



Next Generation Contact Center Solutions





Quienes somos

En Integra somos un gran equipo enfocado en desarrollar soluciones para ayudar a los centros de contacto.

Con presencia en más de 15 países de América Latina, Estados Unidos y Europa, operamos en clientes desde 5 hasta más de 1.500 posiciones, adaptándonos a la operativa de cada negocio para ayudar a los clientes a mejorar el servicio, aumentar la productividad y reducir costos.







Unified Contact es la solución para la gestión unificada de Contact Centers.





Aumento en productividad de Agentes



+26%

Reduccion de tiempo de espera



+34%

Aumento de satisfaccion de clientes



+41%

Reduccion de costos operacionales

Múltiples canales de contacto unificados

Un mismo objetivo: generar el contacto por el mejor canal





ACD Espera Virtual



Grabaciones



PBX
Audio, Video, Teléfono de escritorio



IVR



Voice Broadcast TTS - ASR



Marcadores
Preview, Progressive, Power,
Predictive



SMS



Web Chat



Click2Call & Call Back



Email



Redes Sociales



Otros Canales



Monitoreo en Tiempo Real



Calidad



Fuerza de Trabajo



Reportes



Diseñador de Flujos



Diseñador de Formularios

Funcionalidades técnicas







Multiplataforma

Linux, Windows & Mac



Web RTC

Real Time Communication



HTML5

Responsive design



Independencia total

Hardware & software



Movilidad

Soporte de dispositivos móviles



Deployment

On premise, Cloud or Hybrid



Integración total

Web Services, base de datos o Sockets



Internacionalizado

Idioma & reportes definidos por usuario

Usuarios del sistema



Agente

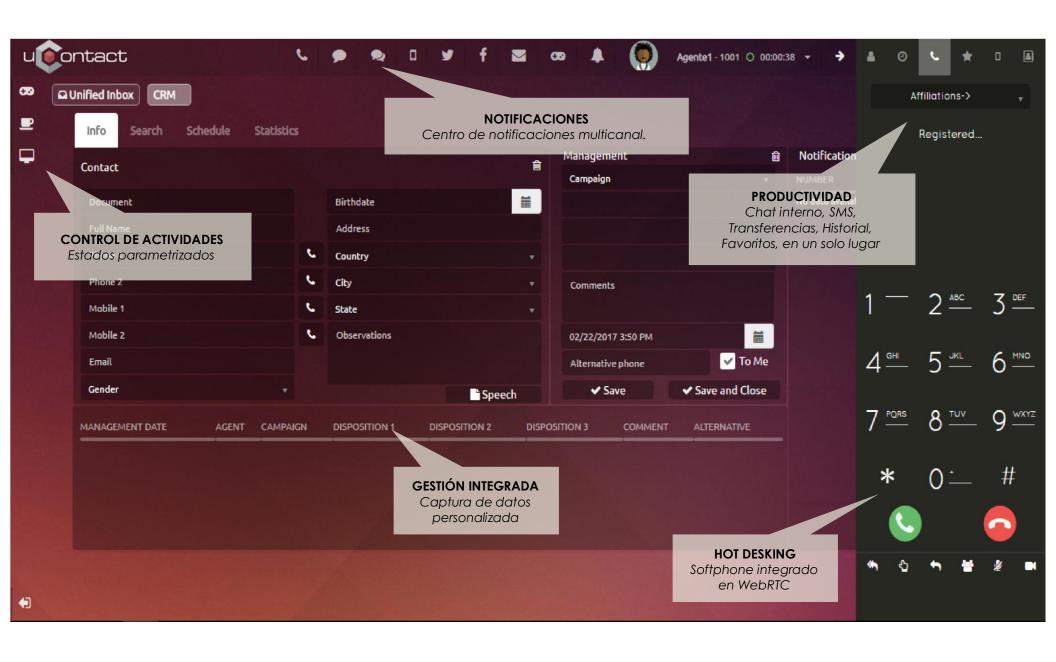
Unified Inbox Desktop

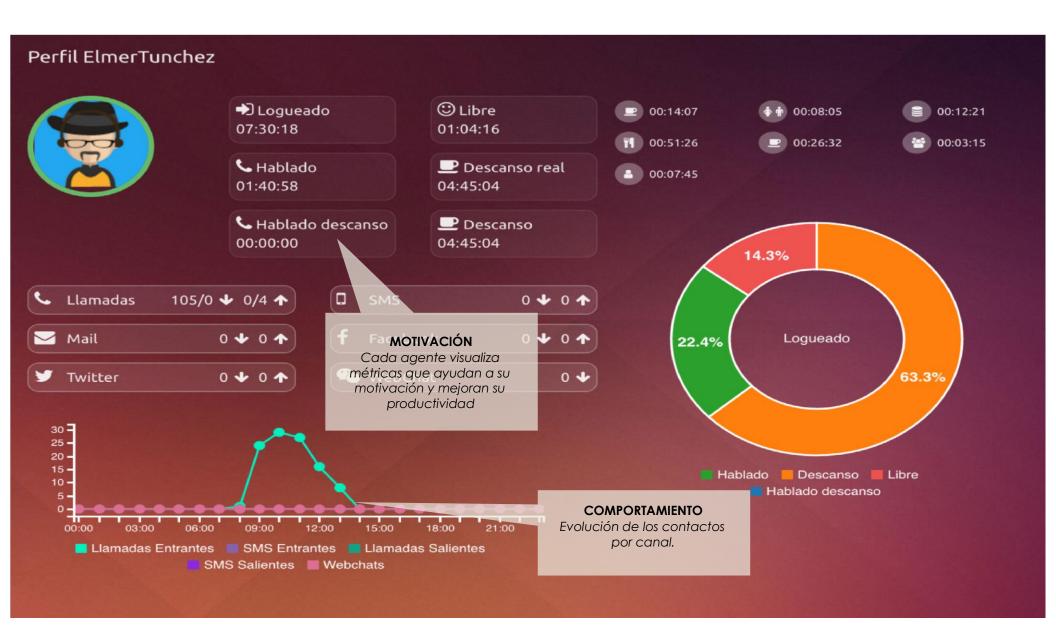


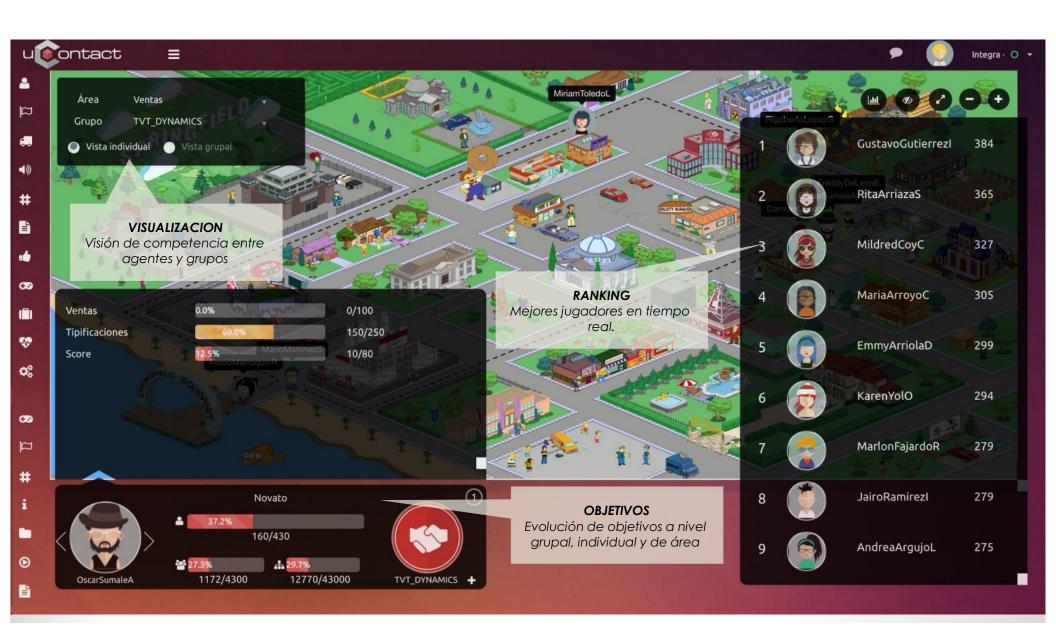
Principales funcionalidades:

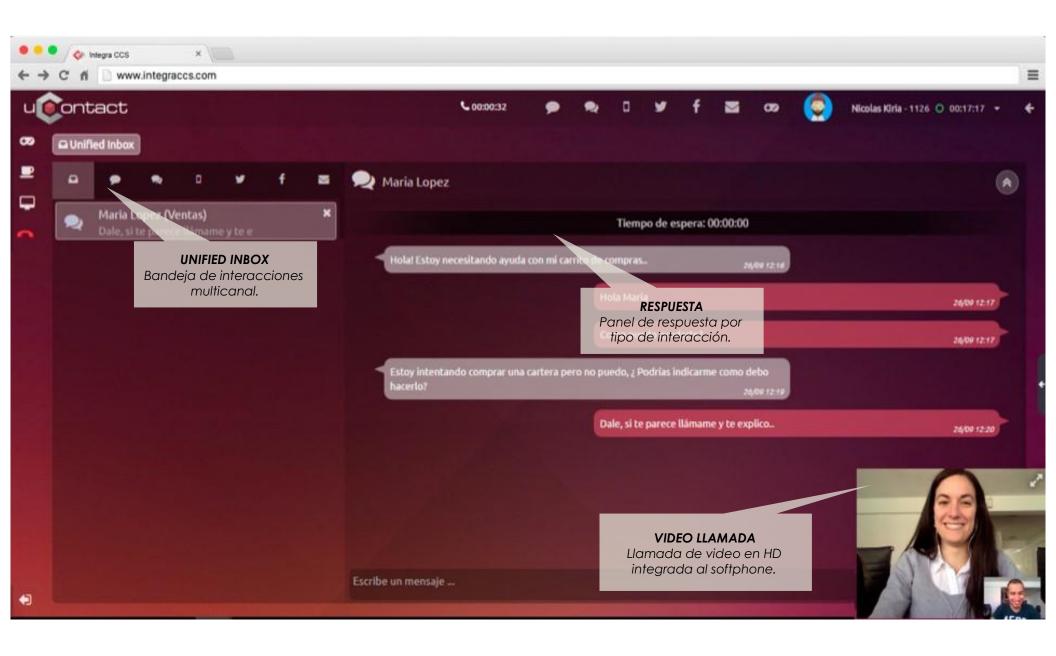
- Agente 100% Web.
- Inbox multicanal unificado.
- Teléfono y centro de notificaciones integrado.
- Manejo de estados (pausas, breaks, etc).
- Dashboards de Performance

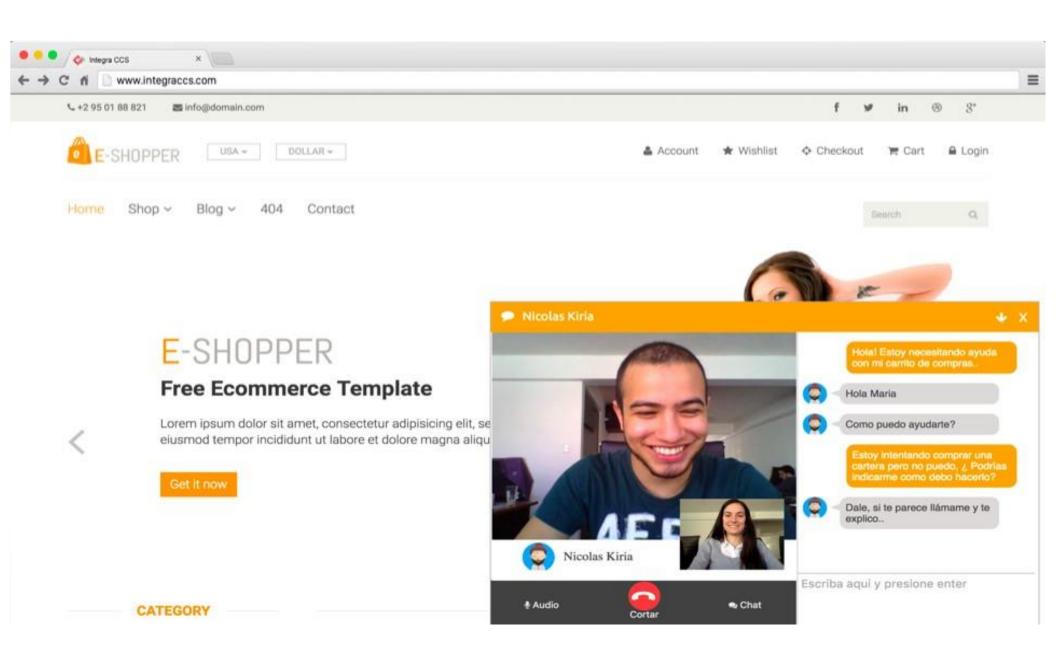












Supervisor

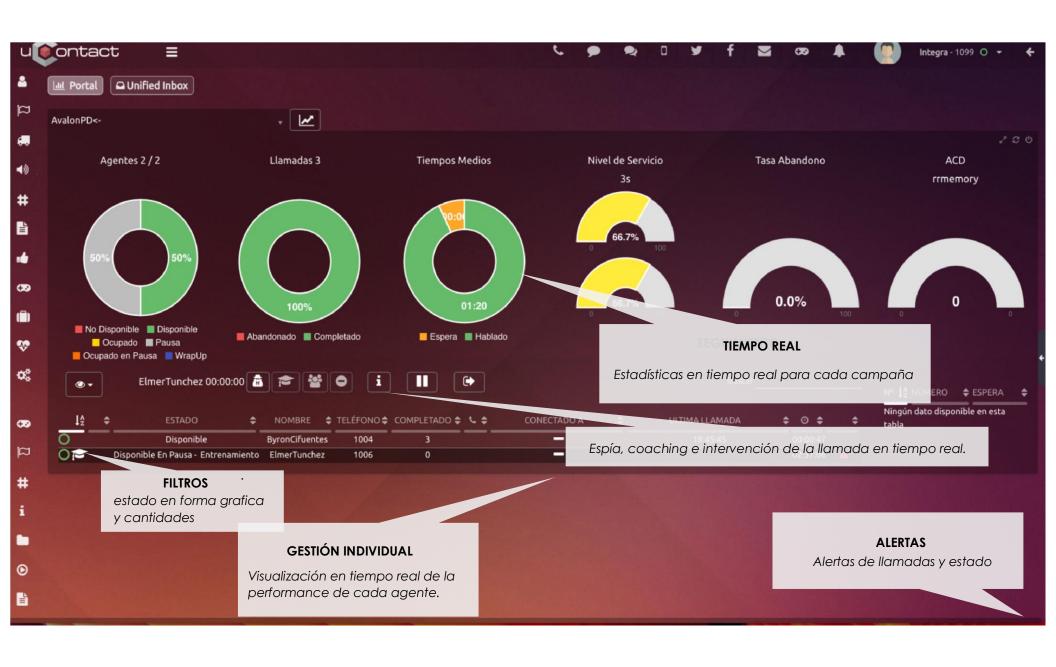
Real time monitoring

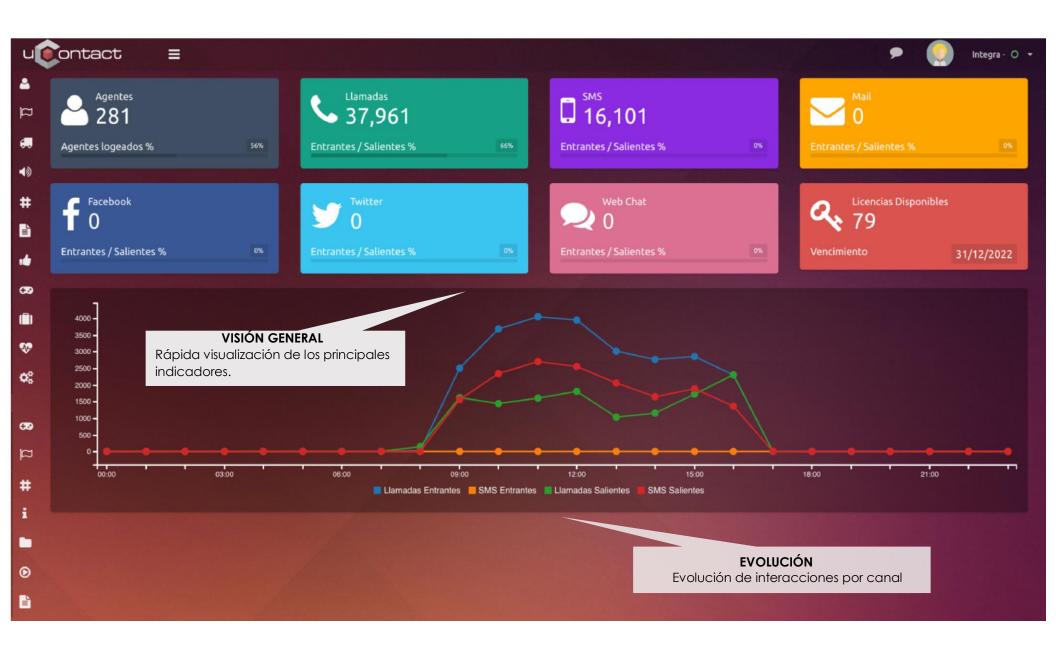
Principales funcionalidades:

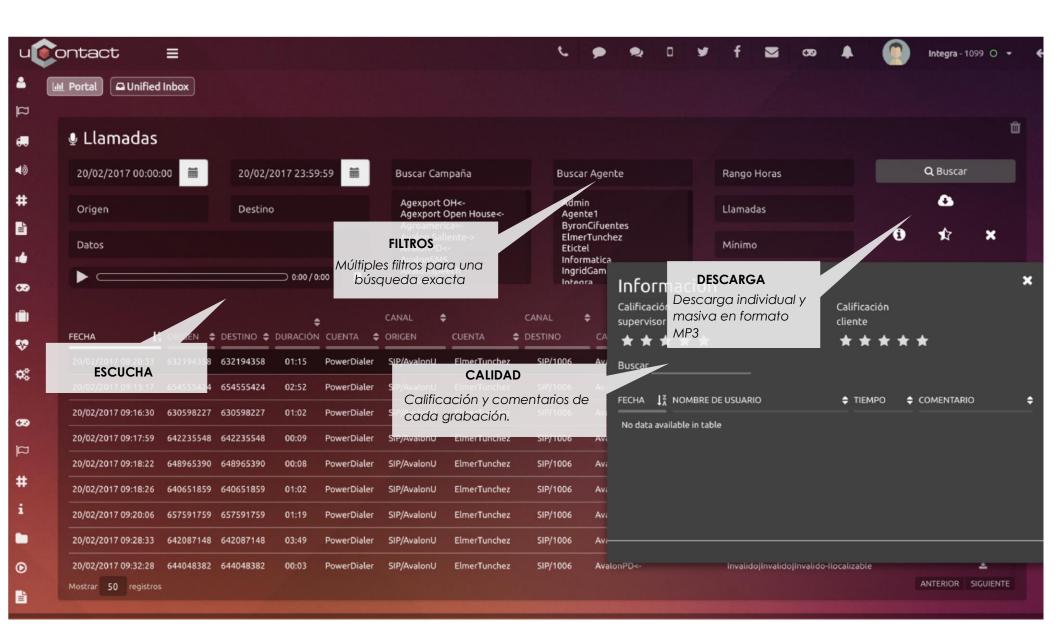
- •Supervisión en tiempo real.
- •Escucha, espía, coaching, barge
- •Configuración dinámica de dashboards.
- •Alertas en línea, vía email y SMS.
- •Módulo para la gestión de calidad
- •Reportes
- •Agendado de Reportes











Administrador

Friendly user interface

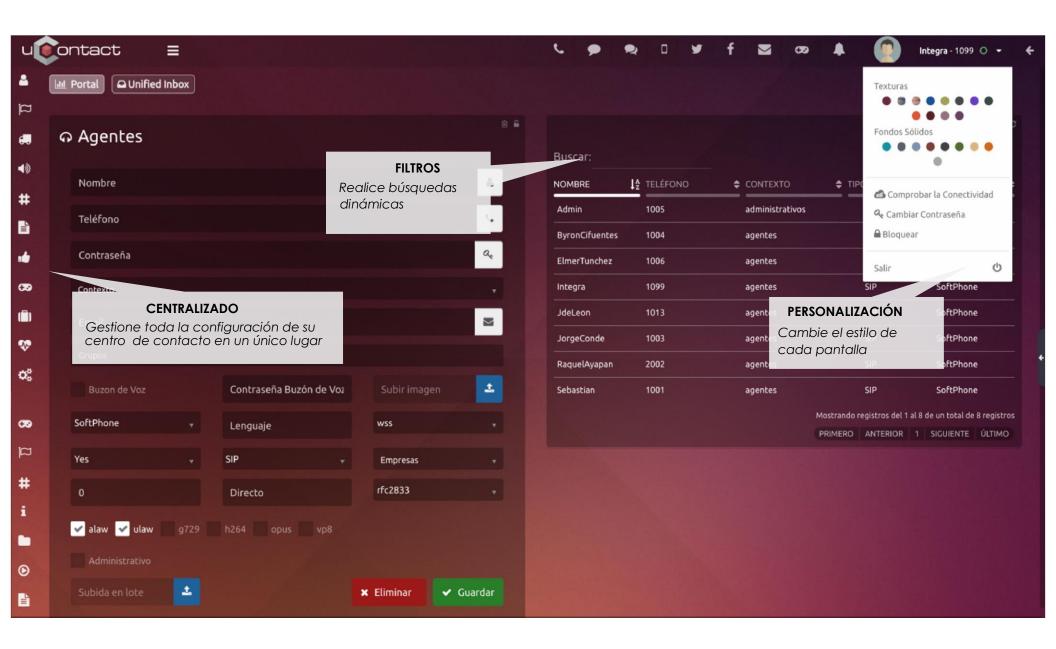
u • ontact

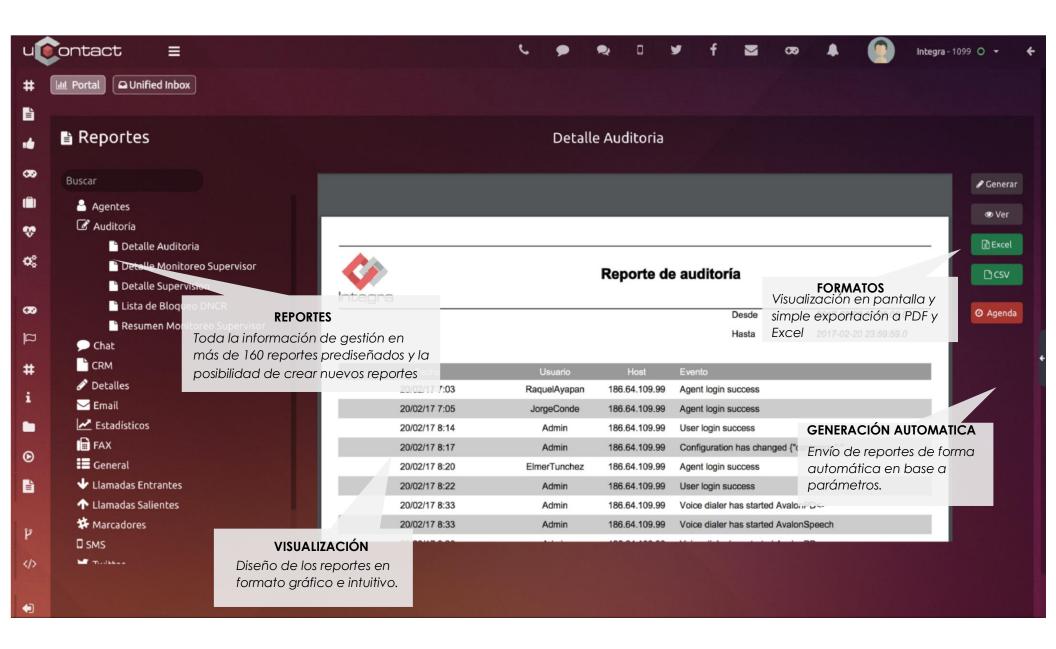
Principales funcionalidades:

Interface unificada de gestión para definición de:

- Agentes.
- Proveedores de Telefonía.
- Campañas.
- Reportes.
- Seguridad.
- Audios.
- Plan de marcado.





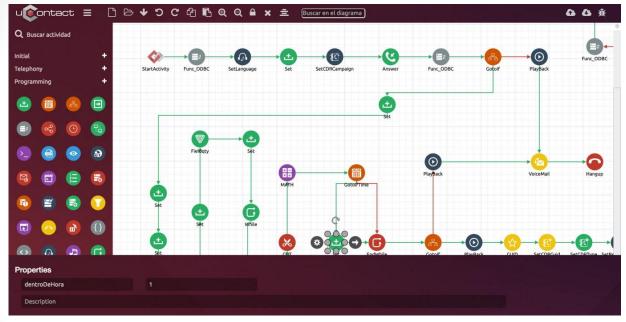


Herramientas del sistema



uContact Workflow Designer

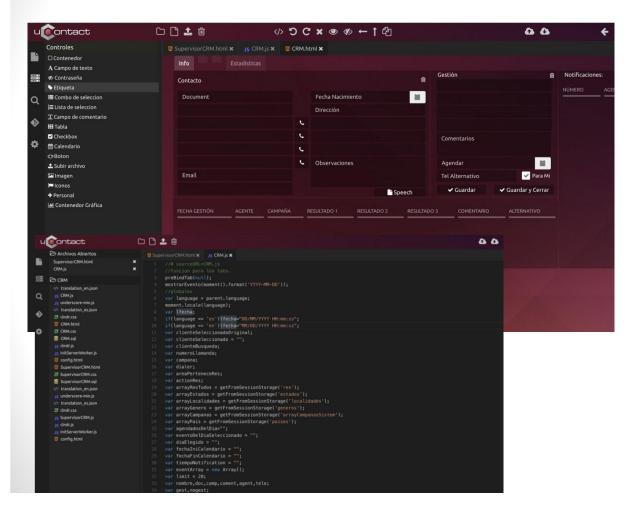




Funcionalidades claves:

- Creación dinámica de workflow de comunicaciones.
- Drag & Drop.
- Uso intuitivo para usuarios no técnicos.

uContact Forms Designer





Funcionalidades claves:

 Creación de pantallas y workflow personalizados de captura de información.

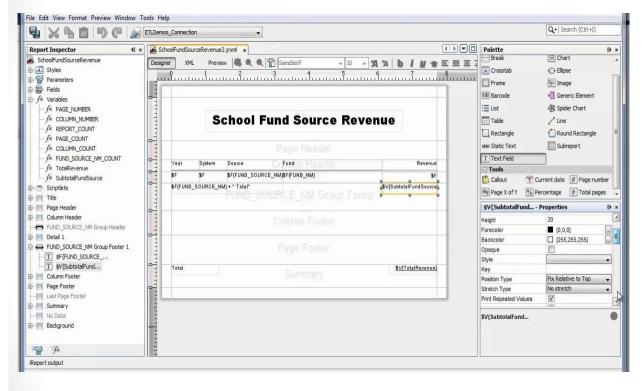
• Extremadamente fácil de utilizar, sin necesidad de aprender ningún lenguaje propietario.

• Integrado 100 % con uContact permitiendo eventos como pop-up en llamadas entrantes, discado simple de contactos, etc.

HTML5, Javascript y control de versiones.

•

uContact Reports Designer





Funcionalidades claves:

- Completo set de reportes prediseñados (+ 160).
- Potente herramienta para creación y modificación de reportes.
- Reportes de comunicaciones combinada con información del sistema de gestión.

Soluciones por negocio





Permite optimizar su fuerza de ventas con una solución única para la gestión de sus clientes. En un entorno único, se presenta una completa visión del cliente y la posibilidad de contactarlo por el mejor canal.



Gestione las campañas de forma unificada con nuestro CRM integrado a uContact, el cual le permite manejar con una sola herramienta toda la operativa de su negocio. Utilice nuestro CTI screen pop ups, identifique a quien esta llamando rápidamente y registre todos los contactos con sus clientes.



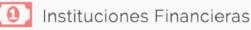
Realice la gestión de cobranzas y recupero de forma integral con nuestra solución especialmente diseñada para automatizar el proceso de cobranzas. Optimice los índices de contacto con los deudores a través de notificaciones vía SMS y mensajes pregrabados de forma automática.



uContact Encuestas le permite crear dinámicamente encuestas con árboles de decisión y múltiples opciones. Utilice los informes estadísticos para analizar los resultados y tomar acciones de forma inmediata.



Nuestra plataforma de atención al cliente le permite gestionar interacciones unificadas de diversos canales, realizando una gestión integral del servicio. Mejore los tiempos e índices de respuesta a través de una solución totalmente integrada.



Una completa suite de soluciones para bancos y aseguradores le permitirá mejorar la atención de sus clientes por cualquier canal de comunicación, optimizando sus ventas y aumentando la tasa de recupero.

Algunos de nuestros clientes



















































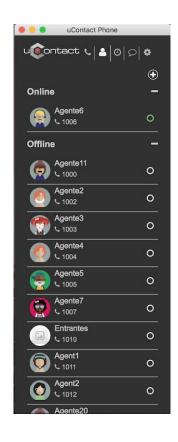






Nueva funcionalidad: Desktop App Softphone y Mobile







https://orade.com/ucontact





