

Nuestra Arquitectura Tecnológica al Servicio de las Necesidades de Nuestros Clientes

1. PABX Nortel Networks Communication Server 1000, modelo SG Versión 5.0, distribuida en dos sitios con capacidad de sobrevivencia y redundancia en cada sitio. Su capacidad de crecimiento individual en de 3.350 posiciones activas. Esta capacidad es ilimitada en arquitectura de cluster o Networking (con un tope cercano a 100.000 posiciones).
2. Nortel Networks Contact Center Manager (CCM), compuesto por dos módulos que en su conjunto permiten la administración y gestión de la plataforma de Contact Center y recepción de llamados. Sus principales características son:
 - a. Mejor desempeño y capacidad mejorada: capacidad de crecimiento de hasta 3.350 agentes, 66.000 llamadas por hora y 1.000 skill.
 - b. Escalabilidad: En arquitectura de Networking de centros de atención, permite concentrar hasta 30 centros de atención con hasta 100.000 agentes.
 - c. Flexibilidad: Permite que tanto los agentes como los supervisores trabajen remotamente desde un sitio distinto o desde sus casas.
 - d. Colas Abiertas: Unificación de las cola de espera de contacto en una sola unidad lógica (correo, voz, comunicación instantánea, fax, etc.).
 - e. Ruteo por Habilidades universal: Ruteo de cualquier tipo de interacción a los agentes que posean el mejor perfil de servicio.
 - f. Despliegue de información en tiempo real y Reportes Históricos: Provee a los administradores de los centros de atención las herramientas de toma de decisiones y despliegue de información en tiempo real y tendencias para la correcta gestión de los servicios.
 - g. Asistente para la creación de reportes: Creación de reportes ajustados a las necesidades de manera simple y rápida.
 - h. Interfaces abiertas y estándar: Permite la integración con aplicaciones de terceros tales como elementos de despliegue estadístico y gestión de recursos humanos.
3. Contact Center Server permite la gestión de tráfico de entrada en a través de las siguientes funciones:
 - a. Intelligent Call Handling: Ruteo y tratamiento adaptable basado en las necesidades de los clientes y condiciones del servicio.
 - b. Skill-based Routing: Ruteo de llamadas sobre la base de las habilidades de los agentes.

- c. Comprehensive Management Reporting: Entrega a los administradores herramientas para la toma de decisiones, despliegue de información en tiempo real, reportes históricos, desempeño de los agentes, utilización de recursos y tendencias.
 - d. Open Interfaces: Permite la integración con aplicaciones de terceros tales como elementos de despliegue estadístico y gestión de recursos humanos
4. Contact Center Manager Administrator, es el segundo módulo de CCM, y su función es desplegar información estadística en línea para el monitoreo en línea del estado de agentes, campañas y servicios. Sus principales características son:
- a. Gestión Centralizada: Arquitectura de aplicación en 3 capas, con un servidor central que administra las aplicaciones y utiliza clientes delgados como Web Browser.
 - b. Nuevo Agent Desktop Displays: Aplicación que entrega a cada agente la posibilidad de conocer su desempeño respecto del grupo y global.
 - c. Gestión de Usuarios Mejorada: Asignación simple de agentes para la reasignación de grupos. Gestión de múltiples sitios centralizada a través de web browser.
 - d. Despliegue gráfico en tiempo real: Entrega de información crítica de desempeño a través de un conjunto de elementos gráficos adaptables a las necesidades de cada negocio.
 - e. Reportes Históricos: Gestión de reportes centralizados, permite compartir de manera pública reportes de gestión y servicio y notificación vía correo electrónico la completación de reportes agendados.
5. Discador Predictivo Mosaix con capacidad modular, detección de tonos y eventos telefónicos. Capacidad de Integración a otros sistemas para captura de datos. Generación de Informes y de posibilidad de desarrollo de Scripting para campañas.
6. Contact Recording. Solución de grabación de Nortel Networks que permite la grabación en modalidad selectiva, por demanda, aleatoria y total a través de interfaces directa a la central telefónica. Permite la gestión simple de las grabaciones en formatos abiertos lo que facilita sus respaldos en medio magnéticos u ópticos.