

CONTACT CENTER (CCAAS) Y OMNICALIDAD

Cloud Contact Center Omnicanal

¿CÓMO TE AYUDAMOS DESDE TELEFÓNICA TECH?

Convertimos tu CX en una ventaja competitiva con plataformas de contact center en la nube de última generación

En un mundo donde la competencia está a un clic, **las empresas necesitan ofrecer la mejor experiencia a sus clientes para crecer.** A medida que las organizaciones se han ido transformando digitalmente, los contact centers basados en la nube han cambiado las reglas del juego. **El impacto potencial del contact center ha pasado a ocupar un lugar destacado en los objetivos de la estrategia de CX, considerado un activo que impulsa el negocio de tu organización.**

En Telefónica Tech centralizamos tus canales de atención al cliente en una plataforma de contact center omnicanal dotada de nuevas herramientas digitales (IA, automatización de cada paso de interacción con el cliente para agilizar procesos, voz, WhatsApp y otros canales digitales) que permite visualizar la información de cada interacción en tiempo real para garantizar la trazabilidad, generar experiencias personalizadas y analizar resultados para la toma de decisiones.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO ESTE SERVICIO?



Organizaciones que requieren un canal de comunicación eficaz con sus clientes finales para procesar consultas, incidencias y generar oportunidades de negocio, que además pueda interactuar con otros sistemas como CRM, UCC y conectividad. Empresas que requieren un paquete de servicio predefinido, sin personalización.



Empresas que quieren ofrecer experiencias de atención más personalizadas y simplificadas. Negocios que quieren contar con canales que les proporcionen todo el contexto que necesitan para construir relaciones más sólidas con sus clientes.



Empresas que buscan empoderar a sus equipos con una aplicación todo en uno creada para involucrar a sus empleados y aumentar el rendimiento de su equipo. Pequeñas y medianas empresas que requieren paquetes que le permiten acceder a funcionalidades cerradas y facilidades de contratación.

| NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

Nuestro servicio

En Telefónica Tech ponemos a disposición de nuestros clientes todo nuestro conocimiento y experiencia para convertir tu solución de contact center en una ventaja competitiva. La implantación del contact center es una oportunidad excelente de rediseñar y mejorar el servicio de atención. Nuestros ingenieros son expertos en estas tecnologías para que tú no tengas que serlo. Tendrás un equipo que te ayudará a configurar e integrar la solución con tus sistemas (CRM, ERP, aplicación web y móvil) y por supuesto perfectamente integrado con los servicios de comunicaciones de Telefónica.

Y, si lo necesitas, podemos dar a tu equipo una formación en profundidad a través de nuestros Servicios Profesionales para que todos sean capaces de sacar el mayor partido de la herramienta. Todo para conseguir el *engagement* óptimo entre clientes y empleados.

¿Qué te permite?

Este servicio te permitirá:

- › **Diseñar y modelar un servicio de atención optimizado** a través de una experiencia intuitiva, 100% cloud y similar tanto desde casa como en el trabajo.
- › **Facilitar a tus clientes el contacto con tu empresa**, cuando lo deseen y a través de su canal preferido.
- › **Gestionar el contact center desde una plataforma de comunicación unificada y optimizada para tu personal**, todo en una sola aplicación. Mejorar la experiencia de tus clientes y conseguir un negocio más rentable, versátil y escalable.
- › **Automatizar los servicios** utilizando AI, modelos predictivos e integraciones de terceros para agilizar procesos.
- › **Reducir la rotación de personal, mejorar las habilidades y los conocimientos de los empleados** e impulsar un mejor desempeño, respetando siempre la normativa.

Beneficios del servicio

Arquitectura robusta y escalable que se apoya en la red de Telefónica

Nuestra solución en la nube ofrece alta disponibilidad. Los agentes se conectarán a la plataforma de una forma rápida y segura, posibilitando el acceso remoto.

Compatible con las principales soluciones de colaboración del mercado

Posibilidad de ampliar las capacidades del servicio gracias a las integraciones prediseñadas y *marketplace* de aplicaciones.

Reportes y analítica en todas las interacciones

Recopila y analiza los datos contextuales del *journey* en todas las interacciones para obtener *insights* en tiempo real y realizar mejores predicciones y planificaciones.

Automatiza cada paso de interacción con el cliente gracias a la AI

Contamos con soluciones avanzadas basadas en inteligencia artificial para una mejora de las automatizaciones con intervención humana (servicio al cliente, asistencia al agente, autenticación y anti-fraude).

Valor diferencial de Telefónica Tech



Nuestro equipo tiene más de 20 años de experiencia en contact center, gestionando el mayor CC de España.



Te acompañamos desde el inicio hasta una implementación exitosa, con posibilidad de continuar el servicio con un protocolo de mantenimiento 24x7.



Somos partners de los fabricantes líderes del mercado, contando con especialistas certificados, entornos de desarrollo y pruebas.

EQUIPO Y LOGROS

Nuestros equipos

- › **+20** años de experiencia en contact center.
- › **+40** certificaciones en diferentes tecnologías contact center.
- › **23** *datacenters* en nuestros SOC.

Logros

- › **+350** proyectos de contact center gestionados con éxito.
- › **+1.6M** km de fibra óptica.
- › **+354M** accesos.
- › **+130.000** emplazamientos móviles.
- › **+11.000** dispositivos gestionados seguros.

MODELO COMERCIAL

El modelo comercial es variable en función de los sabores de servicios que contrates. Puedes elegir tener una cuota mensual en función del paquete contratado o pago por uso en función de las licencias que consumes, que vas pagando cada mes.

- › **Pago Fijo:** te ofrecemos una cuota fija para disfrutar de los recursos que se ajustan a tus necesidades.
- › **Pago por Uso:** nuestra oferta de pago por uso te permite adaptar tu factura a los recursos que verdaderamente hayas utilizado.

PARTNERS RELACIONADOS



SERVICIOS RELACIONADOS

Virtual Desktop

Solución de Escritorio Virtual con distintos sabores para adaptarnos a las necesidades de cada cliente (servicio alojado en nuestro Data Center o en la nube pública, autogestionado o administrado,...), con los líderes tecnológicos del mercado.



Microsoft Dynamics 365

Solución en la nube con todas las herramientas necesarias para mejorar la productividad de tus empleados. Te ofrecemos servicios de valor añadido para que puedas sacarle el máximo partido a tus servicios de Microsoft 365.



Microsoft Teams

Aplicaciones colaborativas de reunión, colaboración y comunicación, a través de un servicio de chat, llamadas y reuniones de grupo, así como diversas herramientas útiles para trabajar de manera más eficiente.



Contáctanos para empezar la transformación digital de tu organización.

