



Sistema de Comunicaciones 3CX

Acerca de 3CX

Desde 2005, 3CX ofrece a empresas de todo el mundo una solución robusta, segura y asequible.

350,000
Empresas

12 Millones
de Usuarios

190
Países

10
Oficinas
Globales

3CX - El Sistema de Comunicaciones del futuro

Primer PBX IP
basado en
software y
estándares
abiertos

Primero en
lanzar un
Gateway
WebRTC

Primero en incluir
softphones
integrados

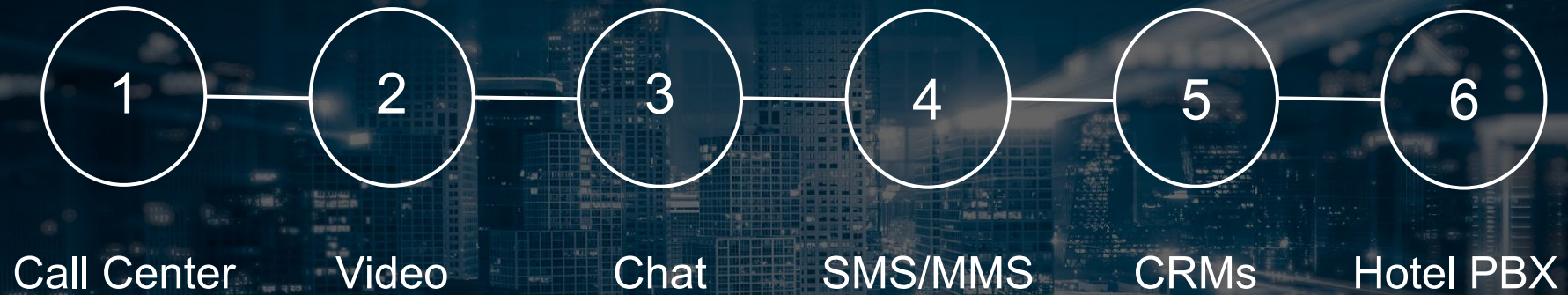
Primero en incluir
video
conferencias
integradas sin
cliente

Primero en
integrar el Chat
en Vivo en el
sitio web

¿Por qué 3CX?

- Disponible On-Premise, Nube Privada u Hospedado por 3CX
- Suscripción fácil y de bajo costo
- Se puede utilizar el hardware y las líneas existentes
- Chat en Vivo, WhatsApp, SMS / MMS y Videoconferencias incluidos
- Aplicaciones gratuitas para facilitar el trabajo a distancia
- Se integra con sistemas CRM, Google Workspace y MS 365
- Seguridad integrada avanzada con anti-hacking, cifrado y actualizaciones automáticas

Kit de Herramientas 3CX para los Agentes



El Call Center 3CX

- Colas de Llamadas
- Grupos de Timbrado
- Grabación de Llamadas
- Reportes de Llamadas
- Alertas SLA
- Análisis y Reportes de IA
- Wallboard / Switchboard
- Hot Desking
- Click 2 Call / Meet
- Ruteo Basado en Habilidades
- Flujos de Llamadas Personalizados
- Transcripción de Llamadas con IA

Videoconferencia

- ¡Incluida en su suscripción! Hasta 250 usuarios
- Sin necesidad de descargas: Haciendo clic en el enlace o marcando para unirse
- Crear Webinars
- Grabación habilitada
- Compartir pantalla y PDF
- Escritorio remoto
- Crear encuestas
- Pizarra interactiva
- Sin límites de tiempo ni cuotas por usuario

Chat y Mensajería

- Una interfaz para todos los mensajes de Chat en Vivo / WhatsApp / Facebook / SMS
- Chat en Vivo para sitios web en WP, Drupal, Joomla o CMS personalizados
- Cambie a voz o video con un solo clic
- Supervise los chats y el rendimiento del equipo en tiempo real
- Enrute los chats por departamento o prioridad con colas de chat
- Realice un seguimiento de los tiempos de respuesta, los volúmenes y la satisfacción con los reportes de chat
- Se incluye gratis con su suscripción

Integración CRM

- 3CX se puede integrar con CRMs como Salesforce, HubSpot, Dynamics, Zoho y otros
- ¡Ahorre tiempo y aumente la productividad de los agentes!
- Conozca quién llama - compara el ID de llamada con los registros en el CRM
- Creación automática de nuevos registros de clientes
- Historial de llamadas y registro de chats
- Marque directamente desde el CRM con Click2Call

Hotel PBX

El PBX de Hotel está optimizado para la comunicación interna y con los huéspedes, con funciones como:

- **Registro de Entrada/Salida:** Administre a través de PMS o el Cliente Web 3CX
- **Extensiones de Huéspedes y DND:** Asigne extensiones y controle los ajustes de No Molestar
- **Controles de Llamada:** Restrinja llamadas externas en habitaciones desocupadas. Programe llamadas de despertador.
- **Facturación y Limpieza:** Facture las llamadas de la habitación a través de Fidelio. Actualice el estado de la habitación por teléfono.
- **Integración del Chat en Vivo:** Maneje los chats de los clientes desde sitios web, WhatsApp o Facebook. Conviértalos en llamadas con un solo clic.
- **Compatibilidad con PMS:** Se integra con sistemas como Micros-Fidelio, Protel y roomMaster. Muestre los detalles de los huéspedes en todos los departamentos.

IA

- **Análisis de Sentimiento**
 - Supervise el estado de ánimo por llamada, agente, cola y grupo de timbrado
 - Identifique a los agentes con mejor desempeño y señale las interacciones que requieren seguimiento
 - Utilice las tendencias de opinión para orientar la capacitación y mejorar el servicio
- **Resúmenes de Llamadas con IA**
 - Acelera la resolución de problemas - no necesita revisar las grabaciones completas de las llamadas
 - Mejore los seguimientos con un contexto claro y conciso
- **Paneles de Reportes Avanzados**
 - Registros de Llamada: Sentimiento, resumen y transcripción en una sola vista
 - Rendimiento de los Agentes: Realice un seguimiento del sentimiento promedio por extensión
 - Estadísticas de Grupos de Timbrado: Detecte las tendencias de opinión en los equipos
 - Reportes de Colas: Compare los tiempos de espera con el estado de ánimo de los clientes

¿Cómo Ayuda 3CX a Su Negocio?

- Ahorro hasta un 80% en costos
- Se adapta al crecimiento de su negocio
- La fácil configuración simplifica la administración de TI
- Unifica todas las comunicaciones en una sola plataforma
- Mejora la productividad de los agentes con herramientas fáciles de usar
- Mejora la experiencia del cliente
- Permite el trabajo remoto e híbrido



Para más información:
www.3cx.es