



CONTACT CENTER  
INSTITUTE



**Centriphone**  
MILLENNIUM<sup>®</sup>

# Centriphone Millennium®: Filosofía de producto



## Producto Contact Center Multicanal con gestión de Cola Única.

Su **diseño funcional** permite trabajar en dos entornos de *front-end*

- **Cliente/Servidor.**
- **Thin Client.**

El **núcleo** (kernel) de la solución se implanta sobre el entorno corporativo existente:

- **S.Op.:** Windows, Sun-Solaris, HP-UX, Linux.
- **BB.DD.:** SQLServer, Oracle, MySQL, DB2, Informix.

Aporta el **entorno telefónico** o se enlaza al ya existente (a través de estándares API):

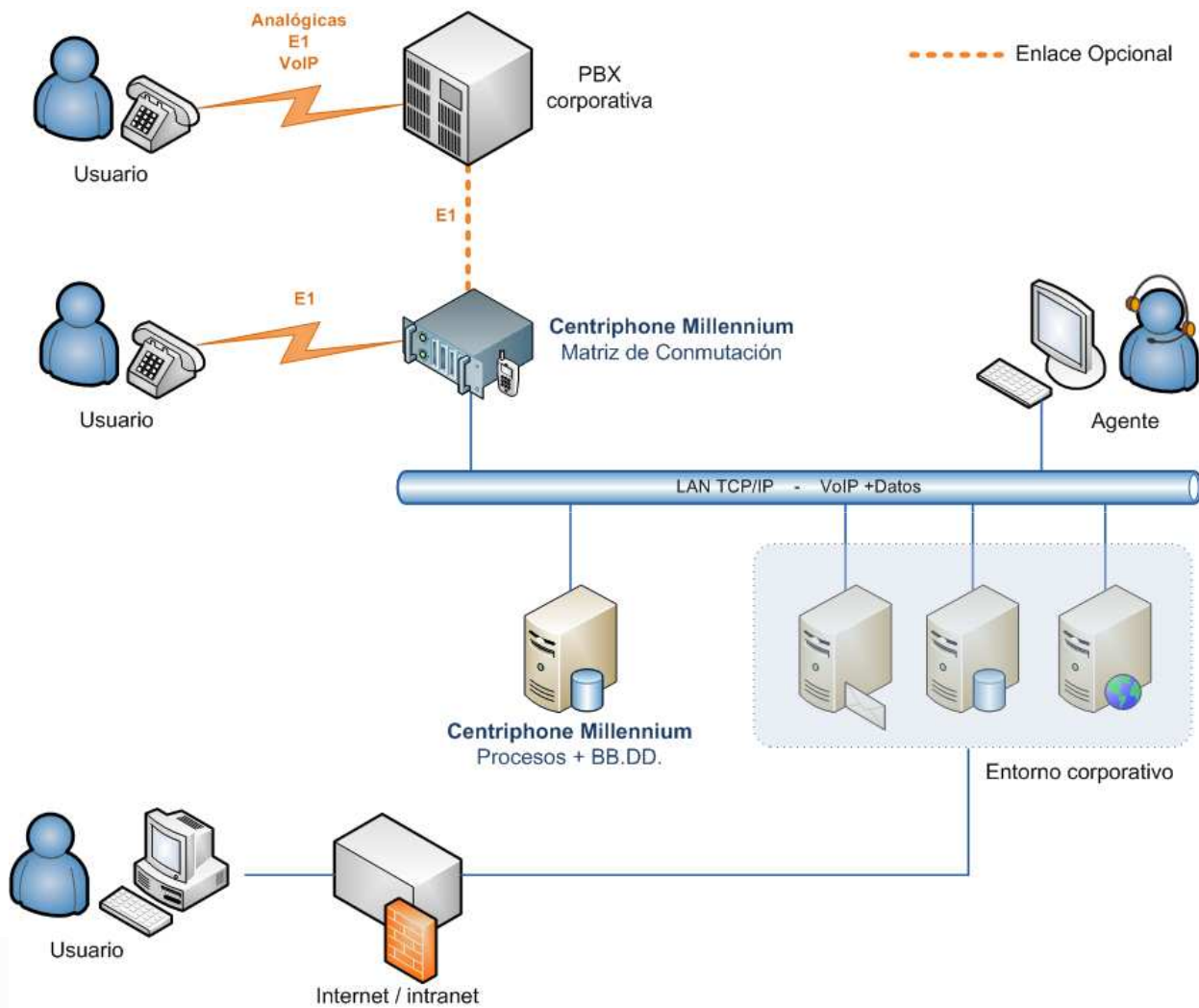
- **Stand Alone:** tarjetas Dialogic
- **Asterisk\***
- **API-PBX:** Avaya, Alcatel, DataVoice, Nortel, Panasonic, Siemens,...

Asegura la **multicanalidad** enlazándose al resto de elementos estándar del entorno:

- **Servidor de Correo:** Exchange, LotusNotes, WebMail... (IMAP/SMTP).
- **Servidor Web:** Tomcat/Apache, WebLogic, iPlanet, iAS,...



# Centriphone Millennium®: Arquitectura Stand Alone



# Centriphone Millennium®: Canales de Contactación



## CTI

- Entrante
- Saliente Planificada – AutoDialing (con *Call Progress*) / Preview / Progresiva
- Saliente NO Planificada – Manual progresiva

## IVR / ICR

- DTMF
- ASR (multiidioma)
- TTS (multiidioma)

## MAIL / FAX

- Entrante
- Saliente

## MULTIMEDIA

- Incluye canal Web Collaboration + Chat

## Específicos Centriphone Millennium®

- Pausa
- Presencial



## Centriphone Millennium®: Perfil AGENTE



**Entorno amigable** y de fácil adaptación/uso, lo que facilita el training de los agentes de la plataforma.

**Blending:** Conexión simultánea a servicios/campañas sin distinción del canal asociado tanto en emisión como en recepción desde un mismo puesto (Agente universal).

**Historial de Contactación:** Almacenamiento de todos los datos históricos (día, hora, agente, final, comentarios asociados,... entre otros) asociados al contacto/cliente y acceso a los mismos en cualquier gestión posterior relacionada con éste.

**Transferencia:** Traspaso multicanal del contacto con los datos asociados, a cualquier agente/servicio de la plataforma.



**Centriphone**  
MILLENNIUM®

**Agente**

Agente:

Contraseña:

Idioma: Español



Servicios disponibles



Servicios activos



ABRIR

CONEXIÓN

DESCONEXIÓN





# Gestion Corporativa

## INFORMACION DEL CLIENTE

Nombre:  Apellidos:  Cargo:

Direccion:  Poblacion:  CP:

Provincia:  Tipo Contacto:

NIF:  Empresa:

Notas:

## INFORMACION DE LA EMPRESA

Nombre:

CIF:

Direccion:

Poblacion:

CP:

Provincia:

Telefono:

Fax:

### Telefono

610210579

### Descripcion

MOVIL EMPRESA

### Mail

cliente1@infinity.es

### Descripcion

PARTICULAR

## SERVICIOS

TRANSACCIÓN	FECHA	HORA INI	HORA FIN	SERVICIO	AGENTE	FINAL	OBSERVACIONES
<a href="#">9018</a>	06/11/07	11:44:59	12:09:28	INF (EP)	JORGE	5000 - Gestion Administrativa	---
<a href="#">9017</a>	06/11/07	11:44:08	11:44:59	INF (EP)	JORGE	5002 - Concercion Visita	ABB
<a href="#">9014</a>	06/11/07	11:36:13	11:36:54	INF (EP)	JORGE	5001 - Solicitud Informacion	---
<a href="#">8955</a>	04/10/07	11:12:31	11:19:08	INF (EP)	JORGE	5001 - Solicitud Informacion	---
<a href="#">8953</a>	03/10/07	18:53:31	18:56:59	INF (EP)	JORGE	5000 - Gestion Administrativa	---
<a href="#">8932</a>	24/08/07	12:14:16	12:14:40	INF (EP)	JORGE	5002 - Concercion Visita	---
<a href="#">8889</a>	17/07/07	12:45:56	13:05:53	INF (EP)	JORGE	5001 - Solicitud Informacion	---
<a href="#">8853</a>	16/07/07	12:04:07	12:04:51	INF (EP)	JORGE	5000 - Gestion Administrativa	---
<a href="#">8818</a>	05/07/07	10:33:01	10:38:55	INF (EP)	JORGE	5000 - Gestion Administrativa	---
<a href="#">8806</a>	27/06/07	17:45:48	17:46:36	INF (EP)	SERGIO	5000 - Gestion Administrativa	---
<a href="#">8787</a>	07/06/07	17:51:05	17:51:31	INF (EP)	JORGE	5000 - Gestion Administrativa	---
<a href="#">8779</a>	06/06/07	18:24:26	18:24:57	INF (EP)	JORGE	5000 - Gestion Administrativa	---

Servicio

Agente

Desde(fecha inicial)



**MENSAJE ENTRANTE**

De  Asunto   
Para  Fecha

Adjuntos

Apreciados colaboradores,  
  
Mediante la presente quisiera me enviaran información de su portafolio de productos.  
  
Sin más, reciban un cordial saludo.  
  
  
**Jorge MEILAN**  
PreSales Director.

ESTABLECER ORIGEN      Escalado Nivel

Fecha: 06/11/2007 | Hora: 12:56



00:01:30

**PAUSA ACTIVADA**

Por favor, agiliza el periodo de pausa.  
Tus Compañeros te lo agradecerán.

<b>NECESIDAD</b> ▼
Indispuesto
Urgencia
Descanso
<b>COMIDA</b>
<b>CONSULTA TÉCNICA</b>

# Centriphone Millennium®: Perfil SUPERVISOR



**Módulo Monitor:** Control en tiempo real de la plataforma mediante herramientas de fácil uso e interpretación.

**Módulo Estadísticas:** Explotación de datos mediante paquete estándar facilitado por el producto. Posibilidad del desarrollo de estadísticas propias basándose en estructura de datos abierta y documentada.

**Módulo Administración Audiciones:** Gestión de las grabaciones realizadas a través de la plataforma.



Cerrar Sesión

Tipo : \*

- \* - Todos
- 333-MailSaliente
- 335-Mail Saliente 2
- 900-Atencion Linea 900
- ADM-Advance Medical (Med
- ADV-Videoatención Advanc
- C10-Consultas On-Line
- CLI-Atención Corporativa Cli
- CMM-Chat Multimedia
- COF-Preview Cofidis
- E01-Atencion Corporativa
- ECH-Ayuda Chat
- EN1-Encuestas
- ENC-Encuestas
- ENV-Entrante Vox
- ESC-Escritorio
- EVV-Vox transferencia

Agente : \*

Activar/Desactivar

Horario :  
 Inicio : 00 : 00  
 Final : 23 : 59

Desde : 06/11/2007 Hoy

Hasta : 06/11/2007 Hoy

General	Contactación	Tarificación	Servicio	Agente	Desde	Hasta
<b>Listado</b>						
<input type="checkbox"/>	Estado Colas	*	↓			
<input type="checkbox"/>	Llamadas Programadas x Día	*	↓	*		
<input type="checkbox"/>	Historial del Cliente : *	*	↓		06/11/2007	06/11/2007
<input type="checkbox"/>	Historial del Teléfono : *	*	↓		06/11/2007	06/11/2007
<input type="checkbox"/>	Correo	*	↓	*	06/11/2007	06/11/2007
<input type="checkbox"/>	Acumulado Total	*	↓	*	06/11/2007	06/11/2007
<input type="checkbox"/>	Rendimiento útil	*	↓	*	06/11/2007	06/11/2007
<input type="checkbox"/>	Llamadas Totales x Día	*	↓	*	06/11/2007	06/11/2007
<input type="checkbox"/>	Llamadas x Franja Hora <input type="checkbox"/> Final Ope.	*	↓	*	06/11/2007	06/11/2007
<input type="checkbox"/>	Agente-Vídeo x Franja Hora	*	↓	*	06/11/2007	
<input type="checkbox"/>	Agente-Presencia x Hora	*	↓	*	06/11/2007	
<input type="checkbox"/>	Tiempos atención	*	↓	*	06/11/2007	06/11/2007
<input type="checkbox"/>	Finales x Tiempo Promedio <input type="checkbox"/> Final Ope.	*	↓	*	06/11/2007	06/11/2007
<input type="checkbox"/>	Conexiones Historial Operaciones	*	↓	*	06/11/2007	06/11/2007
<input type="checkbox"/>	Conexiones Agente x Servicio/Día	*	↓	*	06/11/2007	06/11/2007
<input type="checkbox"/>	Conexiones Puestos x Franja 1/4	*	↓		06/11/2007	
<input type="checkbox"/>	Conexiones Servicios x Franja 1/4	*	↓	*	06/11/2007	

**Estado Servicios** \_ □ ×

Estado Servicios | Distribución | Telefonía | Smtip / Fax | Grupo ACD

Servicio	Descripción	Tipo	Lista	Agentes	Llamando	Retenida	Audio	Video	Inicial	Progr.	Incid.
CRP	CATSA Recuperacion Preview	Preview	00	1						6	
CSA	CATSA2 Automaticas	Saliente	00	7	8		4	5	4.387	1.336	886
CSA	CATSA2 Automaticas	Saliente	10						6.000		
CSB	CATSA2 Busqueda	Escritorio+		1				1			
CSP	CATSA2 Preview	Preview	00	8						227	
CTA	CATSA Automaticas	Saliente	00	1	4				1.233	750	200
CTA	CATSA Automaticas	Saliente	01							196	7
CTB	CATSA Busqueda	Escritorio+		1				1			
CTP	CATSA Preview	Preview	00	5						22	
ENA	Endesa Automaticas	Saliente	01						1.872	170	
ENA	Endesa Automaticas	Saliente	02						1.653	192	
ENB	ENDESA Busqueda	Escritorio+									

Todos Colas Centriphone: ■ Totales: ■ 53 ■ 44 ■ 13 ■ 36 ■ 267.122 15.851 4.989

**Puestos 1 a 9200** \_ □ ×

Puesto	Agente	Conexión	Tiempo	Servicio	Nº Llam.		Servicio	Árbol	Nodo	Origen	DNIS	ANI	Duración	Transacción
2002	SPR03	11:23	05:45:07	1	0		YAB	/Arboles/YA/YA	/Arboles/YA/YA	1			00:01:52	1579197
2007	XSPR07	16:03	01:05:13	2	46									
2011	XSPR11	17:06	00:02:47	2	2									
2013	XSPR13	17:01	00:07:21	2	2	!	T4A	/Arboles/TELE2/Te	/Arboles/TELE2/I	302044	918459479		00:00:41	1580791
2018	SPR02	17:08	00:00:49	1	0		CSB	/Arboles/CATSA/K	/Arboles/CATSA	15739			00:00:43	1580792
2029	XSPR29	16:57	00:11:50	2	0		T4A	/Arboles/TELE2/Te	/Arboles/TELE2/I	302081	976298791		00:01:39	1580763
2033	XSPR33	16:31	00:37:06	3	21		CSA	/Arboles/CATSA/K	/Arboles/CATSA	16715	922720413		00:01:09	1580781
2037	XSPR37	16:09	00:59:19	2	37	!	CSA	/Arboles/CATSA/K	/Arboles/CATSA	3274	922169181		00:00:48	1580786
2038	XSPR38	16:08	01:00:56	3	34									
2040	XSPR40	16:05	01:03:16	3	31		CSA	/Arboles/CATSA/K	/Arboles/CATSA	15854	922794320		00:00:45	1580785
2041	XSPR41	16:20	00:48:14	2	34									
2056	XSPR56	17:06	00:02:18	1	0	!	T4P	/Arboles/TELE2/Te	/Arboles/TELE2/I	185593	971283549		00:01:49	1580767
2061	XSPR61	17:06	00:02:57	2	1		CSA	/Arboles/CATSA/K	/Arboles/CATSA	16626	978834770		00:00:53	1580785
2062	XSPR62	16:10	00:58:27	3	31		CSA	/Arboles/CATSA/K	/Arboles/CATSA	16354	978890464		00:00:51	1580788



Abrir Búsqueda

Servicio: Accion\_CCI Número Servicio: 600

Llamar

<b>Id</b>	<b>Empresa</b>	<b>Nombre_Persona_1</b>	<b>Apellidos</b>	<b>Cargo_Persona_1</b>	<b>Cliente_Telefono</b>
472	Volkswagen Audi Espa	Laura	Ros	Director de Márketing d	934028967
<b>Telefono_Persona_1</b>	<b>Telefono_Empresa</b>	<b>Mail_Persona_1</b>	<b>Calle</b>	<b>Codigo_Postal</b>	<b>Poblacion</b>
	934028967		C/Selva, 2. Parque Neg		El Prat de Llobregat
<b>Provincia</b>	<b>Persona_de_Contacto2</b>	<b>Cargo2</b>	<b>Telefono_Persona2</b>	<b>Mail_Persona2</b>	<b>Persona_de_Contacto3</b>
BARCELONA					
<b>Cargo3</b>	<b>Telefono_Persona3</b>	<b>Mail_Persona3</b>			

SELECCIONA SÓLO UN TIPO DE RESULTADO

<b>RESULTADOS ÚTILES</b>	<b>RESULTADOS NO ÚTILES</b>
Alto Interés	Volver a Llamar Argumentado
<b>RESULTADO FINAL</b>	
<div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>	

# Centriphone Millennium®: Perfil *GESTOR*



**Módulo Administración:** Gestión global de la plataforma a través de herramientas aportadas:

- Definición de servicios/campañas.
- Asignación de permisos.
- Parametrización incidencias para servicios salientes de contactación.
- Cargas de datos para servicios salientes masivos de contactación.

**Módulo ICR (*Intelligent Contact Routing*):** Confección de reglas de enrutamiento basadas en datos de negocio asociados al contacto.



Cerrar Sesión

- Servicios
- Árboles
- Entrantes
- Navegación Conjunta
- Desbordamiento
- Puestos
- Permisos
- Finales Sistema
- Finales Usuario
- Incidencias
- Lista Robinson
- Grupo ACD
- Login ACD
- ADN-ODN
- Grabaciones
- Retenciones
- ICR: Reglas
- ICR: Vías de Actuación
- Usuarios
- Supervisor
- Plantillas
- Aplicaciones

ENTRANTES

TELÉFONO	SERVICIO ENTRANTE A SOCIADO	RETENCIÓN	ORIGEN	NIVEL	IDIOMA	AGENTE		
627579108	E01 - Atencion Corporativa	Sin Límite	1	-1	Español	anybody		
627579109	MAP - Atencion Cliente	Sin Límite	1	-1	Español	admin		
687879377	900 - Atencion Linea 900	Sin Límite	1	-1	Español	admin		
687879378	CLI - Atención Corporativa Cliente	Sin Límite	1	-1	Español	admin		

TELÉFONO	SERVICIO ENTRANTE A SOCIADO	RETENCIÓN	ORIGEN	NIVEL	IDIOMA	AGENTE	AGRE
<input type="text"/>	900 - Atencion Linea 900	Sin Límite	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Español	anybody	<input type="button" value="AGRE"/>

ICRStudio

Aplicación Zoom pruebas

Configuración Diagrama Edición Imprimir... Ctrl+P Recientes Salir

Formas XML Zoom

**Apariencia**

Color de línea	Black
LineEnd	RightFilledArrow
LineStyle	Solid
LineWeight	Thin
ShowLabel	True

**Comportamiento**

Comparación	[vacío]
Comparador	Es igual que (==)

Lista Árbol

Formas

Regla Acción Entrada

Entrada

Proyecto: Llamante cliente. Zoom: 100%

```

graph TD
    Start(( )) --> Decision{¿El llamante es cliente?}
    Decision -- "Es diferente que (!=) [vacío]" --> Action1[Colgar la llamada]
    Decision -.- "Es igual que (==) [vacío]" --> Action2[Colgar la llamada]
  
```

# Centriphone Millennium®: Perfil *INTEGRADOR*



**Entorno Cliente/Servidor:** Posibilidad de implementación/integración con aplicaciones cliente (Visual Basic, Visual C++...) basadas en los ActiveX y DLL's facilitados.

**Entorno Thin Client:** Entorno de desarrollo Java (SDK) aportado y documentación de los componentes kernel (servlets) de la solución.

**Integración con aplicaciones externas:** Centriphone Millennium® ha sido integrado con éxito en proyectos a medida donde se contaba con aplicaciones como *Siebel*®, *PeopleSoft*® CRM8, *Clarify*®, *Navision*®, *GoldMine*®, *Remedy*®, *Altamira*®, o el *HelpDesk* de *HP* .

PeopleSoft8 CRM

GoldMine®  
Creating Customers for life®



NAVISION®

SIEBEL



**INFINITY**  
a VOCALCOM company

# Centriphone Millennium®: ... por qué ???



## Base Instalada

(+ de 300 implantaciones)

- Producto **sólido y testado**
- **Knowhow + Expertise**

## Flexibilidad

(producto abierto)

- Producto con vocación **Herramienta**
- **Adaptable** a arquitectura presente y futura
- **Integración** con aplicaciones existentes

## Producto Propio

- **I+D+i** propio.
- Nuevas **funcionalidades** ante nuevas **necesidades**

## Implantación y Soporte/Formación

- Dpto. Proyectos propio en **Madrid y Barcelona**
- Formación orientada a **independencia del cliente**



# Centriphone Millennium®: Algunas Referencias



## Entidades Financieras



## Aseguradoras

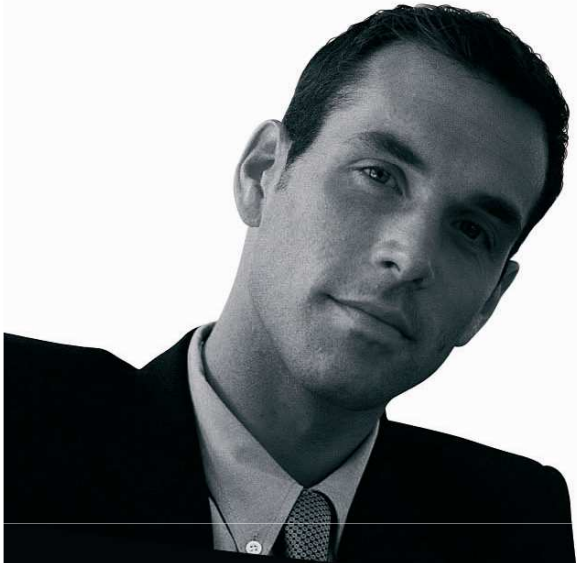


## Telemarketing / Teleservicios



## Administración Pública / Otros





 **INFINITY**  
a **VOCALCOM** company



[www.infinity.es](http://www.infinity.es)



>>>> Call Center Technology