



Backoffice Manager

"Aumente el rendimiento de su Contact Center y reduzca los costes"

Potencie su capacidad de servicio

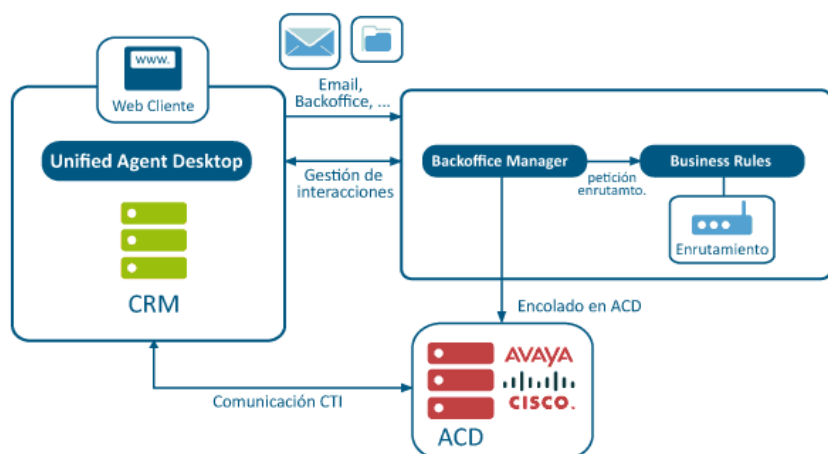
Backoffice Manager de Cystelcom permite recuperar las tareas de entornos de gestión y de *back office*, distribuyéndolas automáticamente junto con la voz, entre los agentes, solucionando las siguientes ineficiencias:

- 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 qué consiste?

Cystelcom Backoffice Manager es un software que distribuye de forma automática, inteligente y controlada las tareas de *back office* según el *skill* del agente, gestionándolo como *back office* y el resto de los canales, como interacciones de *front office*.

Backoffice Manager junto con **Unified Agent Desktop** proporciona una integración rápida y sencilla con las principales plataformas de voz (*ACD's* y *PBX's* de Cisco y Avaya) y aplicaciones de negocio de su empresa tipo CRM (*MS Dynamics, Siebel, SAP, Sugar CRM* y *Oracle*), WFM, ERP, email y redes sociales, consiguiendo una implantación y puesta en producción en un corto periodo de tiempo.



Backoffice Manager !!!

Beneficios

- Mejora en el First Call Resolution (FCR).
- Mejora la experiencia del cliente.
- Distribución de las tareas de forma automática.
- Ahorro en los costes operacionales.
- Reduce el tiempo de supervisión.
- Incrementa la productividad por especialización de los agentes
- Integración CTI.

Características

- Solución multicanal de gestión de contactos.
- Optimiza y prioriza la distribución de tareas, en base al *skill* del agente, perfil del cliente o parámetros negocio.
- Segmenta al cliente según las tareas de *back office*.
- Gestión centralizada de la actividad en un entorno distribuido, en tiempo real y de informes históricos.
- Arquitectura abierta.
- Almacenamiento de interacciones en colas de distribución.
- Blending entre voz-email-actividades.



Backoffice Manager

"Con automatización y control consigue un ahorro de costes"

Beneficios para la gestión de su empresa

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.

Todo integrado y accesible

Se integra con los sistemas de gestión de su empresa del tipo CRM, WFM, email, y de telefonía (ACD's y PBX's) por medio de nuestra solución **Unified Agent Desktop**.

Backoffice Manager en combinación con **BR Social Media** permite atender los comentarios y post de las redes sociales como Facebook, Twitter, etc.

Identificador del agente: es el identificador que el agente usa para conectarse

Estado del agente: muestra el estado actual del agente

Modo de agentes: modo de trabajo del agente

Iniciar/Completar transferencia: permite poner en espera las llamadas

Extensión del agente: es la extensión del teléfono asociado al equipo del agente

Cambio de estado: el agente puede cambiar su estado dependiendo de su disponibilidad

Backoffice Manager y Unified Agent Desktop!!!

Funcionalidades

- Editor para el ingreso, edición y eliminación de reglas con un interfaz amigable.
- Permite transferir llamadas de voz con datos asociados.
- Solución estándar integrada con plataformas de Cisco y Avaya.
- Prioriza y segmenta las llamadas en función de la importancia del cliente y criterio de negocio.
- *Middleware* de integración. Integración LDAP.
- Tolerancia y redundancia.

Componentes

- **Core:** coordina las acciones de todos los módulos de la solución. Dispone de una administración web de gestión.
- **Unified Agent Desktop:** aplicación de puesto de agente que permite gestionar en tiempo real las interacciones de voz y datos asociados de cada cliente.
- **Módulo CTI:** se conecta a los diversos ACD.
- **Módulo de acceso a sistemas de información:** se encarga de la conectividad a través de conectores ODBC, JDBC, OLE y Web Services contra sistemas de información de terceros.
- **Módulo email:** se encarga de la conexión con los servidores de correo (SMTP, POP3).
- **Módulo Chat y Web Collaboration.**

Si desea más información sobre **Backoffice Manager** o **Unified Agent Desktop**, llame al **913 881 929** o consulte nuestro apartado de productos en www.cystelcom.com