

# Big



plusnet  
solutions

# Business Integration Gateway



## ¿Qué es Big?

Big es un **framework desarrollado por Plusnet** que proporciona servicios **CTI multifabricante**, integrables en otras aplicaciones clientes a través de tecnologías web estándar y se puede acceder a ellos a través de bibliotecas estándar *restful* de forma integrada.

Con **Big** puedes **integrar** las distintas tecnologías de las que dispongas en tu **Contact Center** con tus aplicaciones, sistemas propios y entornos empresariales.

BIG es un producto propio, muy extendido en clientes importantes (con miles de agentes), como Telefónica, Iberia, Mutua Madrileña, Deutsche Bank, Caser, Pullmantur, Banco Sabadell...

## Así funciona

Big **conecta soluciones**, sirve de puente entre ellas, y alberga integraciones de aplicaciones de terceros (propias del cliente, añadidas de Salesforce, del CRM o de otros fabricantes) para unificarlas (Avaya / Genesys / Cisco / Enghouse...).

Así, estos servicios son **integrables** en otras aplicaciones clientes (thin/thick) a través de tecnologías web estándar, pequeños widgets o plataformas más monolíticas con **CTI integrado**.

Big funciona con un framework abierto, ya que permite el acceso a las funcionalidades CTI a cualquier cliente, ya sea browser, aplicación móvil o un proceso de negocio.

## Key Business



### Costes reducidos

El desarrollo se simplifica. Proporciona una capa de abstracción sobre la API de los fabricantes, lo que implica un ahorro en costes de integración y time-to-market.



### Hub de Integración

Proporciona servicios CTI a 3rd party CRM (Salesforce, Remedy, CRM ad-hoc, Dynamics CRM).



### Conexión Cliente 360°

Conecta a cualquier cliente vía API RESTful (aplicación móvil, navegador, etc.)



### Más que funcionalidad CTI

Dashboard, Fastcache, Routing One2One, ...



### Independiza de los sistemas

Big abstrae a sus aplicaciones clientes de actualizaciones y cambios en el lado del fabricante.

## ¿Por qué elegir Big?

- Permite estandarizar tus integraciones CTI.
- Permite simplificar tus integraciones CTI.
- Permite evolucionar con nuevas funcionalidades.
- Permite independizar del fabricante la solución CTI.
- Integrable dentro de su arquitectura web de alta disponibilidad.
- Desarrollado 100% con tecnologías web estándares como API RESTful y WSS (webSecureSockets).
- Permite acceder a cualquier servicio a funcionalidades CTI (CRM).

## Características



### Multifabricante

Permite el acceso a las funcionalidades CTI casi de cualquier fabricante desde aplicación cliente, ya sea un browser, una aplicación móvil, un proceso de negocio.



### Arquitectura Thin-Client

BIG está diseñado para un despliegue que sea modular y redundado en arquitectura web, lo que permite el acceso thin-client desde los clientes.



### Acelerador

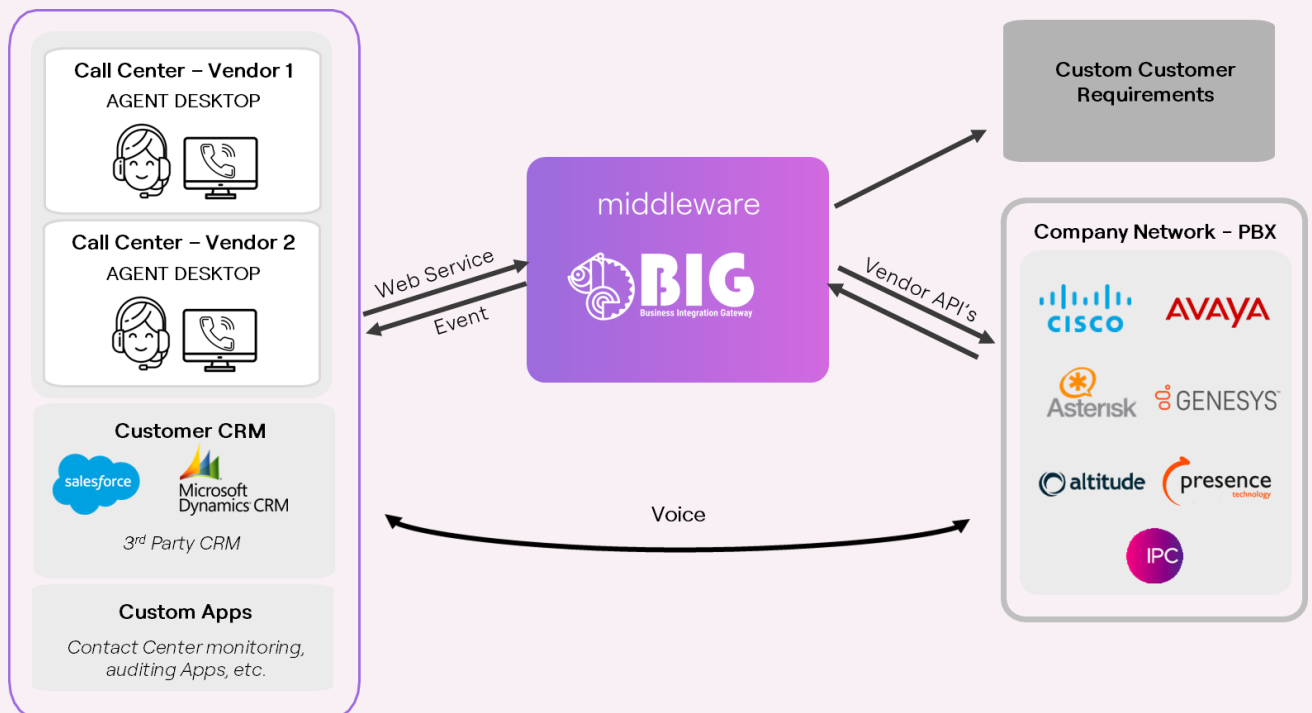
BIG simplifica el desarrollo ya que tiene capacidad para reutilizar código para distintos fabricantes. Proporciona un nivel de abstracción más alto, reduciendo la complejidad de las API de fabricantes de CTI, acelerando los desarrollos.



### Framework abierto

La arquitectura BIG está construida sobre estándares, publicando su capa API RESTful y WSS con los mayores niveles de escalabilidad y disponibilidad.

## Arquitectura Big



## Rendimiento

BIG utiliza las tecnologías estándares óptimas para un rendimiento acorde a toda una aplicación en tiempo real. Este rendimiento ha sido certificado en clientes finales donde se están gestionando más de 10.000 extensiones de forma concurrente, con diferentes aplicaciones clientes BIG creadas por el mismo cliente final: monitorización de extensiones para realización de encuestas de calidad, Integración de PdA (escritorio único)...

BIG garantiza que los eventos llegan al puesto del agente prácticamente en tiempo real, sin que pueda apreciarse un retraso suficiente entre el instante en el que se produce el evento en la telefonía y hasta que el evento es retransmitido al agente.

