

Presence Suite

Soluciones para Optimizar
la Atención al Cliente



Enghouse
Interactive

Presence Suite ofrece una completa solución All-in-One específicamente diseñada para que el Centro de Contacto con el Cliente mejore radicalmente la productividad, la calidad de servicio y la satisfacción de sus clientes



Presence Suite

Solución All-in-One

Presence Suite es una solución de Enghouse Interactive que proporciona una solución completa, rápida de implementar y fácil utilizar que favorece y mejora las operaciones de los Centros de Compromiso con el Cliente. Completamente orientada a simplificar el trabajo de los agentes y la gestión de los responsables del Contact Center, minimiza la implicación constantemente a recursos de los departamentos de tecnología dotándola de la autonomía necesaria para agilizar las operaciones y adaptarlas a las condiciones cambiantes del negocio y de la propia organización.



Visión Conceptual

de Presence Suite

Presence Suite responde a las necesidades del Contact Center con un conjunto de módulos completamente integrados, All-in-One, que cubren las más exigentes necesidades de gestión, automatización, multicanalidad, blending y calidad.

Presence Suite facilita la incorporación de las reglas del negocio que deben considerarse en cada momento, simplificando tanto el manejo como la captura de los datos necesarios para una correcta gestión del servicio. Las estrategias de enrutamiento de cada una

de las interacciones en el Contact Center tienen en cuenta los datos del contacto y del contexto en un entorno visual sencillo de usar y altamente efectivo para favorecer la experiencia del cliente.

Presence Suite funciona como una solución de Contact Center tanto autónoma como integrada con cualquier sistema de telefonía o centralita telefónica (PBX) existente, lo que simplifica su accesibilidad y la comunicación entre los negocios y sus clientes, sin necesitar cambios significativos de equipamiento ni incurrir en costes de actualización.



Presence Suite

Tecnología Modular

La arquitectura modular de la Presence Suite All-in-One se basa en mecanismos y protocolos estándares de la industria, abiertos y sencillos que permite convertir la plataforma del Contact Center en un entorno sumamente flexible y dinámico, evitando tener que invertir tiempo y dinero en efectuar integraciones de productos dispares:

- Se adapta perfectamente a todo tipo de operaciones de negocio.
- Facilita el acompañamiento para amoldarse con facilidad a los crecimientos que puedan darse en las operaciones y en el volumen del negocio.
- Permite adquirir sólo las funcionalidades que se necesite en cada momento, permitiendo la incorporación de módulos complementarios sin esfuerzo.

Ventajas

De la solución Presence Suite All-in-One

Presence Suite All-in-One como solución multicanal para Contact Centers, ha demostrado que brinda resultados; así lo demuestran los clientes que se han beneficiado con nuestras herramientas.



- Mejor experiencia de cliente con el enrutamiento inteligente y con la integración multicanal.
- Aumento del 40% de la productividad de los agentes con la gestión de correos electrónicos.

TURISMO



- Incremento de la productividad en un 150%.
- Mayor flexibilidad, control y calidad dentro de las operaciones.
- Aumento de la productividad de los agentes con Presence Scripting.

OUTSOURCING



- Mayor productividad en campañas de emisión.
- Atención al cliente más personalizada y eficiente.
- Disminución de los tiempos de puesta en marcha de nuevas campañas.
- Optimización de los recursos de la plataforma del Contact Center.

TURISMO



- Aumento del 25% de la productividad del servicio.
- Incremento del índice de recuperación de deuda y reducción de tiempo y costes del recobro.
- Reducción del % de abandono de llamadas e incremento del volumen de contactos útiles.
- Visión 360° del cliente.

RECOBROS



- Aumento del 150% de la productividad.
- Cambios "en caliente" sin necesidad de parar la operación.
- Independencia de IT para el desarrollo de argumentarios de agente.
- Simplificación los procesos de negocio.

OUTSOURCING



- Incremento de un 70% de la productividad en campañas de emisión.
- Reducción ratio de abandono.
- Unificación de aplicaciones.
- Mayor agilidad en la gestión de backoffice integrado en la cola única.

SEGUROS

La amplia experiencia que Enghouse posee en la Industria del Contact Center le ha permitido identificar, analizar y dar respuesta a las necesidades que experimenta toda operación a través de una solución extremadamente modular y completa que cubre cada uno de los aspectos que se encuentran estrechamente relacionados con la operación y gestión eficiente de un Contact Center.

Incremento de

Productividad

Las funcionalidades incorporadas en la **Presence Suite All-in-One de Enghouse** han permitido a clientes incrementar la productividad de sus Contact Centers en unos porcentajes muy significativos, amortizando la inversión en muy pocos meses; destacándose por su reducido coste de propiedad, gracias a las características de las que dispone el producto, tales como:

- » Su facilidad, agilidad de uso y de configuración para las áreas operativas, de negocio y técnicas.
- » Su escalabilidad y modularidad.
- » La sencillez de la formación del personal que interactúa con el producto.
- » Los reducidos requerimientos técnicos, tanto de los puestos de agente y como de los servidores centrales.
- » La facilidad de integración con las aplicaciones de negocio de terceros.
- » La contrastada robustez y estabilidad.
- » La eficacia de poder realizar ciertos cambios en caliente, sin parar servicios.
- » La arquitectura basada en estándares abiertos.
- » La consolidación de toda la información operativa, de calidad y de negocio en un único repositorio.
- » Capacidad de interactuar con cualquier centralita telefónica del mercado.
- » Solución All-in-One autónoma (sin necesidad de PBX de terceros).

Presence Suite All-in-One de Enghouse Interactive, no sólo incrementa la productividad del personal directamente relacionado con el Contact Center, sino también la de otros departamentos de la organización que soportan o interactúan con este.

Incremento de la

Calidad

Presence Suite aborda eficientemente la gestión de la calidad proporcionando información y herramientas específicas que permiten garantizar un alto nivel de control de los servicios gestionados por el Contact Center. Entre las funcionalidades que ofrece podemos destacar:

- » La Suite puede identificar al cliente y la razón del contacto a través de distintas opciones, y utilizar esta información para ofrecer más datos al agente.
- » La Suite tiene la capacidad de almacenar información relativa al negocio y a la operación, permitiendo el análisis y la exportación de los datos de forma conjunta.
- » El módulo de calidad (QMS) de la suite permite guiar en todo el momento el trabajo del agente, según su discurso y a las opciones o información introducida en el argumentario (Presence Scripting).
- » Presence Suite graba la voz, texto y datos, para documentar las interacciones y ofrecer retroalimentación consistente y constructiva a los agentes y supervisores para un mayor control de calidad.

Incremento de la

Satisfacción del Cliente

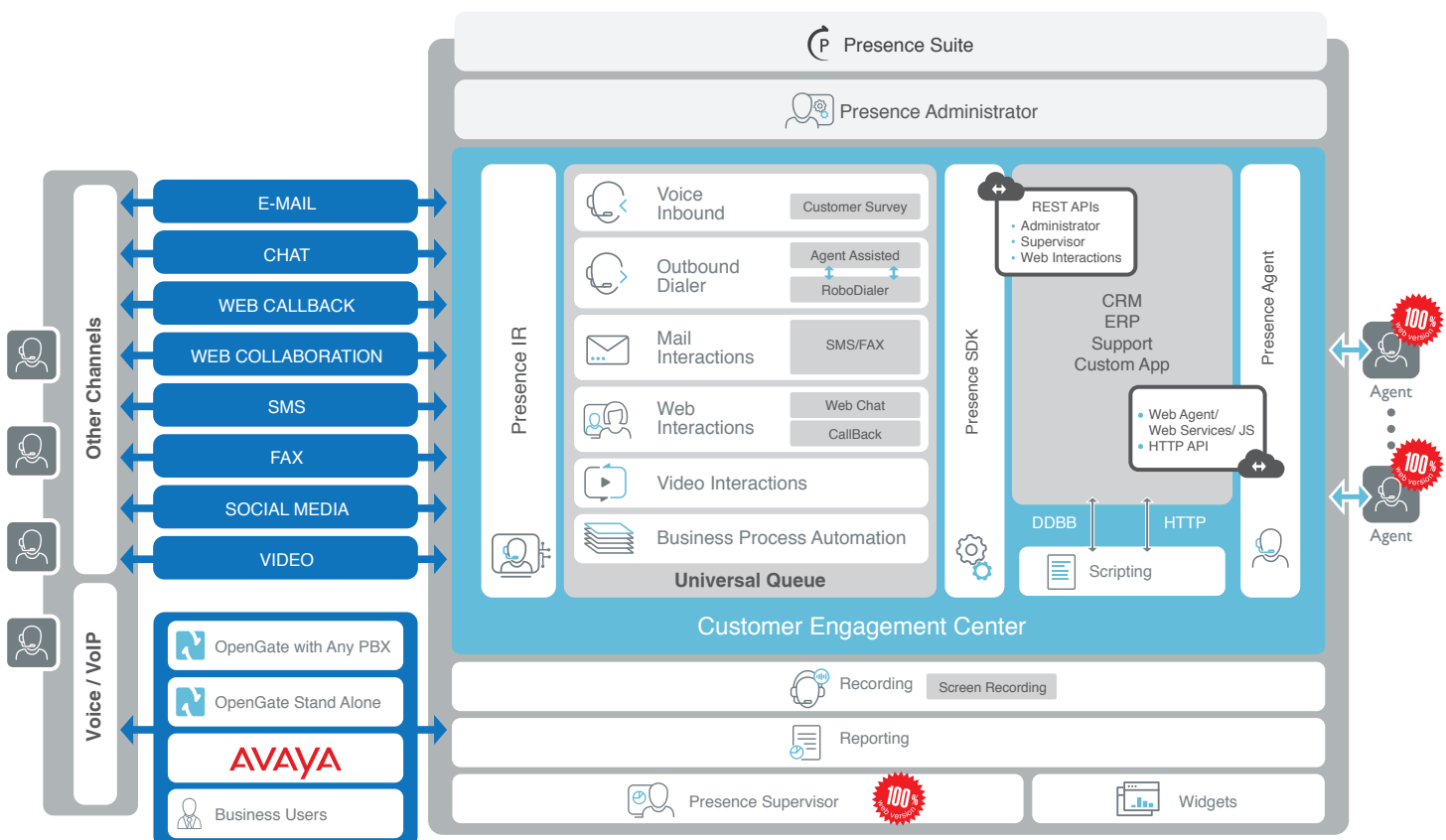
Presence Suite ofrece la posibilidad de poder realizar una encuesta completamente automatizada tras finalizar la interacción con un contacto a través de los módulos de automatización (Intelligent Routing y Communications Portal IVR), aportando al equipo que gestiona la calidad en el Contact Center la valoración realizada por cada cliente.

El 96% de nuestros clientes renueva con nosotros. Pregúntales por qué.

Capacidad de

Adaptabilidad

Presence Suite All-in-One proporciona una completa solución para el Contact Center en un único producto modular. Los distintos módulos que la componen disponen de un conjunto de funcionalidades completamente integradas “de fábrica” con el resto de los elementos que constituye la Suite.



Su arquitectura, permite que la solución pueda implantarse y adaptarse a cualquier requerimiento o estrategia definida por la organización muy rápidamente y sin ninguna complejidad técnica

Elementos de Presence Suite

La arquitectura de la solución Presence Suite cuenta con tal flexibilidad que permite a las organizaciones no sólo cubrir necesidades específicas (como puede ser: grabación de llamadas, gestión automática del contacto, enrutamiento inteligente, IVR, marcación automática, argumentarios de agente) sino también disponer de una solución global, completa y unificada para su Contact Center.

Esta arquitectura modular permite que la solución pueda implantarse y adaptarse a cualquier requerimiento o estrategia definida por la empresa, muy rápidamente y sin ninguna complejidad técnica.

Calidad & Analítica

Presence Recording



Es el sistema de grabación de las conversaciones de los agentes e incluso de la pantalla de sus puestos de trabajo. La grabación se active de acuerdo con el plan establecido (por servicio, extensión o login) o bajo demanda del agente. La captura de la grabación de voz y de pantalla está completamente sincronizada. Se trata de una herramienta fundamental para los procesos de gestión de calidad o como elemento de prueba o evidencia de una transacción.

Quality Management Suite



Quality Management Suite (QMS) es una solución de grabación de llamadas enriquecida con un completo conjunto de funcionalidades para asegurar la calidad de sus operaciones y optimizar estrategias de negocio en tiempo real, cumplir con las normativas legales y mejorar los niveles de servicio.

Presence Custom Reports



Es una herramienta sencilla, intuitiva y potente para diseñar informes a medida, completamente personalizados. Permite combinar datos procedentes de la propia Suite Presence con otros de bases de datos o sistemas externos, como son: ERPs, CRMs, Ticketing, etc. Los informes pueden ser posteriormente exportados en diversos formatos visuales: PDF, Word, CSV, Excel, etc.

Interfaz de Integración con Aplicaciones

Presence Scripting



Este módulo permite el diseño y la publicación de argumentarios de agente para su uso en los distintos servicios del Contact Center, mediante la utilización de una herramienta sencilla e intuitiva, gráfica y muy fácil de usar por personal no técnico. Totalmente integrada con la Suite, muestra y recoge información en todo momento en cada situación del manejo de la gestión con el cliente o del servicio.

Presence SDK



Conjunto de librerías para el desarrollo y la integración de aplicaciones que facilita el manejo combinado de Presence Suite con otras aplicaciones de negocio existentes y utilizadas en el Contact Center.

Sistemas de Telefonía

Presence OpenGate



Aunque la Suite Presence se integra de forma nativa con la plataforma CTI Avaya CM, también puede hacerlo con cualquier otro sistema de telefonía o PBX del mercado, de forma flexible y sencilla, gracias al uso del Gateway SIP, Presence OpenGate. Este componente también facilita el despliegue de la Suite Presence sin necesidad de PBX de terceros, de manera autónoma.

Automatización & Autoservicio

Presence Intelligent Routing



Motor que realiza el enrutamiento automático de las interacciones en base a reglas de negocio establecidas previamente en la definición del proceso y estrategia de gestión del cliente. Este módulo puede procesar cualquier tipo de interacción entrante sin importar el canal (llamadas, e-mail), ejecutando la regla de enrutamiento asignada a la interacción para favorecer la mejor experiencia de cliente y de agente. Proporciona capacidades básicas de IVR mediante el reconocimiento de tonos, DTMF y la reproducción de locuciones, Play Back.

Presence IVR Avanzada



Integración con la solución Enghouse CP para disponer de las sofisticadas capacidades y funcionalidades de un portal de auto-servicio integrado con la Presence Suite. Incorpora los motores de reconocimiento y síntesis de voz, TTS y ASR además de capacidades de IVR Móvil. Esto permite la creación de estrategias inteligentes con una automatización completa de todo tipo de servicios interactivos para el Contact Center.

Presence Social Interactions



Presence Social Interactions es un módulo que permite establecer o fortalecer la comunicación con tus clientes a través de bots en los distintos canales digitales y sociales como Whatsapp, Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, Web Chat y App Móvil, permitiendo mejorar su experiencia, disminuir los costes y el tiempo requerido en atención telefónica y aumentar los ingresos con un mejor aprovechamiento de los recursos humanos.

Interfaz de Usuarios

Presence Administrator



Es la herramienta de gestión y administración del sistema con la que se configuran los principales parámetros técnicos y de servicio de la Suite Presence, además de establecer los perfiles de usuario y garantizar los permisos de acceso a los datos y a todos los niveles de funcionalidad para preservar la seguridad de la plataforma.

Presence Supervisor



Es la herramienta de gestión on-line de los servicios, diseñada de forma visual y gráfica para simplificar su manejo, la introducción de los cambios necesarios en los servicios y establecer las reglas de negocio requeridas. Permite acceder a cualquiera de los módulos de la Suite y al amplio conjunto de monitores de información en tiempo real e informes históricos y estadísticos de las operaciones del Contact Center. Es accesible mediante el uso de un navegador Web, gracias a la tecnología WebRTC.

Presence Agent



Es la aplicación del agente en formato barra de herramientas, muy sencilla e intuitiva que unifica el manejo de todas las posibles interacciones por cualquier canal de contacto. Puede ser usado desde puestos de trabajo de sobremesa, el PC del agente, (en este caso las actualizaciones del software son automáticas) o directamente a través de Internet, de forma on-line, con el uso de un navegador Web, no requiriendo la instalación de ningún tipo de software, gracias sobre todo al uso de la tecnología WebRTC.

Omnicanalidad

Presence Voice Outbound



Sistema robusto de marcación que ofrece tres modos diferentes de emisión de llamadas: aviso previo, progresivo y predictivo. Obtiene mejoras muy significativas para aumentar el rendimiento y la capacidad de contacto y lograr así una mayor productividad del Contact Center. Además, lleva incluidas todas las funcionalidades del módulo Presence Voice Inbound.

Presence Voice Inbound



Solución completa para gestionar el flujo de las llamadas entrantes, capaz de combinar cualquier tipo de interacción entrante en el Contact Center. Simplifica y facilita su integración con cualquier otro módulo de la Suite y, además, con cualquier aplicación de negocio existente a través del módulo Presence SDK.

Presence Mail Interactions



Facilidad para la gestión de los canales de e-mail, fax y SMS de forma combinada dentro de la Suite Presence. Estos canales se manejan a través de la cola universal, que los gestiona aplicando las reglas de negocio, priorización, asignación por habilidades para la selección de agentes en el sistema y de reparto de las interacciones que se establezcan en la plataforma y en cada servicio.

Presence Web Interactions



Facilidad para la gestión de los canales de Chat, Callback y Colaboración Web de forma combinada dentro de la Suite Presence. Estos canales se manejan a través de la cola universal, que los gestiona aplicando las reglas de negocio, priorización, asignación por habilidades para la selección de agentes en el sistema y de reparto de las interacciones que se establezcan en la plataforma y en cada servicio.

Presence Video Interactions



Complementa la gestión de las interacciones Web mediante la facilidad para gestionar de forma bidireccional comunicaciones de audio o de audio & video entre los clientes y los agentes vía internet. Utiliza WebRTC, lo que evita tener que instalar nada en los navegadores compatibles con este estándar.

Presence BackOffice



Integra las tareas de BackOffice que se generan en el Contact Center en una única cola de gestión de interacciones. Este módulo toma el control sobre este tipo de tareas, incluso de aquellas tareas que no han sido gestionadas previamente por la Suite Presence.

Presence Suite

Solutions Packages

Solution Packages son soluciones que pretenden dar respuesta a necesidades concretas planteadas por nuestros clientes a lo largo del tiempo. Estas soluciones paquetizadas permiten sacar mayor partido de las funcionalidades ofrecidas por la solución Presence Suite, mejorar el rendimiento operativo y maximizar la productividad de la plataforma.



Etiquetado de grabaciones

El análisis de grabaciones de voz tiene un peso importante a la hora de desarrollar productos y servicios que se adapten a las demandas de los clientes para ofrecer una experiencia óptima. Este módulo tiene como principal objetivo automatizar el etiquetado de las grabaciones que se generan en un contact center, ajustando el nombre y formato de las mismas a las necesidades del cliente para su posterior procesado. Esta automatización ahorra significativamente el tiempo de los recursos destinados a estas labores.

50%

Optimización de recurso de ejecución y de programación (recurrente al año)*



Gestor de Cargas

Este nuevo módulo tiene como principal objetivo automatizar los procesos de gestión de carga de datos de negocio en las campañas de marcación y argumentarios, permitiendo al usuario elegir los datos a cargar en cada servicio y programar la ejecución de la misma. Esta automatización del proceso en un único punto agiliza la puesta en marcha de campañas y la actualización de los datos en tiempo real.

15%

Incremento de la efectividad de las campañas*

23,7%

Aumento de la contactabilidad*

7%

Mejora de la productividad de los agentes*



Gestión de abandono

Este nuevo módulo de Enghouse está diseñado para reducir estos tiempos con una mejor gestión de las llamadas en cola. Así, mientras el cliente espera a ser atendido, el sistema puede interactuar con él para darle la opción de permanecer o de que le devuelvan la llamada más tarde. Por otro lado, si el cliente decide abandonar la llamada en cualquier momento, esta funcionalidad permite recuperar ese registro para contactar con él posteriormente.

25%

Mayor porcentaje de contactación*

20%

Reducción del porcentaje de abandono*

Presence Suite All-in-One Suite ha sido diseñada para soportar todo tipo de Sistema de telefonía sin tener que hacer cambios en el software de la solución. Su arquitectura basada en estándares abiertos, como SIP o HTML5, facilita su adaptación a cualquier tipo y tamaño de Contact Center, preservando las inversiones efectuadas previamente y minimizando los costes. Destaca la flexibilidad para ser implementada en entornos virtualizados, optimizando aún más la dedicación de recursos del sistema.

Más información de los módulos de la Suite en: www.enghouseinteractive.es

Sobre Enghouse Interactive

Somos el proveedor de tecnología de contact center **más fiable** del mundo. Nuestra marca global está construida sobre un historial de cumplir siempre nuestros compromisos. Con nuestros clientes, nuestro personal y nuestros accionistas.

Enghouse Interactive, una subsidiaria de Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), es un proveedor global líder de software de contact center y servicios, que ofrece servicios de atención al cliente optimizados y transforman el contact center de un centro de costes a un potente motor de crecimiento. Nuestras prácticas y soluciones permiten a las empresas aprovechar de manera significativa las interacciones diarias con los clientes, para extraer ideas fundamentales que aumentan la lealtad de los clientes, y descubrir nuevas oportunidades rentables y de valor.

Dando soporte a más de 10.000 clientes, en 120 países, **Enghouse Interactive** funciona en conformidad con las regulaciones locales y soporta cualquier tecnología de telefonía, bien sea desplegada en local o en la nube, asegurando que nuestros clientes pueden ser alcanzados por sus clientes – en cualquier momento, en cualquier lugar y a través de cualquier canal.

Más información en www.enghouseinteractive.es

