



Solución de Contact Center **OMNISCANAL** y Automatización de Procesos con **INTELIGENCIA ARTIFICIAL**



Nuestra solución le permite administrar desde una SOLA plataforma 14 canales de comunicación como: Llamadas, Whatsapp, videollamadas, Email, SMS, Webchat, Facebook, Twitter, Instagram, Messenger, Line, Telegram y configurar desbordes desde formularios web.

Es la solución de contact center y CRM en la nube más innovadora del mercado, con herramientas de Inteligencia Artificial(AI) para automatizar procesos de atención a clientes.

Confiable, Intuitiva y rápida de implementar, entregada en modelo SaaS (Software as a Service).

Conectando diariamente más de 40,000 agentes en toda Latinoamérica.





Omnicanalidad + Bots + iA

Mejore la experiencia de tus clientes al integrar todos los canales de contacto en un escritorio unificado, y al contar con información previa sobre tus usuarios antes de gestionar sus solicitudes.

Videollamadas



WhatsApp



Facebook Page



Twitter



Instagram



e-mail



Web Form



Llamadas



Line



Facebook
Messenger



Telegram



Instagram
Messenger

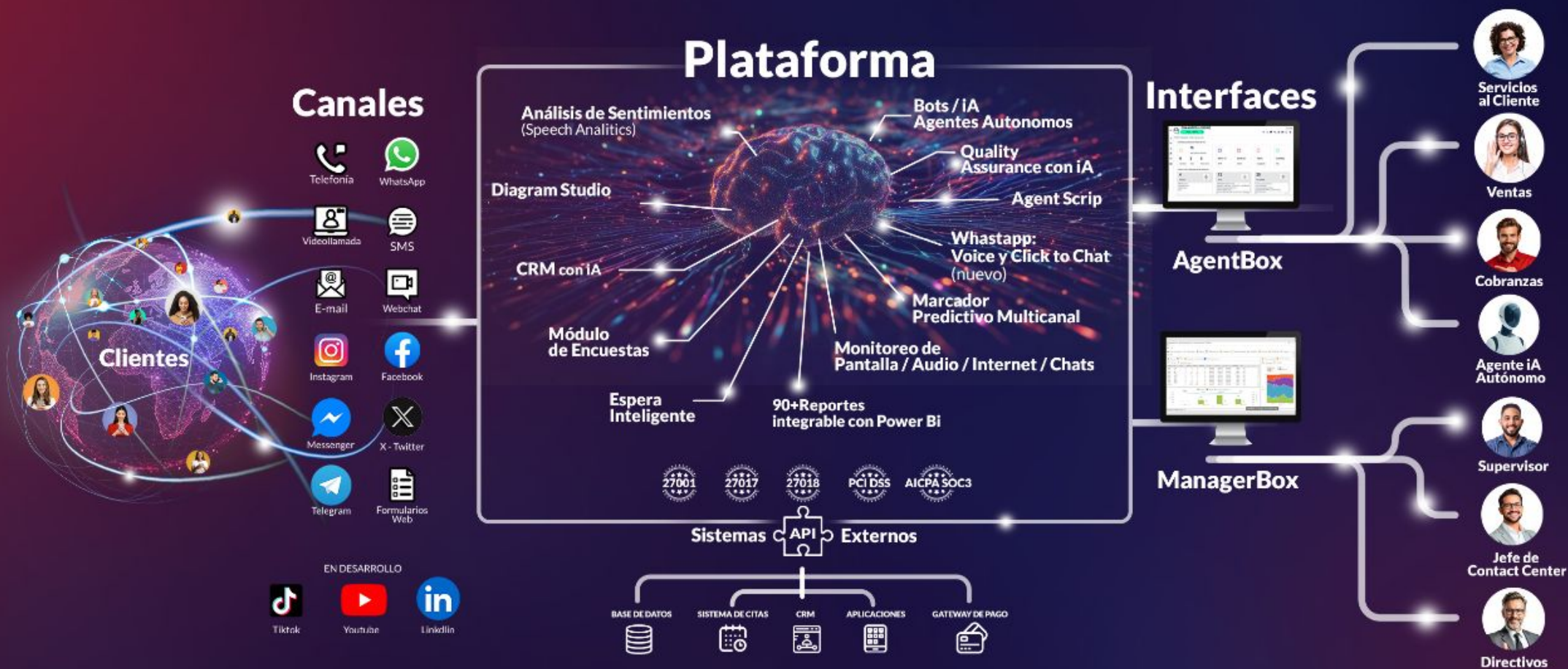


SMS



Web Chat

Solución de Contact Center Omnicanal y Automatización con Inteligencia Artificial Aló



Casos de uso de automatización **con Inteligencia Artificial** en nuestra Solución Omnicanal



Solicitud de citas con recordatorio de confirmación, modificación o cancelación.



Entrega de Pruebas de Laboratorio, certificados, cotizaciones, facturas, bonos, estudios de crédito o similares.



Proceso automático de Autorizaciones Médicas.



Automatización de proceso de cobranzas con Marcador Predictivo Multicanal y Chat GPT-seguimiento de facturas vencidas.



Recordatorios de pago periódico automático.



Campañas de promoción de productos o servicios con proceso de compra en línea: Medicamentos, zapatos, ropa, seguros, comida, servicios, etc...



Agente virtual de servicio al cliente con opciones transaccionales de saldos, balances, sedes, históricos, tasas, planes, etc...



Proceso de recepción y contacto de Leads y seguimiento posterior.



Bot de seguimiento de paquetes o envíos.



Respuesta en redes sociales y manejo de leads.



Avisos urgentes de alarmas masivos o individualizado, con envío de fotos, videos, etc...



Automatización en la mesa de ayuda-help desk.



Proceso de envío o recepción de remesas.



Monitoreo de Calidad con ChatGPT.



Proceso de pago de facturas, multas, copagos, entradas a eventos, etc...



Proceso de disponibilidad y reservas de cupos, salas, canchas, eventos, colegios, parqueaderos, vuelos etc...



Trámites de Licencias o Matrículas.



Proceso de Solicitud de Personal/hojas de vida.



Proceso de recepción, contacto y seguimiento multicanal de Leads.

66

66

RESET

78

78

RESET

56

56

RESET

¿Quiere mejorar **SU OPERACIÓN DE COBRANZAS** SUSTANCIALMENTE?



Usando una estrategia **multicanal** de cobranzas en una interfaz unificada.



Con medios autogestionados por voz y chatbot (**WhatsApp**).

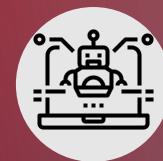


Usando reconocimiento de **voz o análisis de texto con IA** con propuestas de pago y objeciones.



Aumentando la **productividad** de los agentes usando:

- El Marcador Predictivo Multicanal más potente del mercado.
- Con 12-13 llamadas por agente-regulando velocidad de marcación.
- Con detección de buzones con IA con 98%+ de eficiencia.



Con un **RPA** que automáticamente organice las bases de datos y las suba a las campañas.



Reduciendo el tiempo de formación de agentes con la ayuda de **Mr. Wizard - ChatGPT-**



Analizando la **calidad del 100%** de las interacciones con **ChatGPT**.



Con **cumplimiento normativo** en países que lo requieren hoy en día.

¿Quisiera Incrementar las Ventas

MEJORANDO SU PROCESO

de generación de LEADS?

1

Usa una **Landing Page** con diferentes canales de contacto: **WhatsApp, Chat, Videollamada, ClicktoCall, Webcall.**



2



Contacte sus leads en 1 minuto con un **Marcador Predictivo Multicanal** automático por Whastapp o Voz.

3

Con asesores comerciales virtuales, Chatbots de IA en ventas o **ivr transaccionales con pasarela de pago.**



4

Reportería de la trazabilidad del ciclo de ventas completo.



5

Mida los carritos abandonados + recordatorio automático al cliente con una promoción.



6

Uso de RPA+AMD con IA + Marcador Predictivo Multicanal para incrementar la productividad de campañas masivas salientes.



7

Reduciendo el tiempo de formación de agentes con la ayuda de Mr. Wizard – ChatGPT.



8

Analizando la Calidad del 100% de las interacciones con ChatGPT.





Agendamiento de Turnos

Realiza la gestión de turnos en línea para agilizar el proceso en sede.



Servicios de Transporte y Tránsito

- Comparendos y cobro de multas
- Estado de cuenta de la tasa de derechos de tránsito
- Trámites de vehículos y licencias de conducción
- Pico y placa para taxis
- Medidas restrictivas para la circulación de motos
- Consulta de vehículo en patios



Salud y Sisbén

- Consultar EPS
- Realización de encuestas
- Actualización de datos
- Inclusión de Personas
- Desvinculaciones
- Estados de trámites
- Clasificación del Sisbén
- Prioridades médicas (Urgencias o casos especiales)



Educación

- Consultar disponibilidad de cupos en colegios públicos
- Programas bilingüismo
- Convenios Sena



Recreación y Deporte

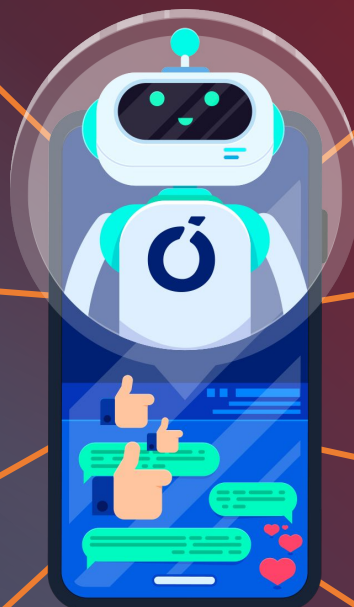
- Reservar una cancha o un parque



Impuestos

- Liquidación y pago del impuesto predial
- Catastro

Algunas interacciones mediante BOT para Alcaldías de nuestra Solución Omnicanal



Ayuda a:

Consultar información, procedimientos y gestionar trámites en diferentes áreas de atención a la ciudadanía, de forma rápida y sencilla sin desplazamientos a la sede.

Los resultados obtenidos, se basan en Inteligencia Artificial, con integración cada BD mediante conexiones API y uso de Chat GPT.

Seguridad

- Reportes de seguridad y convivencia ciudadana



Subsidios y otros Programas Sociales

- Estatuto temporal de protección a migrantes
- Información sobre refugio y salvoconducto
- Información sobre centro de integración



Participación Ciudadana

- Inscripción o reforma de estatutos
- Certificación de la personería jurídica
- Inscripción de dignatarios.



Estadísticas y Defunciones

- Solicitud de certificado de defunción
- Permiso de exhumación y traslado
- Expedir licencia de inhumación



Información a Migrantes

- Estatuto temporal de protección a migrantes
- Información sobre refugio y salvoconducto
- Información sobre centro de integración



Aplicaciones a Instalar y sus funcionalidades



AgentBox

Panel de Indicadores de Operación

Indicador de Estado - parametrizable

Llamadas - Softphone con 6 llamadas simultáneas

Chats para Webchat, Whatsapp, FB Messenger, Telegram y Line

Interacciones para Email, Instagram, Facebook y Twitter

Tipificaciones de 2-3 niveles

Transferencia de llamadas y chats

Envío de SMS

Atención por Videollamada

Agent Scripting

Contrato Digital – Speech Analytics

Gamificación

CRM propio o externo



ManagerBox



Diagrama Studio



IA: Bots, ASR, Visión OCR, Dialog Flow, TTS



Speech Analytics – Análisis de Emociones



Marcador Predictivo Multicanal



Enrutamiento basado en habilidades



Monitoreo en Tiempo Real – Voz y desktop



Grabación de Audio y Pantalla



Encuestas de Satisfacción



Espera Inteligente



60+ Reportes



Videomeetings Supervisores/agentes



Módulo de Calidad



Omnicanalidad



Integraciones, APIs, entre muchos otros más



AgentBox

El **AGENTBOX** es la interfaz de agente que integra voz, datos y video, otorgando al asesor la posibilidad de gestionar diferentes canales en el momento de atención contando además con la información de la llamada y del cliente. También entrega al líder de la operación la posibilidad de saber en que canal se encuentra interactuando el agente.



Omnicanalidad

Permitiendo que el agente gestione todos los canales de atención al cliente.
Y que el cliente pueda interactuar con su empresa por múltiples canales.



Gamification

Incluye herramientas de motivación basados en los indicadores claves de desempeño, KPI's.

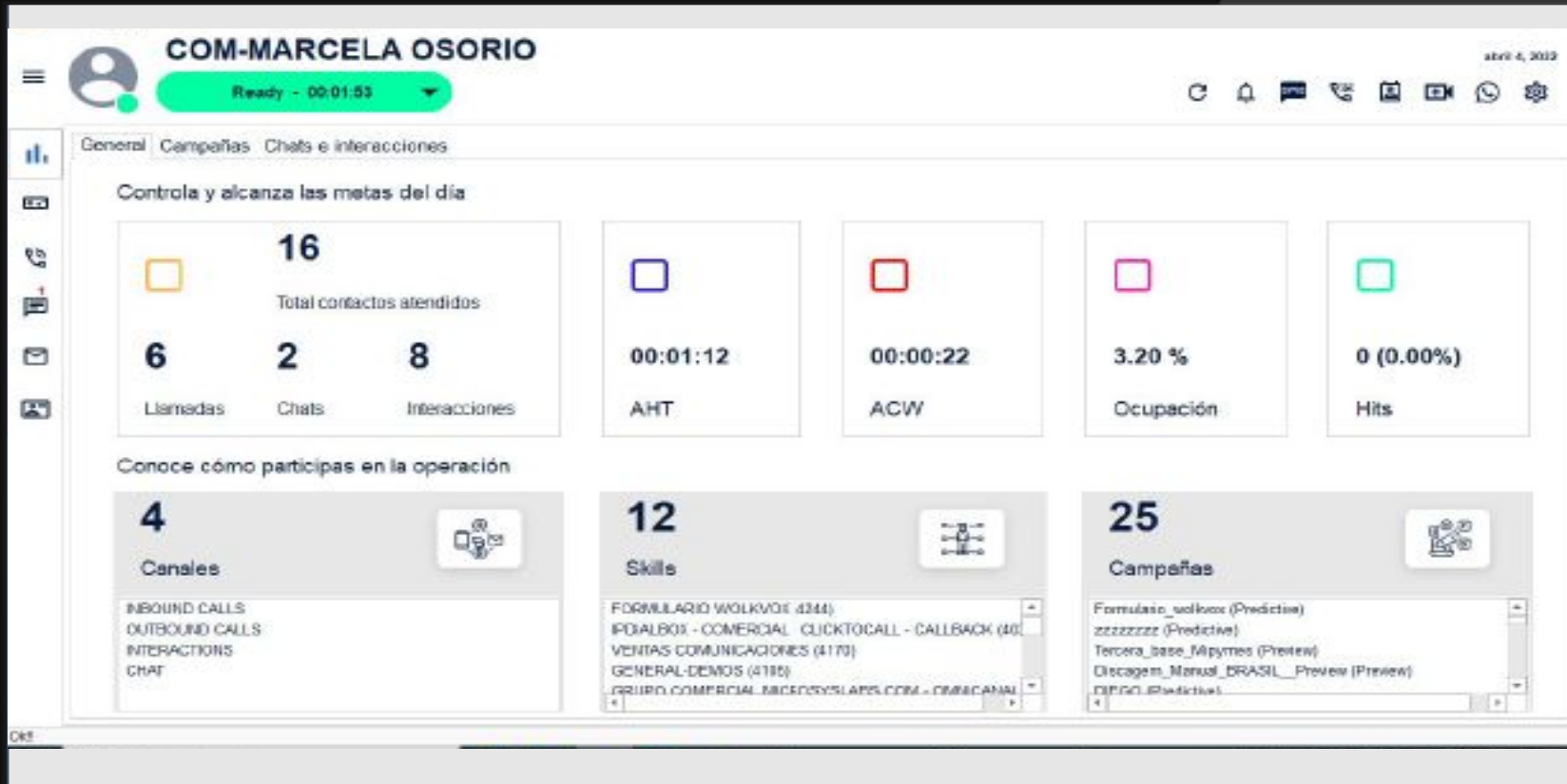


Agent Script

Permite establecer el guión de ayuda a la llamada con las reglas de decisión, contando con sistemas de reconocimiento de voz que analiza la conversación entre el agente y el cliente.

Omnicanalidad

El agente tiene la posibilidad de atender todos los canales desde un escritorio unificado.



Recibe y realiza llamadas y videollamadas

Gestiona las interacciones de los clientes

Interactúa por medio de chat con los clientes

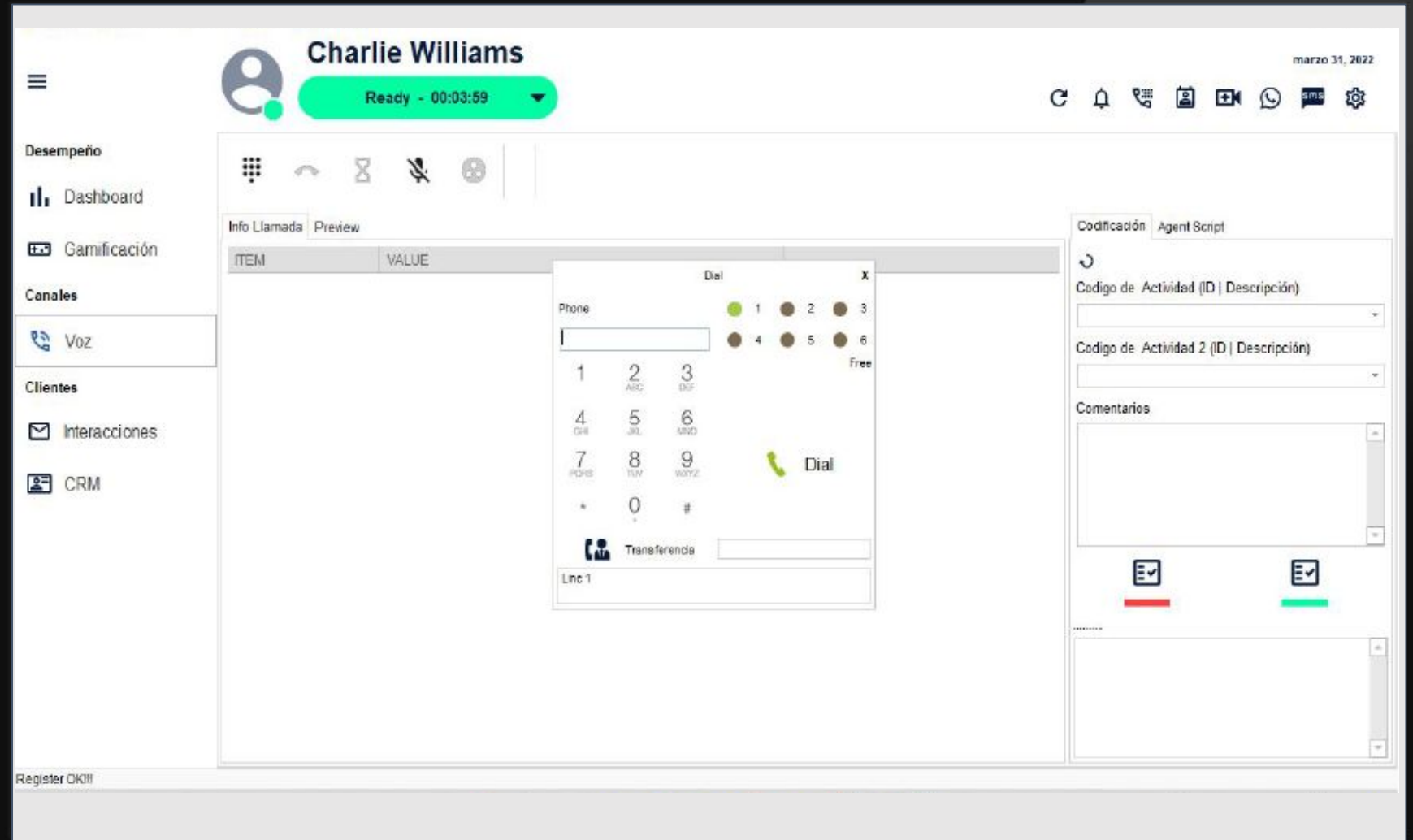
Omnicanalidad

Llamadas

El agente puede atender todas las llamadas que ingresen a la línea, contando además con la información de la llamada y del cliente.

El **AgentBox** cuenta con un **softphone** integrado, que permite realizar hasta 6 llamadas simultáneamente, con posibilidad de generar conferencias cuando sea necesario.

También, ofrece la opción de transferir las llamadas a cualquier extensión o a un número externo.





Omnicanalidad

Videollamadas - Cliente

Se desplegará la pantalla con la videollamada entre el cliente y el agente de Contact center.

COM-MARCELA OSORIO

Talk - 00:00:45

abril 20, 2022

Info Llamada Preview

ITEM	VALUE
NOMBRE	Andres
ID	1013652848
TELEFONO	573216549870
QUEUE	VIDEO LLAMADA - WOLKVOX PAGINA WEB(4238)
IDQUEUE	4238
ID CALL	0001.2848.9527.1650465781.33042

Codificación Agent Script

Codigo de Actividad (ID | Descripción)

Codigo de Actividad 2 (ID | Descripción)

Comentarios

Esperando codificación...

Agent: SOP-DAYAM MORENO (10560)
Date: 2022-04-19 09:38:05
Activity code 1: TEST_PRUEBA(1000)
Activity code 2: LLAMADA_DE_PRUEBA (PRA)
WVOXchid|1013652848



AgentBox

Omnicanalidad

Whatsapp y otros Chats

El agente puede atender los chats provenientes de WhatsApp, chat web, Facebook Messenger, Telegram y Line. En el entorno de chat, la plataforma tiene la capacidad de transferir los chats a otras extensiones y de tipificar el 100% de ellos.

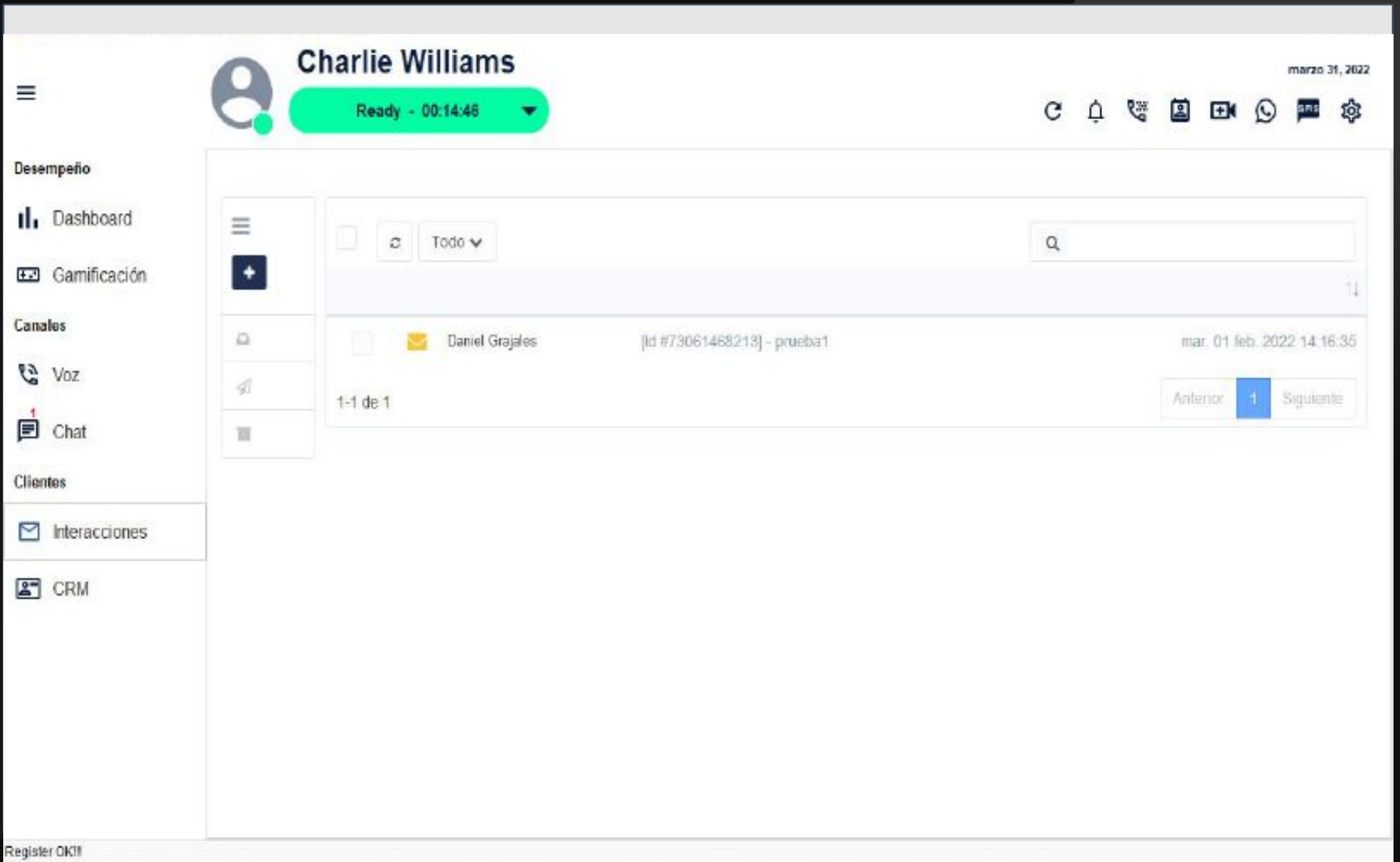


The screenshot displays the AgentBox interface for a chat session with Charlie Williams. At the top, the agent's name "Charlie Williams" is shown next to a profile icon and a status bar indicating "Ready - 00:10:36". The date "marzo 31, 2022" is visible in the top right corner. A sidebar on the left contains navigation options: "Desempeño", "Dashboard", "Gamificación", "Canales" (with "Voz" and "Chat" sub-options), "Clientes", "Interacciones", and "CRM". The main chat area shows a conversation with a contact identified by the phone number "573005063848". A message from the contact reads "template: invitacion_webinar8, vers: 31 de marzo" with a timestamp of "2022-03-31 16:16:35". The interface includes a "Historial" tab, a "Codificar" button, and a "Cambiar Id_customer" input field. At the bottom, there is a text input area with a microphone icon and the prompt "Responda aquí! - (win+, for emojis)".

Omnicanalidad

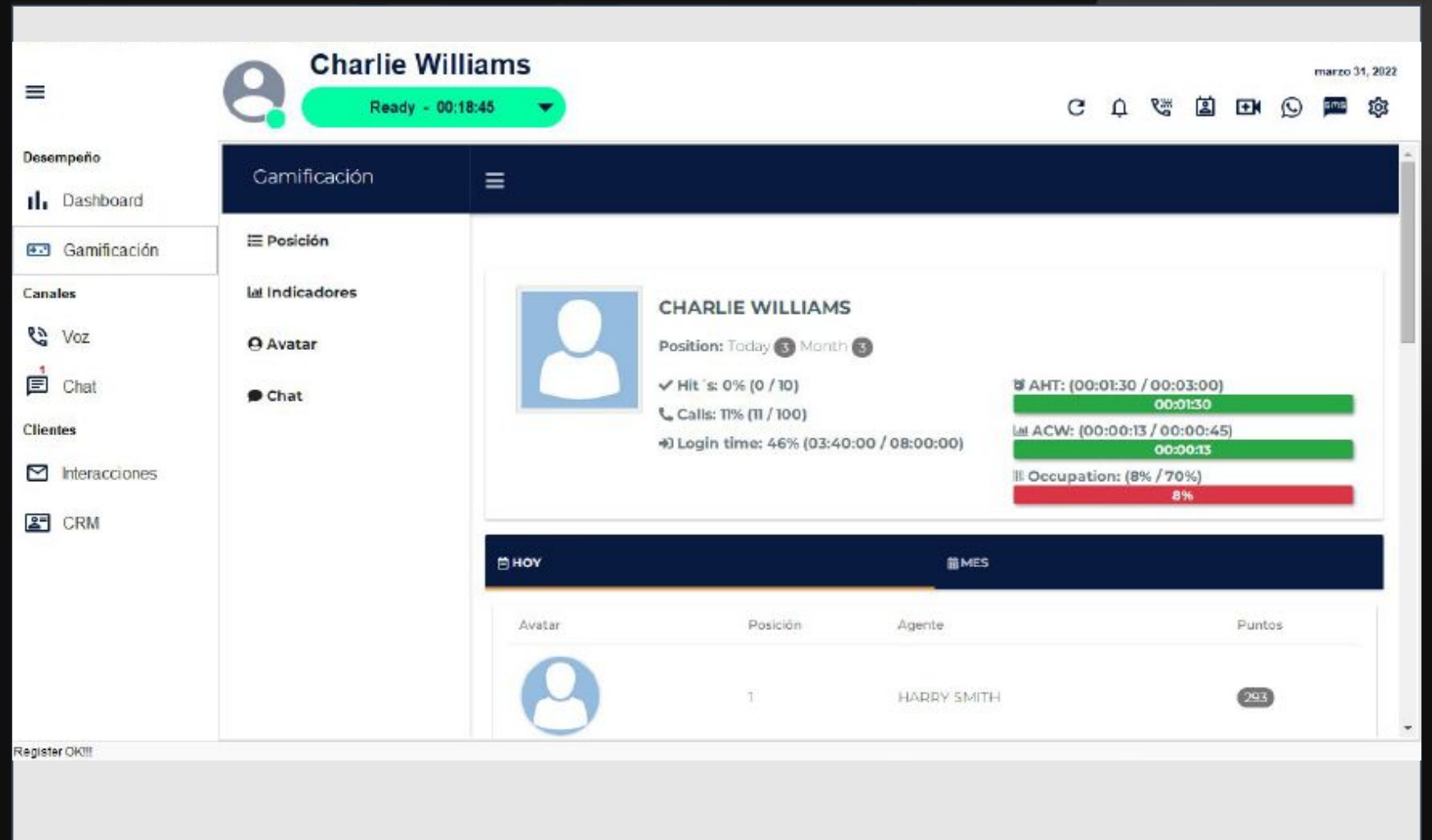
Interacciones

El agente puede gestionar las interacciones que ingresan desde los canales Email, Facebook Page, Instagram y Twitter.



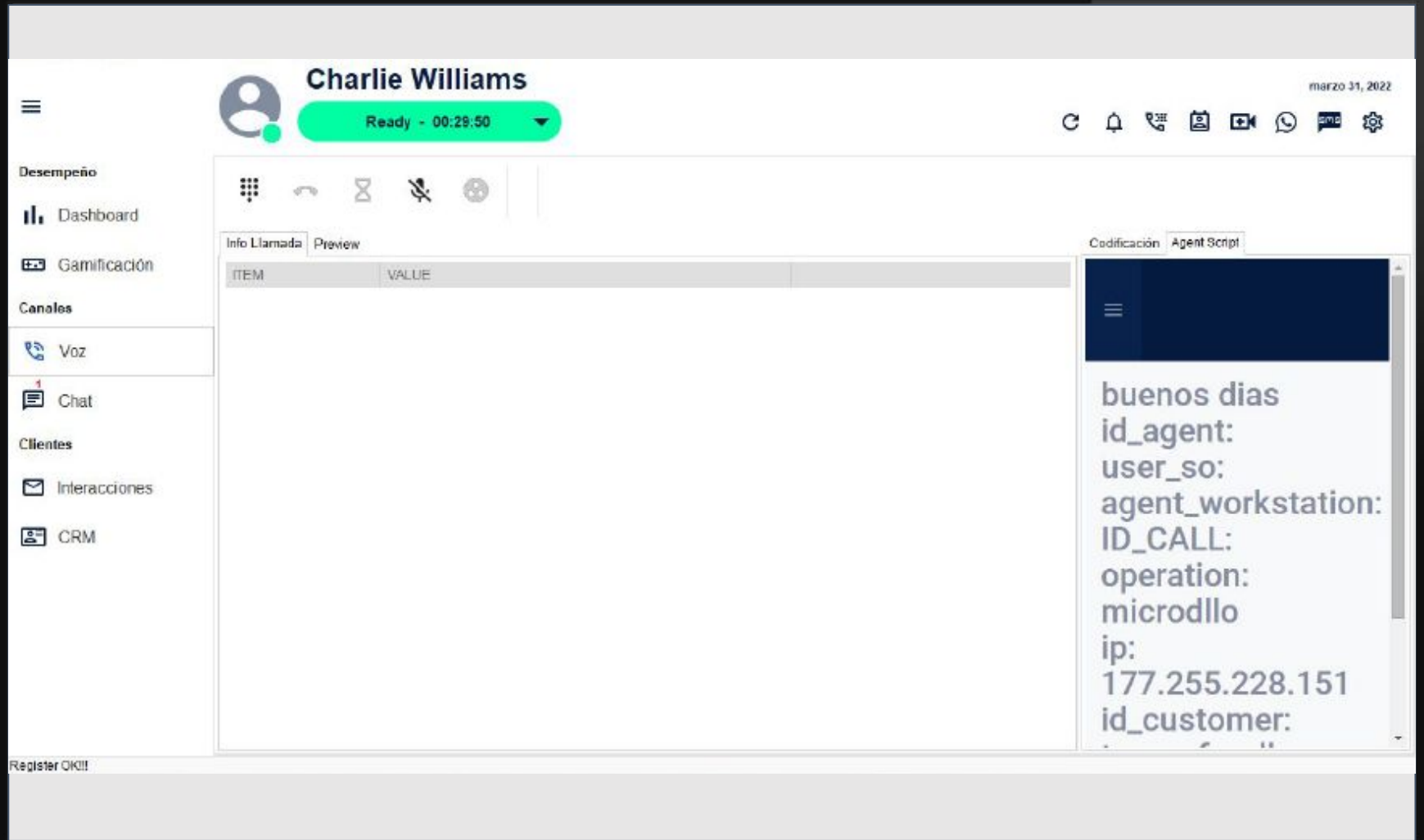
Gamification

En el módulo se pueden parametrizar los resultados deseados para cada operación, con el fin de que la plataforma realice el análisis automático del desempeño de los asesores y los ubique según su posición. El AgentBox también permite ver el historial de gestión de los últimos 30 días.



Agent Script

AgentBox cuenta con un script o guión, que sirve como base para una mejor prestación del servicio. Se podrá emplear para brindarle información al asesor sobre el cliente que está atendiendo, definir los flujos de decisión ante cada respuesta obtenida y recolectar información.



The screenshot displays the AgentBox interface for a user named Charlie Williams. The interface includes a sidebar with navigation options: Desempeño, Dashboard, Gamificación, Canales (Voz, Chat), Clientes (Interacciones, CRM), and a status bar at the bottom showing 'Register OK!!!'. The main area is divided into two tabs: 'Info Llamada' and 'Preview'. The 'Info Llamada' tab is active, showing a table with columns 'ITEM' and 'VALUE'. The 'Preview' tab is also visible, showing a list of variables and their values. The 'Agent Script' tab is active, displaying a list of variables and their values:

ITEM	VALUE
id_agent	buenos dias
user_so	
agent_workstation	
ID_CALL	
operation	
microdillo	
ip	177.255.228.151
id_customer	

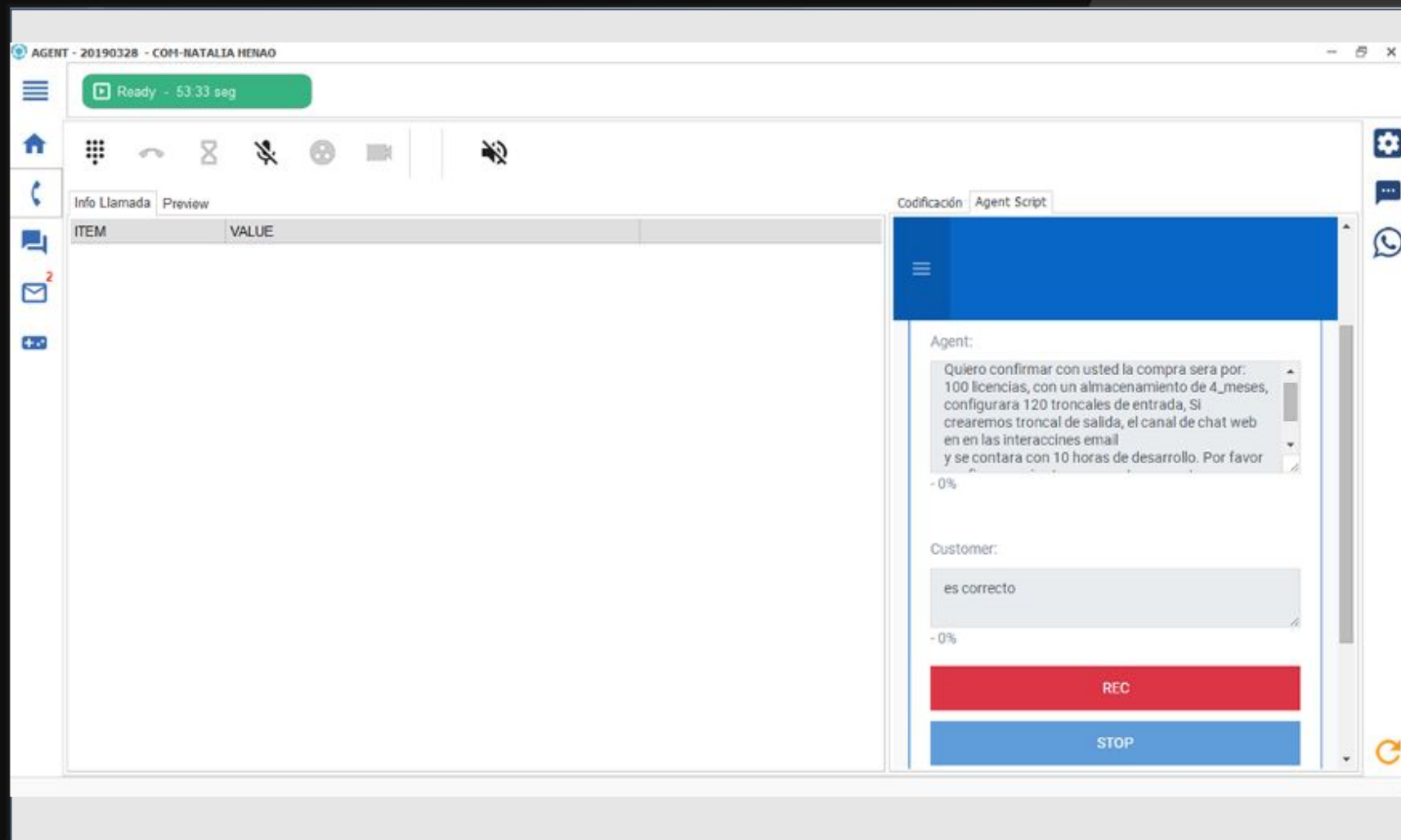
The 'Agent Script' tab also shows a list of variables and their values:

- id_agent: buenos dias
- user_so:
- agent_workstation:
- ID_CALL:
- operation:
- microdillo
- ip: 177.255.228.151
- id_customer:



Contrato Digital

La plataforma permite realizar contratos digitales usando un protocolo informático que, mediante la aplicación de sistemas de reconocimiento de voz, automatiza y procesa el diálogo de una llamada convirtiéndola en texto. Con esto, facilita y verifica el cumplimiento de la negociación de un acuerdo, sin necesidad de tener una cláusula contractual física.





Cuenta con 11 vistas de informes en tiempo real y con más de 75 reportes históricos, para realizar un seguimiento efectivo de tus operaciones con métricas basadas en las normas COPC.

ManagerBox

Monitoreo en tiempo real

Obtén toda la información necesaria para tomar decisiones inmediatas en el desempeño de las operaciones, analizando el comportamiento de forma actualizada de agentes, colas y campañas.

Reportes históricos

Analiza toda la información histórica de las operaciones de Contact Center contando con más de 60 informes (agentes, colas, tipificación, campañas...) y con la opción de descargarlos en Excel y HTML.

Auditoria de Calidad y Creación de IVRs y Automatizaciones

Cuenta APIs que te permiten integrar diferentes sistemas de reportería y crear paneles gerenciales para el análisis de datos.



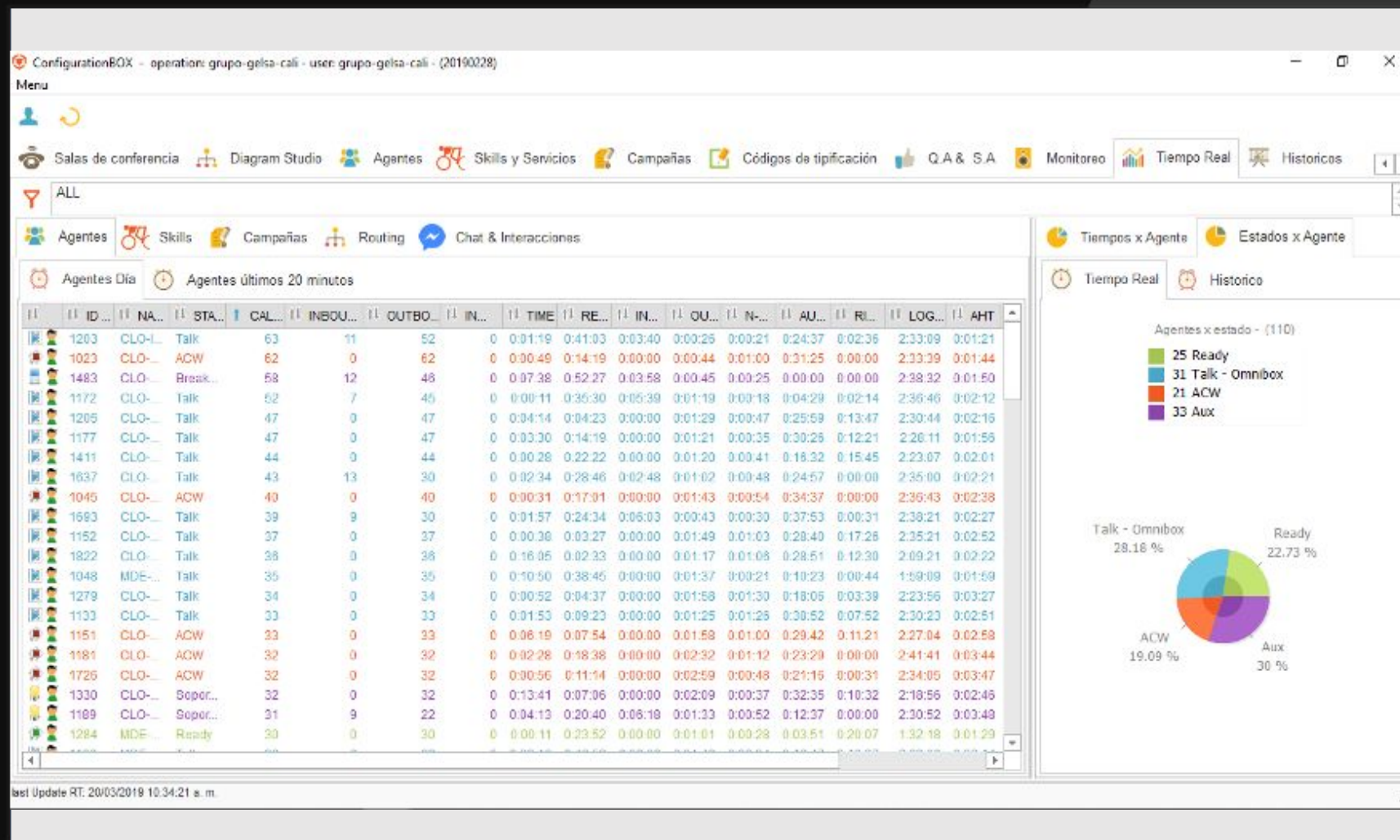
ManagerBox

Reports

Monitoreo en tiempo real

Agentes

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión de agentes, contiene estadísticas de llamadas, tiempos de gestión, tiempos improductivos, ocupación, Hits y RPC.



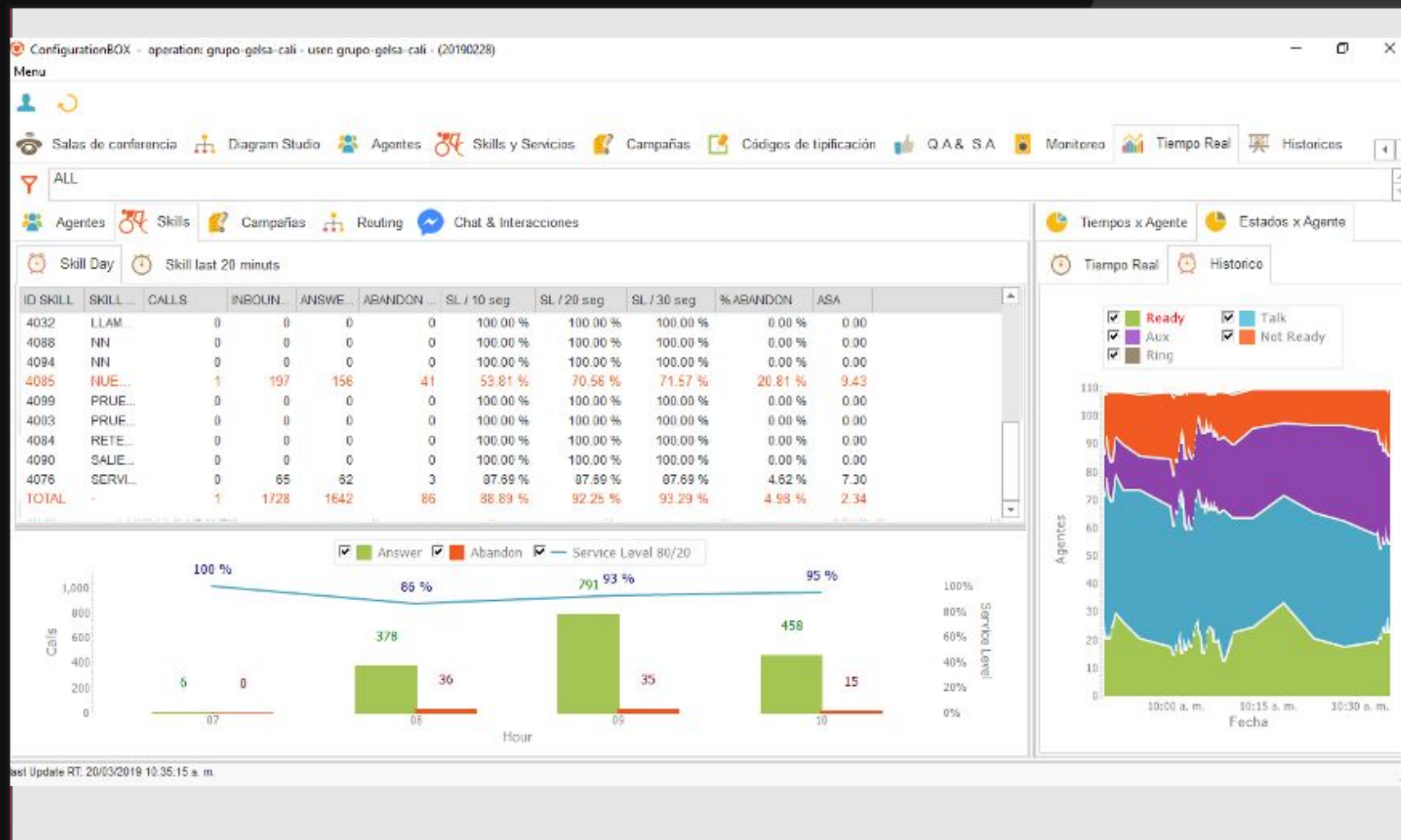


ManagerBox

Reports

Skills

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de las colas y niveles de servicio, contando con estadísticas de llamadas ingresadas, abandonadas y contestadas, niveles de servicio en 10-20-30 segundos, ASA y ATA.





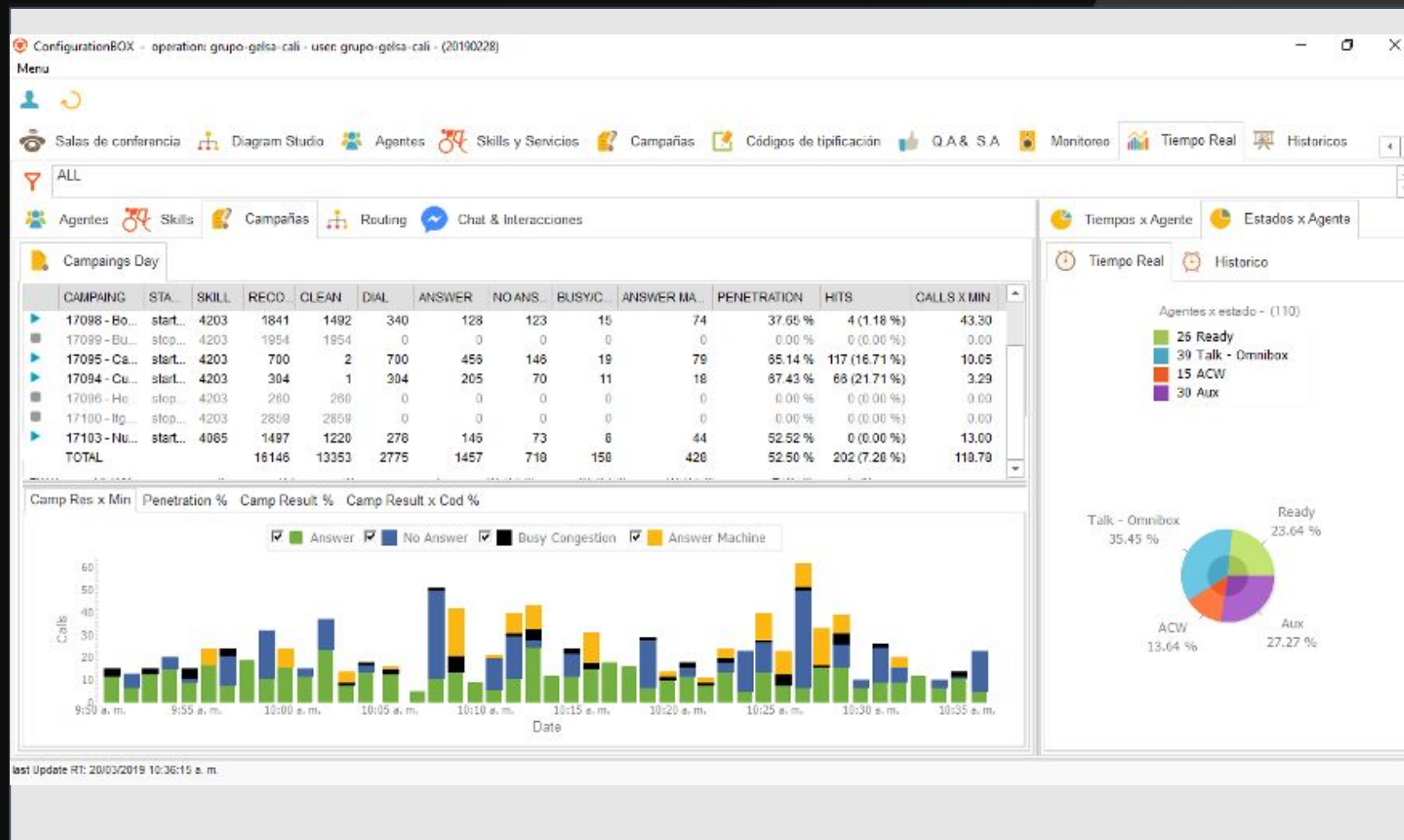
ManagerBox

Reports

Tiempo Real

Campañas

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión de campañas, así como información de registros contactados, Hits, penetración de la base de datos y llamadas por minuto. Cuenta también con gráficas que permiten conocer el desempeño de la campaña minuto a minuto.





ManagerBox

Reports

Tiempo Real

Chats e Interacciones

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión chats e interacciones, contando con los datos del cliente, asesor que lo atiende, canal y tiempo de interacción.

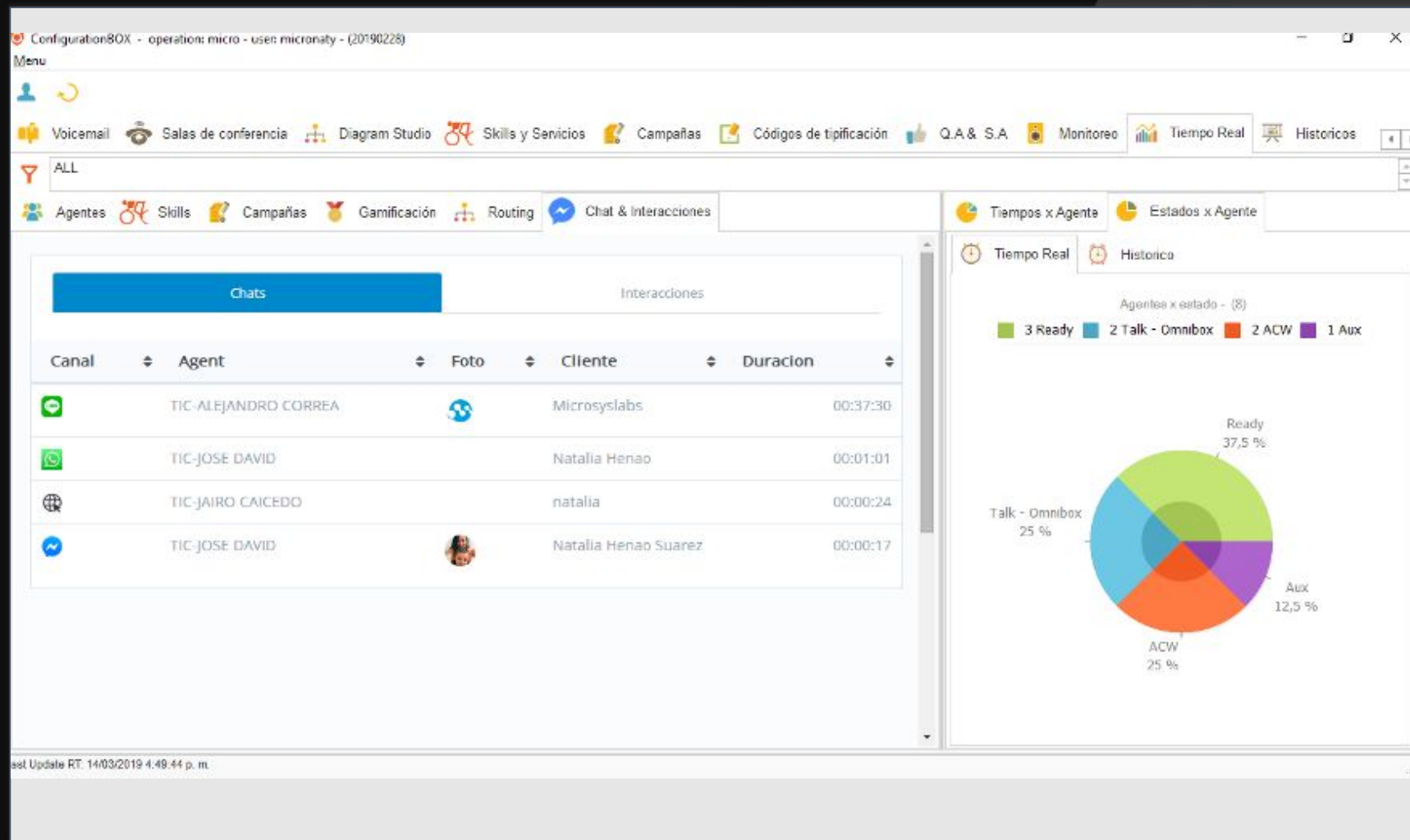




Diagram Studio

La plataforma cuenta con un entorno gráfico en el cual se puede configurar diferentes motores de enrutamiento. Sólo es necesario arrastrar y soltar los componentes combinando funcionalidades de Inteligencia Artificial, reconocimiento automático de voz, decisiones basadas en intenciones, estadísticas de cola, conexión a múltiples canales, consultas a bases de datos, conexión Rest API y desarrollo PHP.

Routing Voice

Permite diseñar IVRs y agentes virtuales, con funcionalidades de ASR e Inteligencia Artificial.

Routing Chat

Puedes crear tu propio chatbot, con posibilidad de desborde a agente.

Routing Interacciones

Esta herramienta te permite crear motores de enrutamiento para gestionar tus contactos desde redes sociales.

Diagram Scripting

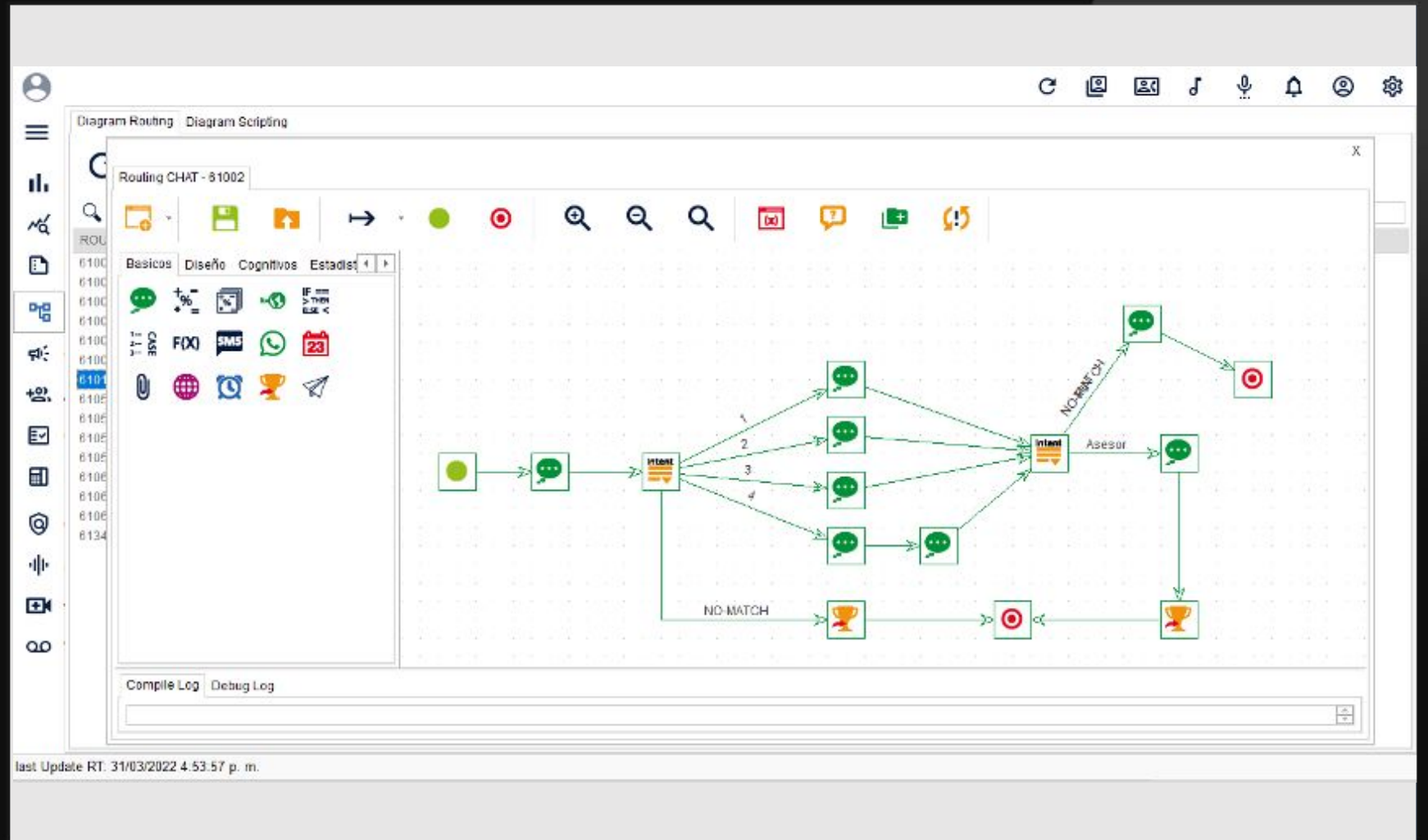
Diseña el flujo de tus conversaciones desde un ambiente gráfico y amigable.



Diagram Studio

Routing Chat

Crea tu propio chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente a través nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales de Inteligencia Artificial.





Voice of Customer

Speech and Text Analytics

Integra diferentes sistemas de análisis de voz para que tu Contact Center brinde el mejor servicio a tus clientes a través de las distintas operaciones.

Voz agente

Descubre si tus asesores están siguiendo los protocolos pactados por tu compañía en su gestión.

Voz del cliente

Detecta las palabras más usadas por tus clientes de forma automática.

Contrato digital

Realiza validaciones en tiempo real de los parámetros necesarios para las negociaciones.

ASR

(automatic Speech recognition)

Permite a tus clientes interactuar con los IVRs utilizando su voz, para navegar de forma simple, amigable e innovadora.



ManagerBox

Voice of Customer

Voz Agente

Monitoreo

En la pestaña de Monitoreo, es posible reproducir la llamada. La funcionalidad muestra las etiquetas del segundo en el que se dijeron las palabras claves parametrizadas en las categorías. También, se pueden observar, por separado, el diálogo del cliente y del agente.

ConfigurationBOX - operation: exito.com - user: exito.com - (20190228)

Menu

Adm Voicemail Diagram Studio Agentes Skills y Servicios Campañas Códigos de tipificación Q.A & S.A Monitoreo Tiempo Real Historicos

Monitor IS Buzón encuesta

Start Date: 4/03/2019

End Date: 18/03/2019

Search by: id_call

Value: %

Search speech analytics calls

MediaBox - IPDIALBOX

Info Speech to text

00:29 - Agent - señor maundo mi nombre es alejandra fardo mas de sora es servida cliente exito punto con como este ah ya vivo dejando asi yo creo que yo le mande un correo anticipo que ese correo a perdomo es el fue el que me dieron

00:33 - customer - es correcto de jande

35 una compra

116 donde está mi pedida

Velocidad: 75% 100% 150% 200% 500%

00:00:29 00:04:19

1414.155233864...	1414	284	2019-03-11 16:15:27	04	no	yes	no	no	no	no	yes - 70.n...	no	12-12-customer...
1101.155233713...	1101	150	2019-03-11 15:48:24		no	no	no	no	no	no	no	no	:
4322.456322462...	4322	460	2019-03-11 04	no	no	no	no	yes - 44 una	no	no	yes - 44 una	no	0-1-customer val

last Update RT: 18/03/2019 9:38:34 a. m.



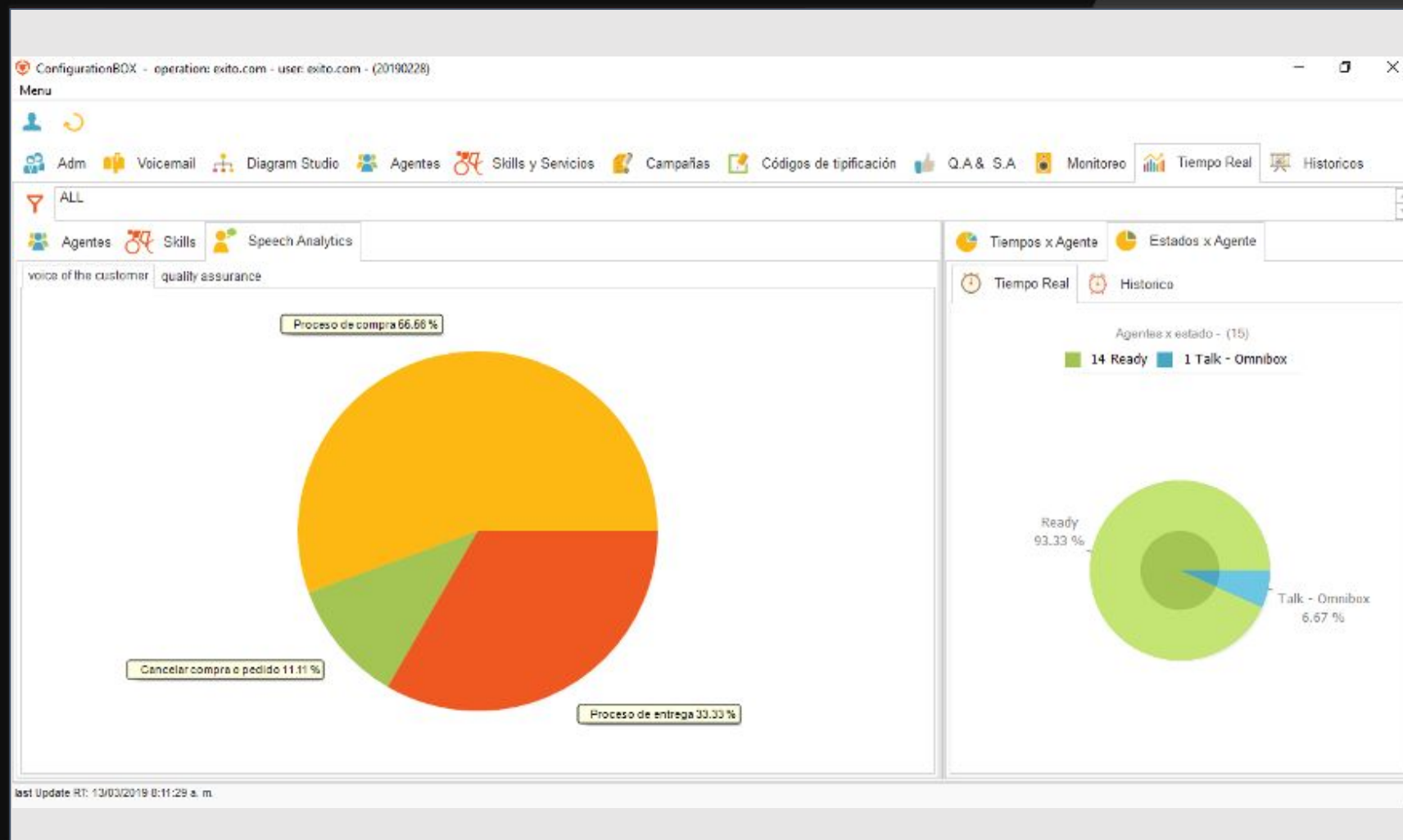
ManagerBox

Voice of Customer

Voz Agente

Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña voz del cliente, se obtiene la información del porcentaje de llamadas por categoría





Marcador Predictivo Omnicanal

La plataforma permite configurar además de la marcación predictiva, marcación progresiva, preview y manual. La plataforma cuenta con el mejor algoritmo de marcación predictiva en el módulo automático, que permite realizar hasta 10 llamadas simultáneas por cada agente conectado, aumentando la ocupación y productividad.



Estrategia omnicanal

Parametriza las interacciones por canal telefónico, IVR, Email y SMS.

Autopilot

Esta funcionalidad te permite realizar remarcaciones automáticamente, de acuerdo a los resultados de máquina.

Listas negras

Configura listas negras dentro de las bases de datos, para bloquear los números que no vas a gestionar en tus campañas.

Filtros

Crea diferentes filtros y búsquedas en tus bases de datos cargadas a la plataforma.

AMD + IA

Inteligencia Artificial para reconocimiento de máquinas contestadoras.



Marcador Predictivo Omnicanal

Estrategia Omnicanal

Canal Telefónico

En el canal telefónico es posible configurar el tiempo de ring máximo por llamada, además del AMD (Detección de máquina contestadora). En el segundo caso se ofrece la opción de colgar la llamada o dejar un mensaje pregrabado. También, se puede configurar el tiempo de la siguiente interacción, que puede ser una llamada u otro canal de contacto.

The screenshot displays the 'Admin Campaign Predictive' interface. At the top, it shows the campaign name 'TESTSALUDOTALVACUACION' and the campaign speed 'Velocidad de la campaña' set to '100 %'. Below this, there's a list of records with columns for ID, Name, Age, and Last. A 'Strategy' window is open, showing a call flow diagram with nodes labeled 'Tel 1' through 'Tel 10'. The diagram includes decision points for 'RPC: Right Party Call' and 'WPC: Wrong Party Call'. A 'telephone1' window is also open, showing a table of call attempts with columns for TRY, RING, AMD, HANG, MESSAGE, AUDIO MESS / TEMPL, DELA, and CHANNEL. The table lists 5 attempts for a specific number (61004) using the 'ivr' template. The interface also includes a sidebar with various icons and a top bar with system status indicators.

TRY	RING...	AMD	HANG...	MESSAGE	AUDIO MESS / TEMPL...	DELA...	CHANNEL
1	-	-	-	6130	ivr	5	ivr
2	-	-	-	Contacto Lead	sms	5	sms
3	-	-	-	whatsapp	5	5	whatsapp
4	-	-	-	Autorizacion Colsanitas	email	5	email
5	-	-	-	61004	ivr	5	ivr



La plataforma permite parametrizar múltiples intentos de marcación de acuerdo a los códigos de máquina de cada teléfono. Este funciona de manera vertical y cumple la regla de marcación para todos los números del cliente.





Calidad

Posee múltiples herramientas para garantizar la satisfacción del cliente, empoderando a las personas para ayudarlas a obtener mejores resultados. Todo esto basado en las mejores prácticas de las normas COPC (Customer Operations Performances Centers).

Aseguramiento de calidad

Parametriza diferentes matrices de calidad y atributos de errores críticos y no críticos, de acuerdo a los estándares de la COPC.

Speech and Text Analytics

Analiza de forma automática la voz del asesor y del cliente, para obtener datos de seguimiento de protocolo, rapidez de respuesta de las llamadas, entre otras.

Encuesta de satisfacción

Te permite realizar encuestas de satisfacción y analizar las emociones de tus clientes al finalizar la interacción con el asesor.

Monitoreo de interacciones

Puedes ver y escuchar las interacciones gestionadas desde la aplicación por medio de grabaciones de pantalla.

Grabación de Voz y Pantalla

Tienes la opción de escuchar el audio, exportarlo o copiarlo. Además, puedes capturar en video la pantalla del equipo de cómputo de tus agentes durante una llamada.

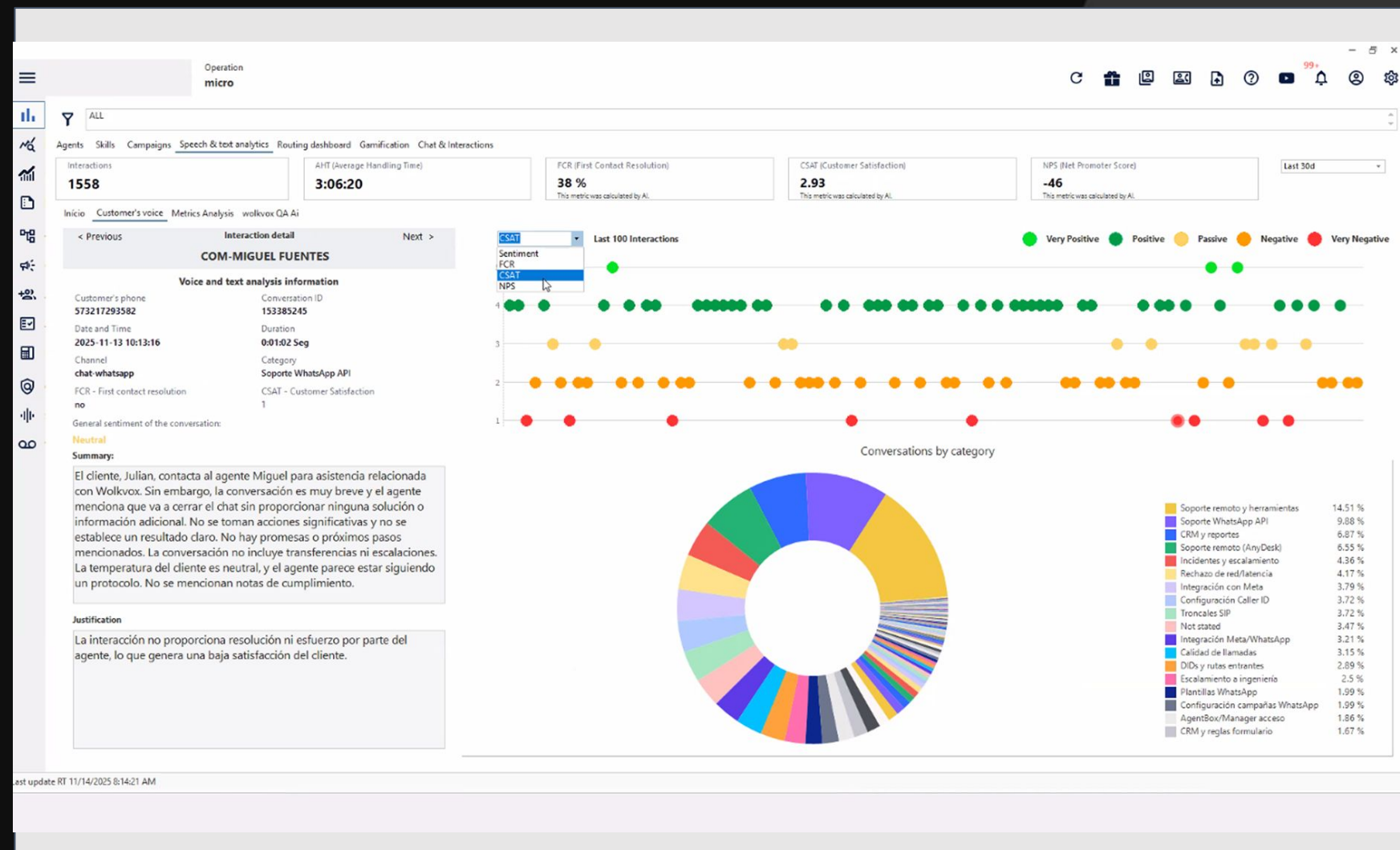


Calidad

AutoQA con AI

Utiliza un bot inteligente para asegurar la calidad de tus procesos de atención al cliente automáticamente y establecer planes de mejora continua.

Integra de forma nativa las funcionalidades de Speech & Text Analytics para potenciar el análisis profundo de la información obtenida a partir de las interacciones con clientes, sea a través de voz y/o chat.





Calidad

Aseguramiento de calidad

Matriz de Calidad

Configura las diferentes matrices de calidad, separando entre errores críticos y no críticos, para permitir que cada atributo sea valorado según su importancia.

The screenshot displays the 'Quality Analyzer' interface for user 'karen.rolan'. The left sidebar contains navigation options: Performance (Dashboard, Data monitor, Reports), Service Design (wolkvox Studio, Campaigns, Agents & Skills, Activity Codes, PBX), and Tools (Quality Analyzer, Speech Analytics, wolkvox meet, Voicemail). The main panel shows the 'Quality Matrix' tab with a table of quality attributes and their error rates.

Category	Attribute	Error type	%
01 - SALUDO	01. El agente le da a conocer el valor de la deuda al clien...	CE	20
01 - SALUDO	01. El agente se presenta con el nombre?	NCE	10
01 - SALUDO	02. El agente le pregunta el nombre al cliente	NCE	10
01 - SALUDO	03. El agente le dice buenos días, noches tardes al clie...	NCE	10
02 - NEGOCIACIÃfã...	El asesor se asegura durante la interacciÃn que el clie...	CE	10
03 - DESPEDIDA	01. El agente se despide del cliente?	NCE	10
03 - DESPEDIDA	02. El agente le indica al cliente que fue un gusto hablar...	NCE	5
04 - OTROS	01. El agente es buen negociador?	NCE	1
04 - OTROS	02. El agente tiene buen tono de voz?	NCE	4
TOTAL			80

last Update RT: 31/03/2022 5:37:09 p. m.

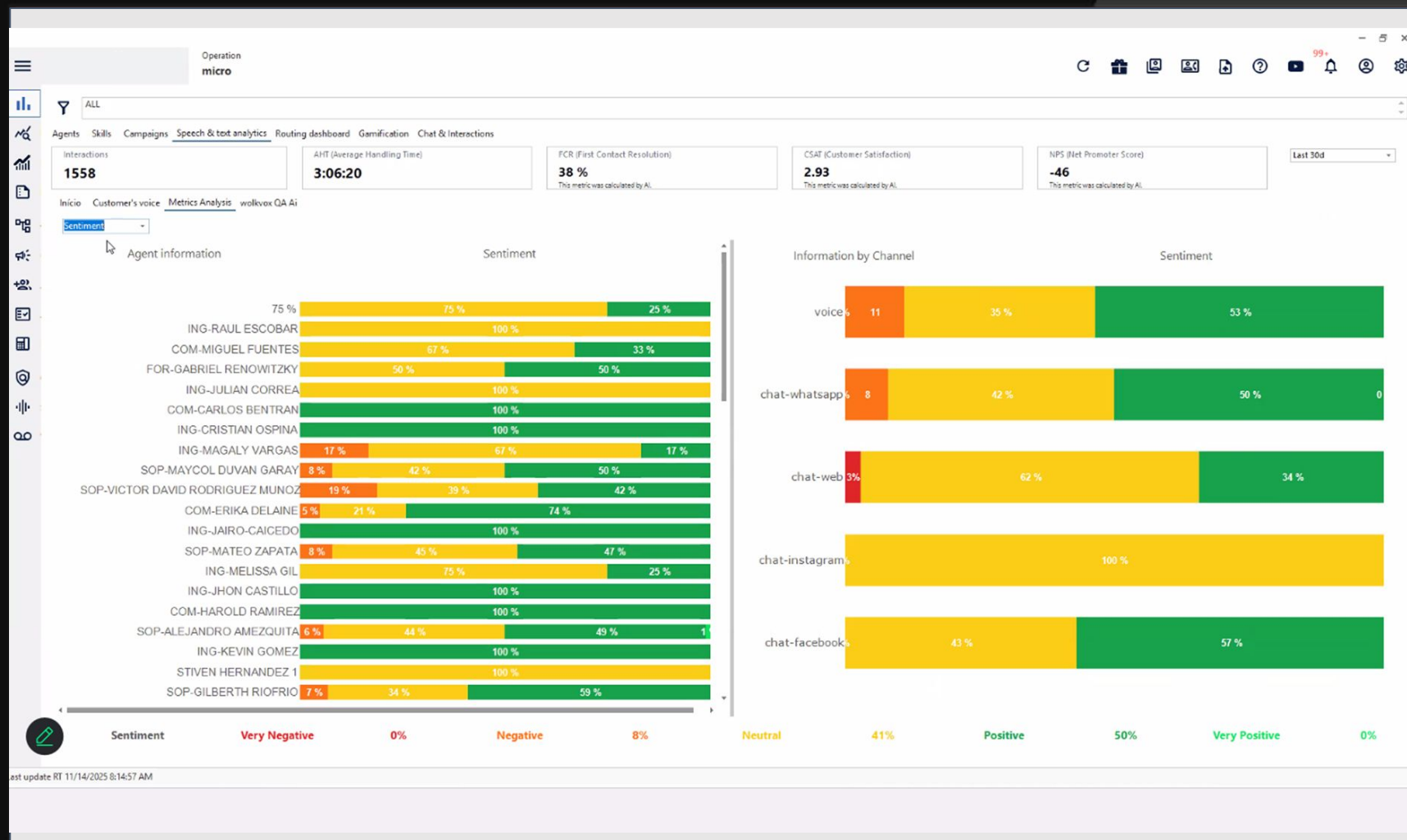


Calidad

Aseguramiento de calidad

Monitoreo de Calidad

En la pestaña de monitoreo, en la opción aseguramiento de calidad, están alojadas las llamadas que el sistema ha enviado como tarea para que el analista de calidad la califique. Las que aparecen en color rojo, son las llamadas que están pendientes por evaluar y, las verdes, las que ya han sido calificadas.



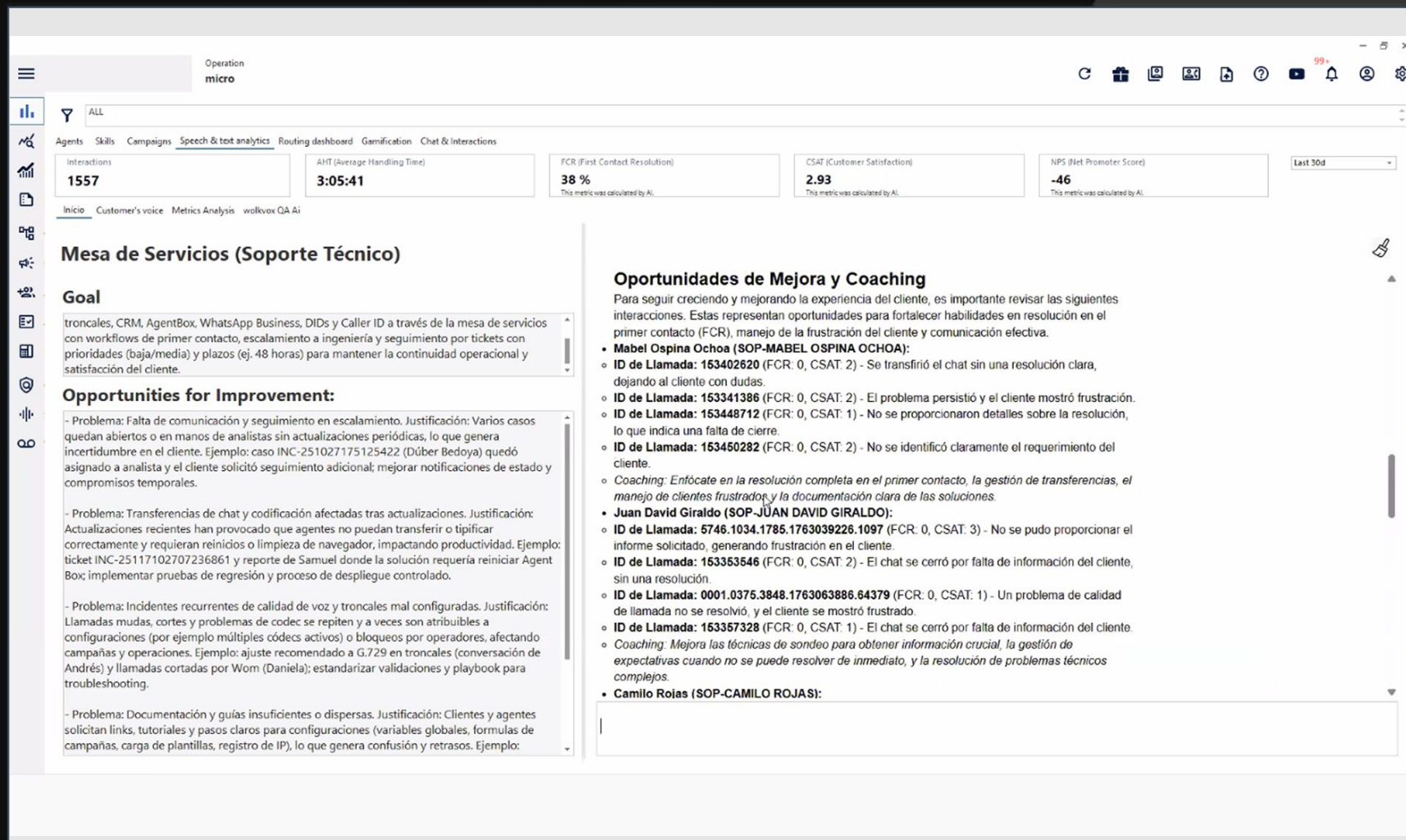


Calidad

Speech Analytics

Tiempo Real Aseguramiento de Calidad

En la vista de tiempo real, en la pestaña Quality Assurance, se analiza el desempeño de los agentes, en cumplimiento de protocolos de saludo y su agilidad en la atención al cliente.



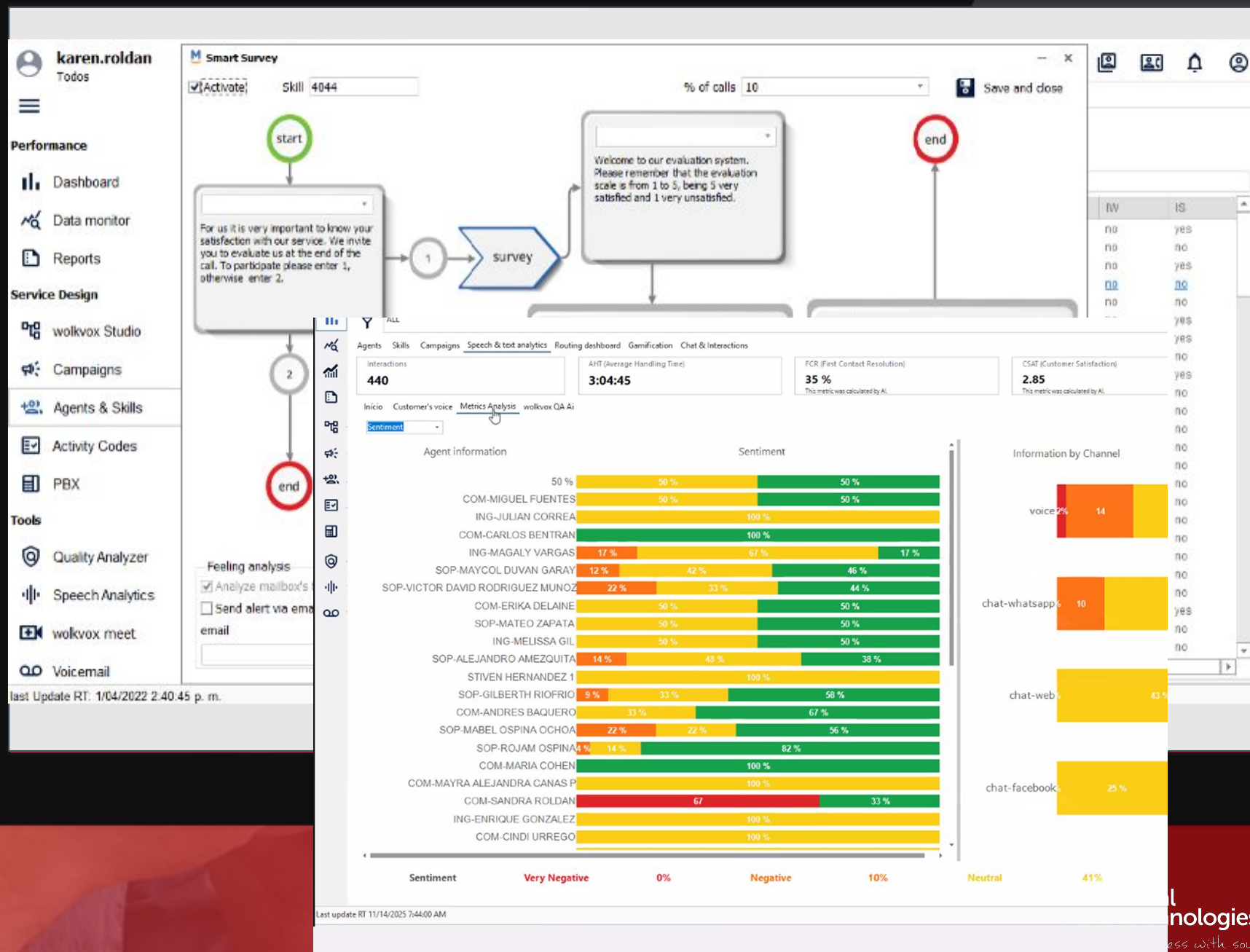


Calidad

Encuestas de Satisfacción con Análisis de Emoción

Parametrización

Para configurar la encuestas de satisfacción es necesario grabar los audios con las encuestas que se le van a realizar al cliente y el rango de calificaciones para cada pregunta. Además, se solicitará el correo electrónico de la persona a la que le llegarán las alertas que enviará el sistema cuando detecte una emoción negativa por parte del cliente.





Calidad

Audio y Pantalla

La plataforma permite la grabación de pantalla del 10% al 100% de las llamadas, mostrando información de agente, skills, fecha, teléfono, codificación, comentarios y quién las cuelga o finaliza.

modulotest03
Administrator

Monitor IS Buzón encuesta Interacciones Chats

Fecha inicio: 1/12/2021 Fecha fin: 31/12/2021

Buscar por: id_call Valor: %

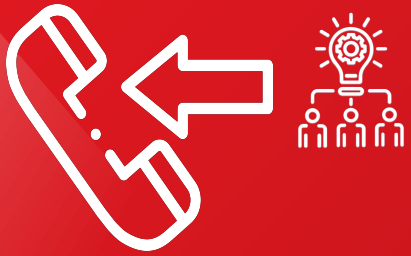
ID_CALL	AGENT	SKILL	DATE	COD_ACT	COD_A...	TYPE CALL	TELEPHONE	DURATION (S...	HUNGUP
12754.9533.1640725942.11...	Pruebas Marcela (12750)	4024 (Pr...	2021-12-28 16:12:28	TIMEOU...	TIMEOU...	inbound	12754	2	customer
1284227	9	customer							
1284227	9	agent							
1284096	16	agent							
1284714	87	agent							
1284714	21	agent							
1284227	11	customer							
1284714	37	agent							
1284714	10	agent							
12888.4751.1640273321.19...	CIUDAD CAYALA (12888)	---	2021-12-23 10:29:11	0001	prueba2	outbound_	96045109000	22	agent
12888.3495.1640209942.54...	CIUDAD CAYALA (12888)	---	2021-12-22 16:53:33	0001	(Ocupado)	outbound_	96045109000	12	agent
12888.2383.1640209872.53...	CIUDAD CAYALA (12888)	---	2021-12-22 16:51:37	0001	(Ocupado)	outbound_	93193584714	2	agent
12888.0534.1640209761.53...	CIUDAD CAYALA (12888)	---	2021-12-22 16:50:25	0002	(NO_CO...	outbound_	96045109000	38	agent
12888.9813.1640209040.52...	CIUDAD CAYALA (12888)	---	2021-12-22 16:38:21	TIMEOU...	TIMEOU...	outbound_	96045109000	36	agent

mediabox

Velocidad: 75% 100% 125% 150% 200%

00:00:01 00:00:02

Folder download OK!!



Priorización inteligente

Cuenta con múltiples sistemas de enrutamiento con los que puedes brindar una mejor atención a tus clientes, ayudándolos a solucionar sus requerimientos desde el primer contacto y a estar satisfechos con tu servicio.

Todo esto basado en las mejores prácticas de la COPC (Customer Operations Performances Centers).



Prioridad del Servicio

Te permite establecer criterios de atención preferencial, al clasificar las solicitudes de tus clientes.



Enrutamiento por habilidad

Analiza de forma automática la voz del asesor y del cliente, para obtener datos de seguimiento de protocolo, rapidez de respuesta de las llamadas, entre otras.



Info. Última Gestión

Puedes detectar qué asesor finalizó una interacción para enrutarlo hacia la siguiente automáticamente.



Espera Inteligente

Mejora los niveles de servicio en la operación al evitar esperas molestas a los clientes durante las llamadas Inbound.

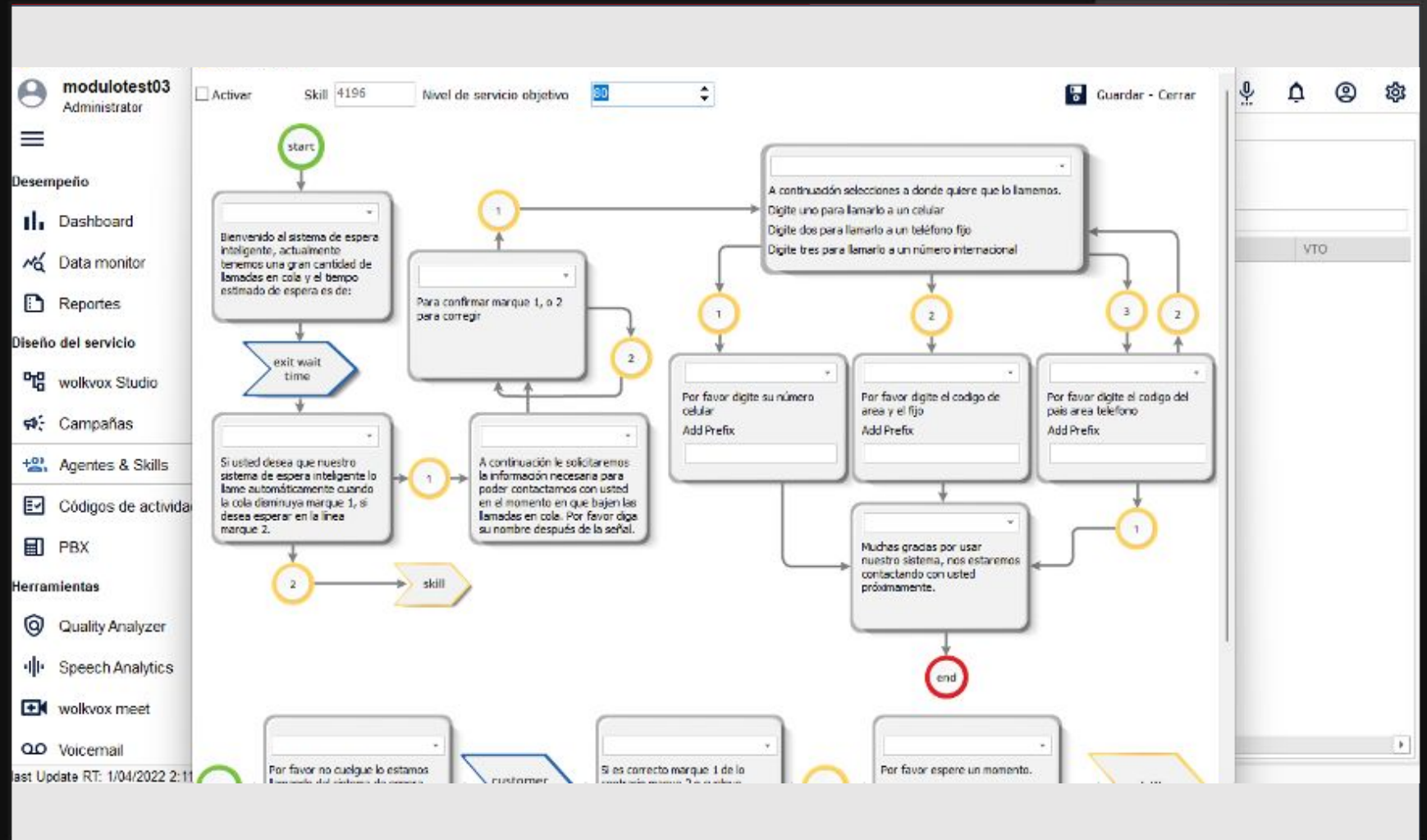


Priorización inteligente

Espera Inteligente Parametrización

Para configurar la espera inteligente es necesario grabar los audios tomado como guía la ayuda de cada recuadro.

También, se deben configurar los prefijos y el nivel de servicio que se quiere tener como objetivo, para que la plataforma tenga una base al momento de usar la espera inteligente.





CRM

Gestiona y automatiza la relación con tus clientes desde la nube, al contar con una solución de software enfocada en procesos de atención al cliente, ventas y cobranzas que unifica en un mismo escritorio toda la información obtenida por tus agentes en ManagerBox.



A la Medida

Personaliza los módulos, campos, permisos y genera reportes de acuerdo a tus necesidades.



Intuitivo

Plataforma amigable y de fácil manejo, sin cursos de inducción.



Integrado

Integración nativa con ManagerBox para realizar la gestión desde un escritorio unificado.



Sin Inversión

En personal ni en tecnología especializada.



Actualizaciones Automáticas

De nuevas funcionalidades, sin costo.

Hablemos

USA*1 786 287 3432 - Toll Free: 1888 268 9333 - Ciudad de México +52 (55) 852 66800 - Santiago de Chile +56 (2) 321 00988

*Marque 2 para Soporte Técnico

COLOMBIA*

Bogotá (1) 508 2667 - Medellín (4) 310 6787 - Cali (2) 389 6499 Barranquilla (5) 361 0456 - Pereira (6) 311 1896

Manizales (6) 870 0163 - Colombia línea gratuita: 1800 518 1253

*Marque 2 para Soporte Técnico

E-mail: hablemos@aloglobal.com

 Aló Global Technologies |  @aloglobal |  Aló Global Technologies |  info@aloglobal.com

www.aloglobal.com

Requerimientos Técnicos



La red corporativa del cliente debe tener habilitado QoS (Quality of Service) en todos los dispositivos Switch y routers que interactúen con la comunicación entre el Agentbox y el wolkvox.

Tener habilitado NAT TRAVERSAL en todos los dispositivos FW y Switch.
Tener parametrizados los puertos de los Switch para que estos puedan navegar en GB y no en MB adicional a ello que nunca estén en modo auto negociación. Si tienen algún Switch que haga uplink contra otro Switch este puerto debe estar para navegar en GB con un cable ethernet categoría 6 o tener conexión por fibra (10gb).
Topología: Evitar las topología de red tipo cascada, y asegurar que no haya una tormenta de broadcast en la red asociada al Callcenter o su acceso LAN,WAN a internet.

Latencia: Inferior a 150ms. Jitter: Inferior a 100ms.

Perdida de paquetes: Para que la comunicación sea clara esta debe ser inferior al 1%.

El Agent como aplicación integral del agente requiere de 150k de velocidad de ancho de banda sincrónica, 150k de subida y 150k de bajada.



Solución básica de Agent: Procesador mínimo: Core i3 o Superior. Memoria RAM: 2GB como mínimo recomendación 4GB

Si se tiene servicio de video llamada: Procesador mínimo: Core i3 o Superior. Memoria RAM: 4GB como mínimo recomendación 6GB

Si se tiene servicio de grabación de pantalla: Procesador mínimo: Core i5 o Superior.
Memoria RAM: 6GB como mínimo recomendación 8GB



Para obtener una óptima calidad en la reproducción y grabación de las llamadas y en la interacción con el cliente, se recomienda que se cuente con diademas profesionales de Callcenter con conexión USB, que posean aislamiento del ruido externo. Tales como son las diademas Jabra o Plantronics

Configuración del puesto de trabajo



La red corporativa del cliente debe tener habilitado QoS (Quality of Service) en todos los dispositivos Switch y routers que interactúen con la comunicación entre el Agentbox y el wolkvox.

Tener habilitado NAT TRAVERSAL en todos los dispositivos FW y Switch.
Tener parametrizados los puertos de los Switch para que estos puedan navegar en GB y no en MB adicional a ello que nunca estén en modo auto negociación. Si tienen algún Switch que haga uplink contra otro Switch este puerto debe estar para navegar en GB con un cable ethernet categoría 6 o tener conexión por fibra (10gb).
Topología: Evitar las topología de red tipo cascada, y asegurar que no haya una tormenta de broadcast en la red asociada al Call Center o su acceso LAN,WAN a internet.

Latencia: Inferior a 150ms. Jitter: Inferior a 100ms.

Pérdida de paquetes: Para que la comunicación sea clara esta debe ser inferior al 1%.

El Agent como aplicación integral del agente requiere de 150k de velocidad de ancho de banda sincrónica, 150k de subida y 150k de bajada.



Solución básica de Agent: Procesador mínimo: Core i3 o Superior. Memoria RAM: 2GB como mínimo recomendación 4GB

Si se tiene servicio de video llamada: Procesador mínimo: Core i3 o Superior. Memoria RAM: 4GB como mínimo recomendación 6GB

Si se tiene servicio de grabación de pantalla: Procesador mínimo: Core i5 o Superior.
Memoria RAM: 6GB como mínimo recomendación 8GB



Para obtener una óptima calidad en la reproducción y grabación de las llamadas y en la interacción con el cliente, se recomienda que se cuente con diademas profesionales de Call Center con conexión USB, que posean aislamiento del ruido externo. Tales como son las diademas Jabra o Plantronics