

## Plusnet Solutions Customer Solution Brief



**Ciente:** Vodafone España  
**Página web:** www.vodafone.es  
**Tamaño:** 4.000 empleados  
**País o Región:** España  
**Sector:** Telecom

### Perfil

Vodafone España es el segundo operador móvil del país, aportando soluciones de movilidad de voz y datos. Dispone de varios centros de atención en modo outsourcing con un alto número de posiciones.

### Software y Servicios

- Avaya Call Management System
- Oracle DDBB
- Tecnologías:
  - Java
  - PL/SQL
  - Macromedia Dreamweaver
  - Microsoft Active Server Pages

Para más información sobre otros casos de éxito de clientes Plusnet, por favor visite:

[www.plusnetsolutions.com/casestudies](http://www.plusnetsolutions.com/casestudies)

## Operadora móvil desarrolla un sistema de alarmas para sus Contact Centers

*“Este modelo de cliente necesita una gestión de alarmas no limitadas a hardware, si no basadas en parámetros en tiempo real/histórico de sus operaciones.”*

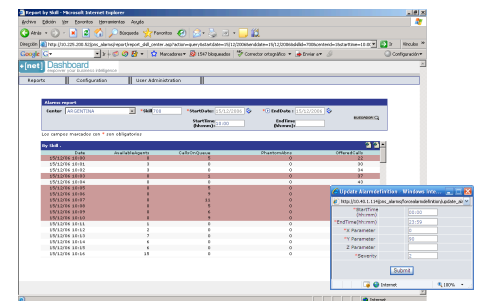
Alberto Molinero, Associate Partner of Plusnet Solutions

### Requerimientos del Negocio

A finales de 2007, Vodafone ve la necesidad de poder tomar decisiones rápidas para mejorar el atención al cliente. Necesitaba una herramienta que le permita medir parámetros de sus distintos contact center en tiempo real. Sobre estas medidas era necesario crear un sistema que generara alarmas, integrado con el sistema de alarmas que ya existe en el cliente, cuando son superados algunos parámetros en el modelo de llamada en sus call centres.

### Solución

Inicialmente se diseñó una arquitectura de comunicación entre un servidor donde se ubicó el core del sistema de alarmas y Avaya CMS, para alimentar con los datos tanto en tiempo real como históricos a este sistema de alarmas. En ese mismo sentido se ubicó un modelo de datos en servidor de bases de datos Oracle, e, igualmente se creó una capa de software de interface para que el cliente dispusiera de la posibilidad de crear sus alarmas y parametrizarlas. Fueron creadas agrupaciones de Skill para definir servicios y centros, de manera que las alarmas pudieran asociarse a estos ítems. Finalmente se implementó en un plazo corto el sistema de alarmas que permite a Vodafone crear y parametrizar alarmas que les habilita para detectar situaciones anómalas en sus centros de atención: el número de llamadas en cola excede un máximo, disponemos de agentes disponibles en un centro mientras hay llamadas en cola en otro



para el mismo perfil, el nivel de servicio ha bajado repentinamente, el número de llamadas supera un máximo, etc.

### Ventajas

Vodafone dispone ahora, mediante este sistema, de los siguientes beneficios:

- **Detección en tiempo real de situaciones anómalas.** Con el sistema de alarmas se dispone de una interfaz para crear alarmas que son recibidas mediante el sistema de alarmas corporativo y que avisará de problemas puntuales en la producción, en tiempo real, lo que dará capacidad de maniobra al equipo de operaciones para corregir la gestión de los recursos.
- **Extensible.** El sistema es modular y permite añadir nuevas definiciones de alarma.
- **Integrado.** Forma parte, como una herramienta más, del entorno del cliente, integrándose con su sistema de alarmas.
- **Standard.** Han sido utilizados componentes standard en su desarrollo.