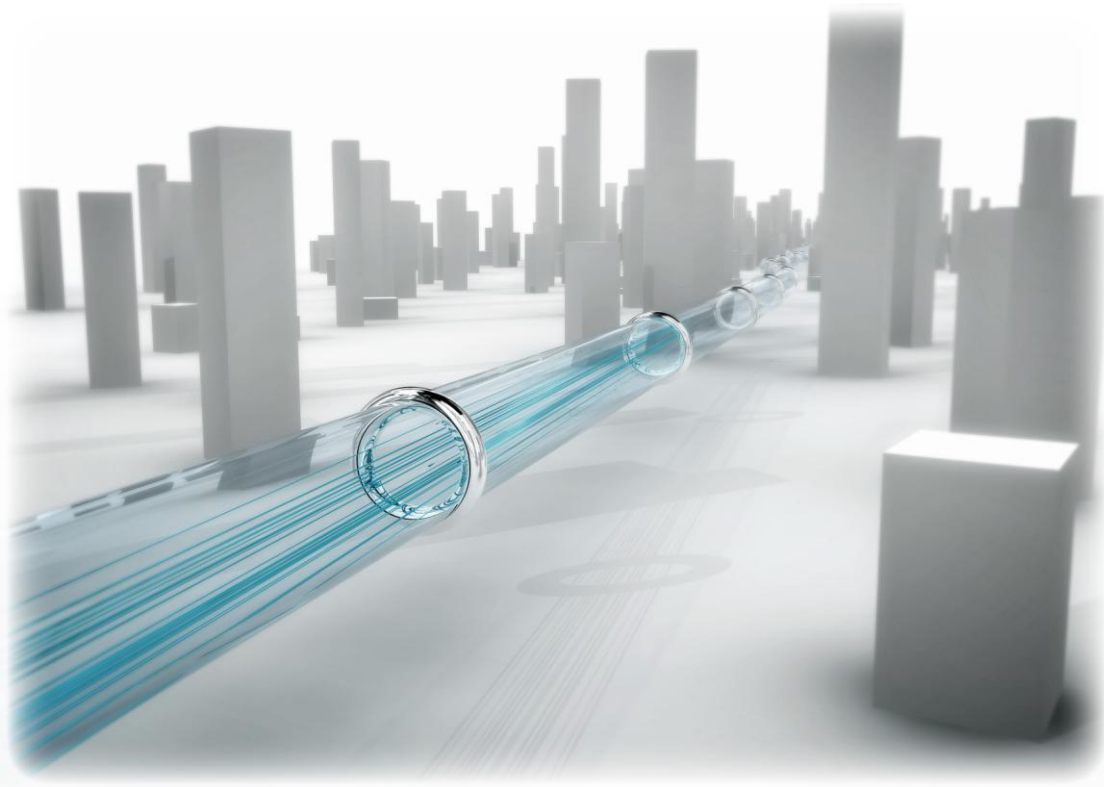


Cystelcom presenta

Contact Center On-demand



“Innovación para su Contact Center”

Contact Center On-demand

Dote a su empresa de capacidades profesionales de servicios de Atención Cliente, con un coste mensual y sin inversiones

 Cystelcom

ÍNDICE DATA SHEET

1. Introducción	3
2. Características principales	3
3. Beneficios	4
4. Plataforma de beneficios y retornos de inversión (ROI)	4
5. Módulos principales	5
5.1. Comunicaciones unificadas.....	5
5.2. Gestor de contactos.....	5
5.3. Supervisión.....	6
6.Arquitectura	6
7.Resumen de funcionalidades	7
8.Especificaciones técnicas	7

1. Introducción

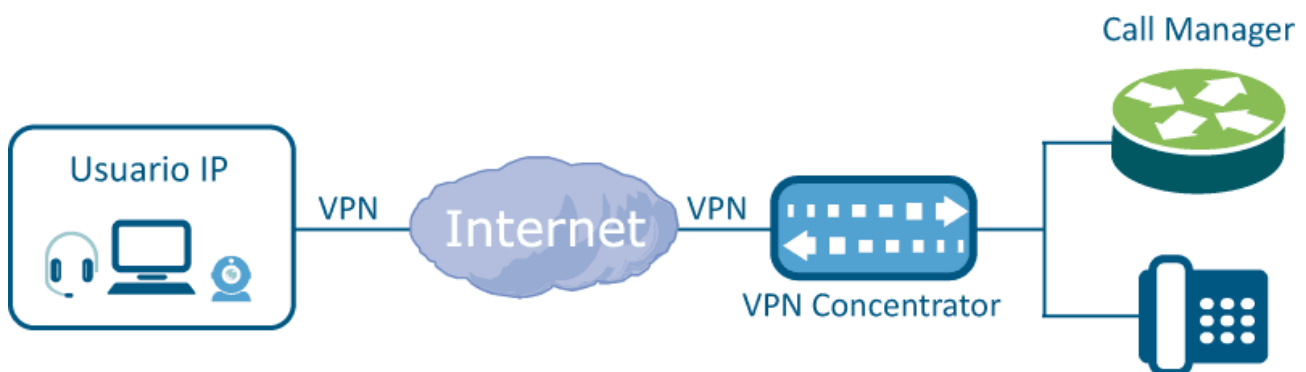
Contact Center On-demand es un conjunto de herramientas de comunicación de última generación que permite a la empresa tener puestos de agente de Contact Center, con las siguientes características:

- Recepción y emisión de llamadas con ficha de cliente asociada.
- Recepción y emisión de email.
- Recepción y emisión de fax.
- Gestión de colas de trabajo.
- Envío de la interacción (llamada, email) al destino más apropiado para ese cliente (*Routing* avanzado).
- Obtención de información estadística relacionada con la gestión.

Los consumidores se comunican con las empresas a través de múltiples canales (teléfono, fax, chat, SMS, etc.) Como consecuencia las empresas necesitan una gestión integrada de estos canales en su servicio de Atención Cliente, sin realizar grandes inversiones.

El servicio de **Contact Center On-demand** de **Cystelcom** está basado en aplicaciones y servicios alojados en un *Data Center*, que le permitirá ofrecer al consumidor, servicios y tecnologías de primera línea para la puesta en marcha de su Contact Center.

Contact Center On-demand muestra el verdadero valor del *Cloud Computing* permitiendo a las empresas desplegar rápidamente un servicio de Contact Center seguro, instantáneo y escalable. Su objetivo es dotar a las empresas de un sistema con funcionalidades avanzadas de gestión multicanal para la gestión de contactos.



2. Características principales

Además cuenta con múltiples ventajas que hacen todavía más atractiva esta solución tecnológica:

- **Contact Center On-demand** permite disponer de servicios para Atención Cliente mediante tecnología Internet.
- Integración CTI multicanal con identificación de número llamante (*pop-up*).

- Alto beneficio con bajo coste.
- Accesible en todo momento a través de *Internet* y sin realizar ninguna inversión, ni despliegue en sus instalaciones.
- Disponibilidad permanente.
- Flexibilidad.
- Puesta en marcha inmediata.
- Seguridad garantizada.

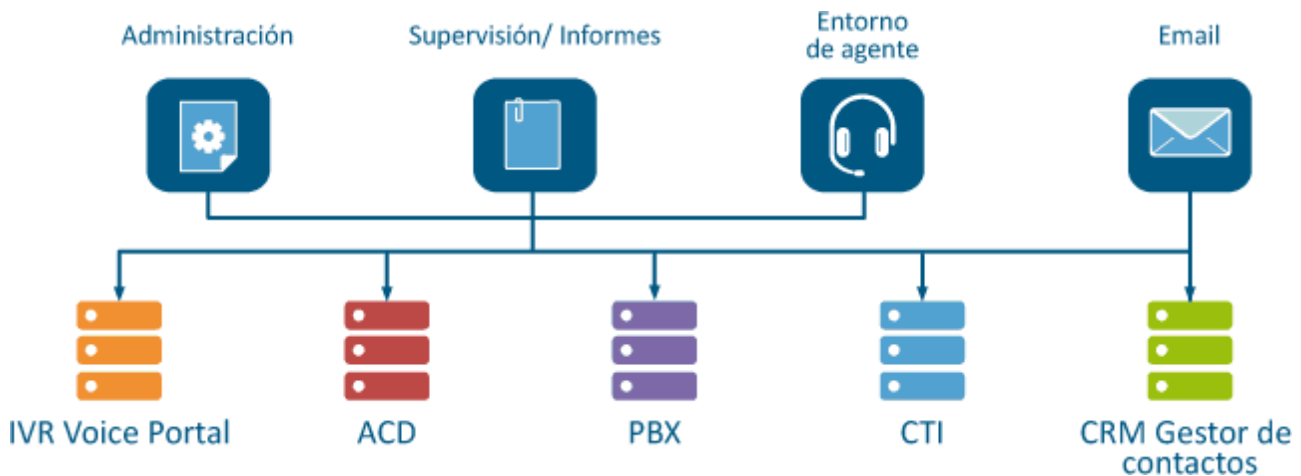
3. Beneficios

- Solución escalable que se adapta a las necesidades de cada cliente.
- Es independiente de la ubicación permitiendo gestionar agentes distribuidos desde una localización central.
- Es accesible desde el primer momento y sin necesidad de incorporar nuevos elementos a la infraestructura de la empresa.
- Además, aporta la gestión técnica de todos estos elementos con un único punto de contacto a la hora de solicitar cambios o resolver incidencias.
- Tiene un coste mensual por puesto sin necesidad de desembolsos previos, que se factura en función del número de puestos requeridos.
- Ofrece un entorno controlado y estandarizado.
- Periodo mínimo de puesta en marcha.
- Grabación del 100% de las conversaciones.

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

- Servicio en red, lo que supone que la empresa no tiene que mantener infraestructura, ni destinar recursos técnicos cualificados para la gestión del sistema.
- Evita altas inversiones en tecnología.
- Gastos alineados a ingresos.
- Sin necesidad de recursos especializados.
- Reducción en el tiempo medio de conversación debido a la integración CTI.
- Disminuye los costes de gestión y formación.
- Mejora del FCR (*First Call Resolution*) debido al enrutamiento al mejor agente disponible según sus capacidades (*Skills*).

5. Módulos principales



5.1. Comunicaciones unificadas

El módulo de Comunicaciones unificadas consiste en la integración de los servicios de telefonía, correo electrónico y fax en una sola herramienta, lo que facilita el uso y administración del sistema reduciendo costes tanto de operación y recursos humanos como de infraestructura tecnológica.

Contact Center On-demand ofrece una cola unificada en la "nube" que organiza las diferentes interacciones con independencia del canal y las distribuye entre los agentes con independencia de su ubicación.

5.2. Gestor de contactos

Mediante esta herramienta un Contact Center puede acceder en tiempo real y de una forma sencilla a toda la información relevante y detallada de sus contactos de un modo centralizado, pues se gestiona de forma global y única lo que mejora significativamente las ventas, la atención al cliente, el rendimiento (ROI) y la eficacia de la organización.

Para aumentar la productividad del gestor de contactos **Contact Center On-demand**, incluye la integración con herramientas de optimización del trabajo del Contact Center con la integración *CTI* que mejora el rendimiento y la productividad, optimizando la gestión de la información, reduce el tiempo de búsqueda y los costes, todo ello permitiendo el acceso en tiempo real desde cualquier ordenador, desde cualquier plataforma y desde cualquier departamento o trabajador autorizado.

Principales características:

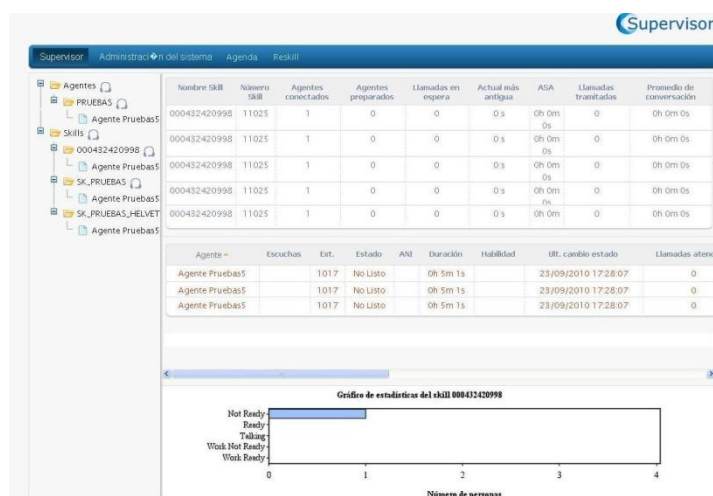
- Creación y gestión de usuarios y perfiles.
- Creación y gestión de contactos.
- Creación y gestión de empresas.
- Fichas ampliadas.

Contact Center On-demand

- Fichas de seguimiento.
- Registro y Seguimiento de contactos: reuniones, tareas, llamadas de voz, emails y faxes.
- Estadísticas.
- Buscador básico y avanzado.

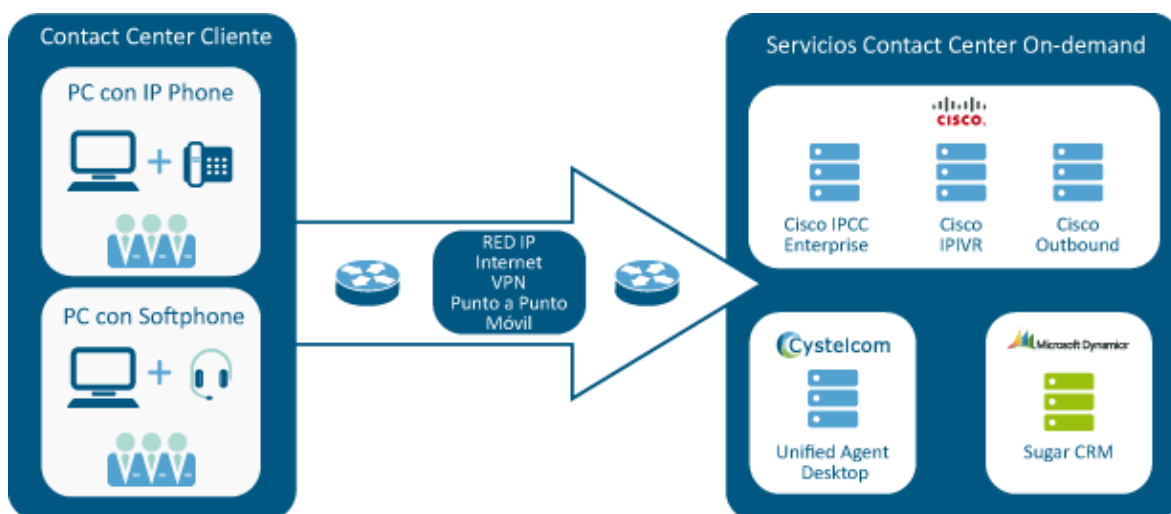
5.3. Supervisión

Contact Center On-demand permite conocer en tiempo real el estado del centro de contactos a partir de un *software* que controla la carga de trabajo del sistema mostrando la actividad pendiente por grupo de agentes y el trabajo realizado tanto por los agentes como por el grupo de agentes.



6. Arquitectura

El siguiente esquema muestra cómo se integra **Contact Center On-demand**:



7. Resumen de funcionalidades

- **Gestión de Voz:** emisión y recepción de llamadas de voz con gestión de colas de espera y mensajes de bienvenida y saturación
- **Email:** comunicación con los clientes con la posibilidad de enrutar el email de manera automática al agente disponible más adecuado en cada momento.
- **Gestión de Contactos:** entorno de trabajo para el registro de la actividad relacionada con el Contact Center incluyendo información de contactos, identificación de llamada entrante con ficha de cliente y gestión de correo electrónico.
- **Enrutamiento de llamadas:** a través de un sencillo entorno web, el usuario puede gestionar de forma centralizada el enrutamiento de llamadas en el Contact Center con independencia de la ubicación del agente.
- **Voice Portal:** La plataforma *Voice Portal* permite implementar aplicaciones de autoservicio, segmentación de clientes y enrutamiento de llamadas de una manera personalizada a través de un entorno sencillo e intuitivo.
- **Reporting:** monitorización en tiempo real e informes históricos de la actividad del Contact Center.

8. Especificaciones técnicas

Requerimientos mínimos de puesto de cliente:

- Microsoft Windows XP Professional (Service Pack 2/3) o superior.
- 1.5 GHz Pentium P4 o compatible.
- 1GB RAM.
- 100 MB espacio libre en disco duro (en caso de instalación de *SoftPhone*).
- Tarjeta de sonido *full-duplex*.
- Resolución de pantalla mínima 800 x 600 x 16, recomendada 1024 x 768 x 16 o superior.
- Tarjeta de red 10/100-Mbps Ethernet.
- Acceso a Internet de Banda Ancha (ADSL, 3G) mínimo 128kbps.