



Mejora la experiencia de tus clientes gracias a la omnicanalidad de uContact.

Juan Bautista Rodríguez
Area Manager – Communications and Voice Services | Alhambra IT

Gerardo Richieri
Channel Manager | Net2Phone

net2phone





Contact Center Multicanal en la Nube: uContact

Juan Bautista Rodríguez
Area Manager – Communications and Voice Services | Alhambra IT

net2phone



Agenda del evento



10.30 a 11:00h.

Recepción de asistentes. Café de bienvenida.



11:00 a 12:30h.

Presentaciones
Alhambra y
Net2Phone: Mejora la experiencia de cliente gracias a la omnicanalidad de uContact.



12:30 a 14:00h.

Cata de cervezas artesanas.



14:00 a 16:00h.

Cóctel Almuerzo.
Fin de evento.

Omnicanalidad para tu Contact Center



Alhambra es una compañía con una amplia trayectoria en integración de soluciones y servicios tecnológicos.

Desde 1991, año tras año, hemos ido creciendo en conocimiento, en **calidad**, en **innovación**, en número de empleados, en clientes, en la variedad de las soluciones y **servicios TI** que ofrecemos, en el alcance internacional y, en general, como compañía de referencia en el sector tecnológico.



Net2phone es proveedor de comunicaciones CCaaS.

Net2phone es uno de los proveedores de comunicaciones empresariales en la nube de más rápido crecimiento. Con más de 20 años de experiencia en el sector e invirtiendo en innovación y tecnología, han conseguido ser uno de los referentes principales de este mercado.

Hoy nos presentan Ucontact, su solución "todo-en-uno", verdaderamente Omnicanal y en la nube para Contact Centers, con un amplio conjunto de funcionalidades para la construcción de experiencias de cliente relevantes a través de cada canal y en tiempo real

Servicios Profesionales de Voz



SIP Trunk

Máxima seguridad (TLS/SRTP) y ahorro de costes con nuestras líneas de Telefonía IP.



Centralita virtual

Servicio profesional de centralita virtual avanzada sin límite de crecimiento.



Contact Center Omnicanal

La excelencia en la experiencia de usuario



Comunicaciones Unificadas

Servicios para mejorar la colaboración: Push SMS, Fax en la Nube, Vídeo Conferencia, etc.



SBC

Seguridad imbatible para el mundo de la voz: Administración de rutas, FW de Voz, integración con TEAMS...



Grabador de Llamadas

Graba en la nube las llamadas que recibas o emitas en tu organización



Speech Analytics

Soluciones de análisis conversaciones y emociones

¿Qué ocurre en el mundo del Contact Center...?

Según Gartner...

“Se ha producido un aumento del 10,3% en la facturación de los centros de contacto con clientes en el año 2021 con respecto al año anterior.”

“El 66% de los casos en que se detecta un incremento en la tasa de fidelización de los clientes, se debe a una mejora en la Experiencia de Usuario”

“La IA conversacional podrá ahorrar hasta 80.000 millones a los ‘contact center’ en 2026

La consultora Gartner estima, además, que el gasto correspondiente a los usuarios finales de IA conversacional alcanzará en 2023 alrededor de 2.000 millones de dólares, avanzando así una tendencia al alza”

¿Qué esperas de un Contact Center?

Rellena una línea en el papel en blanco que encontrará en el dossier y participarás en un sorteo de un pack de Cervezas Artesanas dentro de unos minutos...

¿Dónde empieza todo...?

La experiencia de Usuario comienza en la mayoría de los casos en los buscadores, ya sea en la propia web de la empresa o en herramientas de búsqueda. Por lo tanto, comprender este mecanismo y ampliar el alcance del análisis de la interacción es un factor preponderante para el éxito de la relación entre empresa y clientes.

Ej:

- Búsqueda de teléfono de soporte
- Intención de recibir soporte web (Tiempo real)
- Búsqueda de referencias positivas/negativas
- Búsqueda de información de un producto

y... ¿Qué ocurre con la experiencia del Agente?





uContact

Solución CCaaS omnicanal y basada en la nube que ayuda a las empresas de Contact Center a optimizar todas sus interacciones de voz, digitales y mixtas desde el mismo lugar.

SMS.

Mantenga **comunicaciones instantáneas de mensajería bidireccional** con sus clientes; desde simples interacciones SMS hasta multimedia interactiva.

WhatsApp Business.

Mantenga interacciones atractivas con sus clientes utilizando los **proveedores oficiales de WhatsApp Business** de uContact.

Live Assistance WebChat.

Realice **llamadas de voz o video** con sus clientes directamente desde el chat de su sitio web, **sin necesidad de descargar ni instalar nada.**

Facebook.

Acelere sus interacciones en las redes sociales manejando todos sus comentarios y mensajes de Facebook directamente desde uContact.

Email.

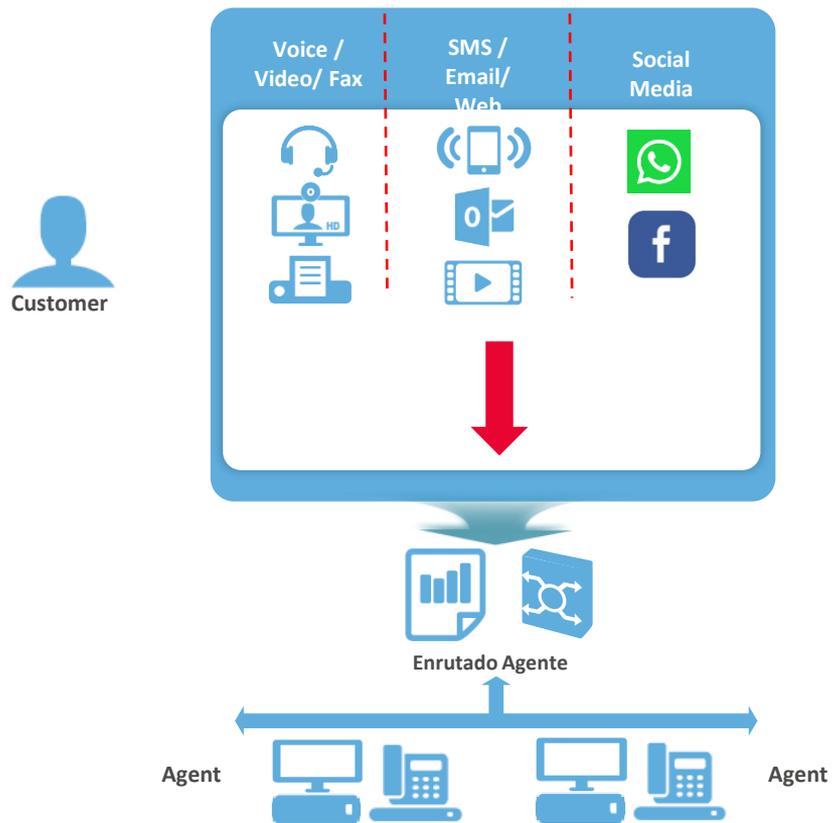
Maneje interacciones individuales o masivas con sus clientes utilizando los ajustes preestablecidos de correo electrónico de uContact o **créelos usted mismo.**

Inbox Unificado.

Recibe interacciones de todos estos canales en un mismo lugar y, por tanto, **reduce tu tiempo de respuesta.**

Proporcione una experiencia verdaderamente omnicanal a través de todos los canales digitales

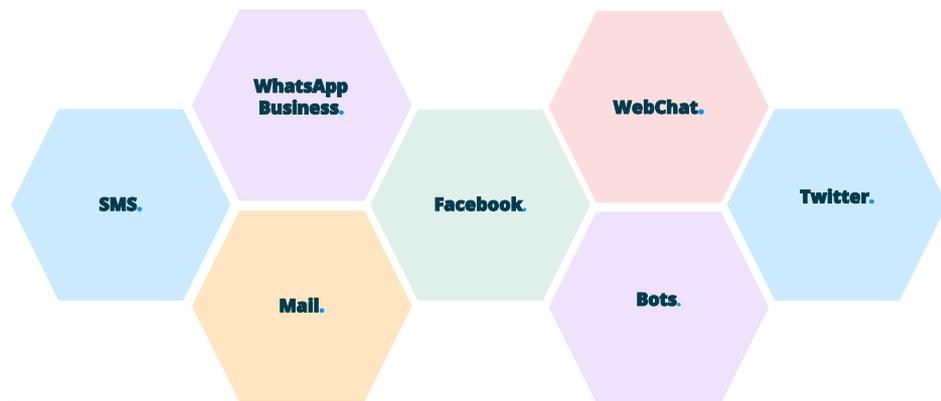
Routing Unificado



UCONTACT | AUTOMATION & AI

Automatiza y agiliza tu tiempo de respuesta usando los Bots nativos de uContact.

Los Bots de uContact permiten la **ejecución de flujos** y utilizan un motor de Javascript que les permite realizar casi cualquier acción: **desde brindar respuestas simples hasta realizar transacciones, consultas a bases de datos y/o ejecutar Web Services.**



Son nativos.

No es necesario integrarse a ningún servicio terciario para añadirlos a tu estrategia omnicanal. **uContact cuenta con Bots nativos.**

Desarrollo simple.

Con su sistema Drag & Drop, **no es necesario contar con grandes conocimientos de programación para desarrollar un Bot en uContact.**

Personalizables.

Es posible **personalizar el flujo de actividad de cada Bot para que se adapte al respectivo canal en el que actuará.**

Diversos tipos.

Existen diversos tipos de Bots que puedes desarrollar con uContact: **transaccionales, informativos y/o con Inteligencia Artificial.**

Desarrolla la base una vez y luego la adaptas la cantidad de veces que sea necesaria.

PERO

**uContact no tiene SOLO
canales digitales.**

UCONTACT | TODAS LAS FUNCIONALIDADES



Voz

Ofrezca **experiencias de voz de alta calidad** a través de todas las interacciones entrantes, salientes y/o combinadas.

Marcadores automáticos

Preview, Progresivo, Progresivo Inverso, Power & Predictivo.

IVR

Respuesta por Voz Interactiva.

Voice Broadcast

Transmisión masiva de mensajes de voz pregrabados (encuestas, notificaciones y más).

ACD

Distribución Automática de Llamadas.

Campañas de voz

Campañas entrantes, salientes y mixtas.

Grabación omnicanal

Graba y escucha interacciones de todos los canales integrados.

Redes sociales

Facebook & Facebook Messenger.

WebChat

Llamadas de audio y/o video con clientes directo desde el webchat.

WhatsApp Business

Integración oficial con proveedores certificados de WhatsApp Business API.

Correo electrónico

Campañas de correo individuales o masivas y plantillas precargadas.

Automatización & IA

Bots nativos, customizables & multicanales

SMS & MMS

Campañas de mensajes de texto masivos o uno a uno



Omnicanalidad

Conozca a los clientes en el canal digital de su elección, integrando todos los puntos de contacto en uno: la **bandeja de entrada unificada**.



Analítica

Manténgase al día con el rendimiento de su negocio en tiempo real, sin importar dónde se encuentre. ¡Paneles dinámicos, alertas y más!

Dashboards en tiempo real

Supervisión omnicanal y en tiempo real del rendimiento diario.

Reportes & Alertas

Cree y agende informes periódicos y establezca alertas personalizadas.

Monitoreo de calidad

Certificación de calidad y grabaciones de etiquetas.

Coaching de agentes

Comente grabaciones, susurre consejos a los agentes en las llamadas y chatee internamente.

Gamificación

Motive y premie a los agentes con objetivos y juegos diarios.

Workforce Management

Alinee con precisión su fuerza laboral y pronostique la demanda multicanal.

Se adapta al cliente, no al revés.

Como sabemos que cada cliente es único, también sabemos que uContact tiene que estar a la altura. Por eso, nos tomamos un tiempo para conocer a nuestros clientes y entender sus necesidades, para así poder confeccionar la solución a medida.



A su vez,

Quienes ocupen el rol de 'Administradores' de la plataforma podrán continuar personalizando la solución utilizando nuestras **herramientas de bajo código de programación**:

Diseñador de flujos.

Administre los flujos de trabajo y de interacción de su Contact Center de forma visual y sencilla, permitiendo cambios en tiempo real.

Drag & Drop

Diseñador de reportes.

Diseñe sus propios reportes de forma gráfica, sencilla e intuitiva.

+200 reportes

Diseñador de formularios.

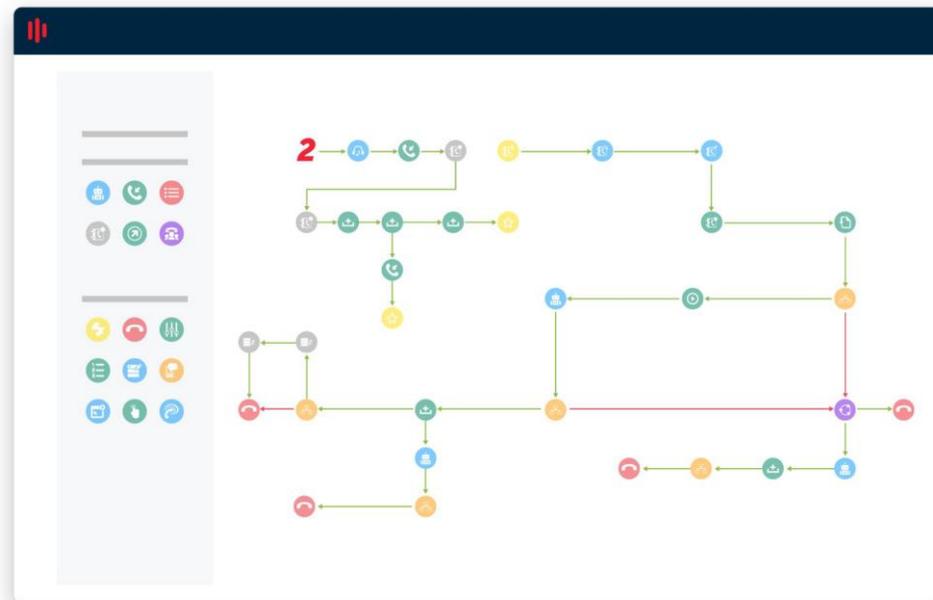
Cree sus pantallas y formularios de captura de datos desde cero, y de una forma simple y personalizada.

CRM nativo.

Diseñador de flujos de actividad.

> Gestione los flujos de trabajo de interacción del Contact Center de forma visual y sencilla con el núcleo del sistema, permitiendo cambios en tiempo real.

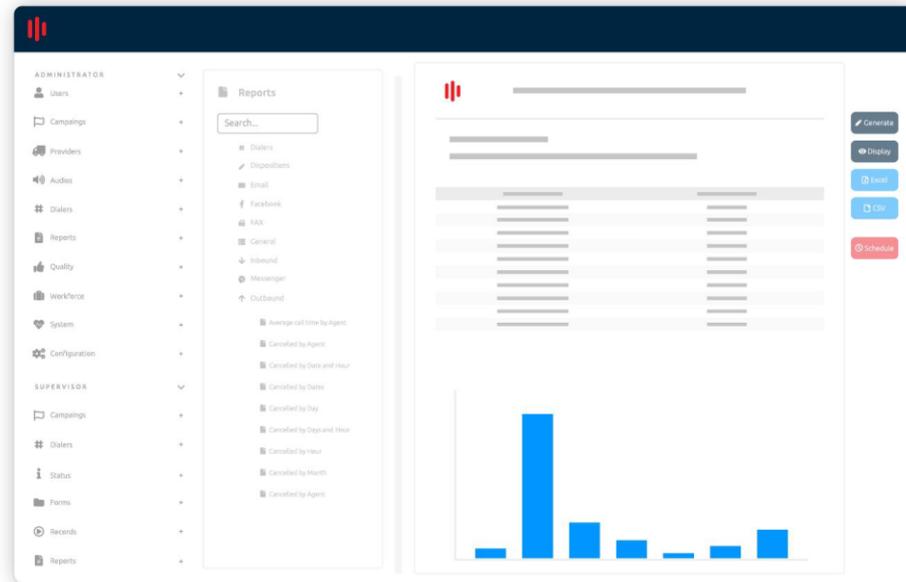
> La herramienta tiene el formato estilo Drag & Drop, que permite elegir las funcionalidades que desea incorporar a su organización (conexiones con sistemas externos, condiciones, reconocimiento de voz, música en espera, etc.) entre varias opciones.



Diseñador de reportes.

Gestione los flujos de trabajo de interacción del Contact Center de forma visual y sencilla con el núcleo del sistema, permitiendo cambios en tiempo real.

La herramienta tiene el formato estilo Drag & Drop, que permite elegir las funcionalidades que desea incorporar a su organización (conexiones con sistemas externos, condiciones, reconocimiento de voz, música en espera, etc.) entre varias opciones.



UCONTACT | DISEÑADOR DE FORMULARIOS

Diseñador de formularios.

uContact Forms permite crear pantallas personalizadas y flujos de captura de datos para una amplia gama de operaciones, que se pueden personalizar para su negocio de Contact Center.

Es posible cambiar verticales comerciales predefinidas como Ventas, Cobro o Servicio al Cliente, o crear su sistema de gestión desde cero.

The screenshot displays the uContact Forms interface. On the left, a contact form titled "CONTACT" features a circular profile picture of a woman. To the right of the photo is a form with the following fields: "National id number", "Full Name" (Jane Doe), "Phone 1" (+1 305 704 2135), "Phone 2" (+358 665 474 898), and "Address". Below the form is a list of contacts with columns for a selection icon, name, and phone numbers. On the right side of the interface is a call screen for "Jane Doe" with the phone number +1 305 7042135. The call screen shows a timer at 00:01 and includes icons for a grid, mute, video, and navigation, along with green and red call buttons.

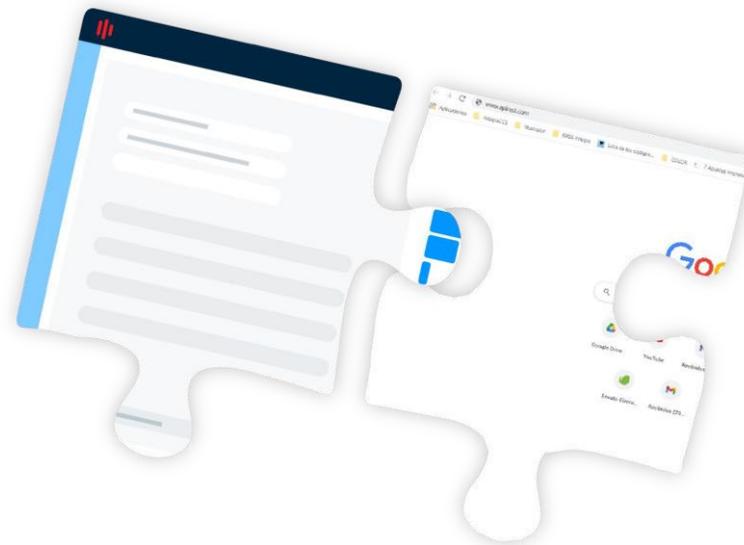
UCONTACT | INTEGRACIONES

Ningún sistema debe mantenerse aislado de lo que sucede alrededor.

Es por esto por lo que uContact está construido de tal manera que permite su integración con otras plataformas y Web Services utilizando una **API Rest** o un **iFrame**.

Ej: Integración con Salesforce:

<https://integrascm.atlassian.net/wiki/spaces/UCEN/pages/2543747073/Salesforce+plugin>



Concurso... ¿Qué esperas de un Contact Center?



Contact Center Multicanal en la Nube: uContact

Gerardo Richieri
Channel Manager | Net2Phone

net2phone





Interfaz del agente.

UCONTACT | INTERFAZ DEL AGENTE

El agente.

El espacio de trabajo del agente de uContact permite que cada uno de los agentes del Contact Center puedan recibir, gestionar y atender las interacciones de todos los canales dentro de una única interfaz.

A su vez, al ser una plataforma verdaderamente omnicanal, pueden hacer uso de todos los canales integrados a la solución, sin importar el canal a través del cual se haya realizado el primer contacto.



UCONTACT | INTERFAZ DEL AGENTE

Control de actividades.

Estados parametrizados

Gestión integrada.

Captura personalizada de datos

The screenshot displays the uContact agent interface. At the top, there's a header with the uContact logo, a notification bell with '10', a profile icon, and the text 'Proyectos - 1004'. Below the header, there are tabs for 'Unified Inbox' and 'CRM'. The main area is divided into 'Info' and 'Gestionar' sections. The 'Info' section shows contact details like 'Documento', 'Nombre Completo', 'Teléfono 1', 'Teléfono 2', 'Dirección', 'País', 'Ciudad', and 'Estado'. The 'Gestionar' section shows campaign selection ('Campaña', 'Nivel 1'), a date '20/06/2022 15:32', and a 'Telefono Marcado' field with a 'Para Mi' checkbox. At the bottom, there's a table with columns: 'FECHA GESTIÓN', 'AGENTE', 'CAMPAÑA', 'NIVEL 1', 'NIVEL 2', 'NIVEL 3', 'COMENTARIO', and 'TELEFONO MARCADO'. On the right side, there's a dial pad with numbers 1-9, *, 0, and #, and a 'Registrado' status indicator.

Notificaciones.

Centro de notificaciones multicanal

Productividad.

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

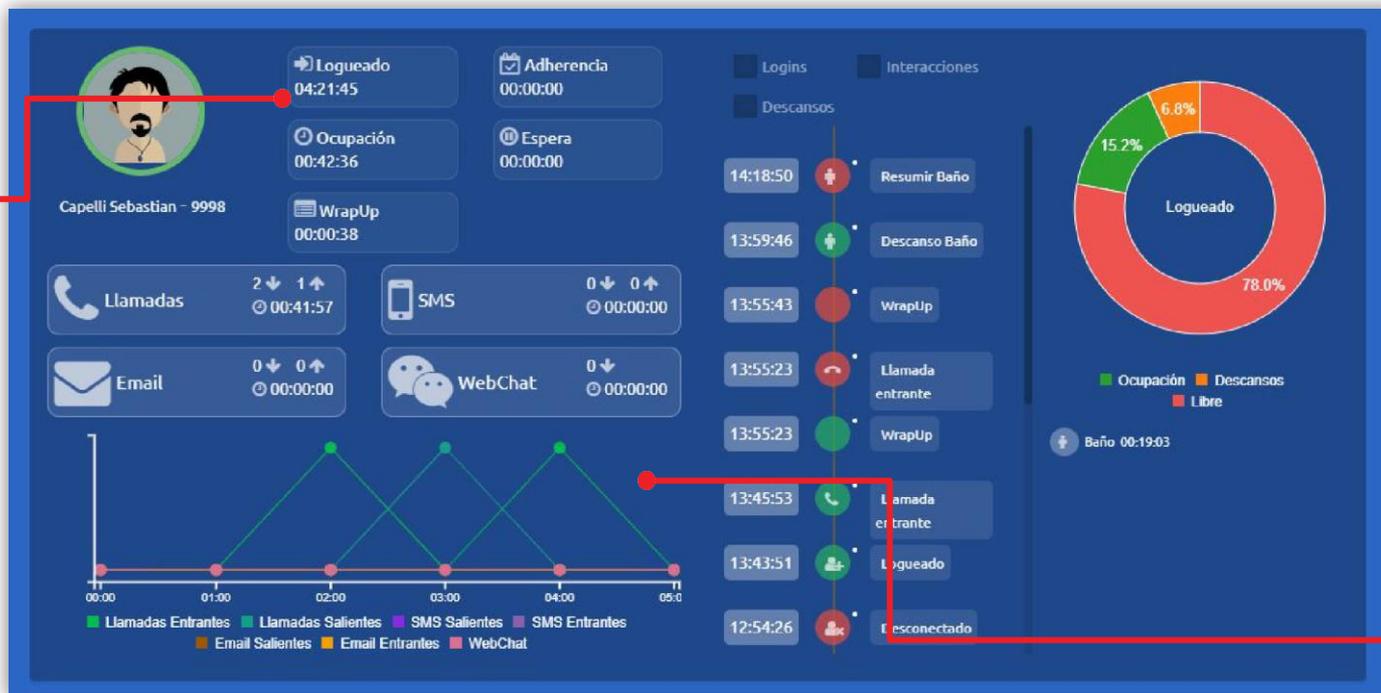
Hot desking.

Softphone integrado con WebRTC

UCONTACT | INTERFAZ DEL AGENTE

Motivación.

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



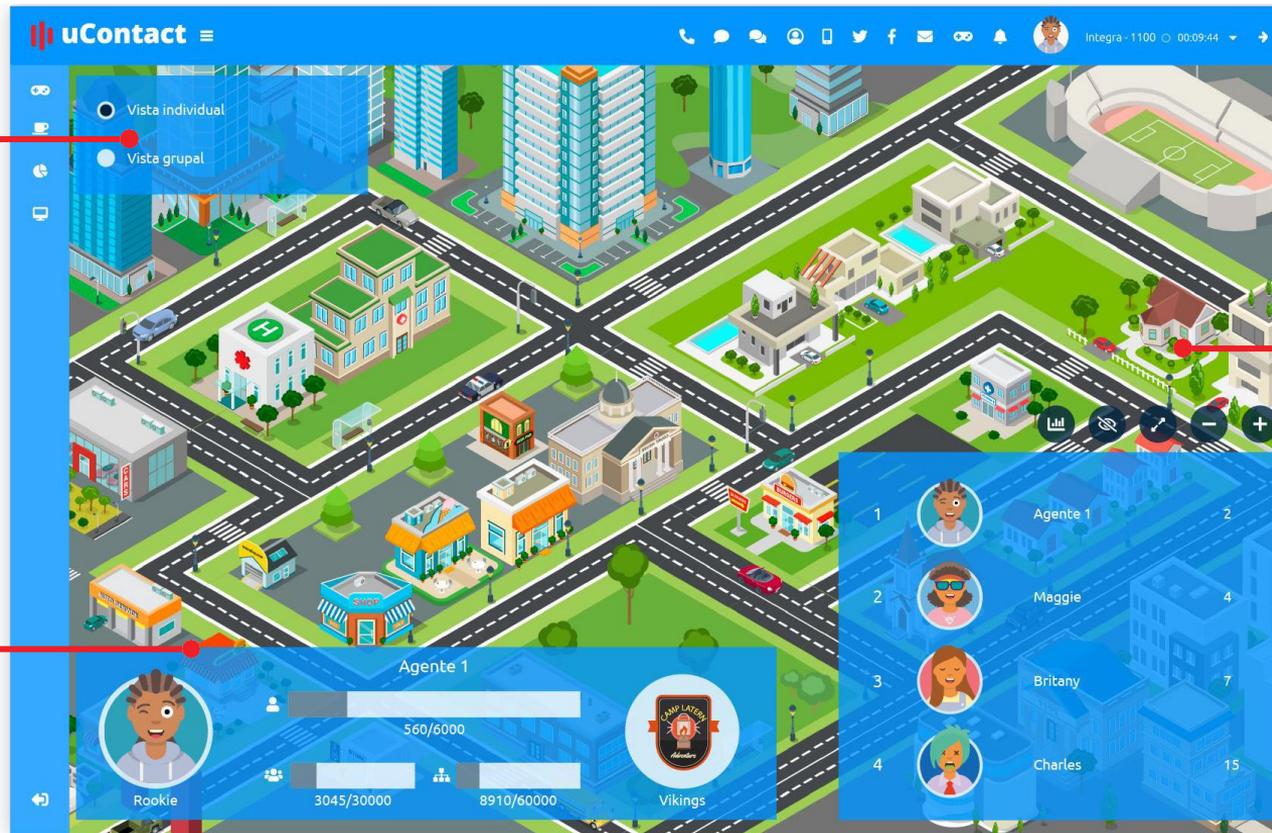
Comportamiento.

Evolución de los contactos por canal.

UCONTACT | INTERFAZ DEL AGENTE

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

UCONTACT | INTERFAZ DEL AGENTE

Inbox Unificado.

Bandeja de interacciones multicanal

Panel de respuesta.

por tipo de interacción.

The screenshot displays the uContact agent interface. At the top, the 'uContact' logo and navigation icons are visible. Below the header, the contact information for 'Facebook - John Doe' is shown, including the phone number 555-759835 and email john.d@gmail.com. The main area features a 'Search' bar and a list of messages from various channels, such as Facebook, email, and Twitter. A red box highlights the 'Inbox Unificado' section, which lists these messages. Another red box highlights the 'Panel de respuesta' section, which shows a video call interface with a grid of agent avatars and a 'Type a message' input field at the bottom.

Videollamada.

Llamada de video en HD integrada al softphone.

UCONTACT | INTERFAZ DEL AGENTE

The screenshot shows a web browser displaying an e-commerce site named 'E-SHOPPER'. The site has a navigation bar with 'Home', 'Shop', 'Blog', '404', and 'Contact'. A main banner features the text 'E-SHOPPER Free Ecommerce Template' and a 'Get it now' button. A video chat window is overlaid on the right side of the page, showing a male agent with glasses and a female customer. The chat window includes a 'CHAT' header, a 'CALLING' status bar with a 'DURATION 1:36', and a 'Send a message...' input field. A blue line connects the chat window to the text on the right.

Videollamada en el webchat.

Fácil integración en su sitio web.

Interfaz del Supervisor.

UCONTACT | INTERFAZ DEL SUPERVISOR

El supervisor.

Con uContact, el Supervisor podrá acceder a cientos de métricas, reportes y funcionalidades de monitoreo en tiempo real que le permitirán mantenerse al tanto de lo que está sucediendo en su Contact Center en todo momento.

A su vez, cuenta con todas las herramientas para **mejorar el ritmo de trabajo y la motivación de los agentes en todo momento**, colaborando al logro de los objetivos del Contact Center.



UCONTACT | INTERFAZ DEL SUPERVISOR

Visión general.

Visión integral de los principales indicadores



Evolución.

Evolución de interacciones por canal.

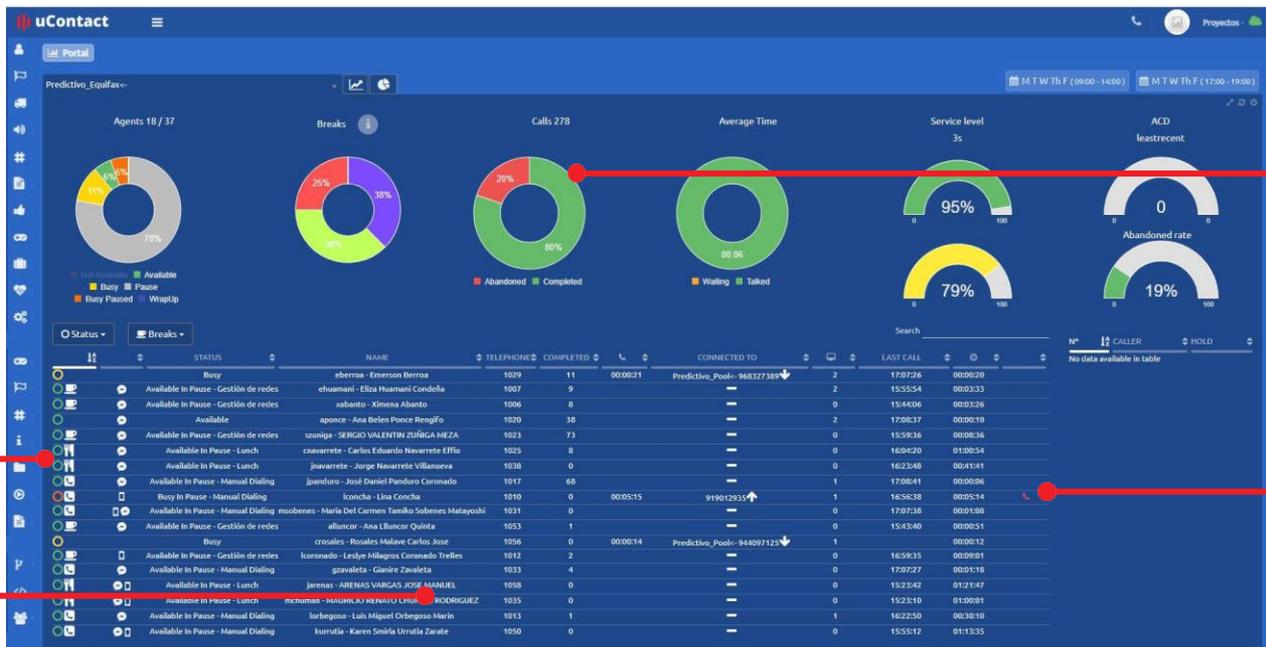
UCONTACT | INTERFAZ DEL SUPERVISOR

Filtros.

Filtros de estados en forma gráfica

Gestión individual.

Visualización en tiempo real del desempeño de cada agente.



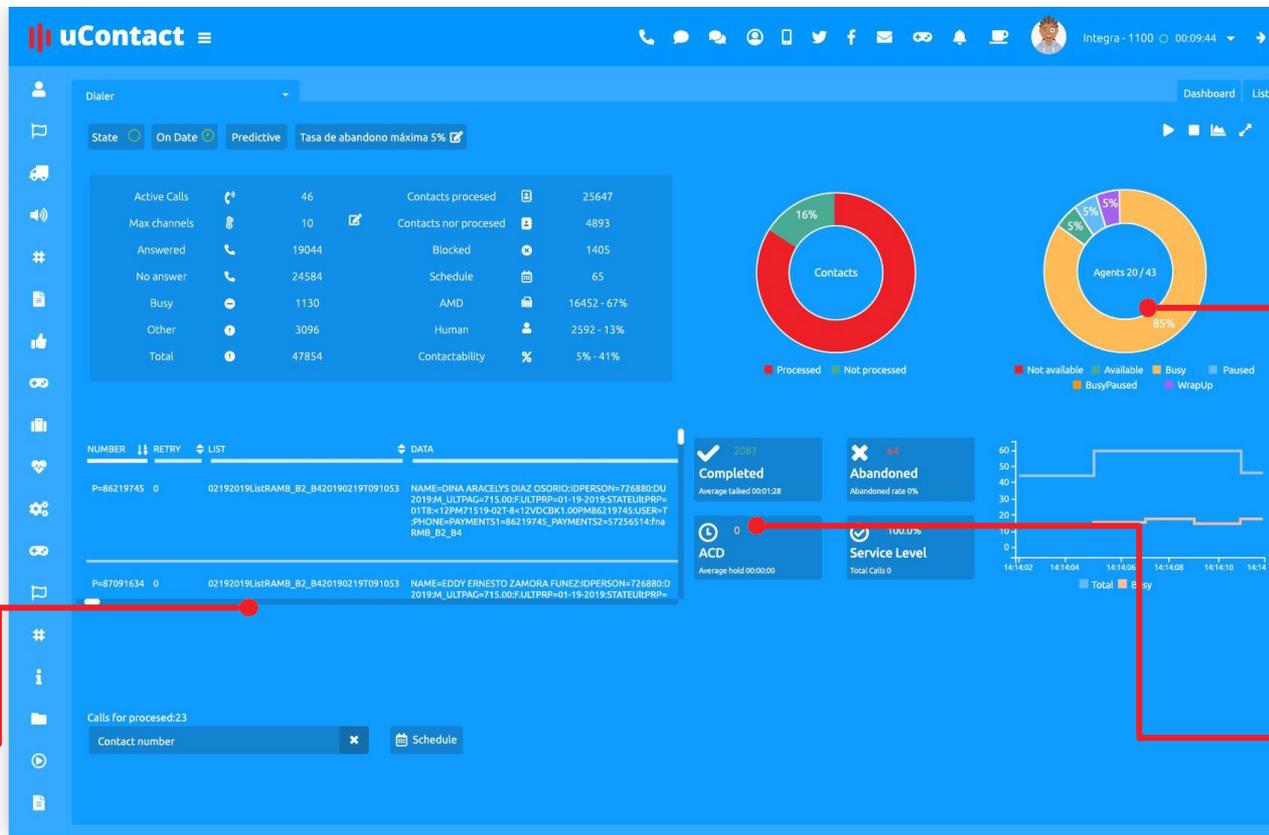
Tiempo real.

Estadísticas en tiempo real para cada campaña

Alertas.

Alerta de llamadas y estados en forma gráfica

UCONTACT | INTERZAF DEL SUPERVISOR



Estadísticas.

Porcentajes de AMD y contactabilidad.

Visión En Tiempo Real.

Vea disponibilidad de agentes y funcionamiento de los marcadores.

Porcentaje de completitud.

Progreso o avance de las listas de contactos.

UCONTACT | INTERZAF DEL SUPERVISOR

Mixeo de listas.

Múltiples listas para el mismo marcador, pudiendo seleccionar sus porcentajes

The screenshot displays the uContact supervisor interface. At the top, there's a header with the uContact logo and a menu icon. Below that, a navigation bar includes 'Portal', 'Progressive', 'Estado', and 'America/New_York'. A date and time filter shows 'L M Mi J V (09:15 - 18:00)'. The main area features a table with columns: NOMBRE, EN FECHA, CANTIDAD, EN PÁUSA, ACTIVO, CONTACTABILIDAD, PRIORIDAD, DESCARGAR, AGENTES, ELIMINAR, and MOVER LISTA. The table lists six call lists with varying contactability and priority levels. To the right, a donut chart shows the distribution of active calls: 21% (brown), 19% (red), 16% (green), 15% (orange), and 13% (blue). Below the chart, it indicates 'ACTIVO: 6 DE 6' and 'Inactivo: 0 %'. At the bottom, there's a control bar with 'Carga de Lista', a dropdown menu set to '(04:00) America/New_York', and buttons for 'Subir Registro no Llamar DNCR' and 'DNCR'. A red line from the text 'Mixeo de listas' points to the 'Carga de Lista' button, and another red line from 'Carga de listas' points to the 'DNCR' button.

NOMBRE	EN FECHA	CANTIDAD	EN PÁUSA	ACTIVO	CONTACTABILIDAD	PRIORIDAD	DESCARGAR	AGENTES	ELIMINAR	MOVER LISTA
enamacare_1654589309csv20220607TD40930	🟢	1013	0	🔴	0%	0%	📄	👤	✖	🔄
enamacare_1654668011csv20220608TD20011	🟢	1114	0	🔴	0%	0%	📄	👤	✖	🔄
enamacare_1654754406csv20220609TD20006	🟢	1242	0	🔴	0%	0%	📄	👤	✖	🔄
enamacare_1654858701csv20220610TD44621	🟢	1419	0	🔴	0%	0%	📄	👤	✖	🔄
enamacare_1654927214csv20220611TD20014	🟢	1158	0	🔴	0%	0%	📄	👤	✖	🔄
enamacare_1655532015csv20220618TD20016	🟢	1594	0	🟢	77%	100%	📄	👤	✖	🔄

Carga de listas.

Listas negras y contactos para el marcador.

UCONTACT | INTERZAF DEL SUPERVISOR

Escucha.

Escucha en línea
y múltiples
comentarios

The screenshot displays the uContact supervisor interface. At the top, there's a navigation bar with 'uContact' and a menu icon. Below it, a 'Portal' tab is active. The main area is titled 'Grabaciones de llamadas' (Call Recordings). It features a search bar for 'Buscar Campaña' and 'Buscar Agente'. A table lists call recordings with columns for 'FECHA', 'ORIGEN', 'DESTINO', 'DURACIÓN', 'CUENTA', 'CANAL ORIGEN', 'CUENTA', 'CANAL DESTINO', 'CAMPAÑAS', 'DATOS', 'DESCARGAR', and 'CALIDAD'. A pop-up window titled 'Inf. Calidad' (Quality Info) is open, showing 'Calificación supervisor' (Supervisor Rating) and 'Calificación cliente' (Customer Rating), both with five stars. The pop-up also includes a search bar and a table with columns for 'FECHA', 'NOMBRE DE USUARIO', 'TIEMPO', and 'COMENTARIO'. The main table shows 48 records, with the first few rows visible.

FECHA	ORIGEN	DESTINO	DURACIÓN	CUENTA	CANAL ORIGEN	CUENTA	CANAL DESTINO	CAMPAÑAS	DATOS	DESCARGAR	CALIDAD
20/06/2022 09:21:03	19295262040	7183654903	01:00	Progressive	SP319003	Aniah.Peebles	SP3197665785	VisaVisiDialer>	Patient Answered	📄	0
20/06/2022 09:28:16	19295262040	7187357451	11:00	Progressive	SP319003	Aniah.Peebles	SP3197665785	VisaVisiDialer>	Patient Answered	📄	0
20/06/2022 09:41:53	19295262040	6462280417	05:00	Progressive	SP319003	Aniah.Peebles	SP3197665785	VisaVisiDialer>	Patient Answered	📄	0
20/06/2022 09:49:18	19295262040	7186000110	06:00	Progressive	SP319003	Aniah.Peebles	SP3197665785	VisaVisiDialer>	Patient Answered	📄	0
20/06/2022 09:55:47	19295262040	7182714292	01:00	Progressive	SP319003	Aniah.Peebles	SP3197665785	VisaVisiDialer>	Patient Answered	📄	0
20/06/2022 09:59:14	19295262040	7573078329	01:00	Progressive	SP319003	Aniah.Peebles	SP3197665785	VisaVisiDialer>	Patient Voicemail	📄	0
20/06/2022 10:02:07	19295262040	6503809434	00:00	Progressive	SP319003	Aniah.Peebles	SP3197665785	VisaVisiDialer>	Patient Voicemail	📄	0
20/06/2022 10:04:27	19295262040	7185199466	06:00	Progressive	SP319003	Aniah.Peebles	SP3197665785	VisaVisiDialer>	Patient Refused	📄	0
20/06/2022 10:13:03	19295262040	9178371496	00:00	Progressive	SP319003	Aniah.Peebles	SP3197665785	VisaVisiDialer>	Patient Voicemail	📄	0

Calidad.

Calificación y
comentarios de
cada grabación

Descarga.

Individual y
masiva, en
formato MP3

Filtros.

Múltiples filtros
para encontrar
fácilmente las
grabaciones



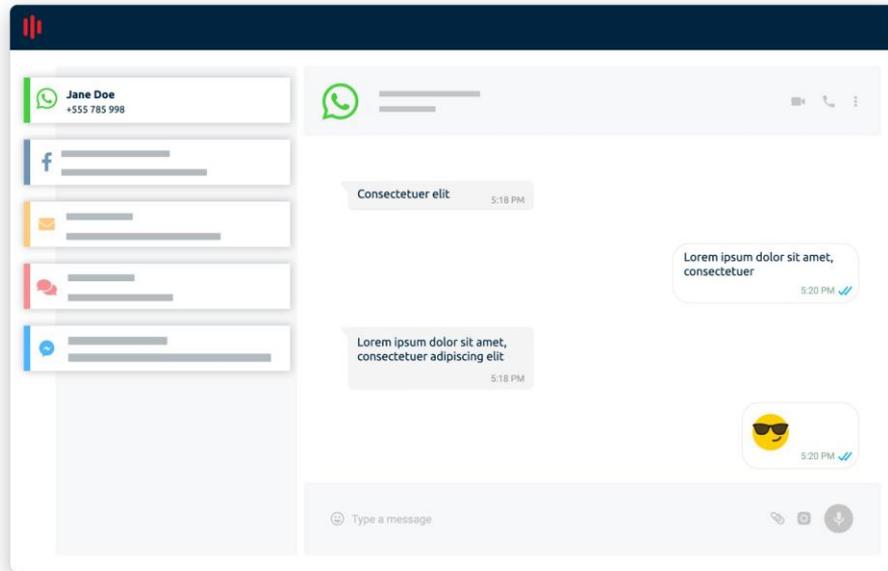
¿Por qué uContact?

UCONTACT | VENTAJAS COMPETITIVAS

Es verdaderamente omnicanal.

uContact se trata de un sistema que cuenta con todos los canales digitales que utilizan hoy en día los clientes para comunicarse con las empresas, todos interconectados entre sí.

A su vez, es un sistema **fácil y ágil de integrar** con otras plataformas que puedan ir surgiendo en el futuro.

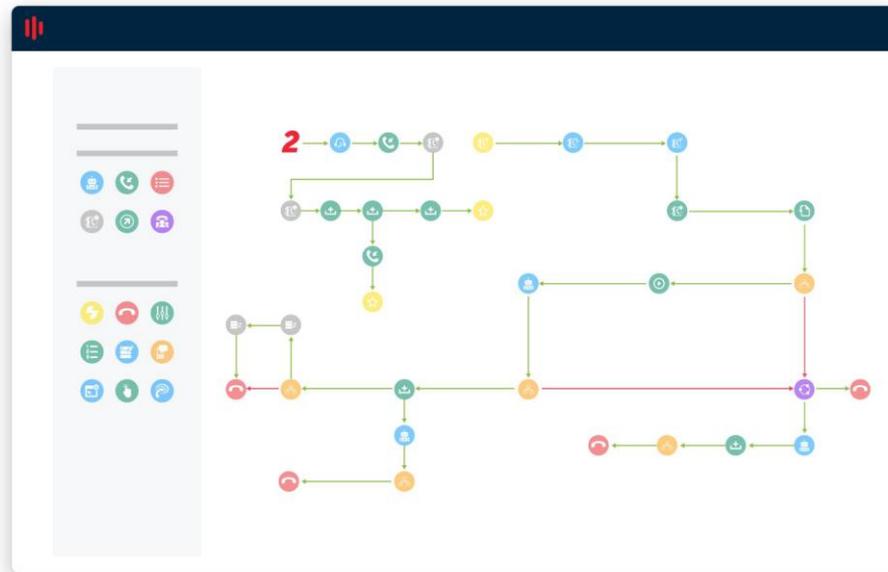


UCONTACT | VENTAJAS COMPETITIVAS

Impulsa la personalización.

Cada vez más, los clientes no solo buscan, sino esperan que sus experiencias con las empresas sean lo más personalizadas posible. Que los hagan sentir únicos.

Con uContact y sus formularios a medida, brindar experiencias omnicanales que se adapten a las necesidades de cada cliente nunca fue tan fácil.



UCONTACT | VENTAJAS COMPETITIVAS

Motiva el trabajo en equipo.

uContact cuenta con diversas herramientas para simplificar y mejorar la colaboración y el trabajo en conjunto.

Agiliza La comunicación con un servicio de mensajería interna entre agentes y supervisores; estimula el trabajo individual con competencia interna a través de un sistema nativo de **Gamificación**; y mucho más.



alhambra

net2phone

www.alhambraIT.com | www.net2phone.es