

# Interaction Center Voice 3.0



# Powerful Cloud Contact Center Software with Embedded AI

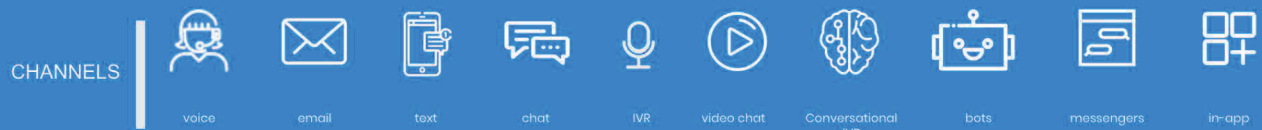
Interaction Center Voice proporciona el centro de contacto omnicanal más simple y potente con tecnología de inteligencia artificial, software para empresas medianas y empresariales innovadoras.

Con el fin de hacer customer service más brillante, más fácil y más rápido que nunca, Interaction Center Voice ofrece la única y verdadera plataforma en la nube Omnicanal con IA integrada, que los usuarios comerciales pueden implementar rápida y ágilmente, sin costosos servicios profesionales.

Interaction Center Voice permite a las empresas ofrecer una experiencia del cliente personal y sin esfuerzo a través de canales como voz, texto, chat, correo electrónico, video, mensajería y bots.

Interaction Center Voice también permite a las empresas medir y actuar en cada interacción en cada canal a través de gestión de calidad omnicanal de IA integrada.

## Interaction Center Platform



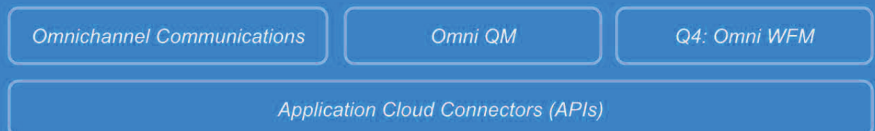
EMPLOYEE EMPOWERMENT



JOURNEY ORCHESTRATION



BUSINESS MANAGEMENT AND REPORTING





## All-in-One Contact Center Solution



### #1 Seguro de Calidad

Garantice la coherencia y la calidad en **TODAS** las interacciones a través integrado, compatible con IA, calidad omnicanal capacidades de aseguramiento.



### #2 Conversaciones Omnicanal

Brinde a los clientes sin problemas, conversaciones sin esfuerzo a través de todos los canales y permitir clientes para cambiar entre canales.



### #3 Potente personalización

Personalizar al cliente experiencias en todos canales que utilizan CRM del cliente datos y empoderamiento de los agentes con información clave del cliente.

## Inbound y SMS



### Control de llamadas desde el navegador

Independientemente de la opción de entrega de llamadas del agente utilizada, ya sea un softphone incorporado, un teléfono SIP, WebRTC, DID o marcado con la línea abierta, las llamadas se controlan completamente desde la aplicación web Agent Desktop



### Transcripción de Llamadas

Las transcripciones de llamadas en el historial de actividades de un cliente ayudan a los agentes a comprender rápidamente el significado de las llamadas telefónicas, en su contexto. Además, las transcripciones ayudan a los gerentes a buscar fácilmente interacciones a través de conversaciones de voz, mensajes y correo electrónico, así como aprovechar las tecnologías cognitivas



### Continuidad de conversación En llamadas perdidas

Cuando un cliente vuelve a marcar minutos después de finalizar una llamada, la llamada se entrega al mismo agente que ayudó al cliente, omitiendo IVR y colas y reanudando la conversación interrumpida



### Control de llamadas desde el navegador

En cualquier momento durante una llamada, un cliente o un agente pueden enviarse mensajes SMS entre sí



### Control de llamadas desde el navegador

Durante los volúmenes pico de llamadas, las personas que llaman tienen la opción de colgar y recibir una devolución de llamada cuando un agente esté disponible, en el mismo orden en que se recibió la llamada original



### Control de llamadas desde el navegador

Los agentes pueden pregrabar mensajes usados con frecuencia en su propia voz y reproducirlos durante las llamadas para mejorar la eficiencia y la coherencia





## Enrutamiento



### Distribuidor Automático De Llamadas (ACD)

Las llamadas y otras interacciones se distribuyen automáticamente a los agentes correctos en función de una combinación de interacción y propiedades del agente.



### Enrutamiento basado en habilidades

El enrutamiento basado en habilidades permite a los administradores distribuir de manera precisa y justa las interacciones a los agentes, apuntando a los agentes disponibles que mejor se adaptan para manejar la interacción en cuestión



### Capacidad omnicanal y anulaciones

Un modelo de capacidad de agente único utilizado en nuestro motor de enrutamiento BPCC permite a los agentes manejar múltiples interacciones de varios tipos con anulaciones (por ejemplo, las llamadas pueden anular los correos electrónicos)



### Ruta prioritaria

Los contactos que han sido identificados como de alta prioridad pueden disfrutar de tiempos de espera más cortos, o incluso no tener que esperar, al usar nuestra función de enrutamiento de prioridad



### Enrutamiento en la misma región

El enrutamiento de la misma región ayuda a mantener las llamadas más cerca de los equipos de agentes, con un desbordamiento global cuando no hay nadie más cerca o cuando los tiempos de espera son demasiado largos.



### Enrutamiento personal

Las interacciones con un contacto identificado (es decir, un contacto identificado utilizando datos de un CRM) se pueden enrutar al mismo agente y / o un agente del mismo equipo que anteriormente ayudó a ese contacto

## Outbound



### Cualquier modo de marcación

Los modos predictivo, de vista previa, progresivo y de vista previa manual permiten a los operadores de campaña personalizar el marcador para cualquier calidad de lista y / o compromiso del agente deseado



### Amplia lista de clasificación y filtrado

Afine las listas clasificando y filtrando para maximizar la producción, trabaje con múltiples operaciones del centro de llamadas, nueva registros de una campaña a otra y priorice los clientes potenciales



### Horas de llamadas óptimas

Maximice la probabilidad de respuesta y el cumplimiento de las horas de llamadas seguras vinculadas al área grabada y los códigos postales



### Análisis exacto del progreso de llamadas Y detección de máquina contestadora

Los modos predictivo, de vista previa, progresivo y de vista previa manual permiten a los operadores de campaña personalizar el marcador para cualquier calidad de lista y / o compromiso del agente deseado



### Contacto con la parte correcta

Con el marcado predictivo basado en permisos, los agentes se comunican con la persona correcta cada vez, lo que aumenta la utilización del agente y disminuye el abandono de llamadas



### Asignación dinámica del identificador de llamadas

mejorar la probabilidad de que se conteste una llamada al marcar desde números de teléfono cercanos al objetivo. El identificador de llamadas se especifica automáticamente o se define por lista de registro



### Marcador predictivo

Nuestro marcador predictivo basado en la nube marca automáticamente una lista de números y conecta solo las llamadas en vivo respondidas a los agentes, ahorrando tiempo y mejorando la eficiencia de las llamadas.



### Distribuidor automático de llamadas (ACD)

Automatice el enrutamiento omnicanal con nuestro avanzado distribuidor automático de llamadas (ACD), que ofrece interacciones a los agentes más calificados, no solo al primero disponible.





## Omnichannel



### Respuesta de voz interactiva (IVR)

Los escenarios de IVR se definen fácilmente con nuestro editor visual de arrastrar y soltar



### Múltiples integraciones integradas para acceso a datos

Hay varias integraciones de acceso a datos disponibles como bloques de escenarios fáciles de usar, con configuración de apuntar y hacer clic



### Restful API y acceso directo a la base de datos

El acceso al servicio web a través de bloques de escenarios y bloques para acceso directo a la base de datos ofrecen flexibilidad más allá de las integraciones que se ofrecen de forma inmediata



### Capacidades de sms y correo electrónico

Los escenarios pueden enviar correos electrónicos y mensajes SMS para notificaciones, transcripciones y solicitudes de encuestas, así como proporcionar números de confirmación y otra información escrita



### Automatización del flujo de trabajo

Una vez que finalizan todas las interacciones, muchos desencadenantes, incluidas las disposiciones de llamadas, pueden iniciar un escenario de flujo de trabajo que automatiza los procesos utilizando comunicación basada en escenarios e integración / bloques de acceso a datos



### Escenarios Omnichannel

Las llamadas de voz, los chats y los flujos de trabajo están controlados por el mismo mecanismo de escenario, con comunicación compartida e integración / bloques de acceso a datos

## AI, Bots y Tecnologías Cognitivas



### Conversaciones automatizadas son Bots

Hay varias integraciones de bot disponibles, desde simples hasta complejas. Los bots pueden conectar agentes en cualquier momento para mantener alta la satisfacción del cliente



### Automatización con un toque humano

Los bots pueden conectar un agente y un agente puede agregar un bot a una conversación de chat para manejar tareas simples y solicitudes frecuentes en cualquier momento



### Asistencia inteligente para agentes

Los sistemas de IA se pueden usar para rastrear conversaciones y proporcionar posibles respuestas a los agentes



### Análisis de alteración acústica, seguimiento y enrutamiento

El análisis de sentimientos a través de los canales permite a los agentes y supervisores enfocarse rápidamente en conversaciones problemáticas



### Automatización de gestión de calidad

Nuestras funciones automatizadas ayudan a los entrenadores de gestión de calidad a seleccionar conversaciones que requieren atención



### Información sobre cambios en el comportamiento del cliente

Vea de qué están hablando los clientes y realice un seguimiento de los cambios de temas a lo largo del tiempo





## Manejo de Correo Electrónico



### Modos de distribución *push* y *pull*

Hay varias integraciones de bot disponibles, desde simples hasta complejas. Los bots pueden conectar agentes en cualquier momento para mantener alta la satisfacción del cliente



### Gestión de nivel de servicio

El tiempo restante antes de que se incumpla un compromiso de nivel de servicio se utiliza para priorizar mensajes en la cola



### Enrutamiento de *keywords* y *sentimiento*

Las palabras clave y los valores de sentimiento extraídos por la comprensión del lenguaje natural podrían usarse para enrutar y priorizar mensajes



### Creación y seguimiento automático de casos

Cada mensaje se guarda en una caja -una carpeta virtual que se crea y actualiza automáticamente- con el historial de todas las comunicaciones con todas las partes relacionadas, independientemente del canal



### Cola de seguimiento

Los agentes pueden marcar los casos respondidos para el seguimiento y volver a ellos en una fecha posterior para estimular a las partes que no responden o actualizar a los clientes sobre nuevos desarrollos



### Base de conocimiento integrada

Una base de conocimientos integrada ayuda a mantener los niveles de capacitación y la coherencia de las respuestas. *Knowledge Base* admite búsqueda de texto completo, frecuencia de uso e importación y exportación de contenido

## Web chat



### Configuración sencilla de widgets

Todos los aspectos de los widgets de chat, los formularios de chat y el chat proactivo se pueden editar y personalizar en nuestra interfaz de usuario intuitiva del editor sin tener que codificar o volver a cargar fragmentos de chat HTML.



### Chat Proactivo

Mediante la configuración de apuntar y hacer clic, se pueden mostrar diferentes ofertas en función de una página web, varias otras condiciones o en combinación.



### Temporizador de respuesta

Un práctico temporizador visual muestra a los agentes con qué cliente están chateando y cuánto tiempo han estado esperando su respuesta.



### Notificaciones web

Las notificaciones web recuerdan a los clientes sobre sus sesiones de chat, lo que ayuda a reducir los chats abandonados por los clientes.



### Cobrowsing

Los clientes pueden compartir sus pantallas con los agentes durante un chat en el sitio web de una empresa, lo que les permite seguir los movimientos y clics de la pantalla del cliente.



### Escalación de voz y video

Cuando está habilitado, los clientes y agentes pueden actualizar su conversación de chat a una llamada telefónica o una llamada de audio y video a través de Internet en cualquier momento.





## Aplicaciones de mensajería



### Configuración sencilla de widgets

Todos los aspectos de los widgets de chat, los formularios de chat y el chat proactivo se pueden editar y personalizar en nuestra interfaz de usuario intuitiva del editor sin tener que codificar o volver a cargar fragmentos de chat HTML.



### Chat Proactivo

Mediante la configuración de apuntar y hacer clic, se pueden mostrar diferentes ofertas en función de una página web, varias otras condiciones o en combinación.



### Switch entre apps de mensajería

Cambie entre aplicaciones de mensajería y mensajes de texto SMS sobre la marcha para continuar la conversación sin problemas



### Notificaciones web

Los clientes con cuentas de aplicaciones de mensajería conocidas se identifican automáticamente con una precisión del 100%



### Bots e Inteligencia Artificial

Las aplicaciones de mensajería y el chat web pueden comenzar y transferirse a un bot. La comprensión del lenguaje natural basada en la inteligencia artificial se utiliza para analizar el contenido del chat para el sentimiento y el tema



### Habilitación de canales sencilla

Las cuentas de la aplicación de mensajería se configuran fácilmente copiando y pegando cadenas de autorización en la configuración del centro de llamadas

## Contacto y Gestión de datos



### Todos los canales: una conversación

Los agentes pueden hablar con una persona independientemente del canal o la combinación de canales utilizados. Las llamadas, chats y correos electrónicos pueden ir y venir, y la conversación continúa



### Continuidad de conversación

Cuando se cae una llamada, una rellamada hará que el cliente vuelva al mismo agente que manejó la llamada. Cuando un cliente llama al día siguiente, el cliente puede comenzar consultando el correo electrónico que envió anteriormente.



### Historia de actividades en contactos

El historial de comunicación de un vistazo brinda a los agentes información detallada sobre los clientes, como el momento de la última interacción, transcripciones y notas de los agentes que los manejaron.



### Vinculación de contactos con CRM automática

Si un contacto está presente en un CRM vinculado, el contacto local se crea automáticamente y se vincula a la fuente



### Historial de comunicaciones del cliente de un vistazo

El historial de comunicación completo de un cliente se organiza en casos, que están abiertos o cerrados. Los casos abiertos muestran a los agentes la última actividad del cliente en su contexto.



### Aumento de datos de contacto

Los proveedores de adición y aumento de datos admitidos pueden ayudar a rellenar previamente nuevos datos de contacto y aumentar los datos de contacto existentes con información en la nube





## Reportes y Analytics



### Tablero de control del supervisor accionable entiempo real

Los supervisores pueden ver rápidamente las métricas sobre sus colas de servicio y campañas asignadas, equipos y agentes con estadísticas, alertas y acciones asociadas, todo en tiempo real



### Páneles con personalización *point and click*

Los paneles personales y globales personalizables muestran estadísticas, métricas y otros datos en tiempo real para agentes, equipos y supervisores



### Reportes omnicanal

Los informes detallados incluyen datos para todas las interacciones y estadísticas asociadas, independientemente del canal



### Vinculación de contactos con CRM automática

Si un contacto está presente en un CRM vinculado, el contacto local se crea automáticamente y se vincula a la fuente



### Historial de comunicaciones del cliente de un vistazo

El historial de comunicación completo de un cliente se organiza en casos, que están abiertos o cerrados. Los casos abiertos muestran a los agentes la última actividad del cliente en su contexto.



### Aumento de datos de contacto

Los proveedores de adición y aumento de datos admitidos pueden ayudar a rellenar previamente nuevos datos de contacto y aumentar los datos de contacto existentes con información en la nube

