

Plataformas de telefonía informática de BusinessPhone

Presente y futuro de las comunicaciones empresariales



Las plataformas de telefonía informática (CT, del inglés Computer Telephony) permiten la combinación del potencial de los teléfonos y los equipos informáticos con objeto de proporcionar a cualquier organización un perfil más competitivo. Sobre estas plataformas se pueden desarrollar aplicaciones avanzadas de telefonía informática que proporcionen potentes soluciones de mejora empresarial

Las plataformas de telefonía informática de BusinessPhone están diseñadas para PYMEs, lo que implica una puesta en funcionamiento realmente sencilla.

El concepto clave es la integración de equipos informáticos con teléfonos en una misma red. Asimismo, no se descuida la flexibilidad necesaria para satisfacer cualquier requisito de uso. Con objeto de obtener más ventajas, Ericsson también proporciona opciones de integración de sistemas de telefonía informática con sistemas de telefonía IP. Al aplicar este concepto, se consigue establecer una sólida base para mejorar la eficacia del sistema de comunicaciones y atención al cliente de cualquier organización.

Obtención de un perfil competitivo mediante la telefonía informática

La telefonía informática puede proporcionar a cualquier organización un perfil realmente competitivo, que garantice la comunicación, tanto de los usuarios como de los clientes, con la persona correcta en el momento adecuado, siempre respaldados por la información más apropiada para cada situación. Al mejorar y automatizar muchas funciones de comunicación, la telefonía informática proporciona un gran nivel de productividad y cuantiosos beneficios a cualquier organización donde la rapidez y eficiencia en la gestión de llamadas sea un requisito primordial.

Las plataformas de telefonía informática BusinessLink y TAPI Bridge de BusinessPhone permiten la creación de una potente combinación de telefonía y recursos informáticos que se extiende a toda la organización con objeto de proporcionar una amplia gama de funciones de mejora del servicio y la productividad. En otras palabras, ofrece la posibilidad de prestar nuevos servicios, ahorrar dinero y conseguir nuevos clientes.

Por ejemplo, con este sistema se podría recuperar inmediatamente cualquier registro de la base de datos de clientes partiendo del número desde el que se efectúa la llamada. Las llamadas entrantes se pueden remitir automáticamente al departamento o agente de gestión de llamadas más apropiado de la organización. Asimismo, es posible recuperar números de teléfono desde un directorio informatizado, como una base de datos de la propia organización, un directorio de aplicaciones o la carpeta de contactos de MS Outlook, con objeto de establecer contacto con ellos en cuestión de segundos.

Mejora de la productividad y satisfacción de los empleados

La telefonía informática mejora la productividad de tres formas: reduciendo el tiempo necesario para llevar a cabo determinadas tareas, creando un flujo de comunicación más efectivo y eliminando la implicación de los empleados en tareas repetitivas mediante la automatización.

Los empleados pueden obtener al instante información sobre la persona que llama consultando la base de datos y los mensajes en pantalla. Asimismo, los procesos de llamada se automatizan gracias a los directorios informatizados y las aplicaciones de marcación.

Combinando los sistemas visual y auditivo se consigue mejorar la efectividad de la comunicación (por ejemplo, compartiendo hojas de cálculo o pizarras mientras se habla por teléfono). Muchas aplicaciones de control de las llamadas permiten la adición de notas para acompañar las llamadas que un empleado transfiere a otro, lo que posibilita una gestión de las llamadas más dinámica, precisa y efectiva.

La gestión de mensajes se puede consolidar de modo que su recuperación se convierta en un proceso visual e intuitivo: la plataforma BusinessLink soporta la función de mensajería unificada integrada de BusinessPhone, que combina las comunicaciones a través de mensajes, llamadas y datos.

El encaminamiento de las llamadas aporta un impulso a la eficiencia de toda la organización y las personas implicadas.

Todas las aplicaciones de respuesta vocal interactiva (IVR, del inglés Interactive Voice Response) y de marcación mediante un clic automatizan las tareas repetitivas, lo que incrementa la eficacia de los empleados y les permite concentrarse exclusivamente en el servicio de atención al cliente.



Mejora del servicio al cliente

La telefonía informática mejora el servicio que se proporciona a los clientes reduciendo los tiempos de respuesta, permitiendo la prestación de un servicio más personalizado y eliminando las posibilidades de error. Todo esto se consigue gracias a funciones como la notificación automática de mensajes y la transferencia automática de llamadas a departamentos de servicio al cliente ubicados fuera de las instalaciones. Estas aplicaciones de control permiten encaminar cada llamada al departamento o la persona más conveniente.

Las plataformas de telefonía informática BusinessPhone, usadas en combinación con las aplicaciones de centro de llamadas (BusinessPhone Call Center), permiten a los agentes acceder automáticamente al registro de un determinado cliente cuando éste efectúa una llamada o cuando se le llama, lo que mejora considerablemente la profesionalidad y la capacidad de personalización de los servicios prestados. Entre los detalles mostrados se incluye el historial de compras del cliente, así como los detalles, los precios y las actualizaciones de los nuevos productos. Si es preciso transferir la llamada o establecer una conferencia (por ejemplo, con otro agente, un especialista de productos o un administrador), también se transferirá toda esta información o se mostrará de forma paralela al otro interlocutor.

La telefonía informática también puede mejorar el servicio en muchos otros aspectos. Por ejemplo, garantizando el correcto funcionamiento de los sistemas de envío de faxes a los clientes según demanda, así como garantizando el registro correcto, por parte de los sistemas de mensajería de voz, del número de teléfono de la persona que llama.

Todas estas características se traducen en una reducción de los tiempos de espera y del número de llamadas abandonadas, lo que brinda mejores oportunidades de ventas a corto plazo y más posibilidades de repetición de las transacciones comerciales a largo plazo.



Mayores beneficios, menores costes

Sus ingresos aumentarán considerablemente gracias a las aplicaciones de telefonía informática. Un sistema más efectivo de venta telefónica y telepromoción supone un incremento en los beneficios generados. Asimismo, los costes se reducen al aumentar la productividad del personal, reduciendo el tiempo empleado en las llamadas y la administración de la comunicación.

Un uso interesante de la telefonía informática, en el que se reflejan estas ventajas, es el concepto de "perfiles de llamadas". La integración de calendarios o agendas con el sistema telefónico permite reencaminar las llamadas entrantes automáticamente al destino más adecuado cuando el personal se encuentre ausente, reunido o trabajando temporalmente fuera de su puesto.

Escenarios de configuración

Aportación de la telefonía informática a la red de área local:

- Uso de la plataforma de servidor BusinessLink (estándar industrial abierto TSAPI)
- Flexibilidad para agregar TAPI Bridge
- Flexibilidad para distribuir telefonía IP de clase preferente en combinación con telefonía informática
- Flexibilidad de uso en entornos de escritorio y móviles

Aplicaciones de la solución

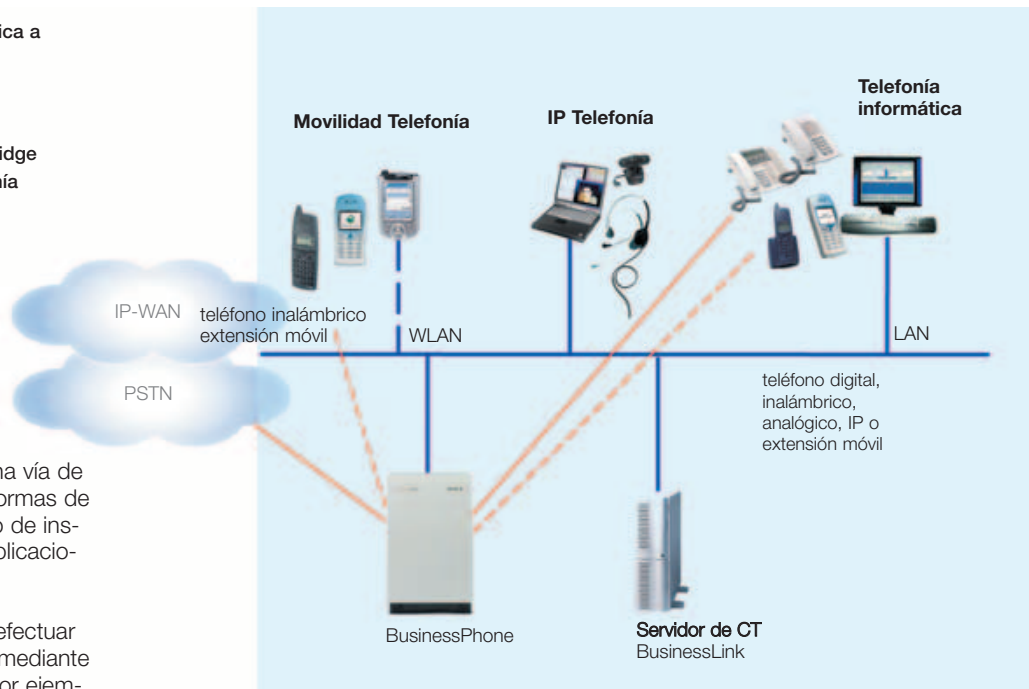
BusinessPhone proporciona una vía de migración para instaurar plataformas de telefonía informática con objeto de instalar soluciones en forma de aplicaciones.

En un nivel básico, es posible efectuar llamadas desde un ordenador mediante aplicaciones estándar como, por ejemplo, MS Outlook. No obstante, Ericsson también proporciona soluciones que permiten obtener más ventajas de la telefonía informática a oficinas, centros de llamadas y operadoras.

La aplicación de usuario BackStage de Ericsson proporciona un valor añadido en muchos sentidos. Se trata de la aplicación de telefonía informática de front end (interacción directa con el usuario) que permite incrementar la productividad, la eficiencia y los niveles de servicio tanto en el ámbito personal como en el profesional. Esta aplicación proporciona mejores oportunidades, por ejemplo, mostrando información en pantalla de forma automática y sencilla y, especialmente, integrándose con otros programas estándar como MS Outlook.

BusinessPhone Call Center Assistant y Operator Workstation son aplicaciones diseñadas para satisfacer las necesidades concretas de operadoras y centros de llamadas de pequeña y mediana escala.

Además, los "paquetes de desarrolladores de telefonía informática" ponen las interfaces de las plataformas de telefonía informática BusinessPhone al alcance de los desarrolladores de software para la creación de soluciones específicas. El sistema de certificación de productos "Enterprise Product Certification Scheme" puede homologar las soluciones de telefonía informática desarrolladas por otros proveedores especializados para que puedan usarse en los sistemas BusinessPhone con total garantía. Esto quiere decir que, independientemente de sus necesidades concretas, siempre tendrá la posibilidad de usar el sistema BusinessPhone con la solución de telefonía informática que desee.



Uso del sistema de telefonía informática BusinessPhone

BusinessPhone proporciona un concepto de plataforma de telefonía informática para la integración en red basada en el estándar denominado Interfaz de programación de aplicaciones para servicios telefónicos (TSAPI, del inglés Telephony Service Application Programming Interface); BusinessLink para Windows. Además, con la aplicación TAPI Bridge podrá sacar el máximo partido a las aplicaciones de telefonía informática que utilizan el estándar de interfaz TAPI.

- *BusinessLink para Windows* conecta el sistema BusinessPhone a la red local de la organización a través de un servidor de telefonía informatizada, lo que permite habilitar las aplicaciones compatibles con TSAPI en toda la red. La conexión entre el sistema BusinessPhone y el servidor BusinessLink se puede efectuar por medio de una interfaz serie o una interfaz IP directa. En especial, la interfaz IP directa ofrece la libertad de ubicar el servidor de telefonía informática en cualquier lugar de la organización. No hay necesidad de usar otros programas de plataforma ni licencias de telefonía informática adicionales de otros proveedores. Tampoco se precisan servidores adicionales. Con objeto de satisfacer las necesidades de las PYMEs, la facilidad de instalación y configuración ha sido un objetivo primordial durante las fases de diseño del producto. El

servidor de telefonía informática puede ejecutarse en el propio servidor existente de la organización, o bien en un servidor dedicado adicional. BusinessLink es compatible con el estándar industrial TSAPI, de acuerdo con las recomendaciones de CSTA.

- TAPI Bridge permite el uso combinado de aplicaciones de Microsoft basadas en TAPI y clientes del sistema de telefonía informática BusinessLink. Proporciona toda la flexibilidad de un entorno de red de Windows y permite la compatibilidad de las soluciones TAPI con cualquier sistema de telefonía mediante la plataforma de probada eficacia BusinessLink. Este concepto implica la obtención de beneficios significativos en términos de fiabilidad de uso y facilidad de instalación.

El valor de la compatibilidad funcional

BusinessLink para Windows pone la telefonía informática al alcance de las organizaciones mediante plataformas de red a través de TCP/IP, lo que proporciona una conexión inteligente entre el sistema BusinessPhone y el sistema informático de cada organización. Las estaciones cliente de telefonía informática se conectan al servidor de dicho servicio a través del protocolo de Internet (IP, del inglés Internet Protocol) o la red de área local (LAN, del inglés Local Area Network). BusinessLink admite hasta 80 estaciones cliente en el entorno de trabajo (oficina), y hasta 40 posiciones de agente en los centros de llamadas. La operadora puede, por su parte, incluir más extensiones.

El tipo de las extensiones puede ser fijo (con cable), inalámbrico o móvil. Es la combinación de movilidad con plena funcionalidad en el escritorio que proporciona la telefonía informática lo que aporta un valor especial.

Las principales áreas funcionales que habilita BusinessLink son:

- **Telefonía basada en pantalla:** Permite la gestión y el control de las funciones de telefonía a través del teclado y el ratón de un ordenador en lugar del teléfono de sobremesa. Como ejemplos, se pueden mencionar la sencilla función de establecimiento de llamadas mediante la marcación por nombres o la intuitiva gestión de transferencias a través de la pantalla. Las funciones telefónicas pueden gestionarse y controlarse desde cualquier equipo conectado a la red, y el progreso de las llamadas se puede procesar a través del servidor, lo que mejora la flexibilidad de compatibilidad con las aplicaciones. La eficiencia de los equipos y los supuestos de uso, así como la función de free seating, son también claros ejemplos.

- **Selección de datos basada en llamadas:** Permite el uso de la información relativa a cada llamada (por ejemplo, identificador de la línea de llamada o número marcado) para recuperar datos asociados con el cliente (de carácter local o distribuido). Estos datos pueden mostrarse automáticamente en la pantalla del equipo del usuario mediante mensajes emergentes.
- **Asociación de llamadas de voz y datos:** Permite a un agente recuperar información durante una llamada, así como transferirla o presentarla de forma paralela a un supervisor o un compañero, en caso de que la llamada se transfiera o cambie a modo de conferencia.
- **Supervisión de llamadas coordinada:** Permite el registro coordinado de la información relacionada con las llamadas en el sistema telefónico y de datos, lo que permite, por ejemplo, la creación de informes que muestren las cifras de ventas de determinado producto comparadas con el número de llamadas relacionadas con él y la duración de dichas llamadas (campanas de promoción telefónica).
- **Encaminamiento controlado por la aplicación:** Permite controlar el encaminamiento de las llamadas entrantes y salientes por medio de la aplicación de telefonía informática (basándose, por ejemplo, en la hora del día, la información sobre llamadas entrantes o las programaciones de los departamentos).
- **Reencaminamiento de llamadas concretas según demanda:** Permite el uso del número de la línea de llamada o la identidad del cliente con objeto de encaminar las llamadas al usuario, grupo de distribución automática de llamadas o agente más apropiado en cada caso (por ejemplo, para gestionar clientes VIP o con determinadas características).

- **Compatibilidad con sistemas de comunicaciones específicos:** Proporciona efectividad en el uso de las funciones integradas del sistema, lo que enriquece la funcionalidad de la telefonía en línea. El ejemplo más claro es la compatibilidad con el sistema de correo de voz integrado que proporciona la función de mensajería unificada.
- **Funcionalidad de red:** Permite la implantación de la telefonía informatizada en cualquier red corporativa. Las principales aplicaciones compatibles con BusinessLink para Windows son:
 - **BackStage:** una extensa área de aplicación que hace de las comunicaciones empresariales un proceso más efectivo e integrado con las infraestructuras estándar existentes, como MS Outlook.
 - **BusinessPhone Unified Messaging:** Solución de mensajería unificada que permite combinar mensajes de voz y datos con los registros de llamadas para proporcionar una mayor compatibilidad al flujo de llamadas de la organización.
 - **BusinessPhone Operator Suite y Call Center Assistant:** Proporcionan útiles herramientas para las operadoras y los agentes de los centros de llamadas.
 - **Aplicaciones de telefonía informatizada compatibles con TSAPI:** Permiten la integración de soluciones especiales proporcionadas por otros socios.

TAPI Bridge puede agregarse de forma opcional a BusinessLink con objeto de permitir que las aplicaciones de escritorio compatibles con TAPI se usen en toda la red, convirtiendo el protocolo TSAPI en interfaces de programación de aplicaciones (API, del inglés Application Programming Interfaces) TAPI. La capacidad de BusinessLink para Windows permite el uso de hasta 80 estaciones cliente en el mismo entorno de trabajo.

Las funciones que se habilitan mediante TAPI Bridge son similares a las funciones principales que proporciona BusinessLink.

A continuación se enumeran las aplicaciones compatibles con TAPI Bridge:

- **Aplicaciones de escritorio compatibles con TAPI:** Por ejemplo, Marcador telefónico y Outlook (de Microsoft), habilitando sus funciones de telefonía mediante una plataforma de servidor de telefonía informatizada en red.

Vía de migración para sistemas de comunicación efectivos

Realización de llamadas desde un ordenador

El aprovechamiento de la potencia combinada del ordenador y el teléfono comienza con la posibilidad de realizar llamadas desde aplicaciones de escritorio como MS Outlook. Esta integración simple permite al personal distribuir su tiempo de forma más eficiente. BusinessPhone proporciona un sistema de integración basado en LAN tanto con BusinessLink como con TAPI Bridge.

Valor añadido en el uso empresarial

BackStage facilita significativamente la integración con otros programas empresariales. Se proporciona una gran variedad de asistencia para la integración de datos, desde mensajes emergentes en pantalla hasta visualización del nombre de la persona que llama. Gracias a una interfaz intuitiva y de fácil manejo, se ofrece un entorno de trabajo flexible y eficiente en el que se proporciona asistencia básica y supuestos de uso completos, así como todas las ventajas que brindan las características de movilidad, IP y telefonía informática.

Valor añadido para centros de llamadas y operadoras

En situaciones donde la gestión de llamadas es un factor crucial, Ericsson proporciona una gran variedad de soluciones de telefonía informática diseñadas para satisfacer las necesidades concretas de los centros de llamadas y las operadoras de pequeña y mediana escala.

Integración con otros programas de software

El sistema de certificación de productos "Enterprise Product Certification Scheme" permite a los programadores de software homologar las aplicaciones especializadas que desarrollen a fin de hacerlas compatibles con los sistemas de comunicaciones para organizaciones desarrolladas por Ericsson. Esto quiere decir que, independientemente de sus necesidades específicas, podrá complementar el sistema y las aplicaciones BusinessPhone de que disponga con el software de telefonía informática adicional que precise.

Crecimiento con BusinessPhone

El sistema de telefonía informática BusinessPhone proporciona soluciones ampliables apropiadas para un número máximo de 80 usuarios avanzados de telefonía informática, o bien 40 agentes de gestión de llamadas asignados de forma flexible en varios grupos dentro de un centro de llamadas. Todas las soluciones resultan fáciles de agregar al sistema de comunicaciones a medida que la organización se vaya desarrollando.

Ver para creer

Eche un vistazo a la oferta de evaluación abierta y la asistencia proporcionada por usuarios de referencia.



Plataformas de telefonía informática BusinessPhone: Requisitos de configuración

| | CT a través de IP/LAN Estándar TSAPI | CT a través de IP/LAN Estándar TSAPI |
|---------------------------------------|---|--|
| <i>Configuración del sistema</i> | BusinessLink para Windows | TAPI Bridge |
| <i>Plataformas de comunicaciones)</i> | BP 5.x, licencia de CT 6.0, puerto serie V.24 o unidad IP (IPU) disponible | BusinessLink |
| <i>Conexión</i> | A través de V.24 o IP directa | Con clientes BusinessLink |
| <i>Capacidad del sistema</i> | Hasta 80 usuarios en el entorno de trabajo. Hasta 40 agentes en el entorno del centro de llamadas. La operadora puede realizar un seguimiento de todas las extensiones. | Hasta 80 usuarios en el entorno de trabajo, de acuerdo con la capacidad de BusinessLink. |
| <i>Teléfonos</i> | Teléfonos con sistema digital. Inalámbricos, analógicos y teléfonos IP. Extensión móvil. Aplicaciones cliente IP. | |
| <i>Requisitos del ordenador:</i> | | |
| <i>Procesador</i> | Servidor / clientes: 350 MHz | |
| <i>RAM</i> | Servidor / clientes: 128 MB | |
| <i>Espacio libre en el disco</i> | Servidor / clientes: 10 MB | |
| <i>Sistema operativos admitidos</i> | Servidor: Windows NT 4.0 y 2000 Cliente: Windows 98, NT 4.0, ME, 2000 y XP <i>Terminal Server:</i> Windows 2000 server. Citrix. (requisitos de ordenador dependientes del número de usuarios) | Cliente: Windows 95, 98, NT 4.0, ME, 2000 y XP |
| <i>Dispositivos periféricos</i> | Servidor: 1 puerto serie disponible para conexión V.24 con el sistema de comunicaciones, cliente mediante conexión IP: Conexión IP | Cliente: Conexión IP |

Visítenos en nuestra página web
www.ericsson.com/enterprise

España y Portugal

Ericsson Enterprise
C/ Retama, 1
28045 Madrid
ESPAÑA
Teléfono: +34 91 339 10 00
marketing.empresas@ericsson.com

Europa, Medio Oriente, Africa

Avenue de Bourget 44, Bourgetlaan
B-1130 Brussels
BELGIUM
Teléfono: +32 2 745 12 11
enterprise.europe@ericsson.com

Producido en Septiembre de 2003
ES/LZT 102 3676 RA
© Ericsson Enterprise AB 2003