

CENTRATEL® COLA UNIVERSAL

v. 8.0
2011

CENTRATEL® ACD

CENTRATEL® CTI_LINK

CENTRATEL® BARRA_2M



Plataforma Multicanal

Máxima calidad en fabricación de Software
Empresa Certificada



¿Qué es un Contact Center ?

¿ Es tecnología ?,

¿ Es software ?,

¿ Es hardware?,



...es sobretodo un lugar en donde las personas tratan de comunicarse de la forma más eficiente con su entorno social y económico, obteniendo valor añadido a las relaciones de negocio.

El éxito de un Contact Center pasa necesariamente por el trabajo colaborativo entre todos los actores que le dan vida y sentido: administradores, supervisores, agentes, analistas, ingenieros de software, técnicos de soporte y también los clientes que son a la postre los actores principales.

2MARES lo ha tenido presente al diseñar y fabricar íntegramente los módulos software que conforman la plataforma CENTRATEL Contact Center; al dominar la tecnología más avanzada de última generación en CT; al utilizar proveedores globales de hardware de máxima fiabilidad; al disponer de un equipo humano de ingenieros analistas, informáticos e ingenieros de software de gran experiencia en Contact Center.

INDICE DEL CATÁLOGO

Plataforma CENTRATEL Multicanal v8.0Pág.3

C_COLA UNIVERSAL DE INTERACCIONES..... 5

C_ACD SOFTWARE..... 6

C_CTI LINK..... 7

C_BARRA 2M.....8

OTROS CATÁLOGOS

C_CAMPAÑAS y C_ARGUMENTARIOS

C_IVR

C_GRABADOR. QUALITY MONITORING

PLATAFORMA

CENTRATEL[®] **CONTACT CENTER**

CENTRATEL[®] **CONTACT CENTER MULTICANAL*** es una Plataforma con todas las funcionalidades de un Contact Center de última generación. Se instala en servidores comerciales multipropósito; esto representa una gran ventaja sobre los equipos propietarios convencionales del mercado. Está dotado de los elementos necesarios para realizar **GESTIÓN MULTIMEDIA Y MULTICANAL** con el control total de las interacciones de los clientes mediante **COLA UNIFICADA DE INTERACCIONES**.

DIFERENCIACIÓN

- **Diseño y fabricación íntegra en España, desde la primera hasta la última línea de código.**
- **Desarrollo y versiones profesionales bajo el estándar USA CMMi nivel3. (Única empresa del sector certificada en España).**
- **Integración con procesos de negocio existentes: CRM,s, BBDD y PBX.**
- **Suministro de proyectos llave en mano.**
- **Formación y coaching dados por ingenieros senior especializados.**
- **Soporte y actualizaciones directamente del fabricante.**

BENEFICIOS PARA EL USUARIO

- **CENTRATEL y los Servicios Profesionales asociados tienen como primer objetivo, posicionarle mejor en el mercado y ayudarle a generar beneficios.**
- **Aprovecha los recursos existentes, gastando el dinero justo, sin costes ocultos; puede prever el coste total de propiedad en los primeros cinco años.**
- **Dispone de un único interlocutor durante el proyecto: Servicios profesionales de Soporte, Formación y Coaching personalizados, de bajo coste, manteniendo el sistema siempre actualizado.**

CUATRO PRODUCTOS CENTRATTEL CONTACT CENTER

- 1 CENTRATTEL COLA UNIFICADA DE INTERACCIONES:** Gestión de las interacciones con los clientes mediante colas en un solo contenedor común a todo el Contact Center
CENTRATTEL CANAL FAX: Integración con servidor de Fax, entrante y saliente, desde posiciones de agentes y supervisores.
CENTRATTEL CANAL E-MAIL: Herramienta de alta productividad para dar soporte a los usuarios de páginas web a través de correo electrónico.
Las estadísticas registradas en este tipo de agente son las mismas que en el agente telefónico.
CENTRATTEL CANAL SMS: Emisión de mensajería SMS desde bases de datos en puestos de agente.
CENTRATTEL CANAL MENSAJERÍA DE VOZ: Gestiona el tráfico de mensajes de voz entrantes y los generados internamente por el propio sistema.
CENTRATTEL ACD: Distribuidor Dinámico de llamadas con gestión de colas, prioridades y vectorización de agentes, que conectado a una matriz de conmutación, conmutador-PBX, dirige la llamada al agente/grupo de agentes adecuado. Autoconfigurable por el Supervisor, que dispone de estadísticas de llamadas.
CENTRATTEL CTI LINK: Acceso a aplicaciones y funcionalidades CTI
CENTRATTEL BARRA 2M: Aplicación teléfono en pantalla..

- 2 CENTRATTEL IVR:** Sistema que permite que sus bases de datos hablen.
Conectando a la LAN facilita el acceso a información actualizada de sus bases de datos, transformando dicha información en voz natural o TTS (voz digitalizada utilizando el conversor de texto a voz). Se utiliza reconocimiento fonético de voz en portales de voz.)

- 3 CENTRATTEL CAMPAÑAS (Call Blending):** Permite realizar campañas telefónicas salientes, importando los datos desde bases de datos externas y generando informes con resultados de las campañas.
Es un sistema de gestión y generación automática de llamadas salientes orientado a mejorar la productividad de los agentes y permitir la supervisión y administración de campañas, generación de informes, estadísticas de las campañas, etc.
Se instala sobre un servidor no dedicado Windows XP o 2003 Server, soporta los sistemas operativos Windows 98, NT, 2000, XP en los Pc's de los clientes-agentes y supervisor y se utiliza conectado con protocolo Tapi/Tsapi de telefonía.
CENTRATTEL ARGUMENTARIO: Permite realizar, en Campañas, los diagramas de flujo de conversaciones con scripts

- 4 CENTRATTEL GRABADOR:** Grabación de las llamadas procedentes del IVR. Se pueden implantar reglas para grabaciones selectivas según las necesidades y configurables por el administrador. Grabaciones por DDI, por servicios, entrantes, salientes...

CUATRO MÓDULOS DE GESTIÓN CENTRATTEL CONTACT CENTER

- 1CENTRATTEL ADMINISTRADOR:** Aplicación que permite administrar el Sistema: altas / bajas de usuarios, permisos de agentes, supervisores, administradores, colas ACD, grupos de agentes. Admite también Canal E-mail.
- 2CENTRATTEL AGENTE:** El agente dispone de una aplicación que le permite darse de Alta / Baja en el Sistema para recibir llamadas, la activación / desactivación del modo Pausa, la selección de la campaña para la realización de llamadas salientes o la visualización del estado actual de su puesto.
- 3CENTRATTEL SUPERVISOR:** El supervisor del Contact Center tiene a su disposición las herramientas que le permiten supervisar y controlar el correcto funcionamiento de la plataforma.
- 4CENTRATTEL GENERADOR DE INFORMES:** El Sistema está dotado de una completa aplicación de generación de informes que ofrece la información necesaria para el correcto control y proceso de mejora del tratamiento de las llamadas.

CENTRATTEL® COLA UNIVERSAL

v.8.0
2011

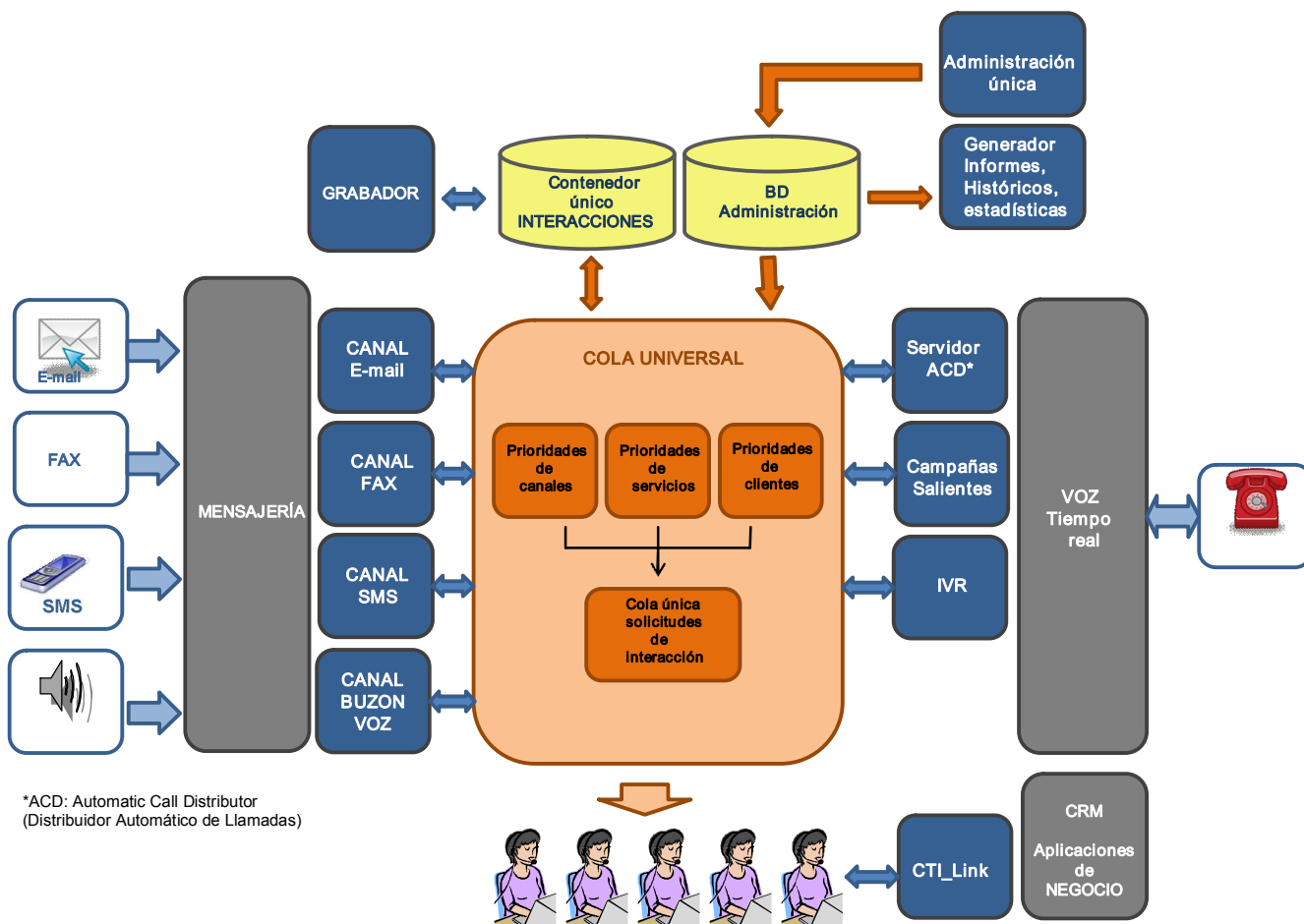
UNIVERSAL QUEUE UQ

CENTRATTEL Cola Universal es un programa software, en el que mediante un único repositorio, se almacenan y enrutan en cola única las interacciones del contact center, procedentes de los canales voz, fax, email y sms.

GESTIÓN UNIFICADA DE INTERACCIONES

Todas las interacciones, independientemente del canal empleado (IVR, canal telefónico, SMS, E-mail...) se registran de forma unificada permitiendo explotar de forma integrada los resultados. Esto supone poder generar campañas de telemarketing unificadas, explotación conjunta de estadísticas, etc.

CENTRATTEL ESQUEMA DE ARQUITECTURA



CENTRATEL ACD SOFTWARE es un producto diseñado para que en los casos en que se recibe un volumen importante de llamadas, éstas se puedan distribuir y enrutar a agentes o grupos de agentes vectorizados, gestionándolas eficazmente y con gran productividad, a la vez que se mantienen todas las ventajas y prestaciones de la PBX centralita telefónica-conmutador.

Diferenciación

El sistema saluda al llamante y dirige la llamada mediante colas automáticamente distribuidas al agente/grupo de agentes adecuado.

Configuración por el Supervisor, que dispone de herramientas de supervisión del sistema, así como estadísticas de llamadas, de agentes, etc..

Permite incluir y personalizar mensajes de bienvenida y paciencia durante la espera, así como buzones de voz. Los mensajes son ilimitados e independientes para cada cola, ofreciendo un trato personalizado que mejora la satisfacción del cliente.

Permite incluir diálogos de opciones de información o selección de servicios.

Integración CTI opcional, mediante el módulo de software CENTRATEL Barra2M.

Integración opcional con CENTRATEL IVR: Reduce drásticamente el tiempo de atención del agente al recoger el IVR los datos del llamante de forma automática y mostrarlos en la pantalla del agente en el momento en que éste contesta la llamada.

Tratamiento personalizado de las llamadas

Mensajes de bienvenida y paciencia independientes para cada servicio.

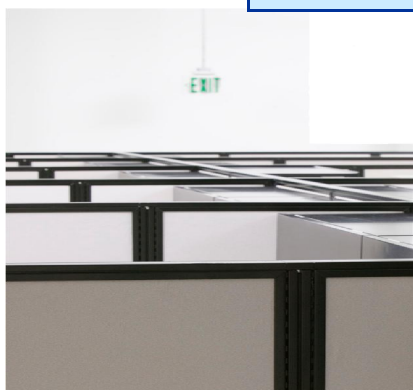
Asignación de la cola de llamadas en función de múltiples criterios: DNIS, selección en el menú del IVR, ANI, horarios, idioma, etc.

Selección del agente más adecuado para cada llamada en función de las capacidades de los agentes (skill based routing)

Prioridades entre agentes para la asignación de una llamada.

Prioridades distintas entre colas de llamadas

Prioridades entre tipos de llamadas dentro de las misma cola.



CAPACIDADES

CENTRATEL ACD se licencia en paquetes de 5, 10, 100 posiciones de agente, con múltiplos hasta 3.000 posiciones.

CENTRATEL CTI Link es un producto software que permite la integración de aplicaciones externas con las funcionalidades CTI de la central telefónica o dispositivos externos que dispongan de protocolos Tsapi o Tapi o también con funcionalidades de CENTRATEL CONTACT CENTER y CENTRATEL AUTOATTENDANT

Funcionalidades:

- Acceso a todas las funciones y eventos telefónicos soportados por la central telefónica de la empresa.
- Integración con los módulos de la plataforma **CENTRATEL**.
- Interface para Java y para .Net

Capacidad máxima

- Consultar nº máximo de usuarios según PBX.

Requisitos del Servidor

- S.O: Win XP Pro o superior. (hasta 25 usuarios)
- Windows 2003 Server. (a partir de 100 usuarios)
- Framework .NET 2.0
- Driver TAPI o TSAPI de la PBX.

Requisitos Cliente

- S.O.: Win XP Pro SP2 o superior.
- Versión. Net
- Framework .NET 2.0
- Versión Java
- Máquina virtual java

Compatibilidad

- Consultar compatibilidad de PBX.



CENTRATEL Link es un puente entre tecnologías

CENTRATEL Link se licencia por número de usuarios

Módulos:

Licencias para 5, 10, 100 posiciones de agente o de usuario, con múltiplos hasta 15.000 usuarios.



CENTRATEL Barra 2M es un producto software que mejora la productividad del agente, al disponer funcionalidades del terminal telefónico en la pantalla del ordenador. Permite realizar funcionalidades tales como capturar la llamada, poner en espera, transferir, colgar,...

CENTRATEL BARRA2M

Permite al usuario manejar su teléfono desde el PC permitiéndole acceder de forma simple a funcionalidades avanzadas de la central telefónica y constituyendo una interesante herramienta de productividad personal.

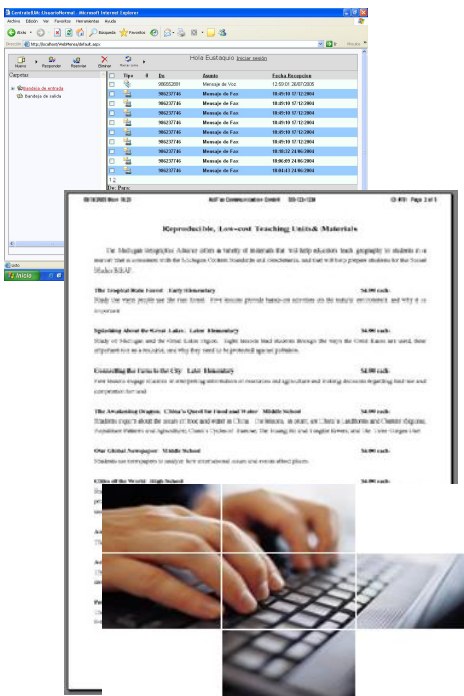
Facilita enormemente la comunicación del agente con los clientes y el propio personal de la empresa.



Estado	Caller	Called	T. Espera	T. Ring	T. Hablando	T. Administrativo	Comentario
Retenida	22	35	00:00:00	00:00:00	00:00:29	00:00:00	
Hablando	16	35	00:00:02	00:00:10	00:00:21	00:00:00	

- Funcionalidades y manejo básico del teléfono desde el PC.
- Atender-finalizar llamadas
- Retener, recuperar, transferencia ciega y supervisada
- Visualización del número del llamante en pantalla
- Funciones avanzadas*:
 - Programación de desvíos.
 - Captura de llamadas.
 - Intrusión.
 - Conferencia a tres.
- Teclas de memoria.
- Visualización de llamadas perdidas durante ausencia (permite hacer rellamadas).
- Listado completo de llamadas salientes y entrantes del puesto.
- Notificación de la existencia de mensajes de voz en el buzón.
- Búsqueda de destinatario de la llamada y visualización de su ficha al entrar las llamadas.
- Visualización del nombre del llamante en llamadas entrantes de forma previa al establecimiento de la conversación

*Confirmar funcionalidades disponibles dependiendo del modelo de central telefónica.



CENTRATEL® FAX SERVER

v.8.0
2011

- Mediante **CENTRATEL Fax Server** se puede añadir la funcionalidad de envío/recepción de faxes a la infraestructura actual del Contact Center.
- Integración de buzones de **FaxX** independientes para cada agente, buzones de fax para grupos de agentes, etc.
- Envío de faxes a partir de documentos de texto, Word, PDF, etc.
- Permisos por agente/ grupo de agentes del número máximo de faxes diarios permitidos.
- Multienvío: envío simultáneo a múltiples destinos. Notificación del resultado del envío, tanto individual como global.
- Responder a faxes, reenviar a otros usuarios o números de fax, etc.

CENTRATEL® SMS SERVER

- Mediante **CENTRATEL SMS Server** se puede añadir a la infraestructura actual del Contact Center la funcionalidad de envío/recepción de **SMS** en red.
- Integración de buzones de SMS independientes para cada agente, buzones de SMS para grupo de agentes, etc.
- Permisos por agente del número máximo de SMS diarios que tiene permitido enviar.
- Multienvío: envío simultáneo a múltiples destinos. Notificación del estado individual y global del multienvío.
- Uso de palabras clave y extensiones para el enrutamiento entrante.
- Responder a SMS, reenviar a otros números de teléfono móvil, etc.



CENTRATEL® VOICE MAIL

- Mediante **CENTRATEL Voice Mail** se puede añadir la funcionalidad de mensajería vocal de nueva generación integrada de forma nativa con su Contact Center.
- Integración de buzones de **Voz** independientes para cada agente, sub-buzones, buzones para grupo de agentes, aviso de mensajes nuevos, etc.
- Limitación del tamaño de los buzones, personalización de password, saludos, modos de funcionamiento, etc.
- Funcionamiento habitual de gestión: escuchar, guardar, borrar, envío de mensajes de Voz, responder, reenviar, etc..
- Permite el reenvío de mensaje de Voz como adjunto de un Email.

Cuatro MÓDULOS DE GESTIÓN

1 **CENTRATEL® ADMINISTRADOR**

El módulo Administrador es la herramienta empleada en la plataforma para configurar los parámetros de funcionamiento de la misma.

El administrador del Contact Center puede dar de alta, baja y editar los permisos de los usuarios, colas, grupos de agentes, etc. de todos los canales.

Definición de Habilidades (skills) e Idiomas: Se definen las habilidades que estarán disponibles para cada canal y los idiomas que pueden ser necesarios para atender los distintos servicios.

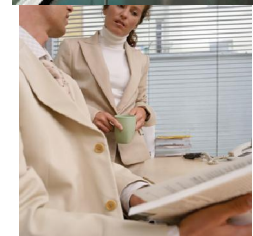
Una vez definidas las habilidades (skills), se podrá asignar a cada agente un valor de 0 a 10

Gestión de Usuarios : El administrador puede dar de alta, de baja o editar los permisos de los usuarios del sistema. Se entiende como usuarios del sistema tanto agentes como supervisores y administradores.

Propiedades generales de Agente Puede configurar los parámetros de funcionamiento general del agente: conocimientos de idiomas, colas visibles que se podrán supervisar en el display del agente y aspectos globales del funcionamiento (alta automática en grupos, modos de funcionamiento, etc.)

Propiedades de Agente Voz
Propiedades de agente Email

Propiedades de Supervisor : Puede configurar los agentes y colas que podrá supervisar y gestionar el usuario como supervisor.



2 **CENTRATEL® AGENTE**

El agente dispone de una aplicación que le permite darse de Alta / Baja en el sistema para recibir llamadas. Esto permite compartir puestos telefónicos entre distintas personas, de forma que se puede distinguir en las estadísticas y en la supervisión qué agente atendió las llamadas en cada puesto.

Otras funcionalidades del agente son la activación / desactivación del modo Pausa, la selección de la campaña para la realización de llamadas salientes o la visualización del estado actual de su puesto

Editor de Voz:

Se suministra con el sistema una aplicación que permite al administrador grabar y personalizar los mensajes de bienvenida, paciencia, menús de selección, saturación, etc. de cada servicio.



MÓDULOS DE GESTIÓN

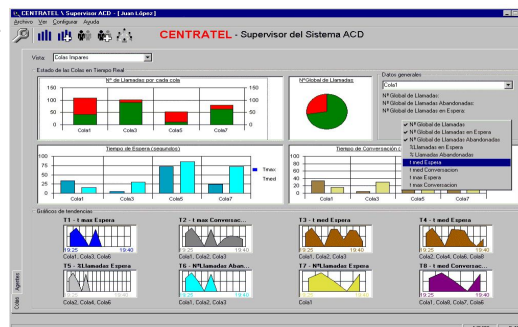
3 CENTRATEL® SUPERVISOR

El supervisor del Contact Center tiene a su disposición las herramientas que le permiten supervisar y controlar el correcto funcionamiento de la plataforma **en tiempo real**.

El supervisor puede ver simultáneamente el estado de todas las colas que están a su cargo. Esto permite detectar alarmas, picos de tráfico que precisan del refuerzo del servicio, etc.

El supervisor puede ver en su pantalla y en tiempo real el estado de todos los agentes que tiene asociados:

- Nombre del Agente
- Puesto telefónico en el que se encuentra el agente
- Estado del agente (disponible, desactivado, hablando, en pausa, ...)
- Tiempo que lleva en el estado
- Cola de la llamada que está atendiendo el agente
- Hora de login.



4 CENTRATEL® GENERADOR DE INFORMES

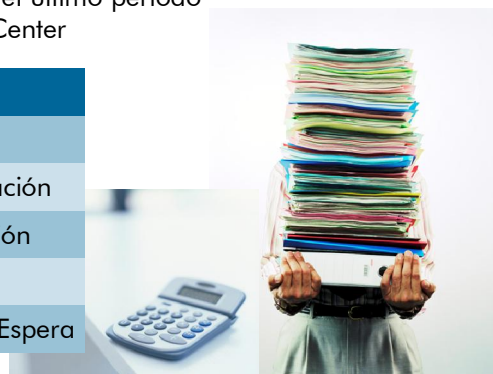
El sistema está dotado de una completa aplicación de generación de informes que ofrece la información necesaria para el correcto control y proceso de mejora del tratamiento de las llamadas.

- Generación de listados de llamadas y de informes con y sin gráficas
- Información del resultado de las llamadas (atendidas, canceladas, abandonadas,...)
- Información de tiempos máximos, medios y totales (tiempos en IVR, espera, conversación,...)
- Filtrado por servicios, agentes, zonas geográficas, días, días de la semana, ...
- Gráficas de barras horarias, barras resumen, tipo tarta,...
- Acumulación por servicios, días de la semana, agentes, franjas horarias (mensuales, diarias, 1 hora, 30 minutos, 15 minutos, etc.), por zonas geográficas...

INFORMES

El supervisor puede comprobar cómo están evolucionando en el último periodo los parámetros de calidad de atención telefónica del Contact Center

INFORMES	
Nº Llamadas recibidas	Tiempo medio de espera
Nº Llamadas contestadas	Tiempo máximo de conversación
Nº Llamadas abandonadas	Tiempo medio de conversación
% Llamadas atendidas	Nivel de servicio Abandonos
Tiempo máximo de espera	Nivel de servicio Tiempo de Espera





2MARES SERVICIOS PROFESIONALES

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

2MARES 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.

2MARES Soporte

GARANTÍA CENTRATELCARE

2MARES Consultoría

Especializada en Comunicaciones Convergentes y Contact Center

2MARES Formación y Coaching

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

GARANTÍA CENTRATELCARE

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.

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

1.- HELP DESK, SOPORTE ANUAL Y REVISIONES O&M

- SOPORTE TÉCNICO
- ACCESO REMOTO
- REPOSICIÓN DE CÓDIGO

2.- GARANTÍA HARDWARE

DISPONIBILIDAD Y TIEMPO DE RESPUESTA

SLA nivel 1. 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

CENTRATEL® COLA UNIVERSAL

Es un producto
2MARES
Software de Comunicaciones

v.8.0
2011

2MARES es una empresa de Ingeniería de Software, dedicada, desde 1993, a la fabricación de Productos Call Contact Center y de Comunicaciones Unificadas. Dispone de tecnología propia y gran experiencia en el mercado en implementación de Contact Centers.

Más información

www.2mares.com

2Mares Demil, fabricante de los productos **CENTRATEL®**, confirma que la información contenida en este catálogo es correcta en la fecha de su publicación y se reserva el derecho a modificar las características del producto sin previo aviso. Documento no contractual, sujeto a confirmación.

®2MARES Y CENTRATEL® son marcas registradas por 2Mares Demil sl.

Copyright © 2009-2011 2Mares Demil SL, prohibida la reproducción total o parcial de este documento.