

ERICSSON BUSINESSPHONE CALL CENTER

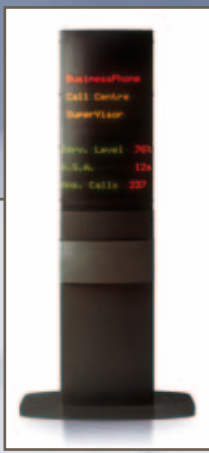


La solución BusinessPhone Call Center está pensada para las pequeñas y medianas empresas que desean mejorar su servicio de atención al cliente. BusinessPhone Call Center se puede configurar en varios niveles modulares y ampliarse en cuanto a número de agentes y funcionalidad, dependiendo de las necesidades inmediatas y futuras de cada empresa, lo que conduce a una administración eficaz de las comunicaciones.

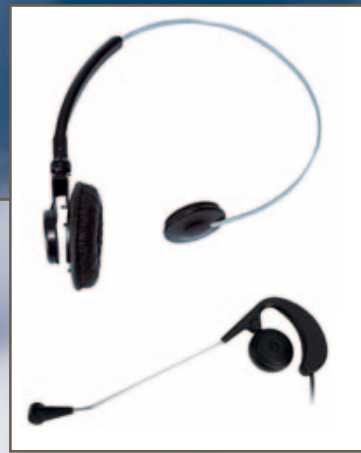
Descripción general

La base del sistema es la función de distribución automática de llamadas (ACD, del inglés Automatic Call Distribution), que se incluye por defecto en el sistema principal BusinessPhone. Gracias a esta función, las llamadas se remiten al grupo de gestión de llamadas más apropiado (departamento de contabilidad, equipo de pedidos de productos, almacén, etc.) con total garantía, lo que proporciona a las personas que llaman una sensación de gran eficiencia y hace que el proceso de la comunicación sea más efectivo.

Uno de los módulos del sistema es BusinessPhone Call Centre Supervisor (CCS), un sistema de información creado para la solución BusinessPhone Call Center. Este sistema proporciona al personal y al sistema de administración información relativa al rendimiento del centro de llamadas, tanto en tiempo real como a través de informes históricos detallados. Se trata de una información vital para perfeccionar el funcionamiento diario del centro de llamadas y llevar a cabo una correcta planificación a largo plazo.



Detalles de agentes/grupos (CCS)



Auriculares Ericsson Dialog 200

Es posible agregar displays de pared que permiten a los agentes controlar en todo momento el funcionamiento del grupo, así como un sistema de respuesta vocal interactiva (IVR, del inglés Interactive Voice Response) para orientar a las personas que llamen o proporcionarles información mientras se mantienen a la espera.

El CCS ofrece un periodo de prueba gratuito de 60 días. Además, está disponible para el servidor de aplicaciones integradas (IAS, del inglés Integrated Application Server). IAS incorpora una versión especializada para telecomunicaciones de Windows Server 2003.

Por otro lado, el sistema de homologación de productos "Enterprise Product Certification Scheme" de Ericsson permite a los programadores de software certificar las aplicaciones especializadas que desarrollen a fin de hacerlas compatibles con el sistema BusinessPhone. Independientemente de cuáles sean sus necesidades concretas, podrá usar BusinessPhone con cualquier programa de centro de llamadas que necesite.

Descripción de Call Center Supervisor

BusinessPhone Call Center Supervisor (CCS) es un paquete software que incluye herramientas potentes y flexibles para la administración de centros de llamadas. Este paquete se puede instalar en configuraciones autónomas o bien en red. La configuración para sistemas en red admite hasta cinco puestos de supervisión conectados al mismo tiempo. CCS proporciona ayuda para llevar a cabo un seguimiento de los agentes que gestionan las llamadas y asistirles en su labor. Asimismo, recopila, analiza y presenta los datos de tal forma que el sistema de administración del centro de llamadas pueda identificar patrones y comprobar el rendimiento global sin necesidad de leer docenas de informes estadísticos detallados. Existe la posibilidad de realizar automáticamente, ya sea a diario, semanalmente, mensualmente e incluso por tramos horarios, copias de seguridad en red o localmente, con lo que se logra un nivel más alto de seguridad para los datos de los clientes.

Con CCS, el administrador tiene a su disposición toda la información que precise para determinar las necesidades de las personas que llaman, así como sus expectativas y su capacidad de espera, la naturaleza de la carga del sistema, el modo en que los agentes llevan a cabo su labor, los patrones de llamada, los costes de las llamadas y los beneficios obtenidos.

Todo esto se consigue gracias a la identificación de una serie de indicadores de rendimiento principales, entre los que se podría incluir el valor medio de una llamada de ventas, el grado de satisfacción de los clientes, el nivel del servicio prestado, el porcentaje de llamadas abandonadas, el coste de cada llamada, la tasa de errores, la predicción, la carga real de llamadas, el número de empleados, el cumplimiento de las programaciones y el tiempo medio de gestión de las llamadas.

BusinessPhone Call Center Supervisor es tan potente como para recopilar todos los datos necesarios para calcular estos indicadores y, al mismo tiempo, tan flexible como para mostrar información en tiempo real a través de los displays de pared,

así como para generar informes históricos adecuados. La utilidad de planificación del servicio incorporada en el sistema permite calcular y mejorar la relación existente entre el número de empleados y el nivel de servicio una medida clave en cualquier centro de llamadas a la hora de determinar planificaciones a corto y largo plazo.

El rendimiento de CCS puede experimentarse en un periodo gratuito de prueba de 60 días para la licencia completa de 40 agentes y 5 supervisores. Una vez concluido este periodo, para que la licencia siga estando activa se necesita una clave de protección para el software, conectada a un puerto paralelo o USB.

CCS ya está preinstalado en IAS. CCS puede iniciarse desde el escritorio, automáticamente cuando el PC se arranque o manualmente, con la interacción del usuario. De este modo se garantiza que los datos puedan recopilarse aunque el usuario no haya iniciado una sesión.

Si el cliente CCS se utiliza en un equipo con Windows XP, mostrará el aspecto familiar de la interfaz gráfica de usuario de Windows XP. La ayuda on line basada en tecnología HTML, proporciona respuestas rápidas y adecuadas en todos los cuadros de diálogo de CCS.

Gestión de las llamadas y administración del personal

BusinessPhone Call Center admite hasta ocho grupos de distribución automática de llamadas (ACD). Se pueden ubicar agentes en uno o más grupos de forma simultánea. Call Center Supervisor muestra, de forma gráfica, el número de agentes conectados en cada cola. Al mantener el cursor sobre el gráfico de la cola, se muestra el estado de los agentes (ocupado, efectuando llamada, disponible, etc.). La longitud de las colas se puede configurar basándose en el número de agentes disponibles.

Las estadísticas (llamadas atendidas, llamadas ofrecidas, nivel de servicio prestado, etc.) que proporciona el sistema pueden mostrarse en tiempo real en los displays de pared o en mensajes emergentes que se muestran en las pantallas de los agentes. El supervisor determina la información que ha de mostrarse, cuándo hacerlo y en qué pantalla. Asimismo, el sistema puede mostrar automáticamente una alarma si se alcanzan los umbrales preestablecidos y, en el caso de determinados parámetros, esta alarma puede ser de carácter sonoro.

También pueden mostrarse gráficos de los indicadores de rendimiento principales (como la longitud de la cola o el tiempo de gestión de las llamadas), así como predicciones a corto plazo de dichos indicadores. La duración de cada periodo de muestreo, el número de periodos empleados para calcular una tendencia y el número de periodos que mostrar son valores que también se pueden especificar.

Asimismo, es posible hacer predicciones de hasta tres periodos futuros. Los valores que se muestran son el máximo y el mínimo del indicador seleccionado.

Los supervisores siempre pueden editar determinados detalles y parámetros mediante un menú de "configuración rápida" accesible desde todas las vistas de grupos de agentes y grupos ACD en tiempo real, sin dejar la pantalla que estén utilizando.

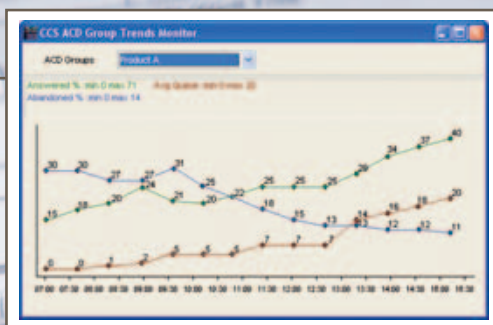


Gráfico de grupos ACD (CCS)

Guión de datos de grupos ACD (DEM)

El supervisor puede asignar a los integrantes de la plantilla a cualquier número de los grupos de agentes ad hoc, independientemente del grupo de distribución automática de llamadas al que pertenezcan. De este modo, el supervisor podrá comparar, por ejemplo, el rendimiento del personal nuevo con el del personal ya establecido.

Los detalles de los agentes (nombre, número de extensión, etc.) se almacenan en la base de datos de CCS y a cada uno se le asigna un número de identificación personal que permite reconocerlo rápidamente en tiempo real al mostrarse en las pantallas y en los informes históricos. Cuando se procesa una llamada en el centro de llamadas, una secuencia de histogramas de colores permite saber si los agentes se encuentran ocupados, efectuando una llamada, disponibles, etc.

Es posible generar estadísticas históricas relativas al rendimiento del grupo de agentes y el grupo de distribución automática de llamadas con objeto de identificar necesidades de formación y calcular bonificaciones. Los integrantes de la plantilla se reconocen por su número de identificación personal.

También es posible crear planificaciones por plantas del centro de llamadas en los que se muestran las diferentes salas o grupos de agentes. Estas planificaciones se actualizan en tiempo real a fin de mostrar la información sobre cada extensión física (por ejemplo, el número de extensión, el de identificación personal de cada agente -si éste ha iniciado la sesión-, si está hablando, el tiempo transcurrido en el estado actual...).

Informes

CCS contiene plantillas estándar que permiten generar informes sobre el rendimiento y la actividad de los grupos de agentes y de distribución automática de llamadas. Estas plantillas se pueden usar como base para la generación de informes personalizados especificando los siguientes parámetros:

- Detalles de los agentes
- Grupo de distribución automática de llamadas (ACD)
- Grupo de agentes
- Hora del día
- Periodo de recopilación de datos
- Tipo de llamada (entrante o desbordamiento)
- Resultado de las llamadas (contestada o abandonada)
- Otro código de llamada

Los agentes pueden determinar un código para cada llamada (por ejemplo, "pedido recibido", "rechazado" o "pendiente") para permitir la generación de informes detallados de gran utilidad. También se puede registrar otro tipo de información relativa a las llamadas al generar informes personalizados, como el tipo de persona que llama o la naturaleza de la llamada.

CCS incluye la opción de generar informes gráficos exhaustivos relativos a la actividad y el rendimiento de los grupos de distribución automática de llamadas (ACD) gracias a la última versión del paquete Crystal Reports. Es posible

programar con antelación la generación automática de informes y enviarlos a impresoras previamente especificadas.

La herramienta integrada Data Export Manager (DEM) permite a los supervisores de los centros de llamadas exportar fácilmente datos históricos de CCS a archivos delimitados por comas, a fin de procesarlos y utilizarlos en hojas de cálculo y otras aplicaciones.

Principales características de Data Export Manager

- Facilidad de uso de la interfaz gráfica para definir el tipo, diseño y contenido de los datos que exportar
- Capacidad de almacenamiento del tipo, diseño y contenido a modo de archivos de comandos que se pueden utilizar en el futuro
- Capacidad de modificación de los archivos de comandos almacenados
- Capacidad de generación manual o automática (mediante programación) de datos de exportación

Planificación del servicio

La utilidad incorporada Service Planner de BusinessPhone Call Center Supervisor permite al sistema de administración del centro de llamadas modelar los efectos de los cambios que se producen en el tráfico, los recursos o los objetivos que afectan al rendimiento de los grupos de distribución automática de llamadas. Es posible mostrar los valores actuales de parámetros como el número de agentes, el objetivo y umbral del servicio y el rendimiento real. Asimismo, es posible efectuar modificaciones de estos valores en pantalla, tras lo cual se calcularán automáticamente los demás parámetros de forma inmediata.

De este modo se permite al administrador comprobar, por ejemplo, el modo en que la adición de otro agente afecta al nivel de rendimiento deseado, o bien determinar el número de agentes que serían necesarios para alcanzar un determinado nivel de rendimiento. Se pueden usar datos históricos que permitan al sistema de administración predecir, por ejemplo, el número de agentes necesarios para cubrir una semana especialmente ocupada basándose en las cifras de rendimiento del año anterior.

Administración del sistema

Call Center Supervisor permite al supervisor:

- definir el nivel de servicio y otros umbrales;
- asignar números de identificación personal a los agentes;
- limitar el acceso de los usuarios a los datos;
- configurar dispositivos periféricos (impresoras, faxes, etc.);
- crear y restaurar copias de seguridad de las bases de datos;
- configurar copias de seguridad y restauraciones automáticas de los datos de los clientes;
- crear "vistas" individuales de la centralita;
- crear contraseñas;
- y mucho más.

Datos técnicos

Configuración del sistema	Call Center Supervisor
Plataforma de comunicaciones	BusinessPhone 5.x o superior
Vínculos de comunicaciones	MIS
Grupos ACD	8
Enlaces	50 (limitación de BusinessPhone para ACD)
Agentes activos	10, 20, 30 or 40 (modular)
Posiciones de supervisor por sistema BusinessPhone	1 (versión autónoma); hasta 5 (versión en red)
Llamadas por hora	Aproximadamente 1.400
Teléfonos	Teléfonos para sistemas digitales

Call Center Supervisor

Requisitos del PC (recomendados)	Versión autónoma	Versión de servidor de red	Network version desktop (client)
Procesador/RAM	Pentium a 300 MHz/ 256 MB de RAM	Pentium a 300 MHz/ 256 MB de RAM	Pentium 200MHz/ 128MB RAM
Espacio disponible en el disco duro	100MB	200MB	100MB
Sistemas operativos compatibles	Windows NT 4.0, Windows 2000, Windows XP, Windows 2000 Server, Windows Server 2003		
Aplicaciones	MS Internet Explorer 5.0 SP2 o superior (para visualizar la ayuda en línea sensible al contexto y todos los documentos)		
Interfaces	Servidor: un puerto serie disponible para la interfaz MIS con la plataforma de comunicaciones; un puerto USB disponible para la clave de protección del software; (opcional): un puerto serie disponible para las pantallas de pared físicas		

Migración de la solución BusinessPhone Call Center

Nivel 1: Gestión más efectiva de las llamadas entrantes

La función de distribución automática de llamadas (ACD) de la solución BusinessPhone Call Center permite dirigir las llamadas al grupo de gestión más adecuado, lo que proporciona a las personas que llaman una mejor percepción del servicio y hace más efectivo el proceso de la comunicación.

Nivel 2: Conocimiento de lo que sucede en el centro de llamadas

Proporcionar al supervisor un software especializado para llevar a cabo un seguimiento de los agentes y asistirles en la gestión de las llamadas incrementa notablemente la funcionalidad del centro de llamadas. La aplicación BusinessPhone Call Center Supervisor también permite recopilar, analizar y presentar datos de las llamadas, lo que conforma la base de cualquier mejora empresarial y de funcionamiento.

Nivel 4: Integración de otros programas para mejorar la funcionalidad

El sistema de certificación de productos "Enterprise Product Certification Scheme" de Ericsson permite a los programadores de software certificar las aplicaciones especializadas que desarrollen a fin de hacerlas compatibles con el sistema BusinessPhone. Esto quiere decir que, independientemente de cuáles sean sus necesidades concretas, podrá utilizar BusinessPhone con cualquier programa de centralita que necesite.

Nivel 5: Crecimiento con BusinessPhone

El sistema BusinessPhone Call Center, con la función de respuesta oral interactiva (IVR) para orientar a las personas que llamen o proporcionar información mientras se mantienen a la espera y la integración avanzada de la telefonía en sistemas informáticos (CTI), proporciona una amplia funcionalidad a los centros de llamadas con hasta 60 líneas entrantes, 8 grupos de gestión de las llamadas (ACD) y hasta 40 agentes asignados de forma flexible.

Windows y Windows NT son marcas comerciales registradas de Microsoft Corp.

Ericsson España, S.A.
Enterprise - Iberia
Retama, 1
28045 Madrid
ESPAÑA
Teléfono : +34 91 339 10 00
marketing.empresas@ericsson.com

Europa
Ericsson Enterprise
Avenue de Bourget 44, Bourgetlaan
B-1130 Brussels
BELGIUM
Teléfono : +32 2 745 12 11
enterprise.europe@ericsson.com

ES/LZT 102 3482-RD
© Ericsson Enterprise AB, 2005