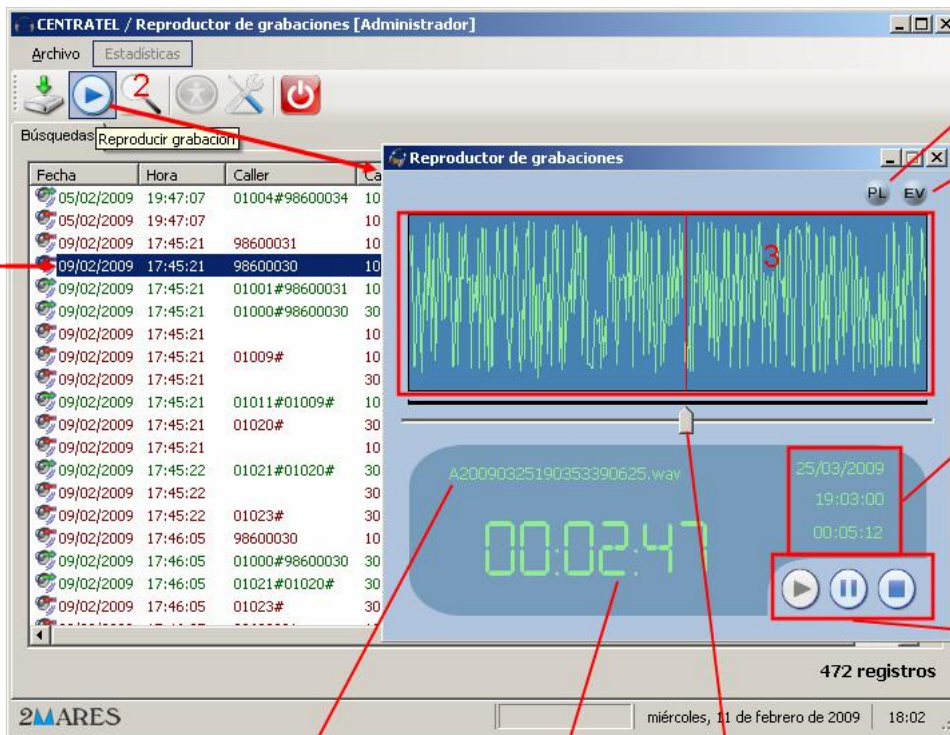


Diseñado para la mejora de la Gestión de los Procesos de Negocio y la Calidad en el Contact Center



4 Nombre grabación 5 Tiempo de reproducción 8 Tiempo de reproducción



Software fabricado con el máximo nivel de garantía



CENTRATEL® GRABADOR

QUALITY MONITORING DATA ANALYTICS ANÁLISIS DE NEGOCIO

Formulario Revisión

Ejemplo de campo solo texto

Características salientes del agente respecto al conocimiento de idiomas

- Buen conocimiento del inglés
- Buen conocimiento del francés
- Buen conocimiento del alemán

El agente se dirige de forma adecuada al cliente

Sí

No

El agente lidera la conversación

Sí

Comentarios para mejorar la productividad del agente

Valore el comportamiento global del agente

5

AYUDA:

Para valorar la experiencia tenga en cuenta el trato al cliente, el tono constante de voz, etc.

<http://www.hipervinculo.com>

Supervisión Evaluaciones Datos Revisión

Conectado a 127.0.0.1:5950 viernes, 24 de julio de 2009 12:26

Fecha	Hora	Caller	Called	Duración	Extensión	Agente	Cliente	Estado	Evaluación
20/07/2009	12:20:00	986321456	88245878	00:01:40	33	Ignacio Baamonde		Revisada	Evaluación T2 09
20/07/2009	12:20:00	696458121	88245878	00:01:40	33	Ignacio Baamonde		Pendiente	Evaluación T2 09
20/07/2009	12:20:00	696458121	88245878	00:01:40	33	Ignacio Baamonde		Pendiente	Evaluación T2 09

Etiqueta	Tiempo
El agente logra la venta del producto	00:01:45
La respuesta del agente en esta situación es excelente	00:01:48
La forma en la que el agente despide al cliente es inadecuada	00:03:32

CENTRATEL® GRABADOR

Cuando la comunicación por voz es crítica para su negocio

CENTRATEL GRABADOR es un producto software destinado a grabar, almacenar y analizar, total o selectivamente, las conversaciones telefónicas mantenidas y las pantallas generadas durante las interacciones en los contact centers y centros de emergencias



En entornos donde la comunicación por voz es crítica para su actividad o su negocio, la grabación de dichas comunicaciones se convierte en una herramienta que permite incrementar el control y la mejora de su productividad .

Especialmente sectores de actividad como los Contact Center, departamentos comerciales, atención al cliente, centros de emergencias o fuerzas de seguridad precisan de este tipo de solución que permite sistematizar y asegurar que el procesado de estas interacciones se realiza de la forma definida por la organización.

CENTRATEL GRABADOR es una solución fiable, segura y autónoma que permite grabar, almacenar, buscar y reproducir las comunicaciones de voz. Su integración con otros módulos CENTRATEL y con aplicaciones externas, permite indexar a estas grabaciones información de la lógica de negocio o de su actividad que convierte estas grabaciones en un elemento de alto valor añadido en la mejora continua del Contact Center.

Está diseñado para aplicaciones que quieren grabar desde pocos canales hasta un número indefinido de canales, con independencia de que estos sean extensiones de la central telefónica o líneas de comunicación. La unidad de almacenamiento en discos IDE o SCSI en RAID proporciona acceso instantáneo en tiempo real a todas las grabaciones.

Mediante el uso de las más modernas técnicas de compresión se ha conseguido una excelente calidad de grabación, lo cual se refleja en una excepcional claridad en la reproducción de grabaciones.

La facilidad para conectarse a PC's individuales o redes informáticas proporciona un acceso flexible tanto para administradores como para usuarios en general.

Grabación

Gestión de la Calidad

Análisis de interacciones con opciones analíticas

QUALITY MONITORING DATA ANALITYCS

SELECCIONES ALEATORIAS

ANÁLISIS DE RENDIMIENTO

ANÁLISIS DE PANTALLAS

INFORMES

PLANTILLAS DE ACTIVIDAD

PLANTILLAS DE PRODUCTIVIDAD

- Flexible y adaptable
- Grabación digital sobre Discos espejo de alta capacidad
- Almacenamiento externo mediante servidor de almacenamiento
- Desde 4 puertos hasta 20 primarios de capacidad por servidor.
- Conexión de varios servidores en rack 19"
- Acceso vía interfaz serie o de red
- Acceso instantáneo
- Dotado de alarmas
- Fácil de usar

GRABACIÓN TOTAL Y SELECTIVA (Módulo de base)

GRABACIÓN SEGURA DE CONVERSACIONES Y PANTALLAS

Encriptación con una clave aleatoria por conversación
Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos

QUALITY MONITORING (Módulo Opcional)

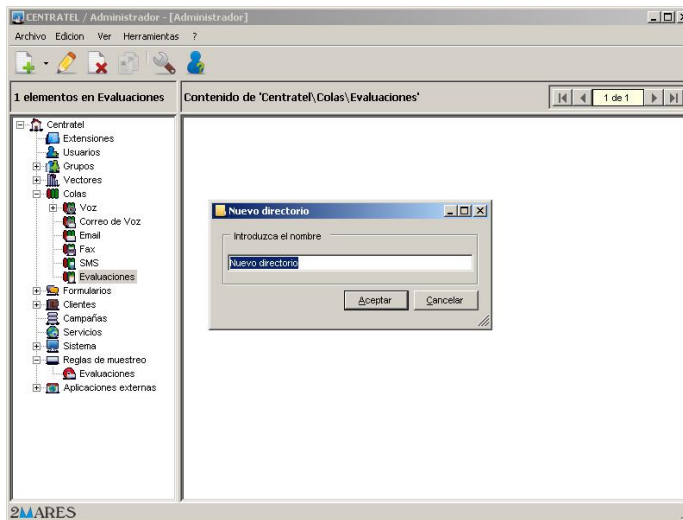
Mejora continua de los procesos de atención telefónica
Facilita la evaluación
Selecciones aleatorias
Análisis de rendimiento
Análisis de pantallas

SUPERVISIÓN EN TIEMPO REAL Y COACHING

Control proceso de evaluación
Colas de evaluadores
Formación de evaluadores
Evaluar al evaluador
Contexto de llamada
Centralitas
CRM,s

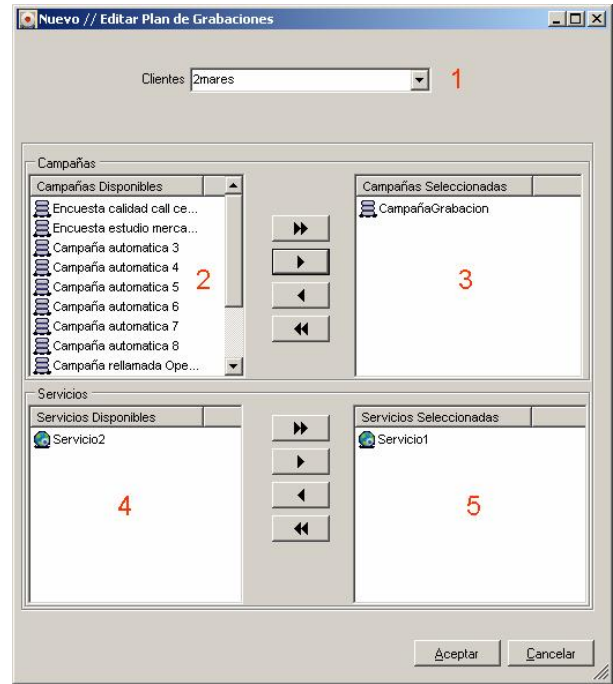
Integración

Procesos internos
Aplicaciones externas
Exportación y back up,s

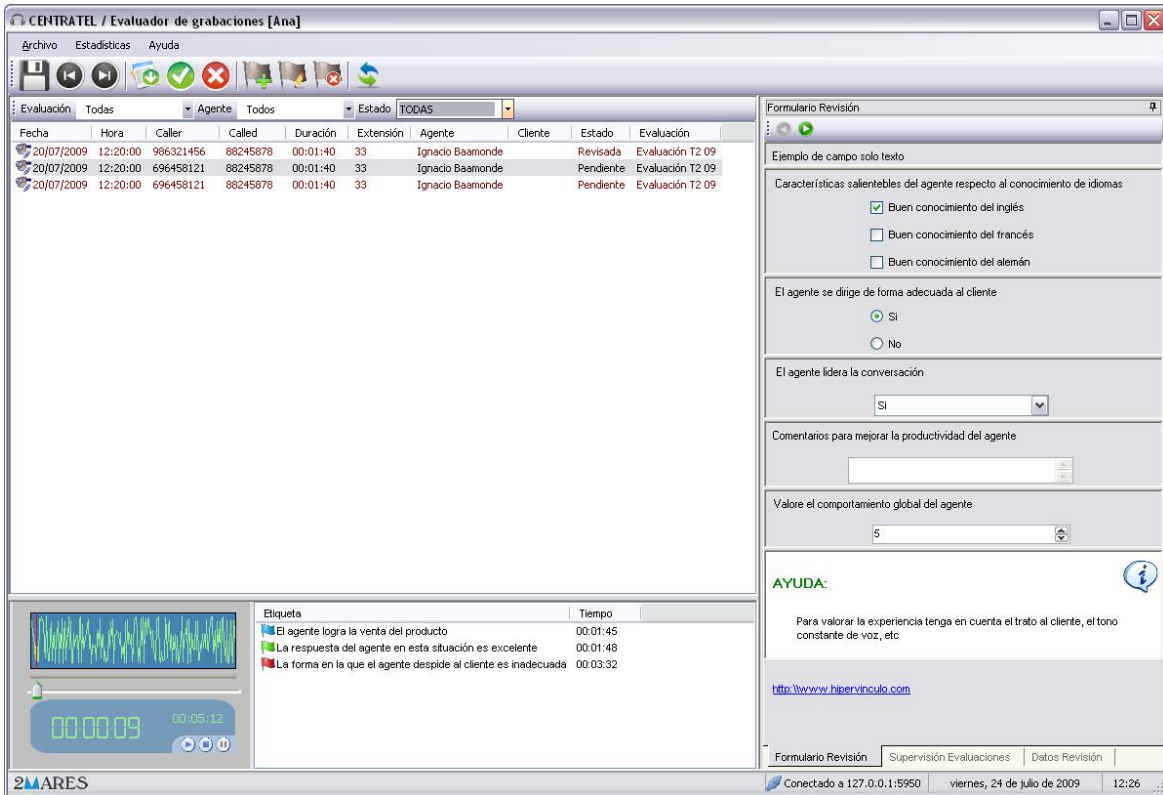




Autenticación de Usuarios



Edición del Plan de Grabaciones



Evaluación de Grabaciones

EL DISCO COMO MEDIO RÁPIDO Y SEGURO DE ALMACENAMIENTO

Se utiliza el disco como medio de almacenamiento. La grabación en disco actualmente es muy rápida y está dotada de gran capacidad. La capacidad de almacenamiento es de 137,5 horas de conversación por Gb., por lo que en un sistema con doble disco de 450Gg. se pueden almacenar 82.500 horas de conversación sin dedicación o atención personal.

BACKUPS

Se pueden realizar copias de seguridad mediante cualquier dispositivo de uso comercial: discos externos, DVD, cintas DAT, servidores de almacenamiento de alta capacidad,...

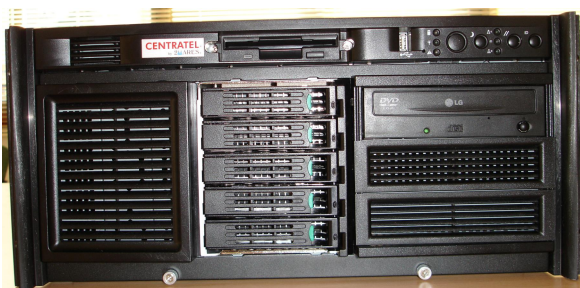
CONECTIVIDAD

Además de la conexión a las líneas analógicas, puede conectarse directamente a líneas digitales RDSI (enlaces básicos y primarios) y a las extensiones analógicas y digitales propietarias de la mayoría de las centralitas y ACD's del mercado.

SEGURIDAD Y SENCILLEZ

Todo el control se realiza desde un PC conectado en red con el servidor de grabación.

Con una formación mínima, agentes, supervisores, administradores, y evaluadores del sistema pueden tener acceso a las grabaciones de una manera fácil y rápida. Por otro lado puede restringirse el nivel de acceso de estos usuarios por razones operativas o de seguridad.



TIPOS DE USUARIOS

Una vez definidas las funciones y los mecanismo del sistema se definen los usuarios que podrán hacer uso del mismo, así como las funcionalidades generales que precisarán realizar. Los usuarios del sistema podrán ser administradores, supervisores, evaluadores y agentes.

Los agentes serán los usuarios con menos privilegios, podrán realizar operaciones básicas. Estas operaciones son: búsqueda, escucha y exportación de conversaciones propias, anotación de datos en grabaciones, iniciar y finalizar grabación. Estas operaciones estarán disponibles siempre y cuando se le otorguen los permisos adecuados.

Los supervisores podrán realizar las mismas operaciones que los agentes. así como asignar permisos a los agentes para las diversas operaciones que éstos pueden realizar.

Los evaluadores podrán realizar evaluaciones de las conversaciones almacenadas. Disponen de herramientas y formularios para facilitar la eficiencia.

Los administradores gestionan los parámetros de instalación y distintos modos de operación.

FASES DEL PROCESO DE GRABACIÓN

1.- GRABACIÓN. Decidir qué llamadas se han de grabar y cómo, definiendo de manera práctica reglas de grabación que de forma inequívoca permitan discernir entre los diferentes tipos de llamadas.

2.- ALMACENAMIENTO. Diseño de un sistema que permita el almacenamiento en discos, de una estructura de datos que permita la recuperación de cualquier llamada grabada. En esta etapa además de dar soporte de almacenamiento también se tendrá que perfilar un método que garantice una correcta política en cuanto a las copias de seguridad, así como mecanismos de encriptación de datos y autenticación de usuarios.

3.- QUALITY MONITORING. Sistema de evaluación que permita evaluar de manera práctica y objetiva aquellas conversaciones,

MECANISMOS DE GRABACIÓN

Los mecanismos de grabación permitidos son: grabación selectiva, bajo demanda, de calidad y total.

El mecanismo de **grabación selectiva** nos permitirá definir una serie de reglas de grabación de tal forma que sólo serán grabadas aquellas conversaciones que cumplan alguna de las reglas definidas. Por ejemplo, grabar todas las conversaciones de una extensión determinada, no grabar las conversaciones salientes, grabar las llamadas de un conjunto de extensiones, etc.

Por otro lado, la **grabación bajo demanda** permite activar o desactivar la grabación de la llamada en curso. De esta manera, cuando se reciba una llamada se podrá iniciar la grabación de la misma y detenerla al finalizar, siempre y cuando se disponga de los privilegios adecuados.

El mecanismo de **grabación de calidad** permite grabar conversaciones hasta alcanzar un número suficientemente elevado y representativo para realizar una evaluación de la calidad del servicio ofrecido. Estas reglas también han de ser definidas, como por ejemplo, grabar x conversaciones de cada agente en cada servicio.

Finalmente, la **grabación total** permite guardar todas las llamadas recibidas o enviadas sin excepción alguna.

FUNCIONAMIENTO GLOBAL DE LA APLICACIÓN

En el diagrama se muestran los módulos globales que forman el proyecto, así como las diferentes relaciones entre cada uno de ellos.

1.- Grabador de llamadas: En este sistema se realizan las tareas de grabación de llamadas y de almacenamiento temporal de datos. El IVR grabará la llamada y se la entregará al módulo de grabación que se encargará de almacenarla temporalmente en la máquina local antes de subir la llamada al servidor remoto.

2.- Servidor de grabación: En este sistema se realizarán todas las operaciones que se esperan del sistema global. Autenticará a los usuarios, encriptará las conversaciones, gestionará la búsqueda de conversaciones y las copias de seguridad. También enviará alarmas para alertar de posibles fallos en el sistema, como por ejemplo, búferes ocupados, comunicación con el grabador incorrecta, etc.

3.- Búferes remotos alternativos: Además de poder definir distintas rutas de almacenamiento en el servidor, también se podrán especificar rutas alternativas en otras máquinas utilizando los mecanismos proporcionados por Microsoft.

4.- Cliente de grabación: Finalmente, a través de la aplicación cliente se tendrá acceso a las funcionalidades del grabador. Búsqueda de conversaciones, visualización de estadísticas de ocupación y alarmas, descarga de conversaciones, evaluación de conversaciones, y en general, todas aquellas funcionalidades que se esperen obtener de este sistema.



SERVICIOS PROFESIONALES PARA CONTACT CENTER

2MARES Software Factory

Especializada en Comunicaciones convergentes. Desarrollo de proyectos software: Análisis de requisitos, desarrollo de código y pruebas de validación.

El uso de su plataforma PT2M Carrier Grade permite optimizar los recursos de ingeniería software, aumentando significativamente la eficiencia. Cumplimiento de las 300 prácticas que exige el modelo de certificación

Instalaciones

Desde el diseño de un producto software hasta su instalación en el entorno de comunicaciones e informática, debe existir una línea de continuidad en los criterios técnicos. Por eso 2MARES instala directamente los sistemas CENTRATEL.

Soporte

GARANTÍA CENTRATELCARE

Consultoría

Especializada en Comunicaciones Convergentes y Contact Center

Formación y Coaching

Cursos de Formación y Coaching de Agentes, Supervisores, Administradores y Evaluadores de Contact Center

GARANTÍA CENTRATEL CARE

Todos los Productos y Proyectos CENTRATEL se suministran, por defecto, con SLA nivel 1 en remoto, y con el Programa CENTRATELCARE, que incluye:

1.-SOFTWARE:

- SOPORTE TÉCNICO, HELP DESK
- REPOSICIÓN DE CÓDIGO

2.- GARANTÍA HARDWARE

3.- DISPONIBILIDAD Y TIEMPO DE RESPUESTA

- Disponibilidad 7 x 5 x laborables
- Tiempo de respuesta: 1 hora.

SLA niveles 2 y 3. Disponibilidad 12 x 5 x 365 y 24 x 7 x 365

Máxima Garantía en fabricación y suministro de Software

EMPRESA CERTIFICADA



Capability Maturity Model Integration (CMMI) es un modelo de validez internacional para la mejora de procesos de fabricación de Software, que certifica a **2MARES** como fabricante de total garantía. **El SEI ha certificado con CMMi Level3, a la empresa 2MARES, sus Productos y Proyectos**

Software Engineering Institute (SEI) fué fundado por el Congreso de los Estados Unidos en 1984 para desarrollar modelos de evaluación y mejora en el desarrollo de software, que dieran respuesta a los problemas que generaba al ejército estadounidense la programación e integración de los sub-sistemas de software en la construcción de complejos sistemas militares. Está financiado por el Departamento de Defensa de los Estados Unidos y administrado por la Universidad Carnegie Mellon.

CENTRATEL® GRABADOR

v.8.0
2011

Es un producto

2MARES
Software de Comunicaciones

www.2mares.com

902 905 905

Copyright © 2Mares Demil, S.L. 2009-2011

Prohibido el uso no autorizado, la reproducción o la modificación de este documento total o parcialmente sin el consentimiento por escrito de 2Mares Demil SL. Este documento tiene carácter descriptivo genérico; 2Mares Demil SL se reserva el derecho de corregir este documento en cualquier momento y sin previo aviso. Contactar con 2Mares Demil SL para obtener las características y especificaciones actuales de los productos. Todos los derechos reservados. CENTRATEL y 2MARES son marcas registradas por 2Mares Demil, SL. Las otras marcas citadas en este documento son propiedad de sus respectivas empresas.