



## **Introducción a un Call Center**

- **Call Center Básico**
- **Call Center Avanzado**

# Call Center básico o integrado

Designamos de este modo la gestión de llamadas entrantes (ACD) que podemos realizar con cualquier PABX de la gama M6500 (M6501C, M6501R IP, M6501-RM IP, M6501L IP, M6540 IP, M6550).

## 1. CALL CENTER BÁSICO

- **Posibles sistemas de distribución de llamadas entrantes en la PABX.** Podemos emplear como criterios de elección de un grupo de agentes el número llamado, el número llamante, elección del cliente realizada mediante el empleo de una operadora automática. Una vez la llamada llega a un grupo de agentes, el modo en que la asignamos a un agente u otro es función del tipo de grupo (cíclico, llamada general, tiempo de reposo, jerárquico).
- **Enriquecimiento de la recepción** mediante el empleo de mensajes dirigidos al llamante (sincronizados, no sincronizados).

# Call Center básico o integrado

## 2. CALL CENTER BÁSICO ENRIQUECIDO CON SOFTWARE EXTERNO M7403

Este software nos permite disponer de:

- **Supervisión en tiempo real de las recepciones de la PABX**
- **Modificación de parámetros de funcionamiento del sistema (tiempo de timbre en grupo, tiempo de timbre en extensión, porcentaje de llamadas en cola, etc)**
- **Extraer estadísticas sobre el funcionamiento de las recepciones de la PABX**

El modo en que una llamada llega a un agente (elección del agente adecuado) es “responsabilidad” exclusiva de la PABX y en absoluto existe una intervención en este sentido del software M7403.

# Call Center básico o integrado

## 3. CALL CENTER BÁSICO ENRIQUECIDO CON SOFTWARE DE TARIFICACIÓN

### Versión empresa

- Control y distribución de costes
- Análisis de enrutamiento por operadores telefónicos
- Control y análisis de tráfico entrante

### Versión hotel

- A las prestaciones del software de tarificación de empresa se incorpora la gestión en un entorno Windows de las prestaciones hoteleras de la M6500: gestión de clientes, despertador, estado de dependencias, créditos, etc

# Call Center avanzado

Podemos identificar dos tipos de situaciones posibles con el calificativo de Call Center avanzado:

## 1. CALL CENTER BÁSICO ENRIQUECIDO CON APLICACIÓN CTI.

Al margen de que exista o no un software externo M7403 de supervisión y estadísticas, es posible que los agentes dispongan de la posibilidad de tener información en la pantalla de su PC cuando reciben una llamada.

El emplear una aplicación CTI u otra (estándar o dedicada) dependerá de las necesidades concretas del cliente.

En cualquier caso, el hecho de disponer de una aplicación CTI o no condiciona el modo de trabajo del agente que finalmente atiende la llamada, pero no interviene en absoluto en la elección de dicho agente cuando una llamada llega a la PABX. Esta selección continúa siendo “responsabilidad” de la PABX, enriquecida o no con mensajes, operadora automática, etc.

# Call Center avanzado

## 2. SERVIDOR EXTERNO M7480

La recepción de llamadas no es controlada por los sistemas propios de la PABX sino que **es responsabilidad de un software externo (M7480)**.

Se trata de un tipo de solución adecuada para clientes que requieren disponer de criterios de selección de agentes que no se cubren con los disponibles por defecto en las centrales. Veremos en concreto qué prestaciones nos proporciona el M7480 a la hora de gestionar llamadas, tanto salientes como entrantes.

El Call Center M7480 proporciona, entre otras cosas, servicio de operadora automática (IVR), de emisión de mensajes informativos hacia el llamante, una aplicación estándar CTI y estadísticas.

En el momento en el que trabajamos con un M7480 la PABX actúa como central de tránsito; **deja de tener “responsabilidad”** en lo que respecta a la elección del agente que responde.

# Call Center avanzado

- Realizadas estas consideraciones iniciales, pasamos a centrar nuestra atención en los dos puntos clave antes mencionados.

- **SOFTWARE TARIFICACIÓN**

Orientado a cualquier tipo de empresa u hotel

- **CTI (Computer Telephony Integration)**

Utilizado habitualmente para enriquecer estructuras de recepción de llamadas, puede ser empleado por cualquier usuario de la instalación.

# Call Center avanzado

- **Software M7480**

Se trata de un servidor destinado claramente a empresas para las que su productividad, eficiencia e imagen están claramente basadas en un correcto servicio telefónico, en una respuesta ágil al cliente.

*Atención al cliente:* Servicios públicos, información, administración de ventas, compras, facturación, telemarketing, etc.

*Respuesta especializada:* Agencias de viajes, hostelería y turismo, centros de reservas, entidades bancarias, soporte help-desk, compañías de seguros, etc



**NORTEL  
NETWORKS**