

# Servicios Profesionales de Mitel Contact Center



# Marco riguroso para una prestación flexible

## Descubrir

- Comprobación del estado
- Requisitos de la solución
- Arquitectura
- Mapa de ruta estratégico
- Optimización de la experiencia del cliente
- Optimización de los recursos humanos
- Planificación de migraciones e introducción de tecnología



## Diseñar

- Topología del sistema y diseño central
- Diseño del flujo de trabajo
- Diseño de enrutamiento de voz y multimedia
- Planificación de la integración
- Diseño de la capacidad
- Continuidad empresarial
- Migración de elementos heredados
- Migración de la nube



## Desarrollar

- Integración personalizada con CRM
- Integración personalizada con WFM
- Desarrollo personalizado del flujo de trabajo y el marcador
- Informes personalizados



## Implementar

- Gestión de proyectos
- Configuración
- Integración
- Prueba
- Formación
- Asistencia desde el primer día



## Inicie su recorrido para modernizar, expandir e impulsar nuevos niveles de rendimiento empresarial

Modernice su Contact Center mediante:

- Acceso más rápido a las versiones de software más recientes
- Migración a la nube desde equipos en instalaciones de cliente
- Añadir multimedia a su Contact Center de voz existente
- Sustitución de un sistema heredado al que le falta flexibilidad y ya no satisface sus necesidades empresariales

Expanda su Contact Center del siguiente modo:

- Añadiendo capacidad a sus flujos de trabajo de gran volumen
- Añadiendo redundancia al sistema
- Virtualizando con el mejor software de su clase de Mitel
- Añadiendo capacidades de agente remoto

Impulsar las operaciones del Contact Center a un nuevo nivel de rendimiento empresarial en su expresión más sencilla supone iniciativas simples tales como:

- Automatización y optimización de sus aplicaciones de llamada, enrutamiento multimedia y tratamiento de contactos;
- Mejores previsiones y gestión de los recursos humanos;
- Mejora de la visibilidad del rendimiento empresarial a través de informes y paneles.

En ocasiones, se tienen necesidades más amplias que requieren un análisis empresarial más profundo, integración de procesos y un ámbito de acción más extenso. Aquí es necesario definir las prioridades del proyecto en relación a la estrategia de la unidad de negocio o corporativa y planificar con cuidado la ejecución del proyecto, teniendo en cuenta los cambios necesarios en personal, políticas y procedimientos además de en tecnología. Conseguir ganancias de rendimiento empresarial estratégico podría significar detectar cómo diferenciar la experiencia del cliente, para aumentar los ingresos por contacto y para medir la fidelidad.

En Servicios Profesionales de Mitel sabemos que los resultados no se producen de la noche a la mañana. Su recorrido comienza con una cuidadosa planificación y establecimiento de prioridades antes de poder obtener un diseño de soluciones e implementación significativos. Nuestra metodología de prestación de servicios es lo suficientemente rigurosa para sus necesidades más sofisticadas y lo suficientemente flexible como para proporcionar el nivel de servicio que necesita.

## Refuerce su negocio con Servicios Profesionales

Con más de 25 años de experiencia en Contact Center, nuestro enfoque respecto a la colaboración con los clientes ha dado lugar a un mejor rendimiento y eficiencia empresarial.

### NUESTRO ENFOQUE

- *Aprendizaje en niveles con talleres, entrevistas y análisis de datos*
- *Recomendaciones sobre proceso y mapa de ruta de inversiones tecnológicas*
- *Aprovechamiento de las capacidades de la plataforma, personalización según sea necesario*

### RESULTADOS PARA EL CLIENTE

- *Indicaciones estratégicas claras y planes de acción prácticos*
- *Procesos empresariales optimizados, simplificados e integrados*
- *Experiencia de cliente innovadora y diferenciada*
- *Capacidad mejorada para hacer crecer el negocio*
- *Introducción progresiva a las operaciones*

## Caso de cliente

Mitel trabajó con un equipo de TI de Educación Superior en 34 campus de ciudades de EE. UU. con objeto de realizar labores de consultoría y diseño para ampliar su Contact Center y seguir ofreciendo una formación profesional de alta calidad que prepare a los graduados para el mercado laboral real y les ayude a encontrar empleo. El trabajo de consultoría incluyó la planificación para 360 agentes premium que requerían un IVR flexible y diseñar un flujo de llamadas de salida.

## Servicios de detección y diseño

Para evaluar rápidamente la tecnología y operaciones de su Contact Center, podemos comenzar por un servicio de comprobación de estado del Contact Center. Nuestros servicios de detección incluyen además una gama de opciones de consultoría empresarial y técnica más intensivas. Una vez que se han definido correctamente los requisitos del proyecto, nuestro equipo de expertos puede traducirlos en un diseño listo para implementar y, en caso necesario, desarrollar aplicaciones y/o integraciones personalizadas.

Mitel ofrece las siguientes opciones de servicio para aumentar sus ofertas de socios comerciales y para proporcionar soluciones integrales.

### SERVICIOS DE COMPROBACIÓN DEL ESTADO

Comenzando por sus objetivos de negocio y desafíos actuales, ofrecemos el servicio de comprobación de estado para elevar su rendimiento empresarial y sacar el máximo partido a su tecnología actual. Realizamos una auditoría de la tecnología, evaluamos las operaciones, analizamos las lagunas y recomendamos los pasos siguientes. Para minimizar la implicación de sus recursos más valiosos, auditamos de forma remota su tecnología actual, licencias, configuración, flujos de trabajo y registros de formación, y utilizamos un enfoque de entrevista de consultoría para conocer y evaluar sus procesos y operaciones frente a los requisitos y barreras para un rendimiento superior. Proporcionamos un informe que hace hincapié en las lagunas y recomienda oportunidades sobre cómo solucionarlas.

### SERVICIOS DE CONSULTORÍA EMPRESARIAL

Si hay lagunas en su estrategia de Contact Center, necesita mejorar el rendimiento o diferenciar la satisfacción del cliente frente a la competencia, o cuando los requisitos empresariales son difíciles de terminar, le ofrecemos Servicios de consultoría empresarial. Utilice a nuestros asesores para desarrollar su mapa de ruta en inversiones tecnológicas y empresariales, para alinear sus grupos de interés al negocio, requisitos de proceso y operativos, para determinar las etapas de los objetivos de proyecto y para conducir la planificación operativa.

### SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y DISEÑO DE SOLUCIONES

Donde disponga de requisitos empresariales bien definidos y restricciones ambientales de TI, le ofrecemos: servicios de consultoría técnica para recomendar, encuadrar y alinear los grupos de interés a su arquitectura de solución integral, definición detallada de fases del proyecto y gestión de riesgos técnicos; servicios de diseño técnico para analizar y diseñar flujos de trabajo de entrada y salida optimizados para voz y multimedia, integración con sistemas y procesos de terceros, establecer la administración de informes y de los recursos humanos y diseño de la topología de plataforma para escalado, rendimiento, virtualización y seguridad.

## Servicios de desarrollo e implantación

Nuestros servicios de desarrollo pueden ayudarle a ampliar sus capacidades de solución actuales para adaptarlas a su presupuesto y entorno empresarial único. Reconociendo que cada proyecto de cliente tiene una escala y nivel de sofisticación distinto, el servicio de implantación será una colaboración real, ya sea remota o in situ, atenta a los riesgos de cualquier proyecto y receptiva a los problemas.

Mitel ofrece las siguientes opciones de servicio para aumentar sus ofertas a socios comerciales y para proporcionar soluciones integrales.

### SERVICIOS DE DESARROLLO DE CLIENTES

A medida que el negocio crece y el entorno se transforma, es posible que necesite pantallas emergentes personalizadas para su CRM o diseños personalizados para web, interfaz de usuario, formulario e informes u otras integraciones con aplicaciones de terceros. Trabajamos con empresas de todos los tamaños y de cualquier sector incluidos hostelería, sanidad, educación, administración, finanzas, etc. para desarrollar aplicaciones innovadoras que abarcan desde plantillas sencillas para Contact Center a complejas aplicaciones de autoservicio para cliente final.

### SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN

De forma crítica para la implantación correcta de una nueva solución de Contact Center o una actualización importante, colaboramos con usted para proporcionar un proyecto de éxito que tenga el rendimiento esperado y estamos a su lado para resolver rápidamente cualquier problema que pueda surgir el primer día de operaciones.



## Caso de cliente

Uno de los cuatro mayores bancos de Suecia con más de 15.000 empleados en Europa deseaba crear una ventaja competitiva en su atención al cliente. Recurrieron a Mitel para el desarrollo de servicios personalizados para su solución Contact Center de manera que pudieran aprovechar nuevas funcionalidades y mejorar y diferenciar la experiencia del cliente. El banco también utilizó los Servicios Profesionales de Mitel para control de calidad y optimización de costes a fin de modernizar y centralizar su antigua tecnología de comunicaciones en forma de una solución totalmente virtualizada.

### SERVICIOS DE FORMACIÓN

Proporcione a su equipo de Contact Center los conocimientos para sacar todo el partido a la solución y asegúrese de que su empresa consigue de forma coherente una satisfacción de usuario óptima. Los cursos de formación brindan un entorno de aprendizaje coherente y de alta calidad y se ofrecen a técnicos, administradores de red, gerentes, supervisores y agentes. Para su comodidad, existen opciones de calendario flexible para formación remota o dirigida por formador in situ o autodidacta, además de disponer de cursos básicos y avanzados.

## Acerca de Mitel

Con más de 2000 millones de conexiones al día, Mitel (Nasdaq:MITL) (TSX:MNW) ayuda a las empresas a ponerse en contacto, colaborar y atender a sus clientes. Esto incluye más de 33 millones de conexiones en la nube al día, lo que convierte a Mitel en el proveedor de comunicaciones en la nube de más rápido crecimiento. Nuestros expertos en comunicaciones empresariales atienden a más de 60 millones de usuarios con más de 2500 socios de canal en más de 100 países. Ocupamos el primer lugar en la cuota de mercado de EMEA y hemos sido identificados por las principales firmas de analistas del sector como líder en comunicaciones empresariales. Para obtener más información, visite [www.mitel.com](http://www.mitel.com) y síguenos en Twitter @Mitel



