

Cystelcom presenta...

*“Soluciones software para comunicaciones
unificadas de voz, vídeo y datos”*



Presentación: ¿Quiénes somos?

Una empresa innovadora

En **Cystelcom** desarrollamos una amplia oferta tecnológica de productos software para Contact Center, ofreciendo al mercado, desde 1993, soluciones innovadoras y rentables que mejoran la calidad y la productividad del Contact Center y de las Operadoras de Telecomunicaciones.

- Como empresa innovadora, **Cystelcom ofrece soluciones software independientes o integradas con las plataformas existentes** en su empresa.
- Contamos con un equipo de profesionales altamente cualificado, con cultura de compromiso basada en la integridad y la responsabilidad, para su proyecto.
- Nuestro objetivo es establecer una relación de confianza con nuestros clientes y colaboradores, con un compromiso de calidad y rigor.

Experiencia, calidad, innovación y compromiso

Cystelcom es una empresa donde nos esforzamos día a día para ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes de alta calidad y confianza, basado en los siguientes valores:



“Líderes en soluciones inteligentes multicanal”

Presentación: ¿Por qué confían en nosotros?

La mejor referencia, nuestros clientes

Gracias a la confianza que han depositado en nosotros, seguimos trabajando para ofrecer soluciones integrales con la tecnología más innovadora, que pueden implementarse en un entorno de voz.

Nuestro principal objetivo es ofrecerles un servicio de calidad que optimice sus negocios.

Ellos son la base de nuestro éxito, convirtiéndonos en el fabricante líder en soluciones inteligentes para Contact Center Multicanal.

La estrategia, nuestros socios tecnológicos

Cystelcom trabaja con los mejores socios tecnológicos y consultoras líderes en el mundo de las comunicaciones y la gestión de clientes.

Entre ellos destacan *Cisco, Polycom, Siebel, SAP, IEX, Indra, Vodafone* o *BT*. Los acuerdos que mantiene con ellos permiten a la compañía complementar su oferta con las mejores soluciones del mercado, extender su alcance a nuevos mercados y participar como socio estratégico en otros proyectos globales.



*“Líderes en soluciones
inteligentes multicanal”*

Presentación: ¿Qué le podemos ofrecer?

Soluciones tecnológicas avanzadas

- **Desarrollamos software para comunicaciones unificadas de voz, vídeo y datos**, además de **ofrecer un servicio de consultoría y soporte especializado** para el desarrollo de **proyectos llave en mano, mantenimiento y formación**.
- **Y ofrecemos una plataforma de servicios de Contact Center bajo demanda, escalables según sus necesidades y con un coste mensual de alquiler.**

- ✓ *Servicios profesionales*
- ✓ *Soluciones para Contact Center*
- ✓ *Soluciones para Voice Portal*
- ✓ *Soluciones para Video Móvil*
- ✓ *Soluciones albergadas*

Servicios especializados

Somos especialistas en el desarrollo e integración de software de vanguardia en entornos de Contact Center. Siendo fabricantes, proveedores y distribuidores de plataformas 3G/IP y flash para telefonía móvil de Tercera Generación (3G).

Las soluciones de **Cystelcom** son multicanal, aportan dinamismo e inteligencia de negocio, empleando todos los canales (*email, SMS, Video, Fax, etc.*), incluyendo las tareas de *back office* y se integran con soluciones CRM y ERP de terceros.

“Soluciones que ahorran costes. Todo integrado y accesible”

Portfolio: Oferta de Servicios profesionales

Le ayudamos a personalizar y mantener su solución

A través de nuestros servicios profesionales, le ayudamos a definir, implantar, mejorar y mantener su plataforma y solución software.

Por ello le ofrecemos nuestro:

- **Servicio de soporte técnico.**
- **Servicio de configuración software.**
- **Servicio de instalación software.**
- **Servicio de mantenimiento 2º nivel:**
 - Modalidad de 8 x 5 vía email, tiempo de respuesta de 24h.
 - Modalidad de 7 x 24 vía email, tiempo de respuesta de 12 horas.



Y para sus proyectos llave en mano le ofrecemos:

- ✓ *Servicios de consultoría.*
- ✓ *Servicios de soporte técnico.*
- ✓ *Servicios de mantenimiento.*
- ✓ *Instalación de hardware y software.*

“Un modelo de servicio basado en la orientación al cliente”

Portfolio: Oferta de Servicios de soporte

Soluciones en cualquier momento y cualquier lugar

Con nuestros expertos podrá dedicar menos tiempo a la solución de problemas técnicos poniendo a los técnicos de **Cystelcom** a trabajar para su empresa.

Le ofrecemos respuestas e información técnica eficientes y concretas, a la medida de las necesidades de su empresa.

Múltiples ventajas al elegir nuestro servicio:

Modalidades del servicio:

- Mantenimiento estándar: soluciona las incidencias habituales diarias.
- Mantenimiento Premium de 8 x 5: asistencia de lunes a viernes durante 8 horas.
- Mantenimiento Premium de 24 x 7: servicio full time durante toda la semana a cualquier hora.
- Mantenimiento ad hoc: si necesita de nuestros servicios de soporte y mantenimiento y no tiene un contrato de mantenimiento y soporte, se le aplicarían automáticamente las tarifas de servicios profesionales a través de un presupuesto para la resolución de su incidencia.



“Un modelo de servicio basado en la orientación al cliente”

Portfolio: Estos son nuestros productos y soluciones

Soluciones para Contact Center
Customer Interaction Management Suite

- Respuesta interactiva 
- Gestión Multicanal 
- Reporting 
- Reglas de negocio 
- Grabador 
- CTI 

CRM: SAP, ORACLE, HUMANEX, SERBEL
ACD: CISCO, AVAYA

Soluciones para Contact Centers multicanal, que resuelven la compleja gestión y los retos de distribución inteligente, de las llamadas, datos y tareas de back office entre los agentes del Contact Center.


Soluciones para Voice Portal

- Respuesta interactiva 
- Reglas de negocio 
- 
- Gestión Multicanal 
- Reporting 
- CTI 

CRM: SAP, ORACLE, HUMANEX, SERBEL
ACD: CISCO, AVAYA

Soluciones para Voice Portal proporcionan una innovadora plataforma para desarrollar y administrar servicios y aplicaciones en entornos SIP/IMS. Permite el acceso y la recuperación de contenidos de voz o datos a través de Internet.

Soluciones para Vídeo Móvil

- 
- Veedia Server
- Veedia IP Flash Video Gateway
- Veedia 3G/ IP Gateway
- Veedia Video Contact Center
- Veedia Video Healthcare
- Assistance

Soluciones para Video Móvil, que permiten desarrollar aplicaciones empleando el lenguaje estándar VXML, lo que facilita la transición de aplicaciones de voz a vídeo de manera inmediata.

Servicios Albergados

Contact Center On-demand
CTI + CRM

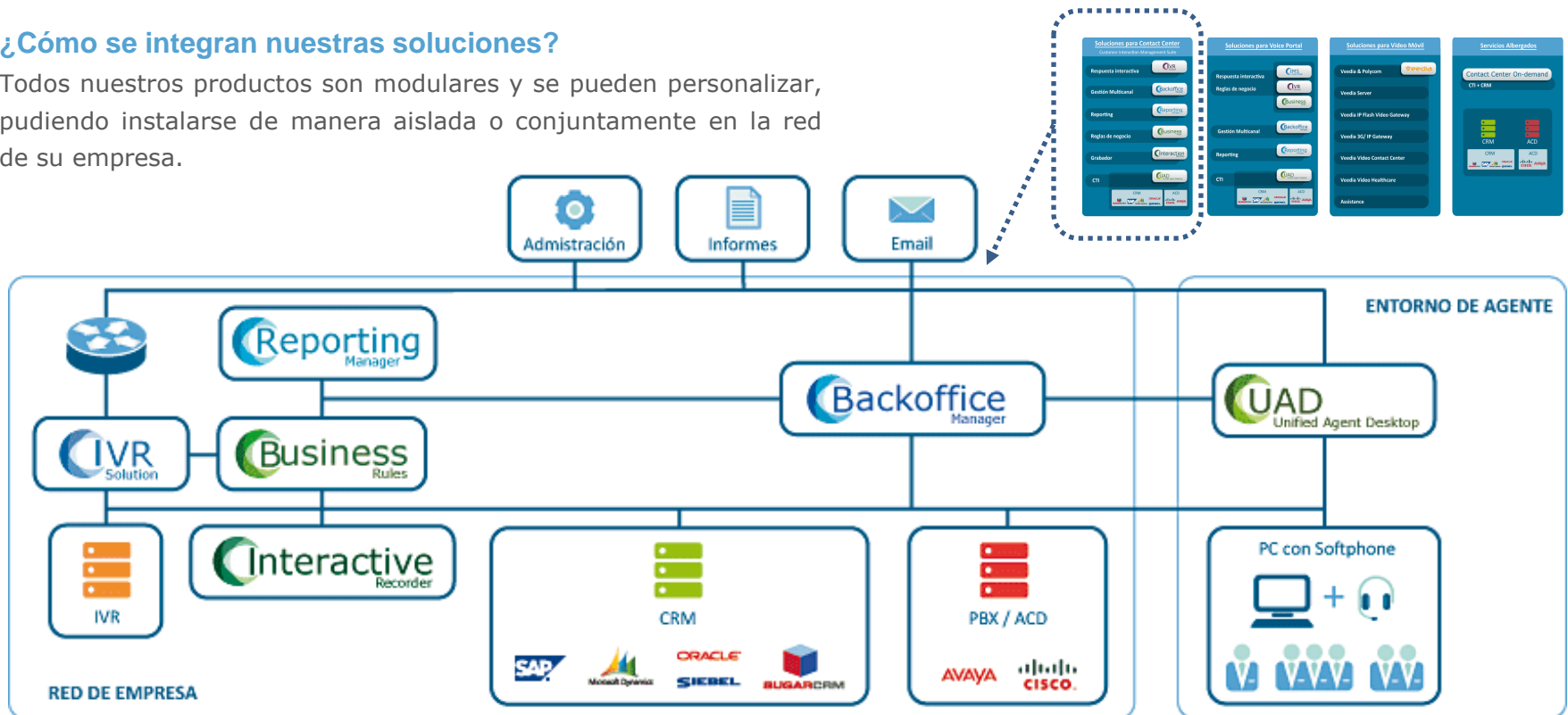
CRM: SAP, ORACLE, HUMANEX, SERBEL
ACD: CISCO, AVAYA

Servicios albergados para Contact Center, una manera sencilla, flexible, rápida y económica que ofrece la oportunidad de disponer de servicios profesionales de Contact Center multicanal bajo demanda y con un coste mensual.

Portfolio: Soluciones para Contact Center

¿Cómo se integran nuestras soluciones?

Todos nuestros productos son modulares y se pueden personalizar, pudiendo instalarse de manera aislada o conjuntamente en la red de su empresa.



“Soluciones multicanal totalmente integradas con su negocio”

Portfolio: ¿Por qué le interesan?

Porque tienen un ROI que le permite ahorrar costes

Al implantar en un Contact Center nuestras soluciones o contratar nuestros servicios de Contact Center on-demand que incluyen la gestión multicanal y de back office, podrá ahorrar del entorno a **500€ x agente x mes** y alcanzar las siguientes reducciones:



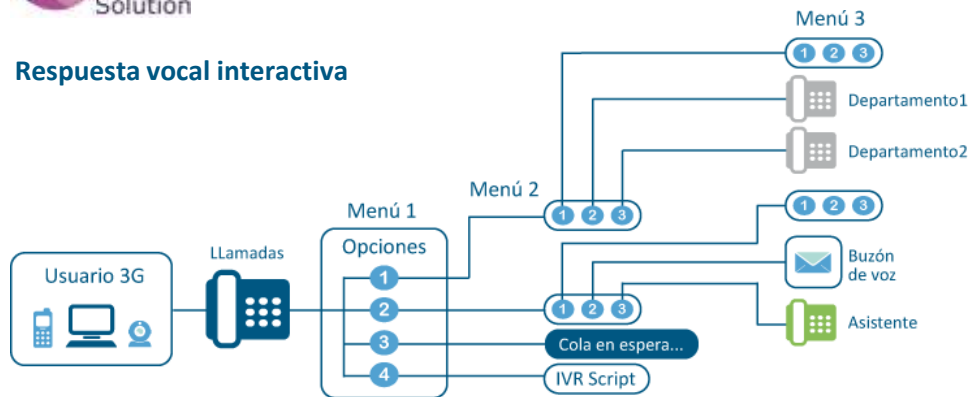
- Reducción de costes de agentes:
 - **10%** Pop-up de tareas y distribución automática.
 - **5%** aumento de eficiencia por monitorización de agentes.
 - **2%** por reducción de rotación.
 - **12%** por blending de voz y back office.
- Reducción de costes de supervisión:
 - **1%** por hacer distribución automática de tareas y ahorros en la formación de agentes.
 - **1%** por integración con herramientas WFM.
- Mejora en la calidad de servicio y retención de clientes:
 - **3%** de reducción de pérdida de clientes VIP.
 - **18%** de reducción de pérdida de clientes no VIP.

“Mejoramos la calidad y la productividad de su Contact Center”

Portfolio: Soluciones para Contact Center



Respuesta vocal interactiva



Una solución de vanguardia hecha a su medida

IVR Solution es un software que automatiza la recepción y tratamiento de las llamadas, facilitando a sus clientes un acceso a la información y a los servicios prestados por su empresa, a través del teclado, la voz o incluso el vídeo.

Es una plataforma completa para el desarrollo, implantación y explotación de aplicaciones interactivas de voz o vídeo, basadas en SIP, IMS, Voice XML y H323, trabajando con todo tipo de terminales., desde telefonía de voz hasta sistemas de videoconferencia , tablet´s , Smartphone o terminales móviles.

Beneficios:

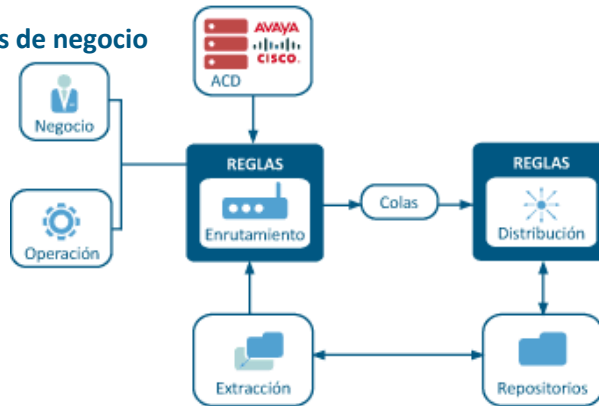
- ✓ Automatización y optimización de recursos.
- ✓ Reducción de los costes operativos.
- ✓ Bajo coste de implantación de servicios.
- ✓ Compatible con todo tipo de terminales (telefonía de voz, móviles 3G o videoconferencia).
- ✓ Acceso a la información desde cualquier punto.
- ✓ Reporting completo e integrado, tanto en tiempo real como históricos.

“Facilite a sus clientes el acceso a la información y servicios a través de la voz o incluso vídeo”

Portfolio: Soluciones para Contact Center



Enrutamiento por reglas de negocio



Optimice la gestión de su Contact Center

Business Rules es un software que permite identificar de forma automática las necesidades del cliente y su tipología, de manera que el agente puede actuar de la forma más precisa y adecuarse al cliente en tiempo real, de acuerdo con las particularidades de cada uno de ellos.

Además, incorpora un motor de reglas que se encarga de recibir las peticiones, procesarlas y devolver el resultado adecuado, aumentando el rendimiento de los agentes y reduciendo el trabajo de supervisión y los tiempos administrativos.

Beneficios:

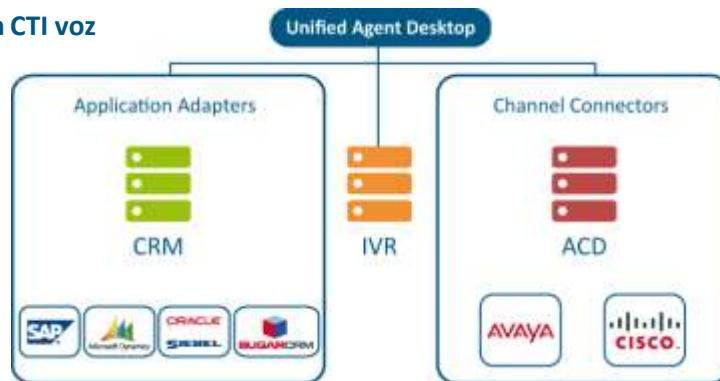
- ✓ Segmentación dinámica en tiempo real.
- ✓ Interfaz sencillo y fácil de gestionar.
- ✓ Automatización de procesos, reduciendo el tiempo destinado al análisis y toma de decisiones.
- ✓ Consultas a sistemas externos heterogéneos como bases de datos de clientes, sistemas de facturación.

“Aumente la productividad de los agentes priorizando las tareas con reglas de negocio”

Portfolio: Soluciones para Contact Center



Integración CTI voz



Una solución modular para plataformas de voz

Unified Agent Desktop un software integrado con las soluciones de voz de *Cisco* y *Avaya* que permite que el agente de Contact Center gestione las llamadas recibidas distinguiéndolas de manera automatizada, por categoría e importancia. Además, permite la automatización de la recepción de llamadas con datos asociados, en el puesto del agente.

Con **Unified Agent Desktop** podrá proporcionar llamada por llamada la información personalizada de cada cliente, que será atendido por el agente más idóneo, resolviendo su petición en una sola vez.

Beneficios:

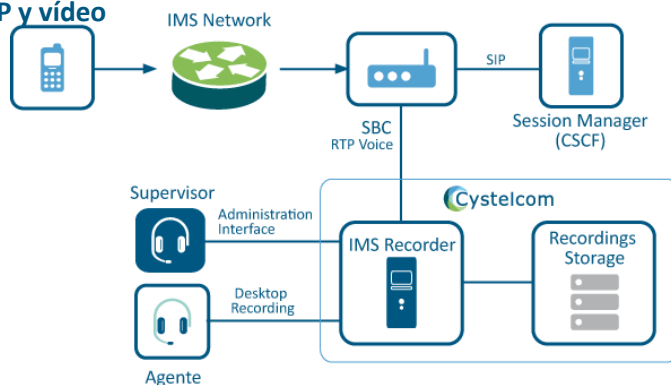
- ✓ Reducción de hasta un 20% el tiempo de Atención Cliente.
- ✓ Incremento de la productividad y la calidad de servicio.
- ✓ Solución sencilla, con un software fácil de manejar e intuitivo.
- ✓ Tiempo de implantación de la funcionalidad básica 10 días.
- ✓ Identificación del cliente de forma automática y permite transferir.
llamadas de voz con datos asociados.

“Integrando la voz de sus clientes con sus datos, incrementa la calidad de sus servicios”

Portfolio: Soluciones para Contact Center



Grabador de voz IP y vídeo



Una solución con un intuitivo interfaz

Interactive Recorder es un software de grabación de voz IP, video y desktop del agente en un Contact Center, que además, permite la grabación bajo demanda y la grabación selectiva, registrando etiquetas de información relacionada con la interacción para su sencilla localización a posteriori. Además las grabaciones se almacenan en varios formatos estándar (*Mp3, WAV, WMV, etc.*) para facilitar su gestión y acceso posterior.

Interactive Recorder permite localizar una conversación en concreta para poder escucharla, o bajar en archivo digital de grabación para su posterior tratamiento.

Beneficios:

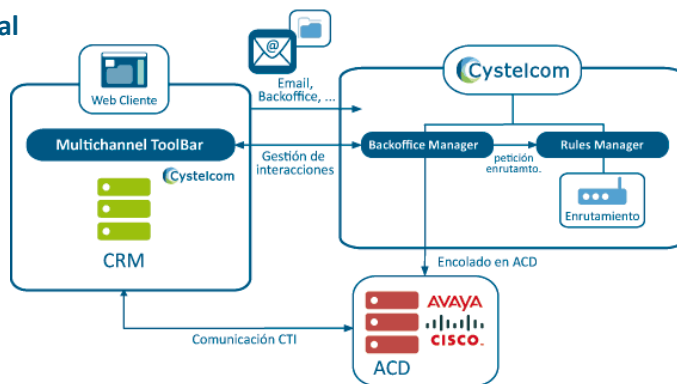
- ✓ Ahorro de tiempo en la gestión de los agentes por el aumento de la eficiencia en el seguimiento.
- ✓ La captura de pantallas reduce el tiempo de conversación.
- ✓ Agiliza el proceso de evaluación al incluir la información de la encuesta de calidad asociada a la llamada.
- ✓ Minimizar el impacto en la red al ser capaz el sistema de manejar un alto volumen de tráfico VoIP de una manera eficiente.

“Optimice y controle el rendimiento y el cumplimiento normativo”

Portfolio: Soluciones para Contact Center



Gestión multicanal



Aumente el rendimiento y reduzca costes

Nuestra solución software **Backoffice Manager**, recuperan las tareas de entornos de gestión y de back office, y las distribuye automáticamente junto con la voz, entre los agentes.

Se integra con los sistemas de su empresa, con sus aplicaciones de negocio tipo CRM (*MS Dynamics, Siebel, Sugar CRM, SAP y Oracle*), WFM, ERP, email, etc., así como de telefonía (ACD's y PBX's de Cisco y Avaya). Además, se integra de manera sencilla con **Unified Agent Desktop** o con las propias soluciones CTI de *MS Dynamics, Siebel, SAP y Oracle*.

Beneficios:

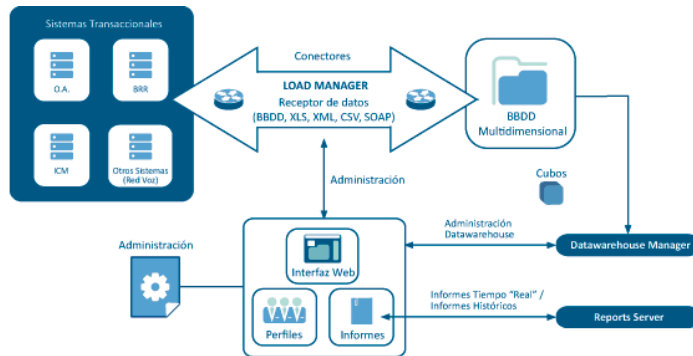
- ✓ Mejora en el First Call Resolution (FCR).
- ✓ Mejora la experiencia del cliente.
- ✓ Ahorra costes de operación.
- ✓ Reduce el tiempo de supervisión y tiempos administrativos.
- ✓ Incrementa la productividad por especialización de los agentes.
- ✓ Disminuye la rotación del número de agentes.
- ✓ Mayor control de las tareas.

“Ahorre costes en su Contact Center, reduciendo los tiempos de gestión”

Portfolio: Soluciones para Contact Center



Monitorización y reporting unificado



Consolide datos de negocio y obtenga informes

Reporting Manager es un software que le permite almacenar y gestionar toda la información en un repositorio único, que es gestionado por un intuitivo interfaz donde se definen las reglas de extracción, transformación y relación entre el origen de los datos y el destino de los mismos.

La solución se adapta a cualquier modalidad de necesidad incluido el Contact Center, ya que permite la creación de diferentes repositorios y estructuras de información en formato de cubos, que pueden ser utilizados por los usuarios, según sus requerimientos.

Beneficios:

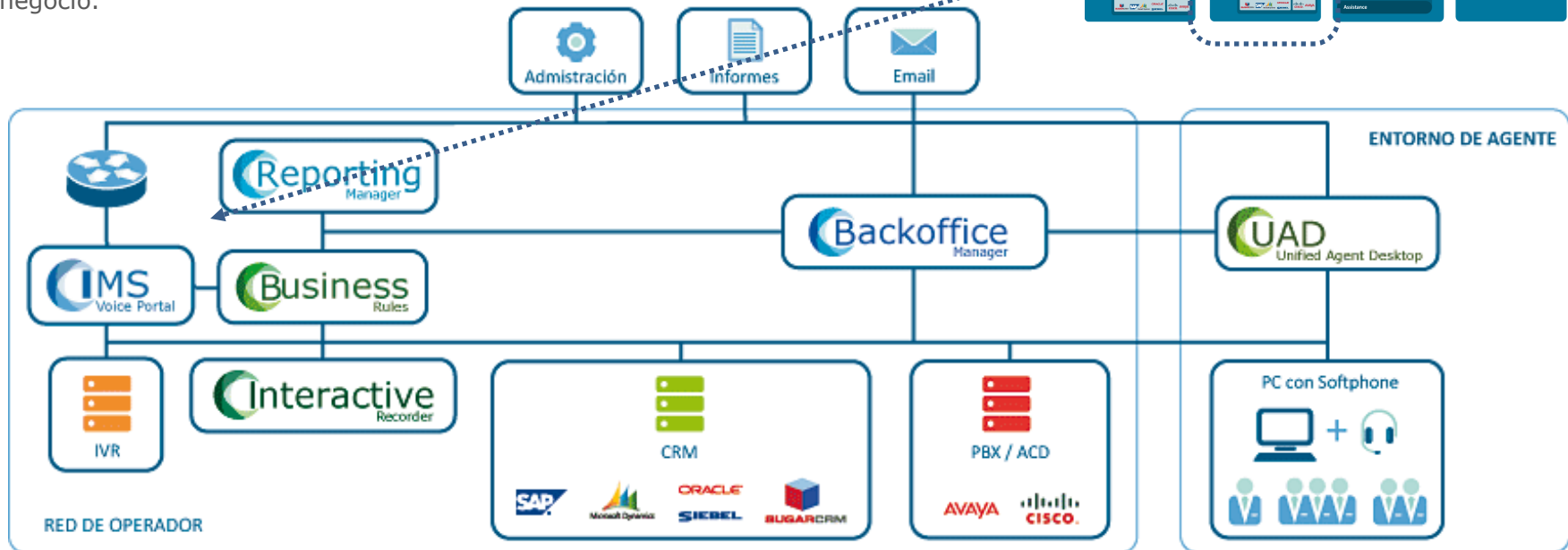
- ✓ Extracción, transformación y carga de datos de diferentes sistemas.
- ✓ Interfaz intuitivo y fácil de usar.
- ✓ Elaboración de informes en base a datos unificados, permitiendo definir los informes de una forma fácil, sencilla y en tiempo real.
- ✓ Acceso a la información segmentado por perfiles de usuario (por agencia, tipo de usuario, etc.)
- ✓ Entorno multiusuario y multi-tenant.

“Descubra el valor de negocio de sus datos y la actividad del Contact Center”

Portfolio: Soluciones Voice Portal

¿Cómo se integran nuestras soluciones?

Nuestra arquitectura está basada en estándares, con integración a nivel de red con entornos IMS/SIP, y le permite generar fácilmente aplicaciones de autoservicio y enrutamiento, con segmentación de clientes a través de reglas de negocio.

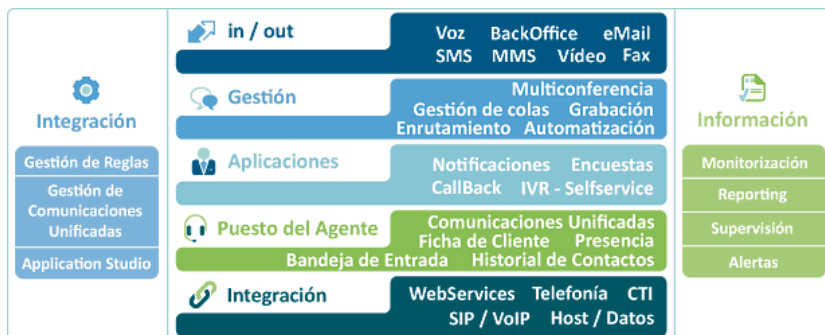


“Soluciones multicanal totalmente integradas con su negocio”

Portfolio: Soluciones para Voice Portal



Plataforma de servicios de voz



Beneficios:

- ✓ Disminuye la carga de gestión, a través de arquitecturas de telefonía IP.
- ✓ Reduce los costes de integración, gracias al apoyo de aplicaciones web con estándares SIP, IMS, Voice XML, MSCML, J2EE, etc.
- ✓ Minimiza los tiempos al encaminar y segmentar la llamada a nivel de red.
- ✓ Reduce los tiempos de despliegue (interfaz intuitiva).
- ✓ Segmentación dinámica en tiempo real.
- ✓ Integración con sistemas BBDD de clientes y sistemas de facturación.
- ✓ Entorno multi-tenant diseñado para dar servicios a terceros (SAAS, Cloud,

Con la máxima integración y flexibilidad

IMS Voice Portal es una plataforma software abierta y de alto rendimiento basada en estándares SIP/IMS para la automatización de servicios de voz y vídeo de atención a clientes que permite generar fácilmente aplicaciones de autoservicio y enrutamiento, con segmentación de clientes a través de reglas de negocio.

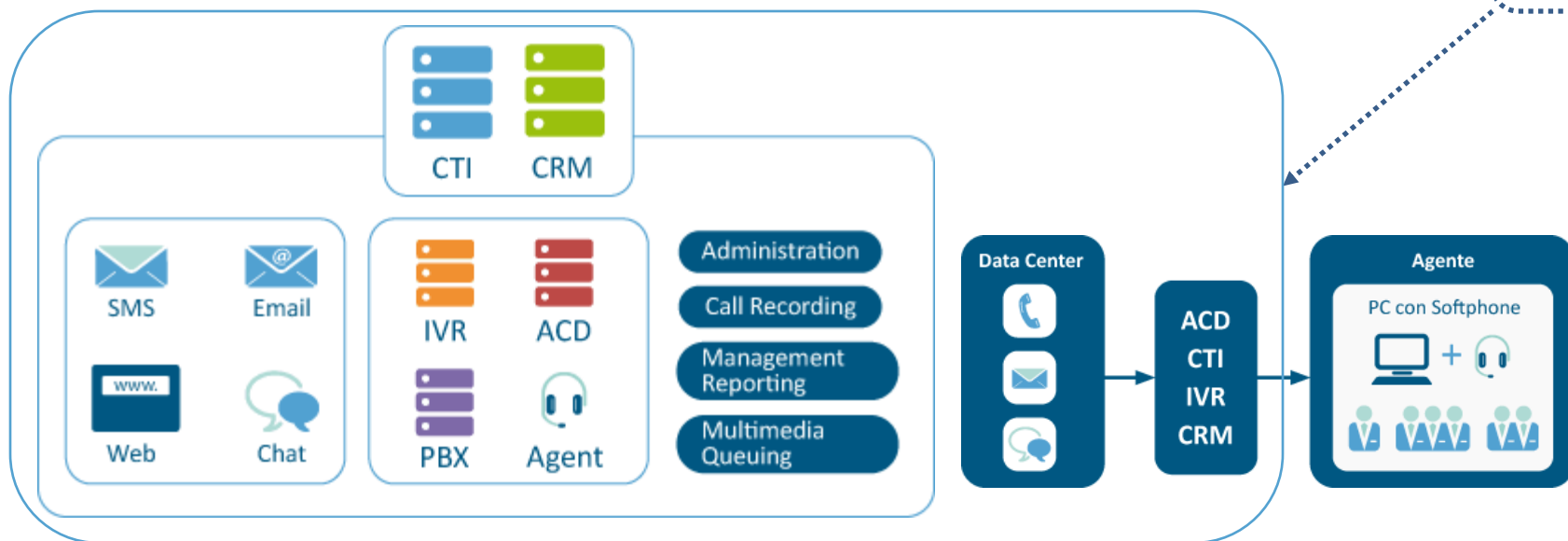
Nuestra plataforma utiliza tecnologías abiertas y estándares de mercado como SIP, IMS, VXML, XML, SOAP, MSCML, J2EE, JDBC y SOA.

“Maximice su plataforma de voz a través de tecnología IP”

Portfolio: Soluciones albergadas

¿Necesita un Call Center o Contact Center sin realizar inversiones?

Nuestra plataforma de **Contact Center On-demand** le ofrece la oportunidad de disponer de los recursos técnicos necesarios para dotar a su empresa, de un servicio de Call Center o Contact Center bajo demanda y con un coste fijo mensual.

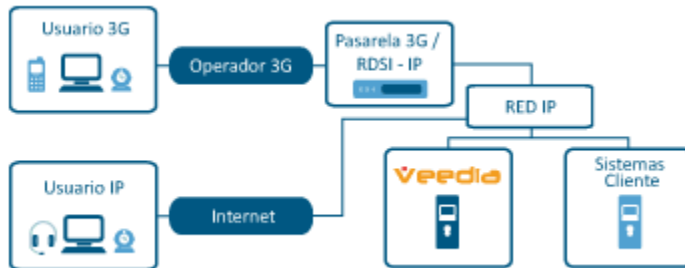


“Integre servicios de Contact Center en su negocio, por un coste fijo y mensual”

Portfolio: Soluciones de Video



Comunicaciones de video bidireccionales en tiempo real



Beneficios:

- ✓ Disminuye la carga de gestión, a través de arquitecturas de telefonía IP.
- ✓ Reduce los costes de integración, gracias al apoyo de aplicaciones web con estándares SIP, IMS, Voice XML, MSCML, J2EE, etc.
- ✓ Minimiza los tiempos al encaminar y segmentar la llamada a nivel de red.
- ✓ Reduce los tiempos de despliegue (interfaz intuitiva).
- ✓ Segmentación dinámica en tiempo real.
- ✓ Integración con sistemas BBDD de clientes y sistemas de facturación.
- ✓ Entorno multi-tenant diseñado para dar servicios a terceros (SAAS, Cloud,

Voz y vídeo móvil

Nuestra plataforma de vídeo móvil permite desarrollar aplicaciones empleando el lenguaje estándar VXML, lo que facilita la transición de aplicaciones de voz a vídeo de manera inmediata. Es la plataforma perfecta para servicios interactivos móviles.

Veedia ofrece una amplia gama de productos que permiten a operadores, proveedores de servicios de aplicaciones, proveedores de contenido, las organizaciones de centros de contacto y las empresas basadas en IP para extender los servicios de vídeo y multimedia basado en los usuarios de 3G y de banda ancha de redes IP.

“Soluciones de video integradas con tecnología 3G e IP”



Para más información:

Cystelcom Sistemas, S.A.U.

Tel.: 913-883-882

Contacto: marketing@cystelcom.com

www.cystelcom.com