

# Contact Center as a Service (CCaaS)

Integrado con



## Características y funcionalidades

Enghouse CCaaS ofrece la máxima flexibilidad operativa como Contact Center en Cloud, proporcionando la más amplia gama de capacidades del sector, todas ellas accesibles a través de una interfaz intuitiva basada en la web.

Benefíciate de: escalabilidad instantánea, fiabilidad, seguridad y certidumbre de costes mientras aumentando su ritmo de innovación

- UCaaS integrado con Microsoft Teams.
- Certificación ISO27001 para la seguridad de los datos.
- Omni-canal de voz, correo electrónico, chat, SMS, redes sociales.
- Enrutamiento inteligente y cumplimiento del nivel de servicio.
- Autoservicio avanzado, voz, lenguaje natural e inteligencia artificial.
- Informes en tiempo real y cuadros de mando de agentes/supervisores.
- Grabación multicanal de llamadas y pantallas, gestión de la calidad y encuestas.
- Comunicaciones salientes basadas en listas.
- Acceso basado en gadgets a agentes, supervisores y otras funciones
- Amplia gama de integraciones avanzadas de terceros a través de API abiertas.

## Target

- Contact Centers desde 10 a miles de agentes.
- Entidades financieras, bancos, cooperativas de crédito.
- Organizaciones sanitarias.
- Gobiernos locales y estatales.
- Servicio de atención al cliente, soporte técnico y centros de ayuda

## Casos de uso

- Agentes híbridos y remotos.
- Simplificar la migración a Cloud.
- Añadir chat, SMS y redes sociales. Autoservicio y servicio en directo. Cumplimiento y grabación. Comunicaciones salientes.
- Supervisar y entrenar a los agentes. Optimización basada en datos.

## Beneficios

- Seguridad de datos certificada.
- Continuidad de negocio incorporada.
- Flexibilidad operativa.
- Ofrece la posibilidad de elegir el canal.
- Actualizaciones constantes.
- Utilizar cualquier UC, PBX, Softphone
- Escalabilidad inigualable.
- Alta fiabilidad.
- Despliegue rápido.
- Libera al departamento de IT.



Ingresa a [www.EnghouseInteractive.es](http://www.EnghouseInteractive.es)  
Contáctanos en: [contact.spalat@enghouse.com](mailto:contact.spalat@enghouse.com)

