



Contact center multimedia Aastra Solidus eCare™ Aplicaciones de autoservicio

El contact center multimedia Aastra Solidus eCare™ se basa en tres grupos básicos de aplicaciones: las aplicaciones de agentes, las de gestión y administración y las de autoservicio.

En resumen, estos tres grupos de aplicaciones de gran eficacia de Solidus eCare™ permiten a las organizaciones minimizar el coste total de propiedad, ampliar al máximo la disponibilidad de los servicios y emplear herramientas para generar relaciones sólidas y a largo plazo con los clientes.

Este conjunto de aplicaciones es, para los administradores del contact center y para los supervisores, una herramienta muy potente para gestionar y desarrollar sus operaciones. Dichas aplicaciones permiten a las organizaciones comparar y contrastar el uso de diferentes recursos, analizar los procedimientos de consulta de medios y mejorar la eficacia global del contact center.

Solidus eCare™ Script Manager

Solidus eCare Script Manager es un sistema de respuesta de voz interactiva (IVR) que permite automatizar y proporcionar aplicaciones de autoservicio avanzadas para los clientes. Las aplicaciones de autoservicio, como Solidus eCare Script Manager, permiten reducir gastos, al tiempo que proporcionan un elevado nivel de satisfacción de los clientes, ofreciéndoles acceso a los servicios comerciales en todo momento. También reduce los gastos por cada interacción con el cliente, proporcionando más opciones de autoservicio, con lo que aumenta la eficacia de los negocios.

Cada vez más empresas utilizan sistemas IVR para automatizar y, en consecuencia, reducir, los gastos de las ventas, los servicios, las consultas y las llamadas de asistencia más comunes que reciben y realizan. Solidus eCare Script Manager gestiona automáticamente las llamadas entrantes y puede proporcionar una administración de clientes avanzada para garantizar que las peticiones más comunes de los clientes se puedan gestionar de forma eficiente sin interacción personal. Ya se utilice como sistema independiente o como interfaz del contact center integrada con un contact center multimedia Solidus eCare completo, Solidus eCare Script Manager es lo suficientemente flexible para adaptarse a las necesidades de cualquier empresa. Dado que se utilizan más servicios automatizados como interfaz del contact center, los recursos humanos más valiosos quedan libres para gestionar las peticiones más complejas o las consultas de clientes importantes, con lo que se garantiza un aumento de la satisfacción de los clientes y un descenso del porcentaje de clientes perdidos.

Mejoras en la asistencia a los clientes y en la recuperación de la inversión

Solidus eCare Script Manager es un módulo integrado del contact center multimedia Solidus eCare. El sistema ofrece una amplia gama de servicios IVR tradicionales, como la recuperación de información (por ejemplo, saldos bancarios, estados de vuelos o pedidos, etc.) a partir de la identificación de clientes o los códigos de identificación personal y las búsquedas en bases de datos, así como una plataforma avanzada para una gran variedad de aplicaciones de voz y datos. Solidus eCare Script Manager ofrece mucho más que los sistemas IVR tradicionales.

Además de obtener respuestas mediante la pulsación tradicional de tonos de teclas, Solidus eCare Script Manager también permite recopilar entradas y respuestas de voz mediante tecnologías de reconocimiento de voz. Además, también se puede utilizar para realizar llamadas para proporcionar o recopilar información sobre recordatorios de citas, inscripción en clases, facturas vencidas y otros eventos y actividades en los que el tiempo sea un factor decisivo. Las posibilidades son ilimitadas.

Con Solidus eCare Script Manager de Aastra, los servicios automatizados análogos a las comunicaciones IVR ya no se limitan a la voz, sino que también están disponibles mediante mensajes de texto a través del servicio de mensajes cortos (SMS), que es el método de comunicaciones de crecimiento más rápido entre los consumidores. Esto permite a las empresas ofrecer otro formato de asistencia a sus clientes, con lo que éstos pueden acceder a los servicios empleando los medios de su elección, de modo que el acceso es cada vez más flexible (una de las claves del éxito en el incremento de la fidelidad y la satisfacción de los clientes).

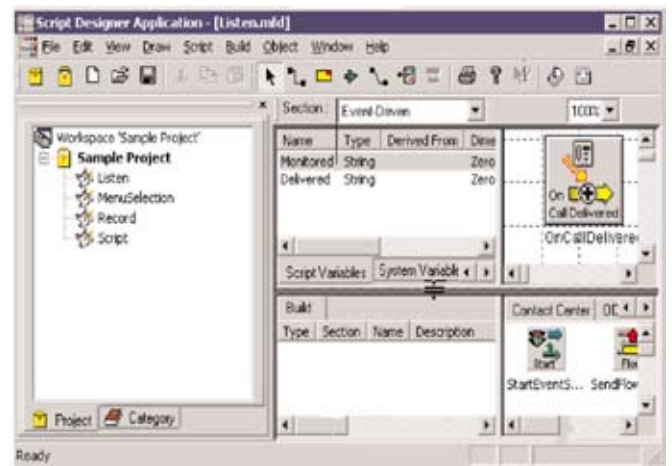
Solidus eCare Script Manager también emplea la tecnología IP más reciente, con una solución para la gestión de medios totalmente basada en software. Esto permite reducir los gastos totales de propiedad, dado que las empresas dejan de estar limitadas a los sistemas IVR basados en hardware; pueden distribuir un sistema IVR totalmente basado en software IP, con lo que se aprovechan las ventajas implícitas de la tecnología IP (gran flexibilidad, implementación y actualizaciones rápidas e infraestructura unificada). La compatibilidad con medios basados en la tecnología IP requiere menos hardware, así que se puede configurar un contact center más rápidamente, lo que implica una reducción del tiempo que se tarda en amortizar la inversión inicial. Además, el coste de implementar un centro de llamadas IP es significativamente menor, con lo que los clientes pueden cambiar la inversión del hardware a las redes. Las ventajas son innumerables.

Descripción general del producto

Solidus eCare Script Manager de Aastra es totalmente personalizable y se adapta a los negocios de cualquier empresa. La creación de flujos de llamadas de IVR de entrada y salida se gestiona mediante una aplicación gráfica fácil y sencilla. Esta aplicación tiene iconos intuitivos con funciones sencillas de arrastrar y soltar. La creación de flujos de interacción personalizados se puede modificar y gestionar de modo que se adapte a los cambios constantes del entorno de la empresa.

Integración con el contact center multimedia Aastra Solidus eCare™

El sistema Solidus eCare Script Manager es un sistema totalmente modular que se puede distribuir como solución autónoma o integrada con Solidus eCare. Como sistema integrado, la información recopilada por el servicio automatizado se puede enviar automáticamente al agente o a aplicaciones de otros fabricantes para proporcionar una interacción fluida con el cliente y un aumento de la eficacia. Mediante el encaminamiento inteligente basado en habilidades de Solidus eCare, basado en las entradas del cliente en Script Manager, el sistema puede dirigir a los comunicantes al agente que tenga las habilidades más adecuadas y al grupo de servicios pertinente. Una vez que el cliente está conectado con el agente, toda la información se envía de forma transparente al escritorio de éste y también se puede enviar de forma automática a aplicaciones de otros fabricantes que pueden activar mensajes emergentes en la pantalla. Todos estos elementos se gestionan de forma transparente para el agente, con lo que aumenta la productividad y la eficacia.



Solidus eCare Script Manager, ventana de creación de secuencias de comandos

En una solución integrada con Solidus eCare, las ventajas mejoradas incluyen informes consolidados en tiempo real e históricos. Los informes en tiempo real pueden mostrar la actividad de flujo de llamadas en tiempo real desde la aplicación de gestión del contact center. Los informes históricos se pueden generar desde el momento en que el cliente accede al sistema IVR hasta que un agente ha gestionado su llamada mediante el módulo de informes de Solidus eCare, de modo que se proporciona un análisis de principio a fin del comportamiento del cliente y la dinámica del contact center. Como solución integrada, las empresas pueden liberar todo el potencial y las ventajas de distribuir la solución de contact center multimedia Solidus eCare. Solidus eCare es una solución sencilla, segura y fiable para todas las necesidades de contact center de su negocio.

IVR basado en IP

El sistema Solidus eCare Script Manager es compatible con medios totalmente IP y permite gestionar cualquier petición de medios, como la reproducción de mensajes de confirmación. Por lo tanto, se ofrece una solución totalmente basada en software que no depende de caras placas de hardware. Gracias a la compatibilidad con medios basados en tecnología IP, los clientes de Ericsson pueden distribuir una solución totalmente basada en software. Esto proporciona ventajas de ahorro de gastos, incluidos procedimientos más sencillos de configuración e instalación, dado que se depende de menor medida de hardware y controladores de otros fabricantes.

Oportunidades de integración de Solidus eCare™ Script Manager

El sistema Solidus eCare Script Manager es sencillo de utilizar, al tiempo que proporciona oportunidades de integración ilimitadas que se pueden ajustar a las necesidades de su negocio. El sistema se puede integrar con sistemas y bases de datos de otros fabricantes, con lo que se logra una gran capacidad de personalización para adaptarse a todas las necesidades de su negocio. Las siguientes funciones de Script Manager son sólo la punta del iceberg de las posibilidades que ofrece el sistema:

- Mediante el reconocimiento automático de voz (ASR) y la conversión de texto a voz (TTS), el sistema se puede utilizar para desarrollar diferentes aplicaciones. Por ejemplo, la lectura automatizada de la información de una base de datos mediante la conversión de texto a voz. El reconocimiento de voz se puede emplear para iniciar cambios en el sistema, como el registro de clases o contraseñas.
- Compatibilidad con servicio de mensajes cortos (SMS). Las funciones de compatibilidad con SMS se pueden ampliar más allá de la simple compatibilidad con la recepción y envío de mensajes SMS. Existe la posibilidad de emplear funciones como la lectura de mensajes SMS mediante la conversión de texto a voz, las actualizaciones de la base de datos (como en votaciones mediante mensajes SMS), etc.
- Llamadas salientes automatizadas basadas en un umbral predefinido. Con Solidus eCare Script Manager, la actividad ya no se limita a las llamadas entrantes, sino que puede desencadenarse mediante cualquier evento. Por ejemplo, Solidus eCare Script Manager puede buscar en la base de datos con una frecuencia predefinida y recuperar información acerca de los clientes que tengan una cita en una fecha concreta o un saldo pendiente e iniciar las llamadas a dichos clientes.

Para la integración avanzada, se ofrece compatibilidad con secuencias de comandos de Visual Basic y Java, así como C-hooks. Los C-hooks se pueden introducir en el flujo de la llamada, de forma similar a cualquier otro comando de IVR, con lo que todo está perfectamente personalizado para ajustarse a las necesidades de su negocio para ofrecer posibilidades de integración ilimitadas.

Solidus eCare Script Manager es una herramienta sencilla pero flexible que mejora la efectividad de su negocio y la productividad de los agentes, al tiempo que aumenta la satisfacción de los clientes. La integración con Solidus eCare™ puede liberar un potencial ilimitado para su negocio y sus clientes.

Respuesta web interactiva de Solidus eCare™

Virtual Agent

Virtual Agent es una aplicación de respuesta web interactiva que permite automatizar el autoservicio de los clientes. Virtual Agent reside en el sitio web del cliente y resuelve las peticiones de los clientes sin la intervención del agente mediante el uso de bases de conocimientos personalizadas. Esto permite que los centros de contacto respondan a las consultas de los clientes de forma rápida y eficaz mediante una base de conocimientos de respuestas, reduciendo así al mínimo necesario la interacción con los agentes.

Virtual Agent se integra de forma transparente con cualquier sitio web, por lo que los clientes pueden introducir sus preguntas en lenguaje natural (sólo en inglés). Virtual Agent responde de forma instantánea con respuestas precisas y relevantes. Virtual Agent no se limita a respuestas basadas en texto. También tiene la capacidad de enviar páginas web o difundir demostraciones multimedia que mejoren la experiencia en línea de los clientes.

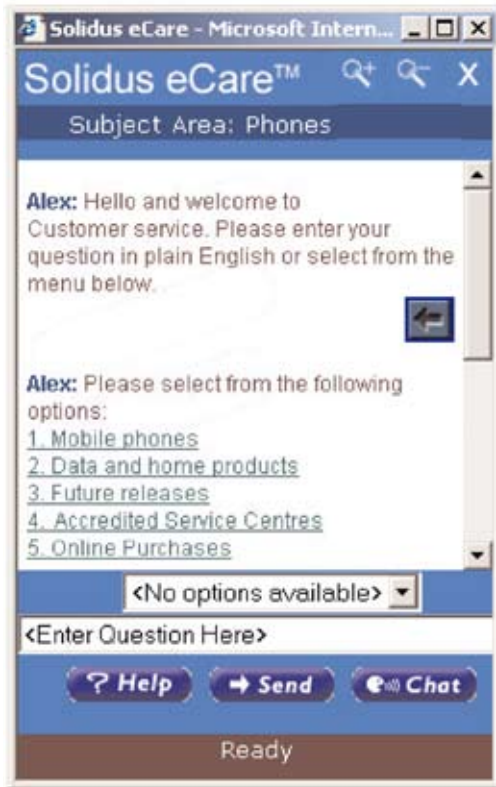
Virtual Agent tiene la capacidad de enviar páginas web, archivos, material de presentaciones e información publicitaria para que el cliente pueda recibir la información más completa. Es un cliente totalmente personalizable que permite mantener la imagen y el estilo del sitio web existente de la empresa.

Es compatible con el lenguaje natural (sólo en inglés), menús desplegables y una interfaz de teclado. Cualquier interacción se puede escalar de forma automática para que ofrezca asistencia humana mediante el encaminamiento basado en habilidades de Solidus eCare.



Respuesta automática de correo electrónico de Solidus eCare™

Uno de los grandes problemas que tienen las empresas de hoy en día es que los correos electrónicos que reciben no reciben respuesta o ésta llega muy tarde. Con la función de respuesta automática de correo electrónico de Solidus eCare, las consultas de los clientes se atienden inmediatamente con la información precisa y se reduce el número de agentes activos en el centro.

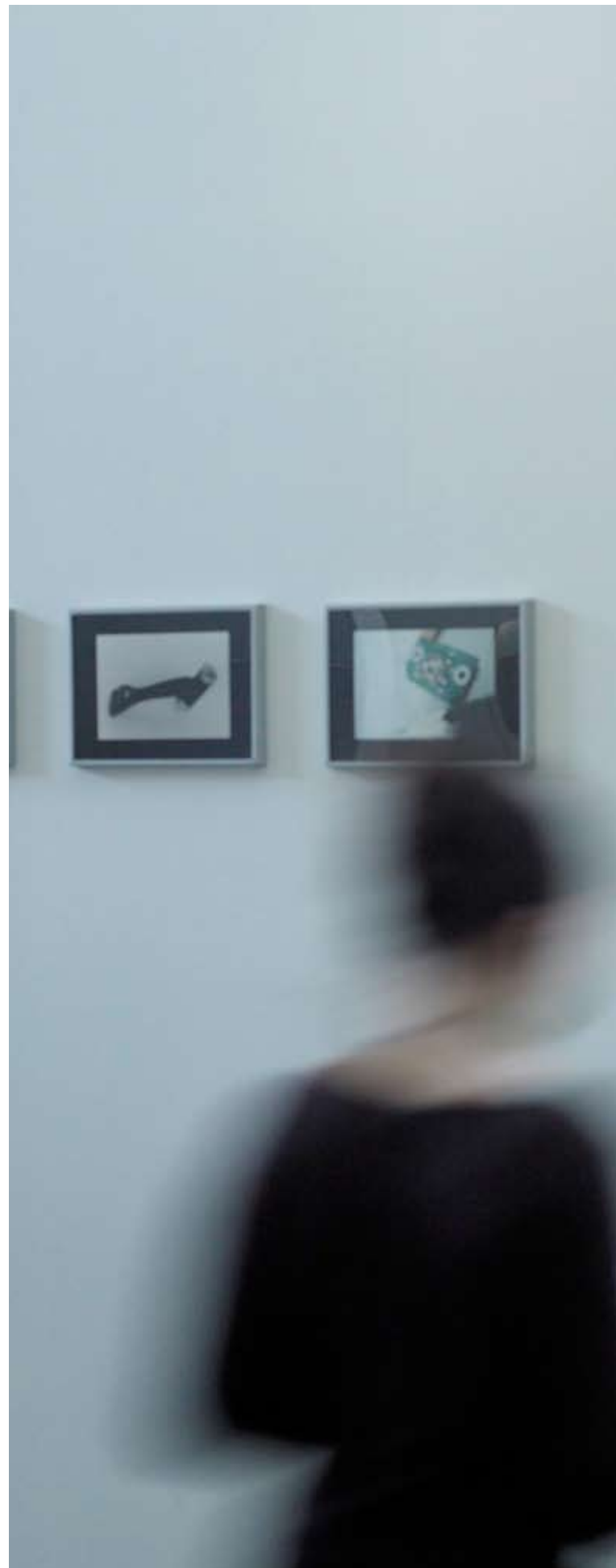


Respuesta web interactiva de Solidus eCare, ventana de conversación

La función de respuesta automática de correo electrónico requiere el agente de correo de Desktop Manager y la base de conocimientos integrada en Internet Suite Creator.

La base de conocimientos intuitiva permite realizar búsquedas de contenido inteligentes en los correos electrónicos recibidos (sólo en inglés). El contenido de éstos se analiza y la base de datos propone una respuesta que se emite automáticamente. Se puede configurar un umbral de confianza mediante Configuration Manager. Si la respuesta propuesta cumple los requisitos del umbral, puede indicarse al sistema Solidus eCare que devuelva el mensaje de correo electrónico al cliente. Del mismo modo, si el umbral no se cumple, el correo electrónico se encamina al agente para que pueda editarlo antes de que se envíe la respuesta al cliente. El sistema se puede configurar de modo que siempre envíe la respuesta a un agente para su aprobación antes de enviar la respuesta al cliente.

Las funciones de correo electrónico y correo electrónico automático requieren la conexión de Solidus eCare a un servidor de correo electrónico (Microsoft Exchange Server o Lotus Domino). Los buzones de correo dedicados se definen en el servidor de correo. Estos buzones se asocian a los grupos de servicios configurados para la gestión de mensajes de correo electrónico dentro del contexto de encaminamiento de Solidus eCare. De este modo, se pueden configurar varios buzones de correo, cada uno de ellos asociado a un grupo de servicios diferente. La configuración de estos buzones de correo se realiza directamente a través del servidor de correo.





Especificaciones técnicas

Requisitos de hardware y software

Los componentes de Solidus eCare se pueden instalar en un servidor o distribuirse a varios servidores. La configuración de los servidores depende de la intensidad del tráfico y los requisitos de redundancia.

Requisitos mínimos de hardware y software de Solidus eCare

Consulte la versión más reciente de la matriz de compatibilidad con productos de otros fabricantes y la biblioteca Alex, que contiene información sobre los productos Solidus eCare y OAS. Se incluye el visor Alex para consultar los requisitos de hardware y compatibilidad de software más recientes. Encontrará la matriz de compatibilidad con productos de otros fabricantes en el portal para socios.

También puede consultar y descargar la biblioteca Alex desde la extranet CPI. Encontrará las credenciales de usuario y contraseñas para la extranet CPI en la base de conocimientos, en Service Plaza.

Número de referencia de la biblioteca Alex: ES/LZN 748 0017/1

Requisitos mínimos de servidor y clientes

Requisitos de servidor (mínimos)

- Servidor Pentium 4 a 2,4 GHz compatible con Microsoft® Windows® 2003
- Monitor SVGA que se pueda configurar en modo de alta resolución (1024 x 768 recomendada) con color verdadero de 32 bits
- 2 GB de RAM
- Ratón o dispositivo de puntero compatible al 100% con Microsoft
- Unidad de DVD-ROM
- Espacio disponible en el disco duro de al menos 10 GB
- Tarjeta de red Ethernet
- Microsoft Windows 2003 Server Standard o Enterprise Edition (versión Enterprise obligatoria para el empleo de la tecnología de clúster)
- Microsoft SQL Server Version 2005 (sw) o Microsoft SQL Server Version 2005 Express (sw) sólo para Minivoice
- Cliente de Microsoft Exchange si se utiliza correo electrónico de Exchange; Outlook 2003 (sw)
- Lotus Notes si se utiliza correo electrónico Domino; Notes 6.5.1 o 7.0 (con Domino 6.5 o 7.0 (sw))

Requisitos de los clientes (mínimos)

- CPU de 1,5 GHz con 512 MB o superior, equipo compatible con Microsoft Windows 2000/XP
- Monitor SVGA opcional que se pueda configurar en modo de alta resolución (1024 x 768 recomendada) con color verdadero de 32 bits
- 512 MB de RAM
- Un puerto de comunicaciones disponible para las conexiones con paneles murales si se van a emplear
- Ratón o dispositivo de puntero compatible al 100% con Microsoft
- Unidad de DVD-ROM (si no se va a realizar la instalación desde una unidad de red)
- Espacio disponible en el disco duro de al menos 5 GB
- Tarjeta de red Ethernet

- Windows 2000 con Service Pack 4, Windows XP Professional con Service Pack 2 (sw)

Servicio Solidus eCare Internet Suite Exchange (mínimos)

- CPU de 1,5 GHz con 1 GB de RAM y 5 GB de disco duro
- Java 2 SDK Standard Edition (sw)
- New Atlanta ServletExec (sw)
- Seagate Software Crystal Report Professional o Developer Edition (sw)

Solidus eCare con Knowledge Base Manager (mínimos)

- CPU de 1,5 GHz con 1 GB de RAM y 10 GB de disco duro
- Windows 2003 Server (sw)

Requisitos recomendados de hardware y software para OAS

Requisitos de hardware de servidor

OAS 6.0 y Solidus eCare 6 admiten hasta un total de 20 servidores de OAS, sea cual sea la cantidad de ubicaciones de MX-ONE™ Telephony Server o MX-ONE™ Telephony Switch en un contact center virtual. Debido a restricciones del PBX, pueden existir un máximo de cuatro OAS en cada ubicación.

Cada OAS puede tener hasta seis servidores de medios por ubicación.

También es posible instalar los componentes de Open Application Server en un servidor o distribuirlos en hasta tres servidores. Los servidores incluyen opciones producidas como parte de nuestra oferta de productos que se pueden solicitar a través de los medios habituales. Es muy recomendable utilizar el servidor para todas las instalaciones de los clientes.

Las configuraciones de los servidores dependen de la intensidad del tráfico, los tipos de aplicaciones utilizadas y los requisitos de redundancia.

Requisitos mínimos de servidor

- CPU de 2,3 GHz, con procesador único, de hilos múltiples o varios procesadores. Para obtener un rendimiento superior del tráfico, se necesitará un equipo de capacidad superior.
- Monitor SVGA opcional que se pueda configurar en modo de alta resolución (1024 x 768 recomendada) con color verdadero de 32 bits
- 2 GB de RAM o superior
- Ratón o dispositivo de puntero compatible al 100% con Microsoft
- Unidad de DVD-ROM
- Espacio disponible en el disco duro de al menos 16 GB
- Tarjeta de red Ethernet
- Tantas ranuras PCI-X como número de placas Intel Dialogic en cada servidor de medios (sólo para servidores de medios que no sean VoIP)

Requisitos de hardware de medios

Hasta dos placas de medios Dialogic digitales (PRI) o tres analógicas por servidor (sólo para servidores de medios que no sean VoIP). Las placas analógicas y digitales no se pueden mezclar en el mismo servidor de medios.

- Medios analógicos
 - Placa analógica Dialogic de 12 canales (D/120JCT-LS) para EE.UU. y Canadá
 - Placa analógica Dialogic de 12 canales (D/120JCT-EURO) para todos los países excepto EE.UU. y Canadá
 - Cable analógico para conectar MX-ONE™ Telephony Switch a OAS

- Cable CT Bus (TSR 899 54), solicitado por separado y utilizado si el sistema está equipado con más de una placa Dialogic en el mismo servidor
- Medios digitales
 - Placa T1 digital Dialogic de 23 canales (D/480JCT) para EE.UU. y Canadá
 - Placa E1 digital Dialogic de 30 canales (D/600JCT) para todos los países excepto EE.UU. y Canadá
 - Cable digital para conectar MX-ONE™ Telephony Switch a OAS
- Medios IP
 - No se necesita ningún hardware para la interfaz de medios IP

Requisitos de reconocimiento automático de voz y conversión de texto a voz de OAS

Los clientes que deseen instalar el reconocimiento automático de voz (ASR) o la conversión de texto a voz (TTS) en su sistema IVR deberán tener en cuenta lo siguiente:

- Es necesario adquirir hardware que admita el uso de ASR y TTS
 - Respecto a los servidores, esto significa suficiente capacidad de CPU y memoria (RAM)
 - Respecto a las placas, esto significa adquirir una placa compatible con ASR y TTS
 - Actualmente, las placas D/600JCT, D/480JCT y D/120JCT admiten ASR y TTS

Nota: actualmente existe un límite de 120 llamadas ASR y 120 llamadas TTS simultáneas por ubicación.

Requisitos mínimos de software

Servidor de OAS

- Microsoft Windows 2003 Server con SP1 Standard o Enterprise Edition (versión Enterprise obligatoria para el empleo de la tecnología de clúster)
- Microsoft Data Access Component 2.8
- Dialogic SR 6.0 (proporcionado por Aastra)
- Nuance Speech Recognition System Version 8.5 (proporcionado por Aastra)
- Nuance TTS Real Speak 4.0 (proporcionado por Aastra)

Cientes de OAS

- Microsoft Windows 2003 SP1, Microsoft Windows 2000 con Service Pack 4, o Microsoft Windows XP Service Pack 2 o superior

SQL Server

- Microsoft SQL Server 2005

Requisitos de PBX

- Aastra MX-ONE™ Telephony Switch (BC13) con el Service Pack más reciente (sw)
- Aastra MX-ONE™ Telephony Server 2.1, 3.0, 3.1, 3.2 con el Service Pack más reciente (sw)

Requisitos para la conexión a Aastra MX-ONE™ Telephony Server o MX-ONE™ Telephony Switch

- Una tarjeta NIU, incluidas las licencias de MX-ONE™ Telephony Switch relacionadas. Para obtener un rendimiento óptimo, recomendamos una placa NIU en cada LIM que contenga algún objeto relacionado con el servidor CTI (por ejemplo, cualquier dispositivo telefónico o grupo ACD/CTI) y al menos 2 placas NIU por sistema; de este modo la carga se comparte entre los LIM.

- ELU29/14
Placa analógica MX-ONE™ Telephony Switch para EE.UU. y Canadá
- ELU29/11
Placa analógica MX-ONE™ Telephony Switch para todos los países excepto EE.UU. y Canadá
- TLU76/1
MX-ONE™ Telephony Switch digital E1 – RDSI
- TLU77/1
MX-ONE™ Telephony Switch digital T1 – RDSI
- IPLU
Placa IP de MX-ONE™ Telephony Server/MX-ONE™ Telephony Switch necesaria para la interfaz IP

Requisitos de software, hardware y red para la tecnología de clúster

Debe tener en cuenta los siguientes requisitos para un entorno de clúster:

Requisitos de software

- Windows Server 2003, Enterprise Edition instalado en todos los equipos del clúster (con el Service Pack más reciente).
- Todos los nodos del clúster deben tener la misma arquitectura.
- El sistema debe emplear un servicio de resolución de nombres.
- Todos los nodos del clúster deben encontrarse en el mismo dominio.

Requisitos de hardware

- Para Windows Server 2003, Enterprise Edition, Microsoft sólo admite sistemas de clúster de servidores completos seleccionados en el catálogo de Windows.
- Si instala un clúster de servidores con almacenamiento en red (SAN) y tiene previsto disponer de varios dispositivos y clústeres que compartan el SAN con el clúster, los componentes de hardware también deben ser compatibles.
- Dos controladores de dispositivos de almacenamiento masivo en cada nodo del clúster: SCSI, iSCSI o canal de fibra para almacenamiento de clúster en clústeres de servidores que ejecuten Windows Server 2003 Enterprise Edition.
- Dos adaptadores de red PCI en cada nodo del clúster.
- Hardware idéntico en todos los nodos del clúster.

Requisitos de red

- Nombre NetBIOS exclusivo.
- Servidor WINS o DNS o archivo de hosts.
- Direcciones IP estáticas para cada adaptador de red de cada nodo.
- Los nodos del clúster deben tener acceso a un controlador de dominio.
- Cada nodo debe disponer de al menos dos adaptadores de red.
- De momento no se admite el uso simultáneo de adaptadores de red para equipos en todas las redes del clúster.
- Se recomiendan las agrupaciones de red para las conexiones de red públicas.
- El software de clúster funciona con un sistema de prevención de errores de IP, que sólo se puede utilizar dentro de una misma subred.

Aastra Telecom Sweden AB
SE-126 37 Hägersten, Suecia
www.aastra.com

ES/LZT 102 3895 RD
© Aastra Telecom Sweden AB, 2008

