

Cystelcom presenta  
**Reporting Manager**



*“Innovación para  
su Contact Center”*

 **Cystelcom**

Madrid 29/07/2011

# Reporting Manager

## Situación actual

Un Contact Center está compuesto de numerosos sistemas y cada uno de ellos cuenta con información propia. Tanto es así, que cada vez es más complejo obtener información que refleje lo que sucede en otro centro de contactos.

## Beneficios:

- Acceso a la información segmentada por perfiles de usuario o grupo de trabajo.
- Elaboración de informes unificados sobre diferentes sistemas, de una manera sencilla.
- Facilitar el funcionamiento de los sistemas de apoyo a las decisiones de negocio.
- Reducción de tiempos de gestión debido a la facilidad y flexibilidad de uso.
- Accesibilidad: posibilita que la información sea visualizada en informes, en tiempo real o informes históricos.

## ¿En qué consiste?

La solución **Cystalcom Reporting Manager** es un *software* de carga y gestión de información diseñada para Contact Center, que aporta la unificación de los diferentes sistemas que componen un centro de contactos. El objetivo es poder realizar informes consolidando información de ACD, IVR, sistema de enrutamiento.

Estamos ante una solución de extracción de estadísticas unificada de los diferentes productos de *Cystalcom*. Adicionalmente, dispone de la capacidad de incorporar información de otros sistemas externos como pueden ser grabadores, portales de voz, sistemas CRM o información extraída de fuentes web.

**Reporting Manager** permite obtener información en tiempo real, posibilitando la creación de informes a medida sobre la actividad del cliente. Se basa en la filosofía de los cubos OLAP (*Online Analytical Processing*) o hipercubos, que consisten en una base de datos multidimensional que habilita el análisis rápido de gran cantidad de datos, permitiendo manipular la información desde diferentes perspectivas.

*“Permite tomar decisiones de negocio a partir del reporting y consolidar la información de manera unificada”*

# Reporting Manager

## El objetivo de nuestra solución

**Reporting Manager** es una herramienta de informes y análisis, que obtiene información en tiempo real de los diferentes sistemas utilizados por el Contact Center, con el objetivo de adquirir información sobre la actividad del cliente, los agentes y los sistemas.

## Componentes

**Load Manager:** es la aplicación que permite la creación de DAFOS (metodología de estudio de la situación competitiva de una empresa en su mercado y de las características internas) de extracción de datos de diferentes fuentes de datos.

**Reporting Manager:** es la herramienta web de explotación de informes unificada. Genera los cubos OLAP para la creación de cuadros de mandos con los diferentes *Key Performance Indicators* (KPI) de negocio.

## Características

- Extracción, transformación y carga de datos de diferentes sistemas.
- Generación de una serie de estructuras de información, que pueden ser explotados por herramientas externas, o por la herramienta **Cystelcom Reporting Manager**.
- Creación de informes sobre base de datos unificadas.
- Aprovecha la capacidad de mostrar información *online* de los sistemas, a los que se conecta para consolidarla y visualizarla en su *interface* web.
- A través de un sencillo interfaz basado en Eclipse, se define que información se quiere obtener de cada origen.
- Permite definir al usuario los informes de una forma fácil, sencilla y en tiempo real.
- Entorno multiusuario.



*“Disponga de mayor información de sus clientes, agentes y sistemas”*

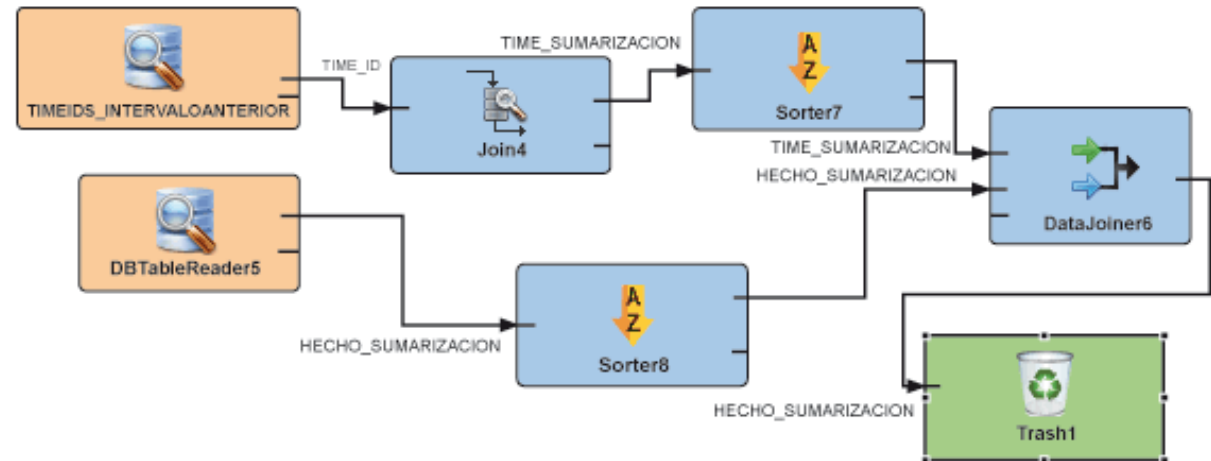
# Reporting Manager

## Solvente la problemática del *reporting*

La gestión de datos en un Contact Center conlleva diferentes dificultades:

- Cada sistema de información provee datos de manera independiente (ACD, IVR, etc.)
- Existe un bajo grado de integración entre estos sistemas.
- Los informes, tanto en tiempo real como históricos, no están integrados entre sí.
- Es difícil acceder a los datos en base a perfiles definidos por capacidades y privilegios.

**Reporting Manager** hace posible que estos inconvenientes queden totalmente resueltos desde el primer momento, ya que permite consolidar y explotar la información de todos sus Contact Centers, incluso si se trata de centros distribuidos o externalizados.



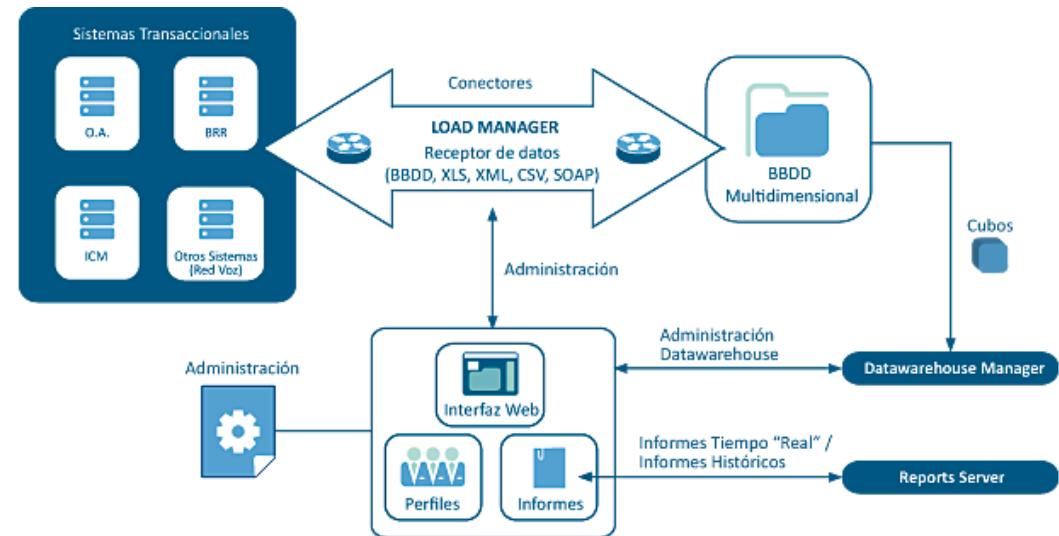
## Funcionalidad del servicio

- Establecimiento de los conectores con los diversos orígenes de datos.
- Definición de grafos de transformación y carga de datos, que sirvan para unificar la información de diversas fuentes.
- Ejecución del procedimiento de carga y transformación.
- Monitorización del estado de ejecución de la transformación de los datos a tratar.
- Interfaz de usuario intuitiva y de fácil aprendizaje y gestión basada en ECLIPSE.
- Validación de *Lightweight Directory Access Protocol* (LDAP).
- Permite el acceso a diferentes tablas y servicios, a través de diversos perfiles.

# Reporting Manager

## Plataforma de beneficios y retorno de la inversión (ROI)

- Las herramientas para *reporting* unificado disminuyen el trabajo de gestión y supervisión, reduciendo a su vez los costes y aumentando la productividad.
- Mejora en la productividad de los sistemas, debido a la reducción de accesos a los sistemas origen, lo que implica una menor carga de trabajo de los sistemas.
- Minimiza el riesgo de incidencias.
- Mejoras en la productividad de los agentes al sentirse monitorizados.
- Al tener mayor información se puede potenciar las campañas de incentivos y castigos.
- Reducción costes de integración con sistemas futuros.
- Disposición de mayor información sobre los clientes, así como la mejora y facilidad en su gestión, aportando mayor fidelidad por parte de los clientes.



*“Cree distintas pasarelas de información a partir de diversas fuentes, obteniendo el máximo retorno de la inversión realizada”*