

CENTRATTEL® IVR

v. 8.0
2011

The screenshot shows the 'Reproductor de grabaciones' (Recording Player) window. It features a table of recordings on the left and a playback interface on the right. Red arrows point to specific elements:

- 1: Points to the 'Reproducir grabación' button in the top toolbar.
- 2: Points to the search icon in the top toolbar.
- 3: Points to the waveform display area.
- 4: Points to the 'Nombre grabación' (Recording Name) column in the table.
- 5: Points to the 'Tiempo de reproducción' (Playback Time) column in the table.
- 6: Points to the 'Datos grabación' (Recording Data) column in the table.
- 7: Points to the playback control buttons (play, pause, stop) at the bottom right.
- 8: Points to the digital display showing '00:02:47'.
- 9: Points to the 'Lista de preguntas' (List of questions) column in the table.
- 10: Points to the 'Evaluación' (Evaluation) column in the table.

The table contains the following data:

Fecha	Hora	Caller	Ca
05/02/2009	19:47:07	01004#98600034	10
05/02/2009	19:47:07		10
09/02/2009	17:45:21	98600031	10
09/02/2009	17:45:21	98600030	10
09/02/2009	17:45:21	01001#98600031	10
09/02/2009	17:45:21	01000#98600030	30
09/02/2009	17:45:21	01009#	10
09/02/2009	17:45:21	01011#01009#	10
09/02/2009	17:45:21	01020#	30
09/02/2009	17:45:21		30
09/02/2009	17:45:22	01021#01020#	30
09/02/2009	17:45:22		30
09/02/2009	17:45:22	01023#	30
09/02/2009	17:46:05	98600030	10
09/02/2009	17:46:05	01000#98600030	30
09/02/2009	17:46:05	01021#01020#	30
09/02/2009	17:46:05	01023#	30

At the bottom of the window, it shows '472 registros' and the date 'miércoles, 11 de febrero de 2009 18:02'.



CENTRATEL® IVR

CENTRATEL IVR es un producto software destinado a facilitar, como autoservicio, información a los llamantes; esta información puede estar depositada en Bases de Datos y ser transferida al IVR mediante conexión a la red informática.

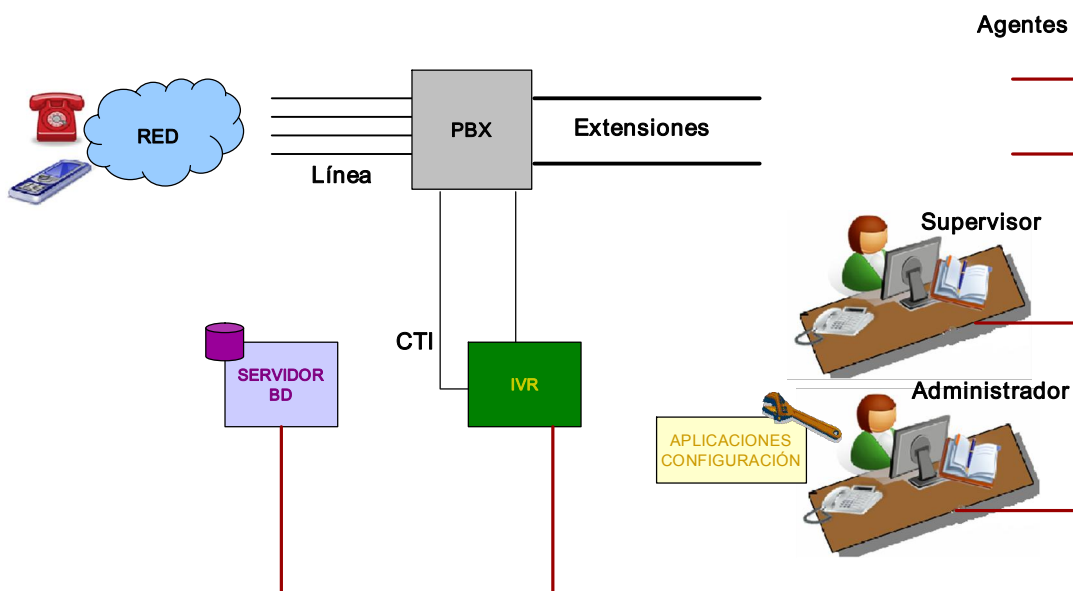
El IVR transfiere la información al llamante mediante TTS o ficheros de voz indexados. Los comandos para la interacción del llamante con el IVR se realizan mediante DTMF o ASR.

Es un Sistema de alta calidad tecnológica que se suministra integrado en un proyecto destinado a automatizar las solicitudes de información e interacciones habituales en el entorno de un Contact Center o de un Sistema de Información con Autoservicio.

Se aloja en un servidor, con conexión a la red LAN corporativa; su misión es intercambiar información digitalizada en las bases de datos para ser convertidos automáticamente en voz.

El usuario se comunica con el equipo IVR por voz, dispone de reconocimiento de voz, o por utilización del teclado de cualquier teléfono multifrecuencia, estableciéndose así un diálogo que permite obtener por el teléfono la información deseada o realizar la transacción que solicita el llamante.

Se genera sobre la plataforma Case de 2MARES PT2M, amparada por la certificación internacional para grado de madurez software CMMI3



CAPACIDADES

Se suministra con capacidad de atención simultánea de 4, 8, 12, 16, 20, 30, 60, 90, 120, 150,.....hasta 480 puertos y es posible elevar hasta la capacidad hasta 3.800 puertos por sistema.

CENTRATEL IVR permite dar información 24 horas al día con voz humana, con **TTS conversión automática de texto a voz**, y con **ASR reconocimiento de voz en los principales idiomas de negocios**, atendiendo, mediante un diálogo interactivo, a los interesados en obtener información o realizar una transacción.

La información reside en el Host en Base de Datos (Oracle, Informix, SQL Server, Sybase, DB2)



RECURSOS TECNOLÓGICOS DE CENTRATEL IVR:

CENTRATEL IVR Delante del Conmutador-PBX, o sin Conmutador-PBX. Se recomienda cuando existe un elevado número de llamadas entrantes en los que el perfil del llamante solicitando información o una transacción, no precisa de la colaboración de agentes de contacto. El IVR establece el diálogo interactivo con el llamante facilitando información grabada en el disco duro, o procedente de las bases de datos utilizando en este caso técnicas de conversión de texto a voz o de ficheros de voz natural indexados.

CENTRATEL IVR Detrás del Conmutador-PBX. Se recomienda cuando el perfil del llamante requiere una información automática y la colaboración de agentes de contacto. En este caso el IVR transfiere las llamadas al agente o grupo de agentes más adecuados utilizando técnicas de vectorización de skills.

Enrutamientos dinámicos de CENTRATEL IVR. El Sistema realiza enrutamientos programados en función de los perfiles de las llamadas, ANI número de identificación del llamante, DNIS número marcado, especialización de agentes o grupos de agentes, idiomas y países o zonas geográficas de donde proceden las llamadas.

VENTAJAS DE CENTRATEL IVR

Aumento de la satisfacción de los clientes

- El cliente es atendido en el primer ring
- El cliente puede utilizar el teléfono para informarse las 24 horas x 365 días
- El cliente puede utilizar cualquier tipo de teléfono desde cualquier lugar del mundo
- El cliente puede pedir la colaboración de un agente on line
- El sistema utiliza sistemas de seguridad con códigos cruzados

Aumenta la eficacia de los Call Contact Centers

- El IVR procesa un elevado volumen de llamadas para consultas y transacciones
- Facilita la productividad de agentes al transferir las llamadas clasificando previamente a los clientes o llamantes mediante preguntas predefinidas antes de la transferencia al agente.
- El Generador de informes facilita gran cantidad de información sobre los tipos de llamadas. Esta información es de gran utilidad y puede ser empleada posteriormente para acciones de marketing.
- Da una gran flexibilidad a los agentes, supervisores y directores de campañas, optimizando la productividad.

Disminución de costes

- El IVR permite, en casos de sistemas sin agentes, prescindir de las labores rutinarias y tediosas que dichos agentes realizan, lo que genera una importante reducción de costes de personal de atención telefónica.
- La amortización de un IVR se realiza hasta en 4 meses en los casos de alto volumen de llamadas.



CARACTERÍSTICAS DE CENTRATEL IVR

Sistema no propietario, abierto y escalable para ampliaciones futuras en nuevas prestaciones y capacidades de número de puertos

Opción de escalar de IVR a CONTACT CENTER integrando los módulos, C_ACD, C_Agente y C_Supervisor...

Conectable directamente a la red telefónica pública o a PBX del mercado

Sistema dotado de remota para administración por los supervisores

Compatible con Bases de Datos Oracle, Informix, SQL Server, DB2

Sistema no bloqueable. Alta disponibilidad con equipos de redundancia

Detección y enrutamientos y post enrutamientos por ANI y DNIS

Opción de utilizar TTS conversión automática de texto a voz y reconocimiento de voz

Es un producto integrado en un proyecto de integración de sistemas de telecomunicación; conviene, en cada caso, consultar al fabricante las posibilidades de integración con los demás componentes del sistema, PBX, BBDD y SO.

APLICACIONES TÍPICAS DE CENTRATEL IVR:

Información general en empresas: Facilita información rutinaria a clientes con o sin identificación previa; listas de precios, características de productos fabricados, stocks de productos en tiempo real, ...

Información en empresas de medios de transporte: Facilita información a sus clientes: rutas desde un origen, precios de billetes, horarios de salida y llegada ...

Información y transacciones en Entidades Bancarias: Con el IVR los clientes obtienen información de saldos de cuentas, movimientos, realizan transacciones,...utilizando para ello códigos cruzados de seguridad.

Venta de entradas de espectáculos: El IVR facilita al cliente información sobre los distintos espectáculos programados en distintas localidades y fechas; elegida la opción puede adquirir las entradas.

Información Universitaria: Permite a los alumnos, profesores y tutores establecer diálogos interactivos para obtener información de notas, fechas de exámenes, horarios, intercambio de comentarios o avisos,...

Información Ciudadana: En las Administraciones del Estado, Autonómicas y Locales, la forma de facilitar información de calidad a los ciudadanos 24H x 365 días es mediante el uso de IVR.

CENTRATEL IVR:

Integración de Aplicaciones corporativas del usuario, de Banca Telefónica...

Identificador de login y password del llamante

Consulta y reproducción automática de estados del llamante

Consulta y reproducción de los últimos movimientos, saldos, stocks, precios

En caso de transferencia a un agente, apertura de los datos del llamante en la pantalla del agente

Clasificación previa de clientes con preguntas frecuentes mediante menús flexibles

Recogida automática de datos antes de la llamada a un agente

Automatización telefónica en negocios específicos tales como venta de localidades: canal de venta con funcionamiento 24 horas

Posibilidad de incorporar el reconocimiento de voz para mejorar el diálogo con el usuario y soportar la venta simultánea de un número indefinido de productos, espectáculos...

Módulos IVR Plug&Play

Existen módulos preconfigurados que se insertan en el IVR, lo que representa un ahorro significativo en los costes de implantación de un sistema.

IVR Validación de Usuarios

Validación automática por interfaz telefónico	Cuando el usuario llama al sistema automático de atención telefónica, el IVR puede validarlo de acuerdo a un código de usuario, una contraseña y /o por el ANI. En función de si el usuario consigue validarse o no, el IVR podrá realizar diferentes acciones. También es posible realizar esta validación durante la conversación con el agente.
Protección de datos privados	Este bloque funcional de validación permite que el llamante no se vea obligado a facilitar información privada al agente (tarjetas de crédito, código de cuenta, etc.)

IVR Recogida de datos

Encuestas	Permite la recogida automática de datos del usuario para ser almacenados. Estas encuestas podrán ser realizadas al entrar la llamada en el sistema, o tras la conversación con un agente, transfiriendo esta llamada al IVR.
Automatización parcial de la llamada que atiende el agente	En determinado tipo de llamadas de Contact Center , se puede pedir al llamante que introduzca ciertos datos en el IVR de forma previa a la transferencia de la llamada. Esto permite mostrar estos datos al agente en la pantalla de su PC, reduciendo el tiempo de conversación de los agentes.
Bloque genérico	La recogida de cada dato se realiza con un elemento genérico en el diagrama de flujo del diálogo, pudiendo configurar estos elementos para recoger los datos de usuario deseados mediante marcación DTMF, reconocimiento fonético (ASR) o dejando un mensaje en un buzón de voz.

Módulos IVR Plug&Play

IVR Llamadas Automáticas – Integración con Campañas

Configuración de campañas automáticas	Del mismo modo que se definen campañas de llamadas salientes gestionadas por agentes de un Contact Center, se pueden definir campañas automáticas, que serán realizadas de forma automática por el IVR.
Listas de contactos	Se pueden definir listas de contactos para la realización de las llamadas automáticas. Estas listas de contactos se gestionan de la misma forma que las listas de contactos de Campañas.
Rellamada al usuario	Se pueden definir reglas de muestreo de llamadas para que al finalizar una llamada entrante el IVR realice una llamada al usuario. Esto permite realizar encuestas de calidad de Contact Centers, etc.
Visualización del resultado de las llamadas	Las llamadas automáticas realizadas se podrán visualizar del mismo modo que para las Campañas. Se mostrarán las llamadas con los datos recogidos, la fecha y hora a la que han sido realizadas, el contacto al que se llamó, etc. pudiendo realizar filtrados por el valor de los datos, fecha, etc.

IVR Autorizaciones

Automatización de operaciones	Permite automatizar las llamadas de tipo Autorización o Banca telefónica. Estas llamadas requieren operaciones en las que sólo interviene el cliente, y otras en las que se realizan operaciones entre el cliente y un comercio.
Transferencia a cola / agente de autorizaciones	Aquellas llamadas que no se consigan automatizar se podrán transferir a una cola o agente. Al agente se le enviarán como datos asociados a la llamada todos los datos recogidos por el IVR durante el diálogo con el llamante.
Datos de la operación asociados a la llamada	Para la autorización se podrán solicitar al usuario todos los datos que sean necesarios (tarjeta de coordenadas, importe del crédito, ...), a través de los bloques de recogida de datos del IVR. Todos estos datos se podrán asociar a la llamada y en caso de integración con Contact Center , el agente al que se transfiere la llamada podrá visualizarlos en la barra CTI.
Integración con sistemas de autorizaciones	Se requiere una integración del bloque de autorizaciones con el sistema empleado por el cliente para las operaciones de autorización. Estos sistemas pueden ser Web Services, sistemas de gestión de bases de datos, etc.



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
- REVISIONES IN SITU

2.- GARANTÍA HARDWARE

DISPONIBILIDAD Y TIEMPO DE RESPUESTA

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

CENTRATEL® IVR

Es un producto
2MARES
Software de Comunicaciones

2MARES es una empresa de Ingeniería de Software, dedicada, desde 1989, 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.