



DATASHEET

VOZ

Go contact
a broadvoice Company

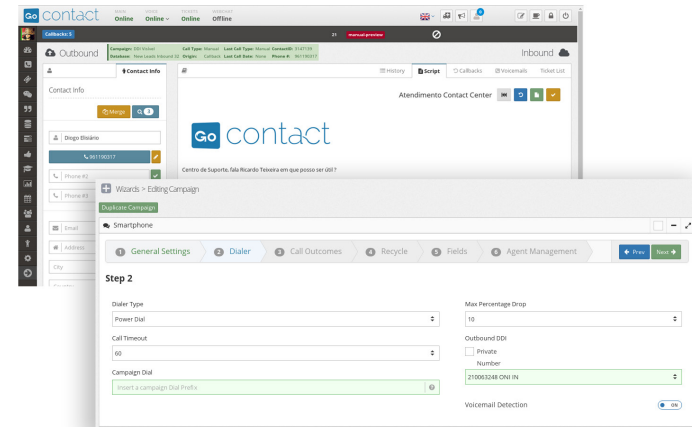
Canal teléfono Inbound

¿ACD (Distribuidor Automático de Llamadas), IVR y Autoservicio? ¡Sin ningún problema! Una interfaz web drag & drop, con configuración sencilla e intuitiva. Cambios en tiempo real para seguir el ritmo de su negocio sin la necesidad de programadores y equipos técnicos de informática.

Funciones Voz (Inbound)

- Configuración del horario de operación de la lista de espera, en lo cual se realizará el servicio.
- Configuración de guías de voz/músicas de las lista de espera, que se reproducen mientras la persona que llama está en espera.
- Configuración de reglas/mensajes en caso de lista fuera de los horarios regulares/inexistencia de agentes conectados
- Prioridad de la lista de espera frente a otras listas
- Anuncio de la Posición en la Lista de Espera
- Anuncio del Tiempo de Espera Estimado
- Reglas para grabación de llamadas recibidas
- Mensajes de bienvenida al ser colocado en lista de espera
- Mensajes de espera (hold)
- Acciones cronometradas para provisión de diferentes mensajes de acuerdo con el tiempo de espera en la lista.
- En la lista de espera se puede facilitar lo siguiente:
 - Configuración Call Back (Retornar Llamada), si está fuera del horario regular
 - Configuración Call Back, si el tiempo máximo en lista de espera fue alcanzado
 - Press to voice mail, con la posibilidad de dejar un mensaje de voz
 - Press to callback, por el cual el contacto, mientras está en espera, podrá elegir dejar su número de teléfono para un contacto futuro por parte del contact center.
 - Press to IVR, lo que permite dirigir la llamada a un IVR
 - Press to extension, lo que permite transferir la llamada a una extensión
 - Press to inbound queue, lo que permite transferir la llamada para otra lista
 - Configuración de agentes y respetiva prioridad de contestación de llamadas
 - Configuración de DDIs (Llamada Directa a una Extensión) de entrada
 - Configuración del tiempo máximo de espera en queue (lista de espera) con aplicación de reglas (transferencia para otra queue, callback, etc.)
- Tipificación de llamadas con resultados de negocio (de manera a ser posible facilitar los resultados en modo report (informe) y en los dashboards de la plataforma en tiempo real)

- Configuración de campos de Ficha de Cliente/mapeo de campos de las Bases de Datos cargadas
- Configuración de alarmas a nivel de los tiempos medios en Hold y duración de la llamada, para el operador y los supervisores
- Configuración de la obligatoriedad de completar los campos de la ficha de cliente
- Configuración de la obligatoriedad de completar los smart scripts
- Configuración de varios smart scripts por lista de contestación
- Sistema inteligente de tratamiento de contactos incompletos (en caso de problemas de aplicación/pérdida de conectividad a la plataforma GoTelecom/ acción indebida del agente al desconectar la plataforma). En el momento del nuevo registro del agente, la plataforma atribuye el contacto incompleto al agente de modo a asegurar su correcto registro/conclusión, e incluso podrá efectuar el callback.
- Disponibilidad de una ficha de cliente mediante la identificación del número de teléfono al que ha llamado.
- Definición del tiempo máximo de tipificación (control del tiempo entre el final de la llamada y la disponibilidad del agente en modo ready (listo) para un nuevo contacto) wrap-up
- Permite transferir la llamada para otra queue, extensión interna, números externos o IVR, juntamente con los datos de la llamada
- Permite efectuar llamadas de conferencia entre dos agentes y el cliente.
- Búsqueda por ficha de cliente y por interacciones anteriores durante la llamada
- Grabación de llamadas





VOZ

El GoContact ofrece la última tecnología de atención telefónica y gestión de listas de espera.

Toda su configuración se realiza "on-the-go" (sobre la marcha), quedando inmediatamente activa y permitiéndole rentabilizar su tiempo.

Mediante una interfaz de gestión sencilla e intuitiva, podrá configurar el escenario más complejo de atención telefónica en cuestión de minutos.

Las más avanzadas funciones de los sistemas de IPBX

- Gestión de listas de espera, IVRs (Respuesta de Voz Interactiva) y de Autoservicio.
- Sistema Blended para alcanzar la mayor eficiencia posible
- Dialer Predictive (Marcador Predictivo) para campañas exitosas
- Grabación de llamadas c/ Backup (Copia de Seguridad)



contact

a broadvoice Company

www.gocontact.com