

Cystelcom presenta  
**Business Rules**



*“Innovación para  
su Contact Center”*

 **Cystelcom**

Madrid 28/07/2011

# Business Rules

## Reglas de negocio

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 y Contact Center.

*Estas reglas constituyen elementos dinámicos que deben adaptarse a los cambios de mercado y a las estrategias corporativas fácilmente, para **mantener la competitividad y las oportunidades de negocio***

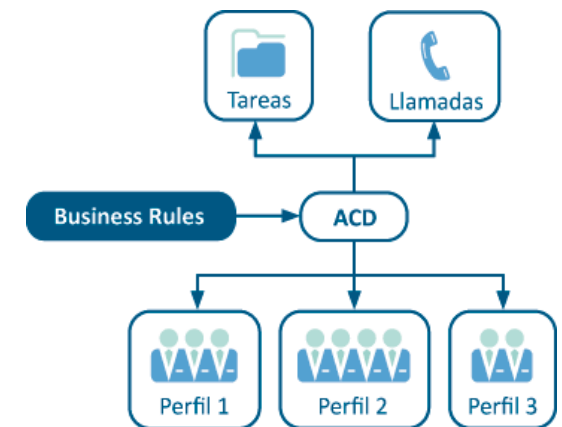
## ¿En qué consiste?

**Cystalcom 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.

## Beneficios:

- Facilita implementar nuevos servicios en muy corto periodo de tiempo.
- Posibilita enrutar por multitud de parámetros de negocio de cualquier herramienta, a través de varios canales.
- Permite realizar una orientación centrada en el cliente con la mejor relación coste- beneficio.
- Solución modular.



# Business Rules

## Situación actual

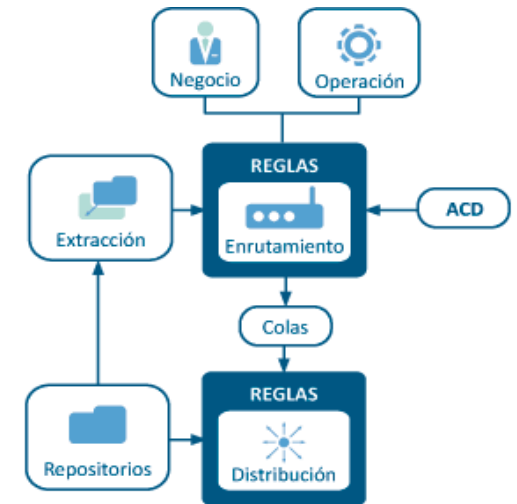
Es necesario dotar al personal de negocio de las herramientas necesarias para realizar su trabajo para alinear las estrategias, cambios e innovaciones de manera sencilla y rápida.

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.

## ¿Qué aporta?

- **Gestión:** soporta reglas de negocio multicanal. 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.



*“Las reglas de negocio ahorran hasta 150€ por agente al mes”*

# Business Rules

## Beneficios

- **Cumple con el *First Call Resolution (FCR)*:** la incorporación de reglas de negocio basadas en información relacionada con el cliente, consigue posicionar la llamada directamente en el destino más apropiado, con lo que se mejora en el ratio, así como en la calidad de servicio.
- **Mejora en la experiencia del cliente:** al ofrecer un servicio personalizado y adaptado a sus necesidades.
- **Reducción de los tiempos de gestión:** está diseñado para ser manejado de manera centralizada, por un usuario no técnico, provocando la reducción de los tiempos de gestión, así como en el ahorro de perfiles técnicos de alto nivel.
- **Control e inteligencia.**
- **Escalable y de alta disponibilidad.**

## Características

- Segmentación dinámica en tiempo real.
- Interfaz sencillo para la gestión de reglas dinámicas de forma intuitiva.
- Las reglas de negocio simplifican 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.
- Estructuración por servicios y entornos multi-usuario y multi-dominio.
- Plataforma resistente a fallos y con alta disponibilidad.

## 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.

# Business Rules

## Aplicaciones sobre Business Rules

- **BR Social Media:** facilita la conexión con medios sociales para realizar el enrutamiento de las interacciones, en función de la relevancia del usuario.
- **BR Interactive Recorder:** permite el almacenamiento selectivo, basándose en el valor del cliente para la compañía.
- **BR Voice Portal:** permite la gestión del autoservicio de voz basado en el perfil del cliente.
- **BR Advanced Dialing (BRAD):** se encarga de la gestión de la marcación, en base a reglas para la administración de listas enfocadas a la marcación inteligente en *preview* o progresivo.
- **BR Collect:** extrae los datos de las redes sociales, posibilitando utilizar dicha información para el tratamiento de la marcación o recepción de llamadas.
- **BR @Encuestas:** se encarga de la gestión de encuestas de satisfacción a través de Facebook o el email.
- **BR Best Agent Real Time (BART):** permite la selección y asignación dinámica en tiempo real del agente más óptimo, para atender a su mejor cliente, llamada por llamada, con el objetivo de incrementar el control de calidad y la fidelidad del cliente.



*“Personalice la experiencia del cliente con los módulos básicos y avanzados de BR”*