

Atención telefónica automática

Graballo-Secretaria

INTRODUCCIÓN

- Este documento contiene información de *Graballo-Secretaria*, una aplicación de atención telefónica automática de los productos Graballo y Portav de ADELACU.
- La información indicada es referencial y puede tener cambios sin previo aviso.
- Mayor información de ADELACU y sus productos se puede encontrar en www.adelacu.com.

¿QUÉ OCURRE EN LAS EMPRESAS?

Aunque cuentan con la últimas tecnologías y sistemas, es difícil comunicarse con alguien.

- Todas las personas tienen teléfono, ya sea un celular, un número directo o ambos, pero no siempre responden.
 - Al estar ocupado y no poder atender, el teléfono suena incansablemente.
- Cuando reciben mensajes de voz, estos se rescatan desde el teléfono de la oficina, dificultando su acceso.
 - Si la casilla se llena se pierden los nuevos mensajes.
 - Hay que escucharlos al regresar a la oficina.
- Cuesta encontrar secretarías para tomar recados.
 - Una breve respuesta o información muchas veces puede ser de gran utilidad para quién llama, evitando tediosos reintentos de llamado.

3

GRABALLO-SECRETARIA

El usuario puede indicar como responder las llamadas, tal como lo haría su secretaria.

- Activación por llamado a la mesa central con reconocimiento de voz.
- El usuario define como atender la llamada (como si fuera su secretaria), pudiendo recibir la llamada o entregar otras opciones.
- Si no está disponible informa su situación (en reunión, en terreno, regresa en 10 minutos, etc.) y ofrece la opción de dejar un mensaje o transferir la llamada.
- Los mensajes se reciben por correo electrónico, pudiendo escucharlos en cualquier lugar, ya sea por internet o en un blackberry.

4

COMO FUNCIONA

- Además de su número de anexo y su correo electrónico actual, a cada usuario se le asigna una clave secreta (password).
- Al salir de la oficina o iniciar alguna actividad especial, el usuario se conecta a una página web interna (intranet) protegida con password, donde selecciona la forma de responder sus llamadas.
 - Desde una lista definida inicialmente para todos los usuarios, selecciona un mensaje de respuesta.
 - Opcionalmente puede ingresar un número de teléfono de rebalse, que puede ser el número de una secretaria, de un colega o su celular.
- Si la persona NO está disponible, al recibir la llamada se entrega un mensaje con el nombre del usuario, el estado en que se encuentra y las opciones.

5

COMO FUNCIONA (cont.)

- Si selecciona dejar un mensaje, se podrá grabar un mensaje de audio, el que será enviado al correo electrónico del usuario, pudiendo escucharlo en cualquier parte, ya sea en su computador o en la blackberry. Opcionalmente, a la persona que llama se le podrá entregar un número que sirve como comprobante de que el mensaje fue efectivamente recibido.
- Si el usuario no define un número de rebalse, no se entregará la opción de transferencia, quedando disponible solamente dejar un mensaje o ubicar a otra persona.

6

ESPECIFICACIONES

- Reconocimiento de voz
 - Hasta 2.000 usuarios
 - Manejo de nombres repetidos
 - Hasta 5 reintentos al no reconocer nombre, con transferencia a operadora
 - Registro por grabación de los nombres solicitados (locuciones)
 - Estadísticas de llamados y reportes de detección
 - Operación con teléfonos analógicos (IP con ATA), digitales (Meridian) y trama E1.
- Manejo de la llamada
 - Administración protegida por clave de acceso (password) en intranet
 - Hasta 30 mensajes de respuesta predefinidos
 - 3 opciones de atención: mensaje, otro usuario o transferencia
 - Mensaje de saludo personal (nombre del usuario)

7

EJEMPLO DE RECONOCIMIENTO

- En Chile la transferencia automática por reconocimiento de voz opera actualmente en 2 empresas: 3M de Chile y Canal 13 Televisión.
- 3M, teléfono (56-2) 410-3000
- Canal 13, teléfono (56-2) 251-4000

A continuación escuchará un ejemplo de un llamado a 3M.
En este caso el usuario no está disponible y responde una casilla de voz convencional.

8

EJEMPLO DE ATENCIÓN

- En este ejemplo se ha seleccionado al usuario Guillermo Puertas, el que previamente ha seleccionado la respuesta que indica que está en reunión y ha dejado ingresado el teléfono de un colega para recibir la llamada.
- La persona que llama escuchará un mensaje de corrido, el que a su vez se compone de 3 mensajes distintos: **el nombre del usuario**, **el mensaje seleccionado como respuesta** y **las opciones a responder**, tal como se indica a continuación:
 - Guillermo Puertas estará en reunión toda la mañana, para dejar un mensaje marque 1, para ubicar a otra persona marque 2, para transferir la llamada marque 3. Para repetir esta información marque 9.
- Al marcar 1 se activará la grabación de un mensaje, con la tecla 2 se volverá al sistema de reconocimiento de voz para ubicar a otra persona y si marca 3 la llamada se transferirá al número establecido.

9

EJEMPLO DE RESPUESTAS

- Para el caso de que un usuario no esté disponible, se pueden definir un total de hasta 30 respuestas predeterminadas. Estos mensajes se definen para cada cliente (empresa) en particular.
- A continuación se indican algunas de las respuestas más comunes:
 - Está en reunión, deje un mensaje.
 - Está en la oficina pero no en su escritorio.
 - Estará todo el día en terreno.
 - Estará fuera de la oficina el resto de la semana.
 - Estará fuera de la oficina el resto de la semana con acceso restringido a los mensajes.
 - Estará fuera de la oficina el resto de la semana con total acceso a los mensajes.
 - Está de vacaciones.

10

REPORTES DE GESTIÓN

- Registro instantáneo y acceso web interno (intranet) de todos los reportes.
- Listado de todas las llamadas recibidas.
- Listado de todas las operaciones de reconocimiento de voz, con identificación del usuario y audio de la locución indicada.
- Registro de operación de configuraciones de los usuarios.

11

RESUMEN

- Frente a las dificultades de ubicación y acceso a las personas, *Graballo-Secretaria* es una efectiva herramienta de gestión y contacto.
- *Graballo-Secretaria* utiliza internet, el sistema de operación preferido de los usuarios, tanto para establecer la forma de responder la llamada como para recibir los mensajes.
- *Graballo-Secretaria* mejora los contactos con los clientes y la operación interna de la empresa.
- *Graballo-Secretaria* genera reportes de gestión que permiten conocer los flujos de llamadas y con ello optimizar la gestión.
- *Graballo-Secretaria* se integra fácilmente a la mayoría de los sistemas telefónicos y de internet de las empresas.

12



MUCHAS GRACIAS

Sociedad Comercial Adelacu Ltda.

www.adelacu.com

info@adelacu.com

Fono: (56-2) 891-3291