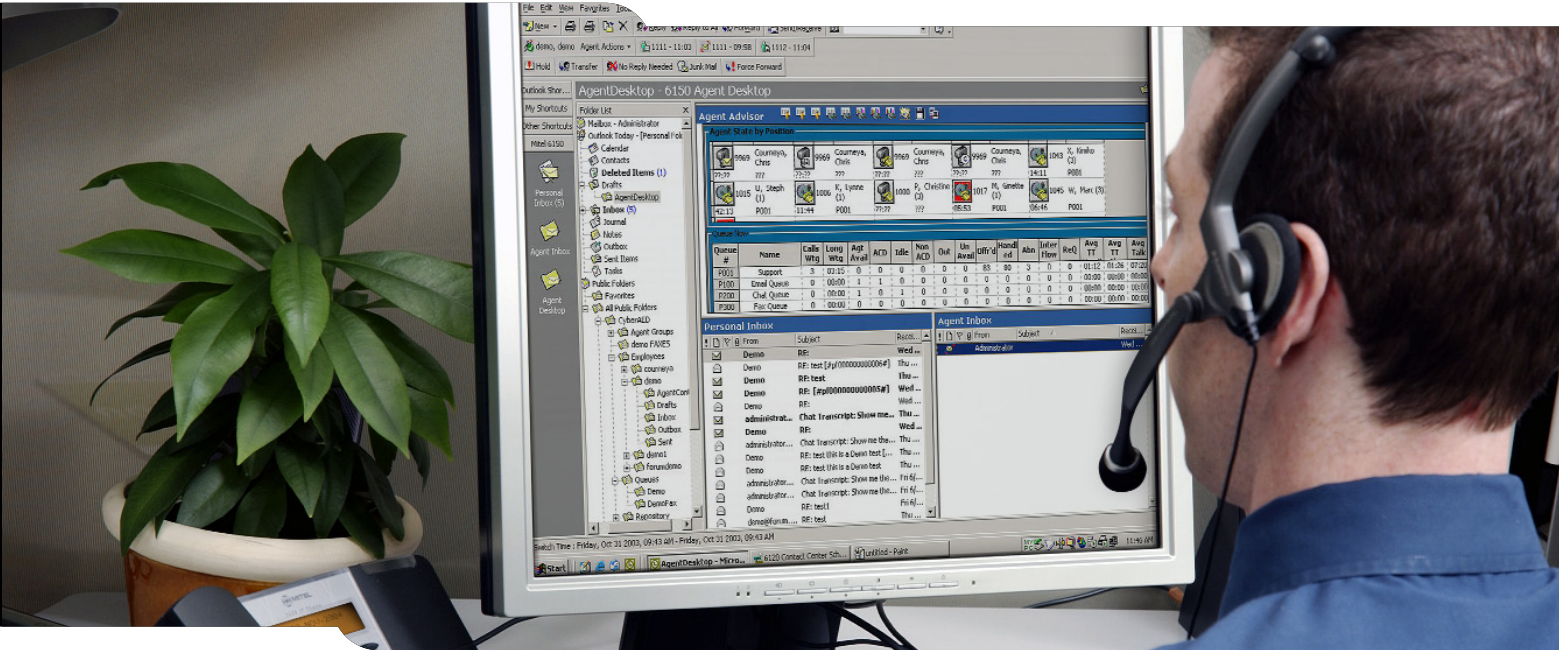


6150 | Multimedia Contact Center



Hoy en día, los clientes de un centro de contacto desean ponerse en contacto con usted desde cualquiera de los medios que tienen a su alcance (voz, correo electrónico, foros Web o fax) y esperan que su capacidad de respuesta en cada uno de ellos sea tan eficaz como por teléfono. Consecuentemente, necesita una solución que le permita integrar y mantener eficazmente los niveles de servicio en todos los tipos de medios, así como controlar y realizar informes sobre los mismos.

La respuesta de Mitel

La opción de Mitel® 6150 Multimedia Contact Center se integra con Mitel 6110 Contact Center Management (CCM), Microsoft® Exchange 2000+ y Microsoft Office 2000+® para ofrecer:

- Desviación automática de los correos electrónicos, foros Web y faxes hacia el agente que lleve más tiempo desocupado.
- Control en tiempo real de todos los agentes y colas multimedia.
- Elaboración de informes históricos de todos los tipos de medio.
- Predicción de los agentes necesarios para todos los tipos de medio.

Ventajas del centro de contacto

Con Mitel 6150 Multimedia Contact Center sus operaciones pasarán a realizarse en un centro de contacto multimedia que puede:

- Ofrecer un servicio eficaz a los clientes en el medio que elijan.
- Mantener los niveles de servicio a través de todos los contactos, garantizando que todas las solicitudes de los clientes se resuelven de forma acertada.
- Recopilar información más detallada acerca del cliente que lo que permiten las comunicaciones de voz.
- Prestar asistencia a los clientes en la realización de las transacciones en línea, solicitud de información u otro tipo de experiencia basada en la Web con los foros Web.
- Ofrecer una protección con respecto a la responsabilidad o quejas de clientes gracias al seguimiento y elaboración de informes sobre todos los tipos de contactos.

Función	Descripción	Ventaja
Funciones avanzadas de desviación		
Colas multimedia	Crea un número ilimitado de colas de correo electrónico, foros Web y faxes, como por ejemplo Support@yourcompany.com, para distribuir tipos de media al agente que lleve más tiempo desocupado en el grupo.	Optimiza la utilización de la cola y los recursos del agente para garantizar que se cumplen los niveles de servicio.
Desviación flexible	Desborda, envía a través del flujo interno y vuelve a enviar a cola sesiones de correo electrónico, foros Web y faxes, de forma similar a la ACD.	Optimiza la utilización de la cola y los recursos del agente para garantizar que se cumplen los niveles de servicio.
Grupos de agentes	Desvía contactos multimedia hacia un grupo de agentes primario y hasta tres grupos de desbordamiento.	Optimiza el uso de los recursos en común, lo que resulta en un flujo de trabajo más rentable. Suministra un proceso y servicio constantes.
Agente que no gestiona respuestas	Configura los contadores para tipos de medio individuales que reflejan el tiempo que un correo electrónico, foro Web o fax lleva esperando la respuesta de un agente antes de que se vuelva a enviar a una cola de mayor prioridad. Si el agente no responde a la solicitud, el sistema pondrá al agente en "activar ocupado con motivo" (solamente para el tipo de medio que se utiliza en ese momento) y vincula al agente con un asunto que se ha vuelto a enviar a cola.	Garantiza que los contactos que llevan más tiempo esperando tengan la prioridad más alta.
Agente original no disponible en el intervalo de tiempo especificado para regresar a la cola	Cuando se devuelven los correos electrónicos, foros Web y faxes de un cliente, el sistema intenta desviar al contacto hacia el agente que ya le había atendido. Si dicho agente no se encuentra disponible en un tiempo determinado, el sistema facilita al contacto un agente diferente dentro de ese grupo de agentes.	Acorta el tiempo de repuesta, pues el agente no tiene que consultar el historial del contacto antes de responder la llamada, lo que reduce el tiempo de espera y frustración del cliente.
Mensajes automáticos de acuse de recibo	Crea mensajes de acuse de recibo individualizados para cada cola de correo electrónico y foro Web en función de la hora del día.	Notifica a los clientes la recepción de su solicitud y se sienten más tranquilos al saber que ésta se está tratando. Asimismo contribuyen a eliminar múltiples solicitudes.
Seguimiento de los clientes	Asigna un número de marca exclusivo a cada sesión de correo electrónico, foro Web o fax entrante, enlazando todo el historial del cliente.	Permite a directores y agentes visualizar el historial detallado del contacto gracias a los números de marca exclusivos. El cliente puede hacer referencia a contactos específicos.

Feature	Descripción	Ventaja
Herramientas de productividad para agentes		
Disponibilidad del agente en todos los tipos de medio	Permite a los agentes tener una pantalla unificada para el inicio de sesión y disponibilidad en todos los tipos de medio: iniciar y terminar sesión, poner y quitar "activar ocupado con motivo," "no molestar" y quitar "no molestar."	Permite a los agentes guardar sus ID de inicio de sesión preferidos para utilizarlos cada día. Ya no hace falta iniciar la sesión en múltiples aplicaciones.
Historial del cliente	Permite al agente ver el historial del cliente correspondiente a las sesiones de correo electrónico y fax anteriores, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • El asunto actual y toda la correspondencia asociada a ese contacto. • Historial completo de todos los contactos, desde y hacia el cliente. 	Posibilita que los contactos consulten el historial de los clientes y proporciona un servicio eficaz.
Transferencia de solicitudes sobre medios	Posibilita que un agente que carezca del conocimiento necesario para dar respuesta a una solicitud sobre correo electrónico, foros Web o fax, transfiera dicha solicitud a otro agente, cola o dirección de correo electrónico.	Garantiza que el cliente reciba las respuestas correctas tan rápidamente como sea posible.
Identificación automática del agente	Para transferir una solicitud sobre correo electrónico, foros Web o fax, bastará con que el agente sepa el nombre del agente al cual transfiere la solicitud y no su dirección de correo electrónico.	Da movilidad al agente. El sistema identifica la dirección de correo electrónico cuando el agente escribe el nombre.
Configuración de "no se necesita respuesta" o "correo no deseado"	Pone al contacto la etiqueta de "no se necesita respuesta" o "correo no deseado." Si el agente recibe un correo electrónico o fax por parte de un cliente y no se requiere respuesta, el agente puede poner al contacto la etiqueta de "no se necesita respuesta." Si el agente recibe un correo electrónico o fax no solicitados por parte de una organización de ventas, el agente puede poner al contacto la etiqueta de "correo no deseado."	Permite la elaboración de informes precisos sobre todos los contactos y muestra al contacto como "recibido sin necesidad de respuesta."
Plantillas de respuesta a FAQ	Crea una carpeta de repuestas estándar a empresas para las Preguntas más frecuentes (FAQ). 6150 Multimedia Contact Center agrega automáticamente a la respuesta la información de la plantilla FAQ adecuada, según lo haya determinado el agente.	Incrementa la productividad y reduce los tiempos de respuesta a la vez que mantiene la calidad ofreciendo respuestas homogéneas.
Códigos de cuentas	Permite que el agente introduzca los códigos de cuenta según el tema.	Permite a los supervisores llevar de forma continuada un seguimiento del nivel de servicio que se ofrece a los clientes en todos los tipos de medio.
Alerta de umbral	La alerta de umbral emite un aviso visual para supervisores y agentes cuando el tiempo de espera del correo electrónico, foro Web o fax que lleva esperando más tiempo (en cola) sobrepasa el umbral.	Avisa a supervisores y agentes para que puedan responder proactivamente a los cambios en el nivel de servicio.

6150 Multimedia Contact Center integra todos los tipos de medio en 6110 Contact Center Management (CCM) para:

Función	Descripción	Ventaja
Gestión del supervisor		
Elaborar informes multimedia	Los supervisores pueden visualizar, generar, programar y compartir 250 tipos diferentes de informes a través de los elementos del centro de contacto en cualquier fecha e intervalo de tiempo. Las tablas y gráficos (realizadas con calidad de presentación) para todos los informes se entregan en Microsoft® Excel.	Permite a los supervisores medir y demostrar con facilidad el rendimiento del centro de contacto frente a los objetivos del nivel de servicio y optimizar las operaciones del centro de contacto.
Control multimedia en tiempo real	Los supervisores ven en tiempo real la actividad de los agentes y colas con monitores individualizados y umbrales de llamada. Se muestra el estado actual de cada agente, el tiempo que lleva en dicho estado, cuándo se conecta y desconecta y mucho más. Los monitores y pantallas para las colas muestran las estadísticas de cola en tiempo real.	Permite a los supervisores gestionar proactivamente su centro de contacto basándose en las condiciones del momento. Los supervisores pueden realizar un seguimiento y suministrar comentarios sobre el rendimiento y cumplimiento de los turnos de agentes individuales. También pueden responder inmediatamente a los volúmenes fluctuantes de tráfico y condiciones de cola para garantizar que se mantengan los objetivos del servicio.
Predicción multimedia	Los supervisores pueden prever los agentes que necesita el centro de contacto basándose en la información histórica, tiempo medio por llamada, resumen de los tiempos y objetivos del nivel de servicio. Los supervisores también pueden llevar a cabo supuestos para comprender mejor la implicación de sus decisiones antes de implementarlas.	Permite que los supervisores programen y gestionen los recursos del centro de contacto de forma más eficaz para poder atender los volúmenes de tráfico esperados.

Requisitos del sistema 6150 Multimedia Contact Center

Plataformas de comunicación	Servidores	Estaciones de trabajo
Mitel SX-200® Lightware™ 17, versión 4 o posterior Mitel SX-2000® Lightware 29 o posterior Mitel 3300 Integrated Communications Platform (ICP), todas las versiones	6110 CCM, versión 4.0+ Servidor de Microsoft Windows® 2000+ Servidor SQL de Microsoft Microsoft Exchange 2000+ Microsoft Internet Explorer 6.0+ Pentium® IV -3,0 GHz 1 GB RAM Tarjeta de red	Windows 98, 2000+, XP o 98 Microsoft Outlook 2000+ Microsoft Internet Explorer 6.0+ Pentium III – 800 MHz 256 MB RAM

Norteamérica
(613) 592 2122
1 800 648 3579

Europa, Oriente Medio y África
Ventas: 0870 9093030
Int: +44 (0) 1291 430 000

Latinoamérica
(613) 592 2122
1 800 648 3579

Costa asiática del Pacífico
Tel: +852 2508 9780
Fax: +852 2508 9232

www.mitel.com



ESTE DOCUMENTO SE EDITA ÚNICAMENTE A EFECTOS INFORMATIVOS. La información aquí provista, que Mitel considera exacta en el momento de su publicación, está sujeta a cambios sin previo aviso. Mitel no acepta responsabilidad alguna por cualquier error u omisión que pudiera haber en este documento, ni ninguna obligación que de él se derive o esté basada en la información en él contenida.

El logotipo M MITEL es una marca registrada de Mitel Networks Corporation. Todos los demás productos y servicios son marcas registradas de sus respectivos titulares.

© Copyright 2004, Mitel Networks Corporation. Todos los derechos reservados.

GD 7267 PN 51003325RB-5P