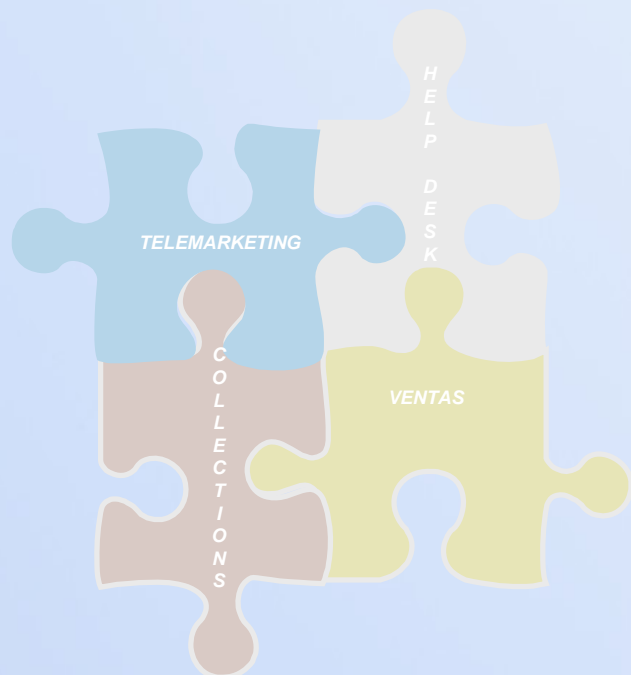


# APPROACH

TECHNOLOGIES



***¡La Solución a su Negocio!***

## Approach Contact Center

Approach posee tres niveles de usuarios – agente, supervisor y administrador- asegurando el acceso al sistema de acuerdo a los permisos declarados y garantizando la disponibilidad de información en base a cada uno de los diferentes perfiles.

**Los Agentes** cuentan con una interfaz gráfica que les permite operar en forma unificada, amigable y eficiente todos los contactos producidos a través de los diferentes canales de comunicación.

**Los Supervisores** disponen de aplicaciones gráficas que le permiten de forma rápida y visual monitorear la performance del centro en tiempo real, generando informes de servicio y disponiendo de alarmas parametrizables que le permitirán alcanzar la calidad de servicio deseada.

**Los Administradores** cuentan con herramientas con vistas segmentadas por campañas que le permiten configurar, personalizar, desarrollar aplicaciones y controlar el sistema, generando un espacio de administración y soporte a los usuarios mediante una única plataforma. Permite la administración y customización de los diferentes estados de DND de los agentes – break, capacitación, etc.- de acuerdo a las necesidades de cada Centro de Contacto.

### Comutación telefónica TDM & IP

El software de interfaz telefónica –sea ésta TDM o IP-, opera diferentes modalidades de trabajo con conexión directa a la red pública o a través de un PABX, la interfaz telefónica puede ser analógica o digital, con posibilidades de reconocimiento de Caller ID (ANI) y DID (discado directo entrante); en los casos que estos servicios no sean provistos por la compañía telefónica local el sistema puede recabar información mediante el sistema de IVR.

### IVR

Generador de modelos de conversación con interfaz gráfica, simplificando el desarrollo de nuevas aplicaciones.

### Ruteo inteligente de llamadas

El software de ACD realiza un ruteo inteligente de llamadas con sus datos asociados, de acuerdo a las habilidades declaradas para cada agente, basándose en el reconocimiento de la señalización telefónica, identificando el port de atención u opción del IVR. Además, posee funciones avanzadas de administración de colas de espera y funcionalidades de casillas de correo de voz y fax.

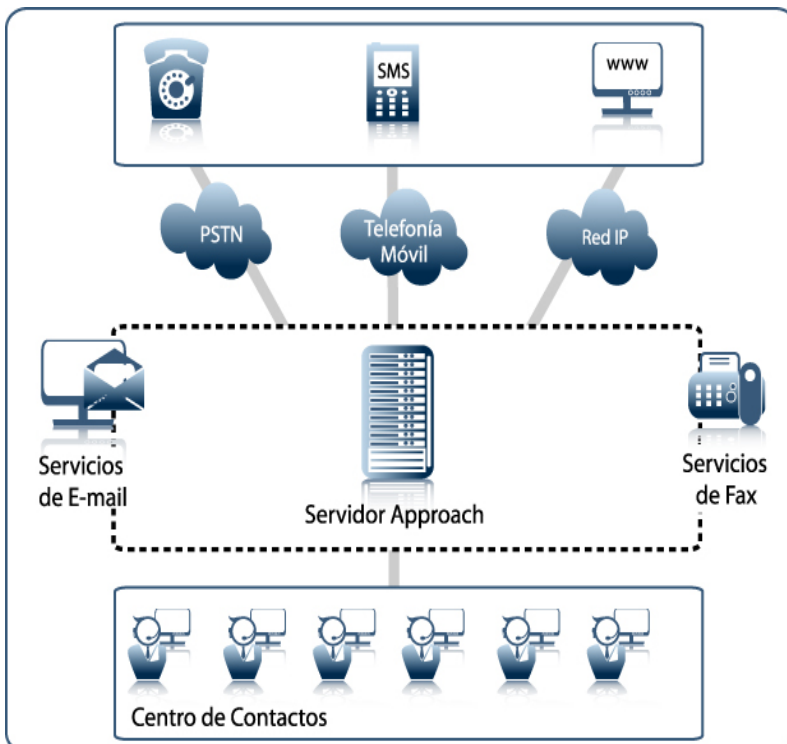
### Grabación digital de llamadas y pantallas

Las interacciones se graban desde el inicio, permitiendo un registro completo de las mismas. El sistema permite configurar diversas modalidades de grabación de llamadas: todas las llamadas, las llamadas por canal, por puestos de atención, por campaña, entre otras. Los supervisores y agentes cuentan, además, con la facilidad de grabar llamadas por solicitudes específicas.

### Reproducción digital de llamadas

Este módulo brinda funciones avanzadas de acceso y reproducción de excelente calidad. Muestra en la grilla todos los archivos de audio que han sido previamente seleccionados con sus correspondientes datos: fecha y hora de inicio de la conversación, identificación del agente involucrado, identificación del supervisor que monitoreó, comentario sobre la grabación, motivo de la grabación, tipo de llamada, habilidad con la cual se atendió la llamada, número de referencia de la llamada.

Los datos pueden ordenarse convenientemente seleccionando la columna deseada, permitiendo establecer filtros sobre un conjunto de columnas preestablecidas, sobre una columna en particular o generar filtros complejos confeccionados por el usuario.



### Discado automático

Contempla técnicas de discado a pedido, de potencia y predictivas, gestionando las llamadas y derivándolas, junto a los datos asociados al agente o grupo correspondiente. Interactuando con el IVR, permite la integración con aplicaciones de CRM o desarrolladas por el usuario.

### Integración CTI

El sistema cuenta con una barra de herramientas que permite al agente establecer su disponibilidad de atención y gestionar llamadas. Mediante una componente ActiveX el sistema permite la integración con aplicaciones de CRM estándar o desarrolladas por el usuario.

### Puestos remotos

Los agentes / supervisores remotos podrán acceder al servidor Approach a través de vínculos IP, disponiendo de las mismas herramientas que un puesto local. La conexión se efectúa a través de la infraestructura de red que posee el cliente, debiendo el servidor estar conectando a los routers de red por medio del cableado de voz y datos.

## Supervisor remoto vía hand help & PDA' s

Mediante la funcionalidad de supervisión remota, los supervisores del centro de contacto podrán ejercer la funcionalidad de supervisión como si fuera un puesto tradicional.

El módulo le permite al supervisor: hacer coaching, escuchas silenciosas, participar en la conversación, ver cámaras asociadas a diferentes habilidades.

### Herramientas analíticas

El sistema cuenta con un conjunto básico de informes parametrizables que permiten el análisis histórico y el control en tiempo real de la gestión del centro de contactos. Adicionalmente el sistema genera registros históricos (logs o cdrs), que facilitan el desarrollo de nuevos informes orientados a los requerimientos específicos de cada centro.

*Delivery Web:* Todos los reportes generados pueden exportarse a XML, compaginable y quedar disponibles en un site a fin de realizar un delivery web de la información seleccionada.

*Schedule & Alarmas:* Permite establecer un modelo de reporte con rangos óptimos de las variables involucradas y determinar la periodicidad en que el sistema genera dichos reportes. Los mismos serán automáticamente comparados con los estándares óptimos establecidos, cuando alguna de las variables se encuentre fuera del rango, el sistema generará alarmas que serán enviadas por correo electrónico a una lista de distribución predefinida.

### Herramientas predictivas

Euler Engine es un poderoso motor de cálculo que proveerá las herramientas predictivas para:

*Estimar Recursos:* la herramienta provee soporte a la planificación de una nueva campaña, permitiendo pronosticar la asignación óptima de recursos, tanto humanos como tecnológicos.

*Ordenar tablas de discado:* a partir de una lista de contactos, de información de gestiones previas y estado de normalización de lista, se ordenara la misma a fin de maximizar la probabilidad de contactos efectivos al inicio de la campaña.

### Monitoreo y gestión de calidad

Una vez reclutados los agentes acorde al modelo de competencia debe evaluarse su desempeño en base a la grabación de interacciones con los clientes. El módulo permite al responsable de calidad generar distintos formularios a partir de una serie de templates predefinidos, asociándoles los ítems que considere relevantes para el proceso de evaluación. Una vez confeccionados los formularios, debe definirse la agenda de evaluaciones y devoluciones pendientes. Los agentes de calidad visualizarán en sus respectivas agendas, la lista de evaluaciones y devoluciones pendientes. Las devoluciones reflejarán los datos resultantes de la evaluación al agente y su supervisor, quienes deberán "firmar" la aceptación. Los reportes de calidad permitirán conocer los resultados de la devolución del desempeño de cada agente, generando las estadísticas del centro completo: distribución porcentual de los agentes de acuerdo a la calificación obtenida y su evolución en un período determinado.

### Encolamiento universal de contactos

El sistema cuenta con una administración universal de interacciones, que permite gestionar el flujo de las mismas hacia los recursos humanos del centro independientemente del canal por el cual se efectúan los contactos, sean los mismos provenientes de redes telefónicas o redes de datos:

Las interacciones podrán tener respuesta:

- En Línea (on line): mediante los servicios de: telefonía (ACD), dialogo de texto (Chat) y navegación asistida (Page-Push)
- Diferida (delayed): mediante la derivación a los servidores de correo electrónico (e-mails) y/o fax.

El tratamiento unificado de los contactos permite obtener un enfoque integrado de la producción del centro a través de las herramientas de control e informes del sistema, focalizando tanto en la calidad de atención como en la productividad de los recursos humanos del centro.

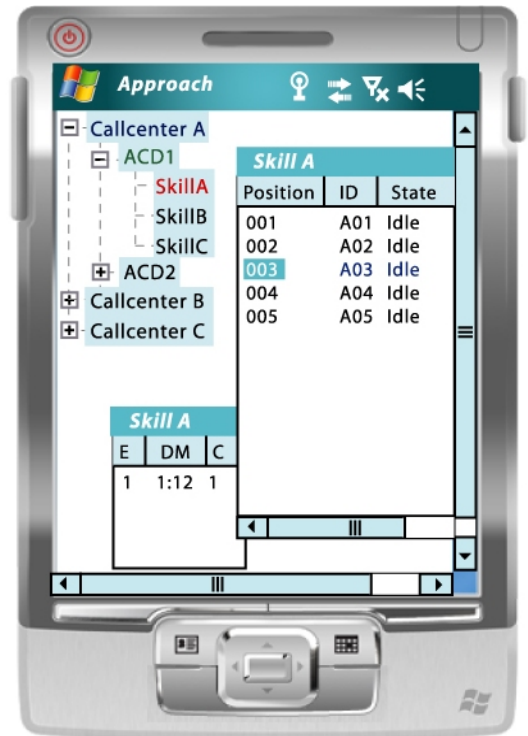
### Servicios Web (Web Collaboration Services)

El sistema soporta la integración con servidores de Chat y Page-Push, que permiten a la gente asistir a los clientes mediante la navegación asistida (Page-Push), el dialogo del texto (Text Chat) y la solicitud de llamado telefónico a través de una pagina web (Web Call Back).

### ACG – Approach Cellular Gateway

Permite la conexión directa de Approach Contact Center con la red celular GSM, eliminando los gastos fijos de interconexión y disminuyendo los costos de las llamadas telefónicas del centro de contacto hacia teléfonos celulares.

Mediante la interfaz desarrollada entre Approach y TCG, el centro de contacto podrá alcanzar elevados índices de contactabilidad, llamando a líneas celulares con costos sensiblemente inferiores e incorporar una nueva forma de comunicación: el SMS.





Approach Technologies International

**14645 NW 77th Ave, Suite 107**

**Miami Lakes, FL 33014**

**Ph: 1.305.817.3317**

***[www.ApproachTech.com](http://www.ApproachTech.com)***