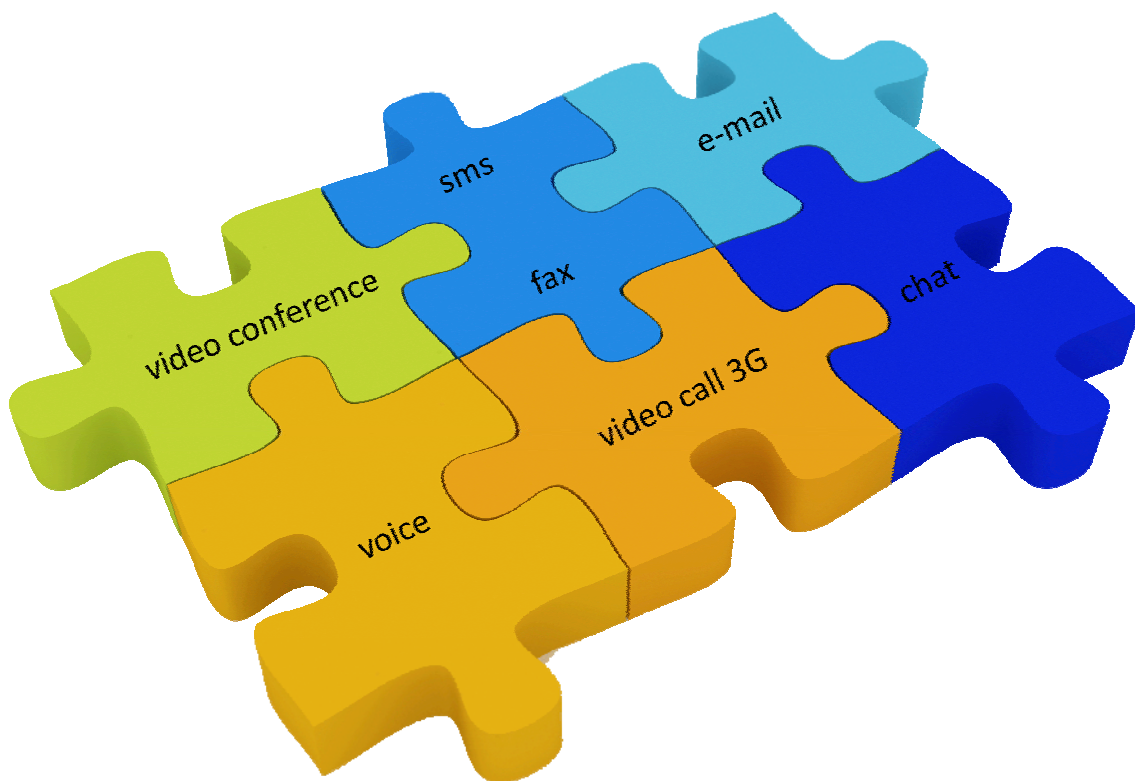


## *Dossier de prensa*



## *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.