

Interaction Center

Interaction Center Voice 2.0 es una solución standalone para Contact Centers, destinada a soportar la gestión, operación y administración de un Contact Center.

Sus funcionalidades permiten que todas las gestiones de un Call Center se realicen mediante interfaces web. Tanto los agentes como los supervisores contarán con sus herramientas en una sola aplicación gracias a la utilización de estándares WebRTC.

Interaction Center

[WebRTC Connect]



Abrir el browser y comenzar a operar. No más teléfonos físicos ni Softphones

Productividad aumentada a través de Tecnología WebRTC, Pantalla de agente ágil, simple y convergente.

Lo único que necesitas es tu navegador Web para que tus agentes puedan operar!



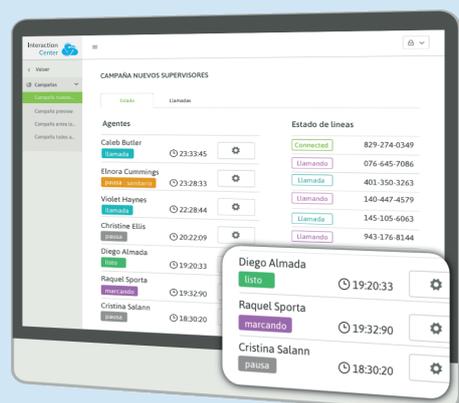
Suite de reportes para medir y optimizar la operación del Contact Center

Actividad de agentes
Actividad de campañas
Distribución de llamadas
Exportación a CSV (Excel) de todos los reportes



Monitoreo de agentes

Escucha de llamadas
Intervención
Coferencia tripartita agente-cliente
Resultado de la campaña
Calificaciones
Y más...



WebRTC - Tecnología subyacente de Interaction Center Voice

Antes de de citar los casos de uso, ponemos énfasis en repasar los beneficios de la tecnología WebRTC; núcleo de Interaction Center Voice.

WebRTC dota a un navegador web de la posibilidad de mantener comunicaciones real time de voz, video, chat y compartición de pantalla. ICV se nutre de esta tecnología para nuclear las comunicaciones y la interfaz de gestión web, evitando el uso de aplicaciones de escritorio «softphones», lo cual otorga una inmediatez en términos de «click and work» en el alta usuarios ya que a partir de un login web, están en línea procesando comunicaciones.



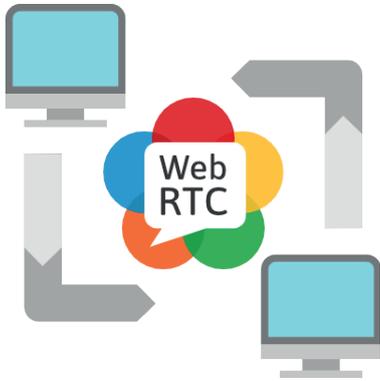
Audio and Video Communication in the browser

Otras ventajas de WebRTC

- Se minimizan los puntos de fallo en las estaciones de trabajo.
- Se minimizan las tareas del helpdesk y por ende la demamda del personal de soporte/ sistemas.
- Se trabaja con los codecs de audio Opus y video VP8, ambos concebidos para una máxima performance en entornos de internet (codecs internet nativos).
- A nivel seguridad todas las comunicaciones viajan cifradas de manera obligatoria, en términos de señalización y media.

Características y funcionalidades de Interacion Center Voice

- Gestión de campañas Entrantes y Salientes.
- Consola de agente WebRTC (no se requiere instalar ninguna aplicación ni plugin, 100% Web Browser).
- Opus ® como codec por defecto para todas las comunicaciones de Agente.
- Consola de supervisión WebRTC; detalle de estados de agentes y campañas.
- Reportes de productividad de agentes y campañas.
- Búsqueda de grabaciones con filtros de fecha, campaña, agente, calificaciones, llamadas «observadas», etc.
- Reciclado de campañas por calificación de agente y/o status telefónico.
- Cambio de base de contactos sobre la misma campaña.
- Detección de contestadores con reproducción de mensaje de audio.
- Integración con CRM / ERP a través de la API RestFull.
- Listo para virtualizar! ICV fue concebido como una tecnología orientada a los entornos de virtualización.
- Listo para Dockerizar! ICV está disponible en términos de imágenes Docker, lo cual permite ser ejecutado en cualquier OS así como también orquestando clusters Docker HA y/o despliegues en proveedores de Nube (AWS, GCloud, etc.).
- Listo para escalar! La escalabilidad es posible debido al hecho utilizar tecnologías subyacentes muy potentes como Postgres, Nginx, Rtpengine, que a su vez pueden correr en hosts independientes (escalabilidad horizontal) con una mínima configuración.
- Addons complementarios que dotan a la plataforma de funcionalidades extras y/o para segmentos verticales.
- 100% orientado a Contact Center. No se trata de un software de PBX con agregados de reportería y/o supervisión. La App fue concebida desde cero y como una plataforma orientada y optimizada para funcionalidades de Contact Center.



No más softphone

ICV2.0 dispone de una consola de agente y supervisor basada en WebRTC, lo que evita las incómodas aplicaciones softphone y la necesidad de su configuración en cada estación de trabajo.

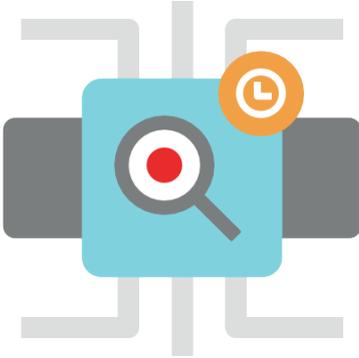
Gestión de múltiples tipos de campañas

ICV2.0 permite gestionar de forma intuitiva, efectiva y eficiente diferentes tipos de campañas telefónicas de manera concurrente: Inbound, outbound Preview, outbound IVR blasting y outbound Predictive.



Reportes de productividad

ICV2.0 permite generar una variada gama de reportes para el control de la gestión del Contact Center. Basados en la premisa de atender a las necesidades de múltiples modelos de negocios, nuestros reportes garantizan una eficiente medición sobre los parámetros de calidad de las operaciones.

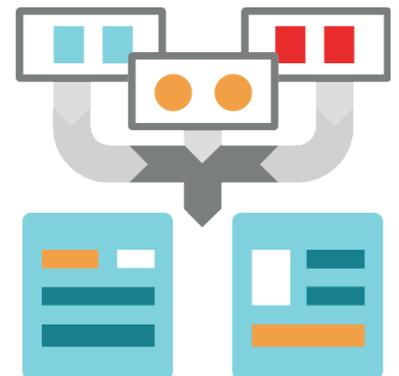


Supervisión en tiempo real

Nuestro módulo de supervisión permite el monitoreo en tiempo real de los principales e inmediatos parámetros para garantizar la máxima eficiencia de la operación. Incluye: Llamadas procesadas, calificaciones, estado de los agentes y campañas, monitoreo de agentes (channel spy, whisper & conference), son algunas funcionalidades del módulo.

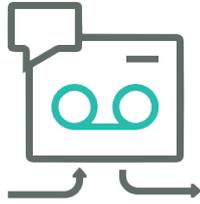
Diseño de formularios para campañas

ICV2.0 cuenta con una interfaz de creación de formularios para desplegar en cada agente que reciba una llamada, pudiendo asignar diferentes formularios por campaña. La recolección de datos de los formularios puede ser descargada como reportes de la campaña.



Integración con CRM/ERP de terceros

ICV2.0 permite disparar acciones hacia un CRM/ERP web cada vez que un agente recibe/genera una comunicación, además desde dicho CRM/ERP se puede "calificar" una gestión para que se impacte en los reportes de ICV



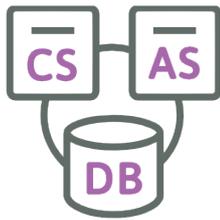
Answer Machine Detection

ICV2.0 puede reconocer contestadores automáticos y actuar de acuerdo a reglas que pueden indicar dejar un mensaje grabado, volver a intentar contactar luego o simplemente saltar el contacto, buscando maximizar los tiempos y eficiencia de la operación.



Diferentes perfiles de usuarios

ICV2.0 admite diferentes roles; administrador, supervisor, cliente y agente. Con diferentes niveles de acciones e información disponible.



Fácil clusterización de componentes

ICV2.0 puede desplegarse en una arquitectura AIO (All In One) o trabajar dividiendo carga entre Servidor de Aplicación, Servidor de Base de Datos y Servidor de comunicaciones.



Integración con PBXs de terceros

Integración con las PBXs líderes del mercado.



Full Recording

Todas las llamadas transaccionadas por ICV2.0 pueden ser grabadas, para luego ser recuperadas bajo filtros dinámicos de búsqueda en el módulo de grabaciones de ICV2.0.



Agentes Remotos

El hecho de contar con acceso full WebRTC de agentes y supervisores, ICV2.0 se perfila como la solución perfecta para trabajar con usuarios remotos. Es tan solo abrir una web para comenzar a recibir y realizar llamadas telefónicas.

77
Llamadas procesadas

Llamadas salientes por Discador		Llamadas Entrantes	
Atendidas	17	Atendidas	8
No atendidas	37	Expiradas	2
Perdidas	5	Abandonadas	5

Desglosar por fecha

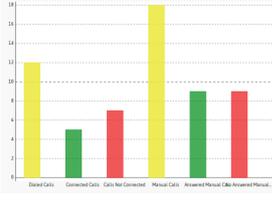
Llamadas salientes Manuales		Llamadas salientes Preview	
Conectadas	2	Conectadas	4
no conec.	1	no conec.	1

Desglosar por fecha

Exportar totales llamadas(CSV) Exportar a CSV todos los reportes

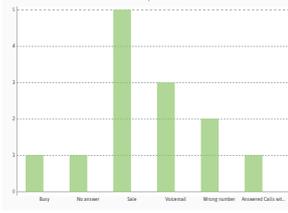
Llamadas totales procesadas por ICV2.0

Calls	Number
Dialed Calls	12
Connected Calls	5
Calls Not Connected	7
Manual Calls	18
Answered Manual Calls	9
No Answered Manual Calls	9



Distribución de llamadas

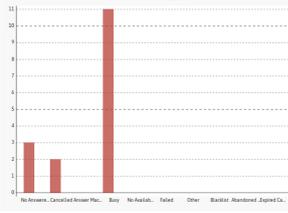
Call Disposition	Number
Busy	1
No answer	1
Sale	5
Voice mail	3
Wrong number	2
Answered Calls without disposition	1
Total assignments	13



Export Call Dispositions Report (CSV)

Llamadas no contactadas

Result	Number
No Answered Calls	3
Cancelled	2
Answer Machine Detected	0
Busy	11
No Available Channels	0
Failed	0
Other	0
Blacklist	0
Abandoned Calls	0
Expired Calls	0
Total of Not attended calls	16



Export Not attended Calls Report (CSV)

Detalle de llamadas salientes no contactadas

Agent	Engaged Call Dispositions	Agenda	Wrong number	Busy	No answer	Voice mail	Sale	Dispositioned Contacts
martin lopez	2	0	0	1	1	1	2	5
mikael akerfeld	3	0	2	0	0	2	3	7
Totals	5							12

Distribución de calificaciones de llamadas por agente

gent	Session time	% On call	Processed calls	Average time	Failed attempts
ikael akerfeld	2:23:14hs	0.7912%	13	5.23s	7
low by dates	0:42:48hs pause, 0:01:08hs call	29.8844% pause, 69.3244% waiting			
artin lopez	10:51:42hs	0.1841%	10	7.2s	13
low by dates	6:17:02hs pause, 0:01:12hs call	57.8557% pause, 41.9602% waiting			

Tiempos de sesión por agente

Agent	Pause	Type	Time
martin lopez show by dates	Coaching	Productive	0:00:46hs
martin lopez show by dates	ACW	Productive	6:17:02hs
martin lopez show by dates	Break	Recreational	0:01:52hs
martin lopez show by dates	Sales	Productive	0:00:34hs
mikael akerfeld show by dates	Coaching	Productive	0:02:15hs
mikael akerfeld show by dates	ACW	Productive	0:42:48hs
mikael akerfeld show by dates	Break	Recreational	0:00:23hs

Detalle de pausas por agente

Name	Performed calls	Connection	Manual Calls	Connection
preview_sales_2904	30	0:00:04	18	0:00:05
prev_multinum	8	0:00:04	5	0:00:05
prev_multinum_2	11	0:00:07	5	0:00:05
Survey_preview_1	0	0:00:00	0	0:00:00
Survey_preview_2	3	0:00:18	2	0:00:17

Call types by preview campaign

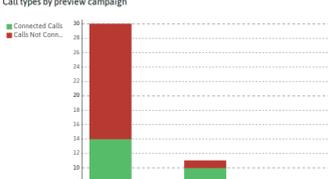


Grafico de distribución campañas entrantes

MPAÑA: MORA_TEMPRANA_2508

Estado: Llamadas

Agentes	Estado	Tiempo	Acciones
utaro	Sanitario	00:00:58	
engano	ONCALL-mora	00:00:16	
lano	Coaching	00:01:26	
mparo	DIALING	00:00:06	
ltano	READY	00:01:47	
oris	OFFLINE	23:52:34	

Supervisión de agentes

Export Contacted Calls (CSV)

Phone Number	tel2	tel3	name	surname	id	Call Disposition
4149057	5149095	6149026	Robert Anton	Wilson	1000013	Sale
4149050	5149090	6149010	Isaac	Luria	1000012	Busy
4149055	5149095	6149000	Carl Gustav	Jung	1000011	No answer
4149052	5149090	6149090	Atahualpa	Yupanqui	1000010	Voicemail
4149050	5149090	6149087	Facundo	Cabral	1000009	Voicemail
4149050	5149090	6149077	Aleister	Crowley	1000008	
4149050	5149092	6149067	Jiddu	Krishnamurti	1000007	Sale
4149052	5149092	6149055	Jorge Luis	Borges	1000006	Wrong number
4149040	5149092	6149047	Herman	Hesse	1000005	Wrong number
4149032	5149095	6149037	Aldous	Huxley	1000004	Voicemail
4149020	5149025	6149027	Albert	Hoffman	1000003	Sale
4149014	5149015	6149017	Timothy	Leary	1000002	Sale

Reporte de Contactados desde la Base de Datos

Date: 24/03/2019 - 30/03/2019

Call type:

Tel cliente:

Agent:

Campaign:

Checked:

Minimum duration: 3

With Engaged Call Disposition:

In seconds:

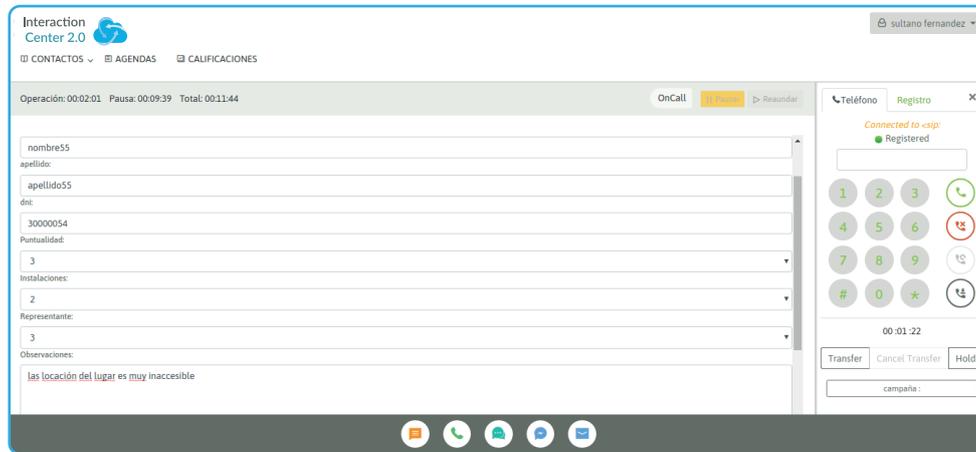
Date	Call type	phone_customer	Agent	Campaign	Recording	Description
2019-03-29 15:35	INBOUND	4541962	mikael akerfeld	Sales_marketing_camp		<input type="button" value="Description"/>
2019-03-29 10:00	MANUAL	5343431	martin lopez	prev_multinum_2		<input type="button" value="Description"/>
2019-03-29 09:58	MANUAL	33213211	martin lopez	prev_multinum_2		<input type="button" value="Description"/>

Módulo de grabaciones

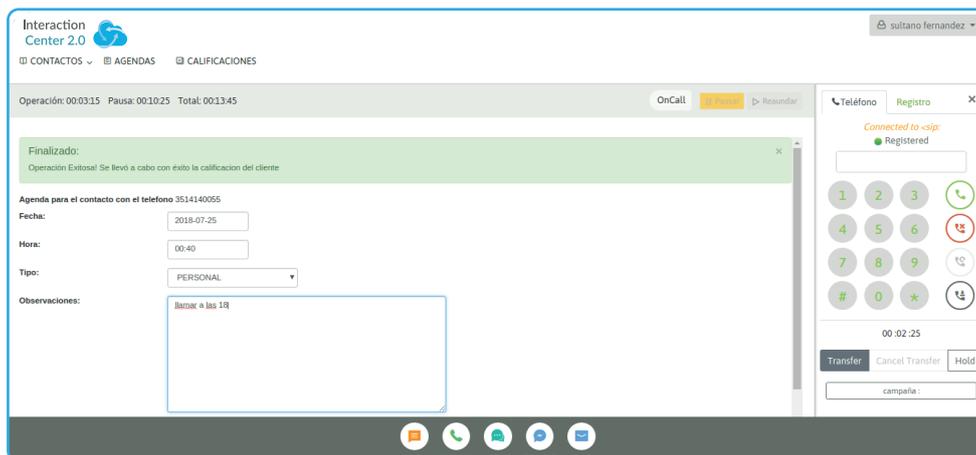
Number of Calls by Campaign

Campaign	Performed calls	Manual Calls	Call Disposition
Survey_preview_1	0	0	Preview
Survey_preview_2	3	2	Preview
Survey_Dialer_1	14	0	Dialer
Sales_Dialer	14	0	Dialer
Sales_online_1	1	0	Inbound
Sales_marketing_camp	3	0	Inbound
prev_multinum	8	5	Preview
prev_multinum_2	11	5	Preview
preview_sales_2904	30	18	Preview

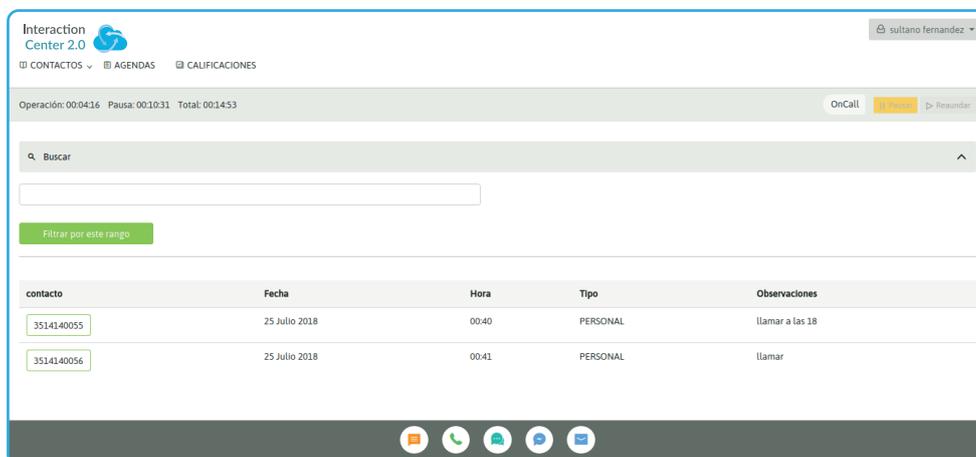
Números de llamadas por campaña



Llamada activa



Listado de agendas



Agendamiento de llamada



Soporte

Los Servicios de Soporte Técnico y Servicios Administrados que ofrece Interaction Center Voice tienen como objetivo brindar a nuestros clientes continuidad a los servicios de su empresa, basados en un acuerdo de nivel de servicio (SLA - "Service Level Agreement") en el que se especifican las necesidades tecnológicas de su empresa, así como sus niveles de calidad y parámetros de medición y control.



Soporte Técnico 5X8 o 7X24

Ofrecemos Soporte Técnico Remoto o en Sitio, los cuales pueden ser en cobertura **8x5**: Lunes a Viernes **8hrs diarias** y **7x24**: Lunes a Domingo las **24hrs**, los 365 días del año. Contando con asesoría personalizada.



Addons

ICV Webphone

Este Addon comprende un completo teléfono web basado en tecnología WebRTC, diseñado para ser utilizado en Sitios Web de Empresas y también como una extensión dentro del ecosistema de Central Telefónica o PBX. Es 100% compatible con los browsers más comunes del mercado, como Chrome y Firefox, y tiene la habilidad de aceptar muchas llamadas concurrentes vinculadas a la Central PBX que se disponga. No requiere de ningún tipo de instalación en su Desktop, y permite una rápida integración, personalización y aprovisionamiento.



ICV Reporting PRO

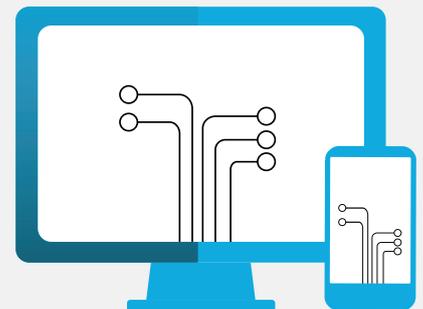
Dentro del ecosistema de extensiones y addons que pueden agregarse a ICV, Reporting Pro es un componente clave a la hora de obtener precisión en las mediciones analíticas de actividad de un Contact Center. Este Addon permite generar múltiples métricas de productividad y eficiencia, a la vez que combina la información estadística con el objeto de ofrecer mayor "granularidad" a la hora del despliegue de información, lo que permite una mejora sustancial en la presentación de la información para la toma de decisiones.



ICV Digital & Social Media

IC Digital & Social Media es una plataforma que permite integrar todos los canales digitales en un único sistema de información a fin de gestionarlos de manera eficiente.

Ofrece un único punto de entrada para monitorear la actividad relevante en redes sociales; centralizar la gestión de las interacciones de una empresa con la comunidad y analizar la información obtenida, generando métricas y reportes configurables especializados en centros de contacto.



Addons

Interaction Center CRM

Es una solución de negocio que permite automatizar y administrar fácilmente las interacciones con los clientes en el Centro de Contacto. Permite estandarizar los servicios mejorando su calidad y da visibilidad de la información estratégica para una toma de decisiones oportuna, adaptándose a las reglas de negocio de cualquier tipo de organización.



e-Survey ICS

El Addon de Encuestas Interactivas (Interactive Contact System) permite la creación de encuestas telefónicas de contacto masivo, utilizando audios pre-grabados y bases de contacto administrables. Las encuestas se disparan a través de Campañas Salientes de Discador (Outbound Dialer), permitiendo no sólo calificaciones pasivas sino también la posibilidad de derivar contactos en tiempo real a colas de atención predefinidas. Resulta ideal para sondeos de mercado, broadcasting, Press-One, campañas políticas y ventas automatizadas. Ofrece una completa Reportería y Supervisión de campañas.





Funcionalidades Interaction Center 2.0 [WebRTC Connect]

	Cloud Interaction Center Básico	Cloud Interaction Center Intermedio	Cloud Interaction Center Avanzado
Características	MULTICANAL		
Rango de usuarios	INB hasta 1,000 agentes OUT hasta 80 agentes		
Licenciamiento	Suscripción		
Infraestructura(Nube publica/ premisas centralizadas/ premisas cliente)	TRIARA / AWS / DIGITAL OCEAN / Cualquier Nube		
Plazo de Contratación	Plazo forzoso / Por consumo		
Restricciones	Únicamente canal de voz. Puede agregarse complemento de Canales Digitales para ser MULTICANAL		
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 10 agentes		
Caso de uso	<ul style="list-style-type: none"> • Pequeños y Medianos Call Centers • Empresas, organizaciones y entidades campañas de voz y video • Instituciones EDUCATIVAS • Sector Financiero • Retail / venta de productos por catalogo • Salud • Turismo • Telecom y proveedores de servicios • Transporte • Seguridad y vigilancia 		
Voz - Inbound ACD - IVR	SI	SI	SI
Voz - Inbound / Outbound Automático- ACD - IVR	SI (PREVIEW)	SI	SI
Grabación de llamadas	SI	SI	SI
Marcador Predictivo	●	SI	SI
Blaster (SMS - Voz)	AddOn	SI	SI
Email	AddOn	AddOn	AddOn
SMS	AddOn	AddOn	AddOn
Redes Sociales (Messenger Facebook - Twitter)	AddOn	AddOn	AddOn
Integración WhatsApp	AddOn	AddOn	AddOn
Encuestas WEB	AddOn	AddOn	AddOn
Grabación de Pantalla	●	●	●

Omnicanalidad



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

Nomenclatura

Incluida
 No incluida
 Incluida en siguientes versiones
 Disponible como complemento

Nomenclatura

SI
 ●
 AddOn