



INTERACTION CENTER SMALL BUSINESS



Solución integral de comunicación omnicanal, combinando voz, texto y redes sociales en una única plataforma fácil de usar.



En la era digital, la comunicación multicanal transforma la manera como las empresas interactúan con sus clientes. Interaction Center Small Business es una solución integral que incorpora los principales canales de contacto, como la telefonía, SMS, chatweb, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger e Instagram.

Con Interaction Center Small Business tu empresa podrá conectar con sus clientes en el canal de su preferencia, ofreciendo una experiencia de usuario adecuada y personalizada, y al mismo tiempo, optimizada.

Características Principales

- ✓ Campañas de voz entrantes (inbound)
- ✓ **Campañas de voz salientes (outbound)**
- ✓ Marcación progresiva
- ✓ **Marcación preview**
- ✓ Consola de atención unificada
- ✓ **Atención de Webchat**
- ✓ Atención por Webcall
- ✓ **Campañas de texto SMS**
- ✓ Integración con WhatsApp
- ✓ **Integración con Telegram**
- ✓ Envío de campañas de voz automatizadas (Blaster)

- ✓ **Integración con Facebook Messenger**
- ✓ Integración con Instagram
- ✓ **Generación de chatbots con cualquiera de las plataformas anteriores**
- ✓ Integración con OpenAI
- ✓ **Grabación de llamadas**
- ✓ Reportes de estadísticas de call center
- ✓ **Monitoreo de la operación en tiempo real**
- ✓ Integración con motores de sintetización de voz

Esta solución no solo facilita la interacción omnicanal con tus clientes a través de la voz, mensajes de texto, y las redes sociales más populares, sino que también centraliza la gestión de estas comunicaciones en una interfaz intuitiva y fácil de usar.



Sumérgete en el futuro de las comunicaciones de contacto con **IC Small Business** y redefine lo que significa estar conectado

Características claves de Interaction Center Small Business

Transforma tu centro de contacto con Interaction Center Small Business, una solución integral que lleva tus comunicaciones al siguiente nivel. A continuación, te presentamos algunas de las características más destacadas que IC Small Business tiene para ofrecer:



Multi-canalidad avanzada

Canales Diversificados:

Ofrece atención sin precedentes a través de telefonía, SMS, chat web, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger e Instagram. Asegura una presencia omnipresente, estando donde tus clientes te necesiten.



Consola de Agente Intuitiva

Atención Centralizada:

Una plataforma única para que tus agentes gestionen todas las interacciones, desde llamadas hasta mensajes en redes sociales, mejorando la eficiencia y la satisfacción tanto del cliente como del agente.



Fácil Gestión de Campañas

Campañas Entrantes y Salientes:

Configura campañas de llamadas entrantes, salientes y blended con facilidad, utilizando herramientas avanzadas como la marcación progresiva y preview para optimizar la productividad.



Integraciones Poderosas

Conexión con las Redes Sociales y Chatbots:

Amplía tu alcance con integraciones nativas con WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger e Instagram. Implementa chatbots inteligentes para una atención automatizada 24/7.



Herramientas de Supervisión

Monitoreo en Tiempo Real:

Los supervisores podrán monitorear la actividad de los agentes, las campañas, y acceder a funciones avanzadas como grabación de llamadas, y escucha en línea para garantizar la calidad del servicio.



Inteligencia Artificial y Análisis de Datos

OpenAI y Análisis de Voz:

Aprovecha la integración con OpenAI para ofrecer respuestas inteligentes y personalizadas. Los análisis de voz y los reportes detallados proporcionan insights valiosos para tomar decisiones informadas.



Seguridad y Confiabilidad

Grabación de Llamadas y Reportes de Estadísticas:

Asegura la calidad y el cumplimiento con la grabación de llamadas y accede a reportes detallados para evaluar el rendimiento del call center y mejorar continuamente.



Beneficios

Descubre los Beneficios Únicos de Interaction Center Small Business

En el corazón de cada decisión empresarial está el deseo de obtener resultados tangibles y mejoras significativas. IC Small Business no solo transforma la manera en que te comunicas con tus clientes, sino que también ofrece una serie de beneficios que pueden revolucionar tu negocio. A continuación, exploramos cómo nuestra solución puede marcar la diferencia:



Mejora de la Experiencia del Cliente

Comunicación Omnicanal: Tus clientes esperan poder contactarte por el canal que prefieran, ya sea voz, SMS, redes sociales o chat web. IC Small Business elimina las barreras entre tú y tus clientes, facilitando interacciones fluidas y coherentes en todos los canales.



Eficiencia Operativa

Centralización de la Atención: Con una consola de agente unificada, tus equipos pueden manejar múltiples tipos de interacciones desde un solo lugar. Esto no solo reduce los tiempos de respuesta, sino que también mejora la satisfacción del agente y la eficiencia operativa.



Flexibilidad y Escalabilidad

Adaptable a Cualquier Tamaño: Desde pequeñas empresas hasta grandes corporaciones, IC Small Business se adapta a las necesidades de tu negocio, permitiéndote escalar tus operaciones de manera eficiente a medida que creces.



Mejora Continua a través de Insights

Reportes Avanzados y Análisis de Datos: Con un acceso sin precedentes a datos y métricas, puedes analizar y entender mejor el comportamiento y las necesidades de tus clientes, así como el rendimiento de tu equipo, lo que te permite tomar decisiones basadas en datos para mejorar continuamente.



Innovación y Competitividad

Integraciones de Vanguardia: Al estar a la vanguardia de la tecnología con integraciones como OpenAI, chatbots, y análisis de voz, IC Small Business posiciona a tu empresa a la delantera en innovación, mejorando tu competitividad en el mercado.



Seguridad y Conformidad

Confianza y Cumplimiento: Con funcionalidades robustas de grabación de llamadas y cumplimiento de normativas, puedes garantizar la seguridad de la información y la confianza de tus clientes, dos pilares esenciales en el mundo digital actual.

Interaction Center Small Business es más que una solución de comunicaciones; es un aliado estratégico que empodera a tu negocio para enfrentar los desafíos del mañana, hoy. Experimenta la transformación digital y lleva tu centro de contacto a nuevas alturas de éxito con **Interaction Center Small Business**.

Integraciones

Maximiza el Potencial con Integraciones Poderosas

Interaction Center Small Business está diseñado para ser el núcleo de tu ecosistema de comunicaciones, ofreciendo integraciones sin fisuras con una amplia gama de plataformas y herramientas. Estas integraciones no solo amplían tus capacidades de comunicación, sino que también enriquecen las interacciones con tus clientes y automatizan procesos para aumentar la eficiencia. Explora cómo nuestras integraciones clave pueden transformar tu centro de contacto

Conexiones Sociales y de Mensajería Instantánea

WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger e Instagram: Comunícate con tus clientes a través de las plataformas de mensajería y redes sociales más populares. Estas integraciones permiten gestionar mensajes directamente desde la consola del agente, proporcionando una experiencia de cliente unificada y eficiente.

Chat y Webcall Integrados

Interacciones Web Inmediatas: Aprovecha las funcionalidades de chat desde web y Webcall para ofrecer a los visitantes de tu sitio web un canal directo de comunicación con tu equipo, mejorando la conversión y la satisfacción del cliente.

Automatización con Inteligencia Artificial

ChatGPT y Asistentes de OpenAI: Incorpora la potencia de la inteligencia artificial para automatizar respuestas, generar bots de chat inteligentes y crear asistentes de voz que mejoren el autoservicio y la gestión de consultas frecuentes, todo mientras mantienes una interacción natural y fluida.

Herramientas de Análisis de Voz y Datos

Sintetización de Voz (TTS) y Análisis de Datos: Mejora la calidad de las interacciones y obtén insights valiosos a través de la integración con motores de sintetización de voz y herramientas analíticas avanzadas, permitiéndote personalizar la experiencia del cliente y optimizar tus estrategias de comunicación.

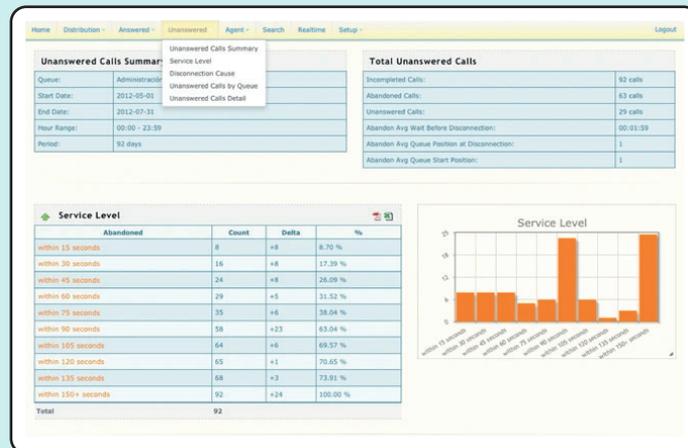
Expansión y Escalabilidad

APIs y Webhooks: Facilita la integración con tus sistemas existentes y terceras aplicaciones gracias a APIs robustas y webhooks, permitiendo una expansión y personalización sin límites de tu centro de contacto.



Listado de Reportes

- ✔ Distribución por: fila de espera, mes, semana, día, día de la semana, hora, por URL y un informe detallado.
 - ✔ Llamadas Contestadas por: fila de espera, tiempo de espera, agente, por causa de desconexión, por duración.
 - ✔ Informes de Nivel de Servicio Contestados y No Contestados.
 - ✔ Llamadas No Contestadas por: lista de espera, causa de desconexión, por UR.
 - ✔ Disponibilidad de Agentes, Sesiones y Duraciones de Pausa, Disposiciones de Llamadas, y un Informe.
 - ✔ Detallado de Pausa e Informe de Sesión.
 - ✔ Exportación de reportes en formato excel, csv y PDF.
- y muchos más!**

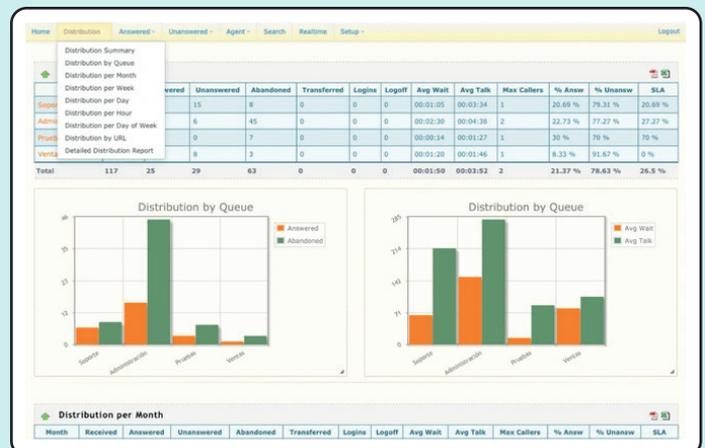


Detailed Distribution Report

Date	Queue	Agent	Number	Event	Wait Time	Talk Time	Actions
2012-07-16 11:09:55	Soporte	Faulta	47524285	Complete by Caller	00:00:12	00:01:41	
2012-07-16 11:24:55	Administración	Faulta	asterisk	Complete by Caller	00:00:11	00:07:47	
2012-07-16 11:27:57	Soporte	Faulta	47524285	Complete by Caller	00:00:02	00:02:46	
2012-07-16 11:44:15	Soporte	Faulta	47524285	Complete by Caller	00:00:09	00:03:01	
2012-07-16 12:54:23	Administración	Faulta	47905702	Complete by Caller	00:00:04	00:03:16	
2012-07-16 13:32:46	Administración	Faulta	asterisk	Complete by Caller	00:00:32	00:00:13	
2012-07-16 13:32:49	Administración	Faulta	02914817008	Complete by Caller	00:00:03	00:04:38	

Date	Queue	Event	Agent	Info1	Info2	Info3	Info4	Info5	Seconds
2012-07-16 13:33:46	Administración	ENTERQUEUE	NONE		02914817008				
2012-07-16 13:33:49	Administración	CONNECT	Faulta	3	134245426-988				
2012-07-16 13:38:27	Administración	COMPLETECALLER	Faulta	3	278				03

The bridged channel unique ID contained the unique ID of the queue member channel that is taking the call.



Funcionalidades Interaction Center Small Business

	Voice Agent	Omni Agent
Características	INB/OUT 500	
Licenciamiento	Suscripción	
Infraestructura(Nube publica/ premisas centralizadas/ premisas cliente)	TRIARA / AWS / DIGITAL OCEAN / Cualquier Nube	
Plazo de Contratación	Plazo forzoso / Por consumo	
Restricciones	No predictivo, no campañas de email	
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 5 agentes	
Caso de uso	<ul style="list-style-type: none"> • Pequeños y Medianos Contact Centers, con requerimientos de campañas de voz, ippbx, comunicaciones unificadas, requerimientos básicos de canales digitales • Empresas, organizaciones y entidades que requieren campañas omnicanales (voz, ivr, chat, web, redes sociales, whatsapp, telegram) • Mercados emergentes • Gobierno Federal/Estatal/Municipal • Instituciones EDUCATIVAS • Sector Financiero • Retail / venta de productos por catalogo • Salud • Turismo • Transporte • Seguridad y Vigilancia • Utilidades y Energía • Clientes con requerimientos inbound+outbound & digitales con necesidad de uso de interacciones a través desu sitio web & chatbots 	
Voz - Inbound ACD - IVR	SI	SI
Voz - Inbound / Outbound Auto- mático- ACD - IVR	SI	SI
Grabación de llamadas	SI	SI
Marcador Predictivo	●	●
Blaster (SMS - Voz)	AddOn	AddOn
Email	●	●
SMS	AddOn	AddOn
Redes Sociales (Messenger Face- book - Twitter)	●	SI
Integración WhatsApp	●	SI
Encuestas WEB	AddOn	AddOn
Grabación de Pantalla	●	●

Omnicanalidad



Omnicanalidad	CRM Básico	SI	SI
	WFM - Workforce Management	●	●
	Gestor de Calidad - Quality Management	●	●
	Speech analytics	AddOn	AddOn
	Análíticos productividad (Voz)	AddOn	AddOn
Integraciones	Integración Salesforce	AddOn	AddOn
	Integración por API	SI	SI
Colaboración	Colaboración (Extensiones Administrativas) IPPBX	SI	SI
IA	Integraciones con motores de IA	SI	SI
	BoT Transaccional	●	SI
	AI Virtual Agent	AddOn	AddOn
Calificaciones	Certificado para pagos con Tarjetas Bancarias (PCI DSS con IVR seguro)	AddOn	AddOn
	Certificado - Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)	●	●
	Certificado - Ley de Protección de Datos Personales (HIPPA)	●	●
	Redundancia Geográfica	AddOn	AddOn

Nomenclatura

Incluida
No incluida
Incluida en siguientes versiones
Disponible como complemento

Nomenclatura

SI
●
AddOn