



Streamline  
CTI



**Fidelity** es una solución diseñada para call centers, empresas de emisión y recepción de llamadas, y centros de atención al cliente.

# Fidelity

El objetivo es sencillo: atender más llamadas con menos personal, minimizar los tiempos de respuesta, y conseguir que la espera sea más agradable, amenizándola con música y mensajes informativos o publicitarios.

Con **Fidelity**, los supervisores disponen de información en tiempo real para optimizar en todo momento los recursos a su disposición.

- Enrutamiento automático del tráfico entrante según: Número llamado (DNIS), Número llamante (ANI), IVR, calendario.
- Criterios de distribución a agentes: mayor tiempo libre, perfil de agente (skills), transferencia urgente / forzada.
- Monitorización en tiempo real: Llamadas en cada cola, tiempos de espera, estado de los agentes, ...
- Puestos de trabajo dinámicos (Free Seating).
- Evaluación de recursos, productividad y rendimiento mediante una extensa gama de estadísticas y gráficos.
- Emisión de llamadas. Generación automática de llamadas y combinación de campañas entrantes y salientes.
- Grabación de llamadas: bajo demanda, selectiva o permanente.
- Tiempo administrativo (wrap-up time), Pausas, Alarmas.
- Actualización instantánea de los mensajes del sistema (Anuncios, mensajes, música en espera, ... Ud decide)
- Configuración flexible: comportamiento de colas, mensajes disponibles, criterios de distribución, permisos, ....
- Solución escalable: Agentes, supervisores, puertos ACD, puertos IVR, canales de grabación

## Perfiles típicos de clientes:

Call Centers  
Centros de Reservas  
Servicios Técnicos  
Recogida de pedidos  
Hotline  
Venta por catálogo  
Atención al cliente  
... y muchos mas

*Donde Fidelity realmente marca la diferencia es en la facilidad con que se adapta a cualquier sector y tamaño de negocio*

F  
I  
D  
E  
L  
I  
T  
Y

ACD

IVR

Informes

Grabación

Call Center

Campañas



JUSAN



Monitorización en un puesto de supervisor

**FIDELITY Agentes: de 4 a 100    FIDELITY Supervisores: de 1 a 10    FIDELITY Colas: hasta 9 / supervisor**

**Alarmas:** Al sobrepasar el tiempo máximo en cola, el tiempo máximo en pausa, y al cambiar el estado de los agentes.

**Umrales por cola:** Número máximo de llamadas según agentes activos, porcentaje máximo de agentes en pausa.

**Estados de agentes:** Libre, Ocupado, Pausa (varios tipos configurables), Tiempo Administrativo, No registrado, Deshabilitado.

**Estadísticas, informes, gráficos:** Resumen o detalle, seleccionables por fecha, hora y una gran variedad de filtros. Los informes pueden ser visualizados en pantalla, impresos, enviados por e-mail, o exportados en varios formatos: excel, pdf, txt, html.

**Por Agente:** Sesiones, pausas, llamadas atendidas y perdidas, tiempo de respuesta media, atención media, productividad.

**Por Cola:** Volúmenes de tráfico, comparación con otras colas, llamadas perdidas, atención media.

**Por sistema:** Volumen de tráfico global, llamadas perdidas, tiempos de respuesta.

Vista global del tráfico entrante

Periodo: Semana del 06/06/2005 al 12/06/2005  
Desde: 00:00:00 Hasta: 23:59:59  
Horario: 08:00:00 a 20:00:00

14/06/2005 12:48

### Resumen de llamadas del sistema

Hora	ATENDIDAS								NO ATENDIDAS							
	Total	Atend.	%	Tiempo de espera				Perdidas	%	Llamadas	%	En Espera				
				<60	<120	<180	>180					Llamadas	%	<60	<120	<180
08:00	98	75	76,53	74	1	0	0	23	23,47	23	23,47	0	0,00	0	0	
09:00	297	266	89,56	232	25	7	2	31	10,44	22	07,41	9	03,03	4	4	
10:00	374	316	84,49	283	30	2	1	58	15,51	41	10,96	17	04,55	13	4	
11:00	352	282	80,11	246	29	7	0	70	19,89	57	16,19	13	03,69	8	3	
12:00	175	147	84,00	125	22	0	0	28	16,00	19	10,86	9	05,14	9	0	
13:00	175	150	85,71	128	16	4	2	25	14,29	11	06,29	14	08,00	11	2	
14:00	69	55	79,71	47	8	0	0	14	20,29	9	13,04	5	07,25	5	0	
15:00	45	40	88,89	34	6	0	0	5	11,11	3	06,67	2	04,44	2	0	
16:00	35	32	91,43	31	1	0	0	3	08,57	2	05,71	1	02,96	1	0	
17:00	65	58	89,23	47	11	0	0	7	10,77	3	04,62	4	06,15	3	1	
18:00	51	45	88,24	44	1	0	0	6	11,76	3	05,88	3	05,88	3	0	
19:00	37	33	89,19	29	4	0	0	4	10,81	2	05,41	2	05,41	2	0	
<b>TOTAL</b>	<b>1773</b>	<b>1499</b>	<b>84,55</b>	<b>1320</b>	<b>154</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>274</b>	<b>15,45</b>	<b>195</b>	<b>11,00</b>	<b>79</b>	<b>04,46</b>	<b>61</b>	<b>14</b>	<b>4</b>



Permite adecuar el número de agentes al tráfico real

**Configuración de Colas:** Horarios, tratamiento de llamadas, umbrales, llamadas a atender, criterios de distribución a agentes, mensajes utilizados, URL asociadas, permisos de grabación, posibilidad de escape a buzón.

**Supervisor:** Estado de sus agentes en tiempo real (registrados, libres, en pausa, en tiempo admin.). Alta como agente. Mensajería Chat con agentes. Intervención en una llamada. Acceso directo a informes y grabaciones. Configuración de agentes y su prioridad. Liberación de puestos.

**Agente:** Inicio y cierre de sesión (login / logout). Telefonía PC. Visualización del nombre de la empresa llamada (cola). Visualización del estado de las colas a las que pertenece. Chat con supervisor.

**Grabación de llamadas:** Bajo demanda del supervisor, bajo demanda del agente, permanente, según horario programado. Software de gestión disponible de forma global y para cada supervisor.

**Mensajes / Música:** mensajes de bienvenida y paciencia, publicidad y música en espera personalizables para cada cola y según posición en la cola.

**Configuración del sistema:** Puestos, usuarios, supervisores, colas, tipos de pausa, contactos.