

MITEL

# 6160 Intelligent Queue



Los crecientes volúmenes de llamadas se traduce inevitablemente en mayor tiempo de espera en cola para las personas que llaman, lo que acarrea frustración, abandono de la llamada y oportunidades perdidas. Por ello, necesita herramientas que le permitan gestionar y retener en cola a las personas que llaman de forma inteligente, así como ofrecerles alternativas flexibles mientras esperan en cola y dirigirlos a los agentes que mejor vayan a atender sus solicitudes.

## La respuesta de Mitel

Mitel® 6160 Intelligent Queue es una solución todo en uno de anuncios grabados, escalable (admite de 4 a 96 puertos), basada en navegador, para centros de contacto. Permite a supervisores y administradores realizar lo siguiente de forma rápida e intuitiva:

- Crear y ofrecer anuncios grabados estáticos y personalizados a las personas en cola.
- Proporciona a las personas que llaman los tiempos estimados de espera o les envía un mensaje con su posición en cola.
- Facilita a las personas que realizan la llamada la hora, día de la semana y día del año o envía mensajes sobre excepciones en cola.
- Guía a las personas que realizan la llamada hacia la información, extensión o ruta ACD que satisfaga mejor sus necesidades.
- Permite a los clientes solicitar que se les devuelva la llamada cuando llegue su turno a través de la Web o buzón de voz.
- Desvía las llamadas en función del número desde donde se reciben (ANI/CLI), de la hora o de las condiciones de cola de ese momento.
- Elabora informes sobre la actividad de 6160 Intelligent Queue.

## Ventajas del centro de contacto

6160 Intelligent Queue ofrece a los centros de contacto capacidades avanzadas que:

- Mantiene a los clientes informados.
- Gestionan las expectativas de la persona que llama, para que la experiencia sea más positiva.
- Ponen a las personas que llaman en contacto con el grupo de agentes más apropiado en función de una serie de factores.
- Facilitan a las personas que realizan la llamada alternativas de contacto flexibles para la espera en cola.
- Cumplen con los compromisos del nivel de servicio.
- Tienen una comprensión de los flujos de llamada desde la perspectiva del cliente.



it's about **YOU**

<b>Función</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ventaja</b>
Anuncios grabados estáticos	Proporciona a los supervisores la capacidad de crear y facilitar a las personas que están en cola anuncios pregrabados.	Se proporciona información a bajo coste y de forma eficaz a los clientes en espera; también origina una interrupción de llamada "positiva", ya que ofrece información sin que la persona que llama tenga que hablar con el agente.
Mensajes de tiempo de espera en cola	Facilita a las personas que llaman los tiempos estimados de espera o envía un mensaje con su posición en cola.	Gestiona las expectativas de los autores de la llamada y pueden elegir si desean o no permanecer en cola, lo que reduce su frustración.
Mensajes de excepciones	Informan a las personas que llaman sobre la hora, día de la semana y día del año o envía mensajes sobre excepciones en cola.	Las personas que realizan la llamada quedan convencidas sobre la importancia de su llamada o se les informa de las excepciones especiales a una hora determinada o durante el día.
Mensajes guía	Guía a través de mensajes a las personas que realizan la llamada hacia la información más apropiada, ruta ACD o extensión.	Envía a la persona que llama al mejor agente o recurso para gestionar la llamada, lo que ahorra tiempo si se compara con los desvíos manuales.
Devolución de la llamada de voz	Ofrece a las personas en cola, la opción de solicitar la devolución de la llamada desde el centro de contacto cuando le llegue su turno, si introduce su número de teléfono y deja un mensaje de voz.	Propone al cliente una alternativa flexible mientras espera en cola, lo que reduce su frustración.
Devolución de la llamada vía Web	Permite que un cliente presente una solicitud a través de la Web de devolución de llamada cuando le llegue su turno.	Propone al cliente una alternativa flexible mientras espera en cola, lo que reduce su frustración.
Desviación condicional	Permite que una llamada se desvíe mediante identificación automática de número (ANI/CLI), hora del día o condiciones de cola del momento.	Transfiere rápidamente a las personas que llaman a la extensión ACD más apropiada en función de criterios flexibles, por lo tanto se reducen los tiempos de espera y asegura que la persona sea puesta en contacto con el agente más idóneo para satisfacer sus necesidades.
Informe sobre detalles de llamadas	Elabora informes sobre la actividad de 6160 Intelligent Queue.	Proporciona una imagen verdadera de la experiencia y resultados empresariales de la persona que realiza la llamada y permite planificar con vistas a contactos futuros.

## Requisitos del sistema 6160 Intelligent Queue

<b>Plataformas de comunicación</b>	<b>Servidores</b>	<b>Estaciones de trabajo (opcional)</b>
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	Servidor de Microsoft® Windows® 2000 o Windows 2000 Professional Microsoft Internet Explorer 5.5 SP2 Pentium® III – 550 MHz 128 MB RAM 8+ GB Unidad de disco duro Tarjeta de red Tarjeta de sonido con altavoces Tarjeta dialógica	Microsoft Windows 98, 2000+ o NT Workstation Microsoft Internet Explorer 5.5 Pentium – 200 MHz 64 MB RAM 150 MB Unidad de disco duro Tarjeta de sonido con altavoces

**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](http://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 7255 PN 51003326RB-SP