



Telephony Web Portal (TWP R2.1)

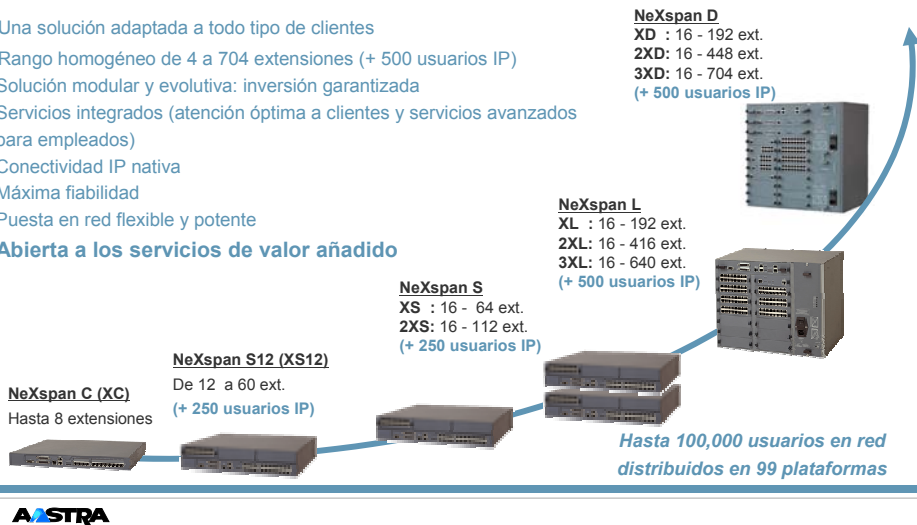
Departamento de Marketing
Febrero 2008

Índice

- » **Descripción de la solución TWP**
 - Introducción a los servicios de valor añadido
 - Aplicaciones ya desarrolladas
 - Integración
 - Arquitectura
- » Algunos ejemplos
- » Resumen de ventajas

Introducción a los servicios de valor añadido

- » Una solución adaptada a todo tipo de clientes
- » Rango homogéneo de 4 a 704 extensiones (+ 500 usuarios IP)
- » Solución modular y evolutiva: inversión garantizada
- » Servicios integrados (atención óptima a clientes y servicios avanzados para empleados)
- » Conectividad IP nativa
- » Máxima fiabilidad
- » Puesta en red flexible y potente
- » **Abierta a los servicios de valor añadido**



3

Introducción a los servicios de valor añadido

En la empresa...

- **Procesos transversales** (líneas negocio, ubicaciones geográficas, organización,...)
- Combinar información y comunicaciones: negocio con un **servicio diferencial**
- Personalización e integración de servicios en el entorno de trabajo: **eficiencia**

Con TWP: Servicios CTI simples accesibles para todo tipo de usuarios y empresas

- El CTI deja de ser una solución técnicamente compleja y poco flexible, al alcance sólo de ciertas aplicaciones (agente, operador,...) y de las grandes compañías
- Basado en la tecnología emergente de "servicios Web": integración de aplicaciones de forma sencilla en base a herramientas estándar

- ✓ Interfaz de trabajo sencillo para los usuarios, sobre todo para aquéllos que no son agentes de Contact Center pero que necesitan flexibilidad y servicios integrados (soporte, comercial,...)
- ✓ Integración de la telefonía en la red corporativa (SI) mediante una solución estandarizada
- ✓ Migración sencilla con respeto a la inversión existente
- ✓ Soluciones abiertas a futuros desarrollos

4

Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: TWS Caller



TWS Caller: Marcador universal con diarios y opción de conexión con bdd externas

» **Discreta barra en el escritorio** para marcación universal



- Llamar con un simple arrastrar/soltar y copiar/clicar desde cualquier aplicación Windows
- Responder una llamada entrante

Llamada desde...

- Página web
- E_mail
- CRM
- Excel, Word, Access,...



5

Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: TWS Caller

» **Con la barra en el escritorio...** identificamos a los interlocutores



En reposo: **identificación del usuario** de Caller (login del PC y nº extensión)



En comunicación: **nombre del interlocutor** (o sólo el número si no está en los directorios)

» **Sabemos si tenemos mensajes en buzón o llamadas perdidas**

Aparece si hay al menos una llamada perdida

Aparece si hay al menos un mensaje no leído en el buzón (al clicar, llamada a mensajería)



» **Accedemos al resto de aplicaciones TWS**

Acceso a los menús de aplicaciones TWS



Ocultar la barra

Un icono en la barra de tareas permite mostrar la barra de nuevo



6

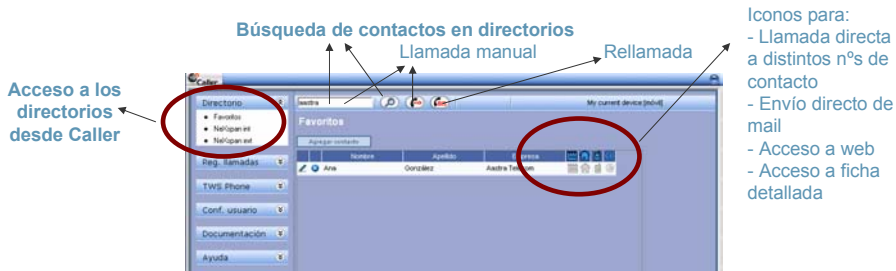
Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: TWS Caller

TWS Caller: Marcador universal con diarios y opción de conexión con bdd externas

Además de la barra en el escritorio, **otras funcionalidades de Caller son...**

- » Acceso a **múltiples directorios** para identificación de interlocutores a la hora de:
 - Hacer llamadas
 - Recibir llamadas (en caso de repetir registros en directorios diferentes, se identifica el declarado como más prioritario en el servidor)
 - Identificar interlocutores en los diarios de llamadas



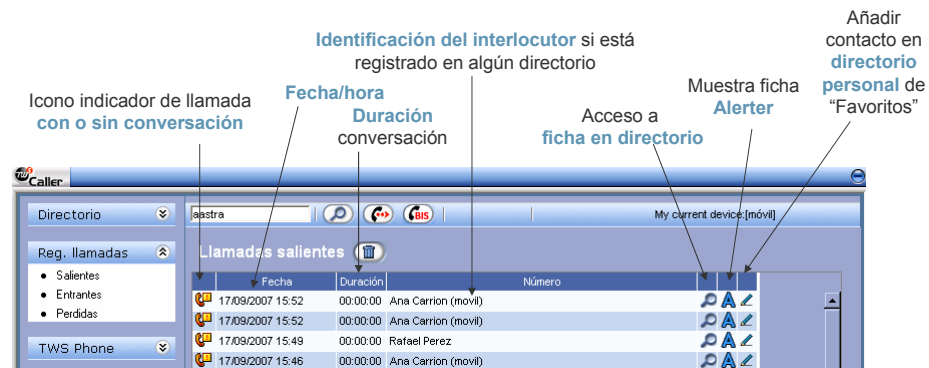
Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: TWS Caller

TWS Caller: Marcador universal con diarios y opción de conexión con bdd externas

Además de la barra en el escritorio, **otras funcionalidades de Caller son...**

- » **Diarios de llamadas** entrantes, salientes y perdidas



Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: TWS Caller

✓ Discreta **barra en el escritorio** para marcación desde cualquier aplicación Windows, identificación de interlocutores, notificación de llamadas perdidas, de mensaje en buzón,...

✓ Acceso a **múltiples directorios** corporativos y a directorio personal para búsqueda, llamada, identificación de interlocutores,...



✓ **Diarios de Llamadas** entrantes, salientes y perdidas

✓ **Control de usuarios** de aplicaciones TWP (autenticación y supervisión). La licencia TWS Caller es imprescindible para disponer de otras aplicaciones (Alerter, Phone, Toolkit,...)

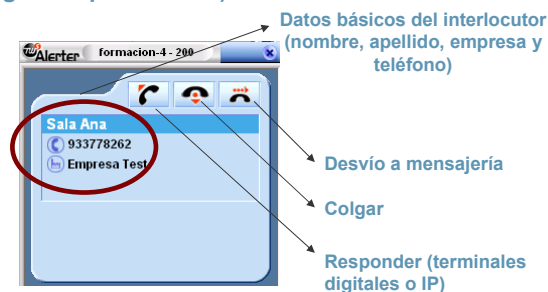
Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: TWS Alerter

TWS Alerter: Popup (ficha) con datos del interlocutor en llamada entrante

» **Identificación del llamante** si está registrado en alguno de los directorios
- Si está registrado en más de un directorio, se sigue la prioridad definida en el servidor

» **Ficha básica (configurada por defecto)**



Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: TWS Alerter

- » Es posible añadir un botón en la ficha básica para **lanzar un ejecutable o una página web**



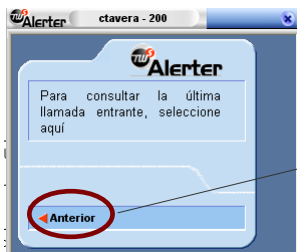
Acceso a contacto en Outlook, a página web, a aplicación CRM,...

- » Existe la opción de lanzar el ejecutable **sin mostrar la ficha previamente**

Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: TWS Alerter

- » Es posible mostrar la **ficha de la última llamada recibida**



Llamada con clic

Acceso a contacto en Outlook, a página web, a aplicación CRM,... (si botón programado en la ficha)

Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: TWS Phone

» Ventana principal para **gestión de llamadas**

Interlocutor con el que hablamos en cada momento

Colgar la llamada activa

Retener la llamada activa

Interlocutor/es retenido/s

Desvío a mensajería

Nueva/s llamada/s entrante/s aún no respondida/s:
- Timbrando o
- En CC de digital/IP en comunicación
En digitales o IP se **responde** clicando en la línea

Aastra

13

Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: TWS Phone

» Ventana principal para **gestión de llamadas**

- ✓ **Ejemplo** de digital o IP con 2 CCs que recibe 2 llamadas nuevas
- ✓ El usuario **responde una u otra** simplemente clicando en la línea correspondiente (elige a quién atiende primero)

- ✓ **Ejemplo** de usuario que, estando en comunicación con "Aastra Barcelona", hace R + "DECT-SV"
- ✓ Desde Phone puede hacer **vaivén, conferencia, recuperar o transferir** con los 4 botones

Aastra

14

Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: TWS Phone

» Ventana de **supervisión**

- ✓ **Cualquier tipo de usuario (propietario o no)** puede supervisar extensiones
- ✓ Distintos colores según el **estado de la extensión**:
 - Rojo: en comunicación
 - Amarillo: en timbre (clicando se captura la llamada)
 - Azul: en reposo
- ✓ **Hasta 36** usuarios supervisados

Actualizar	
Albert S.	Alex C.
Eva A.	Marga S.
Sandra M.	Susana G.
Toni C.	Xavi C.
Javier G.	Luis A.
Sofía E.	M ^a José G.

Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: TWS Phone

» Gestión del **buzón de voz integrado**

Aparece si hay al menos un mensaje no leído en el buzón (al clicar, llamada directa a mensajería)

✓ En la barra de Caller



✓ En Phone

Marca extensión y contraseña

Leer mensaje anterior

Leer un mensaje

Leer mensaje siguiente

Borrar un mensaje

Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: TWS Phone

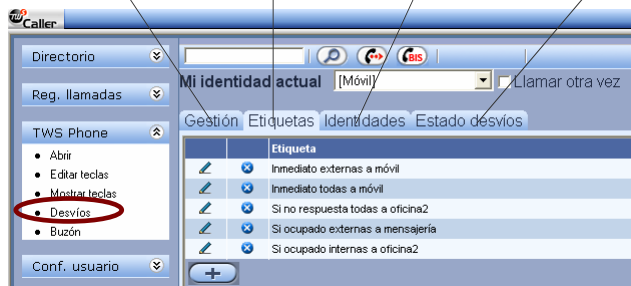
» Gestión de los **desvíos**

GESTIÓN: Se definen y activan/desactivan los desvíos

ETIQUETAS: Se da nombre a los desvíos

IDENTIDADES: Se definen los posibles destinos de los desvíos

ESTADOS DESVÍOS: Tabla resumen con desvíos activos/inactivos



- ✓ El usuario **configura e identifica los desvíos más habituales**
- ✓ El usuario activa / desactiva los desvíos cuando desea. **Gestión más sencilla** que desde el terminal

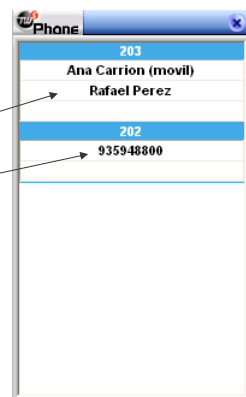
Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: TWS Phone

» Gestión de **colas de llamadas**

Ejemplo: Usuario Phone que supervisa 2 colas

- ✓ Las llamadas se reciben en una o varias colas
- ✓ Los usuarios de Phone pueden **supervisar una o varias colas**
 - Hasta 10 llamadas por cola
- ✓ En las colas se **identifica a los llamantes**
 - Con nombre si están en algún directorio
 - Con número si no están registrados en directorio/s
- ✓ Los usuarios de Phone pueden **capturar las llamadas en el orden que deseen**
 - Son los usuarios quienes priorizan las llamadas



- ✓ **Trabajo en grupo:** cuando un usuario atiende la llamada en una cola, ésta deja de ser visualizada por el resto de usuarios que supervisan esta cola

Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: TWS Phone

✓ **Sencilla gestión de llamadas:** identificación de interlocutores, llamar, colgar, transferir,...

✓ **Sencilla gestión del buzón de voz y de desvíos**



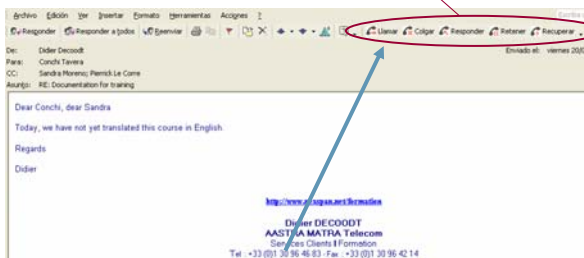
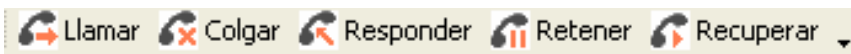
✓ **Supervisión de extensiones y captura desde el PC**

✓ **Gestión de colas de llamadas compartidas por distintos usuarios:** identificación de los interlocutores en cola y selección de la llamada a atender

Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: Plugins

- » Los usuarios de TWS Caller pueden utilizar **plugins integrados** en:
 - » Outlook, Word, Excel (Office 2000 o superior): llamar, descolgar, colgar, poner en espera y recuperar
 - » Internet Explorer 5.5 o superior: llamar



Telephony Web Portal (TWP)

Aplicaciones ya desarrolladas: Resumen



- ✓ Barra en el escritorio
- ✓ Acceso a múltiples directorios
 - *Integración con directorio NeXspan y contactos de Outlook
 - *Integración con otros elementos externos (SQL, ODBC, LDAP, Exchange)
- ✓ Diarios de llamadas
- ✓ Control de usuarios TWP



- ✓ Popup con datos del interlocutor en llamada entrante
 - *Los datos del interlocutor proceden de los múltiples directorios citados en Caller
- ✓ Opción de lanzar ejecutable en llamada entrante

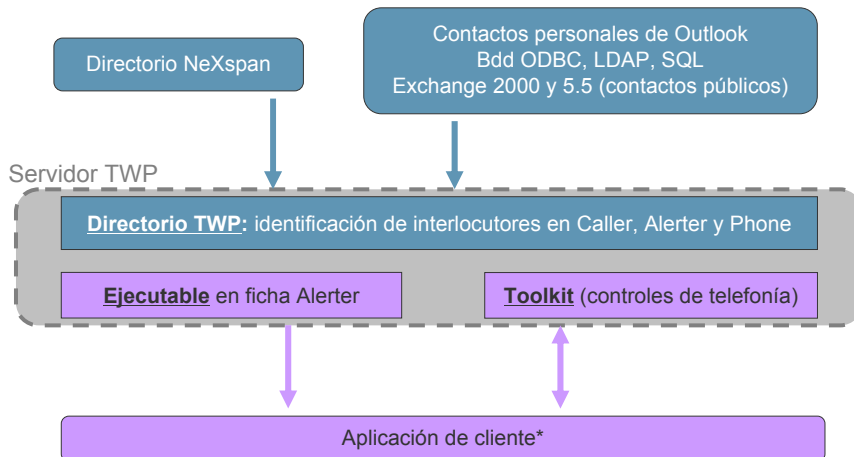


- ✓ Sencilla gestión de llamadas
- ✓ Gestión de buzón de voz y desvíos
- ✓ Supervisión de extensiones y captura desde el PC
- ✓ Gestión de colas de llamadas compartidas por distintos usuarios

✓ Plugins en Outlook, Explorer, Excel y Word

Telephony Web Portal (TWP)

Integración



* Las funciones disponibles (apertura de más de un registro, visualización compartida de información,...) dependen de la aplicación

Telephony Web Portal (TWP)

Arquitectura



TWP:

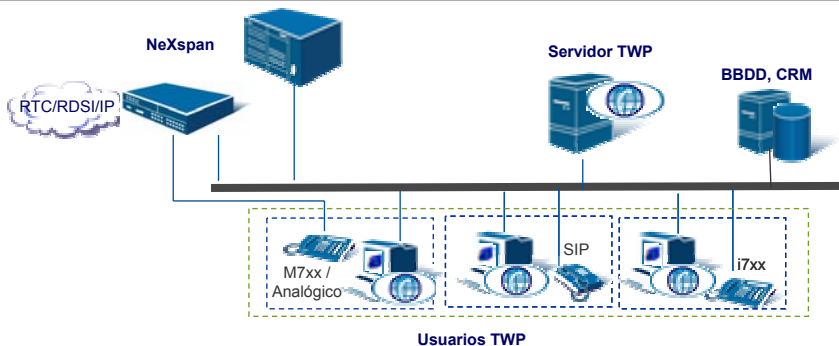
Oferta de convergencia CTI de última generación basada en una arquitectura de "servicios Web"

- ✓ Servicios centralizados en un servidor y accesibles desde cualquier punto de la red
 - ✓ Sin instalación en los clientes
- ✓ A disposición de cualquier tipo de usuario: analógico, digital, IP, SIP, DECT
 - ✓ Instalación y mantenimiento sencillos
- ✓ Abierta a la integración con bdd y aplicaciones CRM externas

- » La tecnología de **Servicios Web** permite a las aplicaciones interactuar de forma dinámica entre sí utilizando protocolos estándar Internet (XML)
- » La solución TWP se basa en un **servidor Web** que proporciona servicios de comunicación de alto nivel (API Web Services) con los SI y establece la comunicación con NeXspan

Telephony Web Portal (TWP)

Arquitectura



- ✓ En conexión multisede, un servidor TWP para toda la red
- ✓ Sin instalación en los usuarios de las aplicaciones
 - Desde los usuarios se accede al servidor
 - Adaptación a múltiples entornos de trabajo



Índice

- » Descripción de la solución TWP
 - Introducción a los servicios de valor añadido
 - Aplicaciones ya desarrolladas
 - Integración
 - Arquitectura
- » **Algunos ejemplos**
- » Resumen de ventajas

Telephony Web Portal (TWP) Algunos ejemplos



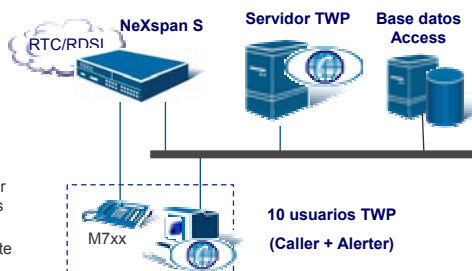
» Ejemplo 1

» Requerimientos

- El cliente dispone de una base de datos Access con toda la información sobre sus contactos
- En 10 puestos desea identificar al llamante antes de contestar. Quiere tener la posibilidad de acceder a los datos del cliente en su bdd directamente desde la ficha con la identificación del llamante

» Solución

- Los 10 usuarios utilizan la solución TWP Alerter: visualizan la ficha con datos del llamante al recibir una llamada entrante y tienen todos los contactos en el directorio TWP
- Integración del servidor TWP con la bdd del cliente para:
 - Identificar a interlocutores en la ficha Alerter
 - Disponer de un botón en la ficha Alerter que permita ejecutar Access y enviar a esta bdd el número llamante. Con este dato se abre la consulta con los datos del cliente



Telephony Web Portal (TWP)

Algunos ejemplos



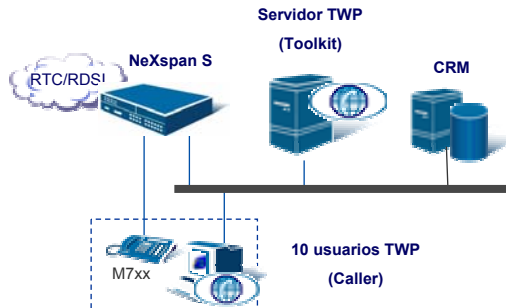
» Ejemplo 2

» Requerimientos

- El cliente dispone de un CRM hecho a medida para él con toda la información sobre sus contactos
- Desea que los empleados que hablan con los distintos interlocutores (proveedores y clientes) puedan llamar desde el propio CRM de forma sencilla. En principio se necesita esta solución para 10 puestos, que más tarde son ampliados a 15

» Solución

- Se incorporan botones para llamar en el CRM del cliente
- Se hace un pequeño desarrollo en el CRM del cliente para llamar a los servicios web del servidor TWP
- El servidor TWP tiene activada la licencia Toolkit



Telephony Web Portal (TWP)

Algunos ejemplos



» Ejemplo 3

» Requerimientos

- El cliente utiliza Exchange como base de datos para almacenar información sobre sus contactos (aprox. 7.500 registros)
- En 10 puestos desea identificar al llamante antes de contestar. Quiere tener la posibilidad de acceder al contacto en Exchange directamente desde la ficha con la identificación del llamante

» Solución

- Los 10 usuarios utilizan la solución TWP Alerter: visualizan la ficha con datos del llamante al recibir una llamada entrante y tienen todos los contactos en el directorio TWP
- Integración del servidor TWP con la bdd del cliente para:
 - Identificar a interlocutores en la ficha Alerter
 - Botón en la ficha Alerter para abrir el contacto en Exchange



Índice

- » Descripción de la solución TWP
 - Introducción a los servicios de valor añadido
 - Aplicaciones ya desarrolladas
 - Integración
 - Arquitectura
- » Algunos ejemplos
- » **Resumen de ventajas**

Telephony Web Portal (TWP) Resumen ventajas



- » TWP es una **solución abierta y personalizable** que permite la integración **sencilla** de la telefonía con los sistemas de información de la empresa
 - Servicios CTI integrados para todo tipo de usuarios y empresas
 - Gran variedad de servicios integrados adaptados a cada necesidad
 - Servicio diferencial para el cliente, mejor entorno de trabajo para los usuarios y optimización de recursos
- » La arquitectura de servicios Web hace de TWP una solución de **convergencia CTI de última generación...**
 - Fácil de usar: sin instalación en los usuarios
 - Fácil de instalar y mantener
 - Fácil de integrar con los SI
- » TWP proporciona **servicios de valor añadido** con las plataformas NeXspan