



CONSIGUE
INFORMACIÓN
EN TIEMPO REAL
Y MEJORA LA
PRODUCTIVIDAD
TELFÓNICA

¿QUÉ SOLUCIONA?

- Muestra en pantalla, desde el primer ring, el número de teléfono del llamante.
- Mostrar toda la información disponible asociada a las llamadas recibidas por el usuario, desde el primer ring. La información asociada a la llamada se busca en la BBDD de la empresa (vía sentencias SQL o mecanismos a medida).
- Automatiza las marcaciones para las campañas de telemarketing, accediendo a una BBDD de teléfonos, marcando el número y pasando la llamada al operador cuando descuelga el llamado. (marcador progresivo, predictivo y bajo demanda).
- Agilizar las marcaciones telefónicas, simplemente seleccionando un número de teléfono en cualquier aplicación (explorador WEB, CRM, etc.) y pulsando una tecla, y así evitándole la transcripción del número al teclado del teléfono.
- Analiza y gestiona el progreso de la llamada (no contesta, comunica, fax, descolgar, dejar en espera/retomar transferencia ciega...)
- Permite gestionar varias llamadas, colas de espera, llamadas perdidas...
- Reprograma los contactos No exitosos.
- Enlaza la web/e-mail con el sistema telefónico automatizando la llamada a un contacto al teléfono y hora indicado por este. Webcallback.
- Disponer del registro de las llamadas, entrantes, salientes y perdidas.
- Estado de las extensiones (en conversación, disponible...).
- Estadísticas de las extensiones.
- Integración con aplicaciones externas (si éstas lo permiten), proporcionándoles como parámetros los datos de la llamada recibida/generada.



¿QUÉ ES?

Una herramienta de productividad que complementa las funcionalidades de las centrales telefónicas, extendiendo las funcionalidades de telefonía y de Call Centers a los puestos de trabajo.

Automatiza la marcación de los números a llamar de las campañas, eliminando tiempos de espera por comunicados, teléfonos erróneos, no contesta etc.

Permite la marcación desde cualquier aplicación, sin necesidad de integración específica, sólo subrayando el número de teléfono y marcando las teclas de función habilitadas para la marcación en el **CTI Suite**.

Consigue información en tiempo real de las llamadas y de los sistemas de gestión de la empresa, dotando así al operador, de la información necesaria al instante, evitando los tiempos de búsqueda de dicha información y por lo tanto aumentando la productividad y la satisfacción del operador.



El módulo de marcación proporciona al agente la herramienta que le permite optimizar su tiempo, automatizando las tareas de marcación, análisis del resultado de la marcación y paso al agente libre, eliminando todos los tiempos no productivos de estas tareas, con lo que se gana un 30% más de tiempo productivo por agente.

El marcador puede funcionar en modo, bajo demanda, bajo demanda intensivo, progresivo, progresivo intensivo y predictivo:

BAJO DEMANDA

El agente decide cuando realizar la llamada.

El agente puede ir pasando de cliente en cliente, viendo sus datos, y él decide cuándo llamar.

El agente oye el progreso de la llamada (los tonos de ringback o de comunica).

BAJO DEMANDA INTENSIVO

Es análogo al anterior, pero en cuanto el agente ve los datos del cliente, se inicia automáticamente la marcación.

PROGRESIVO

El agente se conecta a una campaña y espera a ir recibiendo los contactos establecidos.

El sistema inicia la marcación en cuanto el agente se queda libre.

Cada vez que recibe un contacto, puede visualizar los datos del cliente.

PROGRESIVO INTENSIVO

Análogo al anterior, pero lanzando más de una marcación simultánea por cada agente (útil cuando las tasas de contacto son bajas).

PREDICTIVO*

El sistema inicia las marcaciones mientras el agente está hablando.

Se calcula cuando y cuantas llamadas en función de un algoritmo diseñado por Hermes para garantizar el éxito de la llamada y la productividad del agente.

* En desarrollo



CAMPAÑAS

El módulo gestor de campañas, es un conjunto de aplicaciones que permite la configuración y supervisión de las mismas. Está desarrollado en .net y puede integrarse con sistemas de gestión del cliente a través de ActiveX, Web service, tal y como se explica en un punto posterior.

La configuración de los parámetros de la campaña (agentes, origen de datos, tipo de marcación...) se puede realizar de manera manual o automática, a través de la cual la automatización de la generación de las campañas permite definir dichos parámetros y ejecutarlos de manera automática con la periodicidad que se haya configurado.

Otra funcionalidad del Gestor de Campañas es la herramienta de supervisión. Esta herramienta permite al supervisor monitorizar el progreso de la campaña, viendo en tiempo real el número de agentes conectados, número de llamadas realizadas etc...



ESTADÍSTICAS

El módulo de estadísticas posibilita una buena explotación de la información gestionada y almacenada en el sistema.

Nos proporciona información acumulada de la actividad de la campaña, de forma gráfica.

A través de un configurador de informes (con filtros por línea, agente, etc) que permite definir la generación y envío de los mismos de forma automática y periódica.



INTEGRACIÓN

CTI Suite dispone de tres formas para la integración con plataformas de gestión:

- **ActiveX:** que permite que el cliente embeba el componente en su sistema de gestión y pueda realizar llamadas y recibir información del progreso y resultado de la misma.
- **Por línea de comando:** que permite una integración sencilla con cualquier sistema al que se le pueda invocar desde otra aplicación.
- **Webcallback:** permite la integración con la página web del cliente permitiendo que este nos informe del teléfono y hora a la que desea que se le contacte.



ARQUITECTURA

CTI Suite tiene una arquitectura cliente-servidor:

- La parte Servidor se instala como servicio de Windows (Hermes CTI Suite Service) en un servidor no dedicado de la empresa (es ligero y puede compartirse con otros servicios).
- La parte Cliente se instala como aplicación de Windows (Hermes CTI Suite Client) en los puestos de trabajo de los usuarios, asociándole la extensión telefónica de dicho puesto de trabajo.
- Se conecta a la central a través de SIP/Tapi (third party).



COMPONENTES

Autodialer: Aplicación de marcador progresivo, bajo demanda y predictivo.

Campañas: Aplicación para la gestión de la generación de las llamadas de forma automática.

CTI Status: Aplicación de monitorización en tiempo real del estado de las extensiones y el histórico de actividad.

CTI Monitor: Aplicación para la supervisión en tiempo real de la evolución de las campañas.

Estadísticas: aplicación de estadísticas de las llamadas (entrantes y salientes).

CTI Agent: Ventana emergente con los datos del llamante que permanece ionizada mientras no haya actividad.

Componente webcallback para la integración en la web del cliente.

Componente ActiveX para integración con software de terceros. CRM, ERP...



HERMES
BUSINESS COMMUNICATIONS