

## Aplicaciones Telefónicas

### Grabación en Demanda

#### Introducción

Este documento contiene un ejemplo de uso del producto **Graballo** para la grabación de conversaciones telefónicas bajo demanda. La operación se realiza como complemento a la gestión que realiza un agente y consiste en la grabación de determinadas partes de una conversación telefónica, como el caso de solicitudes o acuerdos que requieren de un respaldo.

#### Usos

La solución indicada se aplica a todos los casos en que un cliente solicita un determinado servicio solamente a través del teléfono, sin una confirmación adicional como puede ser el envío de un fax, email o la firma de un documento. En tal caso el agente habilita la grabación solamente para registrar la parte de la conversación en que el cliente realiza o confirma la solicitud.

Las principales aplicaciones son las siguientes:

- Solicitud de reservas.
- Solicitud de servicios (traspasos de cuentas, habilitación de nuevos servicios).
- Acuerdos comerciales.

#### Antecedentes

Adelacu Ltda. es una empresa proveedora de herramientas tecnológicas orientadas principalmente a la atención de clientes a través del teléfono. La principal característica de sus productos consiste en integrar la gestión telefónica con sistemas computacionales, ámbitos que tradicionalmente han estado separados y que **Graballo** integra en forma directa. Esto permite aprovechar todas las potencialidades que ofrece la tecnología actual, tanto en lo relativo a la computación como a las telecomunicaciones.

Entre los clientes de Adelacu Ltda. se encuentra Citibank N.A., Hipotecaria La Construcción, el Conservador de Bienes Raíces de Santiago y el portal financiero Miscuentas.com, además ha participado en proyectos que incluyen la integración a Oracle, líder mundial en bases de datos.

El índice de penetración telefónica actual de Chile alcanza el 88% de la población mayor de 15 años, lo que representa prácticamente todo el mercado nacional. Este antecedente junto a las experiencias exitosas de uso de tecnología en otros países, confirma la relevancia en la gestión que tendrán estos sistemas.

### **Atención de clientes**

Debido a la alta competitividad de las empresas de servicio y sobre todo con la llegada de conglomerados multinacionales, las expectativas de servicio de los clientes han aumentado, junto con adoptarse en Chile prácticas y procedimientos tradicionalmente ajenos a nuestra cultura, pero altamente aceptados internacionalmente. Tal es el caso de la gestión telefónica, donde solamente a través de una llamada telefónica un cliente puede contratar desde una pizza hasta un completo plan de turismo.

El mayor desafío que enfrentan las plataformas de atención de clientes consiste en complementar un amplio nivel de servicio junto a las razonables medidas de seguridad que ello requiere. En este sentido **Graballo** otorga gran flexibilidad y respaldo, permitiendo al agente telefónico contar con una herramienta efectiva y simple de usar.

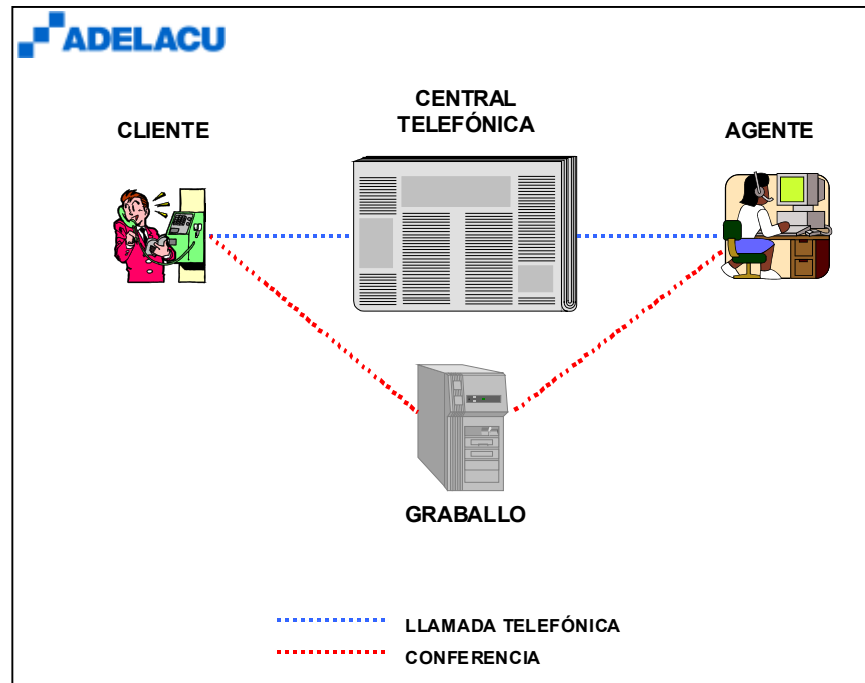
### **Solución en base a Graballo**

Frente a la necesidad de contar con un respaldo que avale una solicitud o un acuerdo con un cliente a través del teléfono, la solución consiste en grabar solamente esa parte de la conversación, registrando no sólo los datos básicos como número de origen, hora y fecha, sino que además disponiendo de un número de registro único, el que incluso es oído por el propio cliente durante el proceso.

Al grabar la solicitud de un cliente en un formato computacional estándar asociado a un número único, el agente de atención telefónica dispone de una herramienta efectiva de acción, que no solo le permite acceder fácilmente a la información sino que también enviarla al cliente en caso de ser requerida.

## Operación

Para realizar la grabación de una parte de la conversación, el agente de atención telefónica debe realizar una conferencia tripartita entre el cliente y el equipo **Graballo**. De esta manera **Graballo** podrá grabar todo lo que hable el agente con el cliente y a su vez ellos podrán escuchar el número de registro asociado a la grabación.



## Ejemplo:

1. Cliente llama por teléfono y es atendido por un agente.
2. El agente necesita un respaldo de lo solicitado y/o acordado con el cliente, por lo que realiza una conferencia tripartita entre el cliente y **Graballo**.
3. Al contestar la llamada que inicia la conferencia, **Graballo** entrega un mensaje de inicio de grabación.
4. Durante la grabación el agente identifica al cliente y repite lo solicitado, lo que es confirmado verbalmente por el cliente.
5. Una vez finalizada la grabación, **Graballo** informa el número de registro asignado, el que es escuchado tanto por el agente como por el cliente. El número se puede repetir si así es solicitado. Este número coincide con el nombre del archivo que contiene el audio, por ejemplo 2345.wav.
6. El agente registra el número de la operación en el sistema de atención a clientes y continúa con la atención al cliente.

### **Requerimientos para la puesta en marcha**

Para la correcta operación del sistema, el cliente debe proveer los siguientes elementos:

1.- Líneas telefónicas analógicas

**Grballo** opera con líneas telefónicas analógicas, por lo que se deben destinar tantas líneas como canales tenga habilitado el sistema. Las líneas deben disponer de la señalización de corte y la central telefónica capacidad para realizar conferencias tripartitas.

2.- Número único de acceso

Aunque el sistema tiene varias líneas telefónicas que permite la realización de múltiples atenciones simultáneas, el acceso se realiza a través de un número único. Este acceso debe ser un grupo de anexos en modalidad "hunting".

3.- Grabación de mensajes

El cliente debe previamente grabar todos los mensajes que serán entregados por el sistema, para esto puede contratar los servicios de un locutor o grabarlos en forma interna, para ello se puede utilizar cualquier computador multimedia.

4.- Conexión a la red computacional

Se requiere una conexión a la red interna, la que permite compartir dentro de la organización la información que genera el sistema, como son las grabaciones y registros de operación.

### **Beneficios de usar Graballo**

1. Disponer de una herramienta efectiva para respaldar solicitudes de clientes atendidos solamente por teléfono.
2. Disponer de toda la información de las llamadas telefónicas en formato computacional estándar, permitiendo su incorporación a los sistemas de gestión internos.
3. Contar con una herramienta simple de operar, que permite habilitar su uso en forma rápida y efectiva, sin mayores contratiempos.
4. Acceder a un producto de altas prestaciones en condiciones comerciales muy convenientes.