

## ¿QUÉ ES EVOLUTION?

### INTRODUCCIÓN

Evolution es la **solución de software para call centers**.

Una solución **potente, robusta** y de **fácil instalación** que se adapta perfectamente a las tecnologías de su empresa.

Con una inversión mínima Evolution le asegura la **máxima flexibilidad y escalabilidad** y le ofrece **servicios añadidos** de soporte, formación y actualización.

Descubra ahora las avanzadas prestaciones de Evolution probando **Community**, una versión gratuita de características limitadas pero totalmente funcional. Si necesita todo el potencial de Evolution, contrate la versión **Enterprise**, con la que sacará el máximo rendimiento de su call center.

### ¿POR QUÉ EVOLUTION?

Atención telefónica, asistencia técnica, telemarketing, gestión de recobros... Sean cuales sean sus necesidades, Evolution es el **software profesional** que le permitirá obtener la máxima efectividad en sus comunicaciones.

Sus **avanzadas prestaciones** permiten un control total de las comunicaciones de su empresa, desde la gestión de cada comunicación hasta la evaluación del rendimiento de los agentes.

### BENEFICIOS

- **La potencia de la simplicidad**  
Ligero, rápido y fácil de usar. Las campañas de comunicación son más efectivas y rentables. La marcación predictiva aumenta hasta un 300 % la ratio de contactos útiles.
- **Fácil instalación, total compatibilidad**  
Reducidos requisitos técnicos y máxima integración gracias tecnología CTI (Computer Telephony Integration). Evolution se instala en pocos minutos e incluye potentes herramientas para desarrollar aplicaciones a medida.
- **Solución integral, control total**  
Las funcionalidades específicas e independientes para agentes y administradores permiten un control global de las campañas de comunicación.
- **Dos versiones, mínima inversión**  
La versión Community permite evaluar el potencial de Evolution sin costes de licencias. Contratar la versión Enterprise permite acceder a todos los servicios añadidos.
- **Sin límites: máxima flexibilidad y escalabilidad**  
La arquitectura flexible admite mejoras y actualizaciones y garantiza la adaptación futura.
- **Fiabilidad contrastada**  
Solidez y fiabilidad contrastada y avalada por más de 300 clientes.

## APLICACIONES

Aplicaciones típicas de Evolution son las siguientes:

- Servicios de atención al cliente, banca telefónica, ticketing, reservas
- Telemarketing, venta telefónica
- Encuestas
- Recobros, recuperación de bajas
- Concertación de citas
- Etcétera

## PRINCIPALES FUNCIONALIDADES

Evolution tiene muchas funcionalidades, que pueden encontrarse en la documentación de referencia. Las más importantes son las siguientes:

- Computer telephony integration (CTI)
- Screen pop-ups (pantallas emergentes)
- Marcación automática saliente predictiva o vista previa.
- Gestión de campañas, listas y reprogramación
- Categorización de las llamadas
- Monitorización en tiempo real
- Estadísticas de llamadas y gestiones
- Módulo de incentivos
- Base de datos SQL (modelo abierto)
- Opción de agente web
- Conector para SMS
- Grabación de llamadas mp3
- Desarrollo en MS Access y otros entornos
- Developer y los argumentarios web-based
- Ticker

### COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION (CTI)

Evolution incorpora tecnología CTI de integración de telefonía con sistemas de información. Está preparado para comunicarse con las principales centralitas del mercado (Avaya, Nortel, Alcatel, Panasonic, Asterisk, etc).

### SCREEN POP-UPS (PANTALLAS EMERGENTES)

Con Evolution, los agentes tienen acceso permanente a todos los datos de la persona contactada. Las llamadas entrantes activan automáticamente screen pop-ups (pantallas emergentes) con datos relevantes, específicos y programables, relacionados con el objetivo de la campaña.

### MARCACIÓN AUTOMÁTICA SALIENTE PREDICTIVA O VISTA PREVIA

Evolution permite tres tipos de marcación: vista previa, progresiva y predictiva. La marcación predictiva determina el mejor momento para realizar cada contacto y permite aumentar hasta un 300 % los contactos útiles. El sistema únicamente pasa a los agentes los contactos útiles y los intentos negativos se gestionan automáticamente. En algunas PBX es necesario hardware adicional.

---

## GESTIÓN DE CAMPAÑAS, LISTAS Y REPROGRAMACIÓN DE LLAMADAS

La gestión de listas de Evolution permite operar simultáneamente múltiples campañas. Para optimizar el contacto los registros pueden priorizarse y segmentarse. Las llamadas pueden programarse automáticamente según fines concretos o reprogramarse manualmente en cualquier momento.

---

## CATEGORIZACIÓN DE LAS LLAMADAS

Cada registro de llamada genera un código automático que se almacena en la base de datos y que permite generar informes detallados.

---

## MONITORIZACIÓN EN TIEMPO REAL

La herramienta de administración Manager (incluida en Evolution) permite a los supervisores monitorizar, controlar las campañas en tiempo real y evaluar el rendimiento de los agentes. Es una aplicación web-based y por lo tanto de instalación y uso sencillo.

---

## ESTADÍSTICAS DE LLAMADAS Y GESTIONES

A partir de las llamadas y gestiones, la aplicación Manager genera más de 30 estadísticas de control del progreso de la operativa. Es posible obtener datos de llamadas, finales, grupos de finales, trabajos, clientes, incentivos e informes personalizados. El registro en una base de datos SQL permite extraer informes adicionales con herramientas de reporting comerciales u open source como Pentaho o BIRT.

---

## MÓDULO DE INCENTIVOS

Evolution permite definir incentivos y objetivos para cada agente en cada campaña. Es una herramienta que aumenta la motivación y permite controlar el progreso y el rendimiento.

---

## BASE DE DATOS SQL (MODELO ABIERTO)

Evolution utiliza una base de datos MS SQL Server, abierta y estándar. Permite integrar aplicaciones de terceros mediante APIs estándar de acceso a datos como OLEDB/ODBC/JDBC y desarrollar aplicaciones externas que administren determinadas funcionalidades de Evolution.

---

## OPCIÓN DE AGENTE WEB

Evolution permite utilizar iAgent, la aplicación Windows de Evolution, pero también existe una versión web. Esta versión permite el acceso a funcionalidades como histórico de las gestiones, información de las campañas, incentivos, ticker o canal presencial.

La compatibilidad con ambos sistemas simplifica el despliegue del software.

---

## CONECTOR PARA SMS

Un conector basado en módem GSM de bajo coste permite el envío de mensajes SMS directamente desde la aplicación. Es una alternativa de contacto sencilla y económica.

---

## GRABACIÓN DE LLAMADAS MP3

El módulo de grabación de llamadas almacena en formato mp3 las llamadas de los agentes y las vincula e indexa en la base de datos.

---

## DESARROLLO EN MS ACCESS Y OTROS ENTORNOS

Evolution permite la integración de aplicaciones desarrolladas con Microsoft Access. Los usuarios avanzados de esta aplicación pueden enriquecer sus aplicaciones con las funcionalidades de Evolution.

---

## DEVELOPER Y LOS ARGUMENTARIOS WEB-BASED

Los argumentarios y aplicaciones desarrolladas con la aplicación Developer de Evolution son web-based y facilitan el desarrollo de aplicaciones web en entorno Microsoft ASP u otros.

---

## TICKER

Un administrador puede gestionar mensajes ticker para sus agentes, filtrados por servicio o enviados individualmente.

## ¿CÓMO OBTENER EVOLUTION?

Las versiones *community* de Evolution pueden descargarse gratuitamente de la web <http://www.evolutioncallcenter.com>.

## REQUISITOS TÉCNICOS

- Servidor: Windows Server 2003/2008 (Experimental)
- Cliente: Windows Vista, Windows 7 (Experimental) o XP, requiere IE 6+
- Bases de Datos: MS SQL Server 2000, 2005, 2008, 2005 Express Edition, 2008 Express Edition
- PBX: Una centralita con enlace CTI (PBX Compatibles)

## LICENCIA DE USO

Este paquete informático contiene software propiedad de ICR Adventus Systems SL. Los programas y manuales Evolution están sujetos a las siguientes Condiciones y Licencia de Uso:

ICR Adventus concede al Usuario el derecho no exclusivo e intransferible de utilizar el Software.

El software se facilita "tal cual" y ICR Adventus no ofrece ninguna garantía, ni explícita ni implícita, incluyendo las garantías implícitas de comerciabilidad y adecuación a un fin particular.

La responsabilidad derivada de la utilización del software será del cliente desde el momento de la descarga.

En ningún caso se podrá considerar ICR Adventus como responsable de cualesquiera daños directos o indirectos, incluyendo pero no limitándose a los de lucro cesante, interrupción de las actividades comerciales o pérdida de información derivados del uso o de la imposibilidad del uso del software, aún cuando ICR hubiera sido advertida de la posibilidad de que ocurriesen.

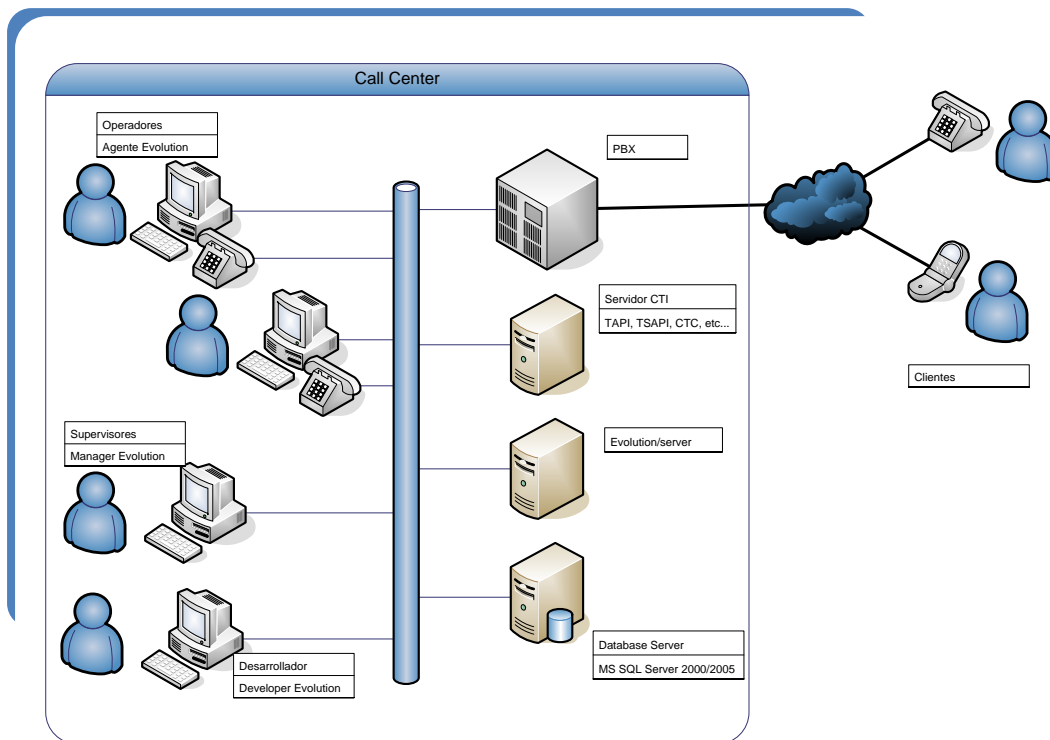
## SOPORTE

Contratar **Enterprise**, la versión completa de Evolution, le da acceso a servicios exclusivos que permiten obtener el máximo rendimiento de la aplicación

- Soporte profesional de instalación y mantenimiento
- Formación básica y cursos a medida
- Consultoría y asesoramiento
- Integración y desarrollo de aplicaciones

Los servicios profesionales de Evolution son ofrecidos directamente por los técnicos de **ICR Adventus** o por la **red de Partners**.

## ARQUITECTURA



Evolution consta de varios módulos:

- Servidor Evolution: Se comunica con la centralita PBX y con la base de datos SQL, y constituye el verdadero corazón del call center Evolution.
- Agentes Evolution, instalados en los PC de los teleoperadores, proporcionan las herramientas necesarias para su operativa.
- Manager Evolution permite que los supervisores controlen y administren el funcionamiento de las campañas y servicios.
- Developer es la herramienta con la que los desarrolladores pueden construir argumentarios y aplicaciones Evolution.
- Centralita PBX compatible. En la actualidad Evolution es compatible con las principales centralitas del mercado como Avaya, Nortel, Alcatel, Panasonic y otras, incluyendo la centralita de código abierto Asterisk.
- Base de Datos SQL: En la actualidad Evolution gestiona sus datos con MS SQL Server 2000, MS SQL Server 2005 y MS SQL Server 2008. En el futuro se incorporarán otras bases de datos.

## MÁS INFORMACIÓN

En <http://www.evolutioncallcenter.com> encontrará información para instalar y configurar Evolution:

- Presentación ¿Qué es Evolution?
- Guía de instalación completa
- Manual de usuario y referencia
- Guía de evaluación

También existen foros de acceso público en los que usted podrá encontrar respuestas a sus dudas. El equipo de desarrolladores de Evolution monitoriza activamente dichos foros para garantizar una calidad en el soporte.

## QUIÉNES SOMOS

### LA EMPRESA

Evolution es un producto de ICR Adventus, compañía líder en el mercado de soluciones de software para call y contact centers y pionera en la implementación de la tecnología CTI en España.

ICR desarrolla software tanto para pymes como para grandes empresas.

Evolution, Sira, CallAPI i Activabox son sus principales productos.

### EQUIPO

Los profesionales de ICR están especializados en el desarrollo de soluciones de software para call centers. Diseñan estrategias globales de implantación, desde la pre-venta y definición del proyecto hasta la instalación, formación, y posterior mantenimiento y evolución.

La satisfacción de más de 300 clientes avala el trabajo del equipo de ICR.

Su formación pluridisciplinar y su experiencia nacional e internacional son garantía de éxito.

Más información: [www.icr.es](http://www.icr.es)