



Contact Center



Descriptivo Contact Center - Data Sheet



902 80 80 65

Contact Center

Nuestro Contact Center (centro de contacto) es una oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir un amplio volumen de llamados y pedidos a través del teléfono, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax, e-mail, chat, mensajes de texto y mensajes multimedia entre otros.

El Call Center puede ser operado independientemente o puede estar interconectado con otros centros, generalmente conectados a una corporación computarizada.

Reconocidas e importantes empresas usan nuestros Centros de Contacto para interactuar con sus clientes, ya sean empresas de servicio público, firmas de pedidos por catálogo, atención al cliente y soportes operativos varios con relación a empresas de software y hardware. Muchos comercios utilizan los Centros de Contacto incluso para el desarrollo de sus funciones internas a través de los mismos, incluyendo mesas de ayuda y soporte de ventas.

Un Call Center o Centro de atención de llamados entrantes (INBOUND) o salientes (OUTBOUND) es una herramienta de comunicación y relación con los Clientes que utiliza el TELEFONO como medio de comunicación básico gestionado por "PERSONAS HUMANAS" en conjunto a los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios y disponibles, basados en metodologías de trabajo y procesos determinados y adecuados, para atender las necesidades y dar servicio a cada "CLIENTE UNICO" con el objeto de atraerlos y fidelizarlos con la organización y permitir su viabilidad.

Personas Humanas: La razón por la cual se reduda en Personas Humanas, es que para poder obtener un trato adecuado por parte del Ejecutivo de Call Center hacia el Cliente.

Características

TECNOLOGIA IP

Hace diez años fuimos pioneros en la investigación y el desarrollo del Centro de Contacto IP puro. Hoy en día, cuando la industria de call center se descarga en masa para el paradigma de la telefonía IP, INNOVAMER tiene diez años de experiencia en la aplicación de esta tecnología para centros de contacto. La madurez adquirida en el enfoque de pura instalaciones IP durante una década, es uno de los diferenciales que ofrece la tecnología de nuestra versión.

HARDWARE NO PROPRIETARIO

Históricamente, los call centers eran una rama de las centrales telefónicas, de acuerdo con ellos, sus habilidades y sus proveedores. Esto se reflejó en los costos de implementación y alta dependencia de proveedores de call center INNOVAMER ha sido pionera en la implementación de centros de contacto con los servidores estándar, marcado, corte la dependencia de hardware propietario y sus proveedores.

SOLUCION "ALL-IN-ONE"

Es sabido que en tecnologías complejas como la de centros de contacto, integrar componentes heterogéneos de distintos fabricantes, tales como ACD, IVR, grabación y marcación entre otros, implica riesgos y costos. Es por esto que desde su concepción INNOVAMER ha desarrollado módulos funcionales pre-integrados naturalmente. Esto significa que INNOVAMER – como en un juego de bloques donde cada uno encaja perfectamente con el otro –permite construir una solución a medida, sin problemas de integración y sin responsabilidades divididas.

CALL CENTER VIRTUAL

Del mismo modo hemos sido pioneros de hace una década con el Centro de llamadas IP telefonía, por lo que ahora estamos separados desde el paradigma de la tecnología virtual de call center y "hosting". Esto permite la operación de centros de llamadas múltiples en diferentes ubicaciones geográficas, utilizando la misma infraestructura centralizada. También permite la monitorización y gestión remota, el teletrabajo y "mesas de trabajo en caliente", o la liberación del agente de su escritorio.



INSERCIÓN DE LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES

Si bien el concepto es simple y sensible, es muy complejo de implementar si no hay una plataforma de tecnología adecuada: un valor de centro de contacto aporte para la organización no debe ser una isla dentro de ella, sino que deben introducirse en los procesos organizacionales de su negocio.

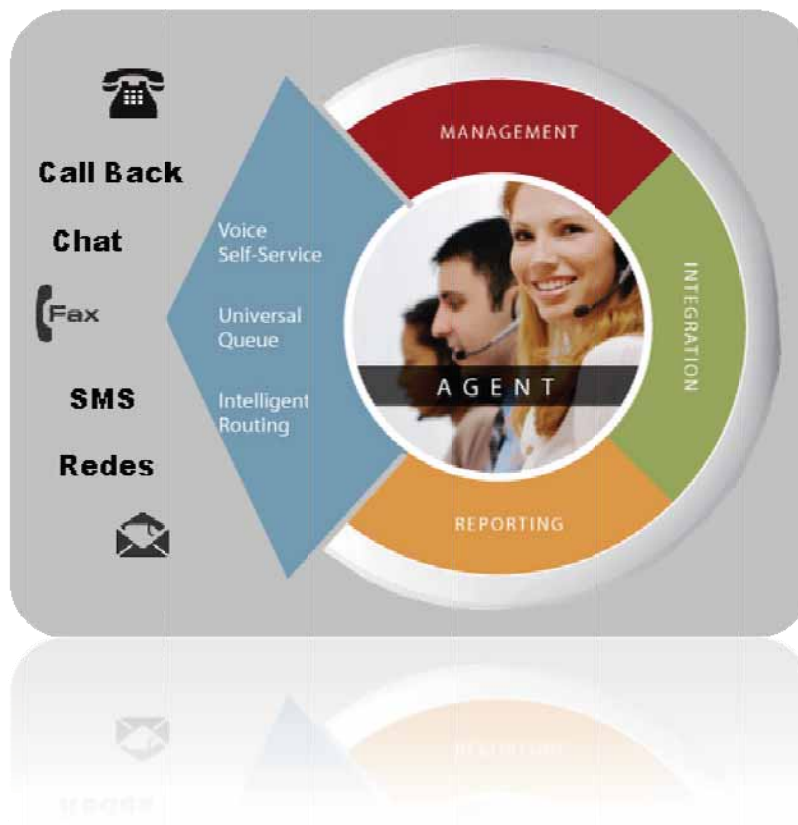
INNOVAMER es una solución en el mercado que incorpora pre-integrado de la plataforma tecnológica de clase mundial, centros de llamadas ", " middleware ". Esto permite la integración natural de la atención con sistemas heterogéneos. Y distribuidos.

COLA UNIVERAL DE INTERACCIONES

El Cliente es quien elige el canal de comunicación:

- Teléfono
- e-mail
- fax,
- web-call-back
- SMS
- web-chat
- etc..

INNOVAMER se encarga de ordenar procesar y distribuir las interacciones en función Del servicio.



Tecnología

GENERALIDADES

INNOVAMER es una plataforma de gestión de la tecnología para la interacción potente, y capaz de ser utilizada por las empresas y grandes organizaciones que operan un centro de contacto. Además, ofrece importantes ventajas para el Call Center y Administración Pública



Llamadas Entrantes y Salientes

INNOVAMER es una solución multimedia que permite el procesamiento en una forma unificada las interacciones o contactos a través de múltiples canales de comunicaciones e Interacciones

Servicio al Cliente: resolución de consultas, entrega de información, atención de requerimientos.

Mesa de Ayuda o Help Desk: Servicio que permite entregar un apoyo especializado por teléfono a través de un ejecutivo de call center especializado con conocimientos técnicos sobre una materia específica.

Manejo de Voz

Canal de voz entrante y saliente

“Call Blending”

Correo de voz

CallBack de llamadas abandonadas

CallBack de correos de voz

Manejo de Canales Multimedia

Interacciones e-mail

_ E-mails entrantes

_ E-mails salientes desde PC de agente

_ E-mails a demanda desde IVR

_ E-mails masivos desde Outbound Engine

_ Formatos estándar de respuesta: manual/automática, con Word/HTML

_ Envío de datos adjuntos

_ Lectura automatizada mediante Tecnologías Vocales *

Interacciones Fax

_ Faxes entrantes

_ Faxes salientes a demanda desde el IVR

_ Almacenamiento en Repositorio de Datos indexado

_ Búsqueda y visualización de faxes

_ Distribución en base a ANI, DNIS e información proveniente del IVR

Interacciones Web

_ Chat

_ Web URL Push

_ Web CallBack

Interacciones SMS

_ SMS entrante

_ SMS saliente desde PC del Agente

_ SMS saliente a demanda desde IVR

_ SMS saliente masivo desde Outbound Engine (“SMS Blaster”)



Modulos Funcionales

Distribución de Interacciones ACD

Cola universal de interacciones

Multicampaña

Hotdesking

Distribución estándar:

- _ Circular
- _ Balanceo de Carga
- _ Mayor Carga (balanceo de carga inverso)
- _ Basado en Habilidades: multiples por agente y campaña

Distribución avanzada

- _ Según canal de comunicación: voz, e-mail, web, etc.
- _ Según parámetros de la llamada: ANI, DNIS
- _ Según contexto de navegación del IVR
- _ Según perfil de cliente
- _ Según datos del negocio
- _ Según reglas de prioridad

Otras funcionalidades

- _ Configuración de tiempo máximo de espera
- _ Mensajes por cada campaña: bienvenida, espera, etc.
- _ Anuncio de tiempo estimado de espera
- _ Manejo de desborde

CTI / Screen Pop-Up

Integración con Aplicativos de Terceros (API, DDE, DLL, URL)

Integración con inConcert Scripting: ejecución de front-end de gestión

Integración con inConcert CRM

Integración con inConcert IVR para transferencia de contexto

SDK par integración:

- _ Web Services
- _ Java
- _ .net
- _ COM activex



Grabación y Monitoreo

Grabación de Llamadas

- _ Entrantes y Salientes
- _ Total, a demanda, selectiva
- _ Formato MP3
- _ 350 Kbytes por cada minuto almacenado
- _ Almacenamiento en Repositorio de Datos indexado
- _ Exportación a archivos MP3 para post-proceso
- _ Grabación de pantallas
- _ Aplicación de filtro, búsqueda y reproducción de llamadas grabadas

Grabación de Chat

- _ Chats externos
- _ Chats internos
- _ Almacenamiento en Repositorio de Datos indexado

Monitoreo en Tiempo Real

- _ Monitoreo de Llamadas en tiempo real
- _ Monitoreo de Chats en tiempo real
- _ Monitoreo remoto en tiempo real vía web y vía teléfono

IVR

Automatización de gestión de llamadas entrantes y salientes

Call Blasting

Sin límite de opciones y profundidad de menú

Múltiples IVR en el mismo servidor

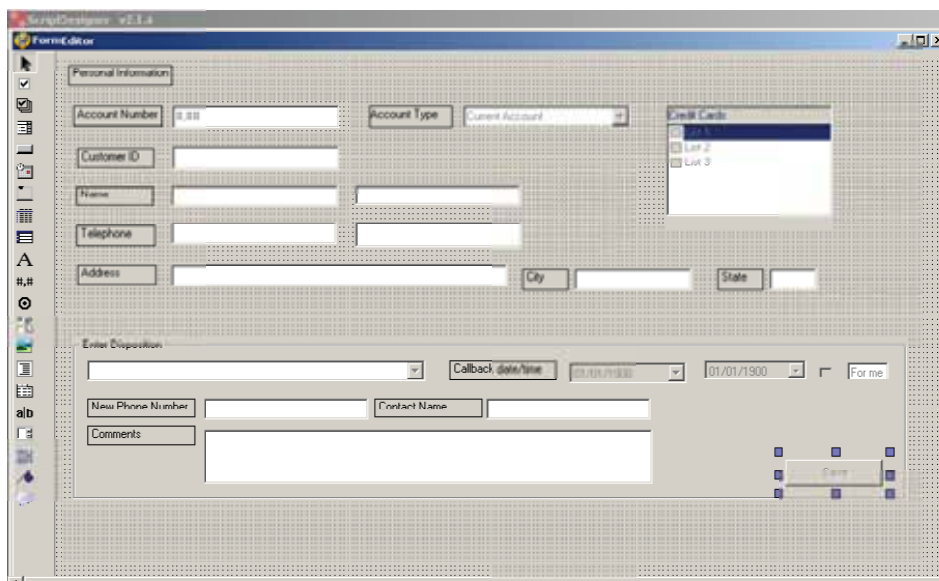
Menús dinámicos según perfil del cliente y variables del contexto

Integración nativa con

- _ inConcert ACD
- _ inConcert Middleware
- _ inConcert Outbound Engine
- _ Tecnologías vocales (TTS / ASR)

Diseño de aplicaciones a través de inConcert Flow Designer

e-mail on-demand / fax on-demand / SMS on-demand desde el IVR



Outbound Engine

IVR Saliente: "Call Blasting"

E-mail Saliente

SMS Saliente

Marcación "preview"

Marcación progresiva

Marcación Predictiva

_ Análisis Call Progress, detecta y descarta

_ No atiende

_ Tono de ocupado

_ Fuera de Servicio

_ Herramienta de Administración de Listas de Llamadas y Reglas de Marcación

_ Herramienta de Importación y Gestión de Contactos

_ Cumple con regulaciones DNC ("Lista No Llame")

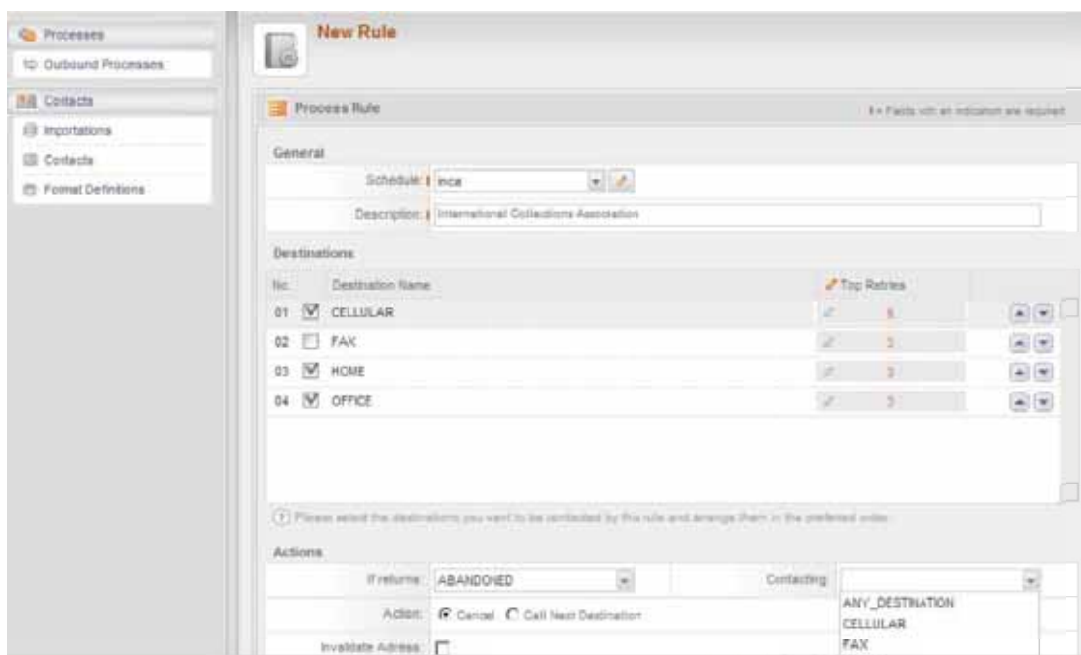
_ Screen-pop de aplicativos de gestión en PC del agente

_ Integrado a:

_ inConcert ACD, para transferir la llamada al agente idóneo

_ inConcert Middleware, para integración con sistemas de información distribuidos

_ Supervisión en Tiempo Real y Ajuste Fino de velocidad de marcación



Enterprise Applications Integrations (inConcert Middleware)

Automatización de procesos entre sistemas de información (workflow).

Acceso a bases de datos vía ODBC.

Integración con sistemas Host vía TCP/IP y Named Pipes.

Integración con Minis y Mainframes (IBM390, AS400, RS6000, otros)

Intercambio de mensajería estándar (ISO8583, SWIFT, CNAB, XML) y/o propietaria entre sistemas.

Invocación de procesos y componentes externos (COM, CORBA, SOAP; RPC)

Integración con soluciones de middleware (IBM-MQ Series, etc.)

Publicación y acceso a Web Services

Distribución y Virtualización

Agentes remotos con capacidad "site-blending"

Supervisión en tiempo real en sitio y/o remota

Administración web en sitio y/o remota

Todas las funcionalidades de un call center local, en forma distribuida

Múltiples Call Centers Virtuales por servidor (tecnología multi-tenant)

Herramientas de Gestión de Servicios Administrados

Manejo de múltiples husos horarios por cada Call Center Virtual

Múltiples recursos por cada Call Center Virtual (líneas, carriers, DNIS, peers IP)

Se requiere 40 kbps por cada agente que soporte el CCV, en un vínculo sobre internet

Reportes

Reportes históricos prediseñados:

_ Por agente

_ Por campaña

_ De IVR

_ De marcación

Reportes detallados, resumidos y gráficas

Exportación de reportes (PDF, HTML, Excel, etc.)

Más de 100 reportes prediseñados, clasificados y segmentados

_ Llamadas: Agente / Campaña / Supervisor, Entrantes / Salientes

_ Chats: Agente / Campaña, Entrantes / Salientes

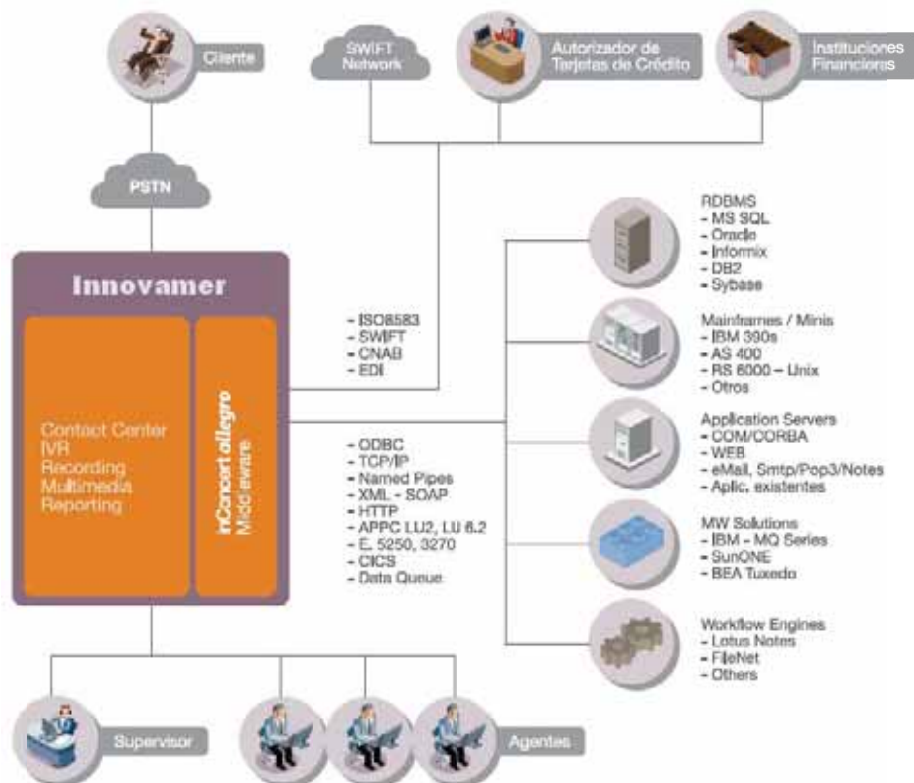
_ E-Mails: Agente / Campaña, Entrantes / Salientes

_ Faxes: Agente / Campaña, Entrantes / Salientes

_ Marcación: Contact Rate / Listas, Estadísticas por Campaña

_ IVR: Campaña / Detalle / Resumen

_ Estados: Agente / Campaña / Supervisor



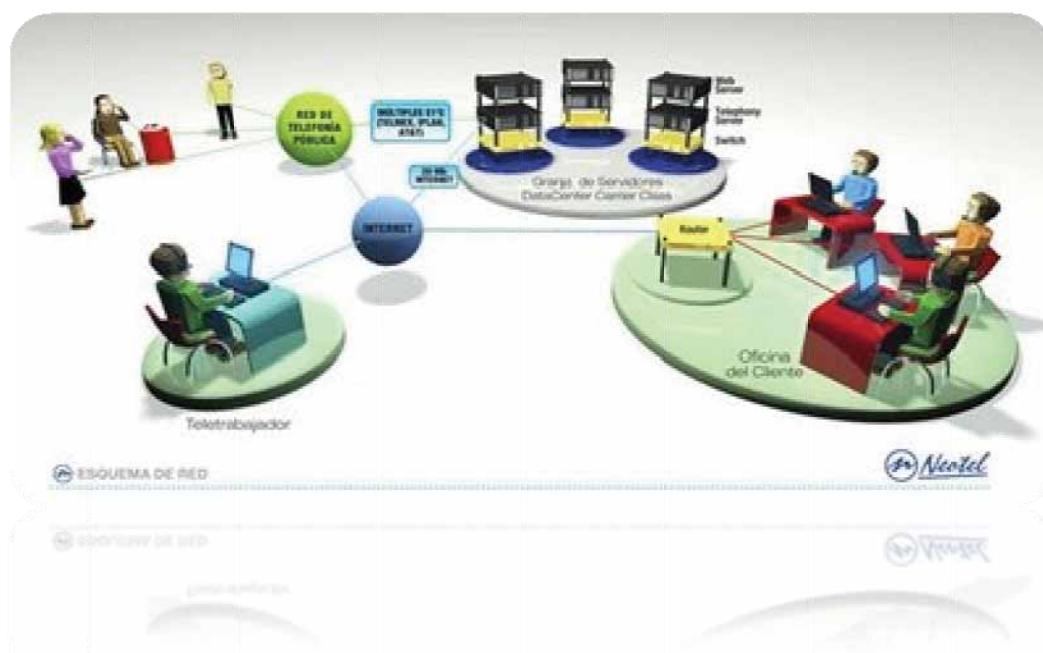
Herramientas de Desarrollo

Diseñador de Flujos

Herramienta gráfica de desarrollo de flujos de llamadas e IVR
 Tecnología "drag & drop"
 Lógica booleana
 Cambios en el comportamiento del IVR o Call Flow en tiempo real
 Integración con sistemas de información a través de inConcert Middleware

Diseñador de front-end de Gestión

Herramienta gráfica de diseño de front-end de gestión
 Incorpora herramienta de configuración de guiones de diálogos dinámicos
 Integración con "back-end" corporativos a través de inConcert Middleware
 CTI ScreenPopUp
 Lógica embebida
 Integración nativa con inConcert IVR



Interfaces

Agente

Consola unificada para procesar interacciones
"Hot Desking" / Agentes remotos

Manejo de interacciones de voz

- _ Llamadas entrantes directas del ACD
- _ Llamadas entrantes desde inConcert Outbound Engine
- _ Llamadas salientes manuales desde consola
- _ Llamadas salientes por CallBack de llamadas abandonadas
- _ Llamadas salientes agendadas por el agente
- _ Atención y reproducción de correo de voz
- _ CallBack a partir del correo de voz.

Manejo de interacciones multimedia

- _ Chat
- _ web-chat
- _ web-CallBack
- _ e-mail
- _ fax
- _ SMS

Control

- _ Transferencia de llamadas a grupo, interno o externo
- _ Transferencia en dos pasos
- _ Conferencia
- _ Hold / Resume
- _ Chat interno con supervisor
- _ Grabación de llamada a demanda
- _ Cambio de estado de agente (activo, inactivo, pausa, break/motivo)
- _ Regendado de llamadas
- _ Tiempo administrativo (wrap-up time)

Visualización:

- _ Llamadas en espera en ACD
- _ Llamadas abandonadas.
- _ Resumen de interacciones multimedia
- _ Tiempo de conversación.



Supervisión

Consola unificada de supervisión en tiempo real

Monitoreo

- _ Silencioso
- _ Monitoreo y supervisión remota
- _ Monitoreo de chat
- _ Monitoreo de voz on-line y off-line

Control

- _ Reasignación de recursos en tiempo real
- _ Chat con agents
- _ Grabación de llamada a demanda
- _ Conferencia con agente y cliente

Gráficos y vistas en tiempo real

- _ Configuración de colores para SLA
- _ Estadísticas en tiempo real
- _ Nivel de servicio
- _ Tasa de Abandono
- _ Estado de agentes asignados

Estado de interacciones

Tiempo hablado por agentes

- _ Tiempo de interacciones en espera
- _ Gráficos personalizables

Supervisión de marcador en tiempo real

- _ Regulador de inyección de llamadas
- _ Gráficos de productividad
- _ Métricas de servicio

- _ Monitoreo de abandonos, llamadas contactadas y tiempo ocioso de agentes



Administrador de Call Center

consola web, unificada para la administración del centro de contactos

Administración de Usuarios

- _ Definición de usuarios, perfiles y contraseñas
- _ Definición de habilidades de agentes

Administración de Campañas

- _ Definición de motivos de descanso
- _ Definición y configuración de Campañas
- _ Asignación de agentes y supervisores
- _ Definición de parámetros de campañas (fechas, días, horarios, exclusiones)
- _ Definición de tipos de interacciones para cada Campaña

Administración del Marcador

- _ Configuración de tipo de marcador: preview, progresivo, predictivo
- _ Configuración de reglas de marcación
- _ Importación de contactos.
- _ Administración de listas de marcación
- _ Comienzo y detención del marcador

Administrador de Plataforma

Consola web, para configuración de Call Centers Virtuales

Aprovisionamiento de recursos de CCV

- _ Carriers Telefónicos
- _ Troncales IP (H323, IAX2, SIP)
- _ Troncales Digitales (PRI – R2)
- _ DNIS
- _ Extensiones telefónicas
- _ Grupos de ruteo
- _ Husos horarios



INNOVAMER

■ DATOS LEGALES Y DE CONTACTO

- NOME INNOVAMER 2002 SL
- CIF: B.35710979
- INDIRIZZO: C/ LA RESTINGA, 17
POLIG. INDUSTRI. LAS MAJORERAS
35240 CARRIZAL-INGENIO
- telefonica internazionale consolari servizio
902 80 80 65
- CORREO ELECTRÓNICO:
callcenter@innovamer.com
Ulises.damaso@innovamer.com
- WEB: <http://www.innovamercomunicaciones.com>
- DIRETTORE COMMERCIALE
Ulises Dámaso
902 80 80 65

PROTECCIÓN DE DATOS:

La información por usted facilitada es de carácter voluntario. Mediante la cumplimentación de cualquier Formulario, o registro o dato que nos remitan, usted autoriza que los datos contenidos en el Mismo sean incorporados a un fichero automatizado y almacenados y tratados por Innovamer 2002 SL. Podrá ejercer los derechos de oposición, acceso, rectificación, cancelación de sus datos, previstos en la L.O. 15/1999 de 13 diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.