



CONTACT CENTER SOLUTIONS



Años de Experiencia

10

Presencia

20 países

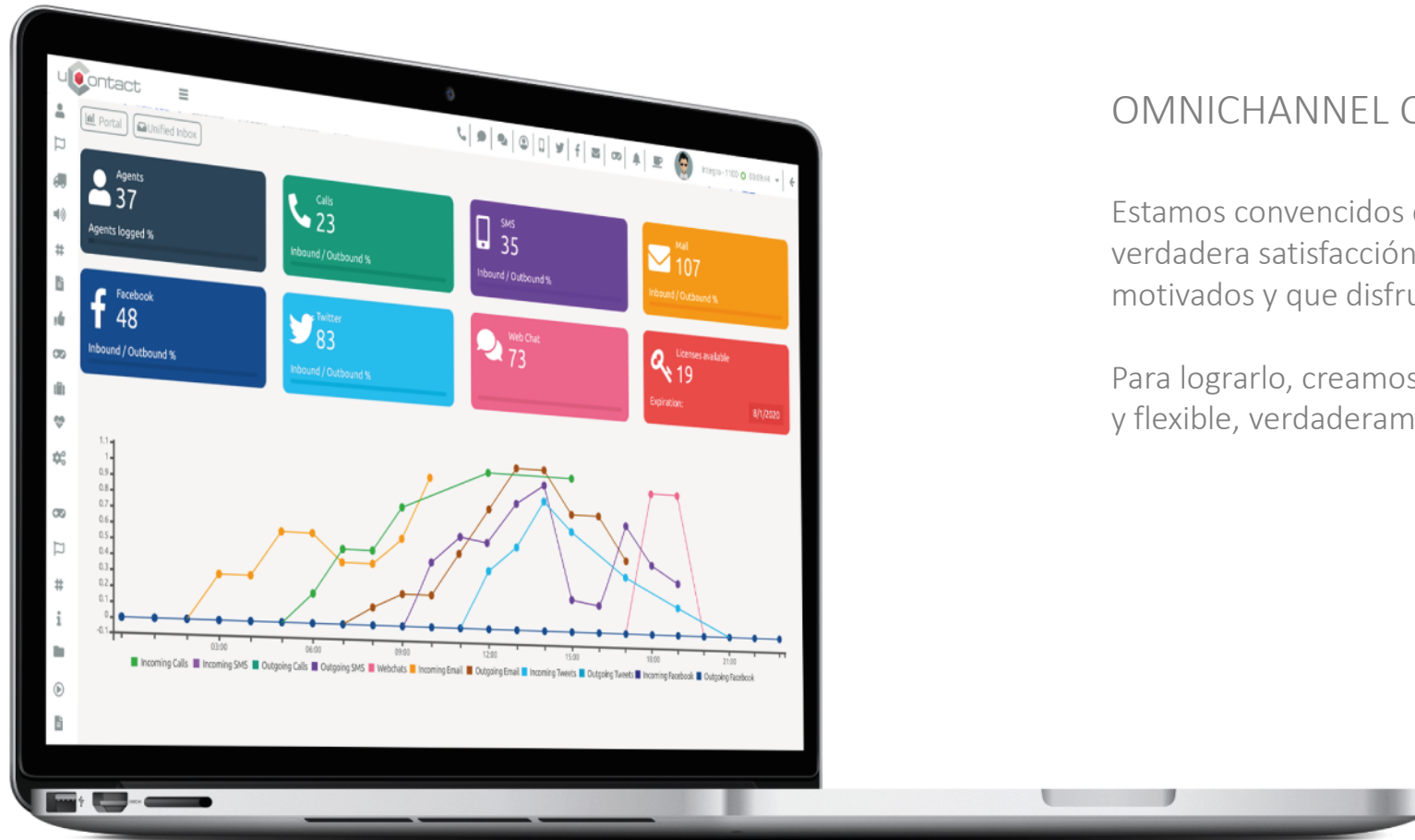
Interacciones Anuales

500 millones

Agentes concurrentes

10 a 1.500





OMNICHANNEL CONTACT CENTER SOLUTION

Estamos convencidos que la única manera de lograr la verdadera satisfacción de los clientes, es con agentes motivados y que disfruten su trabajo.

Para lograrlo, creamos una plataforma de software simple y flexible, verdaderamente Omnicanal.

Múltiples canales, una única solución

Mismo objetivo: generar contacto a través del mejor canal

TALK

Con uContact puedes gestionar todas las interacciones de voz en solo un lugar. Entrante, Saliente o Blended.



Voz

Entrantes, Salientes & Blended.



PBX

Softphone para escritorio & móvil



Grabaciones

Múltiples filtros & descargas.



IVR

Interactive Voice Response.



Voice Broadcast

Envío de mensajes masivo



Marcadores

Preview progresivo power & predictivo

OMNI

Gestione todas las interacciones en el inbox unificado.



SMS

Envío masivo & 1 to 1 de mensajes de texto



Webchat

Asistencia en vivo con llamada de audio y video



Web Call Back

Interacciones web



Email

Plantillas, envío masivo & 1 to 1.



Redes Sociales

Facebook & Twitter.



WhatsApp

Mensajería WhatsApp

TOOLS

Supervisa toda la operación en una forma organizada sin romper su flujo.



RT Dashboards

Monitoreo omnicanal



Calidad

Formularios de calidad y tagueo de grabaciones



Gamification

Recompensa y motiva agentes



Alertas

Estimación y reportes



Monitoreo

Espía, susurro y colaboración



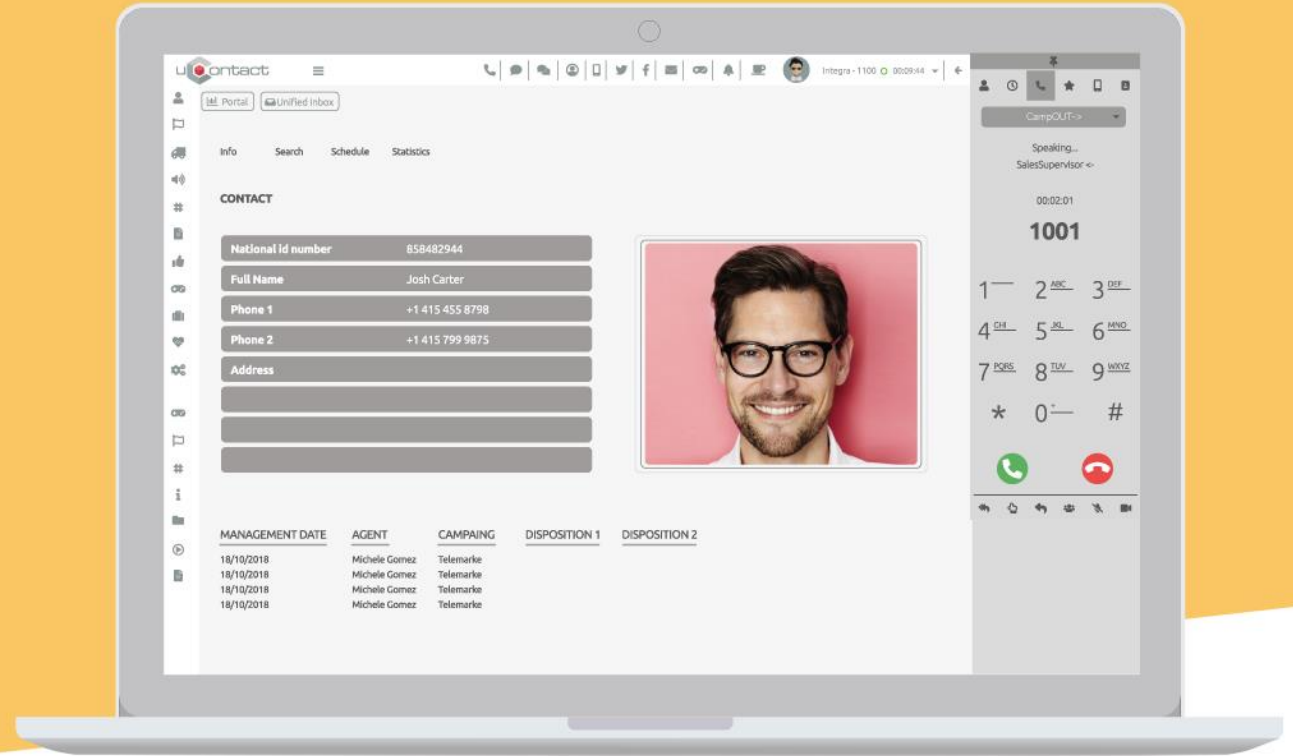
Analytics

Estadístico e histórico

Talk

Las interacciones de voz siguen siendo el principal canal de comunicación con los clientes y suele ser mal manejado por la mayoría de las empresas. Como consecuencia, hay una reducción de ventas y pérdida de clientes.

uContact facilita la gestión de las interacciones. Incluyendo llamadas entrantes, salientes & mixtas, con un ACD que asegura que todas las llamadas sean redirigidas a un agente calificado.



Voz



PBX



Grabaciones



IVR



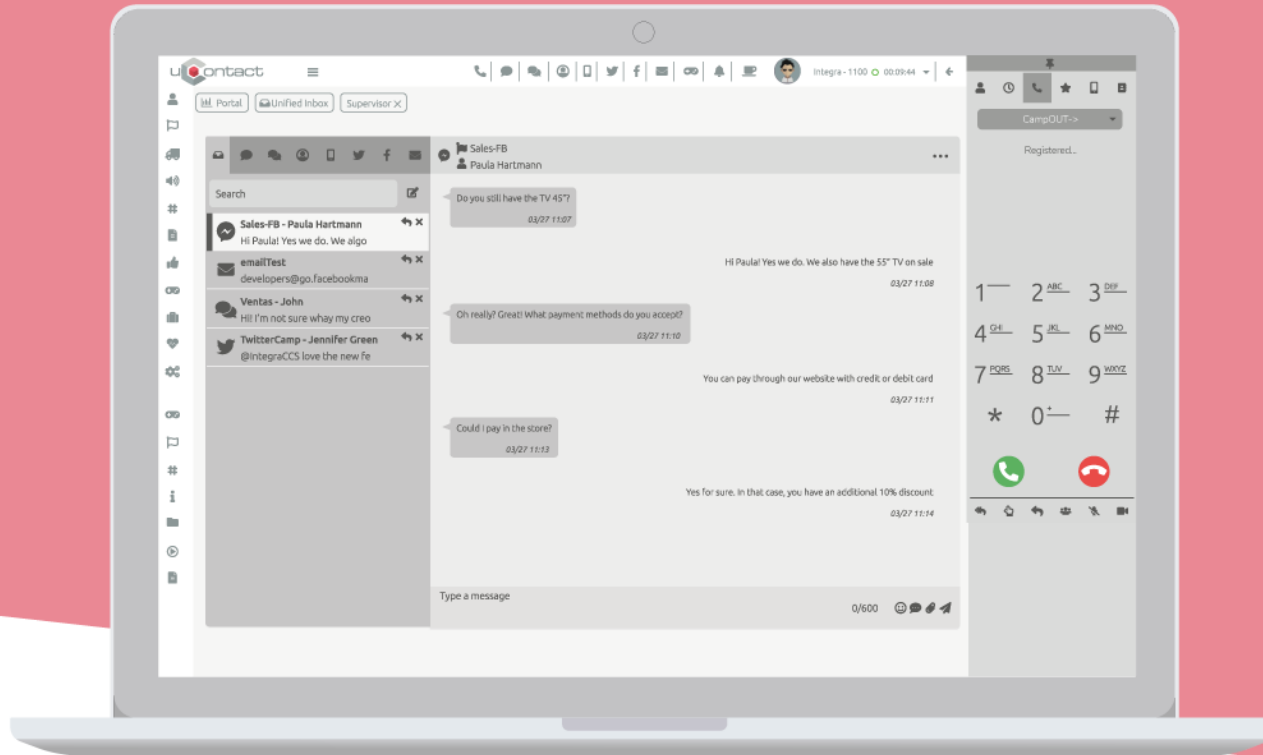
Voice Broadcast



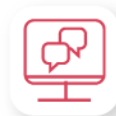
Marcadores

Omni

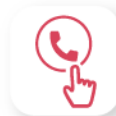
A pesar de que las interacciones de voz sigan siendo el principal canal de comunicación de los clientes, múltiples canales han surgido en los últimos años y se han cometido increíblemente presentes en la vida del cliente. Es por esto que surge la necesidad de integrarlos a las operaciones de las empresas para poder mejorar la experiencia del consumidor para poder retenerlos y atraer nuevos. Con uContact, podrá tener todos los canales integrados en una única plataforma de software con un inbox unificado de interacciones.



SMS



Webchat



Web Call Back



Email



Redes Sociales



WhatsApp

Tools

Para poder evaluar adecuadamente el rendimiento del contact center no solo se deberían tener en cuenta las métricas, sino también otras herramientas para poder realizar un correcto análisis de las interacciones de los agentes con los clientes. Las métricas junto con las siguientes herramientas, brindan una mejor mirada de la calidad y rendimiento del contact center.



RT Dashboards



Calidad



Gamification



Alertas



Monitoreo



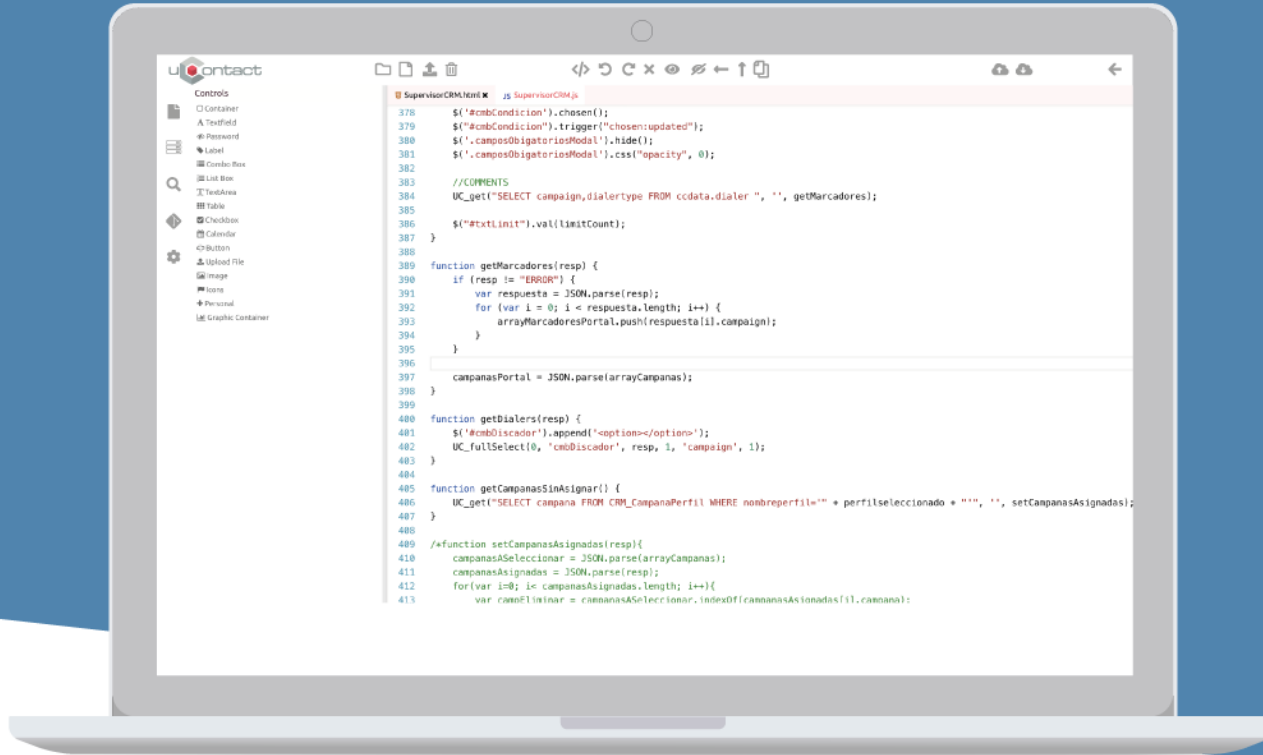
Analytics

Develop

HERRAMIENTAS DE DESARROLLO

Como sabemos que todos nuestros clientes son únicos, hemos desarrollado herramientas de desarrollo para que puedan personalizar el sistema.

uContact no es solo un producto, sino una herramienta de desarrollo que se adapta a la operativa de cada negocio.



Workflows



Forms



Reports



Integration & APIs



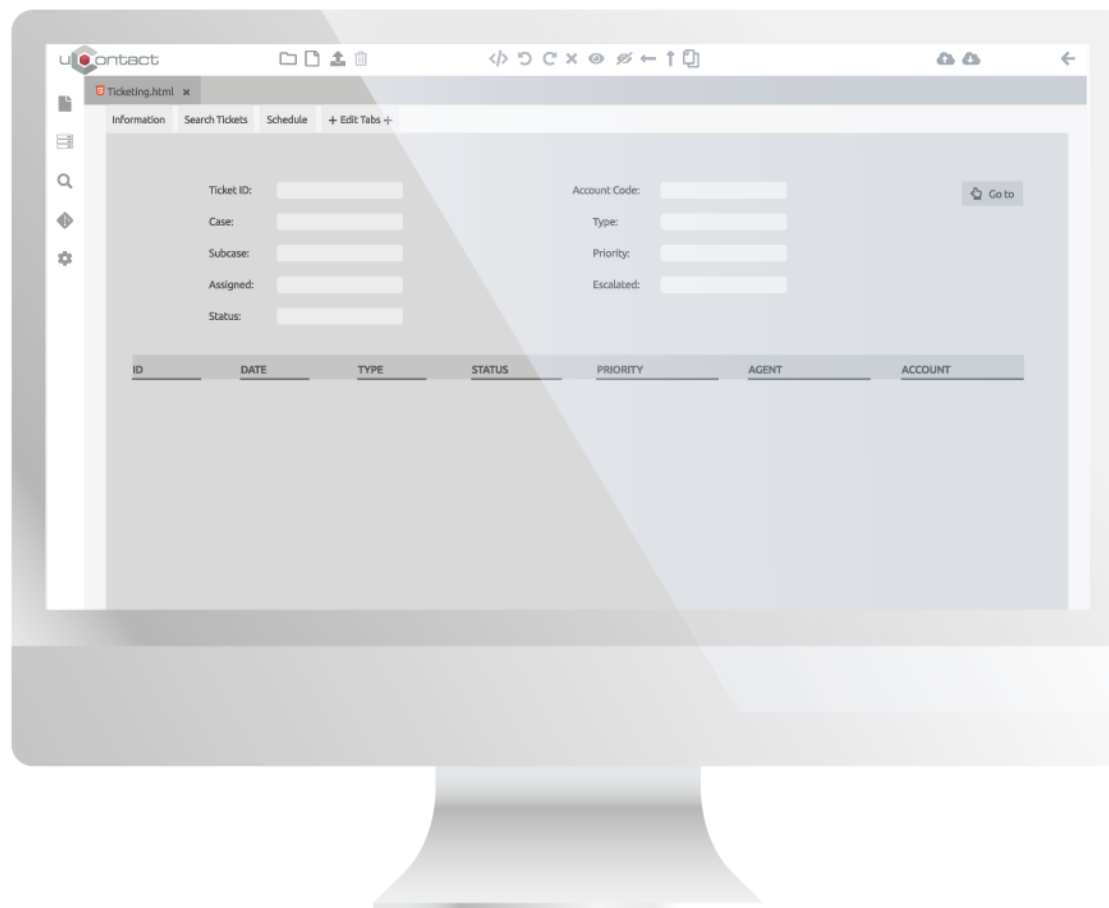
Technologies



Deployment



FORM DESIGNER



uContact Forms permite crear pantallas y flujos personalizados de captura de información para una gran variedad de operativas, personalizable al negocio de su Contact Center.

Es posible modificar verticales de negocios predefinidos como Ventas, Cobranzas o Atención al Cliente o crear su sistema de gestión desde cero.



Gestione los flujos de interacciones del Contact Center de una manera visual y de fácil interacción con el núcleo del sistema, permitiendo modificaciones en tiempo real.

El formato de la herramienta es del estilo Drag & Drop, permitiéndole seleccionar entre decenas de opciones funcionales a incorporar a su organización (conexiones con sistemas externos, condiciones, reconocimiento de voz, músicas de espera, etc).



NEXT GENERATION
CONTACT CENTER SOLUTIONS

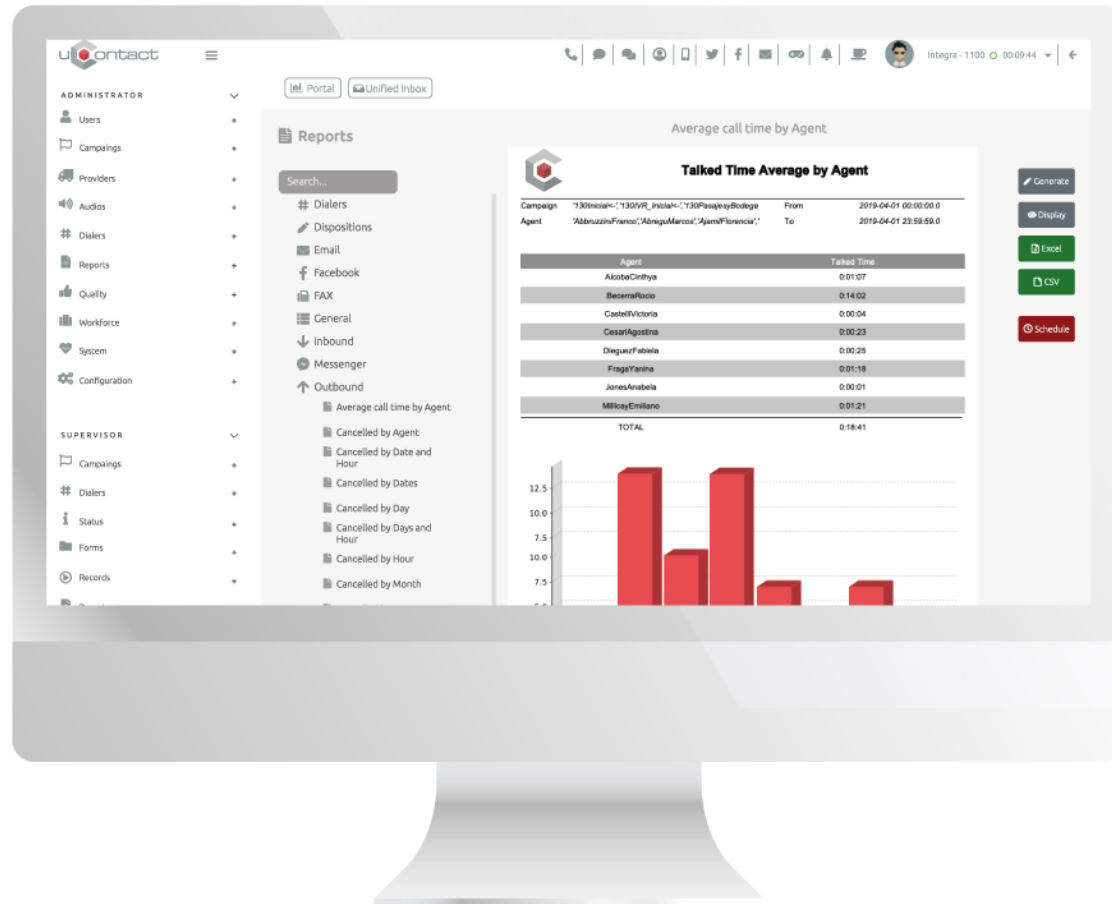




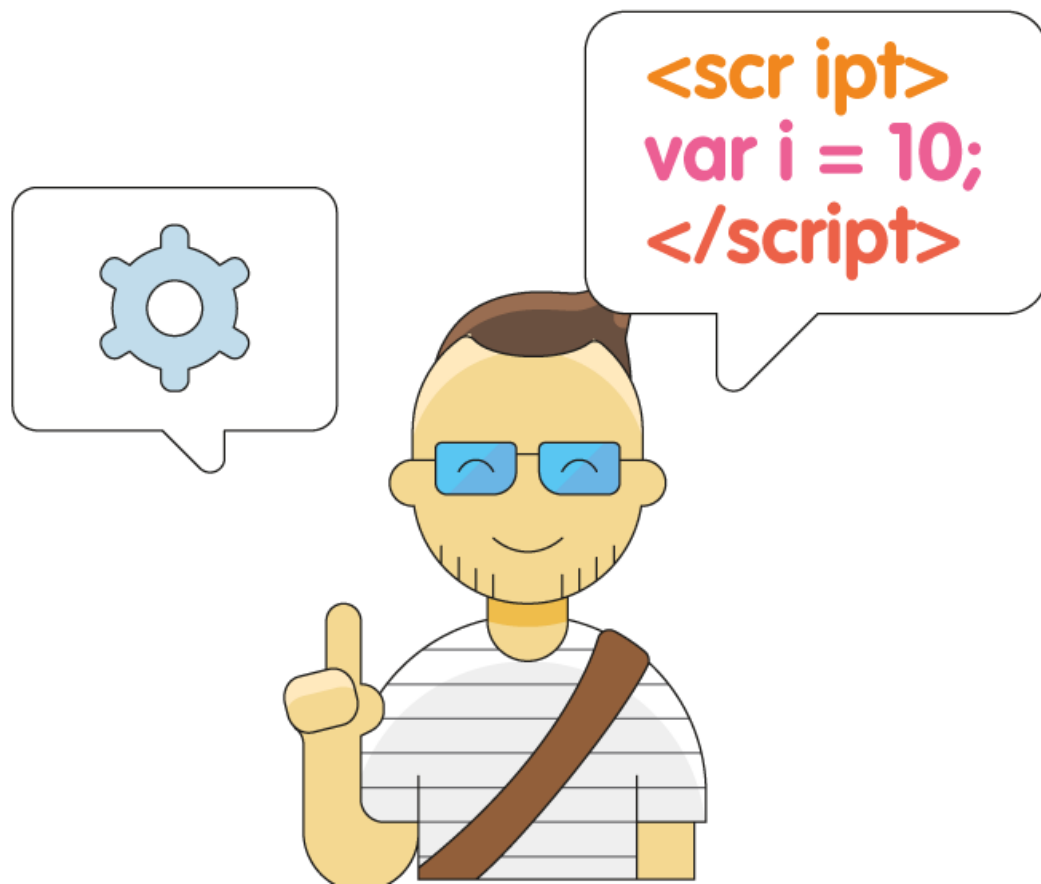
REPORTS DESIGNER

uContact Reports permite crear nuevos reportes fácilmente a través de una herramienta simple para el diseño y creación de reportes. uContact se entrega con un completo set compuesto por más de 200 reportes y la posibilidad de crear de forma sencilla nuevos reportes.

Los reportes creados pueden utilizar información generado por uContact o de datos externos, de manera simple y rápida.



Características Técnicas



Multiplataforma

Linux, Windows, Mac



Nube en sitio

Instalación en la nube,
hibrido



WebRTC

Real Time
Communication



API

Web Services, base de
datos o sockets.



HTML 5

Responsive Design



Internacionalizado

Idioma & reportes
definidos por el
usuario

Lo que dicen nuestros clientes

Creemos en trabajar con confianza y cooperación de la mano de nuestros clientes, para obtener resultados extraordinarios.

Nuestros clientes son nuestra mejor referencia ya que confían y crecen con nosotros.

In Megatone we are highly satisfied with uContact. We have improved contactability by 30% in a short term in our Contact Center, adding value with the digital multichannel the tool provides and reducing operating costs.



EZEQUIEL LUNA
MEGATONE.NET

ROMAN VASSILENKO
INSEGMENT.COM



The ease of uContact achieved quick adaptation for agents with no need of in-person training and made it simple to expand the team remotely internationally. We found in uContact a unique solution for the complete management of our operations.

By trusting in uContact since the beginning of our operations, we were able to unify all our clients' interactions in a unified inbox through webchat, email and calls. Without a doubt we will keep growing side by side with uContact.



ANDRÉS GAYA
LOGRAND.COM

JEAN PIERRE
GRUPOM.NET



Apostamos por una herramienta que no estaba dentro del Cuadrante Mágico de Gartner y el resultado fue positivo en todos los aspectos. Con uContact hemos logrado una mejora en todos los KPI del negocio y la estabilidad operativa que requiere nuestro negocio.

ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES

CASH20:WHATEVER
FAST AND EASY MONEY

Ficohsa

inSegment

Comexions

Telemedic®

banco **bi-a**

BANCO GANADERO

ACOMPaña
Enfermeras que te cuidan

vigilia
COMPañIA Y ENFERMERÍA

Logrand
GROUP

GRUPO
EMINENT

CONEXUS
GROUP

italcred
Tu mundo crece

tu ta\$
.com.uy

141
TAXI
GREMIAL

TN
COLOMBIA

hi m
High Marketing
& Telemarketing S.A. de C.V.

BOSTON
MEDICAL GROUP

MEGATONE

AIRBOX
EXPRESS
COMPRAS POR INTERNET

Atención
Telefónica

BETO
te presta

GOBIERNO
DE ESPAÑA

EL PAIS



Agente

Los agentes por lo general tenían que ser capacitados en las nuevas aplicaciones utilizadas y tenían que cambiar entre muchas de ellas.

uContact facilita y simplifica su trabajo al integrar todos los canales y funcionalidades en una única solución.

Esto permite ofrecer una mejor experiencia para los clientes en todas las interacciones a través de cualquier canal gestionándolas en un Inbox Unificado.



Inbox Unificado



Softphone



Web RTC

CONTROL DE ACTIVIDADES

Estados parametrizados

GESTIÓN INTEGRADA

Captura de datos personalizada

NOTIFICACIONES

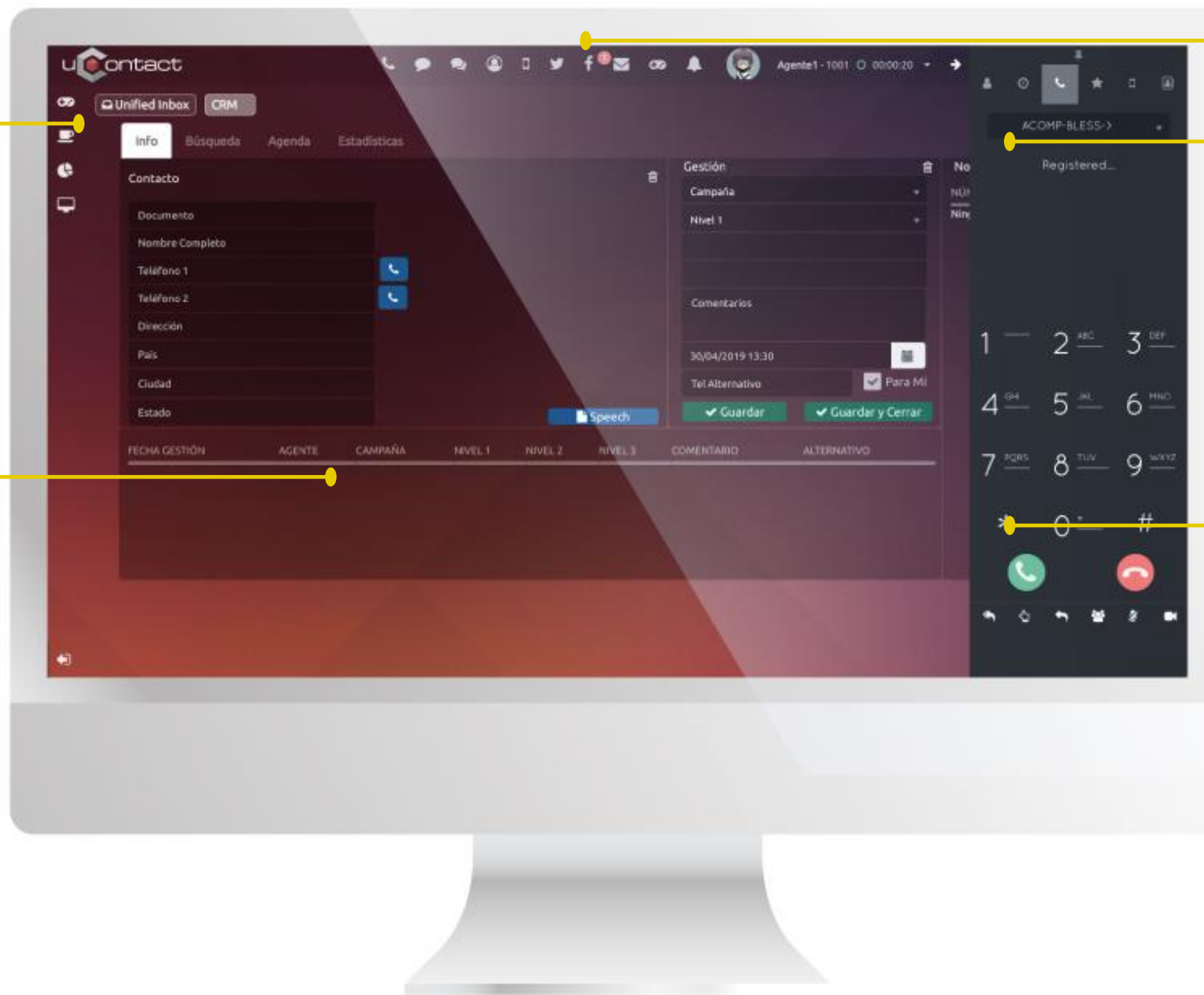
Centro de notificaciones multicanal

PRODUCTIVIDAD

Chat interno, SMS, transferencias, historial y contactos favoritos en un solo lugar

HOT DESKING

Softphone integrado con WebRTC



MOTIVACIÓN

Cada agente visualiza métricas que ayudan a su motivación y mejoran su productividad



COMPORTAMIENTO

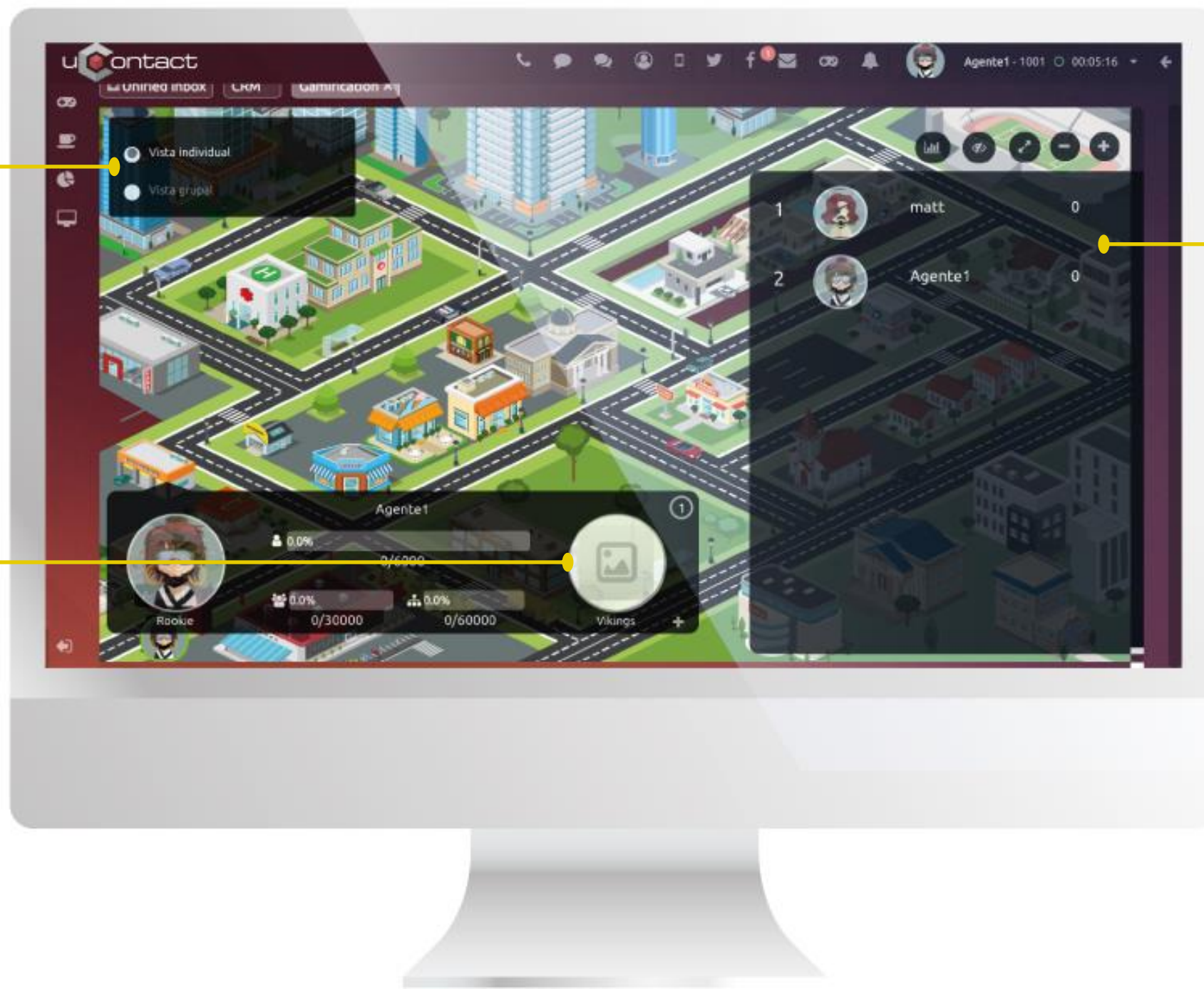
Evolución de los contactos por canal.

VISUALIZACIÓN

Visión de competencia entre agentes y grupos

OBJETIVOS

Evolución de objetivos a nivel grupal, individual y de área.



RANKING

Mejores jugadores en tiempo real

INBOX UNIFICADO

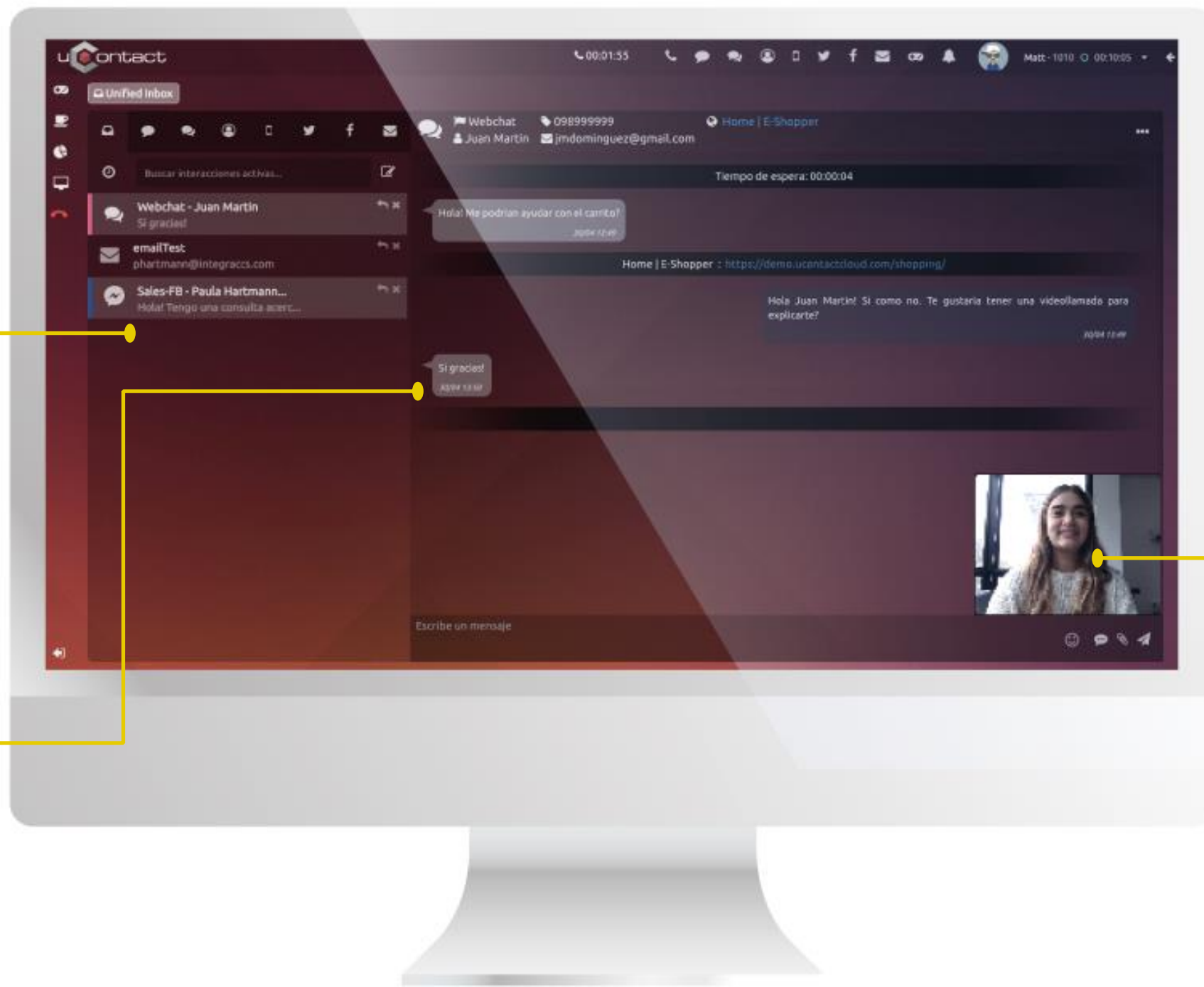
Bandeja de interacciones multicanal

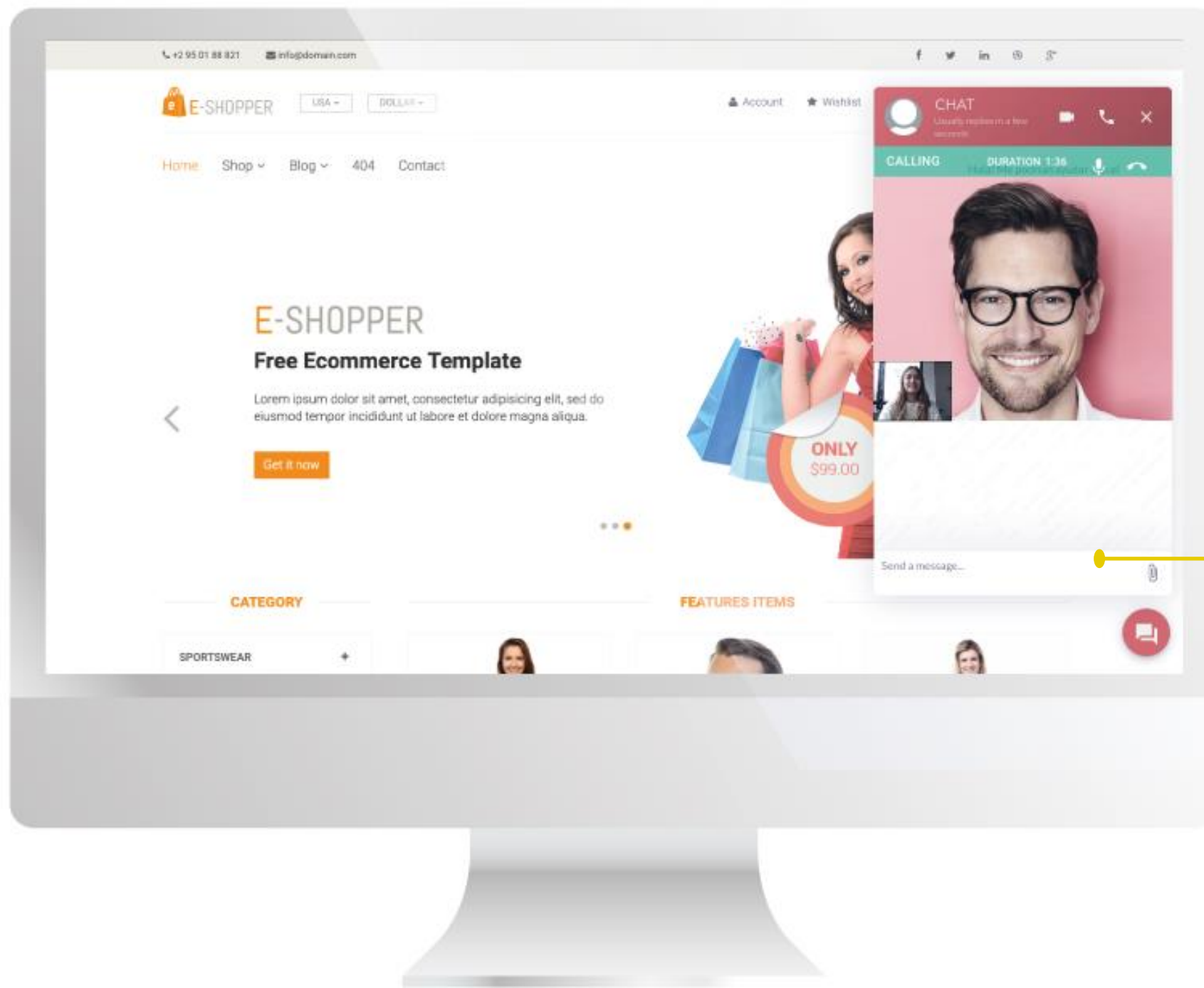
RESPUESTA

Panel de respuesta por tipo de interacción

VIDEOLLAMADA

Llamada de video en HD integrada al softphone





CHAT VIDEOLLAMADA

Fácil integración en su sitio web.

Supervisor

Los supervisores deben poder supervisar todas las campañas e interacciones en tiempo real, para saber exactamente qué está sucediendo en el Contact Center.

Es fundamental conocer qué ocurre con los clientes durante todas las interacción y qué tan bien los agentes cumplen con las pautas de calidad y cumplimiento.



Monitoreo



Escucha



Espía



Evaluación



Alertas

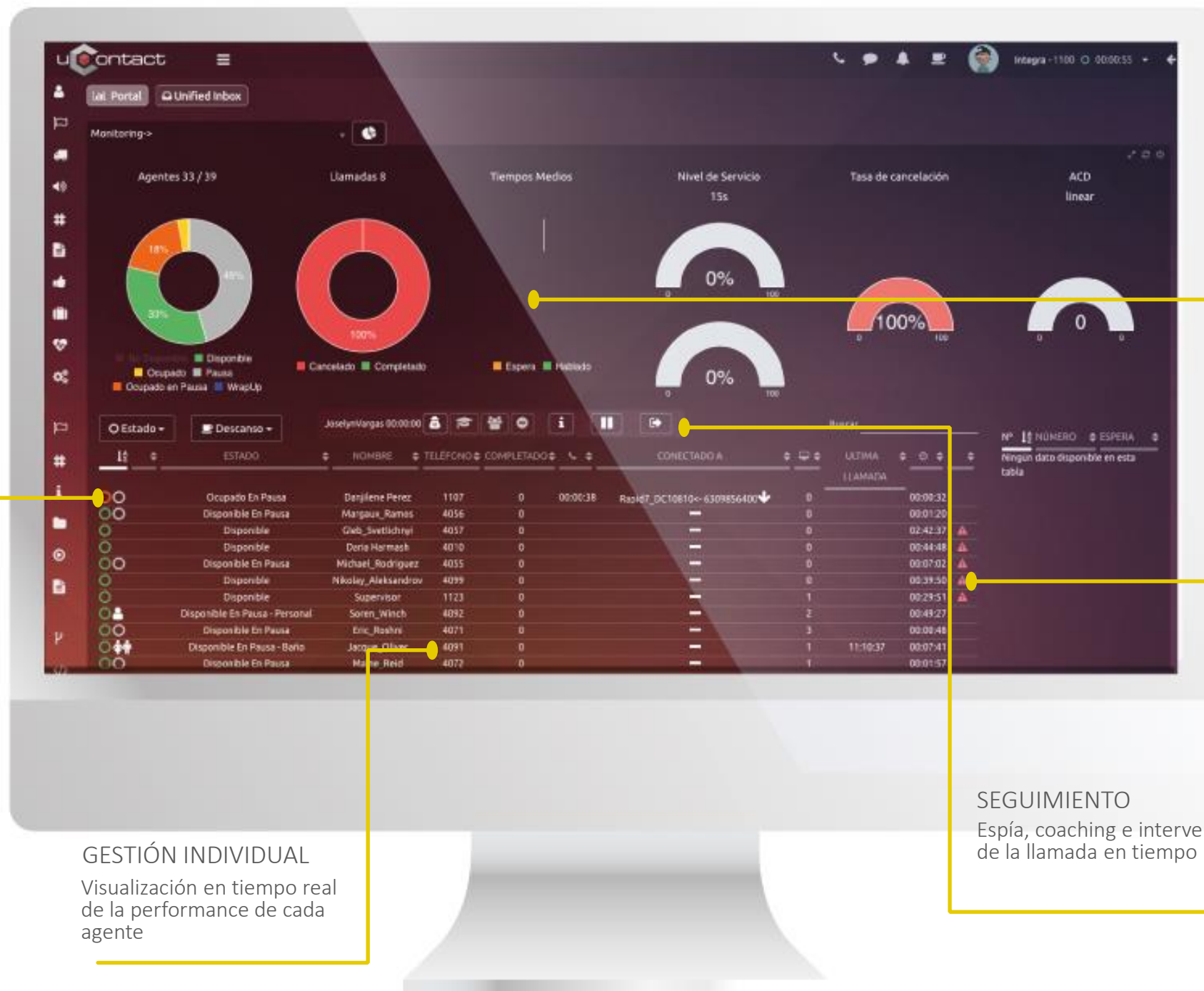


VISIÓN GENERAL

Rápida visualización de los principales indicadores

EVOLUCIÓN

Evolución de interacciones por canal



TIEMPO REAL

Estadísticas en tiempo real para cada campaña

ALERTAS

Alerta de llamadas y estados en forma gráfica

SEGUIMIENTO

Espía, coaching e intervención de la llamada en tiempo real

GESTIÓN INDIVIDUAL

Visualización en tiempo real de la performance de cada agente

FILTROS

Filtros de estados en forma gráfica



ESTADÍSTICAS

Porcentajes de AMD y contactabilidad.

VISIÓN EN RT

Vea disponibilidad de agentes y funcionamiento de los marcadores.

PORCENTAJE DE COMPLETITUD

Progreso o avance de las listas de contactos.



MIXEO DE LISTAS

Múltiples listas para el mismo marcador pudiendo seleccionar sus porcentajes de barrido.

SUBIDA DE LISTAS

Listas negras y contactos para el marcador.

ESCUCHA

Escucha en línea y múltiples comentarios

CALIDAD

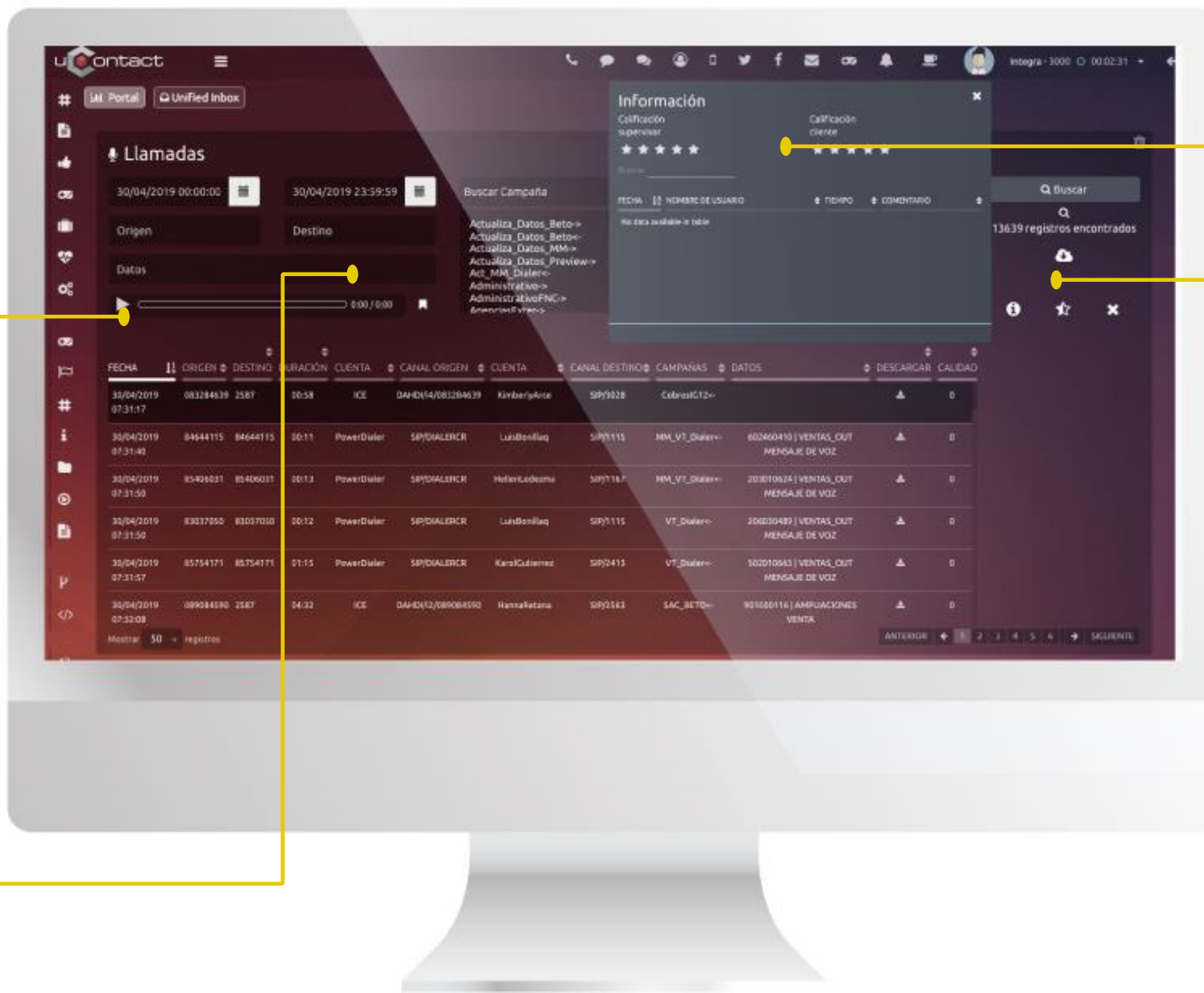
Calificación y comentarios de cada grabación

DESCARGA

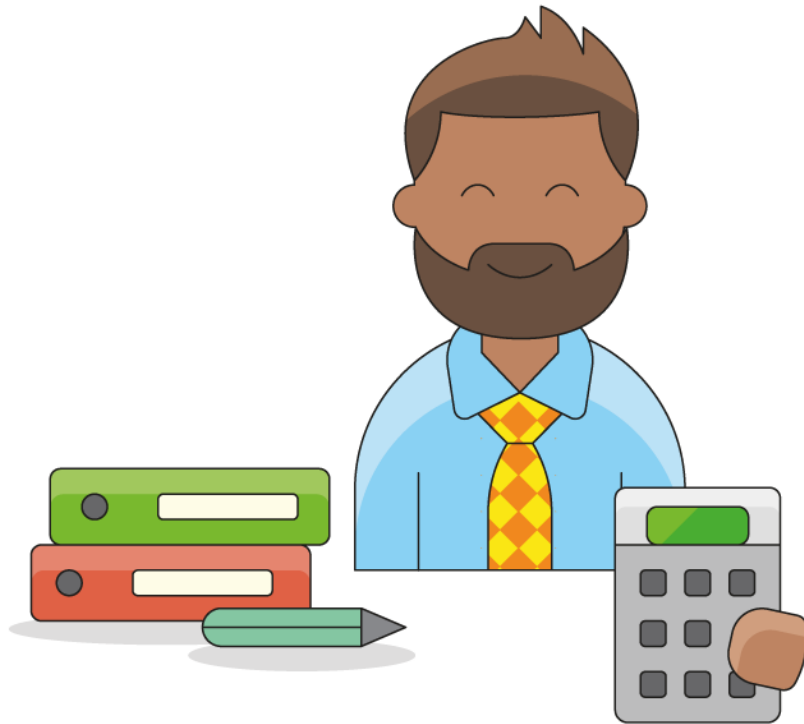
Descarga individual y masiva en formato MP3

FILTROS

Múltiples filtros para fácilmente encontrar las grabaciones



Administrador



El Administrador debe tener la habilidad de gestionar el contact center de una manera centralizada, manejando los accesos de seguridad, controlando toda la operativa en un único lugar.

Estas y muchas otras funcionalidades que ayudan a gestionar de forma efectiva el contact center están incluidas en el usuario de administrador.



Usuarios



Campañas



Seguridad



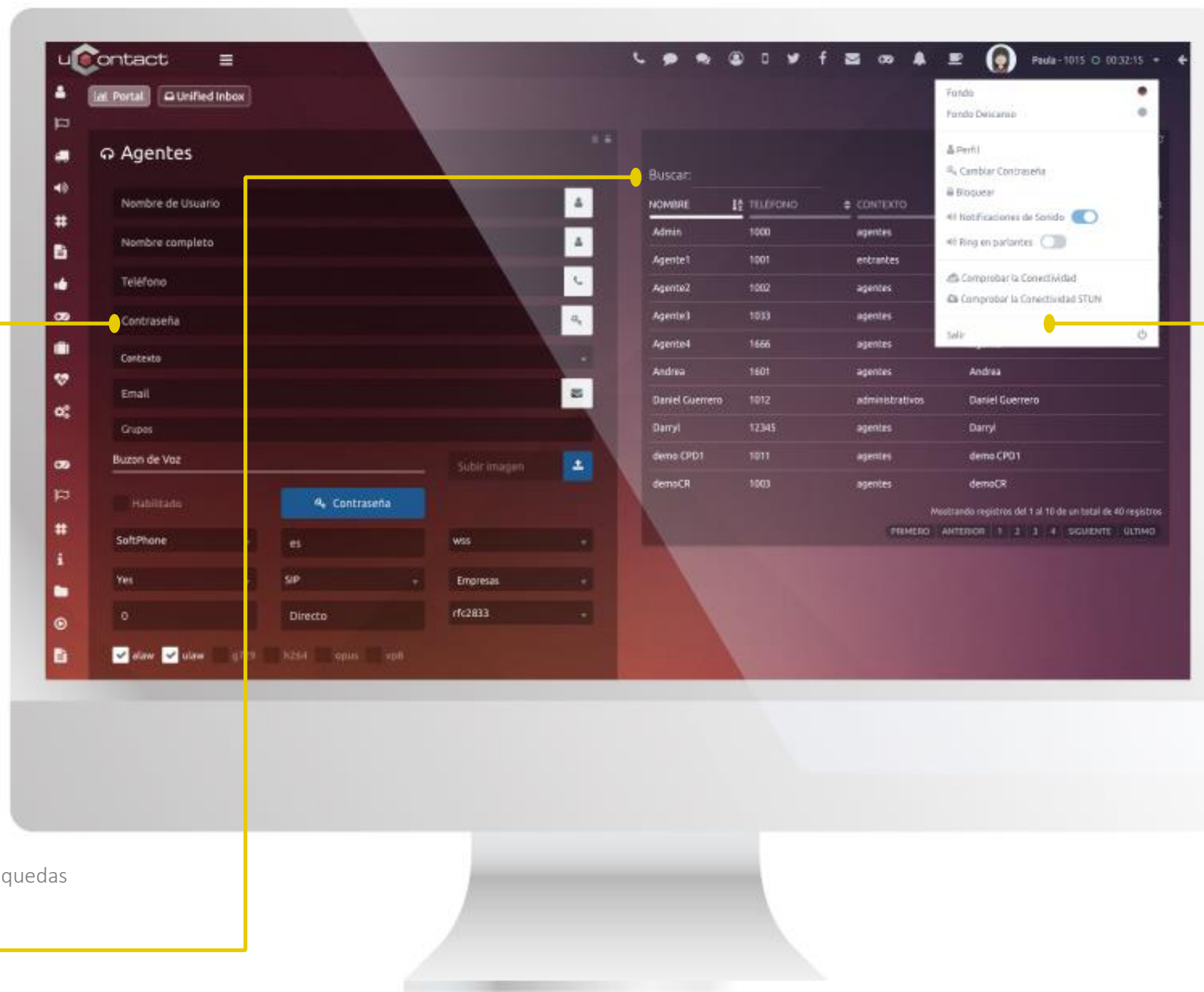
Alertas

CENTRALIZADO

Gestione toda la configuración de su centro de contacto en un único lugar

FILTROS

Realice búsquedas dinámicas



PERSONALIZACIÓN

Cambie el estilo de la pantalla

REPORTES

Toda la información de gestión en más de 200 reports prediseñados y la posibilidad de crear nuevos reportes

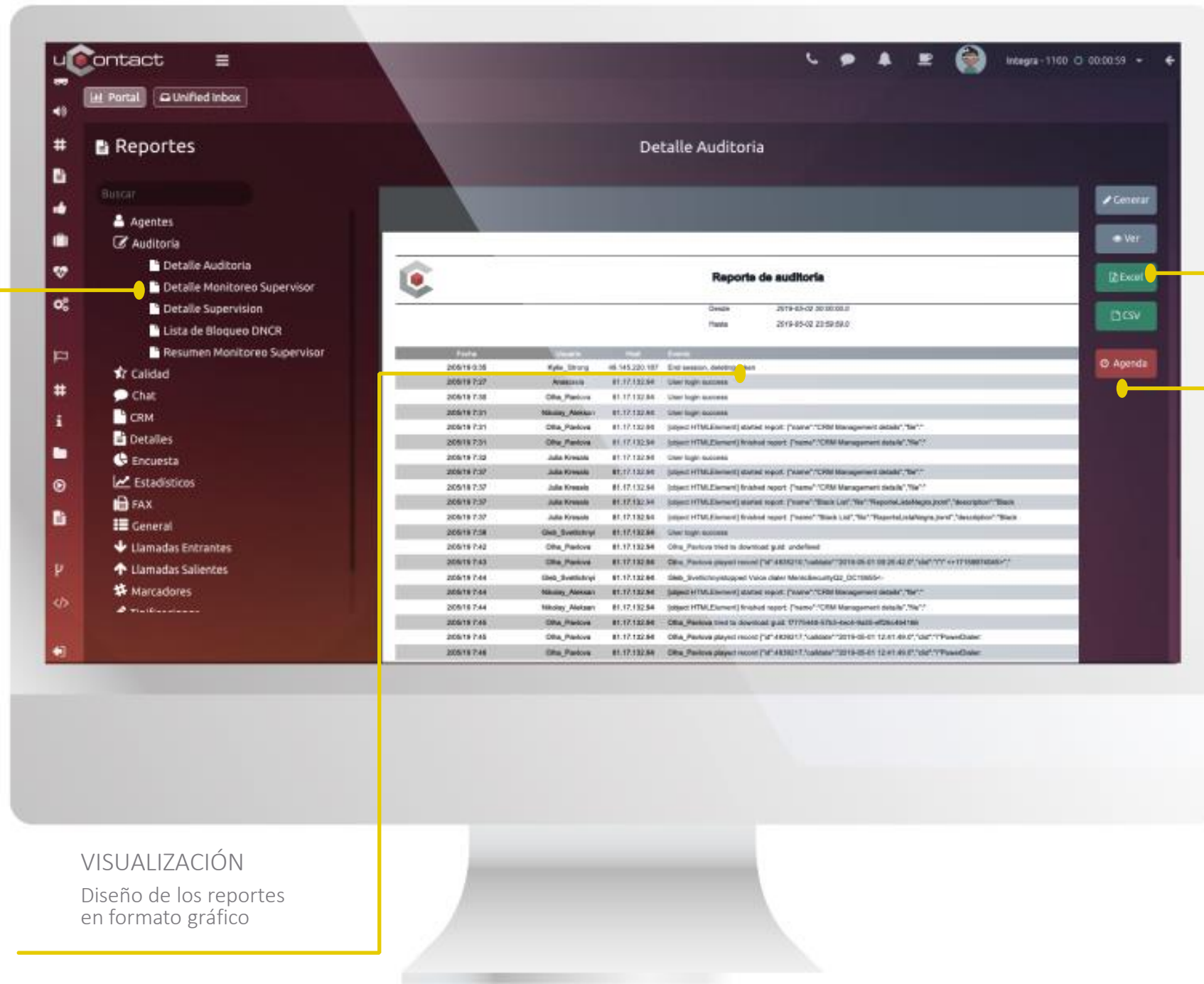
VISUALIZACIÓN
Diseño de los reportes en formato gráfico

FORMATOS

Visualización en pantalla y simple exportación a PDF y Excel

GENERACIÓN AUTOMÁTICA

Envío automático de reportes en base a parámetros



Todos los planes incluyen



Soporte remoto
5x8



Número ilimitado
de supervisores y
administradores



Extensiones
administrativas
ilimitadas



Acceso a
herramientas de
uContact



Consulte por
soporte 24/7 y
soporte
extendido

Aclaraciones



El número mínimo de usuarios es de 10 agentes



El valor mensual por agente no es prorrateable a los días de uso.

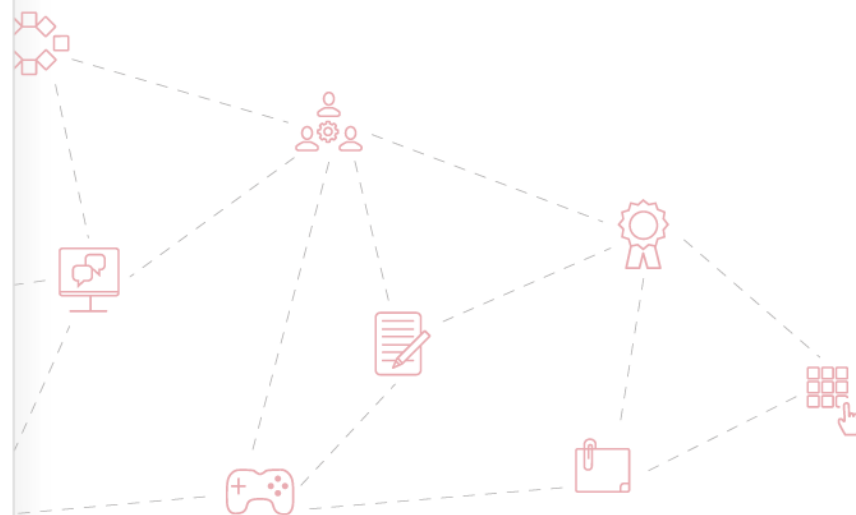
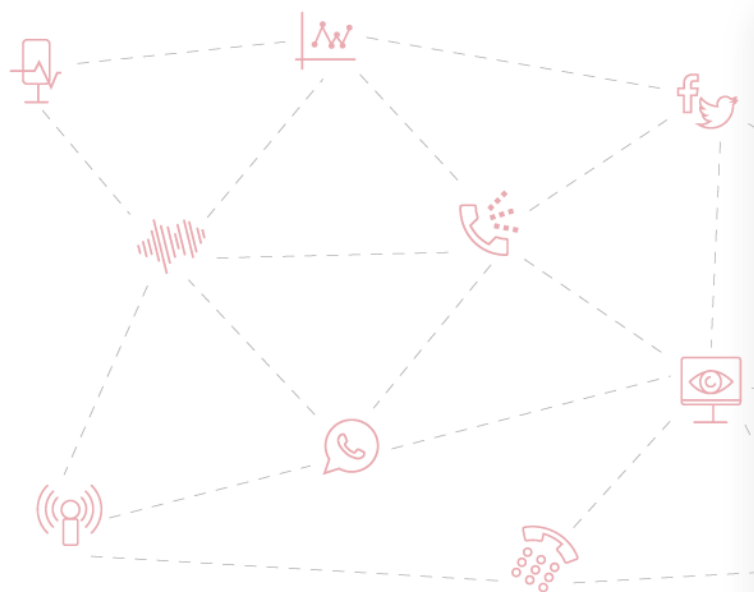


En caso de que los clientes requieran Alta Disponibilidad, el valor del agente se incrementará en un 35%



Las diferentes licencias no pueden ser combinadas





¡MUCHAS GRACIAS!