

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Una nueva era para las soluciones de servicio al cliente

Una solución de centro de contactos ampliable y fiable de hasta 7000 agentes.

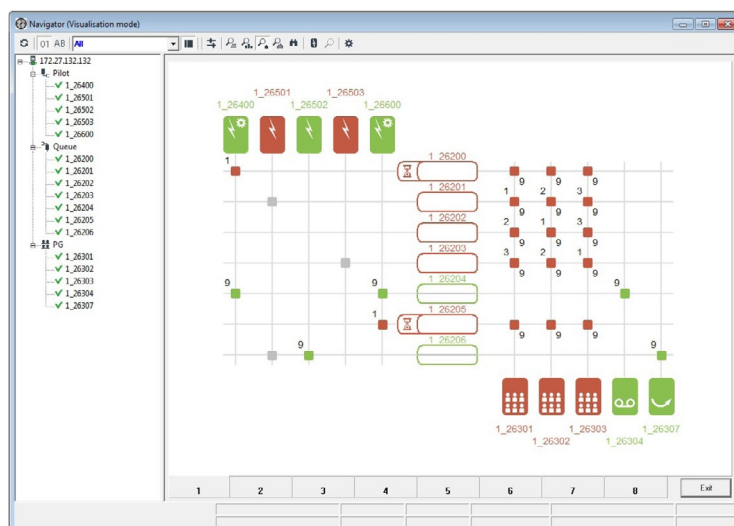
Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition se ha diseñado para las empresas con centros de contactos de todos los tipos y tamaños, con mayor o menor capacidad, que funcionan principalmente mediante interacciones de voz entrantes.

OmniTouch CC Standard Edition cuenta actualmente con más de 800.000 usuarios en todo el mundo y se basa en un modelo de enrutamiento de llamadas de matriz exclusivo y patentado. Puesto que es flexible y personalizable, permite realizar cambios rápidamente utilizando la interfaz de gestión WYSIWYG (lo que se ve es lo que se obtiene). No exige conocimientos de programación para dar respuesta a las demandas empresariales.

Los módulos de centro de contactos disponibles son:

- CC Supervision
- CC Distribution
- CC Agent
- CC IVR

Para pasar a una solución de centro de contactos multimedia ya no es necesario realizar una actualización estructural completa. Los clientes que ya disponen de OmniTouch Contact Center Standard Edition pueden implementar el complemento OpenTouch® Customer Service de forma adicional (superposición). Aproveche interacciones multimedia como, por ejemplo, de correo electrónico, chat web o redes sociales y, además, aplicaciones CRM como las de integración, gestión de la plantilla, salida e IVR.



Módulos clave/ características	Ventajas
CC Supervision	Ofrece configuración y supervisión en tiempo real mediante un solo clic, supervisa todos los objetos (pilotos, colas y grupos) y proporciona una completa compilación de estadísticas e informes detallados.
CC Distribution	Es un distribuidor automático de llamadas (ACD) con una base de datos incorporada en OmniPCX® Enterprise, que ofrece potentes algoritmos de enrutamiento basados en costes y la capacidad de crear un centro de contactos virtual.
CC Agent	Es una aplicación de escritorio para agentes que proporciona el pleno control de las sesiones y de las funciones de telefonía, la monitorización avanzada de llamadas, datos estadísticos individuales y grupales y acceso a información importante.
CC IVR	Proporciona respuesta de voz interactiva (IVR), que ofrece un potente conjunto de funciones de autoservicio que emplea las últimas tecnologías de reconocimiento de voz y conversión de texto, además de la integración de voz, fax y correo electrónico. También se puede utilizar para la precalificación de llamadas, la devolución de llamadas, encuestas a clientes, etc.
Soft Panel Manager	Ayuda a los agentes y a los supervisores a identificar rápidamente puntos fuertes y débiles para establecer estrategias correctivas, optimizando así la eficiencia del centro de contactos y la atención al cliente. Como herramienta de supervisión del negocio, Soft Panel Manager permite a los directivos tomar decisiones estratégicas o de seguridad con rapidez.

Especificaciones técnicas

OmniTouch Contact Center Standard Edition

OmniPCX Enterprise incorporado

Distribución de voz

- Herramienta visual patentada para:
 - gestionar la configuración
 - diseñar enrutamientos
 - comprobar la actualización del flujo de llamadas en tiempo real
- Distribución basada en competencias y costes
- Planificación de tiempo de enrutamiento
- Anuncio del tiempo de espera estimado y restante
- Opciones de selección de grupo

Interacciones multimedia unificadas

- Complemento OpenTouch Customer Service para la gestión de contenido multimedia

Arquitectura

- Hasta 2800 agentes conectados y 7000 agentes declarados
- Compatibilidad con VMware® ESXi™
- Centro de contactos distribuido con red ABC

- Alta disponibilidad y supervivencia de sucursales con OmniPCX Enterprise
- Agentes en la oficina, en casa y móviles

Aviso de voz

- Guías de voz externas/internas
 - Desde estación de audio, Premium DeskPhones
 - Desde archivo de audio en escritorio de supervisión

Funciones del agente

- Posición de agente de libre elección
- Conexión/desconexión, retirada, resumen (manual o basado en CTI)
- Bloqueo de llamadas privadas
- Código de transacción (con informes)
- Ayuda del supervisor
- Llamada directa de agente con estadísticas
- IP Agent Softphone (ordenador de sobremesa, tabletas, iPhone)
- Saludo del agente (mensaje de bienvenida automático)

Funciones del supervisor

- Todas las funciones del agente
- Escucha y monitorización discreta de llamadas

Escritorio de agente

- Barra de herramientas de CCA que proporciona estadísticas personales

- Barra de partners de CCA que proporciona recursos de groupware
- Integración de CCA API para CRM
- Integración de CCA nativa con OmniPCX Record o NICE (botón de grabación a demanda nativo)
- Modo Nomadic de CCA
- Softphone CCA H.323
- OpenTouch Customer Service Unified Desktop para combinación multimedia

Escritorio de supervisión y estadísticas

- Hasta 120 escritorios de supervisores conectados y 250 de supervisores declarados
- Estadísticas en tiempo real
- Alarmas e informes personalizables
- Informes automáticos de correo electrónico
- Escucha y monitorización discreta de llamadas
- Estadísticas e informes basados en hojas de cálculo Microsoft Excel® predefinidos y personalizables
- Descarga de estadísticas (FTP)
- Posición de supervisor de libre elección
- Control de visualización del panel para LED y TV
- Apertura a otro software para la gestión de la plantilla

Para obtener más información sobre OpenTouch Customer Service, póngase en contacto con su representante local o visite: <https://www.al-enterprise.com/>