

Alcatel **OmniTouch** Contact Center
STANDARD EDITION
CCagent



CCagent - Agente de Centro de contacto - es una aplicación de escritorio para agentes de un Centro de contacto basado en Alcatel **OmniPCX Enterprise**. Puede ejecutarse en forma de barra de herramientas coexistente con otras aplicaciones residentes en el escritorio del agente, o bien oculto al integrarse con dichas aplicaciones.

Como aplicación, mejora la eficacia de los agentes al proporcionarles el pleno control de las sesiones y de las funciones de telefonía, la monitorización avanzada de llamadas, datos estadísticos individuales y grupales, y acceso a información importante desde sus propios escritorios.

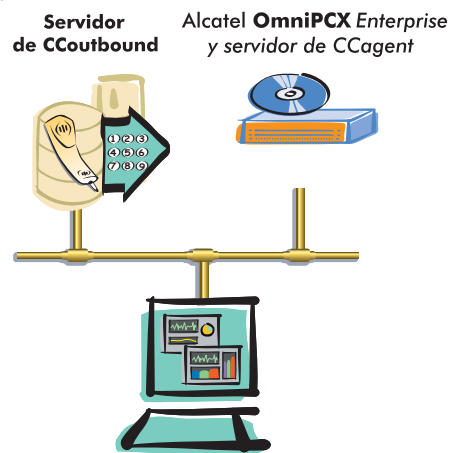
Como herramienta de escritorio, CCagent incorpora un conjunto de herramientas de programación de alto nivel para la integración de telefonía de escritorio de las aplicaciones CRM (Customer Relationship Management, Gestión de relaciones con los clientes).

Diseño cliente / servidor – La arquitectura de CCagent está basada en un diseño de cliente/servidor. CCagent puede ejecutarse en Windows 2000 ó Windows XP, utilizando el servidor de CCagent para la conexión a CCdistribution.

El servidor de CCagent integra:

- Un servidor de telefonía, que presta los servicios de telefonía e incluye los controles del agente
- Un servidor estadístico para las estadísticas de agente en tiempo real
- Un servidor de configuración para la configuración automática de CCagent y el control de CCdistribution

El cliente de CCagent (aplicación de escritorio) incorpora barras de herramientas e interfaces abiertas para la integración con aplicaciones empresariales, servicios de mensajería compatibles con MAPI y directorios compatibles con LDAP.



Estación de trabajo de agente (cliente de CCagent con funciones CCoutbound integradas)

Un kit de herramientas y aplicación para agentes de Centro de contacto

Integración del escritorio - CCagent permite a los usuarios aprovechar todas las avanzadas funciones de telefonía de Alcatel CCdistribution.

Permite el acceso instantáneo a la información sobre el estado de sus comunicaciones. En todo momento, un agente puede comprobar el rendimiento individual de su sesión en curso y visualizar la actividad de su grupo.

El disponer de un único dispositivo para manejar permite a los agentes ahorrar tiempo que pueden dedicar a otras tareas. Los agentes pueden acceder fácilmente a funciones de telefonía avanzadas, como responder a llamadas, colgar, conferencias, transferencia, alternancia y retención / recuperación.



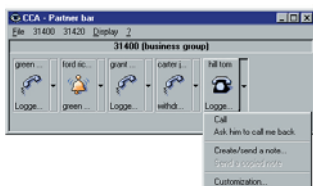
Las funciones ACD dedicadas permiten a los agentes controlar sus sesiones (inicio y fin de sesión, terminación, etc.), interactuar con el supervisor (supervisor de llamadas) y abrir / cerrar el servicio CCdistribution.



Barra Partner

Un agente puede visualizar la disponibilidad en tiempo real de un grupo seleccionado a través de la barra Partner y decidir dónde transferirá la comunicación. Para un grupo seleccionado podrán visualizarse los agentes y su estado actual.

El agente puede comprobar instantáneamente qué agentes hay disponibles.



Llamada universal por nombre - Un agente puede realizar una llamada universal por nombre a través de varios servidores de directorio, como por ejemplo el directorio personal de CCagent, el listín telefónico integrado de Alcatel **OmniPCX Enterprise**, el directorio Alcatel, los directorios compatibles con LDAP o cualquier otro existente dentro de la API del directorio Alcatel. CCagent también presenta el nombre y la información del directorio de cualquier llamada entrante o saliente en un mensaje emergente en pantalla.



Servicios de mensajería - En los sistemas de mensajería de Alcatel y en otros sistemas compatibles con MAPI, es posible notificar los mensajes directamente a la barra de herramientas del agente. Los agentes pueden revisar los mensajes recibidos mediante el icono correspondiente.



La administración del registro de llamadas permite acceder al registro de llamadas. Los registros pueden ordenarse por varios criterios, y utilizarse para devolver llamadas mediante un simple clic en la entrada seleccionada.

Kit de herramientas para la creación de aplicaciones de usuario de Gestión de relaciones con el cliente (CRM) en el escritorio del agente

Compatibilidad con Gestión de relaciones con el cliente (CRM) - CCagent se integra perfectamente con las principales soluciones CRM a través de un conjunto de herramientas de programación para la integración en el escritorio.

Servidor OLE - Interfaz DDE - ActiveX - CCagent incluye un servidor OLE y una interfaz DDE que permiten que otras aplicaciones utilicen la información proporcionada por CCagent, posibilitando la ejecución de funciones de telefonía tales como la presentación de un mensaje emergente en pantalla con información sobre la llamada entrante. **Controles ActiveX** incluidos, como opción para el diseño personalizado.

Interfaz de grabación - CCagent permite controlar los sistemas externos de inicio de sesión por voz (Nice Systems, etc.).

Funciones de agente remoto CCagent Nomadic

CCagent Nomadic es una solución que permite el acceso transparente a los servicios CCagent de los trabajadores móviles y teletrabajadores equipados con un PC multimedia (Voz sobre IP), teléfonos móviles, equipos telefónicos analógicos o equipos DECT/PWT domésticos. Quienes trabajan de manera permanente fuera de las instalaciones también pueden utilizar CCagent Nomadic con un teléfono Alcatel Reflexes™ conectado a través de un equipo remoto Alcatel Reflexes™ Extender.

Glosario

- DDE - Intercambio dinámico de datos
- LDAP - Protocolo ligero de acceso a directorios
- OLE - Vinculación e incrustación de objetos
- DECT - Telecomunicaciones inalámbricas digitales europeas
- PWT - Telecomunicaciones personales inalámbricas (principalmente para América del Norte)
- MAPI - Interfaz de programación de aplicaciones de mensajería
- ACD - Distribuidor automático de llamadas

