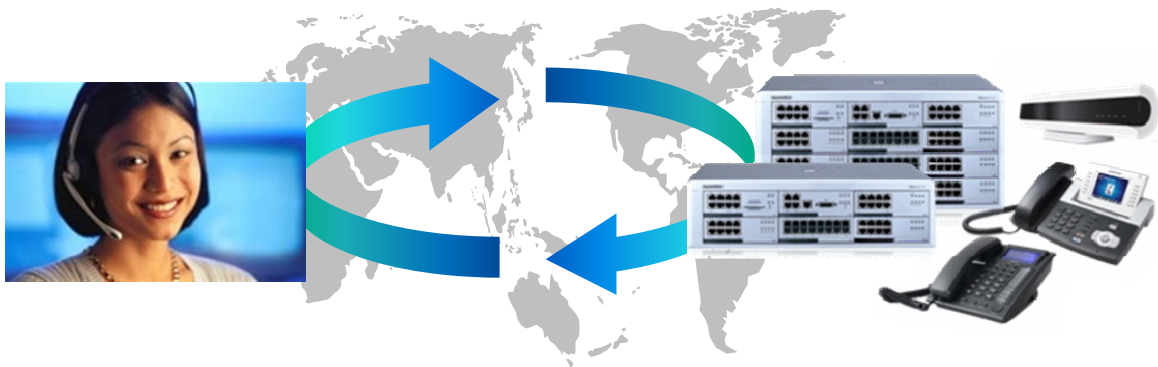




Mejorando el Servicio al Cliente



Distribución Automática de Llamadas – ACD La Comunicación más fácil para el Cliente.

La mayoría de los negocios funcionan actualmente, en cierta medida, como centros de atención al cliente. Desde departamentos más informales, hasta avanzados centros de proceso de ventas o servicios de gestión de cuentas. En muchos casos, esto genera un pérdida de tiempo y un gasto de implementación constante de sistemas, que no acaban de proporcionar todos los recursos y procesos necesarios para ofrecer un servicio óptimo en la gestión de las llamadas.

De todas formas, cualquiera que sea la naturaleza del servicio, la gestión eficaz de las llamadas entrantes es un requisito previo esencial para cualquier negocio. Si los clientes son innecesariamente reenviados de un lugar a otro de la compañía, o no son atendidos de la forma en que ellos esperan, lo más probable es que la reputación de la compañía se resienta y los clientes acaben en la competencia. Una gestión efectiva, no sólo evitará las quejas de los clientes, sino que además se convertirá en una importante herramienta de ventas.

Todas las respuestas correctas.

La aplicación Samsung OfficeServ Automatic Call Distribution (ACD) Call Center, es la solución ideal para las empresas que buscan unas comunicaciones estables y recursos optimizados para:

- Mejora de los niveles de servicio al cliente y tiempos de respuesta.
- Reducción de niveles de llamadas no atendidas.
- Incremento de la productividad y satisfacción de la plantilla de empleados.

A un precio adecuado, y con gran cantidad de funciones, el Samsung OfficeServ ACD está especialmente diseñado para agentes de ventas telefónicas, centros de soporte, y servicios de atención al cliente de empresas medianas o grandes, que necesiten servicios interactivos con clientes con hasta 100 agentes.



Una Elección Flexible

La solución Samsung OfficeServ ACD, es una aplicación basada en servidor que se integra en la gama de servidores de comunicación Samsung OfficeServ 7000. Su estructura escalable y modular, significa que usted elige los componentes necesarios según sus necesidades operativas y su disponibilidad presupuestaria. De esta forma, podrá implementar su sistema con nuevos módulos a medida de sus necesidades futuras. Los principales componentes son:

- **Enrutamiento Inteligente.**

Priorización de la cola en base a diferentes parámetros, como el número marcado, quién llama, funciones del Agente, tipo de cliente y tiempo de espera.

- **Aplicación Agente.**

Una simple barra de tareas con indicaciones de función, y acceso a la información que los agentes necesitan para atender eficazmente las llamadas, así como información de rendimiento individual, dentro del entorno de la compañía.

- **Aplicación Supervisor.**

Permite a los supervisores establecer y gestionar el enrutamiento de las llamadas, analizar estadísticas, supervisar a los agentes, planificar estrategias y monitorizar campañas.

- **Panel de Información (Wallboard).**

Una pantalla con información centralizada de estadísticas importantes, sobre el estado del centro de contactos, tales como el número de agentes disponibles, llamadas en espera, etc.

- **Informes de Gestión.**

Una solución que proporciona monitorizaciones en tiempo real, seguimiento de llamadas y listados históricos.

- **Respuesta de Voz Interactiva (IVR). Dispositivo de Reproducción de Grabación (RAD).**

Sistema integral de mensajes automatizados, auto atención avanzada, grabación de llamadas, etc.

Funcionalidades Globales

Enrutamiento Inteligente.

Prioriza de forma inteligente y gestiona las llamadas entrantes, asegurando que cada cliente será respondido y atendido por el agente más apropiado. Los clientes pueden ser direccionados a sus agentes elegidos, a través de la aplicación de determinados parámetros, tales como la identificación de línea de la persona que llama (CLI), marcación directa (DDI), o un servicio de Respuesta de Voz Interactiva (IVR).

Por ejemplo, los clientes VIP que llamen a un número especial, pueden ser enrutados de forma preferencial, o bien dirigidos a agentes especiales. Clientes que vayan a hacer un pedido pueden ser identificados y atendidos antes que aquellos que llaman para información general.



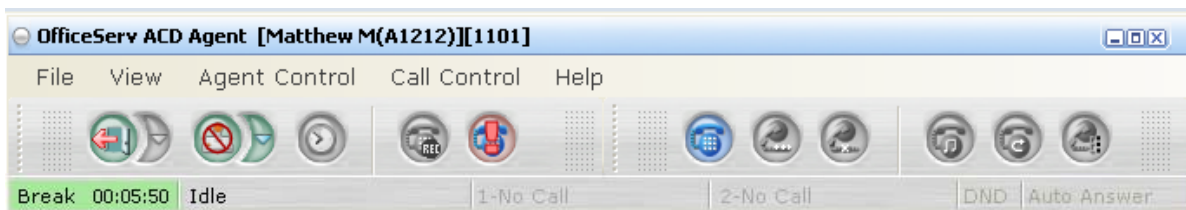
Aplicación Agente.

Los agentes de Call Center, cuentan con una barra de tareas en su ordenador en la que, con un simple click, pueden desarrollar las tareas esenciales de telefonía y acceder a la información necesaria. La funciones principales son:

- Visibilidad en tiempo real de la actividad y cola de llamadas.
- Tiempo de gestión entre llamadas y códigos de gestión completada.
- Interacción con otros programas externos como el Outlook.
- Comunicación interna con el resto del equipo (Junto con el OfficeServ Messenger).

Además, el sistema puede acoplarse a otros programas de gestión, por lo que los agentes pueden acceder y procesar de forma inmediata cualquier información, establecer citas, hacer pedidos o añadir registros a la base de datos de clientes.

Cada agente puede acceder a las estadísticas de la cola de espera en las que estén destinados, así como a indicadores de su rendimiento personal. También pueden acceder (Log In) o salir (Log Out), así como seleccionar una razón para su ausencia.



Estadísticas de Split (Grupo):

Es un pequeño tablón de datos para la aplicación Agente. Muestra estadísticas del Split (Grupo) en las que el agente está registrado. Los usuarios pueden seleccionar hasta 7 parámetros de un total de 29.

	ACD IN	ANS	ABD	WAIT	LNG WAIT	AVG WAIT
OfficeServ	11	9	2	0	00:00:00	00:00:48
Data	1	1	0	0	00:00:00	00:00:07
CTI	3	3	0	0	00:00:00	00:00:20
Wireless IP	1	1	0	0	00:00:00	00:00:06
CMS/VR	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00
Voicemail/Dect	1	1	0	0	00:00:00	00:03:20
Invalid PIN	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00
Default Split	2	0	2	0	00:00:00	00:00:00

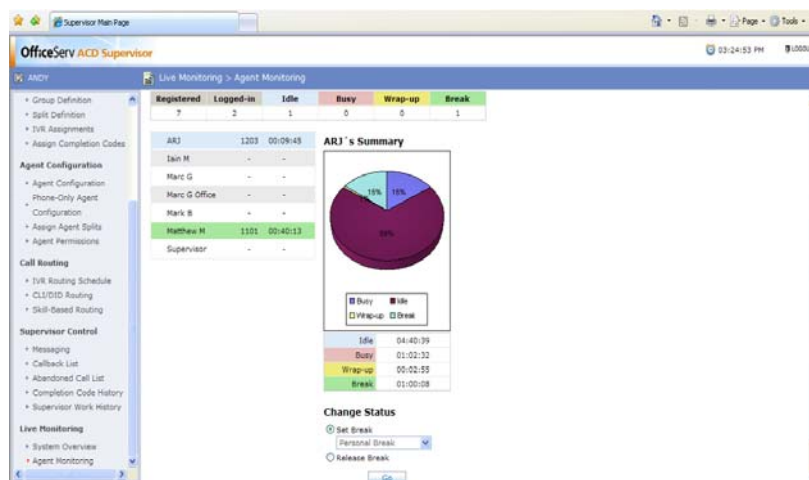
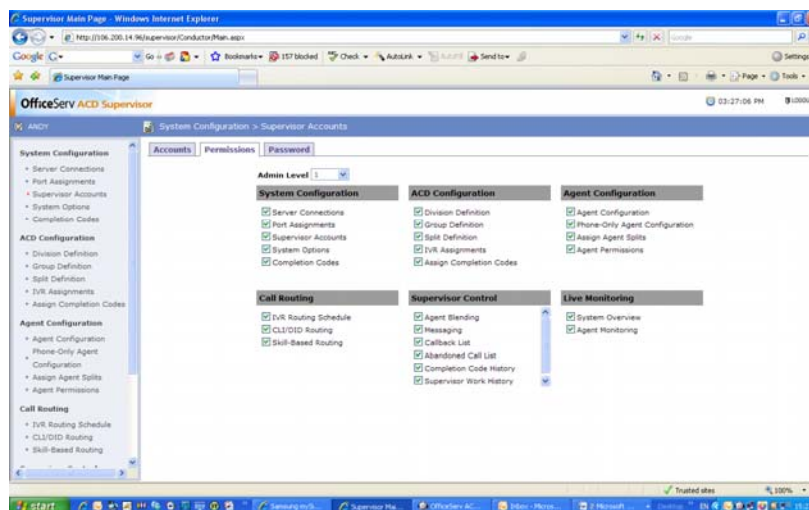


Aplicación Supervisor

El OfficeServ ACD, simplifica todos los aspectos de la administración y mantenimiento de un call center a través de un panel de control de fácil uso, al que se puede acceder desde cualquier punto de la red interna o localizaciones remotas. Con un simple click del ratón, las configuraciones pueden establecer o cambiarse en tiempo real, para mantener los niveles de servicio de forma activa, incluido:

- Establecimiento y gestión de enrutamiento de llamadas.
- Creación de colas múltiples.
- Fusión de llamadas para mejorar el rendimiento del Agente.
- Monitorización en vivo de las colas y actividad de los agentes.

Los gestores del call center pueden también acceder a una amplia variedad de informes. Asimismo, pueden establecer auditorías y monitorizar la efectividad de su estrategia de call center, a través del análisis de la actividad de llamadas, rendimientos de grupo, colas, productividad del agente, tiempos de espera y mucho más.

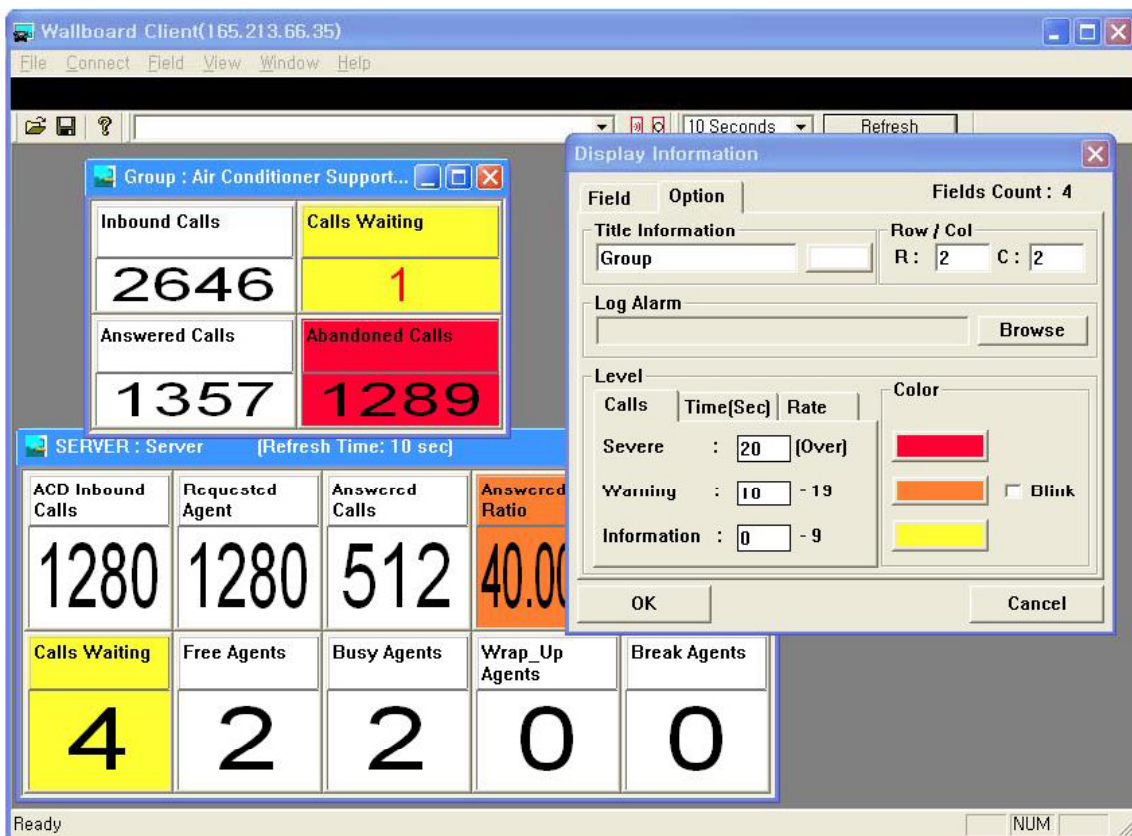


Panel de Información (Wallboard).

Una pantalla clara y concisa que muestra información en tiempo real de todos los procesos del call center. Los supervisores pueden, con un simple vistazo, evaluar el rendimiento de las colas y los agentes de forma inmediata. El Wallboard estándar muestra la siguiente información:

- Número de llamadas en espera.
- Total de llamadas entrantes.
- Llamadas abandonadas/día.
- Media de tiempo de espera.
- Agentes registrados.
- Agentes en espera.
- Estado de los agentes.

Pueden programarse sistemas de alarma para recibir avisos de diferentes niveles de servicio.





Informes de Gestión

Utilizando la tecnología web, los administradores o gestores del negocio pueden acceder a información actualizada, o registros históricos del call center, tales como indicadores en tiempo real, niveles de servicio en tiempos de espera y rendimiento de los agentes.

La información está organizada en formatos gráficos o tabulares, que pueden analizarse de forma rápida, para que los gestores tengan una visión global de la actividad del call center. Estos informes pueden también ser exportados a Microsoft Excel, para obtener un detalle más extenso y preciso.

Como resultado, los gestores pueden usar la información para asegurar un servicio constante y eficaz, identificando posibles problemas u obteniendo información de puntos a mejorar. Asimismo, puede establecer planificaciones horarias, diarias o por estaciones.

The screenshot shows the OfficeServ ACD Reporting web interface. At the top, there is a browser tab labeled "Reporting Main Page". The main header displays "OfficeServ ACD Reporting" and the user "ANDY". The current page is "Split > Split Summary".

The interface includes a navigation menu on the left with the following sections:

- Server**
 - IVR Summary
 - ACD Summary
- Split**
 - Split Summary
 - Answered Wait Calls
 - Abandoned Wait Calls
 - Talk Time Details
 - Completion Code Detail
- Agent**
 - Agent Summary
 - Agent Utilization
 - Agent Login/Logout
 - Dialed Number
 - Completion Code Detail
- Tracking**
 - Call Tracking
 - Overflow Tracking
 - Lost Call

The main content area features a date range selector (07/14/2008 - 07/14/2008), a time range selector (00 - 24), and a "Preview" button. Below this is a "Split List" tree view showing a hierarchy: Default Division, IBS, Tech Support, Data, CTI, Wireless IP, OfficeServ, CMS/VR, Voicemail/Dect, and Invalid DTN. To the right of the tree is a "Selected List" box containing "OfficeServ". Navigation arrows are positioned between the two lists. At the bottom, there are controls for "Interval: Day" and "Service Level Threshold: 5 sec".



Dispositivo de Reproducción de Grabación. RAD

El Samsung OfficeServ ACD puede incorporar el módulo RAD como parte de la solución. El elemento RAD reproduce mensajes de bienvenida o de atención al cliente mientras espera, en base a identificación CLI/DDI.

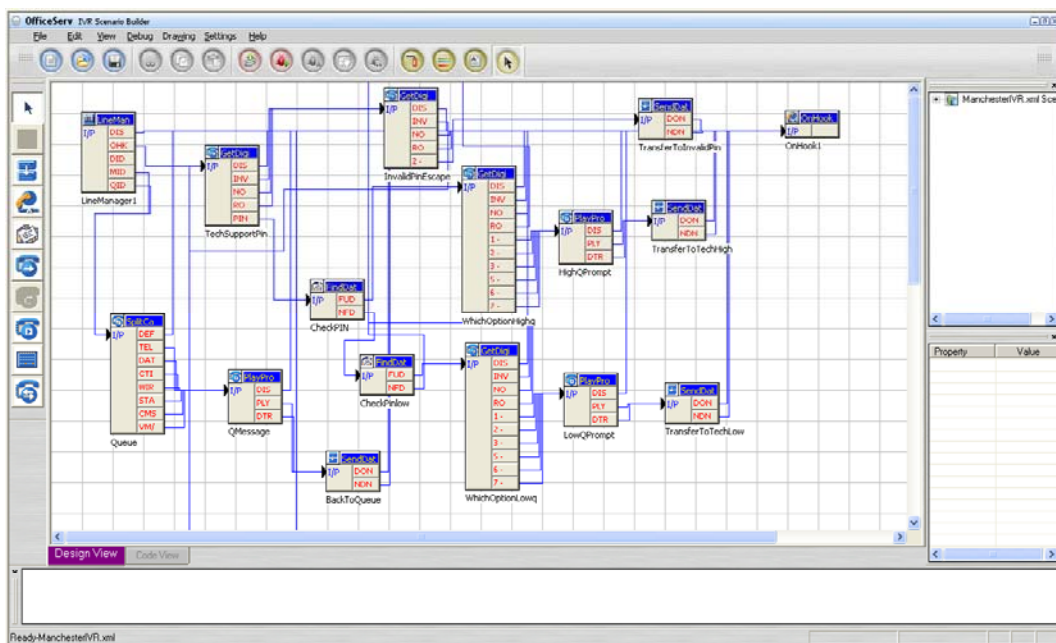
Respuesta de Voz Interactiva. IVR

En cualquier caso, el RAD puede expandirse a un completo e interactivo sistema totalmente personalizable, con multitud de funcionalidades. Una aplicación global de reproducción de mensajes y soluciones de voz, que ayuda a reducir las llamadas abandonadas, mejorar el servicio al cliente, aumentar las oportunidades de negocio y optimizar el rendimiento y productividad de los empleados.

El OfficeServ IVR puede detectar tonos de llamadas para reproducir mensajes grabados, o generarlos de forma dinámica, de forma que la llamada puede ser enrutada al agente más apropiado, dependiendo de la selección del cliente o CLI/DDI.

El sistema cuenta además con un servicio de Texto a Voz (TTS), que extrae diferentes variables de una base de datos y las transforma en voz. Cualquier texto escrito es interpretado y transformado en voz en pocos segundos, con una fiabilidad y precisión sobresalientes, proporcionando una poderosa alternativa a los mensajes de espera estándar. Las colas de espera pueden ser configuradas para minimizar los tiempos de espera, y ser reenviadas a puntos alternativos de forma que el cliente no tenga que esperar demasiado tiempo.

La función TTS puede actuar como auto atención, con rutinas de servicio automáticas. Asimismo, incorpora un software de grabación de llamadas que captura, organiza y almacena las llamadas de forma inmediata. Este software puede ser lanzado tanto desde el Agente ACD, como desde el IVR, con el fin de mantener el control del servicio o analizar posibles mejoras en el mismo.





ACD Solution

Llamadas IVR / Funcionalidades			Menú	Llamadas No IVR/ Funcionalidades			
ACD Entrada	IVR (Desconectado IVR)	Total	Split (Grupo)	ACD Llamadas Entrantes	Total		
		Normal IVR			Pet. Agente		
		Abandonadas IVR			VMS/TRSF		
		Transferidas			Callback (CB)		
	ACD TOTAL (Desconectado ACD)	Total			Respondidas		
		Peticiones de Agente			Abandonadas		
		Transferidas			Respuesta Transferidas		
		Call Back (CB)			Abandono Transferidas		
		Respondidas			Desbordamiento		
		Abandonadas			Agentes Registrados		
		Transferencias Respondidas		Agentes Activos			
	No-ACD Entrada	Transferencias Abandonadas		Agentes en Espera			
		Desbordamiento		Agentes Ocupados			
		Tiempo de Conversacion		Agentes en Gestión			
		Llamadas		Agentes en Pausa			
Llamadas Salientes	ACD Salida	Llamadas	Eficiencia	Llamadas Entrantes	ACD Entrada	Llamadas Espera	
		Tiempo de Conversacion				Tiempo Espera más largo	
	No-ACD Salida	Llamadas				T. Espera medio	
Tiempo de Conversacion		Ratio Respuesta					
Información de Agente							
							Respondidas
							Sin Responder
							Transferidas-in
							Transferidas-out
							T.Conversaición
Eficiencia			Agente	Llamadas Entrantes	No-ACD Entrada	Media T.Conversación	
						Llamadas	
				Llamadas Salientes	No-ACD Salida	Llamadas	
						T. Conversación	
				Eficiencia			Tiempo en estado actual.
							T. Conversación
							Tiempo Disponible
					T. Gestión		
					Tiempo Pausa		
				T.Medio Espera			
				Media T. Gestión			