

UNIVERGE® SV9100 Distribución Automática de Llamadas (ACD)



A simple vista

- Una solución de ACD integrada para el Servidor de Comunicaciones UNIVERGE SV9100
- Servicio inteligente al cliente
- Visualización de la interfaz de escritorio en tiempo real
- Información importante disponible de inmediato
- Mayor eficacia
- Se integra perfectamente con la Suite de CU de Escritorio

Descripción

En el ambiente empresarial de hoy, a menudo los recursos no son suficientes. Las organizaciones deben beneficiarse con las ventajas que ofrecen las tecnologías de comunicación más avanzadas para facilitar sus procesos, incrementar la productividad de sus empleados y mejorar el servicio al cliente.

La Distribución Automática de Llamadas (ACD) para UNIVERGE SV9100 de NEC le ayuda a alcanzar estas metas, ya que facilita el manejo de un gran volumen de llamadas con un mínimo de recursos. Reduce el tiempo de espera del llamante y distribuye el volumen de llamadas de manera equilibrada entre los empleados. Los llamantes tienen la opción de dejar un

mensaje inmediatamente para que el agente les devuelva la llamada o de esperar a ser atendidos por un agente. Aquellos que deseen esperar, escucharán anuncios que los invitarán a mantener su lugar en la cola. Esto les brinda a los clientes la opción que mejor se ajusta a sus necesidades, reduce las llamadas perdidas y ayuda a optimizar el personal.

El supervisor basado en PC con la función de Informes puede ser utilizado para la planificación de los agentes, para el análisis de la empresa y para mejorar la eficacia de la planificación. El paquete de elaboración de reportes ofrece una interfaz de PC fácil de usar para recopilar, analizar y manejar la información.

Solución

Solución ACD integrada en el SV9100

La integración única del ACD incorporado, diseñada específicamente para trabajar con el UNIVERGE SV9100 de NEC, es el resultado de la fusión de un sistema de procesamiento de voz y un sistema de comunicaciones. Esta integración perfecta hace que la Aplicación ACD para SV9100 sea fácil de programar y de mantener.

Servicio inteligente al cliente

La Aplicación ACD para SV9100 puede ayudarlo a mejorar el servicio al cliente y la productividad del agente al enrutar las llamadas según sus necesidades. Las llamadas pueden ser dirigidas según los criterios que imponga. Algunos ejemplos de criterios de enrutamiento:

- Según la línea en la que entra la llamada

- Según qué línea tiene el mayor tiempo sin uso
- Según la hora del día en que se recibe la llamada

Además, los usuarios también pueden ofrecerles a determinados clientes una línea de llamada especial para brindarles un servicio prioritario. El sistema ACD reconoce a esos llamantes como prioritarios y los coloca al principio de la cola, de manera que usted pueda brindar un mejor servicio a los clientes más importantes.

La Aplicación ACD para SV9100 también puede conectar agentes automáticamente en grupos determinados según la hora del día. Sobre la base del horario de trabajo de los agentes, puede estar seguro de que estén conectados y desconectados en las horas preseleccionadas. Una vez que el agente se conecte y tenga los auriculares colocados, se lo conectará automáticamente a la siguiente llamada en espera en cuanto haya terminado la llamada anterior.

Visualización de la interfaz de escritorio en tiempo real

La visualización en tiempo real de la ACD para SV9100 ofrece la simulación de un tablero electrónico. Les da instantáneamente a los supervisores información sobre la cola de llamadas y los agentes en sus PC. Los supervisores y agentes autorizados pueden usar el agente de escritorio GUI para enviar un mensaje de texto con información importante a los agentes o grupos. Este acceso instantáneo a la información mejora el rendimiento del agente y reduce el tiempo de capacitación sin aumentar los costos de la empresa.

Visualización en tiempo real

Name: Sales AGTS: 2 IDLE: 2 BUSY: 0 InQ: 0 LONG: 0:00

Cliente del Agente para la ACD



Visualización de llamada en la pantalla

Name	
Sales	
Busy	Logged In
3	3
Calls In Queue	Avg Answer
1	0:24
Longest	
0:14	

Información importante disponible enseguida

Los agentes y los supervisores pueden recuperar información estadística de la ACD para SV9100 simplemente presionando un botón del teléfono. Cuando los llamantes en cola o el tiempo de espera de un llamante exceden un tiempo predeterminado, el sistema automáticamente envía alertas a las pantallas de teléfono de los agentes y supervisores. Además, la amplia gama de informes definidos por el usuario que le suministra la ACD para SV9100 puede ser programada o impresa en formato de gráfico o de texto.

Mayor eficacia

Los llamantes que tienen la posibilidad de realizar elecciones personalizadas tienden a sentirse más satisfechos con el nivel de servicio recibido. La ACD para SV9100 puede ser configurada para permitirles a los llamantes que estén en la cola discar otra extensión, grupo ACD, o enviar un correo de voz mientras escuchan el mensaje.

Informes

Una amplia gama de informes, gráficos y tablas de ACD para SV9100 definidos por el usuario se encuentran disponibles para permitirle mejorar el manejo de su empresa. Estos informes, gráficos y tablas pueden programarse o producirse en forma de gráfico o texto a demanda.

Información de Estado de ACD

Integración perfecta con la Suite de CU de Escritorio

Esta integración les permite a los usuarios de la Suite de CU de Escritorio conectarse como agentes y ver en tiempo real las estadísticas de la cola además de controlar los estados de ACD de otros agentes. Cuando los volúmenes de llamadas son grandes, los usuarios de la Suite de CU de Escritorio pueden conectarse fácil y rápidamente como agente para manejar las llamadas que se encuentran en la cola, lo que resulta en una mayor satisfacción para el cliente.

Name	State	Time	Caller ID
Chad Tune	IDLE	01:01:20	1113
Sally	OUT		
Steve Piland	IDLE	01:01:20	
Sue Perkins	OUT		

Especificaciones

Tipo de extensión de agente	<ul style="list-style-type: none"> Serie UNIVERGE DT300 Serie UNIVERGE DT700 Teléfono virtual SP310 Terminales análogas de una línea
Agentes	512
Interfaces de escritorio de cliente en tiempo real Agente/Cliente	512
Grupos ACD	64
Supervisores	64
Supervisor de sistema	1
Tablero	1, 2 or 3-líneas
Monitor ACD MIS	16
Anuncio de demora por grupo	2
Anuncio de demora por sistema	100
Anuncio de demora por mensajes estándar	100
Profundidad de la cola	200

Empowered by Innovation



Oficinas Centrales (Japón)
NEC Corporation
www.nec.com

Oceanía (Australia)
NEC Australia Pty Ltd
www.nec.com.au

América del Norte (USA y Canadá)
NEC Corporation of America
www.necam.com

Asia
NEC Corporation
www.nec.com

Europa (EMEA)
NEC Unified Solutions
www.nec-unified.com

Acerca de NEC Corporation of America Con sus oficinas centrales en Irving, Texas, NEC Corporation of America es un proveedor líder de productos de TI, red y comunicaciones innovadores y soluciones para operadoras de servicio, 1000 empresas más grandes de América (Fortune 1000) y pequeñas y medianas empresas a través de múltiples mercados verticales, incluidas las del ramo del Cuidado de la Salud, Gobierno, Educación y Hotelería. NEC Corporation of America ofrece una de las carteras más amplias de la industria en soluciones tecnológicas y servicios profesionales, lo que incluye las comunicaciones unificadas, inalámbricas, de voz y de datos, los servicios administrados, servidores e infraestructura de almacenamiento, sistemas de redes ópticas, radiocomunicaciones vía microondas y seguridad biométrica. NEC Corporation of America es una subsidiaria de propiedad absoluta de NEC Corporation, un líder mundial en tecnología con operaciones en 30 países y más de USD 38,500 millones de ingresos. Para obtener más información, por favor, visite necam.com.

790305 | v 06.11.12

© 2012 NEC Corporation. Todos los derechos reservados. NEC, el logo de NEC, y UNIVERGE son marcas o marcas registradas de NEC Corporation que pueden estar registradas en Japón y en otras jurisdicciones. Todas las marcas identificadas con ® o con ™ son marcas o marcas registradas respectivamente. Los modelos pueden variar en cada país. Por favor, consulte a los representantes locales de NEC para obtener más información.