

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise

Cisco® Unified Intelligent Contact Management Enterprise, componente integral del sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco, brinda una serie integrada de funciones que permite a las empresas implementar una sola solución que combina varios canales de comunicaciones y a su vez facilita el proceso de transición de un distribuidor automático de llamadas (ACD) tradicional a uno basado en IP.

El sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco, que incluye productos y aplicaciones de comunicaciones IP, permite a las organizaciones comunicarse con mayor eficacia, por lo que les ayuda a simplificar los procesos de negocios, contar con el recurso adecuado desde el inicio y tener impacto en los resultados. El portafolio de productos de Comunicaciones Unificadas de Cisco forma parte integral de la solución de Comunicaciones para empresas de Cisco, una solución integrada para las organizaciones de todos los tamaños que también incluye productos de infraestructura de red, seguridad y administración de la red, conectividad inalámbrica y la solución de servicios basados en el ciclo de vida útil, además de opciones flexibles de implementación y administración, y aplicaciones de comunicaciones de otros fabricantes.

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise es una plataforma estratégica de Cisco Systems® que le permitirá transformar el actual centro de contactos en una Red de interacción con el cliente. Esta red es una infraestructura IP distribuida de atención al cliente que consta de un conjunto de servicios multicanal en constante evolución y aplicaciones de gestión de relaciones con los clientes (CRM). Estos servicios y aplicaciones incrementan la capacidad de respuesta y simplifican los intercambios con los clientes, por lo que su organización podrá brindar una atención al cliente de calidad superior. Asimismo, la Red de interacción con el cliente proporciona las funciones de atención al cliente en toda la organización, lo que le brinda a su empresa una solución integrada y de colaboración que incrementa el nivel de satisfacción del cliente.

Descripción General

Mediante una combinación de funciones de administración de contactos a través de diversos canales, enrutamiento inteligente y la integración de telefonía a computadora (CTI) de red a escritorio, Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise segmenta los clientes, supervisa la disponibilidad de los recursos y envía cada contacto al recurso más adecuado, independientemente del lugar en el que se encuentre en la empresa. Para realizar esta operación, el software determina el perfil de cada cliente mediante datos relacionados con el contacto, como por ejemplo, número marcado e ID de línea de llamada, dígitos ingresados por el cliente, datos enviados en un formulario web o información obtenida en una base de datos de perfiles de clientes. Simultáneamente, el sistema supervisa la disponibilidad de los recursos del centro de contactos a fin de satisfacer las necesidades del cliente y por ejemplo, verifica la especialización y disponibilidad de los agentes, el estado del sistema de respuesta interactiva de voz (IVR), la longitud de las colas, etc.

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise brinda a los clientes la opción de interactuar con el centro de contactos por teléfono o mediante la web, telefonía IP (VoIP), chat de texto o correo electrónico. Asimismo, proporciona el control centralizado de la administración de los contactos con los clientes, lo que le permite implementar un solo conjunto de reglas comerciales que responden de forma uniforme a las necesidades de los clientes con independencia del canal de contacto o la ubicación del recurso.

Esta combinación de datos del centro de contactos y del cliente se procesa mediante scripts de enrutamiento definidos por el usuario que reflejan por medios gráficos las reglas comerciales de su empresa, lo que permite a Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise enviar cada contacto al recurso óptimo, independientemente del lugar de la empresa en el que se encuentre. Dondequiera que se encuentre un agente, el sistema envía una serie completa y exclusiva de datos sobre llamadas y el perfil del cliente al escritorio de destino

cuando llega un contacto, personalizando el servicio y maximizando la eficiencia. Durante todo el proceso, la robusta tolerancia distribuida a las fallas desde la red hasta el escritorio permite garantizar el funcionamiento ininterrumpido del centro de contactos.

Funciones y Ventajas

Cisco Pre-Routing y Post-Routing

La función Cisco Pre-Routing® toma decisiones de enrutamiento de cada llamada mientras ésta se encuentra en la red de la operadora telefónica, lo que permite a la plataforma de Cisco distribuir con eficacia a los clientes, equilibrar las llamadas en toda la empresa y enviar el contacto al recurso óptimo de la organización desde el inicio.

La función Cisco Post-Routing® proporciona la distribución inteligente de contactos ya conectados a un periférico de la red, ya sea un ACD, una central telefónica PBX, IVR o un servidor web o de correo electrónico. Cuando es necesario redireccionar un contacto, Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise aplica la lógica comercial y ordena al periférico enviar el contacto al recurso óptimo de la empresa. En el caso de los contactos que circulan entre sitios o agentes, grupos especializados o IVR, la función Post-Routing optimiza la interacción del cliente al aplicar los datos retenidos y recopilados por ella, lo que elimina la necesidad de que el cliente vuelva a repetir la información que ya ha suministrado.

Enrutamiento de Perfiles de Clientes

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise amplía las fuentes de datos disponibles para tomar decisiones de enrutamiento y para completar las aplicaciones de escritorio de los agentes. Por ejemplo, Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise puede realizar una búsqueda en la base de datos de perfiles de clientes durante el enrutamiento, a fin de segmentar los clientes con mayor eficacia y decidir cuál es el destino óptimo para cada contacto. Por otra parte, la información procedente de las aplicaciones CRM puede utilizarse para identificar con mayor precisión el agente idóneo para la atención de un determinado cliente así como para ampliar los datos disponibles en las aplicaciones de pantallas emergentes.

Opción de Integración de Telefonía a Computadora

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise permite a las empresas implementar una completa estrategia CTI de red a escritorio, que incluye una funcionalidad integral en la estación de trabajo del agente. Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise proporciona un juego completo de datos a las aplicaciones empresariales, por lo que el agente de destino recibe en su escritorio información completa sobre la llamada y el perfil del cliente. Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise establece una nueva norma en la integración de telefonía a computadora (CTI) de red a escritorio que necesita un nivel mínimo de desarrollo específico o de integración de sistemas, por lo que su organización podrá implementar CTI de forma rápida y económica.

Opción Cisco Web Collaboration

La opción Cisco Web Collaboration permite a los agentes del centro de contactos responder de inmediato a las preguntas de los clientes a través del sitio web con el respaldo de páginas web y demás contenido alojado en la web. Asimismo, los agentes pueden aprovechar las funciones de colaboración web para atender a los clientes mediante una interacción simultánea visual y de voz. La función de colaboración web permite a los agentes y clientes compartir páginas web, completar formularios en línea y compartir cualquier aplicación de escritorio de Windows, bastando para ello un explorador web. Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise enruta las solicitudes de los clientes del sitio web mediante la misma lógica de enrutamiento que utiliza para las llamadas de voz. Al facilitar la asistencia eficaz y personalizada que incrementa el nivel de satisfacción del cliente, la opción

Cisco Web Collaboration es ideal tanto para centros de contactos orientados hacia las ventas como para aquellos orientados hacia el servicio.

Opción Cisco E-Mail Manager

La opción Cisco E-Mail Manager es una solución completa para administrar grandes volúmenes de consultas que los clientes envían por correo electrónico a los buzones de la empresa o a través del sitio web. En función de reglas comerciales personalizables, Cisco E-Mail Manager agiliza el proceso de respuesta al dirigir automáticamente los mensajes al agente o equipo de asistencia adecuado, categorizar y priorizar los mensajes, sugerir las respuestas predeterminadas pertinentes, y si se lo desea, enviar respuestas automáticas. La respuesta rápida y precisa a las consultas ayuda a establecer relaciones más sólidas con los clientes, además de aportar mayor valor agregado y eficiencia al centro de contactos.

Opción Cisco Outbound

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise permite a las empresas distribuir el volumen de contactos entrantes entre diversos puntos de terminación, como por ejemplo, ACD, IVR, agentes que trabajan desde su casa y terminaciones de la red. Por su parte, la opción Cisco Outbound suma modos de marcación de llamadas salientes a esta potente función de procesamiento de llamadas entrantes. Gracias a que los agentes pueden manejar tanto los contactos entrantes como los salientes, se aprovechan al máximo los recursos del centro de contactos.

Integración de IVR

La integración de IVR permite identificar y segmentar los clientes, enrutar los contactos según los recursos necesarios y equilibrar la carga de IVR, además de incrementar el valor de las inversiones realizadas en IVR. La interfaz abierta de IVR de Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise permite que cualquier aplicación de IVR se comuniquen con la plataforma de Cisco, por lo que el sistema IVR puede funcionar como cliente de enrutamiento, recurso administrado o punto de gestión de colas. Por su parte, una interfaz de control de servicio permite a Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise controlar los scripts de IVR, lo que proporciona un solo entorno unificado de creación de scripts al cual pueden aplicarse las reglas comerciales. Esta solución de Cisco también admite la gestión de colas de llamadas en un sistema IVR propio o de red y le indica a IVR transferir la llamada al agente adecuado disponible en cualquier parte de la empresa donde se encuentre.

Informes Enterprise

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise proporciona los datos históricos y en tiempo real que son necesarios para generar informes estratégicos del centro de contactos. Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise ofrece informes precisos y oportunos sobre la actividad del centro de contactos, lo que permite a los gerentes tomar decisiones fundadas sobre el nivel de personal necesario, los procedimientos de procesamiento de contactos y las inversiones en tecnología. Las plantillas estándar de informes pueden usarse de inmediato y permiten satisfacer las necesidades más comunes a la hora de generar informes. Los informes personalizados amplían las opciones de esta solución a fin de satisfacer necesidades más específicas. Por otra parte, la arquitectura abierta del software de Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise permite consolidar la información precisa y oportuna de Internet, redes de operadoras, ACD, IVR, servidores web, bases de datos, aplicaciones comerciales y otros recursos, por lo que puede obtenerse una vista más completa del centro de contactos empresarial.

Tolerancia Distribuida a las Fallas

Desde la red hasta el escritorio, todos los componentes de Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise y los enlaces de aplicaciones externas proporcionan tolerancia distribuida a las fallas de primera clase a nivel de hardware y software, con funciones de recuperación tras las fallas de las aplicaciones en tiempo real. Gracias a las

funciones de autodiagnóstico y autorreparación, el sistema aprovecha la redundancia de los componentes en los casos necesarios y es resistente a las fallas de componentes de hardware, fallas en la red de comunicaciones y errores de software asíncronos. Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise también admite un enlace SNMP (Protocolo simple de administración de red) que garantiza su integración en el sistema más amplio de administración de fallas de la empresa.

Arquitectura Abierta

La solución de Cisco le permite lograr los objetivos comerciales sin las limitaciones de las soluciones patentadas o personalizadas. La arquitectura abierta de Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise admite un entorno heterogéneo de redes de operadoras, ACD, centrales telefónicas PBX y sistemas IVR, además de aplicaciones gratuitas de software, lo que incrementa el valor de las inversiones ya realizadas y a la vez proporciona funciones avanzadas que superan las tradicionales (consulte a un representante para obtener una lista completa de las redes de operadoras, ACD, centrales telefónicas PBX y plataformas IVR compatibles). Al integrar estas aplicaciones, Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise también permite generar informes normalizados y consolidados, por lo que su empresa podrá aplicar normas de desempeño uniformes en toda la empresa.

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise cumple las normas de certificación de las principales operadoras telefónicas de EE.UU. y otros países, por lo cual su empresa podrá integrar varias redes de operadoras de llamadas gratuitas en un solo centro de contactos empresarial.

Cisco también ofrece independencia del tipo de plataforma y a la vez incrementa el valor de los equipos propios al admitir un entorno mixto de ACD e IVR. La integración con aplicaciones comunes de CRM, programación de agentes, administración del flujo de trabajo, grabación de voz y demás actividades le permite a las empresas satisfacer sus necesidades exclusivas, además de mantener una vista del rendimiento del centro de contactos empresarial.

Escalabilidad

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise admite arquitecturas empresariales y de un solo sitio. Además, puede ampliarse para incorporar miles de agentes ubicados en diversos sitios. Si aumenta el uso de Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise y se incorporan numerosos sitios, el sistema está diseñado para adaptarse al cambio del entorno y paralelamente protege su inversión inicial.

Servicios y Asistencia de Servicios de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Mediante el sistema de Servicios basados en el ciclo de vida útil, Cisco Systems y sus partners ofrecen una amplia gama de servicios de soporte técnico de extremo a extremo para el sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco. Estos servicios se basan en metodologías comprobadas para desplegar, hacer funcionar y optimizar las soluciones de comunicaciones IP. Por ejemplo, los servicios iniciales de planificación y diseño pueden ayudar a cumplir cronogramas de despliegue exigentes y reducir al mínimo las interrupciones en la red durante la implementación. Los servicios de operación reducen el riesgo de inactividad en las comunicaciones mediante el soporte técnico especializado. Los servicios de optimización mejoran el rendimiento de las soluciones para garantizar una operación excelente. Cisco y sus partners ofrecen asistencia y servicio técnico a nivel de sistemas que pueden ayudarle a construir y mantener una red convergente flexible que satisface las necesidades de su empresa.

Resumen

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise le permite a su empresa integrar las aplicaciones tradicionales de voz para contactos entrantes y salientes mediante las aplicaciones de Internet como chat en tiempo real, colaboración web y correo electrónico. Esta integración posibilita la unificación de funciones, por lo que un solo agente puede ocuparse de varias interacciones simultáneamente, con independencia del canal de comunicación que el cliente haya seleccionado. Cada interacción posee características únicas; por lo tanto, exige una atención individualizada. Cisco ofrece soluciones de centros de contactos que permiten administrar cada interacción en función de prácticamente cualquier atributo del contacto.

Gracias a estas funciones, Cisco puede eliminar la brecha entre las infraestructuras IP y TM, al integrar aplicaciones de voz, chat, correo electrónico y colaboración web en estas dos tecnologías. De esta manera su empresa puede mantener las inversiones realizadas en los productos para centros de atención telefónica como ACD, IVR y centrales telefónicas PBX, y a su vez aprovechar la amplia gama de soluciones que ofrece Cisco a fin de dar respuesta a las necesidades del centro de contactos en un entorno de red convergente y continuar la evolución de su empresa hacia una auténtica Red de interacción con el cliente.



PARA OBTENER MAS INFORMACION

Cisco Systems Argentina / Bolivia / Paraguay y Uruguay

Ing. Butty 240 - piso 17 - Capital Federal. (C1001ABF) - Argentina

Argentina:

0810-444-24726

Paraguay / Uruguay / Bolivia

+54-11-41321100 Ext. 0115

www.cisco.com.ar

Cisco Systems Brasil

Centro Empresarial Nações Unidas - CENU

Av. das Nações Unidas, 12901 - 26º e 18º andares

Torre Oeste São Paulo - SP - Cep: 04578-000

0800 702 4726

www.cisco.com/br

Cisco Systems Chile

Edificio World Trade Center, Torre Costanera

Av. Nva. Tajamar 555

Santiago - Chile.

800 52 2000

www.cisco.com/cl

Cisco Systems Colombia

Carrera 7 No. 71-21. Torre A. Piso 17

Bogotá, Colombia.

018009 154303 Ext. 7182506

www.cisco.com/co

Cisco Systems Costa Rica

Centro Corporativo Plaza Roble

Edificio Los Balcones, Primer Nivel

San José, Costa Rica

0800-012-0118 ext. 2653

www.cisco.com/cr

Cisco Systems Ecuador

18776852773 Ext. 7182506

Cisco Systems Panamá

Edificio World Trade Center

Piso 17, Of 1701 Area Comercial, Marbella

Panamá

001-800-507-1286 Ext. 7182653

www.cisco.com/pa

Cisco Systems México

Paseo de Tamarindos 400A, Piso 30

Bosques de las Lomas, México.

001-800-667-0832

Mexico North Ext. 7 186297

Mexico DF Ext 7 186234

Mexico West Ext 7 186235

Mexico South Ext 7 182642

www.cisco.com/mx

Cisco Systems Perú

Av. Victor Andrés Belaunde 147, Vía Principal 123

Edificio Real Uno, piso 13

San Isidro, Perú.

+511 215-5117

www.cisco.com/pe

Cisco Systems Puerto Rico

Westernbank Plaza

268 Ave Munoz Rivera, Suite 2300

San Juan, PR 00918

Puerto Rico.

787 620 1888

Bermuda

1-877-841-6599 Ext 6214

Rep. Dominicana

1-888-156-1464 Ext 6214

www.cisco.com/pr

Cisco Systems Venezuela

Av. La Estancia, Centro Banaven,

Torre C, piso 7. Chuao.

0-800-100-4767 ext. 7182506/ 7182649

www.cisco.com/ve

US Toll free

1-800-667-0832

Phone USA: 1-800-493-9697



Cisco Systems cuenta con más de 200 oficinas en distintos países y regiones. Direcciones, teléfonos y números de fax pueden ser encontrados en el siguiente site: www.cisco.com/go/offices

Alemania · Arabia Saudita · Argentina · Australia · Austria · Bélgica · Brasil · Bulgaria · Canadá · Chile · China PRC · Colombia · Corea · Costa Rica · Croacia · Dinamarca · Dubai, UAE · Escocia · Eslovaquia · Eslovenia · España · Estados Unidos · Filipinas · Finlandia · Francia · Grecia · Hong Kong SAR · Hungría · India · Indonesia · Irlanda · Israel · Italia · Japón · Luxemburgo · Malasia · México · Nueva Zelanda · Noruega · Países Bajos · Perú · Polonia · Portugal · Puerto Rico · Reino Unido · República Checa · Rumania · Rusia · Singapur · Sudáfrica · Suecia · Suiza · Tailandia · Taiwán · Turquía · Ucrania · Venezuela · Vietnam · Zimbabwe

Todo el contenido está protegido por Copyright © 1992-2006 de Cisco Systems, Inc.

Todos los derechos reservados. Catalyst, Cisco, Cisco Systems y el logotipo de Cisco Systems son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. y/o de sus afiliadas en los EEUU, y otros países. Todas las demás marcas comerciales mencionadas en este documento o sitio web son propiedad de sus respectivos titulares. El uso de la palabra partner no implica una relación de asociación entre Cisco y ninguna otra empresa. (0304R)

N2/KW/LW5530 01/04