

INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD, REDUCIENDO COSTES

Evolution es la solución de software para call centers basada en web, que ofrece una gestión eficiente con sus clientes.

Cuenta con una sólida arquitectura abierta que se adapta a las necesidades existentes en el Contact Center, con la mejor relación coste/beneficio de la industria.

Como resultado, las empresas que necesitan sacar el máximo provecho de la interacción con sus clientes encuentran en Evolution una solución para aumentar la productividad, integrarse con la infraestructura existente, y reducir la inversión inicial en licencias, siendo anual o perpetua, con total flexibilidad.

Evolution cubre las necesidades de llamadas entrantes y marcación automática en todas sus modalidades. También incorpora conectores y potentes APIs, que facilitan la integración de aplicaciones y canales alternativos de comunicación, adaptándose ágilmente a las tecnologías y requerimientos de la empresa.

Módulos de supervisión, administración e informes, ayudan a gestionar y cuantificar el rendimiento del call center.

La fiabilidad y eficacia de Evolution, están avaladas por la satisfacción de sus clientes y usuarios en toda España y Latinoamérica.

Evolution es el software para call center líder en productividad, potente y escalable, que se adapta a las necesidades de negocio de cada cliente.

Principales Características de Evolution

Instalación simplificada y despliegue rápido

Conectores y APIs potentes para integración de aplicaciones externas

Marcación automática en todas sus modalidades

Reportes y informes de Business Intelligence para la supervisión eficaz del centro

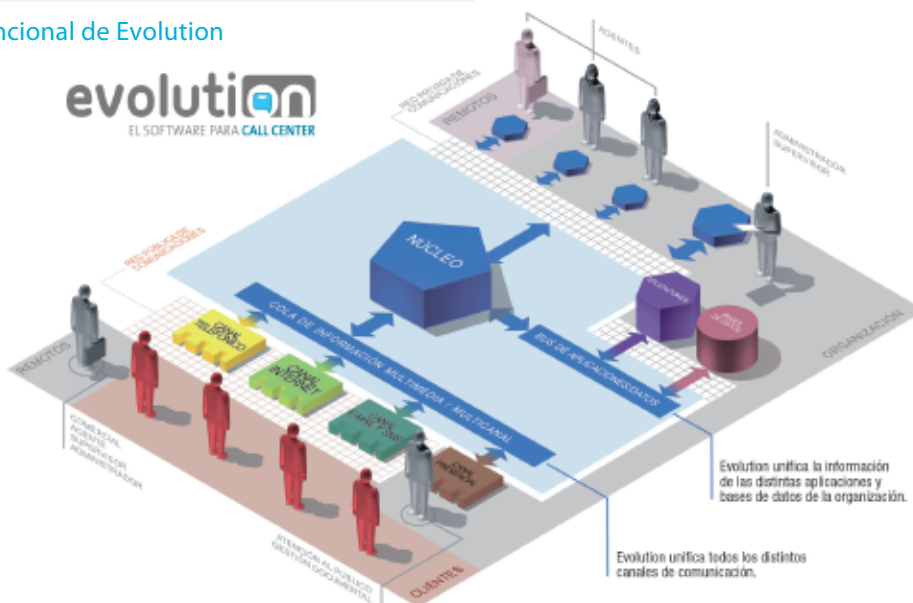
Interfaz diseñada para incrementar la productividad de los operadores

Compatibilidad con las infraestructuras existentes en la empresa

Arquitectura flexible permite adaptarse a la dinámica de los negocios

Garantía de evolución y adaptación del producto a las tendencias del mercado

Arquitectura funcional de Evolution



MARCADOR PREDICTIVO Y GESTIÓN DE CAMPAÑAS

Con la aplicación de gestión de campañas los supervisores del call center pueden preparar, monitorizar y ajustar las campañas de emisión con gran precisión y facilidad.

Evolution incluye un módulo marcador, con una serie de herramientas de gestión de campañas y capacidades "call-blending".

El módulo dialer gestiona múltiples listas de llamadas y pasa la comunicación al agente apropiado, acompañándolo del correspondiente "screen pop-up".

Evolution permite todos los tipos de marcación: vista previa, vista previa automática, progresivo y predictivo.

Predictivo

La marcación predictiva determina el mejor momento para realizar cada contacto y gestiona automáticamente los intentos negativos, aumentando hasta un 300% los contactos útiles.

Los avanzados algoritmos se basan en cálculos masivos en tiempo real, que utilizan datos de la campaña, de las listas, y de cada uno de los agentes individualmente para ajustar el ritmo y momento óptimo para cada marcación, permitiendo un ajuste adecuado de los niveles de llamadas abandonadas sin sacrificar la productividad de los agentes.

A pesar de la potencia del marcador predictivo, las organizaciones que lo prefieran podrán utilizar métodos de marcación más conservadores, como vista previa o progresivo.

Adaptativo y Ajustable

El marcador se adapta automáticamente, incluso cuando los agentes se conectan o desconectan de la campaña, o en momentos en los que las condiciones de contactabilidad de los clientes varíen bruscamente.

Un supervisor necesita poder reaccionar ante los imprevistos; para ello el funcionamiento del marcador puede ajustarse rápida e independientemente a las necesidades de cada campaña.

Múltiples campañas, call blending

Los agentes pueden participar en varias campañas outbound simultáneas. Esta posibilidad es especialmente interesante cuando nos aproximamos al final de las listas de llamadas y la productividad decae. Compaginar varias campañas permite trabajar las diferentes listas y mantener la productividad en niveles elevados.

Gestión de campañas, listas, segmentos y reprogramación de llamadas

Para optimizar el contacto los registros pueden priorizarse y segmentarse.

Las llamadas pueden programarse automáticamente según fines concretos o reprogramarse manualmente en cualquier momento.

La gestión de listas permite controlar los contactos por su "estado" dentro del proceso de la campaña.

Puede segmentar los contactos basándose en datos del propio registro, como por ejemplo:

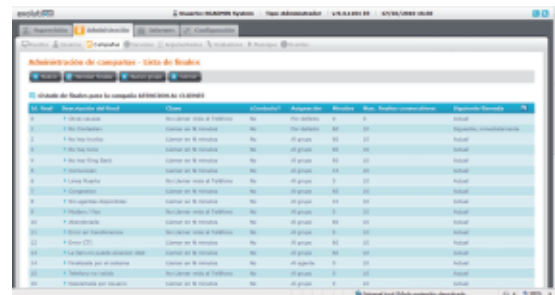
- Por provincias.
- Por oficinas.
- Por perfil / segmento de cliente etc...

Segmentos Dinámicos

Algunas de las potentes funcionalidades que este modulo proporciona son:

- Diseñar sofisticadas estrategias, para seleccionar y priorizar registros.
- Definir subconjuntos de registros a los que se desea llamar, indicando prioridades entre ellos.
- Filtrar dinámicamente las listas de llamadas a realizar.

En resumen, este módulo acepta búsquedas en lenguaje SQL Estándar, lo que permite definir consultas de base de datos arbitrarias y teniendo en cuenta cualquier número de campos o criterios, incluyendo la posibilidad de filtrar por tablas con datos de negocio externas.



The screenshot shows a web-based interface for campaign management. The main area contains a table with columns for 'Campaña', 'Estado', 'Fecha de inicio', 'Fecha de fin', 'Horario', 'Días de actividad', 'Número de llamadas', 'Número de agentes', 'Número de llamadas por agente', 'Número de llamadas por hora', 'Número de llamadas por día', 'Número de llamadas por semana', 'Número de llamadas por mes', 'Número de llamadas por año', 'Número de llamadas por trimestre', 'Número de llamadas por semestre', 'Número de llamadas por año', 'Número de llamadas por trimestre', 'Número de llamadas por semestre', 'Número de llamadas por año', 'Número de llamadas por trimestre', 'Número de llamadas por semestre'. The table lists various campaigns with their respective settings and performance metrics.

Cuotas

¿Necesita que las llamadas se detengan automáticamente cuando se alcance un número de ventas u objetivos? Establezca cuotas, para que los segmentos o campañas se pausen automáticamente.

Teléfonos alternativos

Hoy en día es importante poder localizar a sus clientes rápidamente, ya sea en el teléfono de su domicilio, teléfono móvil, trabajo, etc. Al gestionar automáticamente las llamadas en números de teléfonos alternativos, usted podrá localizar a sus clientes mucho más rápidamente.

Importar registros

Importe fácilmente listas de teléfonos desde bases de datos externas ODBC, CSV, Excel, MS Access o prácticamente cualquier fuente de datos. Si las campañas son periódicas le convendrá más automatizar las cargas con las herramientas proporcionadas.

Módulo de marcación de alta capacidad

La arquitectura de alta capacidad del módulo de marcación permite mantener volúmenes de llamadas muy elevados para campañas de todos los tamaños.

Al mismo tiempo podrá gobernar el uso de los recursos utilizados por los procesos del marcador.

INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DE APLICACIONES

Nuestra visión global ha hecho de Evolution un sistema abierto, modular y escalable, que se adapta de forma versátil a nuevos requerimientos, tanto de negocio como tecnológicos. Evolution está desarrollado con tecnologías estándares multiplataforma y utiliza conectores específicos para integrar cada sistema presente en la organización, ya sean canales de contacto, bases de datos empresariales u otras aplicaciones del negocio.

Posibilidad de desarrollo en MS Access y otros entornos

Evolution permite la integración de aplicaciones desarrolladas con Microsoft Access. Los usuarios avanzados pueden enriquecer sus aplicaciones con las funcionalidades de Evolution.

Permite Incrustar aplicaciones Web Based

La aplicación de agente posee un área de trabajo que le permite incrustar aplicaciones Front-Office, de terceros o desarrolladas en Evolution /Developer. Por ello se puede generar un screen-popup de aplicaciones web externas sin ningún esfuerzo.

Interfaz de programación, API

Frecuentemente es necesario integrar aplicaciones ya existentes.

Las motivaciones pueden ser de protección de la inversión o estratégicas al tratarse de aplicaciones de terceros o que son críticas para el negocio.

Evolution soporta un amplio abanico de posibilidades de integración. El puesto de trabajo del agente puede integrarse rápida y económicamente. También soporta integraciones más sofisticadas utilizando protocolos XML y ActiveX o framework .NET.

- Aplicaciones web-based.
- Aplicaciones de escritorio o cliente-servidor mediante componentes ActiveX, clases .NET.
- Mediante TCP/IP y XML.
- Aplicaciones de bases de datos.
- Herramientas colaborativas como e-mail, SMS, web-collaboration.
- Grabadores de llamadas externos.
- Sistemas IVR de terceros, mediante API.

Interfaces

La interfaz ActiveX Evolinkag permite integrar aplicaciones Windows escritas en cualquier lenguaje (Access, Visual Basic, Microsoft .NET Framework, Delphi, etc).

La interfaz iAgent.scripting también proporciona una API muy potente para integración de aplicaciones web.

Protocolo TCP/XML.

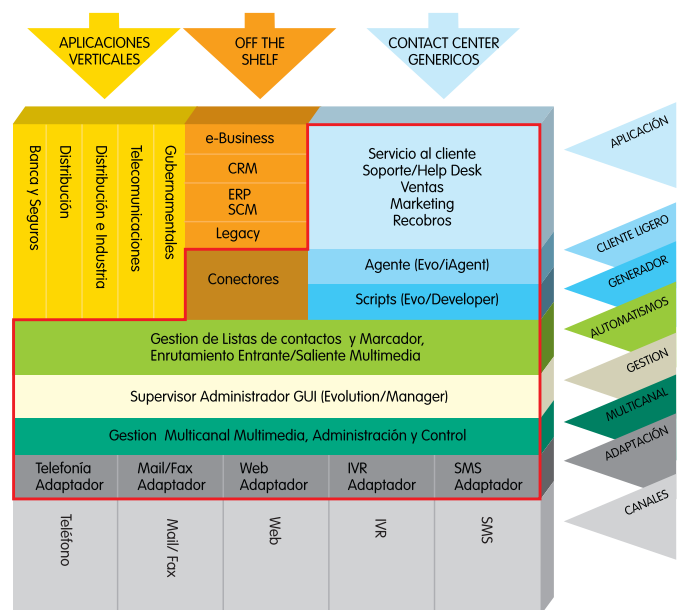
Integración con CRMs

Las herramientas de integración facilitan el desarrollo de una interfaz de software que permite coordinar y sincronizar las actividades y la información del cliente, consiguiendo interacciones más efectivas.

Beneficios de la integración con CRM

- Integración y gestión coherente de los canales de comunicación.
- Integración con Centralitas / ACD para la atención al cliente y Help Desk.
- Soporte para campañas de Telemarketing y Televenta.
- Gestor de contactos y Re planificación automatizada.
- Generación de scripting para ventas.
- Integración con portales de voz para la atención automática de llamadas.
- Integración de Automatismos (Llamadas automáticas Progresivas y Predictivas).
- Recibir y realizar llamadas desde la aplicación CRM.
- Las actividades que se realizan en el centro de llamadas se sincronizan en el CRM.
- Desde la aplicación CRM se pueden categorizar y re planificar las llamadas.
- Realización de llamadas en marcación automática EVOLUTION (VP/VPA/PROG).
- Estadísticas de actividad y operación completas.
- Es posible insertar dentro de la aplicación CRM scripts o argumentarios de agente como soporte a la operación de atención al cliente.
- Posibilidad de click-to-dial para usuarios ajenos a call-center.
- Actualización de registros Evolution integrada con WORKFLOW CRM.

Modelo Conceptual Evolution



DEVELOPER.NET

Developer.NET es un completo entorno gráfico para desarrollar scripts y aplicaciones de call center para los agentes que operan las campañas y servicios, sin necesidad de conocimientos de programación avanzados.

Los argumentarios y aplicaciones desarrolladas con la aplicación Developer.NET son web-based y facilitan el desarrollo de aplicaciones web en entorno Microsoft ASP, ASP.NET u otros. Es compatible con lenguajes de programación del mercado, con lo que evita la curva de aprendizaje de otros entornos que utilizan lenguajes propietarios.

Programación en forma visual

El entorno de diseño visual permite ajustar con gran precisión la presentación final de la aplicación.

Con la **funcionalidad drag&drop** puedes arrastrar controles y páginas completas, incluso en proyectos diferentes.

Acceso a bases de datos

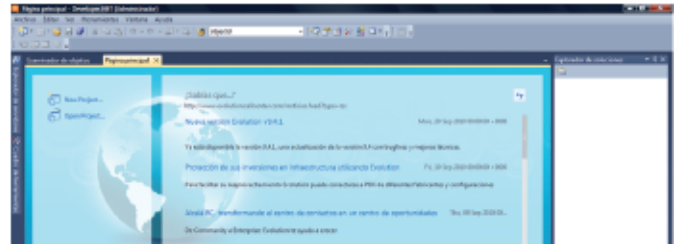
La mayoría de aplicaciones requieren acceso a bases de datos, ya sea a través de formularios y otros controles. Developer.NET proporciona mecanismos que facilitan el acceso a los datos.

Productividad garantizada

La productividad está garantizada al máximo a través de funciones como:

- + Explorador de soluciones y proyectos.
- + Opciones avanzadas para edición.
- + Syntax coloring.
- + Completo soporte a drag&drop.
- + Con pulsar un botón, las aplicaciones diseñadas se despliegan a través de un web service, sin tener que acceder al sistema de ficheros del servidor.

En un contact center frecuentemente se hace necesario integrar aplicaciones ya existentes o que son fruto de un desarrollo a medida. Evolution soporta un amplio abanico de posibilidades de integración.



Tipos de Aplicaciones Generadas

Evolution Developer permite desarrollar aplicaciones de todo tipo:

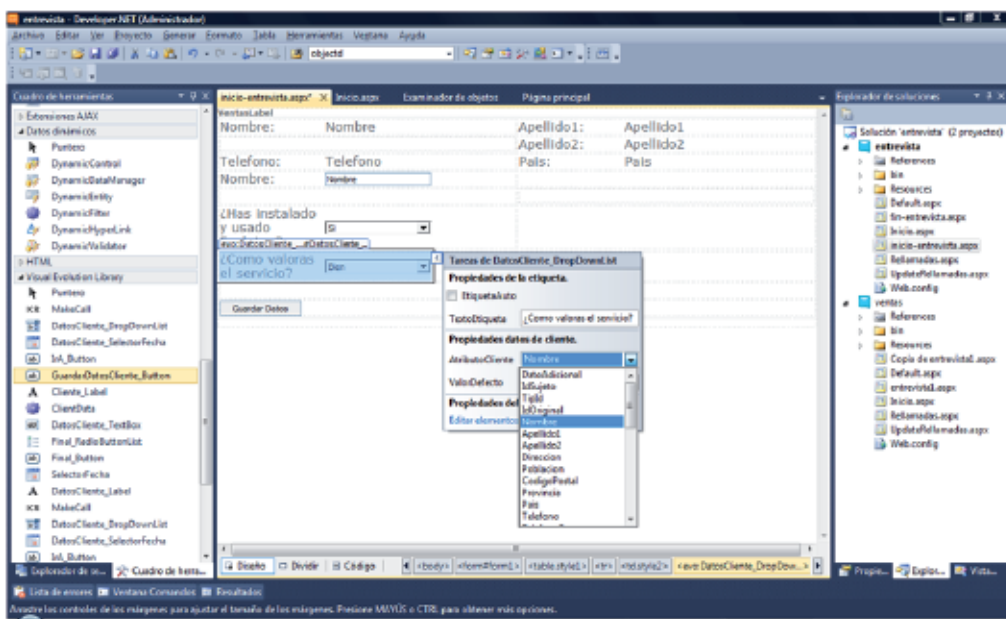
- Telemarketing/Ventas.
- Help Desk/Soporte.
- CRM.
- Argumentarios.
- Cobranzas.

Las aplicaciones desarrolladas pueden acceder a las distintas funciones y canales Evolution, como por ejemplo funciones de telefonía, base de datos, ...

Plantillas

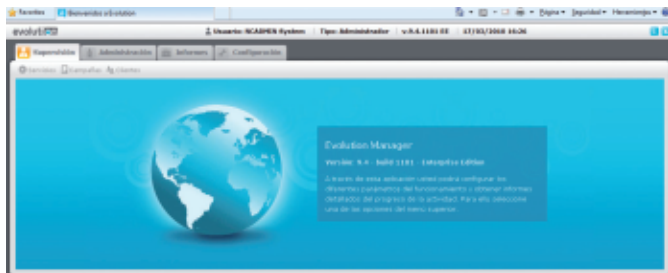
A partir de plantillas de proyectos y de páginas, es posible generar aplicaciones nuevas ensamblando pantallas y diálogos predefinidos, con copiar y pegar.

Developer.NET tiene disponibles plantillas predefinidas que se pueden utilizar tal cual, sin añadir ni quitar ningún componente, o ser personalizadas con la funcionalidad requerida para el negocio.



Developer.NET comparte la misma tecnología que las herramientas de diseño más avanzadas de Microsoft, como por ejemplo Visual Studio 2010.

SUPERVISIÓN Y ADMINISTRACIÓN



El módulo de Supervisión y Administración es una parte fundamental de la solución Evolution.

Manager es la interfaz que proporciona a los responsables del call center una visión completa y en tiempo real de la actividad del centro, así como acceso a informes históricos y una completa administración.

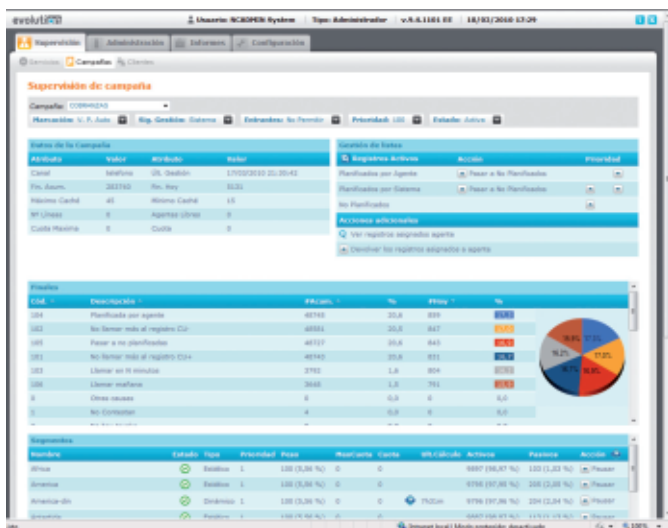
Algunas de las posibilidades que permite la interfaz de administración:

- Crear puestos y usuarios.
- Crear nuevas campañas.
- Asignar usuarios a servicios, para que participen en las actividades de las campañas.
- Crear finales para categorizar las llamadas en términos de negocio.

Es una herramienta web-based

Los supervisores disponen de una interfaz basada en Web, y por lo tanto de instalación y uso sencillo.

Supervisión en tiempo real



La herramienta de administración Manager permite a los supervisores monitorizar, controlar las campañas y evaluar el rendimiento de los agentes en tiempo real.

Las vistas de supervisión, proporcionan información completa sobre el progreso de las campañas y la consecución de los objetivos.

Asignando agentes

Los supervisores pueden controlar los permisos de los agentes en los diferentes servicios.

Un supervisor puede optimizar el funcionamiento de cada campaña independientemente.

Múltiples servicios, múltiples campañas

Los agentes pueden atender gestiones de diferentes campañas en un mismo contexto de servicio, lo que permite organizar equipos de trabajo más flexibles y productivos.

Call blending & campaign blending

Evolution determina la prioridad y reparto de carga entre las diferentes campañas, ofreciendo las gestiones a los agentes de forma coordinada.

Finales, llamadas cualificadas

La forma más efectiva de llevar el control del progreso de las campañas es cualificando los contactos realizados, es decir, conociendo qué contactos son "efectivos", cuáles no lo son, cuáles son "prospectos", etc.

A través del concepto de final es posible definir virtualmente cualquier política o flujo de contactación incluyendo llamadas y rellamadas, listas, segmentos, priorizaciones, asignaciones dinámicas a usuarios / grupos, etc...

Formulario de búsqueda de clientes

El buscador integrado permite localizar y controlar los registros de clientes.

Mensajes tipo Ticker

Un administrador puede enviar mensajes "ticker" a sus agentes, filtrados por servicio o enviados individualmente.

Los agentes visualizan constantemente estos mensajes Ticker en su aplicación.

Módulo de incentivos

Evolution permite definir incentivos y todo tipo de objetivos para cada agente en cada campaña. Es una herramienta que aumenta la motivación y permite controlar el progreso y el rendimiento.

REPORTING

En un call center es imprescindible conocer todos los detalles de la operativa, analizar los resultados de las campañas, el rendimiento de los agentes y controlar el progreso del tratamiento de las listas de llamadas.

El módulo de informes predefinidos, proporciona más de 50 informes detallados.

Evolution también proporciona informes en tiempo real para toda la actividad del call center.

Estadísticas completas y gráficas

A partir de las llamadas y gestiones, la aplicación permite obtener toda la información de las transacciones, contactos, agentes y listas.

Informes y gráficos de distribuciones horarias permiten encontrar patrones que optimizan su equipo de trabajo.

También podrá descubrir tendencias analizando las series temporales que le indican cómo progresan las campañas.

Analice los datos con Excel

Los informes se pueden exportar a MS Excel, con sólo pulsar un botón.

'Drill down'

En Evolution los informes son dinámicos, y puede profundizar por los datos, hasta conocer todos los detalles de cada gestión.

Acceso web

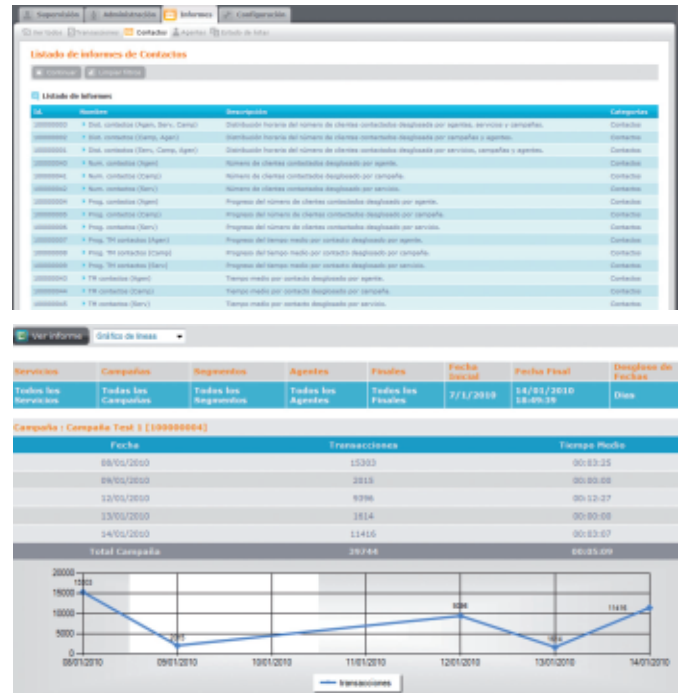
Los supervisores y administradores pueden ver los informes desde cualquier ubicación, local o remota, a través de un web-browser.

Modelo abierto de base de datos

La plataforma almacena los datos de toda la actividad de las llamadas, agentes y campañas en una base de datos histórica abierta, lo que permite utilizar herramientas estándar de reporting e inteligencia de negocio (BI) para crear informes a medida.

Desarrolle informes personalizados

Si necesita definir informes a medida, no tendrá más que diseñar la nueva consulta de base de datos, y registrar el nuevo informe en Evolution.



GRABACIÓN DE LLAMADAS

Los call centers actuales tienen la necesidad de grabar las llamadas de sus campañas por diferentes motivos, calidad de servicio, formación, legal, entre otros.

Evolution posee un práctico y funcional módulo de grabación que permite almacenar en formatos comprimidos estándar las llamadas de los agentes y las vincula e indexa en la base de datos. También puede integrarse con sistemas de grabación de terceros.

Modos de grabación

Cada campaña tiene unas necesidades de grabación diferentes, quizás desee grabar todas las llamadas o, posiblemente sólo necesite grabar una parte concreta de una conversación.

Con la configuración flexible del módulo de grabación de Evolution cada campaña puede operar en una forma adecuada:

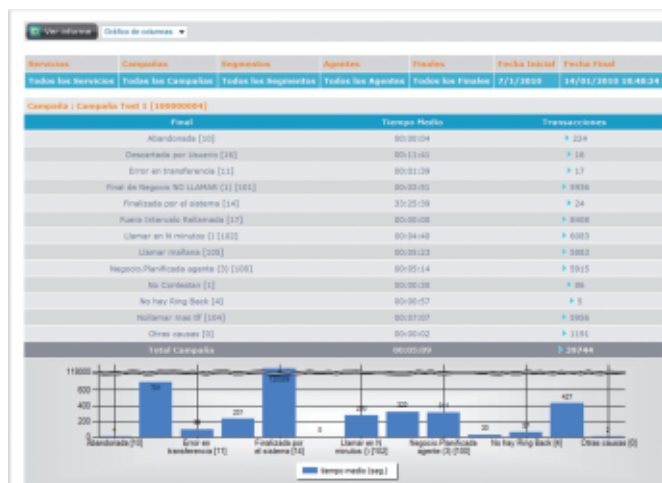
- Grabar todas las llamadas, para cubrir requerimientos legales u otros.
- Grabación a demanda del agente. Los supervisores pueden habilitar una opción de campaña para que los agentes puedan iniciar y detener las grabaciones a demanda.
- Control inteligente de la grabación desde el script proporcionando un mayor control de calidad.

Escucha de las grabaciones

Desde Manager se pueden localizar y escuchar grabaciones concretas gracias al etiquetado de las mismas.

Configuraciones:

- A partir del audio del teléfono.
- Integrado con grabadores Nice.
- Integrado con Asterisk Server.
- Existe la posibilidad de integrar otros grabadores de terceros.



APLICACIÓN PARA LOS OPERADORES

La aplicación de agente Evolution iAgent constituye una herramienta de alta productividad y fácil uso para los agentes.

Usabilidad al máximo

La interfaz proporciona una serie de botoneras que facilitan las tareas del agente:

- Iniciar sesión en un servicio, con una o más campañas.
- Gestionar el estado disponible/ocupado respecto ACD.
- Realizar, controlar y desconectar llamadas.
- Acceso al historial de contactos.
- Informe de los finales realizados.
- Información de las campañas.
- Detalle de Finales.
- Detalle de incentivos.
- Directorio de puestos de trabajo.

La apariencia es también configurable.

Flexibilidad total

La funcionalidad de Agente Flotante, Agente Universal permite que el agente pueda cambiar de puesto en cualquier momento, manteniendo su configuración y sus estadísticas.

Screen pop-ups (pantallas emergentes)

Con Evolution, los agentes tienen acceso permanente a todos los datos de la persona contactada. Las llamadas entrantes activan automáticamente screen pop-ups (pantallas emergentes) con datos relevantes, específicos y programables, relacionados con el objetivo de la campaña.

Gestión completa del teléfono

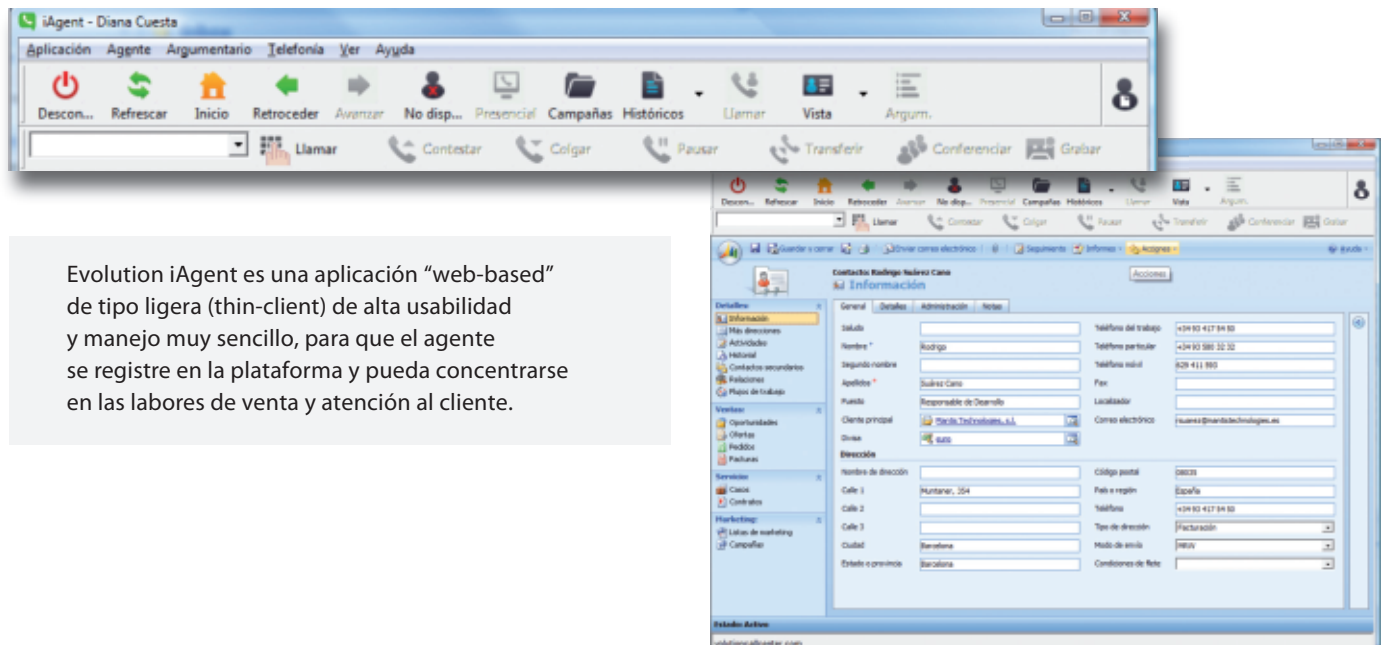
Permite realizar las acciones habituales sobre las llamadas, desde la aplicación:

- Llamadas de campaña y a otros números.
- Descolgar, colgar.
- Transfer, conference, hold, retrieve.
- Ready/not-ready ACD.

Entornos BPO: Integre fácilmente aplicaciones externas

En entornos BPO es imprescindible integrar diferentes procesos y aplicaciones de negocio.

A través de APIs y interfaces puede integrarse muy fácilmente con otras aplicaciones de escritorio o web.



Evolution iAgent es una aplicación "web-based" de tipo ligera (thin-client) de alta usabilidad y manejo muy sencillo, para que el agente se registre en la plataforma y pueda concentrarse en las labores de venta y atención al cliente.

ARQUITECTURA DE EVOLUTION

Flexible

La flexibilidad de Evolution permite desplegar funcionalidades y canales de interacción de manera independiente, posibilitando un crecimiento gradual del centro en función de las necesidades y crecimiento del negocio.

Escalable

Evolution ha sido diseñado para soportar tanto centros medianos o pequeños como para grandes centros de contactos con centenares de agentes conectados en forma simultánea.

Basada en web

La plataforma Evolution está desarrollada bajo el paradigma WEB-based. Esto no solo permite una integración "natural" con Internet sino también una integración a todos los sistemas desarrollados para Internet (JAVA/EJB, ASP, XML, SOAP, HTML, etc).

Los usuarios de Evolution (los agentes, supervisores y administradores) acceden a toda su funcionalidad a través de un navegador WEB o de una aplicación Windows que incrusta un navegador web. Con ello se reduce la necesidad de instalaciones y actualizaciones de aplicaciones específicas y se reduce el coste de despliegue y mantenimiento.

También posibilita implantar soluciones en las que los usuarios acceden remotamente a Evolution a través de intranet/extranet/internet.

La arquitectura de Evolution permite el crecimiento gradual del call center, en función de las necesidades de crecimiento del negocio.

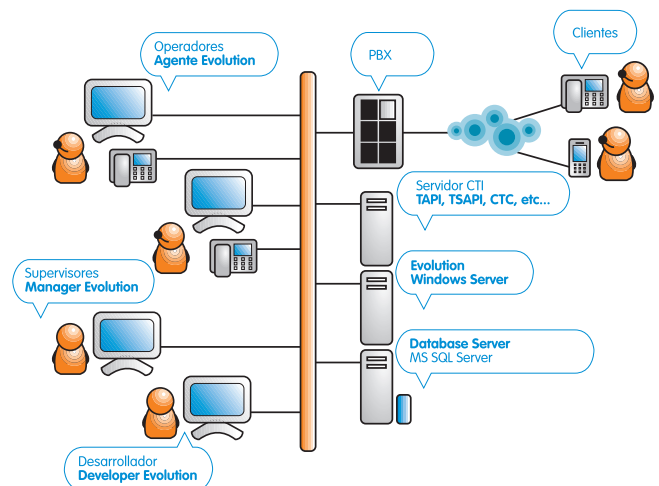
Configuración típica de un call center con Evolution

- Servidor Evolution: Se comunica con la centralita PBX y con la base de datos SQL, y constituye el verdadero corazón del call center Evolution.
- Agentes Evolution: instalados en los PC de los teleoperadores, proporcionan las herramientas necesarias para su operativa.
- Manager Evolution : aplicación web que permite que los supervisores controlen y administren el funcionamiento de las campañas y servicios.
- Developer: con esta herramienta los desarrolladores pueden construir argumentarios y aplicaciones en Evolution.
- Centralita PBX compatible : Evolution es compatible con las principales centralitas del mercado como Avaya, Asterisk, Ericsson, Nortel, Alcatel, Panasonic y otras.
- Base de Datos SQL : Evolution gestiona sus datos con MS SQL Server 2000/2005/2008.

Compatible con aplicaciones cliente/servidor

Tampoco se olvidan las necesidades de las soluciones tradicionales cliente / servidor, y para ello Evolution también dispone de un conjunto de API e interfaces para la integración con aplicaciones MS-Windows (ActiveX, COM/DCOM, .NET), JAVA (RMI, BEANS, EJB) así como Host/Legacy y otras.

Arquitectura de Evolution



Requerimientos mínimos:

Servidor: Windows Server 2003/2008 32 bits.

Cliente: Windows Vista, Windows 7 o XP, requiere IE 6+.

Bases de Datos: MS SQL Server 2000, 2005, 2008, 2005 ExpressEdition, 2008 Express Edition.

PBX: Una centralita con enlace CTI compatible: Asterisk, Avaya, Panasonic, Nortel Meridian, Alcatel, Ericsson, 3Com NBX, otras.

Ver lista en <http://www.evolutioncallcenter.com>.

CASOS DE ÉXITO



TRANSCOM empresa de servicios outsourcing especializada en el sector financiero (Banca y Seguros), Telecomunicaciones, Internet, Media, Turismo y otras muchas.

Con una plataforma compuesta por 570 posiciones de Evolution, distribuidas entre Madrid y Sevilla, proporcionan servicios de Banca Telefónica y Telemarketing a BBVA.

La potencia de Evolution les permite la integración de diversas plataformas ya sean propias, del cliente o de terceros. En la actualidad Evolution está integrado con plataformas de comunicación AVAYA IP, CRM propio de BBVA para la gestión de su Banca Telefónica e IVRs de terceros, además de los desarrollos propios realizados por Transcom para atender las necesidades de las campañas del Cliente.



DIAGONAL RECOBROS S.L. está especializada en el cobro de deudas y centra gran parte de su actividad en el contact center, a través del cual, gestiona los pagos pendientes a sus clientes. Los sectores de mayor penetración son banca, telefonía y utilities.

Evolution le ha permitido integrar su propio aplicativo de gestión de recobros a la tecnología de call center. Además, utiliza la plataforma multicanal de comunicación en la reclamación (mail, fax, sms), ofreciendo un abanico de posibilidades muy interesante a la hora de decidir el sistema de marcación más idóneo para emitir llamadas, desde modo vista previa hasta marcación predictiva. Haciendo uso de la flexibilidad de la solución, Diagonal Recobros ha podido sacar el mejor rendimiento a su contact center.

ICR sigue colaborando con Diagonal Recobros ofreciéndole las herramientas más avanzadas a nivel tecnológico y acompañando al crecimiento de la empresa.



OVERTOP PROJECTS se dedica a ofrecer servicios de outsourcing y está especializada en comunicación y venta telefónica. Unido al excelente servicio que proporciona el personal cualificado de OVERTOP, Evolution les ofrece las herramientas de productividad ideales para obtener el rendimiento deseado por sus clientes.

Con más de 70 posiciones y una centralita IP Asterisk, Evolution les proporciona los módulos de marcación más adecuados a cada campaña de telemarketing y a través de sus herramientas de integración les permite aprovechar y desarrollar con suma facilidad sus desarrollos de argumentarios o scripts para cada campaña.



Parc Taulí es una entidad pública que tiene la misión de dar atención sanitaria y social de calidad a los pacientes. Para poder llevar a cabo esta gestión, la corporación, a través de Salut en Xarxa, necesitaba mejorar su Call Center.

ICR propuso una solución basada en Evolution para el Contact Center multicanal y en la IVR SIRA para el desarrollo de Servicios Interactivos de Respuesta Audible. Con Evolution, Salut en Xarxa cuenta con una aplicación que despliega una plataforma única de gestión y operación de los contactos que permite administrar y controlar todas las interacciones. La arquitectura permite a los agentes integrar en un mismo entorno la información proveniente de fuentes dispares como textos estáticos, base de datos, hosts y aplicaciones.

Con Evolution y SIRA, la corporación PARC TAULÍ consiguió el rendimiento que estaban buscando y un ahorro importante en recursos humanos sobre todo en aquellos servicios prestados las 24 horas.

Quienes Somos

Evolution es un producto de ICR Adventus, compañía líder en el mercado de soluciones de software para call y contact centers y pionera en la implementación de la tecnología CTI en España.

Nuestros profesionales están especializados en el desarrollo de soluciones de software para call centers. Diseñan estrategias globales de implantación, desde la pre-venta y definición del proyecto hasta la instalación, formación, y posterior mantenimiento y evolución.

Su formación pluridisciplinar y su experiencia internacional son garantía de éxito.

La fiabilidad y eficacia de Evolution están contrastadas por la satisfacción de nuestros clientes. Más información: www.icr.es

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS EVOLUTION ENTERPRISE

Campañas y Marcador Predictivo Adaptativo

Predictivo, adaptativo y ajustable
Progresivo
Vista previa y vista previa automática
Marcador soporta Múltiples campañas, call blending
Listas de llamadas y segmentos
Cuotas automáticas
Teléfonos alternativos
Importación de registros
Módulo de marcación de alta capacidad

Arquitectura

Compatible con centralitas/pbx del mercado
Escalable, arquitectura de alta capacidad
Aplicaciones cliente basadas en web
Fácil y rápida instalación y despliegue
Compatible con aplicaciones cliente/servidor

Opciones de alta disponibilidad

Integración de aplicaciones

API para integración de aplicaciones: ActiveX, scripting, XML, database, ASP.NET, PHP
Integración con herramientas colaborativas como e-mail, SMS, web-collaboration
Posibilidad de conectores para MS Dynamics CRM
Aplicaciones en MS Access y otros entornos

Manager - Supervisión y Administración

Administración Centralizada
Supervisión en tiempo real
Control de acceso de usuarios: asignación de agentes
Administración basada en Web: Es una herramienta web-based
Múltiples servicios
Múltiples campañas
Call blending & campaign blending
Llamadas cualificadas mediante finales de negocio configurables
Formulario de búsqueda de clientes
Mensajes tipo Ticker
Módulo de incentivos
Identificación previa de los clientes
Interfaz de alta usabilidad

Grabación de llamadas

Posibilidad de grabación de llamadas continua, selectiva, a demanda del agente
Búsqueda y escucha de grabaciones mediante aplicación web
Posibilidad de integración con equipos grabadores externos
Compatible con grabaciones asterisk

Reporting

Más de 50 informes pre-definidos
Estadísticas completas y gráficas
'Drill down'
Generación de Hojas de Cálculo Excel™: Analice los datos con Excel
Posibilidad de integración con herramientas de reporting & BI estándar
Modelo abierto de Base de datos
Posibilidad de desarrollar informes nuevos

iAgent - Aplicación para los teleoperadores

Interfaz de alta usabilidad
Gestión completa del Teléfono
Agente Flotante
Agente Universal
Call Blending (Mezcla de Llamadas)
Gestión de canal presencial
Acceso al historial de contactos
Informe de los finales realizados
Información de las campañas
Mensajes tipo Ticker
Directorio de puestos de trabajo
Facilidad para integrar aplicaciones web
API para integrar aplicaciones

Developer - Desarrollo de scripts

Desarrollos de aplicaciones web-based
Programación en forma visual
Permite usar lenguajes estándares del mercado
Screen-popup de aplicaciones externas

