

Soluciones para el call center del Siglo XXI

Zasylogic recoge la herencia del pionero sistema AibE, creado para MS-DOS a mediados de los 80. Desarrollado hace más de 20 años por los fundadores de IdeA Telemarketing, éste fue el primer call center en España en integrar Voz y Datos a nivel de PC.

El objetivo era permitir que personal no informático estuviese en capacidad de crear campañas de marketing telefónico, mediante la definición de afirmaciones, preguntas y posibles respuestas en una aplicación de creación de argumentarios. Así nació AibE-Script: La primera herramienta de scripting telefónico o guión basado en PC. En sus versiones iniciales integraba telefonía basada solamente en líneas analógicas, mediante placas propietarias.

Desde 2001, tras la creación de Zasylogic, y la inversión de miles de horas de desarrollo e I+D, AibE ha sido sometido a una completa reingeniería. Ha madurado hacia una avanzada plataforma de desarrollo y gestión de campañas de marketing multicanal denominada AibeSystem, conservando la simplicidad de uso y programación de su conocido predecesor AibE.

Zasylogic, proveedor estratégico de soluciones para el gran call center

En la actualidad, nuestros clientes coordinan diariamente a más de 8.000 agentes bajo AibeSystem, con presencia en España, Portugal, Marruecos, Argentina, México y Colombia, con cientos de campañas críticas de venta de seguros, productos de comunicaciones, activación de tarjetas, cobro de deuda, gestión e informes de calidad, tele-maratones, venta cruzada, soporte y help desk, entre otras. Destacan muy especialmente las campañas CRM, que integran la gestión multicanal de información para el CRC o contact center.

Los clientes de Zasylogic se caracterizan por la necesidad de gestionar miles de interacciones mediante campañas específicas que contemplan:

- Una "metodología base" de gestión de usuarios y objetivos cuantitativos.
- El uso e integración de tecnologías rentables, flexibles, escalables y robustas.
- Cortos tiempos de puesta en marcha y programación: en AibeSystem las campañas se programan en HORAS.

El mayor capital de Zasylogic es un talentoso equipo humano, que engloba dos décadas de experiencia en la creación de soluciones y servicios para la formación y puesta en marcha de call/contact centers o centros de atención de llamadas.

Perspectiva de futuro

Zasylogic está a la vanguardia de las necesidades de las empresas del sector, para desarrollar, ampliar y mejorar los servicios que prestan a sus clientes, sincronizando sus intereses con nuestras capacidades.

Nuestros próximos pasos

Nuevas formas de comunicación: la tecnología que hemos conseguido desarrollar, para nuestra gama de productos software de la Suite AibeSystem, ha permitido el logro de objetivos que demanda el mercado globalizado: Los clientes finales son, al fin, clientes y usuarios de las campañas de marketing. Mediante la implantación de DualScripting Engine© es el mismo cliente final el que cumplimenta "su ficha" en la campaña. Esto significa un notable método de ahorro de costes en RRHH y telefonía. Los agentes y clientes finales comparten el mismo repositorio de datos de la campaña, respetando las más estrictas normativas en materia de protección de datos.

Reducción de costes tecnológicos: Para los responsables de producción y operaciones en el centro de llamadas, representa que con menos recursos van a poder cumplir sus objetivos.

La revolución mundial que han supuesto desarrollos como la PBX Asterisk y otras soluciones basadas en código abierto, son un referente irrenunciable en los produc-

tos que desarrollamos en Zasylogic. El impacto causado al implantar este tipo de soluciones justifica seguir investigando esta línea de futuro, con el claro objetivo de reducir al máximo los costes asociados a la tecnología. En Zasylogic contamos con una completa solución PBX basada en la tecnología Asterisk y totalmente integrada en nuestra Suite AibeSystem.

Nuevos modelos de gestión en entornos distribuidos: Las empresas necesitan hoy más que nunca saber en tiempo real y online, cómo lo están haciendo sus agentes y personal de operaciones. Este conocimiento es esencial para la toma de decisiones operativas y capacidad de reacción.

Desde Zasylogic, propugnamos que el acceso a los KPIs de productividad y rendimiento también los puedan conocer los propios

agentes, supervisores y los clientes. Creamos profundamente que la información adecuada y la apreciación de la calidad del servicio, impactan positivamente a toda la organización.

Esta oferta de información hoy se consigue desde cualquier parte del

globo. Se pueden escuchar las grabaciones efectuadas durante las entrevistas telefónicas, de modo que suponen una herramienta fundamental en la gestión de calidad, las buenas prácticas de negocio, y el aprendizaje continuo.

Soluciones bajo demanda: Las tendencias actuales del mercado no mienten: nuestros clientes ya cumplen un perfil distinto al tradicional y evolucionan. Los nuevos modelos de negocio requieren soluciones muy flexibles, adaptables, bajo demanda, que permitan el crecimiento o el dimensionamiento en muy cortos periodos de tiempo a costes más ajustados.

Desarrollo internacional: Estamos en pleno desarrollo respecto de nuestra presencia internacional. Latinoamérica es un primer objetivo con planes ya avanzados en Argentina, México, Colombia y Venezuela.

Confían en nosotros

- Grupo Konecta
- CPP - Card Protection Plan
- PDM Marketing Directo
- Avanza
- BSCH - Bco. Santander Central Hispano
- Detector
- CustomerTop
- Izo System
- Canon España
- AGM - Contacta
- Afiscar Marketing
- bZERO
- Resopal, S.A.
- Cortefiel
- Resulta - Servicios de Marketing
- Grupo Voice

Partners tecnológicos

- Sybase iAnywhere
- Avaya
- Microsoft
- Asterisk Free Source PBX/Digium
- Net Support Manager
- Citrix
- Alaska Software
- XEN Arquitectura de Virtualización

Mauricio Gómez,
Director General de Zasylogic

