

OMNICHANNEL

Contact Center as a Service (CCaaS)

¿CÓMO TE AYUDAMOS DESDE TELEFÓNICA TECH?

Impulsa tu negocio transformando los servicios de atención para ofrecer experiencias de cliente que marcan la diferencia

En un mercado donde la competencia está a solo un clic, **diferenciarse ya no es una opción: es una necesidad.** Las empresas que aspiran a crecer deben apostar por una **estrategia Customer eXcellence** que coloque al cliente en el centro. Así, los Cloud Contact Centers han revolucionado la manera de conectar con los usuarios, convirtiéndose en un activo clave dentro de cualquier estrategia de experiencia de cliente.

En Telefónica Tech te ayudamos a impulsar esa transformación. **Unificamos todos tus canales de atención en una única plataforma de Contact**

Center Omnicanal, equipada con las tecnologías más avanzadas —IA, automatización, voz, texto y múltiples canales digitales— para agilizar cada interacción. Visualiza en tiempo real lo que ocurre en cada punto de contacto, garantiza la trazabilidad, genera experiencias verdaderamente personalizadas y convierte cada dato en una decisión..

¿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 mejorar la eficiencia de sus equipos, con una aplicación todo en uno creada para conseguir una mayor involucración de sus empleados, aumentando el rendimiento. Pequeñas y medianas empresas que requieren paquetes que le permiten acceder a funcionalidades cerradas y facilidades de contratación.

Nuestro servicio

En Telefónica Tech ponemos a disposición de nuestros clientes todo nuestro conocimiento y experiencia para convertir tu solución de Omnicanalidad 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. Te ayudamos 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 omnicanal, unificada y optimizada para tus empleados**, 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.
- › **Optimizar la eficiencia de la operativa diaria, 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.

Cuadros de mando 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.

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.

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

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



Con más de **20 años de experiencia en el mercado del Contact Center y la gestión del mayor centro de atención en España, ponemos a tu servicio un equipo experto que te acompaña de principio a fin.** Diseñamos contigo la solución ideal, asegurando una implementación ágil y exitosa. Además, **ofrecemos un servicio de soporte 24x7 que garantiza la continuidad operativa y el correcto funcionamiento del servicio.**



Colaboramos con los fabricantes líderes del mercado, con un equipo de expertos certificados y laboratorios propios de desarrollo y pruebas. Contamos con el distintivo nivel *Elite de partnership* con Genesys, una categoría exclusiva que solo unos pocos integradores alcanzan en España. Además, estamos entre los *partners* europeos con mayor número de certificaciones en Genesys Cloud, lo que refuerza nuestro compromiso con la excelencia y la innovación en experiencia de cliente.

EQUIPO Y LOGROS

Nuestros equipos

- › **+20** años de experiencia en Contact Center.
- › **+60** certificaciones en diferentes tecnologías de 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 la funcionalidad contratada.**

Es posible elegir tener una cuota mensual en función del paquete contratado o pago por uso en función de las licencias que se consuman cada mes.

- › **Pago Fijo:** cuota fija para disfrutar de los recursos que se ajustan a las necesidades del cliente.
- › **Pago por Uso:** nuestra oferta de pago por uso permite adaptar el consumo a los recursos realmente utilizados.

PARTNERS RELACIONADOS



Amazon Connect



NUESTRAS SOLUCIONES

Descubre todas nuestras soluciones

Creemos en el poder transformador de la tecnología para mejorar procesos, optimizar recursos y abrir nuevas oportunidades de negocio.



Contáctanos para empezar la transformación digital de tu organización.

