

En el mercado actual, las compañías se enfrentan continuamente a demandas y desafíos provenientes de sus clientes que se canalizan a través de los Call Centers. La competencia agresiva, la calidad de la atención, la diversidad de productos y la posibilidad de pérdidas y ganancias hacen más difícil que nunca competir por la elección de los clientes y por la porción de sus ingresos que éstos están dispuestos a invertir en los productos que se ofrecen. Compañías exitosas han respondido a estos desafíos obteniendo el máximo beneficio de sus datos por medio de análisis que brinden soporte a las decisiones y acciones estratégicas. La tecnología surge entonces como un diferenciador clave, permitiendo a los Call Centers dar una respuesta inmediata a las demandas del mercado y de la industria.

MicroStrategy Industry Developer Kit: Call Centers™



MicroStrategy Industry Developer Kit

Es la arquitectura modelo lograda por MicroStrategy luego de más de una década de liderazgo tecnológico en el mercado de Business Intelligence. La Plataforma MicroStrategy brinda amplia funcionalidad para los usuarios finales, la potencia necesaria para los usuarios desarrolladores mediante funciones y capacidades analíticas propias de su negocio y el control completo de ambientes y seguridad para los administradores.

Solución de Call Centers

El Módulo Portable de MicroStrategy diseñado para resolver la problemática de análisis de los Call Centers de las empresas, ahora está disponible como parte del MicroStrategy Industry Developer Kit.

Valor Agregado al Negocio

- Mayor Conocimiento de los Clientes
- Reducción de Ciclos (Pre-Venta, Venta y Post-Venta)
- Mejora del Proceso de Atención
- Cuidado de la Salud Financiera de la Empresa

Análisis Más Requeridos

- Análisis de Llamadas
- Análisis de Operadores
- Análisis de Carga Horaria
- Rankings de Atenciones
- Detección de Morosidad
- Seguimiento de Productos
- Seguimiento de Promociones

Algunos KPIs (Key Performance Indicators) de MicroStrategy IDK Call Centers

- Tiempo Standard Resolución de Casos (min)
- Desvío de Indicadores en la Resolución de Casos (seg)
- Tiempo Promedio de Atención (min)
- Ratio de Efectividad
- Ratio de Eficiencia

Informes Característicos de MicroStrategy Industry Developer Kit: Call Centers

- Evolución de Llamadas por Período
- Efectividad de la Estructura Comercial
- Seguimiento de Contactos
- Mailing List para Campañas
- Segmentación Geográfica
- Detección de Atrasos
- Evolución de Estados
- Análisis de Promociones

Ejemplos en los que MicroStrategy IDK Call Centers ayudará a su negocio

Optimización de las Operaciones: La constante mejora de la eficiencia operativa requiere la identificación de cuellos de botella, la optimización de tiempos, la minimización de rellamados y la mejora en la calidad de atención, todo monitoreado desde un tablero integral que permita detectar los problemas y encontrar las causas.

Aumento de la Satisfacción de sus Clientes: Los analistas del negocio pueden hacer aumentar la satisfacción de sus clientes, la facturación y la cobertura del mercado, incrementando las oportunidades de venta que implica cada nuevo contacto y estableciendo un mix de productos altamente rentable que se ajuste a las necesidades detectadas.

Desarrollo de RRHH: La correcta identificación del desempeño de los operadores le permitirá seleccionar a los más aptos para desempeñar tareas de coaching e instrucción, como así también mantener el control y llevar un seguimiento de las habilidades de cada uno de los operadores y supervisores del Call Center.

Algunos de nuestros clientes regionales que analizan información de sus Call Centers con MicroStrategy:



Si bien el desarrollo de proyectos desde cero tiene las ventajas asociadas con el diseño a medida, cuenta con las desventajas relacionadas con los largos tiempos de desarrollo, los altos costos y el gran conocimiento requerido. Por otro lado, las soluciones paquetizadas resuelven los problemas anteriores pero no pueden escalar, no tiene flexibilidad ante los cambios del negocio y además presentan problemas de integración.

MicroStrategy ofrece MicroStrategy Industry Developer Kit para desarrollar una solución vertical sobre la base de modelos predefinidos portables. Con esta tecnología, MicroStrategy reduce los tiempos de desarrollo y salida a producción adaptándose fácilmente a modelos físicos existentes y escalando el modelo a partir de informes, documentos e indicadores predefinidos con terminología propia de su industria que redundarán en un mejor ROI para sus proyectos de Business Intelligence. La solución de negocio llegará a sus usuarios mediante la explotación de la información desde cualquier web browser.

¿Qué incluye MicroStrategy Industry Developer Kit?

Productos	
<ul style="list-style-type: none"> • Módulo Portable de Consumo Masivo y Manufactura • MicroStrategy Desktop Designer • MicroStrategy Architect • MicroStrategy Intelligence Server • MicroStrategy Olap Services 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 MicroStrategy Report Services • 3 MicroStrategy Web Reporter • 1 MicroStrategy Web Analyst • 1 MicroStrategy Web Professional • Documentación completa
Consultoría	
<ul style="list-style-type: none"> • 1 Consultor Senior ayudará en la implementación de la solución 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Technical Lead participará en la instalación de los productos
Educación	
<ul style="list-style-type: none"> • Curso de creación de objetos para los Desarrolladores • Curso de Modelado y Diseño para el Arquitecto 	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de la Plataforma MicroStrategy para el Administrador • Curso de la interfase MicroStrategy Web para los Usuarios Finales



Características de MicroStrategy Industry Developer Kit™ (MicroStrategy IDK™)

- La Presentación y Formato de Datos Precisa son los elementos claves empleados en los análisis de la industria y permiten maximizar el tiempo de análisis minimizando el tiempo dedicado a la construcción de informes.
- Los Análisis Temporales son la clave de los reportes de seguimiento y hacen posible la comparación de períodos de forma fácil y rápida.
- Los Completos Análisis Multinivel son requerimientos que permitirán enfocarse en el análisis profundo de sus datos para, de esta forma, no conformarse simplemente con el diagnóstico sino también tener la posibilidad de encontrar las causas de los problemas detectados.
- La Independencia de la Base de Datos y del Esquema Físico están garantizados por la flexibilidad que ofrece el modelo lógico provisto y las capacidades multiplataforma de MicroStrategy. Esto permitirá la fácil y rápida salida a producción, acortando los tiempos de desarrollo del proyecto de Business Intelligence.
- La Solución de Call Centers Pre-Definida Portable contiene el BDM (Modelo Dimensional del Negocio) que trabaja con la problemática específica de su compañía. Con cerca de 40 informes y más de 30 indicadores obtendrá un excelente punto de partida para cubrir sus necesidades de análisis.

Para conocer más sobre MicroStrategy Industry Developer Kit, por favor, contáctenos a resur-info@microstrategy.com o visítenos en www.microstrategy.com.ar