

Comunicaciones Inteligentes para medianas y pequeñas empresas

# Centro de Contacto de UNIVERGE® SV9100



## A simple vista

- Una solución de Centro de Contacto integrada para el servidor de comunicaciones UNIVERGE SV9100
- Servicio inteligente de atención al cliente
- Información valiosa al alcance de la mano
- Eficiencia mejorada
- Se integra sin problemas con la Suite de CU

## Panorama

En el entorno empresarial actual, las organizaciones deben aprovechar las últimas tecnologías de comunicación para agilizar sus procesos, aumentar la productividad del personal y mejorar el servicio al cliente. El Centro de Contacto UNIVERGE SV9100 de NEC ayuda a lograr estos objetivos al manejar un alto volumen de llamadas con un número mínimo de recursos.

## Solución

### Centro de Contacto SV9100 ofrece:

- Reducción del tiempo de espera de las llamadas y distribución uniforme del volumen de llamadas entre los empleados
- Los llamantes tienen la opción de dejar inmediatamente un mensaje para que les devuelva la llamada un agente o esperar a uno
- Anuncios en la cola de llamadas que le animan a permanecer en la línea
- Los clientes eligen la opción que mejor se adapta a sus necesidades, reduce las llamadas perdidas y ayuda a optimizar el personal
- Supervisor basado en PC con función de Reportes que puede utilizarse para la programación de agentes, el análisis empresarial y la mejora de la eficacia de la programación
  - ◆ El paquete de reportes ofrece una interfaz de PC fácil de usar para recopilar, analizar y gestionar la información

### Una solución de Centro de Contacto integrada para el SV9100

Diseñado específicamente para trabajar en el UNIVERGE SV9100 de NEC, la incorporación del Centro de Contacto es el resultado de la fusión de un sistema de procesamiento de voz con un sistema de comunicaciones. Esta integración ininterrumpida hace que el Centro de Contacto SV9100 sea fácil de programar y mantener.

### Servicio inteligente de atención al cliente

El Centro de Contacto SV9100 mejora el servicio al cliente y la productividad de los agentes mediante el enrutamiento de las llamadas para que se adapten mejor a sus necesidades. Las llamadas pueden ser dirigidas con base a los criterios que proporcione. Algunos ejemplos de criterios de enrutamiento son:

- La línea de entrada en la que se recibe una llamada
- La línea que tiene el mayor tiempo de inactividad
- La hora del día en que se recibe la llamada

Además, los usuarios pueden proporcionar a determinados clientes una línea especial para llamar a un servicio de alta prioridad. El sistema del Centro de Contacto SV9100 reconoce a estas personas y las coloca al frente de la cola para poder dar un servicio superior a los clientes de alto valor con mayor facilidad.

El Centro de Contacto SV9100 registra automáticamente a los agentes en grupos seleccionados según la hora del día. Basándose en los horarios de trabajo de los agentes, puede estar seguro de que entran y salen a las horas preseleccionadas.

Una vez iniciada la sesión y utilizando los audífonos, los agentes se conectan automáticamente a la siguiente llamada en espera en cuanto terminan la anterior.

## Información valiosa al alcance de sus manos

Los agentes y supervisores pueden obtener información estadística del Centro de Contacto SV9100 simplemente pulsando un botón del teléfono. Cuando las llamadas en cola o los tiempos de espera de las llamadas superan un umbral predeterminado, el sistema envía automáticamente alertas a las pantallas de los teléfonos de los agentes y supervisores.

Además, la amplia gama de reportes definidos por el usuario que ofrece el Centro de Contacto SV9100 puede programarse o imprimirse bajo demanda en formato de gráfica o texto.

## Eficiencia mejorada

Las personas que llaman con opciones personalizadas tienden a estar más satisfechas con el nivel de servicio recibido. El Centro de Contacto SV9100 puede configurarse para ofrecer esas opciones permitiendo a los llamantes en cola marcar otra extensión, grupo del Centro de Contacto o buzón de voz durante la reproducción del mensaje.

## Reportes

Los usuarios tienen a su disposición una amplia gama de reportes, gráficas y tablas del Centro de Contacto SV9100 definidos por el usuario para mejorar sus capacidades de gestión empresarial, como los reportes de llamadas abandonadas. Los reportes del Centro de Contacto pueden ser producidos en formato de gráfica o texto bajo demanda y/o programados. Estos reportes se pueden configurar para que se impriman automáticamente y también se pueden enviar a una dirección de correo electrónico especificada

## Integración ininterrumpida con la Suite de CU

Esta integración permite a los usuarios de la Suite CU iniciar sesión como agente y ver las estadísticas de cola en tiempo real, además de supervisar los estados del Centro de Contacto de otros agentes. Cuando el volumen de llamadas es elevado, los usuarios de Cliente de Escritorio de Suite CU pueden iniciar sesión fácil y rápidamente como agente para atender las llamadas que están en cola, lo que se traduce en una mayor satisfacción del cliente.

## Especificaciones

Tipos de estación de agentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfonos de escritorio de las series DT400 y DT800</li> <li>• Teléfonos de escritorio de las series DT300 y DT700</li> <li>• Softphone SP310</li> <li>• Terminales analógicos de una sola línea</li> </ul>
Agentes	896
Grupos de Centro de Contacto	64
Supervisores	64
Supervisor del sistema	1
Pizarrón (No incluido)	1, 2 o 3 líneas
Bloque de visualización	34 tipos de bloques de visualización
Reporte del Centro de Contacto	16
Anuncios de retraso por grupo	2
Anuncios de retraso por sistema	100
Anuncios de retraso por mensajes estándar	100
Profundidad de la cola	200

### Control del estado del agente – muestra que el agente está "conectado".

Name	State	Time
Anne	IDLE	01:02
Charlie	BUSY - Sales	00:51
Morgan	BREAK	00:57

Name	Calls In Queue	Logged In	Longest
Sales	0	2	0:00
Service	0	2	0:00

### Las funciones del Centro de Contacto incluyen:

Inicio de sesión, cierre de sesión, fuera de servicio, finalización, visualización del monitor de agentes y de colas

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](http://www.necam.com)

**Latin America NEC**  
Latin America  
[www.necam.com/latam](http://www.necam.com/latam)

Para más información, póngase en contacto con su representante NEC local o: