



**servicePILOT**

DISPONIBILIDAD Y RENDIMIENTO DEL  
CENTRO DE LLAMADAS

## EL CENTRO DE LLAMADAS: UNA COMPLEJA ARQUITECTURA INTERDEPENDIENTE

La arquitectura informática de un centro de llamadas es compleja. La supervisión del buen funcionamiento del centro de llamadas requiere la visibilidad de la disponibilidad y el rendimiento de todos los canales de comunicación: llamadas entrantes y salientes, correo electrónico, web, chat en vivo, mensajería, redes sociales, video, SMS y carpetas digitales. La infraestructura de IT y del centro de llamadas debe estar siempre operativa. La anticipación de los niveles de carga de los enlaces de telecomunicaciones y la necesidad de licencias son esenciales para optimizar la competitividad y la calidad del servicio del Centro de Llamadas.

### UNIFICAR LA SUPERVISIÓN DE UN COMPLEJO ENTORNO INFORMÁTICO

La unificación de la supervisión del centro de llamadas de varios proveedores en una sola interfaz aumenta la visibilidad y una mejor comprensión del impacto de los incidentes.

El software ServicePilot es utilizado por los centros de llamadas para supervisar su infraestructura. Sus numerosos packages cubren la red, el servidor, el almacenamiento, la base de datos y las tecnologías de aplicación de los diferentes centros de contacto del mercado (Alcatel, Avaya, Cisco, Genesys...).

La adición de cuadros de mando o métricas personalizadas facilita la detección y el seguimiento de los incidentes y la visibilidad de extremo a extremo del servicio prestado.

La personalización de los portales e informes también ayuda a comunicar de acuerdo con las necesidades de cada tipo de usuario del Call Center (Experto, Gestión, Operaciones...).

### ANALIZAR LOS LOGS E INDICADORES DE RENDIMIENTO

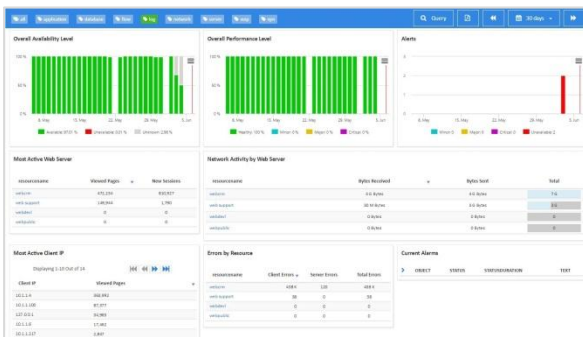
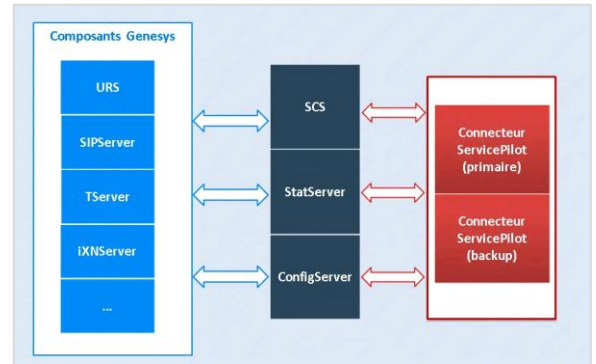
ServicePilot ofrece una variedad de colectores (SNMP, Traps, AXL, CDR VoIP, RTCP, RTCP-XR, FTP, Netflow, Logs, Syslogs, SQL, scripts personalizados...) que permiten realizar un conjunto de análisis y correlaciones además de la colección de KPIs específicos de cada entorno tecnológico:

- Buscar palabras clave en una cadena
- Establecer alertas en los logs proporcionados por el motor de enrutamiento
- Analyse de CDR (Call Detail Record)
- Comprobando que la grabadora funciona correctamente
- Funcionamiento correcto del mensaje del IVR
- Supervisión de la calidad y las estadísticas de llamadas de todos los medios de comunicación por zona de llamadas
- Supervisión y anticipación del uso de licencias
- Concatenación y supervisión de los trunks SIP

# SUPERVISIÓN DEL CENTRO DE LLAMADAS Y VISIBILIDAD DE EXTREMO A EXTREMO

## AMBIENTES GENESYS

ServicePilot supervisa la disponibilidad y el rendimiento de cada parte del Genesys Onconfiguration Server en términos de estado de los recursos (Host, Application Server y Solutions) y estadísticas de las aplicaciones (MCP, CCP y PSTN-C) mediante la recopilación de SNMP. También son posibles otras integraciones y métricas (logs de ruta, etc.).

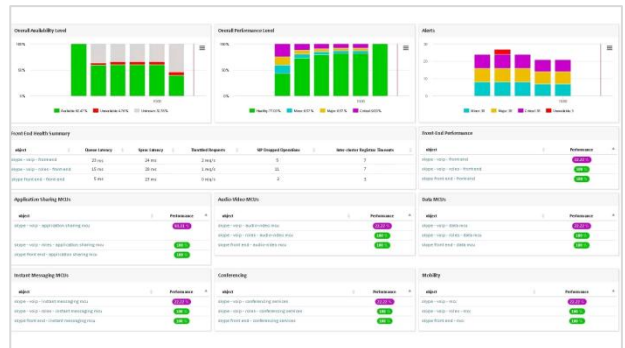


## INFRAESTRUCTURAS AVAYA

ServicePilot supervisa la arquitectura completa del Avaya Aura con la colección de KPI para Communication Manager, System Manager, Session Manager, Voice Portal... y proporciona un análisis detallado de las llamadas telefónicas con MOS, jitter, latencia, paquetes perdidos, con filtrado por usuario o por zona. Cada conversación muestra los Hops más degradados.

## SOLUCIONES ALCATEL

ServicePilot le permite mapear y recolectar datos de las soluciones de Alcatel: OmniPCX, IP Domains, Trunk Groups y Couplers, Media Gateway. El análisis de las llamadas, la calidad y el enrutamiento permite gestionar mejor el rendimiento del servicio y anticiparse a los incidentes.

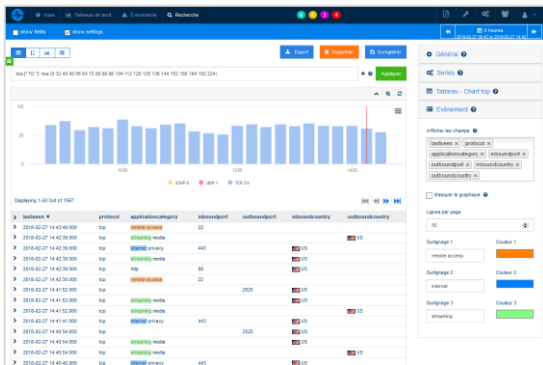
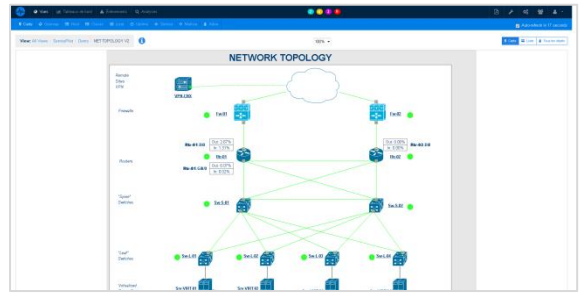


## SBC ORACLE

ServicePilot permite el análisis de los SBC de Oracle que son importantes para las comunicaciones unificadas porque interconectan los diferentes canales SIP de diferentes proveedores y operadores. La supervisión de su desempeño es esencial.

## CONTACT CENTER CISCO

ServicePilot es capaz de supervisar todos los servicios e infraestructuras que componen los Contact Centers Cisco (CUCM, UCCE, Router, Peripheral Gateways, Logger, CTI, Cubo...). Reducir los riesgos y localizar los incidentes más rápidamente.

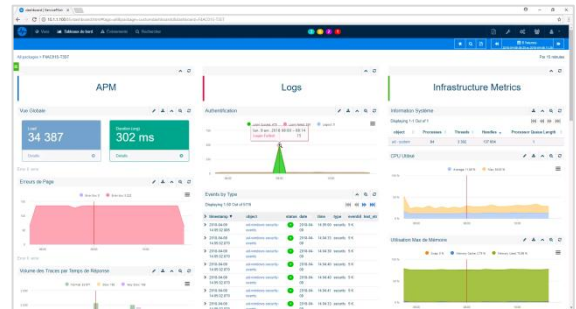


## INVESTIGACIÓN Y CORRELACIÓN

ServicePilot le permite filtrar y correlacionar sus datos para identificar mejor las causas de los incidentes y el comportamiento anormal que podrían conducir a un problema. Analizar sus datos en una sola solución le permite identificar y localizar rápidamente la causa de los incidentes.

## CUADROS DE MANDO PERSONALIZADOS

Todos los widgets de ServicePilot pueden guardarse y utilizarse en cuadros de mando e informes en PDF. Los cuadros de mando personalizados permiten ajustar la monitorización a sus necesidades con diferentes tecnologías (por ejemplo, Calidad de la llamada vs WAN vs Infraestructura).

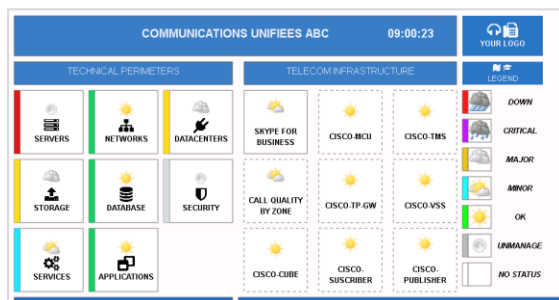


## INFORMES AUTOMÁTICOS EN PDF

Con ServicePilot, la supervisión permanente de todo su sistema de información le permite intervenir con un nivel muy alto de reactividad. La generación de informes en PDF sobre la marcha o programada le permite tomar medidas sobre posibles problemas de disponibilidad y rendimiento.

## PRONÓSTICO DE SERVICIO

ServicePilot proporciona visibilidad a su personal y a su CIO al mostrar en una pantalla grande una vista sintética del nivel de servicio prestado para las aplicaciones clave y la infraestructura crítica de su empresa.



## 7 RAZONES PARA ELEGIR SERVICEPILOT PARA SU CENTRO DE LLAMADAS



**FACILIDAD DE DESPLIEGUE**

Archivos de provisioning, herramienta de dibujo, packages para 250 tecnologías, agente de colección universal, descubrimiento automático de recursos



**FACILIDAD DE ADMINISTRACIÓN**

Instalación de Windows, actualizaciones en pocos minutos, sin dependencias que gestionar



**VARIEDAD DE COLECCIONISTAS**

SNMP, Traps, AXL, CDR VoIP, RTCP, RTCP-XR, FTP, Netflow, Logs, Syslogs, SQL, SMI, Telnet SSH, scripts,...



**SUPERVISIÓN CENTRALIZADA**

Recopilación y análisis centralizados en una sola solución



**INTERFACES DE MONITOREO**

Mapeo unificado de todos los elementos de la IS, vistas de extremo a extremo, cuadros de mando, contenedores, alertas...



**INFORME AVANZADO EN PDF**

Informes preconfigurados y personalizables, generados sobre la marcha, o recurrentes y automáticos



**BASE DE DATOS NOSQL**

Almacenamiento de datos en una base de datos NoSQL, con asistentes para simplificar la creación de widgets, cuadros de mando o búsquedas ad-hoc

**SITIO WEB**

<https://www.servicepilot.com>

**TELÉFONO**

+1 954 446 9010  
+33 2 40 60 13 30

**EMAIL**

[info@servicepilot.com](mailto:info@servicepilot.com)