

# **Enghouse All-in-One**

Soluciones para Optimizar  
la Atención al Cliente



**Enghouse  
Interactive**

# Solución All-in-One

**Enhouse All-in-One** es una solución 100% Cloud basada en la plataforma de Microsoft Azure, rápida de implementar, 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.



Enhouse  
Interactive 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



 Enghouse On-Prem


## Visión Conceptual

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

La solución 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.

La solución 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.

all in  
**one**



## Tecnología Modular

La arquitectura modular de la Enghouse 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 All-in-One

Enhouse All-in-One como solución omnicanal 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 omnicanal.
- 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 Enhouse 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 **Enghouse Suite All-in-One** 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.
- » Gestión de múltiples canales simultáneamente (Voz, email y chat).
- » Capacidad de interactuar con cualquier centralita telefónica del mercado.
- » Solución All-in-One autónoma (sin necesidad de PBX de terceros).

*Enghouse All-in-One, 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

Enghouse All-in-One 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:

- » Puede identificar al cliente y la razón del contacto a través de distintas opciones, y utilizar esta información para ofrecer más datos al agente.
- » 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).
- » Grabación de 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

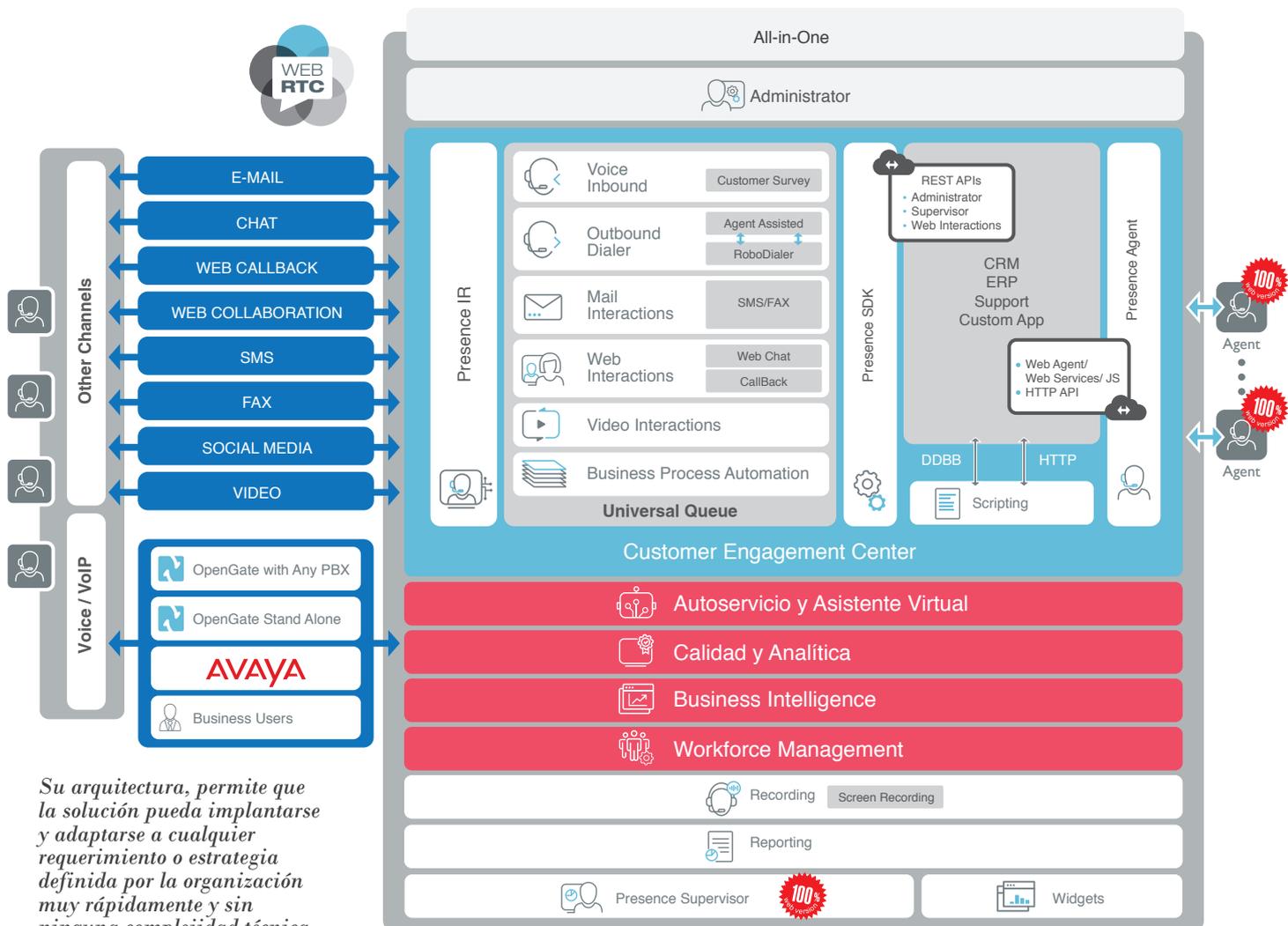
Enhouse All-in-One ofrece la posibilidad de poder realizar una encuesta completamente automatizada tras finalizar la interacción con un contacto a través del módulo de Intelligent Routing / IVR, aportando al equipo que gestiona la calidad en el Contact Center la valoración realizada por cada cliente.

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

Capacidad de

# Adaptabilidad

Enhouse All-in-One proporciona una completa solución para el Contact Center en un único producto modular. Los distintos módulos que la compone 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

# Enghouse All-in-One

La arquitectura de la solución All-in-One 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

### Custom Reports



Es una herramienta sencilla, intuitiva y potente para diseñar informes a medida, completamente personalizados. Permite combinar datos procedentes de la propia solución All-in-One 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.

### 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.

## Gestión de equipos

### Workforce Management\*



La solución de workforce management, proporciona una plataforma en la nube para la planificación y programación de todo el personal del contact center. Dispone de una conexión integrada con la solución All-in-One y ofrece funcionalidades para aumentar la retención de agentes y reducir gastos administrativos.

### 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.

### Business Intelligence



La solución de Business Intelligence que empodera al usuario para desglosar, filtrar y navegar a través de los datos recopilados por todas las soluciones Enghouse Interactive. Esta nueva forma de interactuar con los datos permite obtener respuestas en segundos a preguntas complejas que conducen a decisiones correctas.

## Sistemas de Telefonía

### OpenGate



Aunque la Presence Suite 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, OpenGate. Este componente también facilita el despliegue de la Suite Presence sin necesidad de PBX de terceros, de manera autónoma.

\*Producto Standalone – Integra con Enghouse All-in-One o cualquier otra solución del mercado.

## Automatización & Autoservicio

### 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.

### IVR Omnicanal\*



Communications Portal es una solución de IVR con capacidades de autoservicio, inteligencia artificial, reconocimiento y síntesis de voz (TTS y ASR), biometría de voz y lenguaje natural. Además, integra una amplia gama de sistemas cognitivos de empresas líderes en el mercado como IBM Watson, Google Dialogflow, Microsoft Luis entre otros.

### Social Interactions



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

### 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.

### 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 solución 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.

### 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.

*\*Standalone Product - Integrates with Enghouse All-in-One or any other solution available on the market.\**

## Omnicanalidad

### 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.

### Voice Inbound



Solución 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 SDK.

### 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.

### Web Interactions



Facilidad para la gestión de los canales de Chat, Callback y Colaboración Web de forma combinada dentro de la Solución All-in-One. 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.

### 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.

### 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 Solución All-in-One.

## Interfaz de Integración con Aplicaciones

### 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 intuitiva, gráfica y muy fácil de usar por personal no técnico. Recoge información de todas las gestiones con el cliente o del servicio.

### SDK



Conjunto de librerías para el desarrollo y la integración de aplicaciones que facilita el manejo combinado de la solución All-in-One con otras aplicaciones de negocio existentes y utilizadas en el Contact Center.

\*Producto Standalone – Integra con Enghouse All-in-One o cualquier otra solución del mercado.

# 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 All-in-One, 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\*

Enhouse All-in-One ha sido diseñada para soportar todo tipo de sistemas 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 en: [www.enhouseinteractive.es](http://www.enhouseinteractive.es)

## Sobre Enhouse 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.

**Enhouse Interactive**, una subsidiaria de Enhouse 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, **Enhouse 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.enhouseinteractive.es](http://www.enhouseinteractive.es)

