

Cystelcom presenta

# Backoffice Manager for Contact Center



*“Innovación para  
su Contact Center”*

 Cystelcom

# Backoffice Manager for Contact Center

## 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*.

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

## ¿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*.

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.

Proporciona una integración rápida y sencilla con las plataformas de voz (ACD's y PBX's de Cisco y Avaya) y aplicaciones de negocio de su empresa (MS Dynamics, Siebel, Sugar, SAP y Oracle) WFM, ERP, email y redes sociales, consiguiendo una implantación y puesta en producción a corto plazo.

## Beneficios:

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

*“Optimice recursos  
y ahorre costes en  
el Contact Center”*

# Backoffice Manager for Contact Center

## Ventajas de nuestra solución

Con **Backoffice Manager**, se reduce la carga de trabajo de supervisión y tiempos administrativos, porque las tareas se distribuyen de manera automática y segmentada.

Cada agente recibe de forma unificada y priorizada las tareas a realizar según su perfil, con independencia del tipo y según sus los criterios de negocio de la empresa.

De esta manera, se puede gestionar cualquier tarea independientemente del canal que provenga de acuerdo con los niveles de servicio marcados para cada cliente.

Además, se integra de manera sencilla con **Cystalcom Unified Agent Desktop** o con las propias soluciones CTI de MS Dynamics, Siebel, SAP, Sugar CRM y Oracle

## ¿Qué aporta?

Con nuestra solución podrá **aumentar el rendimiento de los agentes**, distribuyendo automáticamente las tareas de *back office* en momentos de baja ocupación y de esta forma ofrecer a sus clientes una **atención más inmediata y personalizada**.

## Componentes

**Core:** coordina las acciones de todos los módulos de la solución. Dispone de una administración web de gestión.

**Unified Agent Desktop:** es la 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).

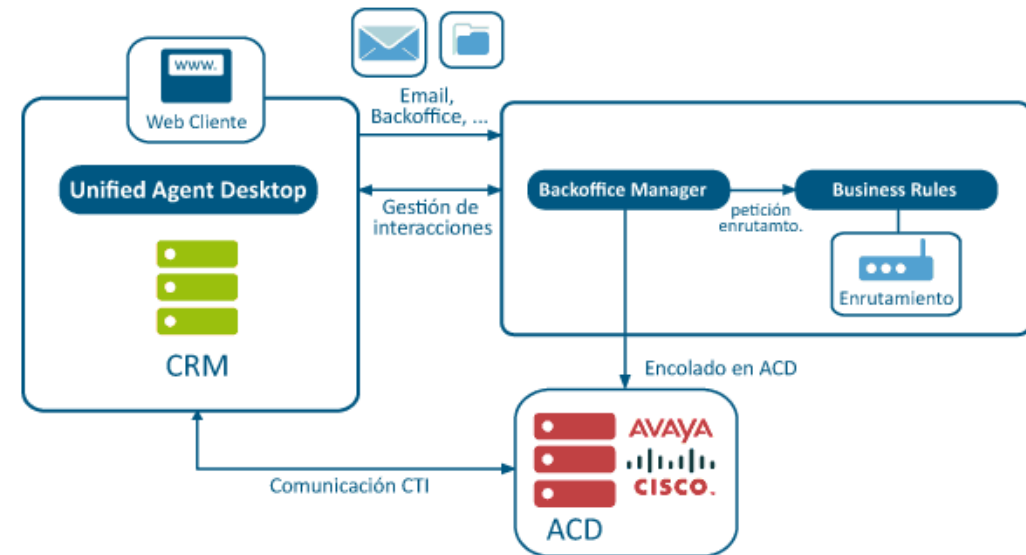
**Módulo Chat y Web Collaboration.**



# Backoffice Manager for Contact Center

## Funcionalidades

- 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: Arquitectura modular escalable y resistente a fallos, al poder ser desplegadas en un clúster de servidores con balanceo de carga. Versatilidad para integrarse con distintos ACDs y/u otros sistemas externos.
- Gestión de reglas de negocio a través del módulo **Business Rules**.



## Características principales:

- Solución multicanal de gestión de contactos para Contact Center.
- Optimiza y prioriza la distribución de tareas, en base al *skill* del agente, perfil del cliente o parámetros de negocio.
- Segmenta los clientes según las tareas de *back office*.
- Gestión centralizada de la actividad en un entorno distribuido.
- Arquitectura abierta que permite manejar y distribuir cualquier tipo de interacción desde cualquier sistema de conexión.
- Almacena las interacciones en colas de distribución.
- Proporciona información de gestión en tiempo real y de informes históricos.
- *Blending* entre voz-email-actividades, utilizando el ACD como único gestor de colas de las actividades a distribuir entre los agentes.