

Ficha técnica de Colt Contact Centre as a Service (CCaaS)

Crea conexiones significativas con los clientes y permite que tus agentes trabajen desde cualquier lugar



Resumen de las ventajas:

- **Una experiencia de cliente superior:** implementa funciones de call centre inteligentes para mejorar la clasificación de las llamadas entrantes y reducir los tiempos de espera.
- **Optimiza tus recursos:** pon en cola las llamadas en la red para liberar recursos locales y asignar llamadas de forma dinámica a las distintas ubicaciones o agentes, en función de sus capacidades y conocimientos, con ayuda de la IA.
- **Mayor flexibilidad y ahorro:** opta por una plataforma en la nube para minimizar los costes y maximizar el rendimiento con una solución preparada para el futuro.
- **Toma el control con herramientas de autoservicio sencillas:** accede a estadísticas en tiempo real, supervisa la calidad de las llamadas e implementa cambios en el enrutamiento multicanal al instante.
- **Huella paneuropea:** Disponible en 13 países de Europa para que pueda centralizar sus necesidades de contact center sólo con Colt
- **Solución 100 % en la nube:** Sus agentes pueden trabajar eficazmente desde cualquier lugar, ya que lo único que se necesita es una conexión a Internet

Los clientes esperan una relación personal, bajo sus términos y a través de sus canales. ¿Tus empleados cuentan con la tecnología necesaria para ello?

Mejora de forma dramática el servicio que les ofreces a tus clientes y la productividad y el rendimiento de tus agentes con la solución de contact centre en la nube de Colt, que proporciona un paquete completo de números, conectividad y software.

Ventanilla única con 3 líderes del mercado

Colt colabora con Atos Professional Services para ofrecer una solución omnicanal fácil de implementar, con tecnología de NICE inContact, que te ofrece las herramientas y la información basada en datos necesarias para optimizar tu estrategia de experiencia del cliente y los resultados empresariales, de la mano de una plantilla productiva y 100 % remota.

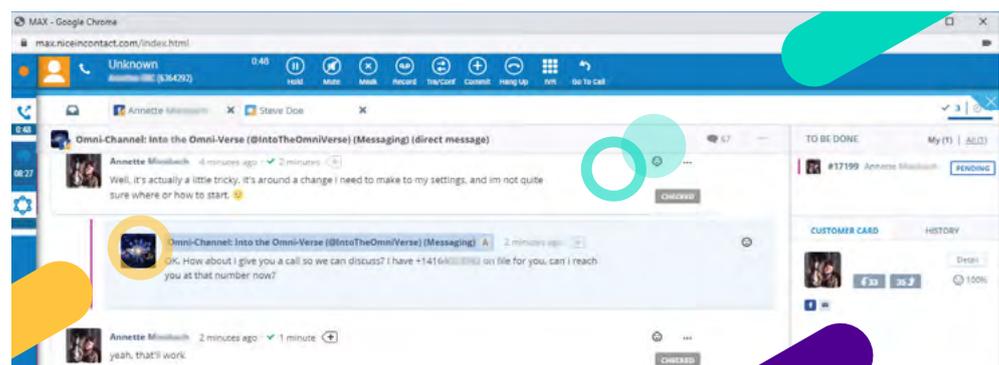
Ofrece un mejor servicio a tus clientes

Las necesidades de los clientes han cambiado, y con la solución de contact centre omnicanal de Colt puedes ofrecerles el control para que contacten contigo de la forma que prefieran (por mensajes, redes sociales, chatbots, llamadas, correo electrónico, etc.). Ofréceles la experiencia personalizada que buscan gracias a la integración de todos tus sistemas. Cualquier información de tu cliente quedará guardada y se puede utilizar para agilizar las interacciones.

Your Customer	Call Centre	
	Front Office	Back Office
Phone, Email, Chat SMS, Social Media, AI	Call centre agent	Call centre manager
AI	IVR	Call centre operations
	Your online apps	Real-time statistics & reporting
	Self Service	Workforce Mgmt.

Mejora las herramientas de teletrabajo

Tus agentes dispondrán de todas las herramientas necesarias en una única plataforma, para atender a los clientes de forma eficaz desde cualquier lugar. La plataforma NICE inContact está optimizada y simplifica la forma de trabajar. Tus empleados podrán acceder de forma rápida y sencilla a la aplicación que necesitan para ofrecerle la mejor experiencia posible al cliente, de forma más rápida. Los tiempos de resolución cada vez serán inferiores, por lo que aumentará la productividad y mejorará la jornada laboral de tus agentes.



- **Solución omnica-**
nal: permite que tus clientes utilicen sus canales de contacto preferidos, como correo electrónico, sesiones de chat, redes sociales o nuevas opciones de llamadas.
- **Aumenta la produc-**
tividad: automatiza las interacciones de enrutamiento con autoservicio e integra tus servicios de Unified Communications para reforzar la colaboración entre equipos.
- **Continuidad del**
negocio: mantén tu contact centre en funcionamiento en momentos de crisis. Redirige las llamadas de forma instantánea con una interfaz intuitiva de arrastrar y soltar.
- **Aplicación todo en**
uno: Proporcione a sus agentes todas las herramientas (incluida la gestión de la plantilla y los comentarios, los análisis, la grabación de pantallas y mucho más) que necesitan a través de la plataforma CXOne
- **Cumplimiento norma-**
tivo: Proporcionamos niveles adicionales de seguridad (por ejemplo, PCI DSS) para que pueda dar confianza a sus clientes cuando se pongan en contacto con usted
- **IA de extremo a**
extremo: Proporcionamos el ecosistema completo del centro de contacto, con IA de extremo a extremo. Incluyendo conocimientos potenciados por la IA para deleitar a los clientes e involucrar a sus empleados con comentarios relevantes

Migración sencilla

Migrar a Colt CCaaS es un proceso muy sencillo que hemos llevado a cabo sin problemas en muchos tipos de contact centre:

1. Solicitud: hablemos sobre tus necesidades y te indicaremos cómo podemos añadir valor a tu organización.
2. Diseño de la solución: proporcionamos instrucciones personalizadas en función de tu servicio para que empieces el proceso de migración.
3. Relevo: te acompañamos durante el proceso, utilizando nuestras mejores prácticas y herramientas globales, como los manuales de migración y plantillas.
4. Asistencia: implementa la plataforma con confianza, con el respaldo de un equipo de expertos que te permite una activación rápida y ayuda para personalizar tu solución

Ya puedes empezar a usar Colt CCaaS para crear relaciones significativas con tus clientes y ofrecerle a tus agentes las herramientas que necesitan para trabajar de forma eficaz desde cualquier lugar.

Solución escalable

Hemos creado un conjunto de paquetes diseñados para tu organización, con el fin de ofrecerte las funciones que necesitas para triunfar. Tenemos el paquete que buscas, tanto si cuentas con unos pocos agentes con necesidades básicas o miles de agentes que requieren funcionalidades avanzadas. Además, los paquetes pueden personalizarse para añadir o eliminar funciones, con el fin de maximizar el valor de tu contact centre en la nube.

Las licencias configuradas permiten configurar cuentas de usuario específicas de agentes y supervisores en la plataforma para particulares

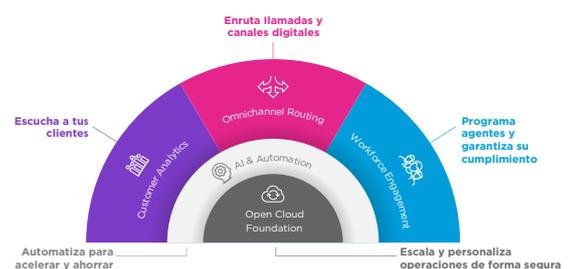
Configured License	CXone Call Center Global	Cxone Omnichannel Call Center	CXone Contact Center Core Global	CXone Contact Center Advanced	CXone Contact Center Complete Classic
ACD/IVR	•	•	•	•	•
WebRTC softphone	•	•	•	•	•
Audio Recording Pro	•	•	•	•	•
Ports	1	1	3	3	3
1GB Active storage	•	•	•	•	•
Screen Recording Pro			•	•	•
Chat & Email (NICE inContact)		•	•	•	•
Personal Connection			•	•	•
WorkForce Management Pro				•	•
Quality Monitoring Pro				•	•
InView Performance Mgt				•	•
Feedback Management (Survey per Agent)					•
Analytics Pro					•

Licencias concurrentes definen el número máximo de agentes y supervisores conectados a la vez.

Concurrent License	CXone Call Center Global Package Concurrent	CXone Call Center Global Package Concurrent
ACD/IVR	•	•
WebRTC softphone	•	•
Audio Recording Pro	•	•
Ports	1	1
1GB Active storage	•	•
Chat & Email (NICE inContact)		•
Personal Connection		•

Contact centre en la nube totalmente integrado

Ofrecemos el ecosistema completo de contact centre, con IA de extremo a extremo. Esto permite que tu contact centre crezca, con enrutamiento inteligente (lenguaje natural y enrutamiento conductual predictivo basado en IA), autoservicio (chatbots de IA), agentes versátiles (calidad con IA, coaching, grabaciones y herramientas de programación), y análisis basados en IA.



Haz tu pedido fácilmente

A través del portal Voice on Demand de Colt, los administradores y managers de contact centre pueden aumentar o disminuir de forma rápida y sencilla el número de licencias de usuario de su solución, por lo que solo pagas por el servicio que necesitas. Además, puedes añadir más servicios profesionales y recibir asistencia en los idiomas locales en cualquier momento.

Para más información:

900 800 607
sales@colt.net
www.colt.net