



	■ FACT24 basic	■ FACT24 professional	■ FACT24 premium	■ FACT24 ultimate
DATOS DE CAPACIDAD				
Capacidad de línea máx. para				
Alarmas y avisos	30	240	480	480
Conferencia telefónica		30	60	60
Línea directa de información			210	210
Capacidad de línea regulable/limitable		•	•	•
Capacidad de datos máx. para				
Usuarios	2	10	99	ilimitado
Alarmas	3	99	ilimitado	ilimitado
Personas	99	ilimitado	ilimitado	ilimitado
Aparatos terminales por persona	2	ilimitado	ilimitado	ilimitado
DATOS DE ADMINISTRACIÓN				
Gestión de usuarios	•	•	•	•
Gestión de derechos de cada usuario	•	•	•	•
adicionalmente, de cada objeto			•	•
Idiomas: alemán, inglés, francés, español, checo, neerlandés, catalán	•	•	•	•
Gestión de idiomas para cada cuenta	•	•	•	•
adicionalmente, para cada usuario		•	•	•
Partición de la cuenta de cada sede de la empresa por medio de contenedores de objetos			•	•
Gestión de la cuenta del grupo empresarial / utilización de objetos en varias cuentas				•
Administración de cuentas a través del portal web de FACT24	•	•	•	•
adicionalmente, a través de aplicaciones o sistemas de terceros (interfaz XML)		○	○	•
Administración de datos de contacto por parte del empleado *		•	•	•
adicionalmente, con más funciones (administrador de datos / recordatorio)			•	•
GESTIÓN DE ALARMAS y CONFERENCIAS				
Modos				
Aviso, unidireccional	•	•	•	•
Alarma, bidireccional con respuesta cualificada	•	•	•	•
Conferencia telefónica, ad hoc		•	•	•
Activación a través del portal FACT24 telefónico o de fax	•	•	•	•
adicionalmente, a través del portal web de FACT24		•	•	•
adicionalmente, a través del portal móvil de FACT24			•	•
adicionalmente, a través de aplicaciones o sistemas de terceros (interfaz XML)		○	○	•
Activación de funciones adicionales				
Función de inicio rápido para la activación pulsando un botón (Quickstart)	•	•	•	•
Función de inicio automático para la activación programada (Autostart)		•	•	•
Función de modificación temporal de la configuración de alarma (Modify)		•	•	•
Función "Activador de alarma en conferencia"		•	•	•
Alarma consecutiva para la escalación automática			•	•
Ejecución / comunicación				
Direccionamiento de personas de forma estática o a través de sus relaciones con personas o grupos	•	•	•	•
adicionalmente, de forma dinámica con la función de suplentes o "Dos de Diez"		•	•	•
Legitimación de destinatarios por solicitud de PIN		•	•	•
Planificación de turnos / gestión de alarmas basada en cualificación * / preferencias de grupos *			•	•
Sistema de gestión de turnos para los empleados, que permite darse de alta o baja por teléfono			•	•

CARACTERÍSTICAS DE RENDIMIENTO



	FACT24 basic	FACT24 professional	FACT24 premium	FACT24 ultimate
GESTIÓN DE ALARMAS y CONFERENCIAS (continuación)				
Mensajes: prestaciones básicas (tipo: fijo / variable, generación: manual / automática)	•	•	•	•
Prestaciones adicionales (en función de los roles o los destinatarios, sello horario, etc.)		•	•	•
Tipo adicional: mensaje mixto (fijo + variable) *			•	•
Aparatos terminales: teléfono / teléfono móvil (idioma / SMS)	•	•	•	•
adicionalmente, telefax / correo electrónico / servicio de buscadores		•	•	•
Utilización de los aparatos terminales en función de la alarma		•	•	•
Utilización de los aparatos terminales en función de los roles o los destinatarios			•	•
Gestión				
Grabación de conferencias		•	•	•
Función de desactivación de alarma		•	•	•
Gestión de conferencias a través del portal telefónico de FACT24		•	•	•
Gestión de conferencias a través del portal móvil de FACT24			•	•
Funciones adicionales de gestión de conferencias a través del portal telefónico o web de FACT24, incl. incorporación de otras personas			•	•
Confirmación / respuesta telefónica de personas inmediata o posterior (Callback)	•	•	•	•
adicionalmente, con funciones adicionales y por Internet (por ej., correo electrónico con vínculo web)		•	•	•
Informes / registro / estadísticas				
Informe de alarma para la dirección de operaciones de varios niveles por telefax / correo electrónico / SMS	•	•	•	•
adicionalmente, seguimiento online a través del portal web / móvil de FACT24 (en tiempo real)			•	•
Registro de alarmas para la revisión de éstas, incl. datos de las actividades de usuarios/sistema/ personas	•	•	•	•
Descarga de datos de configuración	•	•	•	•
Diversas estadísticas *			•	•
GESTIÓN DE CRISIS				
Línea directa de información para la gestión de los picos de llamadas			•	•
Número de emergencia internacional con función de conferencia específica				•
Alarma reflexiva para la activación de alarmas tomando como referencia una alarma anterior				•
Gestión de casos para la comunicación integrada en varias alarmas a través del portal web de FACT24. Permite, entre otras cosas, cargar y descargar archivos de cualquier formato, intercambiar mensajes de texto, protocolar cronológicamente información, decisiones y actividades, suscribirse para recibir mensajes relevantes a través de alimentador RSS (de portales de noticias o redes sociales) así como relacionar todas las incidencias, actividades del sistema, etc para su revisión en un registro de crisis.				•
AYUDA / ASISTENCIA				
Asistencia telefónica al cliente	•	•	•	•
Manual del usuario online	•	•	•	•
Comprobación de formato al introducir datos	•	•	•	•
Comprobación de plausibilidad de los datos almacenados		•	•	•
SEGURIDAD				
Transferencia codificada de los datos (Secure Socket Layer)	•	•	•	•
Redundancia de toda la cadena del proceso	•	•	•	•
Disponibilidad mínima garantizada por contrato	•	•	•	•
Telefonía (operación)	99,98%	99,98%	99,98%	99,98%
Internet (operación + administración)	98,00%	98,00%	98,00%	98,00%
OPCIONES				
Desarrollo de características específicas del cliente como funciones, procesos, diseños, etc.			○	○

• incluido
○ con sobreprecio * Activación por deseo del cliente



Estamos a su disposición para facilitarle más información:

www.f24.com

F24 Servicios de Comunicación S.L.U.
Edif. Ática 5, planta 2 | Avda. Europa, 26
28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid | España
Teléfono: +34 911 845-925
Telefax: +34 913 511-858
Correo electrónico: oficina@f24.com

F24 AG (SA)
Frauenplatz 5
80331 Munich | Alemania
Teléfono: +49 89 23 23 638-0
Telefax: +49 89 23 23 638-6
Correo electrónico: office@f24.com

