

Aplicaciones Telefónicas

Atenciones automáticas

Introducción

Este documento contiene un ejemplo de uso de los productos **Graballo** y **Avisador** en la recepción de requerimientos de clientes en un esquema de teleatención. La solución permite recibir requerimientos de clientes, registrarlos y derivarlos automáticamente a un agente ubicado en cualquier red telefónica.

Usos

La solución indicada se aplica a todos los casos en que los agentes de atención están ubicables mediante teléfonos móviles o no siempre están disponibles.

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 tanto **Graballo** como **Avisador** integran 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.

Los altos índices de penetración telefónica y el creciente interés por acceder a la red internet, hace que exista un enorme mercado dispuesto a usar las nuevas tecnologías. Esto se confirma con las exitosas experiencias de países como Estados Unidos y Europa, donde la tecnología es una herramienta esencial y parte del diario vivir.

Características de los sistemas de atención telefónica

Las plataformas telefónicas de atención a clientes, también llamados call center, se componen de un grupo de agentes telefónicos dispuestos para atender a los clientes, a los que se asignan y transfieren llamadas de clientes mediante algún criterio predefinido, como por ejemplo, en forma secuencial entre los que están disponibles.

Al estar todos los agentes dentro de la misma central telefónica, el sistema de distribución de llamadas ACD - por su sigla en inglés Automatic Call Distributor – sabe cuales agentes están disponibles, por lo que las llamadas asignadas siempre son atendidas. Para los casos en que se recibe una llamada y todos los agentes están ocupados, se entrega un mensaje de espera mientras se desocupa algún agente. Si el tiempo de espera se extiende, generalmente el cliente corta y llama posteriormente, aunque en algunos casos el cliente busca una alternativa a su problema y no llama nuevamente.

Para el caso de la teleatención, en que los agentes de atención se encuentran ubicados en diferentes lugares y con acceso telefónico a través de distintas centrales telefónicas, la distribución de llamadas resulta más compleja, producto que el ACD no necesariamente sabe cuales agentes están disponibles ni menos si tienen acceso a la red telefónica, como es el caso de los teléfonos móviles y rurales, en que un agente puede estar disponible pero momentáneamente sin cobertura.

Para el caso en que la llamada se debe transferir a un agente conectado a una red diferente a la cual se recibió la llamada, el resultado de la operación es incierto y si se quiere asegurar la atención se deben buscar otros mecanismos.

Solución en base a Grballo y Avisador

Para la situación planteada, una alternativa de solución consiste en separar el proceso de recepción de requerimientos y el de asignación de agentes telefónicos, para ello **Grballo** se utiliza en la recepción de requerimientos y **Avisador** en la asignación.

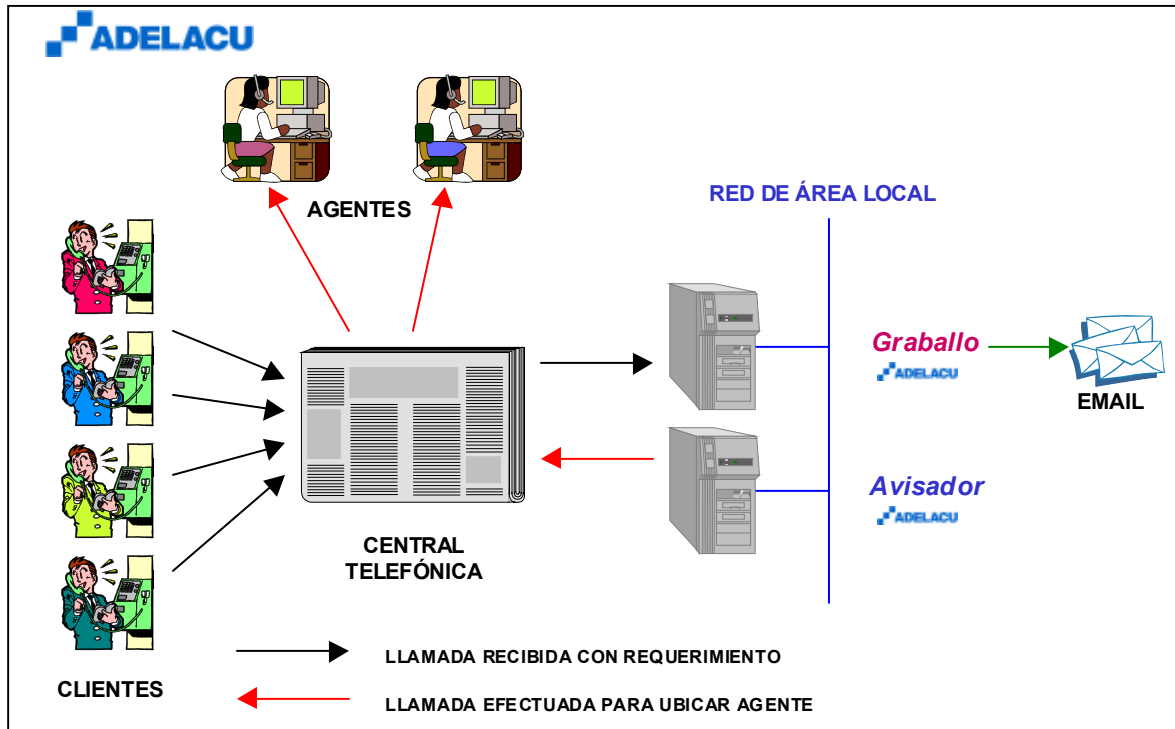
En la recepción de requerimientos, **Grballo** atiende la llamada, graba un mensaje y asigna al cliente un número de atención, el que se utiliza como confirmación de que el mensaje se ha recibido y será atendido a la brevedad. Todas las llamadas recibidas por **Grballo** se registran en una planilla diaria, incluso si el cliente corta antes de grabar el mensaje con el requerimiento. En este caso se puede identificar al cliente por el número desde el cual se realizó la llamada.

Para la asignación de los requerimientos, **Avisador** dispone del número de teléfono de los agentes de atención, por lo que una vez que recibe los requerimientos que le entrega **Grballo**, comienza a llamar hasta que encuentra un agente disponible. Una vez establecida la comunicación entre **Avisador** y un agente, se espera la confirmación a través del discado de un número, lo que asegura que la persona al otro lado de la línea está en condiciones de recibir la llamada y no se trata de una casilla de voz o un mensaje de advertencia, como el caso en que un agente tiene el teléfono apagado o está fuera del área de cobertura. **Avisador** continuará llamando hasta que encuentre un agente disponible.

Esta solución no sólo permite un alto nivel de eficacia, sino que entrega un detalle de todas las operaciones realizadas, lo que permite realizar acciones de supervisión y control en formato de planillas electrónicas.

Operación

El proceso consiste en que los usuarios llaman por teléfono y entregan el requerimiento a **Graballo**, el que lo registra y lo entrega a **Avisador**, el que a su vez ubica un agente y entrega el requerimiento.



Ejemplo:

1. El cliente llama por teléfono y contesta **Graballo**.
2. **Graballo** atiende la llamada, graba un mensaje y entrega al cliente un número de atención.
3. **Graballo** se comunica con **Avisador** y le informa que tiene un nuevo requerimiento. Adicionalmente, **Graballo** puede enviar un email de aviso con el mensaje grabado, además de registrar todas las llamadas recibidas, aún en el caso que la llamada se termine antes de grabar el mensaje.
4. **Avisador** comienza a llamar secuencialmente a todos los agentes disponibles para atender el requerimiento. Todas las llamadas son registradas, aunque no pueda contactar a un agente.
5. Cuando se establece la llamada (detección de voz humana), **Avisador** solicita la confirmación de que la persona puede recibir el requerimiento. Esto se realiza a través del discado de una tecla del teléfono, lo que asegura la presencia de una persona.
6. Una vez confirmada la aceptación, **Avisador** entrega el requerimiento del cliente, el que puede repetir si el agente así lo solicita.

Requerimientos para la puesta en marcha

Para la correcta operación del sistema, se deben configurar los siguientes elementos:

1.- Líneas telefónicas analógicas

Tanto **Graballo** como **Avisador** operan con líneas telefónicas analógicas, las que pueden ser líneas troncales de la red telefónica pública o bien anexos de una central privada. En cualquiera de los dos casos las líneas deben disponer de la señalización adecuada para su operación, para el caso de **Graballo** se requiere el envío del ANI en formato Class (FSK) y señalización de corte de comunicación.

2.- Número único de acceso

Aunque **Graballo** permite la realización de múltiples atenciones simultáneas, el acceso se realiza a través de un número único, el que debe ser configurado como paso PBX o grupo de anexos en configuración "hunting".

3.- Grabación de mensajes

Los mensajes de sistema deben ser grabados previamente, tanto para **Graballo** como para **Avisador**. Ambos equipos soportan mensajes de audio en formato wav de 8KHz y 11 KHz.

4.- Conexión a la red

Se requiere conexión a la red de área local para la comunicación entre **Avisador** y **Graballo**, como también para enviar correo electrónico y compartir información.

Beneficios de usar Graballo y Avisador

1. Soluciona el problema de la asignación de agentes de teleatención en forma simple y efectiva.
2. Entrega a los clientes un alto nivel de atención. Todas las llamadas son atendidas en forma inmediata, sin tiempos de espera y con entrega de un comprobante.
3. Funciona con agentes conectados a cualquier red telefónica, ya sea de red fija, móvil, rural o satelital.
4. Opera con un alto nivel de confiabilidad.
5. Genera información de gestión que permite ofrecer a las empresas un alto nivel de atención a sus clientes.