



Denwa
Contact Center

SOLUCIONES HÍBRIDAS PARA CONTACT CENTERS



¿Desea que su sistema de Contact Center esté en la nube?

Es posible!

¿Quiere que su sistema de Contact Center esté dentro de sus instalaciones?

Es posible!



¿Quiere crear un híbrido entre la nube y en las instalaciones?

Es posible!





Denwa
Contact Center



Con Denwa soluciones híbridas,
usted es quien decide qué es mejor para su empresa. En los negocios,
como en la naturaleza, no hay dos nubes que sean idénticas.

Afortunadamente, hay todo un rango completo de opciones de implementación disponibles para satisfacer sus objetivos y su presupuesto, si usted busca mover las aplicaciones a la nube pública, construir su propia nube privada o crear un híbrido entre los dos. Con semejante flexibilidad, no es de extrañar que muchas empresas estén migrando a la nube de comunicaciones.

Veamos las opciones:

Nube Pública

Las ventajas de una plataforma en la nube pública se pueden resumir en tres palabras: la simplicidad, la escalabilidad y el ahorro. Es muy sencillo de manejar porque el hardware y el software están gestionados por el proveedor de la nube. Se escala hacia arriba o abajo según cambien sus necesidades. Esto le ahorra dinero en gastos de explotación, gastos de capital y el exceso de capacidad de los períodos de máxima demanda.



Nube Privada

When security trumps savings, it's time to think about a private cloud. A private cloud can leverage virtualization and converged infrastructure for cloud-like scale and efficiency, but in a private, dedicated system within your own data center. The protected nature of a private cloud provides an extra layer of security and control to meet industry-specific compliance requirements.



Nube Híbrida

Una nube híbrida puede proporcionar lo mejor de ambos mundos:

Seguridad con escalabilidad, menos complejidad con más control. Gracias a la implementación híbrida de la nube, se puede encontrar el equilibrio perfecto entre las nubes públicas y privadas para satisfacer sus necesidades. También puede proporcionar un camino conveniente para la migración si su quitar y reemplazar no es realista, a lo largo de toda su empresa al mismo tiempo.

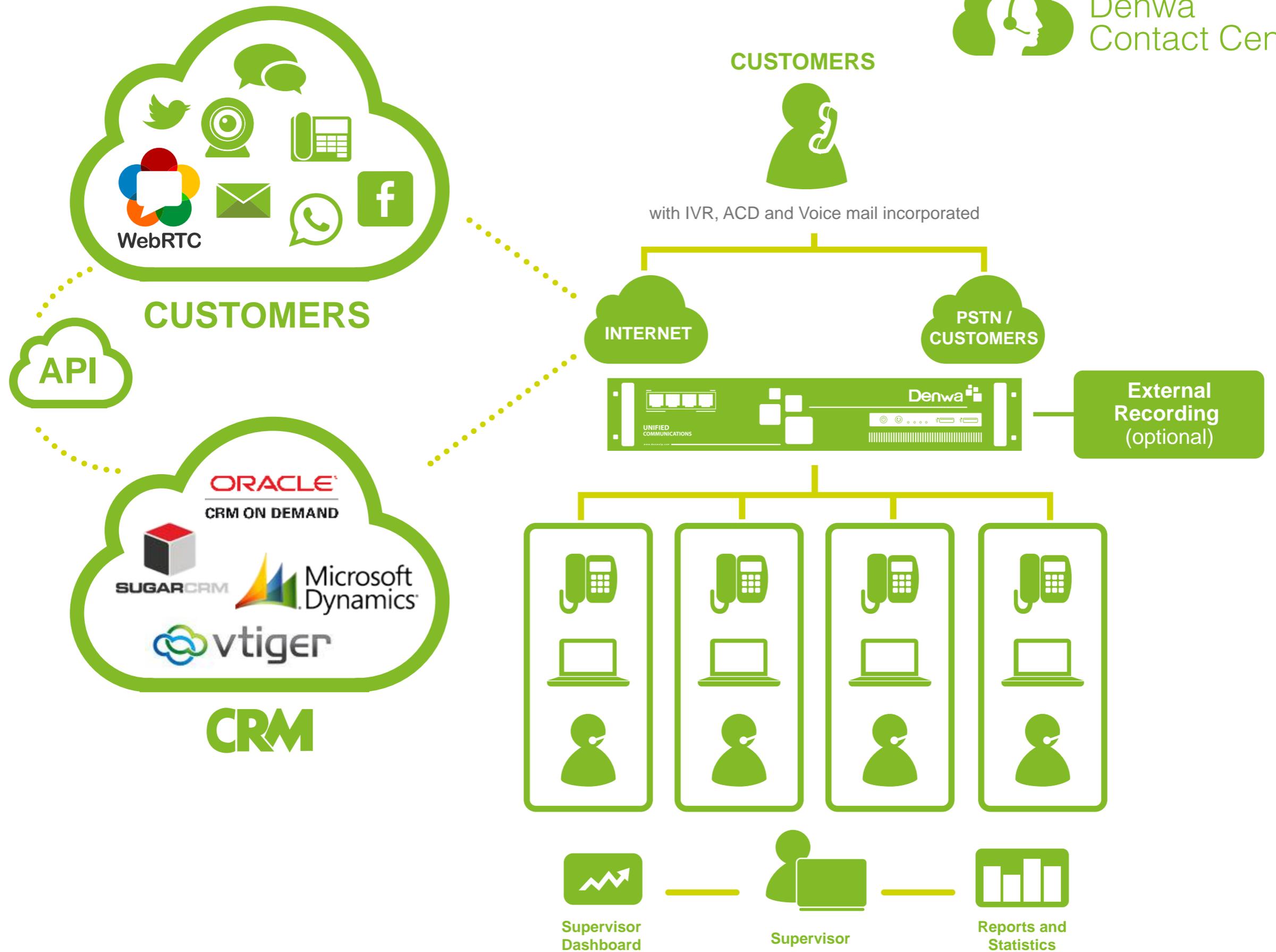




NUESTRA OFERTA

La solución all-in-one de Contact Center

Denwa Contact Center es una plataforma adaptable y flexible all-in-one (todo en uno) para comunicaciones unificadas, movilidad, Contact Center, Business Process Automation, análisis e informes, así como de la integración de servicios y base de datos. Denwa sigue basándose en el apoyo a los clientes a transformar su centro orientado a llamadas telefónicas, hacia un verdadero centro de interacción multimodal, bidireccional que proporciona aún más opciones de métodos de interacción mediante la implementación de capacidades adicionales de acceso multicanal, incluyendo el correo electrónico y una opción mejorada para el enrutamiento del chat.





La Era Digital

En la actual era digital, la definición de la experiencia del cliente ha cambiado. Las expectativas de lo que debería ser son más altas de que lo han sido jamás. Los consumidores ya no se conforman con los horarios comerciales habituales. Ellos esperan conectarse cualquier hora del día o de la noche. Esperan la libertad de elegir los canales para interactuar. Esperan recibir respuestas instantáneas a través de interacciones digitales directas. Y con un centro de contacto basado en la nube, lo harán.



Interacción adaptada al cliente



Sus clientes desean una experiencia memorable y usted desea dárselas. Así, entregue una digna de esta generación hiper-conectada, mediante la interacción a través de voz, correo electrónico, chat, incluyendo las redes sociales. Mantenga a su puerta, y sus opciones abiertas con un centro de contacto en la nube, para que sus clientes tengan todas las oportunidades para hablar con usted y no que haya razón alguna para que no lo hagan.

FUNCIONALIDADES



Predictivo, progresivo y marcación asistida.



Escucha y ayuda en tiempo real para los agentes.



Monitorización gráfica de agentes, colas y llamadas.



Campañas entrantes, salientes y mixtas.



Grabación de llamada.



Entorno del agente para las llamadas entrantes, emergentes



Teléfono con correo automático.



Entornos de agente de administración y del supervisor.



Guiones y formas



IVR con DCA y criterios para la distribución de llamadas.



Integrado con las comunicaciones unificadas Denwa y Denwa arancel.



La integración con CRM o sistema de terceros y DB externo a través de la API.



Informes y estadísticas vía análisis de base de datos.

AGENTES

Dashboard

- Inicio de sesión diferenciada por cola.
- Asignación de la posición / Extensión por cola. WebPhone WebRTC.
- Estados del Gerente General.
- Administrador de estado por cola.
- Indicadores de llamada en espera.
- Cambio de estado de la cola.
- Calendario de eventos.
- Formulario de datos de contactos de entrada o de salida.
- Notificación de la nueva llamada de salida programada.
- Script de visualización de la campaña.
- Clasificación de las llamadas.

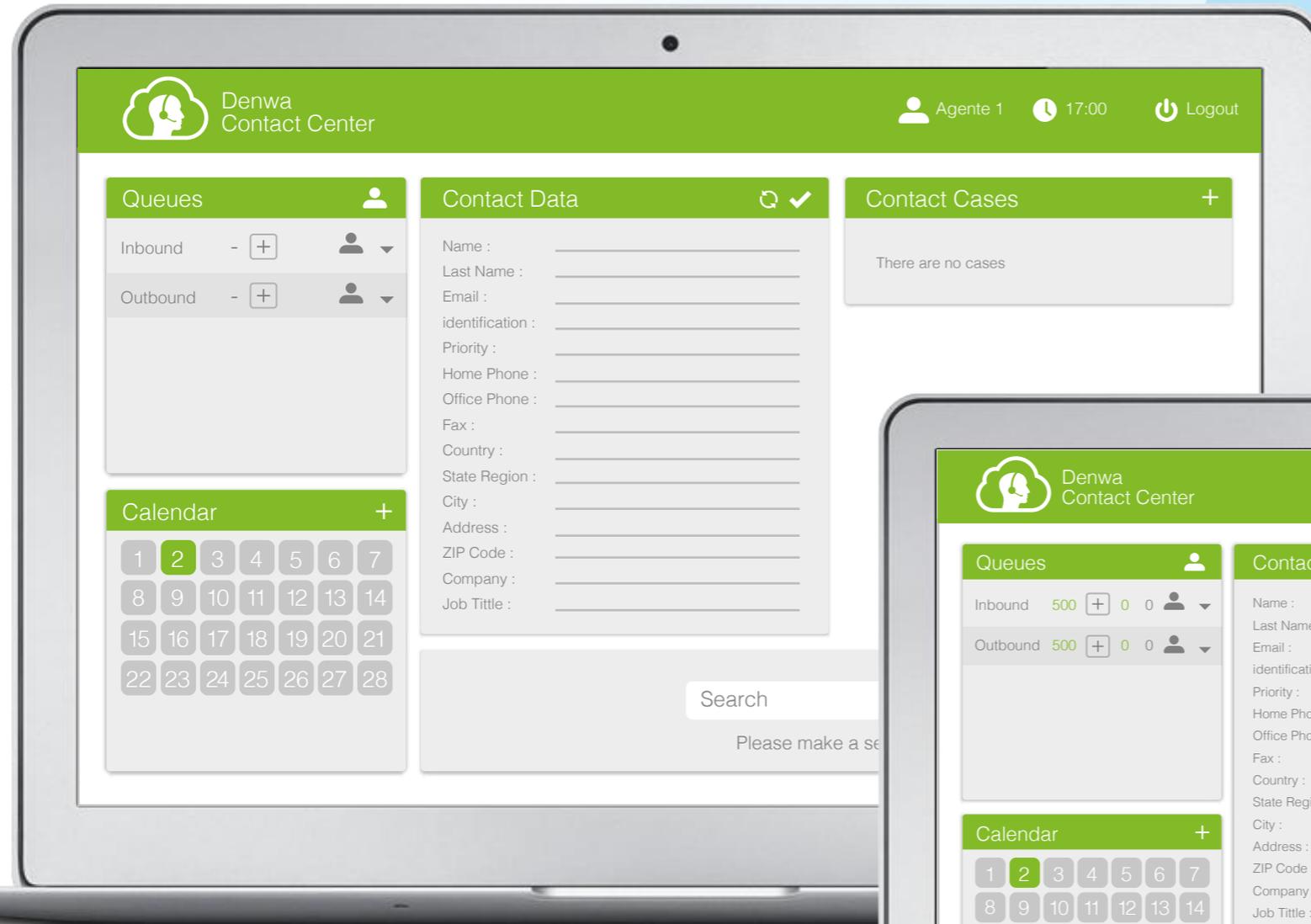
Casos:

- Lista de los casos de contacto.
- La apertura de nuevos casos asignados según la forma.
- Modificación de estado del caso.
- Búsqueda de contactos dentro de la guía de empresas para transferir llamadas.

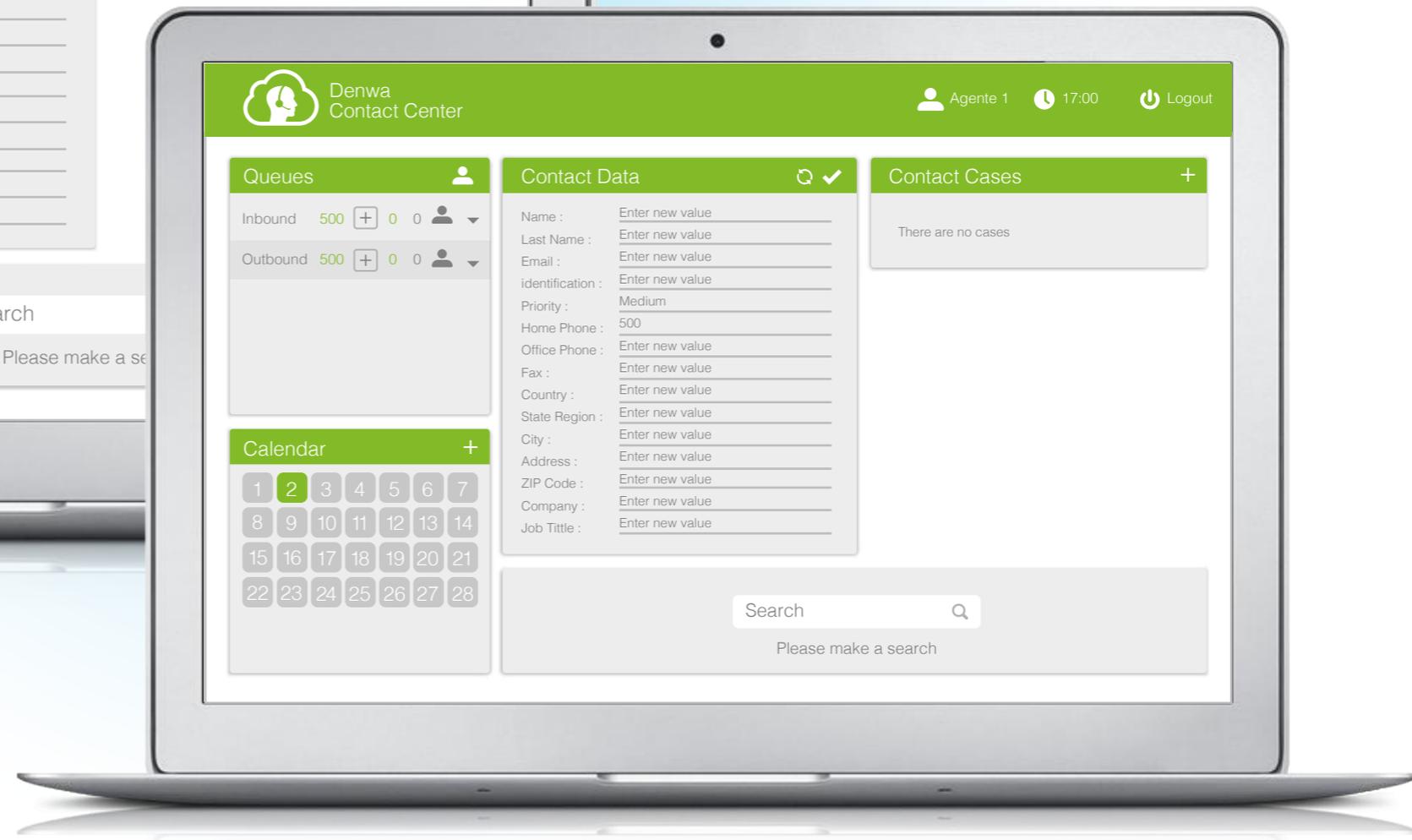
AGENTS

Agent Dashboard

User data



The image shows a laptop displaying the Denwa Contact Center Agent Dashboard. The interface features a green header with the Denwa logo, the text 'Denwa Contact Center', and user information: 'Agente 1', '17:00', and a 'Logout' button. The main content area is divided into three columns: 'Queues' with 'Inbound' and 'Outbound' sections, 'Contact Data' with a form for Name, Last Name, Email, identification, Priority, Home Phone, Office Phone, Fax, Country, State Region, City, Address, ZIP Code, Company, and Job Title, and 'Contact Cases' which currently shows 'There are no cases'. A 'Calendar' widget is located at the bottom left of the dashboard, and a search bar is at the bottom right.

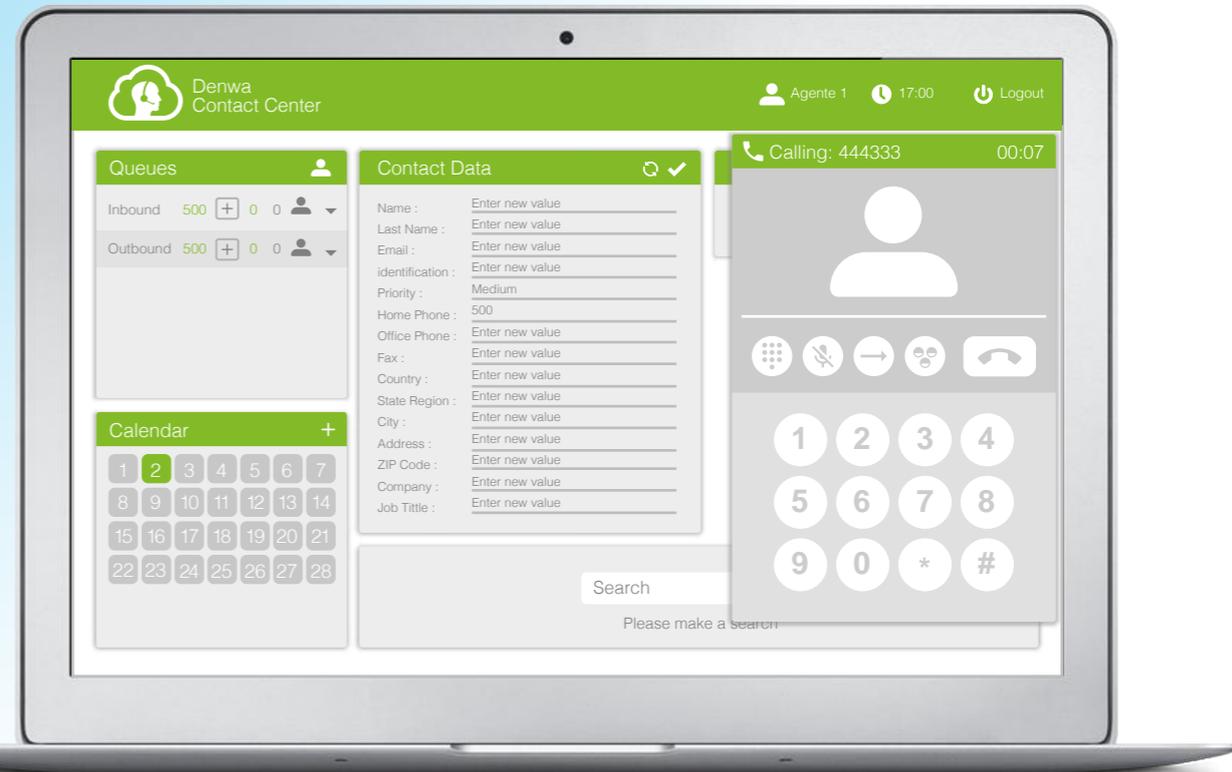
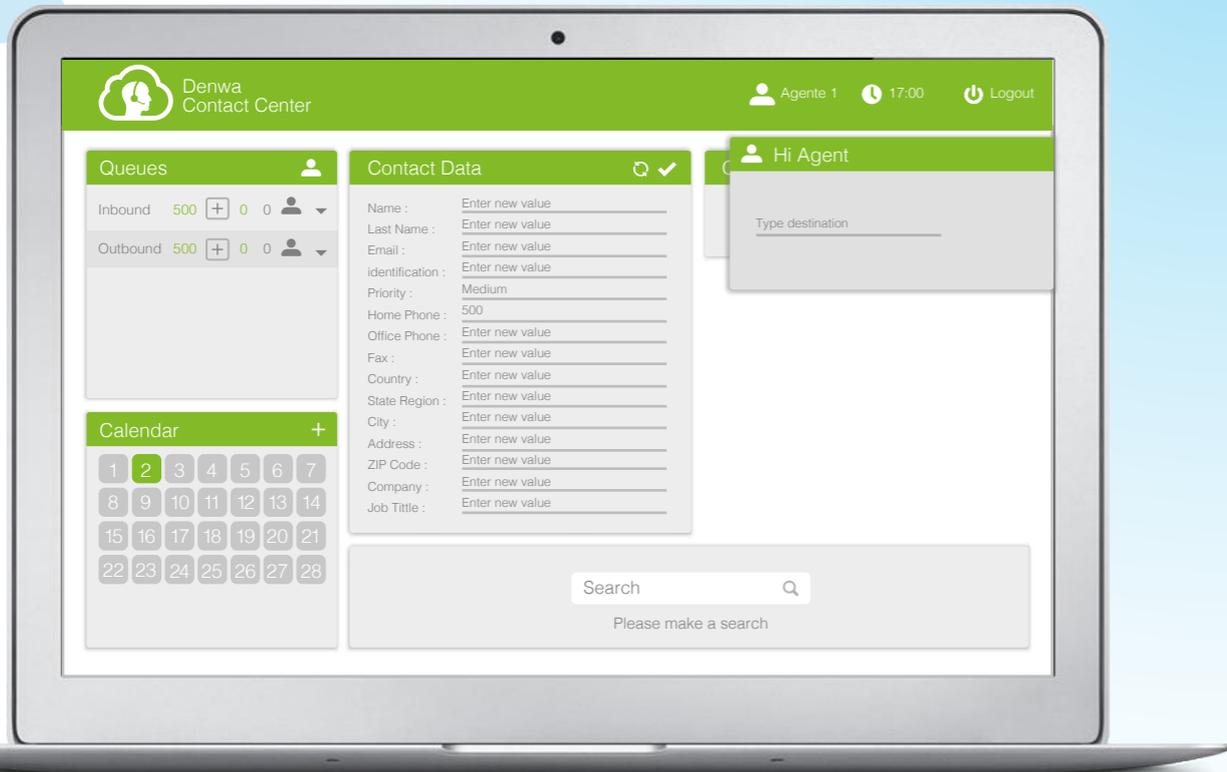
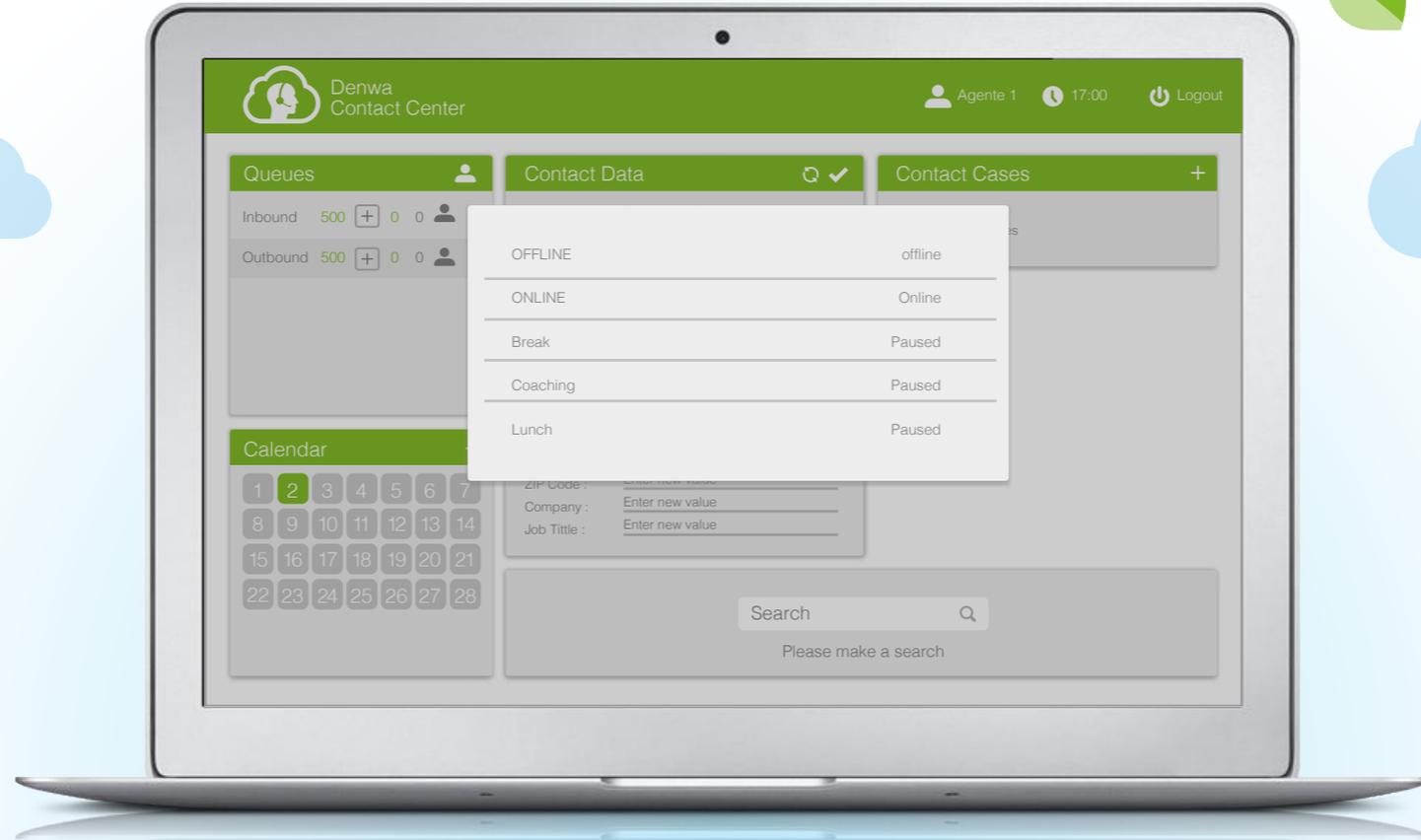


The image shows a tablet displaying the Denwa Contact Center Agent Dashboard. The interface is similar to the laptop version but adapted for a smaller screen. The green header contains the Denwa logo, 'Denwa Contact Center', and user information: 'Agente 1', '17:00', and a 'Logout' button. The main content area is divided into three columns: 'Queues' with 'Inbound' (500) and 'Outbound' (500) sections, 'Contact Data' with a form for Name, Last Name, Email, identification, Priority (Medium), Home Phone (500), Office Phone, Fax, Country, State Region, City, Address, ZIP Code, Company, and Job Title, and 'Contact Cases' which currently shows 'There are no cases'. A 'Calendar' widget is located at the bottom left of the dashboard, and a search bar is at the bottom right.

AGENTS



Denwa
Contact Center



SUPERVISOR

DASHBOARD

Cola de estadísticas en tiempo real.

- Las llamadas en la cola.
- Tiempo promedio de espera.
- Tiempo medio de llamada.
- Cantidad de llamadas atendidas
- Cantidad de llamadas abandonadas

Monitor de la cola en tiempo real

Cantidad de llamadas en línea

- En espera
- En progreso

Lista de llamada en espera.

- Información del número entrante
- Tiempo de espera

Monitoreo de agentes en tiempo real

- Cantidad de agentes disponibles
- Cantidad de agentes en llamadas

Monitoreo de la cola en tiempo real

- Situación de la posición
- Estado del agente
- Asignación de posición de agente
- Modificación de estado
- Viendo el contacto de llamada

Monitoreo de llamadas

- Pasiva, sólo escucha.
- Entrenamiento, el contacto con el agente.
- Conferencia

Estadísticas e Informes

- Grabaciones
- Buscar
- Escuchando
- Indicadores



SUPERVISOR



SUPERVISOR



Queues

Inbound

- Inbound : 0 Calls
- Holdtime : 3 Calls
- Talktime : 12 Calls
- Answered : 0 Calls
- Abandoned : 2 Calls

Inbound

1	1	0	1	0	1
Calls	Waiting	Ongoing	Agents	Available	On Call

Waiting

200	200 > 555666	00:10
-----	--------------	-------

Agents

[500] Agente 1	2	Ringing
[500] Agente 1	0	Unavailable

Outbound

Reports

- Indicators
- Recording report

Queues

Inbound

- Inbound : 0 Calls
- Holdtime : 3 Calls
- Talktime : 12 Calls
- Answered : 0 Calls
- Abandoned : 2 Calls

Outbound

Reports

- Indicators
- Recording report

Caller ID : 200
Duration : 00:01:07

Contact Data:

Name : Juan
Last Name : Lopez
Email : jlopez@yahoo.com
identification :
Priority : 200
Home Phone : 3513566896
Office Phone : 1111
Fax : 4444
Country : Argentina
State Region : Cordoba
City : Cordoba
Address : Humberto Primo
ZIP Code : 5000
Company : Denwa
Job Title : Soporte

Inbound

0	1
Agents	On Call

Agents

[500] Agente 1	2	Ringing
[500] Agente 1	0	Unavailable

REPORTES



Informes

Indicadores de llamadas

- Llamadas recibidas
- Llamadas atendidas
- Llamadas abandonadas
- Tiempo medio de espera
- Tiempo medio en llamadas
- Porcentaje de llamadas contestadas
- Nivel de servicio

Indicadores de agentes

- Porcentaje de horas trabajadas
- Tiempos acumulados disponibles
- Tiempo acumulado no disponible
- Tiempo acumulado en llamadas
- Llamadas no contestadas

Indicadores de agentes

- Tiempos no disponibles
- Porcentaje de ocupación por agentes
- Promedio de tiempo de respuesta

Llamadas entrantes

Lista de llamadas - Filtros

- Por fecha y hora
- Por campaña
- Por agente

Estadísticas por períodos

- Lista de llamadas
- Fecha y hora
- Por campaña
- Por agente
- Por Estado

REPORTES



Informes

Estado de Agente

- Por Fecha y Hora
- Por Cola
- Por Agente

Grabaciones

Lista de Grabaciones

- Por fecha y hora
- Por campaña
- Por agente

Reporte de Casos

Búsqueda de Casos

- Filtro de campaña
- Por descripción del caso
- Por Contacto

- Por el estado del caso
- Por fecha y hora

Formas

- Filtro de campaña
- Por forma
- Por caso y contacto
- Por fecha y hora

Supervisión por agente en tiempo real

Estado del agente

- Agentes disponibles
- Agentes de guardia
- Lista de agentes y posiciones
- Situación de la posición
- Estado del agente
- Cambiar Estado
- Visualización de llamada de contacto

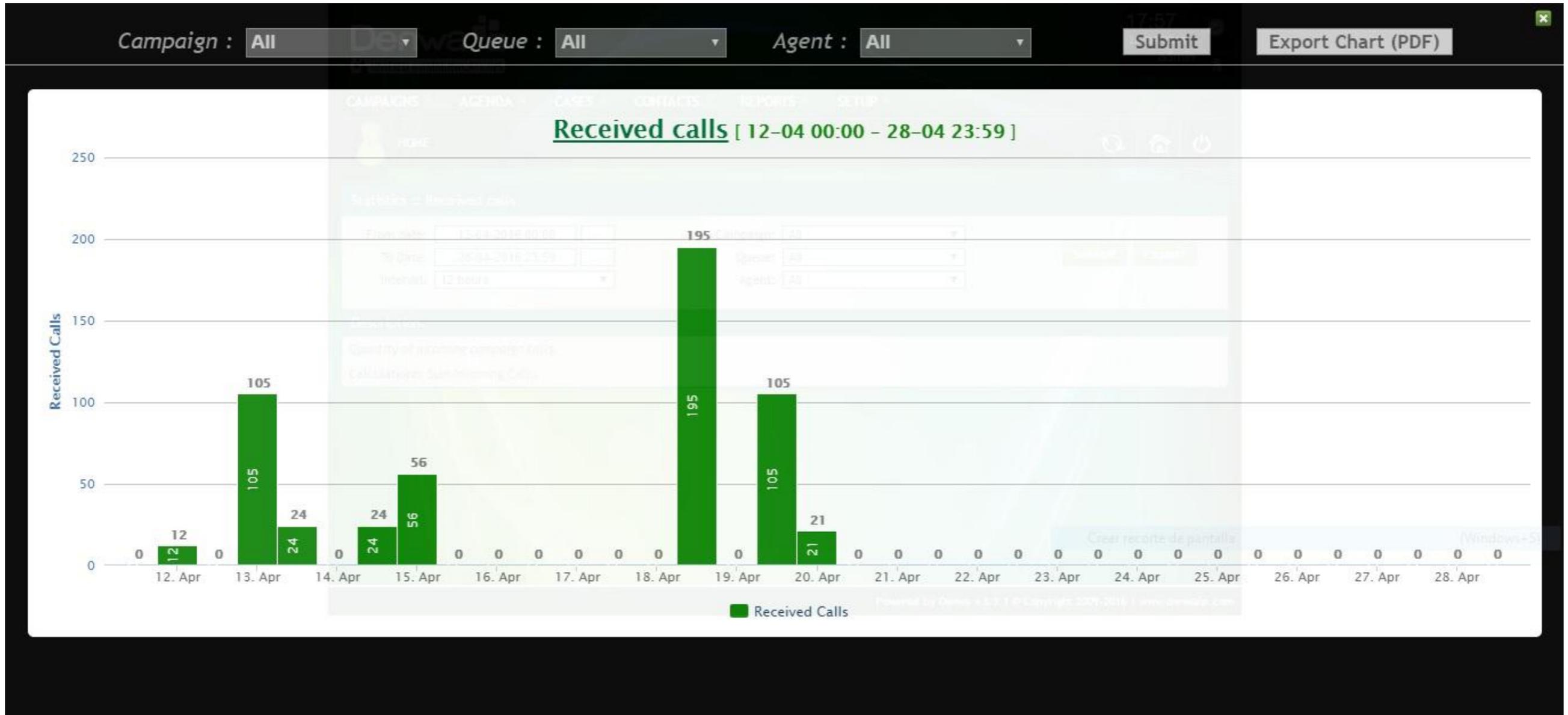
Estadísticas e Informes

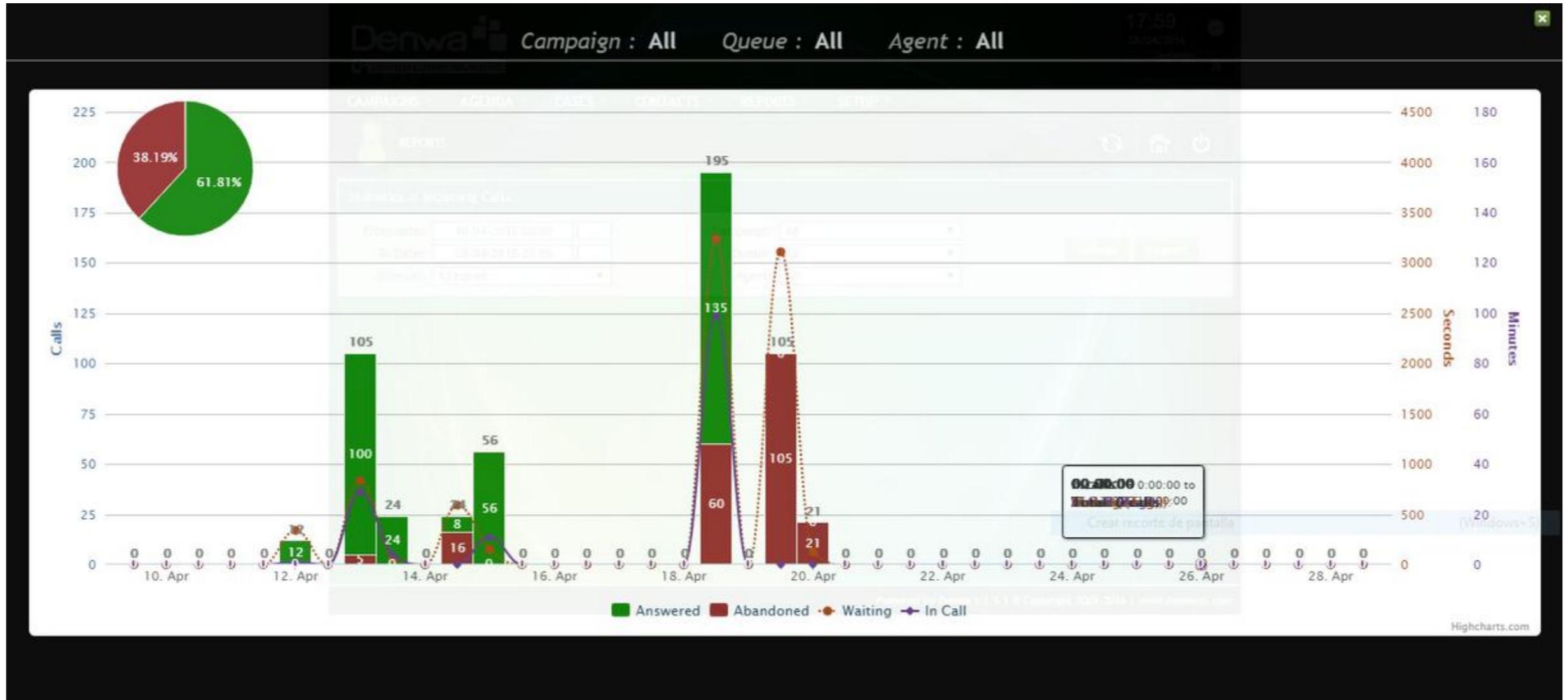
- Filtro de campaña
- Por forma
- En cada contacto y el caso
- Por fecha y hora

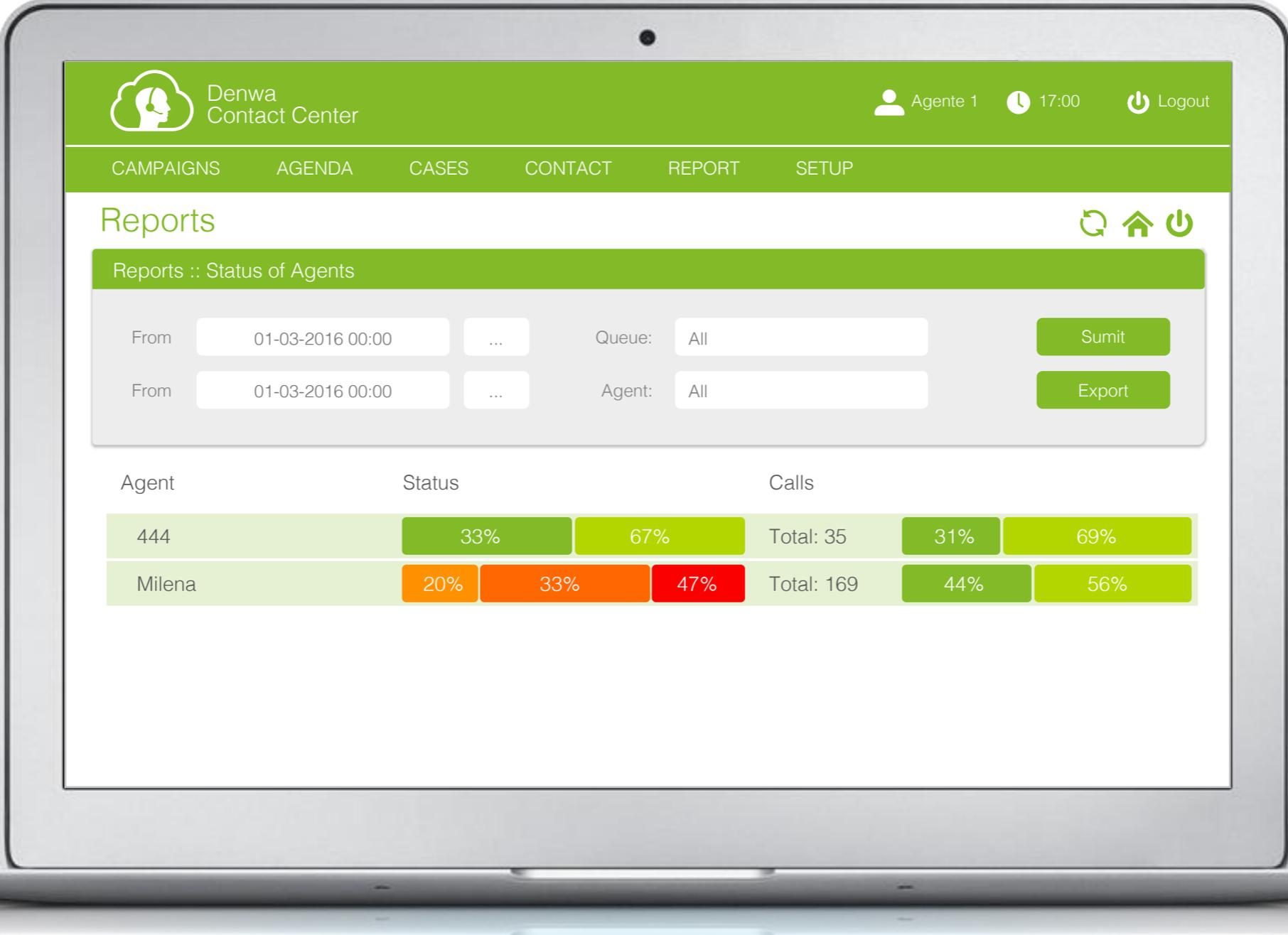
Monitoreo de llamadas

- Pasiva, sólo escuchar
- Entrenamiento, el contacto con el agente
- Conferencia









 Denwa Contact Center

 Agente 1
  17:00
  Logout

[CAMPAIGNS](#)
 [AGENDA](#)
 [CASES](#)
 [CONTACT](#)
 [REPORT](#)
 [SETUP](#)

Reports

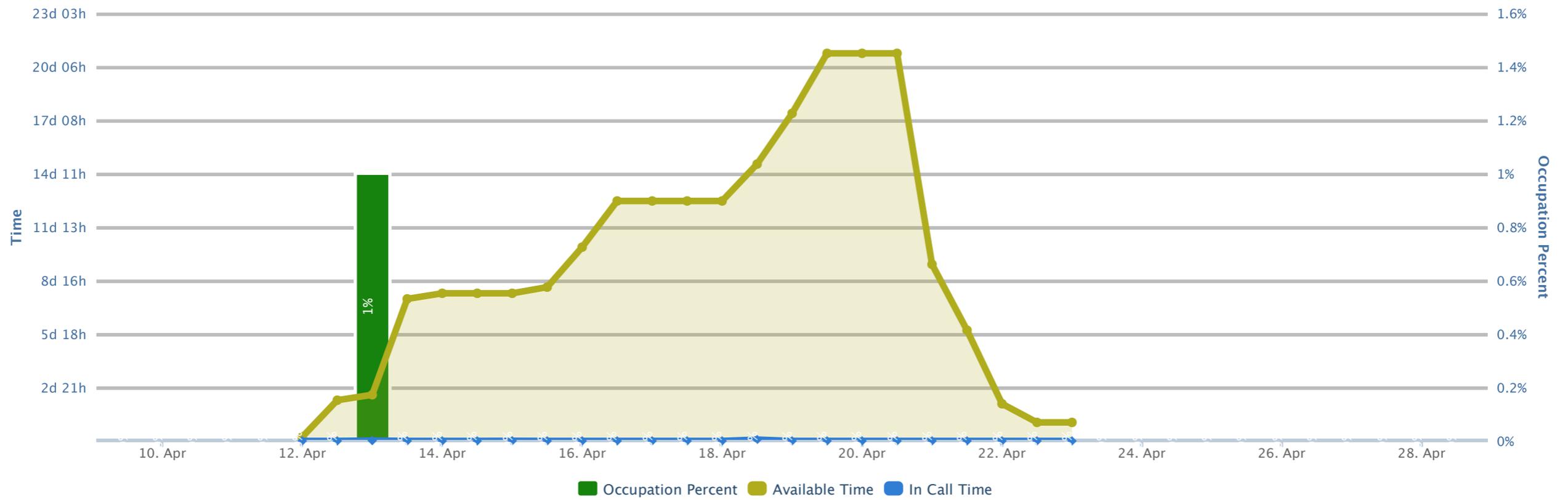
Reports :: Status of Agents

From ... Queue:

From ... Agent:

Agent	Status			Calls		
444	33%	67%		Total: 35	31%	69%
Milena	20%	33%	47%	Total: 169	44%	56%

Tas de Ocupación de Agente [10-04 00:00 - 28-04 18:00]





Denwa
Contact Center

Principales ventajas de Multicanal Contact Center Solutions

BENEFICIOS



Sea ágil; escale fácilmente

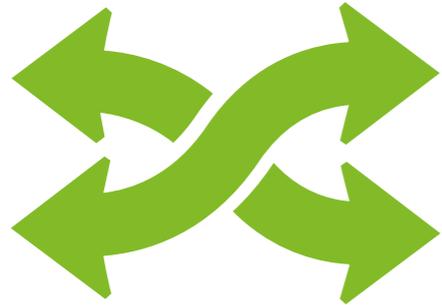
Su negocio se mueve rápido por lo que las herramientas que se utilizan deben ser tanto o más ágiles. Al alojar sus servicios, características y aplicaciones en la nube, los empleados pueden ofrecer la misma gran experiencia al cliente en cualquier lugar. También será capaz de escalar fácilmente, en cualquier momento y en cualquier lugar, para que pueda cumplir con la estacionalidad y el crecimiento de manera frontal.



Reducción de Costo

Ya se trate de tiempo o dinero, puede hacer mejor las cosas con su presupuesto en vez de gastarlo en un servidor o software adicional. Con todo lo necesario integrado en una única solución alojada en la nube, se puede ofrecer una experiencia excepcional al cliente, con un gasto mínimo.

BENEFICIOS



Experiencias flexibles para el cliente

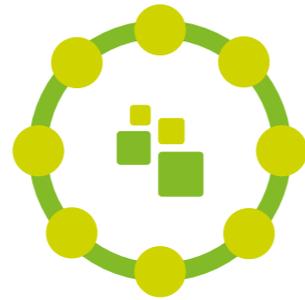
Capacitar a los clientes para interactuar con su centro de contacto a través del medio de su elección-voz, correo electrónico, SMS, fax, redes sociales, chat en la web, multimedia o de autoservicio. Dé a sus clientes la flexibilidad de elegir el medio que tenga más sentido para ellos, a fin de que puedan tomar decisiones más inteligentes, informarse y disfrutar de una experiencia superior.



Administración de Visión y de planificación de recursos

Obtener una visión en tiempo real de toda la actividad del cliente a partir de una variedad de monitores y cuadros de mando, profundizar más en el rendimiento con gráficos históricos e informes de actividad de los clientes multimedia y reproducir la experiencia histórica de varios canales en tiempo real simulado. Pronostique sus necesidades de recursos para construir horarios de trabajo inteligentes que puedan satisfacer la demanda.

INDICADOR



Comunicaciones Unificadas



Un 25% de la población mundial ya está equipada con cuentas sociales activas, cuyas buenas y malas experiencias de servicio al cliente se comparten casi al instante.



Denwa
Contact Center

Para el
2020
los clientes
gestionarán el

85%

de sus relaciones
de negocio en el
espacio digital

sin interactuar con un ser
humano, de acuerdo con
Gartner.



79%

Comprométase
con sus clientes.
Ellos se
comprometerán
con Usted

El 79% de
los clientes se
comprometerá a una
relación más profunda
con una marca, producto
o servicio después
de una experiencia
satisfactoria.
El tiempo para
mejorar su experiencia
del cliente digital es
ahora.

Es un
Mundo
Multicanal

25%

de los consumidores
utilizan uno o dos
canales en la búsqueda
de atención al cliente

52%

de los consumidores
utiliza tres o cuatro
canales (Ovum)

Más allá de la llamada

Según
Synthetix,

90%

de los consumidores siempre
comprueba un sitio web antes
enviar un correo electrónico o
llamar a una compañía.

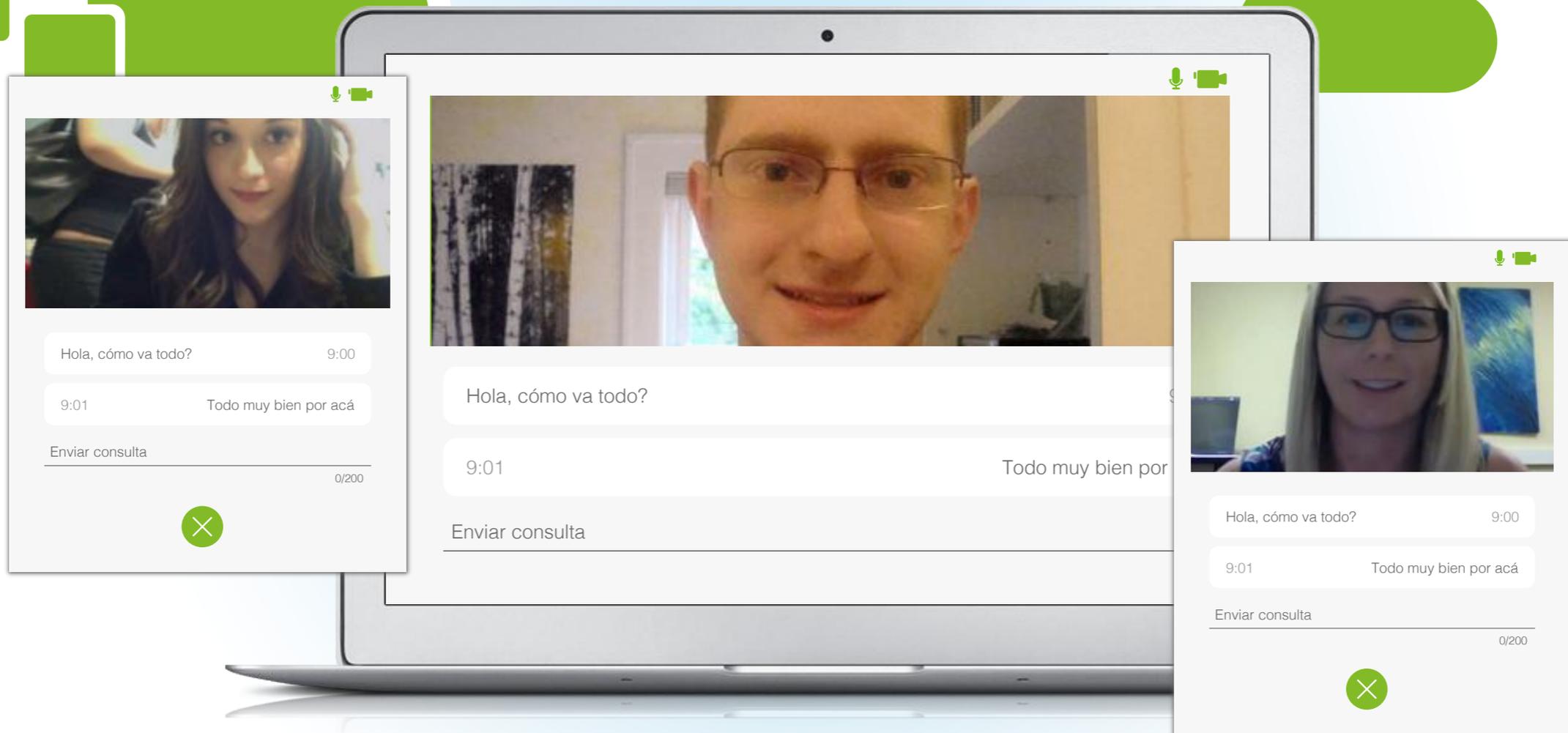
y
63%

dijo que tenían más
probabilidades de volver a un
sitio web que ofrece la opción de
un chat en vivo (Forrester).



Denwa
Contact Center

**Cuando pensaba que estaba todo dicho ...
Ofrecemos más ...**

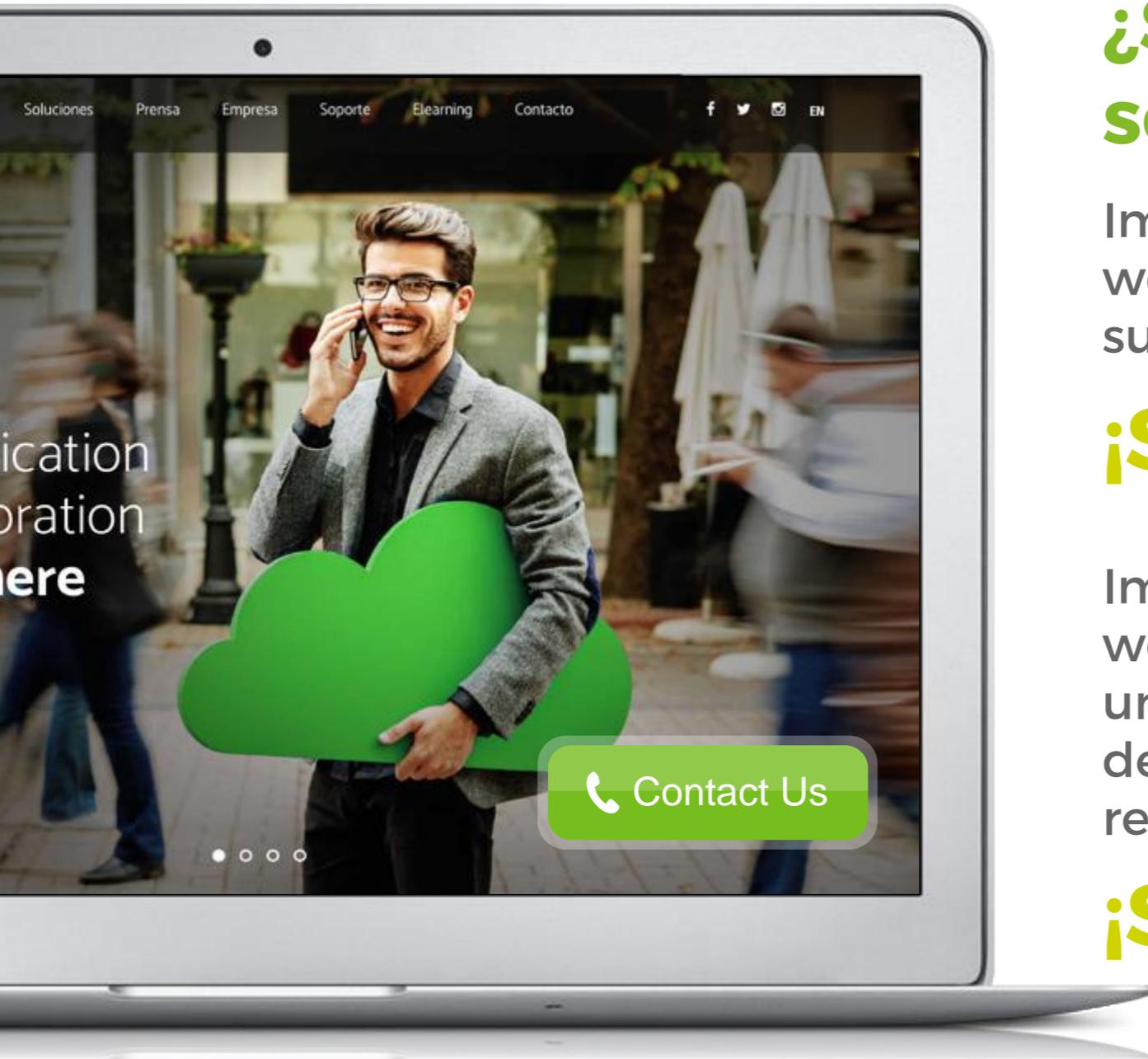


**Denwa Contact Center
WebRTC**

Denwa Contact Center WebRTC



Denwa
Contact Center



¿Se imagina esta solución?

Imagine que sus clientes vienen a su sitio web y desde allí con sólo un click, llamen a su compañía.

¡Sí! ¡Es posible!

Imagine que sus clientes vienen a su sitio web y desde allí con sólo un click, hacen una reunión de conferencia de vídeo (chat, de cuota de pantalla, etc.) con sus representantes.

¡Sí! ¡Es posible!



¿Qué es WebRTC?

WebRTC (Real-Time Web Communication) es una definición API elaborado por el World Wide Web Consortium que soporta aplicaciones de navegador a navegador para llamadas de voz, chat de vídeo y uso compartido de archivos P2P sin necesidad de plugins ya sea internos o externos.

WebRTC permite todo tipo de comunicación en tiempo real, tales como audio, vídeo y texto entre usuarios mediante la utilización de los navegadores. Usando WebRTC tiene diferentes beneficios para los diversos segmentos de mercado. Para los usuarios finales hay dos ventajas principales:



¿Qué es WebRTC?

WebRTC (Real-Time Web Communication) es una definición API elaborado por el World Wide Web Consortium que soporta aplicaciones de navegador a navegador para llamadas de voz, chat de vídeo y uso compartido de archivos P2P sin necesidad de plugins ya sea internos o externos.

WebRTC permite todo tipo de comunicación en tiempo real, tales como audio, vídeo y texto entre usuarios mediante la utilización de los navegadores. Usando WebRTC tiene diferentes beneficios para los diversos segmentos de mercado. Para los usuarios finales hay dos ventajas principales:



Facilidad de uso:

La comunicación en tiempo real es compatible sin necesidad de aplicaciones adicionales o plug-ins.

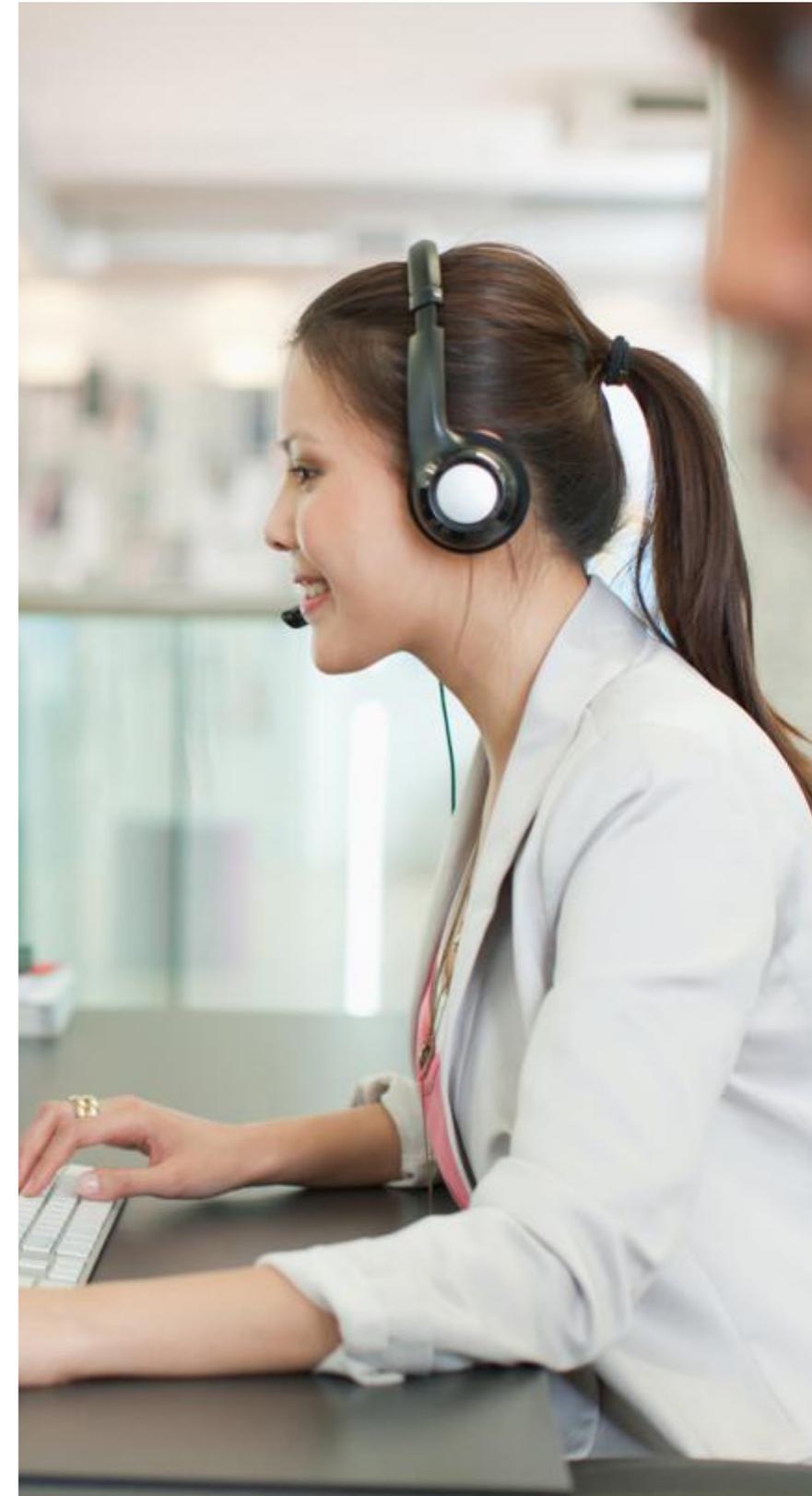


Seguridad

WebRTC obligar a hacer uso de la encriptación de los medios de comunicación. De esta manera, WebRTC proporciona un nivel de seguridad más alto que los sistemas de telefonía comerciales más disponibles en la actualidad.

Para las empresas WebRTC puede proporcionar aún más beneficios

- Ahorro de costes: Ahorre en los costos de número de teléfono gratuito para los centros de llamadas.
- Comunicaciones enriquecidas: Mejorar la comunicación con los usuarios y entre los empleadores con vídeo y mensajes sin necesidad de aplicaciones y servidores especiales.
- La comunicación ininterrumpida: mantener a los clientes en la página web y al mismo tiempo iniciar una llamada de voz y video con los clientes.



Como Funciona?



Denwa
Contact Center



Usted elige la forma de comunicarse:

- Video Conferencia
- Chat
- Call





Denwa
Contact Center

Como Funciona?

📞 Opciones de Llamada





Denwa
Contact Center

Como Funciona?

Opciones de Video Conferencia





Denwa
Contact Center

Como Funciona?

Opciones de Chat





**¿Qué más hay que pensar?
¡No lo haga!**

¡Ya lo hicimos nosotros!

Denwa 
UNIFIED COMMUNICATIONS