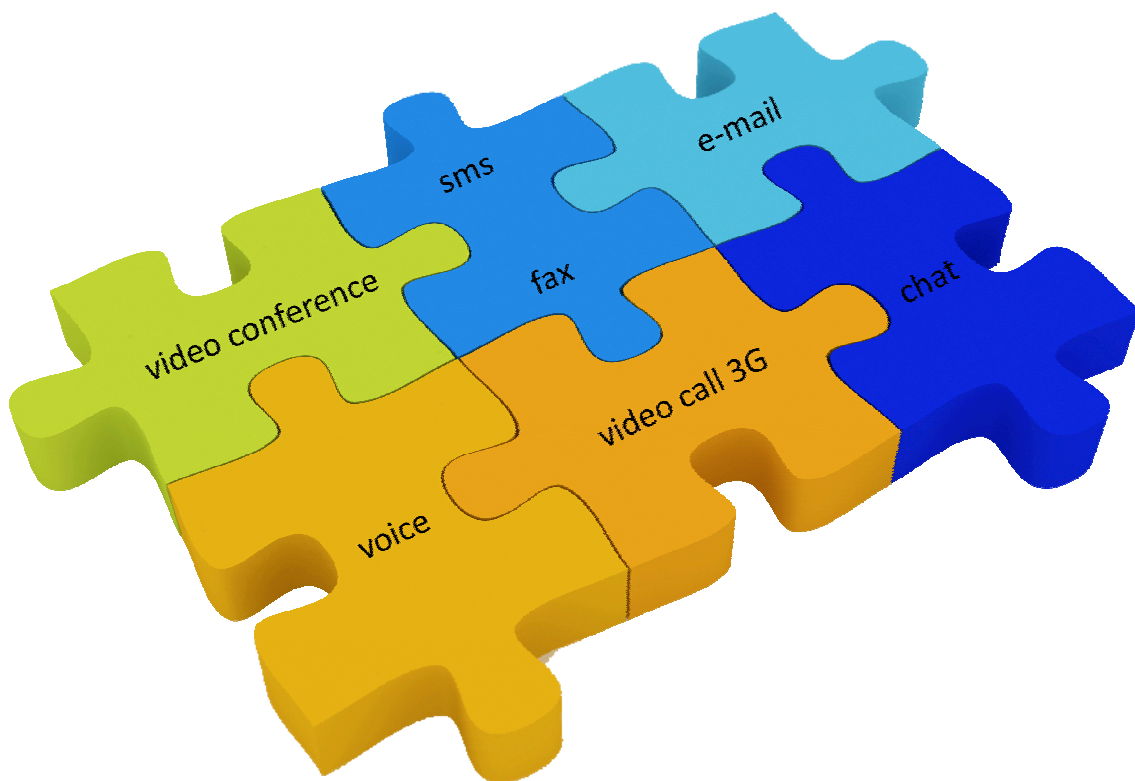


Dossier de prensa



Diferentes tecnologías, una solución

Centro Español de Servicios Telemáticos, S.A. (CESTEL)

Pza. Manuel Gómez Moreno, 2
Edif. Alfredo Mahou, plta. 12B
Madrid 28020
T. +34 914.183.496
F. +34 915.616.054

Centro I+D+I
C/ La Granja, 5 Arganda del Rey
Madrid 28500
T. +34 918.712.095
F. +34 918.702.818

<http://www.cestel.es>

<http://www.vsercom.com>

“DIFERENTES TECNOLOGÍAS, UNA SOLUCIÓN”. - Sercom es la pieza que abstrae la complejidad de las diferentes tecnologías y canales para generar una solución potente pero sencilla de utilizar, capaz de sacar el máximo partido a los recursos disponibles en un Call / Contact Center.

Características:

“Modular”. - Sercom es una solución modular que permite infinidad de configuraciones diferentes.

Adaptación a las necesidades del Call Center.- Sercom, gracias a su modularidad, permite ofrecer siempre al cliente la solución que mejor se adapta a sus necesidades.

Crecimiento garantizado.- Sercom garantiza el crecimiento del Call Center, no solo en posiciones, sino también en nuevas tecnología y funcionalidades. Partiendo de Sercom Core se pueden ir añadiendo nuevas tecnologías y funcionalidades según las necesidades del mercado.

Inversión ajustada.- Sercom ofrece al Call Center un producto ajustado a sus necesidades, sin módulos y funcionalidades no deseadas que disparan la inversión requerida.

“Multitenat” .- Sercom es una solución multi-negocio, lo que permite ofrecer este producto en formatos de pago por uso

Un Sercom para varios Call Centers.- Una sola instalación de Sercom puede gestionar más de una Call Center, con diferentes configuraciones, agentes, recursos y líneas de negocio.

Sercom, en ASP.- Sercom ofrece todas las herramientas necesarias para emprender un negocio de Call Center ASP. Toda la gestión se centraliza en Sercom que es capaz de utilizar los mismos recursos para dar servicio a diferentes clientes.

“Multi-canal”.- Sercom es una solución multi-canal, permite añadir cuantos canales de comunicación con los usuarios finales desee ofrecer el Call Center. Voz, Video, Fax, Email, SMS, Chat, video llamada, etc...

Sercom unificador de comunicaciones.- Sercom actúa como unificador de los diferentes canales, adaptándose a sus particularidades y permitiendo al cliente configurar su comportamiento de modo diferente.

Video Call Center.- Sercom ofrece toda la funcionalidad necesaria para gestionar este nuevo canal de comunicación. La gran experiencia de Cestel en video 3G, la alianza con el mayor fabricante de infraestructura de video, RADVISION, y la especialización de VISercom en el colectivo de personas Sordas, hacen que Sercom sea la mejor solución de Video Call Center del mercado.

“Multi-tecnología”. - Sercom puede configurarse para trabajar con diferentes tecnología, permitiendo al cliente reutilizar parte de la infraestructura de telecomunicaciones de la que ya disponga.

Sercom sobre Matriz de Comutación.- Son muchos los Call Center que trabajan con matrices de conmutación con tarjetería Dialogic. Sercom les ofrece la solución más moderna y eficiente sobre la infraestructura que ya tienen.

Sercom sobre Asterix.- El sistema de telefonía Asterix ofrece a muchas empresas la posibilidad de incorporarse al mundo IP con unos costes muy reducidos, Sercom les permitirá aplicar las ventajas de este sistema al mundo del Call Center.

Sercom sobre RADVISION.- Sercom ofrece la mejor solución de video sobre la plataforma más eficaz del mercado. El video Call Center de Sercom ofrece al cliente toda la funcionalidad necesaria para tratar con este nuevo canal.

Puntos Clave:

- Arquitectura Multitenant.
- Administración, monitorización y operación a través de una interfaz Web.
- Orientado al servicio. Una campaña por servicio.
- Creación de múltiples campañas simultaneas.
- Las campañas pueden ser identificada por ANI, DNIS y/o Fecha/Hora.
- Campañas entrantes o salientes con mezclador de llamadas.
- Calendarios con múltiples franjas horarias por día y vacaciones.
- Vectorización avanzada por campaña para el procesamiento de contactos.
- Permite enrutar un contacto por medio de calendarios y reglas de negocio.
- Priorización por contactos, campañas y ACD.
- Tiene su propio sistema de manejo de colas.
- Diferentes algoritmos para el manejo de distribución de contactos a agentes.
- Estimación de tiempos de espera en cola.
- Enrutado y reglas de transformación para llamadas salientes (Menor costo de enrutado).
- Diferentes algoritmos para la marcación en campañas salientes.
- Herramientas de monitorización en tiempo real.
- Sistema modular para adaptarse a las necesidades de cada negocio.
- Solución multicanal, Voz, Video, Fax, Email, SMS, Chat, Video llamada 3G.
- Sistema configurable para trabajar con diferentes plataformas de telecomunicaciones, Matrices Dialogic, Asterix, Radvision, PBX.

Apariciones en Medios.

Call Center Noticias 9 Mayo 2008 (Internet)



VISercom de Cestel, solución elegida por HOVRS.

[Call Center Noticias](#) (Enviado por: [J.Domenech](#)) , 09/05/08, 09:41 h

Cestel, de la mano de RADVISION, ha desplegado en California, su solución VISercom, herramienta de video-intermediación, para una de las empresas más grandes y prestigiosas de intermediación en USA, la compañía HOVRS.

Las personas sordas utilizan para su comunicación los nuevos sistemas de Chat y video-llamada que ofrece Internet actualmente. Pero aun así, siguen sin poder comunicarse con el colectivo de oyentes a través de los canales habituales.

La solución de Cestel, VISercom, ofrece una solución técnica para centros de intermediación. La persona sorda llama a este centro a través de tres canales habilitados.

1- SETOPBOX: Es un aparato que se coloca encima de la televisión y que cuenta con una cámara, se maneja desde la televisión con un mando a distancia. Esta solución que está conectada a una ADSL, permite a personas sordas con bajo nivel tecnológico tener un servicio sencillo y fácil de utilizar.

2- VIDEO TELEFONO: Estos dispositivos cuentan con cámara y pantalla incorporada para poder establecer conexión IP con el centro de intermediación. Esta solución permite conectarse desde cualquier punto de Internet, sin la necesidad de abrir puertos en el router.

3- PC: A través de un software instalado en el pc de la persona sorda, podrán comunicarse con el Call Center de intermediación.

Una vez que la persona sorda accede al centro de intermediación, será atendida por un Video Interprete personal, especialmente entrenado para este servicio, que conocen a la perfección la lengua de los signos y que se comunicará con la persona sorda gracias a éste lenguaje.

En USA los centros de intermediación están gestionados por empresas privadas que cobran una subvención estatal por minuto atendido al colectivo de persona sordas. Hay mucha competencia y buscan la excelencia en el servicio para que sus minutos de servicio crezcan.

Según Fernando Ortiz CEO de Cestel, “VISercom, es la solución que HOVRS ha elegido para enriquecer su servicio de entre todo lo que ha investigado a nivel mundial, por lo que estamos muy orgullosos con el trabajo que hemos realizado. Actualmente se ha terminado su implementación y ya está marcha éste nuevo sistema”.

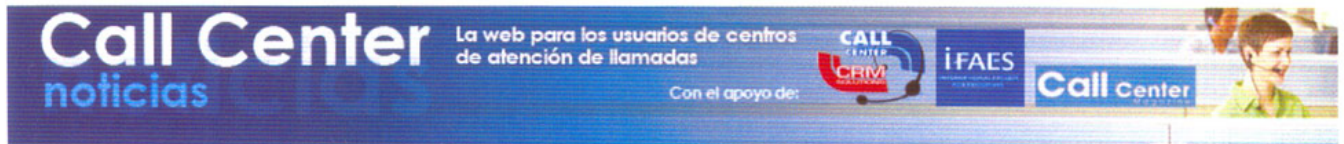
La Gaceta de los Negocios 21 Mayo 2008 (Prensa)



Cestel crea una aplicación para personas sordas

Cestel, de la mano de Radvision, ha desplegado en California, su solución VISercom, herramienta de vídeo-intermediación, para una de las empresas más grandes y prestigiosas de intermediación en EEUU, la compañía HOVRS. Las personas sordas utilizan para su comunicación los nuevos sistemas de chat y vídeo-llamada que ofrece internet actualmente. Esta solución de Cestel, VISercom, ofrece una solución técnica para este tipo de centros de intermediación. Una vez que la persona sorda accede al centro de intermediación, será atendida por un vídeo intérprete personal, especialmente entrenado para este servicio.

Call Center Noticias 10 Noviembre 2008 (Internet)



VISercom galardonada como la mejor solución para Call Center 2008

[Call Center Noticias](#) (Enviado por: [J.Domenech](#)) . 07/11/08, 10:55 h

La empresa CESTEL con su solución VISercom, ha sido premiada como la mejor solución para Call Center en la primera edición de los "Premios ComunicacionesHoy", celebrado el día 28 de Octubre en una cena de gala en el Hotel Palace de Madrid.

VISercom es la plataforma de video interpretación que fusiona la última tecnología de video con las funcionalidades tradicionales de un Call Center permitiendo, al colectivo de personas sordas, comunicarse con personas oyentes, ya sean familiares, amigos, servicios privados o instituciones públicas.

Este acontecimiento de referencia, destacó a las mejores empresas cuyos productos y soluciones se han destacado con la mejor calidad, innovación, productividad y diseño.

Las compañías que presentaron sus candidaturas a las diferentes categorías superaron la cifra de 140, elevando el número de asistentes al evento en más de 150 invitados.

El presidente del jurado fue el Director de Electrónica y Medio Ambiente y responsable del Dpto. de comercio Exterior de AETIC, y acompañándole en la decisión de nombrar a los ganadores de los premios también estaban El Director de Sistemas del Información de Sol Meliá, el Subdirector General de Banesto, el Director Gerente de @asLAN, el Director de Operaciones y Sistemas de Adeslas, el Research Manger de IDC, el Director de Tecnología y Sistemas de El País y el Director de servicios de TI del El Corte Inglés.

"Gracias a nuestros más de 15 años de experiencia en Call Centers y del liderazgo mundial que CESTEL ha logrado en el mundo del video, ha sido posible crear una solución de telefonía tan completa como SERCOM. El reconocimiento con el premio ComunicacionesHoy 2008 a la mejor solución de Call Center nos llena de orgullo y nos da fuerzas para seguir mejorando". Fernando Ortiz Director General de CESTEL.

ABC.ES 10 Noviembre 2008 (Internet)

ABC.es

Un nuevo sistema permite a los sordos hacer llamadas telefónicas

EFE | MADRID Actualizado Lunes, 10-11-08 a las 14:06

El millón de personas sordas que reside en España podrá realizar y recibir llamadas telefónicas sin las habituales limitaciones comunicativas que padecen, gracias a un pionero servicio de vídeo-interpretación gratuito que acaba de poner en marcha la Confederación Nacional de Sordos Españoles (CNSE).

El sistema, desarrollado por el Centro Español de Servicios Telemáticos (CESTEL), permite a las personas con deficiencias auditivas hablar a través de vídeo-llamadas que son interpretadas en el momento por expertos que les comunican con quienes deseen.

Cuando el centro de intermediación recibe una llamada de vídeo de la persona sorda, el traductor de signos realiza una llamada de voz al número indicado por éste y los pone en contacto, realizando su labor de interpretación. El servicio también posibilita que cualquier oyente pueda llamar a una persona sorda a través del centro de intermediación.

A partir de enero, la CNSE pretende ampliar el sistema a todas las provincias con una delegación de esta organización: Entre los canales utilizados para enviar vídeo-llamadas (al centro de intermediación) figuran un móvil 3G, un software instalado en un PC con conexión a internet o un dispositivo que se sitúa sobre el televisor para ver las vídeo-conferencias en la pantalla del receptor. Hasta ahora, las personas sordas tenían que desplazarse a la sede del CNSE de su provincia para ponerse en contacto telefónico con la persona deseada.

Permite hablar a través de vídeo-llamadas que son interpretadas en el momento por expertos que les comunican con quienes deseen

Rtve.es 10 Noviembre 2008 (Internet)

rtve.es

Un millón de sordos podrán telefonar gracias a un servicio de video-interpretación gratuito

- Las personas sordas realizarán la video-llamada que será traducida por un intérprete
- Pueden utilizar un teléfono 3-G, un software para el PC o un dispositivo sobre el televisor
- Este servicio de la Confederación Nacional de Sordos Españoles es gratuito

RTVE.es 10.11.2008 El millón de personas sordas que reside en España podrá realizar y recibir llamadas telefónicas sin las habituales limitaciones comunicativas que padecen, gracias a un **servicio de video-interpretación gratuito** que acaba de poner en marcha la Confederación Nacional de Sordos Españoles (CNSE).

El sistema, desarrollado por el Centro Español de Servicios Telemáticos (CESTEL), permite a las personas con deficiencias auditivas hablar a través de video-llamadas que **son interpretadas en el momento por expertos** que les comunican con quienes deseen.

Cuando el centro de intermediación recibe una llamada de vídeo de la persona sorda, **el traductor de signos realiza una llamada de voz al número indicado** por éste y los pone en contacto, realizando su labor de interpretación.

El servicio también posibilita que cualquier oyente pueda llamar a una persona sorda a través del centro de intermediación.

A partir de enero, la CNSE pretende ampliar el sistema a todas las provincias con una delegación de esta organización.

Entre los canales utilizados para enviar video-llamadas (al centro de intermediación) figuran **un móvil 3G, un software instalado en un PC con conexión a internet o un dispositivo que se sitúa sobre el televisor** para ver las vídeo-conferencias en la pantalla del receptor.

Hasta ahora, las personas sordas tenían que desplazarse a la sede del CNSE de su provincia para ponerse en contacto telefónico con la persona deseada.

Consumer Eroski 10 Noviembre 2008 (Internet)

[Volver a la versión gráfica](#)

CONSUMER EROSKI

Un novedoso servicio permitirá a los sordos realizar y recibir llamadas telefónicas

Se trata de videollamadas interpretadas en el momento por un traductor de lengua de signos

10 de noviembre de 2008

La Confederación Nacional de Sordos Españoles (CNSE) ha lanzado un pionero servicio de video-interpretación gratuito que permitirá a este colectivo, integrado por al menos un millón de personas, realizar y recibir llamadas telefónicas.

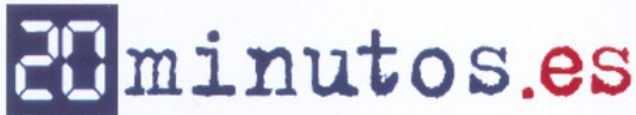
Con esta herramienta, desarrollada por el Centro Español de Servicios Telemáticos (CESTEL), las personas con deficiencias auditivas podrán hablar a través de videollamadas que son interpretadas en el momento por traductores de lengua de signos.

Cuando el centro de intermediación recibe una llamada de vídeo de la persona sorda, el traductor realiza una llamada de voz al número indicado por ésta y le pone en contacto con la persona con la que desea comunicarse, realizando su labor de interpretación.

Las llamadas se pueden realizar a través de un móvil 3G, un software instalado en un ordenador con conexión a Internet o un dispositivo que se sitúa sobre el televisor para ver las videoconferencias en la pantalla.

20 Minutos.es 11 Noviembre 2008 (Internet)

<http://www.20minutos.es/noticia/427414/sordos/llamadas/telefono/>



Versión para [imprimir](#)

[Portada/Noticias](#) [Tecnología](#)

Los sordos podrán contar con un intérprete en cada llamada telefónica que realicen

EFE. 10.11.2008 - 16:27h

- Los sordos podrán hablar a través de vídeo-llamadas que son interpretadas por expertos que les comunican con quienes deseen.
- El traductor de signos realiza una llamada de voz al número indicado.
- En España hay un millón de personas sordas.

El millón de personas **sordas** que reside en España podrá realizar y recibir **llamadas telefónicas** sin las habituales limitaciones comunicativas que padecen, gracias a un pionero servicio de vídeo-interpretación gratuito que acaba de poner en marcha la [Confederación Nacional de Sordos Españoles \(CNSE\)](#).

El sistema, desarrollado por el [Centro Español de Servicios Telemáticos \(CESTEL\)](#), permite a las personas con deficiencias auditivas **hablar a través de vídeo-llamadas** que son interpretadas en el momento por expertos.

Las llamadas son interpretadas en el momento por expertos

Cuando el centro de intermediación recibe una llamada de vídeo de la persona sorda, el **traductor de signos realiza una llamada de voz** al número indicado por éste y los pone en contacto, realizando su labor de interpretación. El servicio también posibilita que cualquier oyente pueda llamar a una persona sorda a través del centro de intermediación.

Modos de contacto

A partir de enero, la CNSE pretende ampliar el sistema a todas las provincias con una delegación de esta organización. Entre los canales utilizados para enviar vídeo-llamadas (al centro de intermediación) figuran un **móvil 3G**, un software instalado en un PC con conexión a internet o un dispositivo que se sitúa sobre el televisor para ver las vídeo-conferencias en la pantalla del receptor.

Hasta ahora, las personas sordas **tenían que desplazarse a la sede del CNSE** de su provincia para ponerse en contacto telefónico con la persona deseada.

El Mercantil Valenciano 11 Noviembre 2008 (Internet)

Martes 11 de noviembre de 2008 [Contacte con levante-emv.com](#) | [RSS](#)

levante-emv.com
El Mercantil Valenciano

NOTICIAS
Tecnología

HEMEROTECA = EN

INICIO

ACTUALIDAD

DEPORTES

OPINIÓN

ECONOMÍA

GENTE Y OCIO

SERVICIOS

[C. Valenciana](#) [Valencia](#) [Comarcas](#) [Castelló](#) [Panorama](#) [Sucesos](#) [Internacional](#) [España](#) [Sociedad](#) [Cultura](#) **Tecnología** [Ciencia y](#)

[Levante-EMV.com](#) » [Tecnología](#)



VÍDEO-INTERPRETACIÓN

Los sordos podrán hacer llamadas telefónicas sin las anteriores limitaciones

10-11-2008 [VOTE ESTA NOTICIA](#) ☆☆☆☆☆



El millón de personas sordas que reside en España podrá realizar y recibir llamadas telefónicas sin las habituales limitaciones comunicativas que padecen, gracias a un pionero servicio de vídeo-interpretación gratuito que acaba de poner en marcha la Confederación Nacional de Sordos Españoles (CNSE).

EFE El sistema, desarrollado por el Centro Español de Servicios Telemáticos (CESTEL), permite a las personas con deficiencias auditivas hablar a través de vídeo-llamadas que son interpretadas en el momento por expertos que les comunican con quienes deseen.

Cuando el centro de intermediación recibe una llamada de vídeo de la persona sorda, el traductor de signos realiza una llamada de voz al número indicado por éste y los pone en contacto, realizando su labor de interpretación.

El servicio también posibilita que cualquier oyente pueda llamar a una persona sorda a través del centro de intermediación.

A partir de enero, la CNSE pretende ampliar el sistema a todas las provincias con una delegación de esta organización.

Entre los canales utilizados para enviar vídeo-llamadas (al centro de intermediación) figuran un móvil 3G, un software instalado en un PC con conexión a internet o un dispositivo que se sitúa sobre el televisor para ver las vídeo-conferencias en la pantalla del receptor.

Hasta ahora, las personas sordas tenían que desplazarse a la sede del CNSE de su provincia para ponerse en contacto telefónico con la persona deseada.

Futecso.org 11 Noviembre 2008 (Internet)



FUTECSO.org

FUNDACIÓN TECNOLOGÍA SOCIAL (FTS)

Los sordos podrán contar con un intérprete en cada llamada telefónica que realicen

Lunes, 10 de Noviembre de 2008

El millón de personas sordas que reside en España podrá realizar y recibir llamadas telefónicas sin las habituales limitaciones comunicativas que padecen, gracias a un pionero servicio de vídeo-interpretación gratuito que acaba de poner en marcha la Confederación Nacional de Sordos Españoles (CNSE).

El sistema, desarrollado por el Centro Español de Servicios Telemáticos (CESTEL), permite a las personas con deficiencias auditivas hablar a través de vídeo-llamadas que son interpretadas en el momento por expertos.

Cuando el centro de intermediación recibe una llamada de vídeo de la persona sorda, el traductor de signos realiza una llamada de voz al número indicado por éste y los pone en contacto, realizando su labor de interpretación. El servicio también posibilita que cualquier oyente pueda llamar a una persona sorda a través del centro de intermediación.

Modos de contacto

A partir de enero, la CNSE pretende ampliar el sistema a todas las provincias con una delegación de esta organización. Entre los canales utilizados para enviar vídeo-llamadas (al centro de intermediación) figuran un móvil 3G, un software instalado en un PC con conexión a internet o un dispositivo que se sitúa sobre el televisor para ver las vídeo-conferencias en la pantalla del receptor.

Hasta ahora, las personas sordas tenían que desplazarse a la sede del CNSE de su provincia para ponerse en contacto telefónico con la persona deseada.

Periodista Digital 11 Noviembre 2008 (Internet)



Los sordos podrán llamar por teléfono

11.11.08 | 10:20. Archivado en [Tecnología](#)



(PD).- La técnica al servicio del ser humano y esta vez, de los sordos con un nuevo servicio de interpretación de imágenes que permitirá a personas con limitaciones auditivas, mantener conversaciones telefónicas.

El millón de personas sordas que reside en España podrá realizar y recibir llamadas telefónicas sin limitaciones comunicativas, gracias a un pionero servicio de vídeo-interpretación gratuito que pone en marcha la Confederación Nacional de Sordos Españoles.

Trujumania.es 11 Noviembre 2008 (Internet)

Trujumania.es

[Svisual.org Video-Interpretación para sordos y oyentes.](#)



Svisual es el nuevo servicio de interpretación de la CNSE apoyado por Fundación CNSE, Plan Avanza, Telefonica Data el Ministerio de Cultura y Educación.

He estado leyendo la información en su página y cómo funciona el servicio, ya que lo considero realmente interesante. Podedis entrar en su página, aún en construcción, y ver toda la información que nos facilitan:

www.svisual.org

Ahora yo os voy a comentar lo que me parece este servicio a día de hoy.

Básicamente es, como su nombre indica, un servicio para que las personas oyentes se puedan comunicar con la comunidad sorda, y viceversa.

Con la ayuda de un operador (intérprete) podemos llamar a una persona sorda desde nuestro teléfono convencional. El funcionamiento en el caso de una persona oyente es el siguiente.

Caso oyente

1- Llamaremos desde nuestro teléfono convencional o móvil a una centralita donde se nos pedirá información sobre la persona sorda a la que deseamos llamar.

2- A el operador le daremos 2 tipos de información del usuario para poder contactar con él:

- Nombre y apellidos en caso de que sea un usuario registrado.
- Dirección IP.

Como se puede ver el funcionamiento para una persona oyente no tiene ningún misterio, el intérprete se pone en contacto con la persona sorda a través de video-llamada y comenzamos a hablar.

Caso persona sorda

En el caso de la persona sorda la cosa se complica un poco: Evidentemente necesitan un dispositivo de video para poder comunicarse con el intérprete de Lengua de Signos.

En la página nos comentan que podrán conectarse al servicio desde 4 dispositivos diferentes:

- 1– Telefono Movil 3g
- 2– Video Telefono
- 3– D-link (suponemos que se refiere a una webcam que tiene esta marca para conectar a televisores, al más puro estilo Eye-Toy de Sony)
- 4– Webcam conectada a un ordenador.

El sistema de funcionamiento es el mismo que en el caso del oyente, la persona sorda comienza una video llamada y da los datos al operador (intérprete) de la persona oyente a la que desea llamar.

Ahora vamos a pasar a comentar los principales problemas que veo en el sistema:

Para las personas oyentes no hay aparentemente problemas ya que sólo nos dan la posibilidad de usar el servicio desde el teléfono y normalmente en este caso no hay problemas.

Para las personas sordas sí que surgen varios problemas si pretendemos usar el servicio desde el ordenador o desde el televisor usando cámaras IP.

Este tipo de instalaciones no son demasiado sencillas para un usuario convencional y además entran algunos factores importantes que complican aun más la conexión.

Cuando nos intentamos registrar en la página del proyecto como usuario sordo, un dato que se nos pide es la dirección IP. Para los profanos la dirección IP en internet es el identificador de cada ordenador cuando está conectado (como el DNI para las personas); nunca hay 2 iguales. Este dato no es complicado de conseguir: Muchas páginas online nos la facilitan. El problema es que por normal general las direcciones IP son datos dinámicos; un día puedes tener una numeración y al día siguiente otra completamente diferente. Así que, cada vez que quisiéramos llamar a una persona sorda con este servicio, tendríamos que llamar primero a la persona sorda para preguntarle la dirección IP que tiene asignada en ese momento; pero esto es imposible porque necesito al intérprete para comunicarme con él.

Esto se podría solucionar si los usuarios de este servicio pidieran a Telefonica o a su ISP (Proveedor de Servicios de Internet) una IP FIJA con el gasto mensual que eso supone.

Además surge otro problema: Hoy en día la gente que usa habitualmente en casa internet tiene para conectar a internet un router o usa un cortafuegos para defenderse de intrusiones no deseadas en sus equipos, así que requerirá una configuración adicional en los domicilios para poder permitir la conexión entre el intérprete de lengua de signos y la persona sorda con su webcam. Esto tampoco es sencillo para un usuario doméstico: ponerse a hablar de Puertos y filtros...

El programa destinado al uso del servicio está desarrollado por la empresa española **CESTEL (Centro Español de Servicios Telemáticos, S.A.)** cosa que nos aporta algo de confianza ya que grandes empresas incorporan sus servicios en sus sistemas de CALL-CENTER, pero esto supondrá una implantación cara.

Pesonalmente creo que hay otras soluciones muy válidas y algunas de ellas gratuitas, como por ejemplo servidores Jabber(Mensajería) integrados con Asterisk (VOIP) que tendrían unos gastos de implantación mínimos y añadirían nuevas funcionalidades, como por ejemplo, poder conversar entre usuarios o enviarse documentos como si del MSN se tratara.

Call Center Magazine

CESTEL

Nº 39. Noviembre 2008. 14 €

Sercom es la nueva propuesta para el mundo del call center, de esta compañía. Este producto está basado en la experiencia de la compañía en el video 3G y sus más de 20 años en el sector.

Esta empresa ha desarrollado una solución (Sercom) que integra diferentes tecnologías para ofrecer una solución a cada cliente. Ofrece soluciones tan especializadas como Visercom, sistema de video intermediación para personas sordas que integra las funcionalidades habituales de un *call center* más las especializadas para ofrecer este tipo de servicio fuertemente basado en el video. También ofrece soluciones especializadas en voz, sin perder la posibilidad de la multicanalidad, email, chat, sms, fax, video, etc., y muy enfocadas a dar el mejor servicio al negocio concreto de cada cliente, sin funcionalidades ni sistemas que no necesite. "Para Cestel, lo importante es ofrecer soluciones a sus clientes y para eso ha desarrollado Sercom, un producto muy flexible que permite trabajar con las tecnologías



Cestel 20

Fernando Ortiz es director general de Cestel.

más habituales del mercado, intentando así, que la reutilización de equipamientos reduzca la inversión necesaria para disfrutar de este sistema sin renunciar a las últimas tecnologías", señala Fernando Ortiz, director general de Cestel. Añade que al tratarse de una compañía que ofrece herramientas que mejoran el rendimiento del negocio de los *call centers* esta crisis no les afecta directamente.

DMinorías 14 Noviembre 2008 (Internet)



Periódico independiente de todas las minorías

Viernes 14 de Noviembre de 2008

canales

- ↳ Minoría Sorda
- ↳ Sociedad
- ↳ Opinión
- ↳ Tecnología
- ↳ Se dice....
- ↳ En directo

servicios

- ↳ Foros
- ↳ Suscripción
- ↳ Contacto

busqueda

↳



**También
estamos
cerca
de ti
en tu barrio,**

Una feria tecnológica analiza las necesidades de las personas sordas

La Fundación CNSE participará como entidad invitada en el ciclo de conferencias previsto para la 11ª edición de la Feria Call Center + CRM Solutions, encuentro nacional para los profesionales de este sector que tendrá lugar en el Centro de Convenciones Norte de IFEMA entre los días 11 y 13 de noviembre.

Durante su intervención, prevista para el miércoles 12 de noviembre a las 15.45 horas, la Directora General de la Fundación CNSE, Marisol González, y la Vicepresidenta 2ª de la CNSE, Concha Díaz, explicarán cómo las nuevas tecnologías contribuyen a superar las barreras de comunicación que encuentran las personas sordas en su vida diaria.

Asimismo, darán a conocer a los asistentes algunos de los proyectos en los que está trabajando Fundación CNSE, como por ejemplo SVVisual, una plataforma de videointerpretación en lengua de signos española que permitirá a las personas sordas y con discapacidad auditiva dar respuesta a muchas de sus necesidades comunicativas.

El proyecto, aún en fase experimental, cuenta con la colaboración de la CNSE, el apoyo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través del Plan Avanza, del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte y de Telefónica, y el soporte tecnológico de Cestel.