado para un básico Monopuesto departamental o para el envío masivo de miles de mensajes cortos a teléfonos contenidos en una base de datos. Así mismo, permite ser integrado con cualquier aplicación cliente y base de datos a través de sus interfaces con programas externos.



OTRAS FUNCIONALIDADES:

- Personalización automática de mensajes con campos de la base de datos.
- Envío de mensajes predefinidos.
- Envío a grupos de usuarios.
- Control de permisos de acceso.
- Informes y estadísticas.
- Acuse de recibo personalizado
- Integración con otros módulos

CENTRATEL

Capacidad máxima

- Máximo de 8 líneas GSM por servidor*.
- Máximo de 10.000 usuarios.

Requisitos del Servidor

- S.O.: Win XP Pro SP2 o superior.
- Framework .NET 2.0
- Servidor Web IIS **
- Tantos puertos serie RS232 o USB*** libres como líneas GSM.
- Dispositivos GSM

Requisitos del Cliente

- S.O.: Win XP Pro SP2, Win2003 Server R2ST.
- Framework .NET 2.0

Compatibilidad

- Consultar compatibilidad dispositivos GSM

Periféricos

- Monitor
- SAI

(*). N° ilimitado de líneas GSM en servidores distribuidos. Requiere de dispositivos GSM compatibles y tantos puertos RS232 libres como líneas GSM.

(**) A partir de 25 usuarios, se recomienda emplear la versión de IIS incluida en Windows 2003 Server con n° ilimitado de usuarios de IIS.

(***) Consultar modelo FCT

Contenido **CENTRATTEL SMS Server**

**SMS Server Servidor
SMS Server Cliente**

Entry

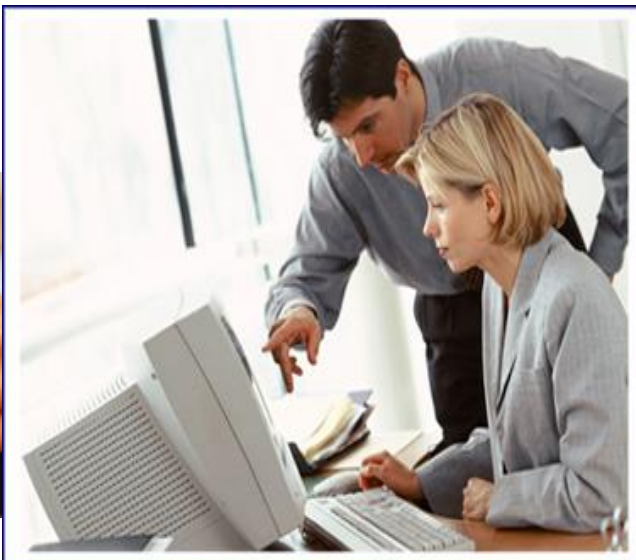
Licencias CENTRATTEL SMS Server

Entry

- **Pack 1:** 10 Usuarios Avanzados , 1 Puerto de Voz, 1 Puerto de Fax, 1 Línea GSM y 1 Dispositivo CTI.
- **Pack 2:** 10 Usuarios Avanzados, 4 Puertos de Voz, 1 Puerto de Fax, 1 Línea GSM y 2 Dispositivos CTI.

Ampliaciones

- 4 Puertos
- 1 primario (30 puertos)
- 10 Usuarios de Voz o Fax o GSM o Dispositivo CTI
- 1000 Usuarios de Voz o Fax o GSM o Dispositivo CTI
- 10 Usuarios Avanzados (Voz, Fax, GSM y Dispositivo CTI)
- 100 Usuarios Avanzados (Voz, Fax, GSM y Dispositivo CTI)



GARANTÍA CENTRATELCARE

EMPRESA CERTIFICADA



Capability Maturity Model Integration (CMMI) es un modelo de validez internacional para la mejora de procesos de fabricación de Software, que certifica a **2MARES** como fabricante de total garantía. **El SEI ha certificado con CMMi Level3, a la empresa 2MARES, sus Productos y Proyectos**

Software Engineering Institute (SEI) fué fundado por el Congreso de los Estados Unidos en 1984 para desarrollar modelos de evaluación y mejora en el desarrollo de software, que dieran respuesta a los problemas que generaba al ejército estadounidense la programación e integración de los sub-sistemas de software en la construcción de complejos sistemas militares. Está financiado por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos y administrado por la Universidad Carnegie Mellon.

Todos los Productos y Proyectos CENTRATEL se suministran, por defecto, con SLA nivel 1 y con el Programa CENTRATELCARE, que incluye:

1.- HELP DESK, SOPORTE ANUAL Y REVISIONES O&M

- SOPORTE TÉCNICO
- ACCESO REMOTO

- REPOSICIÓN DE CÓDIGO
- REVISIONES IN SITU

2.- GARANTÍA HARDWARE

DISPONIBILIDAD Y TIEMPO DE RESPUESTA

SLA nivel 1. Disponibilidad 7 x 5 x laborables
Tiempo de respuesta: 1 hora.

SLA niveles 2 y 3. Disponibilidad 12 x 5 x 365 y 24 x 7 x 365

CENTRATEL® UM

Es un producto

2MARES
Software de Comunicaciones

v.8.0
2011

2MARES es una empresa de Ingeniería de Software, dedicada, desde 1993, a la fabricación de Productos Call Contact Center y de Comunicaciones Unificadas. Dispone de tecnología propia y gran experiencia en el mercado en implementación de Contact Centers.

Más información

www.2mares.com

2Mares Demil, fabricante de los productos **CENTRATEL®**, confirma que la información contenida en este documento es correcta en la fecha de su publicación y se reserva el derecho a modificar las características del producto sin previo aviso.

Documento no contractual, sujeto a confirmación.

®2MARES Y CENTRATEL® son marcas registradas por 2Mares Demil.

Copyright © 2009 –2011 2Mares Demil SL, prohibida la reproducción total o parcial de este documento.