



## Business Rules

“Mejore la experiencia del cliente optimizando su Contact Center”

### Situación actual

Las **reglas de negocio** representan el núcleo de la lógica del negocio de una organización involucrando a todas sus áreas: marketing, contabilidad, recursos humanos, departamentos de sistemas, departamentos comerciales y en gran medida a los servicios de atención al cliente, como punto principal de contacto con nuestros clientes.

Es necesario dotar al personal de negocio de las herramientas necesarias para realizar su trabajo para alinear las estrategias, cambios e innovaciones de manera sencilla y rápida. En los sistemas tradicionales estas reglas de negocio se desarrollan mediante código por parte de los departamentos técnicos, lo que implica algunos inconvenientes:

- La gente de negocio no dispone de una herramienta para crear, modificar o borrar las reglas.
- La petición de cambios se traduce en la gestión de proyectos, lo que implica un uso intensivo de recursos.
- No se evalúa a cuántos clientes afecta una regla.

### ¿En qué consiste?

**Cystelcom Business Rules** es un *software* de toma de decisiones, especialmente diseñado para Contact Center, encargado de recibir peticiones, procesarlas y devolver el resultado adecuado, según las condiciones definidas por el usuario, a través de reglas de negocio, proporcionando capacidad de enrutamiento y distribución inteligente de interacciones.

La solución toma decisiones en función del incremento de calidad del servicio, incremento de productividad y reducción de costes operativos.



**Business Rules!!!**

### Beneficios

- **Cumple con el First Call Resolution (FCR):** consigue posicionar la llamada directamente en el destino más apropiado, mejorando el ratio y la calidad de servicio.
- **Mejora la experiencia del cliente:** al ofrecer un servicio personalizado y adaptado a sus necesidades.
- **Reducción de los tiempos de gestión:** diseñado para ser manejado de forma centralizada, por un usuario no técnico.
- **Control e inteligencia.**
- **Escalable y de alta disponibilidad.**

### Características

- Segmentación dinámica en tiempo real.
- Interfaz sencillo e intuitivo de fácil gestión.
- Simplificación la gestión de procesos.
- Automatización de procesos, reduciendo el tiempo destinado al análisis y toma de decisiones.
- Consultas a sistemas externos heterogéneos, como bases de datos de clientes o sistemas de facturación.
- Optimización de entornos complejos.
- Gestión centralizada de las reglas de negocio desde un único punto.
- Simulación, versionado e histórico de reglas integradas

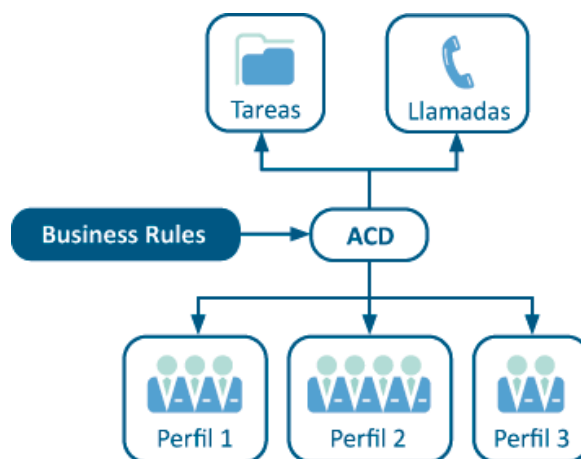


## Business Rules

*“Personalice la experiencia del cliente”*

### Funcionalidades

- Editor para el ingreso, edición y eliminación de reglas con un interfaz amigable para personal de negocio.
- Simulador para la verificación de la correcta implementación de las reglas.
- Roles de usuario con diferente nivel de autorización sobre las reglas de negocio.
- Consultas y filtros sobre las reglas.
- Mantenimiento de históricos de reglas de forma tal de reconstruir una situación del negocio en determinado momento.



*“Amplíe las funcionalidades de Business Rules”*

### Priorice la actividad y optimice su Contact Center

**Business Rules** está integrado con los principales fabricantes de Contact Center, recibiendo desde el ACD peticiones de enrutamiento a las que se les contesta con un destino en función de las reglas de negocio establecidas en ese momento. Este mecanismo de funcionamiento aporta:

- **Gestión:** soporta reglas de negocio multicanal (teléfono, video llamada, email, chat, fax, SMS, etc.). Cuenta con una visión global de los centros, priorizando y tomando decisiones en base a los objetivos de negocio.
- **Inteligencia:** utiliza información dinámica de los clientes y de negocio, para asignar las llamadas al grupo de agentes o al gestor disponible más adecuado.
- **Negocio:** incrementa notablemente la productividad al optimizar los recursos de su Contact Center, reduciendo los costes operativos y mejorando la calidad del servicio.

### Aplicaciones sobre Business Rules

- BR Social Media
- BR Interactive Recorder
- BR Voice Portal
- BR Advanced Dialing (BRAD)
- BR Collect
- BR @Encuestas
- BR Best Agent Real Time (BART)

Si desea más información sobre **Business Rules**, llame al **913 881 929** o consulte nuestro apartado de productos en [www.cystelcom.com](http://www.cystelcom.com)