

SMART ACD

La forma más simple pero potente de atender contactos soportando las exigencias del negocio de hoy día.

CARACTERÍSTICAS

- SmartACD es la síntesis ideal de una herramienta destinada a la administración eficiente y simple de Contactos que ingresan a un ContactCenter o corporación. La administración de colas de espera con distintas estrategias de atención y desbordes así como una administración integral de los alcances de cada grupo de atención hacen de SmartACD una compañera infaltable para este tipo de operaciones.
- Con SmartACD es posible implementar múltiples campañas inbound en donde los recursos de los agentes o extensiones puedan ser compartidos o asignados en forma exclusiva.
- Un poderoso IVR (Interactive Voice Recognition) fácil de administrar permite un tratamiento adecuado al flujo de llamadas entrantes previo a su delegación en agentes o grupos de agentes o bien para completar una transacción con uno o mas servidores CTI que interactúan con el usuario y completan la consulta sin intervención de un agente u operador.
- Las herramientas de monitoreo en tiempo real del estado de las colas y flujo de las llamadas le brindan a los supervisores responsables toda la visión necesaria para monitorear el desempeño de la operación y también tomar decisiones inteligentes y rápidas para el óptimo uso de los recursos.

SmartACD es miembro de la familia Smart que ofrece una gama completa de aplicaciones avanzadas para ambientes que explotan al máximo la productividad que ofrece la telefonía VoIP en ambientes de negocio. Los distintos módulos de la Familia Smart son completamente independientes pero integrables entre si.

APLICACIONES

- ContactCenters pequeños o Medianos que deseen tomar ventaja de un tratamiento completo y eficiente de la administración de contactos.
- Corporaciones que requieran un manejo sofisticado de las llamadas entrantes de su operación.

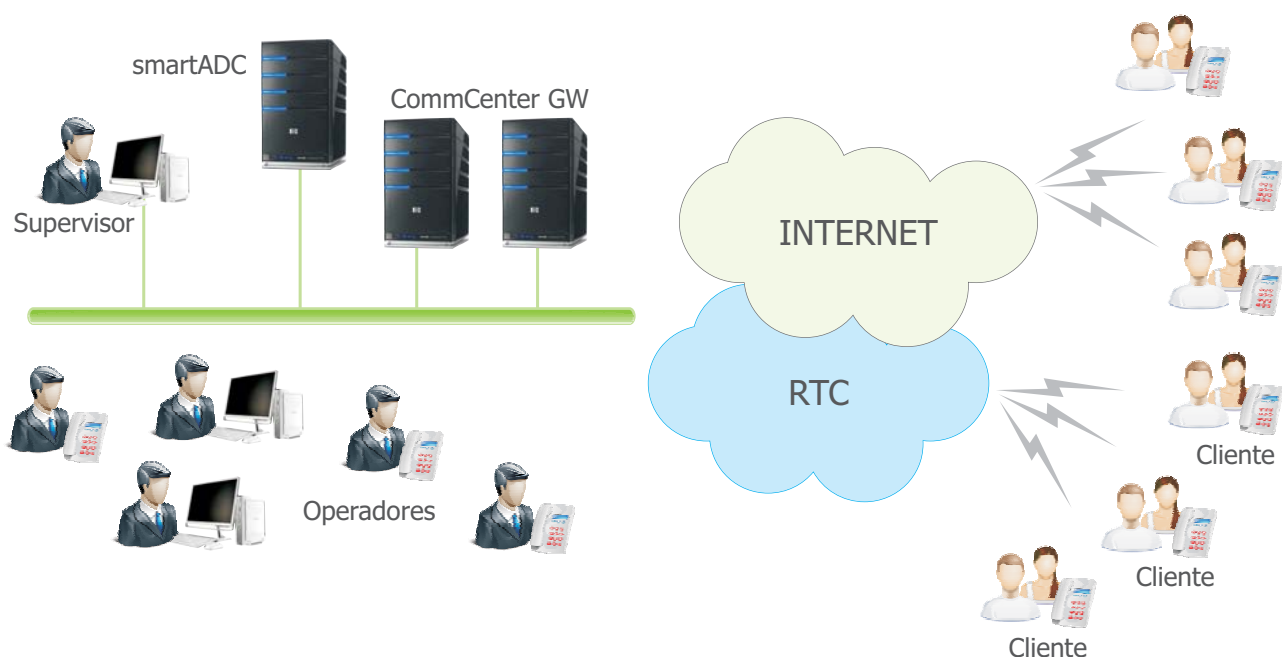
VENTAJAS

- Muy rápido tiempo de implementación .
- Baja inversión en infraestructura y óptimos retornos de inversión.
- Fácilmente integrable con otros módulos de la familia Smart (FAX, ADS, REC).
- Posibilidad de Ajustarse al crecimiento de una operación con mínimo impacto .

ARQUITECTURA TÍPICA

La solución considera un servidor SmartACD que a través de la plataforma CommCenter (VOIP switch), recibe las comunicaciones de los clientes que llegan x Internet (en forma directa o a través de proveedores) o de la red telefónica tradicional.

Dependiendo del tamaño de la solución que se implemente la funcionalidad de SmartACD se puede concentrar en un solo Server dedicado.



INFORMACIÓN TÉCNICA

Hardware Recomendado: Intel Pentium DualCore 1.6 Ghz, 2 Gb Ram, HD: 80 Gby – SO: Ubuntu Server 7.10 o superior
Base de Datos: Postgres 8.2 o superior.
Tecnología de base: Java Runtime Environment 6
Webserver/ Webcontainer : Tomcat 5.5/Apache 5.5
Archivos de audio soportados: WAV y MP3
Protocolo de comunicación: SIP

Codecs: g711/a/u, g729a, g729b, g726
VOIP SS soportados: Commcenter / Asterisk / FreeSwitch
Cantidad de agentes: Ilimitados
Cantidad de colas: ilimitados
Cantidad de Skill / grupos: Ilimitados
Cantidad llamadas simultáneas: +100* (*: este valor considera una arquitectura básica de un solo modulo de switch de Telefonía IP).