

Ahora
Consola de
operador
de MyCalls

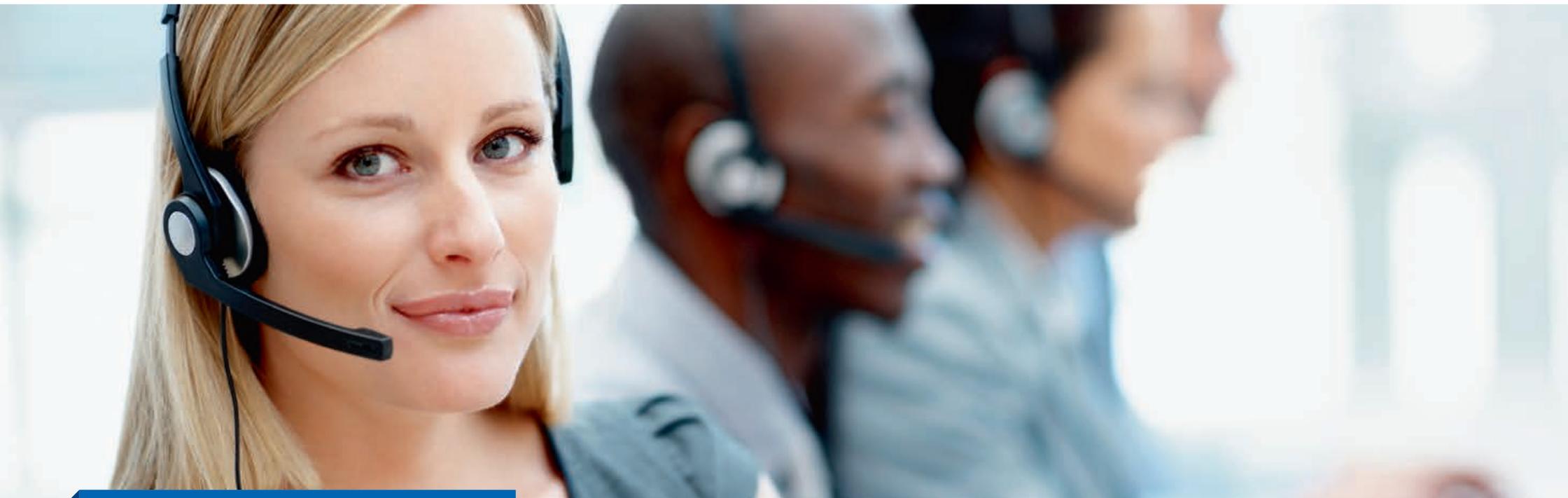
MyCalls

LA SUITE COMPLETA DE GESTIÓN
DE LLAMADAS



Potenciando la Fuerza Laboral Inteligente

necam.com/latam



Contenido

- 4 Novedades de MyCalls
- 5 MyCalls Básico
- 6 Gestor de Llamadas de MyCalls
- 7 MyCalls Empresarial
- 8 Consola de operador de MyCalls
- 10 MyCalls Escritorio
- 11 Grabador de Llamadas MyCalls
- 13 Centro de atención telefónica de MyCalls
- 14 Control de Agente de MyCalls

MyCalls - La solución completa de **gestión de llamadas**

La solución completa de gestión de llamadas para SV9100 y otros sistemas telefónicos NEC. Ahora, con la nueva consola de operador MyCalls y las nuevas funciones, MyCalls Suite es probablemente el gestor más rentable que jamás haya utilizado.

La suite de aplicaciones MyCalls incluye gestión de llamadas, gestión de centros de llamadas, grabación de llamadas y CTI. Diseñado para integrarse perfectamente con los sistemas NEC, MyCalls proporciona información en tiempo real sobre todos los aspectos del uso y el rendimiento del teléfono.



Potenciando la
Empresa Inteligente

Un panel de mandos
"en tiempo real" para
todas las comunicaciones
de su empresa



¿Cuánto le cuestan a su empresa las llamadas perdidas?

La mayoría de las empresas ni siquiera lo saben, porque no se puede gestionar lo que no se puede medir. MyCalls destaca cada llamada perdida, en el momento en que se produce. La oportunidad de devolver la llamada rápidamente significa menos riesgo de perder negocios y clientes en favor de sus competidores.

¿Su organización se beneficiaría de MyCalls?

Independientemente de su tamaño, cualquier organización que utilice el teléfono para mantenerse en contacto con sus clientes se

beneficiará. MyCalls no es sólo para los centros de llamadas, sino que es ideal para los departamentos de ventas y los servicios de asistencia, o para hospitales y otros. Y lo que es mejor, puede crear su propia solución combinando diferentes aplicaciones de MyCalls.

Buenas razones para escoger MyCalls

- > Aumenta la productividad
- > Reduce costos
- > Rápido retorno de la inversión
- > Gana más negocios
- > Mejora la percepción del cliente y el servicio
- > Mejora la eficiencia del personal
- > Ayuda a la formación del personal

- > Ayuda a gestionar y medir la actividad de ventas y marketing
- > La grabación de llamadas ayuda a resolver conflictos
- > La información en tiempo real permite a los supervisores reaccionar rápidamente a los cambios en el tráfico de llamadas
- > Reduce el costo de las ventas y aumenta la competitividad
- > Reduce las llamadas abandonadas
- > Precio competitivo

Novedades de MyCalls

Siga trabajando, siga conectado

Las últimas mejoras de la suite de aplicaciones de MyCalls se han diseñado para hacerla más visual, más intuitiva y más flexible que antes.

Nueva aplicación

Consola de operador de MyCalls

Una aplicación potente pero fácil de usar que pone al operador en control. Permite una mayor gestión de las llamadas y de los empleados para mejorar el servicio al cliente.

Los puntos más destacados son:

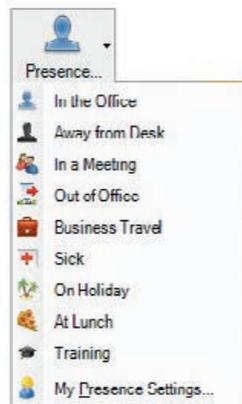
- > Control de llamadas que ahorra tiempo
- > Un panel de comunicaciones de la empresa
- > Interfaz fácil de usar

Nueva función

Presencia

Disponible en: Gestor de MyCalls, MyCalls Escritorio & Consola de operador

Una función integrada el Gestor de MyCalls, Consola de operador y aplicaciones de MyCalls de Escritorio. Da un vistazo general de la disponibilidad y estado de la actividad de sus colegas permitiendo la visibilidad y gestión de toda su fuerza laboral en una sola pantalla.



El estado en tiempo real significa que puede encontrar al experto al instante para esa consulta crucial del cliente y responder con más eficiencia que antes. La presencia de un usuario puede actualizarse manualmente o incluso automatizarse con el teclado o el ratón.

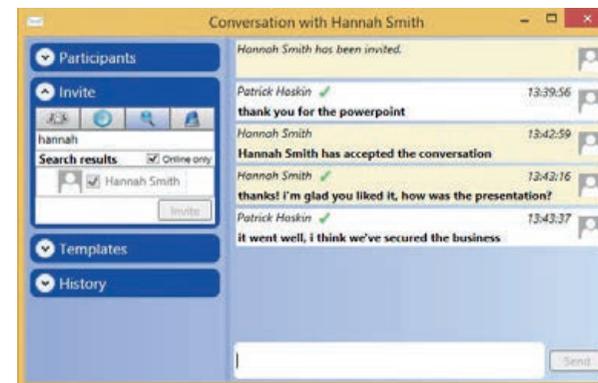
- > Integración con Microsoft Outlook - recoge automáticamente las citas del calendario
- > El estado de Presencia puede establecerse de forma remota desde varios dispositivos, PC, tableta y Smartphone, etc.
- > Se puede personalizar para cada usuario
- > Detecta la actividad del teclado/ratón y pide a los usuarios que cambien de estado si están "fuera de la oficina"
- > Capacidad de reportar sobre los estados de presencia
- > Mensajería interna ideal para respuestas rápidas
- > Chats privados o de grupo
- > Se puede registrar el historial de mensajería instantánea

Nueva función

Detener/Iniciar grabación

Disponible en: grabadora de MyCalls

Detener/Iniciar grabación para el cumplimiento de la seguridad en los pagos con tarjeta de crédito por teléfono.



Nueva función

IM (Mensajería Instantánea)

Disponible en: Gestor de MyCalls, MyCalls Escritorio & Consola de operador

Otra aplicación integrada que ayuda a los usuarios a comunicarse mucho más rápido que por correo electrónico, lo que permite una mayor capacidad de respuesta de los trabajadores. Ideal para individuos o grupos de usuarios, la mensajería instantánea es especialmente útil para las solicitudes urgentes, incluso cuando los usuarios están en una llamada.

Nueva función

Abandono predictivo

Disponible en: centro de atención telefónica MyCalls

Analiza de forma inteligente las tendencias de las llamadas y predice las tasas de abandono de las mismas. Permite a los gestores hacer frente a los picos de tráfico de llamadas con mayor eficacia.

MyCalls Básico

Facilitando la gestión de llamadas

La versión básica de MyCalls se incluye con el SV9100 durante los primeros 12 meses. Proporciona una gran cantidad de información valiosa, en particular, una visión en tiempo real de la actividad de las llamadas en pantallas fáciles de ver.

MyCalls registra todas las llamadas realizadas desde y hacia su sistema, incluidas las llamadas perdidas o abandonadas, que pueden significar clientes insatisfechos y ventas perdidas. Se almacena una gran cantidad de información importante sobre la actividad de las llamadas, por ejemplo, los números de teléfono de origen y destino; la duración de las llamadas; la hora de las llamadas; la actividad de las extensiones y los tiempos de espera de las personas que llaman.

Pantalla

La visualización en pantalla puede resaltar una serie de estadísticas de la actividad de las llamadas, prácticamente en el momento en que se producen. Por ejemplo, los totales diarios acumulados de llamadas entrantes, salientes o abandonadas y el tiempo medio de respuesta de las llamadas. La pantalla se puede personalizar fácilmente para llamar la atención sobre la información de las llamadas más importantes para la empresa.

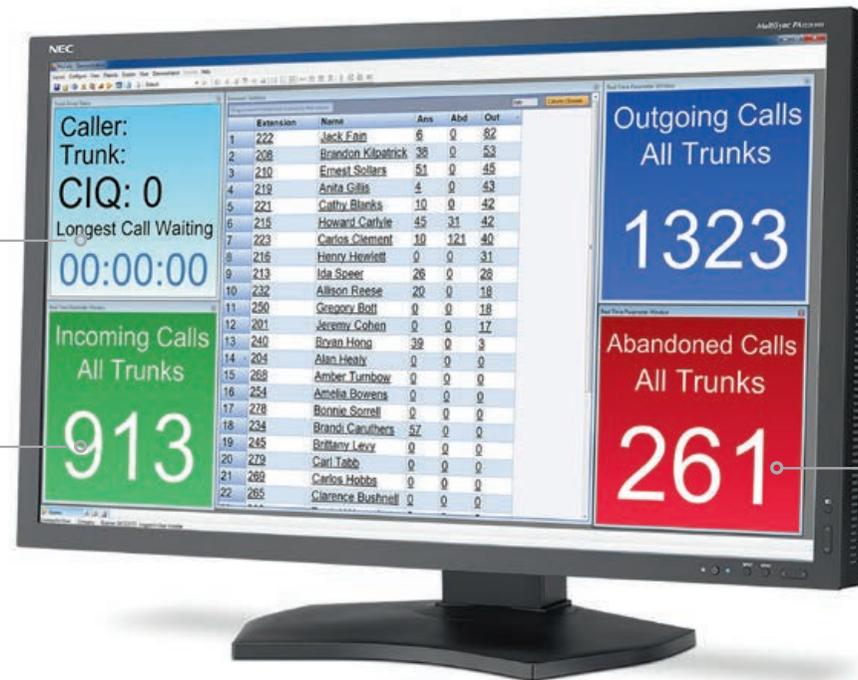
Registro

El registro detallado de llamadas permite a MyCalls proporcionar un número limitado de informes sencillos que ayudan a supervisar y gestionar el rendimiento. Por ejemplo, la información sobre los volúmenes de llamadas en horas pico permite ajustar los niveles de personal y las troncales a la demanda de los clientes.

Volumen de Llamadas

Estadísticas de gestión de llamadas

Alto impacto visual para los datos clave



Principales ventajas

- > **Mejora la productividad** – Los datos estadísticos permiten ajustar los niveles de personal a los volúmenes máximos de llamadas
- > **Control de costos** – La información exhaustiva sobre la actividad de las llamadas ayuda a priorizar las medidas correctivas
- > **Objetivo de ganancias de productividad** – Las vistas en tiempo real de la actividad diaria de las llamadas y algunos informes básicos destacan las áreas rentables para la investigación

Gestor de Llamadas de MyCalls

Mejora de los resultados empresariales en todos los ámbitos

El gestor de llamadas MyCalls añade una dimensión adicional a la gestión y el rendimiento de las llamadas con una gama incomparable de funciones fáciles de usar. Esto ayuda a las empresas a ahorrar dinero, a conseguir nuevos negocios rentables y a aumentar drásticamente los niveles de servicio al cliente.

Los gestores disfrutan de una visión general en tiempo real de la actividad telefónica de su equipo: quién está en una llamada, quién está en espera, quién está descolgado y cuántas llamadas cuelgan antes de ser atendidas.



Informe del director de MyCalls - El resumen del rendimiento de las llamadas clave puede enviarse automáticamente por correo electrónico en formato PDF a un director general.

Este vistazo general significa que la productividad individual y de grupo se controla y gestiona fácilmente y que los problemas se abordan de inmediato, por ejemplo, devolviendo las llamadas a los clientes que las abandonaron, lo que retiene a los clientes y las ventas. La posibilidad de mostrar los datos de rendimiento de las llamadas en tiempo real en un pizarrón aumenta la motivación de los equipos y de los individuos.

Alarmas

MyCalls puede ser programado para alertar a un gestor cuando se infringe una regla determinada. Por ejemplo, si una llamada ha estado sin contestar durante más de 30 segundos, o cuando las llamadas abandonadas superan un nivel establecido.

Esto deja a los ocupados gestores libres para concentrarse en sus tareas cotidianas hasta que una alerta requiera su atención y acción.



Un resumen completo de la actividad de las llamadas se presenta de un vistazo en la pantalla o en el pizarrón

Asimismo, se reducen los costos de las llamadas, ya que se pueden configurar alarmas para señalar las llamadas no autorizadas, especialmente a números de tarifa superior de alto costo, llamadas internacionales y a móviles.

“Probablemente el gestor más rentable que emplearás”.

Reportes

El gestor de llamadas de MyCalls cuenta con una de las suites de reportes más completos disponibles. Los reportes pueden programarse o ejecutarse según sea necesario para proporcionar una amplia gama de información de gestión detallada, incluyendo los costos de las llamadas, los tiempos de respuesta, el rendimiento telefónico del personal, los niveles de servicio al cliente, etc.

El valor empresarial es enorme, por ejemplo, las ventas y el marketing pueden medir con precisión la respuesta a las campañas telefónicas, o los gestores técnicos a planificar los niveles de personal adecuados para manejar los cambiantes volúmenes de llamadas para la asistencia de productos.

Principales ventajas

- > **Proteger los ingresos por ventas** – Las llamadas abandonadas se marcan y registran, lo que permite una rápida devolución de la llamada al cliente
- > **Gestión por excepción** – Las alarmas del sistema definidas por el usuario alertan a los gestores de situaciones que requieren su atención, al igual que los informes sobre todos los aspectos del rendimiento de las llamadas
- > **Reducir costos de llamadas** – Las llamadas no autorizadas, por ejemplo, a móviles o números de tarifa preferente, son señaladas
- > **Acelerar el retorno de la inversión** – El aumento de la productividad y el ahorro de costos conducen a un funcionamiento más rentable

MyCalls Empresarial

Gestión eficiente de las llamadas en varias instalaciones

MyCalls Empresarial es ideal para una empresa u organización que tiene varias sucursales ubicadas a distancia. Permite reunir y consolidar la información de un sistema telefónico NEC independiente en cada sucursal.

MyCalls Empresarial puede configurarse para permitir que los datos de la actividad de las llamadas de diferentes departamentos con funciones similares, por ejemplo, ventas, se comparen a nivel de sucursal o de organización, lo que ofrece oportunidades para una gestión más eficiente de las llamadas y un aumento de la productividad.

Principales ventajas

- > **Aumento de productividad** – Se proporciona información detallada sobre la gestión de llamadas y la elaboración de informes en varios sitios simultáneamente
- > **Ahorro de costos** – Las organizaciones más grandes pueden gestionarse más fácilmente desde un único escritorio, reduciendo la cantidad y el costo del tiempo de gestión necesario



Consola de operador de MyCalls

Un control de llamadas ágil y eficaz en el centro de las comunicaciones de su empresa

Para muchas empresas, la recepcionista o la operadora desempeñan un papel fundamental en el funcionamiento diario del negocio. El recepcionista suele ser el primer contacto que tienen los clientes, y debe ser organizado, profesional y amable a la vez que atiende un gran número de llamadas.

La consola de operador de MyCalls hace posible una gestión de llamadas eficiente y profesional con una interfaz muy visual para facilitar su uso. Como si se tratara de un panel de control de la empresa, todas las llamadas se presentan con

Las llamadas pueden responderse en cualquier orden, desde las colas, utilizando la simplicidad de arrastrar y soltar, mientras que las llamadas VIP se priorizan fácilmente. Otras opciones que ahorran tiempo son la marcación rápida, el clic en el correo electrónico y la mensajería instantánea para una respuesta más rápida.

El estado de presencia proporciona una vista instantánea en tiempo real de la disponibilidad del usuario, y las llamadas pueden dirigirse en función de éste. Todo está orientado a la eficiencia de usuario para crear una experiencia de cliente ininterrumpida. En el caso de las grandes organizaciones, varios operadores pueden trabajar simultáneamente y en varias sedes.

Principales ventajas

- > Gestión profesional de llamadas para uno o varios operadores
- > Interfaz de usuario intuitiva para facilitar su uso
- > Arrastrar y soltar llamadas desde cualquier número de colas
- > Presencia – incluye la posibilidad de cambiar los perfiles de otros usuarios
- > Llamadas directas a los usuarios en función de su configuración de Presencia
- > Modo de conclusión
- > Prioridad de llamadas VIP
- > Informes automatizados
- > Clic a correo electrónico / IM



- 1 Control de llamadas
- 2 Llamadas activas
- 3 Llamadas en espera
- 4 Llamadas transferidas
- 5 Llamadas aparcadas
- 6 Directorio de la empresa
- 7 Estado de presencia de todos los usuarios
- 8 Marcaciones rápidas

“Una interfaz fácil de usar para su operador”

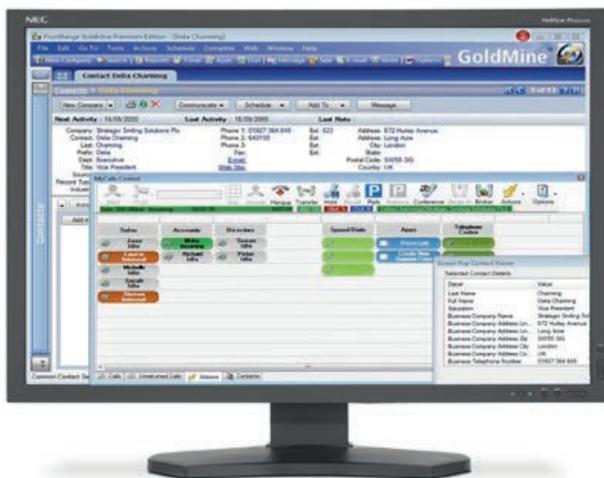
“Todo está orientado a la eficiencia del usuario para crear una experiencia de cliente ininterrumpida”



MyCalls Escritorio

Ahorro de costos gracias a un control de llamadas más sencillo

La gestión eficaz de las llamadas requiere tiempo. Si se dedica menos tiempo a recopilar la información básica para atender la llamada, como acceder a un registro de clientes en una base de datos financiera o incluso localizar y marcar el número, se puede dedicar más tiempo al cliente o atender más llamadas al día.



Pantalla de anuncios

MyCalls Escritorio trabaja conjuntamente con su CRM cuando se atiende una llamada. La información sobre la persona que llama se muestra automáticamente en pantalla, lo que reduce significativamente los tiempos de gestión de las llamadas, la productividad y la experiencia del cliente. Compatible con MS Outlook y con casi todos los demás CRM gracias a sus flexibles capacidades de integración.

Productividad

Las funciones de productividad, como la marcación libre, permiten marcar un número en cualquier aplicación, por ejemplo, un sitio web, haciendo clic en él, lo que reduce la incidencia de marcación errónea.

Gestión de tiempo

El ahorro de tiempo y aumento de la productividad se acumulan rápidamente. Sólo 15 o 20 segundos por llamada en una organización con mucho trabajo suponen más de 40 horas al mes. ¿Cuánto podría valer eso para su empresa?

Principales características y ventajas

- > **Control total de llamadas** – Las vistas en tiempo real de la actividad de otras extensiones (campo de luz ocupado) desde el escritorio, simplifican todas las funciones telefónicas y ahorran tiempo en la marcación y la transferencia de llamadas
- > **¡NUEVO! Presencia** – Proporciona un vistazo general del estado y la disponibilidad de sus colegas

- > **Acelera el flujo de trabajo** – Los que llaman son identificados inmediatamente, con acceso por pantalla a los registros de la base de datos para un servicio más rápido, cálido y eficiente
- > **¡NUEVO! IM (Mensajería Instantánea)** – Ideal para comunicaciones urgentes y respuestas rápidas
- > **Botones de acción** – Cree sus propios accesos directos personalizables a sitios web, documentos de uso frecuente, códigos de servicio y marcación rápida: ¡todo lo que necesita para una llamada está al alcance de un clic!

NEW! MyCalls Desktop Lite

FREE with every SV9100 - a slimmed down version of MyCalls Desktop – this offers similar functionality bar, presence and 10 as opposed to 1000 DSS (Speed Dial & Busy Lamp Field) keys.



UNIVERGE® SV9100
Free MyCalls Desktop Lite

Grabadora de Llamadas de MyCalls

Grabación de llamadas sencilla y segura con análisis de llamadas avanzados

La grabación de llamadas es esencial para cualquier organización. Proporciona datos indiscutibles sobre cada llamada que pueden utilizarse para resolver conflictos de forma rápida y eficaz, para mejorar el servicio al cliente, revisar y perfeccionar el rendimiento de la gestión de llamadas o simplemente porque es un requisito legal.

Seguro

Las reglas de registro y el cifrado seguro satisfacen las normas vigentes sobre el almacenamiento seguro de la información de los clientes, incluidas las normas PCI DSS. Los niveles de autoridad de acceso pueden establecerse para adaptarse a las necesidades de la organización, con el respaldo de una secuencia de auditoría completa que registra todos los accesos a las grabaciones. Normalmente, se graban todas las llamadas, aunque las reglas de grabación permiten excluir determinadas extensiones, por ejemplo, el teléfono de un director.

Búsqueda rápida y exportación

Las llamadas grabadas son fáciles y rápidas de localizar, utilizando diferentes criterios, como el número de teléfono, la extensión, la fecha, etc. También se pueden añadir notas a los detalles de la llamada y realizar búsquedas con palabras clave. Todas las llamadas que

coinciden con los criterios de búsqueda se presentan en una lista de reproducción. Las grabaciones pueden exportarse individualmente o en bloque como archivos WMA o WAV.

También se pueden extraer y exportar clips de sonido de llamadas largas o confidenciales. Las llamadas cifradas se guardan en la base de datos automáticamente y se archivan fácilmente en un disco u otros dispositivos.

Reproducción avanzada

Los controles de reproducción de llamadas siguen un formato familiar con reproducción, pausa y avance/retroceso rápido. Sin embargo, para un análisis detallado, el reproductor dispone de algunas funciones especiales, como el control de la velocidad de reproducción, la reproducción en bucle, las formas de onda estéreo, los marcadores de llamada y las notas de marcado.

Principales ventajas

- > **Acceso seguro** – La grabación, la reproducción y el almacenamiento son totalmente seguros con una rápida identificación de las llamadas
- > **Acepta pagos con tarjeta de crédito** – Detener/Iniciar la grabación para cumplir con la seguridad de los pagos con tarjeta de crédito por teléfono
- > **Búsqueda intuitiva** – Hace que las llamadas sean rápidas y fáciles de localizar
- > **Análisis detallado de llamadas** – Los controles avanzados ayudan a identificar los detalles clave con rapidez y precisión
- > **Fácil exportación** – Las opciones flexibles de exportación hacen que las grabaciones sean rápidas y fáciles de incorporar a diferentes medios



“Resuelva los litigios empresariales de forma rápida y eficaz”

“Detener/Iniciar la grabación para el cumplimiento de la seguridad en los pagos con tarjeta de crédito por teléfono”



Centro de atención telefónica de MyCalls

Mejor rendimiento de los directores y supervisores de los centros de atención telefónica

Intelligent call routing is fundamental to call centre operations, irrespective of scale. The NEC MyCalls Call Centre system has a powerful robust Automatic Call Distribution (ACD) system.

El centro de atención telefónica de MyCalls está estrechamente integrado en esto, proporcionando a los supervisores los controles, las señales visuales en tiempo real y la información de gestión, necesarios para mantener altos niveles de eficiencia en la gestión de llamadas. El ACD gestiona múltiples colas en el sistema telefónico, distribuyendo las llamadas de manera uniforme, siguiendo un conjunto de reglas lógicas en un intento de garantizar que ningún individuo esté sobrecargado mientras otros están inactivos, y que las llamadas se dirijan a los agentes con el conjunto de habilidades más relevante.

Visualización de la actividad

La pantalla de MyCalls ofrece una visión detallada en tiempo real no sólo de la actividad de los agentes, sino también de los parámetros clave del servicio, como el número de llamadas en cola y los tiempos de espera. Para garantizar el mantenimiento de los niveles de servicio, los supervisores pueden registrar en las colas de ACD a agentes adicionales de sus propios equipos

o de otros departamentos, que tengan habilidades similares. Todo esto se organiza de forma sencilla y rápida desde el escritorio MyCalls del supervisor.

Se proporcionan alarmas adicionales para ayudar a gestionar la actividad del ACD de forma eficaz, por ejemplo, avisos de desbordamiento de la cola o tiempos máximos que los agentes pueden permanecer en un estado determinado, por ejemplo, después de las actividades de las llamadas (a menudo denominado "wrap up"). Los supervisores también pueden seleccionar y configurar las estadísticas de rendimiento que pueden aparecer en las pantallas de sus agentes o en los pizarrones de plasma para impulsar el cumplimiento de los estándares de servicio acordados. La gestión del rendimiento y la formación de habilidades se ven aumentadas por los informes de actividad detallados, generados por MyCalls, junto con las grabaciones de llamadas realizadas con la grabadora de MyCalls Call Recorder.

Principales ventajas

- > **Aumento de la capacidad** – La funcionalidad completa del centro de atención telefónica construida en torno a la tecnología ACD de NEC mejora la experiencia del cliente
- > **Aumentar el nivel de servicio** – La mejora del control de gestión reduce los retrasos en las colas de llamadas y las hace llegar a las personas más capacitadas para ayudar
- > **Maximizar la productividad de agentes** – Los gestores disponen de información en tiempo real e informes de actividad esenciales para el rendimiento y la formación de los agentes
- > **Abandono predictivo** - Análisis inteligente de las llamadas para evitar la pérdida de clientes y negocios

Una visión completa de la actividad de los agentes es ideal para los supervisores y puede mostrarse en una pantalla grande



Control de agente de MyCalls

La gestión del centro de atención telefónica es más fácil para sus agentes

El Control de Agentes que ofrece el centro de atención telefónica de MyCalls es un proceso bidireccional. No sólo proporciona la información esencial para que los supervisores mantengan los niveles de servicio de atención de llamadas, sino que también dota a los agentes de una mayor flexibilidad para hacer frente al tráfico de llamadas.

Una barra de herramientas de Control de Agentes en el escritorio de cada agente les permite entrar y salir de las colas de ACD y mostrar su estado actual. Como las colas de llamadas son visibles en la pantalla o en la pantalla de plasma, los agentes a menudo pueden entrar en otras colas por iniciativa propia para prestar apoyo a los compañeros que están en apuros.

Estado del agente

En la barra de herramientas se pueden seleccionar condiciones como Disponible, Wrap Up (gestión después de la actividad de la llamada) o pausa natural y otras razones específicas del negocio. Los supervisores pueden añadir estas razones, por ejemplo, algunos agentes pueden tener que dedicar tiempo a recoger piezas para cumplir con los pedidos que han tomado antes.

Esta flexibilidad ayuda a un equipo a trabajar con mayor eficiencia, especialmente cuando los recursos de personal son limitados. Como los diferentes estados de trabajo se especifican siempre en tiempo real, permite a los supervisores mantener un control más eficaz de los niveles de servicio y realizar informes muy precisos sobre la actividad de los agentes.

Principales ventajas

- > **Trabajo flexible** – Potenciar a los agentes para entrar y salir del servicio permite a cualquier organización hacer un mejor uso de los limitados recursos de personal
- > **Mejor control de la gestión** – Los gerentes ocupados ahorran tiempo porque los controles y las alertas definidas por el usuario sólo se activan cuando se producen excepciones a las normas de servicio definidas



Una captura instantánea en tiempo real de toda la actividad de las llamadas personales, incluyendo el estado del agente, el historial de llamadas y un mini pizarrón de la actividad del grupo



La barra de herramientas ahorra tiempo con un control completo de las llamadas con un clic del ratón

“El Control de Agentes permite incluso a un equipo pequeño hacer frente a un tráfico de llamadas fluctuante”



"MyCalls ayuda a las empresas a ahorrar dinero, a conseguir nuevos negocios rentables y a aumentar drásticamente los niveles de servicio al cliente"



NEC y el logo de NEC son marcas comerciales o marcas registradas de NEC Corporation que pueden estar registradas en Japón y en otras jurisdicciones. Todas las marcas comerciales identificadas con © o TM son marcas registradas de sus respectivos propietarios. Los modelos pueden variar para cada país y debido a las mejoras continuas, esta especificación está sujeta a cambios sin previo aviso. Consulte a su representante local de NEC para obtener más detalles.

Americas (U.S., Canada)
NEC Corporation of America
www.necam.com

Latin America NEC
Latin America
www.necam.com/latam

Para más información, contacte a NEC Corporation of America o: