

# WorldReach Software

## Horario Extendido (Extended Hours)



Extended Hours es una aplicación específica para un Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE) que ha sido diseñada en colaboración con, y para personal de, Centro(s) de Llamadas en la oficina principal o centros regionales del MRE. La solución Extended Hours es compatible con todos los aspectos de la gestión y registro de llamadas, desde actuar como punto de contacto central 24/7 en la oficina principal, durante la identificación de eventos en desarrollo, hasta dar respuesta a solicitudes de servicio de emergencia, después del horario hábil normal, recibidas de ciudadanos en cualquier parte del mundo.

### Gestión inteligente de llamadas

Los miembros del personal del Centro de Llamadas del MRE son entrenados para clasificar o priorizar las llamadas recibidas a fin de poder determinar la gravedad y urgencia de cada solicitud, proporcionar asesoramiento inicial y establecer contacto con el personal de la misión local si es necesario. Extended Hours tiene la capacidad de reconocer a las personas que ya han llamado antes y ampliar la atención con base en la solicitud inicial de servicios consulares. Además, Extended Hours facilita la transición entre los múltiples turnos de trabajo en un centro de llamadas al permitir el intercambio ininterrumpido de información entre los gestores de llamadas.

En cuanto al registro del gestor de llamadas, Extended Hours ayuda al personal del centro de llamadas con una pantalla de registros detallada y sencilla. Esta característica guía al gestor de llamadas para anotar la información pertinente y también facilita la resolución de problemas al brindar al gestor de llamadas información fácilmente accesible sobre diversas consultas y solicitudes de servicios.

Se puede utilizar un registro de todas las entradas, y sus informes correspondientes, para elaborar estadísticas sobre el número y tipo de asistencias que se solicitan. Estas sirven como una ilustración instantánea de la gestión de las consultas atendidas y pueden ser una herramienta útil durante el aumento de la demanda de servicios.



### Servicios de emergencia

Debido a la naturaleza de atender solicitudes de servicio de los ciudadanos en todo el mundo, en todas las franjas horarias, cabe esperar que en algunas circunstancias las operaciones del centro de llamadas vean aumentos en el volumen de llamadas. Extended Hours es óptimamente idóneo para adaptarse a las mejores prácticas de gestión consular a la vez de atender de manera continua altos volúmenes de llamadas.

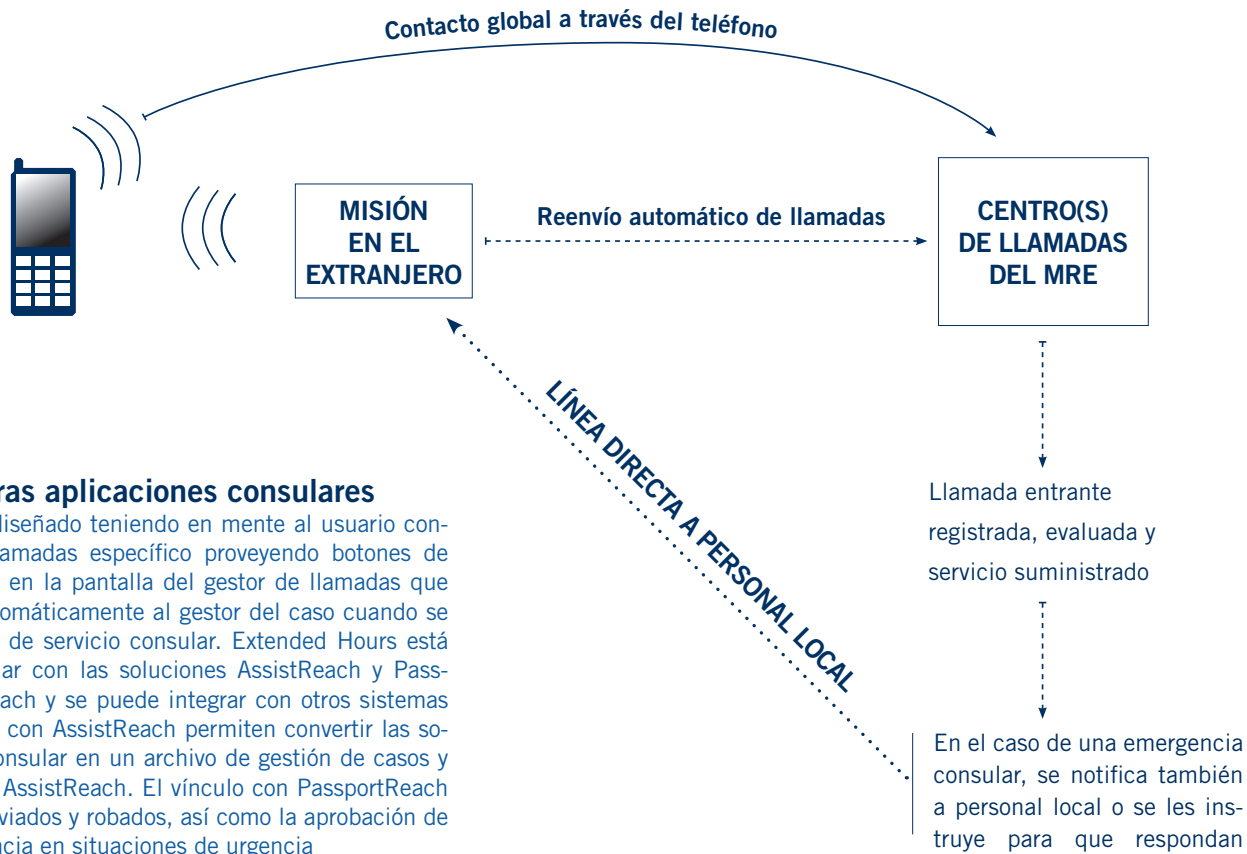
Extended Hours ofrece varias características para ayudar al gestor de llamadas a manejar grandes volúmenes de llamadas de los ciudadanos en forma eficiente y rápida. Entre estas características se incluyen: botones de acceso directo para el gestor de llamadas, pantallas con múltiples ventanas y plantillas de registros.

### Prestación uniforme de servicios consulares

Extended Hours es compatible con las operaciones centralizadas de un centro de llamadas, lo cual elimina la necesidad de depender de las distintas misiones individuales durante las horas después del horario normal y sobrecargas temporales de casos, o de los cierres de oficinas debido a vacaciones permitiendo centralizar la responsabilidad del manejo de llamadas en el centro de operaciones. Para asegurar una atención inmediata y consistente gestión de una diversidad de solicitudes de servicios, Extended Hours posee la capacidad integrada de ingreso automático de fechas y asignación de casos y mensajes, lo cual resulta en una prestación uniforme de servicios en todas las misiones del MRE.

### Costo eficiente

Los Ministerios de Relaciones Exteriores que dependen de un centro de operaciones de llamadas para atender las consultas consulares han comprobado que la mayoría de estos problemas se pueden resolver directamente por teléfono, posponiendo o en algunos casos eliminando la necesidad de la intervención del personal de la embajada. Al manejar centralizadamente la mayoría de estas solicitudes consulares, el Ministerio de Relaciones Exteriores puede funcionar normalmente, e incluso reducir las horas de oficina en las embajadas y consulados en todo el mundo.



## Integrado con otras aplicaciones consulares

Extended Hours está diseñado teniendo en mente al usuario consular del centro de llamadas específico proveyendo botones de acción personalizables en la pantalla del gestor de llamadas que le permiten alertar automáticamente al gestor del caso cuando se presenta una solicitud de servicio consular. Extended Hours está diseñado para funcionar con las soluciones AssistReach y PassportReach de WorldReach y se puede integrar con otros sistemas del MRE. Los vínculos con AssistReach permiten convertir las solicitudes de servicio consular en un archivo de gestión de casos y trabajarlas a través de AssistReach. El vínculo con PassportReach cubre pasaportes extraviados y robados, así como la aprobación de pasaportes de emergencia en situaciones de urgencia

## Características

- Es compatible con un modelo de centro de operaciones, principal o regional, con horario extendido
- Aplicación de computador de escritorio (no basada en Internet)
- Capacidad para manejar grandes volúmenes de llamadas
- Es compatible con actividades multitareas del gestor de llamadas al permitir la visualización simultánea de varias pantallas
- Capacidad para identificar a personas que ya han llamado
- Los botones de acción personalizables pueden notificar inmediatamente a un gestor de casos específico sobre una solicitud o consulta consular
- Capacidad de registro de todas las solicitudes de servicio consular
- Informes detallados sobre el número de llamadas, tipos de llamadas, etc.
- Permite a los funcionarios de operaciones grabar las llamadas recibidas

## Ventajas

- Las interacciones se registran y se reportan en un formato estandarizado y están disponibles inmediatamente
- Proporciona una medida integrada de responsabilidad en cuanto al manejo adecuado de cada solicitud de servicio
- Facilita los servicios de emergencia iniciales para los ciudadanos fuera del horario normal de las misiones en el extranjero
- Permite el acceso inmediato a estadísticas actualizadas de carga de trabajo para fines presupuestarios y de gestión de recursos, y para la gestión cotidiana de la carga de trabajo
- Es compatible con la prestación de asesoramiento 24/7 y con las solicitudes de información de carácter habitual fuera del horario normal de oficina
- Eficiencia de costos - la reducción de solicitudes en el extranjero después del horario normal resulta en un número significativamente menor de llamadas de salida al personal consular fuera de las horas de oficina



Un socio consular reconocido

WorldReach Software Corporation  
2650 Queensview Drive, Suite 250  
Ottawa, ON, K2B 8H6 Canadá  
T: +1-613-742-6482  
F: +1-613-742-8188  
marketing@worldreach.com

WorldReach es el líder proveyendo soluciones de gestión consular. Desde 1993 los productos de WorldReach han sido utilizados por gobiernos nacionales para gestión consular de asistencia, crisis y emisión de pasaportes en el exterior. Los productos de WorldReach han sido instalados en países como: Canadá, el Reino Unido, los Países Bajos, Nueva Zelanda, Dinamarca, España e Irlanda. Nuestro software es utilizado en más de 950 sitios en todo el mundo, en aproximadamente 200 países y territorios... con más de 3000 usuarios por día.