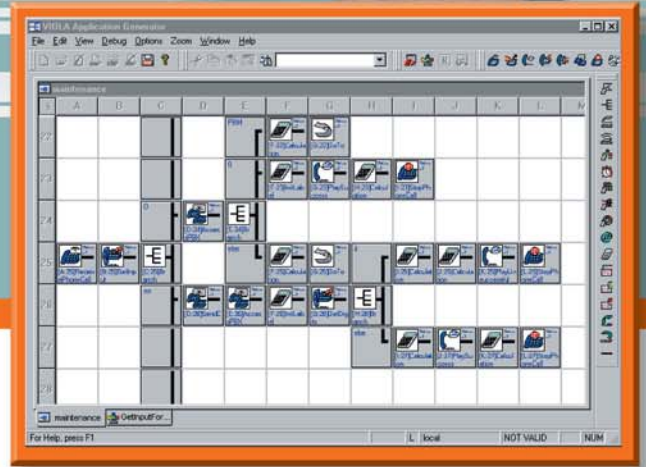


Alcatel **OmniTouch** Contact Center STANDARD EDITION CCivR



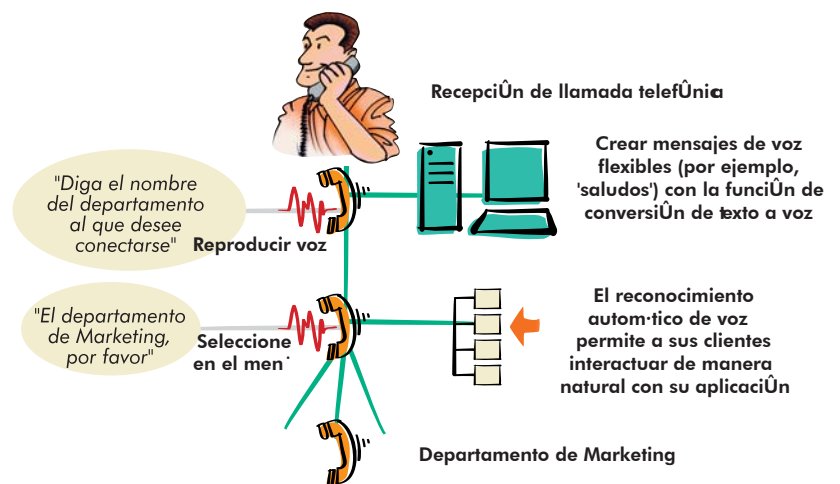
La respuesta interactiva de voz Alcatel CCivR de Contact Center es un componente esencial del Centro de contacto que permite a las organizaciones ofrecer a sus clientes una potente y fiable funcionalidad de autoservicio.

Convergencia de voz y datos para una distribución interactiva de la información

- Servicio para llamadas procedentes de cualquier lugar, en todo momento
- Distribución de la información a través de voz y de fax
- Asistencia al personal facilitándole automáticamente información estándar

Mantenga el contacto con sus clientes

- Reduzca al mínimo la tasa de llamadas perdidas: el asistente automatizado y el correo de voz ofrecen a los clientes una alternativa a la espera
- Servicios interactivos orientados al cliente durante las 24 horas del día
 - Información a pedido por voz y por fax
 - Servicios IVR para transacciones automatizadas
 - Reconocimiento automático de voz para diálogos más flexibles y naturales
- Gestione las llamadas cuando los agentes estén ocupados
 - Informe a los llamantes del tiempo estimado de espera
 - Ofrezca servicios alternativos
 - La cola de espera interactiva ofrece servicios como la realización de pedidos durante la espera sin perder la prioridad de la llamada en la cola de espera



Mejore el servicio

- Bienvenida profesional y homogénea
- Incremento del porcentaje de llamadas atendidas y reducción del tiempo de espera
- Transacciones de autoservicio
- Perfeccionamiento de los servicios de información, con una mayor aceptación por parte del cliente

Reduzca y controle los costes

- Supervise la eficacia a través del análisis de rendimiento
- Estructura ampliable que se adapta a la evolución de las necesidades
- Plataforma abierta para la protección de las inversiones existentes

Aumente la productividad del personal

- Los servicios automatizado (IVR de audio texto, fax a pedido) permiten al personal especializado dedicar más tiempo a llamadas no de rutina
- Fácil modificación de los mensajes de voz mediante la conversión de texto a voz
- El sistema de reconocimiento de voz puede gestionar de forma flexible y natural las peticiones habituales

Áreas de aplicación

Alcatel CCiv ofrece una amplia gama de soluciones que pueden personalizarse y adaptarse a distintas necesidades de la organización. Las áreas de aplicación más frecuentes de Alcatel CCiv son:

- Servicios de consulta y atención al cliente
- Pedidos y ventas
- Servicios de información
- Telemarketing
- Sistemas de reservas

Facilidad de personalización con Alcatel CCiv Application Generator

Alcatel CCiv Application Generator permite diseñar aplicaciones adaptadas a las necesidades de los clientes. Por ejemplo, puede que desee transferir las llamadas de los clientes importantes a equipos de especialistas, o bien que determinadas transacciones puedan realizarse automáticamente durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En función de sus decisiones comerciales podrá ofrecer a los clientes el servicio más adecuado.

Se adapta fácilmente al entorno actual de su oficina

Ampliable

Alcatel CCiv puede crecer con las necesidades de los clientes. Basta con añadir PC adicionales a la red para aumentar la capacidad de procesamiento.

Servicios

El asistente automatizado, el IVR de audio texto y las funciones de Centro de contacto ofrecen numerosas posibilidades de servicio. Entre las funciones de Centro de contacto se incluyen:

- Flexibilidad en la caracterización de llamadas gracias a la identificación de la línea llamante, la introducción de un código PIN o el diálogo con el sistema
- Mecanismo interactivo de cola de espera que ofrece a los llamantes la posibilidad de utilizar otros servicios mientras esperan a que se desocupe un agente (mediante la escucha de información de audiotexto)
- Con la notificación del tiempo de espera, el llamante puede optar por mantenerse a la espera o utilizar servicios alternativos, como dejar un mensaje o utilizar el IVR
- La función de identificación de llamadas presenta información en pantalla sobre la llamada o el perfil del llamante para que los agentes del Centro de contacto puedan responder con mayor eficacia y sensibilidad.

Alcatel CCiv permite acceder a cualquier base de datos compatible con la norma ODBC.

Conectividad

En cuanto a la conectividad PCX, el sistema admite el uso del protocolo CSTA para interactuar con los servidores CT y las API CTI. Es posible ofrecer una potente funcionalidad CTI en combinación con la plataforma Alcatel **OmniPCX Enterprise**.

Alto grado de automatización

El sistema permite obtener un alto nivel de automatización mediante el uso de tecnologías de reconocimiento automático de voz y de conversión de texto a voz durante el diálogo con el llamante. Existen algoritmos de reconocimiento de voz y de conversión de texto a voz en distintos idiomas. La información también puede distribuirse automáticamente a través de fax.

Aplicaciones

El generador de aplicaciones, que emplea el método de arrastrar y colocar y que está basado en la interfaz gráfica de usuario de Alcatel CCiv, permite programar o adaptar aplicaciones específicas a la medida de las necesidades del cliente.

Existen distintas soluciones sectoriales que facilitan la implementación del sistema.