

Cisco Unified IP Interactive Voice Response

Cisco® Unified IP Interactive Voice Response (IP IVR), componente integral del sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco, proporciona una base abierta, ampliable y completa para crear y proporcionar aplicaciones IVR.

El sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco, que incluye productos y aplicaciones de comunicaciones IP, permite a las organizaciones comunicarse con mayor eficacia, por lo que les ayuda a simplificar los procesos de negocios, contar con el recurso adecuado desde el inicio y tener impacto en los resultados. El portafolio de productos de Comunicaciones Unificadas de Cisco forma parte integral de la solución de Comunicaciones para empresas de Cisco, una solución integrada para las organizaciones de todos los tamaños que también incluye productos de infraestructura de red, seguridad y administración de la red, conectividad inalámbrica y la solución de servicios basados en el ciclo de vida útil, además de opciones flexibles de implementación y administración, y aplicaciones de comunicaciones de otros fabricantes.

Las soluciones de contactos con el cliente de Cisco Systems® permiten entrar en la siguiente fase de la atención al cliente, que consiste en pasar del actual centro de contactos a una Red de interacción con el cliente. Esta red es una infraestructura IP distribuida que consta de un conjunto de servicios multicanal en constante evolución y aplicaciones de gestión de relaciones con los clientes (CRM). Estos servicios y aplicaciones incrementan la capacidad de respuesta y simplifican los intercambios con los clientes, por lo que su organización podrá brindar una atención al cliente de calidad superior. Asimismo, la Red de interacción con el cliente proporciona las funciones de atención al cliente en toda la organización, lo que le brinda a su empresa una solución integrada y de colaboración que incrementa el nivel de satisfacción del cliente.

DESCRIPCION GENERAL

La solución Cisco Unified IP IVR se ha diseñado para incrementar la eficacia de su organización simplificando la integración del negocio, aumentando la flexibilidad y consiguiendo una mejora de la eficacia en el alojamiento de la red. Estas funciones disminuyen los costos comerciales y pueden mejorar drásticamente el nivel de satisfacción del cliente. La solución Cisco Unified IP IVR está estrechamente integrada con el software de Cisco Unified CallManager y ofrece una fácil instalación, configuración y alojamiento de aplicaciones porque está diseñada para hacer un uso óptimo del poder de las comunicaciones basadas en IP.

Cisco Unified IP IVR está diseñada para facilitar el procesamiento de comunicaciones multimedia simultáneas. La arquitectura de Cisco Unified IP IVR es abierta y ampliable, y le permite incorporar clases de Java con desarrollo personalizado, por lo cual los programadores pueden ampliar las capacidades de Cisco Unified IVR IP para satisfacer las necesidades especiales de su empresa.

FUNCIONES Y VENTAJAS

La solución Cisco Unified IP IVR cuenta con varias características y funciones destinadas a incrementar el nivel de satisfacción del cliente:

- Facilitar opciones de autoservicio, por ejemplo el acceso a información de la cuenta corriente o direccionamiento de llamadas dirigidas por el usuario, mediante el procesamiento de comandos introducidos por el usuario mediante las teclas o tecnologías de reconocimiento de voz.
- Permitir a los clientes obtener la información necesaria a través de comandos de voz sin tener que hablar con un agente, o acceder con rapidez al departamento o agente correcto que pueda ayudarles.

- Proporcionar asistencia multilingüe para las indicaciones del Servidor de Cisco Unified IP IVR, para las funciones de reconocimiento automático de voz (ASR) y de conversión de texto a voz (TTS)
- Proporcionar notificaciones a los usuarios por correo electrónico, fax, localizador y servicio de mensajes breves (SMS) (algunos de estos servicios requieren el uso de un proveedor de servicios o servidor de fax)
- Proporcionar una atención al cliente más completa y eficaz mediante el procesamiento eficiente del tráfico de llamadas con funciones de autoservicio o transferencia rápida al agente correcto en el primer intento

La solución Cisco Unified IP IVR ofrece numerosas formas de reducir los costos operativos y de desarrollo de aplicaciones:

- Procesa transacciones sencillas, por lo que se reduce el volumen de trabajo de los agentes
- Permite el desarrollo y despliegue rápido de aplicaciones IVR con la creación de un servicio basado en la Web y un entorno de desarrollo de scripts
- Permite que las peticiones de HTTP activen una ejecución de aplicaciones
- Ofrece soporte para ASR a través de la integración con el software ASR de Nuance
- Ofrece soporte para TTS a través de la integración con el software Vocalizer de Nuance
- Permite la prueba y depuración fácil de aplicaciones por medio de herramientas de depuración incorporadas
- Proporciona informes estándar históricos y en tiempo real para administrar con eficacia los recursos del centro de contactos
- Ofrece soporte para el desarrollo de informes personalizados utilizando un paquete de generación de informes de terceros que permite satisfacer los requisitos adicionales de suministro de informes del centro de contactos
- Reduce de forma significativa el uso de equipos costosos utilizados en la integración de tecnología IVR o centrales privadas (PBX) existentes

La solución Cisco Unified IP IVR puede ayudar a reducir el costo de adquisición, instalación y mantenimiento:

- Instalación fácil y rápida desde un solo CD
- La administración se realiza desde cualquier parte de la WAN de la empresa gracias a una interfaz de administración completamente basada en la Web
- Acceso a la información del cliente a través de la compatibilidad con Conectividad abierta de bases de datos (ODBC) y acceso a las bases de datos de SQL Server, Oracle, IBM DB2 y Sybase
- Escalabilidad mejorada para facilitar la ampliación a medida que se incrementen las operaciones del centro de contactos

Por último, la solución Cisco Unified IP IVR puede ayudar a optimizar los recursos de la empresa y del centro de contactos:

- Llevar a cabo acciones de "petición y recopilación de información" a fin de obtener datos del usuario, tales como contraseñas o identificación de cuentas, y transferirlos a continuación a los agentes del centro de contactos
- Extraer y analizar contenido en la Web y presentar esta información a los clientes por medio de una interfaz de telefonía, lo que facilita la reutilización y entrega de información mantenida en la Web para los usuarios a través de un portal de voz
- Compatibilidad con VXML (Voice Extensible Markup Language), que permite crear portales de voz y sitios web habilitados para voz que utilizan servidores HTTP, XML, web o de aplicaciones
- Integración con el software de administración de redes CiscoWorks

→ COMPONENTES DE CISCO UNIFIED IP IVR

La solución Cisco Unified IP IVR consta de cinco componentes principales:

- **IP IVR Editor.** Un entorno de desarrollo de aplicaciones basado en interfaz gráfica del usuario de Windows en la que los usuarios crean aplicaciones y flujos mediante una interfaz que permite arrastrar y colocar elementos
- **IP IVR Engine.** El entorno de tiempo de ejecución que ejecuta los flujos de Cisco Unified IP IVR
- **Bibliotecas de Pasos.** Bibliotecas de JavaBeans que suministran elementos de programación, denominados pasos, para los flujos de Cisco Unified IVR IP
- **Depósito de Flujos.** Una ubicación para almacenar todos los flujos y datos de configuración mediante el protocolo LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)
- **Aplicación de Generación de Informes.** Una herramienta que proporciona acceso en tiempo real a estadísticas de informes históricos y en tiempo real

El conjunto de funciones de Cisco Unified IP IVR procesa flujos de voz a través de IP (VoIP) encaminados desde Cisco Unified CallManager y, por lo tanto, no requiere tarjetas de procesador de señales digitales (DSP) en Cisco Unified IP IVR propiamente dicha. Por consiguiente, para poder conectar la solución Cisco Unified IP IVR, Cisco Unified CallManager y la red telefónica pública conmutada (PSTN) sólo se requiere una interfaz de multiplexión por división de tiempo (TDM): la interfaz de gateway de VoIP con la red PSTN. Las llamadas originadas a través de IP no requieren una infraestructura TDM; por lo tanto, las llamadas de VoIP generadas en Internet o la intranet terminan directamente en Cisco Unified IP IVR.

La administración de Cisco Unified IP IVR se realiza completamente en un entorno en la Web, con lo que los administradores pueden iniciar, detener y actualizar el IP IVR Engine desde un explorador de Web estándar. Esta interfaz gráfica del usuario o GUI administra los detalles de la comunicación entre Cisco Unified IP IVR y Cisco Unified CallManager y el acceso a los demás recursos necesarios de la red.

El IP IVR Engine también admite un poderoso modo de depuración que permite al diseñador crear puntos críticos y cargar y ejecutar directamente el flujo con fines de prueba. Al finalizar las pruebas, el diseñador carga la aplicación finalizada al directorio, desde donde se puede implementar en los servidores de Cisco Unified IP IVR de producción de la red.

→ Servicio y Asistencia de Servicios de Comunicaciones Unificadas de Cisco

Mediante la solución de servicios basados en el ciclo de vida útil, Cisco Systems y sus partners ofrecen una amplia gama de servicios de extremo a extremo, a fin de brindar soporte para el sistema de Comunicaciones Unificadas de Cisco. Estos servicios se basan en metodologías comprobadas para desplegar, hacer funcionar y optimizar las soluciones de comunicaciones IP. Por ejemplo, los servicios iniciales de planificación y diseño pueden ayudar a cumplir cronogramas de despliegue exigentes y reducir al mínimo las interrupciones en la red durante la implementación. Los servicios de operación reducen el riesgo de inactividad en las comunicaciones mediante el soporte técnico especializado. Los servicios de optimización mejoran el rendimiento de las soluciones para garantizar una operación excelente. Cisco y sus partners ofrecen asistencia y servicio técnico a nivel de sistema que pueden ayudarle a construir y mantener una red convergente flexible que satisface las necesidades de su empresa.

→ RESUMEN

La solución Cisco Unified IP IVR ayuda a eliminar las limitaciones de las aplicaciones IVR basadas en circuitos PSTN al habilitar aplicaciones IVR mediante IP y crear conexiones a contenido basado en la Web. Esta solución se construye con el fin de aprovechar las ventajas que ofrecen las comunicaciones basadas en IP. Gracias a su poderoso entorno de creación de servicios, las empresas pueden desarrollar y desplegar con rapidez aplicaciones IVR con el fin de facilitar un autoservicio avanzado y aplicaciones mejoradas de control de las llamadas con el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción general del cliente, continuando su evolución hacia la construcción de una auténtica Red de interacción con el cliente.



PARA OBTENER MAS INFORMACION

Cisco Systems Argentina / Bolivia / Paraguay y Uruguay

Ing. Butty 240 - piso 17 - Capital Federal. (C1001ABF) - Argentina

Argentina:

0810-444-24726

Paraguay / Uruguay / Bolivia

+54-11-41321100 Ext. 0115

www.cisco.com.ar

Cisco Systems Brasil

Centro Empresarial Nações Unidas - CENU

Av. das Nações Unidas, 12901 - 26º e 18º andares

Torre Oeste São Paulo - SP - Cep: 04578-000

0800 702 4726

www.cisco.com/br

Cisco Systems Chile

Edificio World Trade Center, Torre Costanera

Av. Nva. Tajamar 555

Santiago - Chile.

800 52 2000

www.cisco.com/cl

Cisco Systems Colombia

Carrera 7 No. 71-21. Torre A. Piso 17

Bogotá, Colombia.

018009 154303 Ext. 7182506

www.cisco.com/co

Cisco Systems Costa Rica

Centro Corporativo Plaza Roble

Edificio Los Balcones, Primer Nivel

San José, Costa Rica

0800-012-0118 ext. 2653

www.cisco.com/cr

Cisco Systems Ecuador

18776852773 Ext. 7182506

Cisco Systems Panamá

Edificio World Trade Center

Piso 17, Of 1701 Area Comercial, Marbella

Panamá

001-800-507-1286 Ext. 7182653

www.cisco.com/pa

Cisco Systems México

Paseo de Tamarindos 400A, Piso 30

Bosques de las Lomas, México.

001-800-667-0832

Mexico North Ext. 7 186297

Mexico DF Ext 7 186234

Mexico West Ext 7 186235

Mexico South Ext 7 182642

www.cisco.com/mx

Cisco Systems Perú

Av. Victor Andrés Belaunde 147, Vía Principal 123

Edificio Real Uno, piso 13

San Isidro, Perú.

+511 215-5117

www.cisco.com/pe

Cisco Systems Puerto Rico

Westernbank Plaza

268 Ave Munoz Rivera, Suite 2300

San Juan, PR 00918

Puerto Rico.

787 620 1888

Bermuda

1-877-841-6599 Ext 6214

Rep. Dominicana

1-888-156-1464 Ext 6214

www.cisco.com/pr

Cisco Systems Venezuela

Av. La Estancia, Centro Banaven,

Torre C, piso 7. Chuao.

0-800-100-4767 ext. 7182506/ 7182649

www.cisco.com/ve

US Toll free

1-800-667-0832

Phone USA: 1-800-493-9697



Cisco Systems cuenta con más de 200 oficinas en distintos países y regiones. Direcciones, teléfonos y números de fax pueden ser encontrados en el siguiente site: www.cisco.com/go/offices

Alemania · Arabia Saudita · Argentina · Australia · Austria · Bélgica · Brasil · Bulgaria · Canadá · Chile · China PRC · Colombia · Corea · Costa Rica · Croacia · Dinamarca · Dubai, UAE · Escocia · Eslovaquia · Eslovenia · España · Estados Unidos · Filipinas · Finlandia · Francia · Grecia · Hong Kong SAR · Hungría · India · Indonesia · Irlanda · Israel · Italia · Japón · Luxemburgo · Malasia · México · Nueva Zelanda · Noruega · Países Bajos · Perú · Polonia · Portugal · Puerto Rico · Reino Unido · República Checa · Rumania · Rusia · Singapur · Sudáfrica · Suecia · Suiza · Tailandia · Taiwán · Turquía · Ucrania · Venezuela · Vietnam · Zimbabwe

Todo el contenido está protegido por Copyright © 1992-2006 de Cisco Systems, Inc.

Todos los derechos reservados. Catalyst, Cisco, Cisco Systems y el logotipo de Cisco Systems son marcas registradas de Cisco Systems, Inc. y/o de sus afiliadas en los EE.UU. y otros países. Todas las demás marcas comerciales mencionadas en este documento o sitio web son propiedad de sus respectivos titulares. El uso de la palabra partner no implica una relación de asociación entre Cisco y ninguna otra empresa. (0304R)

N2/KW/LW5530 01/04