



Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Una solución de interacción con el cliente fácil y fiable



Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Opte por una solución eficiente y fiable fácil de implementar para mejorar sus relaciones con los 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.

OmniTouch Contact Center es una solución modular, adecuada para cualquiera que participe en interacciones con clientes, como equipos de asistencia, líneas directas, centros de llamadas y agentes a domicilio.

Integrada con OmniPCX® Enterprise Communication Server en sus instalaciones, o a través de la nube, esta solución brinda una ventaja a sus equipos:

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

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 comunicación permite una mejor distribución de llamadas y la máxima continuidad del servicio.

Interacción eficiente con los clientes

¿Pueden los clientes contactar fácilmente con su empresa?

¿Es garantizar las interacciones positivas con los clientes una directiva de calidad de su empresa?

La dificultad de contactar con sus equipos afecta a su imagen corporativa. Por eso, garantizar las interacciones positivas con los clientes suele incluirse como indicador de directiva de calidad. Además de ser eficiente, la solución puede ayudarle a introducir indicadores de rendimiento y acciones correctivas.

Interacciones fiables con los clientes

¿Cuánto 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 el 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 facilita un **centro de llamadas virtual** para agentes distribuidos en varios servidores de comunicaciones conectados en red.

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 explotación y mantenimiento se reducen y podemos ampliar y actualizar fácilmente la red en función de nuestras actividades diarias.»

Jeff Reynolds

Vicepresidente adjunto Ingeniero de telecomunicaciones IV, Banner Bank.

Interacciones con los clientes fáciles de implementar

Las interacciones con los clientes no se limitan solo al centro de llamadas

OmniTouch Contact Center ofrece flexibilidad para que los empleados trabajen como agentes de interacción con el cliente sobre la base de las cargas de trabajo del centro de llamadas.

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 fácil de usar, los supervisores o administradores pueden gestionar equipos y ver el rendimiento fácilmente.

Las interacciones con los clientes no tienen por qué ser complejas

La solución debe ser fácil de implementar para que podamos empezar a utilizarla rápidamente. OmniTouch Contact Center está disponible como:

- Software en un servidor comercialmente disponible, sin tarjeta electrónica especializada adicional.
- Máquina virtual compatible con VMware.
- Modelo de pago por uso con OTEC de Alcatel-Lucent Enterprise.
- Modelo de suscripción con Purple on Demand de Alcatel-Lucent Enterprise.



Para bienvenida y agentes de 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 del teléfono de empresa

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

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

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

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.

- Adaptación y supervisión en tiempo real
- Gestión intuitiva de recursos y distribución
- Hasta 120 supervisores conectados simultáneamente

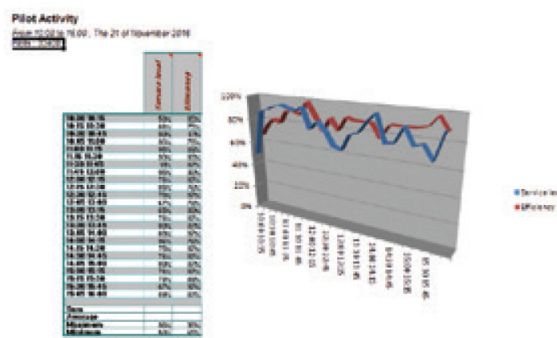


CC Supervision

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 medidas 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 acorde con los parámetros de la empresa
- Alarmas e informes enviados por correo electrónico para mantener un control permanente



Opciones adicionales:

Actualice OmniTouch Contact Center SE con la siguiente aplicación:

ALE Connect

Enriquezca la solución OmniTouch Contact Center SE con servicios basados en la nube proporcionados por ALE para gestionar interacciones omnicanal en canales digitales: correo electrónico, chat en directo a través del sitio web de la empresa o medios sociales (como Facebook Messenger o Twitter).





Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Elija la solución de interacción con el cliente eficaz, fiable y fácil de implementar.

© 2024 ALE International, ALE USA Inc. Todos los derechos reservados en todos los países. El nombre y el logotipo Alcatel-Lucent son marcas registradas de Nokia que se usan bajo licencia por ALE. Para saber de otras marcas con titularidad exclusiva de ALE, visite www.al-enterprise.com/es-es/legal/marcas-comerciales-copyright. DID00341174ES (Julio de 2024)

