



## CallCenterWorX<sup>®</sup>-ACD

Aumente la satisfacción del cliente con un poderoso componente de la Suite CDesign<sup>®</sup>

### EN BREVE

- Resuelve los problemas comunes del centro de contacto
- Suministra un conjunto de funciones flexibles y personalizadas
- Ofrece una interfaz gráfica de usuario (GUI, por sus siglas en inglés) simple
- Contiene sistemas individuales de ayuda en línea

Todos los centros de contacto, sin importar su tamaño, enfrentan ciertos retos. Los patrones de tráfico cambiantes, el cambio de estaciones y la alta rotación de los agentes puede ocasionar trastornos en el flujo de trabajo y poner en peligro el servicio al cliente.

El CallCenterWorX-ACD de NEC es la herramienta que usted necesita para enfrentar esos retos frontalmente. Suministran una plataforma de software de Distribuidor Automático de Llamadas (ACD) basado en Microsoft Windows<sup>®</sup> la cual ofrece una solución completa a esos problemas comunes de centros de contacto mediante un conjunto de funciones flexibles y personalizadas.

CallCenterWorX-ACD procesa las llamadas entrantes y las envía a los agentes designados mediante el empleo de las instrucciones de manejo definidas por el usuario llamadas Vectores de Control de Llamadas (CCVs) así como también la información acerca de los cronogramas semanales y feriados. La poderosa Interfaz Gráfica de Usuario (GUI) de Windows permite al usuario manejar fácilmente adiciones, eliminaciones y cambios de programa. Además contiene sistemas de ayuda individual en línea.

CallCenterWorX-ACD es miembro de la Suite CDesign de NEC de soluciones de centro de contacto con el cliente. Esta suite le confiere facultades a los clientes proporcionándoles una mayor amplitud de opciones de servicio mientras que permite a los agentes entregar esos servicios mediante tecnología instalada estratégicamente.

Permita que el paquete NEC sea una solución CallCenterWorX-ACD para su centro de contacto que satisfaga los retos económicos inmediatos y a futuro.

### Funciones

- Filas Personales del Agente
- CCVs Nocturnos Alternos
- Agente análogo
- Enrutamiento por ANI/Código de Área
- Asistencia - Agente ACD
- Modos de interrupción
- Vectores de Control de Llamada (CCV)
- Recuperador de llamada
- Conexiones concurrentes
- Visualizadores de conexión
- Monitoreo de emergencias
- Múltiples supervisores
- Códigos ID flexibles
- Mensajes de Data Infolink
- Emergencia y asistencia personal
- Puesto en cola prioritario
- Enrutamiento de llamadas por ramal
- Códigos Tally
- Poner en cola variable
- Modos de trabajo
- Tiempo Límite del Modo de Trabajo

### Requerimientos mínimos del servidor

- Pentium 3.0GHz o mayor c/73GB HDD
- 1GB RAM o más
- 36 MB de espacio disponible en el Disco Duro antes de la instalación
- 15" SVGA Monitor a color c/1024 x 768 de resolución
- Unidad CD-ROM 4 x
- Teclado y ratón MS compatible
- Servidor MS Windows 2000, 2000 Avanzado o Servidor 2003
- 2 Puertos USB
- 2 Tarjetas Ethernet 10/100Mbps

### Soporte PBX

- NEAX 2000 IPS (R8 o superior)
- NEAX 2400 IMX (R12 o superior), IPX o UNIVERGE SV7000 (R16 o superior) requiere TCP/IP
- UNIVERGE SV8300
- UNIVERGE SV8500

### Capacidades del CallCenterWorX:

Componentes del sistema	NEAX 2400 (E)	NEAX 2000 (B)
	25-1000 posiciones	10, 20, 30, 40, 60, 80, 100, 120
Particiones	900	150
Grupos Troncales	75	63
IDs de conexión (9 dígitos máx.)	7,000	500
Números Piloto*	4,000	300
Números Piloto Personales*	4,000	300
Tablas CCV (20 pasos cada una)	1,200	300
Rutas de anuncios	58	57
Niveles de prioridad	250	250
Clientes TCP/IP	8	8
Particiones por Agente	32	32
Códigos de acceso análogo*	4,000	300
Cronog. de Feriados por arrend.	30	30
Transferencia a Número PBX	1,200	400
Cronogramas semanales	900	150



Empowered by Innovation



Sede corporativa (Japón)  
NEC Corporation  
[www.nec.com](http://www.nec.com)

América del Norte y CALA  
NEC Unified Solutions, Inc  
[www.necunifiedsolutions.com](http://www.necunifiedsolutions.com)

NEC tiene presencia en los siguientes países de Latinoamérica y el Caribe, para mayor información visite [www.necunified.com](http://www.necunified.com)  
Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Antillas Holandesas, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela

**Acerca de NEC Unified Solutions, Inc.** NEC Unified Solutions ayuda a las empresas a unificar su negocio a través de un software innovador, aplicaciones, herramientas de desarrollo y servicios. NEC ofrece un portafolio completo para comunicaciones unificadas, soluciones inalámbricas, voz, datos y servicios de gestión, así como integración de sistemas y desarrollo de aplicaciones. NEC Unified Solutions, filial propiedad de NEC Corporation of America, sirve a empresas del Fortune 1000, así como a empresas de mediano tamaño del mundo entero en mercados verticales como la hotelería, educación, gobierno y salud. Para mayor información, visite [www.necunified.com](http://www.necunified.com).

188657

© 2008 NEC Corporation. Se reservan todos los derechos. NEC, el logo de NEC y UNIVERGE son nombres comerciales o marcas registradas de NEC Corporation que pueden estar registradas en Japón y otras jurisdicciones. Todas las marcas comerciales identificadas con <sup>TM</sup> o © son nombres comerciales o marcas registradas respectivamente. Los modelos pueden variar según los países. Consulte los detalles adicionales con su representante local de NEC.