



**Solución Cloud & Omnicanal para
Contact Centers.**

Sobre net2phone:

net2phone es uno de los **proveedores de comunicaciones empresariales en la nube de más rápido crecimiento**. Hemos pasado los últimos 20 años –o más– escuchando sus comentarios, invirtiendo en innovación y prosperando para ayudar a que su negocio tenga éxito. Tomamos toda esa inspiración y desarrollamos una plataforma de comunicación empresarial más inteligente con la idea de que las conversaciones impulsarán su crecimiento.

Estamos en constante evolución de nuestro conjunto de productos y mejorando nuestras herramientas para satisfacer las necesidades de hoy y prepararnos para la demanda del mañana. **No buscamos seguir, buscamos innovar.**

[**Visita nuestra web**](#)





Reconocidos en:



Nuestra misión.

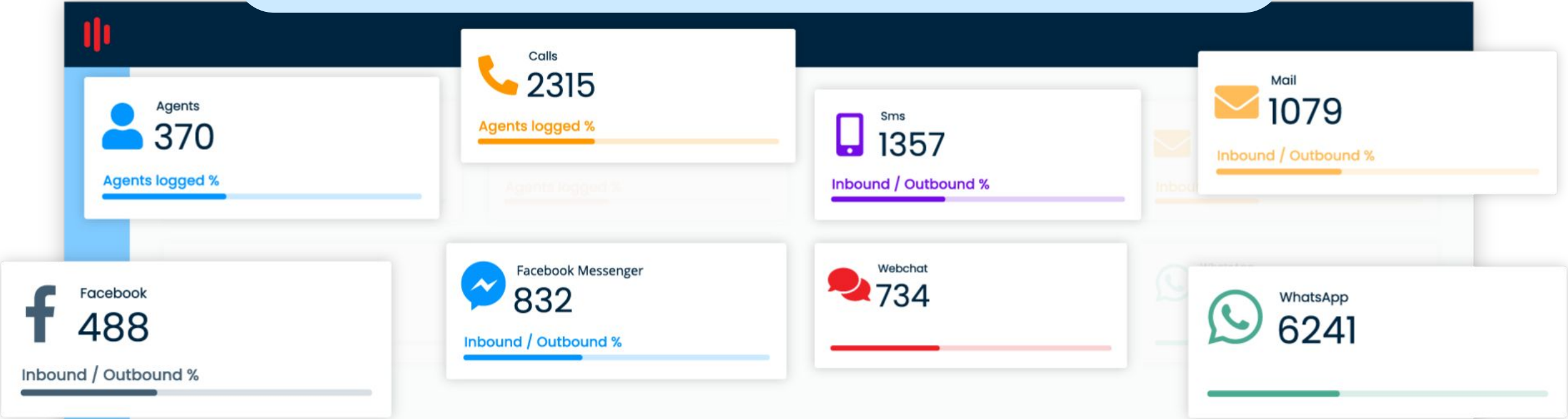
**Agentes felices =
Clientes motivados.**





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**.



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

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.**

Inbox Unificado.

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

Email.

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

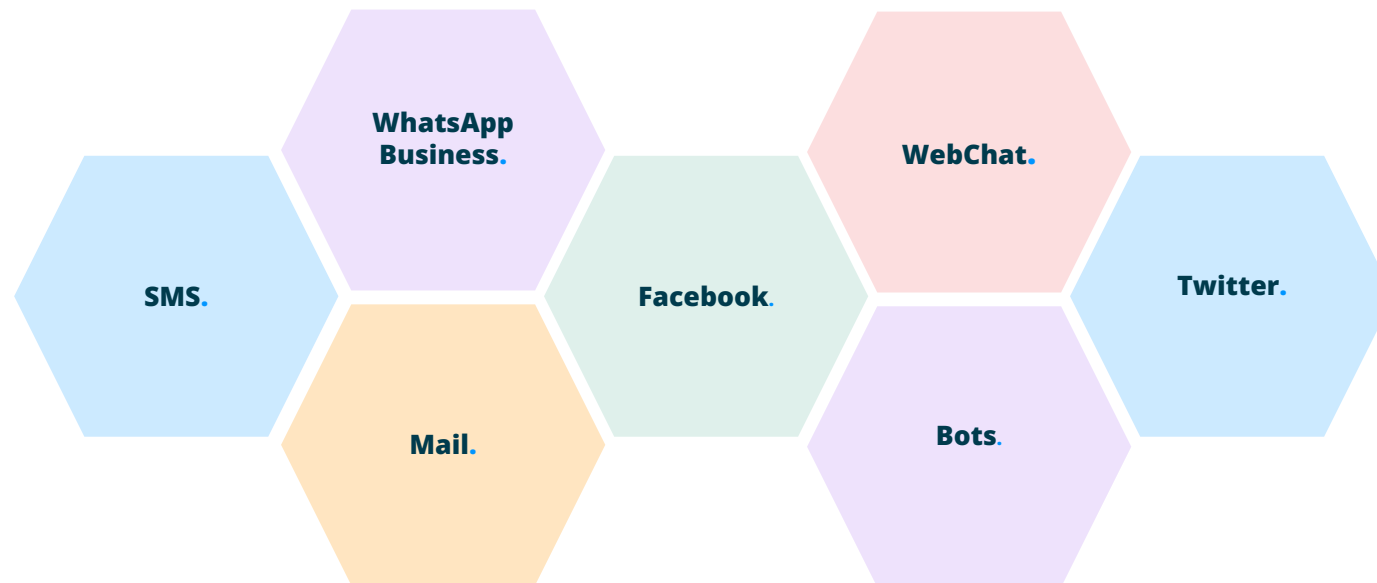
Facebook.

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

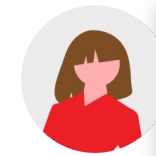


Automatiza y agiliza tu tiempo de respuesta usando los Bots nativos de uContact.

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.



<ChatBot



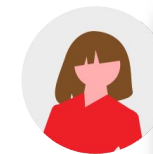
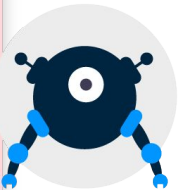
Sara

Hola, solicito información sobre su producto.

Integra Chatbot

Bienvenida a nuestro sistema de atención automática. ¿Con quién deseas hablar?

1. Equipo de Soporte Técnico
2. Equipo Comercial
3. Customer Success



Sara

3 Customer Success por favor.



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.**



Marcadores automáticos.

Marcadores automáticos para agilizar & automatizar todas las campañas de telefonía.

Telefonía.

Gestión y tipificación de campañas de telefonía salientes, entrantes & mixtas (*blended*).

Grabación multicanal.

Grabación de audio y pantalla de todas las interacciones en canales digitales y de telefonía.

Interactive Voice Response (IVR).

Desarrollado con tecnología *text-to-speech*, el IVR de uContact permite al sistema imitar la voz humana y transmitir mensajes.

PBX nativa.

Softphone móvil y de escritorio ya integrado dentro de la plataforma.

Voice Broadcast.

Añade mensajes pregrabados a tus campañas de telefonía (encuestas, notificaciones, recordatorios, entre otros).

Monitoreo en tiempo real.

Gráficas, alertas y reportes omnicanales para conocer la actividad del Contact Center en todo momento y en tiempo real.

-iy más!-

Es verdaderamente todo-en-uno.





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, personalizables & 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,

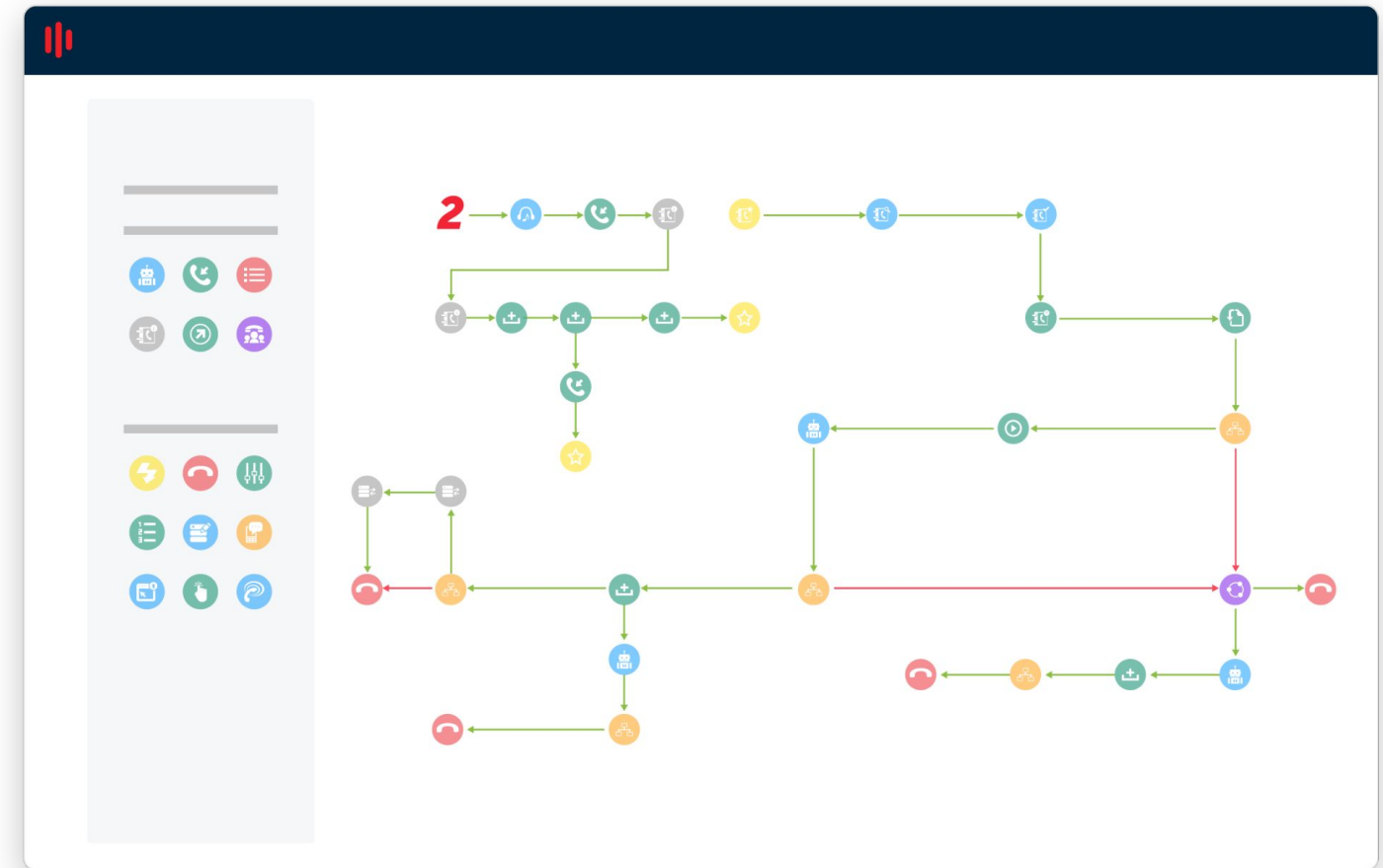
Quienes ocupen el rol de ‘Administradores’ de la plataforma podrán continuar personalizando la solución utilizando nuestras **herramientas de bajo código de programación:**



Diseñador de flujos 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.

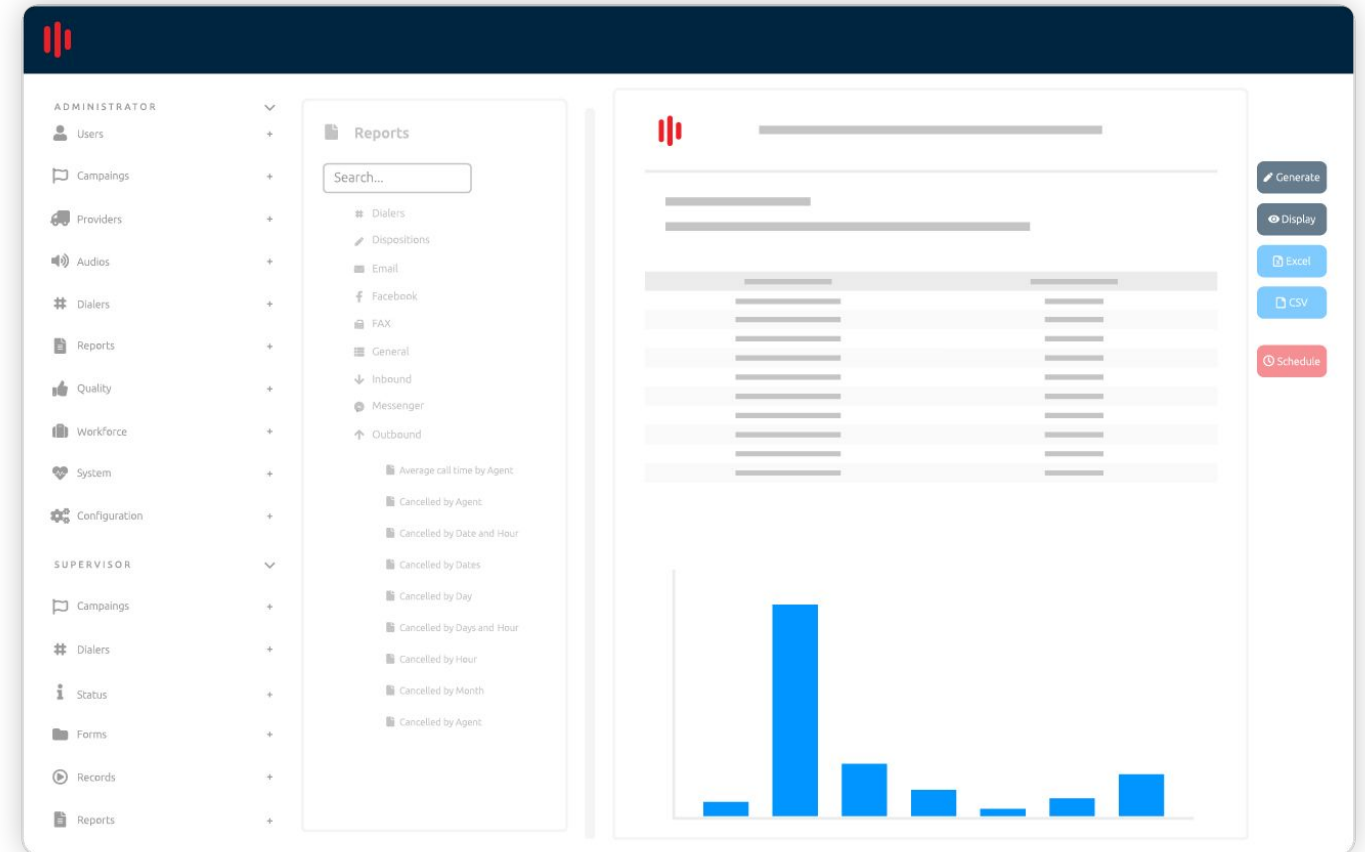
La herramienta tiene el formato estilo Drag & Drop, que permite elegir las funcionalidades que desea incorporar a su organización (conexiones con sistemas externos, condiciones, reconocimiento de voz, música en espera, etc.) entre varias opciones.



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.



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.

CONTACT



National id number

Full NameJane Doe

Phone 1+1 305 704 2135

Phone 2+358 665 474 898

Address

Jane Doe

+1 305 704 2135

+358 665 474 898



Jane Doe

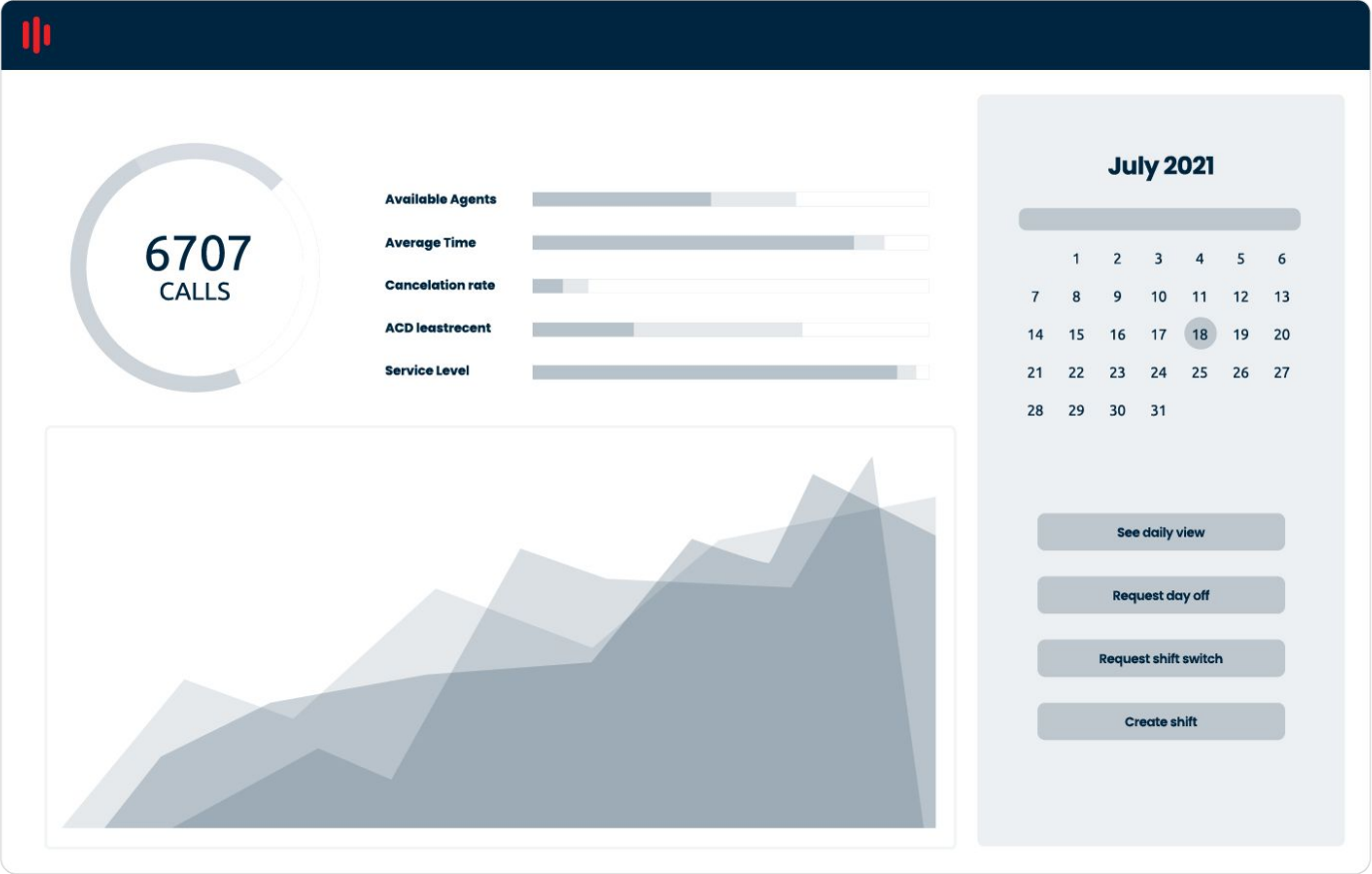
+1 305 7042135

00:01

Workforce Management.

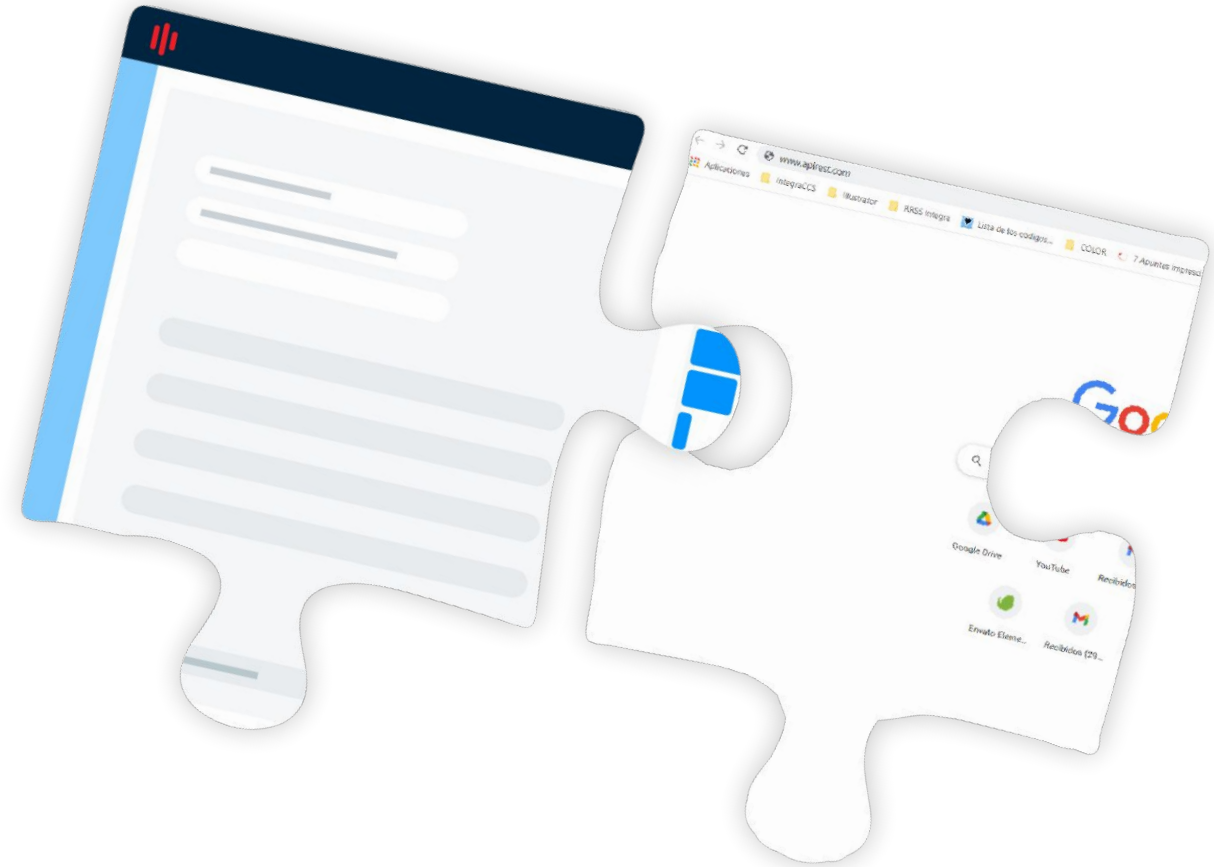
Alinee con precisión su equipo de trabajo con su volumen de llamadas/interacciones utilizando el poderoso módulo nativo de **Workforce Management** de uContact. Encuentre el **equilibrio perfecto entre mantener a los clientes satisfechos y aumentar la productividad** de su Contact Center.

Pronostique la demanda multicanal, dé a los agentes su propio portal y déjelos a cargo de su propio día de trabajo, y maneje su fuerza laboral en base a datos en tiempo real.



Ningún sistema debe mantenerse aislado de lo que sucede alrededor.

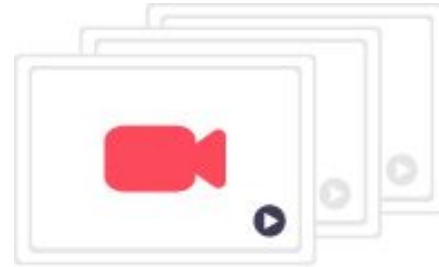
Es por esto por lo que uContact está construido de tal manera que permite su integración con otras plataformas y Web Services utilizando una **API Rest** o un **iFrame**.





En sitio y/o en la nube.

Puedes acceder a uContact **desde la nube** (Google Cloud u otra), **on-premise**; o una **mezcla de las dos** con nuestro formato híbrido.



Web RTC.

Fue creado utilizando **tecnologías de la comunicación en tiempo real** y es **nativo en el browser**.



Multiplataforma.

Linux, Windows y/o Mac.





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.

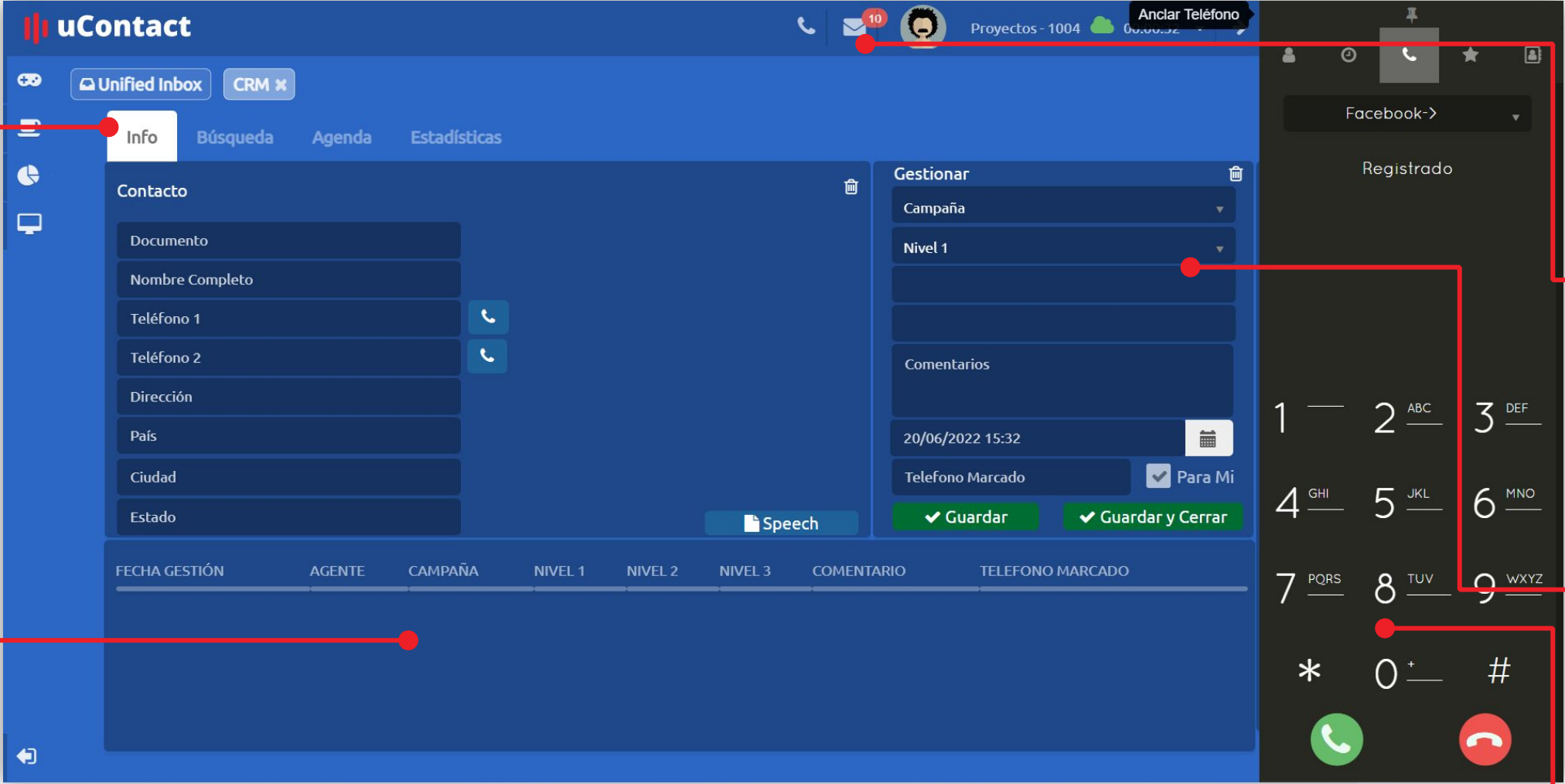


Control de actividades.

Estados parametrizados

Gestión integrada.

Captura personalizada de datos



Notificaciones.

Centro de notificaciones multicanal

Productividad.

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

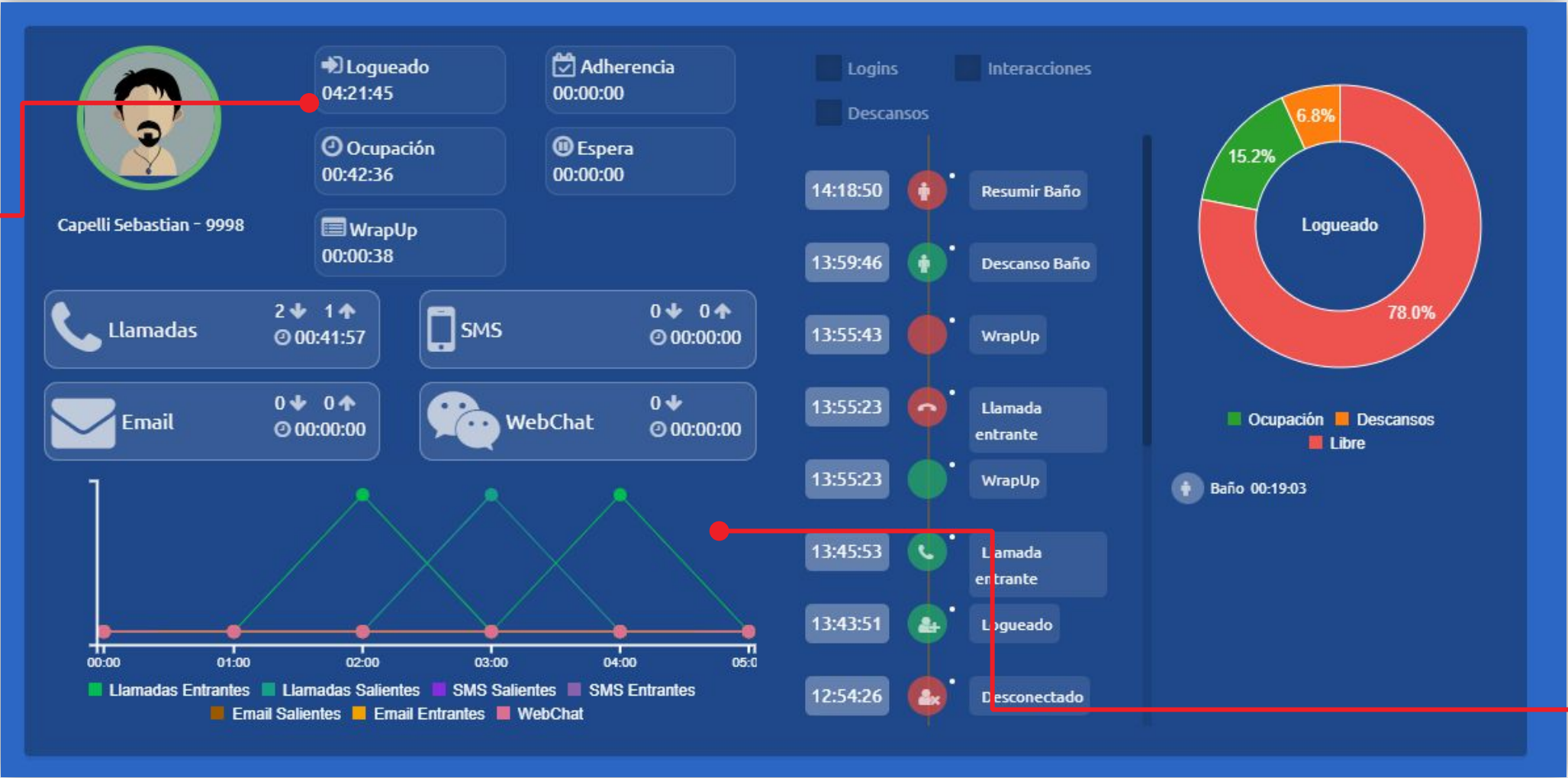
Hot desking.

Softphone integrado con WebRTC



Motivación.

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



Comportamiento.

Evolución de los contactos por canal.



Visualización.

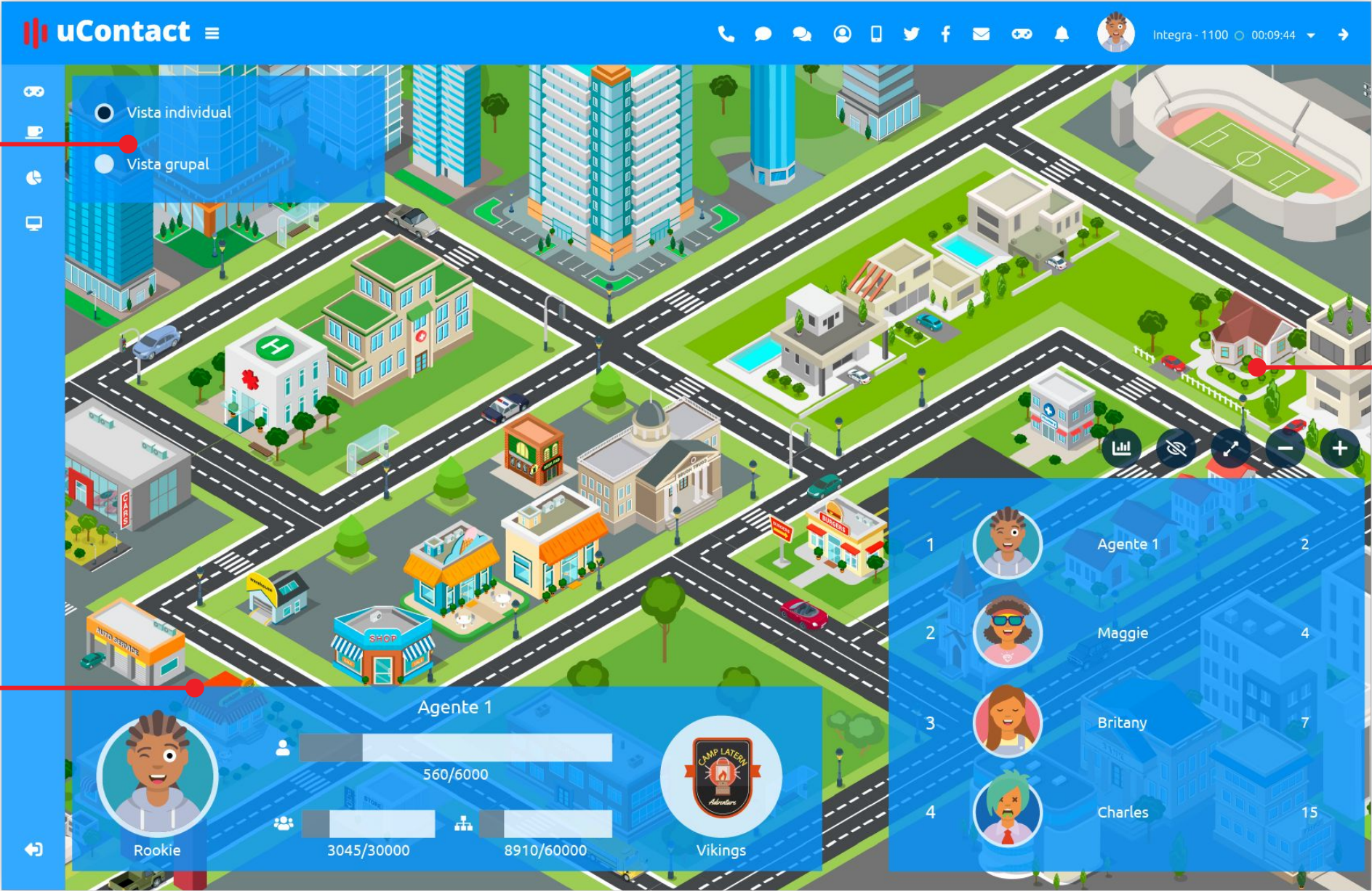
Visión de competencia entre agentes y grupos

Objetivos.

Evolución de objetivos a nivel grupal, individual y de área.

Ranking.

Mejores jugadores en tiempo real

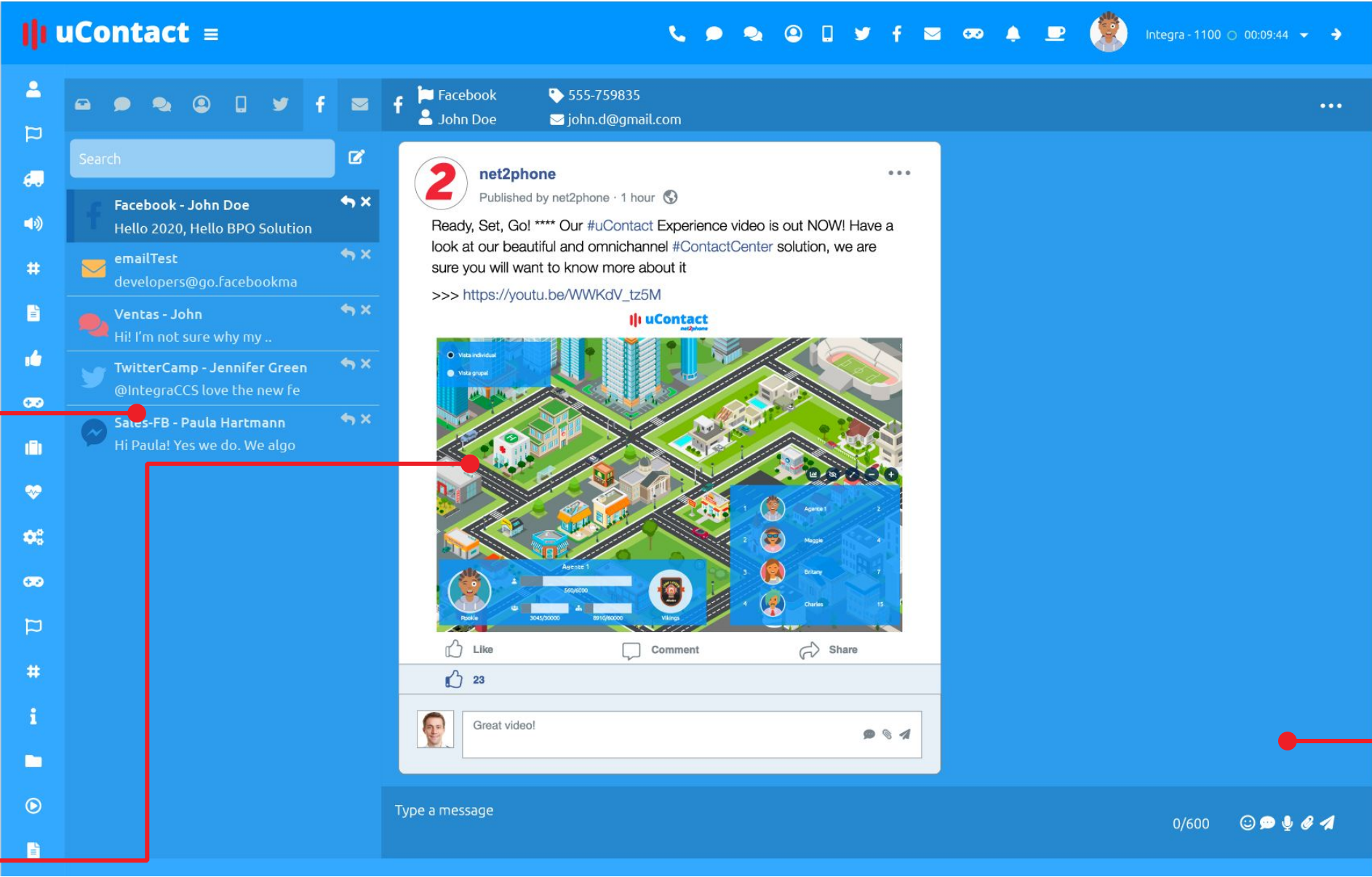


Inbox Unificado.

Bandeja de interacciones multicanal

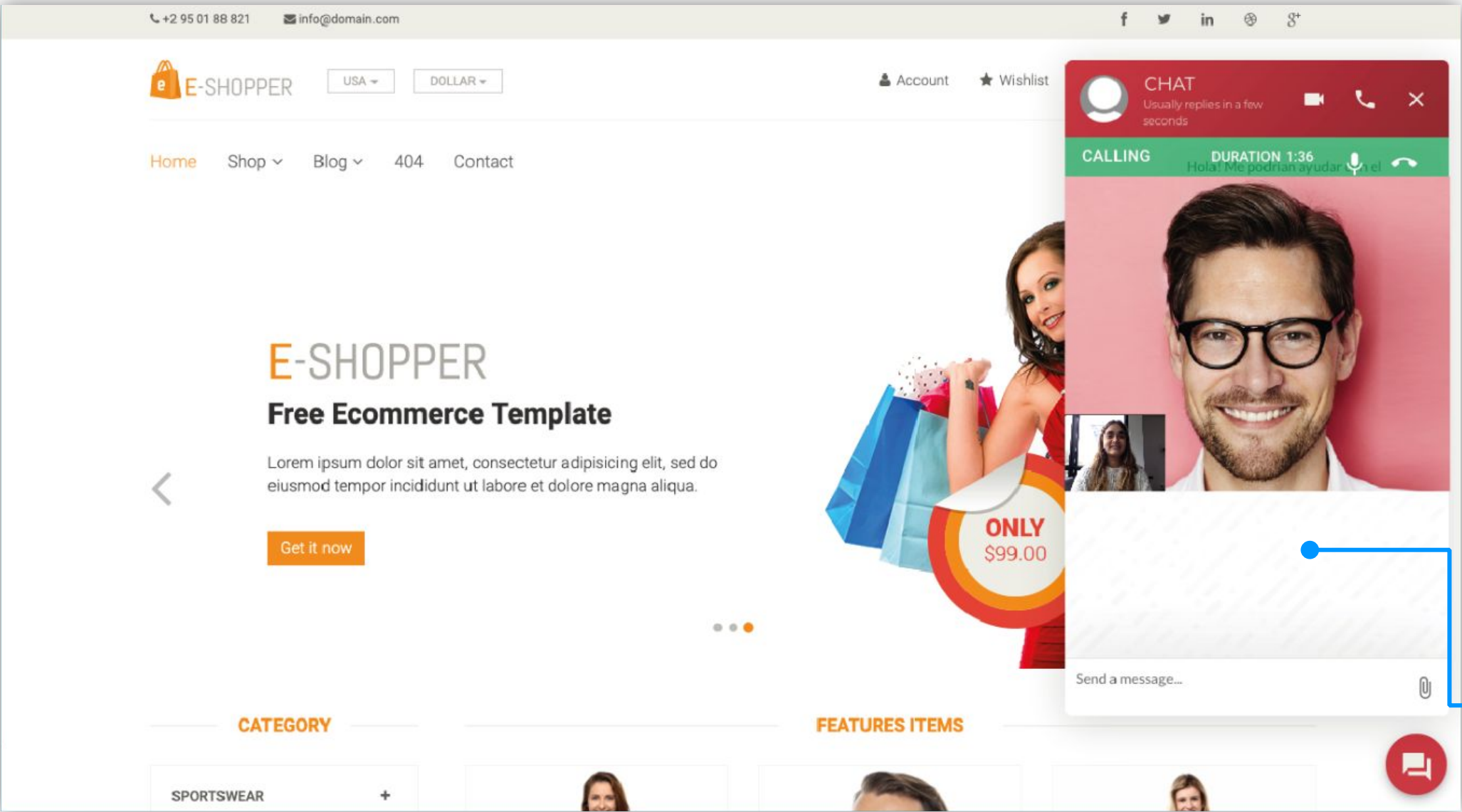
Panel de respuesta.

por tipo de interacción.



Videollamada.

Llamada de video en HD integrada al softphone.



Videollamada en el webchat.

Fácil integración en su sitio web.



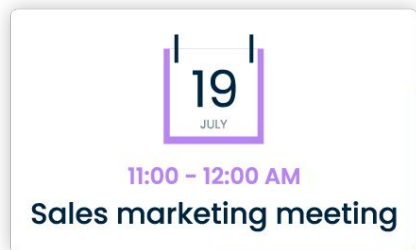


Interfaz del Supervisor.

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.



Visión general.

Visión integral de los principales indicadores



Evolución.

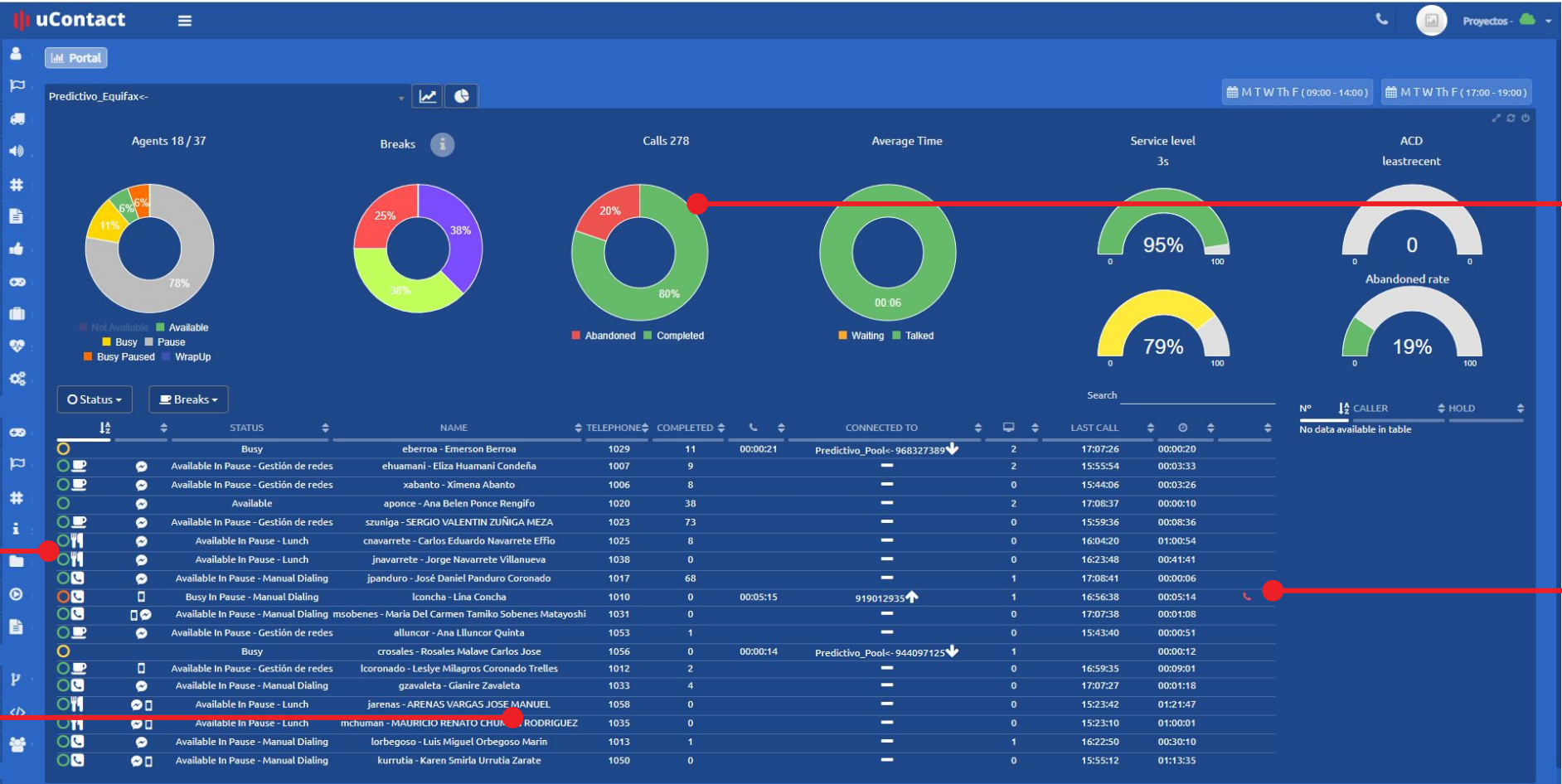
Evolución de interacciones por canal.

Filtros.

Filtros de estados en forma gráfica

Gestión individual.

Visualización en tiempo real del desempeño de cada agente.

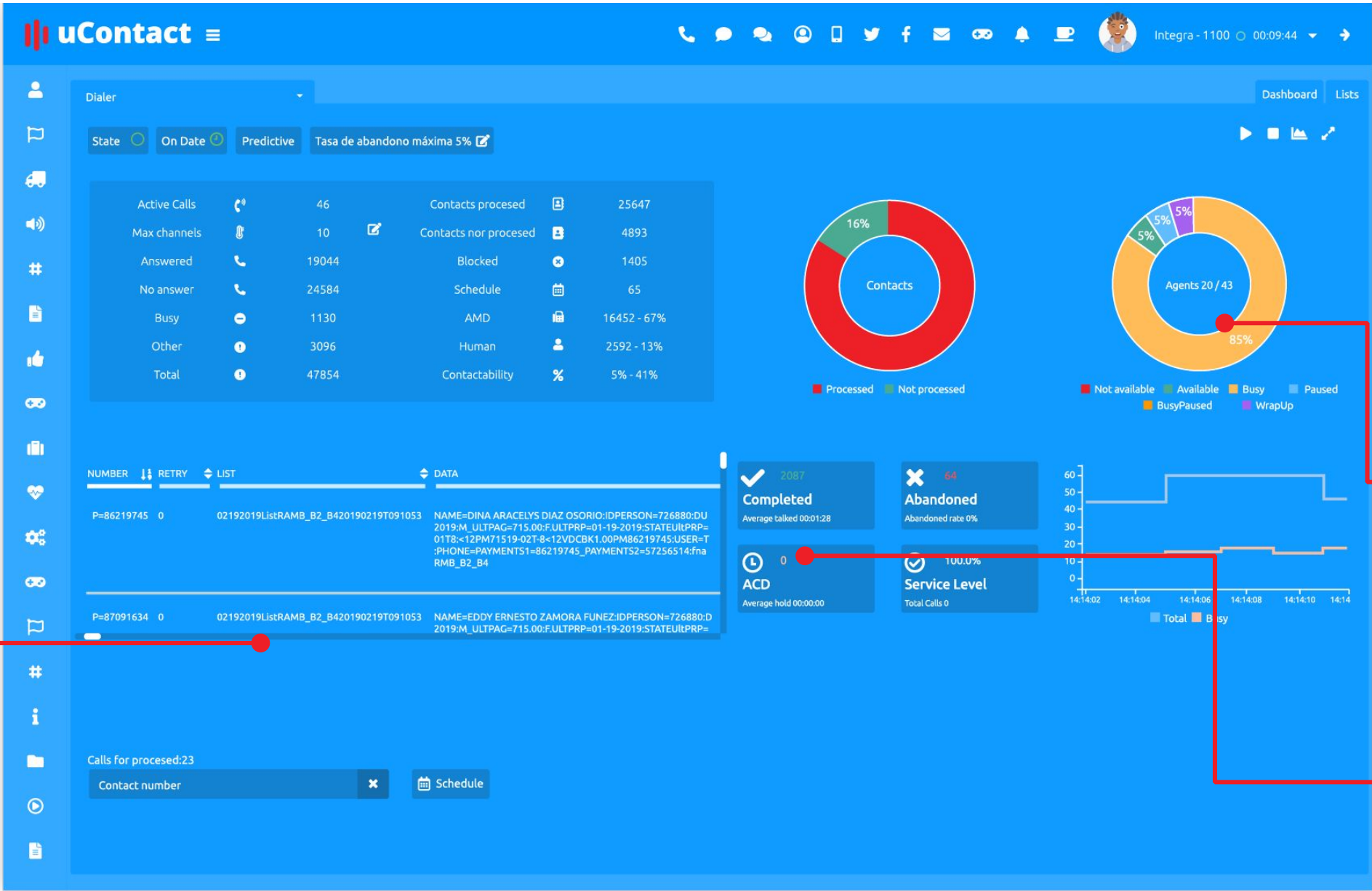


Tiempo real.

Estadísticas en tiempo real para cada campaña

Alertas.

Alerta de llamadas y estados en forma gráfica



Visión En Tiempo Real.

Vea disponibilidad de agentes y funcionamiento de los marcadores.

Estadísticas.

Porcentajes de AMD y contactabilidad.

Porcentaje de completitud.

Progreso o avance de las listas de contactos.

Mixeo de listas.

Múltiples listas para el mismo marcador, pudiendo seleccionar sus porcentajes de barrido.

uContact

Proyectos -

Portal

VisaVisDialer->

Progressive #

Estado

America/New_York

LM Mi JV (09:15 - 18:00)

NOMBRE	EN FECHA	CANTIDAD	EN PAUSA	ACTIVO	CONTACTABILIDAD	PRIORIDAD	DESCARGAR	AGENTES	ELIMINAR	MOVER LISTA
emmacare_1654589369csv20220607T040930		1013	0		0%	0%				
emmacare_1654668011csv20220608T020011		1114	0		0%	0%				
emmacare_1654754406csv20220609T020006		1242	0		0%	0%				
emmacare_1654850781csv20220610T044621		1419	0		0%	0%				
emmacare_1654927214csv20220611T020014		1158	0		0%	0%				
emmacare_1655532015csv20220618T020016		1594	0		77%	100%				

Carga de Lista

(-04:00) America/New_York

Subir Registro no Llamar DNCR

DNCR

Dashboard

Listas

ACTIVO : 6 DE 6

13%

21%

19%

16%

15%

15%

Inactivo: 0 %

Carga de listas.

Listas negras y contactos para el marcador.

Escucha.

Escucha en línea y múltiples comentarios

Calidad.

Calificación y comentarios de cada grabación

Descarga.

Individual y masiva, en formato MP3

Filtros.

Múltiples filtros para encontrar fácilmente las grabaciones

uContact

Portal

Grabaciones de llamadas

20/06/2022 00:00:00

20/06/2022 23:59:59

Origen

Destino

Datos

Guid Interacción

Buscar Campaña

Conference->
VisaVis_Manual_Outbound->
VisaVis_Test->
VisaVisDialer->

Buscar Agente

abbygale
aniah
Aniah.Peebles
apiuser
aziza
Daisy.Bermudez
Proyectos
sarle

Información

Calificación supervisor

Calificación cliente

★★★★★

★★★★★

FECHA

NOMBRE DE USUARIO

TIEMPO

COMENTARIO

No data available in table

Q 48 registros encontrados

Q Buscar

FECHA	ORIGEN	DESTINO	DURACIÓN	CUENTA	CANAL ORIGEN	CUENTA	CANAL DESTINO	CAMPAÑAS	DATOS	DESCARGAR	CALIDAD
20/06/2022 09:21:03	19295262840	7183654983	01: 9	Progressive	SIP/1003	Aniah.Peebles	SIP/3197665785	VisaVisDialer->	Patient Answered	📎	0
20/06/2022 09:28:16	19295262840	7187357451	11: 8	Progressive	SIP/1003	Aniah.Peebles	SIP/3197665785	VisaVisDialer->	Patient Answered	📎	0
20/06/2022 09:41:53	19295262840	6462280417	05: 6	Progressive	SIP/1003	Aniah.Peebles	SIP/3197665785	VisaVisDialer->	Patient Answered	📎	0
20/06/2022 09:49:18	19295262840	7186800110	04: 2	Progressive	SIP/1003	Aniah.Peebles	SIP/3197665785	VisaVisDialer->	Patient Answered	📎	0
20/06/2022 09:55:47	19295262840	7182714292	01: 2	Progressive	SIP/1003	Aniah.Peebles	SIP/3197665785	VisaVisDialer->	Patient Answered	📎	0
20/06/2022 09:59:14	19295262840	7575878329	01: 6	Progressive	SIP/1003	Aniah.Peebles	SIP/3197665785	VisaVisDialer->	Patient Voicemail	📎	0
20/06/2022 10:02:07	19295262840	6503809434	00: 2	Progressive	SIP/1003	Aniah.Peebles	SIP/3197665785	VisaVisDialer->	Patient Voicemail	📎	0
20/06/2022 10:04:27	19295262840	7185199466	06: 7	Progressive	SIP/1003	Aniah.Peebles	SIP/3197665785	VisaVisDialer->	Patient Refused	📎	0
20/06/2022 10:13:03	19295262840	9178371496	00: 8	Progressive	SIP/1003	Aniah.Peebles	SIP/3197665785	VisaVisDialer->	Patient Voicemail	📎	0

Mostrar 50 registros

Fecha de primer grabación: 18/05/2022 10:49:05

ANTERIOR

1

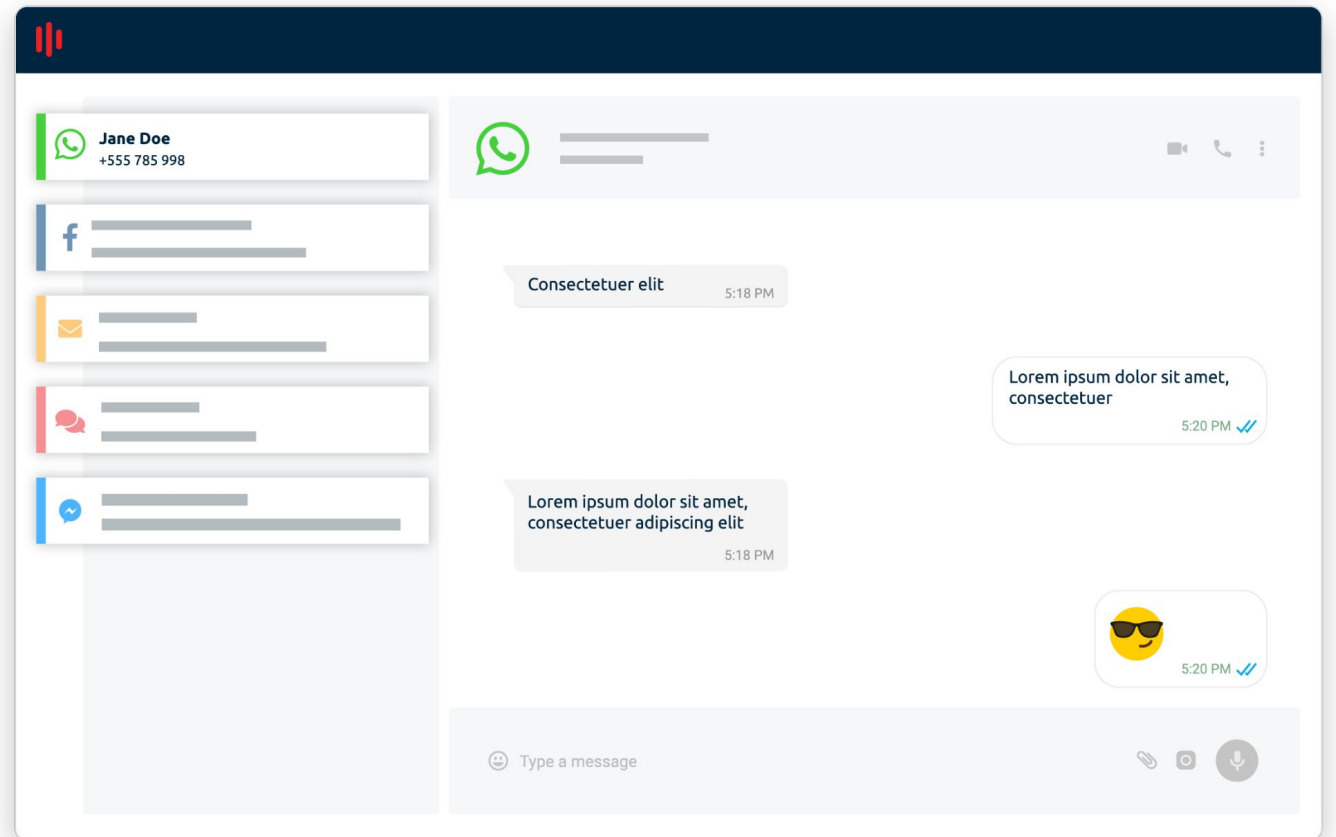
SIGUIENTE



¿Por qué uContact?

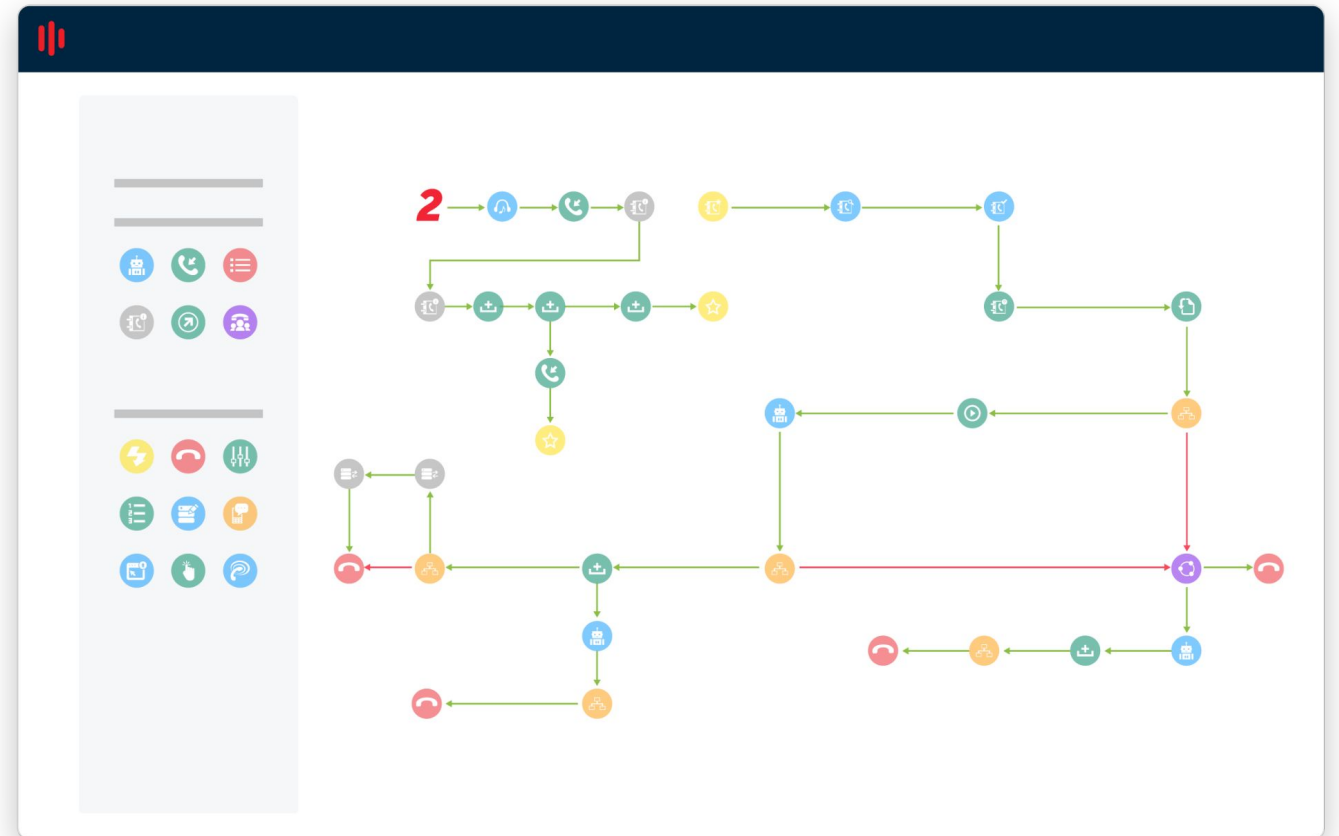
Es verdaderamente omnicanal.

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.



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.**



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.



Organiza tu equipo de trabajo de manera eficiente.

Potencie el activo más importante de su empresa, su gente, optimizando inteligentemente su fuerza laboral. Con el software **Workforce Management** de uContact, puede **pronosticar la demanda de su empresa, monitorear el desempeño diario de su equipo, asignar y cambiar turnos, y optimizar sus recursos humanos de manera eficiente.**





¡Muchas gracias!

