

Alcatel-Lucent Omnitouch Call Center Office

Solución integrada de centro de llamadas

Las telecomunicaciones son un elemento clave para las relaciones con los clientes y la función de los centros de llamadas es cada vez más importante al tener que gestionar un mayor número de llamadas. En este contexto, resultan de suma importancia tanto la capacidad de su centro de llamadas como la de sus agentes para responder y atender con eficacia las peticiones de los clientes, así como la calidad de servicio que proporcione su centro de llamadas. De todo ello depende la imagen de su empresa.



PRESENTACIÓN GENERAL

Alcatel-Lucent OmniTouch® Call Center Office está diseñada para satisfacer las necesidades de las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Se trata de una solución completa y estandarizada para centros de llamadas que refuerza el posicionamiento “todo-en-uno” de Alcatel- Lucent OXO Connect.

Con esta solución profesional, las PYMES pueden mejorar de forma decisiva tanto sus servicios de atención telefónica y de bienvenida, como los relacionados con estos. Esta solución ofrece funciones avanzadas de gestión de cola de espera y de enrutamiento de llamadas que optimizan la gestión de grandes flujos de llamadas entrantes, manteniendo al mismo tiempo la calidad de servicio. OmniTouch Call Center Office resulta muy fácil de instalar, configurar y utilizar gracias a sus intuitivas interfaces gráficas de usuario.

Se trata de una solución diseñada tanto para pequeños centros de llamadas orientados a voz como para servicios con mayores necesidades de bienvenida. Al combinarse con aplicaciones integradas de OXO Connect como la Operadora

automática y la Mensajería vocal, esta aplicación permite que su empresa tenga un único número de centralita y que los llamantes puedan dejar mensajes de la forma adecuada.

FUNCIONES

- ACD (Distribución automática de llamadas): mejora el procesamiento de las llamadas entrantes.
- Asistente de Agente: mejora la eficacia del agente y la efectividad de los recursos de la empresa.
- Consola de Supervisión: permite a que un supervisor controle en tiempo real los niveles de servicio, el tráfico, haga seguimiento y anticipe el flujo de llamadas entrantes.
- Gestor de Estadísticas: permite tratar a posteriori la información de tráfico, llamadas almacenadas en el sistema y controlar de ese modo la calidad de servicio.
- SCR (Smart Call Routing): Aplicación de reenrutamiento inteligente de llamadas.
- Agente remoto gracias a la función de cliente VPN.

Distribución de llamadas y cola de espera

La función de ACD permite distribuir las llamadas entre los agentes disponibles; las llamadas entrantes se distribuyen automáticamente a servicios (grupos) según los números de destino a través del servicio de identificación de número marcado (DNIS) y los números de origen a través de la identificación automática de números (ANI). La Operadora automática también puede distribuir las llamadas. En cada grupo, las llamadas se distribuyen a los agentes. Cada grupo tiene un mensaje de bienvenida que se reproduce al llamante. Si todos los agentes están

ocupados, la llamada se coloca en la cola de espera por orden cronológico con una cola por grupo. Los mensajes dedicados se reproducen al llamante según la situación. El tamaño de la cola es dinámico y depende del número de agentes activos. No obstante, el llamante puede dejar la cola en cualquier momento. Pueden asignarse distintas prioridades a los grupos y las llamadas pueden pasar de un grupo a otro si el tiempo de espera es excesivo. La opción de control de cola visual (Visual Queue Control) ofrece al agente la posibilidad de retirar de la cola manualmente una determinada llamada identificada como VIP.

Smart Call Routing

La función de SCR enruta las llamadas entrantes analizando el número de origen, el número de destino y, opcionalmente, un código de cuenta capturado por el llamante. Según los horarios de apertura/cierre, la llamada se enruta automáticamente hacia el destino más apropiado: a grupos de usuarios (incluido el grupo del centro de llamadas Office), al buzón de voz o hacia cualquier otra extensión. El SCR admite hasta 10 000 criterios de enrutamiento.

APLICACIONES

En la Tabla 1 se describen las tres aplicaciones de OXO Connect integradas en OmniTouch Call Center Office.

Tabla 1. Aplicaciones integradas

| TIPO DE APLICACIÓN | FUNCIONALIDADES |
|------------------------|---|
| Asistente de Agente | Mejora la actividad del agente al proporcionar: <ul style="list-style-type: none">• Control de la sesión• Estadísticas personales• Pantallas emergentes con información contextual• Control de cola visual (Visual Queue Control) |
| Consola de Supervisión | Mejora la supervisión al proporcionar: <ul style="list-style-type: none">• Análisis en tiempo real del rendimiento de los agentes, grupos y líneas• Modificación del estado de agentes o grupos• Informe Click-to-call• Informe SCR (Enrutamiento inteligente de llamadas)• Modos de presentación flexibles y personalizables: cuadrícula, modular o barra de herramientas |
| Gestor de Estadísticas | Muestra las estadísticas consolidadas en tablas o gráficas para diferentes períodos y descarga los datos de OXO Connect para acciones en modo off-line. <ul style="list-style-type: none">• Imprime automáticamente informes predefinidos para:<ul style="list-style-type: none">- Grupos- Número de llamadas- Promedio de llamadas recibidas y duración de la cola de espera de las llamadas entrantes- Agentes:<ul style="list-style-type: none">- Llamadas respondidas de ACD- Promedio de la duración de las llamadas- Clasificación de llamadas |

En la Tabla 2 se especifican los modelos de teléfonos compatibles con la solución

Tabla 2. Teléfonos soportados

| |
|---|
| Teléfonos de sobremesa Alcatel-Lucent Premium DeskPhones serie s, IP y digitales |
| Teléfonos IP Alcatel-Lucent IP Touch® Serie 8 |
| Teléfonos digitales Alcatel-Lucent Serie 9 |
| Teléfonos DECT Alcatel-Lucent 8212/8232s/8242s/8262/8262 (en modo DECT-TDM y DECT-IP) |
| Teléfonos WLAN Alcatel-Lucent OmniTouch 8118/8128 |
| Aplicativos Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation para iPhone, Android y WindowsPhone |
| Softphone Alcatel-Lucent PIMphony™ |
| Teléfonos Alcatel-Lucent 8018 y 8001/8001G DeskPhones |
| Teléfono SIP abierto |
| Teléfonos analógicos |

Resumen de la oferta

El paquete comercial de bienvenida (Welcome Pack) es una solución de bienvenida simple, completa y profesional diseñada expresamente para satisfacer las necesidades de las PYMES y permitir la evolución potencial a un centro de llamadas convencional. El paquete de bienvenida (Welcome Pack) se comercializa con cinco agentes básicos.

La modularidad y la flexibilidad de la solución OmniTouch Call Center Office permiten construir propuestas desde 5 agentes básicos hasta 32 agentes basados en PC con servicios de supervisión y gestión de estadísticas en cualquiera de las 4 plataformas siguientes: compact, pequeña, mediana o grande (ver Tabla 3).

Tabla 3. Paquete de bienvenida Welcome Pack

| ALCATEL-LUCENT OMNITOUCH CALL CENTER OFFICE | | |
|---|----------|---|
| Agente Básico | 5 | Máx. 32 |
| Agente Desktop: Agente Básico + Asistente de Agente | Opcional | Máx. 32 |
| Asistente de Agente (PC): | Opcional | Máx. 32 |
| Consola de Supervisión | Opcional | Máx. 8 |
| Gestor de Estadísticas | Opcional | Se requiere Disco Duro adicional solo en PowerCPU |

Nota: La solución Smart Call Routing (SCR) está disponible bajo licencia de software propia. No requiere ni Paquete de bienvenida (Welcome Pack) ni disco duro.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Funciones generales

- Número de grupos de ACD: 8
- Número de supervisores: 8
- Número de agentes: 32 con 32 activos
- Puertos de ACD: Máximo de 16
- Principio de distribución de las llamadas entrantes de ACD: Numero de origen (ANI) y/o DNIS; máximo de 10 000 entradas a través de la operadora automática.
- Modo de selección del agente para la distribución de llamadas: Mayor tiempo inactivo, tiempo de rotación, prioridad, prioridad fija
- Asignación del agente a varios grupos: Sí
- Niveles de prioridad entre los grupos: 8
- Forzar respuesta automática de llamadas en la opción de Agente de ACD
- Retención de estadística: 14 meses

Colas de espera

- Cola de espera por grupo: 1
- El tamaño se define para cada grupo dinámicamente según el número de agentes activos
- "Queue Escape" (salida de cola) permite la opción de dejar mensajes en el buzón de voz
- Desbordamiento de grupo: A otro grupo de ACD; sin cascada

Desvíos de grupos

- Al buzón de voz del grupo de ACD
- A un destino interno o externo

Gestión de apertura y cierre de grupos

- Manual por el supervisor
- Intervalos de tiempo
- Días festivos

Cambio del estado del agente

- Por el agente desde el teléfono
- Por el agente utilizando la aplicación de Asistente de Agente
- Por el supervisor utilizando la Consola de Supervisión

Mensajes de voz

- Siete mensajes por grupo de ACD
- Mensaje de bienvenida
- Mensaje de código de usuario
- Dos mensajes de cola de espera
- Un mensaje pregrabado informando sobre el tiempo de espera estimado o el número de llamadas en espera
- Mensaje de disuasión
- Mensaje informando del cierre

Características del Agente de ACD

- Protección con contraseña
- Personalización de la aplicación de agente
- Ubicación libre (Free seating)
- Estadísticas personales
- Clasificación de llamadas
- Llamadas en espera en las colas de los grupos con indicación del tiempo de espera
- Click-to-call: Marcación libre, copiar y pegar, marcación por nombre, LDAP (Protocolo ligero de acceso a directorios)

Características de la Llamada del agente de ACD

- Número del llamante
- Número de destino
- Grupo contactado
- Clasificación de llamadas
- Tiempo de espera en la cola de la llamada
- Control de Cola visual

- Duración de la llamada
- Pantalla emergente con información contextual: Modos integrado, conectado y específico
- Código de cliente: 15 dígitos

SCR: Smart Call Routing

- *Criterios de enrutamiento:* código de cliente, número del llamante (CLI), número llamado (DDI): (10 000 entradas)
- *Horario de apertura y cierre:* Planificación: (10 entradas) + días festivos (días excepcionales): (100 entradas)
- *Ruta de destino:* ACD, MLAA, número externo-interno y grupo interno
- *Registro de llamadas de SCR:* A través de la Consola de Supervisión: 2000 entradas.

Especificaciones de la aplicación

- Aplicaciones: Asistente de Agente, Consola de Supervisión, Gestor de Estadísticas.
- Idiomas: 18; aplicaciones y Ayuda
- CPU: Intel Pentium 500 MHz
- RAM: 128 MB
- Espacio en disco: 50 MB/500 MB para las estadísticas de 1 año
- Tarjeta Ethernet
- Sistema operativo:
 - Windows 7: 32/64 bits SP1
 - Windows 8: 32/64 bits
 - Windows 8.1: 32/64 bits
 - Windows 10: 32/64 bits
 - Windows server 2008 R2 (32/64 bits) SP1
 - Windows server 2012
 - Windows server 2016