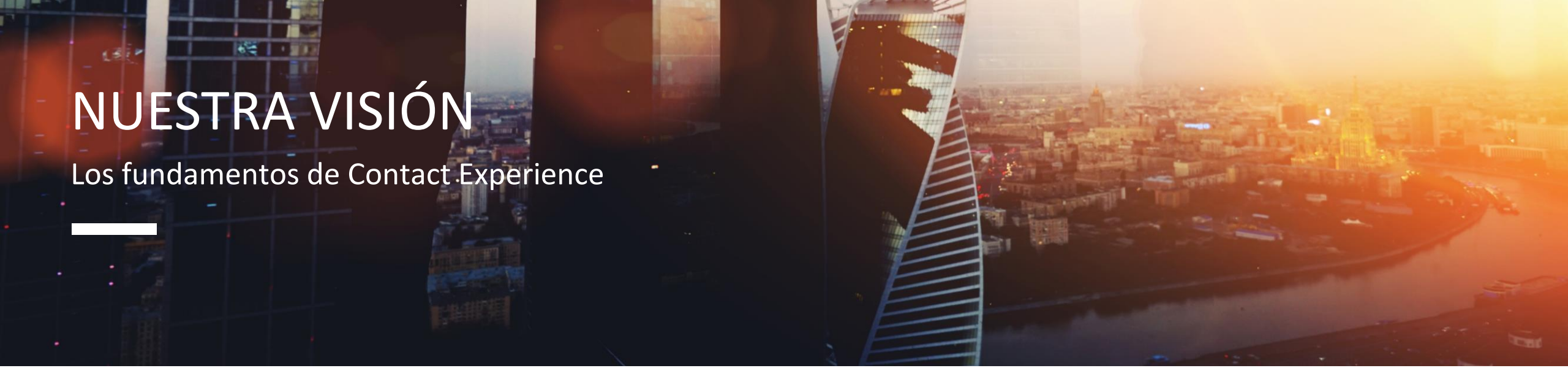
INNOVATELCO

Contact Experience

…una gestión de las interacciones con clientes que marca la diferencia



NUESTRA VISIÓN

Los fundamentos de Contact Experience

Infundir el sentido de la atención a clientes exaltando sus interacciones mediante herramientas

SIMPLES **INTUITIVAS** **POTENTES** **AUTOMATIZADAS**

NUESTROS VALORES

Una combinación ganadora

Gran experiencia en el negocio

de los servicios de interacción con clientes de valor añadido y soluciones de comunicación de Operador.

Ofertas fiables e innovadoras

para transformar la experiencia cliente y aumentar la productividad con total serenidad en entornos redundados que permiten un crecimiento a medida.

Acompañar de forma personalizada

y muy de cerca a nuestros clientes desde la calificación del proyecto hasta la puesta en marcha y soporte posterior (cambios, evoluciones, etc.) con interlocutores que le conocen.

Sacar partido de un ecosistema operador

y crecer con un único interlocutor Europeo, editor de su propia solución de valor añadido, para posicionarse como único proveedor en toda la cadena de valor de servicios de telecomunicaciones.

UNA EXPERIENCIA CLIENTE DE NUEVA GENERACIÓN

Aumente la eficacia de sus interacciones con clientes y brinde contexto a las conversaciones mediante una solución completa que se adapta a sus necesidades.

Simple.

Conectado.

Potente.

Evolutivo.

SU ENTORNO, SUS REGLAS

Una solución a su imagen

INNOVATELCO

LIBERTAD

Una solución transparente que garantiza su independencia tecnológica y conecta fácilmente todas las sedes.

SIMPLICIDAD

Sin instalación. Una solución Plug & Play conectada directamente a nuestro Cloud y que garantiza su autonomía en pocas horas.

ADAPTABILIDAD

Una integración con todos sus entornos (profesionales, técnicos y organizativos) y una adaptación a todos los usos para mejorar y agilizar la experiencia del cliente.

PORTFOLIO

Una amplia gama de soluciones

INNOVATELCO

NUMERACIÓN INTELIGENTE

Proporcionar una amplia gama
de números
para ser contactado
por los clientes

IVR
BÁSICA & AVANZADA

Crear enrutamientos vocales
interactivos para mejorar la
recepción de llamadas
y campañas

CALL
CENTER

Mejorar la calidad de
la gestión y del control de solicitudes
optimizando
los recursos

CONTACT CENTER
OMNICANAL

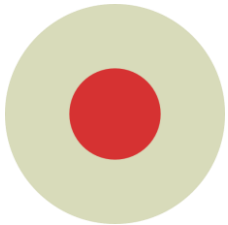
La experiencia más completa para
conectarse con clientes a través de
numerosos canales de
comunicación.

PORTFOLIO

Opciones

INNOVATELCO

GRABACIÓN



Habilitar la grabación de llamadas salientes o transferidas desde la IVR a números libres, colas de espera o agentes

CAMPAÑAS DE SMS

Crear campañas de envío masivo de SMS personalizables con consulta de estado

WEB CALL BACK

Integrar APIs para la devolución de llamada en sitios web o click to call desde otros aplicativos

ESTUDIO

Crear mensajes personalizados por síntesis de voz o por locutores profesionales en estudio

PORTFOLIO

Numeración inteligente

INNOVATELCO

NUMERACIÓN INTELIGENTE

Proporcionar una amplia gama
de números
para ser contactado
por los clientes

IVR
BÁSICA & AVANZADA

Crear enrutamientos vocales
interactivos para mejorar la
recepción de llamadas
y campañas

CALL
CENTER

Mejorar la calidad de
la gestión y del control de solicitudes
optimizando
los recursos

CONTACT CENTER
OMNICANAL

La experiencia más completa para
conectarse con clientes a través de
numerosos canales de
comunicación.

NUMERACIÓN DISPONIBLE

Red Inteligente

900

Número Gratuito para el llamante

- Visibilidad nacional
- Para servicios de postventa y soporte
- Tarifas competitivas

Virtual Geo

Geográfico virtual con capacidades de Red

- Presencia local
- Enrutamientos y capacidad a demanda
- Números para planes de contingencia

902

Número de pago para el llamante

Visibilidad nacional

Sinergias con otros servicios del portfolio

NUMERACIÓN INTELIGENTE

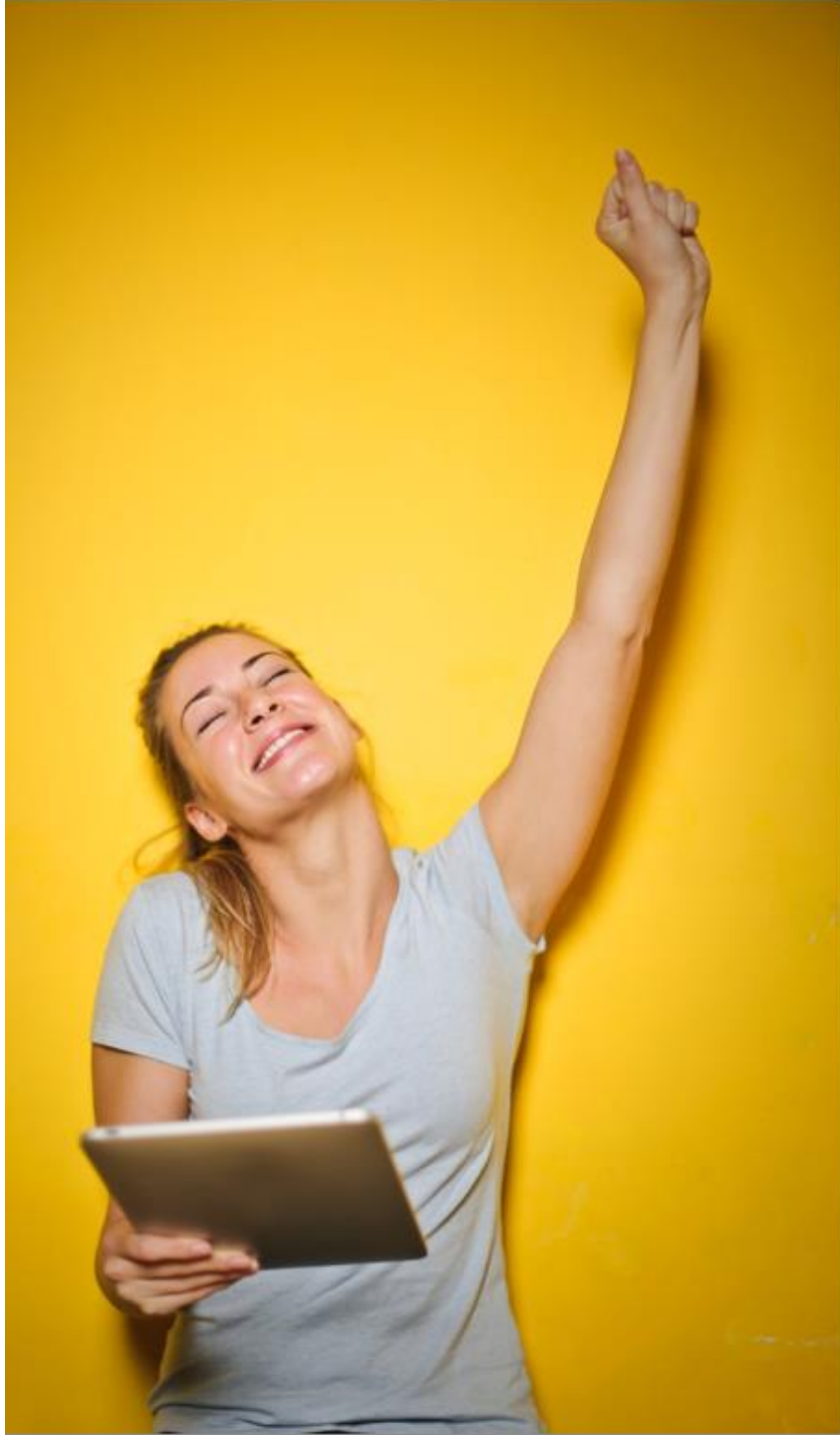
Un servicio completo

Disponible en **todos los tipos de números en** España y en muchos formatos en el mundo, Sewan propone la activación de **nuevos números** o la **portabilidad** de números existentes.

En solo unos pocos clics puede elegir entre varios rangos de **números mnemotécnicos** y el tipo más apropiado a cada necesidad.

El servicio se construye o duplica en paralelo del entorno existente y se califica conjuntamente con nuestro equipo antes del cambio para una **migración perfecta**.

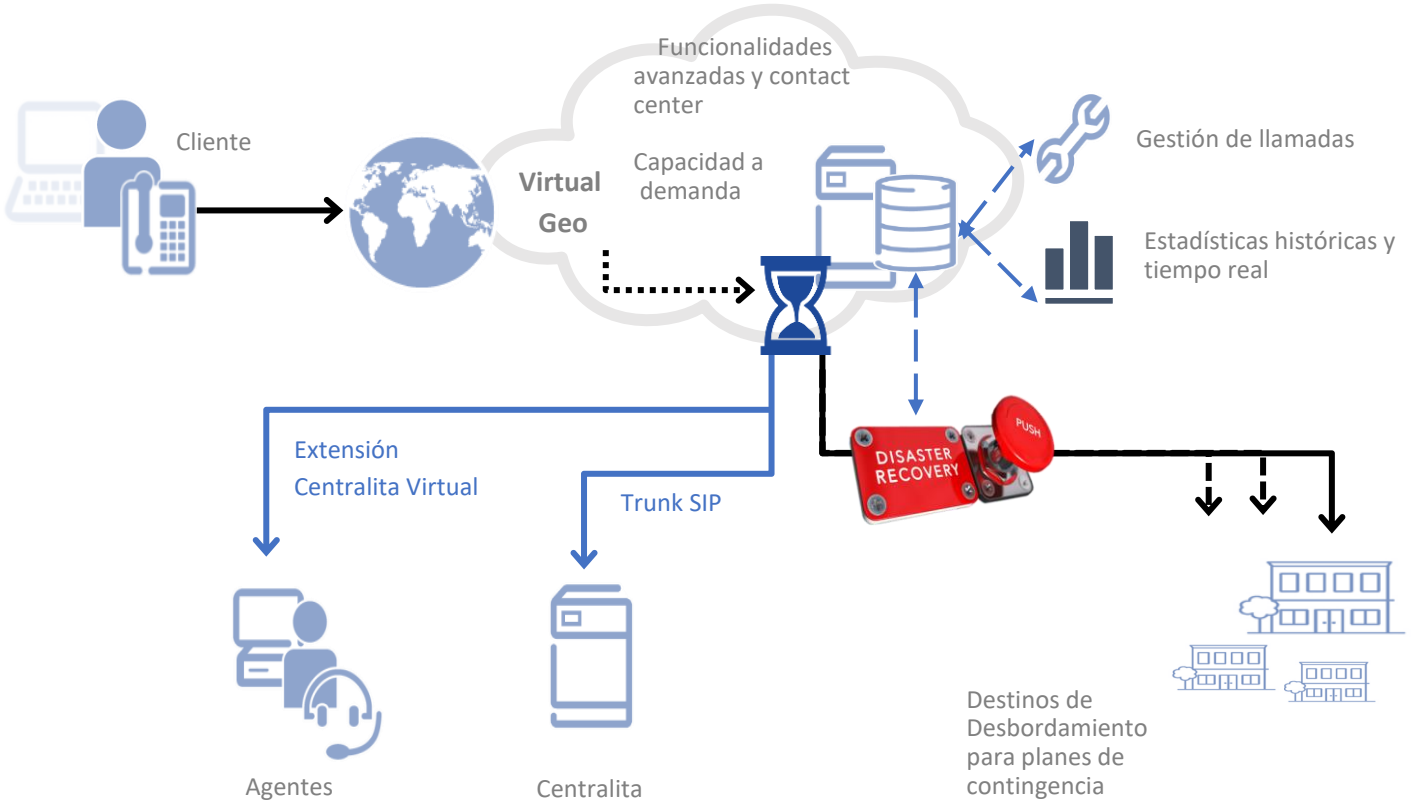
¡Sin imprevistos, sin malas sorpresas!



VIRTUAL GEO

Recepción de llamadas: aplique funcionalidades de red inteligente a números geográficos

- Convierta geográficos en números virtuales para suplir a las limitaciones de equipos físicos o absorber picos de trafico sin sobredimensionar su infraestructura
- Limite los gastos asociados a números 900
- Utilice los Virtual Geo como números de desbordamiento para activaciones de planes de contingencia rápidas desde la nube y en tiempo real
- Funcionalidades avanzadas: IVR, Gestión Horaria y Dias especiales, Puesta en cola, Gestión de ocupación y no respuesta, Estadísticas, Cambios en panel Web, Contact Center Omnicanal, etc.



PORTFOLIO

IVR e Inteligencia Artificial

INNOVATELCO

NUMERACIÓN INTELIGENTE

Proporcionar una amplia gama
de números
para ser contactado
por los clientes

IVR
BÁSICA & AVANZADA

Crear enrutamientos vocales
interactivos para mejorar la
recepción de llamadas
y campañas

CALL
CENTER

Mejorar la calidad de
la gestión y del control de solicitudes
optimizando
los recursos

CONTACT CENTER
OMNICANAL

La experiencia más completa para
conectarse con clientes a través de
numerosos canales de
comunicación.

IVR

Una bienvenida interactiva que analiza y optimiza el tráfico

INNOVATELCO

Una IVR (Interactive Voice Response) es una solución que tiene como objetivo mejorar la **calidad** y la **eficiencia** de su recepción telefónica.

Procesadas y calificadas previamente, las llamadas se **dirigen directamente** y en todo momento hacia la **información** correcta, el **servicio** solicitado o el **interlocutor apropiado.**

Una administración centralizada para todos sus servicios

100% de los clientes atendidos de manera personalizada

Estadísticas detalladas para controlar la actividad

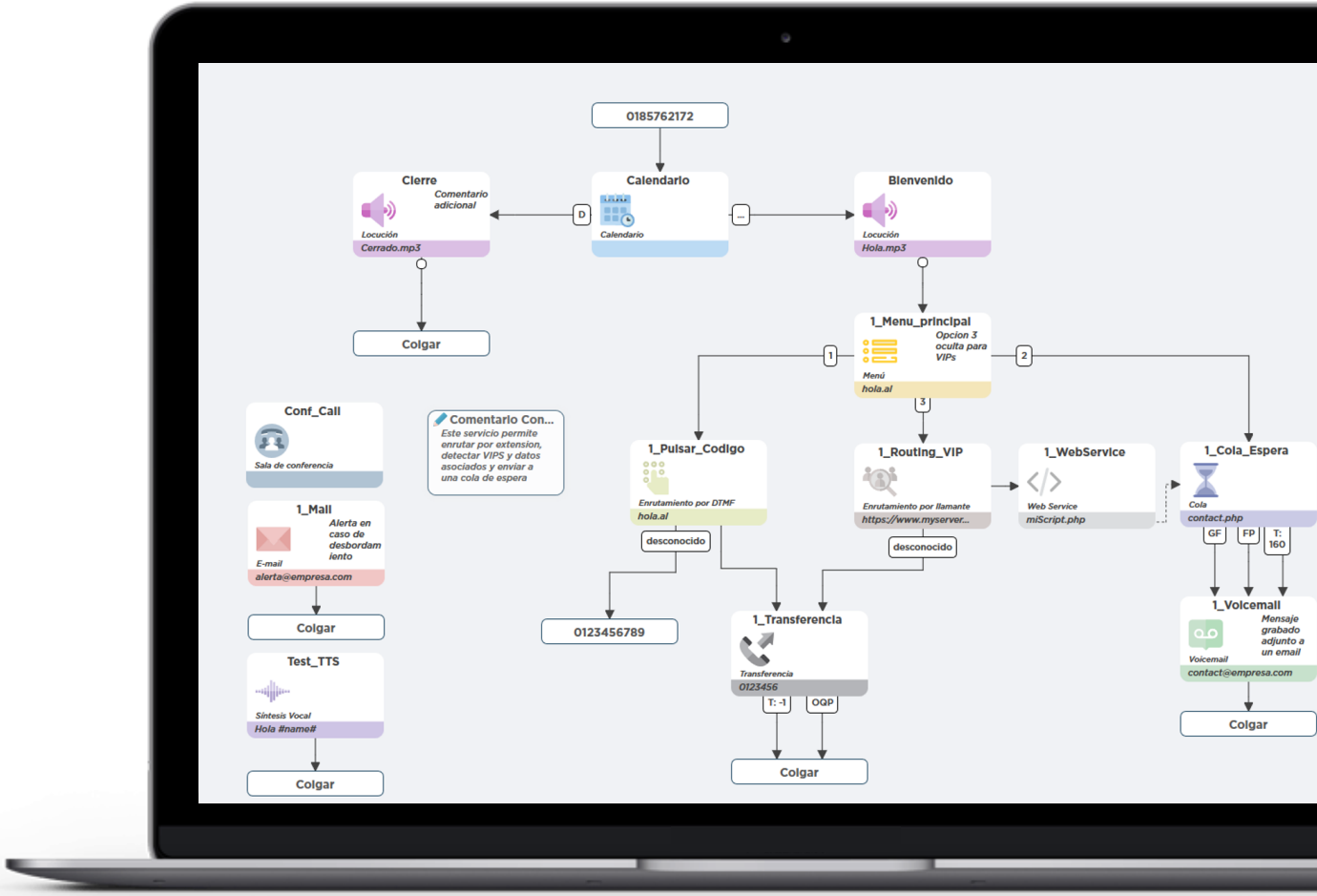
Compatible y disponible en todo tipo de números y servicios

IVR AVANZADA

Interfaces gráficas potentes y flexibles para el enrutamiento de sus interacciones

INNOVATELCO

- **Aplicaciones** de negocio predefinidas y **Editor grafico a medida**
- Gestión **100% Web** y **Estadísticas** en Tiempo Real
- Gestión **horaria, Calendarios**, Festivos y Excepciones
- Lectura de **mensajes, Síntesis vocal** dinámica, **Locutores** profesionales
- **Enrutamiento avanzado**:
  Repartición por %, Detección VIP, Geo-routing, Listas Blancas/Negras, etc.), Contadores, Transmisión de variables a cualquier Contact Center
- Menú **DTMF, Reconocimiento vocal** y **Lenguaje Natural**
- Interacción con **bases de datos** locales y remotas
- Ejecución estandarizada de **Web Services** – Integraciones avanzadas nativas
- **Voicemail**
- Alertas **SMS** y **Email**
- **Transcripción** vocal
- **Grabación** de llamadas
- **Call back** y Web Call Back
- **Biometría** Vocal
- Análisis escrito del **sentimiento**
- **Motor** de llamadas salientes de IVR



LENGUAJE NATURAL

Integración nativa con Dialogflow de Google. Concepto de “Agente Virtual”

INNOVATELCO

Matching de Intenciones

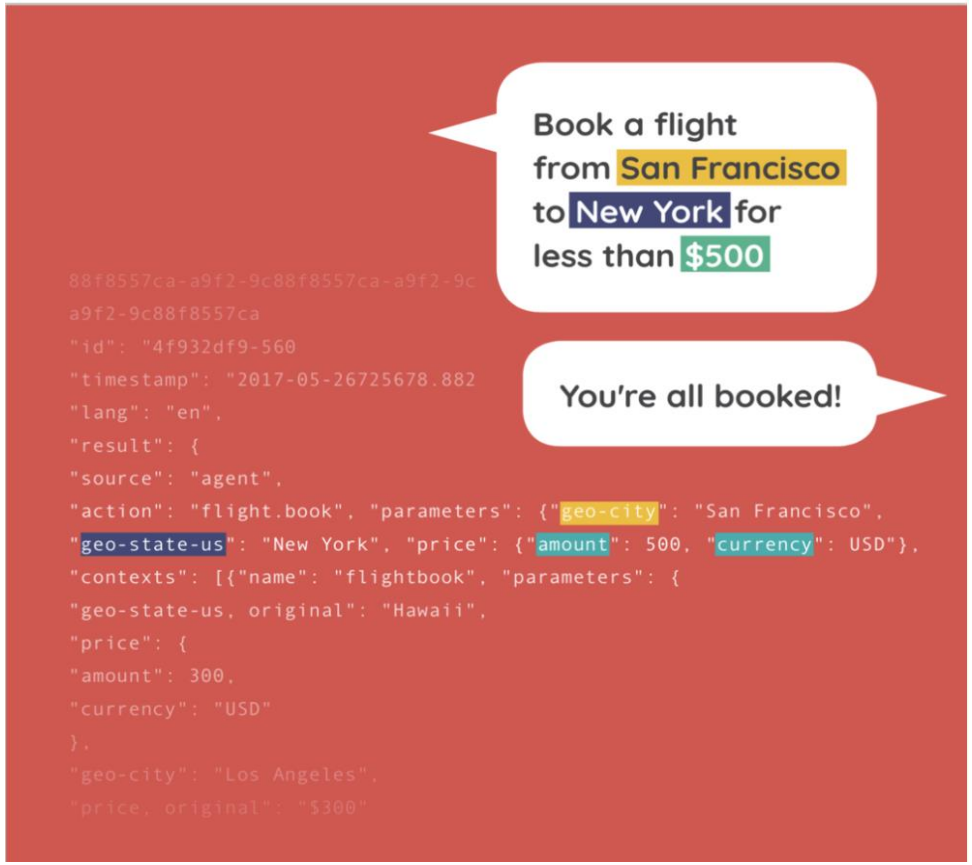
- Permite determinar que desea el cliente. Las intenciones son conceptos creados para determinar todo lo que pueda necesitar el usuario.

Extracción de Conceptos

- Permite extraer la información importante de lo que se ha dicho para que el agente virtual pueda actuar en consecuencia.

Control de Diálogo

- Permite gestionar la experiencia del flujo conversacional entre el cliente y el agente virtual de forma gráfica.



IVR EN LENGUAJE NATURAL

Ejemplo de aplicación

« Mmm…si…me gustaría **comprar** un billete de avión con destino **Madrid** para **el 29 de octubre**.

¿Cuál es la ciudad de origen?

Mmm…**Madrid**!

Desea comprar un billete de avión de Madrid a Paris para el 29 de octubre. ¿Es correcto ?

Si, exactamente!

Parámetros obligatorios	**Preguntas a hacer**
Fecha	¿Cuál es la fecha del billete?
Acción	¿Desea comprar o modificar?
Origen	¿Cuál es la ciudad de origen?
Destino	¿Cuál es la ciudad de destino?

+ Frase de confirmación

LA IVR, UN ALIADO DE PESO

Beneficios directos

INNOVATELCO

Clientes mejor orientados
= Clientes más satisfechos

Se identifican a los clientes para ponerlos en contacto con la **persona adecuada**: no más tiempos de espera mal gestionados, tonos de ocupación y llamadas sin atender. ¡Tiene nuevas herramientas para **mostrar a sus clientes que los conoce**! Una recepción profesional ofrece una mejor experiencia de llamadas y una **mejor experiencia del cliente**.

Una integración
simple y universal

Configure **árboles gráficos** para guiar a los clientes hacia el servicio que desean contactar. Puede **organizar los flujos de llamadas** de acuerdo con sus **propias reglas** y alineándose con datos de negocio de cualquier BBDD. El uso de Web Services también permite crear **interacciones** rápidas, potentes y **transparentes** con cualquier sistema.

Crear enrutamientos
con total autonomía

Una **plataforma en la nube y en tiempo real** está a su disposición para administrar y configurar la solución **desde una única interfaz**. Una duda? También **tomamos la iniciativa** para ayudarle a encontrar las mejores soluciones para cada caso y negocio. Un **enfoque proactivo** que marca la diferencia en el día a día.

LA IVR, UN ALIADO DE PESO

Beneficios directos

Anticipar lo imprevisto

La solución permite activar en **tiempo real** un mensaje temporal, un enrutamiento de contingencia, o activar una campaña de información, ya sea en pocos clics desde la **interfaz web** o mediante una **simple llamada**.

Gestiona el 100% de las llamadas

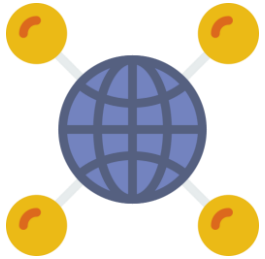
Aumente la visibilidad con **estadísticas consolidadas** y en tiempo real. Incluso en caso de picos, todas las llamadas se recogen en red y no se pierden. Si no tiene la **capacidad de responder**, se identifican para permitirle dar el mejor seguimiento: campaña saliente, solicitud de devolución de llamada, desbordamientos ... ¡**No pierda oportunidades**!

¡No más fronteras!

Estos beneficios se aplican a todos los **números en España y Europa**. Porque en los negocios, no hay fronteras. Gracias a **Sophia**, nuestra plataforma en la nube, puede administrar todos sus servicios a través de un solo entorno.

CASO DE USO - IVR

¡El impacto de una llamada perdida!



Caso n°1: Servicio de ventas multi sede

Problemática

Un cliente que espera, una música de espera irritante, llamadas mal distribuidas, una infraestructura heterogénea mal dimensionada...

Es difícil identificar por qué la tasa de llamadas atendidas no alcanza el 100%, pero para este servicio comercial multi sede, perder una llamada, es perder una oportunidad: una llamada perdida = un cliente frustrado = pérdida de negocio

Propuesta

Creación de una configuración personalizada por sede y de una recepción centralizada con puesta en espera dentro de la red, así como un desbordamiento monitorizado hacia un outsourcer. Provisión de informes con estadísticas diarias sobre la calidad del servicio prestado.

Beneficios

- **Mejora sustancial en la tasa de llamadas descolgadas.** Consecuencias directas: mejora del volumen de ventas y del volumen de negocio de la compañía
- **Una organización de los equipos comerciales** optimizada y en línea con el negocio telefónico.
- **Estadísticas que permiten una visibilidad real y cuantificable** de la actividad y la calidad del servicio prestado.

Una llamada perdida Por día Por sede × Un importe medio de 30€ × 3 sedes en España × 250 días por año = ¡Pérdidas potenciales de 22.500 € al año!

CASO DE USO - IVR

Un uso inesperado

Caso n°2: Gestión de horarios de guardia

Problemática

Simplificar la gestión de los horarios de guardia para las hotlines técnicas corporativas y configurar georouting.

Propuesta

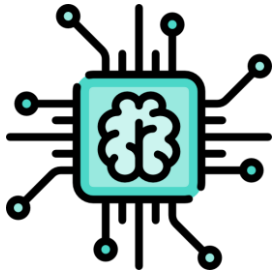
Creación de flujos vocales de gestión integrados con base de datos alimentada por el cliente, ya sea automáticamente mediante consulta por Web Service o manualmente vía la importación de un archivo Excel.

Beneficios

- **Simplifica la actualización de los horarios** con la posibilidad de definir varios meses de actividad por adelantado y cambios en tiempo real.
- **Otorga autonomía a los técnicos** para cambiar su indisponibilidad con una simple llamada telefónica en caso de emergencia.
- **Mejora la productividad de los técnicos** presentándoles llamadas de las sedes más cercanas (lo que limita el tiempo de viaje)
- **Permite replicar el servicio** en otros proyectos fácilmente.

CASO DE USO - IVR

Optimización de recursos



Caso n°3: Mantenimiento de televisiones hospitalarias

Problemática

Como parte de un contrato para el mantenimiento de televisores en habitaciones de hospital, permitir la apertura automática de tickets en el CRM por teléfono en caso de problemas técnicos detectados por los pacientes.

Propuesta

Creación de un árbol vocal en síntesis vocal con reconocimiento del hospital, la habitación y el tipo de problema. Transmisión de datos en tiempo real al CRM (Zendesk) para la asignación del ticket a un técnico.

Beneficios

- **Acceso al servicio 24/7** para pacientes, mejor capacidad de respuesta, mejor seguimiento de tickets, menos tiempo perdido al registrar tickets, estandarización de solicitudes para diferentes hospitales.
- **Liberación de recursos** para tareas de valor añadido.

PORTFOLIO

Call Center

INNOVATELCO

NUMERACIÓN INTELIGENTE

Proporcionar una amplia gama
de números
para ser contactado
por los clientes

IVR
BÁSICA & AVANZADA

Crear enrutamientos vocales
interactivos para mejorar la
recepción de llamadas
y campañas

CALL
CENTER

Mejorar la calidad de
la gestión y del control de solicitudes
optimizando
los recursos

CONTACT CENTER
OMNICANAL

La experiencia más completa para
conectarse con clientes a través de
numerosos canales de
comunicación.

CALL CENTER

Una solución adaptable

INNOVATELCO

Numerosos usos

Una solución de Call Center o ACD (Automatic Call Distribution) es la **solución ideal para aumentar la productividad** de su empresa optimizando el tiempo y las tareas de sus agentes de soporte, servicio comercial, servicios de recobro o de atención al cliente.

…adaptados a todos

Que se trate de una **PYME** que pone en marche su primer servicio de atención al cliente, **un call center de tamaño medio** en crecimiento o un **contact center multi sede dedicado**, ¡nuestras soluciones se adaptan y están diseñadas para **sus necesidades**!

INTERFACES

Un conjunto completo de funciones

Panel Agente

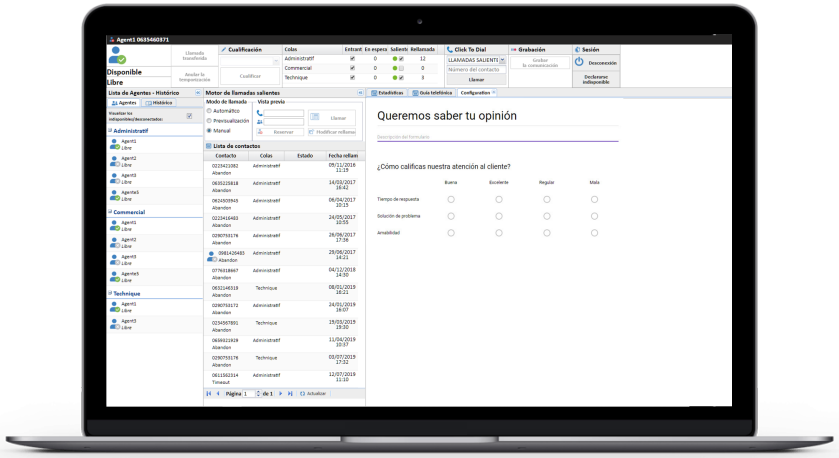
- Interfaz Web – Plug and Play
- CTI (integrado o mediante popup)
- Calificación de llamadas
- Call Back Automático de abandonos
- Enrutamiento por Skill/Prioridad
- Cambio de perfil en tiempo real
- Gestión de Desbordamientos
- Pago por teléfono PCI-DSS Nivel 1

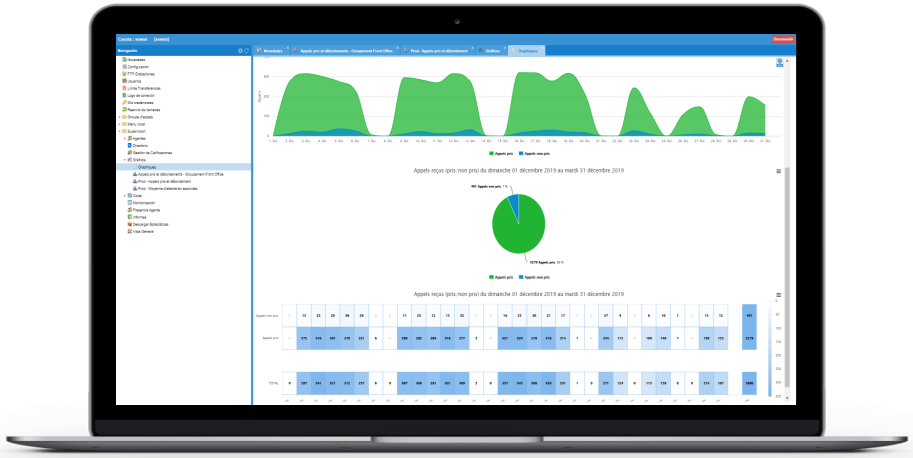
Supervisión

- Retención sobredimensionada en red
- Mensajes de Espera personalizados
- Tiempo de espera estimado
- Escucha discreta/whisper/conferencia
- Grabación de llamadas
- Campañas salientes
- Supervisión y Estadísticas completas
- Wallboard

Informes y estadísticas

- Recorrido del clientes
- Visión sobre estadísticas de llamadas
- Alertas gráficas por umbrales
- Volumetrías y QoS
- Informes predefinidos
- Informes a medida
- Envíos de informes programables
- Descargas de datos históricos

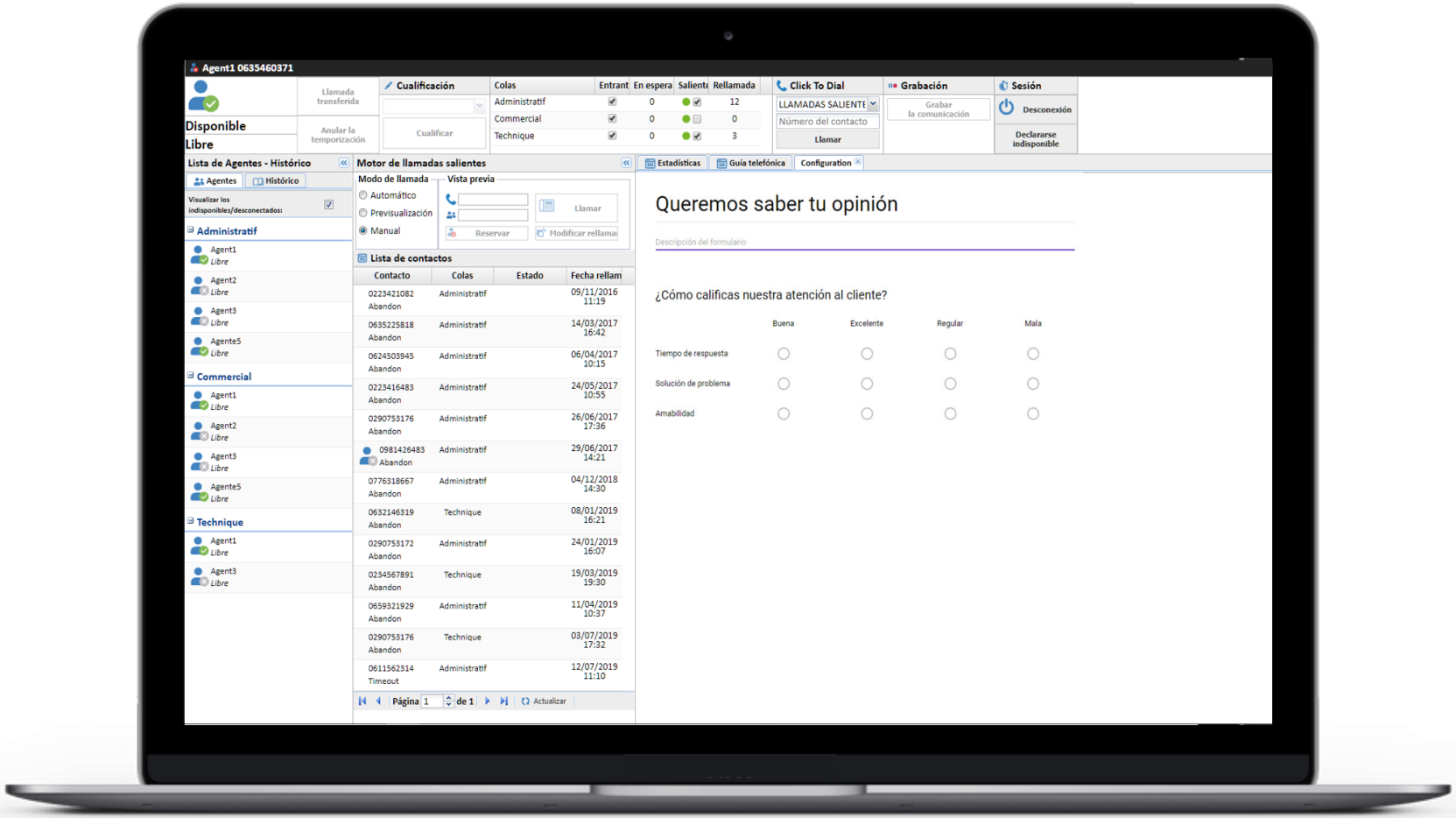




INTERFACES

Panel Agente

- Interfaz Web – Plug and Play
- CTI (integrado o mediante popup)
- Calificación de llamadas
- Call Back Automático de abandonos
- Enrutamiento por Skill/Prioridad
- Cambio de perfil en tiempo real
- Gestión de Desbordamientos
- Pago por teléfono PCI-DSS Nivel 1



INTERFACES

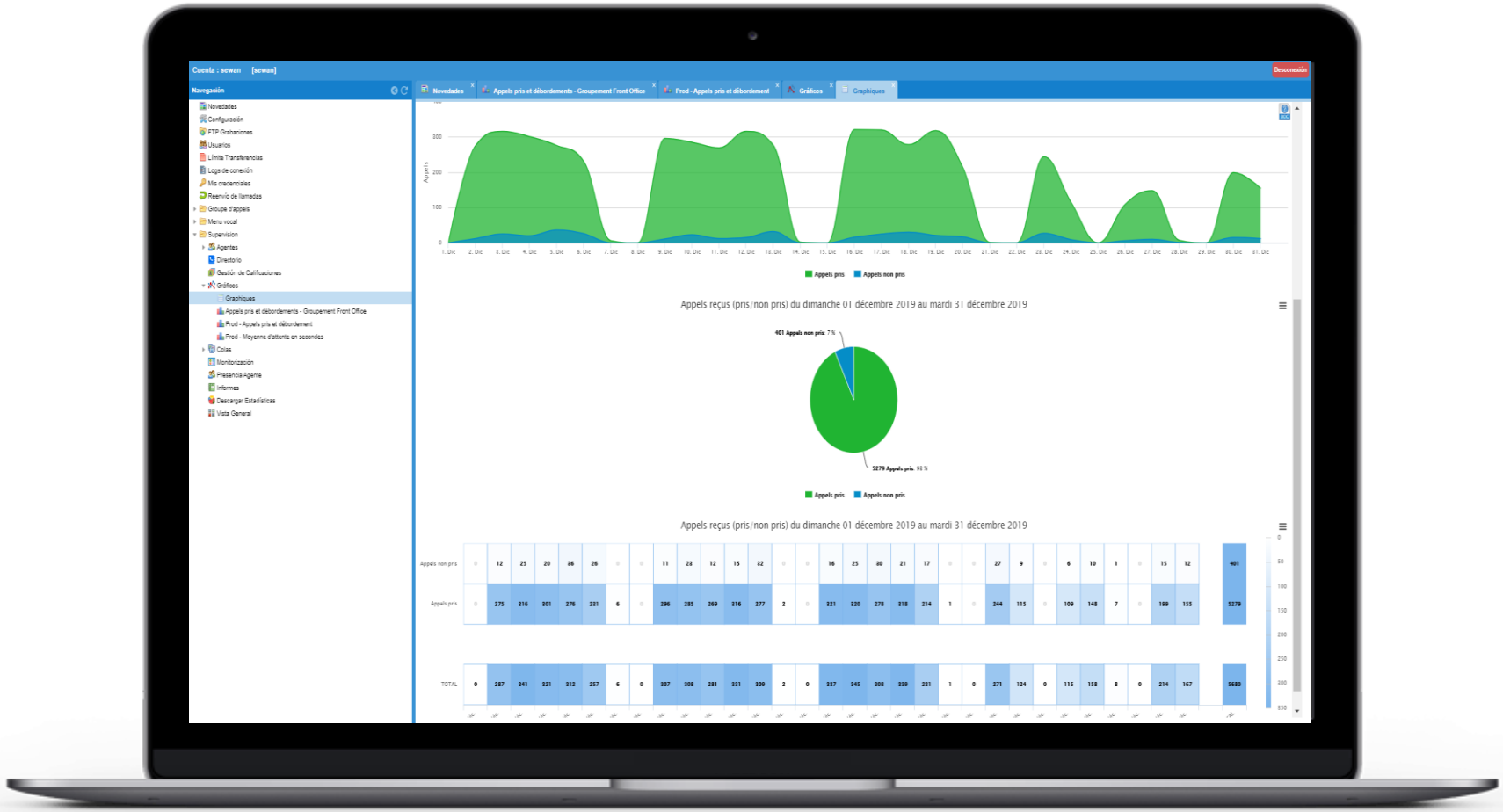
Supervisión

- Retención sobredimensionada en red
- Mensajes de Espera personalizados
- Tiempo de espera estimado
- Escucha discreta/whisper/conferencia
- Grabación de llamadas
- Campañas salientes
- Supervisión y Estadísticas completas
- Wallboard

INTERFACES

Informes y estadísticas

- Recorrido de clientes
- Visión sobre estadísticas de llamadas
- Alertas gráficas por umbrales
- Volumetrías y QoS
- Informes predefinidos
- Informes a medida
- Envíos de informes programables
- Descargas de datos históricos



OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

Necesidades universales

Encuentre y asigne al interlocutor

más adecuado para contestar a la llamada y aporte contexto para una personalización que marca la diferencia.

Obtenga indicadores de seguimiento

de la calidad del servicio y defina vías de mejora (optimización, tipo de interlocutores, recorrido del cliente, problemas recurrentes, training, horario, grabaciones, etc.)

Monitorice en tiempo real la actividad

de sus agentes para cuantificar sus llamadas o reaccionar con mayor eficacia y celeridad a imprevistos que impactan su negocio.

Comparta sus recursos (sedes, servicios, equipos)

para garantizar un ratio óptimo de llamadas gestionadas, mejorando así la percepción del servicio por sus clientes que resulta en una mayor fidelización de los mismos.

EL CALL CENTER CON OTRA MIRADA

Beneficios

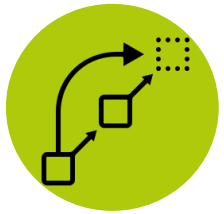
INNOVATELCO

Su esencia: **simplicidad**

Mediante la interacción con su solución de CRM, automatizamos la aparición de fichas de clientes, y simplificamos el día a día de sus agentes, proporcionándoles las herramientas para contestar a las llamadas de la mejor manera posible.

Prioridad a la calidad

Las estadísticas históricas y en tiempo real, la grabación de llamadas, así como la escucha discreta o el whispering por el supervisor permiten el seguimiento y el análisis de la actividad para la definición de vías de mejora.



Reactivo vs Proactivo

Las herramientas permiten integrar de forma dinámica la emisión de sus llamadas para sacar partido de los momentos de menor actividad y lanzar campañas (preview, progresivo) o devolución de llamadas a clientes que no pudieron contactar con su servicio.

Modulable y Evolutivo

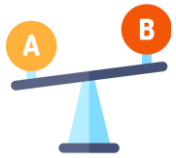
Gracias a esta solución Cloud, puede definir desde cualquier lugar nuevo agentes a demanda que pueden trabajar sobre cualquier tipo de puesto, en movilidad o incluso en teletrabajo. Su diseño le permite evolucionar de forma nativa hacia la omnicanalidad.

CASOS DE USO – CALL CENTER

¿También le está pasando?

¿Siente que con una mejor distribución de llamadas y algunas estadísticas o grabando sus conversaciones sería más productivo?

¿Desea levantar las fichas de clientes y utilizar cada llamada para mejorar la siguiente?

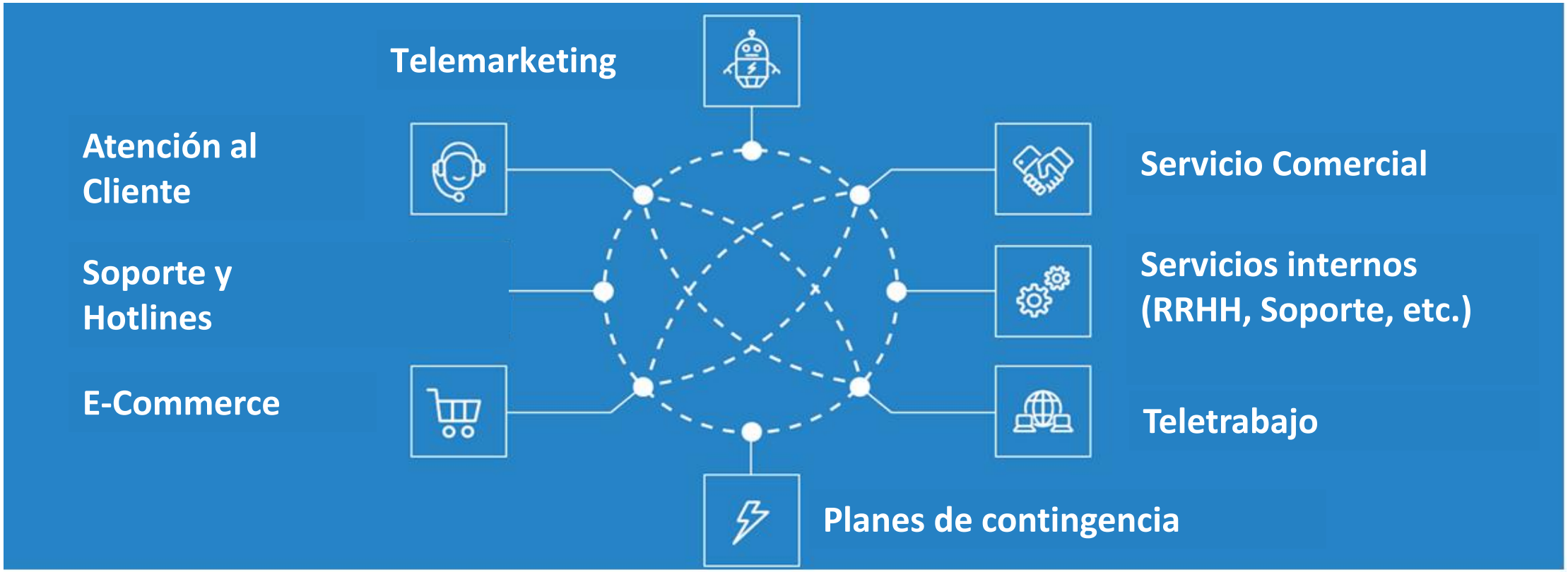


¿Ha llegado a los límites de su solución o ya no está satisfecho con la relación calidad-precio?

Demasiadas soluciones, demasiados proveedores, demasiados interlocutores, para simplificarle la vida, ¡desea unificar sus servicios sin embarcarse en un complejo y tedioso proyecto de migración!

CASOS DE USO – CALL CENTER

Contextos de uso



PORTFOLIO

Contact Center

INNOVATELCO

NUMERACIÓN INTELIGENTE

Proporcionar una amplia gama
de números
para ser contactado
por los clientes

IVR
BÁSICA & AVANZADA

Crear enrutamientos vocales
interactivos para mejorar la
recepción de llamadas
y campañas

CALL
CENTER

Mejorar la calidad de
la gestión y del control de solicitudes
optimizando
los recursos

CONTACT CENTER
OMNICANAL

La experiencia más completa para
conectarse con clientes a través de
numerosos canales de
comunicación.

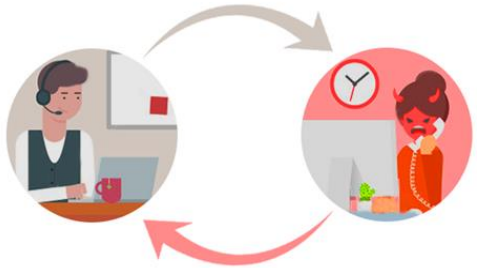
CONTACT CENTER

Una tendencia creciente

INNOVATELCO

Se hace necesario unificar los diferentes canales para una experiencia óptima

74% de los clientes usan más de 3 canales para comunicarse con una empresa

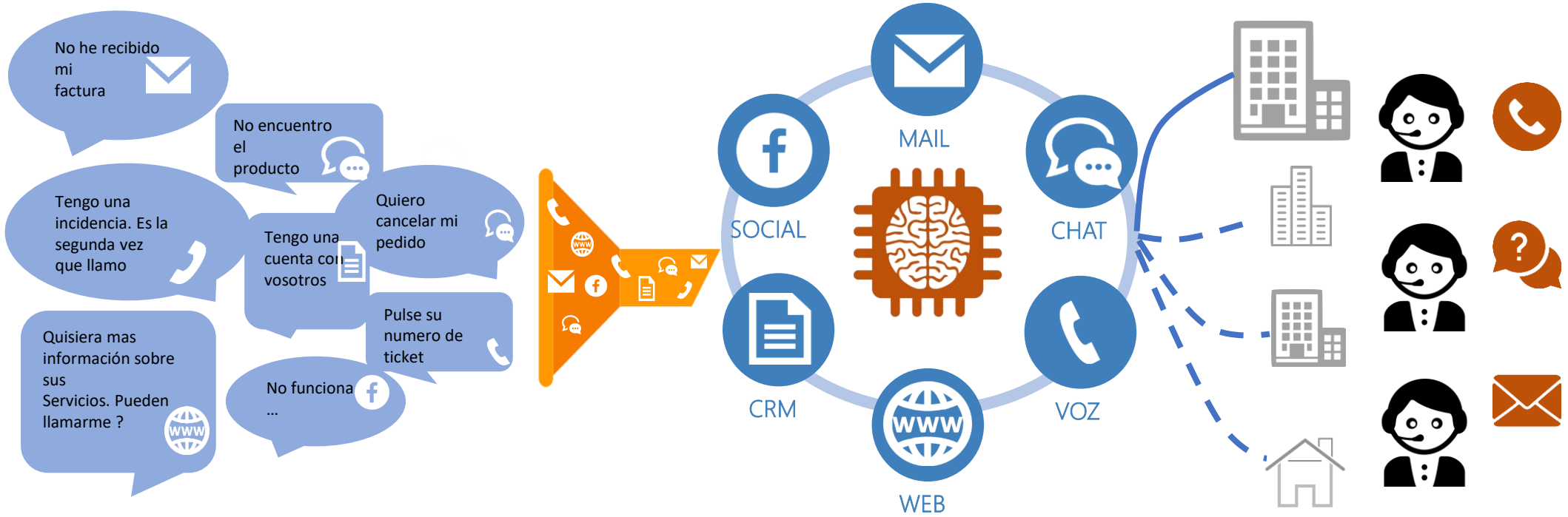


62% han tenido que explicar nuevamente sus casos

69% dicen que son más leales a una marca si se sienten reconocidos

LA RESPUESTA

Unificar canales: optimizar procesos, infraestructuras y costes



Captación de interacciones y centralización de estadísticas

Priorización según criterios de negocio, skills y disponibilidad

Asignación al agente más adecuado en entorno unificado

CALL CENTER vs CONTACT CENTER

Detalle de versiones

Funcionalidades	Call Center	Contact Center
ACD voz y colas de espera	✓	✓
Enrutamiento por Skill, Capacidad o Repartición de Carga	✓	✓
Informes Estadísticos Programables	✓	✓
Interfaz grafica de edición de IVRs y Enrutamientos	✓	✓
Reconocimiento DTMF	✓	✓
Programación de Enrutamientos	✓	✓
Integración Web Services	✓	✓
Monitorización por supervisores en remoto, whispering y conferencia	✓	✓
Asistencia por supervisores y UC	✓	✓
Dashboards en tiempo real	✓	✓
Informes estadísticos personalizables	✓	✓
Interacciones omnicanal (mail, chat)	-	✓
Análisis 360° del recorrido del cliente	-	✓

Funcionalidades	Call Center	Contact Center
Click to Call	✓	✓
Call Back	✓	✓
Otros Canales (Redes Sociales, SMS, etc.)	-	◯
Grabación de llamadas	◯	✓
Conector CRM	◯	✓
Workforce Management (WFM)	-	◯
Quality Management (QM) (Speech Analytics, Screen Recording, etc.)	-	◯
Campañas Salientes	◯	◯
Scripting agente	-	◯

Leyenda	Descripción
✓	Disponible
◯	Opcional / A medida
-	No disponible

VENTAJAS PARA TODOS

El Contact Center involucra a muchos actores con necesidades propias

El Desarrollador

- Integraciones mediante Web Services
- APIs de integración
- Estadísticas Avanzadas
- Variables de contexto

La Dirección IT

- Distribución multi sede sin integración
- Redundado en la nube
- Transparente con IT, telefonía y operador existente
- Pago por uso
- Modelo económico flexible
- Sin riesgos

El Administrador

- Estrategia centralizada
- 100% Web y User friendly
- Enrutamiento inteligente
- Autonomía
- Soporte dedicado

El Agente

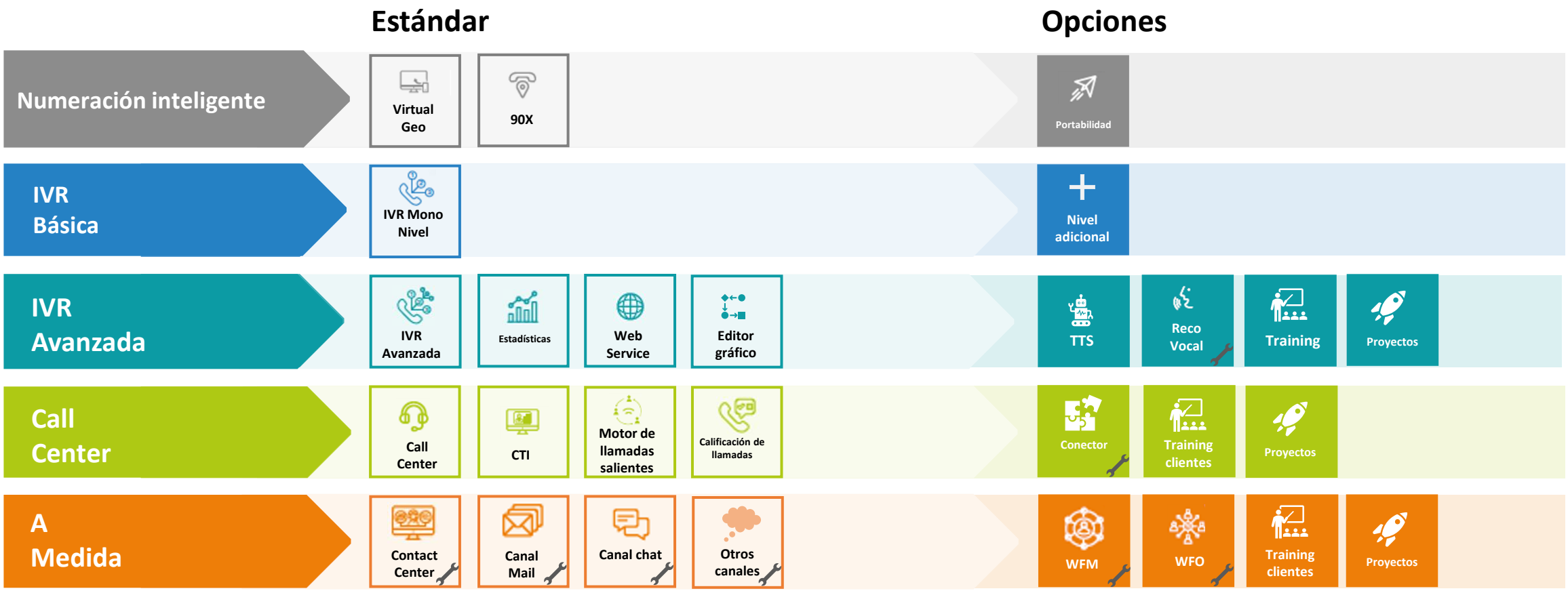
- Único entorno de gestión
- Interfaces amigables
- Asistencia por supervisores
- Guías telefónicas
- Softphone
- CTI
- Estadísticas

El Supervisor

- Supervisión remota y gráfica
- Estadísticas de llamadas, colas y agentes
- Informes personalizados
- Informes programables
- Escucha discreta y asistencia
- Activación de grabación

RESUMEN

Una oferta flexible que se adapta a su crecimiento



A SU SERVICIO

Un acompañamiento que marca la diferencia

INNOVATELCO

Etapa 1

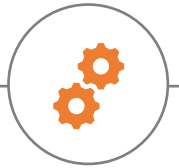
Auditoría de procesos de negocio, organización y herramientas utilizadas

Etapa 2

Análisis del tráfico entrante y saliente (volumen, duración, horas pico o altas, % de llamadas perdidas o abandonadas)

Etapa 3

Propuestas de árboles IVR y organización de Contact Centers



Etapa 4

Implementación de un piloto y acceso privilegiado a un experto

Etapa 5

Ajuste del Proyecto de acuerdo con los comentarios de los usuarios

Etapa 6

Implementación y capacitación de usuarios

BENEFICIOS

5 razones para confiar en nosotros

INNOVATELCO

1. Solución 100% Cloud

Reducción del TCO

Pago por uso

Integraciones transparentes con CRMs mediante APIs

Entorno redundado

Seguro y Fiable

2. Nos adaptamos a SU caso

- Escala con sus necesidades
- Funcionalidades adaptadas
- Modelo económico flexible
- Soporte dedicado
- Acompañamiento en todas las fases del proyecto

3. Beneficios que impactan directamente el negocio

- Mejora de la satisfacción del cliente
- Reducción de tiempos de espera
- Ubicuidad – Bases sólidas de crecimiento
- Integración con herramientas externas

4. Reporting centralizado y consolidado

- Visibilidad completa para mejorar la eficiencia y los resultados de negocio
- Enrutamiento predictivo en base a estadísticas para mejorar la satisfacción del cliente

5. Ecosistema Centralizado

- Único proveedor de nuestro segmento que cubre todas las facetas necesarias: operador, editor y proveedor de servicios avanzados
- Portfolio muy completo para una gestión del

Proyecto de principio a fin

INNOVATELCO

Victor Trujillo

KAM – Empresas y servicios corporativos

Tél : +34 633 110 330

Mail : hola@innovatelco.com

CONTACTO

¡GRACIAS!