

IP Office Advanced Edition

Servicio superior al cliente e inteligencia

Perspectiva General

IP Office *Advanced Edition* les permite a las empresas en crecimiento sacar ventajas de la experiencia líder en la industria de Avaya en materia de Contact centers. Para pequeñas a medianas empresas que desean diferenciarse mediante un servicio excepcional al cliente, *Advanced Edition* les provee a los representantes de atención al cliente y a sus supervisores las herramientas para manejar volúmenes de llamadas en forma efectiva, y reunir información de importancia sobre los clientes para generar valiosos informes con dicha inteligencia de clientes a fin de ayudar a incrementar las ventas y la productividad de los agentes. Sobre la base de su IP Office *Preferred Edition* (pre-requisito necesario), *Advanced Edition* ayuda a las empresas a llevar la atención al cliente a niveles superiores.



Capacidades

- **Visualice el estado de los agentes:** Los representantes de atención al cliente y los supervisores pueden obtener información en tiempo real sobre colas de llamadas en espera, tiempos de espera, estado de los agentes y más, para ayudar a garantizar que los clientes siempre sean atendidos rápidamente, en forma eficiente y profesional.
- **Evalúe la productividad de los agentes:** Los supervisores de atención al cliente pueden reunir datos actuales e históricos y generar informes para impulsar la productividad y el desempeño de los agentes. La interfaz intuitiva basada en el navegador ofrece la simplicidad del "drag-and-drop" (arrastrar y soltar) lo que facilita la configuración, generación y entrega de informes personalizados en base a los cuales se puede actuar rápidamente.
- **Maneje el rendimiento de las campañas:** Las empresas en crecimiento pueden lograr análisis en detalle en tiempo real sobre cómo están funcionando las campañas de marketing, de manera tal que puedan ajustarse, de ser necesario, a fin de maximizar la inversión. Capture información tal como el número telefónico y el área desde la cual llama la persona que responde (entre otros datos) que pueden ayudar a racionalizar los costos y a impulsar los ingresos generados por las campañas.
- **Recupere selectivamente llamadas grabadas:** El registro de llamadas puede impactar positivamente sobre la atención al cliente y sobre los ingresos, y también puede posibilitar sesiones de capacitación más significativas. Las llamadas se puede recuperar fácilmente y en forma segura desde cualquier PC buscando por cualquier cantidad de campos tales como fecha, hora y número de la extensión, y archivadas en un dispositivo de almacenamiento tal como un DVD.
- **Consultas populares automatizadas:** Libere tiempo valioso de los representantes de atención al cliente al proveerles a los clientes menús fáciles de usar para quien llama a fin de que obtengan respuestas rápidas y eficientes a preguntas frecuentes. Las personas que llaman pueden responder por tonos o por voz (o de ambas formas). Cree encuestas personalizadas. Recupere información de la misma forma en que se reproducen los mensajes de voicemail.
- **Genere menús de auto-gestión:** Mejore la capacidad de respuesta a los clientes y continúe generando ingresos aún fuera de las horas normales de oficina. Los menús personalizados y automatizados de auto-gestión ayudan a los clientes a presentar pedidos o cambiarlos, verificar su estado de envío, y demás.

Beneficios

- **Mida y realice un seguimiento de la atención al cliente:** Las estadísticas históricas y en tiempo real sobre llamadas le dan a su empresa una mirada en detalle sobre cuán bien usted está atendiendo a sus clientes.
- **Rápida respuesta ante temas de servicio:** Las herramientas de gestión fáciles de usar le permiten reaccionar a las reglas de enrutamiento y cambiarlas, así como en el caso de tareas asignadas a los agentes o capacidad de servicios a pedido.
- **Maneje sus recursos en forma eficiente con un servicio automatizado 24/7:** Las opciones de auto-ayuda pueden generar ingresos fuera del horario de oficina (acceso a la información, obtener direcciones, verificar el estado de los pedidos y más) y liberar a los agentes para que realicen tareas más críticas, de cara al cliente.
- **Descubra nuevas oportunidades:** Aproveche las grabaciones con los clientes para contar con información disponible fácilmente sobre lo que ellos desean. Genere nuevas ofertas en forma confiada o mejore las existentes para impulsar el flujo de ingresos y ampliar su presencia en el mercado.
- **Satisfaga las necesidades de los agentes individuales:** Las revisiones de calidad (a través del registro de llamadas) pueden revelar tanto el desempeño positivo como el desempeño negativo de un agente. Esto le permitirá a usted corregir o proveer recompensas según corresponda.
- **Resolución de conflictos:** Reproduzca las conversaciones con el cliente para ayudar a resolver problemas del cliente contando con los hechos.

Especificaciones

Requisitos del sistema	<p>Requisitos del sistema</p> <p>Todos los requisitos del sistema exigidos por IP Office Preferred Edition, más</p> <p>Visualización de productividad del agente, monitoreo y generación de informes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Los siguientes sistemas de Servidor Operativo (de 32 bits): Microsoft Windows Small Business Server 2003 Versión 2, Microsoft Windows Server 2003 SP2, Microsoft Windows Server 2003 Versión 2.• Intel Pentium D945 core/AMD Athlon 64 4000+; con 2GB RAM y 30 GB de espacio libre en el disco duro. <p>Espacio de almacenamiento para registro de llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Server 2003 SP2 ejecutándose en una PC conectada por Ethernet, con Pentium 4, 2.8 GHz o superior con 256MB de RAM como mínimo.• Se recomienda un mínimo de 20GB de espacio en el disco para permitir al menos 10GB de grabaciones (más de 1000 horas de audio). <p>Menús de auto-gestión:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interacción con bases de datos de interfaz ADO de terceros basada en estándares (ActiveX Data Objects).• Interacción con Visual Basic Scripting• Intel Pentium 4, 2.8 GHz o superior; AMD Athlon XP 3000+; todos procesadores de chip Athlon 64; 512MB RAM, disco duro de 20GB como mínimo.
Requisitos del usuario	<ul style="list-style-type: none">• Cualquier teléfono IP Office <p>Visualización de productividad del agente, monitoreo y generación de informes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Internet Explorer, versión 7.0 y superior• Mozilla Firefox, versión 3.0 y superior• Apple Safari, versión 2.0 y superior <p>Acceso al espacio de almacenamiento para registro de llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Internet Explorer, versión 5.0 y superior.
Detalle de funciones	<p>Todas las funciones incluidas en IP Office Preferred Edition, más:</p> <p>Visualización de productividad del agente, monitoreo y generación de informes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación “drag and drop” (arrastrar y soltar) basada en el navegador.• Visualizar estadísticas: Estados de los agentes, ACW (trabajo post llamada) por agente, agentes disponibles, agentes conectados, agentes presentes, agentes con llamadas sonando, llamadas contestadas, llamadas externas contestadas (no en la cola de espera), llamadas internas contestadas (no en la cola de espera y sí en la cola de espera), porcentaje de respuestas promedio, tiempo de respuesta promedio, tiempo de espera promedio, ocupado no disponible, llamadas en espera, tiempo de espera actual, grado del servicio, tiempo de espera más largo, llamadas perdidas, nuevos mensajes, sin respuesta, llamadas salientes (externas), sobrecarga con respuesta, llamadas de sobrecarga, llamadas de sobrecarga en espera, sobrecarga perdida, estado de la cola de espera, tiempo del estado de la cola, llamadas enrutadas a otro número, enrutadas al voicemail, transferidas.• Configuración de alarmas y notificaciones (cambio de colores) por agente y por grupo: Blanco para estado Normal, Amarillo para Precaución, Rojo para Alarma, Azul para Recepción de Alarma.• Registro histórico de llamadas usando plantillas predeterminadas: Informe resumen por agente, informe de detalle de llamadas, informe resumen de llamadas, informes de rastreo, informes de alarmas, informes de voicemails.• Personalice más de 100 informes usando campos comunes (nombre, asunto, tipo de llamada, período informe, etc.) y a través del uso de comodines.• Formato de los informes (Adobe, Word, Excel, RTF o Crystal)• Informes por correo electrónico en el formato que elijan los destinatarios <p>Espacio de almacenamiento para registro de llamadas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplicación de búsqueda y reproducción.• Log-in (inicio de sesión) seguro.• Localice registros a través del uso de filtros: Fecha, participantes, duración de la llamada y número de destino.• Control de reproducción: iniciar, detener, pausa, saltar hacia adelante y hacia atrás, exportar la grabación como archivo .wav listo para reproducir.• Archive las grabaciones en DVD <p>Menús de auto-gestión:</p> <ul style="list-style-type: none">• Acciones de bases de datos: Apertura de bases de datos, ejecutar base de datos, obtener datos de la base de datos, cerrar base de datos.• Interacción con bases de datos lograda mediante scripts de Structured Query Language (SQL)• Asistente para el desarrollo de Consultas SQL.

Acerca de Avaya

Avaya es un líder mundial en sistemas de comunicaciones empresariales. La compañía provee comunicaciones unificadas, soluciones para contact centers y servicios relacionados directamente y a través de sus socios de canal a empresas y organizaciones de primer nivel alrededor del mundo. Las empresas de todos los tamaños confían en Avaya para obtener comunicaciones de última generación que mejoran la eficiencia, la colaboración, la atención al cliente y la competitividad. Para obtener más información, por favor visite www.avaya.com

COMUNICACIONES INTELIGENTES

www.cala.avaya.com

© 2009 Avaya Inc. Todos los derechos reservados.

Avaya y el logo de Avaya son marcas comerciales de Avaya Inc. y pueden estar registradas en ciertas jurisdicciones. Todas las marcas comerciales identificadas con ®, TM o SM son marcas registradas, marcas comerciales y marcas de servicios, respectivamente, de Avaya Inc. Todas las restantes marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños. 07/09 • LB4316