



Cloud Contact Center



¿Cómo lograr que tu
Contact Center sume valor
a tu empresa?



Impulsa tus comunicaciones
con nuestro **Cloud Contact Center**



ÍNDICE

¿Qué es?	05
¿Qué lo hace único?	09
¿Cómo funciona?	19
Gestiónalo desde tu Panel de control	26

CLOUD
CONTACT
CENTER



¿Qué es un Cloud Contact Center?



¿Qué es?

Es un software de atención al cliente profesional, que permite crear un **centro de contacto en la nube** adaptado a las necesidades específicas de tu equipo.

Es un producto **escalable** para equipos de todos los tamaños.

Flexible en la gestión de comunicaciones y campañas, tanto si tus necesidades son de emisión como de recepción de conversaciones.

La solución cuenta con **herramientas y funcionalidades desarrolladas para cada etapa**, permitiendo optimizar la productividad de tu equipo e incrementar el valor para el cliente.

El software tiene una modalidad de **pago por uso**, mediante una suscripción mensual sin permanencia (SaaS).

CLOUD
CONTACT
CENTER



¿A quién va dirigido?

Nuestros servicios de comunicaciones son sólo para empresas:



Equipos de atención profesional de call centers, BPOs que realicen atención al cliente masiva y campañas de llamadas y/o SMS .



Equipos de ventas y marketing que realicen un volumen elevado de llamadas salientes con clientes, leads, etc.



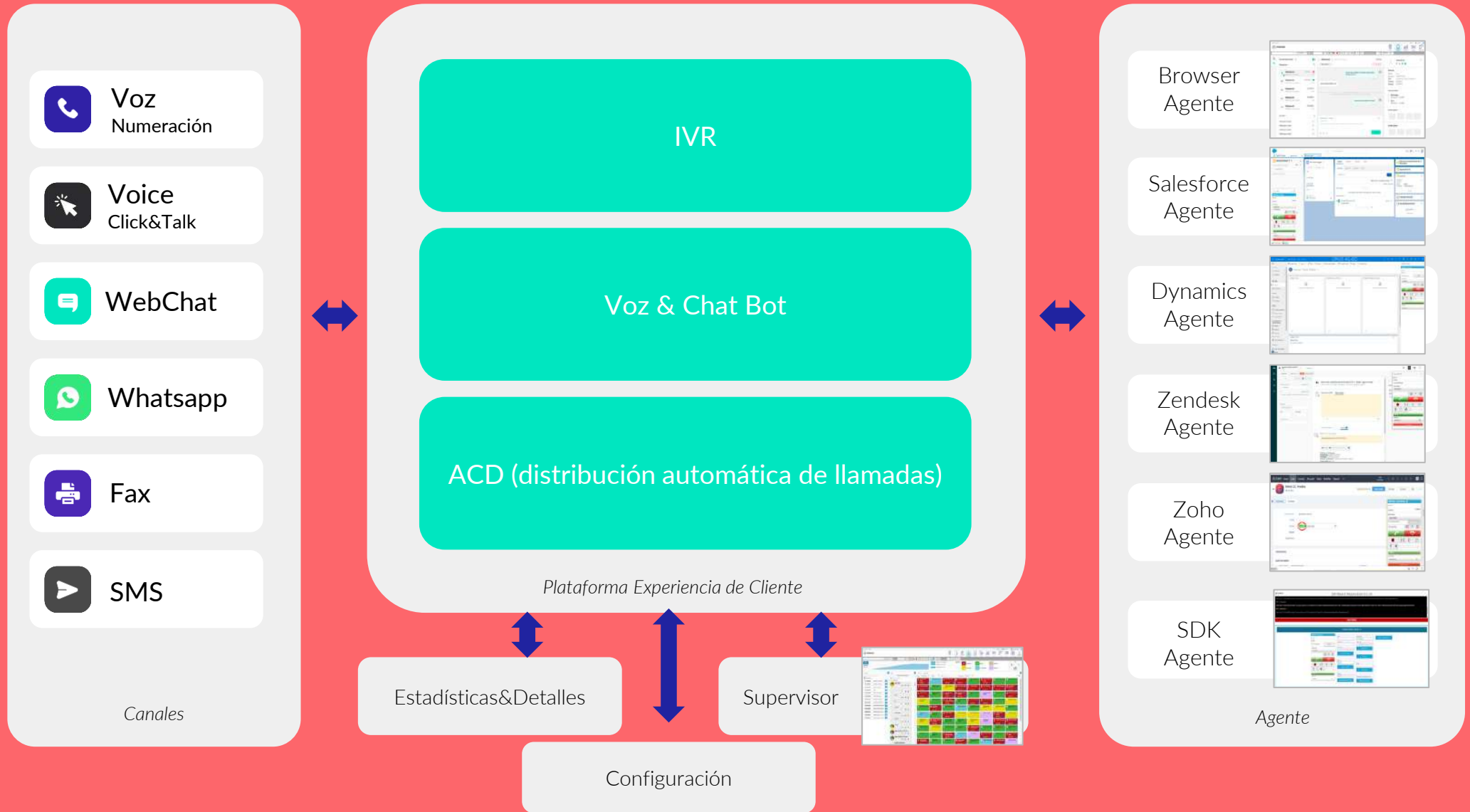
Equipos de atención al cliente de un producto o servicio que den atención al cliente a través de canales de voz o mensajería a sus clientes.



Equipos de soporte técnico que realicen asistencia a sus clientes.

CLOUD
CONTACT
CENTER

Visión general de la solución





¿Por qué nuestro
Cloud Contact Center
es único?



Único en el mercado

Tu software de atención al cliente profesional te permite:

COMUNICAR

Más eficiencia en tus comunicaciones entre distintos canales.

UNIFICAR

Tu centro de atención al cliente unificado y adaptado a tus necesidades.

AHORRAR

Pagas solo por uso, sin costes de inversión.

CLOUD
CONTACT
CENTER

“

Las innovadoras soluciones unificadas **avannubo** son las únicas orientadas a empresas y adaptables a las necesidades de tu compañía

”



Único en el mercado

Tu software de atención al cliente profesional te permite:



ESCALAR A TU RITMO

Contrata numeración y aumenta la capacidad de tu Contact Center a medida que crezca tu negocio.



EXPERIENCIA INTELIGENTE

Optimiza, guía y personaliza cada interacción a través de las herramientas de enrutamiento inteligente.



POTENCIAR EQUIPOS

Reduce tareas y tiempos de espera y aumenta la productividad de tus agentes. ¡Crea los equipos más productivos!



TOMAR MEJORES DECISIONES

Obtén estadísticas e informes personalizados a través de las herramientas analíticas.

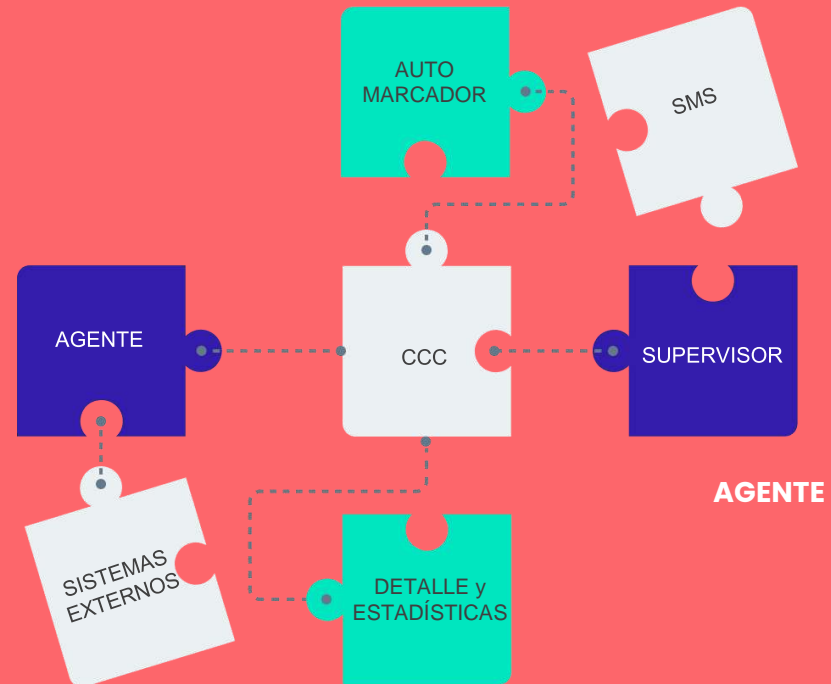
CLOUD
CONTACT
CENTER



Único en el mercado

MODULARIDAD

Diseña y configura el Contact Center a tu medida según tus necesidades. Adapta los módulos y funcionalidades a tus agentes y supervisores según necesidad.



CLOUD
CONTACT
CENTER

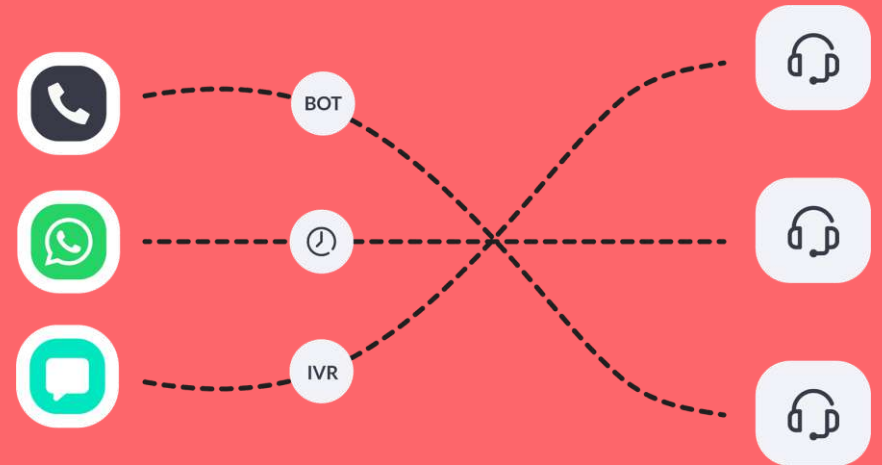


Único en el mercado

FLUJOS DE EXPERIENCIA MULTICANAL

Enruta y administra las interacciones con múltiples criterios y dirígelas al mejor destino con sistemas ACD-IVR y bots de última generación.

- ✓ Distribución automática de contactos (ACD)
- ✓ Gestión automática de llamadas (IVR)
- ✓ Reconocimiento automático de voz (ASR)
- ✓ Bot Conversacional para voz y mensajería



CLOUD
CONTACT
CENTER



Único en el mercado

INTEGRACIÓN DE TUS AGENTES EN TU CRM

Integra fácilmente los agentes de voz con soluciones de CRM y ticketing líderes en el mercado (Salesforce, Zendesk, Kustomer, Microsoft Dynamics 365...) para que los agentes tengan toda la información que necesiten de los clientes en una única herramienta, en todo momento.

- ✓ Búsqueda ficha cliente en llamada entrante
- ✓ Apertura ficha caso o contacto de cliente
- ✓ Registro de datos, detalles y grabaciones de llamada



CLOUD
CONTACT
CENTER



Único en el mercado

APIs DE COMUNICACIONES

Ofrezca experiencias de usuario interactivas a escala. Diseña mensajes interactivos para autoservicio. Construye tus comunicaciones a la medida de tu negocio y tus procesos a través de las APIs de comunicaciones disponibles.

- ✓ Obtención de estadísticas y detalle de llamadas
- ✓ Envío automático y personalizado de SMS
- ✓ Generación y descarga de llamadas
- ✓ WhatsApp Business API

CLOUD
CONTACT
CENTER

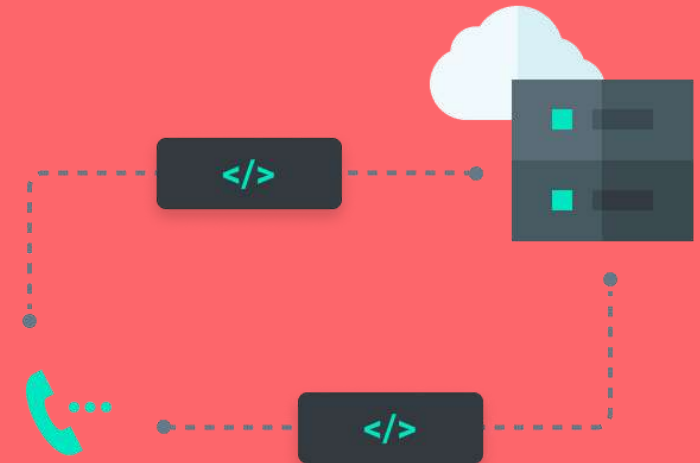


Único en el mercado

CONÉCTATE CON TUS SISTEMAS EXTERNOS

Integra tu Contact Center con sistemas externos que permitan dirigir y automatizar conversaciones de forma dinámica. Personaliza al máximo la experiencia de tu cliente.

- ✓ Enrutamiento de llamada mediante consultas CURL a sistemas externos
- ✓ Locución de información mediante interconexión con webservices
- ✓ Información para el agente de la llamada en curso mediante conexión con bases de datos externas
- ✓ Automatiza procesos de negocio a través de los distintos canales.



CLOUD
CONTACT
CENTER



Único en el mercado

INTELIGENCIA (AI) PARA TUS CANALES

Mediante el uso de la inteligencia artificial vamos un paso más allá en la conversación con tus clientes: entendemos al cliente, proporcionamos respuestas y dirigimos la conversación según sus necesidades.

VOICEBOTS

Bots para canal de voz

- ✓ Reconocimiento de voz mediante Lenguaje Natural (NLP)
- ✓ Acciones e interacciones en llamada mediante la detección de intenciones
- ✓ Transcripción de llamada

CHATBOTS

Bots para canal de mensajería

- ✓ Proporcione respuestas rápidas a las preguntas frecuentes.
- ✓ Guía a los clientes a través de opciones de menú para dirigir al agente más adecuado.

CLOUD
CONTACT
CENTER



Único en el mercado

CONECTA CON TUS CLIENTES EN SU CANAL FAVORITO

Accede a todos los canales de comunicación que tus clientes usan y adoran. Optimiza tus comunicaciones para estar ahí donde están tus clientes.



Voz



WhatsApp



WebChat



Messenger

PRONTO



Telegram

PRONTO



Email

PRONTO

CLOUD
CONTACT
CENTER



¿Cómo funciona?



Diagrama de flujo



CLOUD
CONTACT
CENTER

Cientes

LA COMUNICACIÓN CONTIGO EN SUS MANOS

“La experiencia del cliente es un catalizador de la transformación. Es un impacto directo en el crecimiento, la evolución y la cultura de tu empresa”.

- ✓ **Eleva la experiencia de cliente**
Crea experiencias únicas y personalizadas, optimizando el tiempo de espera y resolviendo de manera rápida todas las consultas en sus canales preferidos.
- ✓ **Proporciona al agente más adecuado**
Conduce a tus clientes al agente más apropiado en cada caso.
- ✓ **Simplifica la comunicación** Automatiza algunas respuestas con tecnologías de inteligencia artificial.



CLOUD
CONTACT
CENTER

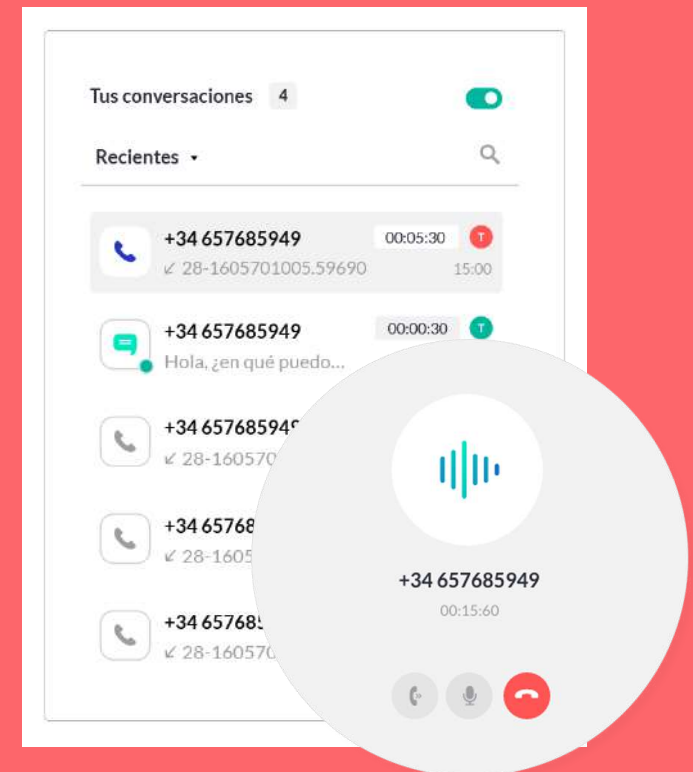


Agentes

BANDEJA DE ENTRADA UNIFICADA

Unifica todas las comunicaciones en una única bandeja para tus agentes. Aumenta la productividad de tu equipo. Obtén toda la información en el momento en que la necesites para lograr que el foco principal sea siempre el cliente.

- ✓ **Incrementa la productividad**
Accede con tan solo un click a todas las funcionalidades de conversaciones (como notas o tipificaciones).
- ✓ **Automatiza procesos**
Intégrate con tu CRM para abrir fichas, casos u obtener la información de contacto al recibir llamada.
- ✓ **Potencia la colaboración**
Las transferencias de conversación ayudarán a tus agentes a satisfacer las necesidades de tus clientes.



CLOUD
CONTACT
CENTER

Agentes

PAGOS POR TPV

Realiza pagos con el TPV de **avannubo** integrado en el módulo de agente.



En 4 pasos

Realiza la operación en escasos minutos.



PCI compliance

avannubo no guarda ni almacena información de la tarjeta del usuario. Toda la información sensible es gestionada por [Paycomet](#).

TPV

Terminal TPV	<input type="text"/>
Tipo de operación	Autorización
Referencia del pedido	Se genera automáticamente
Concepto	<input type="text"/>
Importe *	0,00 EUR (€)
Repite el importe *	0,00
Idioma de la locución	Castellano

Solicitud sesión IVR



Supervisor

INFORMACIÓN ES PODER

Observa, analiza y actúa sobre las llamadas de tu equipo. Realiza cambios en la estructura de este siempre que sea necesario. Y todo ello, ¡en tiempo real!

- ✓ **Monitorización en tiempo real** Conoce en todo momento el estado de tu Call Center y tus agentes.
- ✓ **Realiza cambios y ajustes** Reestructura a los agentes asignados a colas o configura desvíos o locuciones.
- ✓ **Wallboards: indicadores clave a la vista** Controla el nivel de servicio, las llamadas en conversación y las llamadas en espera



CLOUD
CONTACT
CENTER



Administrador

CONVIERTE CONVERSACIONES EN DATOS

Optimiza tu Contact Center y obtén datos que te permitan tomar decisiones eficaces, gracias a las funcionalidades avanzadas de analítica.



Controla el rendimiento

Obtén estadísticas sobre el performance de los agentes, colas y operativa del Contact Center.



Obtén el detalle de tus conversaciones Obtén todo el detalle sobre las conversaciones con tus clientes, reproduce o descarga todas tus llamadas.



Toma decisiones

Exporta todos tus datos para poder introducirlos en herramientas de Business Analytics y toma decisiones más inteligentes.



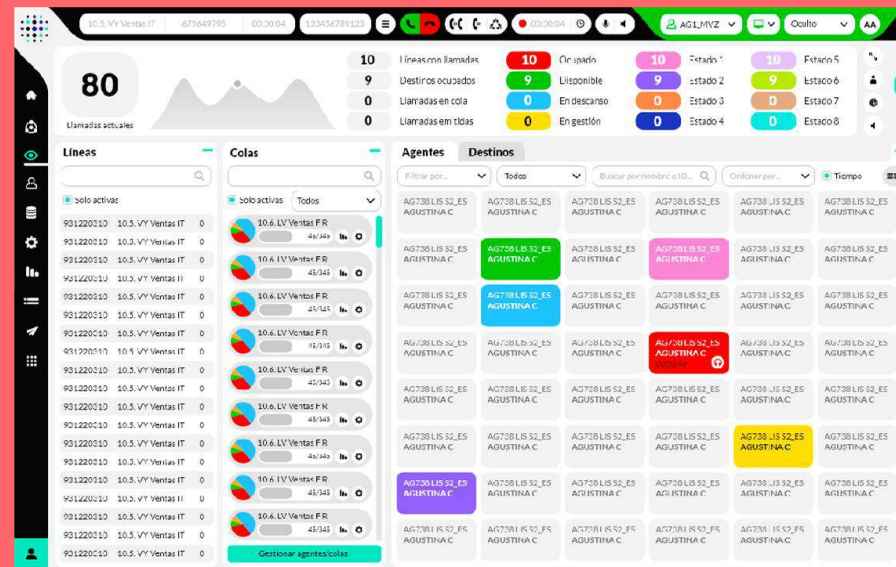
CLOUD
CONTACT
CENTER



Gestiona tu CCC
desde tu Panel de control

Tu panel de control

Mantén tu Cloud Contact Center bajo control en todo momento. Accede al panel de control cuando lo precises, estés donde estés y desde cualquier dispositivo.



CLOUD
CONTACT
CENTER

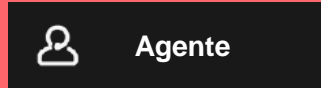
MÓDULOS

1. SETUP

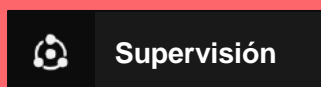
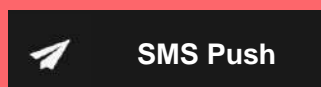


2.PERFORMANCE

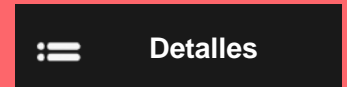
GESTIÓN DE LLAMADAS



GESTIÓN DE CAMPAÑAS



3.REPORTING



CLOUD
CONTACT
CENTER



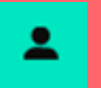
Módulo “Cuenta”

¿Qué es?

Este módulo permite editar información al detalle de la cuenta, gestionar y administrar los permisos y usuarios, y consultar el detalle de las facturas recibidas.

Beneficios

Consulta y gestiona tus servicios contratados y accede a toda la información relevante de tu cuenta y facturación.



CLOUD
CONTACT
CENTER

FUNCIONALIDADES

- ✓ Información/edición de la cuenta
- ✓ Detalle/edición de facturación
- ✓ Gestión y permisos de usuarios

Módulo “Configuración”

¿Qué es?

Este módulo permite diseñar la experiencia de llamada del cliente.

Beneficios

Garantiza la más rápida y eficiente respuesta para tus clientes. Define y configura tu infraestructura y la experiencia de tus clientes.

CLOUD
CONTACT
CENTER

FUNCIONALIDADES

Configuración de...

- ✓ Líneas
- ✓ Agentes
- ✓ Desvíos y límites de llamada
- ✓ Locuciones personalizadas
- ✓ Distribución Automática de Llamada (ACD)
- ✓ Gestión Automática de Llamadas (IVR)
- ✓ Reconocimiento Automático de Voz (ASR)
- ✓ Colas de espera personalizadas





Módulo “Agente”

¿Qué es?

Este módulo permite la gestión operativa de las conversaciones del agente.

Beneficios

Potencia la colaboración entre agentes y la productividad a nivel individual.

CLOUD
CONTACT
CENTER

FUNCIONALIDADES

- ✓ Emisión/recepción de llamadas desde un webphone o terminal IP
- ✓ Llamada a tres
- ✓ Auto-descolgado
- ✓ Reprogramación de llamadas (callback)
- ✓ Transferencia de conversación
- ✓ Grabación de llamada
- ✓ Tipificaciones y notas de llamada
- ✓ After Call Work (ACW)





Módulo “CRM”

¿Qué es?

Módulo para la integración con CRMs comerciales.

Beneficios

Conecta tus herramientas de trabajo y aumenta la productividad del agente a través de la automatización de procesos, apertura de fichas, datos del cliente y la integración operativa de la llamada con los CRM y helpdesk comerciales más utilizados

CLOUD
CONTACT
CENTER

FUNCIONALIDADES

- ✓ Agente Integrado en CRM comercial
- ✓ Módulo CRM integrado en plataforma **avannubo**
- ✓ Información de contacto de cliente en llamada entrante
- ✓ Automatización de búsqueda en llamadas entrantes
- ✓ Registro de datos, detalles y grabaciones de llamada





Módulo “Automarcador”

¿Qué es?

Módulo para crear y gestionar una campaña masiva de emisión de llamadas. Permite generar llamadas salientes de forma automática.

Beneficios

Crea campañas eficientes.

CLOUD
CONTACT
CENTER

FUNCIONALIDADES

Creación de...

- ✓ Campañas de marcación
- ✓ Campañas de marcación automática
- ✓ Campañas de marcación preview
- ✓ Campañas de marcación progresiva
- ✓ Campañas de marcación predictiva
- ✓ CLID variable: un número de origen para cada campaña
- ✓ Estadísticas de campaña

Módulo “Supervisión”

¿Qué es?

Módulo con herramientas y funcionalidades específicas para la supervisión de la gestión de las llamadas de los agentes y operativa del centro.

Beneficios

Observa, analiza y actúa en tiempo real. Gestiona, modifica y toma decisiones según la performance de tu centro y tus agentes.

CLOUD
CONTACT
CENTER

FUNCIONALIDADES

- ✓ Monitorización/gestión en tiempo real del total de llamadas, agentes y colas
- ✓ Estadísticas por cola: agentes, llamadas y escucha de llamada online
- ✓ Whispering: comunicación instantánea con los agentes y distribución de llamadas según % de carga o distribución de origen, etc.
- ✓ Wallboard de colas





Módulo “Estadísticas”

¿Qué es?

Obtén datos en forma de informes, estadísticas, gráficas e indicadores sobre llamadas, colas, agentes, entre otras. Exporta los datos e introdúcelos en un sistema de Business Intelligence.

Beneficios

Toma decisiones contrastadas y seguras.

CLOUD
CONTACT
CENTER

FUNCIONALIDADES

- ✓ Informes por servicio
- ✓ Informes por agentes
- ✓ Detalle de las llamadas gestionadas
- ✓ Informe de resultado de encuesta
- ✓ Gestiona tus informes fácilmente



Módulo “Detalle”

¿Qué es?

Módulo para visualizar los detalles asociados a todas las conversaciones, acceder al historial de llamadas, reproducir o descargar las grabaciones de conversaciones.

Beneficios

Recopila datos y actúa en función de la información analizada.

FUNCIONALIDADES

- ✓ Visualiza detalles de la conversación
- ✓ Filtros avanzados
- ✓ Escucha y descarga de grabación llamadas
- ✓ Detalle de tipificaciones y notas
- ✓ Exportación de datos



You'll never walk alone

www.avannubo.com

902 900 599 - 932 432 510 - 915 981 444