

*Contact Center*  
multicanal  
la **REVOLUCIÓN** en la *nube*



## Tu Contact Center Multicanal, gracias a la Nube

### Servicios Contact Center |

*“Más de la mitad de los Contact Center tendrán este año las redes sociales como principal canal de comunicación con los clientes y, en el año 2020, el 90% del servicio al cliente se llevará a cabo en las redes sociales”*  
(Gartner)

Bajo esta premisa, Alhambra-Eidos presenta el Servicio de Contact Center Multi Empresa y Multi Canal en la nube más potente y versátil del mercado. Se trata de una auténtica revolución dentro de los Servicios de Contact Center externalizados.

Este servicio aporta un amplio abanico de herramientas en modalidad de pago por uso, para que tu negocio acceda sólo a los servicios que necesite en cada momento.

- ✓ Servicios avanzados de Call Center
- ✓ Automarcador
- ✓ Integración con mail, fax y SMS
- ✓ Chat
- ✓ Integración con Redes Sociales

ISO 9001  
ISO 15504 NIVEL 3  
BUREAU VERITAS  
Certification



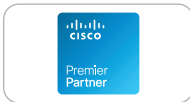
ISO 20001  
ISO 27001  
BUREAU VERITAS  
Certification





## Tu Contact Center Multicanal, gracias a la Nube

### Partners |



El núcleo de este sistema está basado en Tecnología Huawei, líder en el mundo de los operadores. Unidos a esta tecnología, contamos con potentes frontales de Cisco y con la suite de Comunicaciones de handSIP, que aportan un verdadero valor añadido a la solución.

Accede a las mejores herramientas para tu Contact Center, en modalidad de pago por uso:

### Servicios avanzados de Call Center

- ✓ Registro de dispositivos SIP de agentes (Soft o hard phone), con gestión avanzada multi-cola, skills, mensajes en espera, tiempos de pausa, etc.
- ✓ IVR con reconocimiento fonético
- ✓ Vídeo IVR
- ✓ Grabación de conversaciones y pantallas de agentes con potentes herramientas de búsqueda
- ✓ Múltiples Informes predefinidos y la posibilidad de realizar más a medida
- ✓ Alertas ante desfase de KPI's
- ✓ Herramientas de monitorización en tiempo real de todos los canales del Contact Center, supervisión y escuchas
- ✓ Cliente software que permite la integración CTI con ERP's

**Automarcador:** Cada cliente puede elegir los siguientes automarcadores (o todos):

- ✓ Progresivo y/o preview
- ✓ Predictivo (con herramientas de tuning de campañas predictivas)
- ✓ Argumentarios para los agentes
- ✓ Reportes de actividad de marcación
- ✓ Herramientas de carga de campañas o integración con bbdd externas

**Integración con otros canales:** Herramientas de routing inteligente que permiten enviar al agente solicitudes de otros canales de comunicación si éste no se encuentra hablando. De esta manera, un agente podría recibir (o enviar), además de llamadas de voz:

- ✓ E-Mail (y grabación de comunicaciones por correo)
- ✓ Fax
- ✓ SMS (con herramientas como listas negras, Word Spotting, o búsqueda de palabras malsonantes en el cuerpo de los SMS, muy útil en las campañas salientes, etc.)
- ✓ Chat (solicitudes de ayuda por Chat desde páginas web de otros). También se pueden grabar todas las interacciones por chat para el análisis de calidad posterior

**Integración con Redes Sociales:** Debido al auge de comunicaciones provocadas por las redes sociales, nuestra plataforma integra con Facebook y Twitter para recibir o enviar comentarios a través de dichas redes.

Además, los supervisores disponen de herramientas de escucha para conocer lo que se dice de la empresa en las redes sociales, programando búsquedas automatizadas.

**Pincha aquí  
y solicita más  
información**