

BackOffice Manager for Contact Center



“Innovación para su Contact Center”

Backoffice Manager

Atienda a sus clientes a través de cualquier canal y reduzca al mismo tiempo un 20% sus costes

ÍNDICE DATA SHEET

1. Introducción.....	3
2. Características principales.....	4
3. Beneficios.....	6
4. Plataforma de beneficios y retornos de inversión (ROI).....	6
4.1 Mejora en la productividad y capacidad operativa de los agentes.....	7
4.2 Reducción en los costes operativos de los Contact Center	9
4.3 Aumento de los ingresos y retención de clientes gracias a una mayor fidelización	10
4.4 Herramienta de rápida adaptación/implantación.....	10
5. Módulos principales.....	12
6. Arquitectura del sistema.....	13
6.1 Backoffice Manager Integration con IEX (WFM)	14
7. Especificaciones técnicas.....	15

1. Introducción

Cystelcom Backoffice Manager es un *software* que distribuye de forma automática, inteligente y controlada las tareas de *back office* según el *skill* de los agentes, gestionándolo como *back office* y el resto de los canales, como interacciones de *front office*. La distribución inteligente de las tareas se realiza aplicando reglas de negocio durante el proceso de enrutamiento y selección de destino, lo que permite entregar tareas a la persona más adecuada para su gestión, así como entregarlas en el orden que requieran las necesidades del negocio.

Cystelcom Backoffice Manager obtiene las tareas de los diferentes sistemas de información de la compañía, teniendo conectores con algunos de los más implantados, integrándose perfectamente con las estructuras existentes de ACD, enrutamiento inteligente, herramientas de administración personal y el resto de sistemas del Contact Center. Esta capacidad de integración permite a **Cystelcom Backoffice Manager** automatizar los procesos de extracción de las tareas a distribuir así como el empuje (*PUSH*) de las tareas al agente mediante el mecanismo de "Screen Pop-up".

Cystelcom Backoffice Manager permite en todo momento la supervisión del centro de operaciones, pudiendo interactuar con el sistema para conocer el estado de la carga de trabajo de los agentes, así como la variación en la entrega de la misma.

Cystelcom Backoffice Manager se puede incorporar en un entorno 100% de gestión de *back office* o en un entorno mixto *front office* – *back office*, donde se podrá aprovechar de los beneficios del *blending* multicanal.

La unión de inteligencia, automatismo y control permite a **Cystelcom Backoffice Manager** ofrecer múltiples beneficios operativos con un rápido retorno de la inversión (ROI), pudiendo llegar al 30% de ahorro para una empresa, debido entre otras cosas al incremento de la productividad del agente, mediante la optimización del tiempo no productivo del mismo.

Hoy en día, es posible aplicar las características y avances tecnológicos del *front office* para el *back office*, con la solución universal de *Cystelcom*.

La siguiente tabla detalla la funcionalidad que se puede proporcionar en la voz y los canales de *back office* y las soluciones tecnológicas que ofrece esta funcionalidad.

BackOffice Manager for Contact Center

<i>Funcionalidad</i>	<i>Voz</i>	<i>Back office</i>	<i>Back office como Front office</i>
Recepción/creación de interacción	PBX	CRM/ Aplicación especializada	CRM/ Aplicación especializada
Segmentación y priorización en apoyo de las reglas de negocio y objetivos	Enrutamiento inteligente (CTI)		Backoffice Manager
Servicios y encolamiento en <i>skills</i>	ACD	Colas FIFO, repositorios de tareas	Automático Backoffice Manager Distribuidor
Manejo avanzado de las interacciones (reencolar, rutas por defecto, enrutamiento inteligente, etc.)	ACD (utilizando VDN de programación)		Backoffice Manager
Distribución de interacciones (algoritmos de distribución, multi- <i>skill</i> de agentes, prioridades, etc.)	ACD		Backoffice Manager
Funcionalidad CTI (Control de la interacción, los estados del agente)	ACD (CTI)		Backoffice Manager /CTI
Consultas y transferencias ciegas, en espera, <i>aux-work</i> y <i>after-call work</i> con código de razón	ACD (CTI)		Backoffice Manager /CTI
Herramientas de supervisión en tiempo real	ACD		Backoffice Manager
Generación de informes avanzados (los niveles de servicio, horas, número de llamadas)	ACD y módulo adicional (ejemplo CMS)		Backoffice Manager
Mezcla de Canales (<i>Blending</i>)	Cystalcom Intelligent Multi-channel <i>Blending</i>		Multichannel CTI - Blending

2. Características principales

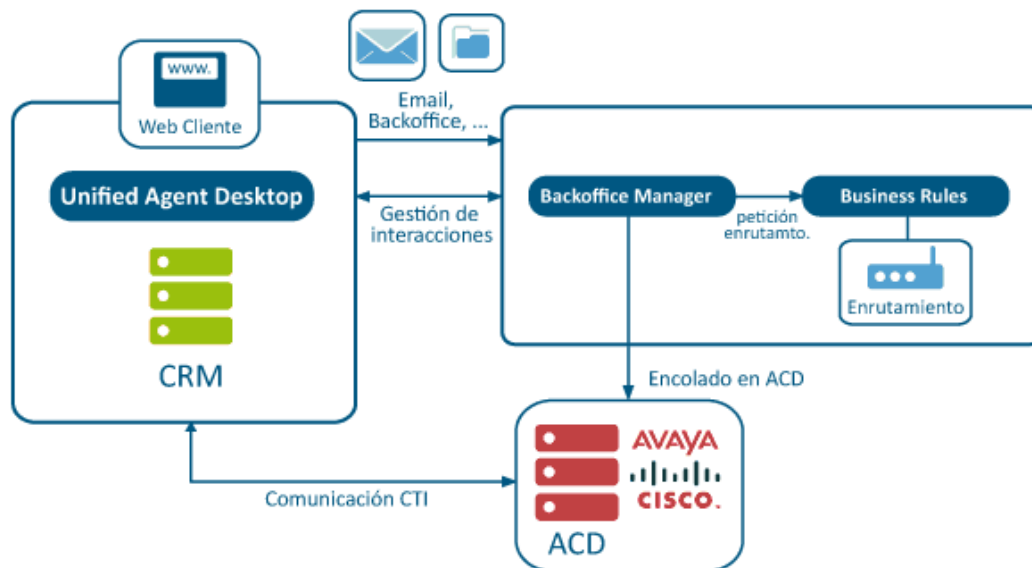
Cystalcom Backoffice Manager proporciona una solución multicanal de gestión de contactos para Contact Center. La solución ofrece la posibilidad de distribuir automáticamente la carga de trabajo y las tareas, basándose en la disponibilidad/habilidades para ese caso concreto de los agentes y el enrutamiento multicanal, así como la distribución automática del *back office* según los niveles de servicio asignados.

Además, **Backoffice Manager** proporciona la capacidad de aplicar las reglas de negocio y segmentar los clientes según las tareas de *back office*, de acuerdo con el tipo de cliente y la relación que el mismo tenga con la empresa (*Ver figura de abajo*).

Backoffice Manager proporciona la misma funcionalidad que un ACD multicanal. Este recibe las interacciones desde diferentes canales de conexión y los distribuye a los agentes basándose en reglas de negocio configuradas en el sistema. Gracias a la arquitectura abierta

BackOffice Manager for Contact Center

de **Backoffice Manager**, puede manejar y distribuir cualquier tipo de interacción desde cualquier sistema de conexión.



Backoffice Manager realiza las siguientes tareas:

- Optimiza y prioriza la distribución de tareas. Distribución de interacciones basada en la información del agente (*Skill*), en información de la tarea en el perfil del cliente o parámetros de negocio.
- Seguimiento de las tareas (tiempos de retención, tiempo de gestión, transferencias, niveles de servicio, etc.)
- Colas de distribución: **Backoffice Manager** almacena las interacciones en las colas hasta que puedan ser atendidos por un agente. Las interacciones se dirigen a una cola u otra basándose en una serie de reglas. El sistema ofrece tres tipos de destinos: los agentes, skills o grupos y servicios.
- **Backoffice Manager** proporciona información de gestión en tiempo real y para supervisión, y también en forma de informes históricos.
- Gestión centralizada de la actividad en un entorno distribuido.
- Generar informes avanzados tan detallados como los del canal de voz.
- Incrementar la productividad del agente.
- PUSH en la distribución de tareas.
- Automatización de procesos.
- Gestión de SLAs asociados a la tipología de las tareas.
- Permite *Blending* entre voz-email-actividades, utilizando el ACD como único gestor de colas de las actividades a distribuir entre los agentes.

Al igual que la integración de informática y telefonía convencional (CTI) de sistemas, **Backoffice Manager** incorpora su propio "CXI, *Computer Back office Integration*" que permite ofrecer automáticamente la información del perfil del cliente, junto con la tarea asociada de *back office* en el puesto del agente al que ha sido dirigido. La identificación automática y la funcionalidad de la pantalla *pop-up* se integra fácilmente con las aplicaciones corporativas a través de una API sencilla.

Adicionalmente y en combinación con **Business Rules Social Media** se pueden atender los comentarios y post de las redes sociales como Facebook, Twitter, etc, empleando a los agentes que normalmente atienden otros canales como el teléfono o el email, lo que le permitirá optimizar sus recursos, ahorrar costes y reducir el tiempo de respuesta.

3. Beneficios

Backoffice Manager proporciona beneficios atractivos para el cliente:

- Recepción de la interacción

Backoffice Manager recibe interacciones y tareas de todos los repositorios que se configuran en el sistema.

- Colas de distribución

Backoffice Manager almacena las interacciones en las colas hasta que puedan ser atendidas por un agente. Las interacciones se dirigen a una cola u otra, basándose en una serie de reglas o *scripts*. El sistema ofrece tres tipos de destinos: los agentes, *skills* o grupos y servicios.

- Integración CTI

La funcionalidad CTI permite a los agentes manejar diferentes interacciones directamente desde su puesto. La funcionalidad CTI también permite que las aplicaciones de terceros, principalmente CRM's corporativos, obtengan información del sistema.

- Tiempo real e informes históricos

Backoffice Manager proporciona información de dos maneras: una de gestión en tiempo real y la supervisión, y el otro en forma de informes históricos.

4. Plataforma de beneficios y retornos de inversión (ROI)

La plataforma de **Backoffice Manager** proporciona distribución automática de las tareas basadas en los *skills* del agente, gestionando *back office* y el resto de los canales como interacciones de *front office*. Las ventajas obtenidas en el ámbito de calidad, pueden representar hasta el 30% de ahorro para una empresa.

La plataforma, de aquí en adelante denominada **Backoffice Manager**, ofrece múltiples beneficios y un retorno de la inversión (ROI) en el área de los Contact Centers virtuales,

BackOffice Manager for Contact Center

donde se integra perfectamente con las estructuras existentes de ACD, enrutamiento inteligente, herramientas de administración personal y el resto de sistemas del Contact Center.

La clave para justificar un retorno de inversión (ROI) cuando nos enfrentamos al desarrollo e implantación de la nueva tecnología, consiste en armonizar y comparar los beneficios que el sistema prevé, en términos de las actuales necesidades operativas y posteriormente convertir estos resultados en un ahorro para la empresa.

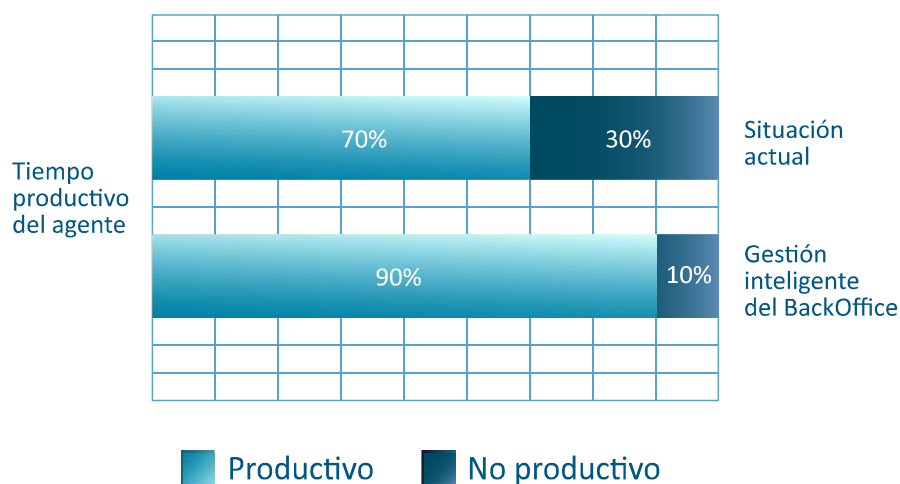
A día de hoy, **Backoffice Manager** ha producido un impacto muy significativo en la eficiencia y eficacia de los Contact Center.

4.1 Mejora en la productividad y capacidad operativa de los agentes

Los gastos de personal representan el consumo más significativo dentro de las operaciones en los Contact Center. Por lo tanto, el objetivo principal de la plataforma **Backoffice Manager** es aumentar la ocupación del agente con el fin de aumentar su productividad. Con este fin, **Backoffice Manager** proporciona una mayor automatización de tareas desde el *back office* y otros canales, ya que tanto la recepción de tareas, enrutamiento inteligente y distribución se llevan a cabo de forma automática, a diferencia de la distribución manual tradicional de este tipo de tareas.

Además, **Backoffice Manager** minimiza el tiempo de gestión (AHT) ya que automatiza e integra interacciones directamente en el puesto del agente. Los ahorros en este ámbito son variables, aunque tienden a oscilar entre el 5% y el 30%.

El siguiente gráfico muestra la distribución del agente del tiempo productivo total (desglosado por el porcentaje de tiempo que un agente está ocupado y es productivo, y cuando no lo es) para la situación actual (conforme a la forma en la que las tareas son gestionadas en la actualidad) y en la parte inferior, la distribución del tiempo total productivo del agente, si las tareas hubieran sido gestionadas utilizando una solución de gestión de *back office* inteligente.



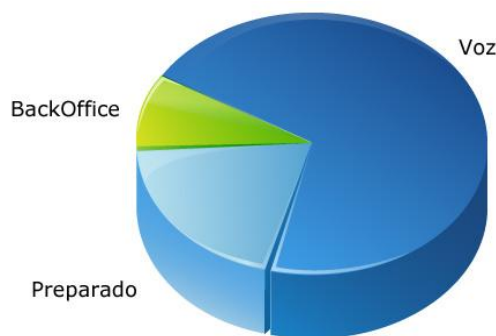
La categoría "situación actual" muestra como el tiempo productivo de un agente es aproximadamente un 30% del tiempo en el que está disponible para atender un contacto, y

BackOffice Manager for Contact Center

que el resto del tiempo no está ocupado con ninguna otra actividad en ninguna otra actividad. **Backoffice Manager** reduce el tiempo de desocupación del agente con una funcionalidad que distribuye automáticamente las interacciones a la base de agentes disponibles. **Backoffice Manager** asignará estas tareas a los agentes disponibles basándose en sus *skills*.

Actualmente, los agentes se encuentran ocupados el 70% del tiempo. Sin embargo, este periodo de tiempo puede optimizarse, tal como se muestra en la parte inferior de la gráfica donde se aplica el *back office* inteligente, en el que un agente puede ser más productivo, reduciendo el tiempo necesario para la gestión de interacciones y con la funcionalidad CTI que automatiza muchas tareas. **Backoffice Manager** mejora la distribución de las tareas, aumentando la productividad de los agentes, llegando en muchos casos hasta una mejora del 30%.

Situación actual



Usando la plataforma de Backoffice Manager



Backoffice Manager resuelve las siguientes deficiencias:

- Cuando hay un valle en el volumen de llamadas habitualmente el tiempo no se ocupa con otras tareas, o es necesario que se asignen otras tareas manualmente.
- La ineficacia en la distribución y gestión de las tareas.
- La conversión del tiempo "extra" de los niveles de servicio de voz en *back office*.

En cuanto a la productividad de los agentes y la capacidad operativa, los dos principales beneficios son:

- ✓ **Incremento del tiempo productivo de los agentes**

Backoffice Manager ofrece la misma funcionalidad que un ACD tradicional de voz. Así, cada vez que un agente o recurso está disponible, el sistema tratará de asignar una tarea, reduciendo así el tiempo de inproductividad del agente.

- ✓ **Reducción del promedio en el tiempo de gestión**

Backoffice Manager reduce la AHT del agente mediante el aumento de la automatización y optimización de la gestión de tareas de *back office*. Por un lado, la funcionalidad CTI ofrece a los agentes la capacidad de manejar múltiples interacciones de diferentes canales, directamente desde su propio escritorio.

Mientras que, por otro lado, gracias a la funcionalidad CTI y a la integración con aplicaciones corporativas, **Backoffice Manager** también puede minimizar el AHT mediante la automatización de procesos, por ejemplo mediante el uso de la función integrada de *pop-up* automático que facilita a los agentes realizar la tareas programadas y disponer de la información disponible sobre el cliente.

Por ultimo, la funcionalidad que permite a los agentes transferir fácilmente las interacciones con los datos asociados para otros *skills*, servicios o agentes, mejora la AHT del agente que recibe la interacción, ya que recibe toda la información procesada por el agente anterior.

4.2 Reducción en los costes operativos de los Contact Center

El origen de la reducción en los costes se debe principalmente al aumento de la productividad, la eficiencia del proceso y la mejora de la capacidad operativa. Las principales áreas afectadas son aquellas que corresponden a:

✓ Reducción de las horas extraordinarias

Optimizar el tiempo del agente y la eficiencia tiene un impacto principalmente en la reducción de las horas extraordinarias que se necesitan para obtener los niveles de servicio establecidos. Además, la integración del ACD del *back office* con las herramientas de WFM hace posible llevar a cabo al agente la previsión y la planificación de una manera mucho más flexible, minimizando drásticamente las horas extraordinarias y las ineficiencias en la planificación de horarios del agente.

✓ Reducción del volumen de trabajo

El volumen de trabajo es uno de los gastos de los principales Contact Center y tiene un gran impacto desde una perspectiva financiera y también en términos de niveles de servicio. En general, la reducción del volumen de trabajo derivado de la aplicación **Backoffice Manager**, es principalmente que los agentes se sienten más cómodos con la aplicación en su puesto, permitiéndoles automatizar el flujo de trabajo avanzado, centrándose en una interacción de mayor calidad con el cliente. Aumentar las responsabilidades del agente puede afectar positivamente a los resultados en un mayor nivel de satisfacción en el trabajo y compromiso, impactando en la calidad del servicio y en la retención de agentes.

Por otra parte, la reducción obtenida en las tasas de rotación se acentúa con un mayor número de agentes con experiencia. Herramientas de supervisión y vigilancia proporcionan información sobre el rendimiento de los agentes y estos pueden identificarse y ser recompensados con incentivos, algo que no es posible en un entorno tradicional.

Backoffice Manager también reduce los costes de formación mediante la simplificación y automatización de las tareas que hoy en día se siguen realizando de forma manual.

✓ Reducción y simplificación del trabajo administrativo de los canales de back office

Los costes asociados a la gestión de *back office* son uno de los gastos más significativos de un Contact Center, ya que la distribución del trabajo se hace generalmente de forma manual. Es más, el trabajo de supervisión de la productividad del agente por lo general no se hace, o es difícil de cuantificar, lo que aumenta los costes de supervisión y seguimiento.

Backoffice Manager asegura a los supervisores y administradores que ya no tengan que llevar a cabo intervenciones de forma manual para realizar su trabajo. De hecho, la racionalización de los procesos de control del rendimiento y la productividad del agente puede proporcionar una reducción de hasta el 20%, en horas dedicadas a hacer el trabajo administrativo, de supervisión y elaboración de informes. Como resultado, en esta sección los ahorros y las mejoras pueden oscilar entre el 15% y el 40%.

4.3 Aumento de los ingresos y retención de clientes gracias a una mayor fidelización

Si la tasa de rotación de clientes crece a niveles no deseados, los beneficios de una empresa disminuyen drásticamente- después de todo, perder un cliente es el mayor coste para una empresa. Una mala gestión del canal *back office* provoca un aumento del tiempo de gestión y de los costes productivos, disminuyendo la satisfacción del cliente. Mediante la implantación del ACD en el *back office* se obtiene:

- Una gestión de tareas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.
- La posibilidad de segmentación de clientes.
- Una identificación de las tareas, que desde una perspectiva empresarial se consideren más importantes.
- La capacidad para establecer una prioridad más alta para las tareas que generan más beneficios significativos para la empresa.
- Las tareas ya no son descuidadas por la continua supervisión del sistema, que elimina la posibilidad de que las tareas se pasen por alto y asegura que lo maneja un agente.

El aumento de los beneficios y los ingresos descritos en este nivel de sección entre el 5% y el 15% y en todos los canales.

La plataforma de **Backoffice Manager** proporciona una funcionalidad similar a la del canal de voz para establecer y supervisor nuevos niveles de servicio del canal.

4.4 Herramienta de rápida adaptación/implantación

La transición de la arquitectura actual a la nueva estructura con la mezcla de canales será de bajo coste en términos de formación, adaptación e integración debido a:

- Integración con sistemas existentes: ACD, CRM, CTI, etc.

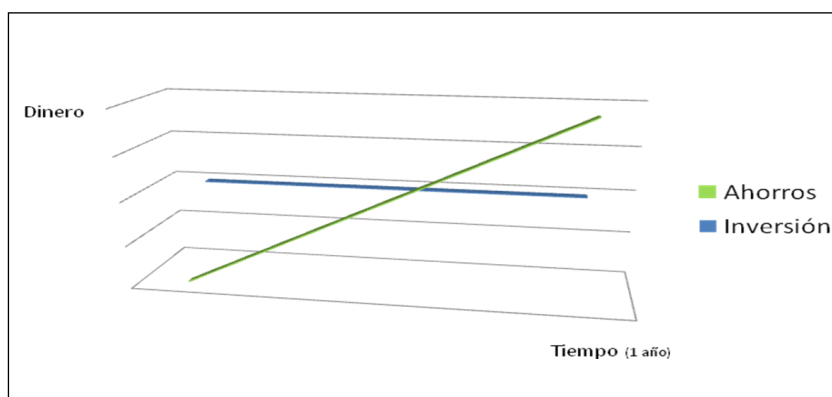
BackOffice Manager for Contact Center

- Mantenimiento y gestión de las existentes herramientas de monitorización.
- Requiere una menor instrucción un mejor rendimiento en un periodo de tiempo más corto.
- Proporciona el mismo enrutamiento inteligente que se utiliza actualmente en el canal de voz, que ahora se encargará de los contactos en todos los canales con una lógica centralizada y que puede ser gestionado para la atención al cliente.
- Capacidad para realizar la previsión de cargas de trabajo de los agentes, turnos, etc. Utilizando herramientas como TotalView e incluyendo todos los canales en los pronósticos.

✓ **RESUMEN DE LOS BENEFICIOS**

- Crecimiento exponencial de la productividad del agente.
- Optimiza la eficiencia en el Contact Center debido a la asignación de recursos, a la distribución automatizada y a la unificación de todos los canales de contacto, incluyendo *back office*.
- Configuración y control de los niveles de servicio de *back office* como soporte de las reglas de negocio.
- Herramientas de información unificada que reducen la gestión y la labor de supervisión y como resultado reduce costes y aumenta la productividad.
- Reglas de negocio que determinan el enrutamiento y la prioridad para cada interacción de *back office*.
- Niveles de servicio y por tanto de lealtad del cliente, que proporciona e incrementa los beneficios y los ingresos.
- Transición a una nueva arquitectura sin ningún cambio drástico en operaciones, gestión o monitorización, sin la necesidad de realizar integraciones largas y costosas.

Esquema del retorno de la inversión con **Backoffice Manager**



Cuadro de resumen de mejoras en la productividad y beneficios obtenidos - ROI



5. Módulos principales

Módulo de enrutamiento inteligente

La principal función de este módulo es seleccionar los recursos más apropiados para suministrar una óptima asistencia a la interacción asociada a la tarea. Esta selección de enrutamiento puede basarse en el resultado de realizar una petición de información simple mediante la búsqueda en bases de datos, o pueden utilizar más avanzados programas de acceso a datos o secuencias de comandos. Más acerca del **Backoffice Manager** permite la creación y mantenimiento de los flujos de interacción, así como las reglas de negocio personalizado de un editor de scripts. Cuando Cisco ICM está presente en la arquitectura, el ICM de Cisco "Script Editor" es el que se utiliza.

Módulo de integración CTI

En este módulo se lleva a cabo la integración con aplicaciones corporativas de CRM del agente. La integración se realice utilizando componentes estándar como applet de Java, con OCX/ componente COM, ActiveX o DLL que permiten la comunicación entre las tareas de **Backoffice Manager** y aplicaciones de escritorio del agente. Su integración es similar a la requerida para la integración CTI en el canal voz, entre una aplicación y el ACD.

Módulo de informes

BackOffice Manager for Contact Center

Toda la información estadística del sistema reside en este módulo. Una visión integral del rendimiento de *back office* y los niveles de servicio, se puede obtener a través de un conjunto de informes que incluyen información histórica, que se clasifican de acuerdo con múltiples criterios. La información se puede obtener en tiempo real, además de proporcionar los informes preparados que vienen con la herramienta de **Backoffice Manager**, también permite a los clientes crear sus propios informes, utilizando herramientas externas como Microsoft Access, Crystal Reports, InfoMaker o Business Objects, así como proporcionar la opción de exportar datos a otras aplicaciones de informes de terceros. Si **Backoffice Manager** se integra con herramientas como CMS, CentreVu o Cisco ICM, todos los datos relacionados con los canales integrados por el administrador de *back office* estarían incluidos en esas estadísticas.

Módulo de canal

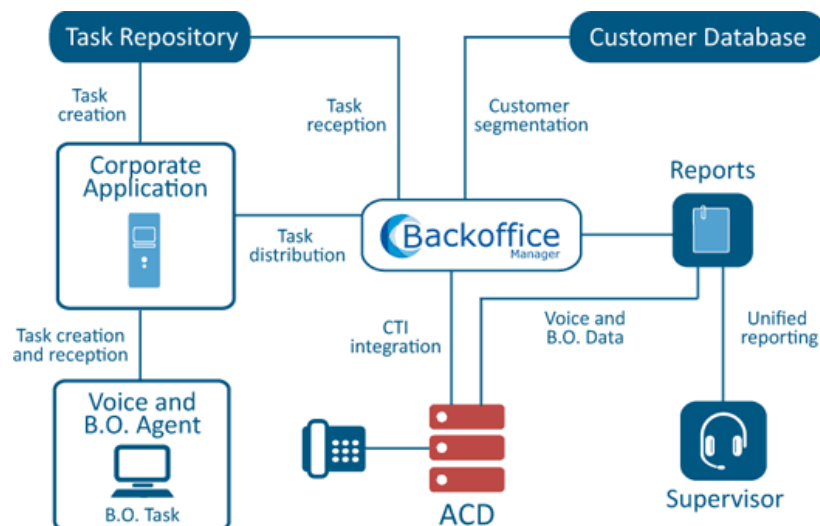
Este módulo recoge las interacciones y las tareas de los diferentes canales, unificando la información correspondiente para cada tipo de canal, para facilitar el manejo de la interacción y utilizar las reglas de negocio definidas, independientemente del tipo de canal de la interacción desde donde se reciba.

Módulo de telefonía

Este módulo es fundamental cuando es necesario convertir las interacciones o las tareas en las llamadas de voz con los datos de interacciones asociadas, para que el sistema ACD pueda gestionar las interacciones de la misma manera que las llamadas de voz convencionales. Esto también simplifica la integración de CRM que se llevará a cabo, porque se puede utilizar el control CTI integrado para voz (respuesta, transferencia, etc.), para llamadas de voz convencionales y de las interacciones y tareas.

6. Arquitectura del sistema

El siguiente diagrama muestra como el sistema el sistema se integra con **Backoffice Manager**:



Backoffice Manager recopila las interacciones de canales o “repositorios de tareas” y las tareas generadas por los agentes o las “aplicaciones corporativas”.

Estas tareas se clasifican y priorizan el uso de bases de datos del cliente y otras fuentes de información de la empresa para determinar el orden en qué serán atendidas.

Los agentes seguirán recibiendo las llamadas de voz en orden en función del cliente, pero al mismo tiempo, también serán enviadas otras “llamadas de voz especiales”, generadas por **Backoffice Manager** utilizando un ACD tradicional. Esto supone que no hay ningún cliente en línea detrás de las llamadas generadas por **Backoffice Manager**, sino que **Backoffice Manager** distribuye y asigna tareas o interacciones entre los agentes.

De esta manera, todas las tareas o llamadas de voz pueden ser homogeneizadas, permitiendo la unificación de reportes o informes, al mismo tiempo que se aprovechan las funcionalidades de las herramientas de distribución de las llamadas de voz, extendiéndolas a las tareas e interacciones de *back office*.

Resumen de las funcionalidades:

- Gestión de los grupos de agentes o de sus *skills* y de las colas asociadas, con capacidad de enrutar interacciones a un grupo de agentes de acuerdo a su especialización, como por ejemplo: idioma, conocimiento técnico, etc.
- Gestión de los servicios y de las colas asociadas, con capacidad de enrutar las interacciones según las habilidades de un grupo de agentes, con relación a un servicio determinado: ventas, marketing, *help desk*, etc.
- Gestión del estado de los agentes en todos los canales: iniciar sesión, cambiar sesión, el estado, el trabajo de auxiliar, etc.
- Sencillo y potente editor gráfico de secuencias de comandos que permite la distribución de las interacciones entre los diversos grupos de agentes, optimizando así la gestión de los recursos.
- Mayor ahorro de costes mediante la optimización del número de agentes necesarios para prestar el mismo servicio.
- Reducción de los costes de propiedad mediante la integración de todos los canales en una única plataforma.
- Capacidad de generar informes unificados sobre los estados de los centros de contacto que pueden visualizar los estados del canal, la cola y el agente. Estos informes están disponibles para ambos en tiempo real e información histórica.

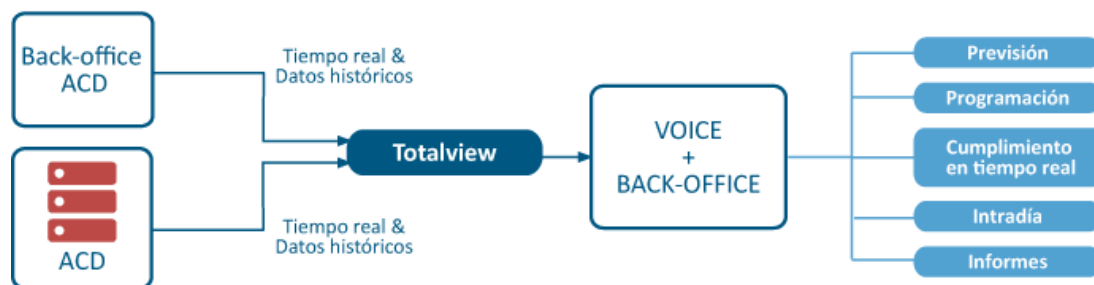
6.1 Backoffice Manager Integration con IEX (WFM)

La integración de **Backoffice Manager** con las soluciones de negocio permite:

- Previsión del flujo de trabajo (*workflow*) por canal, como correo, fax y *back office*.
- Planificación del flujo de trabajo basada en los volúmenes de los canales de voz y *back office*.

BackOffice Manager for Contact Center

- Combinar previsiones del flujo de trabajo, analizando todas las cargas de trabajo que debe llevarse a cabo.
- Capacidad para utilizar sus propios objetivos sobre los niveles de servicio por cada canal.
- Incrementar el tiempo de ocupación del agente disminuye su tiempo no productivo, optimizando el tiempo de gestión y la planificación de recursos, así como el flujo de trabajo (*workflow*).
- Monitorizar en tiempo real la productividad de los agentes cuando realizan otro tipo de tareas, tales como tareas de *back office*, comparando dicha productividad con los objetivos marcados y los posibles cambios de plantilla.
- Reducción del trabajo administrativo y de gestión de personal.



7. Especificaciones técnicas

Distribución de interacciones de Backoffice Manager

- Distribución basada en habilidades (*skills*).
- Sobre la base de parámetros de interacción.
- Basados en el perfil del cliente y los parámetros de negocio.
- Opciones para dar prioridad a las interacciones.
- Diferentes tipos de reglas de negocio en función del tipo de interacción.

CTI/Screen Pop-up

- API Estándar.
- Métodos de integración:
 - ActiveX
 - OCX
 - DLL

Integración de sistemas externos

- API Estándar.
- Bases de datos de accesos a través de ODBC.

BackOffice Manager for Contact Center

- *Middleware* de integración (BEA, Tuxedo, etc.)
- Acceso a servicios web.

Operaciones distribuidas

- Capacidad *multi-site*.
- Agentes remotos.

Supervisión

- La aplicación unificada para el acceso a la información en tiempo real.
- Estado de los agentes.
- Tiempo dedicado por los agentes en los diferentes estados.
- Tiempo de espera y tiempo en cola de las interacciones.

Agente

- Capacidad para integrar la gestión de la interacción en aplicaciones corporativas del agente.
- Estado de la barra de herramientas de integración y la gestión automática de los estados de agente (entrar, salir, espera, etc.)

Administración

- Interfaz único para la gestión de canal de *back office*.

Informes

- Gran número de informes preparados por los grupos, servicios, centros de contacto, etc.
- Posibilidad de acceso a la información a través de herramientas de terceros (Access, Crystal Reports, etc).
- Posibilidad de exportar fácilmente la información.

Compatibilidad con terceras partes

- Repositorios de *back office* (Vantive, Kana, PeopleSoft, Clarify, eGain, etc.)
- Comercial CRM/BPM: Sugar CRM, Microsoft Dynamics CRM, SIEBEL, SAP.
- Bases de datos (SQL Server, Oracle, etc.)
- Bases de datos y *Datawarehousing* a través de JDBC, ODBC, OLE.
- Otros repositorios de información.

Integración *Work Force Management* (WFM)

- Información histórica para sistemas WFM.
- Información en tiempo real a través de conexiones TCP/IP.
- Compatibilidad con proveedores de WFM (IEX, Witness, Aspect, Teleopti, etc.)

Requisitos mínimos del servidor

- Intel Dual Xeon - 3.0 GHz o equivalente.
- Microsoft Windows 2003 Server.
- Microsoft SQL Server 2008.
- 2 GB memoria RAM.
- RAID 5 (Recomendado).
- 176 GB HD SCSI.