

Fidelity

Contact Center



Índi ce

| | |
|---------------------------------|-----------|
| FIDELITY – SOLUCIÓN | 3 |
| PRESTACIONES | 4 |
| ARQUITECTURA | 5 |
| PAQUETE FIDELITY | 6 |
| Requisitos informáticos | 6 |
| Prestaciones opcionales | 7 |
| MÓDULOS SOFTWARE | 8 |
| Aplicación Agente | 8 |
| Pop-up ficha cliente | 8 |
| Aplicación Supervisor | 8 |
| Aplicación Supervisor | 9 |
| Módulo WallBoard | 10 |
| Encuesta Post llamada | 11 |
| Módulo de rellamada | 11 |
| Módulo de Grabación | 12 |
| Distribución de e-mails | 12 |
| Formularios web | 13 |
| Informes y estadísticas | 14 |
| EJEMPLOS DE INFORMES | 15 |
| FIDELITY TELEMARKETING | 17 |
| CENTRALITAS Y PROTOCOLOS | 18 |
| SOBRE JUSAN | 19 |

Fidelity – Solución

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.

Se trata de un sistema muy consolidado en el mercado y presente en más de 20 países. Está basado en tecnología SIP y CTI 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 chat, puede ser integrado con herramientas CRM o ERP y con la opción de Telemarketing permite gestionar cómodamente campañas de llamadas salientes.

Beneficios de Fidelity Contact Center

- ✔ *Mejorar los niveles de servicios 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*
- ✔ *Incrementar la productividad y la efectividad de los agentes*



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.

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.

Prestaciones

| | |
|--|---|
| Gestión y distribución automática del tráfico entrante | Según número llamado (DNIS) / llamante (ANI), IVR/guías vocales, calendario y horario |
| Grupos y colas de espera | Posibilidad de crear múltiples grupos y colas de espera |
| Múltiples criterios de distribución | Mayor tiempo libre, perfil de agente, transferencia urgente / forzada y mismo agente que llamada anterior |
| Gestión de perfil de agentes (Skills) | Agentes multi-grupo, perfil de habilidades y nivel de prioridad |
| Gestión dinámica colas de espera | Número máximo de llamadas en cola según agentes activos, porcentaje máximo autorizado de agentes en pausa |
| Monitorización en tiempo real | Llamadas en cada cola, tiempos de espera, estado de los agentes, pantalla supervisor y monitor externo o luminoso |
| Alarmas y avisos | Al exceder el tiempo máximo de espera, duración de la llamada y el tiempo máximo de pausa de un agente |
| Control productividad y rendimiento | Amplia gama de estadísticas, informes y gráficos. Visualización tiempo real en monitor externo |
| Formularios web interactivos | Configurables mediante condiciones, listas y respuestas múltiples |
| Grabación de llamadas | Bajo demanda, selectiva o permanente, y según agentes y grupos |
| Encuestas post llamadas | Número ilimitado de preguntas, resultados por agente/grupo |
| Distribución de e-mails | Los mensajes se asignan a grupos de agentes según palabras clave y perfil de los agentes |
| Free Seating | Puestos de trabajo dinámicos para agentes y supervisores |
| Emisión de llamadas | Generación automática de llamadas y combinación de campañas entrantes y salientes (marcación automática /manual predictiva) |
| Mensajes y música | Mensajes de bienvenida, música en espera y mensajes actualizables sin interrupción de servicio, personalizable por cola y posición en la cola |
| Pausas y Wrap-up-time | Tiempo administrativo y diferentes tipos de pausa con duración predeterminada |
| Solución modular y ampliable | Agentes, supervisores, puertos ACD, puertos IVR, canales de grabación |
| Módulo Chat | Permite contactar con un agente mediante chat desde la página web del cliente |
| Integración ERP | Para identificar y filtrar llamadas recibidas, y facilitar los datos del cliente en la pantalla del agente |

Arquitectura

Ciente – 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).

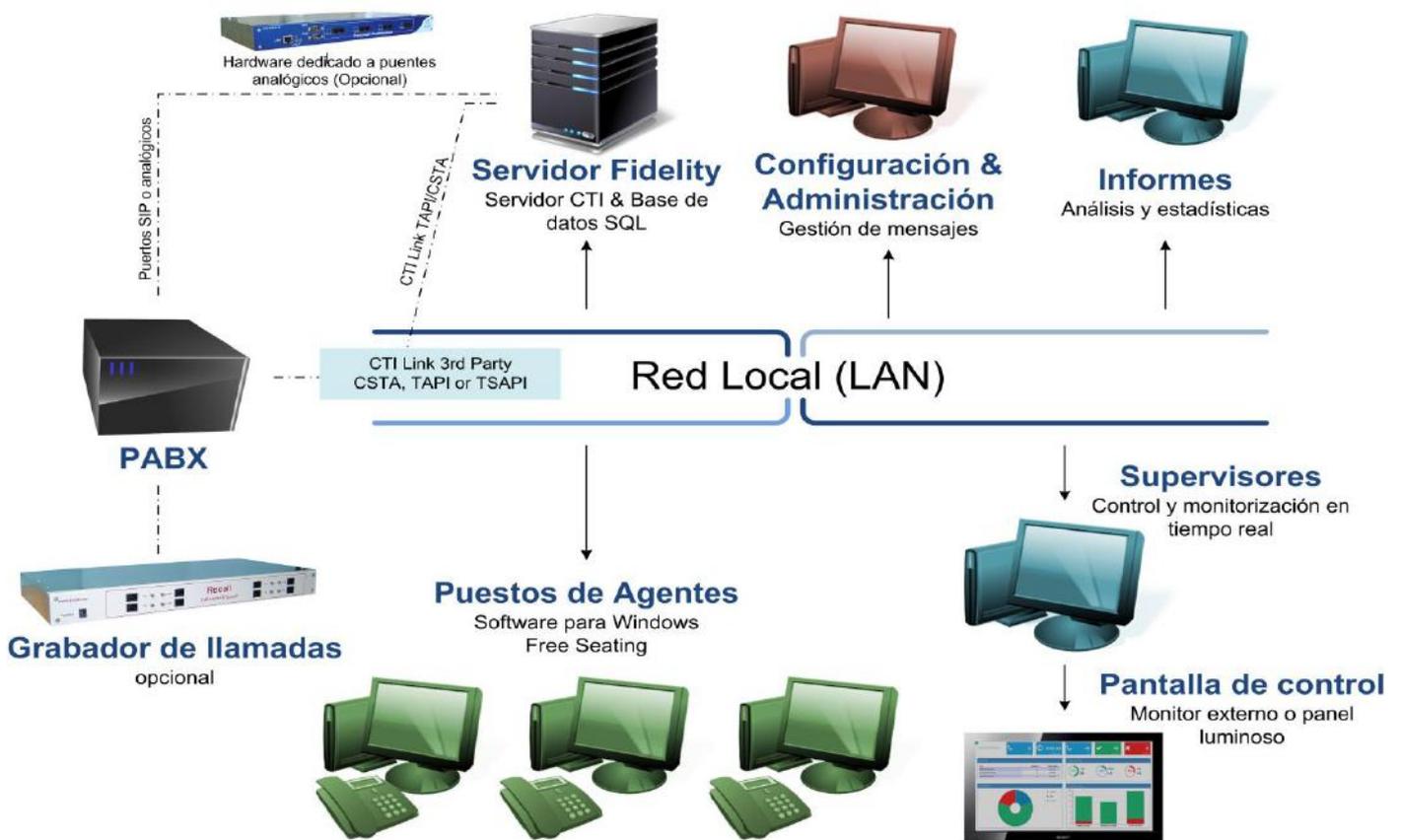
Servidor IVR

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



Arquitectura General

Paquete Fidelity

El **paquete básico Fidelity** se suministra listo para su uso e incluye los siguientes módulos:

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

PC SERVIDOR

El paquete básico contiene el servidor CTI e 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.

() 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-usuarios 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

Requisitos informáticos

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 XP SP3, Windows 7^(*), Windows 8^(*) y Windows 10^(*).

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

PC Supervisores:

Windows XP SP3, Windows 7^(*), Windows 8^(*) y Windows 10^(*).

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

Prestaciones opcionales



Grabación de llamadas

La solución Fidelity ACD 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.

Control de los agentes - Prevenir y resolver posibles conflictos



Integración con herramientas CRMs

La aplicación se puede integrar también con software CRMs y ERPs o aplicaciones desarrolladas internamente.

Esta integración puede usarse para identificar el cliente y transferir la llamada al agente más adecuado o presentar automáticamente en el monitor del agente la ficha del cliente cuando se recibe la llamada.

Identificación del cliente - Pop up de ficha CRM en el PC del agente



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 del cliente. Los resultados son archivados junto con los datos del contacto y del agente que atendió la llamada.

Control de la satisfacción cliente - Evaluación de la calidad de servicio



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 llamadas y e-mails.

Optimización de los recursos – Gestión simultanea de mails y llamadas



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.

Nuevo canal de comunicación a través de la web

Módulos Software

Aplicación Agente

Aplicación bajo Windows o para navegador Web que se ejecuta en el PC de cada agente y que le 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

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 proporcionar así, 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 o el agente más adecuado para atender a dicha llamada.

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 Services, HTML, XML, registros DB, archivos de texto, OCX.



Lista no exhaustiva

Aplicación Supervisor

Se trata de una aplicación para Windows mediante la cual un supervisor puede monitorear y controlar en tiempo real toda la actividad del call center, con información detallada del estado de los grupos, llamadas en espera y agentes.

The screenshot displays the 'Monitor' application interface. At the top, there is a menu bar with 'Archivo', 'Opciones', and 'Ayuda'. Below it, a toolbar contains icons for 'Agente ACD', 'Informes', 'Mensaje local', 'E-mail', 'Grabaciones', 'Ficha', 'Urgente', 'Menu ACD', 'Alarma', 'Servidor', and 'Salir'. The main area is titled 'Listas de Llamadas' and is divided into four columns representing different groups: 'PROMO. B', 'PROMO. A', 'FRANCIA', and 'GLOBAL'. Each column contains a table with columns for 'Teléfono' and 'En Espera'. Below these tables, there are summary statistics for each group, such as 'Llamadas: 3' and 'En Espera: 00:00:14'. At the bottom, there is a section titled 'Agentes del grupo PROMO. B' which shows a list of agents with their names, phone numbers, and current status (e.g., 'En pausa', 'Conectado', 'Wrap-up-time', 'En línea', 'Libre'). A sidebar on the left shows a tree view of groups. On the right side of the screenshot, there are two blue brackets with text labels: 'Detalle de las llamadas en espera para cada grupo' pointing to the call lists, and 'Visualización en tiempo real del estado de cada agente' pointing to the agent status section.

| GRUPO | Teléfono | En Espera |
|-------------|---------------|---------------------|
| PROMO. B | 932449091 | 00:00:14 |
| | 915531411 | 00:00:12 |
| | 959547466 | 00:00:01 |
| Llamadas: 3 | | En Espera: 00:00:14 |
| PROMO. A | 963454545 | 00:00:09 |
| | 954902341 | 00:00:06 |
| | | |
| Llamadas: 2 | | En Espera: 00:00:08 |
| FRANCIA | 0033555606510 | 00:00:18 |
| Llamadas: 1 | | En Espera: 00:00:18 |
| GLOBAL | 0033555606510 | 00:00:18 |
| | 932449091 | 00:00:14 |
| | 915531411 | 00:00:12 |
| | 963454545 | 00:00:08 |
| | 954902341 | 00:00:06 |
| Llamadas: 6 | | En Espera: 00:00:18 |

| Agente | Estado |
|---------------|--------------|
| 116 Carmen L. | En pausa |
| 208 Sonia | Conectado |
| 213 Luis G. | Wrap-up-time |
| 129 Sara | En línea |
| 257 Miguel | Libre |
| Carolina | |
| Nicolás | |

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 de tal manera que la calidad del servicio se verá incrementada.

Control de los Agentes

El supervisor puede acceder en tiempo real al resumen de actividad de cada agente en función de 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.

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 en la que se hace un análisis más general del servicio y de las llamadas recibidas y una Vista Detallada en la que se presta más atención a la actividad realizada por cada agente.

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



| Agente | Extensión | Estado | Grupo | Número teléfono | Total Llamadas | Total duración |
|------------------|-----------|--------|---------------------|-----------------|----------------|----------------|
| Elena Sánchez | 145 | | | | 7 | 1:06:22 |
| Fernando García | 156 | ● | SOPORTE TÉCNICO | 0034915610110 | 6 | 1:12:23 |
| Paco Martín | 148 | ■ | | | 8 | 1:15:02 |
| Sergio Jiménez | 154 | ● | NUEVOS CLIENTES | 0044125638587 | 5 | 0:45:25 |
| Lara Gutierrez | 152 | | | | 8 | 1:02:03 |
| María Gómez | 149 | ● | SOPORTE TÉCNICO | 00494525688588 | 7 | 0:58:45 |
| Carmen Sanz | 151 | ■ | | | 9 | 1:24:12 |
| Isabel Hernández | 144 | ● | ATENCIÓN AL CLIENTE | 0044145258966 | 15 | 0:31:12 |

| Grupo | Número teléfono | Tiempo Espera |
|-----------------|-----------------|---------------|
| NUEVOS CLIENTES | 0034914562563 | 0:00:15 |

Vista detallada

- ✔ Número de agentes conectados
- ✔ Número de Llamadas en cola
- ✔ Datos agentes
 - Nombre
 - Extensión
 - Estado
 - Grupo
 - Nº de teléfono
 - Total Llamadas por agente
 - Total duración
 - Detalle Llamadas en cola

Este modulo es accesible por página Web y permite una fácil visualización de los datos, tanto en pantallas externas como desde el propio monitor del supervisor o incluso desde dispositivos móviles.

Encuesta Post llamada

Esta opción denominada GC 9000, automatiza la realización de encuestas al final de la llamada para medir la calidad de la atención telefónica, y archiva los resultados para permitir que se procesen de la forma más adecuada para el cliente.

Una vez finalizada la conversación, el agente transfiere la llamada al grupo de extensiones del GC 9000 que automáticamente emite un mensaje de bienvenida y formula una por una las preguntas de la encuesta. El interlocutor responde mediante códigos DTMF y los datos de la llamada (extensión, número llamante, fecha y hora), junto con las respuestas a la encuesta, se archivan en una hoja Excel.

Beneficios para la empresa

- ✔ *Almacenamiento de datos en Excel*
- ✔ *Hasta 24 encuestas simultáneas*
- ✔ *Respuestas mediante códigos DTMF*
- ✔ *Servidor SIP o unidad Hardware IVR dedicada*
- ✔ *Facilidad de uso y administración*
- ✔ *Control de calidad del servicio*
- ✔ *Evaluación de los agentes*

Módulo de rellamada

La opción rellamada de Fidelity permite ofrecer al cliente la opción de ser llamado en vez de permanecer a la espera. Durante la espera, un mensaje vocal ofrece al cliente la posibilidad de que se le devuelva la llamada para no permanecer en espera.

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.

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

Módulo de Grabación

Fidelity se puede integrar con la gama de grabadores **Recall** de Jusan 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 de todas las llamadas

Para grabar sistemáticamente

Formularios web

Fidelity se suministra con una potente herramienta que permite crear formularios interactivos en formato Web (HTML) diseñados para guiar o ayudar al agente a la hora de atender la llamada.

Cuando se recibe una llamada, el formulario interactivo aparece automáticamente a modo de pop-up (ventana emergente) en el monitor del agente con la información necesaria para atenderla correctamente.

El formulario puede contener datos básicos del cliente como su número de teléfono, nombre y dirección o cualquier otro dato específico que pueda interesar al agente a la hora de contestar la llamada. Permiten al agente introducir nuevos datos relativos al cliente así como observaciones o comentarios relativos a la llamada en curso. El formulario puede también proporcionar al agente cualquier tipo de información adicional, sugerencias o recomendaciones para ayudarle en sus respuestas.

The image shows a screenshot of a web form titled 'Fidelity' with a 'Promo. B' and 'Hablando' header. The form contains several fields and checkboxes:

- Teléfono: 996453261
- Sr / Sra:
- Quiere que se le envíe el nuevo catálogo de Calcsca a su casa:
- Nombre y Apellidos:
- Dirección Postal:
- Tiene algún inconveniente en comprar por teléfono:
- Comentario:
- Le gustaría recibir por e-mail los detalles de nuestras ofertas del mes:
- Dirección E-mail:
- Le gustaría recibir por mensaje de texto en su móvil detalles de nuestras ofertas estrella:
- Móvil:
- Cuantos personas viven en el domicilio:
- Edad (opcional):

Below the form is a 'Resultado:' field with a dropdown arrow. To the right of the form is an 'INTRO' button. Below the form is a 'Form Designer' interface showing a tree view of the form elements:

- Form Designer
 - Page 1
 - Teléfono
 - Quiere que se le envíe el nuevo catálogo de Calcsca
 - Nombre y Apellidos
 - Dirección Postal
 - Tiene algún inconveniente en comprar por teléfono
 - Comentario
 - Le gustaría recibir por e-mail los detalles de nue

Los formularios contienen textos y cuestionarios totalmente adaptados a las necesidades específicas de cada cliente, y pueden ser utilizados tanto para llamadas entrantes como salientes.

Asistente gráfico para la creación de formularios

Una herramienta gráfica específica permite la creación de formularios personalizados en un tiempo reducido. La información mostrada en los formularios se almacena en una base SQL (incluida). Los datos introducidos inicialmente pueden ser importados desde cualquier fichero existente y los datos actualizados pueden ser también exportados a Excel en cualquier momento.

Informes y estadísticas

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

El módulo de informes y estadísticas también ofrece un **análisis completo** del número de llamadas recibidas, respondidas y perdidas, organizadas por agente, por 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.



Según el tipo de informe, la información facilitada puede ser detallada por grupo, agente y llamada o resumida para mostrar únicamente los datos más relevantes para un periodo o grupo determinado.

| Por Agente |
|---|
| Sesiones, pausas Llamadas atendidas Llamadas pérdidas Tiempo de respuesta Tiempo de conversación Productividad |

| Por Cola |
|---|
| Volúmenes Comparativa entre colas Llamadas pérdidas Tiempo de conversación |

| Global |
|---|
| Volumen de tráfico Llamadas pérdidas 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).

Ejemplos de informes

Resumen de 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.



Llamadas del sistema (resumen)

Periodo: 16/03/2015 - 22/03/2015
 Horarios: 8:00 - 21:00
 Grupos: Todos
 Estado: Todos
 Perdida: Todo

| Hora | Total | Atendidas | < 60 | < 120 | < 180 | > 180 | Perdidas | Abandona | Fallidas | Bienvenida | En espera | < 60 | < 120 | < 180 | > 180 | Agentes | | |
|---------------|-------|-----------|----------|-------|-------|-------|----------|----------|----------|------------|-----------|------|-------|----------|-------|---------|---|----|
| 2:00 - 2:59 | 1 | 0 | 0,00 % | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 100,00 % | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | |
| 8:00 - 8:59 | 6 | 5 | 83,00 % | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 17,00 % | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| 9:00 - 9:59 | 18 | 15 | 83,00 % | 15 | 0 | 0 | 0 | 3 | 17,00 % | 2 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 6 | |
| 10:00 - 10:59 | 37 | 26 | 70,00 % | 26 | 0 | 0 | 0 | 11 | 30,00 % | 9 | 2 | 0 | 11 | 0 | 0 | 2 | 6 | |
| 11:00 - 11:59 | 51 | 28 | 55,00 % | 24 | 2 | 2 | 0 | 23 | 45,00 % | 15 | 8 | 0 | 23 | 0 | 0 | 8 | 6 | |
| 12:00 - 12:59 | 41 | 30 | 73,00 % | 28 | 0 | 2 | 0 | 11 | 27,00 % | 6 | 5 | 0 | 11 | 0 | 0 | 1 | 5 | |
| 13:00 - 13:59 | 17 | 13 | 76,00 % | 13 | 0 | 0 | 0 | 4 | 24,00 % | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 6 | |
| 14:00 - 14:59 | 9 | 4 | 44,00 % | 4 | 0 | 0 | 0 | 5 | 56,00 % | 5 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 2 | 6 | |
| 15:00 - 15:59 | 22 | 8 | 36,00 % | 8 | 0 | 0 | 0 | 14 | 64,00 % | 14 | 0 | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| 16:00 - 16:59 | 15 | 11 | 73,00 % | 11 | 0 | 0 | 0 | 4 | 27,00 % | 4 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 6 | |
| 17:00 - 17:59 | 1 | 1 | 100,00 % | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 % | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| 18:00 - 18:59 | 7 | 4 | 57,00 % | 3 | 1 | 0 | 0 | 3 | 43,00 % | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 4 | |
| 19:00 - 19:59 | 5 | 0 | 0,00 % | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 100,00 % | 5 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| TOTAL | 230 | 145 | 63,00 % | 138 | 3 | 4 | 0 | 85 | 37,00 % | 69 | 16 | 0 | 85 | 100,00 % | 56 | 7 | 6 | 16 |

24/03/2015 11:38:57 1 / 1

Detalle de 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.



Llamadas de agente (detalle)

Periodo: 24/03/2015 - 24/03/2015
 Horarios: 8:00 - 20:00
 Perdida: Todos
 Agentes: Elena de Lara
 Tipo de llamada: Todos

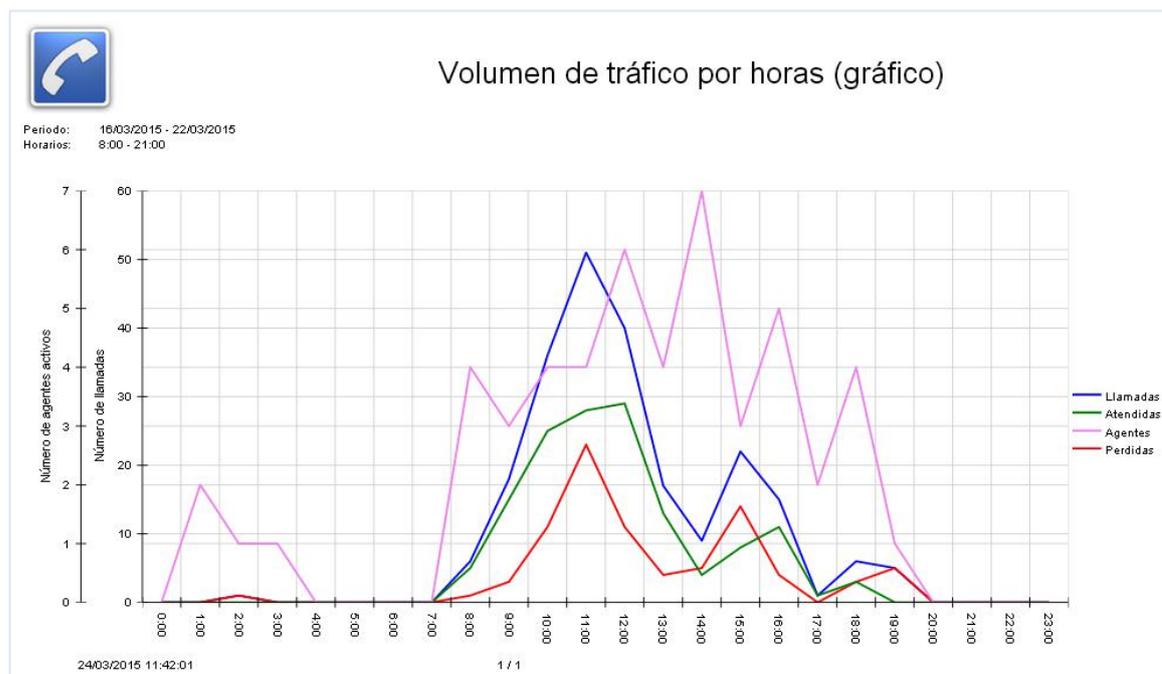
Agente: Elena de Lara

| Fecha | Hora | Nº Teléfono | Tipo | Sonando | Hablando | Retenida | Perdida | Grupo |
|---------------|-------|---------------|------|----------|----------|----------|---------|-----------|
| 24/03/2015 | 9:25 | 629050415 | S | 00:00:00 | 00:06:50 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 9:38 | 649920647 | S | 00:00:06 | 00:00:57 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 9:40 | 915352036 | S | 00:00:01 | 00:01:35 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 9:48 | 953275567 | E | 00:00:00 | 00:01:27 | 00:00:09 | No | |
| 24/03/2015 | 9:49 | 14 | S | 00:00:02 | 00:00:07 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 10:01 | 625260760 | S | 00:00:00 | 00:13:37 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 10:19 | 941240694 | S | 00:00:00 | 00:01:23 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 10:45 | 914280919 | S | 00:00:01 | 00:00:06 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 10:46 | 912287992 | S | 00:00:00 | 00:00:20 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 10:52 | 0972544439454 | E | 00:00:08 | 00:00:29 | 00:00:15 | No | OPERADORA |
| 24/03/2015 | 10:52 | 13 | S | 00:00:02 | 00:00:12 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 10:53 | 914280919 | E | 00:00:03 | 00:00:14 | 00:00:00 | No | OPERADORA |
| 24/03/2015 | 10:58 | 915478200 | S | 00:00:01 | 00:01:39 | 00:00:00 | No | |
| 24/03/2015 | 11:03 | 915014245 | E | 00:00:15 | 00:00:18 | 00:00:00 | No | OPERADORA |
| 24/03/2015 | 11:07 | 944132460 | S | 00:00:00 | 00:02:25 | 00:00:00 | No | |
| 15 llamada(s) | | | | 00:00:39 | 00:31:39 | 00:00:24 | | |

24/03/2015 11:32:23 1 / 1

Volúmen de tráfico del sistema

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 de 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.

Llamadas de agente (resumen)

Periodo: 23/03/2015 - 23/03/2015
Horarios: 8:00 - 20:00
Agente: Antonio Terrón,Auxiliar Hotline,Crescencio Trocoli Alvarez,Demo_chat,Elena de Lara,Fernando Perez Cano,Inmaculada Sanchez,Juan Carlos Rico,Jusan,Miguel A. Rodriguez,Pepe Paco,Rio
Tipo: Todo
Perdida: Todo

| Agente | Totales | Hablando | Totales | Atendidas | Perdidas | No transferidas | Hablando | Atención media | Sonando | Totales | Atendidas | Hablando | Atención media |
|---------------------|------------|-----------------|-----------|-----------|----------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------|------------|-----------------|-----------------|
| Crescencio Trocoli | 78 | 02:18:31 | 8 | 7 | 1 | 7 | 00:45:48 | 00:06:32 | 00:01:07 | 70 | 49 | 01:32:43 | 00:01:53 |
| Demo_chat | 8 | 00:06:25 | 7 | 4 | 3 | 4 | 00:00:47 | 00:00:11 | 00:00:27 | 1 | 1 | 00:05:38 | 00:05:38 |
| Elena de Lara | 51 | 00:36:42 | 23 | 19 | 4 | 19 | 00:16:36 | 00:00:52 | 00:02:59 | 28 | 26 | 00:20:06 | 00:00:46 |
| Inmaculada Sanchez | 42 | 00:27:50 | 16 | 16 | 0 | 16 | 00:10:03 | 00:00:37 | 00:00:36 | 26 | 22 | 00:17:47 | 00:00:48 |
| Miguel A. Rodriguez | 28 | 01:55:04 | 18 | 18 | 0 | 18 | 01:15:17 | 00:04:10 | 00:01:47 | 10 | 9 | 00:39:47 | 00:04:25 |
| Pepe Paco | 12 | 00:31:59 | 1 | 1 | 0 | 1 | 00:13:00 | 00:13:00 | 00:00:10 | 11 | 10 | 00:18:59 | 00:01:53 |
| Ricardo | 1 | 00:02:37 | 0 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 1 | 1 | 00:02:37 | 00:02:37 |
| TOTAL | 220 | 05:59:08 | 73 | 65 | 8 | 65 | 02:41:31 | 00:05:31 | 00:07:06 | 147 | 118 | 03:17:37 | 00:01:40 |

24/03/2015 11:36:24 1 / 1

Fidelity Telemarketing

Fidelity Telemarketing es un módulo opcional diseñado especialmente para gestionar campañas de telemarketing, realizando automáticamente un gran número de llamadas a posibles clientes/contactos cuyos números están almacenados en una base de datos.

Fidelity Telemarketing permite también seguir el avance de la campaña y conocer en todo momento el número de llamadas realizadas, atendidas y pendientes y almacenar los datos obtenidos durante las llamadas para uso posterior.

La herramienta está optimizada para call centers o contact centers, centros de servicio o atención al cliente y todo tipo de empresa que necesite emitir un gran volumen de llamadas con recursos limitados o en el mejor tiempo posible.

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*

Fidelity Telemarketing ofrece varios tipos de marcación automática para adaptarse a todos los entornos y sectores de actividad. Permite marcación en modo **vista previa** donde la llamada se realiza a petición del agente, en modo **progresivo** con marcación automática sin intervención del agente y en modo **predictivo** permitiendo el mayor volumen de llamadas y uso de los recursos.

Fidelity Telemarketing cuenta también con un exclusivo modo de marcación denominado **multi-progresivo**, que permite garantizar una mejor ocupación de los agentes y acortar el tiempo de realización de la campaña.

Diseñado para

- Sondeos telefónicos
- Encuestas de opinión
- Telemarketing y televantas
- Confirmación de citas
- Control de créditos
- Investigación de mercados

-Campañas de marcación automática

Vista previa

Progresiva

Predictiva

Multi-progresiva

- Gestión de formularios inteligentes

Centralitas y Protocolos

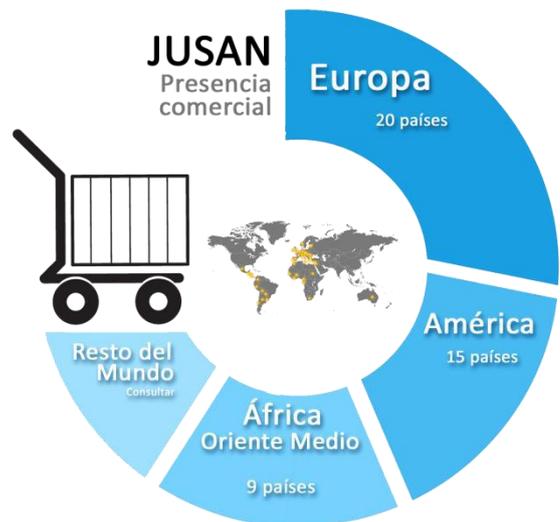
| Fabricante | Modelo | Protocolo | Requisitos CTI |
|----------------|--------------------|---------------------|--|
| AASTRA | Ascotel | TAPI 2.0 | <i>Open Interfaces Platform (OIP)</i> |
| | NeXspan | CSTA II | <i>CSTA License</i> |
| | A400 | TAPI 2.0 | <i>Open Interfaces Platform (OIP)</i> |
| | A5000 | CSTA II | <i>CSTA License</i> |
| | OpenCom | TAPI 2.0 | <i>Open Interfaces Platform (OIP)</i> |
| ALCATEL-Lucent | OmniPCX Office R8 | CSTA II | <i>Built-in CSTA</i> |
| | OmniPCX Office <R8 | CSTA II | <i>Extended Busy Lamp Field, ref. 3EH03131AA</i> |
| | OmniPCX Enterprise | TAPI 2.0 | <i>Alcatel TAPI Premium Server</i> |
| | BP250 | TSAPI | <i>Ericsson Business-Link</i> |
| | MD110 / MX One | TAPI 2.0 / TSAPI | <i>Ericsson Application-Link</i> |
| | MD Evolution | TSAPI | <i>Ericsson Business-Link</i> |
| ASTERISK | | TAPI 2.0 | - |
| AVAYA | IP Office | TAPI 2.0 | <i>CTI Link Pro</i> |
| CISCO | Cisco Call Manager | TAPI 2.0 | <i>Cisco Unified TSP</i> |
| LG_NORTEL | LDK 24/828/20 | TAPI 2.0 | <i>TAPI-LDK300</i> |
| MATRA | 65xx | CSTA II | <i>CSTA License</i> |
| NEC | Aspire | TAPI 2.0 | <i>Aspire TSP</i> |
| NEC-PHILIPS | SV8100 | TAPI 2.0 | <i>Telephony Service Provider (TSP)</i> |
| | IPC-100 | TAPI 2.0 | <i>Telephony Service Provider (TSP)</i> |
| PANASONIC | KX-TD | TAPI 2.0 | <i>KX-TD TSP</i> |
| | NS1000 | CSTA III | <i>Built-in CSTA</i> |
| | KX-NCP | CSTA III | <i>Built-in CSTA</i> |
| | KX-TDA/TDE | TAPI 2.0 / CSTA III | <i>KX-TDA TSP</i> |
| UNIFY | OpenScope Office | CSTA III | <i>HiPath CAP-S for CSTA III</i> |
| | HiPath 4000 | CSTA III | <i>HiPath CAP-S for CSTA III</i> |
| | HiPath 3000 | CSTA II / CSTA III | <i>HG 1500 interface</i> |
| | HiPath 1100 | TAPI 2.0 | <i>Built-in TAPI</i> |
| | Hicom 150/300H | CSTA II / CSTA III | <i>HiPath CAP-S for CSTA</i> |

Sobre Jusan

Jusan Creando valor añadido

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.

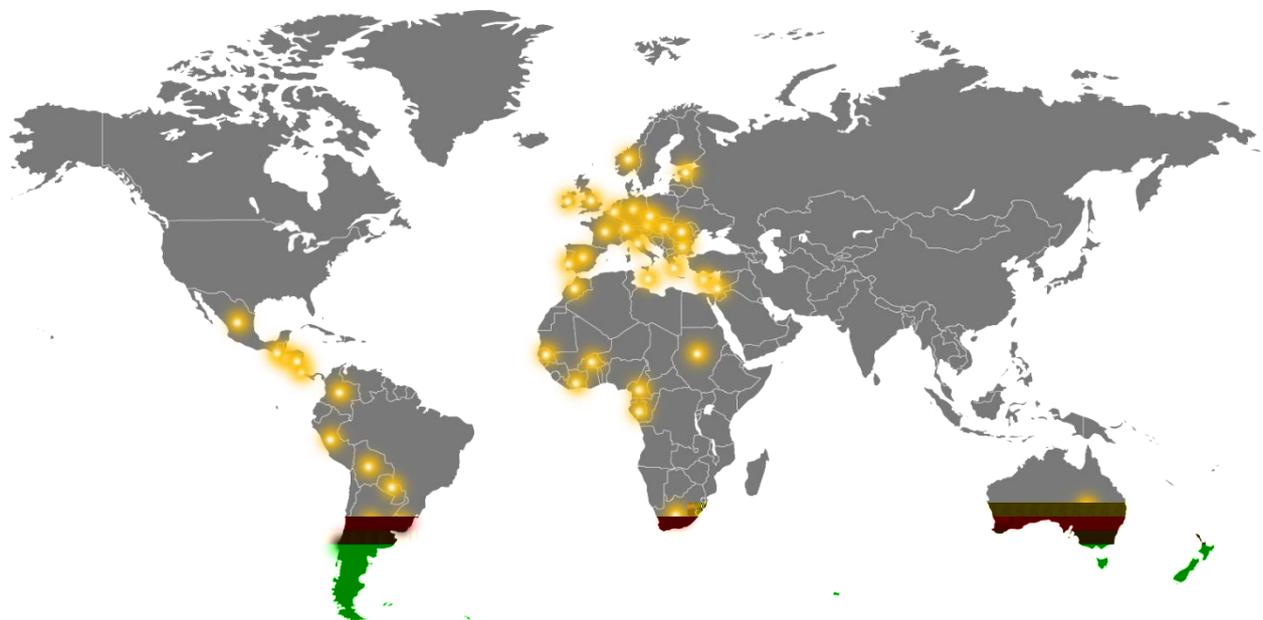
Jusan realiza su actividad comercial a través de una red consolidada de partners y mayoristas, en estrecha colaboración con operadores y fabricantes que certifican la interoperabilidad de las aplicaciones de Jusan con los sistemas telefónicos más prestigiosos del mercado.

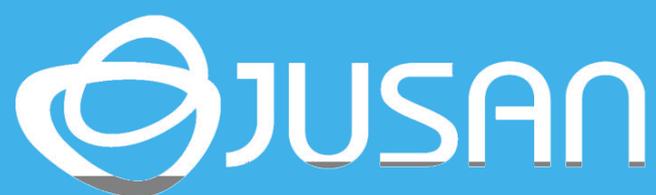


Innovación y Fiabilidad Los dos ejes que definen la misión de Jusan

La empresa diseña, fabrica y comercializa una amplia gama de aplicaciones de valor añadido que incluyen soluciones Contact Center, grabadores de llamadas, aplicaciones CTI, soluciones IVR, y sistemas de tarificación y buffers.

En los últimos tiempos, Jusan está enfocando su actividad a las soluciones Cloud, y al modelo de negocio de Pago por Uso (SaaS), y sigue aportando valor mediante la realización de proyectos desarrollados para responder a necesidades específicas y especiales de sus clientes.





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



© Jusan S.A. 2017