



Wait4U

15 de enero de 2021

INTRODUCCIÓN

Wait4U

- Este documento contiene información del servicio Wait4U de **ADELACU**.
- Esta presentación contiene las características y facilidades disponibles a esta fecha, sin perjuicio de modificar o incorporar a futuro nuevas capacidades.
- La información contenida en este documento es referencial y podía cambiar sin previo aviso.
- Mayor información de los productos y servicios de ADELACU se puede encontrar en www.adelacu.com, www.adelacu.net/adelacu.html y www.medvox.net.

ANTECEDENTES

- Aunque las empresas dispongan de plataformas de call center avanzadas, siempre hay momentos de alto tráfico en que se produce una demora en los tiempos de atención y se pierden llamadas, provocando insatisfacción en los clientes.
- Aunque no se puede predecir el momento en que se producirá un incremento en las llamadas de entrada, lo importante es estar preparado para poder enfrentar la situación y minimizar el impacto en los clientes.
- Debido a la operación multicanal que actualmente tienen los centros de atención, muchas veces se requiere complementar la atención entregada con un BOT a través de un contacto telefónico personal.

Wait4U espera en la cola de atención hasta que un agente esté disponible para atender a un cliente.

- La operación se puede activar de distintas formas, desde una cola de espera de atención telefónica, desde una página web o un BOT.
- En una cola de atención telefónica, después de cierto tiempo de espera (configurable), la llamada se saca de la cola y el cliente deja un mensaje con su requerimiento.
- Desde una plataforma de autoatención (página web o BOT), el cliente ingresa sus datos y el motivo de su contacto.

OPERACIÓN TELEFÓNICA

Wait4U

- El servicio se activa en los casos en que un cliente lleva más de cierto tiempo esperando que lo atiendan en una cola. En ese momento la llamada se saca de la cola y se transfiere a Wait4U, donde se le pregunta al cliente el motivo de su llamado para luego cortar, liberando al cliente de la espera.
- El cliente deja un mensaje de voz con el motivo de su llamado y/o requerimiento y corta la llamada, quedando a la espera de que le devuelva el llamado un agente de atención.
- Si el cliente corta la llamada antes de dejar un mensaje, también se le puede contactar por este mismo medio. Esto es configurable.
- El número de la cola en la cual esperará Wait4U se puede determinar de acuerdo a la hora y día de la semana, en base a un esquema de atención diurno y nocturno.

OPERACIÓN WEB Y BOT

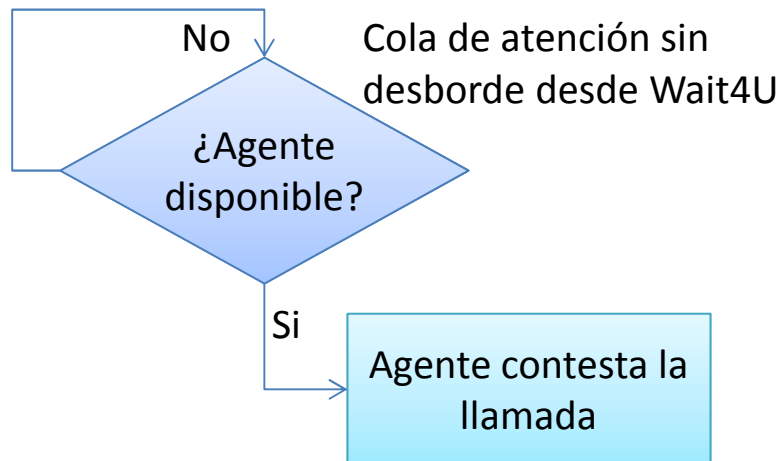
Wait4U

- El servicio se activa cuando en una auto atención el cliente requiere hablar con una persona, ya sea desde una página web, BOT, totem o cualquier otra plataforma tecnológica.
- El cliente ingresa su número de teléfono y escribe en la pantalla de la aplicación o selecciona desde un combo-box el motivo por el cual necesita hablar con una persona, quedando a la espera de que lo llame un agente de atención.
- De acuerdo a la plataforma en que se encuentre el cliente se establece la cola de atención que realizará el llamado, pudiendo diferenciar la atención por tipo de cliente y/o servicio.
- La información recogida se le entrega a Wait4U y se utiliza para generar el llamado telefónico.

OPERACIÓN DE WAIT4U

Wait4U

- Una vez que Wait4U recibe un requerimiento para contactar a un cliente, ya sea desde una cola de atención telefónica o desde una plataforma de autoatención, se genera una espera hasta que esté disponible un agente de atención.



- Wait4U llama a la cola de atención como si fuera una llamada nueva.
- La llamada se mantiene en espera hasta que le responde un agente.
- El agente le informa a Wait4U que está en línea al presionar una tecla del teléfono.

OPERACIÓN DE WAIT4U (cont.)

Wait4U

- Al responder la llamada, el agente recibe por voz el contexto de atención, esto es el número de teléfono (dígito a dígito) y el motivo del requerimiento, ya sea el mensaje dejado por el mismo cliente o el texto ingresado convertido a voz (TTS). Toda la información del cliente se indica por voz.
- No es necesario que el agente anote los datos de contexto ya que la información se repite todas las veces que sea necesario.
- Una vez que el agente dispone de la información del cliente y está en condiciones de contactarlo, presiona una tecla de su teléfono y se realiza una transferencia ciega hacia al cliente.

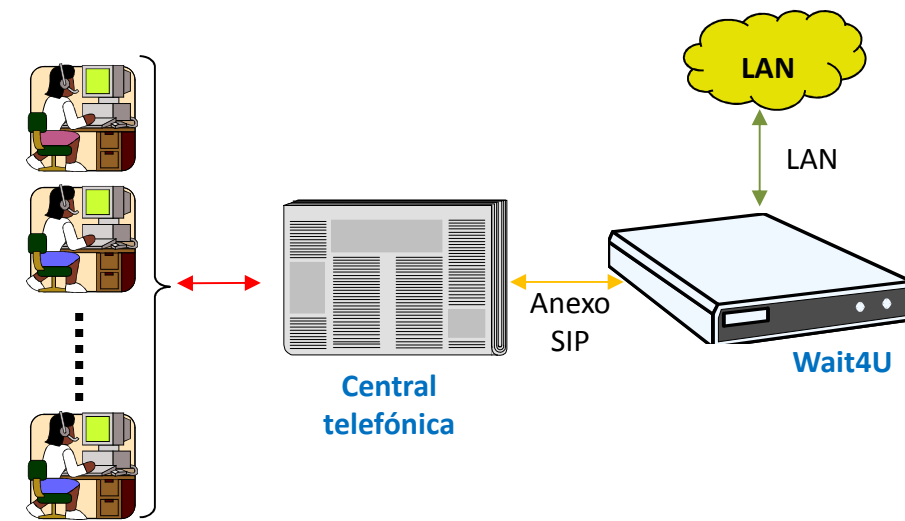
FORMA DE INTEGRACIÓN

Wait4U

- Aunque Wait4U se puede instalar en la nube en cualquier lugar del mundo, debido a la duración de las llamadas de espera en la cola de atención, se recomienda instalarlo en forma local (on premises) dentro de la red del cliente que contrata el servicio. Esto es para evitar costos de transporte y/o cargos de acceso por el tráfico telefónico y eventualmente disminuir la latencia.
- Estando en modalidad “on premises”, la integración a la central telefónica del cliente es por SIP, ya sea como un anexo o como una troncal (SIP Trunk). La elección de una forma u otra dependerá de las características de la central telefónica y la cantidad de operaciones simultáneas a realizar.
- En caso de conectarse por medio de un SIP Trunk, junto al equipo Wait4U se instala ActualVox, un “appliance” basado en Asterisk que se integra con la PBX del cliente.
- En términos operativos, Wait4U funciona como un IVR con una aplicación específica.

INTEGRACIÓN TELEFÓNICA 1

Wait4U



Call Center

Esta configuración se utiliza cuando la cantidad de canales (operaciones simultáneas) se pueden realizar con un anexo desde una única conexión de red. Esto varía de acuerdo a la central telefónica usada, la que podría ser por ejemplo 6.

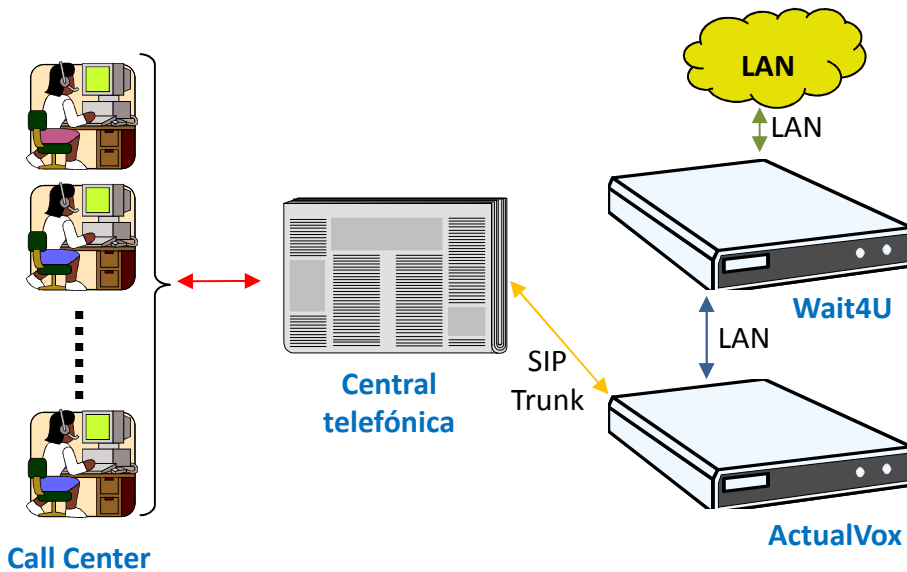
En caso de existir dicha restricción, se debe usar una conexión indirecta, donde no existe esta limitación.

Esto se debe confirmar con el administrador de la central telefónica.

- Wait4U se instala en la red del cliente, su operación es del tipo "on premises".
- Wait4U se habilita en una máquina Windows, ya sea servidor o estación de trabajo, en versiones desde Windows 7 y server 2008 R2 hacia arriba.
- El equipo donde se instala Wait4U puede ser tipo torre, rackeable o virtual (VMWare).
- Se requiere una conexión IP a la central telefónica y a la red local, con acceso desde ADELACU para soporte y administración. Idealmente en puertos NIC independientes.
- Para monitoreo se requiere salida TCP por el puerto 8077 hacia voxdata.cl.
- La conexión a la central telefónica es a través de un anexo SIP estándar, el que debe permitir la operación (recepción de llamadas y transferencia ciega) de todos los canales habilitados.

INTEGRACIÓN TELEFÓNICA 2

Wait4U



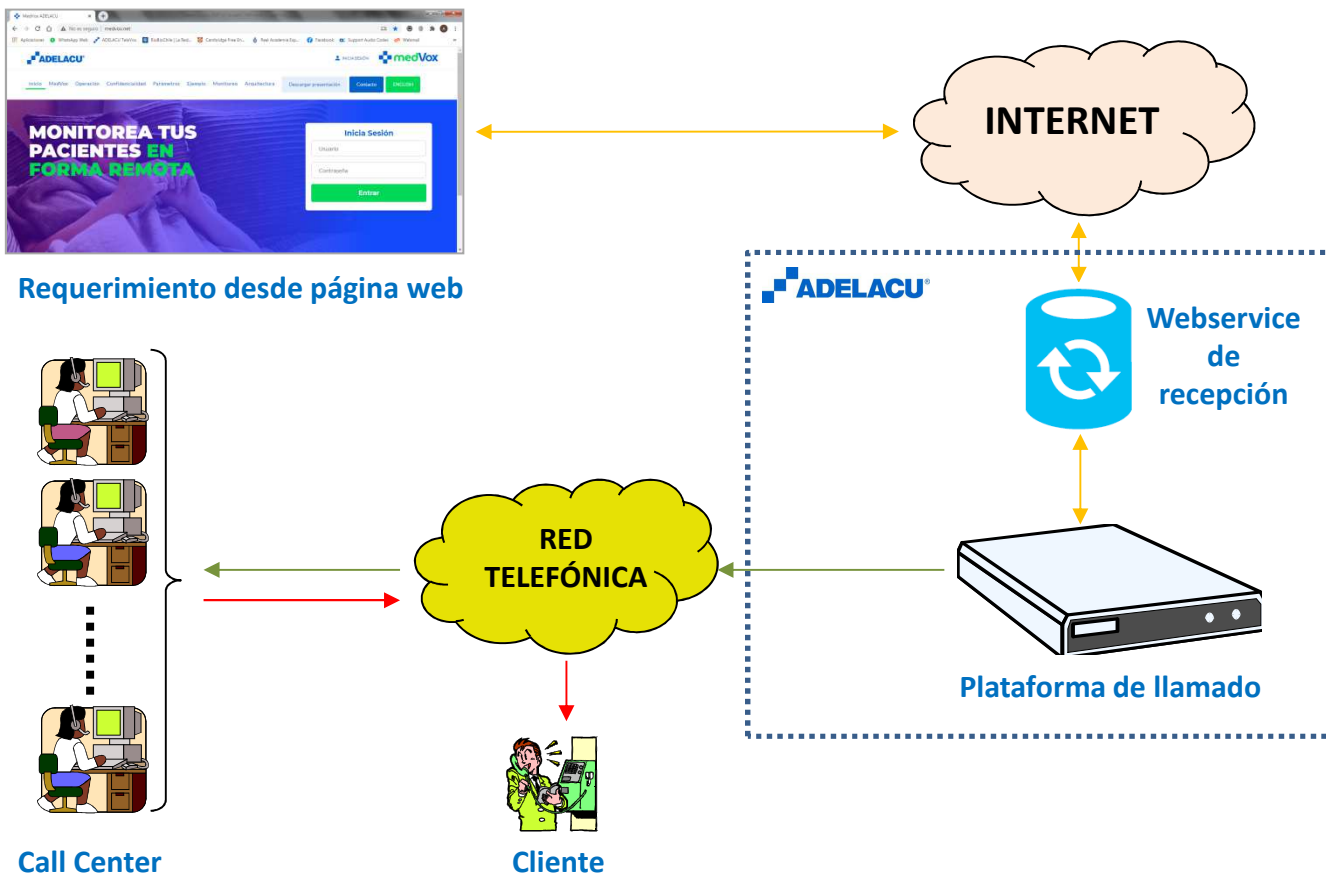
Esta configuración se puede usar con cualquier tipo de central telefónica ya que la comunicación se realiza por un SIP trunk y no requiere usar anexos de la central del cliente.

La capacidad y detalles técnicos se deben confirmar con el administrador de la central telefónica.

- Wait4U se instala en la red del cliente, su operación es del tipo "on premises".
- Wait4U se habilita en una máquina Windows, ya sea servidor o estación de trabajo, en versiones desde Windows 7 y server 2008 R2 hacia arriba.
- El equipo donde se instala Wait4U puede ser tipo torre, rackeable o virtual (VMWare).
- Se requiere una conexión IP a la central telefónica y a la red local, con acceso desde ADELACU para soporte y administración. Idealmente en puertos NIC independientes.
- Para monitoreo se requiere salida TCP por el puerto 8077 hacia voxdata.cl.
- La conexión a la central telefónica se realiza a través de ActualVox por medio de un SIP trunk.
- ActualVox opera en un vms ya sea en el equipo de Wait4U, si está en forma física, o en una vms independiente en plataforma VMWare del cliente.

INTEGRACIÓN DESDE WEB

Wait4U



- Desde la página web se invoca un webservice donde se pasan 3 parámetros: número de teléfono del cliente a llamar (9 dígitos), mensaje de contexto (texto en castellano) para informar al agente del call center y número de la cola a llamar.
- Las solicitudes de llamado que se realizan por este medio se pueden encolar internamente en Wait4U o realizar en forma inmediata, de acuerdo a la disponibilidad de recursos del momento. Wait4U puede encolar hasta 100 requerimientos internamente.

REQUERIMIENTOS

- Conexión a la central telefónica, ya sea mediante un anexo o entronque SIP.
- Configuración de la cola de espera para que después de cierto tiempo de espera, la llamada se transfiera a Wait4U, excepto las que provienen de Wait4U.
- Para las operaciones desde plataforma de autoatención, integración a los sistemas. Esto se realiza por medio de API (webservice) y documentación disponible.
- Espacio en datacenter para instalar equipo computacional. También puede ser un servidor virtual, con uso dedicado y exclusivo, provisto por el cliente.
- Acceso remoto para soporte y monitoreo.
- Acceso del equipo a internet.

ESTRUCTURA DE COSTOS

Wait4U

- Wait4U se comercializa como servicio, donde todo el equipamiento, hardware, software y licencias, es de propiedad de **ADELACU**, quien asume toda la responsabilidad por la operación y continuidad operativa.
- Estructura de costos
 - Valor único de habilitación que incluye integración, configuración y capacitación.
 - Servicio mensual, sin plazo mínimo de contrato y sin amarre.
 - Los valores dependen del dimensionamiento requerido.
- Servicio integral total, que incluye lo siguiente:
 - Soporte 5x8 o 7x24 según requerimientos del cliente.
 - Capacitación ilimitada.
 - Actualizaciones de software.
 - Mantenimiento.
 - Supervisión automática de la operación, a nivel de aplicación capa 7.
 - Monitoreo diario del equipo, realizado por personal calificado.

MUCHAS GRACIAS

Sociedad Comercial ADELACU Ltda.
www.adelacu.com
info@adelacu.com
Fonos: (+56) 22 891-3291 y 22 951-9294
www.medvox.net