

ALE

Where
Everything
Connects

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Una segura y fácil solución
de interacción con el
cliente



Las relaciones con los clientes son la clave para promocionar su imagen corporativa y tener a los clientes satisfechos. Aproximadamente entre 72% y 80% de los llamadores cuelgan sin dejar un mensaje en el buzón de voz sí la llamada no es respondida¹.

¿Está su empresa relacionada con el comercio en línea? 65% de las personas prefieren contactar un negocio a través de una llamada telefónica².

Con **OmniTouch® Contact Center Standard Edition**, todas las organizaciones, desde Pymes a ayuntamientos que desean organizar su servicio de atención al cliente, a grandes corporaciones con centros de llamadas, tienen acceso a herramientas para **un servicio de relación con el cliente por teléfono eficiente y fiable** fácil de implementar.

1 Easybee, 2018

2 Invoca, 2016



Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Opte por una **solución eficiente y fiable fácil de implementar** para mejorar sus relaciones telefónicas con sus clientes:

- Las llamadas se distribuyen, se supervisan y se gestionan mediante una aplicación validada en los principales centros de llamadas.
- Las llamadas las distribuye el servidor de comunicaciones para una fiabilidad óptima.
- La distribución de llamadas se modifica muy rápidamente desde una aplicación gráfica patentada.

La solución es **modular** y adecuada para cualquier persona implicada en servicios de relaciones con clientes a través de teléfono: equipos de asistencia al cliente, líneas directas, centros de llamadas y agentes domésticos.

Integrada con OmniPCX® Enterprise Communication Server en su sitio o a través de Cloud, esta solución proporciona una ventana a sus equipos:

Mayor satisfacción del cliente: los clientes apreciarán los tiempos de espera más cortos, así como la oportunidad de hablar con un contacto cualificado.

Eficiencia: las aplicaciones de supervisión en tiempo real y los informes detallados optimizan los procesos en tiempo real y a largo plazo.

Ahorro de costes: el acceso permanente a funciones de centro de llamadas está disponible desde teléfonos de oficina sin la integración compleja de TI.

Fiabilidad: la alta disponibilidad del servidor de comunicaciones permite una mejor distribución de llamadas y la máxima continuidad del servicio.

Relaciones eficientes con los clientes

¿Pueden los clientes contactar fácilmente con su empresa?

¿Son las relaciones con los clientes parte de sus directivas de calidad corporativas?

La dificultad de contactar con sus equipos afecta a su imagen corporativa. Por eso, las relaciones con los clientes a menudo se incluyen como parte de los indicadores de directivas de calidad. Además de ser eficiente, la solución puede ayudarle a introducir indicadores de rendimiento y acciones correctivas.

Relaciones fiables con los clientes

¿Cuál sería el coste de una hora de inactividad?

El tiempo de inactividad del servicio puede acarrear costes, puede afectar negativamente a la imagen de la empresa y también puede generar improductividad en los agentes del centro de llamadas durante un período de tiempo. Por eso, la arquitectura de la solución ofrece una mayor fiabilidad:

Integración con OmniPCX Enterprise Communication Server que gestiona la distribución de llamadas.

El centro de llamadas aprovecha la **alta disponibilidad** del servidor de comunicaciones.

Los Servidores de comunicación pasivos (PCS) gestionan la distribución de llamadas en sitios remotos en caso de un corte en la red de TI.

La solución proporciona un **centro de llamadas virtual** para agentes distribuidos en varios servidores de comunicaciones de red.

Folleto

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition


La solución:

Una aplicación gráfica sencilla para el usuario proporciona a los supervisores visibilidad y control en tiempo real de eficiencia del servicio.

Visualización de KPI en pantalla en tiempo real para reforzar los equipos y aumentar su capacidad de respuesta.

Informes estadísticos detallados y personalizados para gestionar el rendimiento del equipo y proporcionar indicadores de calidad.





“El nuevo sistema es moderno y fácil de utilizar. Aquellos que llaman a nuestras agencias siempre pueden ponerse en contacto con un agente, los empleados son capaces de gestionar y categorizar las llamadas según los requisitos. Los costes de funcionamiento y mantenimiento se reducen y podemos ampliar y actualizar fácilmente la red en consonancia con nuestras actividades diarias.”

Jeff Reynolds

Vicepresidente Adjunto
Telecom Engineer IV,
Banner Bank.

Relaciones con los clientes fáciles de implementar

¿Están las relaciones con los clientes dedicadas al centro de llamadas?

Muchos empleados pueden verse implicados en relaciones con los clientes a tiempo completo o a tiempo parcial.

Por lo tanto:

- **Los** menús contextuales de softphone **y de empresa incluyen acceso a funciones de agente.**
- **Número solo de agentes conectados simultáneamente (2800 máx.):** puede formar sus equipos de agentes como desee.
- **Con una aplicación gráfica sencilla para el usuario,** los supervisores o administradores pueden fácilmente gestionar equipos y ver el rendimiento.

¿Tienen que ser complejas las relaciones eficientes de los clientes?

La solución debe ser fácil de implementar para que pueda estar rápidamente operativa:

- **Software** en un servidor comercialmente disponible, sin tarjeta electrónica especializada adicional.
- **Máquina virtual** compatible con VMware.
- **Servicio a la carta** proporcionado por **OpenTouch® Enterprise Cloud.**

OmniTouch Contact Center SE para bienvenida y agentes del centro de llamadas

CC Distribution

Distribución automática de llamadas

Aplicación Automatic Call Distribution (ACD) con base de datos incorporada en OmniPCX Enterprise. La distribución de llamadas se basa en un algoritmo de matriz de enrutamiento que se puede configurar desde la aplicación CC Supervision.

Menús contextuales de teléfono empresarial

Las funciones de bienvenida o de agente de centro de llamadas están disponibles en los menús contextuales de Premium DeskPhone o IP Desktop Softphone.

- Rendimiento de matriz de enrutamiento
- Fácil de implantar desde un teléfono de oficina o desde un PC en casa
- Hasta 2800 agentes simultáneamente, 7000 en total

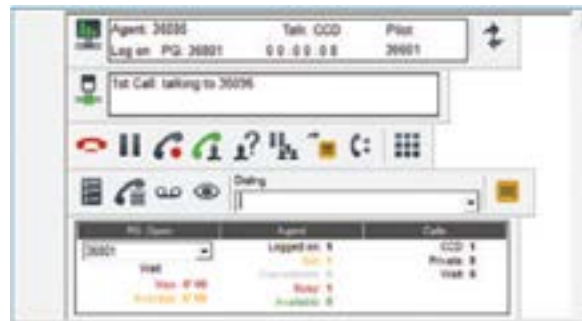


CC Agent

Productividad del agente desde un ordenador

La aplicación de escritorio personalizable, proporciona todas las funciones de agente en un solo clic, e incluye: gestión gráfica de llamadas, estadísticas personales y colectivas, así como el acceso a los detalles de relaciones con los clientes.

- Interfaz gráfica intuitiva
- Integración de datos de empresa o cliente durante una llamada
- Compatible con todos los teléfonos para agentes que trabajen desde casa



Soft Panel Manager

Pantalla de rendimiento en tiempo real

Esta aplicación es una herramienta de supervisión de actividades en tiempo real que los agentes y los supervisores pueden utilizar para identificar rápidamente problemas y establecer estrategias correctivas para optimizar la eficiencia del servicio de atención al cliente y el centro de contactos.

- Mayor rendimiento del agente mediante la creación de emulación
- Visualización sencilla de los datos en tiempo real
- Identificación inmediata de problemas



OmniTouch Contact Center SE para supervisores y administradores de equipos

CC Supervision

Aplicación gráfica patentada para supervisores

Configuración y supervisión de distribución de llamadas en tiempo real utilizando una matriz gráfica patentada. Los administradores y supervisores de equipos pueden evaluar fácilmente el tráfico de llamadas, identificar situaciones imprevistas y modificar la distribución de llamadas.

- Supervisión y adaptación en tiempo real
- Gestión intuitiva de recursos y distribución
- Hasta 120 supervisores conectados simultáneamente

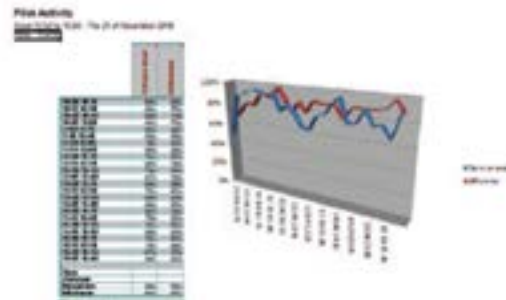


CC Supervision

Informes estadísticos personalizados

Recopilación de estadísticas y generación de informes detallados. Los supervisores pueden adaptar informes disponibles de Microsoft Excel a los procedimientos internos e implementar acciones correctivas. La integración es también posible con bases de datos WorkForce Management.

- Estadísticas detalladas de medición de rendimiento personal y colectivo
- Fácil personalización de hojas de cálculo en línea con métricas de la compañía
- Alarmas e informes enviados por correo electrónico para control permanente



Opciones complementarias:

Actualice el centro de contactos OmniTouch con las siguientes aplicaciones:

CC IVR: Unidad de Respuesta de Voz Interactiva

Optimice la distribución de llamadas con precalificación de llamadas. Mejore la experiencia del cliente con menús de voz interactivos mientras espera y proporcione encuestas de satisfacción antes de que termine la llamada.

Servicio de atención al cliente OpenTouch

Los agentes proporcionan una experiencia del cliente mejorada con un sistema integrado de información y relaciones con el cliente. Transforme digitalmente su actividad empresarial y diversifique las tareas de los agentes mediante su participación en campañas de llamadas e interacciones web, chats o redes sociales.

Folleto

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition
Marzo 2019

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

opte por una solución telefónica de relaciones con los clientes es eficiente, fiable y fácil de implementar.

Somos ALE.

Hacemos que todo se conecte proporcionando tecnología que funciona.
En las instalaciones. Híbridas. Cloud.

ALE | **Where Everything Connects**