

Verastream Host Integrator Ayuda a AT&T en el Manejo de Llamadas para un Rápido Acceso a su Sistema Legacy



El gigante de las comunicaciones AT&T, implementó Attachmate® Verastream® Host Integrator para acelerar la facturación, el proceso de información y las llamadas de servicio desde cientos de miles de clientes que tienen números de llamada sin costo. A cada uno de los 1,100 representantes de servicio de AT&T puede llevarle más de 15 minutos recuperar la información que requiere desde una base de datos con más de un millón de registros. El costo de entrenamiento de los agentes, el tiempo que toma responder y el servicio al cliente menos que óptimo demandan una solución efectiva.

Analizando el Proyecto

Trabajando con nosotros Chris Byler, Gerente de Desarrollo rápido de Aplicaciones en AT&T Global Customer Care en Kansas City, Missouri, perfiló una solución que sería tanto ambiciosa como práctica. El reto era recortar los tiempos de espera de los clientes a un rango de entre cinco a treinta segundos. El núcleo de la solución es una sencilla interfaz Web que permita a los agentes del contact center recuperar los registros basándose en el número telefónico del cliente.

En AT&T, los agentes del contact center de forma rutinaria tienen que acceder a tres aplicaciones que mantienen la información de facturación, el portador de información (en una base de datos industrial), y una base de datos de ruteo. Parte del reto involucra la interfaz con la base de datos industrial, que AT&T no puede tocar o cambiar.

La solución ideal sería un proceso no-intrusivo que no impactara la estructura u operaciones del sistema host, mientras reunía en un solo lugar el acceso a la facturación, operador y perfiles del cliente, así como a los sistemas de información administrativa.

“Nosotros tenemos la habilidad de escribir aplicaciones legacy sin problemas, pero el tiempo era otro de los retos que estábamos enfrentando” explica Byler. “También requeríamos multitarea, lo que significa que podríamos cargar múltiples copias del software, y eso es bastante difícil sobre esas máquinas.”

VISTA RÁPIDA

Problema

Simplificar el acceso a datos para los agentes del contact center y ofrecer con esto un servicio más rápido a los clientes.

Solución

Se utilizó Verastream Host Integrator que presenta una interfaz web unificada para las aplicaciones contenidas en mainframes IBM MVS.

Resultados

- Tiempo de respuesta: antes de 7 a 10 minutos, ahora 30 segundos o menos.
- Ahorro de \$750,000 por año en el costo de atención a clientes.
- Incremento dramático en la productividad de los agentes del contact center y satisfacción de los clientes.

Veloz, Flexible y Accesible

Byler rápidamente notó que el proceso de Verastream era mucho más avanzado que la captura de texto tradicional. “Con Verastream Host Integrator, la aplicación host corre mucho más rápida, y logramos integrarla usando Java para tener multihilo, lo que fue bueno para nuestras máquinas. Ya no tenemos que cargar docenas de copias de la aplicación.”

Verastream Host Integrator encapsula datos y lógica del mainframe por medio de la interfaz de pantalla. Transforma todo el rango de aplicaciones legacy en recursos SOA al exponer procesos de negocio como servicios web, objetos J2EE, o componentes .NET que pueden ser reutilizados en aplicaciones que interactúen con los clientes.

Con Verastream Host Integrator, los agentes del contact center de AT&T ya no tienen que navegar por tres diferentes sistemas mainframe. Ahora tienen una sola interfaz parecida a Windows para las aplicaciones que necesitan.

Respuestas en Segundos, No Minutos

Muchos de los datos de AT&T residen en aplicaciones corriendo sobre mainframes IBM MVS, usando emulación de terminal 3270. El nuevo enfoque toma en cuenta el considerable valor de la inversión legacy de AT&T.

“ Hemos observado un incremento dramático en la productividad de mis agentes, pues ellos ahora no tienen que invertir mucho tiempo en navegar en pantallas verdes.”

– Chris Byler
Rapid Applications
Development Manager
AT&T Global Customer
Care

Con el nuevo sistema, los crípticos códigos de la aplicación legacy han sido reemplazados por claras descripciones en inglés, y una interfaz amigable para los agentes. La nueva interfaz reutiliza la semántica para el nombramiento de datos del sistema facilitando la transición desde el viejo método de recuperación de información.

Gracias a la solución simplificada de Verastream (que incluye múltiples conexiones pre-registradas a la base de datos industrial), la recolección de información y el ciclo de respuesta típico ahora es de menos de 30 segundos, una mejora importante respecto a los 7 a 10 minutos que llevaba hacerlo.

Estos no son los únicos beneficios. La rotación del personal del contact center

es de alrededor del 15% al año, lo cual genera bastantes gastos. Pero implementando la solución Verastream se recortó una semana de las 12 que lleva el entrenamiento de los agentes, ahorrando al menos \$250,000 por año en los costos de entrenamiento. Y otros \$500,000 por año en el costo general de atención al cliente.

The Attachmate Verastream Advantage

“Hemos visto un dramático incremento en la productividad de los agentes, porque ahora no desperdician tiempo mirando en las terminales,” dice Byler. “Ellos ponen el número de teléfono, y en 10 o 15 segundos llegan los resultados.”

La nueva eficiencia permite a los agentes del contact center enfocarse en otras tareas. Byler añade, “Los agentes pueden hablar con los clientes, resolver problemas con la facturación, actividades que por lo regular no se pueden automatizar” agregó Byler.

Verastream entrega rápidos resultados gracias a que utiliza sus habilidades de desarrollo, herramientas IT conocidas y su actual inversión en mainframe. No se requiere hacer cambios al valioso código de la aplicación mainframe o a los procesos de negocio asociados. En AT&T, Verastream Host Integrator se pagó solo en seis semanas aproximadamente y continúa generando ahorros substanciales.

“Attachmate realmente ha ido más allá de lo que yo esperararía de un servicio normal, ayudándonos a tener la certeza de que este proyecto tuviera éxito de todas las formas en que yo lo tenía planeado,” dijo Byler. “Ha sido

fenomenal trabajar con ellos y considero a Attachmate como un valioso socio de negocios para mí y mi equipo.”

Acerca de las Soluciones de Integración Verastream

La línea de producto Attachmate Verastream acelera la reutilización de aplicaciones legacy en arquitecturas orientadas al servicio. La suite de soluciones proporciona un completo conjunto de herramientas de modernización de mainframe, web y desktop-desde rejuvenecimiento básico hasta presentación personalizada y sofisticada integración de alto desempeño.

Los servicios generados por Verastream pueden ser mezclados entre sí y reutilizados para extender funcionalidad legacy hacia nuevas aplicaciones o usuarios. No se requieren hacer cambios al código de la aplicación legacy, así puedes evitar el riesgo mientras aceleras la integración y el desarrollo de aplicaciones, al mismo tiempo que mejoras el flujo de trabajo.

Acerca de Attachmate

Attachmate ayuda a las empresas a extender, manejar y proteger sus inversiones IT. Ofrecemos un amplio rango de soluciones—desde productos para la emulación de terminal, integración legacy y administración del ciclo de vida de la PC hasta innovadoras herramientas para la administración de sistemas y seguridad. Con nuestra tecnología, más de 65,000 clientes alrededor del mundo están utilizando sus recursos IT de formas totalmente nuevas y valiosas. Conozca más en www.attachmate.com.mx.



Sede Central
1500 Dexter Avenue North
Seattle, Washington 98109
TEL +1 206 217 7500
FAX +1 206 217 7515

Oficina Central Para América Latina
México
TEL +52 55 9178 4970
FAX +52 55 5540 4886

Oficina Central Para EMEA
Países Bajos
TEL +31 71 368 1100
FAX +31 71 368 1181

Oficina Central Para España
Madrid
TEL +34 911517111
TEL +34 911517120

WEB WWW.attachmate.com.mx
EMAIL marketingmex@attachmate.com

Para obtener información sobre las oficinas regionales, visite www.attachmate.com.mx.