

Centro de Llamadas Virtual & Gestionado

INteractiv Call Contact Solución de virtualización de centro de llamadas

INteractiv Call Contact es un servicio integrado y gestionado que proporciona aplicaciones sofisticadas de distribución de llamadas y de interfaces agentes y supervisores para las llamadas entrantes.

Pueden, mediante nuestras consolas de gestión extranet, crear o modificar colas de espera, planes de distribución de llamadas y competencias de tele operadores completándolas, según las opciones suscritas, con una gama de funcionalidades avanzadas tales como la grabación de conversación, la transferencia acompañada, la interacción con sus aplicaciones de CRM, en sustitución a sus soluciones de centro de llamadas de empresa.

Aplicaciones & opciones de servicios

Gracias a una declinación de servicios básicos, avanzados o personalizados, Colt INteractiv Call Contact ofrece una gama de servicios completa que le permite responder a todas las necesidades de un centro de llamadas entrantes extendido.

Funcionalidades principales

Un conjunto de parámetros le permite configurar la distribución de las llamadas y las propiedades de los agentes:

Automatic call distribution (ACD)

El ACD proporciona la tecnología para gestionar las llamadas entrantes y distribuir las hacia agentes dependiendo de sus disponibilidades, competencias o de las prioridades de las colas de espera.

Configuración de las colas de espera (asociado a la oferta INteractiv Call Flow)

- Priorización de las llamadas.
- Transmisión de variables. (CLI, entradas DTMF, resultados de bases, etc..)
- Gestión del horario no comercial en caso de ausencia de agentes.
- Gestión de desbordamientos múltiples (tiempo de espera real, estimado,...).
- Anuncio del tiempo de espera estimado.
- Gestión de anuncios vocales de espera y de tono.

Barómetros de centros de llamadas

- Gestión de varias consolas (para varias plataformas telefónicas)
- Alarmas sonoras & mensajes
- Elección de indicadores tiempo real de seguimiento

Competencias de agentes

Se pueden clasificar los agentes dependiendo de sus competencias y nivel de competencia para la distribución de llamada. Pueden tener varias competencias:

- Competencia interna: la solución permite configurar hasta dos niveles de desbordamiento por competencia. Esta funcionalidad permite distribuir llamadas que requieren una competencia particular hacia un grupo de agentes que solo trataran las llamadas en caso de emergencia.
- Inter-competencia: la solución permite configurar desbordamientos entre competencias. Esta funcionalidad permite a agentes con otra competencia procesar las llamadas.
- Nivel de competencia: Para una competencia dada, la solución permite configurar niveles de agentes para el proceso de las llamadas con prioridades adecuadas.

Interfaz agente

El agente puede:

- Recibir llamadas directamente a su extensión telefónica
- Recibir llamadas a SIP phones
- Gestionar su estado mediante un popup web dedicado
- Conectarse manualmente o de forma automática al ACD

Consola de supervisor

- Acceso : login, contraseña, configuración de doble perfil agente y supervisor
- Configuración de los perfiles supervisados

Enrutamiento de la llamada

La plataforma soporta distintos métodos para la terminación de la llamada

- Mediante conexión TDM
- Mediante conexión SIP trunk
- Con terminación usuario SIP

Funcionalidades del Supervisor

Existen tres tipos principales de supervisión que proporcionan estadísticas en tiempo real:

- Supervisión de los perfiles de agentes
- Supervisión de los perfiles de supervisor
- Supervisión de los perfiles de administración (Hypervisor)

Consola web del Agente

Además de las funcionalidades de supervisión, consolas agentes, aplicaciones web y visualización en streaming de todos los datos tiempo real disponibles para los agentes y supervisores, proporcionamos una gama completa de funcionalidades complementarias para ayudarle en gestionar su centro de llamadas:

- Acceso (conexión indicando una posición para los agentes – opcional para los supervisores)
- Configuración de la disponibilidad del agente (estados de indisponibilidad pueden ser configurados por el administrador)
- Gestión de las llamadas
- Descolgar o colgar las llamadas
- Retención de llamadas
- Transferencia de llamadas
- Grabación (si contratada mediante el servicio Add-IN Record IN)

Para ir más allá

combinando con otras aplicaciones de INteractiv Call Suite:

[INteractiv Call Flow Application \(Ref. ICS-CFA\):](#)

El servicio Call Contact siempre está proporcionado con el servicio INteractiv Call Flow

[INteractiv Call Statistics Application \(Ref. ICS-CSA\):](#)

El conjunto de informaciones de las llamadas gestionadas pueden ser procesadas en la oferta de estadísticas.

Combinación con otros servicios INteractiv

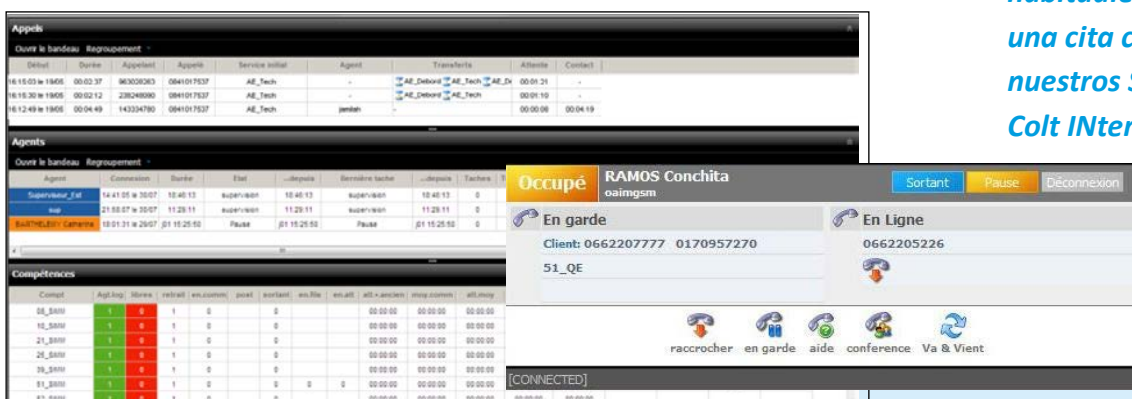
[INteractiv Add-in – IN Studio Services \(Ref. IAI-ISA\):](#)

Con la oferta IN-Studio, dispone de una gama completa de servicios para grabar sus anuncios vocales: estudio profesional, síntesis vocal (Text To Speech), depósito de mensajes vocales o subida de ficheros sonoros. Podrá subir, gestionar, organizar y almacenar todos sus anuncios vocales.

[INteractiv Quality Management: Quality Record-IN \(Ref. IQM-QRI\)](#)

Con la oferta Record-IN, tiene la posibilidad de realizar grabaciones de conversaciones de forma sistemática o aleatoria.

*Y mucho más aún,
¡no dude en contactar con
sus interlocutores Colt
habituales para organizar
una cita con uno de
nuestros Service Manager
Colt INTERactiv!*



The screenshot displays the application's interface, which includes several key components:

- Appels (Calls):** A table listing call records with columns for 'Officiel', 'Source', 'Appelant', 'Appelé', 'Service initial', 'Agent', 'Transferts', 'Attente', and 'Contact'. It shows three call entries with their respective times and details.
- Agents:** A table showing agent status with columns for 'Agent', 'Connexion', 'Service', 'Etat', 'Utilisation', 'Services actifs', 'Lignes', and 'Tachés'. It lists agents like 'Superviseur_Cat' and 'Sup' with their current states.
- Call Control Panel:** A central panel for an agent named 'RAMOS Conchita' (osimgsm). It shows the agent's status as 'Occupé' and provides buttons for 'Sortant', 'Pause', and 'Déconnexion'. Below this, it indicates the agent is 'En garde' (on hold) and 'En Ligne' (available), with a client ID '0662207777 0170957270' and a queue '51_QE'.
- Compétences (Skills):** A table at the bottom showing agent skills with columns for 'Compét', 'Applying', 'Service', 'retrait', 'en cours', 'prêt', 'assistant', 'en ligne', 'en att', 'all-competences', 'stop-competences', and 'all-time'. It lists various skills like '06_5000', '16_5000', etc., with their respective status indicators.

Detalles de los servicios

Soluciones **INteractiv Call Suite** - Aplicación **Call Center** (REF. ICS-CCA)

Funcionalidades

Estándar Opción

Automatic Call Distribution

Llamada VIP identificada por

Código DTMF	✓	
CallID en bases de datos internas INteractiv	✓	
CallID en bases de datos remotas del cliente		✓
Número llamado o llamante	✓	
Frecuencia de las llamadas		✓

Configuración de prioridades

Prioridad absoluta	✓	
Prioridad relativa	✓	
Modo aleatorio	✓	

Método de distribución

Por cola	✓	
Por competencia	✓	
Anuncio del tiempo de espera	✓	
Anuncio del tiempo de espera basado en el flujo tiempo real	✓	
Navegación IVR durante la espera		✓
Escucha discreta durante la espera		✓

Gestión de colas

Cola estática

Configuración de parámetros	✓	
Con programación específica		✓

Cola dinámica

Basada en la cantidad de agentes conectados	✓	
Basada en la cantidad de agentes disponibles	✓	
Basada en el resultado de un webservice		✓

Cola adaptativa

Basada en el tiempo de espera estimado máximo	✓	
Basada en el tiempo de espera máximo	✓	



Funcionalidades	Estándar	Opción
Configuración de las competencias de agentes		
<i>Grupo de competencias de agentes</i>		
Grupo sencillo	✓	
Grupo múltiple		✓
<i>Elementos de competencias de agentes</i>		
Configuración de desbordamientos inter-competencia (escalación)	✓	
Configuración de desbordamientos inter-competencia	✓	
Configuración de nivel de competencia	✓	
Configuración de disuasión	✓	
<i>Tipo de media</i>		
Llamada	✓	
E-mail		✓
Chat		✓
Fax		✓
Blended		✓
Interfaz agente		
<i>Tipo de proceso</i>		
Competencia única	✓	
Competencias múltiples	✓	
Con niveles de desbordamiento	✓	
Con niveles de competencias de agentes	✓	
<i>Características de grupos</i>		
Modo exclusivo	✓	
Modo inclusivo		✓
<i>Control de las indisponibilidades</i>		
Configuración de estados de indisponibilidad	✓	
Estado de indisponibilidad forzado al perder llamadas	✓	
Posibilidad de pasar a un estado de indisponibilidad manualmente	✓	
Estado de indisponibilidad pre-programado	✓	
<i>Tipo de aplicación agente</i>		
Teléfono solo		✓
Webtool	✓	
SIPphone		✓
Automático	✓	



Funcionalidades	Estándar	Opción
Consola web del agente		
Selección de perfil al conectarse	✓	
Free seating	✓	
Configuración de tipos de procesos	✓	
Cuelgue manual	✓	
Retención de llamada	✓	
<i>Transferencia hacia</i>		
Agente	✓	
Competencia	✓	
Destino de la guía telefónica	✓	
Número libre	✓	
<i>Modo de transferencia</i>		
Oculto	✓	
No oculto	✓	
Modo de conferencia	✓	
Vaivén	✓	
Call recording		✓
Ayuda supervisor	✓	
Consola web del supervisor		
Consola	✓	
Consola avanzada	✓	
Consola avanzada con agrupación de datos		✓
Enrutamiento de la llamada		
Enrutamiento TDM	✓	
Transferencia SIP trunk		✓
<i>Enrutamiento a cuentas SIP</i>		
Cuenta SIP Colt		✓
Cuentas SIP terceras		✓

Para un análisis detallado o simplemente más información:

Para fijar, concertar una consulta, hablar sobre lo que Cazalla puede ayudarle a conseguir o simplemente obtener más información, llame al 902 888 846 o escribanos un correo a:

icazalla@cazallagestion.com

www.cazallagestion.com