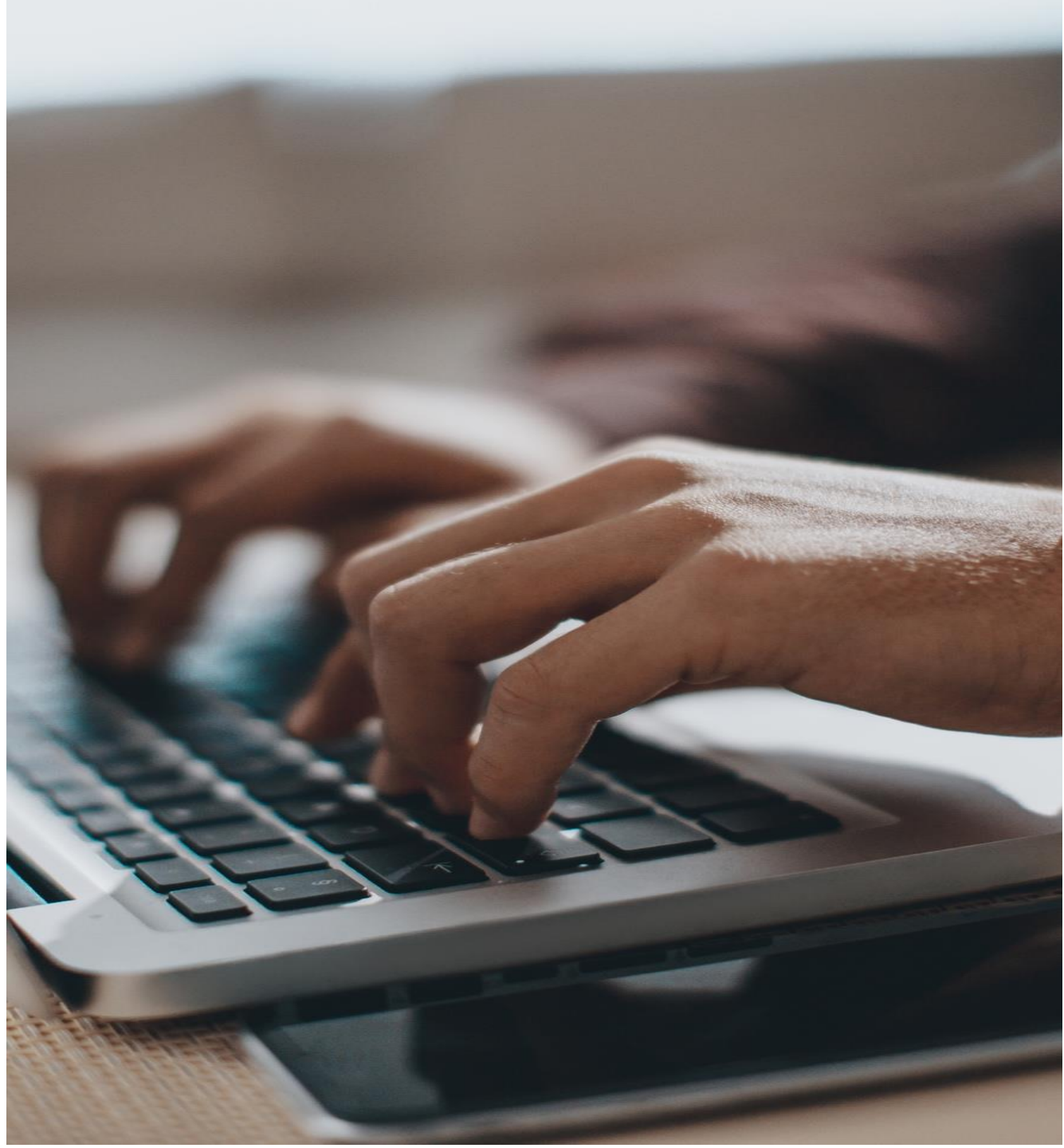


*Telefonica*

# Contact Center Cloud



**FEDERACION ESPAÑOLA DE  
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS**



# Centros de Atención: Cloud Contact Center



Garantía de **continuidad** en los centros de atención que dan soporte al ciudadano, con agentes teletrabajando operativos y accediendo a todas las funcionalidades del Contact Center. **Flexible** para aumentar el número de agentes necesarios para picos de llamadas recibidos en esta situación excepcional

## ✓ **Servicios Cloud con redundancia geográfica:**

- **CCoD**, alojado en la nube de Telefónica y geo-redundado en los nodos de Alcalá de Henares (TecnoAlcalá) y Julián Camarillo, funcionando ambos en activo-activo
- **PureCloud**, con posibilidad de desplegarse en cualquier nodo de AWS de los que dispone por todo el mundo.

## ✓ **Flexibles en cuanto a funcionalidades y recursos:**

totalmente flexible para dotar de más recursos y dar respuesta a todos los usuarios, algo muy común en situaciones de emergencia

## ✓ **Herramientas de Teletrabajo:** los agentes no necesitan estar físicamente en su centro de trabajo (desde cualquier sitio que disponga de conectividad a internet, podrán hacer uso de todas las funcionalidades de su Contact Center)

## ✓ **Control total del CC:** aunque los agentes estén teletrabajando, los supervisores tienen control total sobre ellos, pudiendo ver el estado de las colas, el estado de los agentes, tiempos de espera, etc., gracias a los informes en tiempo real e históricos

## ✓ **Ágiles en la administración:** en momentos de crisis, es vital para el negocio ser eficaces en la atención de los usuarios. Gracias a los portales de administración, se pueden establecer diferentes locuciones (informando de un problema grave o facilitando cualquier tipo de información), establecer diferentes flujos de llamadas, asignar agentes a las colas necesarias, asignar skills a los agentes, etc.

## ✓ **Routing Inteligente:** nuestros servicios son muy potentes estableciendo los flujos de interacción entre los usuarios y los agentes. En caso de saturación de un centro, podemos balancear la carga hacia otros centros de atención si tuviesen varias sedes o incluso desviando las llamadas a servicios de outsourcing. Todo ello con la agilidad que nos proporcionan nuestras plataformas cloud

# Atención al Ciudadano



**Objetivo:** Omnicanalidad en la atención a los ciudadanos, creando una comunicación directa y eficaz.



**En qué consiste:** Atención a los ciudadanos o usuarios de las instituciones para informar de los trámites y servicios del Ayuntamiento u Organismo y del resto de temas de interés para la ciudadanía.



## **Ventajas:**

- Calidad en la atención al ciudadano
- Minimización de los tiempos de gestión
- Eliminación de los tiempos de espera y pérdida de llamadas.



# Atención al Ciudadano

## Casos de Uso

### **Información de la ciudad:**

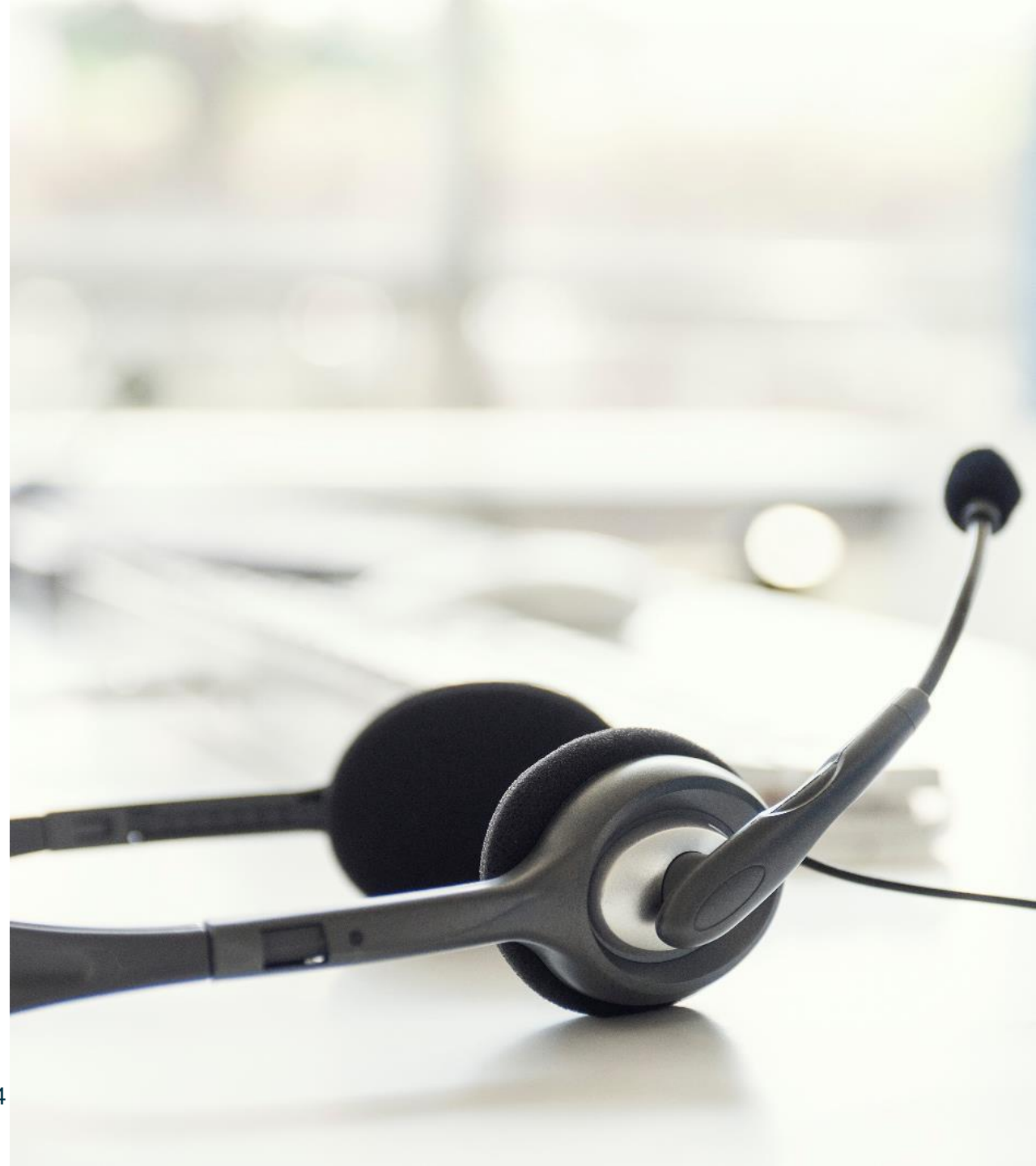
- Información cultural
- Ocio y entretenimiento
- Información económica

### **Información del Ayuntamiento:**

- Horarios
- Servicios
- Entidades
- Departamentos

### **Trámites y gestiones:**

- Empadronamientos
- Ayudas y subvenciones
- Inscripciones actividades



# Cómo responder a este desafío

Proponemos un plan basado en **tres líneas**

## Cloud Contact Center

- Enfocados en la atención a los ciudadanos por todos los canales y desde una única plataforma

## Revisión de la operación

- Desde Telefónica os acompañamos en la operación del CC, trasladando nuestro conocimiento sobre cómo supervisamos, como medimos y como formamos a los agentes.

## Inteligencia Artificial

- Para mantener y mejorar los niveles de servicio tenemos que impulsar iniciativas que nos ayuden a automatizar llamadas o parte de ellas



# Contact Center on Demand

# Funcionalidades Cloud Contact Center



  
Interfaz web agente (softphone)

  
Interfaz web Supervisión

  
Portal Autogestión


  
Multicanal

  
Routing inteligente

  
Grabación voz y pantallas


  
Callback

  
Informes

  
IVR (ASR + TTS)

  
Outbound

  
Evaluación de agentes

  
Encriptación de grabaciones

  
Wallboard / Miniwallboard


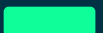



  
Conector CTI Básico

  
Conector CTI Salesforce

  
NGN Telefónica

  
Integración con Centralitas

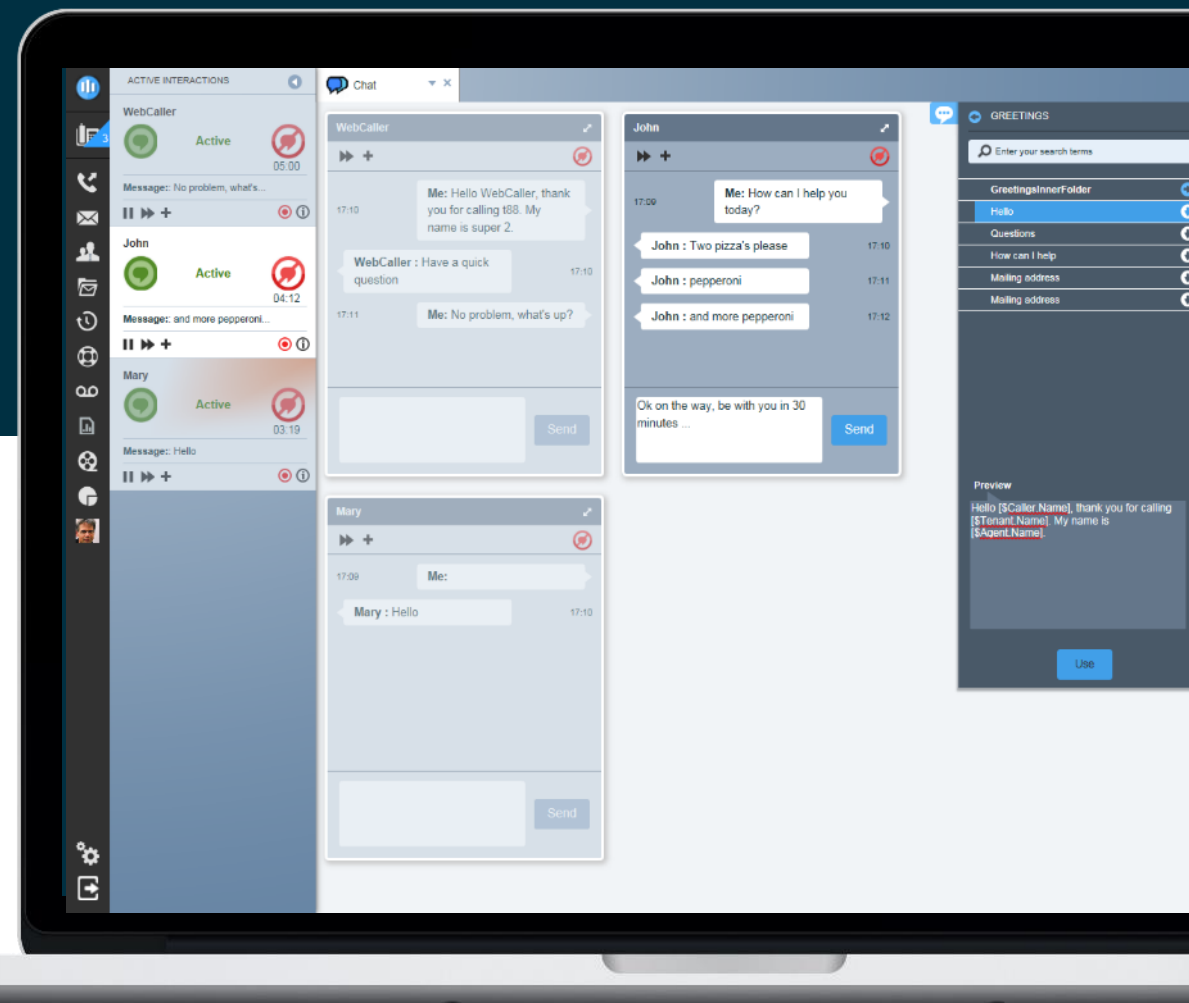
  
Plataforma Geo-Redundada

-  Interfaz de cliente
-  Funcionalidad
-  Conectores
-  Conectividad
-  Soluciones avanzadas

# Interfaz web de agente

Interfaz web, ligero y amigable compatible con Internet Explorer, Chrome y Firefox

- ❑ Softphone propio embebido
- ❑ Posibilidad dispositivo alternativo
- ❑ Integra todos los canales
- ❑ Funcionalidad completa
- ❑ Outbound integrado
- ❑ Personalización del interfaz con nuevos gadgets





# Genesys Cloud



# ¿Por qué Genesys Cloud?

El fabricante líder y una plataforma verdaderamente cloud

Cada año, Genesys maneja más de **25,000 millones** de interacciones omnicanales para más de **10,000 clientes** a lo largo de más de 100 países. Estarás con la plataforma de contact center cloud **#1** de la industria, configurada y soportada por uno de los proveedores más grandes y confiables del mundo.

## Pago por uso

Modelo simple



## Arquitectura Cloud

Microservicios  
Actualización continua  
Diseñado para ser elástico



## Funcionalidad

Inbound, outbound, email, chat, social, video, IVR, ACD, ASR/TTS, recording, QM, Workforce...



## Evolución

La evolución continua (más de 100 nuevas features por año) te permitirán atender a tus clientes por todos los canales de forma óptima



# Puntos fuertes de la solución



## Mejorar la experiencia del usuario

La experiencia de usuario no solo mejora por ofrecer nuevos canales, hay funcionalidades que permiten optimizar el trabajo de los agentes, con un impacto directo en el CX



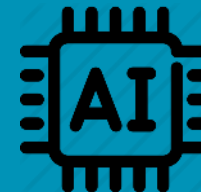
## Mejorar Time to market

Un despliegue de Genesys Cloud pasa de meses a semanas, y el despliegue de una nueva funcionalidad puede ser cuestión de días



## Mejorar la disponibilidad

Genesys Cloud está construido con una arquitectura cloud nativa, lo que permite llegar a disponibilidades por encima del 99,999%



## Solución Future-proof

Ninguna empresa dedica tantos recursos a I+D, y Genesys Cloud es el product con la evolución más rápida del Mercado

<https://help.mypurecloud.com/release-notes/>

# Tipos de Licencias

## Niveles de licenciamiento Genesys Cloud

Genesys ofrece 3 niveles de Genesys Cloud Contact Center a sus clientes.

### Genesys Cloud 1

- Solo voz
- Inbound & Outbound
- Routing y ACD avanzado
- Grabación
- Integración Amazon LEX y Dialog Flow

### Genesys Cloud 2

- Voz, Email y Chat
- Callback
- Outbound Predictivo
- Quality Evaluation
- Scripting (Argumentarios)

### Genesys Cloud 3

- WFM
- Screen Recording
- Web Collaboration
- Messaging (SMS, Facebook Messenger, Twitter DM, LINE, Whatsapp)

### Opciones:

- Nominal
- Concurrente

### Modos de Facturación

- Prepago Anual
- Pago mensual con compromiso
- Pago mensual sin compromiso

Detalle de las licencias disponible en la web de Genesys:

<https://www.genesys.com/platform/GenesysCloud/GenesysCloud-pricing#compareplans>

¿Por qué Telefónica?



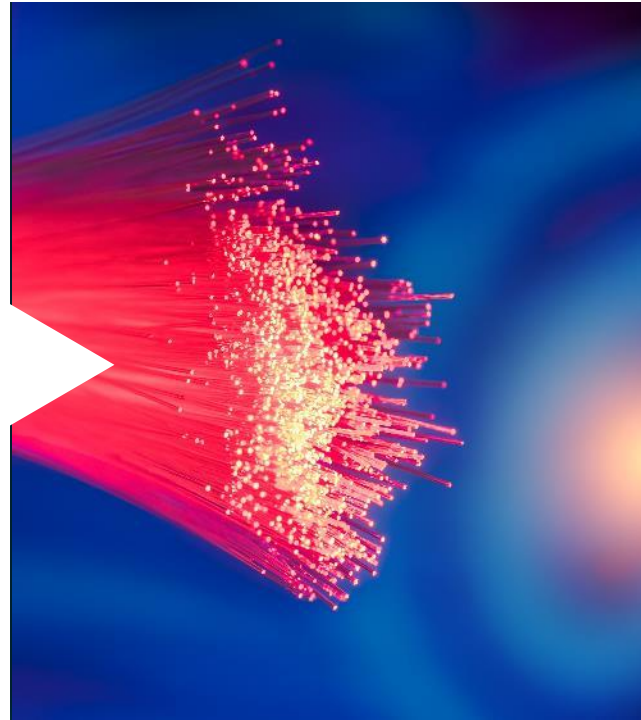
## Líderes en el sector del Contact Center

- + de 20 años
- + de 100 personas
- Expertos multi-fabricante



Enfoque integral extremo a extremo

Basado en la NGN de Telefónica



Madurez en nuestras soluciones desplegadas en nuestros DataCenters referentes



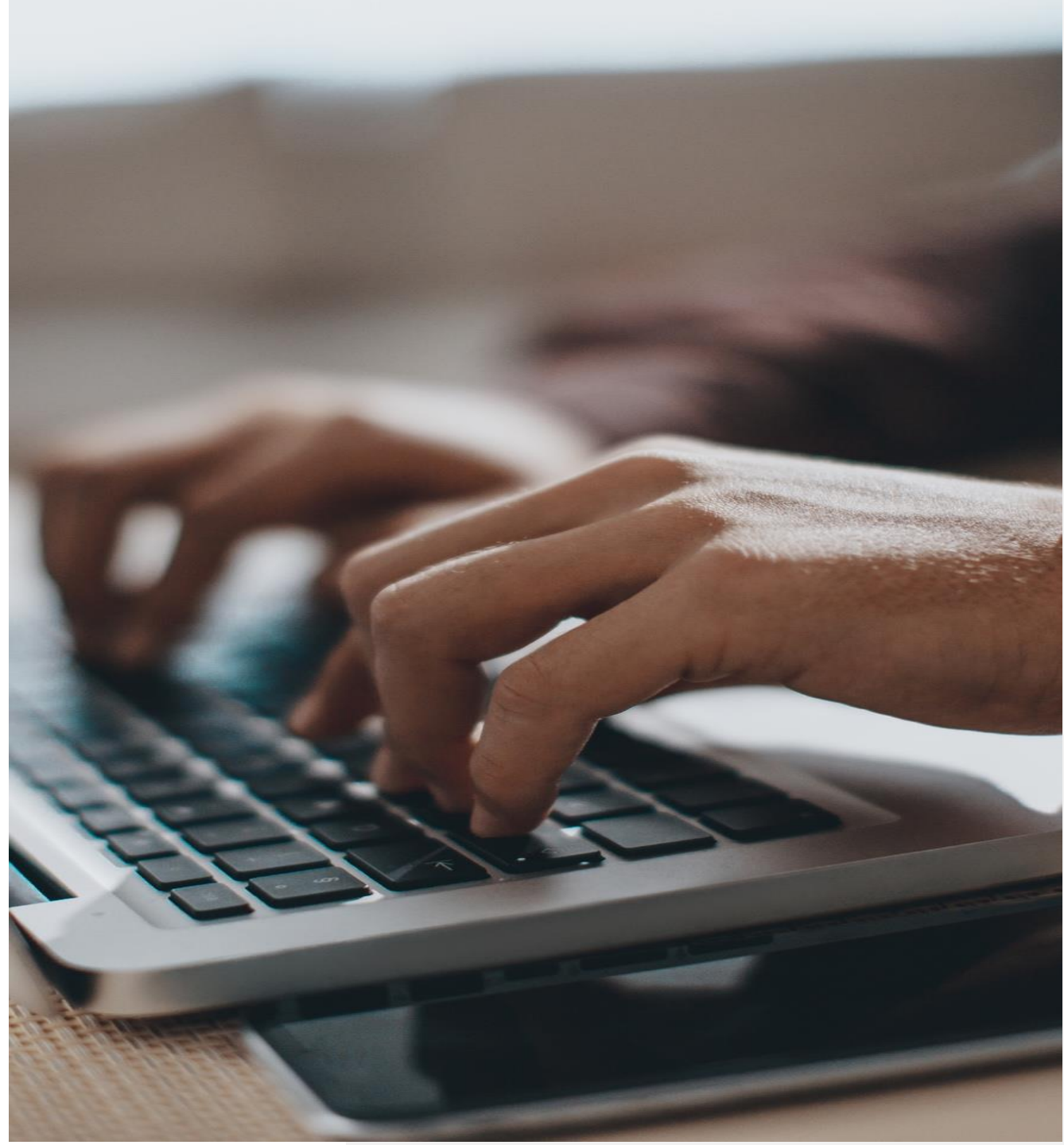
*Telefonica*

---

# Automatización Inteligente

---

Marketing Empresas  
2020



# Entorno

## La inteligencia artificial al rescate

Las nuevas tecnologías basadas en IA nos permiten desplegar **servicios de atención automática**, tanto en el canal de **voz** como en el canal **chat**.

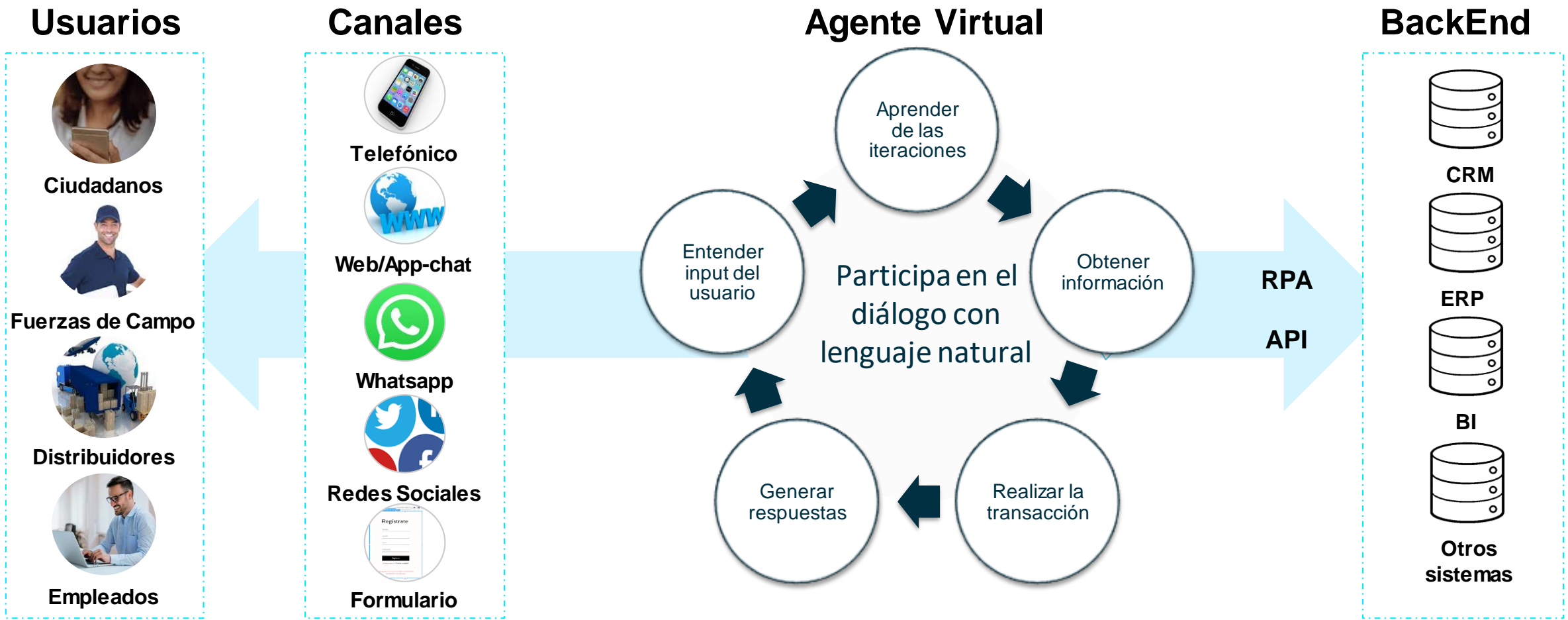
Podemos atender de forma **automática** las preguntas que nos están inundando de llamadas el contact center, **atendiendo de forma rápida** y sin espera a esos clientes, y **reservando a los agentes para las interacciones complejas**.

Para implementar estas soluciones podemos partir de la información de la que ya se dispone, o realizar un primer estudio para **identificar los motivos de llamada repetitivos y automatizables**.





# Los Agentes Virtuales permiten la interacción de manera inteligente entre las organizaciones y los ciudadanos



# Los Agentes Virtuales pueden implantarse con éxito en varias áreas de la organización



## Atención al ciudadanos en *Front Office* y *Back Offices*

- Resolución de dudas, apertura de incidencias y seguimiento de las mismas
- Recopilación de información sensible, inicio de contactos comerciales
- FAQs



## Portales de empleados

- Resolución de preguntas frecuentes, tutoriales y guías para la configuración de equipos
- Modificación de información personal, gestión de vacaciones, programas de retribucion flexible, etc.

## Gestión comercial y del servicio

- Agenda de citas con ciudadanos, programación de rutas y visitas, etc.
- Introducción de pedidos en sistemas
- Apertura y seguimiento de incidencias notificadas por los usuarios



## Gestión de operativas principales con proveedores

- Recopilación de información de venta, elaboración de informes de seguimiento
- Soporte a la venta mediante auto-servicio en tienda, explicación y configuración de productos y servicios



*Telefonica*

---