FIDELITY CONTACT CENTER

www.jusan.es

DESCRIPTIVO DE PRODUCTO

TABLA DE CONTENIDOS

PRESENTACIÓN DE PRODUCTO 3
PRESTACIONES 4
ARQUITECTURA 5
REQUISITOS INFORMÁTICOS 6
PAQUETE BÁSICO 7
PRESTACIONES OPCIONALES 8
MÓDULOS SOFTWARE 11
- APLICACIÓN AGENTE 12
- POP UP FICHA CLIENTE 13
- APLICACIÓN SUPERVISOR 14
- MÓDULO WALLBOARD 15
- MÓDULO RELLAMADA 16
- MÓDULO ENCUESTA POST-LLAMADA 17
- MÓDULO E-MAILS 18
- MÓDULO CHAT 19
- MÓDULO REDES SOCIALES 20
- MÓDULO GRABACIÓN DE LLAMADAS 21
- MÓDULO INFORMES Y ESTADÍSTICAS 22

FIDELITY TELEMARKETING 25
SKY / PAGO POR USO 27
CENTRALITAS Y PROTOCOLOS 28
REFERENCIAS JUSAN 29
PRESENTACIÓN JUSAN 30
CATÁLOGO MULTIMEDIA 31

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

PRESENTACIÓN DE PRODUCTO

Fidelity es una solución de contact center y distribución automática de llamadas (ACD) cuyos principales objetivos son mejorar la atención telefónica, incrementar la calidad del servicio al cliente y facilitar datos estadísticos acerca de la actividad realizada. También permite acceder a la empresa a través de canales alternativos como webinar, e-mail y redes sociales.

Se trata de un sistema muy consolidado en el mercado y presente en más de 20 países. Está basado en tecnología SIP, CTI y Web RTC de última generación que ofrece al supervisor toda la información necesaria en tiempo real para gestionar y optimizar los recursos a su disposición.

Permite atender y distribuir un gran número de llamadas, minimizar las llamadas perdidas y optimizar costes y recursos internos. Fidelity también ofrece la distribución opcional de e-mails y chats, puede ser integrado con herramientas CRM o ERP, y con la opción de Telemarketing permite gestionar eficazmente campañas de llamadas salientes.

BENEFICIOS

Mejorar los niveles de servicio al cliente y los tiempos de respuesta.
Reducir los niveles de llamadas no atendidas.
Optimizar los costes y los recursos internos.
Manejar y distribuir un volumen mayor de llamadas, correos y chats.
Incrementar la productividad y la efectividad de los agentes.
Gestionar y analizar la actividad del contact center mediante informes estadísticos y pantallas en tiempo real.

Fidelity marca la diferencia porque se adapta a cualquier tamaño de negocio y sector de actividad, pudiendo mejorar de forma decisiva la atención telefónica de la empresa.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

PRESTACIONES

DISTRIBUCIÓN DE TRÁFICO
Según número llamado (DNIS) / llamante (ANI), IVR/guías vocales, calendario y consulta a besas de datos.

GRUPOS Y COLAS DE ESPERA
Posibilidad de crear y gestionar de manera dinámica múltiples grupos y colas de espera.

MULTIPLES CRITERIOS DE DISTRIBUCIÓN
Según mayor tiempo libre, perfil de agente, transferencia urgente, mismo agente…

GESTIÓN PERFIL DE AGENTES
Agentes multi-grupo, perfil de habilidades y niveles de prioridad.

ENCUESTA POST-LLAMADA
Número ilimitado de preguntas y resultados por agente/grupo.

GRABACIÓN DE LLAMADAS
Bajo demanda, selectiva o permanente, y según agentes y grupos.

ALARMAS Y AVISOS
Al exceder el tiempo máximo de espera, de pausa de un agente y duración de la llamada.

FREE SEATING, PAUSAS Y WRAP-UP-TIME
Puestos de trabajo dinámicos, tiempo administrativo y distintas duraciones de pausa

MONITORIZACIÓN EN TIEMPO REAL
Llamadas en cola, tiempos de espera, estado de los agentes, pantalla supervisor…

FORMULARIOS WEB INTERACTIVOS
Configurables mediante condiciones, listas y respuestas múltiples.

CHAT, E-MAILS Y REDES SOCIALES
Multicanalidad con distribución automática de mensajes de chat, e-mails y redes sociales.

EMISIÓN AUTOMÁTICA DE LLAMADAS
Combinación de campañas de llamadas entrantes y salientes con diferentes modos de marcación (call blending).

MENSAJES Y MÚSICA
Música en espera, mensajes de bienvenida, posición en la cola y tiempo estimado de espera.

INTEGRACIÓN CRM
Para identificar y filtrar llamadas recibidas, y facilitar los datos del cliente en la pantalla.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

ARQUITECTURA

CLIENTE SERVIDOR

La solución Fidelity está basada en una arquitectura cliente-servidor bajo Windows, una base de datos SQL (integrada) y tecnología CTI. Los diferentes módulos hardware y software del sistema comunican entre sí vía Ethernet (TCP/IP o Web).

SERVIDOR IVR

Fidelity incorpora un potente servidor IVR para la gestión de llamadas entrantes, difusión de guías vocales o menús interactivos, y administración de llamadas en espera conectada a la centralita mediante puertos SIP u opcionalmente puertos analógicos.

Una ventaja notable de Fidelity es su compatibilidad con la mayoría de las centralitas ya que solo requiere un canal CTI operativo en la centralita.

CSTA fase II o fase III, TAPI 2.0 y TSAPI

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

REQUISITOS INFORMÁTICOS

La solución está diseñada para call centers o contact centers, centros de servicio y atención al cliente, y todo tipo de empresas que necesiten hacer frente a un gran volumen de llamadas con recursos limitados.

PC SERVIDOR:

Windows 7(*), Windows 8(*) y Windows 10(*) (hasta 8 agentes). Windows Server 2008-2012 (recomendado). Servidor Virtual soportado. Sistema Operativo de 64-bits.

Pentium® Intel® Dual-Core o equivalente (3GHz), RAM 8GB - SQL Express (suministrada). SQL profesional recomendado a partir de 50 agentes.

PC AGENTES:

Windows 7(*), Windows 8(*) y Windows 10(*).

Tablet o Smartphone Android, Apple y Windows con acceso a Internet.

PC SUPERVISOR:

Windows 7(*), Windows 8(*) y Windows 10(*).

(*) Se require version Pro de Windows (no Starter, no Home).

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

PAQUETE BÁSICO

PC SERVIDOR

El paquete básico contiene el servidor CTI y ACD, la base de datos SQL y las licencias software para:

4 canales para llamadas en espera
4 puestos de agente
1 puesto de supervisor
El módulo de informes

El número de puestos agentes/supervisores y el número de llamadas en espera pueden ser ampliados con licencias adicionales.

Software Servidor
Fidelity Servidor CTI (TAPI, TSAPI,CSTA) + ICR + Base de Datos SQL Express

Servidor ACD
Para llamadas en espera, IVR, y difusión de mensajes (interfaz SIP o Analógico)

Módulo de configuración
Permite programar las reglas de distribución de llamadas, así como usuarios, posiciones y grupos

Carga de mensajes/música
Permite la actualización inmediata de los mensajes del sistema

(*) el interfaz analógico se realiza a través de una unidad hardware propietaria para la gestión de las llamadas en espera y la difusión de mensajes / música en espera. ***Unidad rack 19" 1U - Hasta 8 puertos/ unidad.***

SUPERVISORES Y AGENTES

Fidelity incluye en el paquete básico aplicaciones software para Windows y navegador Web para los agentes y los supervisores.

Incluye también un módulo multi-usuario de informes y estadísticas.

Módulo Supervisor y Agente
Versión Windows y Cliente Web

Módulo Informes y Estadísticas
Para un análisis completo y detallado de la actividad del call center

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

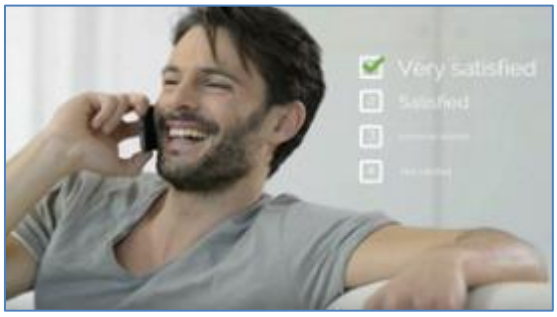
PRESTACIONES OPCIONALES

MÓDULO WALLBOARD

El módulo Wallboard muestra la información más relevante de la actividad del Call Center y de la calidad de servicio. Es una aplicación accesible vía web y adaptable a pantallas murales o de pared, estaciones de supervisor y teléfonos móviles. Los datos estadísticos se muestran y se actualizan en tiempo real.

INTEGRACIÓN CRM

Fidelity se puede integrar también con software CRMs, ERPs y aplicaciones software propietarias. Esta integración puede usarse para identificar el cliente y transferir la llamada al agente más adecuado o presentar automáticamente en la pantalla del agente la ficha del cliente cuando se recibe o se emite la llamada.

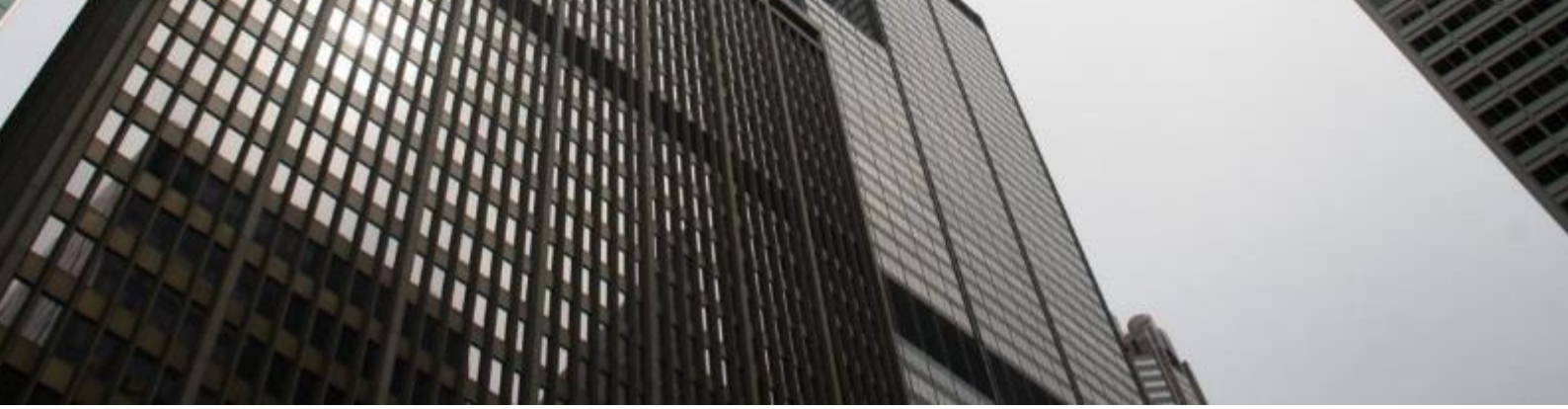


ENCUESTA POST-LLAMADA

Esta opción automatiza la realización de encuestas al final de la llamada para medir la calidad de servicio y el nivel de satisfacción. Los resultados son archivados junto con los datos del contacto y del agente que atendió la llamada.

GRABACIÓN DE LLAMADAS

La solución Fidelity ofrece una amplia gama de opciones de grabación para todo tipo de líneas y extensiones. Grabación permanente de todas las llamadas, grabación de solo algunas llamadas según el agente, grupo o cliente y grabación bajo petición del agente o del supervisor.



MÓDULO SOCIAL MEDIA

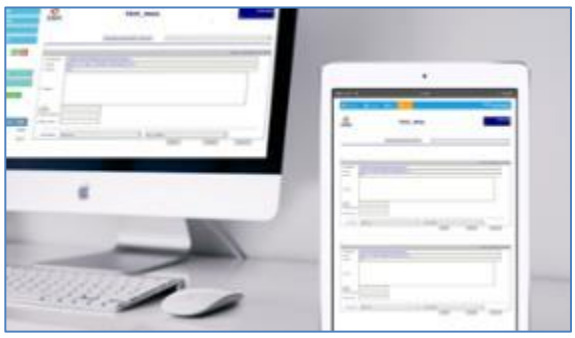
Permite la integración de las redes sociales como nuevo canal de comunicación para gestionar conversaciones más eficazmente.

Los clientes pueden ponerse en contacto con la empresa a través de las cuentas corporativas de Facebook y Twitter. Los mensajes se distribuyen automáticamente al agente disponible más adecuado.

DISTRIBUCIÓN DE E-MAILS

Permite la distribución de e-mails a grupos de agentes en función del origen, destino o palabras clave en el asunto o cuerpo del e-mail.

Esta función se puede combinar con la distribución de llamadas para que un agente atienda al mismo tiempo llamadas y correos electrónicos.



MÓDULO CHAT

Permite a los clientes contactar con un agente y dialogar en tiempo real (modo chat) desde la página web que están consultando.
Este módulo abre una nueva y cómoda forma de comunicación cliente-agente.

CALL BACK DESDE LA WEB

Permite a las personas solicitar una rellamada automática de un agente desde la página web que están visitando presionando el botón "call-me-back" de la web e introduciendo su número de teléfono.

CALL BACK AUTOMÁTICO

Ofrece a la persona que llama la posibilidad de salirse de la cola de espera y de solicitar una devolución de la llamada.

Mientras espera en la cola, un mensaje la informa sobre la posibilidad de dejar de esperar y ser llamado por el primer agente que quede disponible.

Además, todas las llamadas perdidas pueden ser rellamadas automáticamente.

CLICK TO CALL

La opción Click to Call permite a los usuarios realizar llamadas salientes desde la pantalla del cliente pulsando un botón del CRM.

Esta opción se entrega como un servicio web que se invoca* inmediatamente un botón programado en el CRM.

**Requiere soporte del proveedor CRM.*

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULOS SOFTWARE

PROYECTO BASADO EN OPCIONES

Desarrollos a medida disponibles bajo petición y presupuesto adicional tales como: programación de informes específicos, creación y personalización del Wallboard e integración con tecnología TTS y ASR.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

APLICACIÓN AGENTE

FIDELITY WEB AGENT

Permite al agente iniciar y cerrar sesión en el sistema, descolgar, colgar, transferir y realizar llamadas, ver las llamadas en espera, chatear con el supervisor y otros agentes, ponerse en pausa, reanudar sesión y grabar sus conversaciones telefónicas bajo demanda.

Permite también abrir la ficha CRM del cliente a modo de pop up y proporcionar al agente toda la información necesaria para poder atender correctamente la llamada.

Aplicación bajo Windows o navegador Web que se ejecuta en el PC de cada agente y que permite iniciar sesión en el sistema, visualizar datos de llamadas, y controlar su teléfono desde el PC.

Los datos que se proporcionan son: el nombre de la cola, el número llamante, el número de llamadas en espera en colas a las que pertenece el agente, y el tiempo de espera de la llamada más antigua de cada cola. Desde esta pantalla, el agente puede controlar el teléfono y grabar llamadas a demanda. Una mensajería tipo "chat" permite al agente comunicarse con los supervisores. El agente puede ponerse en pausa, indicar el motivo de la pausa o incluso introducir algún comentario adicional y reanudar la sesión.

Su versión WEB no requiere instalación y permite el teletrabajo de los agentes.

SOLUCIÓN

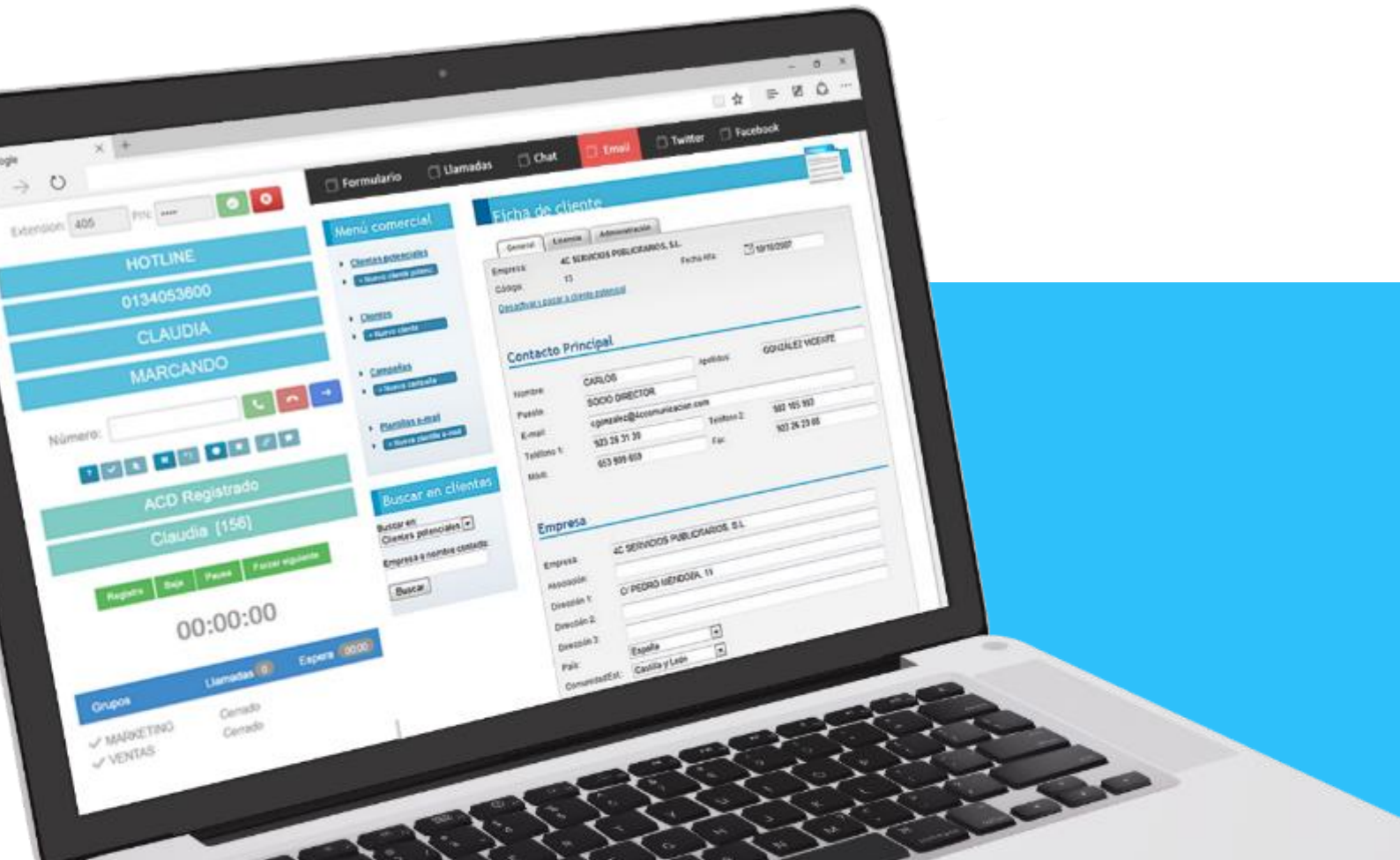
FIDELITY CONTACT CENTER

POP UP FICHA CLIENTE

Además de ofrecer al agente un pop up con los datos de la llamada y un acceso rápido a las principales funciones de telefonía, Fidelity puede también integrarse con aplicaciones de tipo CRM o ERP para identificar y filtrar las llamadas recibidas y para mostrar los datos del cliente en la pantalla del agente.

Su funcionamiento consiste en consultar la base de datos del CRM/ERP para identificar automáticamente al cliente a partir de su número de teléfono y determinar la prioridad de la llamada, el agente más adecuado o bien a partir de los datos introducidos en la fase previa de la llamada (preatención).
Permite también abrir la ficha del cliente a modo de pop up y proporcionar al agente toda la información necesaria para poder atender correctamente la llamada.

La integración con los diferentes CRM/ERP se pueda realizar de distintas maneras:
Web Service, URL, HTML, XML, registros DB, archivos de texto y OCX.

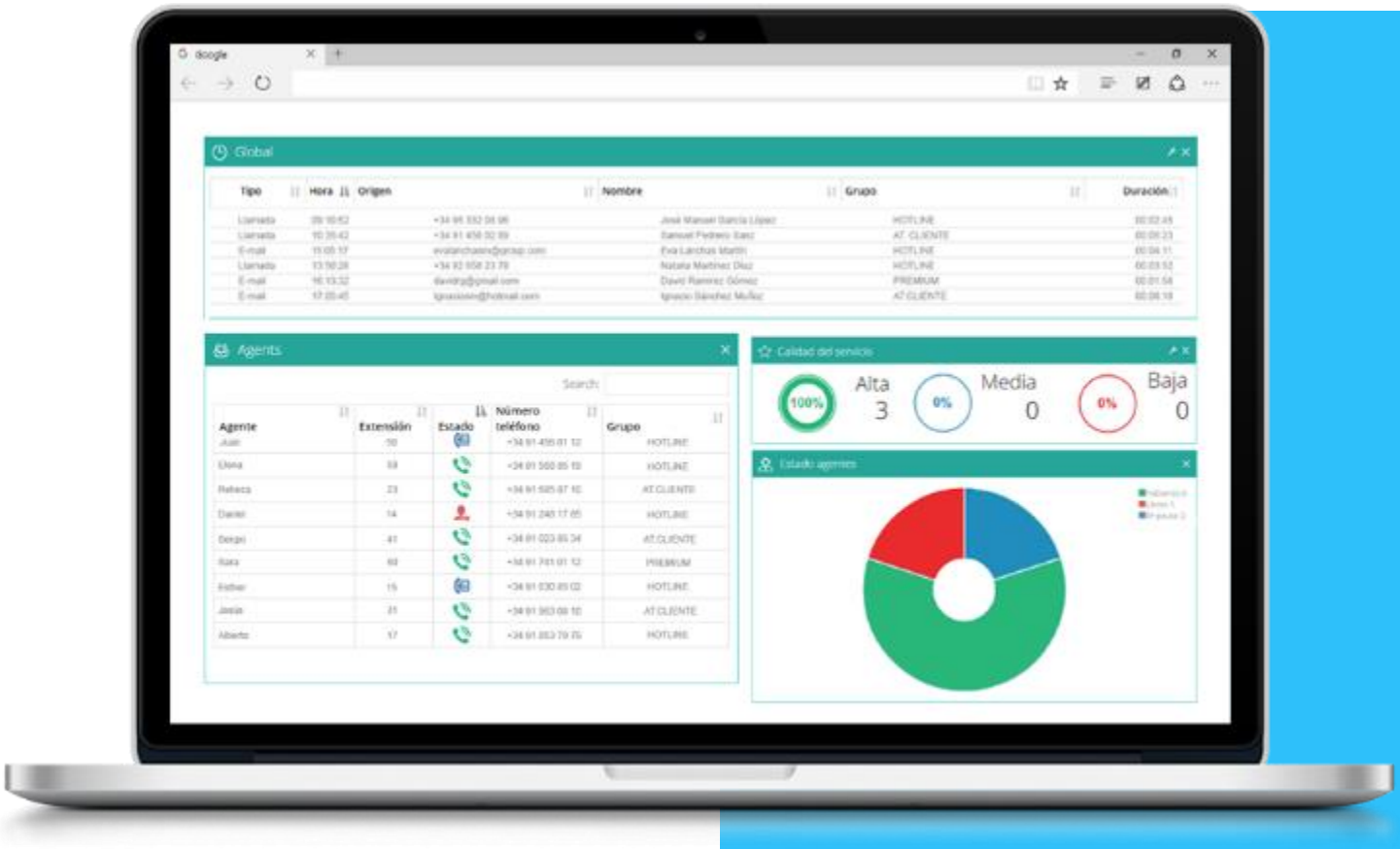


SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

APLICACIÓN SUPERVISOR

Aplicación para monitorear y controlar en tiempo real toda la actividad del contact center con información detallada del estado de los grupos, llamadas en espera y agentes.



ALARMAS

Un mecanismo de alarmas avisa al supervisor de que se han sobrepasado los tiempos máximos de espera, los tiempos de pausa de los agentes y el tiempo de conversación.

DISTRIBUCIÓN MANUAL

Si una cola está sobrecargada, el supervisor puede forzar la distribución de llamadas hacia agentes inactivos o en pausa, o incluso registrarse como agente y atender la llamada.

FÁCIL INTERVENCIÓN

El supervisor puede escuchar e intervenir en cualquier llamada activa que se esté realizando mejorando así la calidad de servicio.

CONTROL DE LOS AGENTES

El supervisor puede acceder en tiempo real al resumen de actividad de cada agente y conocer su tiempo en línea, tiempo en pausa y tiempo en conversación.

COLABORACIÓN SUPERVISOR-AGENTE

Fidelity garantiza una máxima calidad en el servicio con la posibilidad de colaboración continua entre agentes y supervisores gracias a su sistema de mensajería interna de tipo “Chat”.

ESTADÍSTICAS

El supervisor tiene acceso directo a estadísticas, informes y grabaciones relativas a todas las colas bajo su control en cualquier momento.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULO WALLBOARD

La aplicación Wallboard permite la visualización de información relevante sobre la actividad del contact center y la calidad del servicio. El Wallboard es accesible vía cualquier navegador Web y muestra la información en tiempo real, facilitando así la labor del supervisor.

La aplicación contiene dos vistas: una vista global que ofrece un análisis más general del servicio y de las llamadas recibidas, y una vista detallada en la que se visualiza la actividad realizada por cada agente y las llamadas en espera.

VISTA GLOBAL

- Llamadas en espera por cola
- Tiempo de espera máximo
- Total de llamadas atendidas
- Total de llamadas perdidas
- Estado de las colas
- Estado de los agentes
- Calidad del servicio
- Número de llamadas por grupos

VISTA DETALLADA

- Número de agentes conectados
- Número de llamadas en cola
- Datos agentes

  -Nombre
  -Extensión
  -Estado
  -Grupo
  -Número de teléfono
  -Total llamadas por agente
  -Total duración
  -Detalle llamadas en cola

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULO RELLAMADA

La opción rellamada de Fidelity ofrece al cliente la posibilidad de ser llamado en vez de permanecer a la espera. Durante la espera, un mensaje vocal le ofrece la posibilidad de que se le devuelva la llamada.

Si lo desea, el cliente puede especificar el número al que quiere ser llamado, o puede ser contactado automáticamente al número desde el que realizó la llamada. El sistema permite definir horarios específicos de rellamada en función de las necesidades o políticas de empresa.

Cuando un agente queda libre, el sistema llama automáticamente al cliente y transfiere la llamada al agente.

Permite disminuir el número de llamadas en espera y ofrecer un servicio al cliente de mayor calidad.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULO ENCUESTA POST-LLAMADA

El módulo encuesta post-llamada automatiza la realización de encuestas al final de la llamada para medir la calidad de servicio y la satisfacción del cliente.

El diseño de encuestas es totalmente configurable y personalizable en función de los datos que se quieran obtener, pudiendo crear en cualquier idioma encuestas cortas y dinámicas o extensas y precisas.

El interlocutor responde mediante códigos DTMF y los resultados obtenidos son archivados junto con los datos del contacto y del agente que atendió la llamada pudiendo ser exportados a Excel para su posterior estudio y análisis.

BENEFICIOS

Feedback automático por parte del cliente.
Información de calidad, útil y efectiva.
Inversión mínima con resultados tangibles.
Fácil configuración y puesta en marcha.

FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULO E-MAILS

DISTRIBUCIÓN DE E-MAILS

Permite la distribución inteligente de e-mails a diferentes grupos de agentes en función de palabras clave identificadas en el asunto o en el cuerpo del e-mail.

Esta función se puede combinar con la distribución de llamadas para que un agente atienda al mismo tiempo e-mails y llamadas.

Fidelity analiza automáticamente los e-mails buscando palabras claves en el asunto y en el cuerpo del mensaje para determinar a qué grupo de agentes van dirigidos. También pueden ser tomados en cuenta el origen y el destinatario del e-mail. Una vez identificado, busca un agente libre según las políticas de prioridades y los niveles de especialización y lo transfiere al más adecuado.

El email se notifica como pop-up en la esquina inferior derecha de la pantalla para que el agente pueda abrirlo desde su programa habitual de gestión de correo electrónico.
Los e-mails se distribuyen de uno en uno y a una sola dirección. Cuando el e-mail ha sido procesado, el agente elige un código de resultado (respondido, aplazado, reenviado…) y queda disponible para recibir otro email.

Fidelity ofrece estadísticas detalladas de los emails recibidos y procesados pudiendo conocer la fecha y hora de recepción en el servidor, la hora de envío al agente, la hora de lectura, la de respuesta y la hora en la que el agente lo dio por procesado.

DESARROLLOS ESPECIALES

En caso de usar Microsoft Outlook como programa de correo electrónico, se puede instalar un plug-in opcional para que el agente responda automáticamente desde la misma dirección a la que iba destinado el email.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULO CHAT

Cada vez son más los clientes que prefieren la comunicación en línea por su inmediatez y velocidad de respuesta.

Esta nueva tendencia está convirtiendo al chat en el canal de comunicación e información estrella para muchas empresas.

GESTIÓN MULTI-CHAT

Número ilimitado de conversaciones por agente. Totalmente configurable y 100% compatible con chats internos y externos.
Además, con la opción multi-plataforma los clientes pueden contactar con los agentes desde cualquier dispositivo: PC, móvil y tablet en cualquier momento y desde cualquier lugar.

HISTÓRICO DE CHATS

Archivo automático del histórico de conversaciones de agentes y clientes, organizadas por fecha y disponibles en la misma interfaz chat para una mejor gestión de la consulta, atención y experiencia cliente.

Fidelity Live Chat es una aplicación web totalmente integrada con Fidelity Contact Center que permite al usuario ponerse en contacto con un agente disponible desde la página web que está consultando.

Se trata de una tecnología eficaz, intuitiva e inmediata que garantiza una atención al cliente 100% personalizada y efectiva.

DISTRIBUCIÓN AUTOMÁTICA

Permanecer a la espera de un agente puede ser muy frustrante para el consumidor y una de las causas más comunes de pérdida de clientes en las empresas. Con Fidelity Chat cuando el usuario abre una solicitud de chat, el software envía automáticamente el mensaje al agente más adecuado en función de niveles de: prioridad, especialidad y disponibilidad.

INFORMES Y ESTADÍSTICAS

Con Fidelity Live Chat los supervisores y jefes de equipo tienen acceso a la herramienta Fidelity Reports con una amplia gama de informes, estadísticas y métricas del rendimiento del chat y de la actuación de los agentes. Gracias a esta funcionalidad, los supervisores pueden planificar y repartir la carga de trabajo a su equipo de una manera más optimizada y eficaz.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULO REDES SOCIALES

Fidelity Social Media es una aplicación web que permite al agente recibir, gestionar y contestar de manera eficaz mensajes de Facebook y Twitter (tweets) sin salir de la interfaz de su Contact Center. El agente recibe los mensajes en forma de notificaciones directamente en su aplicación agente (Fidelity Web Agent).

Con Fidelity Social Media cuando el usuario escribe a través de Facebook o Twitter a la empresa, envía automáticamente el mensaje al agente más adecuado en función de niveles de: prioridad, especialidad y disponibilidad para garantizar que no se pierda ningún mensaje y que sean contestados de manera óptima.

Con la herramienta integrada de informes y estadísticas Fidelity Reports, los supervisores y jefes de equipo podrán comprobar la actuación de los agentes, y acceder a datos analíticos que le permitan planificar y repartir la carga de trabajo de una manera más optimizada y eficaz.

Facebook y Twitter se han convertido en un canal de comunicación bidireccional con las empresas del que los clientes esperan obtener un trato personalizado, efectivo e inmediato. Fidelity Social Media transforma estas nuevas herramientas de comunicación en una vía para conseguir nuevos clientes y fidelizar los ya existentes.

Optimización y reducción de costes gracias a la gestión simultánea de llamadas, chats, e-mails y mensajes en redes sociales.

Incremento de la satisfacción y la experiencia cliente gracias a la inmediatez y sencillez de respuesta.

Maximización de la productividad del equipo gracias a la gestión Multi-canal e incremento de la capacidad de atención y respuesta al cliente.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULO GRABACIÓN DE LLAMADAS

Fidelity se puede integrar con la gama **Recall** para registrar y grabar las llamadas del call center. La gama Recall ofrece soluciones profesionales de grabación compatibles con cualquier tipo de instalación, línea y extensión telefónica. Existen varias modalidades de grabación:

GRABACIÓN PERMANENTE
Grabación sistemática y permanente de todas las llamadas entrantes y salientes.

GRABACIÓN SELECTIVA
Selección de llamadas relativas a grupos, agentes o clientes específicos para controlar la calidad de servicio o grabar determinadas conversaciones.

GRABACIÓN A DEMANDA
Grabación de partes de llamadas como confirmaciones de pedido, contrataciones de servicio, así como para el control de la atención telefónica prestada por el agente.

GRABACIÓN DE PANTALLAS

El módulo ScreenCast de grabación de pantallas se integra con la suite de grabadores de llamadas Recall para obtener un registro completo de las conversaciones y acceder tanto al audio como al vídeo de cada interacción. (Solo grabaciones de extensiones)

ScreenCast graba el contenido de la pantalla del operador durante la llamada. Una vez finalizada, se guarda el audio (.WAV) y vídeo (.mp4) en ficheros independientes.

GRABACIÓN DE AGENTES

Los formularios de calidad Recall permiten medir y evaluar la actuación de los agentes con exactitud gracias a sus múltiples tipos de preguntas para incrementar la satisfacción del cliente y el rendimiento de los agentes.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

MÓDULO INFORMES Y ESTADÍSTICAS

Fidelity ofrece una amplia gama de informes y estadísticas para medir el funcionamiento del contact center, la actividad y productividad de los agentes y la calidad de servicio.

El módulo de informes ofrece un análisis completo del número de llamadas recibidas, respondidas y perdidas, organizadas por agente, grupo o a nivel global.

Los informes se pueden visualizar en pantalla, ser impresos o ser enviados por e-mail de forma automática y exportados a una gran cantidad de formatos: Excel, PDF, TXT…
Los datos presentados se pueden filtrar por fecha y hora así como por agentes, grupos y otros filtros adicionales y específicos a cada tipo informe.

Por Agente

Sesiones, pausas, llamadas atendidas, perdidas, tiempo de respuesta, de conversación…

Por cola

Volúmenes, comparativa entre colas, llamadas perdidas, tiempo de conversación…

Global

Volúmen de tráfico, llamadas perdidas, tiempos de respuesta…

Los informes también se pueden configurar para ejecutarse automáticamente y de forma periódica creando un perfil con una serie de informes asociados y fijando el formato de edición del informe y su destinatario (dirección email).

RESUMEN - LLAMADAS DEL SISTEMA

Proporciona una visión global del sistema. Permite analizar el volumen de tráfico con el número total de llamadas recibidas, las horas de mayor actividad, el porcentaje de llamadas perdidas (y en qué fase de la llamada se pierden) y los tiempos de respuesta de las llamadas atendidas.

DETALLE - LLAMADAS POR AGENTE

Presenta el detalle de las llamadas recibidas por los agentes. Muestra fecha y hora de cada llamada, el número del cliente, la duración de la llamada y a qué grupo corresponde.

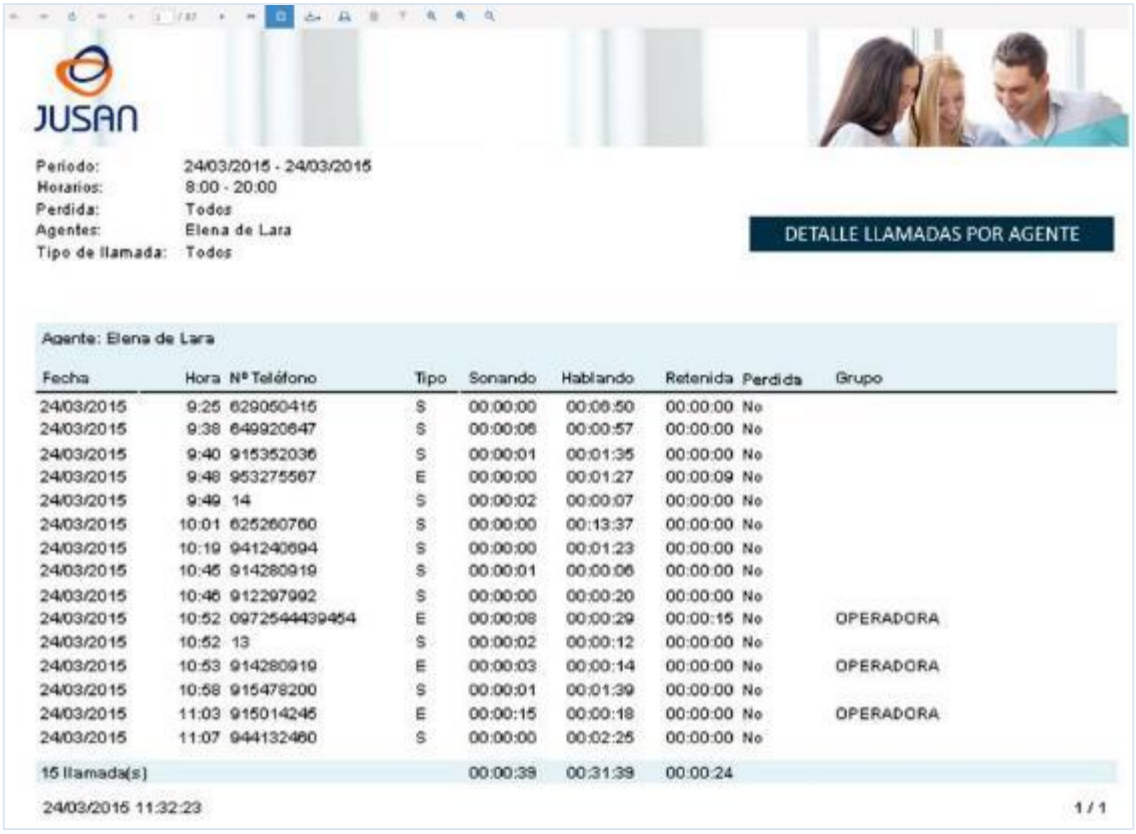


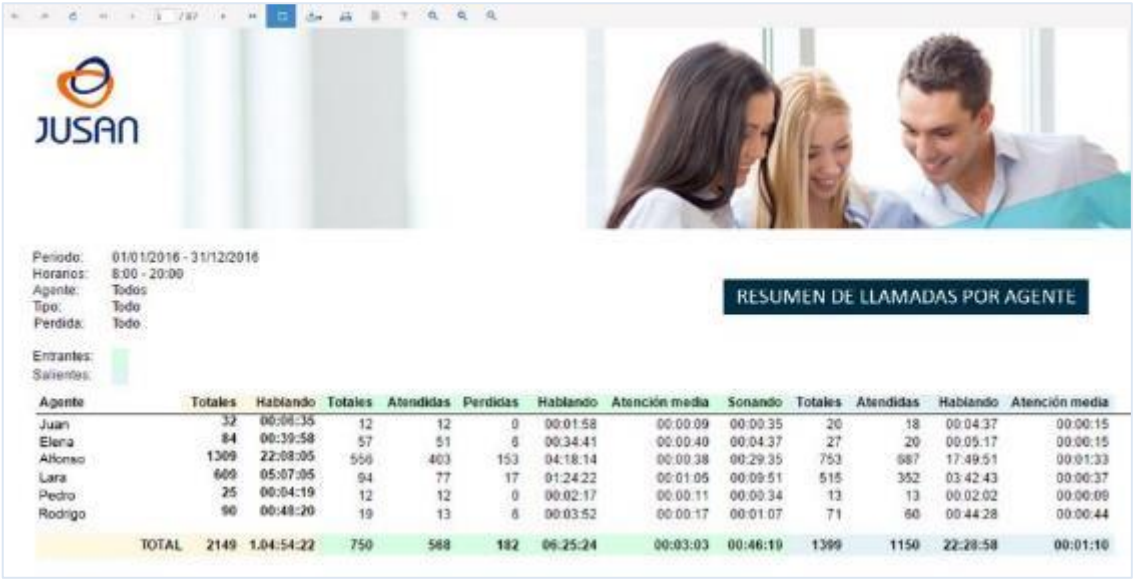
GRÁFICO – TRÁFICO POR HORAS

Este informe detalla por franjas horarias el número de llamadas recibidas y el número de agentes registrados en este momento.

Permite hacer un seguimiento del tráfico y de la disponibilidad de los agentes en el periodo de tiempo seleccionado y puede ayudar a adecuar el número de agentes activos al tráfico real.

RESUMEN - LLAMADAS POR AGENTE

Proporciona por cada agente el número total de llamadas recibidas y atendidas, el tiempo total en conversación y la duración media y máxima por llamada.



Agente	Totales	Hablando	Totales	Atendidas	Perdidas	Hablando	Atención media	Sonando	Totales	Atendidas	Hablando	Atención media
Juan	32	00:08:35	12	12	0	00:01:58	00:00:09	00:00:35	20	18	00:04:37	00:00:15
Elena	84	00:39:58	57	51	6	00:34:41	00:00:40	00:04:37	27	20	00:05:17	00:00:15
Alfonso	1309	22:08:05	556	403	153	04:18:14	00:00:38	00:29:35	753	587	17:49:51	00:01:33
Lara	609	05:07:05	94	77	17	01:24:22	00:01:05	00:09:51	515	352	03:42:43	00:00:37
Pedro	25	00:04:19	12	12	0	00:02:17	00:00:11	00:00:34	13	13	00:02:02	00:00:09
Rodrigo	90	00:48:20	19	13	6	00:03:52	00:00:17	00:01:07	71	60	00:44:28	00:00:44
TOTAL	2149	1.04:54:22	750	568	182	06:25:24	00:00:03	00:46:19	1399	1150	22:28:58	00:01:10

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

FIDELITY TELEMARKETING

FIDELITY TELEMARKETING

Fidelity Telemarketing está diseñado para gestionar campañas de telemarketing, realizando de manera automática un gran número de llamadas a posibles clientes/contactos cuyos números están almacenados en una base de datos.

PRESTACIONES Y BENEFICIOS

Marcación automática. Libre de errores.
Formularios personalizados.
Respuestas múltiples.
Rellamada automática y programable.
Campañas múltiples y simultáneas.
Llamadas diferidas por fecha y hora (personalizable para cada agente).
Importación de datos desde fuente OLE DB.
Supervisión de campañas en tiempo real.
Exportación de datos + paquetes de informes.
Call blending y optimización de recursos.

DISEÑADO PARA...

Sondeos telefónicos
Encuestas de opinión
Telemarketing y televentas
Confirmación de citas
Control de créditos
Investigación de mercados
Campañas de marcación automática
Gestión de formularios inteligentes

FIDELITY TELEMARKETING
4 TIPOS DE MARCACIÓN

VISTA PREVIA

En este método de marcación, el agente recibe en su pantalla los datos del contacto a llamar e inicia la llamada mediante un simple clic. Este método requiere mayor seguimiento por parte del supervisor para controlar la actividad del agente.

PREDICTIVA

Realiza las llamadas desde un grupo de extensiones reservadas para esta tarea. Un algoritmo inteligente permite iniciar la marcación en función de datos estadísticos del pasado inmediato, tales como: duración media de llamada, tiempo medio de establecimiento de llamada y número de agentes. Puede ocurrir que una llamada sea contestada y que en ese momento no haya agentes disponibles para atenderla.

PROGRESIVA

Realiza las llamadas automáticamente desde el teléfono del agente sin intervención del mismo y mostrando en su pantalla los datos del contacto. Cuando el contacto atiende la llamada, habla directamente con el agente.

MULTI-PROGRESIVA

Similar al modo predictivo, la marcación multi-progresiva realiza automáticamente múltiples llamadas pero sólo cuando detecta que un agente está disponible.
Este modo no se anticipa a la disponibilidad del agente sino que realiza las llamadas cuando existen agentes libres. Permite garantizar que un mayor número de llamadas se atiendan y que haya una mayor ocupación de los agentes.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

SKY / PAGO POR USO

SIN INSTALACIÓN SIN ATADURAS

El servicio en la nube está basado en tecnología SIP y CTI de última generación, que ofrece al supervisor, información en **tiempo real** para gestionar y optimizar los recursos a su disposición.

FLEXIBLE E INTUITIVO 100% SOPORTE TÉCNICO

Permite atender y distribuir un gran número de llamadas, minimizar las llamadas perdidas y optimizar costes y recursos internos.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

CENTRALITAS Y PROTOCOLOS

FABRICANTE	MODELO	PROTOCOLO	REQUISITOS CTI
MITEL	NeXspan	CSTA II	*CSTA License*
	A400	TAPI 2.0	*Open Interfaces Platform (OIP)*
	A5000	CSTA II	*CSTA License*
	OpenCom	TAPI 2.0	*Open Interfaces Platform (OIP)*
	BP250	TSAPI	*Ericsson Business-Link*
	MD110 / MX One	TAPI 2.0 / TSAPI	*Ericsson Application-Link*
	MD Evolution	TSAPI	*Ericsson Business-Link*
	65xx	CSTA II	*CSTA License*
ALCATEL-Lucent	OmniPCX Office R8	CSTA II	*Built-in CSTA*
	OmniPCX Office <R8	CSTA II	*Extended Busy Lamp Field, ref. 3EH03131AA*
	OmniPCX Enterprise	TAPI 2.0	*Alcatel TAPI Premium Server*
ASTERISK		TAPI 2.0	*Asterisk Management Interface (AMI)*
AVAYA	IP Office	TAPI 2.0	*CTI Link Pro*
CISCO	Cisco Call Manager	TAPI 2.0	*Cisco Unified TSP*
LG_NORTEL	LDK 24/828/20	TAPI 2.0	*TAPI-LDK300*
NEC			
	SV9100	TAPI 2.0	*Telephony Service Provider (TSP)*
	IPC-100	TAPI 2.0	*Telephony Service Provider (TSP)*
PANASONIC	KX-TD	TAPI 2.0	*KX-TD TSP*
	NS1000	CSTA III	*Built-in CSTA*
	KX-NCP	CSTA III	*Built-in CSTA*
	KX-TDA/TDE	TAPI 2.0 / CSTA III	*KX-TDA TSP*
UNIFY	OpenScape Office	CSTA III	*HiPath CAP-S for CSTA III*
	HiPath 4000	CSTA III	*HiPath CAP-S for CSTA III*
	HiPath 3000	CSTA II / CSTA III	*HG 1500 interface*
	Open Scape Business	CSTA III	*Built-in CSTA*
	Open Scape Voice	CSTA III	*Built-in CSTA*

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

SELECCIÓN DE REFERENCIAS

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

PRESENTACIÓN JUSAN

Jusan es uno de los líderes a nivel mundial en soluciones telefónicas de valor añadido, con 40 años de experiencia en telecomunicaciones, y con productos reconocidos y certificados por las más prestigiosas empresas del sector, y presentes en más de 40 países.

Jusan realiza su actividad comercial a través de una red consolidada de partners y mayoristas, en estrecha colaboración con operadores y fabricantes que certifican la interoperabilidad de las aplicaciones de Jusan con los sistemas telefónicos más prestigiosos del mercado.

Posibilidades de desarrollo ilimitadas para todos los sectores

Soluciones llave en mano para Call Centers, Soluciones profesionales de grabación, Servidores vocales IVR, y Facturación de llamadas y Análisis del tráfico telefónico.

Jusan opera a través de distribuidores independientes en más de 40 países.

SOLUCIÓN

FIDELITY CONTACT CENTER

CATÁLOGO MULTIMEDIA

Para visualizar el contenido multimedia haga click en “Ver vídeo”.
Si está sobre una copia impresa, escanee el código QR con la aplicación Scaner de su teléfono.
Si no cuenta con ninguna disponible, descargue cualquier versión gratuita en Play Store o IStore.

VÍDEOS FIDELITY CONTACT CENTER

Ver video >

Ver video >

FIDELITY TELEMARKETING

Ver video >

JUSAN

JUSAN
INNOVATIVE CLOUD TECHNOLOGY

www.jusan.es
marketing@jusan.es
tel. +34 914 560 110
fax +34 915 531 411

© Jusan S.A.