

# Portal de Voz Virtual

Colt Interactiv Services

colt

## Ventajas en un vistazo

- Elija números especiales que identificarán a su empresa en el mercado
- Aumente la satisfacción de sus clientes mediante una mejor calificación de las llamadas, una reducción del tiempo de espera
- La integración de las aplicaciones de su empresa y la diferenciación de niveles de servicio
- Optimicen sus recursos creando para las llamadas, colas de espera dentro de la red, especialmente durante los picos de tráfico y enrutas de forma dinámica hacia distintos destinos dependiendo de la capacidad de recepción o de las competencias de los agentes
- Aumente su enfoque de negocio creando soluciones de self-service para gestionar las necesidades de sus clientes mientras aseguran la disponibilidad de sus agentes para necesidades más valiosas y actividades de venta
- Asegure la continuidad de su servicio en caso de acontecimientos excepcionales (p.ej: catástrofe natural) siga atendiendo a sus clientes o proporcionando información con locuciones temporales
- Acceda a las últimas tecnologías sin inversiones iniciales de capital, en paralelo de sus infraestructuras existentes y con un modelo económico de pago por uso

## Gestione las interacciones con sus clientes

Colt IN services le ofrece un amplio portfolio de funcionalidades avanzadas que permite a su empresa gestionar mediante un partner único todas las interacciones con sus clientes y con cualquier tipo de medio de comunicación (voz, email, chat, etc.) lo cual mejora la calidad y la productividad de su organización de centro de contacto.

Todos los servicios están alojados en la nube de la red de Colt y pueden ser entregados independientemente de su IT existente e infraestructura telefónica sin instalación de software o hardware.

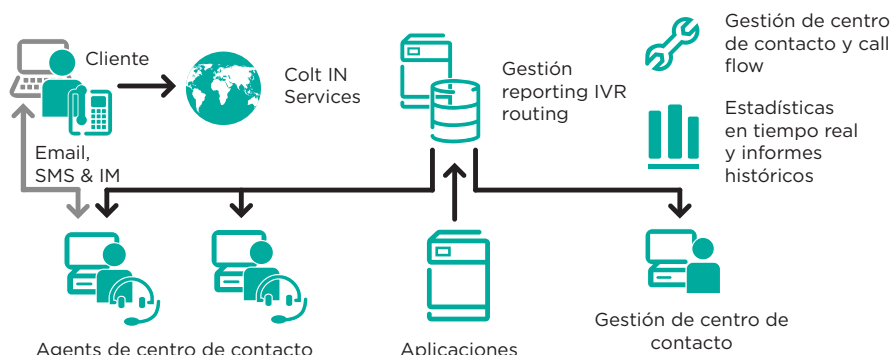
Todos los cambios serán centralizados y gestionados a través del portal web de administración.

## Una gama completa de servicios

### Numeración Colt de Red inteligente

Los Intelligent Numbers (IN) permiten contactar con su empresa mediante uno o varios números de teléfono, que gestionan todas las llamadas entrantes hacia su centro de contacto. Colt proporciona varios tipos de números con sus diferentes costes asociados:

- Colt Freephone: el llamante no paga la comunicación
- Colt Shared Cost: el llamante paga una parte del coste
- Colt Premium Rate: el llamante paga un precio más elevado por la llamada y el llamado recibe una retribución
- Colt IN Geo: coste idéntico que el de una llamada nacional



## Colt INTERactiv Call Suite

### INTERactiv Call Flow

INTERactiv Call Flow permite a su empresa calificar todas las llamadas entrantes hacia su centro de contacto y aplicar enrutamientos sofisticados, distribución de llamadas y funcionalidades de portal de voz.

### INTERactiv Call Contact

INTERactiv Call Contact le permite desarrollar muy rápidamente una centralita virtual y asignar llamadas de forma dinámica a los agentes disponibles, dependiendo de sus competencias y prioridades.

Los agentes se conectan a la aplicación mediante una consola web. No se basa en uso de licencias: pueden declarar a todos los agentes necesarios para gestionar sus picos de tráfico.

### INTERactiv Call Stats

INTERactiv Call Stats proporciona estadísticas detalladas en tiempo real o por tramo horario para todas las interacciones con su centro de contacto. Las estadísticas están disponibles mediante una interfaz web y todos los informes se pueden exportar a csv o Microsoft® Excel.

## Interfaz Web de Gestión

El INTERactiv Manager es un portal de administración para todas sus aplicaciones del servicio INTERactiv, directamente accesible mediante una conexión a Internet segura desde su explorador favorito.

La interfaz INTERactiv incluye un editor de scripts potente y de fácil manejo que no requiere ningún conocimiento técnico. Simplemente tienen que arrastrar y soltar objetos pre-programados desde una biblioteca completa de objetos para realizar los menús vocales deseados.

## Service Level Agreement

Proponemos garantías de servicio (SLA) elevadas gracias a su helpdesk 24x7. Se combina con el soporte de ingenieros locales que están disponibles para aconsejar o ayudar en la implementación o el uso de las soluciones Colt INTERactiv.

## Características principales INTERactiv Call Flow

### INTERactiv Call Flow

- IVR: menús y diálogos con navegación por tono DTMF
- Gestión de locuciones: estática, dinámica, anuncios de pre y post contacto
- Gestión de calendario: Horas, Días, Fechas específicas, etc.
- Enrutamiento inteligente: repartidor de carga, desbordamiento y gestión de capacidad
- Colas de espera: volumen de llamadas simultáneas máximo aceptado, rechazo o disuasión de llamada, anuncio del tiempo de espera
- Integración con bases de datos internas o externas
- Integración con aplicaciones de empresa vía Web Services
- Notificaciones por Mails

#### Funcionalidades opcionales:

- Navegación con la voz con funcionalidades de ASR (Automatic Speech Recognition)
- Grabación de llamada y almacenamiento
- Síntesis vocal dinámica (Text To Speech)
- Emisión de llamadas salientes
- Gestión de SMS y Mails

### INTERactiv Call Contact

- Distribución Automática de Llamada (ACD) hacia agentes según disponibilidades, competencias o prioridades de cola
- Gestión de colas: prioridades, desbordamiento, tiempo de espera estimado, anuncios de espera, etc.
- Consolas web para agentes y supervisores
- Pop-up (WS) para los agentes al colgar/descolgar llamadas
- Monitorización de llamadas, escucha discreta y asistencia

#### Funcionalidades opcionales:

- Sondeos / Encuestas post llamada Emisión de llamadas salientes

### INTERactiv Call Stats

- Históricos o Estadísticas en tiempo real e Informes
- Interfaces dedicados en panel de control
- posibilidad de descargar informes csv o Excel
- Integración con aplicación de ticketing o alarmas externas

#### Funcionalidades opcionales:

- Informes a medida automáticos enviados con cierta frecuencia

Para más información,  
contacte con nosotros:

**935 502 211**  
**inbound@colt.net**  
**colt.net/es**