

FUNCIONALIDADES

Llamadas entrantes
(In-Bound)

Llamadas salientes
(Out-Bound)

CTI – llamada
progresiva

CTI – llamada
predictiva

CTI – recepción
(búsqueda
automática del
contacto llamante)

Geolocalización

Integración Google
Calendar

Emailing masivo

Integración “Click
To Call” desde web
corporativa

Monitor Live para
supervisión

Integración con
sistemas de
grabación

OriGn – tecnología para incrementar la productividad del call center.



OriGn es el software definitivo para la gestión y administración de cualquier tipo de call center o contact center: atención a clientes, atención al alumno, tele-marketing, tele-venta, concertación de visitas, encuestas de calidad, de satisfacción...

OriGn une las prestaciones de un completo software **CRM** (Customer Relationship Management) con las tecnologías **CTI** más punteras (integración con centrales telefónicas **PBX** digitales y/o VoIP).

La supervisión y la explotación de los datos obtenidos con **OriGn** es un aspecto fundamental de su filosofía, por ello se utiliza el sistema de base de datos **Microsoft SQL Server**, el cual además de dotar al sistema de robustez, estabilidad y escalabilidad, permite la conexión de múltiples aplicaciones de análisis de la información (Crystal Reports, SPSS, MS Access, etc.)



GRUPO77

FUNCIONALIDADES DE LOS FORMULARIOS

Inclusión de los textos de argumentario

Flujo de preguntas en función de las respuestas indicadas por el agente

Consulta/Inserción de datos del contacto en la base de datos corporativa

Envío de e-mails personalizados

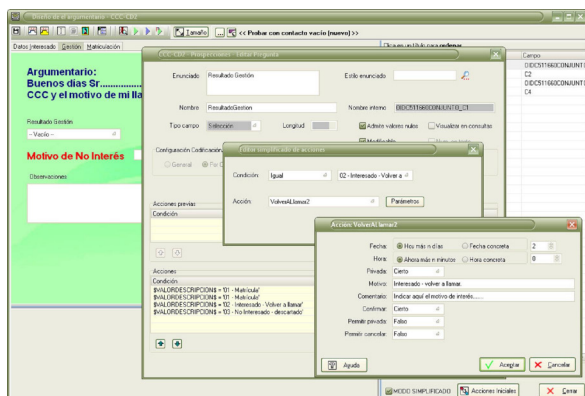
Envío de sms personalizados

OriGn – Formularios de agente especializados y personalizables

Campañas predefinidas.- OriGn cuenta con una serie de campañas predefinidas como son: **Televenta** y **Concertación de Visitas**. Ambas cuentan con formularios personalizados y ajustados a la tarea que debe desempeñar el agente. Al mismo tiempo se han dotado de una serie de configuraciones que permiten adaptar su funcionamiento a las necesidades del usuario.

Más información y descarga de demostraciones sobre su funcionamiento en la web www.orign.com

Scripting.- con esta potente funcionalidad se puede dotar al formulario de prestaciones tan potentes como la búsqueda o inserción de datos en la base de datos corporativa de las gestiones realizadas por el agente; el cálculo de los impuestos generados en una televenta o de sus gastos de envío; la integración con Google Calendar para anotar la visita concertada en el calendario del comercial o del doctor que debe atender la visita etc...



- **Con el Modo Simplificado del Diseño de Formularios un usuario sin conocimientos de programación puede diseñar un completo formulario personalizado y aplicarle el control de flujo correspondiente.**



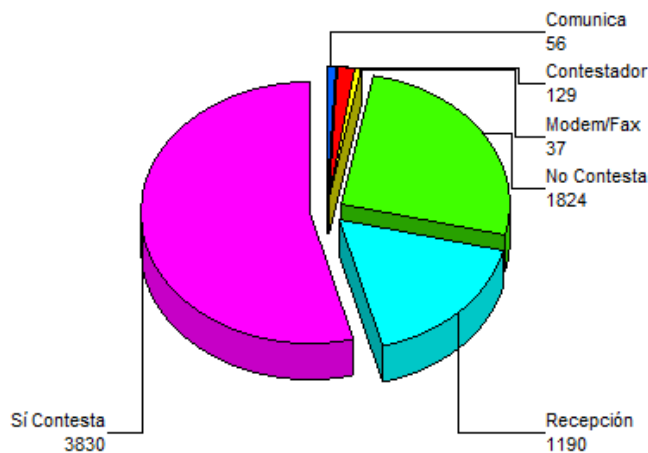
GRUPO77

INFORMES PERSONALIZADOS

Además de los informes predefinidos, OriGn cuenta con varias herramientas para generar informes personalizados:

- Informes Finales.- para procesar fácilmente y de forma gráfica los resultados de las encuestas.
- Informes estadísticos.- un sencillo pero a la vez potente generador de informes que permite sumar valores y/o contar registros en base a condiciones definidas por el usuario.

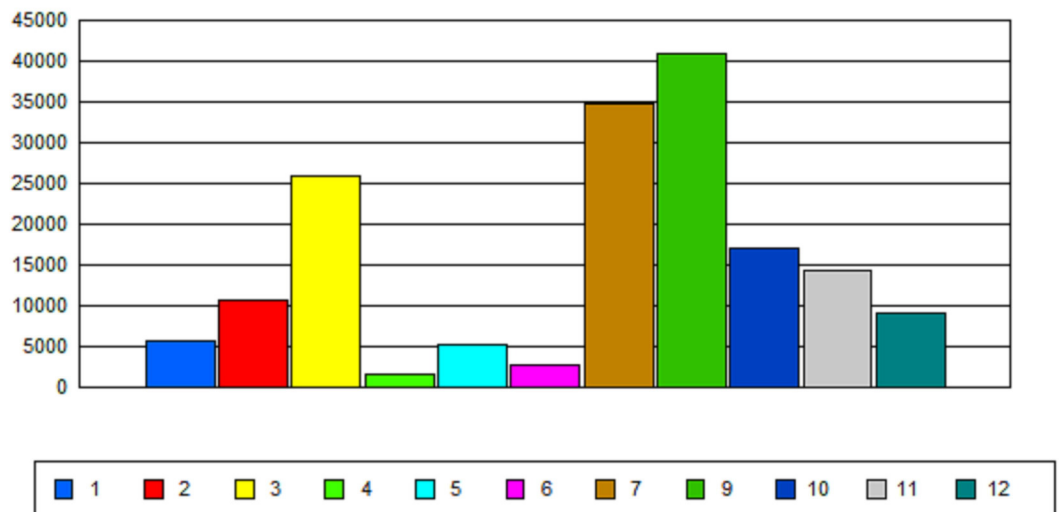
Explotación de la información



• **Gráfico de marcaciones realizadas y su resultado.**

La explotación de datos almacenados en OriGn se realiza a través de varias herramientas internas, aunque también puede realizarse mediante la conexión a la base de datos de herramientas de análisis externo (Crystal Reports, MS Access, SPSS...)

Los informes de Control de Producción permiten conocer los parámetros de productividad de la campaña, por agente, por fecha, promedios, comparativas entre agentes y mucho más.



• **Gráfico de ventas por agente y mes.**

REQUERIMIENTOS DEL SOFTWARE

SERVIDOR

Procesador de doble núcleo 2,0 Ghz
4 Gb. RAM
S.O. W-Server 2008
SGBD: MS SQL Server 2005 o sup.

AGENTES

Procesador 1 Ghz.
512 Mb RAM
S.O. W-XP o superior

Compatible con S.O. Windows8 y Ms SQL 2012

En caso de virtualización del servidor y/o los agentes consultar requerimientos.



¿Por qué sonríen sus operadoras?

Seguramente porque están haciendo un gran trabajo y eso las llena de satisfacción, pero... ¿por qué quedarse con la duda?

Nuevo **Monitor Live** de



Sépalolo todo! Sépalolo ya!

Monitor Live y Monitor de Estados el control total del call center

- **Visualización en vivo** de la pantalla del agente: Modo Mosaico (varias pantallas a la vez) o Modo completo (una única pantalla)
- **Estado de los agentes** y el tiempo que llevan en ese estado (llamando, conversando, codificando, en pausa café, en pausa administrativa...)
- **Intrusión en la llamada** de un agente (si la centralita lo permite) para escuchar la conversación.
- **Alerta visual** en caso de llamadas entrantes no atendidas por el agente de destino.
- **Estadísticas en vivo** de los éxitos por proyecto, por operadora, por mes, por semana... De las marcaciones, de las conversaciones, de los agentes activos...
- **Y muchas más funcionalidades** que podrá comprobar en la demostración de nuestra web www.orign.com



GRUPO77