

# Bienvenido a Cystelcom Partner Program

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



## Bienvenido a Cystelcom Partner Program

- Con nuestro **Cystelcom Partner Program**, su empresa se beneficia de las Soluciones software para comunicaciones unificadas de voz, vídeo y datos mas avanzadas del mercado, en combinación con programas de distribución diseñados para distinguir y recompensar a su empresa.
- Como Partner, su empresa tiene acceso exclusivo a los recursos tanto de licencias, como demos on-line y servicios profesionales, para crear nuevas oportunidades de negocio e incrementar sus ventas de manera rápida.
- Nuestro **Partner Program**, le ofrece las soluciones y herramientas que necesita para destacar frente a su competencia, obteniendo de esta forma una ventaja competitiva frente a sus clientes.



*“El valor de la unión”*

## ¿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.
- 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”*

## ¿Por qué hacerse Partner?

- Porque gracias al programa **Cystelcom Partners Program**, accederá a promociones especiales y exclusivas, contará con apoyo de un soporte técnico especializado, dispondrá de formación continua y se beneficiará de programas de marketing diseñados a la necesidad de sus clientes.
- Y además...
- **Cystelcom Partners Program**, ofrece a su empresa beneficiarse de las soluciones software mas avanzadas del mercado, en combinación con programas de distribución diseñados para distinguir y recompensar a su empresa.

*En **Cystelcom** innovamos y creamos productos, soluciones y servicios para Contact Center, integrados con los sistemas y aplicaciones de su negocio*



*“Soluciones para Contact Center, una oportunidad de negocio”*

## ¿Cuál es nuestro Portfolio?

### Soluciones tecnológicas avanzadas

- Aportamos soluciones tecnológicas de última generación.
- Desarrollamos software para comunicaciones unificadas de voz, vídeo y datos, además de ofrece un servicio de soporte especializado para el desarrollo de proyectos llave en mano, mantenimiento y formación.

✓ *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.

*“Amplia oferta de productos y soluciones multicanal”*

## Portfolio: 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: Beneficios para sus Clientes

### Ejemplo de ROI implantando nuestras soluciones software

Al implantar en un Contact Center nuestras soluciones, que incluyen la gestión multicanal y de back office, supone **un ahorro de 500€/agente/mes** y 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 del Contact Center ”*

## 5 razones para afiliarse al programa

- Porque puede aumentar los **INGRESOS** y los márgenes de forma incremental.
- Porque nuestro **MODELO DE NEGOCIO** es sencillo y cooperativo.
- Porque nuestro programa establece categorías claramente definidas para todos nuestros Partners, ofreciendo **BENEFICIOS** incrementales en función al nivel de compromiso.
- Porque somos líderes en **TECNOLOGÍA** y ofrecemos **SOLUCIONES** para todas las necesidades.
- Porque somos **EXPERTOS** en integración de voz y datos.

### *Valor para el Partner:*

- ✓ *Obtener una ventaja competitiva frente a su competencia.*
- ✓ *Ampliar su negocio.*
- ✓ *Disponer de una oferta innovadora.*
- ✓ *Alcanzar un mercado potencial .*
- ✓ *Afianzar su cartera de clientes con una nueva oferta.*



*“El valor de la unión:  
hasta un 30% de  
comisión”*

## Valor para el Partner

Su empresa puede aumentar rápidamente sus ingresos con la venta de licencias y prestando los siguientes servicios:

- **Consultoría de procesos.**
- **Consultoría organizativa.**
- **Dirección de proyecto y Análisis funcional.**
- **Servicios de integración y consolidación de repositorios** de tareas de back office.
- **Reingeniería de procesos:** definición de nuevos flujos de trabajo de back office.
- **Integración con BBDD** para priorización y distribución inteligente.
- **Configuración de sistemas de enrutamiento inteligente:** agentes BO, skills, enrutamientos, prioridades, etc.
- Creación de informes y **reporting.**
- **Integración** en data warehouse y de nuevas fuentes de back office.
- Realización de pruebas/**Documentación/Formación** de la solución que instale.



*“El valor de la unión con  
Cystelcom”*

## Categorías y beneficios

Con nuestro **Partner Program** podrá beneficiarse de manera escalonada de los siguientes servicios:



Beneficios	Registrado	Silver	Gold	Platinum
Acceso a Web Partner	●	●	●	●
Acceso a demos on-line	●	●	●	●
Logos y material de marketing	●	●	●	●
Formación comercial gratuita	●	●	●	●
Soporte comercial	●	●	●	●
Acceso a seminarios web	●	●	●	●
Acceso a formación técnica	●	●	●	●
Soporte Técnico Preventa	●	●	●	●
Soporte Técnico Post Venta	●	●	●	●

● No incluido    ● Si incluido

## ¿Cómo comenzar?

### 3 pasos fáciles para el éxito

#### Paso 1

Únase a la red de partners  
en [www.cystelcom.com](http://www.cystelcom.com)

#### Paso 2

- Acceda a Web Partners en [www.cystelcom/partners](http://www.cystelcom/partners)
- Inscribese online en el Programa Cystelcom Partners.
- Seleccione el tipo de afiliación.
- Solicite la clave de acceso.
- Haga click en la zona reservada.

#### Paso 3

- Con su clave de acceso, visite la web y encuentre la información, promociones, oportunidades, herramientas de ventas y marketing y comience a aumentar la rentabilidad de su negocio.
- Acceda al programa online de formación de ventas.

- Además, desde el inicio, **Cystelcom** se compromete a prestar apoyo técnico de pre-venta, a las cinco primeras oportunidades de ventas que tenga, proporcionando apoyo para la evaluación de la oferta, y facilitando la información técnica necesaria para el esfuerzo de ventas.
- Incentivando a los partners a abordar proyectos pilotos, algo muy importante a la hora de asumir las posibilidades de éxito en el cliente.

## Acceso y contenido a la Web Partner

### Un canal de información on-line exclusivo

- Ponemos a su disposición este canal on-line en nuestra Web, desde el cual podrá obtener información y realizar gestiones on-line.

### En la Web Partner podrá encontrar...

- Acceso a demos de productos on-line.
- Soporte a preventa on-line por videoconferencia.
- Acceder al servicio técnico de soporte on-line.
- Y podrá acceder a:
  - Información corporativa de Cystelcom.
  - Últimas ofertas y noticias.
  - Descarga del catálogo de productos y promociones.
  - Realización consultas técnicas y comerciales.
  - Búsqueda de productos, descripción y datos técnicos.
  - Biblioteca de documentación técnica.
  - Biblioteca de documentación de productos y soluciones.

### ¿Cómo comenzar?

- Solamente necesita rellenar el **formulario de registro de partner** que aparece en el apartado "Web partner" que aparece en nuestra Web.
- Y una vez tramitada dicha solicitud, podrá enviar su solicitud de acceso a través de la web o por email a [marketing@cystelcom.com](mailto:marketing@cystelcom.com).



*“Punto de encuentro,  
comunicación e  
información”*

# Programa: Apoyo de Marketing y Comunicación

Ofrecemos un servicio exclusivo a nuestros partners, con:

- Acciones de generación de demanda.
- Organización de eventos, seminarios, convenciones y roadshows.
- Campañas de fidelización e incentivos.
- Producción de catálogos de portfolio de productos y servicios, cartelería y folletos.
- Acciones de comunicación en medios.
- Creatividad publicitaria y guiones de venta.
- Telemarketing.
- e-mailing.

*“Acciones que generan demanda”*

## Programa: Formación al canal

Con acciones formativas programadas y cursos a medida, bajo presupuesto.

El objetivo de nuestra formación es garantizar que los partners lleven a cabo los proyectos con la misma capacidad que **Cystelcom**.

- **Tipos de formación** que ofrecemos son:
  - Formación comercial on-line a través del **Web Partner**.
  - Formación técnica on-line y presencial.
  - Formación soporte 1er nivel, on-line y presencial.
  - Formación soporte de 2º nivel, presencial.
- **Otros cursos:**
  - Cursos certificados de formación técnica para la instalación.
  - Cursos certificados de formación comercial del porfolio de Cystelcom.
- Todos nuestros cursos incluyen **material de formación**.



*“Apoyamos su negocio  
con formación comercial  
y técnica”*

## Programa: Oferta de Servicios profesionales

Ofrecemos servicios profesionales bajo demanda, entre los que se encuentran:

- 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.
- Cotización de proyectos llave en mano para:
  - **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 ”*



Para más información:

**Cystelcom Sistemas, S.A.U.**

Tel.: 913-883-882

Contacto: [marketing@cystelcom.com](mailto:marketing@cystelcom.com)

[www.cystelcom.com](http://www.cystelcom.com)