

Avaya IP Office

Soluciones de Centros de Contactos



Call Centrix Telecomunicaciones

Isabel Colbrand 10. Edificio Venecia II, Planta 4, Oficina 105. 28050 Madrid

Tel.: (+34) 91 7362630 – Fax (+34) 91 7362631

www.callcentrix.net



Contenidos

Contenidos	2
Soluciones de contacto para el cliente	3
IP Office Customer Call Reporter.....	3
Compact Contact Center (CCC).....	5
Vista del Call Center	6
Wallboard Manager	8
Tablones de anuncios de pared	8
Tablones de ordenador (PC Wallboard)	8
Report Manager y Report Designer	9
Módulo multimedia para el Compact Contact Center.....	13
VoiceMail Pro – Generación de colas de anuncios en el centro de contacto.....	13
VoiceMail Pro – Campaign Manager	14
Integración con Microsoft™ CRM.....	15
Funciones existentes con la licencia de integración de Microsoft CRM 3.0.....	16
Ejemplos de pantallas de MS CRM 3.0:.....	17

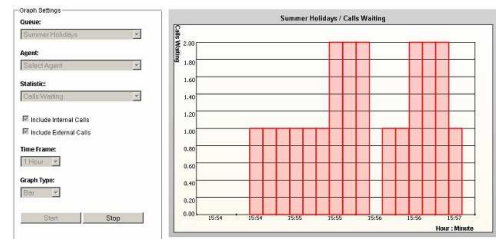
Soluciones de contacto para el cliente

Avaya aporta soluciones de contacto para el cliente con las que cubrir todas las necesidades de las pequeñas y medianas empresas. Desde una empresa de pequeño tamaño que necesite contar con un centro empresarial compacto hasta empresas de mayor tamaño que necesiten funciones multimedia y de enrutado avanzadas con su centro de contacto con el cliente, Avaya es la solución idónea para empresas con sólo 5 trabajadores o para empresas con un centro de contacto de 150 agentes



IP Office Customer Call Reporter

IP Office Customer Call Reporter (CCR) es una herramienta de seguimiento y mediciones sobre el servicio de atención al cliente y los niveles de productividad de sus agentes para centros de soporte y atención al cliente, basada en servidor, usando las últimas tendencias de diseño y tecnología Web, que está pensada para introducir novedades muy significativas en el entorno del centro de contactos de la pequeña y mediana empresa y basados en un único centro.



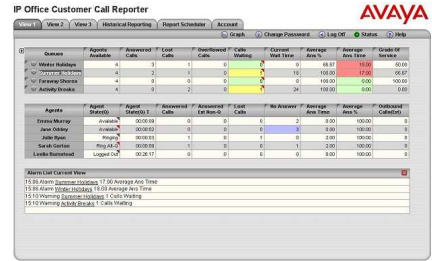
Está basada en servidor web y se accede con un simple navegador web (Internet Explorer, Mozilla Firefox, etc) y está enfocado en la facilidad de uso, simplicidad en el despliegue para asegurar mayor productividad y menores costes de soporte, es decir, dar a conocer de forma sencilla los indicadores clave respecto a su tráfico telefónico, para gestionar mejor los recursos humanos y evaluar el nivel de servicio que ofrece a sus clientes.

CCR puede soportar hasta 150 agentes y un máximo de 30 supervisores. Se instala con facilidad en un único servidor sin que sea necesario ningún despliegue de software de cliente. La administración y gestión del centro de contactos se realiza desde el navegador web, en una sesión protegida por contraseña segura.

The screenshot shows the main dashboard of IP Office Customer Call Reporter. It features a table with columns for 'Agents', 'Assessments', 'Lost Calls', 'Overloaded Calls', 'Call Waiting', 'Current Wait Time', 'Average Area %', 'Average Area Time', and 'Status of Service'. Below the table, there is an 'Agents' section with a list of agents and their status. At the bottom, there is an 'Alert List Current View' section showing a list of alerts.

Características más importantes

- Monitorización en tiempo real de la actividad. Incluye vistas para el supervisor y para el agente.
- Las conexiones de cliente están basadas en cliente ligero (navegador web) conectando a servidor Microsoft.
- Instalación y mantenimiento simplificados.
- 6 plantillas de informes que proporcionan opciones de arrastrar y soltar y filtros definidos por usuario
- 3 vistas configurables por Supervisor.
- Gráficas en tiempo real.
- Informes de histórico con 6 plantillas y configurable
- Programador de informes para impresión y envío por email de informes, diariamente, semanalmente o mensualmente.
- Alarmas en tiempo real, configurables con umbrales y visor de alarmas
- Informes de los motivos de agente ocupado o no disponible usando los nuevos códigos de IP Office "Ocupado no disponible".
- Multilinguaje, incluyendo 7 idiomas para acceso por navegador y para informes.
- Soporta hasta 150 agentes y 30 supervisores.



Plantillas de informes

- Sumario de llamadas.
- Detalle de llamadas.
- Resumen de agentes.
- Alarmas.
- Trazado
- Actividad del Voicemail y operadora automática.

Agent Summary Report 05/05/2009 - 05/05/2009 16:00 - 17:00

Report Type: Agent Summary Report
Target Name: Queue
Supervisor Name: jms

Group	HD Enabled	Ringing Time	Talk Outbound	Talk Inbound	Talk Internal	Busy Not Available	ACW Time	Hold Time	Off Hook Time	Non-Queue Time
Enrique Murray	02:18:16	0:01:07	0:03:30	0:05:09	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:02:30	0:00:00
Jane Oakley	02:18:16	0:00:32	0:03:30	0:02:11	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:02:30	0:00:00
David Owen	02:18:16	0:01:03	0:03:30	0:00:52	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:02:30	0:00:00
Jane Ryan	02:18:16	0:00:52	0:03:30	0:00:51	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:02:30	0:00:00
Leela Ramesh	02:18:16	0:00:52	0:03:30	0:00:51	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:02:30	0:00:00
Verity Hines	02:18:16	0:00:50	0:03:30	0:00:50	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:02:30	0:00:00
Summary	02:18:16	0:02:14	0:03:30	0:01:04	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:02:30	0:00:00

Call Summary Report 05/05/2009 - 05/05/2009 16:00 - 17:00

Report Type: Call Summary Report
Target Name: Queue
Supervisor Name: jms

Ungrouped	Total Calls	Answered Calls	Lost Calls	Overhead Answered	Overhead Not Answered	Route To	No Answer	Avg Answer Time (s)	Avg Answer Time (%)	Avg Abandon Time	Grade of Service (%)
Activity Breaks	2	1	1	0	0	0	1	3.00	00:00:17	00:00:00	0.00
Faraway Direct	1	1	0	0	0	0	0	00:00	00:00:00	-	100.00
Summer Holidays	1	1	0	0	0	0	0	0.00	00:00:11	-	0.00
Winter Holidays	1	1	0	0	0	0	0	100.00	00:00:00	-	100.00
Total Calls	5	4	1	0	0	0	1	Average Answer Time (s)	16.00	Average Answer Time (%)	00:00:00
Answered Calls	4	4	0	0	0	0	0	Average Answer Time	00:00:00	Average Abandon Time	00:00:00
Lost Calls	1	1	0	0	0	0	0	Grade of Service	40.00	Answer Threshold	5
Overhead Answered	0	0	0	0	0	0	0	Lost Call Threshold	1	External Outbound	0
Overhead Not Answered	0	0	0	0	0	0	0	Total No. Of Warnings	6	Total No. Of Alarms	1

Call Details Report 05/05/2009 - 05/05/2009 16:00 - 17:00

Report Type: Call Details Report - All
Target Name: Queue
Supervisor Name: jms

Time Stamp	Call Direction	Number	ESL	Queue	Queue Time	Agent	Duration	Status	Reference
05/05/2009 16:11:47	Inbound	0170123456	20004	Summer Holidays	00:00:01	Enrique Murray	00:00:01	Answered	91
05/05/2009 16:15:20	Inbound	0170123456	20004	Winter Holidays	00:00:01	Jane Oakley	00:00:01	Answered	91
05/05/2009 16:15:48	Inbound	0170123456	20000	Activity Breaks	00:00:15	David Owen	00:00:15	No Answer	91
05/05/2009 16:15:50	Inbound	0170123456	20000	Activity Breaks	00:00:15	Jane Ryan	00:00:15	Answered	91
05/05/2009 16:15:50	Inbound	0170123456	20000	Activity Breaks	00:00:01	Leela Ramesh	00:00:01	Lost	91
Summary	Total Calls	5	External Inbound Calls	4	External Outbound Calls	0	0	0	0

Alarm Report 05/05/2009 - 05/05/2009 16:00 - 17:00

Report Type: Alarm Report
Target Name: View
Supervisor Name: jms

Time Stamp	Label	Target Name	Value	Statistic Name
05/05/2009 16:51:35	05/05/2009 16:51:48	Warning	Summer Holidays	1 Calls Waiting
05/05/2009 16:52:00	05/05/2009 16:52:03	Warning	Winter Holidays	1 Calls Waiting
05/05/2009 16:52:03	05/05/2009 16:52:09	Warning	Faraway Direct	14 Average Ais Time
05/05/2009 16:52:16	05/05/2009 16:52:19	Warning	Summer Holidays	1 Calls Waiting
05/05/2009 16:52:31	05/05/2009 16:52:31	Warning	Activity Breaks	1 Calls Waiting
05/05/2009 16:52:31	05/05/2009 16:52:39	Alarm	Activity Breaks	17 Average Ais Time
05/05/2009 16:52:56	05/05/2009 16:53:03	Warning	Activity Breaks	1 Calls Waiting
Summary	Total No. Of Warnings	6	Total No. Of Alarms	1

Compact Contact Center (CCC)

El Compact Contact Center (CCC) es una gama integral compuesta por cuatro módulos que funciona como una aplicación cliente/servidor. Esta gama integral de módulos está compuesta por **Call Center View**, **Wallboard Manager**, **Report Manager** y el **Multimedia Module**.

La gama ha sido diseñada específicamente para aportar un paquete de generación de informes históricos y en tiempo real o servicios de tablón de anuncios para IP Office. El Compact Contact Center ha sido diseñado para permitir que los clientes gestionen su departamento de atención al cliente o su centro de contacto con eficacia y mejorar así el servicio que ofrecen de cara a sus propios clientes. El producto está compuesto por un conjunto de módulos completamente integrados que comparten una base de datos común con IP Office. Las ventajas aportadas por este enfoque radican en que sólo hay un único punto de configuración de forma que el sistema es mucho más fácil de utilizar y de actualizar que las herramientas tradicionales de gestión de los centros de llamadas tradicionales al tiempo que se garantiza la precisión de todo el esquema mediante una configuración única de la base de datos almacenada en IP Office.

IP Office Compact Contact Center es una solución de centro de contacto dividida en varios módulos con la que cubrir todos los tamaños de los centros de contacto desde 2 y hasta 75 agentes. La aplicación de software CCC incluye los siguientes módulos:

Servidor CCC – Este módulo aporta un puesto de supervisor con una vista de la información en tiempo real, gestión por excepciones y generación de informes históricos para todos los aspectos del centro de contacto. El módulo incluye cinco agentes y una función completa de tablón de anuncios. Se pueden generar hasta 73 informes estándar. Todos los usuarios pueden utilizar el tablón de anuncios para visualizar estadísticas básicas relativas al centro de contacto.

Report Scheduler – Este módulo permite que los informes se realicen automáticamente a horas y fechas que se especifiquen previamente o que se repitan a intervalos preestablecidos. El supervisor puede programar los informes que serán enviados a varios lugares dentro del centro de contacto. Los informes también se podrán enviar a varios destinatarios por medio de un mensaje de correo electrónico y en los formatos PDF, CSV, XLS, RTF, RPT y Word. Se puede programar el sistema para que los informes sean enviados al mismo tiempo a varias impresoras conectadas a la red.

Fixed Wallboards – La aplicación dispone de un módulo de tableros de anuncios fijos que permiten mostrar las estadísticas más importantes o mensajes básicos para que todos los agentes del centro de llamadas puedan consultarlos. Los supervisores pueden enviar mensajes específicos para los tableros para distribuir información importante o para realizar comunicados.

Phone Manger Pro: Agent Enabled – Este módulo da a los agentes una aplicación CTI para el ordenador a la que podrán acceder, participar en grupos o definir un estado de ocupado cuando dejen su mesa o despacho durante poco tiempo. Gracias a este módulo se consigue reducir los gastos ya que no hacen falta adquirir terminales

telefónicos. En el caso de los usuarios de telefonía IP, se puede usar también el Phone Manager PC Softphone en el modo agente y sin tener que utilizar un terminal telefónico.

PC Wallboards – Los tableros de anuncios informáticos o lugares de intercambio de información permiten que los agentes comprueben sus estadísticas personales, las relativas a su grupo o las de todo el centro de contacto. Los agentes podrán personalizar la vista de los tableros para que muestren la información de la forma que les resulte más cómoda. Además, los supervisores también podrán definir mensajes concretos para que aparezcan en estos tableros y usarlos como una herramienta de motivación o meramente informativa.

Puestos de supervisor adicionales – Para CCC se pueden adquirir hasta un total de 21 puestos de supervisor. De esta forma, el supervisor podrá controlar en tiempo real el tipo y la calidad de servicio dada a las personas que llaman.

Report Designer con Crystal Reports – La función de generación de informes permite que la empresa cree informes específicos para su instalación o modificar y cambiar informes estandarizados con lo que se logra una flexibilidad total en la presentación del tráfico y en la información sobre los agentes. Esta función está destinada para los gestores de centros de contacto que necesiten contar con un mayor grado de flexibilidad para poder así tomar decisiones más informadas.

La versión 5 de Compact Contact Center utiliza la herramienta Crystal Reports como su motor para generación de informes. Así se simplifica la experiencia del usuario ya que todos los informes están disponibles en una sencilla interfaz para el cliente y ya no hace falta instalar sofisticados componentes de software en el ordenador del supervisor. Este cambio permite que CCC modifique la forma de presentación de los informes personalizados.

Sin mayores complicaciones, las oficinas que cuenten con la versión 5 de CCC podrán crear hasta tres informes personalizados. En resumen, CCC podrá generar 3 informes personalizados de forma totalmente gratuita para las pequeñas empresas. Las empresas que deseen obtener más de tres informes personalizados deberán adquirir una licencia de diseño (IPO 400 CCC Designer RFA).

Vista del Call Center

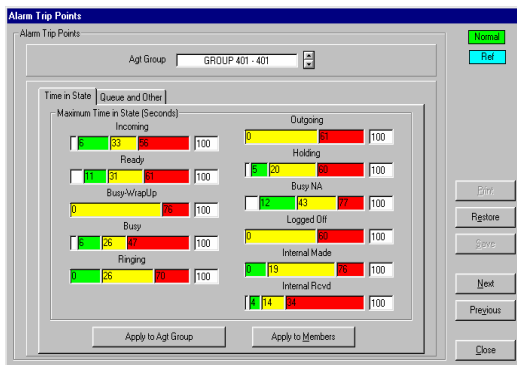
Call Center View aporta al cliente una combinación de control del servicio en tiempo real y de gestión total de los recursos. De esta forma el supervisor podrá equilibrar y gestionar los recursos del sistema (número de trabajadores frente a niveles de tráfico por llamadas entrantes) y mejorar así el servicio al cliente y reducir los costes. El Call Center View contiene 18 controles en tiempo real que muestran todos los aspectos de la actividad del centro de contacto.

La mayoría de los sistemas de gestión de la información tradicionales se basan en un supervisor constantemente ocupado controlando tanto las colas como los agentes. Avaya ha optado por hacer que el Call Center View haga todo el trabajo y se limite a informar al supervisor cada vez que se registre un problema o cuando vaya a suceder por medio de la gestión de excepciones y con la generación de informes. Se pueden establecer alarmas en función de 16 parámetros distintos y por cada dispositivo con lo que se asegura así que el supervisor estará siempre al tanto cada vez que se registre

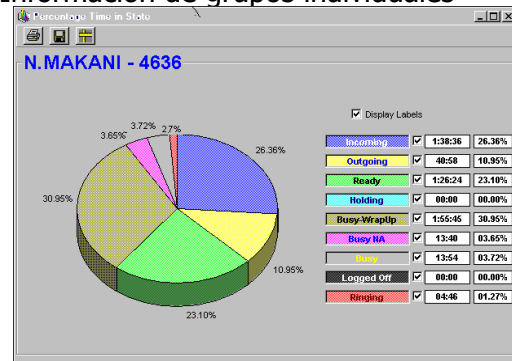
una excepción liberándolo así para que pueda realizar otras actividades distintas y más productivas.

Controles en tiempo real de IP Office Call Center View

- Controles generales
- Gestión de alarmas
- Información BLF: (indicador luminoso de ocupado)
- Actividad de ampliación
- Solicitud de devolución de llamada

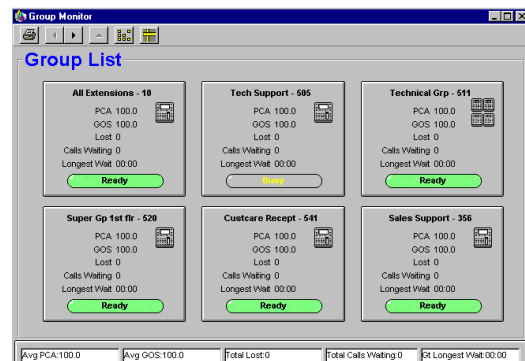


- Controles por parte del agente
- Control del grupo
- Información de agente de grupo
- Estado en tiempo real
- Estado de grupo (porcentaje)
- Información individual por agente
- Tiempo porcentual en estado
- Información de grupos individuales



- Controles de los enlaces
- Control de grupo de enlaces
- Información de grupo de enlaces
- Estado en tiempo real
- Estado de grupo (porcentaje)
- Información de enlaces individuales

- Controles sobre las colas
- Control de colas
- Información individualizada DDI/DID



Wallboard Manager

Hay dos tipos de tableros de anuncios disponibles: las unidades tradicionales que se montan en la pared y los tableros de anuncios de formato informático en el ordenador de los agentes. Los dos tipos de tableros se pueden gestionar desde el Wallboard Manager. El Wallboard Manager es una aplicación informática que funciona con los entornos Windows NT4/2000/XP. La arquitectura del Wallboard Manager ha sido diseñada para poder ser ampliada cuando aumenten los requisitos de los usuarios de forma que la misma plataforma de hardware podrá servir para dar soporte a otros módulos CCC adicionales. Se podrán añadir otros clientes al tablón de anuncios y distribuirlos indistintamente por la red LAN de forma que los supervisores podrán crear y programar los mensajes del tablón de anuncios.

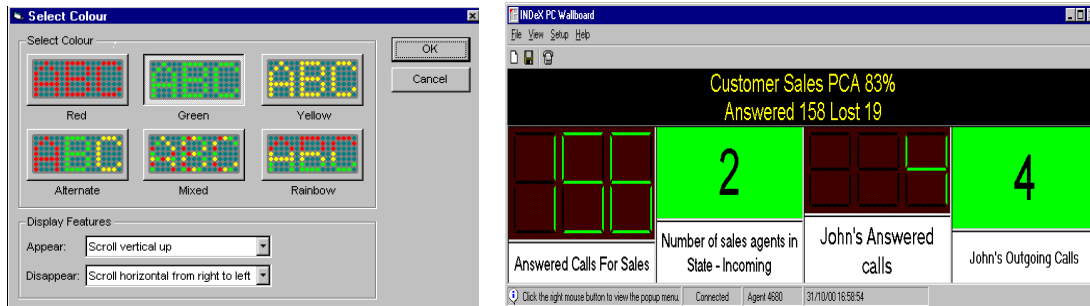
Tableros de anuncios de pared

CCC soporta dos tipos de tableros de anuncios: Spectrum (modelo 3214C, conocido anteriormente con el nombre de 4120C) y el CCM WB/22. Ambos tableros soportan 22 caracteres, son tricolores y disponen de una unidad de dos líneas cada uno. Desde el servidor de tableros se pueden controlar hasta 16 tableros de anuncios. El tablón de anuncios Spectrum, al ser adquirido como un Master Kit, ofrece un módulo de comunicaciones para su utilización con los tableros que se conectan entonces en serie. En el caso de los tableros WB/22, la tarjeta de comunicaciones se envía con un único cable destinado a controlar los tableros. Los tableros de pared no están disponibles en todos los territorios por lo que se ruega contactar con el representante de Avaya para más información sobre la disponibilidad local.

Además del tablón Spectrum de pared hay que adquirir también una licencia IP Office cuando se vaya a utilizar con CCC. La licencia IP Office soporta hasta cuatro tableros de pared Spectrum. En el caso de que hiciera falta contar con más de cuatro tableros de anuncios será necesario adquirir licencias adicionales. Cada licencia sirve para controlar hasta cuatro tableros al mismo tiempo. El sistema puede soportar hasta un máximo de 16 tableros de anuncios de pared.

Tableros de ordenador (PC Wallboard)

El tablón de ordenador aporta las funciones de los tableros tradicionales al gestor del centro de contacto y a los ordenadores de los agentes del centro de contacto pero con la ventaja de que cada uno de los agentes puede configurar y definir una vista personalizada del centro de contacto por medio del tablón de su propio ordenador. El agente CCC puede compartimentar el Tablón de su ordenador en veinte (20) variables diferentes para medir así diferentes grupos y agentes en tiempo real. Los datos seleccionados son idénticos a los datos del tablón físico. Por ejemplo, pueden ser Llamadas atendidas, Llamada en espera por más tiempo, Agentes registrados en el sistema y Llamadas perdidas.



Report Manager y Report Designer

El Report Manager es una aplicación que permite realizar informes históricos sobre la actividad del departamento encargado de atender al cliente. El Report Manager es capaz de realizar 73 estudios estándar para medir tanto la gestión general de las llamadas del centro de contacto como el rendimiento individual o por equipos y mejorar así la gestión de los recursos humanos. Las plantillas estandarizadas de informes pueden ser modificadas por el usuario (en cuanto a la gama de datos, al grupo, los turnos, etc.) y crear así sus propios informes para la gestión. Los informes pueden realizarse automáticamente a horas y fechas que se especifiquen previamente o que se repitan a intervalos preestablecidos.

Los informes personalizados opcionales permiten que la empresa cree informes específicos para su instalación o modificar y cambiar informes estandarizados con lo que se logra una flexibilidad total en la presentación del tráfico y en la información sobre los agentes. Esta función está destinada para los gestores de centros de contacto que necesiten contar con un mayor grado de flexibilidad para poder así tomar decisiones más informadas. La versión 5 de Compact Contact Center utiliza la herramienta Crystal Reports como su motor para generación de informes. Así se simplifica la experiencia del usuario ya que todos los informes están disponibles en una sencilla interfaz para el cliente y ya no hace falta instalar sofisticados componentes de software en el ordenador del supervisor. Este cambio permite que CCC modifique la forma de presentación de los informes personalizados. Sin mayores complicaciones, las oficinas que cuenten con la versión 5 de CCC podrán crear hasta tres informes personalizados. En resumen, CCC podrá generar 3 informes personalizados de forma totalmente gratuita para las pequeñas empresas. Las empresas que deseen obtener más de tres informes personalizados deberán adquirir una licencia de diseño (IPO 400 CCC Designer RFA).

El supervisor puede programar los informes que serán enviados a varios lugares dentro del centro de contacto. Los informes se pueden enviar a varios destinatarios por correo electrónico y en los siguientes formatos: PDF, HTML y REP. Se puede programar el sistema para que los informes sean enviados al mismo tiempo a varias impresoras conectadas a la red.

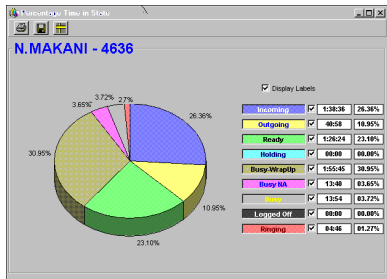
Informes del Compact Contact Center Tabla de los 70 informes estándar de Report Manager	
Registro de código contable por grupo de agentes (todos los medios)	Resumen DDI
Registro de código contable por grupo de agentes (Gráficos) (todos los medios)	Código de cuenta externa transferida
Registro de código contable por grupo de agentes (Gráficos)	Resumen DDI entrante
Registro de código contable por grupo de agentes	Resumen de duración entrante (todos los medios)
Registro de código contable por DDI (Gráficos)	Resumen de duración entrante
Registro de código contable por DDI	Resumen piloto entrante
Registro de código contable por piloto (Gráficos)	CLI de llamada perdida
Registro de código contable por piloto	Resumen multimedia
Registro de código contable por meta (Gráficos)	Registro de costes de código contable saliente (todos los medios)
Registro de código contable por meta	Registro de código contable saliente (todos los medios)
Seguimiento de la actividad de los agentes	Registro de código contable saliente (Gráficos)
Actividad de los agentes	Registro de código contable saliente
Solicitud de devolución de llamada del agente	Destino saliente más común por grupo de agentes
Estado ocupado del grupo de agentes	Duración de la llamada piloto
Resumen gráfico del grupo de agentes (todas las llamadas)	Distribución de pilotos por meta
Resumen gráfico del grupo de agentes (todos los medios)	Distribución de piloto
Resumen gráfico del grupo de agentes	Respuesta piloto
Informe de duración de llamadas de miembros agentes del grupo (todas las llamadas)	Enrutamiento piloto
Duración del grupo de agentes miembros (todos los medios)	Resumen piloto (todas las llamadas)

Informes del Compact Contact Center
Tabla de los 70 informes estándar de Report Manager

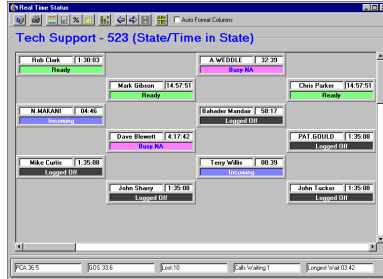
Duración del grupo de agentes miembro	Resumen piloto
Resumen tabular del grupo de agentes (todas las llamadas)	Resumen del sistema
Resumen tabular del grupo de agentes	Resumen gráfico de meta (todos los medios)
Tabulado del grupo de agentes	Resumen gráfico de meta
Agente individual (todos los medios)	Duración del miembro de meta (todos los medios)
Agente individual	Duración del miembro de meta
Tabulado de agentes (todos los medios)	Información de seguimiento de transferencia de llamadas por agente
Tabulado de agentes	Actividad de grupo de enlace
Seguimiento de cliente por identificación de llamada	Grupo de enlace ocupado
Seguimiento de cliente por CLI	Duración de llamada por grupo de enlace
Duración de llamada DDI	Respuesta de grupo de enlace
Distribución DDI por meta	Resumen de grupo de enlace
Distribución DDI	Control del flujo de llamadas VM por nombre del flujo de llamadas
Respuesta DDI	Control del flujo de llamadas VM por tema
Enrutado DDI	Control del flujo de llamadas VM
Resumen DDI (todas las llamadas)	Resumen VM



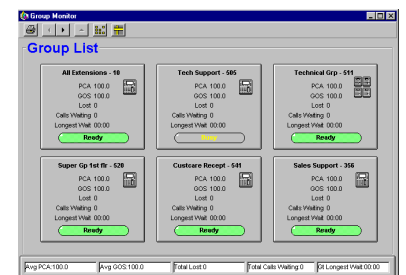
Real time Agent Management



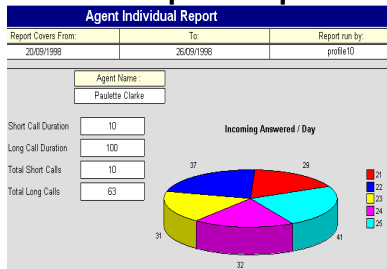
Real time System Management



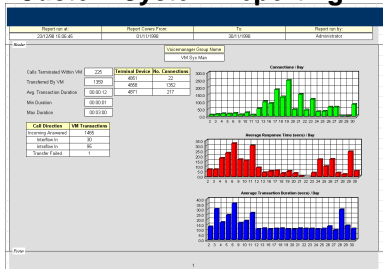
Real Time Group Management



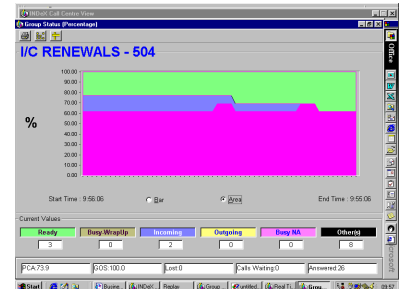
Standard Report Templates



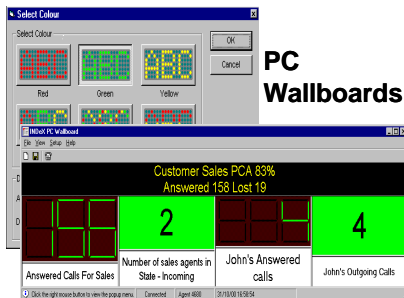
Custom System Reporting



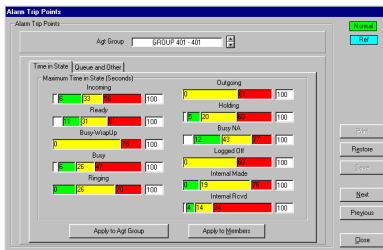
Real Time Tracking & Analysis



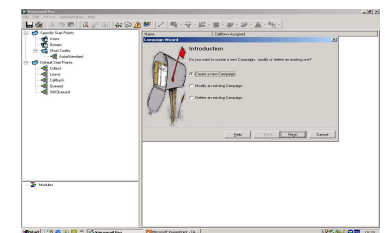
Wallboard Management



Management by exception



Campaign Manager IVR Queue Management & Recording



Módulo multimedia para el Compact Contact Center

Gracias al módulo multimedia CCC incorpora nuevos esquemas para el enrutado. El módulo también permite realizar informes combinados de todas las interacciones registradas dentro del centro de contacto. El módulo multimedia soporta varios tipos de cola, que son:

- Colas de correo electrónico
- Colas de chat
- Devolución de llamada web
- Marcado de listas activo

El módulo multimedia de IP Office amplía las funciones de enrutado y de creación de informes de llamadas de voz y las aplica a los mensajes de correo electrónico y a las sesiones de chat iniciadas por medio de un navegador. De esta manera, IP Office contribuye a garantizar que la empresa pueda iniciar y medir un determinado nivel de servicio para todos los aspectos relativos al contacto con sus clientes como, por ejemplo, al garantizar que todos los mensajes de correo electrónico recibirán una respuesta antes de que transcurra media hora tras su envío.

El Módulo Multimedia es una solución avanzada del centro de contacto que permite a las empresas y a sus departamentos gestionar los contactos multimedia tanto internos como externos a la misma. El IM aporta aplicaciones con las que gestionar la telefonía, chats web, el correo electrónico y las comunicaciones de devolución de llamada web. Con estas útiles aplicaciones, toda empresa acabará convertida en un centro de contacto de varios canales y que abarca todos los niveles y podrá aceptar llamadas multimedia y enrutarlas a miembros específicos de un grupo o de varios grupos.

El Módulo Multimedia genera una interfaz para el usuario y módulos de soporte para adjudicar a miembros específicos de los grupos comunicaciones en particular que atañan exclusivamente a sus responsabilidades. El Módulo Multimedia dirige las interacciones con el cliente a las personas que conviene en cada momento y genera listas de contacto y controla tanto el rendimiento del sistema como el de los individuos contribuyendo así a que los clientes puedan recibir una atención completamente personalizada y sin importar con qué empleado de la empresa estén tratando.

VoiceMail Pro – Generación de colas de anuncios en el centro de contacto

VoiceMail Pro permite crear un servicio de voz y de respuesta interactiva con el que satisfacer las necesidades específicas de carácter corporativo de un centro de contacto con el cliente. Gracias a su cómoda interfaz gráfica, el sistema puede crear y modificar con rapidez y sencillez los flujos de llamadas desde simples anuncios y hasta varios menús de tonos de un único dígito, así como ofrecer servicios de Audiotex o funciones de operadora automática. La interfaz también permite personalizar completamente la experiencia previa a la conexión con los clientes cuando se ponen en contacto con la empresa. Además de las funciones ofrecidas por el servicio de cola de anuncios de VoiceMail Pro, los supervisores también podrán crear planes de cola y de enrutamientos de las llamadas específicos con los que acceder a toda una gama de funciones como la recepción de mensajes, servicios de entrevista o la posibilidad de

establecer tiempos previstos para las respuestas o poner en cola información destinada a los clientes.

La aplicación VoiceMail Pro incluye una serie de funciones para la gestión de colas de forma que las llamadas entrantes para los grupos puedan ser atendidas automáticamente cuando el departamento, el grupo o el agente se encuentren ocupados. Los clientes que pasen a una cola escuchan un mensaje que les informa sobre la situación para pasar a escuchar música (generada internamente o procedente de una fuente externa) al tiempo que el sistema les actualiza la información cada poco tiempo. Para cada grupo se pueden grabar hasta dos mensajes distintos (entrada en la cola y actualización del mensaje de la cola). Los anuncios de cola también pueden informar sobre la posición en la cola y el tiempo previsto que tardará en llegar la respuesta.

Además, para cubrir las necesidades de todo centro de contacto, el VoiceMail Pro también informa a la persona que llama sobre su posición en la cola y el tiempo previsto antes de que se atienda a su llamada. La persona que llama también podrá salir de la cola y dejar un mensaje en cualquier momento si así lo desea.

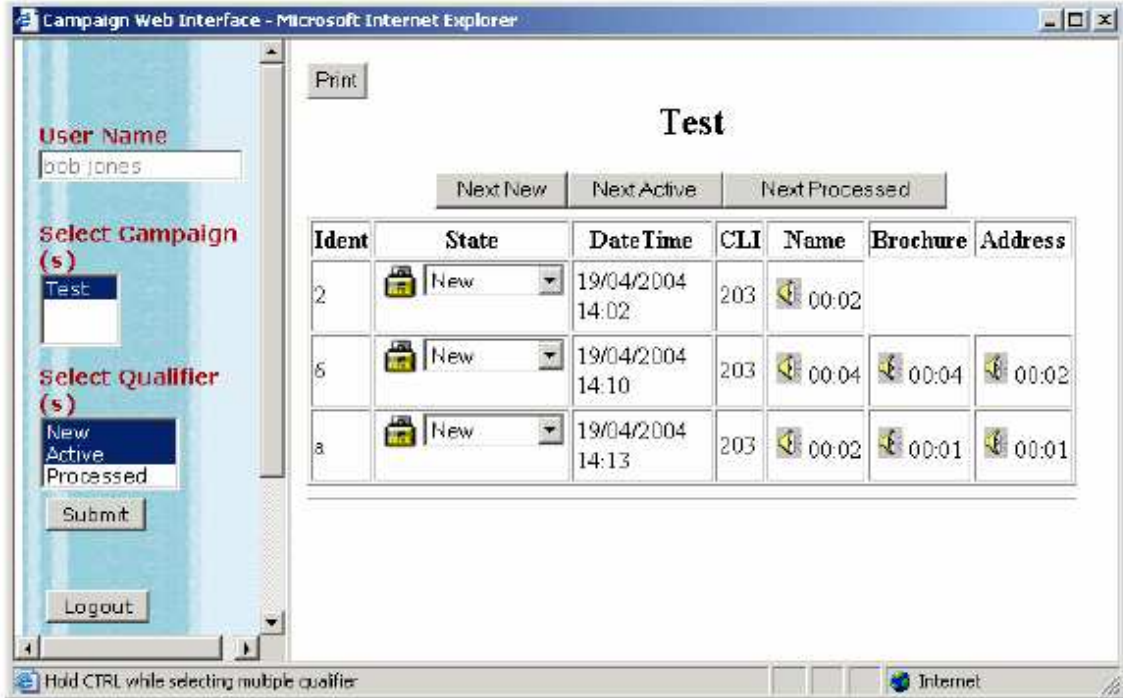
VoiceMail Pro – Campaign Manager

Esta aplicación, parte íntegra de VoiceMail Pro, permite automatizar completamente la recopilación de información repetitiva (como las solicitudes de folletos) de forma que los agentes quedan libres para atender otras llamadas más complejas que requieren interacción humana. El gestor de campañas Campaign Manager permite la atención automatizada de las llamadas a cualquier hora presentando a las personas que llaman una serie de preguntas sencillas y directas. Las personas que llaman pueden responder a las preguntas de viva voz o pulsando las teclas del teléfono. La persona que llama puede interrumpir la grabación en cualquier momento con sólo pulsar una tecla de su teléfono. Cuando los agentes estén ocupados, el desvío de las llamadas al Campaign Manager alivia la congestión y reduce la presión sobre los grupos de agentes. Los agentes pueden recuperar la transacción completada a través de un navegador web (véase la figura 9.6 incluida más abajo) o con sólo introducir un código breve que representa el parking slot específico para una campaña en particular. Este número puede ser programado previamente bajo una tecla DSS y ser usado por los agentes para poder acceder a la campaña. En el caso de que la tecla DSS incorporara un indicador de campo ocupado, el indicador se encenderá cuando se dejen nuevos mensajes correspondientes a dicha campaña. Los agentes sólo tendrán que transcribir las respuestas de las personas que llamen a la base de datos o a otros registros. Cuando una persona que llama introduzca información por medio de un mensaje de campaña, los agentes podrán comprobar estos mensajes con las respuestas que incluyeran pero la información de tonos podrá ser reproducida en voz.

La versátil interfaz gráfica de Windows con la que cuenta el VoiceMail Pro Manager permite personalizar y crear los cuestionarios con total facilidad. Se podrán crear campañas de llamadas entrantes y modificarlas con un cómodo asistente para campañas.

Con VoiceMail Pro, los clientes podrán "saltarse" una cola o ser redirigidos en situaciones con mucho tráfico para completar sus transacciones mediante el Campaign Manager. De esta manera se reduce el número de clientes que abandonan cuando se

ven forzados a esperar en una cola con lo que se consigue maximizar así las probabilidades de conseguir más ingresos.



Print

Test

Next New Next Active Next Processed

Ident	State	DateTime	CLI	Name	Brochure	Address
2	New	19/04/2004 14:02	203	00:02		
6	New	19/04/2004 14:10	203	00:04	00:04	00:02
8	New	19/04/2004 14:13	203	00:02	00:01	00:01

Hold CTRL while selecting multiple qualifier

Campaign web client

Integración con Microsoft™ CRM

Avaya y Microsoft Business Solutions han firmado un acuerdo para la creación de paquetes de aplicaciones y soluciones de hardware para las pequeñas y medianas empresas que deban atender a sus clientes desde varios frentes. Esta alianza convierte a IP Office en la plataforma idónea de convergencia para los clientes de Microsoft CRM™.

El soporte de IP Office a Microsoft CRM 3.0 se ha dividido en tres fases. La integración de la telefonía TAPI (ventanas emergentes) es la primera fase y las fases dos y tres se refieren a un módulo de información integrado. Esta alianza estratégica está dirigida a las pequeñas y medianas empresas que necesiten contar con un lugar de trabajo interconectado con el que abarcar varios sistemas empresariales, infraestructuras de comunicaciones y servicios web. Estas empresas también necesitan disponer de un sistema integral con una implementación sencilla y a un coste reducido.

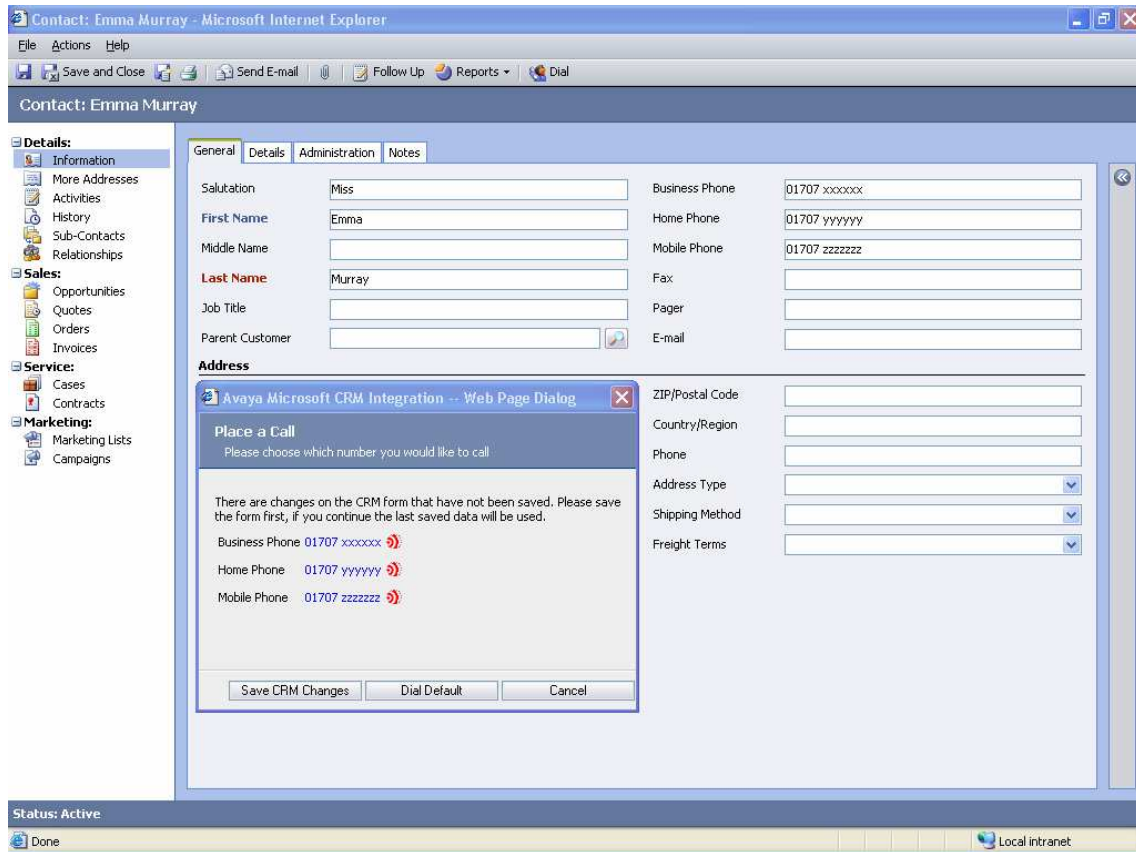
Para las plataformas de IP Office, la primera fase de este programa se incluye por defecto (Integración a nivel TAPI). El desarrollo de integración CTI en Microsoft™ CRM requiere de la licencia adicional de integración MS CRM y dota a IP Office con una solución que incluye las siguientes facilidades:

Funciones existentes con la licencia de integración de Microsoft CRM 3.0

Funciones MS CRM 3.0.
<p>Funciones para llamadas salientes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar llamada saliente en Cuenta llamando por campos de teléfono de Negocio y otros y también por todos los campos de tipo teléfono.• Realizar llamada saliente en Contactos usando los campos de teléfono de Contacto (principal, casa, móvil), ó por todos los campos de teléfono.• Realizar llamada saliente desde el registro de actividad telefónica.• Realizar llamada saliente desde un Lead (Cliente o Negocio potencial)
<p>Funciones para llamadas entrantes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pantalla emergente (screen pop) de Cuenta a partir de campos de teléfono (negocio y otros).• Pantalla emergente de Contacto usando campos de teléfono (negocio, casa y móvil).• Pantalla emergente de Leads partiendo del campo de teléfono• Registro de actividad telefónica.
<p>Etiquetado de Pantalla emergente sobre llamada entrante:</p> <ul style="list-style-type: none">• Pantalla emergente de Cuenta usando etiqueta de datos (data tag).• Pantalla emergente de Contactos usando etiqueta de datos.• Pantalla emergente de Caso usando etiqueta de datos.• Soporte para casar atributos a medida sobre Cuenta/Contacto.
<p>Soporte de actividad:</p> <ul style="list-style-type: none">• Creación de registro de actividad telefónica.• Cumplimentación de registros de actividad telefónica.
<p>Resolución de múltiples destinos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Soporte guiado al usuario para selección con multiples destinos en Cuentas.• Soporte guiado al usuario para selección con multiples destinos en Contactos.• Soporte guiado al usuario para selección con multiples destinos en Leads.

Ejemplos de pantallas de MS CRM 3.0:

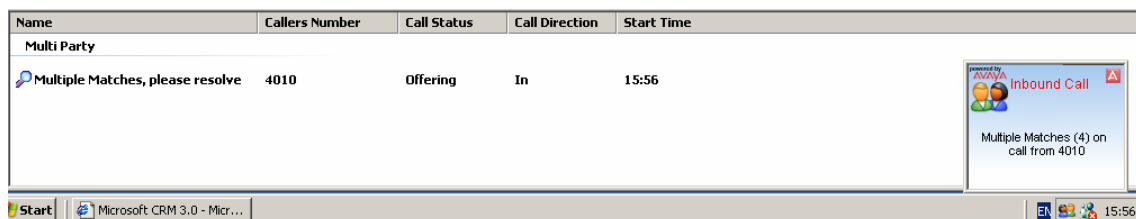
Llamada saliente: caso de llamada a un contacto.



The screenshot shows the Microsoft CRM 3.0 interface in Internet Explorer. The contact record for Emma Murray is displayed, with fields for Salutation (Miss), First Name (Emma), Middle Name, Last Name (Murray), Job Title, Parent Customer, Business Phone (01707 xxxxxx), Home Phone (01707 yyyyyy), Mobile Phone (01707 zzzzzzz), Fax, Pager, and E-mail. A 'Place a Call' dialog box is open, prompting the user to choose a number to call. The dialog box lists the Business Phone (01707 xxxxxx), Home Phone (01707 yyyyyy), and Mobile Phone (01707 zzzzzzz) with red telephone icons. The dialog box also contains a warning message: 'There are changes on the CRM form that have not been saved. Please save the form first, if you continue the last saved data will be used.' and buttons for 'Save CRM Changes', 'Dial Default', and 'Cancel'.

Llamada entrante: caso con resolución guiada de múltiples destinos:

Name	Callers Number	Call Status	Call Direction	Start Time
Multi Party				
Multiple Matches, please resolve	4010	Offering	In	15:56



The screenshot shows the Microsoft CRM 3.0 interface with a call log entry. The entry is for a 'Multi Party' call with the caller number 4010, status 'Offering', direction 'In', and start time 15:56. An 'Inbound Call' notification is visible in the bottom right corner, indicating 'Multiple Matches (4) on call from 4010'.