



DATASHEET

**VOZ**

**Go** contact  
a broadvoice Company

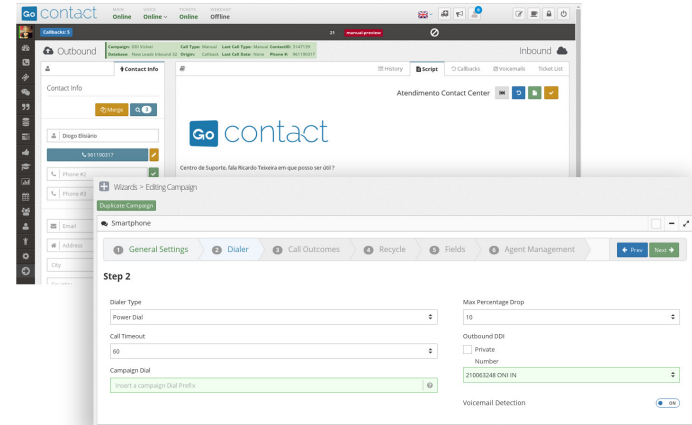
## Canal teléfono Inbound

¿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





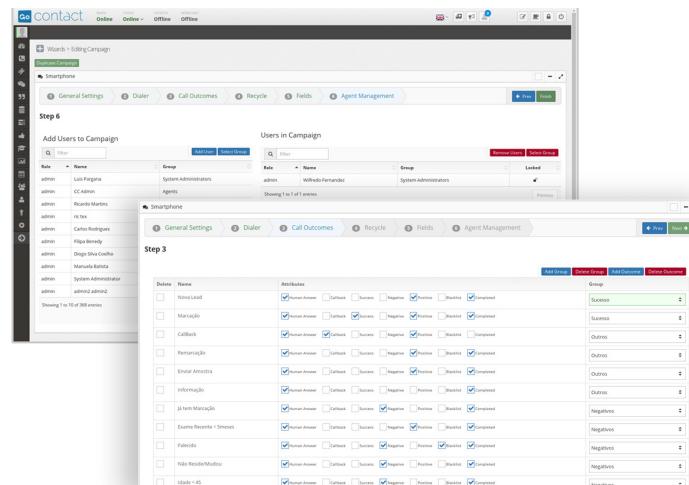
## Canal teléfono Outbound

Las más poderosas campañas de contacto al cliente. El Predictive Dialer, alimentado por una potente herramienta de creación de campañas, cambiará por completo el desempeño de su contacto.

## Funciones Voz (Outbound)

- Configuración del Dialer (marcador): Manual/Power preview/Power dial/Progressive dial
- Configuración del dialer (ajuste de la cadencia de marcación del dialer)
- Configuración del max drop, lo que hará ajustes automáticos al Dialer
- Prioridad de Contactos
- Aplicación de prioridades entre las Bases de Datos cargadas
- Ordenación de la base de datos
- Aplicación de filtros a la base de datos
- Configuración de black lists (listas negras)
- Reglas para grabación de llamadas
- Configuración de reglas de programación de contactos (personal y global)
- Configuración del número máximo de programaciones personales
- 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
- Configuración de alarmas a nivel de los tiempos medios en Hold y duración de la llamada, para el funcionario y supervisión
- Transferencia de llamadas para números externos; extensiones internas; queues; IVRs
- Configuración de DDIs de salida
- Tipificación de llamadas/Clasificación de las interacciones
- Programación de llamadas, en la que el operador podrá programar un contacto futuro, que podrá ser de carácter personal o global (se entregará a cualquier operador registrado en esa lista)
- Reglas de programación automática (reciclaje de contactos) mediante los resultados telefónicos y del negocio
- Configuración de campos de Ficha de cliente/mapeo de campos de las Bases de Datos cargadas.
- Configuración de música de espera, que será reproducida mientras la persona que llama está en lista
- Configuración de la obligatoriedad de completar los campos de la ficha de cliente

- Configuración de la obligatoriedad de completar los campos/elementos de los smart scripts
- Configuración de varios smart scripts por campaña, en la que el operador durante la interacción puede seleccionar el script adecuado a ese caso
- Sistema inteligente de tratamiento de contactos incompletos (en caso de problemas de aplicación/pérdida de conectividad a la plataforma GoContact / 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 marcado.
- Recuperación/Reciclaje de contactos según el outcome (resultado) (tipificación) de la llamada (ejemplo: en caso de número ocupado, volver a realizar la llamada después de 15 minutos)
- Permite efectuar llamadas de conferencia a tres (3-way conference), permitiendo que el agente incluya otro interlocutor (externo) en la llamada.
- Búsqueda por ficha de cliente y por interacciones anteriores durante la llamada, incluyendo las llamadas y los respectivos smart scripts, además de los tickets (boletos) asociados a ese cliente
- Grabación de llamadas
- Las llamadas grabadas estarán disponibles durante un periodo de 90 días.





# 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](http://www.gocontact.com)