

OmniWorks®



- *Combina contactos de voz, correo y web*
- *Mejora niveles de servicio*
- *Perfila y guía a clientes preferidos*
- *Mejora totalmente la satisfacción al cliente*
- *Expande la administración de la información*
- *Maximiza recursos*
- *Minimiza costos de operación*
- *Reduce el índice de llamadas abandonadas*



IDEAS QUE COMUNICAN...



Visión General

Flexibilidad. Conveniencia. Respuesta.

Hoy en día el entendimiento de la tecnología y los clientes sensibles al tiempo esperan más que sólo un buen producto o un magnífico precio. Ellos esperan -incluso exigen- un servicio al cliente superior, conveniente y un rápido acceso a la información.

Conecta

Rápidamente conecte a sus clientes con la fuente correcta

Interactúe

Maneje la interacción entre clientes y Agentes

Reporte

Reportes en tiempo real e histórico permiten a los administradores optimizar las operaciones de Centros de Contacto

Mejore

El servicio al cliente Incremente- La productividad de los Agentes

Aumente

Ganancias

Los Centros de Contacto son componentes clave para satisfacer las interacciones con el cliente. El paquete adecuado de Centro de Contacto puede mejorar el servicio al cliente, reducir los costos de operación, aumentar la productividad de los Agentes e incrementar los ingresos en:

- Dar a sus mejores clientes el servicio atento que ellos esperan
- Reducir el índice de abandono de llamadas
- Haciendo coincidir las habilidades de los Agentes con las demandas y perfiles de quienes llaman
- Administrando perfectamente las interacciones de voz, correo y la web

Proporcionar un soporte al cliente superior, es de lo que se trata la Administración de Interfaz del Cliente (Customer Interface Management) de OmniWorks. El OmniWorks conecta rápidamente a los clientes con los recursos adecuados, administra las interacciones y provee de los reportes que necesita para optimizar la operación de los Centros de Contacto.



OmniWorks



Visión General del Producto

Diseñado bajo la arquitectura cliente-servidor y residiendo en una plataforma de Microsoft Windows 2000, el OmniWorks es un Administrador de Interfaz del Cliente robusta y rica en facilidades que satisface los requerimientos demandantes de cualquier ambiente de Centro de Contacto. Redundante, tolerancia a falla y opciones customizadas están disponibles para ajustarse a las diversas necesidades de las organizaciones.

Plataforma Windows
2000

La serie de productos de OmniWorks es influenciada por las tecnologías existentes con opciones de diseño adicionales para proveer de una base de costo eficiente para Centro de Contacto al cliente.

Arquitectura cliente-
servidor

Redundancia multi-nivel

Los componentes clave que constituyen el paquete del Centro de Contacto OmniWorks incluyen:

Ruteo basado en
habilidades

Monitoreo de desempeño
en tiempo real

Reporteo histórico

- **OmniWorks CIM Server** - un motor de rutina de contacto basado en las habilidades, disponible en configuración sencilla o multi-nodo con redundancia opcional.
- **OmniWorks CIM Administrator** - configuración gráfica y herramienta de solución de problemas para un acceso sencillo y amigable del usuario hacia los servicios del CIM
- **OmniWorks CIM Manager** - aplicación gráfica de administración de Centro de Contacto. Diseña y administra las posiciones de los **Agentes**, equipos, habilidades, opciones de ruteo y operaciones de Centros de Contacto con facilidad.
- **OmniWorks Agent Console** - cabina interactiva que incluye interfaces dependientes de contacto de usuarios tales como "Dial Pad Softphone" para llamadas de voz, Outlook para respuestas por correo electrónico y una ventana de "chat" para conversaciones por texto. La Consola de **Agentes** (Agent Console) incluye herramientas de auto administración para ayudar a los **Agentes** a maximizar su productividad.
- **OmniWorks Supervisor** - aplicación de reporte en tiempo real e histórico que provee reportes de administración para mantener los Centros de Contacto operando a máxima eficiencia.
- **OmniWorks Script Editor** - herramienta de arrastrar y soltar (drag and drop) para simplificar el diseño de los más complejos ruteos de contactos permitidos de CTI.
- **OmniWorks Email** - una interfaz opcional de correo electrónico para servidores POP3 que provee acuse de recibo automático y administración de correo.
- **OmniWorks IVR** - sistema opcional de respuesta interactiva de voz que provee a los clientes de un acceso rápido, privado de autoservicio a información como una alternativa o complemento a la asistencia en vivo.

OmniWorks es una solución de Centro de Contacto altamente adaptable y escalable que cumple sus expectativas de servicio a clientes y sus necesidades de negocio ahora y en el futuro.



Integración

OmniWorks se integra con los sistemas de base de datos de sus clientes para proveer de ruteo basado en el perfil de los clientes y enviar información importante de clientes en la forma de pop de pantalla a las estaciones de trabajo de sus Agentes.

Identificar los perfiles de los clientes permite a las aplicaciones de ruteo, hacer coincidir clientes "Premium" con los Agentes mejor preparados (hábiles) para cumplir con sus necesidades.

Fácilmente Adaptable

Utilizando un kit de desarrollo, las aplicaciones del OmniWorks pueden ser adaptadas fácil y rápidamente para proveer de soluciones adecuadas. El kit contiene objetos COM e interfaz abierta API's de esquema de bases de datos y diccionario de datos para integrar las facilidades del OmniWorks con la infraestructura existente

Para maximizar el desempeño de su Centro de Contacto, OmniWorks utiliza una herramienta editora de flujos "script editor" de arrastrar y soltar (drag and drop) para manejar comunicaciones entrantes y salientes entre los clientes y los Agentes.

Las aplicaciones de flujos pueden ser adaptadas para cumplir con el negocio de las organizaciones y los objetivos operacionales de los Centros de Contactos sin la necesidad de ensamblar o detener e iniciar servicios.

OmniWorks CIM Server

Las facilidades fundamentales del OmniWorks Servidor CIM incluyen el ruteo de voz y correos electrónicos basados en habilidades, ruteo al Agente con mayor tiempo de disponibilidad (libre) y prioridad de ruteo a través de una variedad de opciones de configuración.

Ruteo Basado en Habilidades

El OmniWorks proporciona una matriz ajustable para suministro inteligente de contacto al cliente. Sus facilidades avanzadas incluyen:

- **Ruteo basado en las habilidades** - ruteo al **Agente** más capaz en la habilidad o combinación de habilidades requeridas para el manejo de la llamada eficientemente.
- **Ruteo basado en el cliente** - ruteo definido por la información almacenada en la base de datos de los clientes en una organización.
- **Ruteo por perfil** - ruteo acorde con un nivel de servicio especificado para un segmento de clientes. Por ejemplo, los clientes preferidos pueden recibir prioridad de ruteo y niveles de servicio basados en una combinación del punto de contacto (DNIS o dirección de correo electrónico) y/o información del cliente.
- **Ruteo a partir de la hora del día o día de la semana** - automáticamente ajusta el ruteo para los días festivos, fines de semana o disponibilidad de recursos en un Centro de Contacto de 24X7

El proceso de ruteo puede ser tan sencillo o complejo como Usted lo necesite. Puede adaptar tablas de tratamiento de llamadas basado en cualquier número de factores, provee de mensajes informativos para actualizar a los que llaman, de su estatus en la cola y más. Todo esto se combina para ayudar a reducir los rangos de abandono de llamadas e incrementar la satisfacción de los clientes.

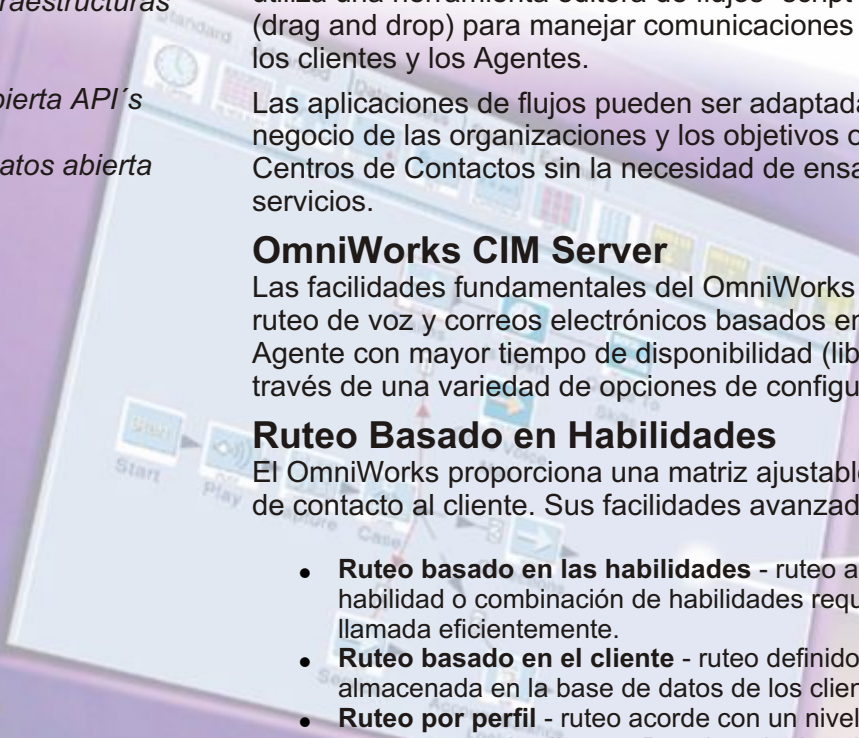
Totalmente integrado y capaz de soportar todas las necesidades de Centros de Contacto, "Back Office" y comunicación

Crea aplicaciones adaptadas rápidamente

Se integra rápidamente con las infraestructuras existentes

Interfaz abierta API's

Base de datos abierta



OmniWorks



Ruteo Automático de Voz, Correo Electrónico y FAX

El motor universal de ruteo de contacto del OmniWorks provee de ruteo a correo electrónico y FAX (vía correo electrónico) basado en las habilidades para mejorar el tiempo a través de poner en cola y rutear correos electrónicos enviados a grupos específicos o departamentos dentro de su organización. El motor universal de ruteo está diseñado para rutear, seguir, responder y administrar altos volúmenes de correos electrónicos de los clientes.

El OmniWorks permite a sus clientes comunicarse con la organización a través de mandar sus requerimientos a un correo electrónico "alias" tal como soporte@otracompañía.com. Una organización puede tener cualquier número de alias de correos electrónicos. Los alias son utilizados por el OmniWorks para determinar el tipo de habilidades y capacidades que son requeridas para manejar la consulta y asegurar que el correo electrónico sea ruteado adecuadamente.

El OmniWorks puede enviar acuses de recibo automáticamente y asegurar a sus clientes que sus inquietudes están siendo manejadas, asimismo establece expectativas realistas de cuándo deben esperar una respuesta. Los acuses de recibo pueden ser creados automáticamente para cada una de las colas de correos electrónicos para asegurar que la información apropiada está siendo provista para cada uno de los servicios de correo electrónico ofrecidos por la organización.

La integración de correo electrónico permite a los Agentes de los Centros de Contacto responder las consultas de los correos electrónicos de los clientes con el mismo cuidado personalizado que las llamadas de voz.

IVR Opcional para Servicios Mejorados

Con el IVR opcional integrado del OmniWorks Usted puede automatizar respuestas a consultas de llamadas comunes a través del teclado telefónico o por reconocimiento de voz. Los clientes pueden interactuar directamente con su sistema de cómputo para realizar compras, manejar sus cuentas, o manejar consultas rutinarias sin la asistencia de un Agente. OmniWorks IVR puede recolectar información valiosa para decisiones del ruteo de llamadas o despliegue de pantallas.

Formato de "drag and drop"

Ruteo basado en habilidades de voz FAX y correo electrónico

Ruteo universal

Elaboración de aplicaciones en bloques





OmniWorks Agent Console

La Consola de Agente (Agent Console) del OmniWorks es una consola de escritorio Windows 95/98/NE o 2000 multi-lingüe, la cual reside en la consola del Agente. Ésta separa las funciones comunes del ACD en una cabina de escritorio la cual activa la interfaz apropiada para manejar el contacto enviado al Agente. Por ejemplo, las llamadas de voz activan el Pad de marcado del Agente y los correos electrónicos activan una versión integrada del Microsoft Outlook.

Los Agentes pueden ver su productividad con estadísticas basadas en texto y gráficas; disponibles para los distintos tipos de contacto.

OmniWorks Dial Pad - El Pad de Marcado "Dial Pad" es un "softphone" flexible y no obstructivo que se puede manejar ya sea con teclado o mouse. El Pad de marcado posee una variedad de facilidades de software, tales como marcado rápido, listas desplegables e ingreso de llamada automatizada.

OmniWorks Email Client - El Cliente de Correo Electrónico "Email Client" es una versión integrada del Microsoft Outlook que provee de una sencilla solución integrada para organizar y manejar soluciones de correo electrónico para ambos, la organización y el Centro de Contacto. El Outlook de Microsoft no solo provee de la interfaz de correo electrónico sino que permite a los **Agentes** mantener su información día con día ya sea un calendario, listas de contactos o notas.

El Outlook 2002 tiene una variedad de mejoras de seguridad que proveen de seguridad adicional cuando se trabaja con correos electrónicos. El Outlook 2002 también es multi-lingüe y se puede desplegar a lo largo de organizaciones multinacionales.

Software basado en aparato telefónico

Windows 95/98/NT 2000 client

Comandado por teclado y/o mouse

Marcado rápido y llamado por códigos

Estadísticas de Agente

Multi-lingüe

Monitoreo silencioso

Grabado de llamada



OmniWorks



OmniWorks Manager

El Administrador "Manager" OmniWorks es una herramienta intuitiva usada para definir y manejar los ruteos de contactos y aspectos de manejo de clientes de su Centro de Contacto.

Con la configuración directa del Administrador OmniWorks, Usted sólo lista todas las habilidades y recursos de su Centro de Contacto, establece los Agentes, mapea las habilidades a los Agentes y mapea los contactos a las habilidades. ¡Es así de fácil!

Formato de "drag and drop"

OmniWorks Supervisors

Los Supervisores (Supervisors) OmniWorks es una aplicación de soporte de decisiones que provee los reportes en tiempo real e históricos, que permiten a los supervisores y administradores tomar decisiones inteligentes y manejar su operación frontal con confianza. Con la interfaz del usuario gráfica del OmniWorks, los Supervisores pueden desplegar colas en tiempo real y estatus de los Agentes directamente desde su estación de trabajo, permitiéndoles responder rápidamente a las actividades cambiantes de los Centros de Contacto. Las aplicaciones de Supervisores pueden manejar un número de grupos de Agentes o equipos desde varias estaciones de trabajo.

Ruteo basado en habilidades de voz FAX y correo electrónico

Ruteo universal

Elaboración de aplicaciones en bloques

Adicionalmente los numerosos reportes históricos del OmniWorks proveen de capacidad total útil de desempeño mensual, trimestral o anual.

Una muestra de algunos de los reportes que el OmniWorks ofrece incluye:

- Tablas de nivel de servicio
- Sumario de estatus de Agentes
- Tablas del estatus de Agentes
- Estatus de colas
- Productividad de Agentes
- Agentes en cola por habilidades
- Vistazo rápido de contactos y Agentes

La aplicación del Supervisor OmniWorks también provee a los Supervisores y Administradores de Centros de Contacto, la habilidad de monitoreo silencioso y grabar la actividad de los Agentes con el objetivo de un monitoreo de calidad y entrenamiento.



OmniWorks



Administración de Personal

El OmniWorks soporta dos niveles de administración de personal. Posee una facilidad de tarjeta de tiempo integrada que da seguimiento y reporta la actividad del Agente. El OmniWorks también ofrece enlaces a aplicaciones de administración de personal de terceros que proveen a los Agentes de herramientas de planeación y pronóstico.

Administración de Llamadas Salientes

El OmniWorks es una solución versátil para ambos Centro de Contacto de llamadas de entrada o de salida. Las capacidades flexibles de salida del OmniWorks son ideales para campañas de mercadotecnia y programas de Retrollamada "Callback".

- **Callback** - Las facilidades de Callback de OmniWorks exhorta a los que llaman a solicitar un retorno de llamada en lugar de frustrarse por largos tiempos de espera. A través de pasar la llamada al IVR del OmniWorks, los que llaman pueden definir el horario conveniente y número telefónico para un retorno de llamada. En el momento apropiado, el primer **Agente** disponible con las habilidades convenientes regresa las llamadas como si estuvieran todavía en línea. Esta capacidad simple proporciona un servicio a clientes superior y un ahorro considerable en costos.
- **Web Callback** - Los visitantes a su Sitio Web pueden acceder a una llamada rápida y a una conveniente opción de Callback con un simple clic del mouse. Esto permite a los clientes una forma de interactuar con su Centro de Contacto directamente desde la red, asegurando que obtengan el servicio a clientes que necesitan.

Cumpliendo Necesidades Diversas Actuales y Futuras

La extensa experiencia de Teltronics garantiza que los clientes reciban el tipo correcto de soporte para cumplir con sus necesidades. Para asegurar la implementación exitosa de una aplicación CIM de OmniWorks, los profesionales de Centros de Contacto de Teltronics trabajan conjuntamente con los clientes para analizar sus necesidades y expectativas y proveer de una solución que se ajuste mejor a los objetivos de negocios de sus clientes.

Con OmniWorks Usted puede administrar las más complejas relaciones con clientes y tomar mejores decisiones de negocios, basadas en información operacional actual. Sus clientes pueden escoger la forma más conveniente de conducir el negocio con Usted, incluyendo el teléfono, el correo electrónico y la web. Sin importar qué medio de comunicación utilice el cliente, Usted será capaz de proporcionar el servicio que necesitan y esperan.

El Resultado - OmniWorks es una solución de Centros de Contacto altamente adaptable y escalable. Tiene las capacidades para cumplir con sus necesidades presentes y futuras. Sus facilidades altamente integradas y de alto valor simplificarán la administración y reducirán los costos de operación de su Centro de Contacto. La tecnología de OmniWorks trabaja con Usted. Finalmente, sus clientes notarán la diferencia.



Circuito Juristas No. 75-B,
Ciudad Satélite, Naucalpan
Estado de México C.P. 53100

Tels.:(55) 5572-1700

5393-1001

5393-0539

5393-8478

www.teltronics.com.mx

2150 Whitfield Industrial Way,
Sarasota, Florida 34243
941.753.5000

www.teltronics.com