



TEMSA

Doing IT for you

Colaboración
Proveedores de Servicios



Soluciones de centro de atención y manejo de contactos

Cisco Packaged Contact Center Enterprise

Unidades de Contact Center de fácil instalación

Comienza a trabajar rápidamente en tu misión de proporcionar una gran experiencia y fidelidad de los clientes, optimiza respuestas desde la primer llamada, aumenta la eficiencia de los agentes, reduce costos e incrementa los ingresos .

Packaged CCE es un modelo prediseñado, con despliegue limitado de Cisco Unified Contact Center Enterprise. Todas aquellas empresas cuyas necesidades de centros de contacto se adaptan a los límites de la solución pueden disfrutar de las ventajas de un espacio de hardware más pequeño y reducir el tiempo de instalación y configuración. Su interfaz y gestión de flujos de trabajo es simple proporcionando una experiencia de usuario rápida y eficiente para los agentes del centro de contacto, supervisores y administradores

Packaged CCE incluye una amplia gama de funciones de los siguientes productos líderes en la industria:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise
- Cisco Unified Customer Voice Portal (for speech-enabled self-service)
- Cisco Unified Intelligence Center (for comprehensive reporting)
- Cisco Finesse web-based agent/supervisor desktop

Principales funcionalidades

- Ayuda para la voz entrante y saliente
- Soporte para video entrante
- Grabación de audio y vídeo
- Opciones para correo electrónico, chat, reconocimiento de voz y redes sociales



Ventajas

- Soporte para el servidor
- La administración basada en Web
- La recopilación de registros y la gestión simplificada de nivel de seguimiento
- Built-in de verificación del estado del sistema en tiempo real
- Datos e informes en tiempo real
- Mejora de la experiencia del cliente a través de todos los canales de contacto
- Comunicación de móvil y video optimizada
- La reducción de costes mediante el uso de la infraestructura de comunicaciones existente
- Aumento de la productividad de los empleados y reducción de costos de soporte
- Flexibilidad de capacidades a través de APIs web estándar

Cisco Unified Contact Center Enterprise

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 Contact Center Enterprise proporciona:

- La entrega de cada contacto con el recurso más apropiado en cualquier lugar de la empresa
- Perfiles de clientes completos utilizando los datos relacionados con contacto
- La segmentación de los clientes y el seguimiento de la disponibilidad de recursos
- La canalización hasta el recurso más apropiado para satisfacer las necesidades y condiciones de los clientes
- la integración de presencia para aumentar la satisfacción de la llamada y mejorar el rendimiento de los agentes



Con Cisco Unified Contact Center Enterprise, puede integrarse sin problemas aplicaciones de voz entrante y saliente. Estos incluyen chat en tiempo real, colaboración web, correo electrónico y redes sociales. Esta integración ayuda a los agentes a tener múltiples interacciones al mismo tiempo, independientemente de qué canal de comunicación ha elegido el cliente.

Cisco Unified Contact Center Express

Ayuda a los clientes a entrar en la siguiente fase de la atención al cliente, que consiste en pasar del actual centro de contactos a una Red de interacción con el cliente. Esta red es una infraestructura IP distribuida 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. 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.

Principales funciones

- Enrutamiento de llamadas ACD y colas de prioridad
- Menús de voz IVR y llamadas en cola de espera
- Soporte IVR para soluciones de autoservicio totalmente automatizadas
- Pantalla emergente de CTI
- Informes históricos
- Servicios de Cisco Agent Desktop y Cisco Agent Supervisor

Solución de colaboración alojada de Cisco para Centro de contacto

Opera tu centro de contacto en la nube con Cisco Collaboration Solution Hosted Contact Center. Con un rápido aprovisionamiento, escalabilidad flexible y menores costos de soporte, menos llamadas de entrantes y clientes más satisfechos.

Principales características

- El apoyo a los pequeños y grandes centros de contacto , que van desde 10 a 12.000 agentes por instancia
- Agente de próxima generación y supervisor de escritorio con Cisco Finesse



- Soporte para múltiples canales, campañas de llamadas salientes y agentes desde casa
- Enrutamiento inteligente de contacto con Cisco Precision Routing
- Presentación de informes basada en Web 2.0 con Cisco Unified Intelligent Center

Opciones para las soluciones de centro de atención y manejo de contactos

Cisco® Unified Intelligent Contact Management Enterprise

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.

Unified Intelligent Contact Management Enterprise es una plataforma estratégica de Cisco Systems® que te 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.

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 Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise Descripción General 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.

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.

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



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.

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 comunique 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.

Cisco Agent Desktop

Cisco Agent Desktop es una solución de integración de telefonía e informática (CTI) para los centros de contacto basados en IP de uno y múltiples sitios. Es fácil de instalar, configurar y administrar. Es una potente herramienta que ayuda a supervisar la productividad del agente, a mejorar la satisfacción del cliente y a reducir los costos.

Una GUI intuitiva disminuye la dependencia de TI y simplifica la personalización, mantenimiento y gestión del cambio.

Agent Desktop ofrece capacidades de control de llamadas (como contestación de llamadas, espera, conferencia y transferencia) y control de estado ACD (preparado/no preparado, cierre, etc.). La información del cliente es presentada al agente a través de una ventana de datos de la empresa y una ventana opcional emergente. Agent Desktop ocupa un mínimo espacio en pantalla y permite a los agentes personalizar las funciones según sus necesidades individuales.



Principales Características

- Robusta pantalla emergente CTI
- Instalación más rápida que las tecnologías tradicionales CTI
- Gestión basada en GUI
- Funciones de supervisión que permiten ver estadísticas en tiempo real , monitor y coach , interceptar y grabar llamadas de agente activo
- La integración de presencia
- Sistema de colas de correo electrónico y la respuesta del agente
- Capacidades de control de llamada como la respuesta, espera, conferencia y transferencia
- El control del estado de distribuidor automático de llamadas, incluyendo / no está listo y conclusión

Cisco Finesse

- Integra las funciones tradicionales del centro de atención y manejo de contactos en un escritorio de cliente simplificado destinado a los agentes y supervisores de dicho centro
- Cisco Finesse está totalmente basado en navegador y no requiere instalaciones por parte del cliente
- Una sola interfaz personalizable Web 2.0 ayuda a los responsables de atención al cliente a acceder con facilidad a múltiples recursos y fuentes de información
- Las interfaces API abiertas de Web 2.0 simplifican el desarrollo y la integración de aplicaciones de valor agregado y reducen la necesidad de un alto conocimiento del desarrollo



Cisco MediaSense

Extrae y analiza la inteligencia de tu negocio disponible en las miles de llamadas de su centro de contacto de una forma eficiente y efectiva en términos de costo.

Cisco MediaSense graba las conversaciones en la red y no en el dispositivo. Esto simplifica la arquitectura, baja los costos, provee una escalabilidad óptima y facilita el uso de aplicaciones de análisis.

Utiliza Cisco MediaSense para grabar, reproducir y almacenar los medios de comunicación, incluyendo audio y vídeo. Es de estándares abiertos, la plataforma basada en la red ayuda a capturar conversaciones para:

- Cumplimientos normativos
- Gestión de la calidad
- Optimización de servicios
- Capacitación de los agentes
- Análisis en tiempo real

MediaSense ofrece:

- Una solución rentable y eficaz para capturar, preservar y conversaciones para la inteligencia empresarial
- Infraestructura para la monitorización en tiempo real de las conversaciones con clientes con los supervisores de centros de contacto
- APIs sencillas que implementan los estándares web abiertos, extensibles con aplicaciones de valor añadido de los socios
- Grabación de doble flujo de ambos lados de una conversación para análisis de la misma.



Cisco Outbound Option

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise y Cisco Unified Contact Center Enterprise han permitido a las empresas distribuir el volumen de servicio de entrada a una variedad de puntos de terminación, incluidos los distribuidores automáticos de llamadas (ACD), sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR), agentes para el hogar, y terminaciones de red. La adición de la opción de salida de Cisco - con su combinación de modos de marcación de salida - complementa la potente capacidad de manejo de llamadas entrantes con una solución de gestión de llamadas salientes robusta.

La capacidad de los agentes para manejar los contactos entrantes y salientes ofrece una manera de optimizar los recursos del centro de contacto. Cisco Outbound Option permite que el centro de contacto sea multi-funcional para incluir soluciones de campañas salientes.

Marcación saliente y la mezcla de llamadas son vitales para las empresas que desean capacidades de salida y la demanda de utilización máxima de los recursos del centro de contacto. Cisco Outbound Option proporciona la capacidad de diseñar campañas salientes complejas, maximizar el uso de agentes calificados, utilizar modos de marcación individuales, y entregar información de contacto de llamada. Esta combinación permite a las empresas lograr mayores niveles de productividad y satisfacción del cliente - la continuación de la evolución hacia una verdadera red de interacción del cliente.

Cisco Remote Expert Mobile

Comunicaciones y colaboración en tiempo real integrados

Cisco Remote Expert Mobile es una oferta de la plataforma y soluciones de software que permiten a los clientes integrar en tiempo real las comunicaciones de voz / vídeo y capacidades de colaboración como co-navegar, recursos compartido de archivos y anotación características nativa en iOS, Android y navegadores líderes en la industria. La plataforma de software incluye el kit de desarrollo de software, un Broker de Medios para servidores y la transcodificación de vídeo, si es necesario, y un servidor de aplicaciones que para las capacidades de colaboración.



Características y Capacidades

Cisco Remote Expert Mobile hace que la interacción del cliente con "expertos" sea fácil. Sus clientes no tendrán que saltar de un canal a otro. Cisco Remote Expert Mobile armoniza múltiples canales en una experiencia de conexión que en última instancia conduce a la mejora de los resultados del negocio y la lealtad del cliente.

Cisco Remote Expert Mobile es parte de la cartera de Cisco Collaboration. Se integra de manera sencilla y fácil, con los productos de comunicaciones unificadas. Cisco Remote Expert Mobile es compatible con los navegadores WebRTC sin necesidad de plugins adicionales para vídeo o voz. Si quieres añadir soporte para los navegadores que no son compatibles WebRTC, se puede utilizar un plug-in.

Cisco SocialMiner

Cisco SocialMiner es una solución de atención al cliente los medios de comunicación social que puede ayudarle a responder de forma proactiva a los clientes actuales y potenciales que se comunican a través de redes públicas de medios sociales como Twitter, Facebook, u otros foros públicos o sitios de blogs. Al proporcionar monitoreo de medios sociales, haciendo cola, y el flujo de trabajo para organizar los mensajes de los clientes en las redes sociales y entregarlos a su equipo de atención al cliente en medios sociales, su empresa puede responder a los clientes en tiempo real utilizando la misma red social que están utilizando.

Cisco ofrece SocialMiner

Las empresas y marcas, deben velar por su imagen en la redes sociales, intentar conocer en todo momento qué se dice de ellos y, en caso de crisis, poder actuar de una manera rápida o, aún mejor, anticiparse de manera proactiva ante cualquier situación. Teniendo en cuenta que la monitorización de la presencia en las redes sociales de las empresas es un negocio en alza, Cisco ha decidido entrar en el negocio y ha lanzado una herramienta con tal fin, SocialMiner, el cual ofrece la posibilidad de configurar múltiples campañas para buscar anuncios de los clientes acerca de los productos, servicios o área de especialización de su empresa en la red pública; realiza el filtrado de contactos sociales en base a filtros de campaña preconfigurados para enfocar las búsquedas de la misma.



SocialMiner realiza el enrutamiento de contactos sociales calificados a los representantes de atención al cliente en el centro de contacto o a los expertos en la empresa - varias personas pueden trabajar juntos para manejar las respuestas a las publicaciones de los clientes a través de las colas de trabajo compartidos

Además, SocialMiner ofrece métricas detalladas para las actividades de las redes sociales de atención al cliente, informes de campaña, y los informes del equipo. Con Cisco SocialMiner, tu empresa puede escuchar y responder a las conversaciones con clientes originarios de la web social. Ser proactivo puede ayudar a tu empresa a mejorar su servicio, mejorar la lealtad del cliente, reunir nuevos clientes, y proteger tu marca.

Cisco Unified CRM Connector

Ahorra costos, aumenta la eficiencia e incrementa los ingresos

Cisco Unified CRM Connector integra tus aplicaciones de terceros de gestión de relaciones con los clientes (CRM) con soluciones de Contact Center de Cisco Unified . La integración permite a los agentes utilizar la interfaz de usuario de terceros CRM para hacer frente a todas las interacciones con los clientes. Cuando llega una nueva llamada:

- La información CRM es recuperada por el número de teléfono , respuesta de voz interactiva (IVR) y una ventana emergente en la pantalla del agente
- Las llamadas se pueden enrutar, poner conferencia, o transferirlas desde la pantalla de CRM
- La actividad se registra para las llamadas entrantes y salientes

Cisco Unified CRM Connector proporciona apoyo fuera de la caja para los paquetes de CRM populares. Los agentes pueden colocar, recibir y transferir las interacciones del cliente con el pleno acceso en tiempo real a los datos del cliente, CRM de terceros, por lo consiguiente existe ahorro de dinero, aumento de los ingresos, mejoras en el seguimiento y en el servicio al cliente.



Características y beneficios importantes

- Registro automático de llamada entrante y saliente en la aplicación CRM
- La marcación de un solo clic para facilidad y precisión
- Menor tiempo, resolución rápida y administración de las llamadas
- Información a la vista de los clientes , lo que permite una interacción más personal
- Los datos de ventas e información de negocios detallado en la pantalla, facultando a los representantes de venta hacer Xsell y up-sell

Cisco Unified Call Studio

Construye aplicaciones de voz de autoservicio personalizado

Cisco Unified Call Studio es un entorno de desarrollo integrado (IDE) para aplicaciones de autoservicio de voz que te permite construir autoservicio habilitado para voz sofisticado . Al aprovechar el poder de VoiceXML (Voice Extensible Markup Language) y la compatibilidad integrada con los sistemas de Cisco no - respuesta de voz interactiva (IVR) de Cisco universal de puerta de enlace y Cisco Unified Call Studio le permite:

- Utilizar infraestructuras de software existentes mediante la integración del sistema IVR con tecnología de la empresa
- Proporcionar una experiencia personalizada a los clientes mediante el uso de información de negocios en toda la empresa y datos de las interacciones con los clientes anteriores
- Actualizar y modificar sus aplicaciones fácilmente para responder a eventos de negocio y optimizar la experiencia del cliente
- Crear una interfaz humano- amigable que permite al cliente hablar con sus aplicaciones de autoservicio

Cisco Unified Call Studio puede ser utilizado por todos los miembros de un equipo de proyecto de desarrollo de la voz incluyendo diseñadores de interfaz de usuario de voz, desarrolladores, probadores y otros.



Las características clave incluyen:

- Un entorno de arrastrar y soltar intuitiva, basada en Eclipse
- Abierta, extensible y compatible con los estándares con VoiceXML
- Construir aplicaciones de voz directamente desde Cisco Unified Portal, así como los sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR) de Avaya, Interservice / Edificar, Genesys, Syntellect y Tellme
- Herramientas de productividad para simplificar la gestión del proyecto, los tiempos de desarrollo de velocidad y mejorar la depuración de aplicaciones de voz y capacidades de prueba
- Control de código fuente y de edición basada en las herramientas de desarrollo probadas nativas a Eclipse

Cisco le pone en control de sus aplicaciones de autoservicio de voz con los recursos necesarios para gestionar el ciclo de vida completo de aplicaciones - desde el diseño hasta el lanzamiento y más allá.

Cisco Unified Customer Voice Portal

IVR inteligente y de control de llamada

Cisco Unified Customer Voice Portal combina el soporte de estándares abiertos con el desarrollo de aplicaciones inteligentes y el mejor de control de llamada de autoservicio, tanto para las personas que llaman como para las de respuesta de voz interactiva independiente del sistema (IVR) o de forma transparente integrado con un contact center.

Los clientes pueden utilizar las señales de marcación por tono o su propia voz para realizar IVR de autoservicio. Si solicitan asistencia de un agente en vivo, CVP puede poner una llamada en espera hasta que un agente apropiado está disponible y luego transferir la información recogida por la aplicación IVR directamente al agente junto con la propia convocatoria para proveer una experiencia de servicio al cliente sin fisuras. CVP ofrece capacidades unificadas IVR que pueden apoyar las interacciones de vídeo.



CVP unificada ayuda a:

- Eliminar los obstáculos para todos los menús de los árboles de la aplicación IVR que pueden frustrar a los clientes
- Ofrecer aplicaciones de voz y video personalizados que superan las expectativas del cliente
- Centralizar la administración de implementaciones más grandes, distribuirlas
- Aumentar la visibilidad de tus operaciones del centro de contacto para comparar el rendimiento de auto-servicio contra las métricas de negocio

CVP combina el poder de estándares abiertos con el desarrollo de aplicaciones inteligentes y software de gestión para:

- Proporcionar un mayor control de llamadas, gestión de la plataforma y de los servicios de información
- Ofrecer una solución para el sistema IVR de alto rendimiento para centros de contacto a nivel de empresa
- Ofrecer el mejor servicio al cliente, aumentando su satisfacción y la rentabilidad global del negocio

Cisco Unified E-Mail Interaction Manager

Responde con rapidez y precisión el E-Mail

Desarrolla una estrategia rentable para permitir su centro de contacto, servicio de asistencia , y el equipo de servicio al cliente para inteligente y eficiente ruta y proceso de entrada de e -mails y consultas de formularios web de los clientes , empleados y otros usuarios . Cisco Unified E -Mail Interacción Manager puede ayudarte a cumplir con este desafío.

Cisco Unified E-Mail Interaction Manager aumenta la productividad de los agentes a través de:

- Una interfaz de usuario potente e intuitiva
- Una suite de fácil acceso de herramientas que permiten respuestas consistentes, rápidas , incluyendo respuestas sugeridas, una base de conocimientos, historial del cliente
- Compatibilidad con HTML para ambas comunicaciones, entrantes y salientes y la capacidad de adjuntar archivos más grandes para la colaboración e-mail



Cisco Unified E-Mail Interaction Manager también proporciona:

- Plataforma compartida y la infraestructura con Cisco Unified Interaction Manager Web
- Consistencia, respuestas de alta calidad
- Un servicio personalizado, valor agregado
- Informes robustos para el análisis y la gestión de las operaciones
- Servicio confiable , disponible y escalable

Cisco Unified IP Interactive Voice Response (IVR)

El poder de las comunicaciones basadas en IP con IVR

Cisco Unified IP Interactive Voice Response (IVR) está diseñado para mejorar la eficiencia de tu organización mediante la simplificación de la integración de procesos de negocio, aumentar la flexibilidad, y la disponibilidad de alojamiento ganancias de eficiencia en la red. Habilitado por la red troncal de comunicaciones unificadas de Cisco y de alta integración con el Gestor de Comunicaciones Unificadas de Cisco, IVR proporciona:

- El poder de estándares abiertos con el desarrollo de aplicaciones IVR inteligentes y software de gestión
- Mayor control de llamadas, gestión de la plataforma, la integración de voz y servicios de información
- Amplias capacidades de integración de base de datos y personalización para explorar estrategias complejas de segmentación de clientes
- La facilidad de instalación, configuración y creación de servicios IVR
- Alta disponibilidad, seguridad y la plataforma virtualizada para los requisitos de auto-servicio de misión crítica

Principales ventajas

- Ayuda a garantizar servicio de IVR personalizado a cada cliente en función de los datos del cliente en tu empresa
- Ayuda a reducir el costo de la atención al cliente a través de las capacidades de autoservicio
- Fácil de usar, ayuda a adaptarse dinámicamente a las cambiantes necesidades de negocio



Cisco Unified Intelligence Center

Reporte de Contact Center más comprensivo

Amplía los límites de los reportes tradicionales del centro de contacto . Con Cisco Unified Intelligence Center, puedes crear un portal de información integral, donde los informes de Contact Center y los cuadros de mando puede ser desarrollados y compartidos en toda la organización.

Con esta plataforma flexible e intuitiva de informes basada en la web, puedes obtener fácilmente reportes relevantes de negocio. Unified Intelligence Center proporciona un tablero de instrumentos para agrupar varios objetos de información en conjunto para obtener de una sola vista un reporte completo de las estadísticas de centros de contacto.

Principales características

- Informes integral, en tiempo real e histórico y cuadros de mando de un vistazo
- Opciones flexibles de presentación (gráficos, redes y medidores)
- Un clic en el acceso a la información de contacto central utilizando enlaces a las webs permanentes (permalinks)
- Acceso controlado a través de privilegios a los usuarios autorizados a informes y paneles
- Posibilidad de publicar y programar informes en una variedad de formatos (xls , pdf , csv)

Cisco Unified Web Interaction Manager

Personaliza servicios y aumenta la lealtad del cliente

Incrementa tus ventas, genera nuevas oportunidades de ingresos y mejora la satisfacción del cliente con las herramientas proporcionadas por Cisco Unified Web Interaction Manager.

Potentes funciones de chat y colaboración permiten a los agentes del centro de contacto ofrecer respuestas inmediatas a las preguntas de los clientes con el apoyo de la información almacenada en una base de conocimiento compartido de páginas web y otros contenidos basados en Web.



TEMSA

Cisco Unified Manager Interacción Web ofrece:

- Potentes capacidades de chat múltiples
- Plataforma compartida y la infraestructura con la interacción a Cisco Unified E - Mail Manager
- Monitoreo robusto y herramientas de reporte
- Promoción de las opciones de autoservicio de clientes

La capacidad de ofrecer ayuda eficaz y personalizada mejora la experiencia del cliente y hace a Cisco Unified Interaction Manager Web una solución ideal tanto para los centros de contacto y ventas. De alto valor, en vivo y asistencia de alta seguridad a los clientes en línea; además de convertir a los visitantes de tu sitio web en clientes a largo plazo.

Cisco Unified Workforce Optimization

Es una herramienta que puede ser usada en conjunto con Cisco Agent Desktop y Cisco Supervisor Desktop y ofrece los siguientes beneficios:

- Alinea el rendimiento del centro de contactos con los objetivos de negocio
- Integra el software de optimización de fuerza de ventas con herramientas de escritorio
- Unifica el proceso de interacción con el cliente

Cisco Unified Workforce Optimization se integra directamente con Cisco Supervisor Desktop, que unifica las herramientas tácticas de los supervisores con los componentes de optimización de personal de Cisco Unified clave que necesitan para optimizar el rendimiento del equipo:

- Workforce Management permite a los administradores de centros de contacto desarrollar horarios para múltiples sitios, gestionar indicadores clave de rendimiento y cumplimiento en tiempo real.
- Quality Management es una solución de grabación para evaluar el cumplimiento y rendimiento de los agentes, así como ella resolución de conflictos para satisfacer las necesidades únicas de los centros de contacto virtuales.

Cisco Unified Workforce Optimization ayuda a los supervisores y gerentes a tomar medidas inmediatas, y hacer los ajustes para optimizar el rendimiento del equipo de contacto. Esto es la clave para aumentar la satisfacción del cliente .



Opción de integración de telefonía a computadora de Cisco

Mejora el Servicio al Cliente

La opción de Cisco Computer Telephony Integration (CTI) permite la gestión de contactos (ICM) la para proporcionar una estrategia completa red-a-escritorio, incluyendo la funcionalidad en estaciones de trabajo individuales.

Mediante la integración de las soluciones de centros de contacto, la opción de Cisco CTI le ayuda a:

- Ofrecer una amplia gama de aplicaciones de datos que te permite seleccionar las mejores soluciones para tus necesidades
- Entregar perfil exacto del cliente e información del contact center
- Realizar la transferencia de información de agente a agente con detalle de llamadas a través de múltiples sitios
- Hacer pleno uso de los datos corporativos para apegarse a las normas y a los objetivos de negocio en el punto de contacto con el cliente
- Aprovechar la información recopilada a través de Internet, las redes de transporte, distribución automática de llamadas (ACD), sistemas de respuesta de voz interactiva (IVR), servidores web, servidores de correo electrónico, bases de datos y otras aplicaciones
- Unificar de forma rápida y rentable los sistemas de centro de contacto en toda la empresa con el desarrollo a medida mínimo o sistemas de integración

Con las capacidades de Cisco Unified ICM Enterprise y Cisco Unified Contact Center Enterprise tu empresa puede:

- Obtener niveles máximos de servicio al cliente
- Aumentar la eficiencia del centro de contacto y la satisfacción del cliente
- Evolucionar hacia una verdadera red de interacción con el cliente



TEMSA

Doing IT for you

