



ORIGIN



Telemárketing
Contact Center
Televenta

Concertación de
Visitas

Atención al Cliente

Encuestas (CATI)

Gestión de Cobros

....

*Software CRM y de
gestión integral
del Call Center*



GRUPO77

Desde 1977

C/ Pere IV, 363-381, Planta 1, Local 12 - 08020 Barcelona

Tel. (+34) 934 853 052

E-mail: info@grupo77.com

www.OriGn.com

OriGn – tecnología para incrementar la productividad del centro de contacto

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 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.)

OriGn – Predictive Dialer

El servidor de **Llamada Predictiva** de **OriGn** puede activarse en el propio servidor de datos y/o servidor CTI y es compatible con cualquier centralita del mercado. Con la misma tecnología CTI necesaria para la realización de la llamada automática o progresiva, **OriGn** es capaz de convertir su central telefónica en un sistema de llamada predictiva incrementando sustancialmente la productividad del call center.

Proyectos

Código	Descripción	O. Conect.	O. Esp.LL...	LL. Curso	LL. Priva...	O. Pausa	O. Conve...	O. Rell.D...	O. Ti.Mue...
CV-2012	Concertación Visitas Inspección técnica instalación de gas	16	1	3		3	10	2	
TVREP	Televenta de reposición puntos de distribución	8	1	3			3	4	
CATIF	Encuesta Instituto de Formación	12	2	6		2	8		

Operadoras

Exten...	Nombre	Estado
103	Guadalupe Radora	Conversan...
105	Toni López	Conversan...
115	Roser Sánchez	Esper. llam...
108	Arantxa Pérez	Conversan...
110	José Soros	Conversan...
133	Ricardo González	Pausa
117	Angela Porta	Esper. llam...
106	Julia Olarra	Rell. datos
119	Manu Sancristobal	Rell. datos
112	Natalia Antic	Conversan...
138	Espe Remos	Conversan...
123	Enrique Castor	Esper. llam...
139	Rafael García	Conversan...
128	Esther Saola	Rell. datos

Líneas

N...	Exten...	Estado	Telf.	Privada	Proyecto	Motivo	Interlocutor	Oper
1	4055	Llamando	93524.....		Televenta de reposici...	Nueva		
2	4056	Llamando	91683.....		Concertación Visitas I...	Contacto Recupe...		
3	4057	Transfirien...	97123.....		Encuesta Instituto de ...	Nueva		
4	4058	Llamando	93672.....		Encuesta Instituto de ...	Comunica		
5	4059	Transfirien...	98165.....	Si	Concertación Visitas I...	No contesta		
6	4060	Transfirien...	95963.....		Concertación Visitas I...	Nueva		
7	4061	Llamando	98689.....		Televenta de reposici...	No contesta		
8	4062	Llamando	92223.....		Encuesta Instituto de ...	Nueva		
9	4063	Llamando	97679.....		Encuesta Instituto de ...	Nueva		
10	4064	Transfirien...	93399.....	Si	Televenta de reposici...	Nueva		
11	4065	Llamando	93485.....		Encuesta Instituto de ...	Contacto Recupe...		
12	4066	Llamando	93555.....	Si	Encuesta Instituto de ...	Nueva		
13	4067	Libre						
14	4068	Libre						

Mensajes

Se ha dado de alta la línea nº4.
Parámetros:
- Extensión: <<4058>>.
- Agente: <<>>.
- Password: <<>>

Se ha dado de alta la línea nº5.
Parámetros:
- Extensión: <<4059>>.
- Agente: <<>>.
- Password: <<>>

Último mensaje (14:42:04)

Se ha dado de alta la línea nº5.
Parámetros:
- Extensión: <<4059>>.
- Agente: <<>>

Última Incidencia

Empresa: Comunicaciones, SL (1) Usuario: administrador Mayús Num 13/01/2012 14 49

OriGn – Geolocalización

La función de **geolocalización** que incorpora **OriGn** optimiza los desplazamientos de la red comercial o de los técnicos que se desplazan a los domicilios y oficinas de los clientes potenciales. Una interface muy intuitiva basada en colores presenta la agenda indicando la cercanía de las visitas ya concertadas con respecto al contacto que se está gestionando en ese momento. El agente solo tiene que seleccionar una de las franjas y la visita queda introducida. La integración con Google Calendar permite la sincronización con las agendas de los smartphones de los comerciales.

Citas para la semana que empieza el lunes, 17 de diciembre de 2012

	LUNES 17/12 BCN81/101/102/82	MARTES 18/12 BCN83/84/103	MIÉRCOLES 19/12 BCN83/84/103	JUEVES 20/12 N123/143/142/122/121/1N123/143/142/122/121/1	VIERNES 21/12
12:00	VISITA: PEJOAN		VISITA: PI URGELL,		
13:00	VISITA: HERRERA		VISITA: CLÍNICA	VISITA: CAMPS,	VISITA: LLUCH
14:00	VISITA: BIRBE	VISITA: NURIA	VISITA: PUMAROLA		
15:00		VISITA: CLÍNICA			VISITA: HUERTA,
16:00		VISITA: SERRET		VISITA: SAMSO	
17:00		VISITA: ROURA	VISITA: ECKART, S.	VISITA: JULIAN	VISITA: BOJ
18:00	VISITA: CONILL,				
19:00					
20:00					

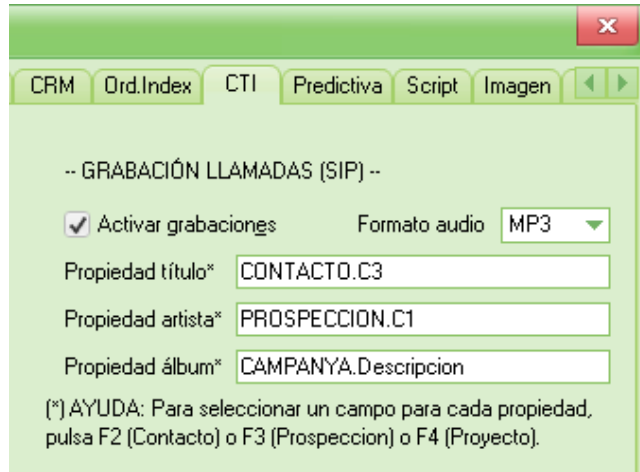
diciembre de 2012
 lun mar mié jue vie sáb dom
 26 27 28 29 30 1 2
 3 4 5 6 7 8 9
 10 11 12 13 14 15 16
 17 18 19 20 21 22 23
 24 25 26 27 28 29 30
 31 1 2 3 4 5 6
 Hoy: 15/01/2013

Usuario:
 Password:
 Calendario:
 Botones: Semana Ant., Semana Sig., Refrescar, Cerrar

APLICACIONES PRÁCTICAS

- Campañas de Televenta.- para dejar constancia de la compra del producto o la contratación de un servicio mediante la lectura de los textos legales correspondientes.
- Campañas de Atención al cliente.- para comprobar la información facilitada por el agente al cliente así como para la formación de nuevos agentes.

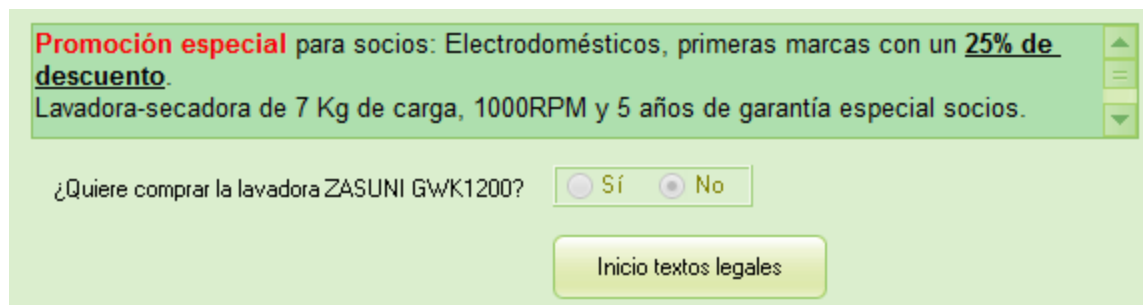
OriGn – Grabación de Llamadas



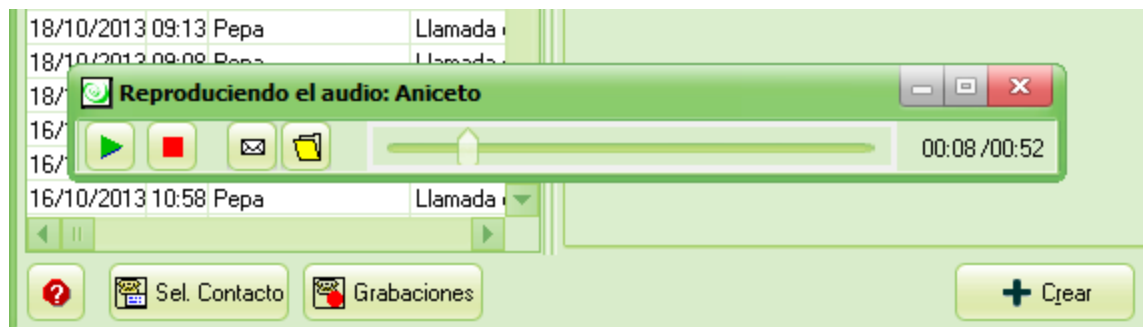
Ventana de activación y configuración de las grabaciones de una campaña determinada.

La utilización del softphone SIP que incorpora OriGn permite la grabación de las llamadas realizadas por los agentes. Esta grabación es totalmente configurable: Formato del fichero de audio, etiquetas de dicho fichero, grabación completa o grabación bajo demanda, localización física de las grabaciones generadas etc...

Todas estas grabaciones son recuperables a partir del histórico de contactos de cada cliente, buscando por fecha etc.



Formulario de campaña donde el agente puede activar el inicio de la grabación en el momento en que se confirma una venta o una contratación.



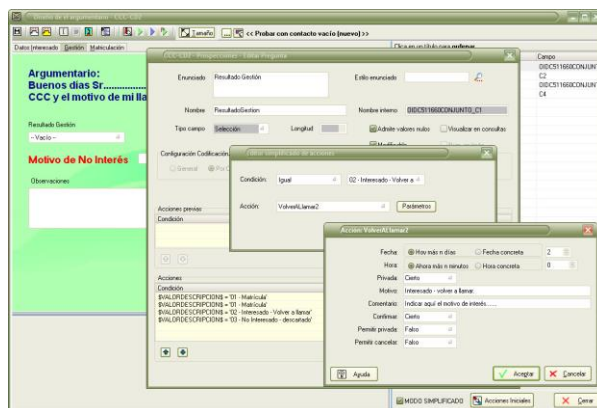
Ventana del histórico de contactos desde la que el supervisor recupera las grabaciones para escucharlas o enviarlas por e-mail.

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...



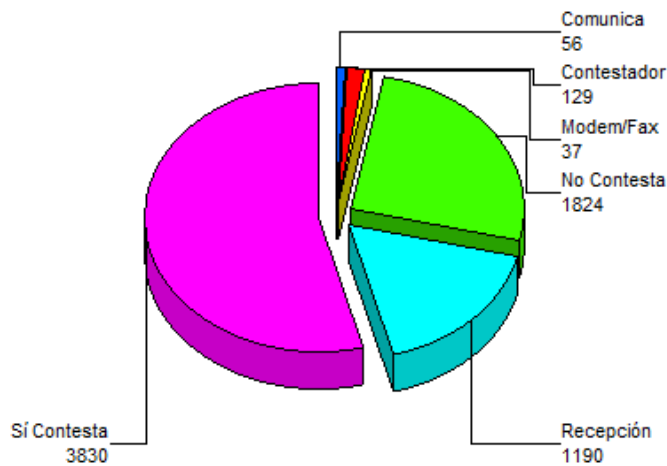
• **Con el Modo Simplificado del Diseño de Formularios un usuario sin conocimientos de programación puede diseñar un completo formulario personalizado y aplicarle el control de flujo correspondiente.**

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.

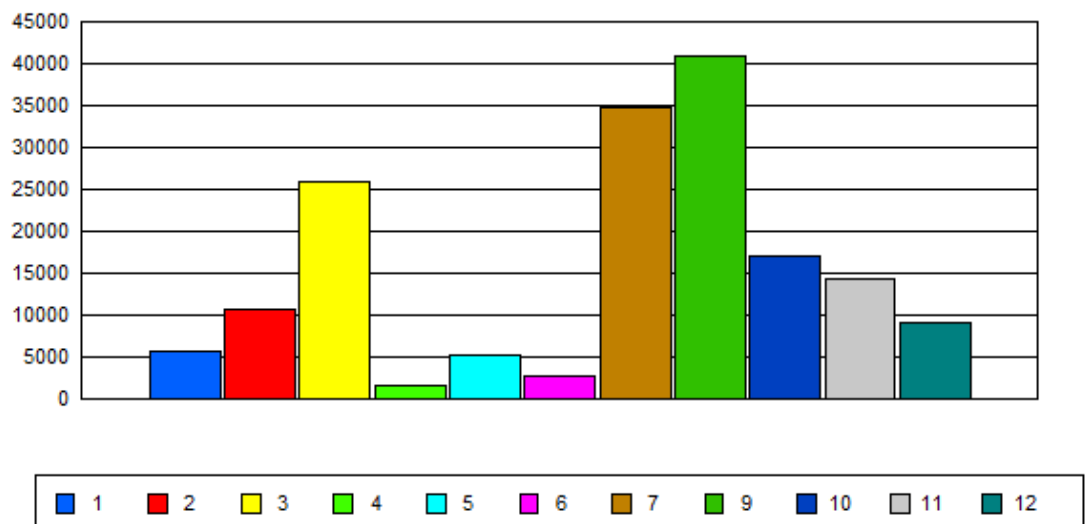
Explotación de la información



• **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 del call center 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.**

Monitor Live: El control total del call-center

Nombre	Inic.Sesión	Estado	Inic.Estado	Tot.Ll...	Éxitos	Si Co...	No C...	Comu...	Conte...	Fax	Recib...	Telf.E...	No Int...	Volv...	Incide...	Error...
Antonia (002)	13:49:40	Llamando	15:03:29	215	11	68	83	22	27	15			24	177		
Carmen (007)	13:40:34	Conversando	15:02:58	278	14	70	98	55	37	18			34	223		
Eva (005)	13:48:27	Llamando	15:02:13	302	33	70	129	58	35	10			30	236		
Guadalupe (001)	13:23:39	Conversando	15:02:57	718	30	133	338	149	65	33			60	609		
Jimena (008)	13:54:07	Conversando	15:02:51	250	27	48	106	50	34	12			14	208		
Lucia (003)	13:57:40	Conversando	15:02:54	165	16	63	60	24	6	12			23	125		
Luisa (006)	13:24:40	Llamando	15:02:50	594	12	51	334	142	33	34			29	552		
Marga (004)	13:30:55	Pausa	14:11:02	378	44	224	82	31	25	16			122	209		

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

Grupo 77



CONTACTO

DIRECCIÓN:
C/ Pere IV, 363-381,
Planta 1, Local 12
08020 BARCELONA

TELÉFONO:
(+34) 934 853 052

E-MAIL:
info@grupo77.com

WEB:
www.orign.com
www.grupo77.com

Grupo 77 lleva trabajando desde 1977 para que empresas de todo el mundo tengan en la informática un aliado que les permita aumentar su productividad, eficacia y calidad, así como disminuir sus costes.

Somos una empresa de servicios informáticos integrales: expertos en el desarrollo de software, integración con bases de datos, consultoría de proyectos y de sistemas, venta y mantenimiento de hardware y software.