



Software de Gestión de Contactos

Contenido:

Definición	1
Productividad	1
Base de datos y segmentación	2
Formularios de agente personalizados	2
Explotación de los datos	3
Supervisión y estado de los contactos	3
Requerimientos del sistema	3
Grupo 77	3
Origen de OriGn	3

OriGn (pronunciado “origen”) es el software definitivo para la gestión y administración de cualquier tipo de call-center o contact-center: atención a clientes, tele-marketing, tele-venta, concertación de visitas, encuestas de satisfacción etc.

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).

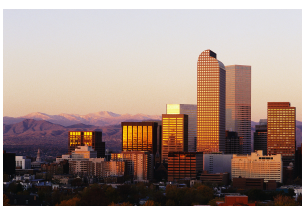
Abierto y flexible, **OriGn** le permite al administrador del sistema configurar la base de datos y los formularios de operador.

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



OriGn de Grupo 77.

múltiples aplicaciones de análisis de la información (Crystal Reports, SPSS, MS Access, etc...).



Incremento de la productividad, control e imagen y reducción de costes

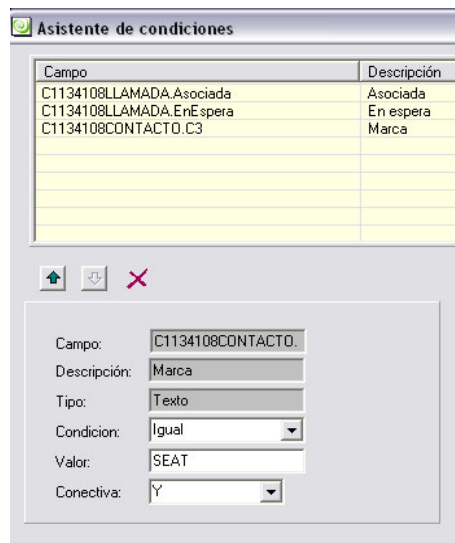
La emisión de llamadas se automatiza gracias a la integración **CTI** con la central telefónica (PBX). En menos tiempo se realizan más llamadas, ya que el diálogo entre la **PBX** y el software se realiza de forma transparente al usuario. La marca-ción es mucho más ágil. La recepción de llamadas abre la ficha del cliente de forma automática gracias a la identificación de número entrante. Con menos personal se consigue la misma producción e incluso se supe-
pera.



Base de datos de contactos y segmentación

OriGn incluye potentes asistentes para la importación de bases de datos de contactos. El propio asistente se encarga de importar la información de los contactos, de crear los campos nuevos necesarios para almacenar dicha información, así como de evitar la duplicidad de contactos si así se necesita. Los formatos de los ficheros que admite el asistente de forma estándar son **DBF, MS Access y MS Excel.**

Así mismo existe la posibilidad de alimentar la base de datos de contactos a partir de ficheros MS Access generados desde páginas web o desde otras aplicaciones de forma periódica y automática, mediante el **asistente desasistido de importación de datos.**



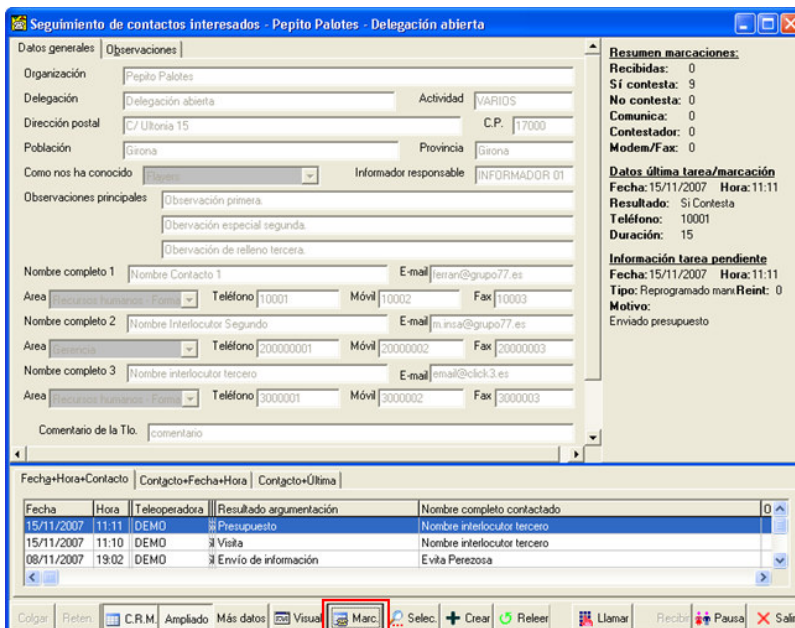
La **segmentación** de contactos se puede realizar por cualquier campo del contacto o por una combinación de campos de diferentes tablas.

“Un software estándar completamente adaptable a cualquier actividad que desarrolle el agente”

Formularios de agente diseñados según necesidades

Todo el mundo es capaz de usar un guante porque se adapta a la mano completamente. Mediante el **Diseño de Formularios de OriGn** las pantallas que usa el operador **se adaptan según su actividad y necesidad.** Todos los operadores de **OriGn** saben usar **OriGn.**

CRM. – OriGn almacena un histórico con todos los contactos que se han realizado con los clientes de la organización. Esto permite obtener una visión estratégica de la relación que se mantiene con dichos clientes.





Supervisión y Explotación de los datos

El **Control de Producción** y el **Monitor LIVE** son algunas de las herramientas que OriGn pone a disposición de los administradores para conocer el rendimiento del sistema, el estado de los contactos, etc.



*La semana pasada
la cosa no fue mal*

Seguramente eso quiere decir que esta semana también irá bien, pero... ¿por qué basarse en suposiciones en vez de en datos actualizados en tiempo real en la pantalla de su ordenador?

Nuevo **Monitor Live** de
ORIGN 4
Sépalolo todo! Sépalolo ya!

La explotación de los datos puede realizarse mediante la integración con herramientas externas como Crystal Reports, MS Access, SPSS etc.. Así mismo OriGn incluye un potente exportador de datos a ficheros MS Excel.

Monitorización de las extensiones por parte del Monitor LIVE de OriGn.

“Los informes incluidos de forma estándar en OriGn incluyen la opción de presentación en formato gráfico.”

Requerimientos del sistema

Para el servidor:

Procesador Pentium IV 2,0 Ghz, 1 Gb de Ram, Disco Duro SCSI
Sistema Operativo: Windows 2000 Server o Windows 2003 Server
Sistema de Base de datos: SQL Server 2000 Profesional o SQL Server Desktop Engine

Para los satélites:

Procesador Pentium III a 1000 Mhz en adelante, 256 Mb de Ram, Disco Duro de 100Mb/seg de velocidad de transferencia de datos.
SISTEMAS OPERATIVOS: sistema operativo Windows 2000 Profesional o Xp Profesional



La última versión de OriGn, publicada a principios de 2007, ofrece una renovada imagen de producto.

GRUPO 77

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 desarrollo de software, consultoría de proyectos y de sistemas, venta y mantenimiento de hardware y software...

OriGn — breve historia

En el año 2.000 y tras una positiva experiencia con la versión para MS-DOS, **Grupo 77** junto con dos de sus principales clientes (Fonoservice y Markt) inicia el proyecto Smooth Phone, fruto del cual nacería **OriGn**, software de gestión integral del call-centers para entornos MS Windows.



C/ Pujades 192
08005 Barcelona
SPAIN

Tel.: 902 30 77 77
Internacional: (+34) 93 485 30 52

Fax: 902 02 12 24
Internacional: (+34) 93 485 24 75

Correo: comercial@grupo77.com