

SISTEMA DAL CONTACT CENTER

ÍNDICE

1.	FUNCIONALIDAD.....	3
2.	PLATAFORMA CONTACT CENTER DE CYT	5
3.	MÓDULOS DAL CONTACT CENTER.....	6
3.1.	MÓDULO PABX INTEGRADA	6
3.2.	MÓDULO ACD (AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION)	7
3.3.	MÓDULO IVR	7
3.4.	MÓDULO DISCADOR.....	8
3.5.	MÓDULO CTI	9
3.6.	MÓDULO DE GRABACIÓN DIGITAL.....	9
3.7.	MÓDULO GENERADOR DE ESTADÍSTICAS	10
4.	POSIBILIDAD DE CRECIMIENTO	10

1. FUNCIONALIDAD

En el contexto de esta presentación denominamos **Contact Center** a un conjunto de herramientas de Informática y de Telecomunicaciones que, puestas a disposición de un grupo de operadores encargados de atender llamadas telefónicas masivas, eleva la productividad de los recursos físicos tecnológicos y de los recursos humanos.

Bajo este concepto podemos definir distintos casos en los que se presenta la necesidad de organizar una solución de este tipo. Algunos casos típicos y representativos serían:

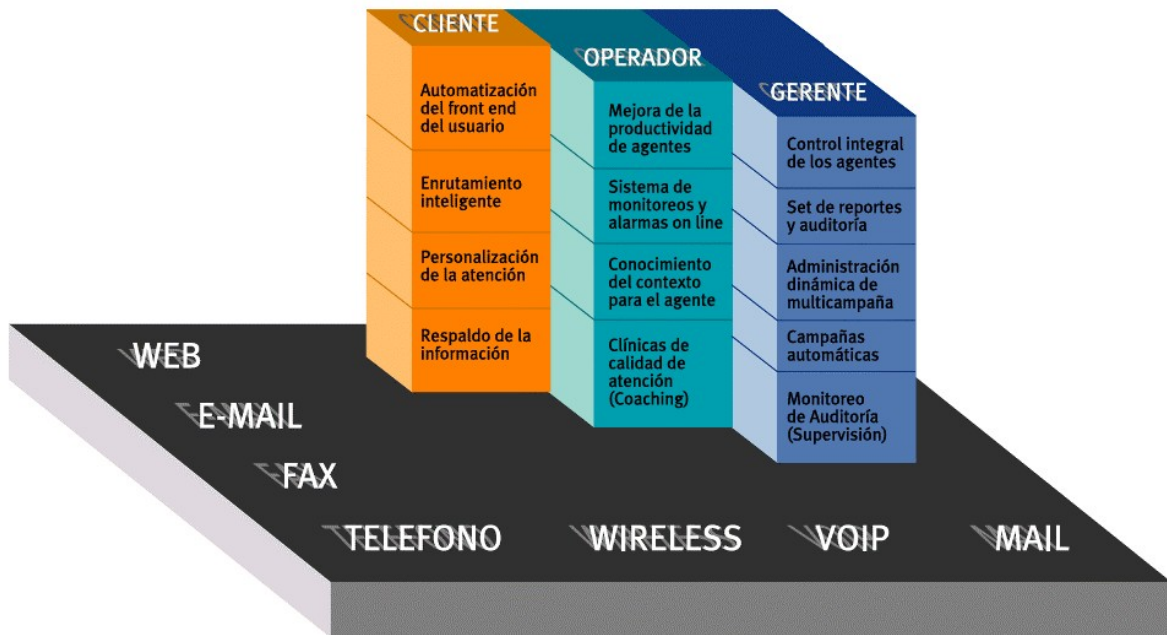
- *Centros de Atención al Cliente*
- *Centro de Reclamos*
- *Centros de Emergencias*
- *Atención Telefónica Bancaria*
- *Centros de Informaciones o Consulta*
- *Centros de Telemarketing*

Genéricamente, un **Contact Center** presenta dos tipos de requerimientos distintos, según se lo observe desde el punto de vista del usuario que accede con una llamada, o del punto de vista del organismo que presta el servicio.

● *El usuario requiere una atención rápida y eficiente, que responda adecuadamente a su requerimiento con la mayor flexibilidad y rapidez. El usuario que accede al centro desea ser atendido en un tiempo breve y resolver su necesidad con rapidez. En general, hay un alto porcentaje de llamadas en estos centros que responden a modelos de requerimiento previsibles, que pueden ser preprogramados para una más eficiente resolución. Pero también se presentan, en menor medida, requerimientos que no excepcionales, por complejidad, por necesidad de elevar el nivel de aprobación, por su excepcionalidad, etc, que requieren de una atención personalizada que se salga del frío esquema preprogramado. Estos casos. Si bien representan un porcentaje relativamente bajo de los requerimientos, son los que suelen generar un alto grado de insatisfacción cuando no son resueltos con la velocidad y la flexibilidad requeridas.*

● *La empresa que brinda el servicio requiere una herramienta que brinde una respuesta adecuada a los objetivos de sus clientes, constituyéndose en una eficaz herramienta de generación de satisfacción en los mismos. Al mismo tiempo, y considerando que es un centro de concentración de llamadas, se requiere que la solución maneje de la manera más eficiente posible los recursos que tiene asignados el **Contact Center**, ya sean humanos o tecnológicos. Estos recursos son fundamentalmente líneas telefónicas, equipamiento, y operadores de atención. Finalmente, la empresa requiere que la*

solución brinde herramientas que hagan posible un monitoreo permanente de su operación, con el objeto de mejorar constantemente su performance, controlar la actividad de los operadores, evitar los cuellos de botella y/o el desaprovechamiento de los recursos.



Desde otro punto de vista, un **Contact Center** maneja dos grandes tipos de problemática:

- *Campañas Entrantes, donde el llamado lo genera el cliente que requiere una atención o la realización de una transacción, o*
- *Campañas Salientes, en las que la acción es iniciada por los operadores del **Contact Center**.*

En el primer caso el requerimiento básico es evitar la formación de colas de espera que generan disgusto e insatisfacción de parte del cliente, y congestión en las líneas. Es incluso deseable hacer conocer al cliente el tiempo medio de espera probable, para que éste pueda tomar la decisión de esperar o llamar en otro momento. Una facilidad importante es la de poder avanzar en la llamada todo lo posible de manera automática, sin intervención del operador, de manera de reducir la cantidad de operadores necesarios para manejar un tráfico determinado.

En el segundo caso, cuando las campañas son salientes, las funcionalidades fundamentales de un **Contact Center** deben ser el discado predictivo, la posibilidad de trabajar con listas de llamadas y la distribución de llamadas según la lista a que corresponde, de manera de poder manejar varias campañas simultáneas.

Desde el punto de vista de la gestión operativa del **Contact Center**, y en ambas modalidades de operación, es importante lograr una distribución uniforme de llamadas entre los operadores (ACD), presentar al operador toda la información del cliente en el momento de transferir la llamada (CTI), permitir que el supervisor tenga toda la información estadística y las posibilidades de escucha e intervención en las llamadas de los operadores que hagan posible una gestión eficiente del mismo (ACD) y permitir la grabación digital de determinadas llamadas, como herramienta de control y auditoría.

Este conjunto de requerimientos, que en muchos casos son contrapuestos, dan lugar a la aparición de distintas arquitecturas de solución para un **Contact Center**, cada una de las cuales cuenta con un conjunto de módulos componentes dirigidos a cubrir los requerimiento específicos de esta aplicación.

2. PLATAFORMA CONTACT CENTER DE CYT

La Plataforma **DAL Contact Center** de CyT tiene una arquitectura tal que maximiza los factores de:

● **Seguridad:** Comúnmente los **Contact Center** son altamente dependiente de las PABX ya que están conformados sobre internos analógicos y/o digitales, quedando sujeto a cualquier tipo de inconveniente ó fuera de servicio de la Central Telefónica. En nuestro caso, estos servicios son brindados por la misma Plataforma, a través de una PC, a la que se puede acceder directamente con líneas externas y la cuál se la puede hacer tan redundante como se desee para maximizar la seguridad.

● **Independencia:** C y T Comunicaciones y Telemática SRL presenta una arquitectura abierta , por medio de la cual se fija la manera de intercambio de la información entre el entorno de la Informática y el entorno de la Telefonía. Esta característica es de suma importancia debido a que el **DAL Contact Center** se independiza del entorno informático.

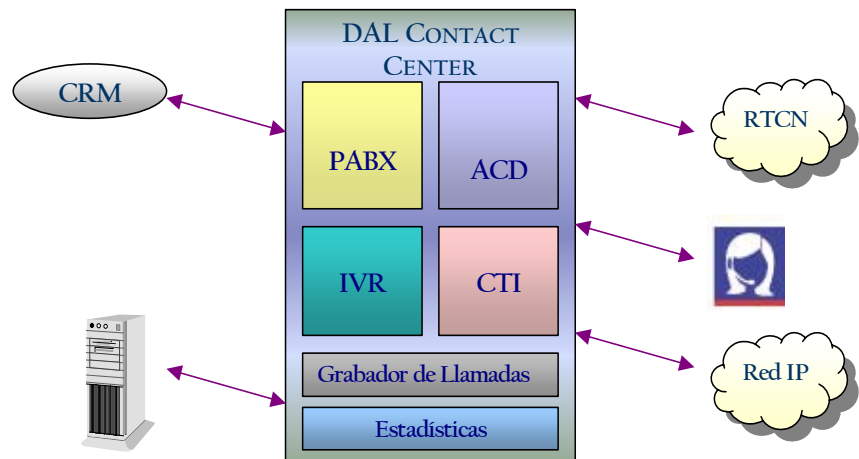
● **Escalabilidad:** C y T Comunicaciones y Telemática SRL presenta todos sus desarrollos bajo diseños en Windows 2.000, de esta manera y utilizando la facilidad Multitasking nativa es posible correr varias aplicaciones dentro de una misma plataforma, a la vez de que las futuras ampliaciones pueden realizarse sobre la misma plataforma de funcionamiento, sin ningún tipo de inconveniente.

3. Módulos DAL Contact Center

Nuestra solución **DAL Contact Center** esta constituida por distintos módulos, cada uno de los cuales está dirigido a cubrir un grupo de funcionalidades típicas.

A continuación analizamos las características fundamentales de cada uno de esos módulos, que son los siguientes:

- PABX Integrada
- Módulo ACD.
- Módulo IVR
- Modulo Discador
- Módulo CTI
- Módulo de Grabación
- Modulo Generador de Estadísticas



3.1. Módulo PABX Integrada

Por definición, en un **Contact Center** deben existir muchas más líneas externas que operadores internos. Justamente uno de los objetivos planteados es conseguir una gran productividad de los recursos humanos, donde se pueda cumplir con el requerimiento de atención de muchos clientes con la menor cantidad de operadores.

Las facilidades más salientes del Módulo PABX Integrado de la plataforma **DAL Contact Center** son las siguientes:

- Posibilidad de Conexión de Líneas Analógicas o Digitales.
- Posibilidad de detección de Caller ID o ANI.

- Manejo de Interfases para Internos
- Transferencia de Llamadas
- Llamadas en Conferencia
- Conexión a Internos de la PABX Corporativa
- Conectividad con Otras PABX
- Supervisión de Internos

Es decir, el Módulo PABX Integrado de la Plataforma **DAL Contact Center** posee todas las facilidades necesarias para la correcta administración y operación de los operadores, sin limitar su capacidad pero desde un diseño y una implementación totalmente integrada con el resto de las funcionalidades necesarias en un Centro de estas características.

3.2. Módulo ACD (Automatic Call Distribution)

Un sistema ACD tiene por objetivo el manejo de la correcta distribución de las llamadas entrantes a las distintas posiciones de operadores telefónicos, en forma rápida y permitiendo una carga de trabajo uniforme por operador. Esta distribución se realiza en base a algoritmos y sistemas de asignación parametrizables por el cliente.

De esta manera se logra una utilización más eficiente de los recursos. Al mismo tiempo permite la creación de grupos de atención, especializados por temas, tipo de clientes, etc. Esta distribución puede ser cambiada dinámicamente, siguiendo la evolución de los requerimientos sobre el **Contact Center**.

Al mismo tiempo este sistema permite monitorear los distintos estados de un agente como el de todo el sistema, en base a reportes en tiempo real como así también mediante reportes históricos y porcentuales.

3.3. Módulo IVR

Permite descargar a los operadores del **Contact Center** de una gran cantidad de tareas rutinarias y repetitivas (recepción y bienvenida, la identificación del cliente que llama mediante códigos internos de la empresa, la determinación del tipo de requerimiento específico para direccionar la llamada a un grupo de operadores especializado, etc).

En lo referente a la aplicación de un sistema IVR como parte de un sistema **Contact Center**, su integración genera ventajas significativas entre las que podemos mencionar:

- Expande los servicios de información a toda persona que pueda acceder a la empresa por medio de un teléfono, sin generar la necesidad de incrementar la dotación de personal dedicada a la atención de público.
- Extiende los horarios de atención a los 365 días del año y las 24 horas del día, sin crear nuevos turnos de trabajo ni exigir la habilitación de locales de atención.
- Libera al personal de la Compañía (ú operadores del **Contact Center**) de tareas repetitivas, como ser leer a otra persona información almacenada o ingresar información dictada por otra persona.
- Satisface adecuadamente los requerimientos de los clientes más activos, que una vez que aprenden la rutina programada de solución de su consulta, en general prefieren interactuar con un mecanismo automático antes que depender de las diferentes modalidades del operador que les toca en suerte en cada llamada.

Otras facilidades que puede brindar el Modulo IVR del **DAL Contact Center** son:

- Calificación de la llamada
- Preselección del grupo de atención por tema o tipo de cliente.
- Campañas de llamadas salientes
- Audiotexto
- Brindar información de productos ó servicios
- Conocer ubicación de locales, negocios, centros de recreación, sucursales
- Información sobre promociones ó eventos especiales.
- Registro de datos del llamante para el posterior envío de información
- Casilla de Sugerencias (Voice Mail)
- Aplicaciones de Consultas sobre una Base de Datos

3.4. Módulo Discador

De la misma forma que con las comunicaciones entrantes, el sistema **DAL Contact Center** puede generar campañas de Telemarketing Saliente, es decir crear dentro de la aplicación de Administración de Contactos, distintos tipos de campañas que originen las llamadas en función de una Base de Datos de Clientes de la Empresa.

Luego de realizar la comunicación en forma automática, el sistema IVR transfiere la llamada a un operador mediante bajo entorno de " Llamada en contexto ".

3.5. Módulo CTI

La filosofía de un Sistema CTI es la Transferencia simultánea de la llamada a un agente (voz) al mismo tiempo en que se transfieren los datos a la pantalla de la Estación de Trabajo de dicho agente (datos). Como podemos observar, en un sistema CTI conviven dos tecnologías poderosas: Informática y Telefonía, transformando a la simple transferencia de la llamada en lo que se denomina “Llamada en contexto”.

3.6. Módulo de Grabación Digital

El módulo de grabación digital tiene como objetivo el permitir, según se programe, la grabación de los registros hablados por los operadores y/o por los que llaman al **DAL Contact Center**. Esta funcionalidad permite resolver distintos requerimientos de los clientes, entre los cuales podemos mencionar:

- Efectuar un control de la calidad de atención de los mismos para asegurar el cumplimiento de las normas o bien corregir posibles desvíos. Para ello, el sistema le permite al Supervisor agendar un programa o secuencia de grabación de operadores, especificando duración, secuencia de rotación, etc.
- En aquellos casos donde el **Contact Center** es utilizado para recibir pedidos, reclamos, dar órdenes (pagos, transferencias bancarias, etc.), emergencias, etc., es importante contar con la posibilidad de mantener una grabación de las llamadas para resolver reclamos o desconocimientos posteriores.
- Posibilidad de comenzar una grabación cuando la llamada, originada en un motivo que no la justifica, deriva en una transacción del tipo de los descriptos anteriormente. En estos casos es importante que la grabación sea disparada por un comando del operador, y no automáticamente o por programa.

Estos ejemplos son solo algunos de los múltiples requerimientos que se presentan en un **Contact Center** de contar con una grabación de la conversación mantenida. El módulo de grabación del **DAL Contact Center** guarda los registros hablados con “etiquetas” que permitirán realizar la búsqueda en forma ágil y precisa, mediante la utilización de índices múltiples por fecha, hora, duración de la llamada, agente, etc.

3.7. Módulo Generador de Estadísticas

Los datos de las llamadas son almacenados en base de Datos SQL Server o MSDE según el licenciamiento de Microsoft que se quiera adoptar y pueden elaborarse reportes con dichos datos.

Se pueden realizar reportes detallados o agrupados.

Un reporte detallado proporciona información llamada por llamada según los filtros aplicados.

Un reporte agrupado presenta el resumen de la búsqueda solicitada.

Además se brindan reportes gráficos de barra, de líneas o de tortas.

Algunos Reportes y Gráficos pueden ser:

- Reporte de actividad de los agentes.
- Reporte agrupado de las llamadas.
- Reporte detallado de las llamadas.
- Gráfico de distribución de llamadas en el tiempo.
- Gráfico de Torta por tarea.
- Reporte de llamadas automáticas por discador.

4. POSIBILIDAD DE CRECIMIENTO

El crecimiento del Sistema es totalmente modular, lo que permite a la Empresa crecer en forma ilimitada en su cantidad de ports de atención, ya que puede comenzar con un sistema básico y adaptarse al crecimiento de la demanda solamente ampliando el sistema en ports de atención. De éste modo, si el caudal de llamadas se va incrementando, el sistema puede crecer a la par de dicha demanda.

También es importante destacar que el sistema puede crecer en aplicaciones, esto le permitirá a la Empresa automatizar otros centros de atención dentro de la misma plataforma operativa si así lo requiriese.

Esta facilidad que presenta nuestro Sistema se logra ya que nuestra aplicación está diseñada sobre una plataforma Windows 2000, aprovechando al máximo la característica "Multitasking" propia de dicho sistema.