



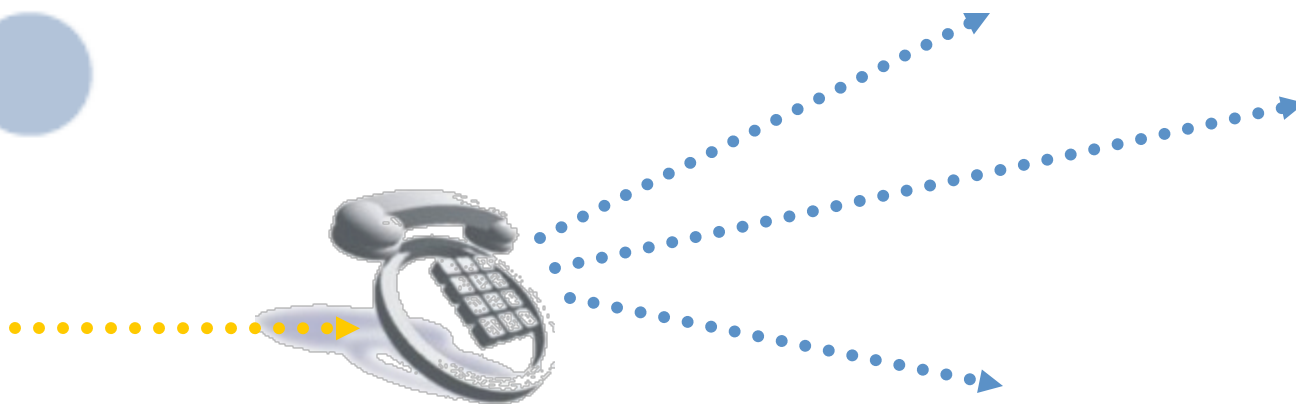
Funcionalidades Virtual Center 360°

Bienvenido a una nueva era en las
comunicaciones corporativas de calidad

Línea 902 única

... y centralizada, que desvíe la llamada a la delegación correspondiente por origen.

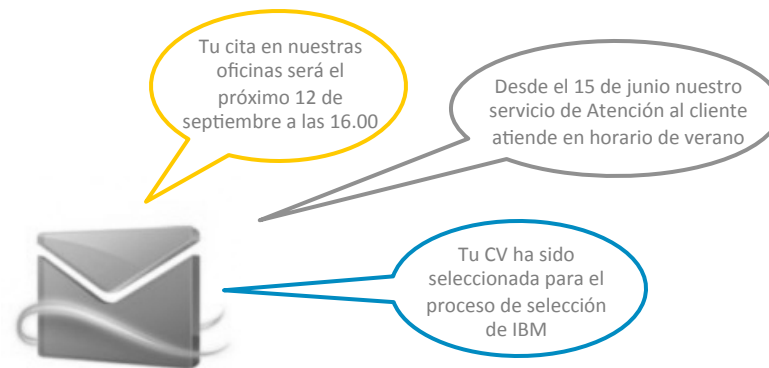
Un sistema que permite recibir toda las llamadas a su número único de teléfono y redirigirlas a los departamentos correspondientes, independientemente de su situación geográfica.



Sms push

... para contactar de forma directa y rápida con cualquier cliente.

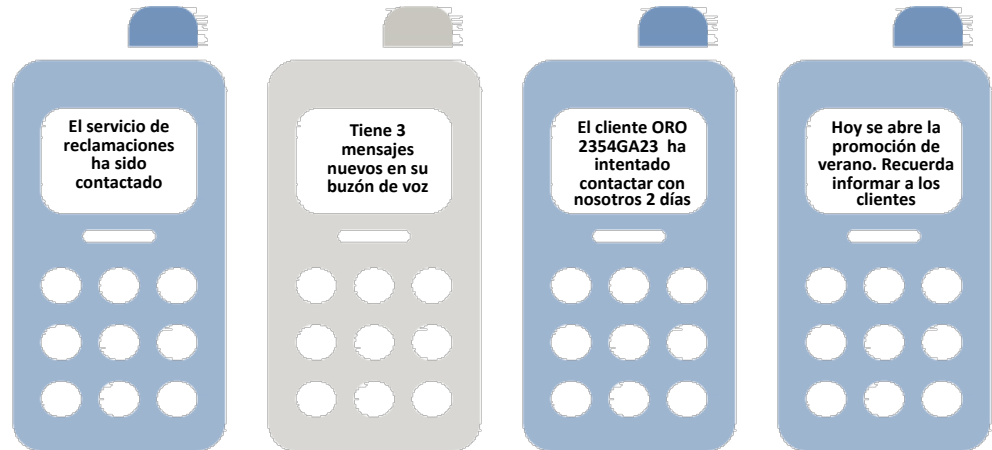
El SMS es la mejor herramienta para contactar con los clientes, cerrar citas, enviar información de horarios... etc.



Notificaciones sms o correo

... para clientes que desean ser informados y así poder dar una mejor atención.

Los interesados reciben alertas cada vez que dejen un mensaje en el buzón por fuera de horario o cada vez que un cliente pasa por cierto punto de la IVR, dándonos información de las necesidades o que se solicita mas, ...etc.



Buzón de voz

...donde se graban los mensajes de las llamadas

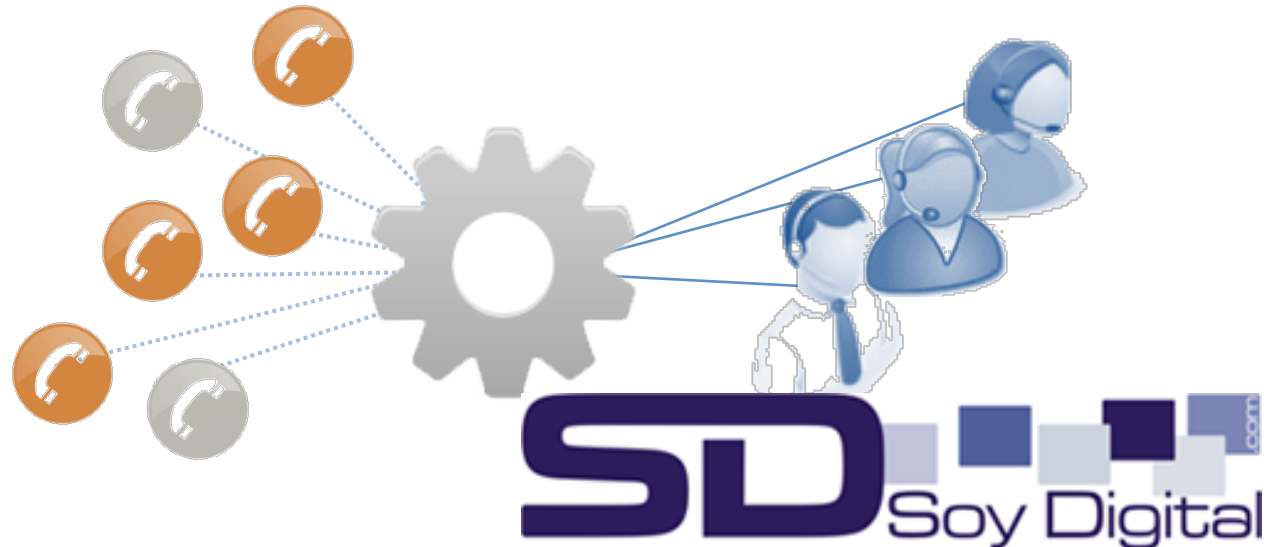
Permite recibir la información completa, transcrita en texto en una cuenta o varias cuentas de correo electrónico (tantas direcciones como se quiera)



ContactNet

...para configurar parámetros que nos permitan distribuir las llamadas entrantes

La incorporación de esta funcionalidad, que se puede configurar con diferentes parámetros, nos permitirá distribuir las llamadas entrantes a nuestros agentes y así poder dar un buen servicio a nuestros clientes a la vez que gestionamos correctamente nuestro centro

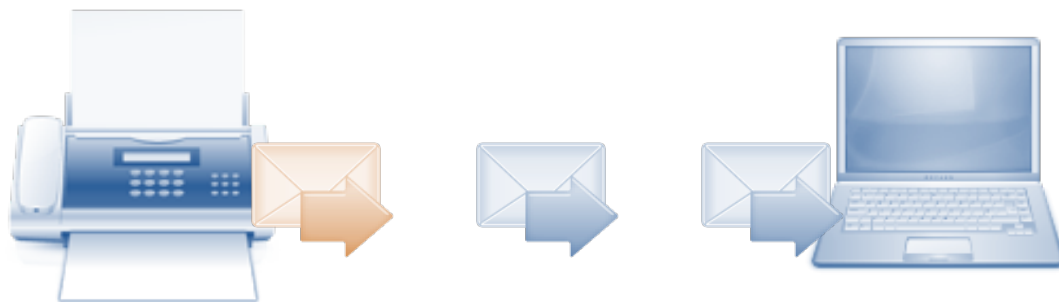


Fax2mail

... permite la recepción de un fax a través de una cuenta de correo electrónico.

El sistema recibe los documentos en formato PDF o Tiff y permite almacenarlos en un acceso web durante un tiempo determinado.

El servicio se puede utilizar en el mismo número 902. Necesario para departamentos con información confidencial, con datos de ofertas económicas, contratos... etc.



API

... para realizar desarrollos de integración con sistemas de información de terceros.

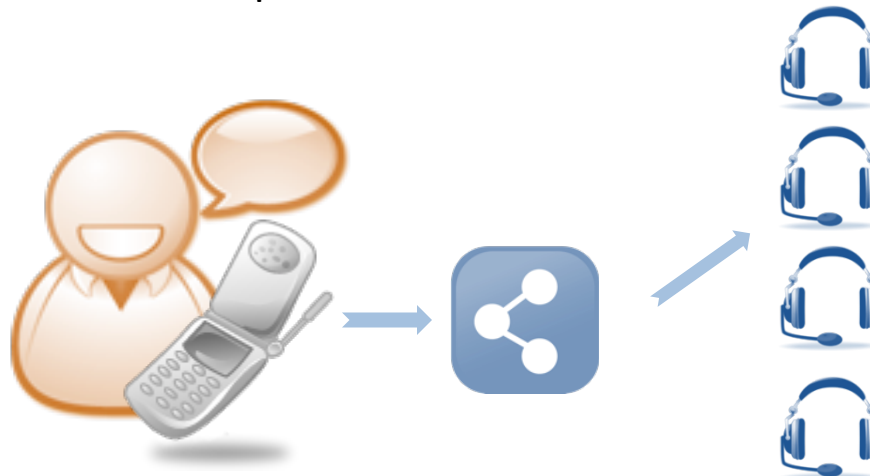
En desarrollos de integración con sistemas de información, a través de protocolo HTTP la plataforma envía información al servidor de terceros (valores de nodos, variables, así como ANI o identificador de llamada), respondiendo el servidor con un conjunto de variables y sus valores. Estas variables serán utilizadas en la configuración tanto para evaluar reglas como para llevarlas a cabo. Perfecto para resolución de la llamada en la IVR, sin necesidad de enviar al agente.



MENÚ DTMF

... permite redireccionar las llamadas según las necesidades del usuario

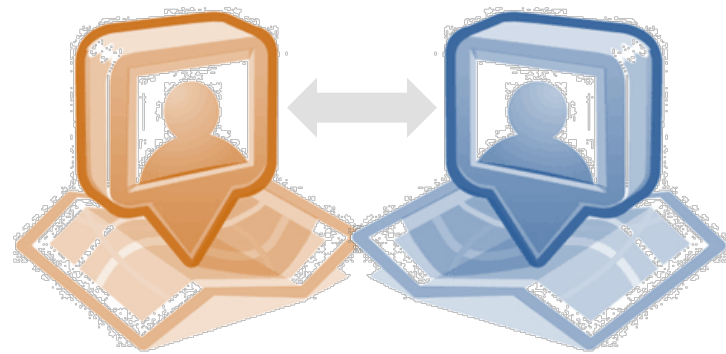
Nos permite presentar al usuario las diferentes opciones disponibles mediante DTMF (pulse 1, 2..) o ASR (reconocimiento de voz) y dirigirle a la persona adecuada para atenderle



Geoposicionamiento

...para cuando queremos reconocer la llamada y enviarla al destino que mejor se ajuste

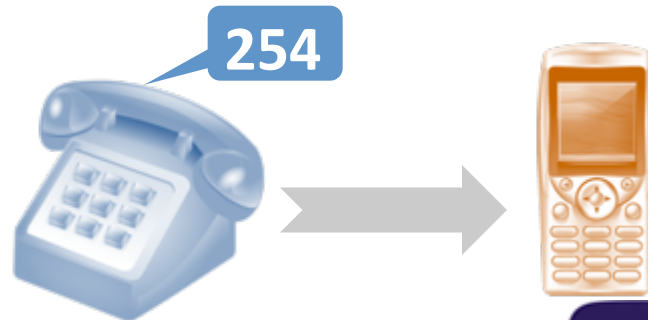
El servicio de atención al cliente puede, mediante la introducción del código postal del interesado que llama, indicarle el punto de atención u oficina más cercano, ofrecer información sobre el mismo e incluso transferir la llamada directamente.



Comunidad o Numeración Corta

...para mantener un contacto directo con las extensiones que queremos

Con una simple pulsación en nuestro teléfono podemos ponernos en contacto con tantas extensiones o numeraciones cortas como deseemos, ya sea para una cómoda transferencia con otras oficinas, con otros compañeros de una misma empresa que están fuera, con diferentes Call centers, etc...

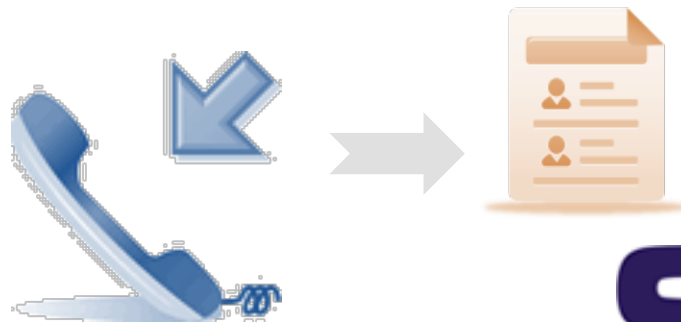


Monitorización de llamadas

... para grabar los canales de voz y analizarlos a posteriori

Permite grabar las llamadas entrantes y salientes para poder estudiar y analizar posteriormente qué es lo que ha dicho o pulsado una determinada persona en el flujo de llamada (posterior data mining o simple monitorización de una rama del árbol).

Todo el audio grabado se puede enviar a un servidor FTP o a una cuenta de correo personalizando, totalmente, el nombre del fichero



Clicktocal

... para una excelente atención a los clientes y a los partners.

Se trata de una tecnología innovadora en donde cualquier usuario puede contactar con el departamento con el que necesita hablar. Útil para comunicaciones internas, que permite simplificar y centralizar los contactos en grandes compañías y útil también para los clientes, que pueden contactar con su servicio de atención al cliente haciendo clic sobre un botón de la web. Automáticamente los sistemas de su empresa generan una llamada al usuario sin coste para él

<http://www.suempresa.com>



**CLICK
TO CALL**

Interphone

...para llamadas al extranjero con coste reducido

Servicio de llamadas internacionales que funciona sobre una línea de tarificación adicional 902. Permite hacer llamadas a más de 60 destinos en todo el mundo por el precio de una llamada nacional 902. El ahorro en la factura de teléfono de sus clientes está asegurado.



Tecnología TTS

...para crear locuciones en tiempo real

Dispone de licencias de Text To Speech, que permiten ofrecer información volátil de datos y en tiempo real replicarla al llamante.



Tecnología ASR

... permite la verificación de datos a través de una tecnología de voz.

Esta innovadora tecnología permite cotejar datos del cliente con la base de datos de la empresa: DNI, número de cliente, clave de acceso... etc. Dispone de licencias de reconocimiento de voz, que permiten la gestión de la información personalizada, mejorando y agilizando la atención ofrecida por la compañía



Estadísticas

... para medir todos los contactos con los clientes y los diferentes centros.

Útil para la gestión de incidencias, con resultados agrupados por origen de la llamada, temática de la comunicación, tiempo...etc.



Un sistema completo de comunicaciones





Más información

Jesús A. Lacoste

jalacoste@soydigital.com

Tel 902 15 36 44