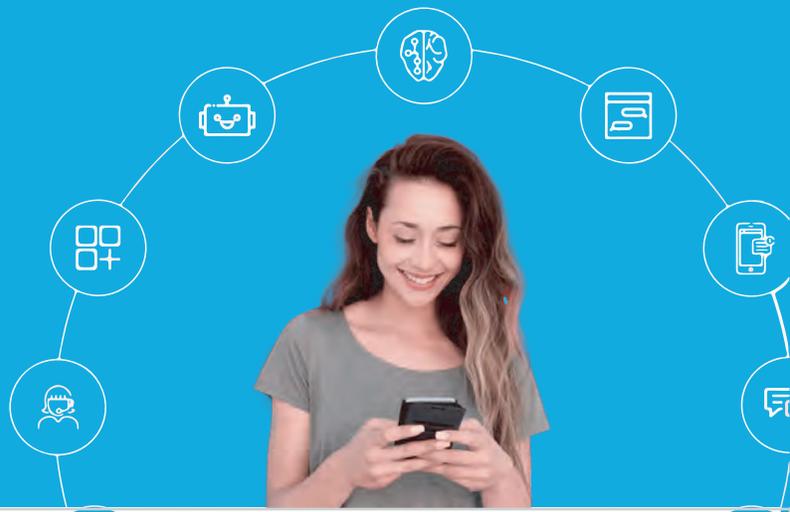


Interaction Center Voice 3.0



Software Potente de Centro de Contacto en la Nube, Con Inteligencia Artificial Integrada



Interaction Center proporciona el centro de contacto omnicanal más simple y potente, con software de tecnología de inteligencia artificial, para empresas medianas e innovadoras.. Con el fin de hacer el servicio al cliente más brillante, más fácil y más rápido que nunca, Interaction Center ofrece la única plataforma verdaderamente omnicanal, en la nube, con IA incorporada, que los usuarios comerciales pueden desplegar rápida y ágilmente, sin servicios profesionales costosos. Interaction Center permite a las empresas ofrecer una experiencia de cliente personal y sin esfuerzo, a través de canales como voz, texto, chat, correo electrónico, video, mensajería y bots. Interaction Center también permite a las empresas medir y actuar en cada interacción, en cada canal, a través de la gestión de calidad omnicanal de IA integrada. La compañía fue fundada por un equipo de veteranos de la industria, que fueron pioneros en las soluciones líderes de centros de contacto y que hoy están entregando una arquitectura para el futuro, con un enfoque avanzado en la nube. La solución de centro de contacto en la nube de Interaction Center se utiliza a nivel mundial, en más de 26 países y 12 idiomas.



#1 Aseguramiento de la Calidad

Garantice la coherencia y la calidad de TODAS las interacciones, a través de las capacidades de control omnicanal de calidad, integradas, compatibles con IA.



#2 Conversaciones Omnicanal

Proporcione a sus clientes conversaciones fluidas y sin esfuerzo, en todos los canales y permita que los clientes elijan el canal.



#3 Personalización Poderosas

Personalice las experiencias del cliente en todos los canales, utilizando los datos de CRM y capacite a los agentes con información clave del cliente.



Voz



Correo Electrónico



Texto



Chat



IVR



Mensajería



Bots



En la Aplicación



INTERACTION CENTER

www.interactioncenter.mx
proyectostmx@tellware.com.mx

TELMEX[®]
está contigo

El Centro de Contacto en la Nube Mejor Calificado por los Clientes, y el Número Uno en Omnicanalidad, ROI y Tiempo de implementación

Interaction Center es el centro de contacto omnicanal impulsado por IA más simple y potente, con el ROI más alto y el tiempo de implementación más rápido de la industria (la mitad del promedio de la industria). Interaction Center ocupó el puesto número 1 en innovación omnicanal, el número 1 en tiempo de implementación, el número 1 en servicios profesionales, el número 1 en confiabilidad de alojamiento, y superó a todos los proveedores tradicionales en precio según la Guía del Comprador de Ovum. Interaction Center superó a Five9, NICE inContact, Avaya, Aspect y 8x8 como proveedor líder en el 2019 G2 Crowd Report, y fue líder en el 2020 Call Center Software FrontRunners Quadrant, con calificaciones de clientes superiores a Five9, Genesys PureCloud, NICE inContact, RingCentral y Talkdesk. Además, Interaction Center fue reconocida por Frost & Sullivan por sus habilidades omnicanal y capacidades de IA.



Frost & Sullivan, Perfil del Líder del Mercado

Verdaderas capacidades omnicanal sin gastos significativos de licencias o servicios profesionales. La instalación es una fracción del tiempo y el costo de muchos otros proveedores. Todos los canales son nativos de la Plataforma (integrados) permitiendo verdaderas conversaciones omnicanal y gestión de calidad omnicanal.



G2 Crowd, el Mayor ROI y Más Rápida Implementación

ICV fue reconocido como uno de los principales proveedores en el 2019 por G2 Crowd superando a Five9, NICE inContact, Avaya, Aspect, y 8x8. Consiguió el mayor retorno de inversión y el tiempo más rápido de implementación de todos los proveedores de CCaaS evaluados.



Ovum, Analista Líder de la Industria de Centros de Llamadas

“Interaction Center fue la estrella con más brillo en las calificaciones... los clientes calificaron a la compañía y sus productos en el nivel máximo alcanzado por cualquier proveedor”. Clasificación #1 en innovación omnicanal, #1 en tiempo de implementación, #1 en servicios profesionales, #1 en confiabilidad de alojamiento y supera a todos los proveedores tradicionales en precio.



Líder Gartner SoftwareAdvice FrontRunner Quadrant

Nombrada líder en los informes de 2019 y 2018, con una puntuación por encima de los proveedores líderes del mercado, incluyendo Genesys PureCloud, NICE inContact, CXone, Five9, Aspect y RingCentral. Obtuvo el puesto número 2 en usabilidad y recomendación de usuario entre 100 productos evaluados.



Finalista del Customer Contact Week (CCW) Excellence Award– Omnichannel Solution of the Year

Seleccionada como finalista por el evento de experiencia del cliente más grande del mundo, ganando una mención de honor del panel estimado de jueces de Customer Contact Week.



Nuestro Por Qué

Interaction Center, fundada por los pioneros de la industria de los centros de contacto, ofrece un centro de contacto en la nube, de clase empresarial de próxima generación, para empresas medianas y empresariales, en una única plataforma, nacida en la nube y diseñada para el futuro.

Revolucionar la forma en que las empresas innovadoras interactúan con sus clientes

Trayectos personalizados del cliente más fáciles y rápidos, en todos los canales

El ROI más alto y el tiempo de implementación más rápido de todos los proveedores de centros de llamadas en la nube



Una Mejor Solución

Interaction Center es la primera solución de centro de contacto de extremo a extremo, en una arquitectura única y unificada.

Verdaderas conversaciones omnicanal, continuas sin esfuerzo, en todos los canales. El módulo de Omni QM monitorea el 100% de las interacciones, en todos los canales.

Las capacidades empresariales de la plataforma, eliminan las integraciones complejas y costosas, sin tiempo de inactividad, incluso durante las actualizaciones. Nuestro enfoque modular le permite agregar capacidades, a medida que su empresa crece.



Funciones Adicionales del Software del Centro de Contacto

 Escritorio unificado de agente

 Integración CRM

 Verdadera omnicanalidad

 Basado en la nube

 Enrutamiento inteligente

 Mezcla de IA con humanos y bots

 Análisis de sentimiento y texto

 Respuesta Interactiva de Voz

 Gestión integrada de la calidad

 Integración WFO y WFM

 Grabación de llamadas y pantalla

 Chatbot automatizado

 Generador de informes de "arrastrar y soltar"

 Todos los canales digitales compatibles

 Distribución automática de llamadas

 Configuración del widget point and click

Las Marcas Innovadoras del Mundo Seleccionan Nuestra Solución de Clase Empresarial

Los líderes en experiencia del cliente confían en Interaction Center para su solución de centro de contacto en la nube. Hemos ayudado a las marcas mundiales en todas las industrias, las empresas nuevas, de tecnología "unicornio" e innovadoras y los subcontratistas de procesos comerciales a revolucionar la forma en que brindan su servicio al cliente. Estas son algunas de las empresas innovadoras que eligieron Interaction Center:



24/7 FOLLOW THE SUN SUPPORT

GLOBAL PRESENCE



Interaction
Center Voice 3.0 

Funcionalidades Interaction Center 3.0 [Smart Connect]

	STANDARD	DIGITAL	OMNICHANNEL	MOBILE	PREMIUM
Características	OMNICHANNEL, licencias por agente nombrado y/o concurrente				
Rango de usuarios	Hasta 20,000 agentes *Con clientes operando, no se tiene un limite documentado				
Licenciamiento	Suscripción				
Infraestructura(Nube publica/ premisas centralizadas/ premi- sas cliente)	AWS				
Plazo de Contratación	Plazo forzoso / Por consumo				
Restricciones	Sinrestricción				
Apoyos aliado	<ul style="list-style-type: none"> • Preventa, Demos y Pruebas de Concepto • Venta, capacitación a usuarios • Postventa, apoyo durante el tiempo de adaptación y uso de la plataforma. Soporte 7x24 				
Mercado objetivo	Cualquier empresa, organización o entidad con operación mínima de 20 agentes				
Caso de uso	<ul style="list-style-type: none"> • Medianos y Grandes Centros de Contacto • Empresas, organizaciones y entidades con campañas OMNICHANNEL • BPO'S • Corporativos, Enterprise y Gobierno Federal • Instituciones EDUCATIVAS • Sector Financiero • Retail / venta de productos por catalogo • Salud • Turismo • Gobierno • Industrial • Transporte • Seguridad y Vigilancia • Utilidades y Energía • Telecom y proveedores de servicio • Cualquier empresa de cualquier sector que necesite gestión de interacciones con clientes que requieran integraciones con aplicaciones de terceros AAA, características detalladas de marcación (5 tipos de marca- dores), redundancia geográfica, aplicación móvil, video, etc. 				
Voz - Inbound ACD - IVR	SI	●	SI	SI	SI
Voz - Inbound / Outbound Automático- ACD - IVR	SI	●	SI	SI (Out manual)	SI
Grabación de llamadas	SI	●	SI	SI	SI
Marcador Predictivo	SI	●	SI	●	SI
Blaster (SMS - Voz)	SI (Voz)	SMS	SI	●	SI
Email	●	SI	SI	SI	SI
SMS	●	SI	SI	SI	SI
Redes Sociales (Messenger Facebook - Twitter)	●	SI	SI	SI	SI
Integración WhatsApp	●	SI	SI	SI	SI
Encuestas WEB	SI	SI	●	AddOn	SI
Grabación de Pantalla	AddOn	AddOn	AddOn	●	AddOn

Omnicanalidad



CRM Básico	SI	SI	SI	●	SI
WFM - Workforce Management	AddOn	AddOn	AddOn	AddOn	AddOn
Gestor de Calidad - Quality Management	AddOn	AddOn	AddOn	AddOn	SI
Speech analytics	AddOn	AddOn	AddOn	AddOn	SI
Analíticos productividad (Voz)	SI	●	SI	SI	SI
Integración Salesforce	AddOn	AddOn	AddOn	AddOn	SI
Integración por API	SI	SI	SI	SI	SI
Colaboración (Extensiones Administrativas) IPPBX	SI	NO	SI	SI	SI
Integraciones con motores de IA	AddOn	SI	SI	SI	SI
BoT Transaccional	SI	SI	SI	SI	SI
AI Virtual Agent	SI	SI	SI	SI	SI
Certificado para pagos con Tarjetas Bancarias (PCI DSS con IVR seguro)	SI	SI	SI	SI	SI
Certificado - Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)	SI	SI	SI	SI	SI
Certificado - Ley de Protección de Datos Personales (HIPPA)	SI	SI	SI	SI	SI
Redundancia Geográfica	SI	SI	SI	SI	SI

Nomenclatura

Incluida
 No incluida
 Incluida en siguientes versiones
 Disponible como complemento

Nomenclatura

SI
 ●
 AddOn