

# ENRUTAMIENTO DE LLAMADAS INTELIGENTE



## VENTAJAS PRINCIPALES

- Desvío de llamadas al interlocutor más adecuado
- Fácil gestión de las llamadas entrantes
- Saludo a los llamantes con mensajes de bienvenida profesionales
- Mejora de la satisfacción del cliente
- Mejora de la eficiencia

## SOLUCIONES BÁSICAS

- Alcatel-Lucent Call Center Office (ACD)
  - Enrutamiento automático de llamadas
    - Identificación del llamante
    - Identificación de marcación directa
    - Operadora automática
- Distribución automática de llamadas
  - Prioridad variable
  - Prioridad fija
  - Tiempo máximo inactivo
- Gestión de la cola de espera
  - Hasta ocho grupos y 32 agentes activos
  - Seis mensajes personalizados por grupo
  - Posibilidad de gestionar llamadas VIP (Control de cola visual)

- Conexión automática de agente al superarse el tiempo de espera

## OPCIONES ADICIONALES

- Aplicaciones de supervisor y agente basadas en PC
  - Agent Assistant: funciones fáciles de usar para aumentar la calidad de la bienvenida y el rendimiento de los agentes
  - Consola de supervisor con estadísticas de tráfico en tiempo real y análisis de rendimiento de grupos/agentes; hasta ocho supervisores y tres modos de presentación
    - Statistic Manager
- Alcatel-Lucent PIMphony Softphone Pro
  - Con pantallas emergentes

