



WHITE PAPER

Presence All-in-One Suite

Índice

1. Introducción a la Suite de Presence	3
1.1. Presence Technology: All-in-One Suite	4
1.2. Presence Technology: Tecnología Modular	6
2. Ventajas que ofrece la Suite All-in-One de Presence	8
2.1. Incremento de Productividad.....	10
2.2. Incremento de la Calidad	12
2.3. Incremento de la Satisfacción del Cliente	14
2.4. Capacidad de Adaptabilidad.....	15
3. Elementos de la Suite de Presence	18
4. Arquitectura de la Suite de Presence	23
4.1. Avaya	24
4.2. OpenGate	25
5. Sobre Presence Technology.....	27

1. Introducción a la Suite de Presence

El éxito de una organización depende principalmente de su capacidad para dar respuesta a sus clientes en un entorno de mercado tan dinámico como el actual. El Contact Center es el principal nexo de comunicación entre la organización y sus clientes, por tanto, tiene que ir adaptándose en todo momento a las nuevas estrategias alineadas a este entorno. Los centros de atención al cliente tienen que estar preparados para ofrecer el mejor servicio y atención a los usuarios pero además no pueden olvidarse de tener un alto ratio de productividad.

La incorporación de nuevos canales alternativos para ofrecer nuevas opciones de comunicación a los clientes es un claro beneficio tanto para el usuario como para la empresa, pero si no se hace de manera correcta puede terminar en fracaso ya que al incrementar los medios de comunicación disponibles también se incrementa la complejidad de gestión al que debe enfrentarse el personal del Contact Center. Cada canal puede necesitar distintas prioridades, niveles de servicio, aptitudes o incluso formación. Se debe garantizar un correcto seguimiento, asignación y control de cada una de las interacciones a gestionar a través de cada canal soportado así como del personal disponible para atenderlo. Sin estas medidas, los niveles de servicio de cada uno de los canales podrían estar completamente descompensados y desembocar en una experiencia negativa por parte del cliente que no obtiene respuesta en un tiempo aceptable o la recibe con un bajo nivel de servicio.

Incorporar soluciones de atención automatizada puede también afectar a la calidad y productividad del Contact Center si estas herramientas no se encuentran completamente integradas con el resto de las soluciones implantadas en el Contact Center. En numerosas ocasiones los clientes experimentan una experiencia frustrante al tener que proporcionar los datos no sólo durante la gestión automatizada sino también cuando finalmente la llamada termina en una agente. Esta experiencia negativa se acentúa aún más cuando se requiere de una segunda transferencia de este cliente a un segundo nivel de atención donde también se le vuelve a preguntar por la misma información. La sensación percibida por el cliente es que la empresa con la que está interactuando es poco profesional tramitando su gestión. Estas preguntas concurrentes también afectan negativamente la productividad del Contact Center ya que se incrementa el tiempo de atención para recolectar de forma recurrente la información que ya ha sido proporcionada por el cliente ya sea a través de sistemas automatizados o por los agentes dispuestos en un primer nivel de atención.

Otro de los grandes problemas o limitaciones a los que se deben enfrentar los gestores del Contact Center en numerosas ocasiones es la falta de información coherente. Aunque el Contact Center disponga de infraestructura tecnológica enfocada específicamente para la gestión de las interacciones, la utilización de sistemas aislados que no se encuentren integrados a todos los niveles tiene como resultado una mayor complejidad con la que debe lidiar el equipo del Contact Center para obtener información concluyente sobre la situación del mismo en tiempo real, así como su evolución y tendencias. Esta información y su posterior análisis es vital para identificar las desviaciones y problemas, permitiendo definir los planes de mejora que puedan solventarlos. La información debe ser fácilmente accesible para los gestores del Contact Center permitiéndoles establecer nuevas estrategias, tomar decisiones y ejecutar las distintas acciones en el mínimo tiempo y con las máximas garantías de éxito.

Aunque en numerosas ocasiones se pueda considerar que el problema en los Contact Center es el conocimiento o actitud del personal interno o de los departamentos que ofrecen soporte al mismo, la realidad es que las soluciones y arquitecturas tradicionales para Contact Centers no cubren las necesidades que numerosas organizaciones requieren en la actualidad. La integración de sistemas completamente aislados y dispares como son ACD, IR, IVR, Marcadores Predictivos, Grabadores, etc. requiere de un gran esfuerzo y necesita involucrar personal técnico altamente cualificado para que cada uno de los sistemas inconexos utilizados por el Contact Center funcione de forma orquestada. Puede ocurrir que esta integración no sea posible o muy limitada ya que algunos productos instalados no dispongan de una interfaz abierta.

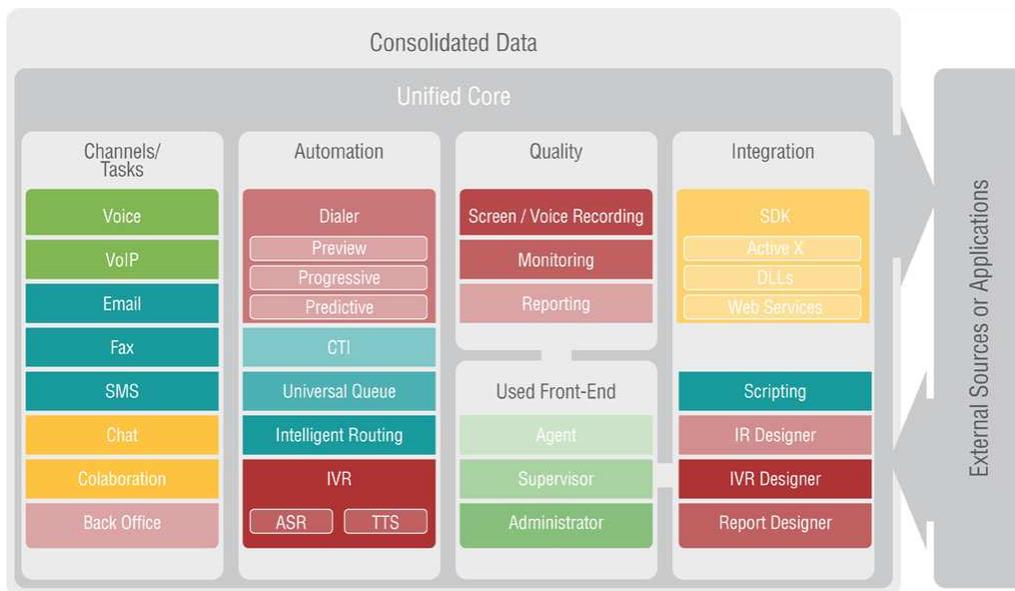
Además, mantener al día una base de soluciones independientes instalada con las últimas versiones garantizando la interacción entre los sistemas requiere de una labor de ingeniería constante. Esta labor de mantenimiento evolutivo se complica aún más si se dispone de plataformas distribuidas en distintos centros, y en el caso que se experimente un fallo o incidencia, identificar qué elemento es el que no funciona correctamente se vuelve una labor muy tediosa.

1.1. Presence Technology: All-in-One Suite

Presence Technology es una empresa de software que ofrece una completa solución modular para el Contact Center muy fácil de usar. La compañía fue fundada por importantes representantes del sector del Contact Center en Europa para dar respuesta a las tremendas

dificultades que los Contact Centers experimentan con las soluciones tecnológicas tradicionales. Es frecuente encontrar soluciones tradicionales que no se ajustan a las necesidades reales y que en ocasiones en vez de simplificar la operación la hacen más compleja, requiriendo inversiones difíciles de justificar ya que las mejoras esperadas no se cumplen sin acometer continuas integraciones que en numerosas ocasiones no son viables ya sea por tiempo, conocimientos o presupuesto.

Presence Technology mantiene el mismo espíritu que empujó a sus fundadores y actuales socios a crear la compañía: proporcionar la solución más completa para Contact Centers, fácil y rápida de usar e implementar y completamente enfocada para que los gestores del Contact Center puedan utilizarla sin necesidad de involucrar constantemente a los departamentos técnicos para adaptarla a las necesidades cambiantes que se experimentan en las organizaciones. Presence Technology ofrece una completa solución All-in-One específicamente diseñada para que el Contact Center mejore radicalmente la productividad, la calidad de servicio y la satisfacción de sus clientes.



Visión Conceptual de la Suite de Presence Technology

Presence Technology responde a las necesidades del Contact Center con una Suite All-in_One formada por un conjunto de módulos completamente integrados que cubren las necesidades de automatización, multi-canalidad, blending y calidad. La Suite permite embeber las reglas de negocio simplificando la presentación y captura de datos que pueda requerirse para la gestión del servicio. Incluye un potente motor de enrutamiento que tiene en cuenta información de

negocio, así como los requerimientos de calidad de servicio, para que el sistema pueda tomar las decisiones más adecuadas en todo momento. Todo esto gestionado desde un entorno visual muy sencillo de usar que permite a los gestores interactuar con la solución para adaptar en cualquier momento las nuevas estrategias para adecuarlo a las necesidades reales demandadas por la organización, el mercado o los clientes.

Para poder tomar decisiones acertadas, se requiere información y no un conjunto de datos sin relación. Presence Technology con el fin de poder ofrecer información útil, ha normalizado y consolidado los datos generados y capturados por cada uno de los módulos que componen la Suite, ofreciendo un extenso conjunto de monitores en tiempo real. Igualmente Presence All-in-One dispone de informes históricos que proporcionan a los Gerentes del Contact Center información detallada sobre la evolución de cada uno de los servicios. Asimismo, la Solución aporta un potente diseñador de informes a medida muy intuitivo que permite vincular datos de la Suite de Presence Technology con datos de otros sistemas, proporcionando toda la información necesaria para poder realizar un análisis exhaustivo que ayude a tomar decisiones basadas en hechos.

1.2. Presence Technology: Tecnología Modular

La arquitectura modular de la Suite All-in-One de Presence se encuentra basada en estándares abiertos y permite convertir el Contact Center en un entorno sumamente elástico y dinámico, sin necesidad de invertir tiempo o dinero en integraciones de productos dispares. Se adapta perfectamente a todo tipo de Contact Centers, desde unos pocos puestos a miles, por lo cual la inversión realizada está garantizada. Presence Suite puede absorber los distintos crecimientos que se puedan experimentar en el Contact Center. Su modularidad también permite adquirir sólo las funcionalidades que se necesite en cada momento, pudiendo añadir nuevos módulos complementarios que den respuesta a los nuevos requerimientos funcionales que el Contact Center pueda reclamar, sin la necesidad de tediosas integraciones ya que los módulos se intercomunican entre sí de forma automática.

Presence Technology también ofrece un completo Kit para Desarrolladores en el caso que la organización desee integrar la Suite con otras aplicaciones, como pueden ser: aplicaciones de ticketing, CRM, Provisión, ERP, etc., con el fin de automatizar aún más el flujo de información y sincronización de eventos entre las distintas aplicaciones existentes en la organización.

Presence Technology ha desarrollado una Suite tan flexible, elástica, dinámica y modular, que es capaz de integrarse con cualquier PBX o incluso funcionar de forma completamente autónoma a través de enlaces TDM o VoIP.

2. Ventajas que ofrece la Suite All-in-One de Presence

Entre un 70 y un 80 por ciento del coste total de un Contact Center es de personal, por tanto, cualquier acción o solución enfocada a incrementar la productividad reduciendo de forma efectiva el tiempo necesario para gestionar las interacciones, repercutirá en una mejora sustancial de las operaciones.

Considerar sólo esta reducción del tiempo empleado para gestionar interacciones como el único elemento para evaluar y valorar soluciones a implantar en el Contact Center desemboca en un análisis demasiado simplista de las tareas que realiza un Contact Center, la complejidad del mismo y el valor que puede aportar a la organización.

Resulta importante destacar que posiblemente el activo más importante que tiene toda la organización son sus clientes y que los Contact Centers son el interfaz que permite la relación con los mismos. Disponer de clientes satisfechos resulta vital en un mercado tan competitivo. Los usuarios son un referente para los clientes potenciales.

Para poder garantizar la satisfacción de los clientes, las organizaciones deben implantar políticas de calidad que engloban:

- La definición, implantación y seguimiento de los procesos que debe seguir los distintos empleados de la organización (incluido el Contact Center).
- Identificar las carencias formativas en distintas áreas (por ejemplo: gestión de clientes, técnicas de telemarketing, productos y servicios comercializados, uso de las aplicaciones a utilizar para tramitar las gestiones de los clientes, etc.) tomando las medidas formativas tanto de aplicación general como individual.
- Definir el perfil profesional de cada uno de los puestos necesarios en el Contact Center con el fin de identificar los mejores candidatos a contratar.
- Definir y comunicar las metas tanto a nivel individual como global así como sus resultados y medidas para garantizar su consecución.
- Considerar la retroalimentación proporcionada por los clientes para poder identificar qué elementos deberían mejorarse.

- Explotar la información tanto operativa como de negocio, analizar las desviaciones y tendencias con el fin de definir nuevas estrategias como parte de un proceso de mejora constante.
- Etc.

Por tanto, durante el proceso de evaluación de las herramientas o soluciones a implantar en un Contact Center se deben tener en cuenta una extensa lista de preguntas como son:

- ¿Cómo simplificará la formación del personal?
- ¿Cómo ayuda a eliminar el error humano?
- ¿Puede embeber las reglas de negocio?
- ¿Puede mejorar la calidad del Contact Center?
- ¿Permite mejorar la relación con mis clientes?
- ¿Garantiza el seguimiento de procesos?
- ¿Permite mejorar los procesos implantados?
- ¿Permite explotar y analizar la información operativa y de negocio?
- ¿Simplificará las tareas de otros departamentos, por ejemplo IT?
- ¿Se adecuará a las futuras necesidades del negocio?
- ¿Puede interactuar con otras aplicaciones de negocio?
- ¿Ofrecerá información del mercado y los clientes para definir nuevas estrategias para el Contact Center y para la organización?
- ¿Su coste de propiedad es bajo?
- ¿Es una solución dinámica y escalable?
- ¿Cuánto tiempo y recursos requiere para adaptarla a futuras estrategias?
- Etc.

Todas estas preguntas se pueden agrupar en los siguientes elementos de valoración:

- Incremento de la Productividad
- Incremento de la Calidad
- Incremento de la Satisfacción del Cliente
- Capacidad de Adaptabilidad

La dilatada experiencia que Presence Technology posee en la Industria del Contact Center le ha permitido identificar, analizar y dar respuesta a las necesidades que experimenta todo Contact Center a través de una solución extremadamente modular y completa que cubre cada uno de

los aspectos indicados anteriormente y que se encuentran estrechamente relacionados con la operación y gestión eficiente de un Contact Center.

2.1. Incremento de Productividad

Al medir el Incremento de Productividad, también es importante identificar si el coste de adquirir e implantar la solución se rentabiliza, cuando se rentabiliza (retorno de la inversión) así como su coste de propiedad (cuanto cuesta mantenerla).

La Suite de Presence Technology ofrece un retorno de inversión inigualable frente a otros fabricantes. Presence All-in-One integra distintos algoritmos que automatizan y optimizan la asignación e incluso gestión de las distintas interacciones (indistintamente del canal e incluyendo el back Office como un canal más) eliminando gran parte de las tareas que los agentes deben realizar de forma manual, incrementando de esta manera su productividad.

Además la Suite de Presence permite:

- Embeber las reglas, lógica e información del cliente y de negocio.
- Reducir drásticamente el error humano.
- Simplificar la formación del personal y minimizar el número de aplicaciones a utilizar por el agente.
- Dirigir en todo el momento al agente durante todo el proceso de gestión con el cliente, presentando y recopilando información de acuerdo al procedimiento de atención establecido, validando que las opciones seleccionadas o información introducida por el agente sea correcta.

Las funcionalidades incorporadas en la Suite All-in-One de Presence Technology han permitido a algunos clientes incrementar la productividad de sus Contact Centers en más de un 400%, amortizando la inversión en menos de un mes.

La Suite de Presence Technology también destaca por su reducido coste de propiedad gracias a ciertas características de las que dispone el producto, tales como:

- Su facilidad y agilidad de uso y configuración para las áreas operativas, de negocio y técnicas por lo que requiere un reducido equipo de profesionales para administrar, mantener, configurar y gestionar la solución.
- Su escalabilidad y modularidad permite que la solución crezca de acuerdo a la evolución de la empresa.

- Un único producto ofrece todas las funcionalidades necesarias por el Contact Center simplificando la formación del personal que interactúa con el producto: También reduce el número de proveedores con los que se tiene que interactuar en caso que fuera necesario, y por tanto, los contratos de mantenimiento necesarios.
- Su modularidad permite adquirir e instalar los módulos necesarios en cada momento. Todos los módulos se encuentran pre-integrados, por lo que no se necesita de integración para que estos funcionen con el resto de los módulos implantados con anterioridad. Los interfaces de administración, configuración, gestión y agente son comunes, por lo que se simplifica notablemente su utilización a todos los niveles.
- Sus reducidos requerimientos técnicos tanto a nivel de puesto de agente como de servidores reduce la inversión y también el coste para mantenerla (menor equipamiento = menor espacio necesario, menor consumo eléctrico, menor coste refrigeración, menor tiempo y complejidad para su soporte y mantenimiento, etc.)
- Su integrabilidad con todo tipo de aplicaciones de terceros permite que el producto interactúe con las aplicaciones de negocio actuales y futuras. Asimismo, el producto también incorpora un innovador diseñador de aplicaciones que permite crear y publicar completas aplicaciones para el Contact Center sin necesidad de conocimientos en programación o bases de datos, reduciendo el tiempo de “desarrollo” de semanas a días e incluso horas.
- Su extraordinaria estabilidad garantiza el cumplimiento de los más altos requerimientos de disponibilidad demandados por el sector de Contact Center, minimizando cualquier impacto en la operación del Contact Center.
- La posibilidad de realizar cambios en caliente sin requerir parar los servicios permite que el Contact Center no interrumpa su actividad para implantar nuevas reglas de negocio o configuración de servicios.
- Su arquitectura basada en estándares abiertos permite una mayor capacidad de integración con otros sistemas implantados en el Contact Center.
- Consolida en un único repositorio de datos toda la información operativa, de calidad y de negocio siendo accesible a través de un extenso número de informes y monitores embebidos en el producto. Además ofrece una herramienta visual e intuitiva que permite diseñar informes a medida para analizar y explotar toda la información almacenada tanto en el repositorio de la Suite de Presence como en otros repositorios (aplicaciones de ticketing, CRM, ERP, provisión, etc.).

- Capacidad de interactuar con todas las Centralitas del mercado. Además ofrece una solución All-in-One autónoma (sin necesidad de centralita), garantizando su funcionamiento y compatibilidad en cualquier tipo de entorno.

La Suite All-in-One de Presence Technology no sólo incrementa la productividad del personal directamente relacionado con el Contact Center, sino también de numerosos departamentos de la Organización que deban soportar o interactuar con este.

2.2. Incremento de la Calidad

Incrementar la productividad del Contact Center no sirve de nada si no garantiza que las gestiones se realizan de forma correcta por el personal asignado a los distintos servicios atendidos en el Contact Center.

Con el fin de ilustrar este concepto, consideremos un ejemplo que resulta bastante cotidiano. Imaginemos que un cliente se pone en contacto con un Contact Center para realizar una gestión y es tramitada por el agente de forma incompleta o errónea ya sea por inexistencia de procesos, desconocimiento de los mismos, complejidad del uso de las aplicaciones con las que debe interactuar, o error humano. Esta gestión no sólo desembocará en una insatisfacción del cliente, si no también en una segunda interacción por parte del mismo cliente para solventar el error cometido por el agente que le atendió en la primera interacción, incrementando el número total de interacciones que debe gestionar el Contact Center.

Estas incidencias pasarán inadvertidas en el Contact Center si las soluciones con las que cuenta tan sólo se encuentran enfocadas a incrementar la productividad. La organización considerará que se ha mejorado notablemente el Contact Center ya que los informes de productividad reflejarán que efectivamente el agente utiliza menos tiempo en realizar la gestión, pero sin embargo se desconocerá su efectividad ya que la información disponible para realizar este análisis es inexistente o incompleta.

Las soluciones implantadas deberían poder ofrecer más información y control para poder dar respuestas a las siguientes preguntas:

- ¿qué cliente se pone en contacto con el Contact Center? y ¿por qué?
- ¿que se ha tramitado para este cliente? y ¿quien lo ha tramitado?
- ¿la gestión ha sido realizada de forma correcta y exitosa?

- ¿se han tenido que realizar transferencias entre grupo de agentes? y ¿por qué?
- ¿el tiempo para tramitar dicha gestión es el correcto?
- ¿el agente atiende de forma adecuada al cliente?
- ¿se están siguiendo los procedimientos definidos?
- Etc.

La información que da respuesta a estas preguntas permite conocer en detalle la operación y evolución del Contact Center pudiendo identificar las carencias, así como, cuantificar y definir las mejoras que resulten necesarias para ofrecer un servicio realmente efectivo y de calidad. La solución debe ofrecer información a todos los niveles para identificar si es un caso aislado, que pueda ser resuelto tan sólo reforzando la formación de un agente en particular, o es una deficiencia general que pueda requerir medidas más amplias.

La Suite de Presence Technology también aborda eficientemente la gestión de la calidad proporcionando información y herramientas específicas que permiten garantizar un alto nivel de calidad en los servicios gestionados por el Contact Center. Entre las funcionalidades que ofrece podemos destacar:

- La Suite de Presence puede identificar al cliente y la razón de contacto a través de distintas opciones, y utilizar esta información para ofrecer más datos al agente de forma automática sobre la interacción que debe gestionar así como realizar una asignación inteligente al mejor agente para atenderla. También permite cruzar cada interacción con información y reglas de negocio, información operativa e incluso preferencias del cliente para asignar cada una de las interacciones. Esta funcionalidad permite, por tanto, segmentar al equipo humano del Contact Center por tipo de gestión, permitiendo simplificar la formación del personal y disponer de un mayor conocimiento y experiencia de los procesos, productos o servicios, herramientas, etc. que cada tipología de gestión requiere.
- La Suite también tiene la capacidad de almacenar información relativa al negocio y a la operación, permitiendo el análisis y exportación de los datos de forma conjunta. De esta manera la Suite de Presence Technology simplifica enormemente el análisis de la información con el fin de identificar incidencias ya sean individuales o colectivas y el desarrollo de distintos planes de acción y estrategias para mejorar el Contact Center o solventar los problemas detectados.
- A través del módulo de Scripting, la suite de Presence Technology permite guiar en todo momento al agente en cada interacción de forma dinámica, de acuerdo a las

selecciones o información introducida en el argumentario. Asimismo completa de forma automática campos del argumentario con información relativa al cliente y la interacción de acuerdo a los datos recopilados por el sistema durante el proceso de enrutamiento inteligente de la interacción. De esta manera se reduce notablemente la complejidad y el número de herramientas a utilizar por el personal asignado al servicio así como la posibilidad de que el agente pueda cometer un error. La Suite de Presence también ofrece un completo SDK que permite su integración con cualquier aplicación de terceros ya existente en el Contact Center para la tramitación de las distintas gestiones.

- o La grabación de conversaciones resulta una herramienta muy eficaz para identificar si los distintos clientes han sido atendidos de acuerdo a los procesos y procedimientos establecidos. La Suite de Presence Technology además de realizar grabaciones de las conversaciones también permite grabar el vídeo de las pantallas de los puestos del agente, incluso durante el trabajo después de la llamada o ACW (After Call Work), pudiendo identificar si las herramientas informáticas dispuestas en el Contact Center están siendo utilizadas de forma correcta para cada una de las gestiones, permitiendo detectar y actuar frente a cualquier desconocimiento en el uso de las mismas.

Presence Technology considera que para disponer de un Contact Center eficiente se requiere optimizar tanto la productividad como la calidad, y ofrece a través de la Suite de Presence un conjunto de funcionalidades y módulos que permite a las organizaciones alcanzar sus metas.

2.3. Incremento de la Satisfacción del Cliente

Podríamos considerar que si el Contact Center tiene una alta productividad y sigue los estándares marcados de calidad la satisfacción del cliente debería ser alta. Esta afirmación suele ser cierta si el cliente considera que ha sido atendido rápidamente, con un trato profesional y personalizado, la información proporcionada ha sido exacta y la tramitación de la gestión se ha realizado de forma correcta. Cada uno de estos elementos deberían estar controlados a través del plan de calidad implantado en el Contact Center y reforzado a través de soluciones que, como la Suite de Presence Technology, minimicen las desviaciones, el error humano y ofrezcan la posibilidad de realizar un seguimiento y la aplicación de medidas correctivas o de mejora en un tiempo reducido.

De todas formas resulta necesario considerar que los distintos procedimientos, incluso los relacionados con la calidad, deben ser recalibrados y contrastados con la opinión real de cada uno de los clientes que han sido atendidos por el Contact Center. Es posible que dichos procedimientos no cubran las expectativas del cliente o que incluso dichas expectativas varíen de acuerdo a la evolución del cliente o del mercado.

Resulta muy efectivo conocer la opinión del cliente tras finalizar la gestión con el mismo. En ese momento, el cliente dispone de una percepción tanto objetiva como subjetiva (emocional). Indistintamente el tipo de percepción es muy importante poder identificar de forma inmediata que ha ocurrido y porqué. Una vez analizado, también permitiría realizar acciones específicas para aquellos clientes que hayan constatado su insatisfacción con la finalidad de corregir su percepción.

La Suite de Presence Technology ofrece la posibilidad de poder realizar una encuesta completamente automatizada tras finalizar la interacción a través del módulo de Intelligent Routing y IVR proporcionando al equipo que gestiona la calidad del Contact Center la valoración realizada por el cliente, asociando otra información como puede ser: el agente que lo atendió, que fue tramitado, etc. Igualmente, el sistema, de forma automática, podría también programar una llamada de emisión o una tarea back office de seguimiento con el cliente para conocer en detalle las razones de su insatisfacción y mejorar su experiencia.

2.4. Capacidad de Adaptabilidad

La implantación de soluciones convencionales para Contact Centres que requieren de la adquisición de productos aislados o incluso incorporar productos de varios proveedores para cubrir las necesidades del Contact Center desemboca en una elevada complejidad para los equipos técnicos y de gestión relacionados con la operación del Contact Center.

Esta complejidad no se experimenta como un hecho aislado y puntual durante el proceso de instalación de la solución. También hay que lidiar con ella durante el día a día al tener que mantener y utilizar esta infraestructura, que constituye el núcleo de interconexión con el cliente y gestión de las distintas interacciones, incrementando el coste total de la solución.

La gran desventaja de los sistemas aislados que se encuentran integrados entre si para ofrecer una solución para el Contact Center es que aunque inicialmente se considere que el cambio

sólo deba realizarse en uno de los sistemas hay que comprobar cómo puede afectar al resto, por lo que cualquier cambio por simple que sea, puede afectar de forma significativa a distintos elementos que conforman la solución, desembocando en una compleja tarea de ingeniería.

Tanto el tiempo como el coste asociado para acometer las distintas adaptaciones pueden afectar al negocio de forma muy negativa. Aunque se disponga de la capacidad económica, la organización perderá un tiempo vital hasta se encuentre disponible, desaprovechando oportunidades en un mercado tan competitivo. En el caso de que la organización no pueda acometer el coste, simplemente no realizará los cambios, perdiendo su posicionamiento en el mercado.

La Suite All-in-One de Presence Technology proporciona una completa solución para el Contact Center en un único producto modular, por lo que la organización sólo debe mantener un único sistema. Los distintos módulos que compone la Suite ofrecen un conjunto de funcionalidades paquetizadas y completamente integrados “de fábrica” con el resto de los elementos que constituye el producto. La configuración de la Suite se realiza a través de una interfaz estándar para todos los módulos y cualquier parametrización de la solución es compartida por todos los módulos a través de un *core* unificado de interconexión y un único repositorio de información.

Cualquier adaptación se realiza a través de las herramientas de gestión que disponen de un entorno completamente gráfico, muy intuitivo y fácil de usar. Incluso si uno de los módulos es adquirido a posteriori, este se intercomunica con el resto sin requerir de adaptación para funcionar de forma orquestada con el resto de los módulos ya existentes.

Además, en el caso que la organización haya realizado una integración a medida entre la Suite de Presence y una aplicación de terceros, la incorporación de un nuevo módulo en la Suite, no afecta a dicha integración ya que todos los módulos que conforman la Suite de Presence comparten el mismo SDK y éste interacciona con todos ellos a través del *core* unificado del producto.

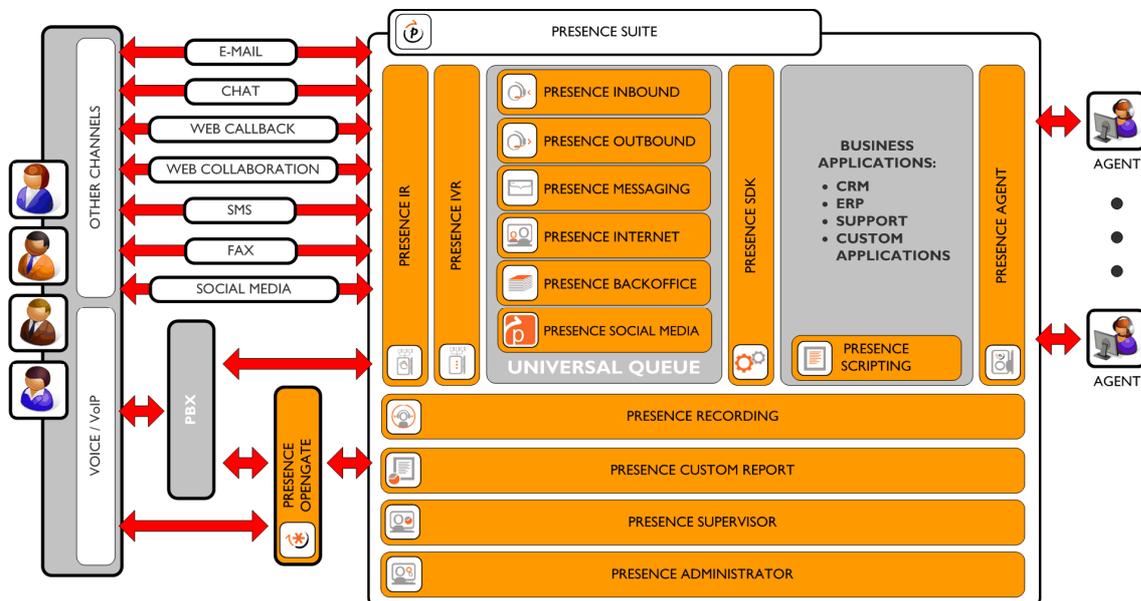
Su arquitectura, permite que la solución pueda implantarse y adaptarse a cualquier requerimiento o estrategia definida por la organización muy rápidamente y sin ninguna complejidad técnica. La Suite de Presence Technology también destaca por su escalabilidad tanto funcional como en el número de puestos simultáneos soportados, existiendo

instalaciones actualmente en producción con más de 2000 puestos y más de 5000 usuarios. La Suite de Presence Technology realmente permite disponer de un Contact Center elástico y sin limitaciones.

3. Elementos de la Suite de Presence

La modularidad el producto es tan elástica que permite a las organizaciones no sólo cubrir ciertas necesidades específicas (como puede ser: grabación de llamadas, enrutamiento inteligente, IVR, marcación automática, scripting) sino también disponer de una solución completa y unificada para su Contact Center.

A continuación se ofrece una pequeña descripción de cada uno de los módulos que compone la Suite de Presence y un diagrama que muestra la interacción entre los mismos:



Interacción entre los distintos módulos que conforma la Solución para Contact Centers de Presence Technology

Marcación / Multi-Canalidad / Multi-Tarea y Blending:



Presence Voice Outbound: potente y robusto marcador que proporciona tres métodos distintos de marcación automática: vista previa, progresivo y predictivo. Ofrece una impresionante mejora sobre la productividad del Contact Center. Asimismo integra todas las funcionalidades de Presence Voice Inbound



Presence Voice Inbound: solución completa para la gestionar el flujo de llamadas entrantes capaz de combinar cualquier interacción del Contact Center. Puede integrarse, al igual que cualquier otro módulo de la Suite de Presence, con cualquier aplicación de negocio a través del SDK de Presence



Presence Messaging: añade soporte a la gestión de los canales de E-mail, FAX y SMS a la Suite de Presence. Estos canales se encuentran gestionados en una cola unificada que considera las reglas de negocio, prioridades y los skills de los agentes definidos en el sistema para asignar las interacciones



Presence Internet: añade soporte a la gestión de los canales de Chat, Web Callback y Web Collaboration a la Suite de Presence. Estos canales se encuentran gestionados en una cola unificada que considera las reglas de negocio, prioridades y los skills de los agentes definidos en el sistema para asignar las interacciones



Presence Social Media: amplía las capacidades de interacción con los clientes a través de redes sociales tales como: Twitter, Facebook, YouTube o blogs. Incluye un motor de multi-filtrado con distintos algoritmos que permite capturar sólo los mensajes que requieran ser gestionados por el Contact Center. Este módulo también hace uso de la cola unificada, por lo que ofrece la posibilidad de realizar blending con cualquier otro canal o tarea gestionada a través de la suite.



Presence BackOffice: integra las tareas de BackOffice generadas en el Contact Center en una cola unificada de gestión de interacciones. Este módulo permite tener control sobre estas tareas incluso si no se encuentran relacionadas con interacciones anteriormente gestionadas por la Suite de Presence.

Enrutador Inteligente Multicanal y Autoservicio:



Presence IR: motor que ejecuta acciones de enrutamiento basado en las reglas de negocio establecidas en los procesos o flujos de gestión de interacciones de forma completamente automática. Este motor puede procesar cualquier tipo de interacción indistintamente del canal (llamadas, email, etc.) ejecutando la regla de enrutamiento que asigna la interacción al agente más cualificado para gestionarla



Presence IVR: proporciona sofisticadas funcionalidades de portal autoservicio de voz a la Suite de Presence integrando motores TTS y ASR. Permite crear estrategias inteligentes así como servicios interactivos totalmente automatizados para el Contact Center

Grabación y Calidad:



Presence Recording: sistema de grabación de conversaciones y pantalla del agente. La grabación puede ser activada de acuerdo a un plan de grabación preestablecido (por servicio, extensión ó login) o bajo demanda. La grabación de voz y captura de la pantalla del agente se encuentra totalmente sincronizada. Herramienta sumamente útil para realizar gestión de calidad o disponer de un comprobante de la transacción.

Rápida Creación de Aplicaciones / Argumentarlos e Integración con Aplicaciones de Terceros:



Presence Scripting: permite diseñar y publicar argumentarios para que sean usados en los servicios del Contact Center a través de una herramienta muy simple y completamente visual que no requiere conocimientos de programación. Totalmente integrados con la Suite de Presence, los argumentarios presentan y recolectan la información necesaria en cada caso para gestionar al cliente o el servicio



Presence SDK: Kit para desarrolladores que permite integrar cualquier otra herramienta software de negocio utilizada en el Contact Center con la Suite de Presence

Informes a Medida, Análisis y Explotación de Datos:



Presence Custom Report: Potente y flexible diseñador de informes que permite crear informes completamente personalizados combinando datos de la Suite de Presence y Bases de Datos de otros sistemas (por ejemplo ERPs, CRMs, Ticketing, etc.). Dispone de una gran variedad de conectores con distintas bases de datos. Los informes pueden exportarse a distintos formatos, por ejemplo: PDF, Word, CSV, Excel, etc.

Interfaz de Usuarios:



Presence Administrator: herramienta de gestión que permite al administrador del sistema configurar los parámetros más técnicos de la Suite de Presence así como otorgar distintos nivel de accesos y asignación de perfiles para los distintos usuarios del sistema



Presence Supervisor: herramienta de gestión on-line diseñada específicamente para los gestores del servicio que permite embeber las reglas negocio de forma rápida y sencilla en la Suite de Presence. Dispone de un entorno completamente gráfico muy intuitivo y fácil de usar. Integra una gran variedad de informes y monitores en tiempo real que permiten una gestión y control total sobre el Contact Center.



Presence Agent: front-end en formato toolbar que permite al agente interactuar con el sistema. Disponible de la opción de instalable en el puesto del agente o en interfaz completamente Web. La suite de Presence dispone de un servicio de actualización del software de forma automática.

Pasarela TDM y VoIP:



Presence OpenGate: aunque la Suite de Presence se integra nativamente a través de CTI con Avaya CM también se integra de forma nativa con la potente y flexible pasarela TDM y VoIP desarrollada por Presence Technology (Presence Opengate). Esta pasarela se encuentra basada en el robusto y flexible motor de conmutación Asterisk, aunque optimizado por Presence Technology para cumplir con los más altos requerimientos en cuanto a rendimiento, escalabilidad y disponibilidad establecidos en los Contact Centers más exigentes. Permite implementar la Suite de Presence sin requerir de otros conmutadores telefónicos o interconectarla a cualquier PBX del mercado.

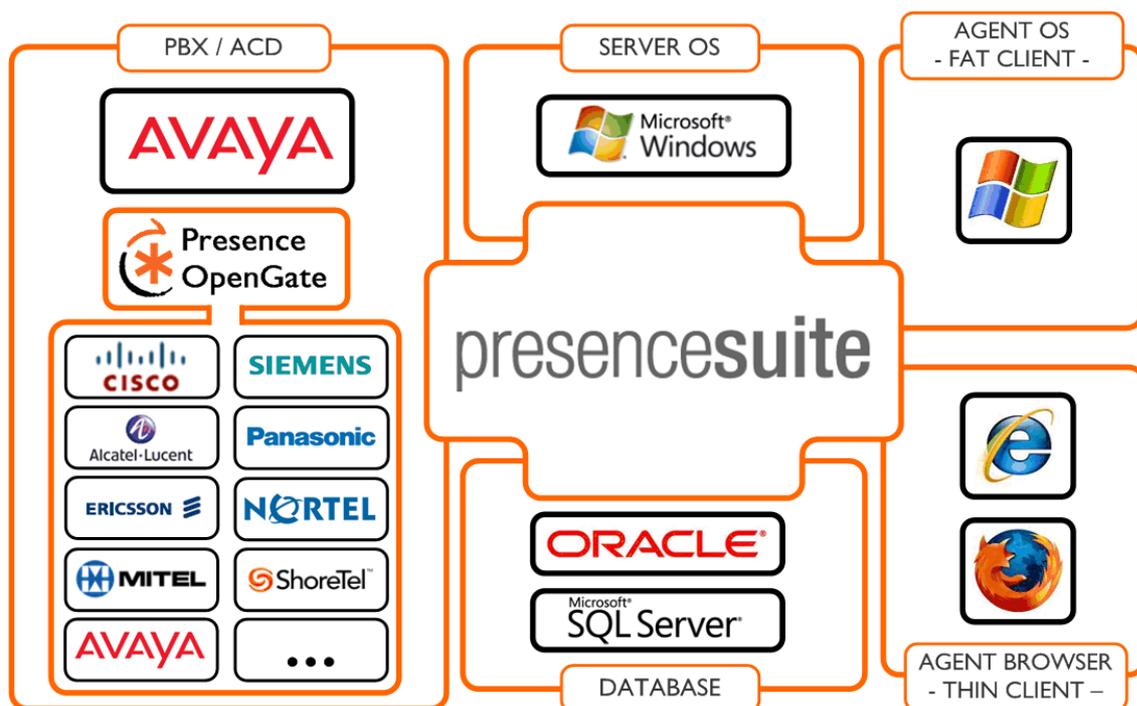
Indistintamente de la solución telefónica seleccionada, la Suite All-in-One de Presence ha sido diseñada para soportar distintos conmutadores telefónicos sin necesidad de hacer cambios en el software y ofreciendo la posibilidad de migrar fácilmente entre distintas plataformas telefónicas. Además, al basar su arquitectura en estándares abiertos, la Suite de Presence se adapta a cualquier tipo de entorno y tamaño de Contact Center, garantizando la inversión realizada por las empresas que lo adopten. Incluso su tremenda elasticidad ofrece la posibilidad de implantarla en entornos completamente virtualizados.

Información más detallada de cada uno de los módulos se encuentra publicada en la página Web de Presence Technology: www.presenceco.com

4. Arquitectura de la Suite de Presence

La Suite de Presence Technology es compatible con todas las PBX del mercado. Interactúa a nivel CTI con centralitas Avaya y utilizando la pasarela TDM y VoIP (SIP, H.323, IAX) Presence OpenGate permite a la Suite de Presence conectarse directamente a la Red Telefónica Pública Conmutada e integrarse con cualquier PBX del mercado indistintamente de su marca y modelo.

El repositorio utilizado por la Suite de Presence Technology para almacenar toda la información relativa a la operación, reglas de negocio y cliente, puede ser Oracle o Microsoft SQL Server, siendo estas las bases de datos con mayor aceptación en los entornos corporativos y Contact Centers.



PBX, OS y Bases de Datos Soportados por la Suite para Contact Centers de Presence Technology

Asimismo, la Suite de Presence Technology dispone de dos interfaces para el agente:

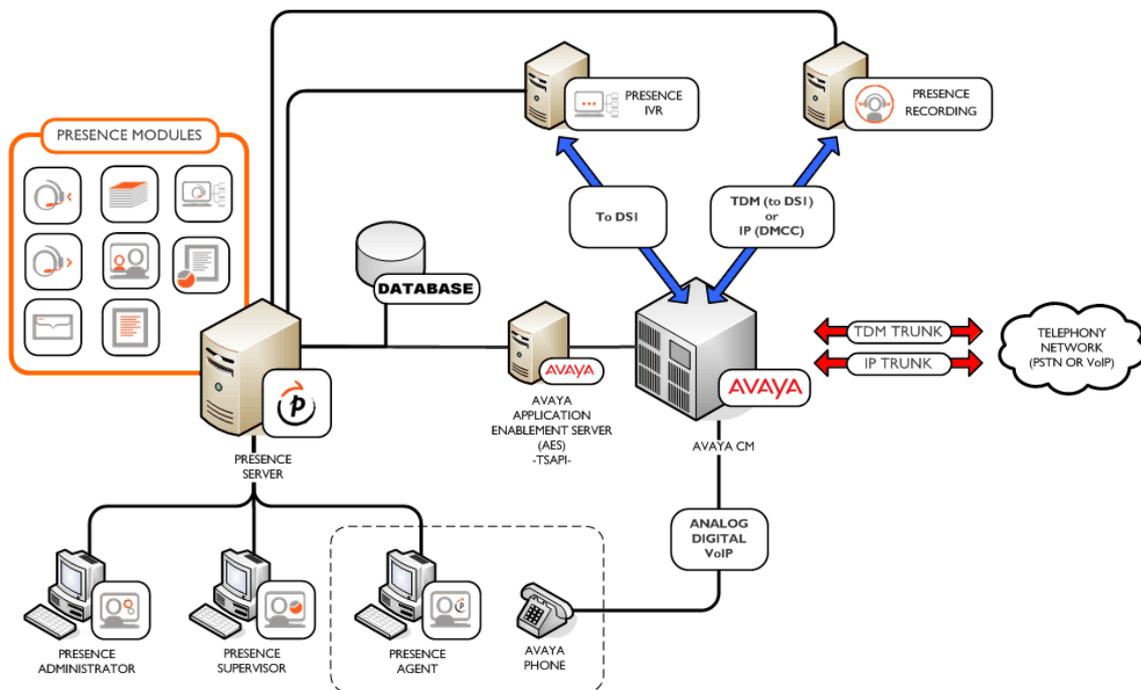
- Un fat-client instalado en el puesto del agente y compatible con los sistemas operativos Windows de Microsoft.
- Un thin-client completamente Web y multi-plataforma, compatible con los navegadores Internet Explorer de Microsoft y FireFox.

La extraordinaria flexibilidad de esta solución permite su instalación en entornos completamente virtuales de servidores y desktops.

A continuación se proporciona información detallada sobre la arquitectura de interconexión CTI con centralitas Avaya así como la opción de Presence OpenGate.

4.1. Avaya

La Suite de Presence se Integra de forma nativa con PBX Avaya a través del protocolo CSTA y el interfaz de aplicación TSAPI. Avaya dispone de dos elementos hardware que permite dicha comunicación: utilizando servidores AES (Avaya CM) o en centralitas Avaya más antiguas (Definity) utilizando tarjetas MAPD.



Integración de la Suite de Presence con centralitas Avaya

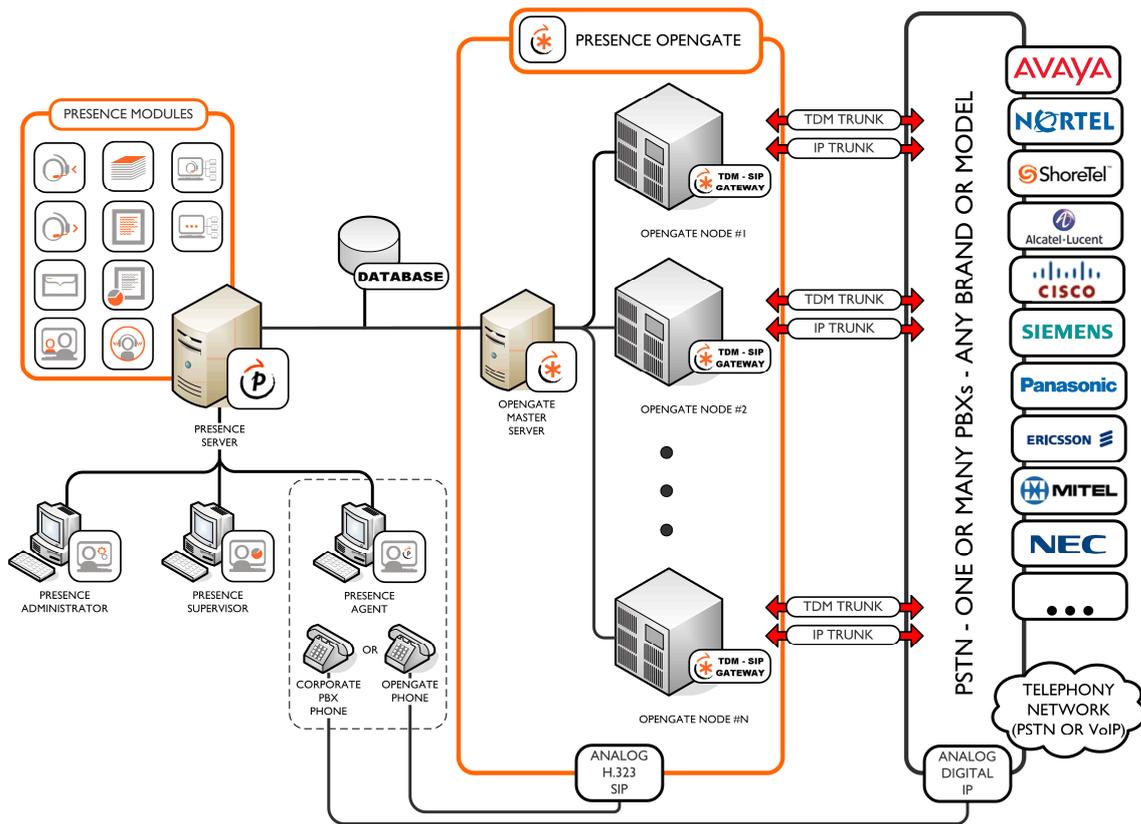
La integración de la Suite de Presence con Avaya es tan estrecha, que incluso utiliza algoritmos y funcionalidades embebidas en ellas para ofrecer el máximo rendimiento, escalabilidad y estabilidad. Esta reutilización de las capacidades disponibles en las PBXs/ACDs de Avaya maximiza la rentabilidad de la inversión realizada, al evitar la necesidad de adquirir hardware o software adicional para ofrecer ciertas funcionalidades que ya se encuentran disponibles en la centralita y que de hecho ya han sido adquiridas.

Específicamente, la Suite de Presence utiliza los algoritmos embebidos las tarjetas Call Classifier de Avaya para identificar si la llamada es un contacto no útil, por ejemplo: no contesta, Fax, buzón de voz, saturación de red y comunica. Asimismo utiliza toda la lógica y control embebido en el ACD de Avaya para realizar la priorización y gestión de todas las interacciones indistintamente del canal. Esta integración permite al ACD de Avaya disponer el control sobre cada una de las interacciones y por tanto que el CMS o IQ recopile y presente información de cada una de las interacciones y skills. Como resultado, los informes y monitores ofrecidos por la Suite de Presence se encuentran sincronizados con la información presentada por los sistemas que proporcionan la información operativa en Avaya (Avaya CMS o Avaya IQ).

4.2. OpenGate

Presence OpenGate es una pasarela TDM y VoIP basado en el conmutador Asterisk e integrado con todos los módulos de la Suite de Presence. Al igual que con centralitas Avaya o Nortel, la comunicación CTI con la Suite de Presence se realiza a través del protocolo CSTA soportado por el Proxy Presence OpenGate. Para los métodos de marcación progresivo o predictivo la detección de contactos no útiles se realiza a través del motor de conmutación Asterisk tipificando de forma automática cada uno de los registros de emisión.

El motor ACD implementado en la solución Presence OpenGate ha sido diseñado y desarrollado íntegramente por Presence Technology aportando el máximo rendimiento, escalabilidad y estabilidad a la solución. Embebido en los algoritmos de este ACD, no sólo se ha incorporado el control de las interacciones, prioridades y colas, sino también toda la gestión de balanceo de llamadas e interacciones entre varios servidores Asterisk como si de una única centralita o ACD se tratara. Esta funcionalidad de alta redundancia y disponibilidad se denomina N+1 y se encuentra embebido en el núcleo del Proxy de Presence OpenGate.



Integración de Presence Voice Outbound con Presence OpenGate

Esta arquitectura ofrece un entorno extremadamente flexible con la posibilidad de implementar Presence directamente conectado a la red pública o incluso integrarse con una o varias centralitas de distintos fabricantes de forma simultánea convirtiéndose en un completo sistema con funcionalidad de Command Center.

Información detallada sobre Presence OpenGate así como sus extensas posibilidades a nivel de implantación, ya sea en una arquitectura stand-alone o integrada con una o varias centralitas de forma simultáneas indistintamente de su marca y modelo, se encuentra documentado en el White Paper de Presecen OpenGate publicado en la página Web de Presence Technology: www.presenceco.com.

5. Sobre Presence Technology

Presence Technology es una compañía de software que ofrece una propuesta tecnológica de alto valor añadido a los Contact Centers.

Nuestra vocación al cliente nos ha llevado a desarrollar soluciones que se adaptan a las necesidades concretas de cada usuario y que están enfocadas a resolver retos específicos en cada caso. La suite de Presence aporta una gran flexibilidad a la dinámica del Contact Center, además contribuyen de forma directa a mejorar los márgenes de productividad de los servicios, todo ello con unos retornos de la inversión sin competencia en el sector.

Presence Suite es actualmente el conjunto de herramientas de Contact Center más completa del mercado y se ha desarrollado para mejorar la gestión del Contact Center consiguiendo altos niveles de calidad y satisfacción al cliente.

EUROPE

Orense, 68 – 4º Izq
28020 Madrid, Spain
T: (+34) 91 224 17 53

Comte Urgell, 240 3º
08036 Barcelona , Spain
T: (+34) 93 10 10 300

NORTH AMERICA

1200 Ashwood Parkway
Suite 410
Atlanta, GA 30338
T: +1 888 908 0117

AFRICA

T: +27 10 500 3963

CARIBBEAN & LATAM

Av 19 n° 120-71 Of. 411
Bogotá, Colombia
T: + 57 (1) 743 6905

Calle 64ª No. 21-50
Manizales, Caldas
Colombia
T: + 57 (1) 381 9386

www.facebook.com/PresenceTech
www.twitter.com/PresenceTech
www.linkedin.com/companies/Presence-Technology

