



**LAS SOLUCIONES CON IA DE CONTACT CENTER, CRM,  
LOW CODE Y VOC MÁS RÁPIDAS DE IMPLEMENTAR**



**wolkvox es la solución cloud de Contact Center y CRM más innovadora, confiable, fácil de usar y más rápida de implementar.**

Desde cualquier parte del mundo, wolkvox te permite brindar **la mejor experiencia** a todas las personas involucradas en tu operación (**CX + EX**). Con nuestra suite construyes una relación sólida entre tus clientes y colaboradores, integrando canales e interacciones en **una misma plataforma**.

Utilizamos la **Inteligencia Artificial** para hiperautomatizar procesos, crear agentes virtuales, monitorear tu operación e impulsar la transformación digital. Además, al fusionar tecnología de punta con **Analítica**, ponemos a tu disposición una serie de herramientas, reportes y funcionalidades que te ayudan a tomar las mejores decisiones para tu compañía.



# Infraestructura de talla mundial

- La infraestructura de wolkvox se encuentra en los data centers certificados de:

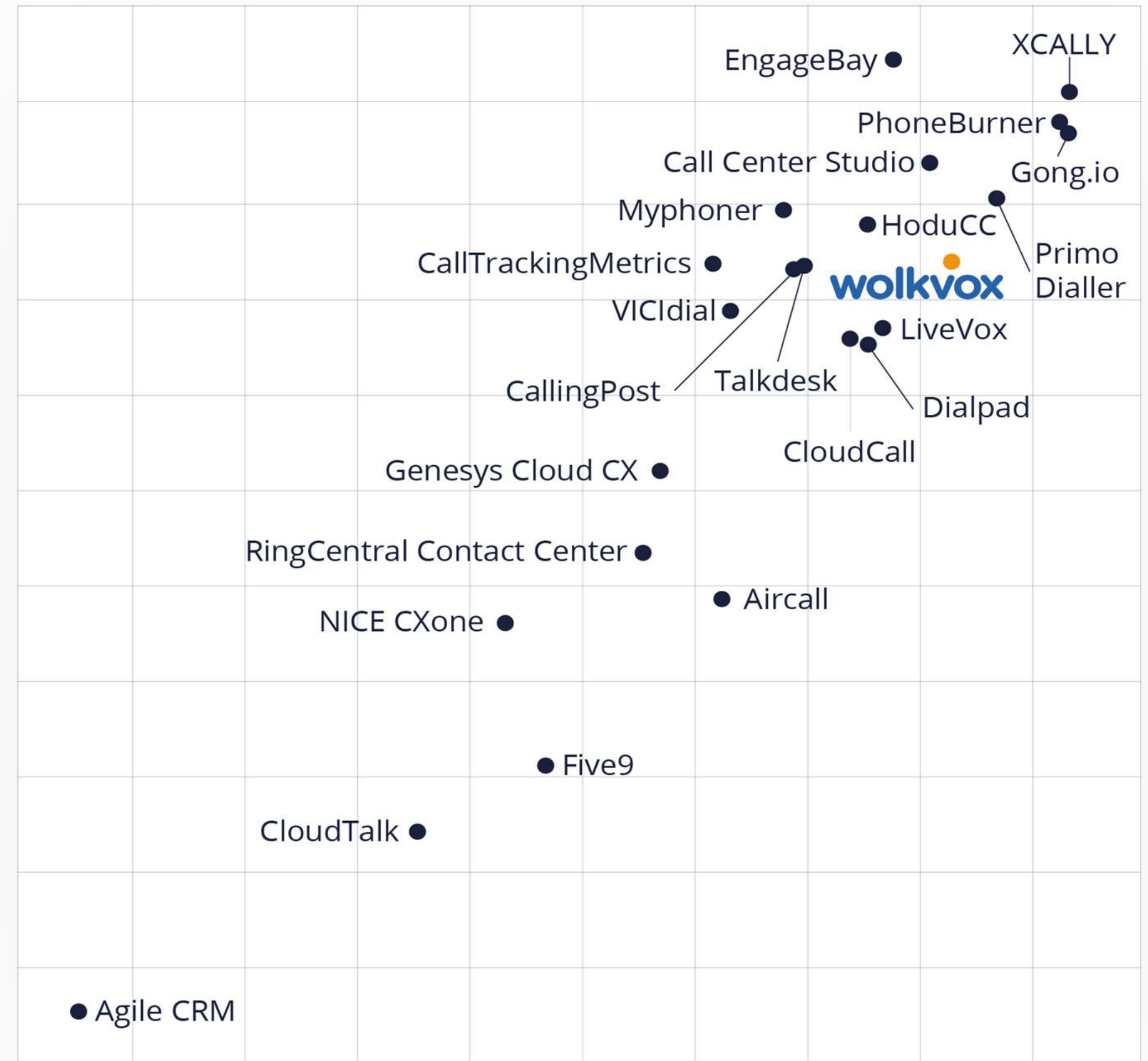


# Reconocimientos GARTNER



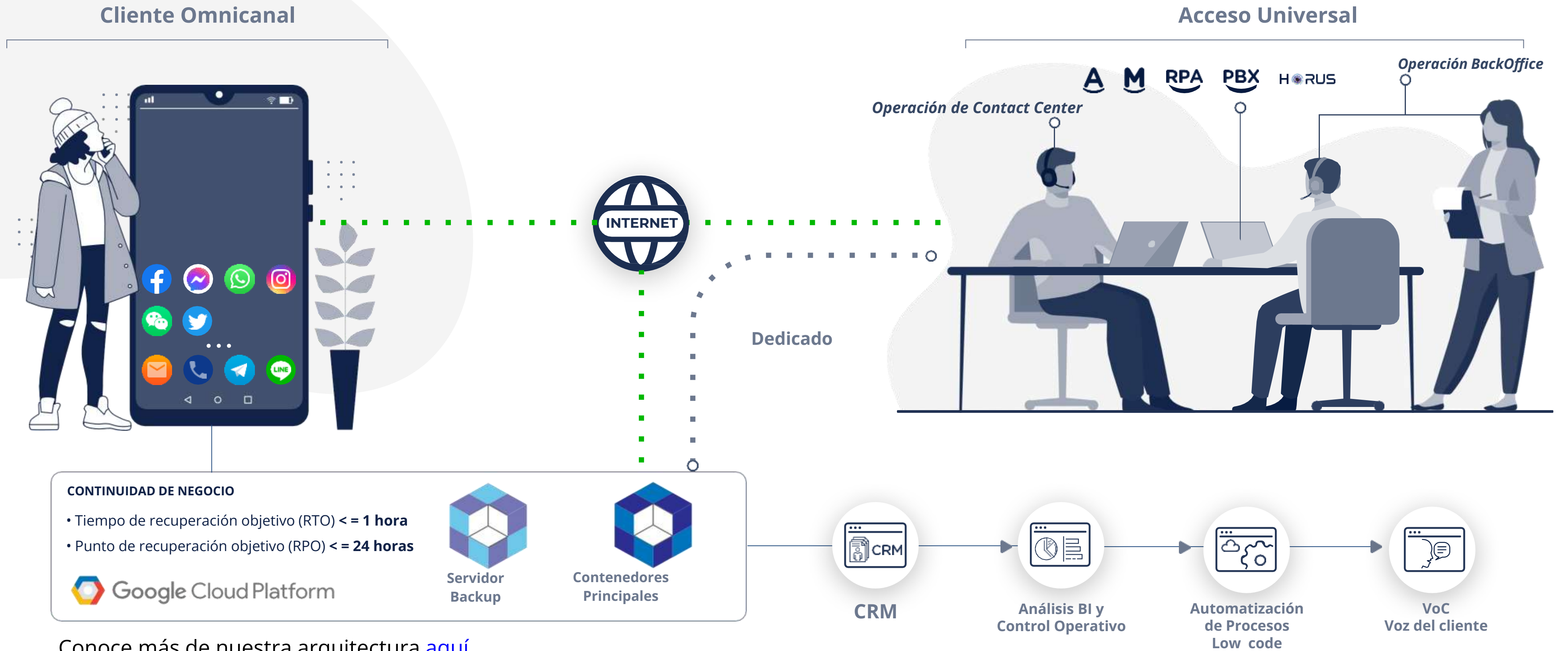
- **wolkvox** fue reconocido en las categorías Call Center y Marcación Automática.
- **wolkvox CRM** fue incluido en el *Top CRM and Customers Service Software* de GetApp.

CUSTOMER SATISFACTION



USABILITY

# People centricity



Conoce más de nuestra arquitectura [aquí](#)

# Atributos de Valor



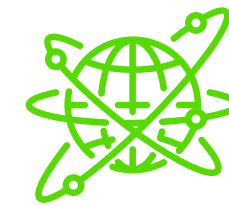
## ALTA CONFIABILIDAD

Mensual con una confiabilidad de extremo a extremo del **99.96%** y atención **24\*7**



## LA IMPLEMENTACIÓN MÁS RÁPIDA DEL MERCADO

Iniciando la operación en menos de **2 días**



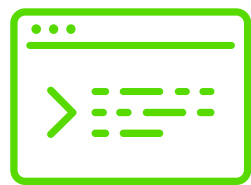
## VISIÓN 360° DEL CLIENTE

Y procesos de Customer Engagement Center con **integración nativa** entre soluciones



## SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN

mediante la implementación de controles orientados a cumplir **ISO 27000**



## LOW CODE

Para **crear software** de aplicaciones **sin ser experto** en código o programación manual



## INNOVACIÓN CONSTANTE

De nuevas funcionalidades con **actualizaciones automáticas** con estrategia de despliegue continuo



## EASY IN, EASY OUT

contratos **sin cláusulas de permanencia**



## GASTO VARIABLE

**Flexibilidad en la activación** de servicios. Cobro justo.

# Framework





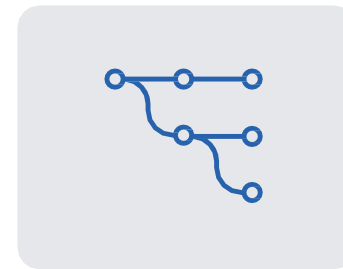
## wolkvox Manager

Es la plataforma para Contact Center en la nube por excelencia. Desde su interfaz puedes crear flujos de enrutamiento, IVRs, agentes virtuales de voz y mensajería instantánea, así como ejecutar campañas y acceder a más de 100 reportes, con altos índices de calidad y seguridad.



### Un Contact Center Autónomo

Gestiona tu operación de manera autónoma, al contar con diferentes funcionalidades que contemplan en 360 ° las necesidades de tu centro de contacto.



### Personaliza tu Operación

Diseña de manera simple, ágil y gráfica los flujos de atención a clientes usando componentes básicos, avanzados y herramientas de Inteligencia Artificial.



### Opera con calidad

Monitorea tus campañas en tiempo real para gestionarlas de manera proactiva. Además, puedes establecer parámetros de calidad con funcionalidades como Speech Analytics.





## wolkvox Agent

Tiene una interfaz que integra voz, datos y video, otorgando al asesor la capacidad de gestionar diferentes canales simultáneamente en el momento de atención. Además, cuenta con la información en tiempo real de las interacciones y del cliente. Asimismo, la plataforma permite que el líder de la operación conozca cuál es el canal en el que se encuentra interactuando el agente.



### Omnicanalidad

Permite que tus clientes interactúen con tu compañía desde diferentes canales y que tus asesores puedan gestionarlos desde una misma plataforma.



### Gamificación

Incluye herramientas de motivación basadas en los indicadores claves de desempeño (KPIs) de tu operación.



### Agent Script

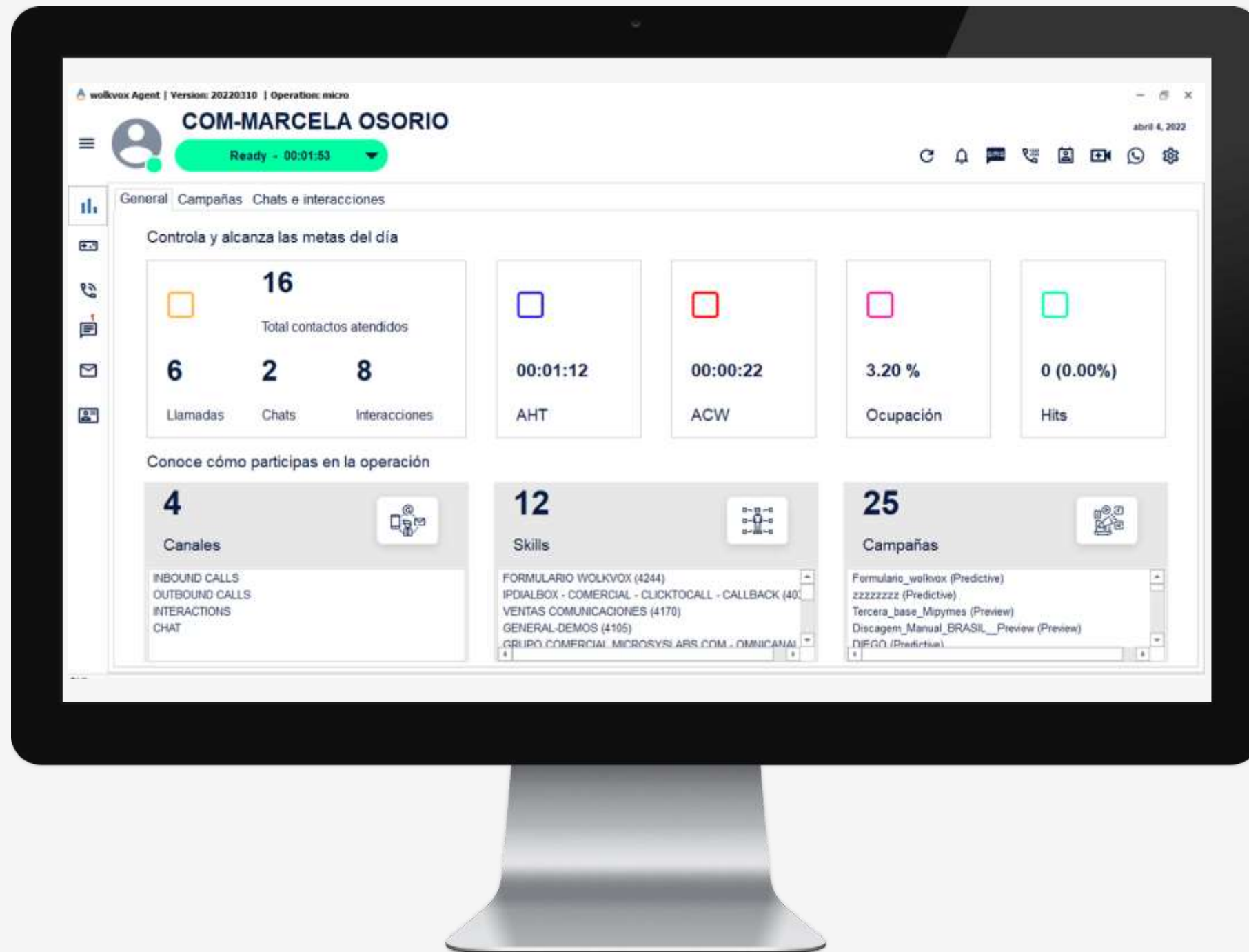
Con esta herramienta puedes establecer un guión de ayuda a la llamada con reglas de decisión y analizar la conversación entre el asesor y el cliente, al contar con sistemas de reconocimiento de voz.



# wolkvox Agent

## Omnicanalidad

El agente tiene la posibilidad de atender todos los canales desde un escritorio unificado.



**Recibe y realiza llamadas y videollamadas**

**Gestiona las interacciones de los clientes.**

**Interactúa por medio de chat con los clientes.**



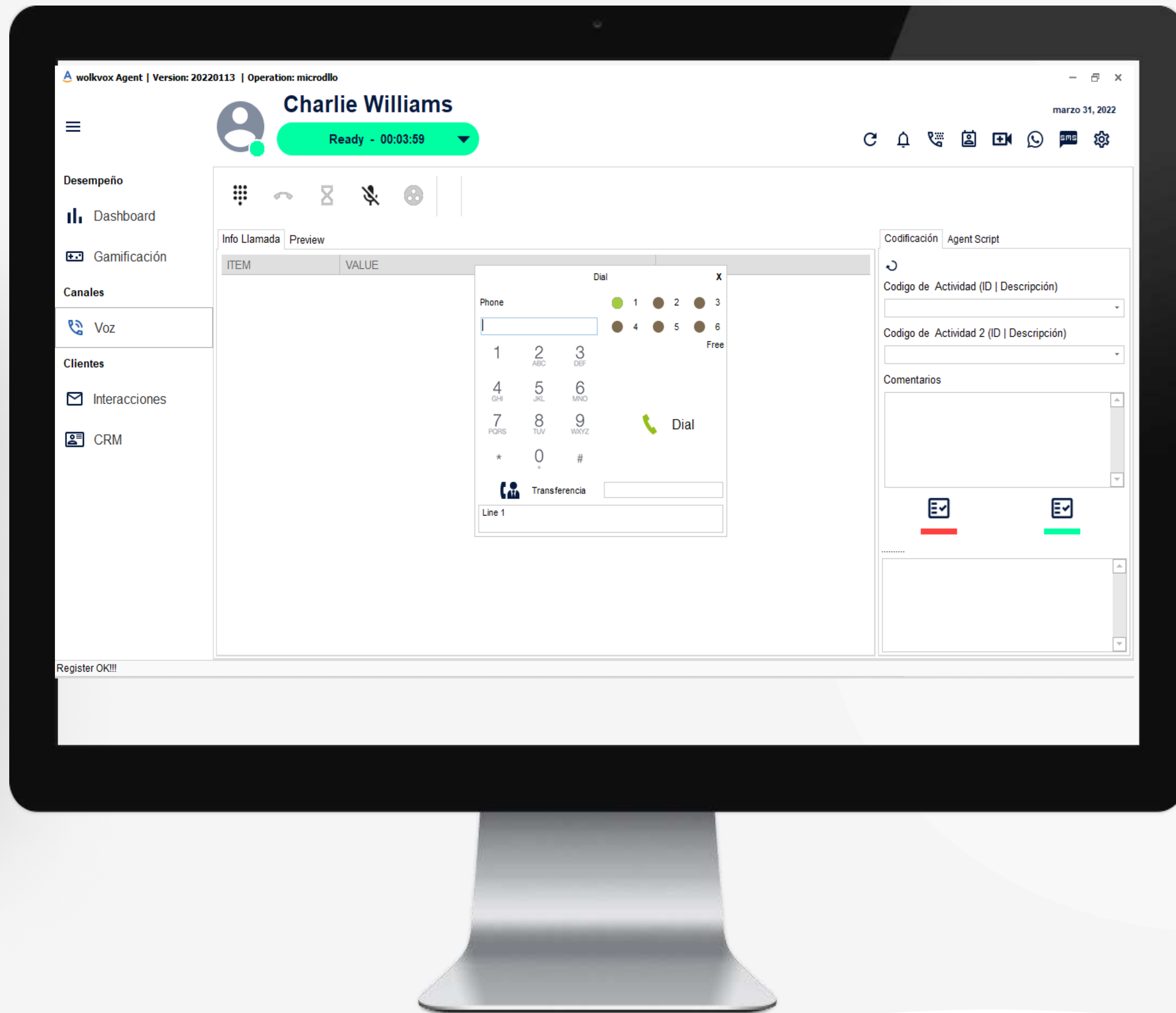


# wolkvox Agent Omnicanalidad

## Llamadas

El agente puede atender todas las llamadas que ingresen a la línea, contando además con la información de la llamada y del cliente.

El AgentBox cuenta con un softphone integrado, que permite realizar hasta 6 llamadas simultáneamente, con posibilidad de generar conferencias cuando sea necesario. También, ofrece la opción de transferir las llamadas a cualquier extensión o a un número externo.

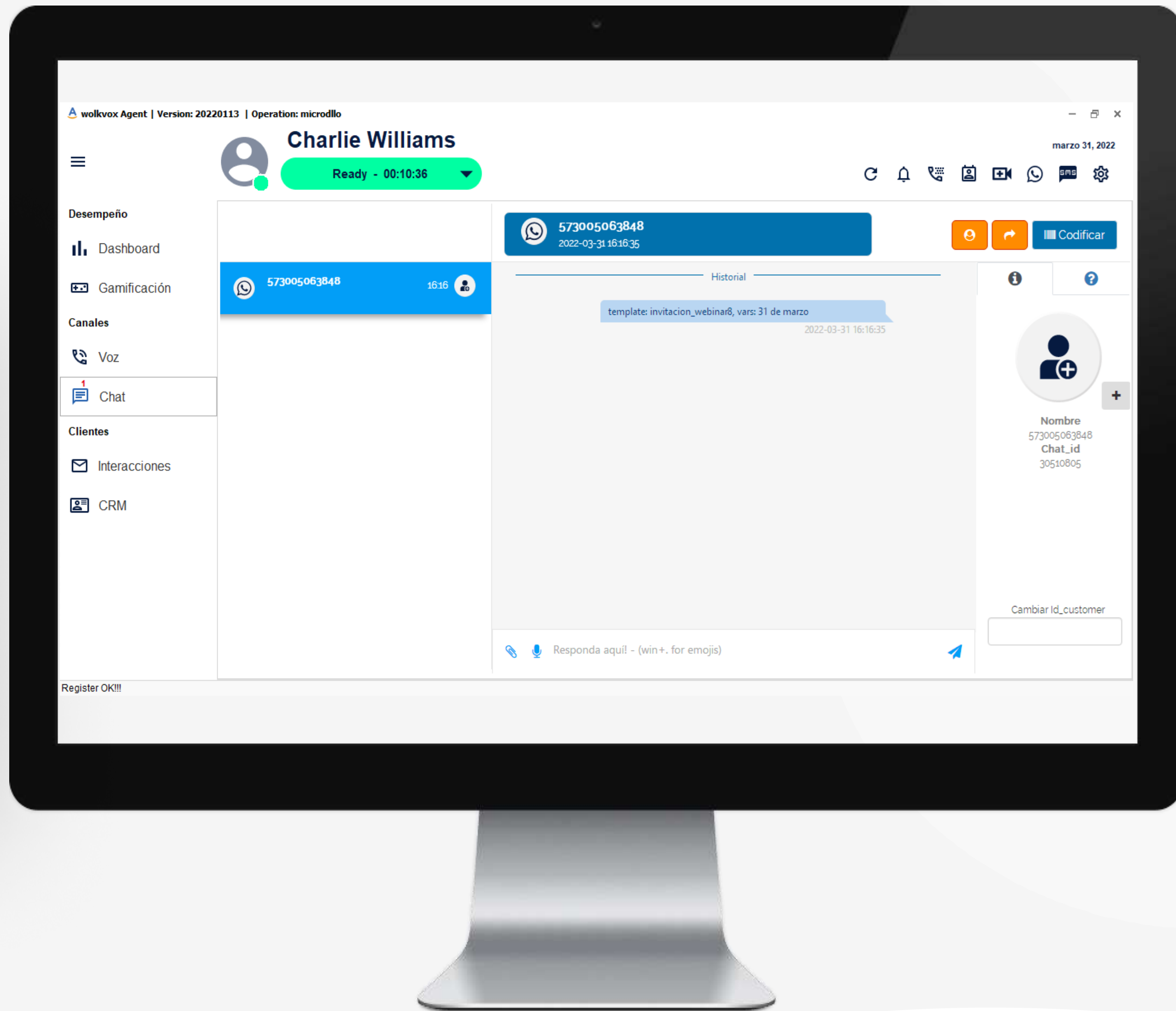




# wolkvox Agent Omnicanalidad

## Chat

El agente puede atender los chats provenientes de WhatsApp, chat web, Facebook Messenger, Telegram y Line. En el entorno de chat, la plataforma tiene la capacidad de transferir los chats a otras extensiones y de tipificar el 100% de ellos.

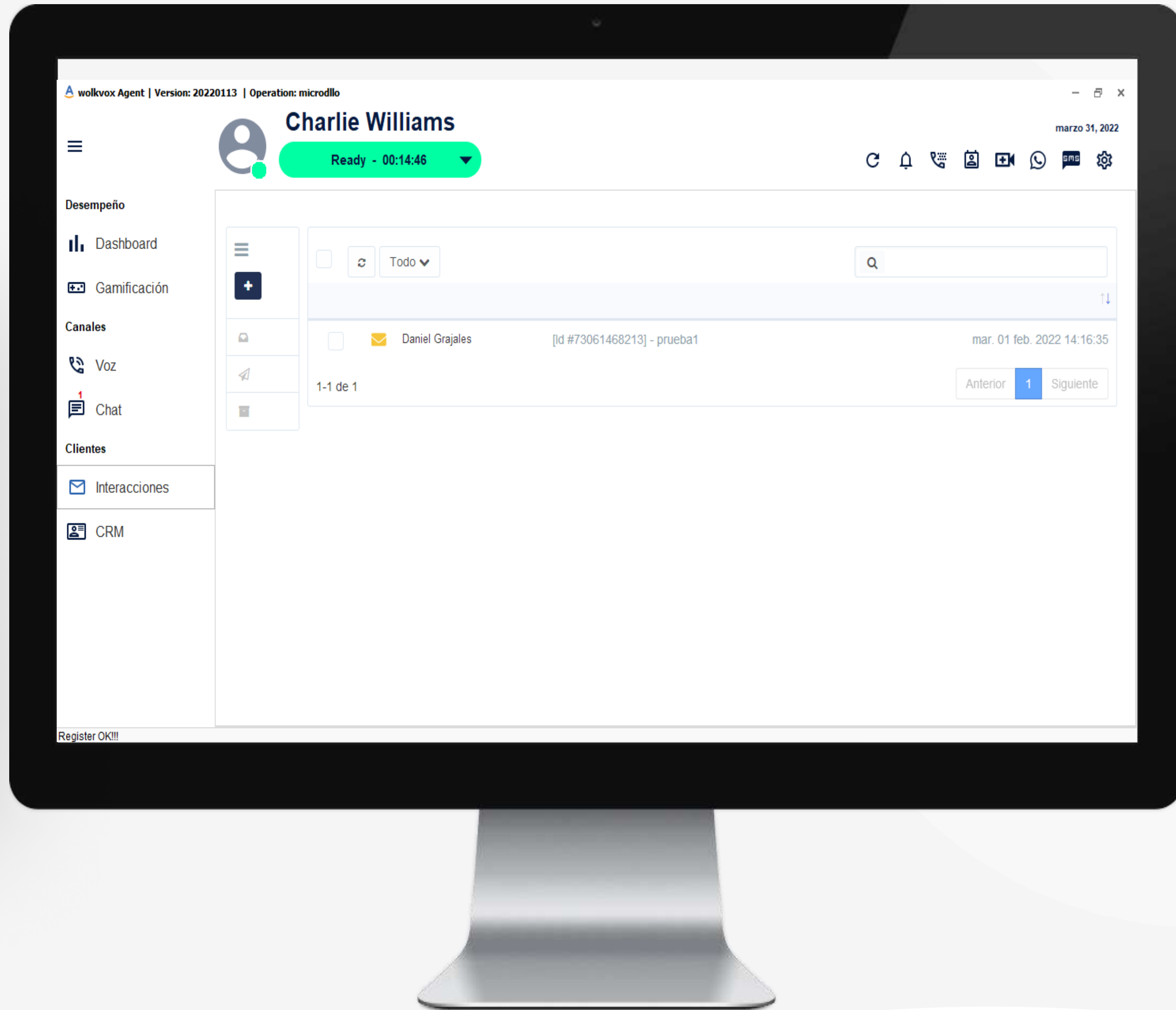




# wolkvox Agent Omnicanalidad

## Interacciones

El agente puede gestionar las interacciones que ingresan desde los canales Email, Facebook Page, Instagram y Twitter.

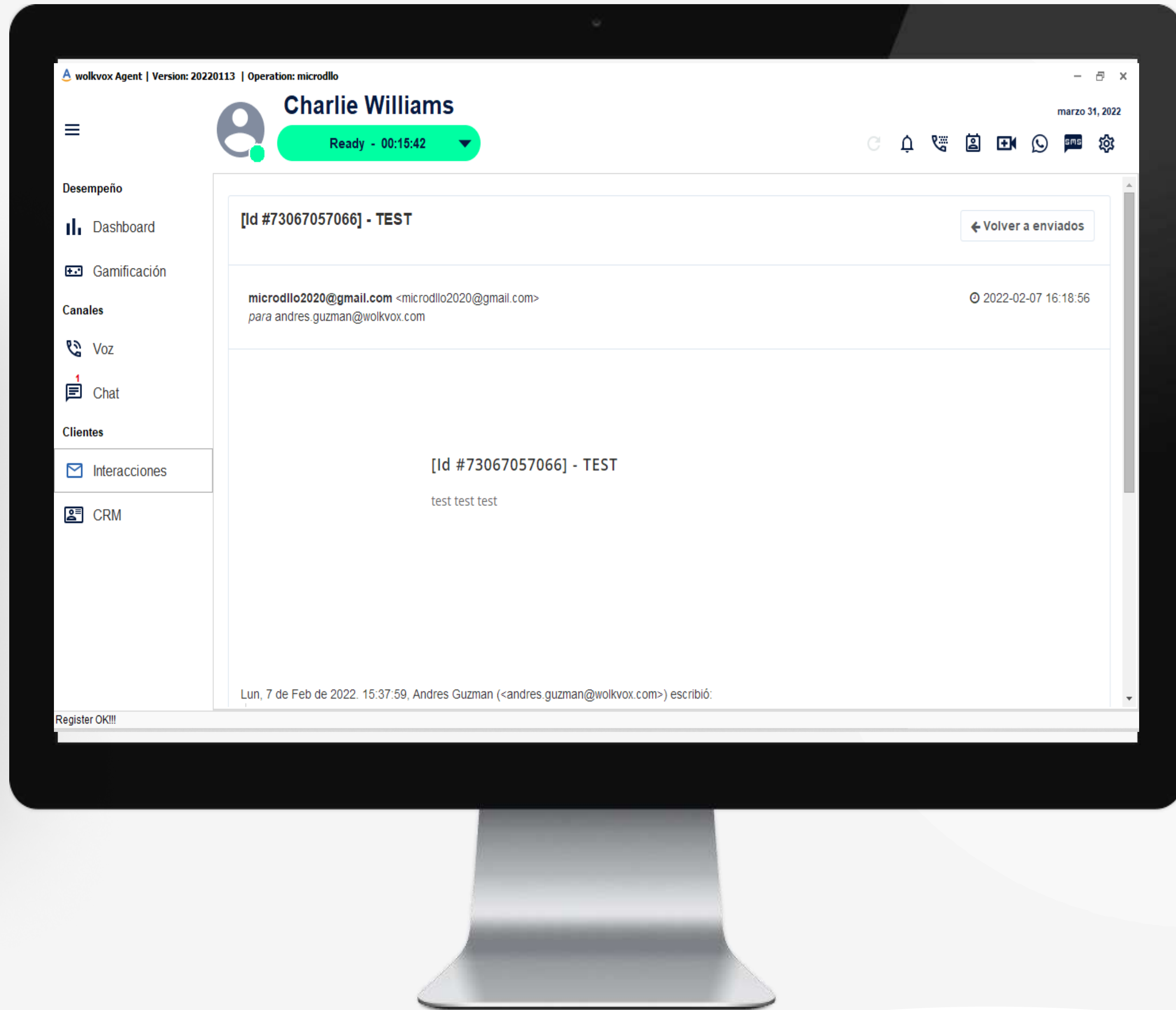




# wolkvox Agent Omnicanalidad

## Interacciones

Al dar clic sobre la interacción que se desea gestionar, se habilita la interfaz de escritura, que nos permite personalizar las respuestas hacia los clientes. En estas se pueden insertar links, imágenes y videos.

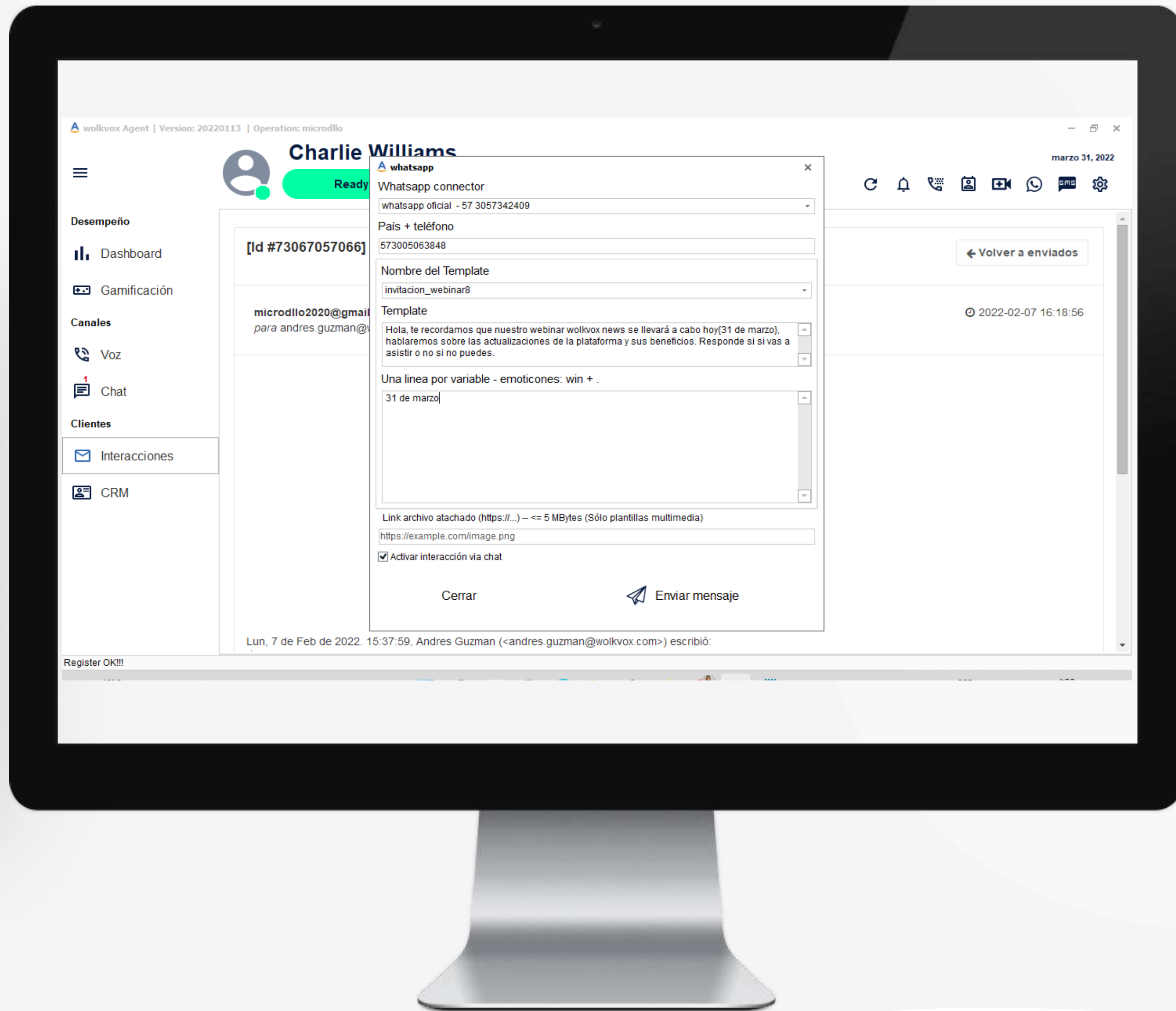




# wolkvox Agent Omnicanalidad

## Whatsapp

Desde el agentbox, se puede realizar el envío manual de mensajes a WhatsApp.

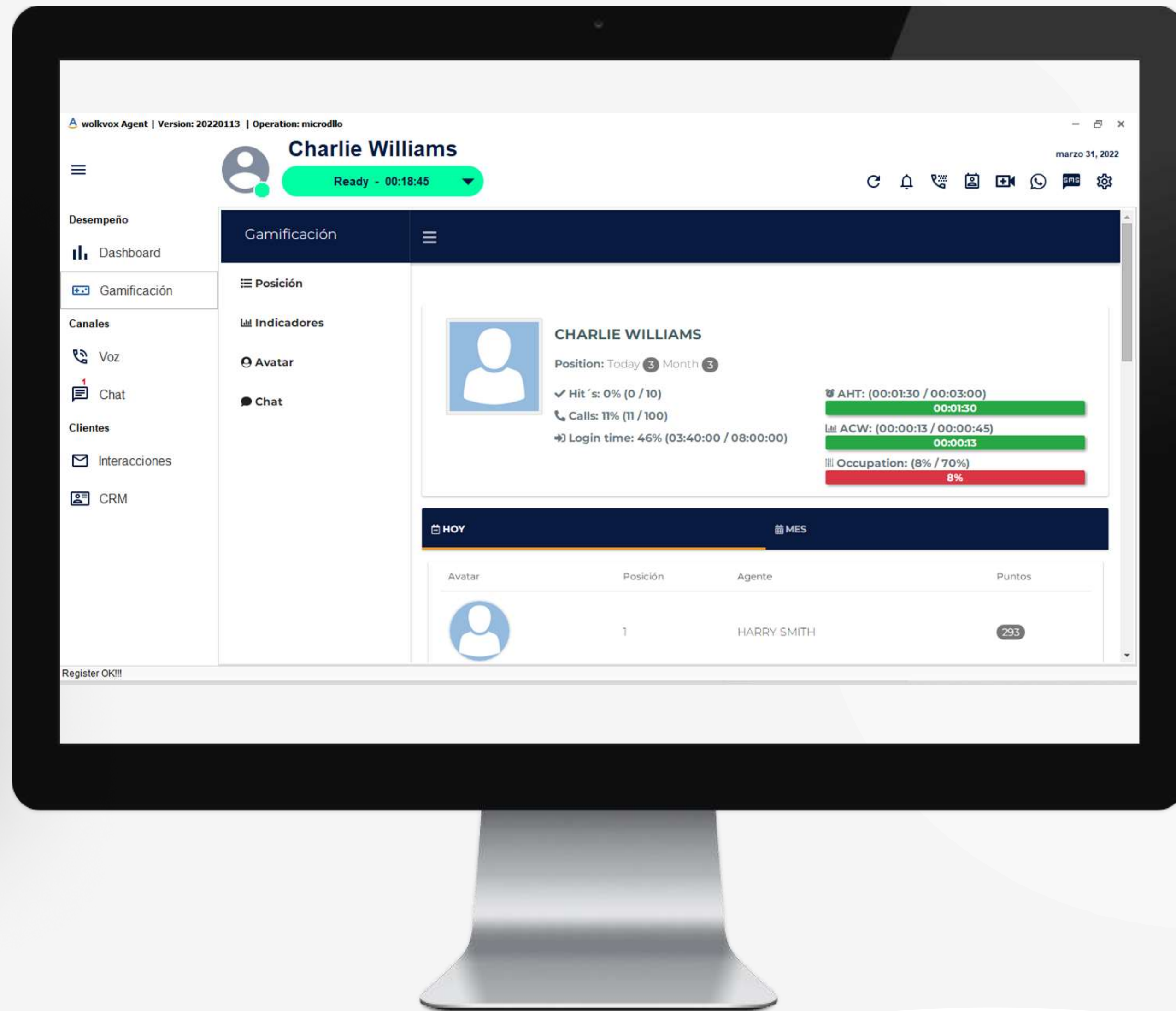




# wolkvox Agent

## Gamificación

En el módulo wolkvox se pueden parametrizar los resultados deseados para cada operación, con el fin de que la plataforma realice el análisis automático del desempeño de los asesores y los ubique según su posición. El AgentBox también permite ver el historial de gestión de los últimos 30 días.



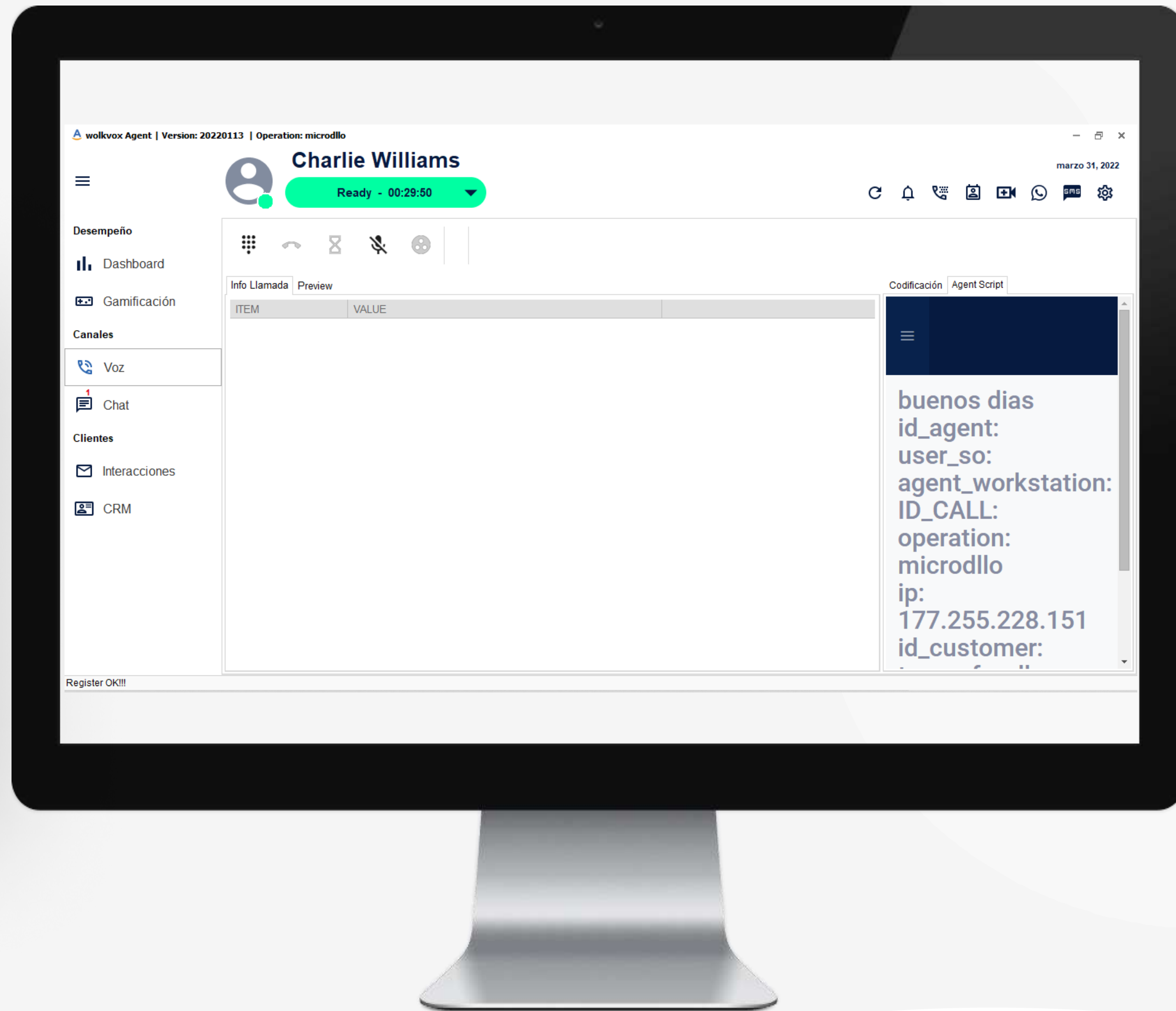




# wolkvox Agent

## Agent Script

wolkvox Agent cuenta con un script o guion, que sirve como base para una mejor prestación del servicio. Se podrá emplear para brindarle información al asesor sobre el cliente que está atendiendo, definir los flujos de decisión ante cada respuesta obtenida y recolectar información.

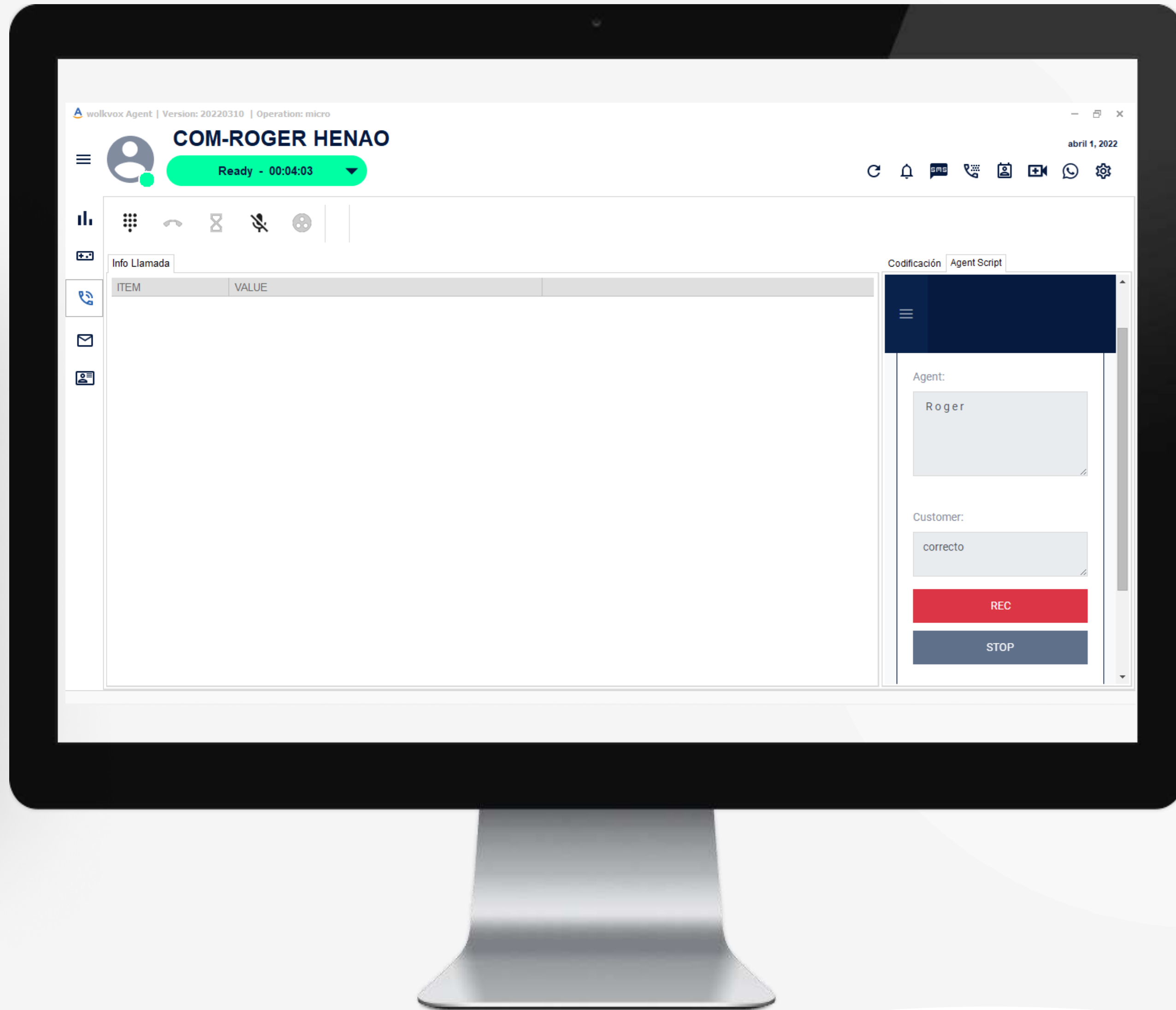




# wolkvox Agent

## Agent Script - Contrato Digital

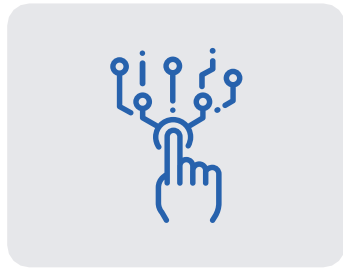
La plataforma wolkvox permite realizar contratos digitales, usando un protocolo informático que, mediante la aplicación de sistemas de reconocimiento de voz, automatiza y procesa el diálogo de una llamada, convirtiéndola en texto, para facilitar y verificar el cumplimiento de la negociación de un acuerdo, sin necesidad de tener una cláusula contractual física.





## wolkvox Studio

Se trata de un entorno gráfico que permite configurar diferentes motores de enrutamiento. Solo necesitas arrastrar y soltar componentes combinando funcionalidades de Inteligencia Artificial, reconocimiento automático de voz, decisiones basadas en intenciones, estadísticas de cola, conexión a múltiples canales, consultas a bases de datos, conexión Rest API y desarrollo PHP.



### Routing Voice

Permite diseñar IVRs y agentes virtuales, con funcionalidades de ASR e Inteligencia Artificial.



### Routing Chat

Puedes crear tu propio chatbot, con posibilidad de desborde a agente.



### Routing Interacciones

Esta herramienta te permite crear motores de enrutamiento para gestionar tus contactos desde redes sociales.



### Diagram Scripting

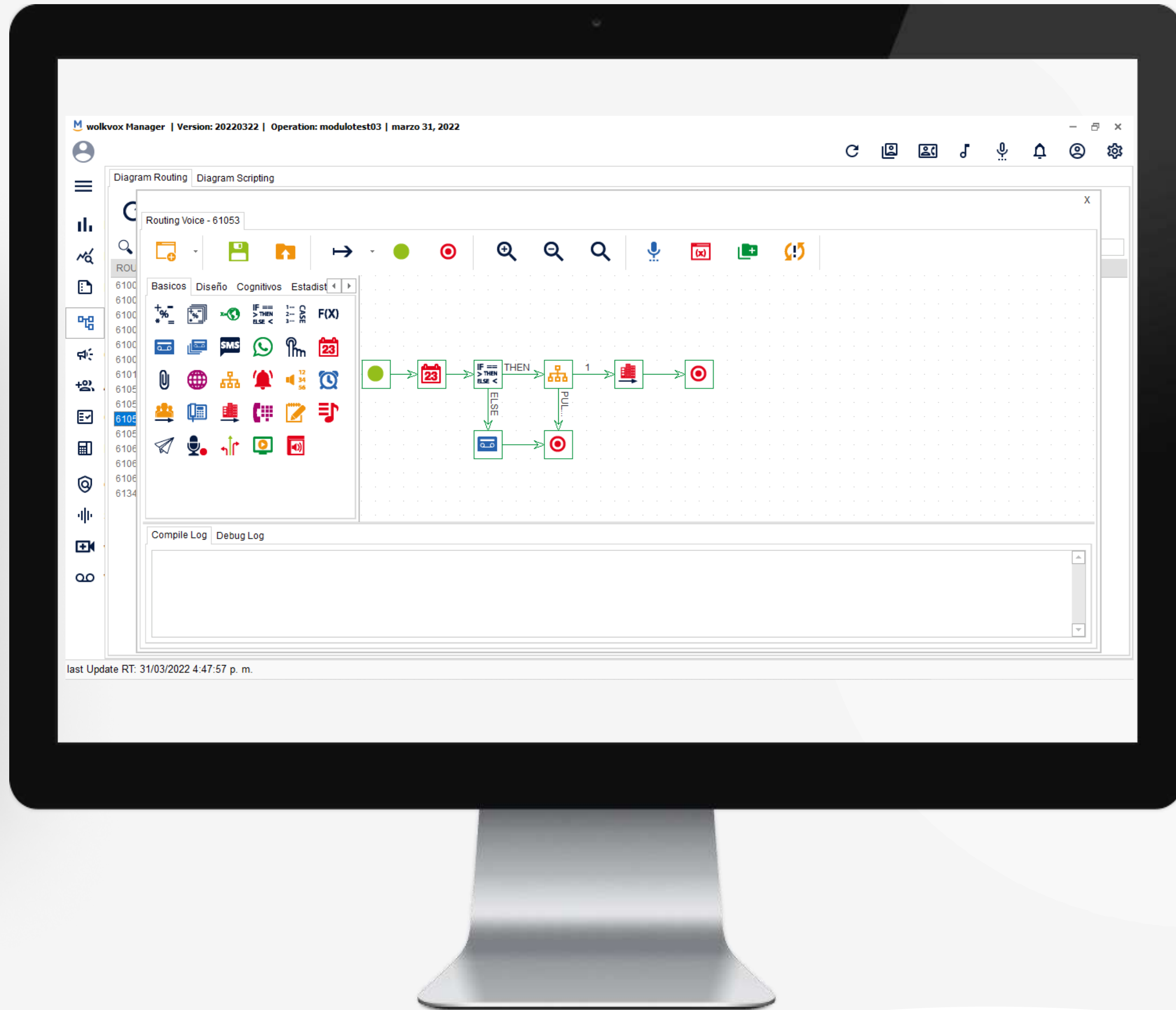
Diseña el flujo de tus conversaciones desde un ambiente gráfico y amigable.



# wolkvox Studio

## Routing Voice

Es un entorno gráfico que te permite diseñar un IVR a través de funcionalidades

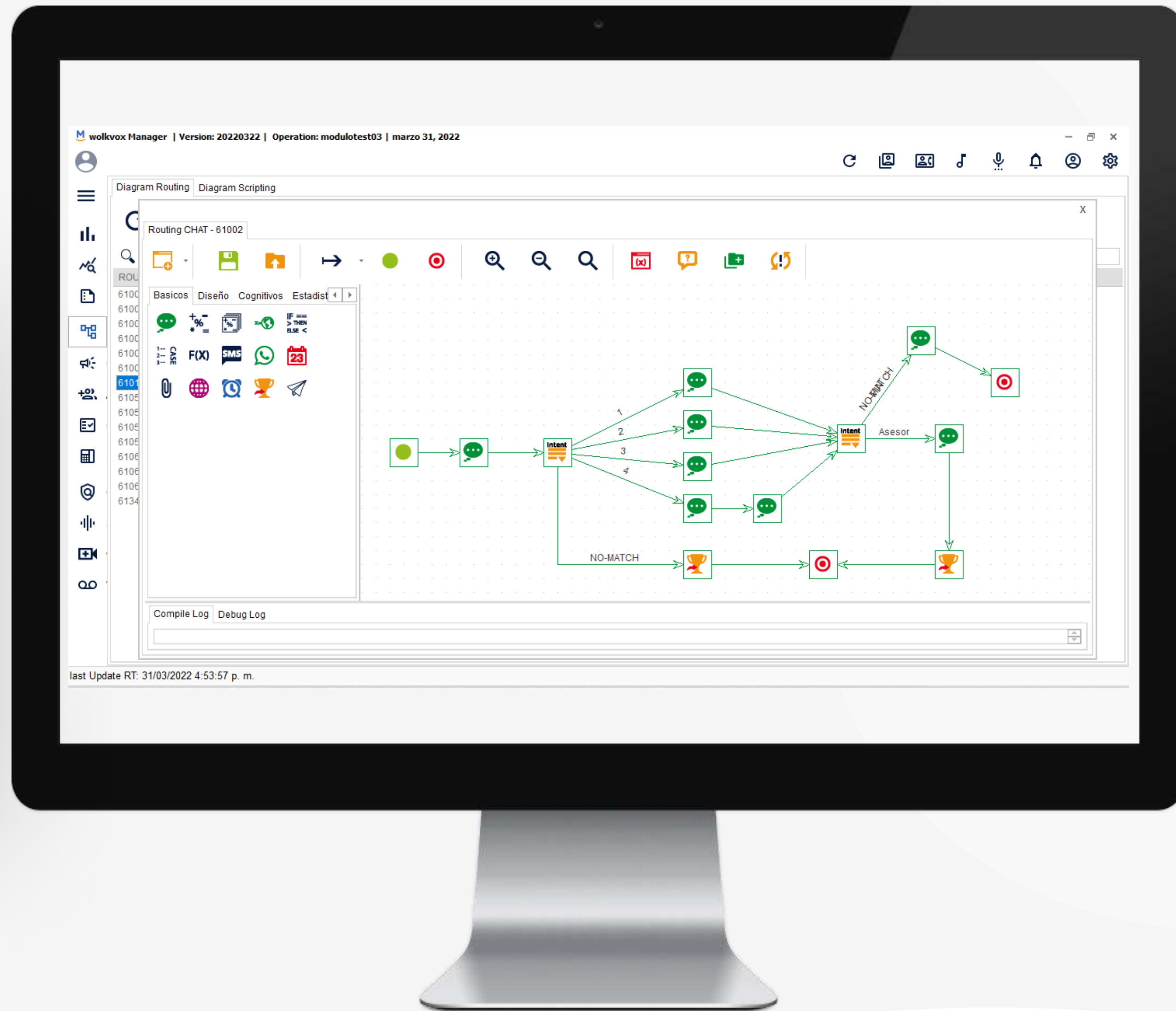




# wolkvox Studio

## Routing Chat

Crea tu propio chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente a través nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales de Inteligencia Artificial.

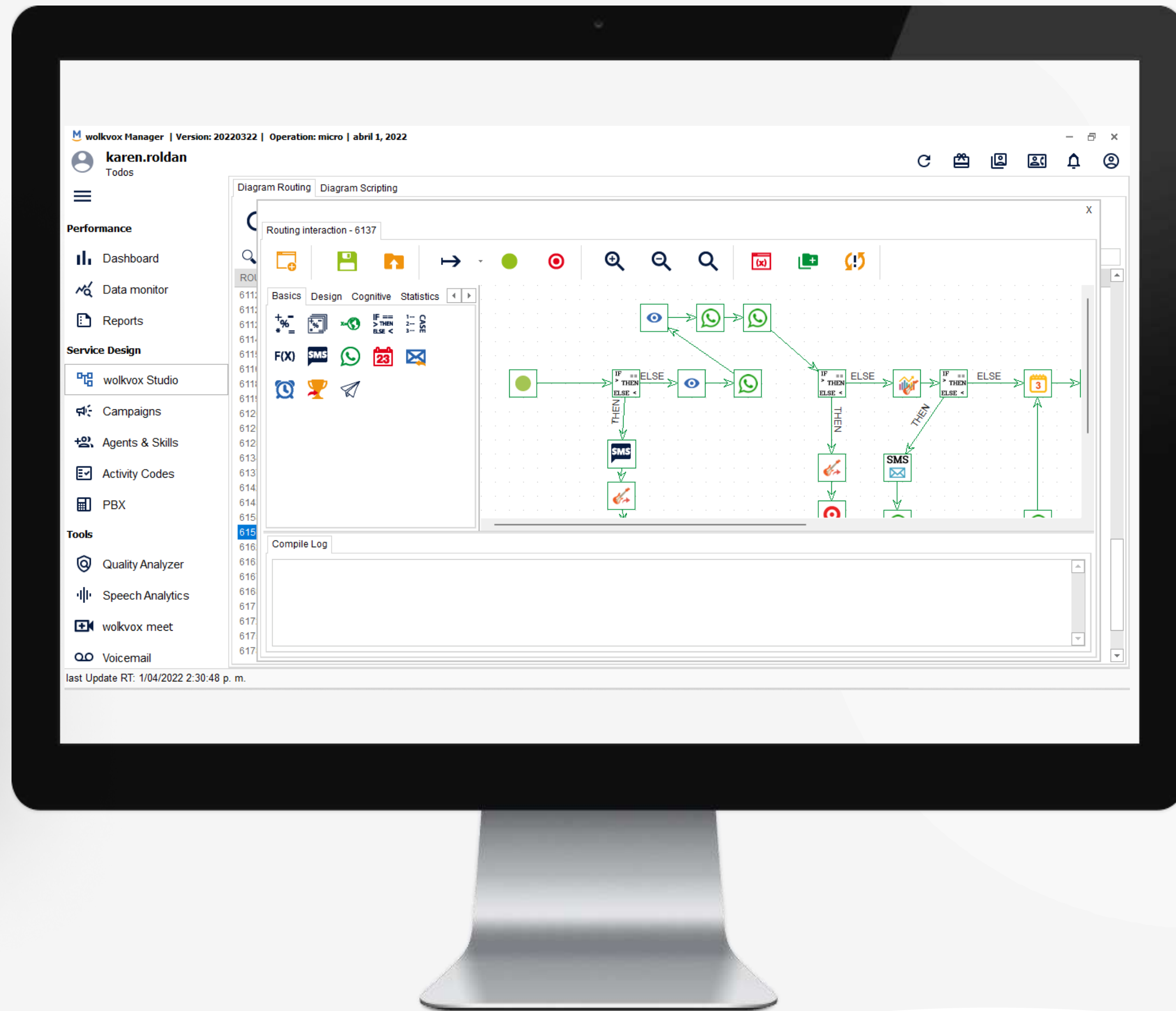




# wolkvox Studio

## Routing Interacciones

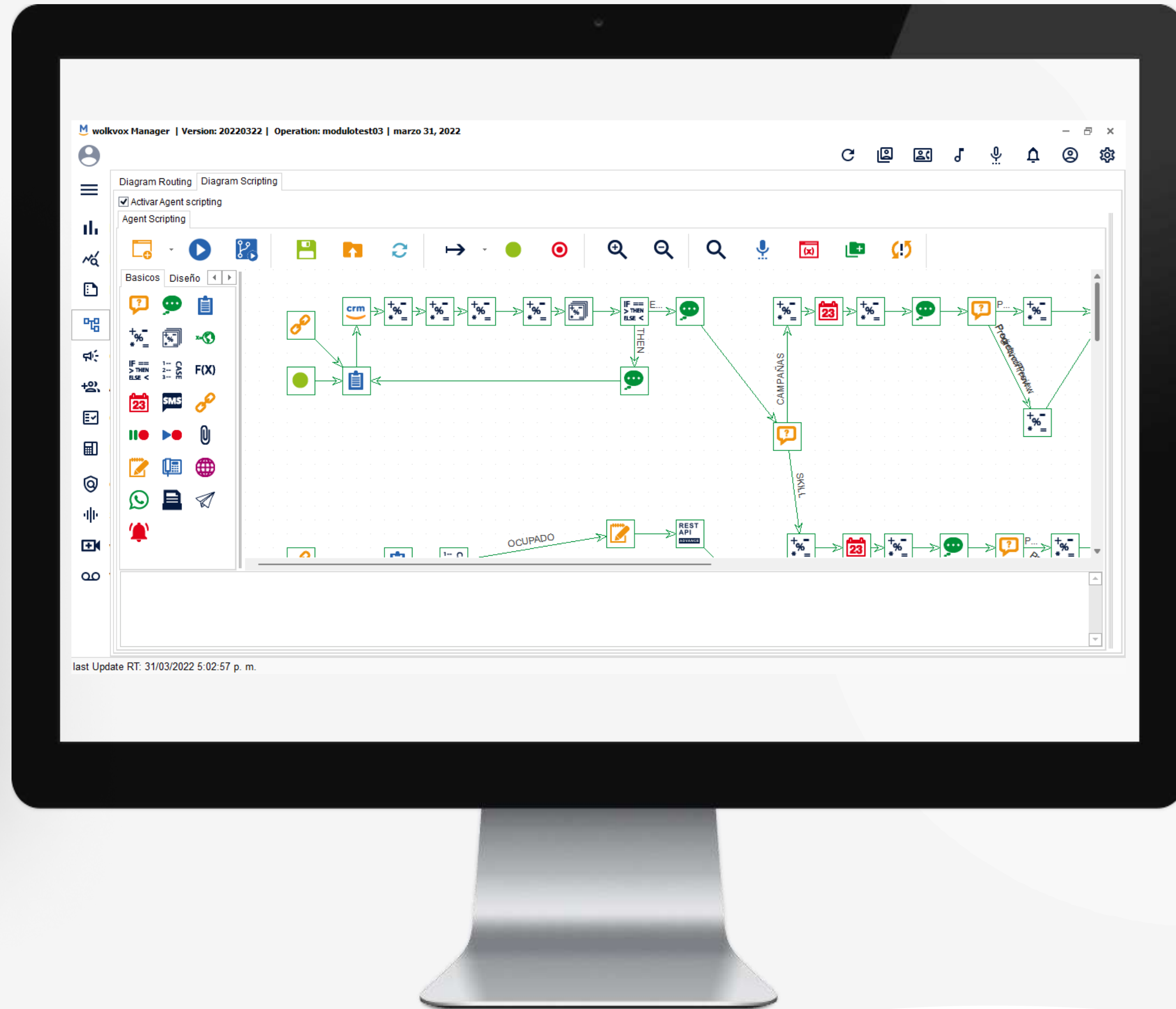
Diseña tu propio motor de enrutamiento de interacciones como Email, Facebook, Instagram y Twitter, para que estas sean respondidas usando bots.





## Diagram Scripting

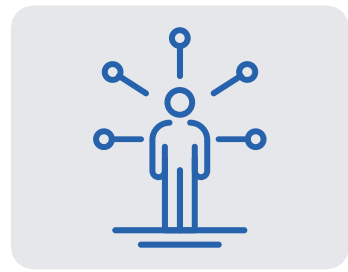
Es un ambiente simple que permite diseñar flujos y guiones con todas las características requeridas para ayudar al asesor en la llamada, y contemplar las diferentes posibilidades de acción ante cada respuesta dada por el cliente al integrar el contrato digital.





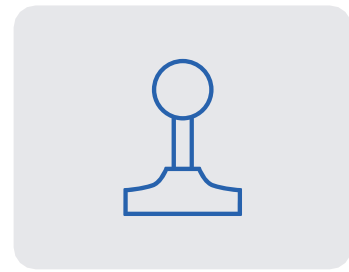
## Marcador Predictivo Omnicanal

Con wolkvox puedes configurar marcación predictiva, marcación progresiva, preview y manual. La plataforma cuenta con el mejor algoritmo de marcación predictiva en el módulo automático, que permite realizar hasta 10 llamadas simultáneas por cada agente conectado, aumentando su ocupación y productividad.



### Estrategia Omnicanal

Parametriza las interacciones por canal telefónico, IVR, Email y SMS.



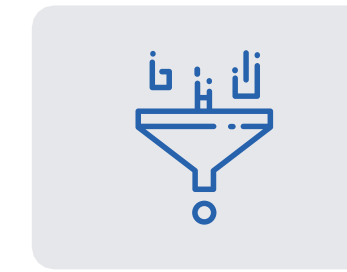
### Autopilot

Esta funcionalidad te permite realizar remarcaciones automáticamente, de acuerdo a los resultados de máquina.



### Listas Negras

Configura listas negras dentro de las bases de datos, para bloquear los números que no vas a gestionar en tus campañas.



### Filtros

Crea diferentes filtros y búsquedas en tus bases de datos cargadas a la plataforma.



### AMD + IA

Inteligencia Artificial para reconocimiento de máquinas contestadoras.

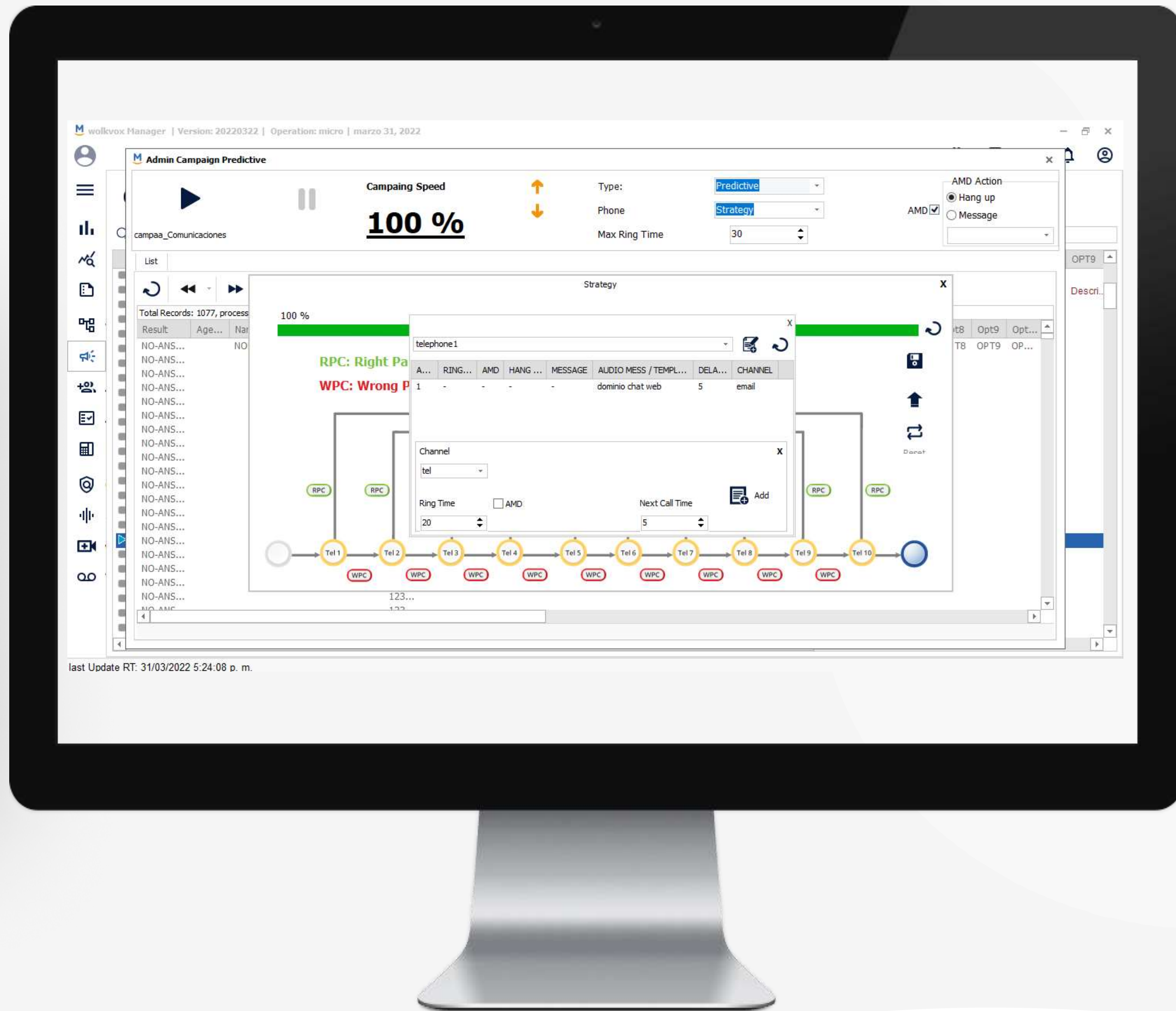




# Marcador Predictivo Omnicanal Estrategia Omnicanal

## Canal Telefónico

En el canal telefónico es posible configurar el tiempo de ring máximo por llamada, además del AMD (Detección de máquina contestadora). En el segundo caso se ofrece la opción de colgar la llamada o dejar un mensaje pregrabado. También, se puede configurar el tiempo de la siguiente interacción, que puede ser una llamada u otro canal de contacto.

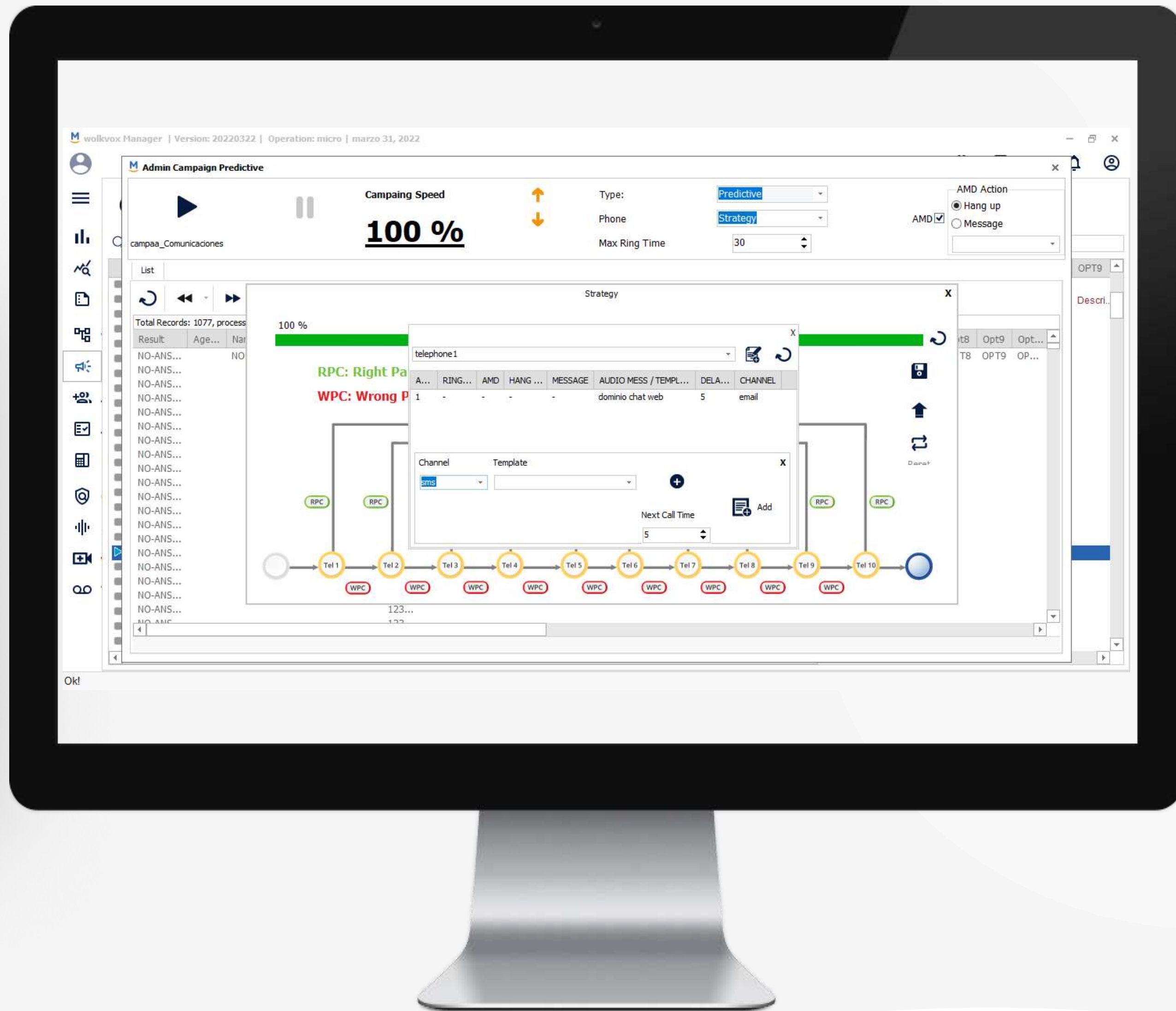




# Marcador Predictivo Omnicanal Estrategia Omnicanal

## Canal SMS

En el canal SMS es posible realizar plantillas que se pueden personalizar fácilmente con toda la información de la base de datos. También, se puede configurar el tiempo de la siguiente interacción y canal de contacto, así como hacer un envío de 10.000 SMS por hora.

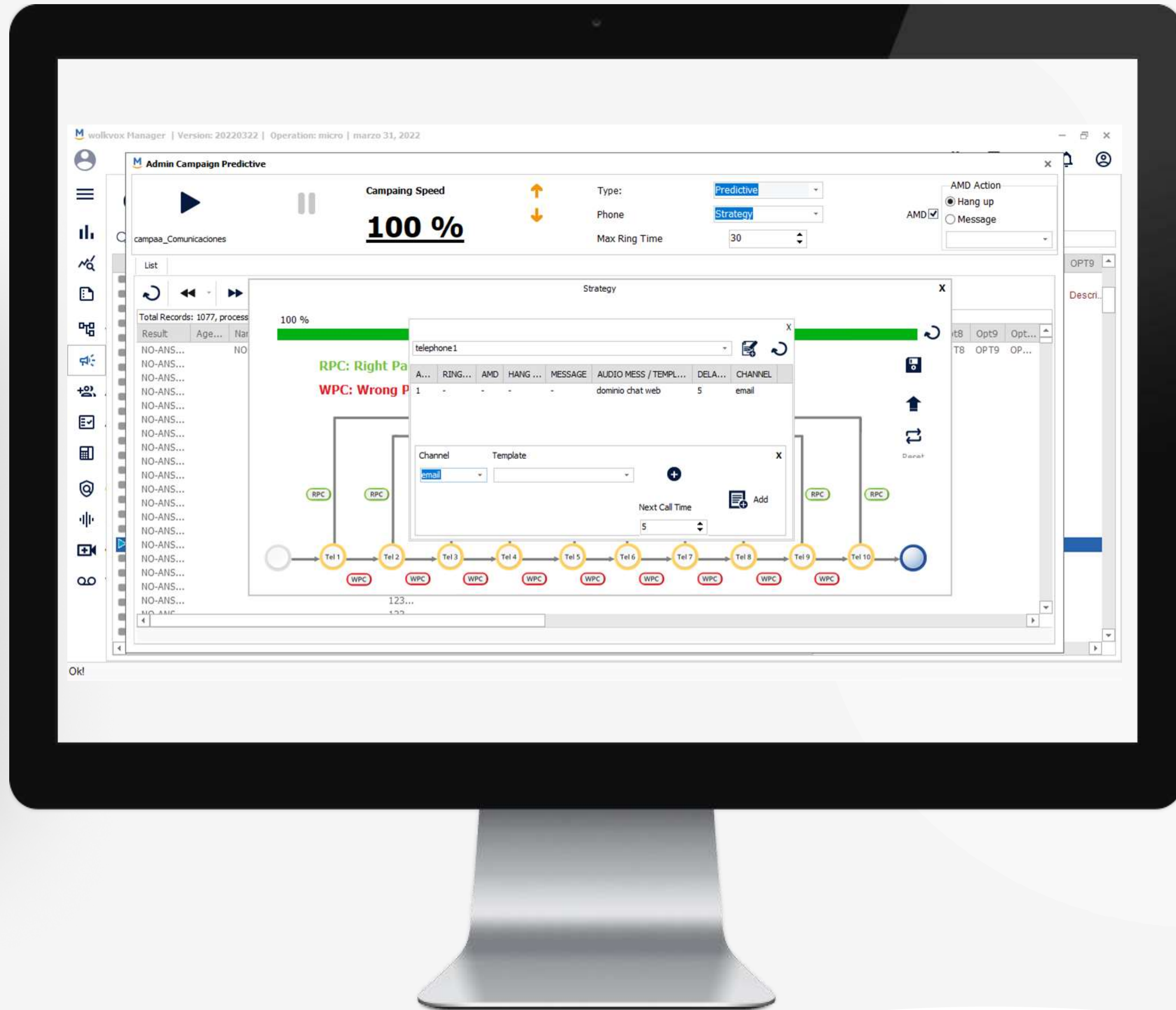




# Marcador Predictivo Omnicanal Estrategia Omnicanal

## Canal e-mail

En el canal Email es posible realizar plantillas con formato HTML, que se pueden personalizar fácilmente con toda la información de la base de datos. También se puede configurar el tiempo de la siguiente interacción y canal de contacto, así como enviar 10.000 correos electrónicos por hora.

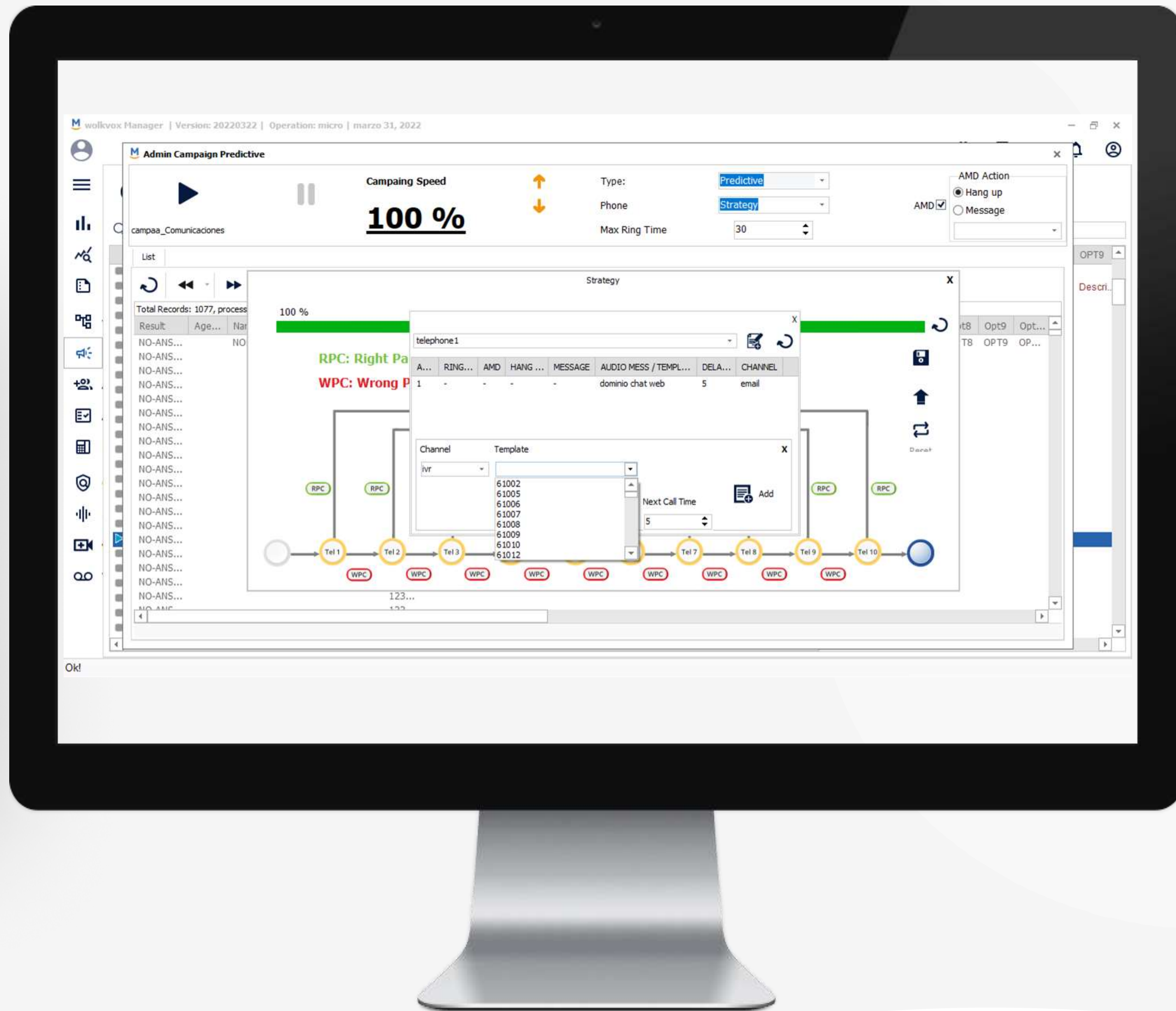




# Marcador Predictivo Omnicanal Estrategia Omnicanal

## Canal IVR - Virtual Agent

Es un ambiente simple que permite diseñar el flujo y de guiones con todas las características requeridas para ayudar al asesor en la llamada, y contemplar las diferentes posibilidades de acción ante cada respuesta dada por el cliente. Integrando contrato digital.

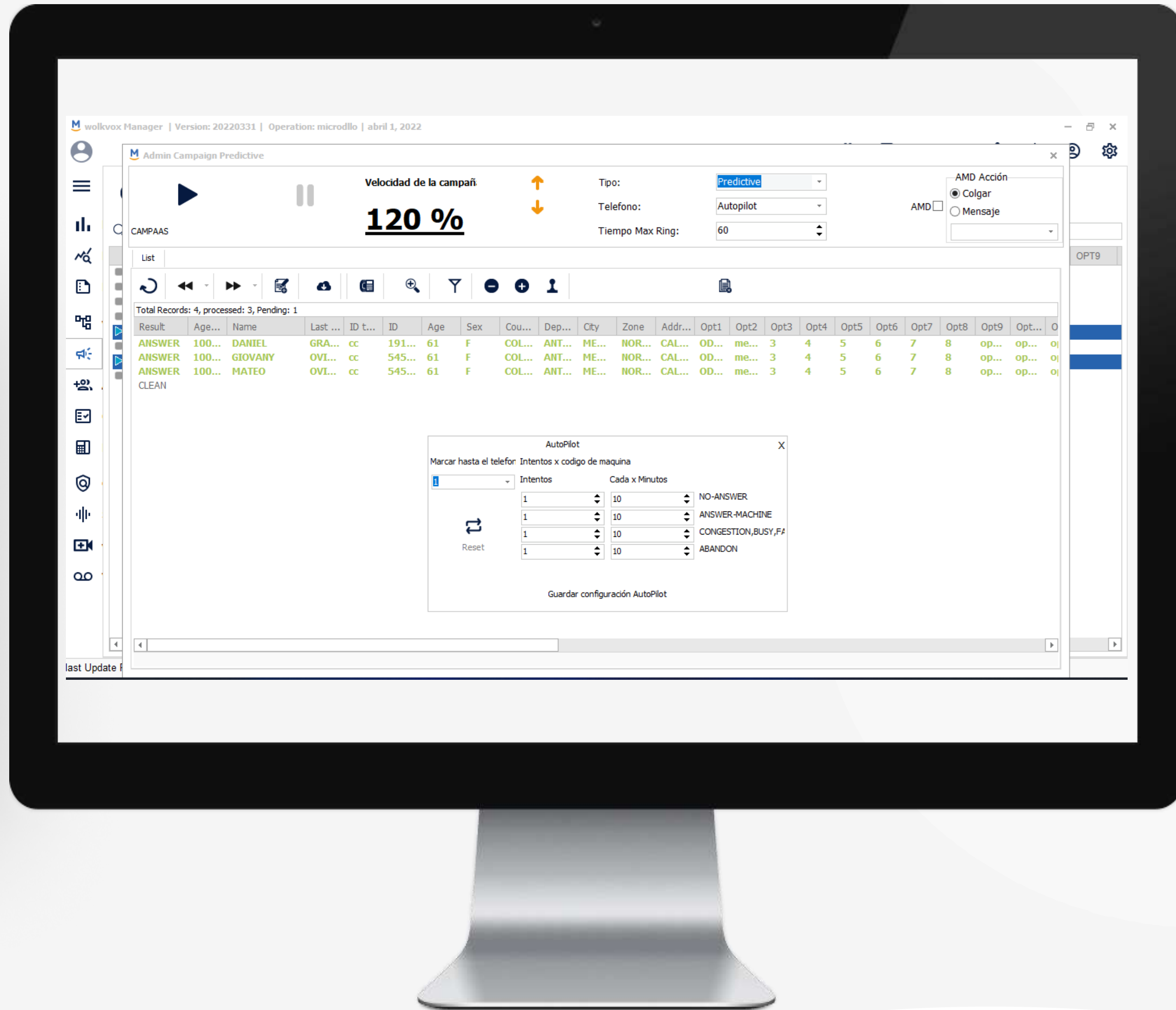




# Marcador Predictivo Omnicanal

## Autopilot

La plataforma permite parametrizar múltiples intentos de marcación de acuerdo a los códigos de máquina de cada teléfono. Este funciona de manera vertical y cumple la regla de marcación para todos los números del cliente.

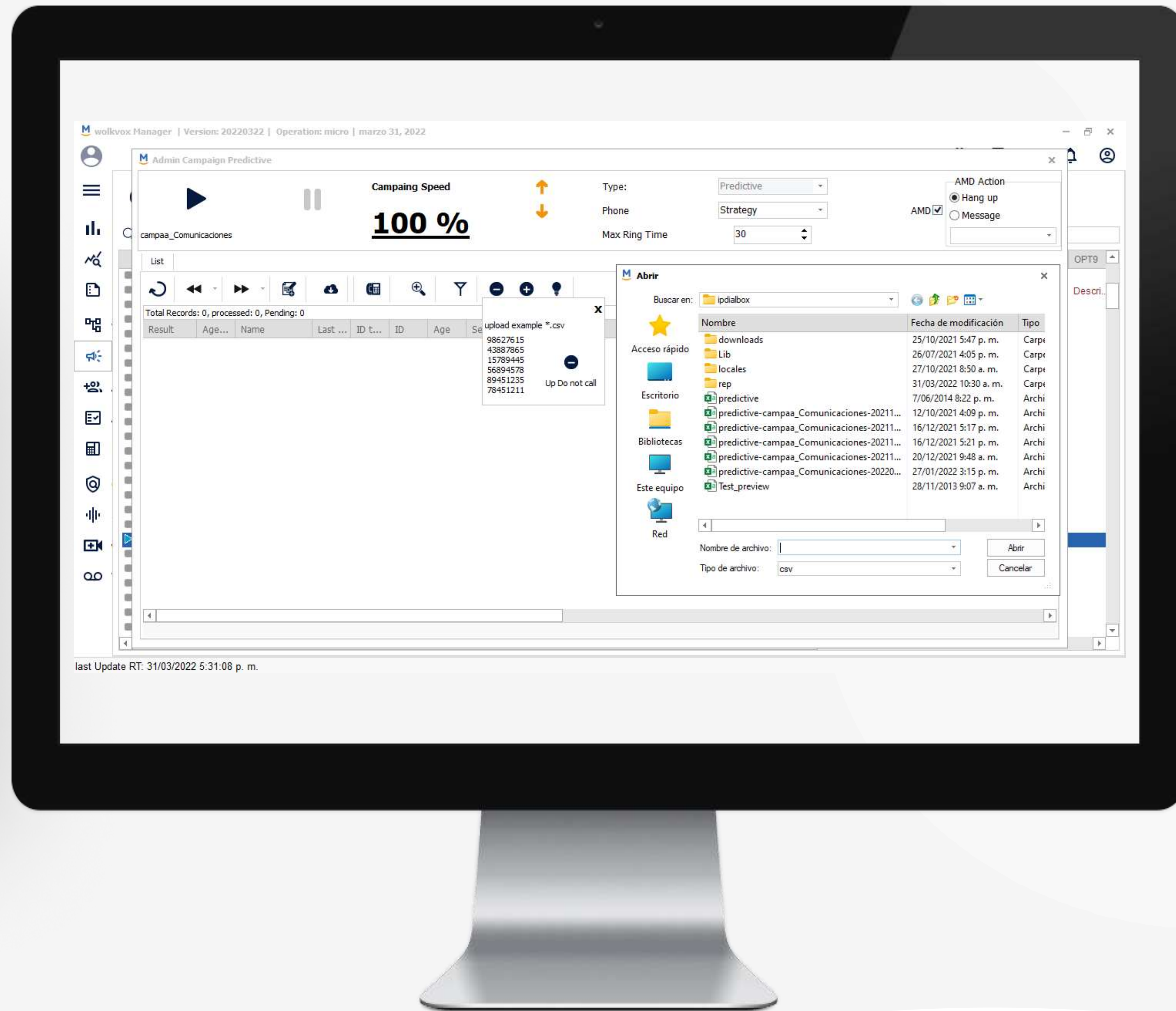




# Marcador Predictivo Omnicanal

## Listas Negras

Puedes configurar listas negras de forma masiva, para restringir la marcación a los números que no deseas gestionar, o que debes extraer de la base de datos, sin necesidad de hacer cruces entre información.

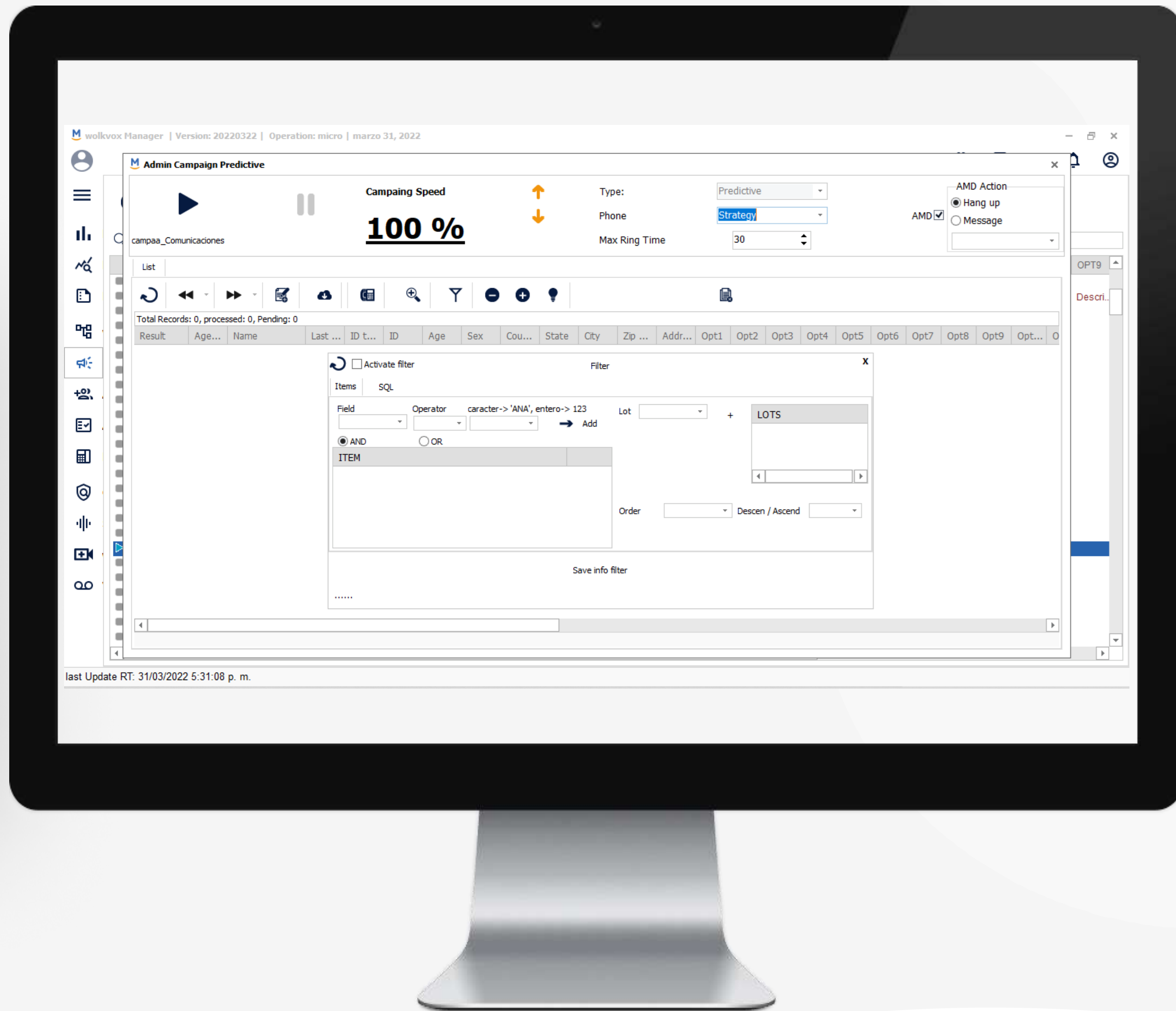




# Marcador Predictivo Omnicanal

## Filtros

Filtra los registros con la información de la base de datos por medio de listas desplegables anidadas o SQL.





## Calidad

wolkvox posee múltiples herramientas para garantizar la satisfacción del cliente, empoderando a las personas para ayudarlas a obtener mejores resultados. Todo esto basado en las mejores prácticas de las normas COPC (Customer Operations Performances Centers).



### Aseguramiento de Calidad

Parametriza diferentes matrices de calidad y atributos de errores críticos y no críticos, de acuerdo a los estándares de la COPC.



### Speech and Text Analytics

Analiza de forma automática la voz del asesor y del cliente, para obtener datos de seguimiento de protocolo, rapidez de respuesta de las llamadas, entre otras.



### Encuesta de Satisfacción

Te permite realizar encuestas de satisfacción y analizar las emociones de tus clientes al finalizar la interacción con el asesor.



### Monitoreo de Interacciones

Puedes ver y escuchar las interacciones gestionadas desde la aplicación por medio de grabaciones de pantalla.



### Grabación de Voz y Pantalla

Tienes la opción de escuchar el audio, exportarlo o copiarlo. Además, puedes capturar en video la pantalla del equipo de cómputo de tus agentes durante una llamada.



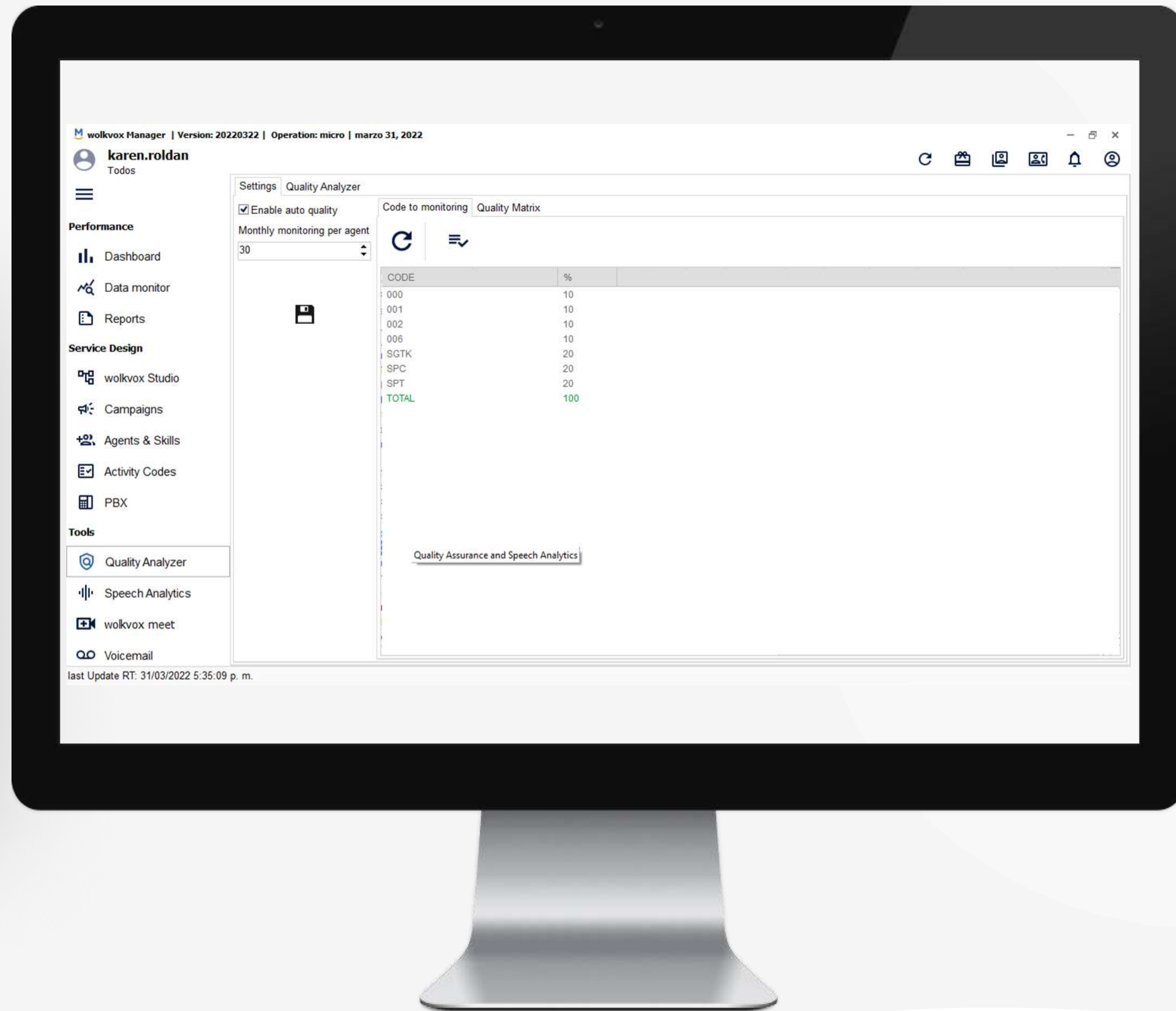


# Calidad

## Aseguramiento de calidad

### Códigos a Monitorear

Se pueden parametrizar los códigos de llamada sobre los que se desea realizar el aseguramiento de calidad, para garantizar que sean las llamadas más importantes para el proceso. Al activar la calidad automática, el sistema enviará la tarea de una muestra de llamadas aleatorias para el analista de calidad.



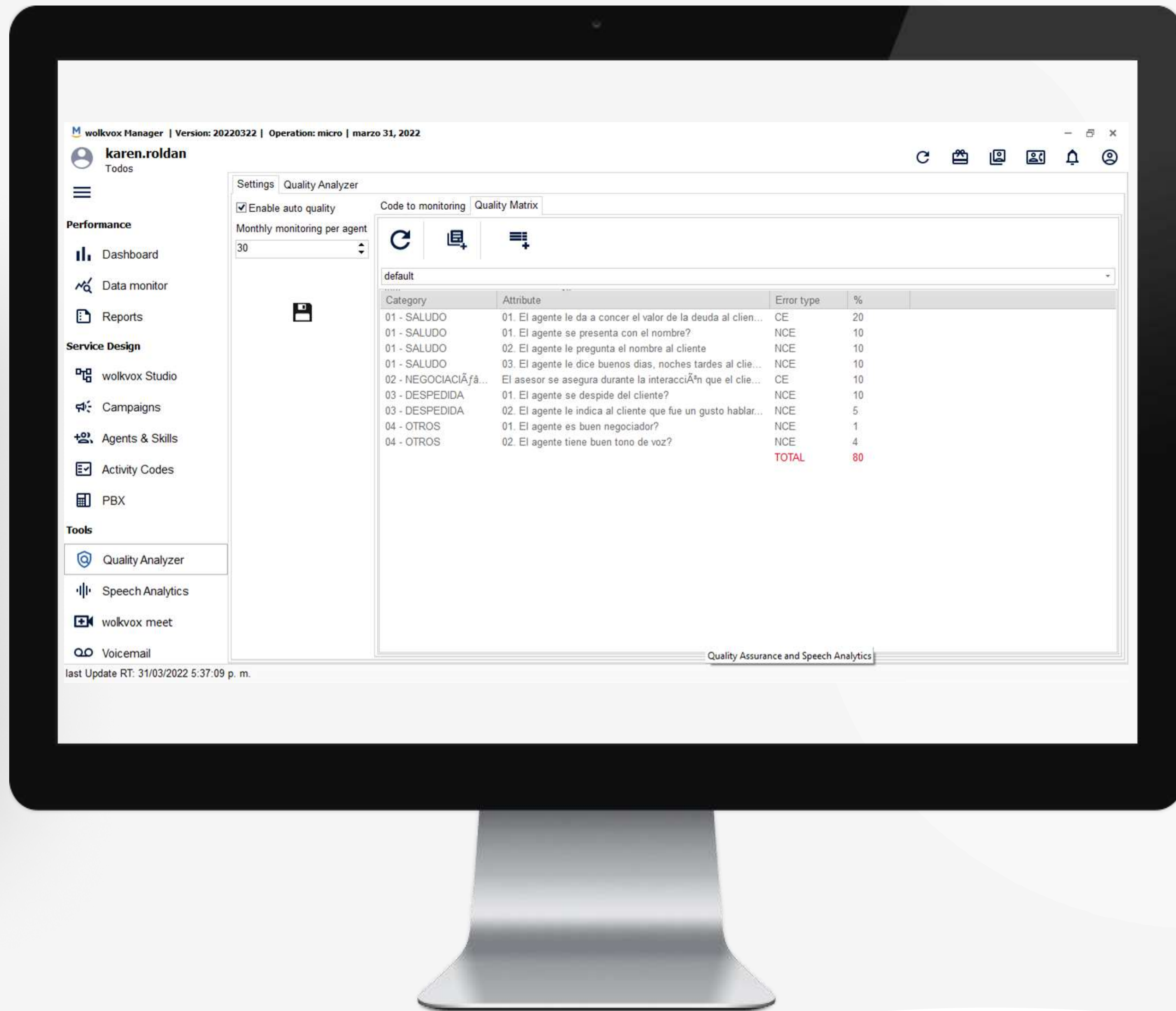


# Calidad

## Aseguramiento de calidad

### Matriz de Calidad

Configura las diferentes matrices de calidad, separando entre errores críticos y no críticos, para permitir que cada atributo sea valorado según su importancia.



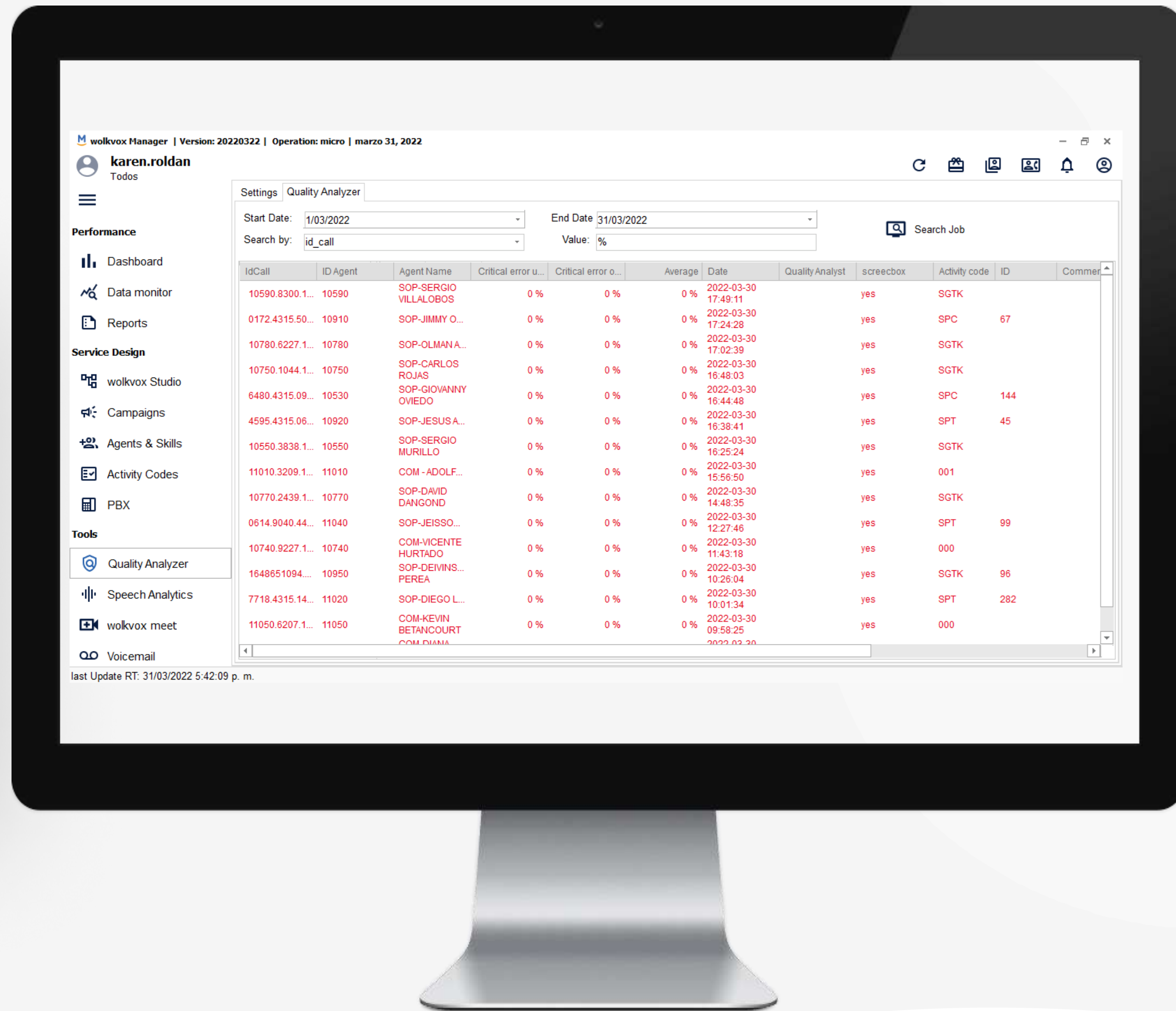


# Calidad

## Aseguramiento de calidad

### Monitoreo de Calidad

En la pestaña de monitoreo, en la opción aseguramiento de calidad, están alojadas las llamadas que el sistema ha enviado como tarea para que el analista de calidad la califique. Las que aparecen en color rojo, son las llamadas que están pendientes por evaluar y, las verdes, las que ya han sido calificadas.



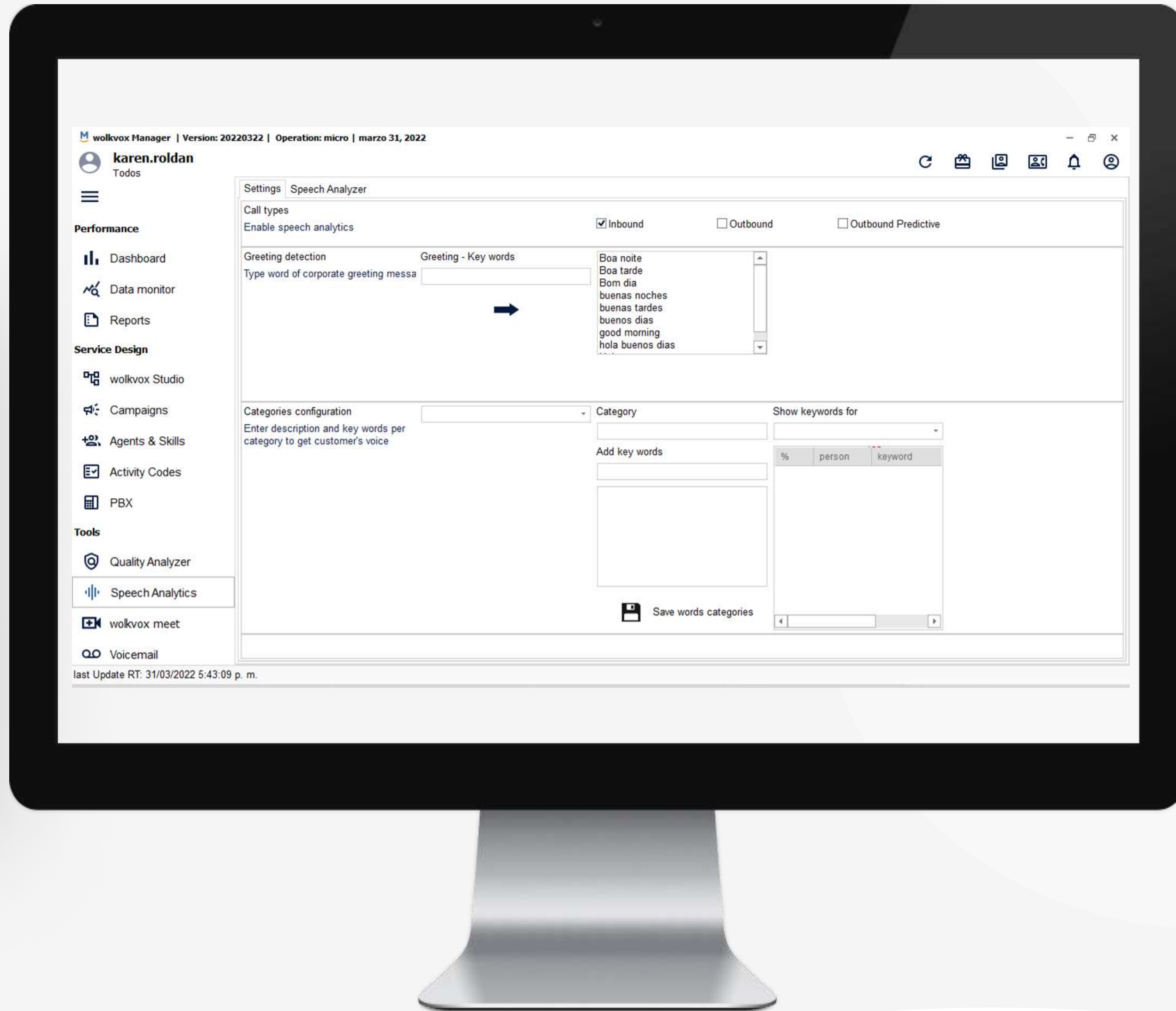


# Calidad

## Speech and Text Analytics

### Parametrización

Para la configuración del Speech Analytics es necesario definir un saludo determinado por la empresa. De igual manera, se deben listar las palabras claves por categorías que se analizarán en las llamadas.



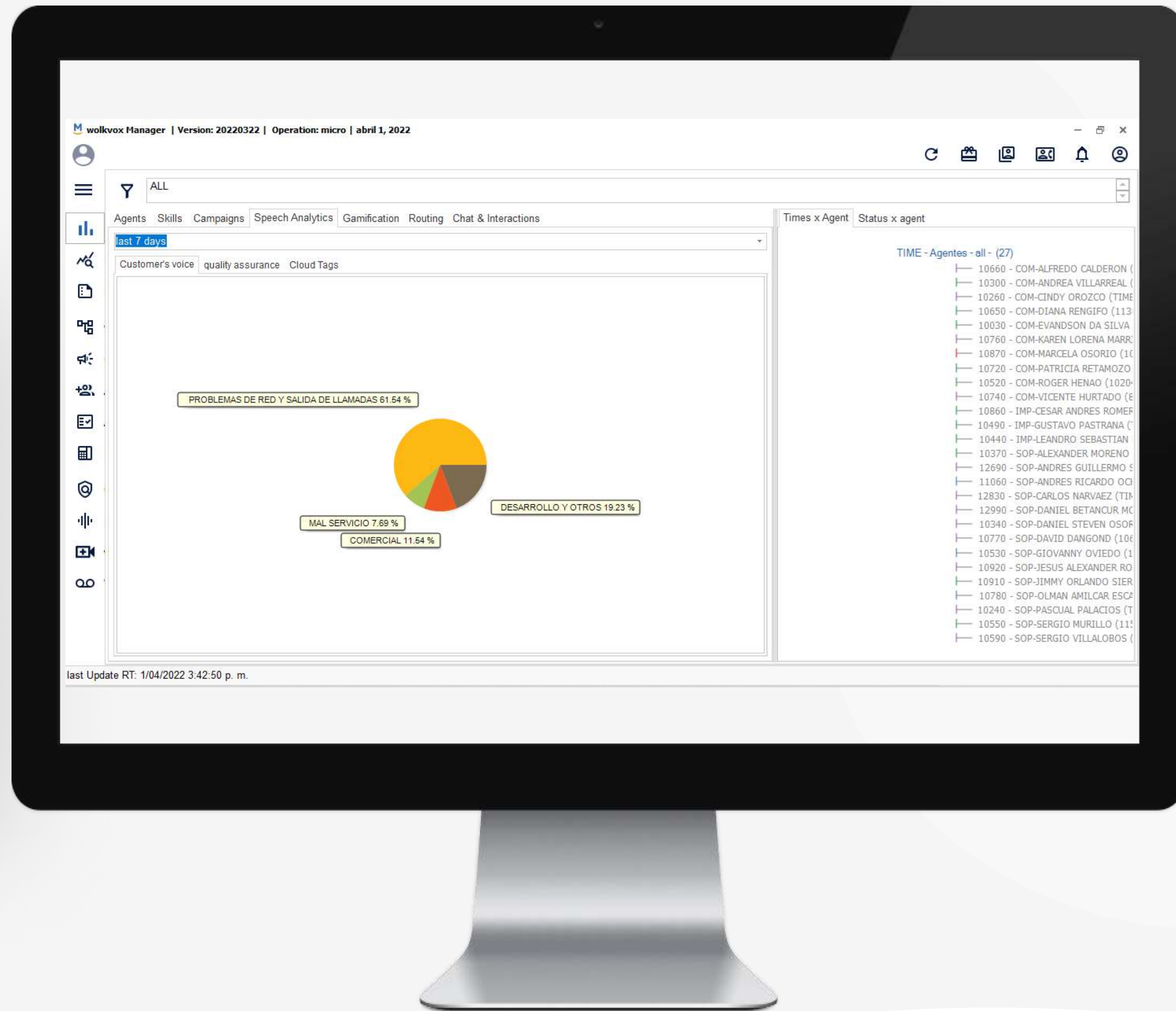


# Calidad

## Speech Analytics

### Tiempo Real - Voz del Cliente

En la vista de tiempo real, en la pestaña voz del cliente, se obtiene la información del porcentaje de llamadas por categoría



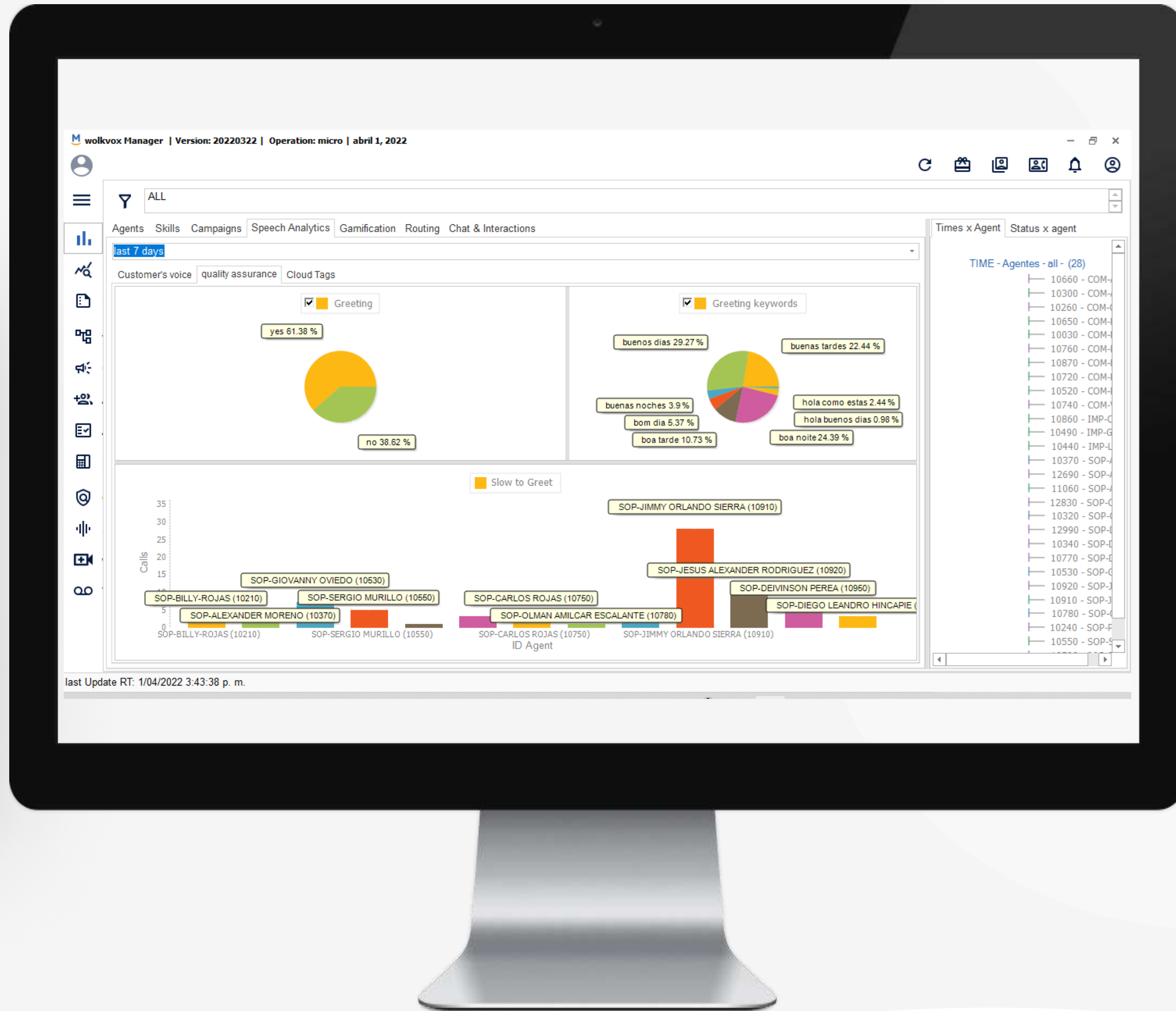


# Calidad

## Speech Analytics

### Tiempo Real - Aseguramiento de Calidad

En la vista de tiempo real, en la pestaña Quality Assurance, se analiza el desempeño de los agentes, en cumplimiento de protocolos de saludo y su agilidad en la atención al cliente.

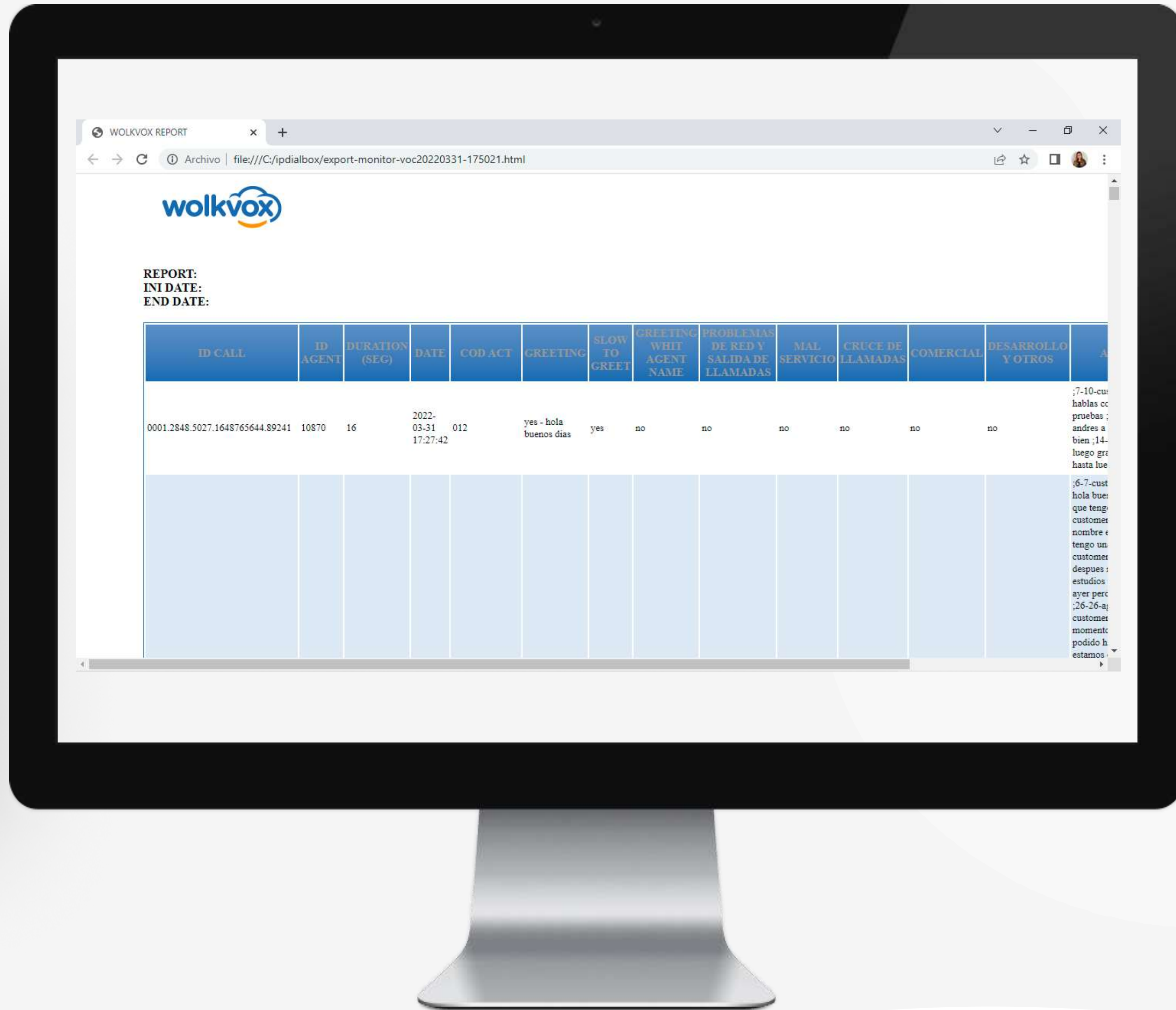




# Calidad Speech Analytics

## Monitoreo

Al seleccionar la opción de exportar, el sistema nos despliega una ventana de internet, donde obtendremos una transcripción de la conversación.



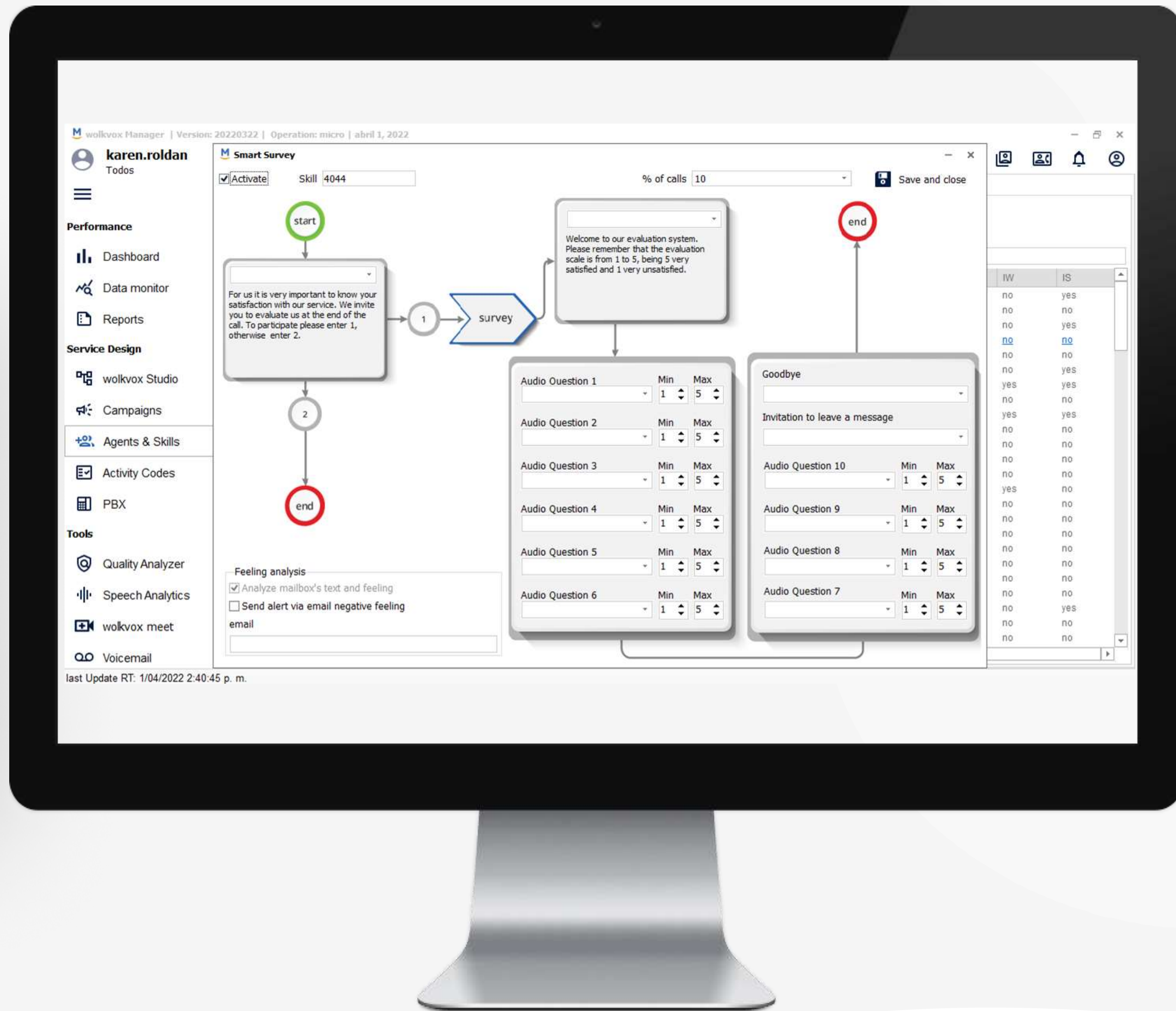


# Calidad

## Encuestas de Satisfacción con Análisis de Emoción

### Parametrización

Para configurar la encuestas de satisfacción es necesario grabar los audios con la encuestas que se le van a realizar al cliente y el rango de calificaciones para cada pregunta. Además, se solicitará el correo electrónico de la persona a la que le llegarán las alertas que enviará el sistema cuando detecte una emoción negativa por parte del cliente.





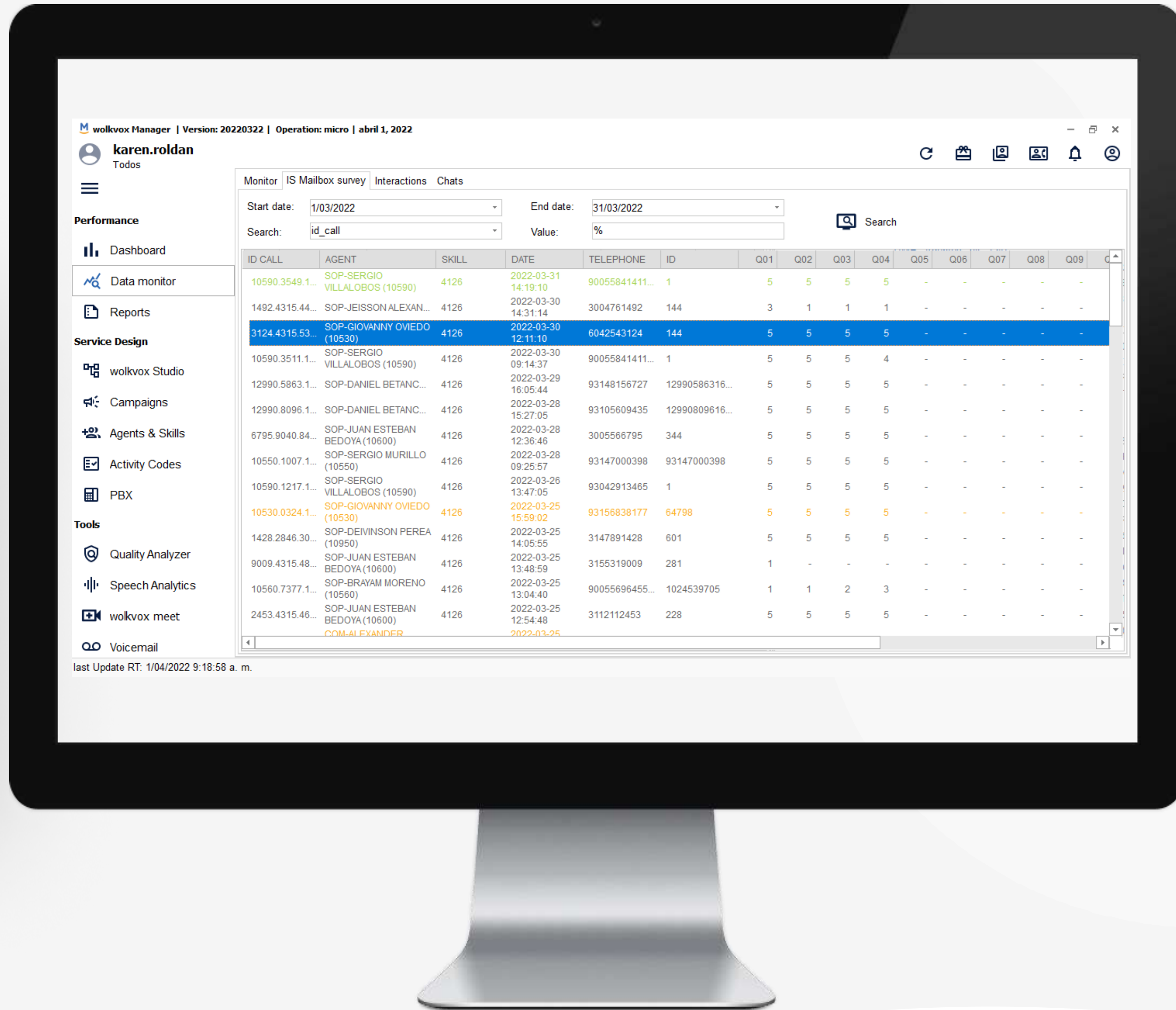


# Calidad

## Encuestas de Satisfacción con Análisis de Emoción

### Monitoreo

En la pestaña de monitoreo, en la opción IS Buzón Encuesta, están alojados los mensajes de voz que han dejado los clientes después de calificar la atención obtenida.



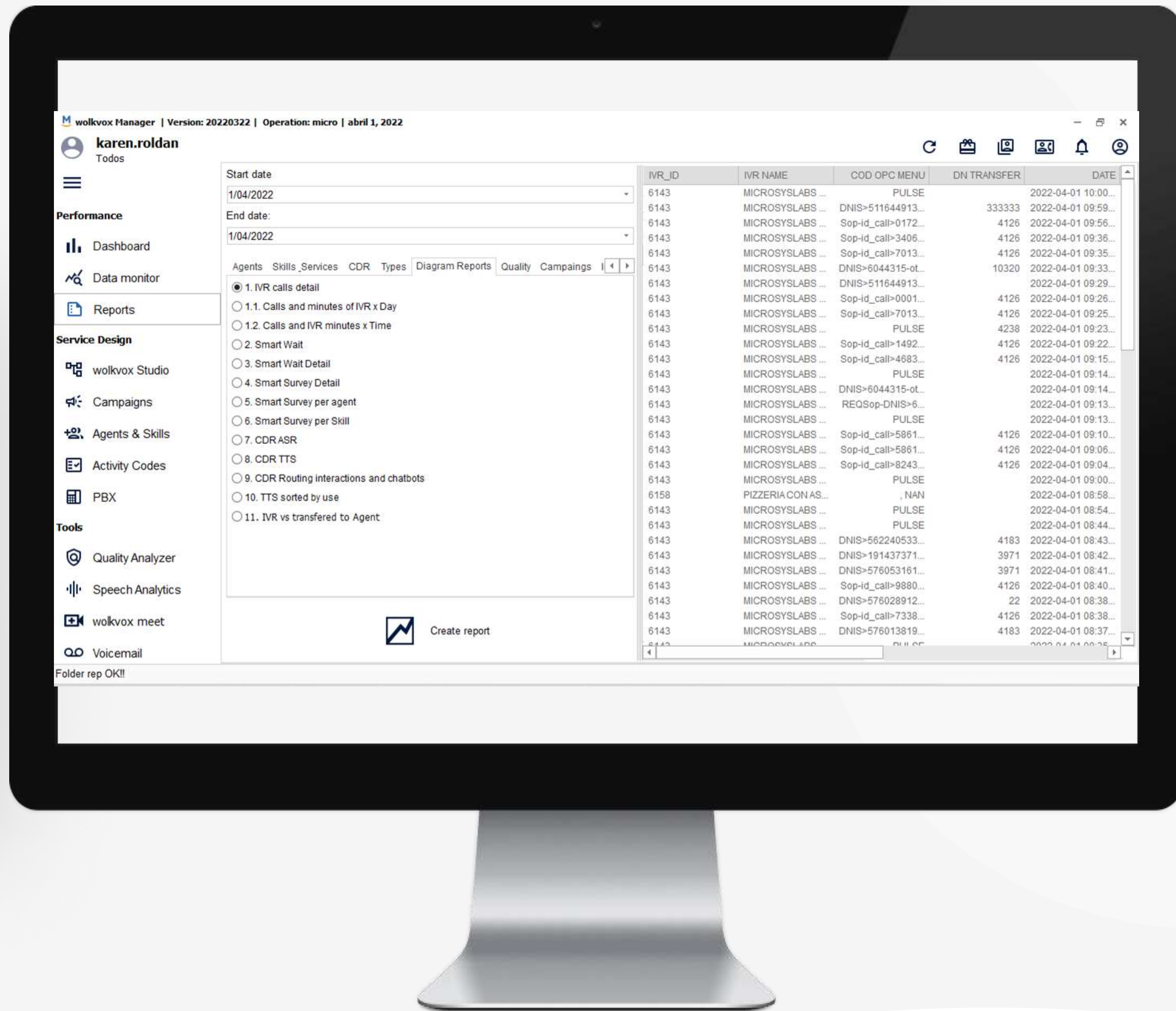


# Calidad

## Encuestas de Satisfacción con Análisis de Emoción

### Históricos

En la pestaña de Históricos se podrá obtener el reporte de cada una de las encuestas realizadas, este cuenta con la fecha de encuesta, ID de llamada, calificación de cada pregunta, tiempo de mensaje de voz, resultado de la encuesta y tipo de llamada.

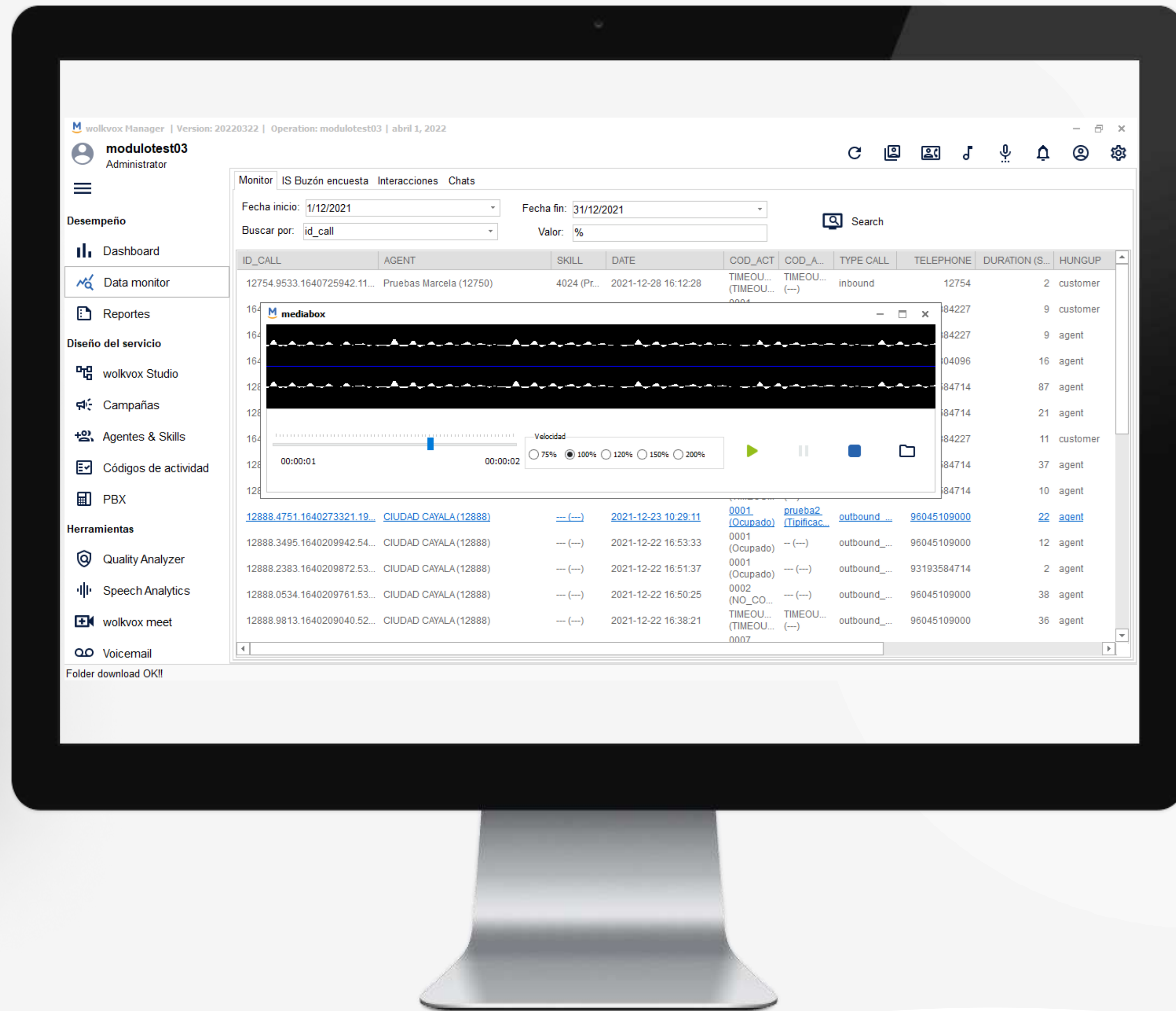




# Calidad Monitoreo

## Audio y Pantalla

La plataforma permite la grabación de pantalla del 10% al 100% de las llamadas, mostrando información de agente, skills, fecha, teléfono, codificación, comentarios y quién las cuelga o finaliza.

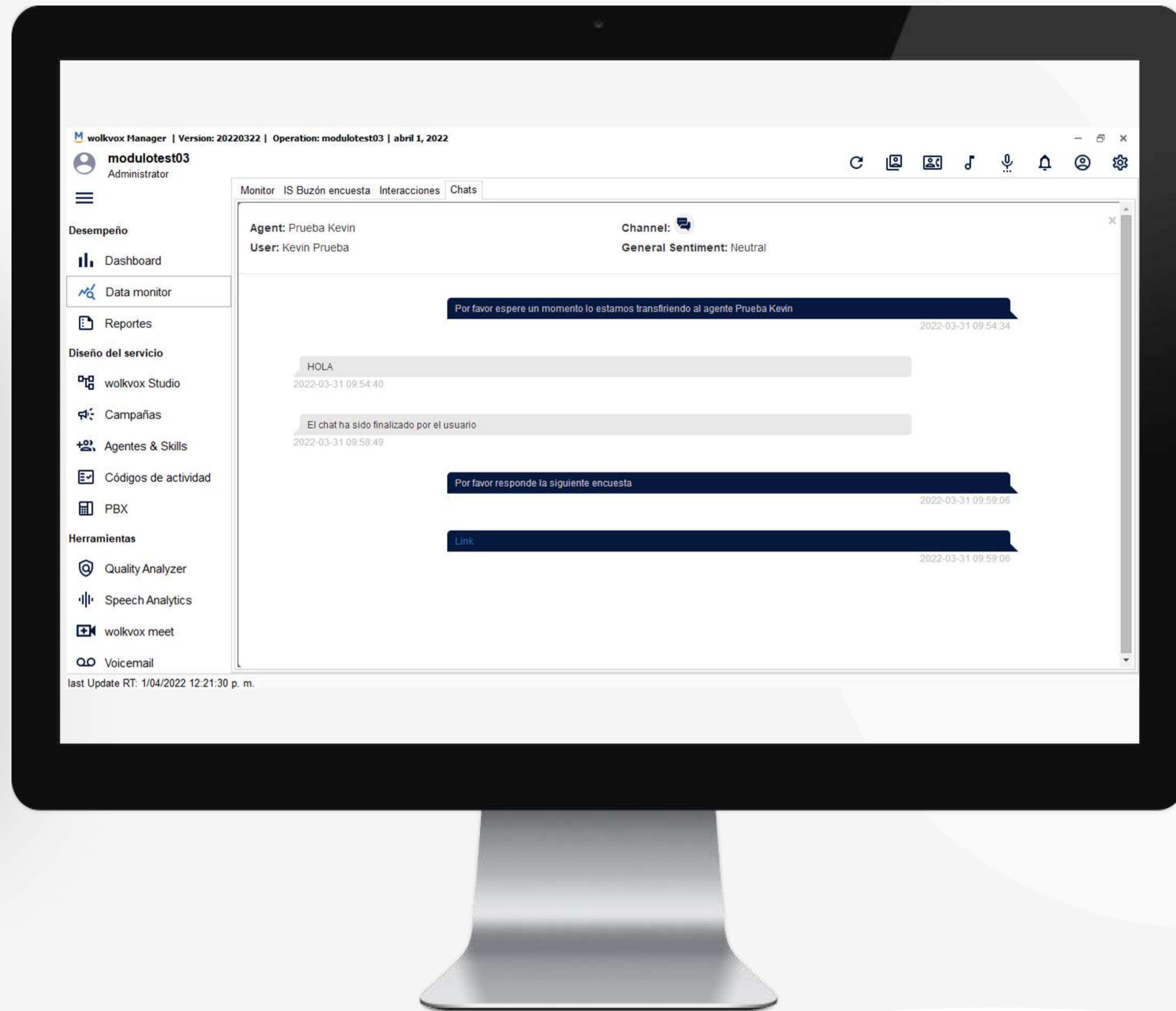




# Calidad Monitoreo

## Chats

La plataforma pone a tu alcance información de canal, agente, foto de perfil del cliente, tipificación y comentario del chat.

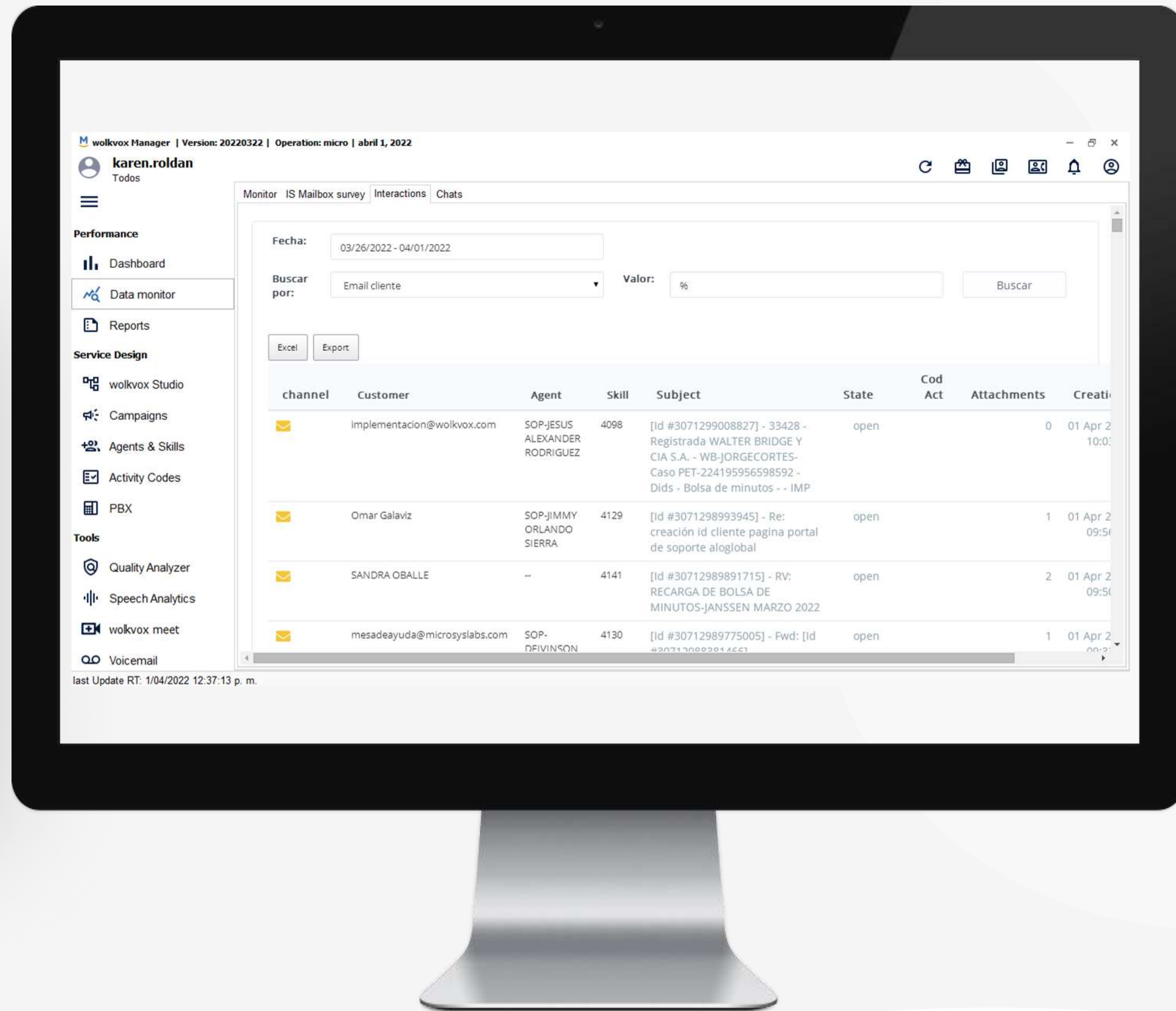




# Calidad Monitoreo

## Interacciones

La plataforma da acceso a la información de canal, agente, foto de perfil del cliente, tipificación y comentario del chat.





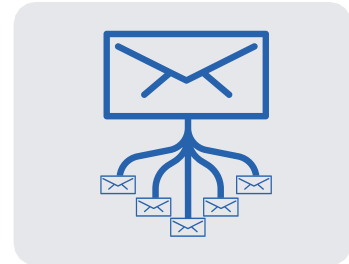
## APIS e Integraciones

Contamos con más de 200 APIs (Application Programming Interface) que permiten integrar aplicaciones externas como CRM, ERP o Business Intelligence con la plataforma wolkvox, para lograr una conexión más confiable con diferentes sistemas de información.



### API Agente

Te permite crear los botones del AgentBox de cualquier CRM o sistema de gestión.



### API Campaña

Crea y administra las campañas desde un CRM o sistema de información.



### API Configuración

Realiza diferentes configuraciones para crear y desactivar agentes, modificaciones do not call



### API Reportes

Con esta API puedes obtener información de la operación de forma automática desde el Configurationbox.



### API Encuestas

Con ella puedes acceder a toda la información de las encuestas resueltas por tus clientes.



## Priorización Inteligente

wolkvox cuenta con múltiples sistemas de enrutamiento con los que puedes brindar una mejor atención a tus clientes, ayudándolos a solucionar sus requerimientos desde el primer contacto y a estar satisfechos con tu servicio.



### Prioridad del Servicio

Te permite establecer criterios de atención preferencial, al clasificar las solicitudes de tus clientes.



### Enrutamiento por habilidad

Enruta a tus clientes hacia los asesores que tienen las mayores habilidades (skills), según sea el proceso requerido.



### Info. Última Gestión

Puedes detectar qué asesor finalizó una interacción para enrutarlo hacia la siguiente automáticamente.



### Espera Inteligente

Mejora los niveles de servicio en la operación al evitar esperas molestas a los clientes durante las llamadas Inbound.

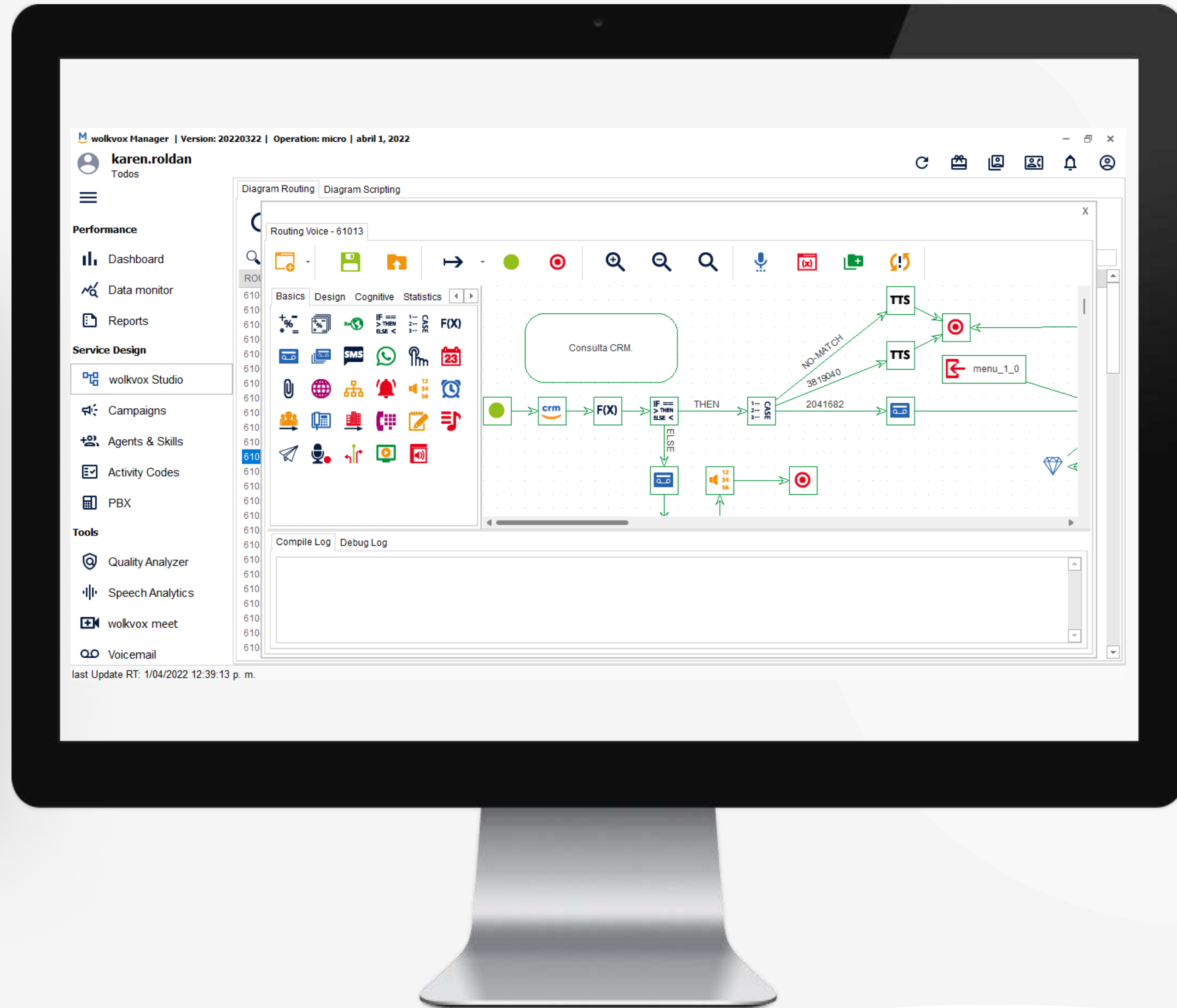


# Priorización Inteligente

## Prioridad del servicio

### Enrutamiento

En el momento de crear el IVR, se enruta la atención por servicios, para que los agentes puedan atender con mayor prioridad un servicio sobre otro. También, se puede priorizar la atención a un cliente sobre otro, para que su llamada pueda ser atendida en primer lugar.





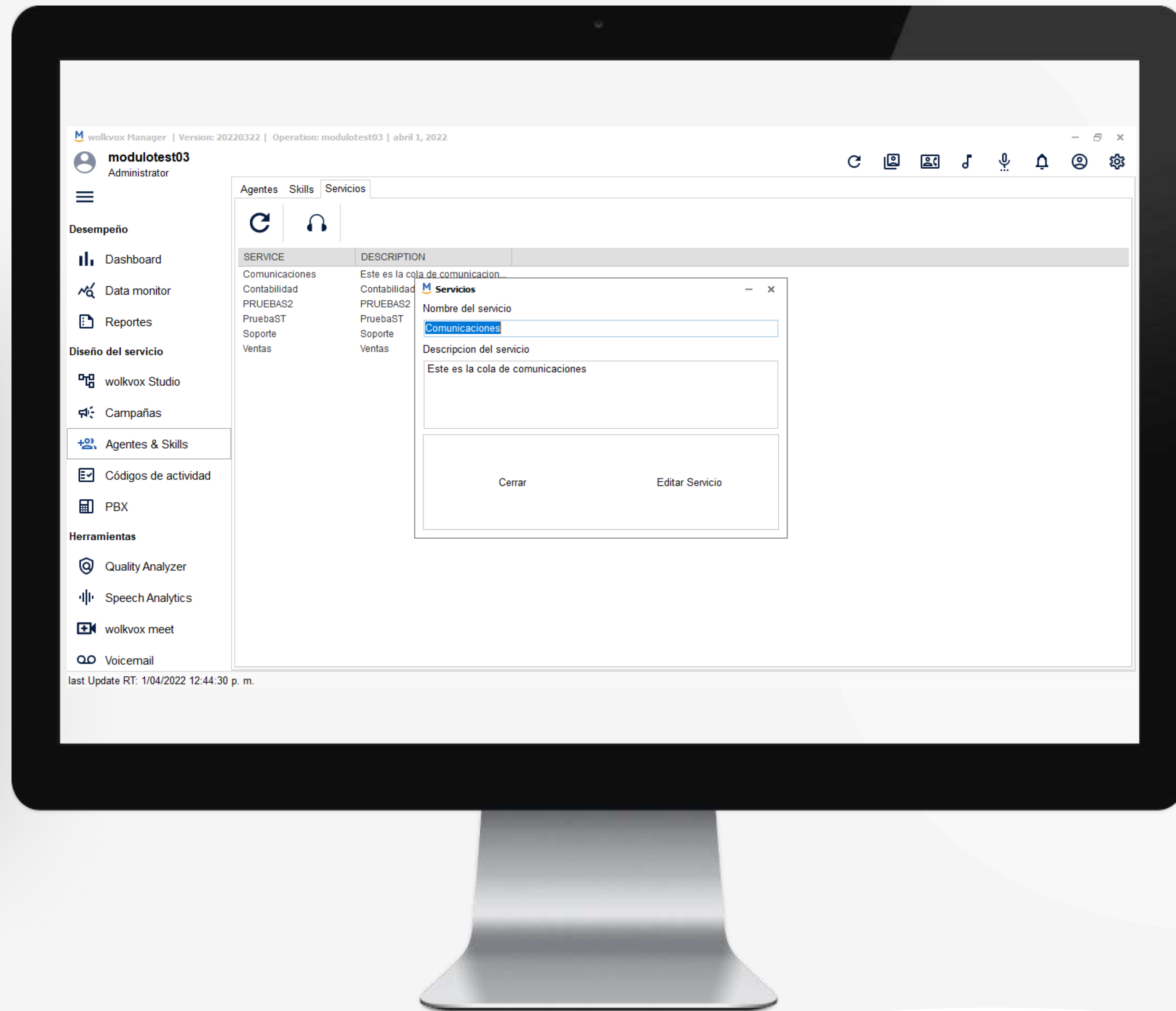


# Priorización Inteligente

## Prioridad del servicio

### Monitoreo

Se pueden crear los diferentes servicios ofrecidos por la operación y desbordarlos a la misma cola de agentes.

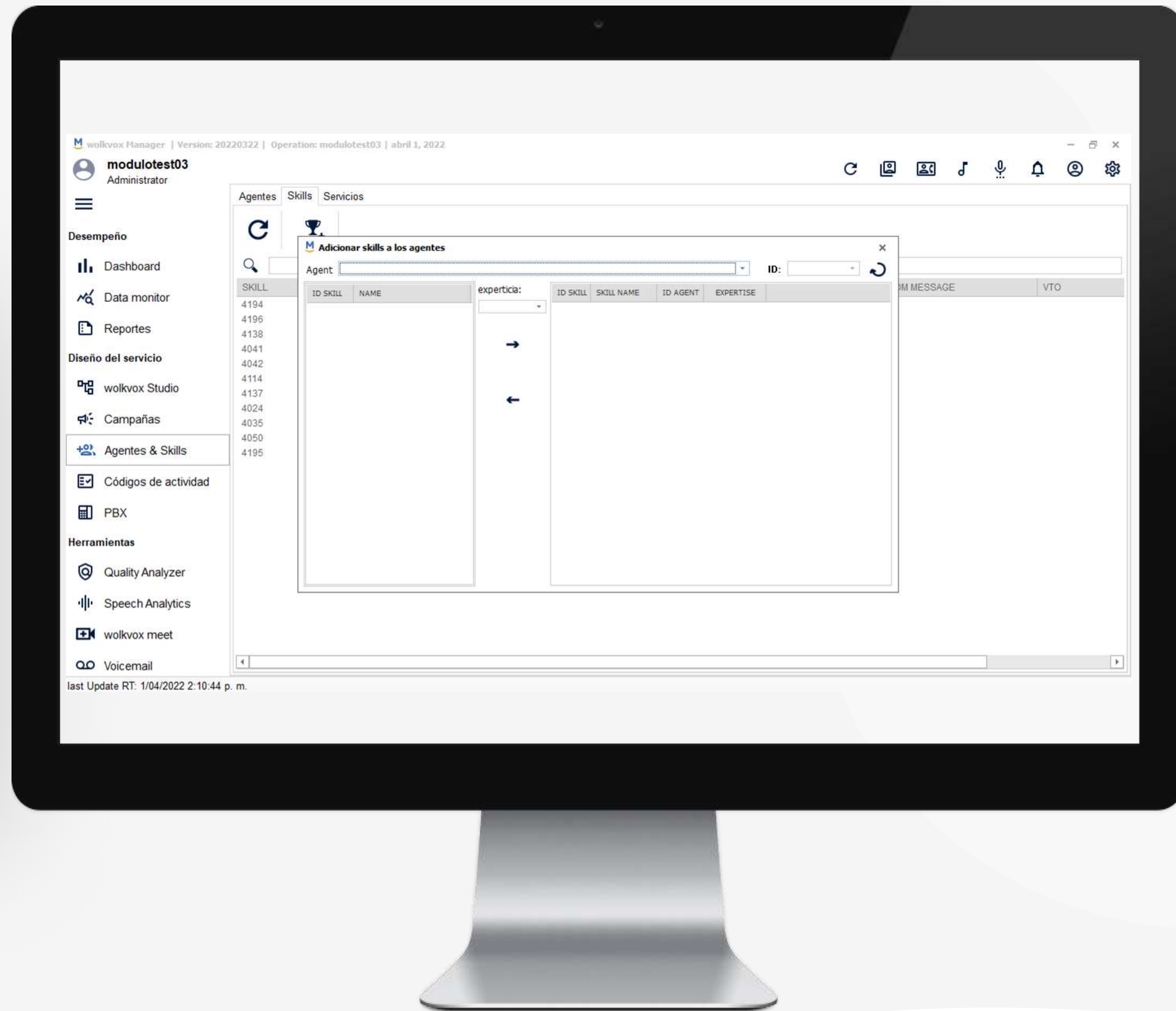




# Priorización Inteligente Enrutamiento por habilidad

## Habilidad

Cuando se incluye al agente en una cola es posible determinar la experticia que tiene con respecto a los otros asesores que estarán en el mismo skill y, así, poder enrutar de manera inteligente una mayor cantidad de llamadas al teleoperador que tenga más habilidad para cada proceso de negocio.

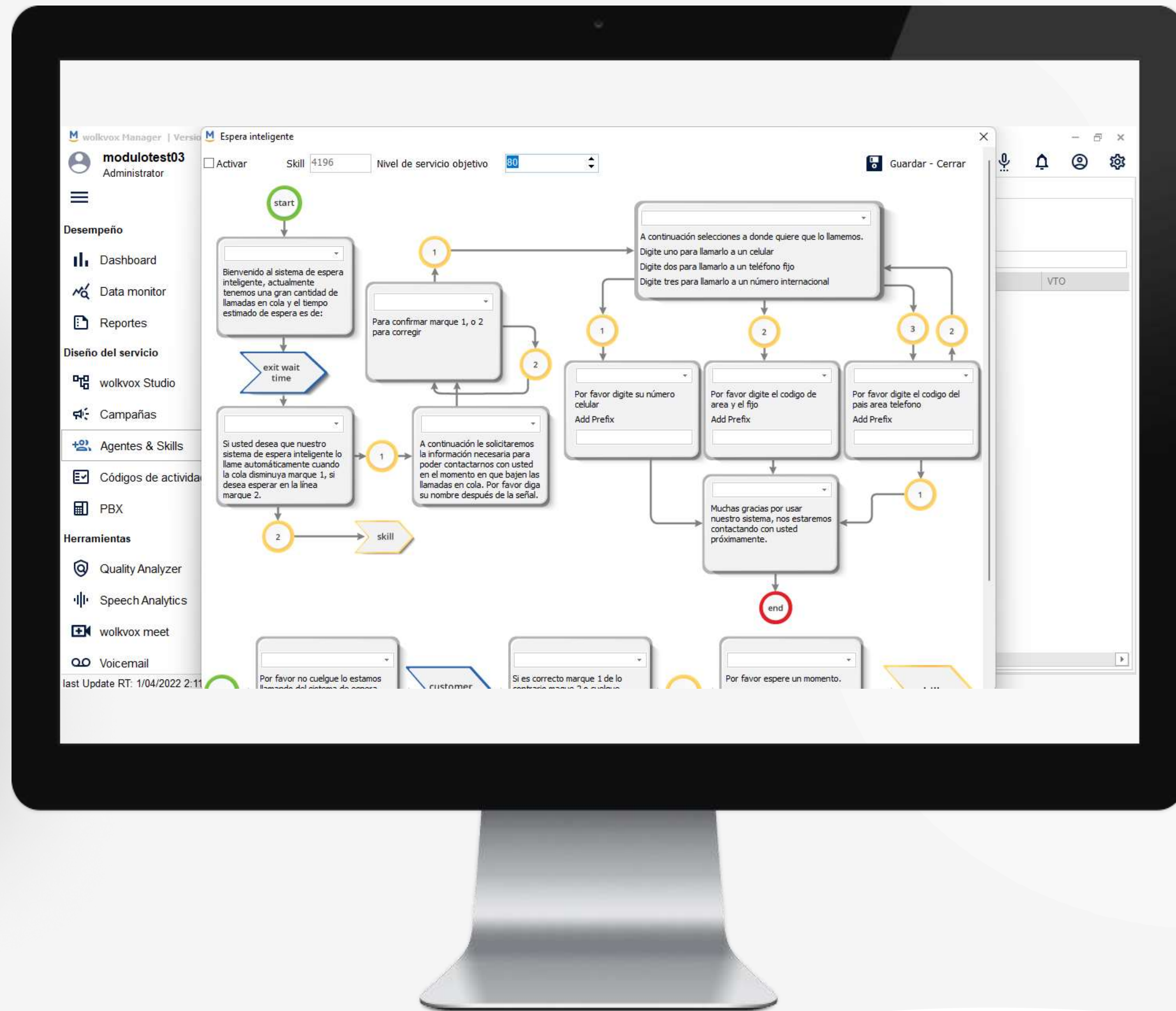




# Priorización Inteligente Espera Inteligente

## Parametrización

Para configurar la espera inteligente es necesario grabar los audios tomado como guía las ayuda de cada recuadro. También, se deben configurar los prefijos y el nivel de servicio que se quiere tener como objetivo, para que la plataforma tenga una base al momento de usar la espera inteligente.

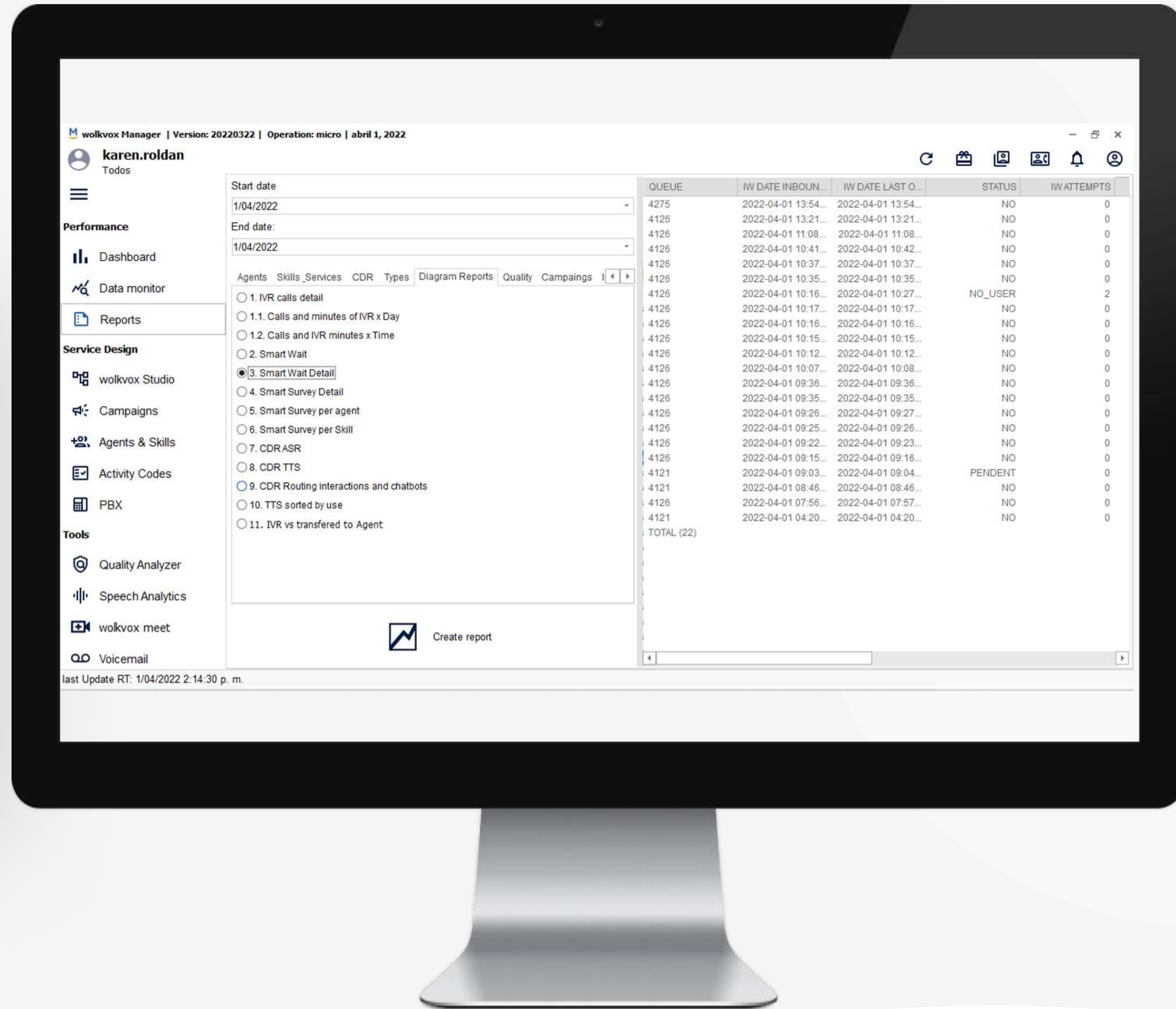




# Priorización Inteligente Espera Inteligente

## Informes

En la pestaña de históricos se podrá obtener el reporte en detalle de la espera inteligente, que contiene la cola por la que ingresó la llamada, fecha en la que el cliente llamó y en la que se devolvió la llamada, resultado de la marcación, intentos de llamada, ANI, número marcado desde la espera inteligente y tiempo entre las llamadas.

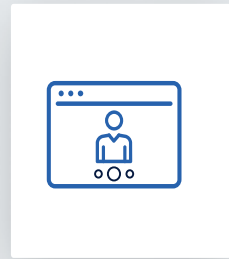




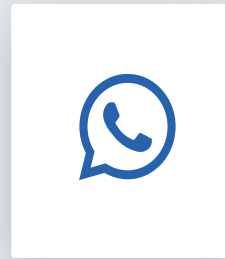
## Omnicanalidad

Con wolkvox mejoras la experiencia de tus clientes al integrar todos los canales de contacto en un escritorio unificado, y al contar con información previa sobre tus usuarios antes de gestionar sus solicitudes.

Videollamadas



Whatsapp



Facebook Page



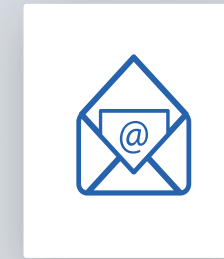
Twitter



Instagram



e-mail



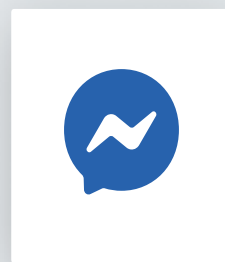
Web Form



Llamadas



Line



Facebook Messenger



Telegram



Instagram Messenger



SMS



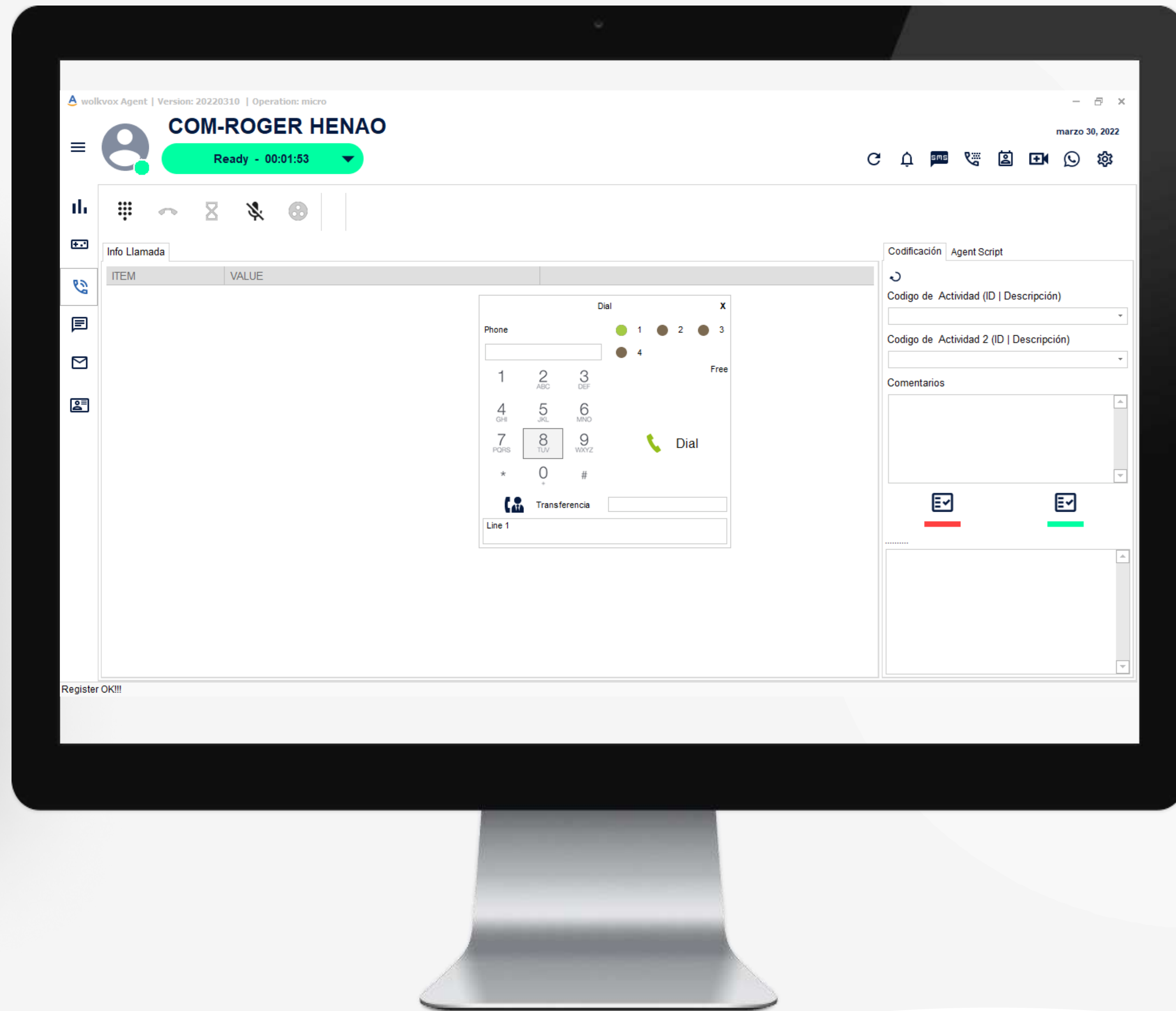
Web Chat



# Omnicanalidad

## Llamadas

El agente puede atender todas las llamadas que ingresen a la línea, contando además con la información de la llamada y del cliente. El AgentBox cuenta con un softphone integrado, que permite realizar hasta 6 llamadas simultáneamente, con posibilidad de generar conferencias cuando sea necesario. También, cuenta con la opción de transferir las llamadas a cualquier extensión o a un número externo.





# Omnicanalidad

## Videollamadas - Formulario

Al ingresar a la página web, pueden dar clic en videollamada en el momento de llenar el formulario.

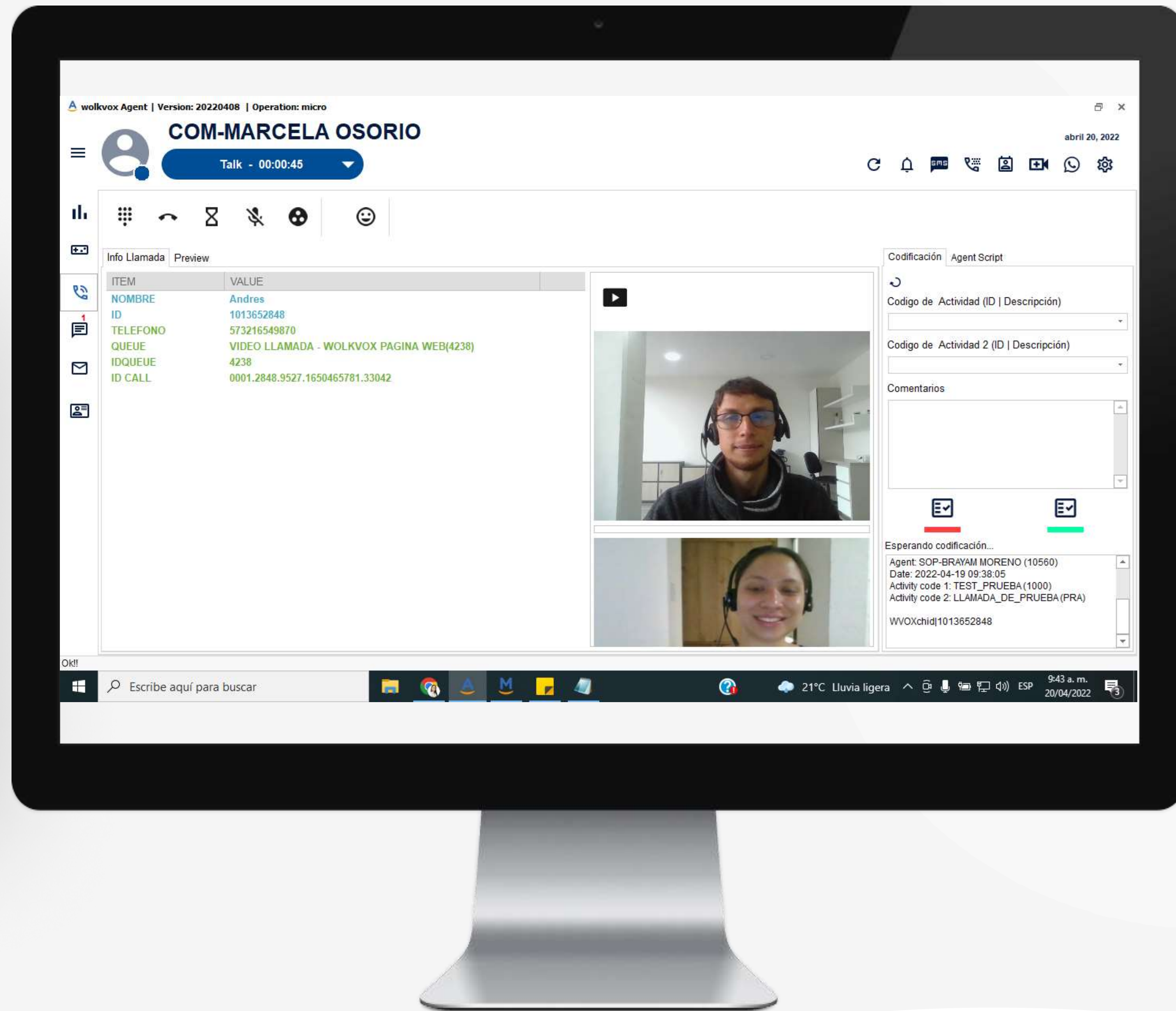




# Omnicanalidad

## Videollamadas - Cliente

Se desplegará la pantalla con la videollamada entre el cliente y el agente de Contact center.



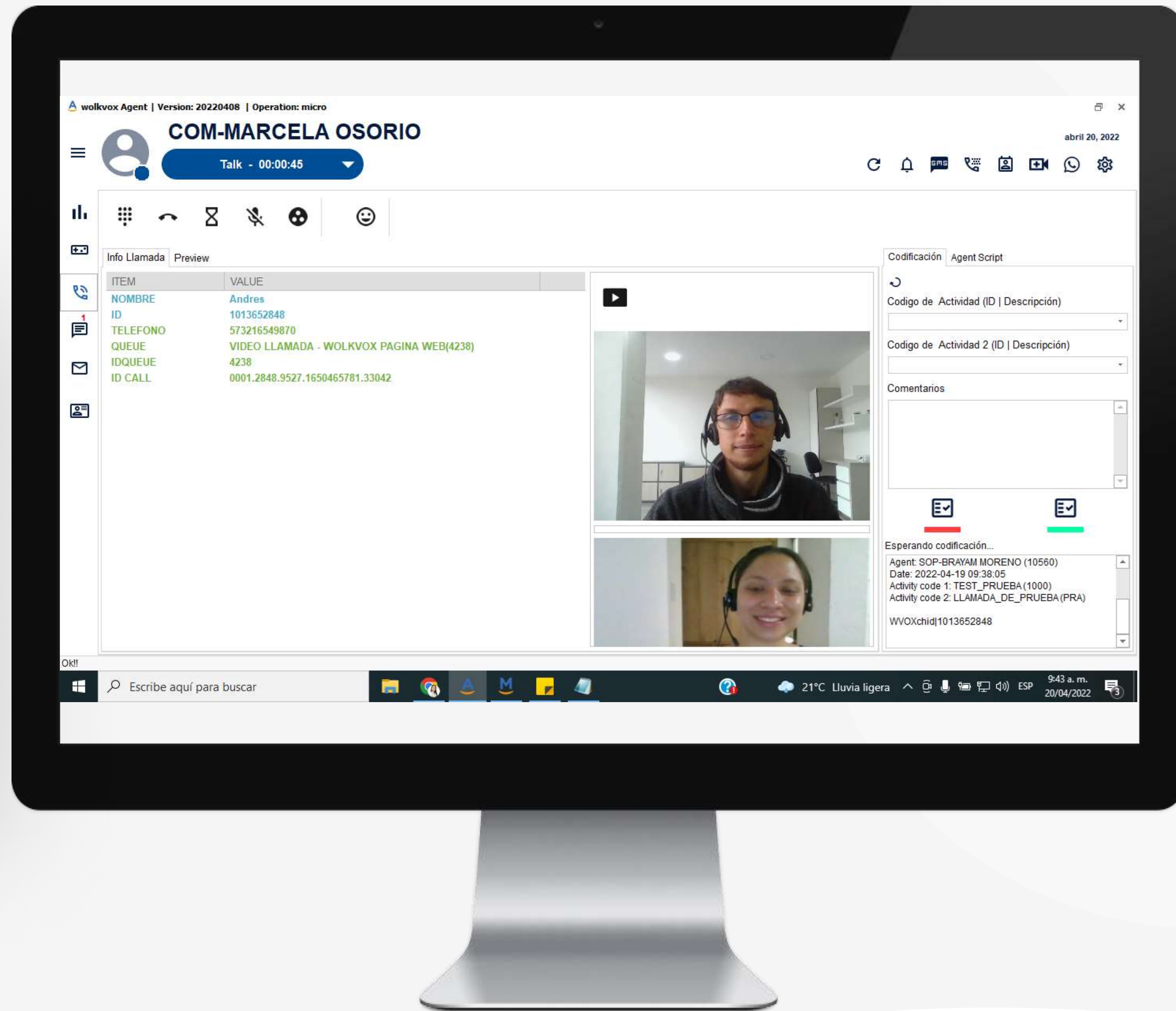




# Omnicanalidad

## Videollamadas - Parametrización

Al parametrizar, el asesor contará con toda la información del cliente para poder brindarle una atención más personalizada.

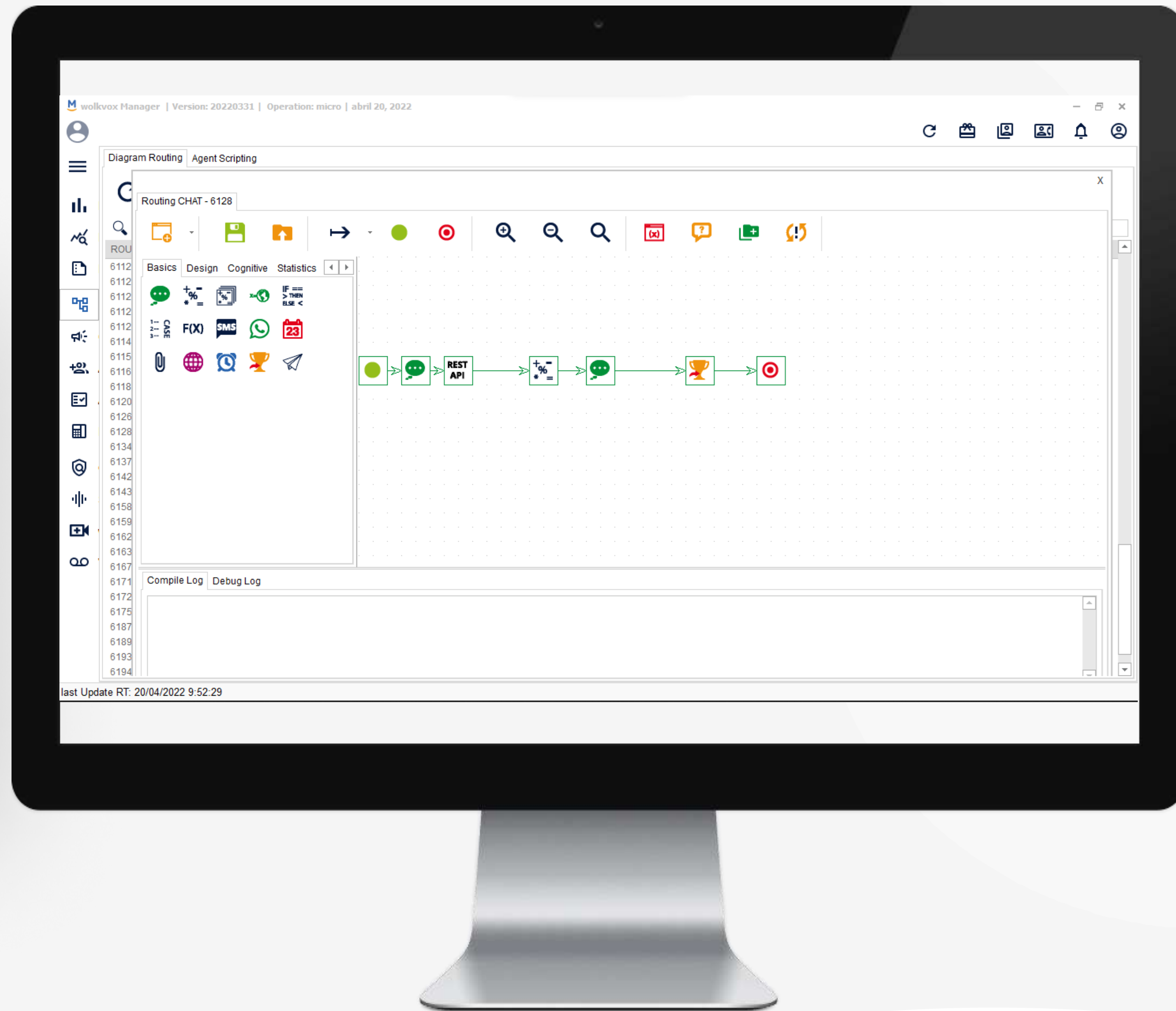




# Omnicanalidad Chat

## Routing Chat

Crea tu propio Chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente a través de nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales de Inteligencia Artificial. Puedes desarrollar un único chat y usarlo en diferentes plataformas de mensajería instantánea como WhatsApp, Chat Web, Facebook, Telegram y Line, compartiendo un único entorno que permite hacer cambios con un solo clic en todos los aplicativos que consuman el Routing Chat.

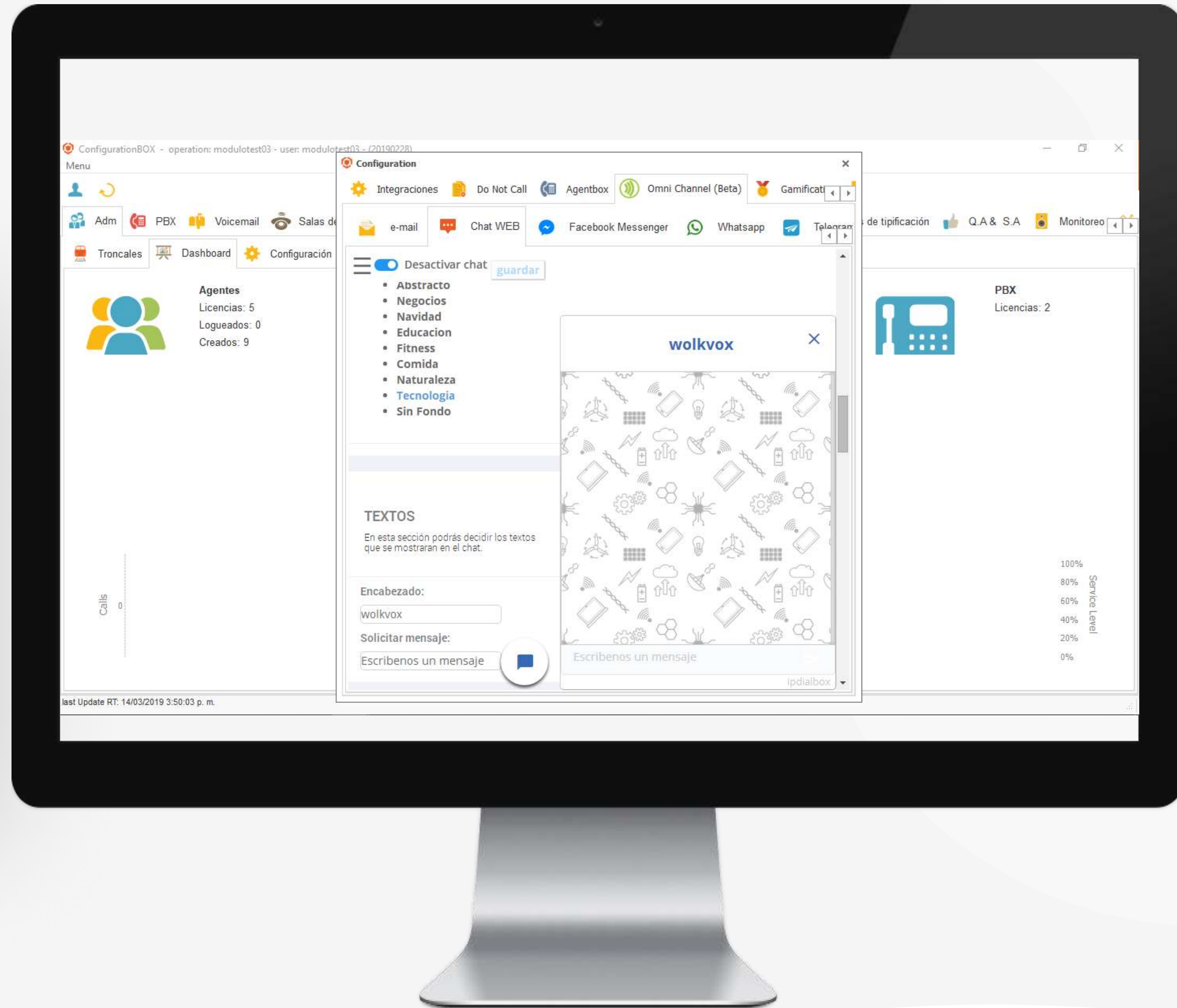




# Omnicanalidad Chat

## Parametrización

Crea tu propio chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente a través nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales con Inteligencia Artificial. Es posible desarrollar un único chat y usarlo en diferentes plataformas de mensajería como WhatsApp, Chat Web, Facebook, Telegram y Line. todo esto en un entorno único que permite con un solo clic hacer cambios en todos los aplicativos que consuman el Routing Chat.





# Omnicanalidad

## Chat

### Ventana de Chat en la Web

Al ingresar a la página web, tus clientes pueden hacer clic en la opción de videollamada al momento de diligenciar el formulario





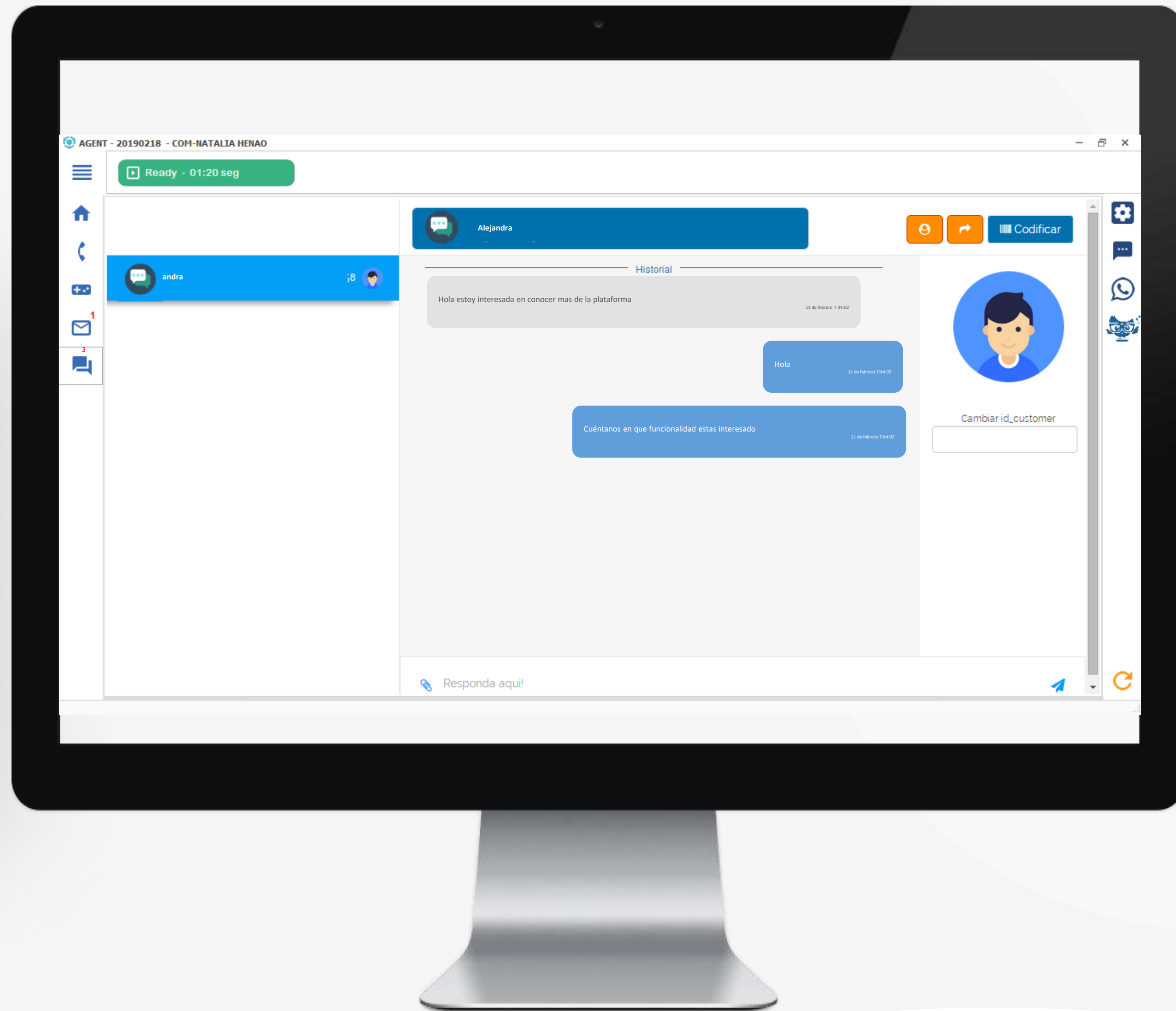
# Omnicanalidad

## Chat

### Agente

Con wolkvox AgentBox puedes atender los chats provenientes de la página web.

En el entorno de chat, el agente tiene la opción de transferir las conversaciones a distintas extensiones y debe tipificar el 100% de ellas.



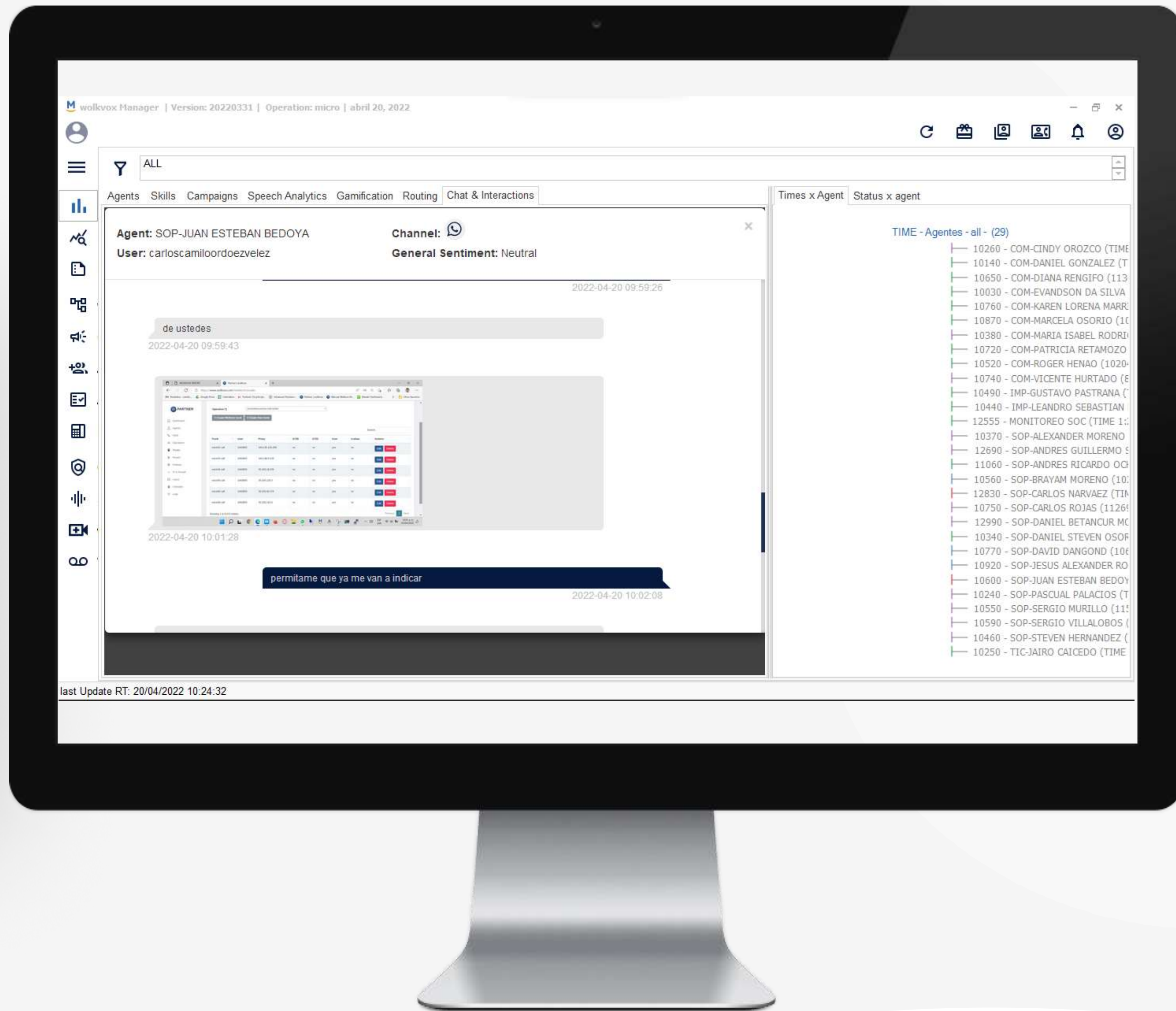


# Omnicanalidad

## Chat

### Tiempo Real

Además, se puede hacer seguimiento a la interacción desde la ventana en que está sucediendo.



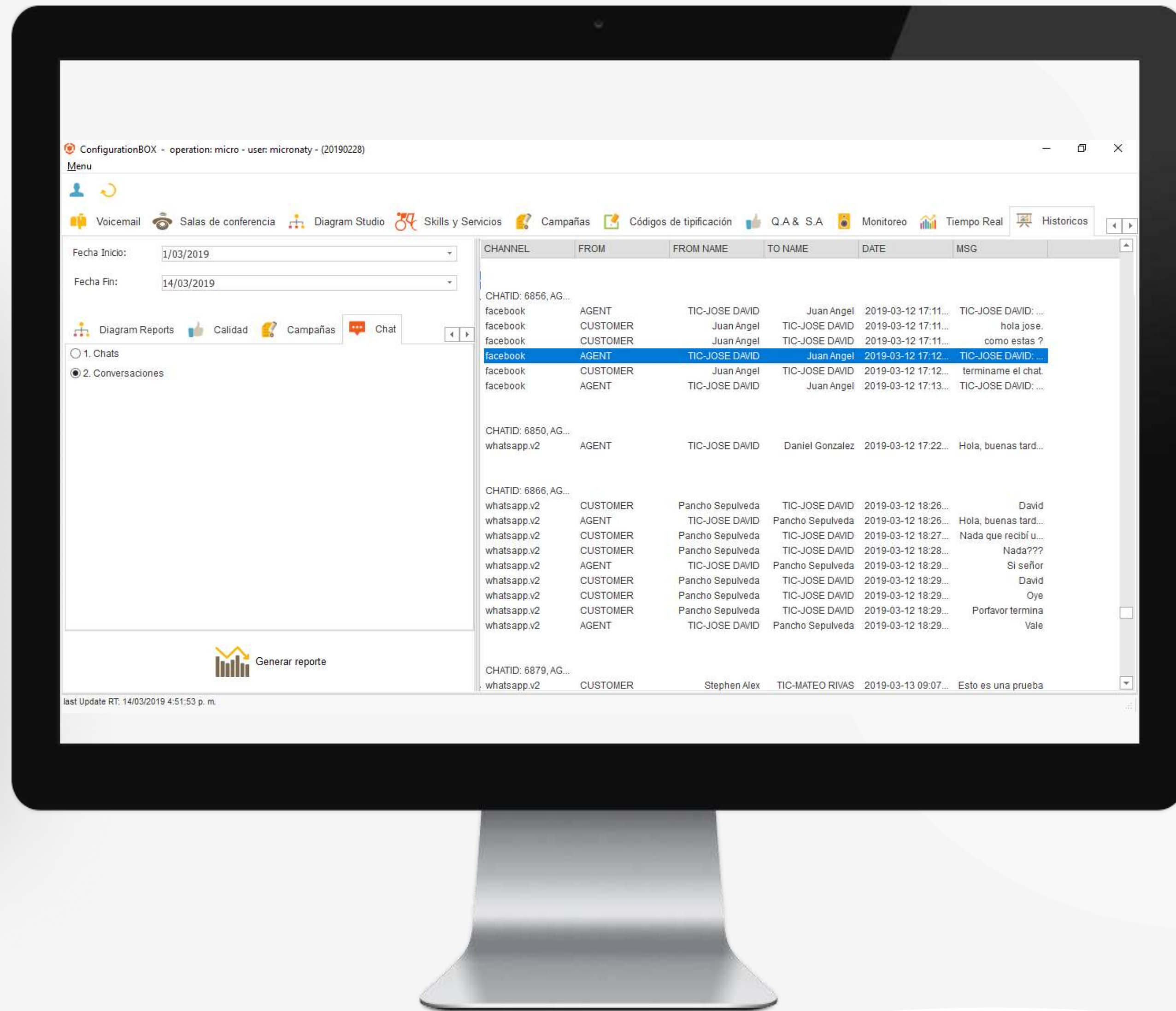


# Omnicanalidad

## Chat

### Históricos

En la pestaña de históricos puedes acceder a los informes de las interacciones de chat para descargarlos en HTML o Excel.

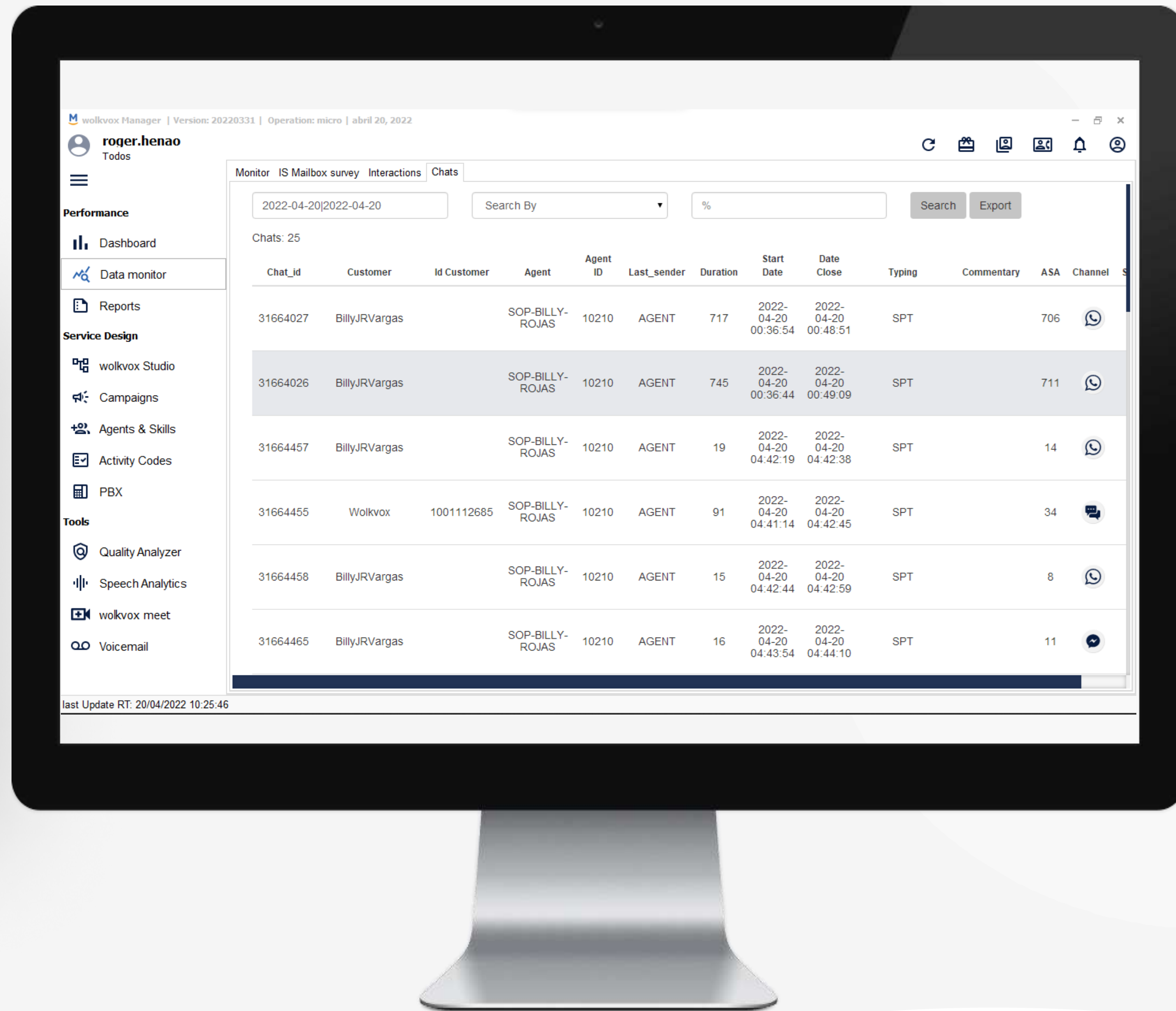




# Omnicanalidad Chat

## Monitoreo

La plataforma te permite contar con información de canal, agente, foto de perfil del cliente, tipificación y comentarios del chat.



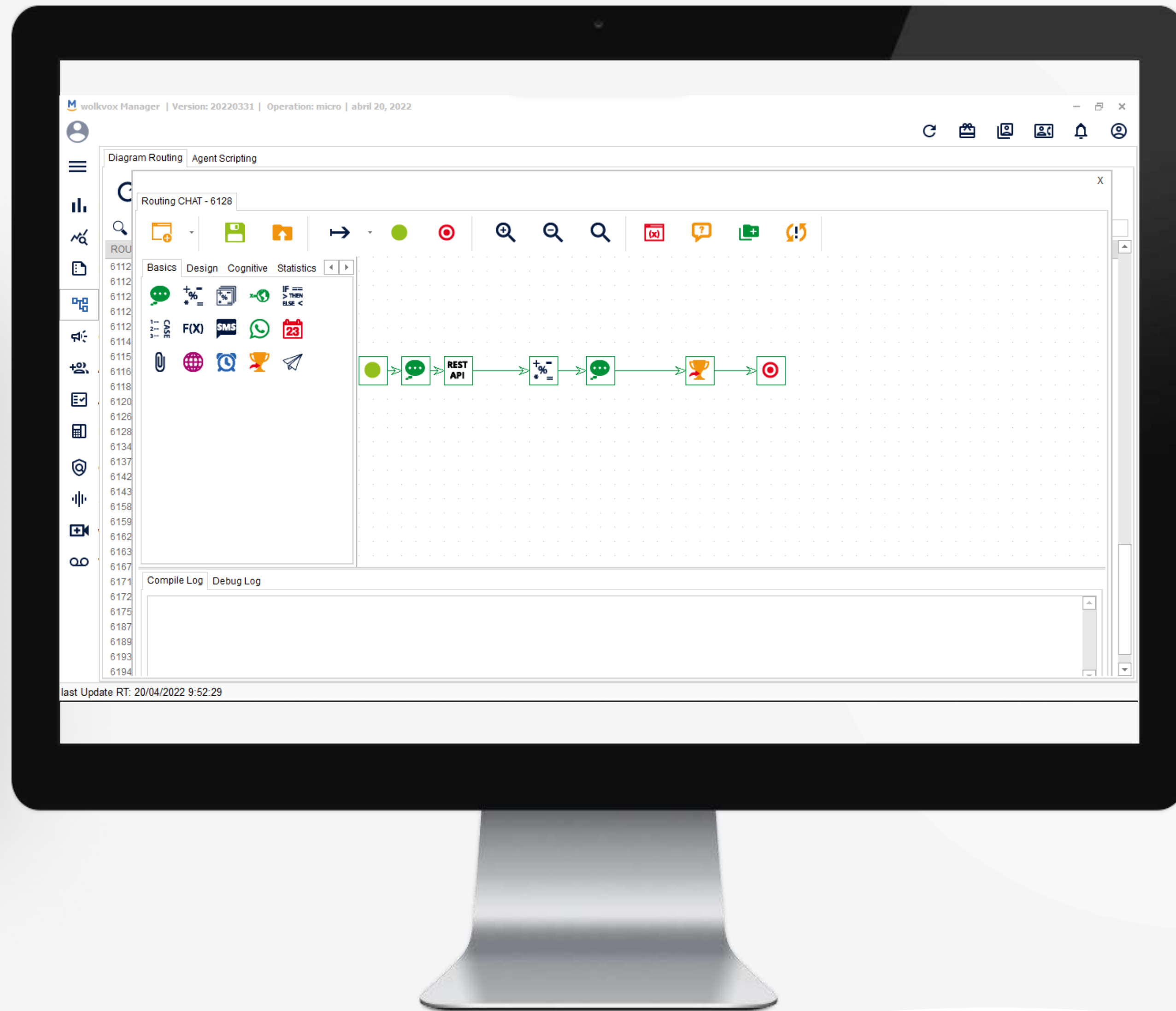




# Omnicanalidad Whatsapp

## Routing Chat

Crea tu propio chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente a través nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales con Inteligencia Artificial. Es posible desarrollar un único chat y usarlo en diferentes plataformas de mensajería como WhatsApp, Chat Web, Facebook, Telegram y Line. todo esto en un entorno único que permite con un solo clic hacer cambios en todos los aplicativos que consuman el Routing Chat.

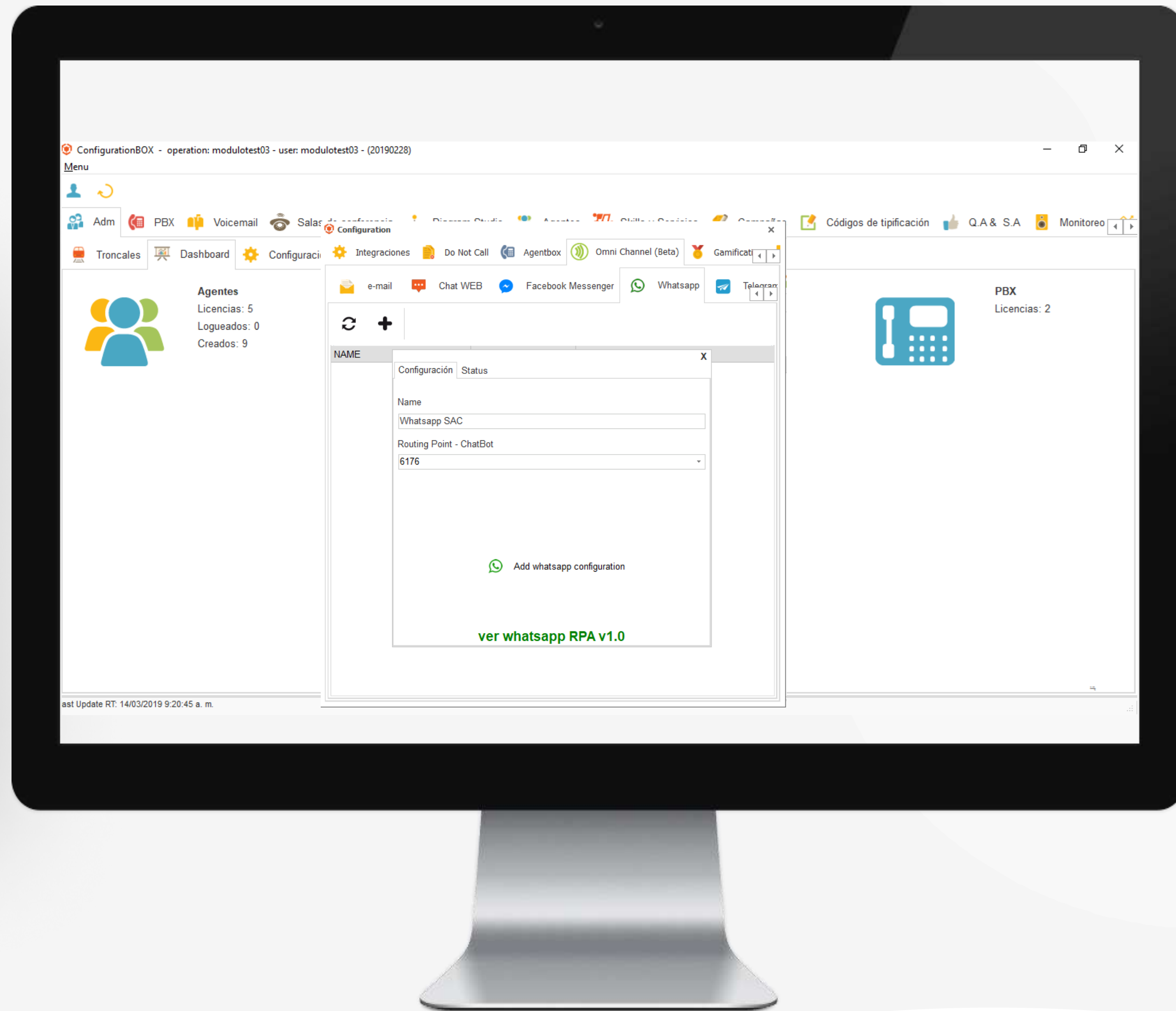




# Omnicanalidad Whatsapp

## Routing Chat

Una vez configurado el Routing Point que se va a usar para la atención al cliente, es necesario escanear el código QR. Este te mostrará el mensaje de confirmación del registro y podrás comenzar a usar tu WhatsApp wolkvox.



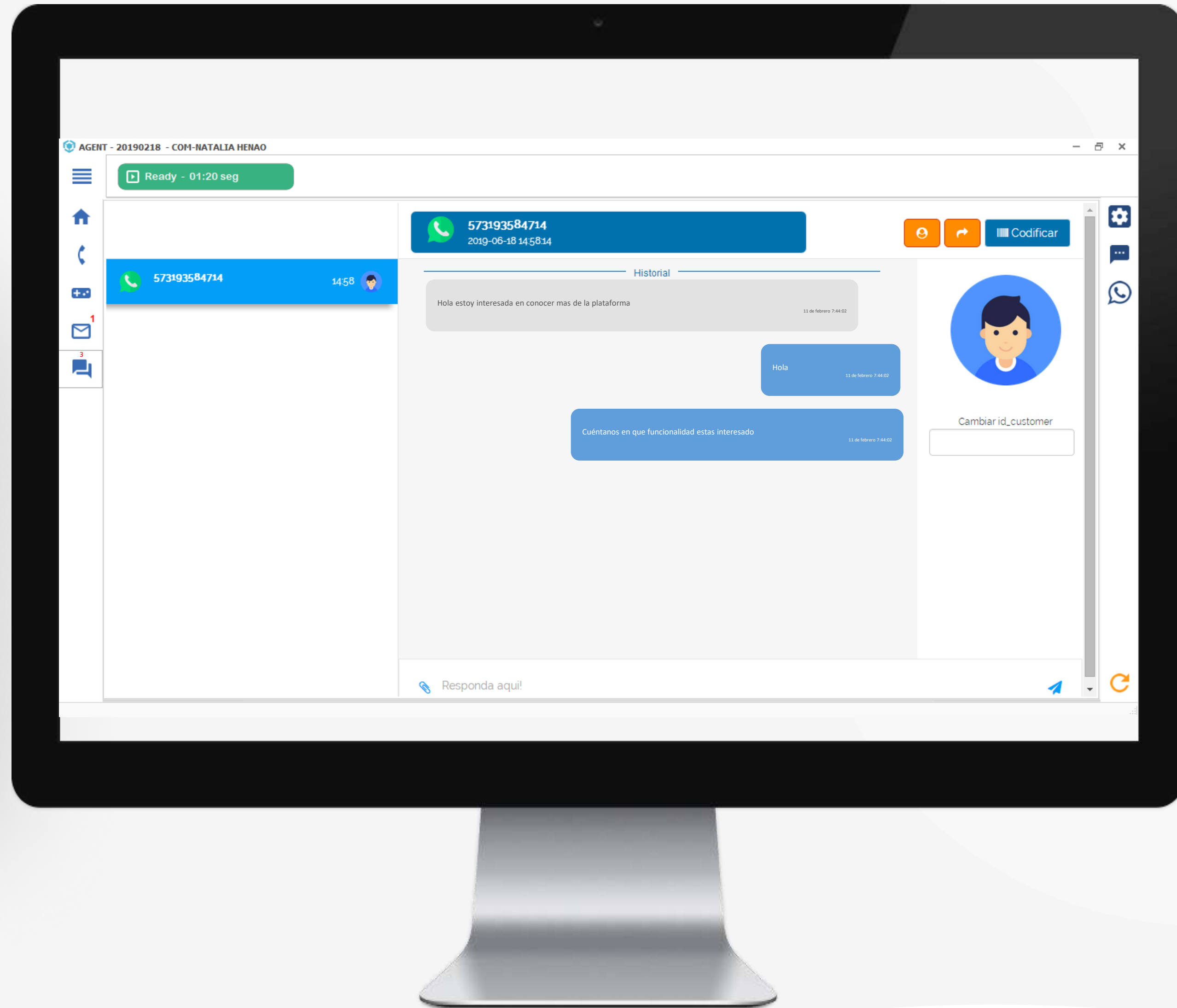


# Omnicanalidad Whatsapp

## Agente

Con wolkvox AgentBox puedes atender los chats provenientes de whatsapp.

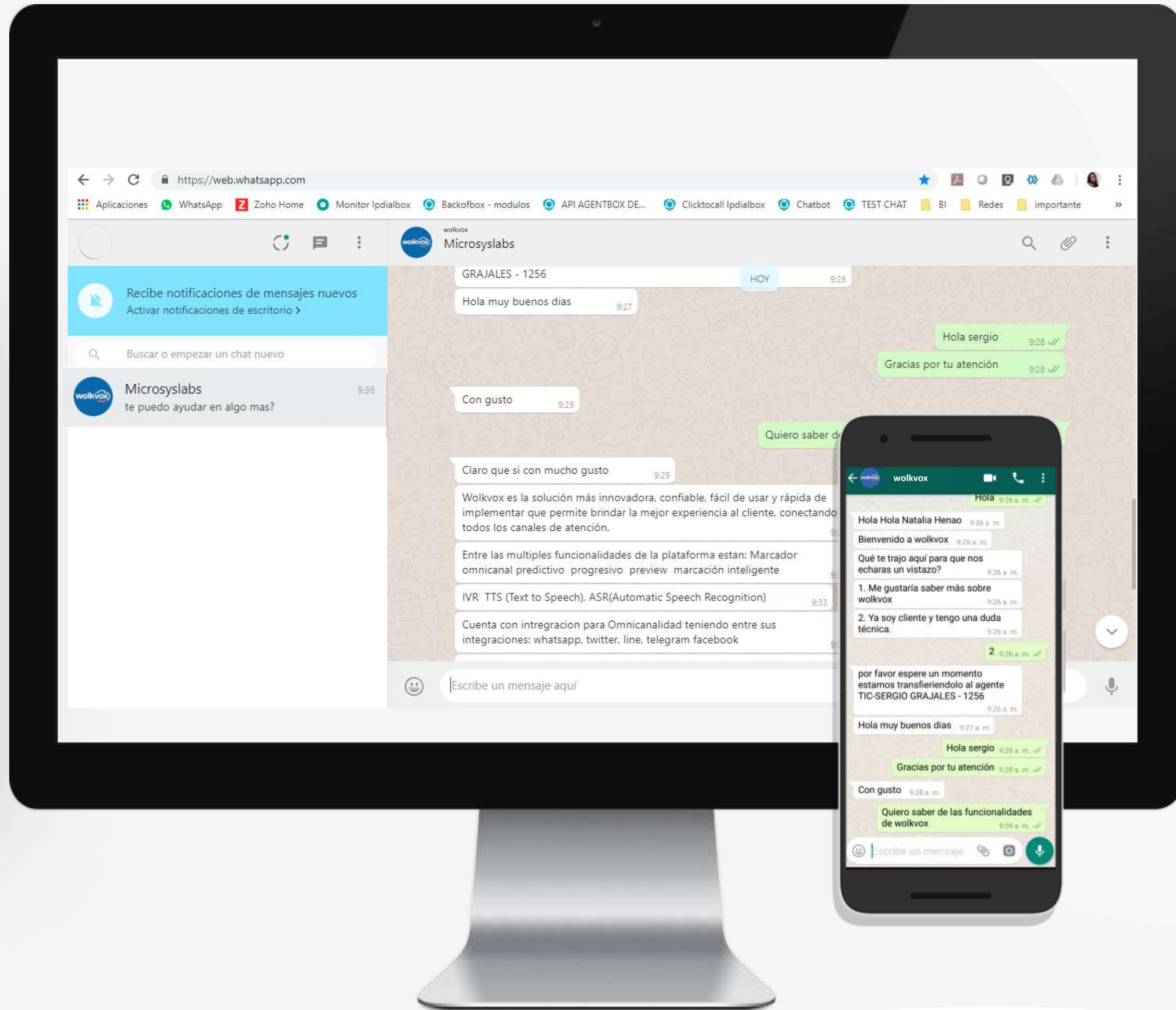
En el entorno de chat, el agente tiene la opción de transferir las conversaciones a distintas extensiones y debe tipificar el 100% de ellas.





# Omnicanalidad Whatsapp

El cliente puede interactuar desde sus dispositivos y tendrá atención las 24 horas del día. Además, puede visualizar el nombre del agente que lo está atendiendo.

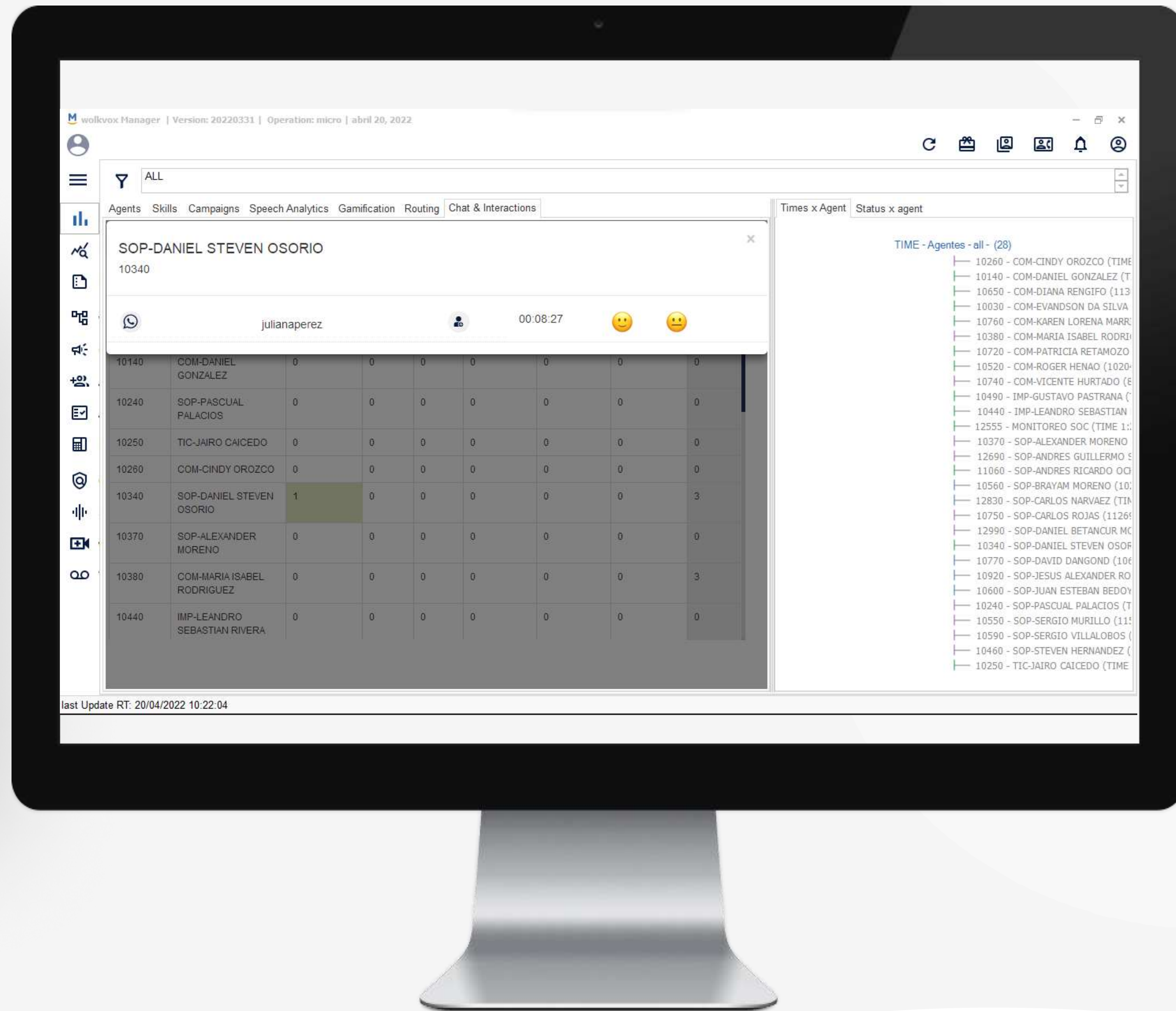




# Omnicanalidad Whatsapp

## Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña chat e interacciones, se puede monitorear el chat y acceder a toda la información del canal.

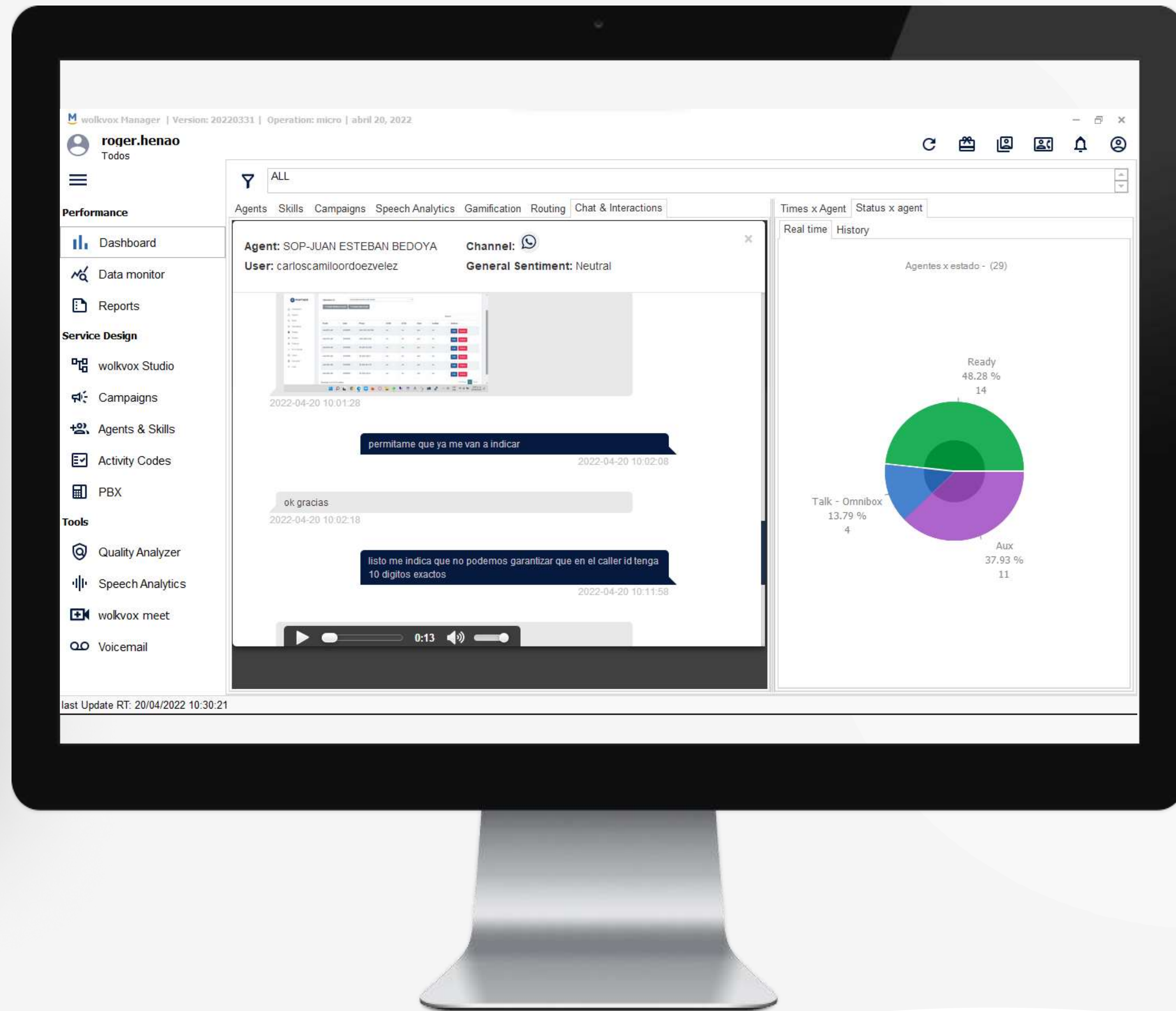




# Omnicanalidad Whatsapp

## Tiempo Real

Además, se puede hacer seguimiento a la interacción desde la ventana en que está sucediendo.

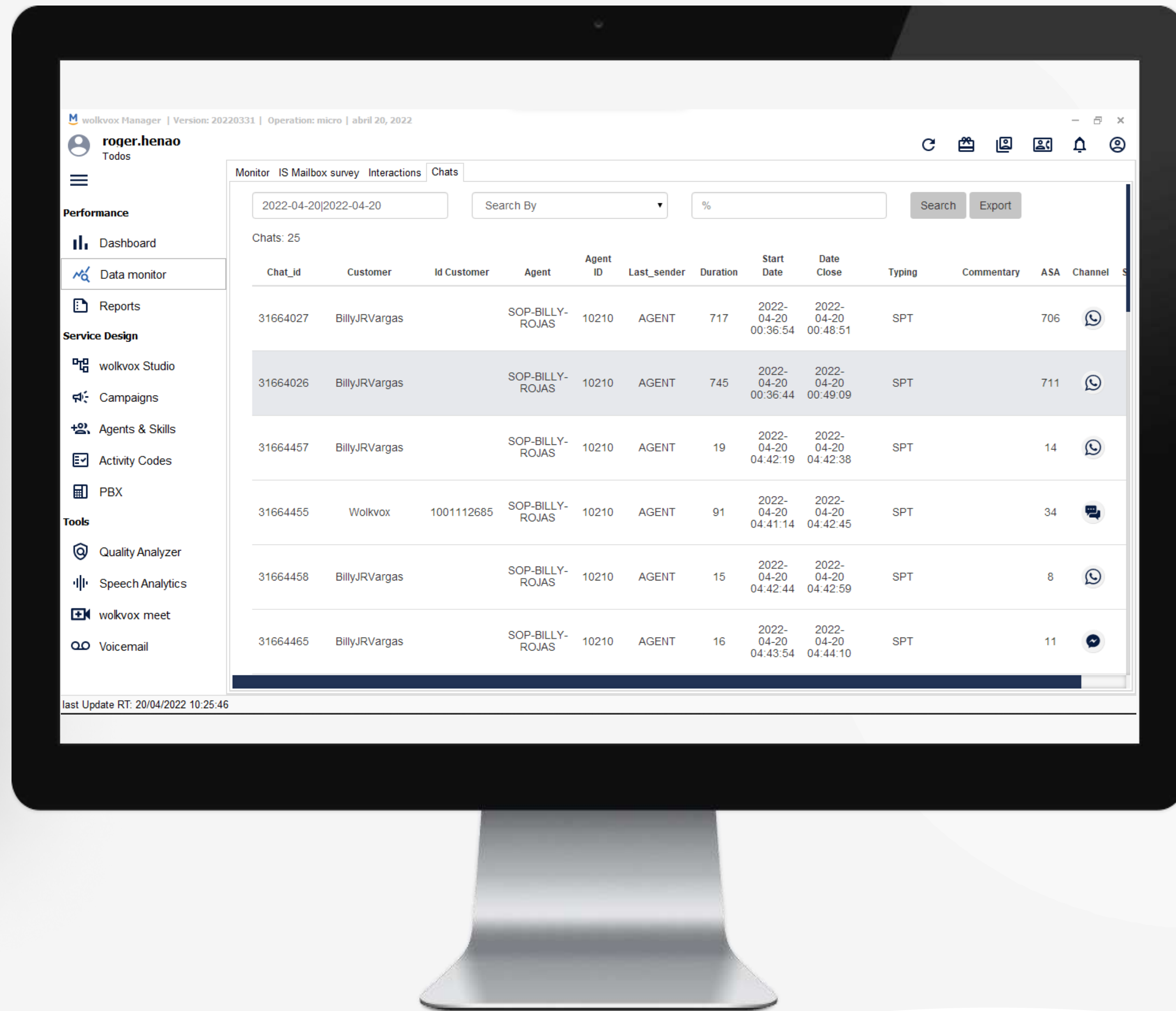




# Omnicanalidad Whatsapp

## Monitoreo

La plataforma permite visualizar la información de canal, agente, foto de perfil del cliente, tipificación y comentarios del chat.

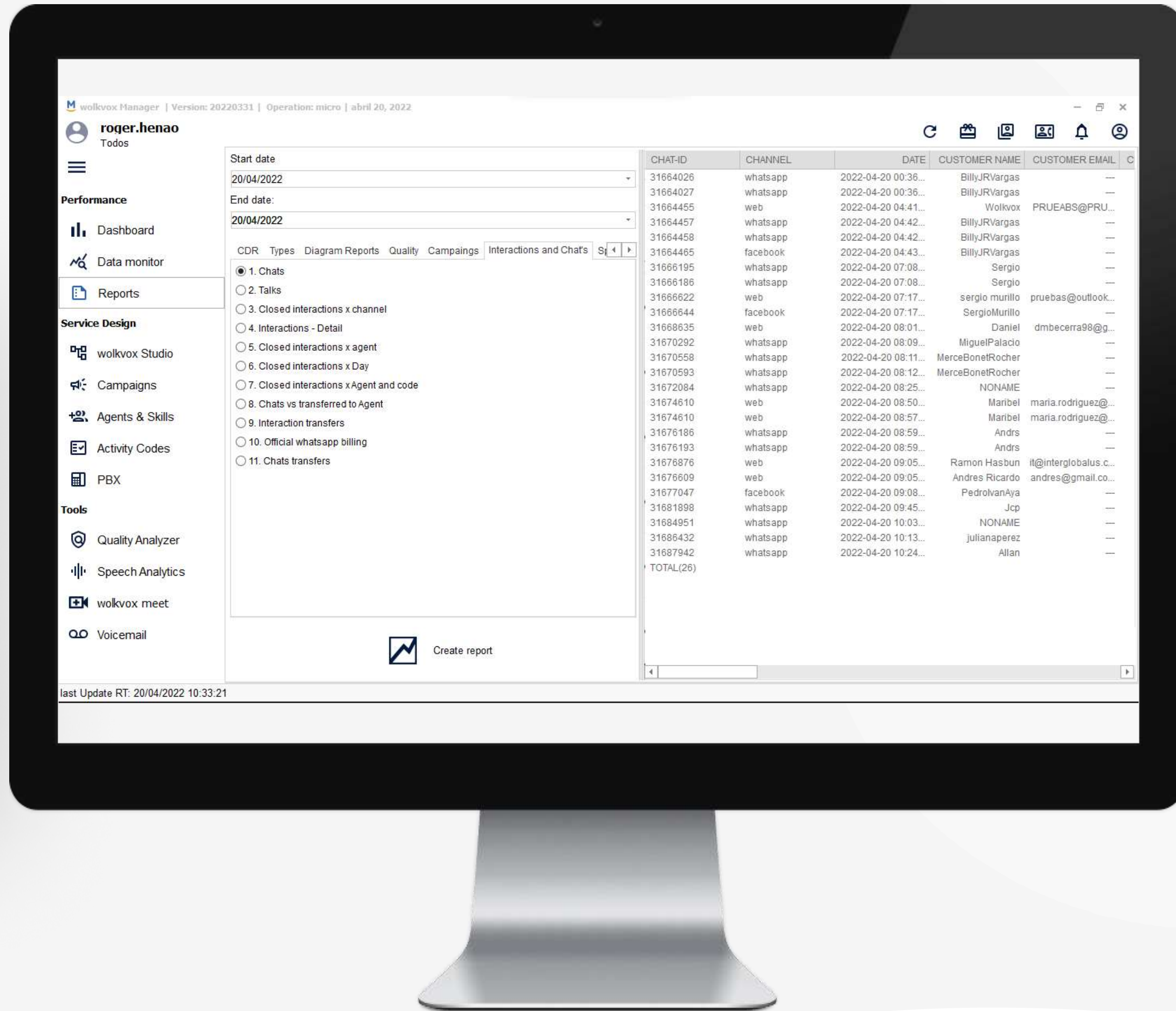




# Omnicanalidad Whatsapp

## Históricos

En la pestaña de históricos se podrá acceder a los informes de las interacciones de chat para descargarlos en HTML o Excel.





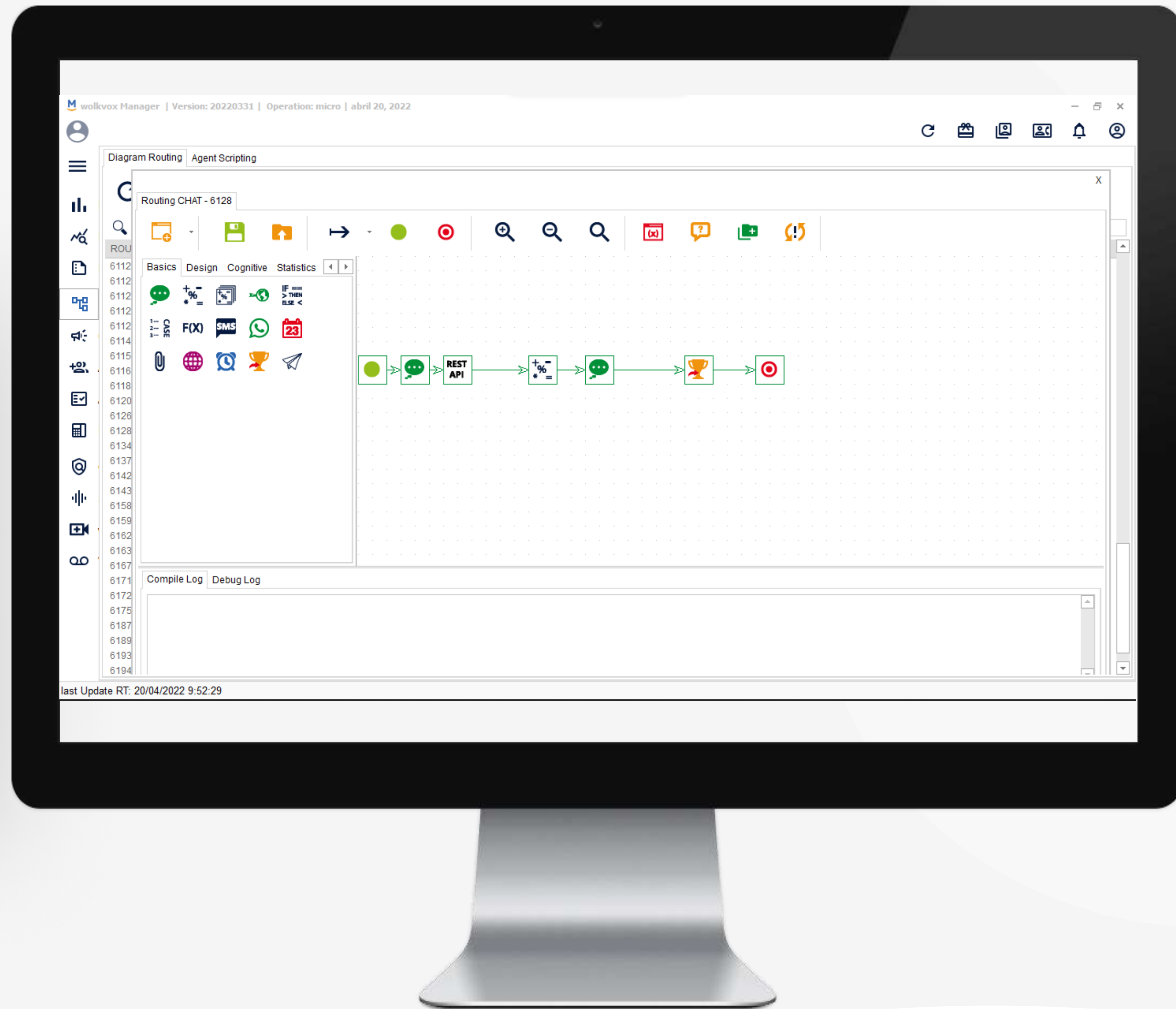


# Omnicanalidad

## Facebook Messenger

### Routing Chat

Crea tu propio chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente a través nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales con Inteligencia Artificial. Es posible desarrollar un único chat y usarlo en diferentes plataformas de mensajería como WhatsApp, Chat Web, Facebook, Telegram y Line. todo esto en un entorno único que permite con un solo clic hacer cambios en todos los aplicativos que consuman el Routing Chat.

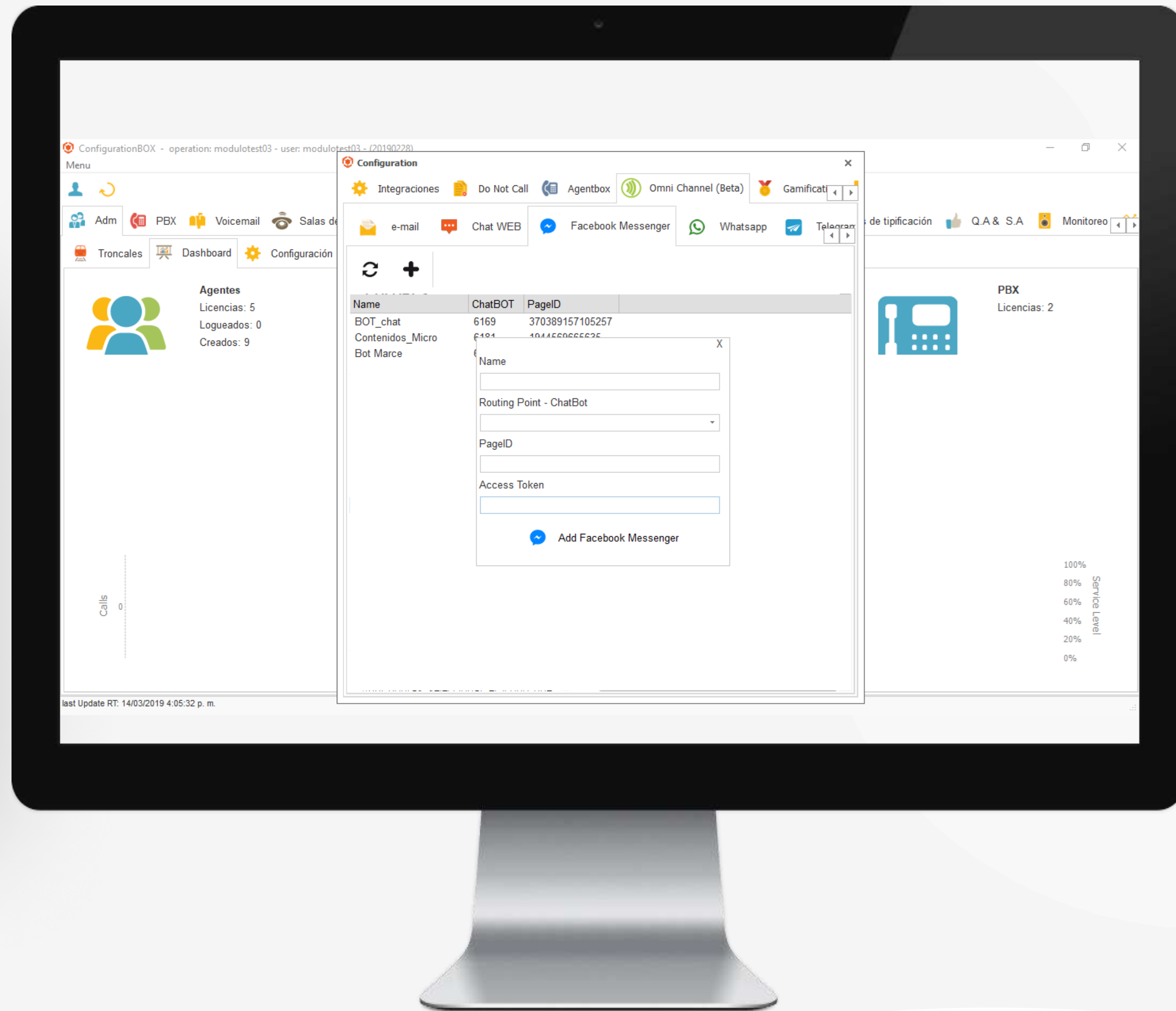




# Omnicanalidad Facebook Messenger

## Routing Chat

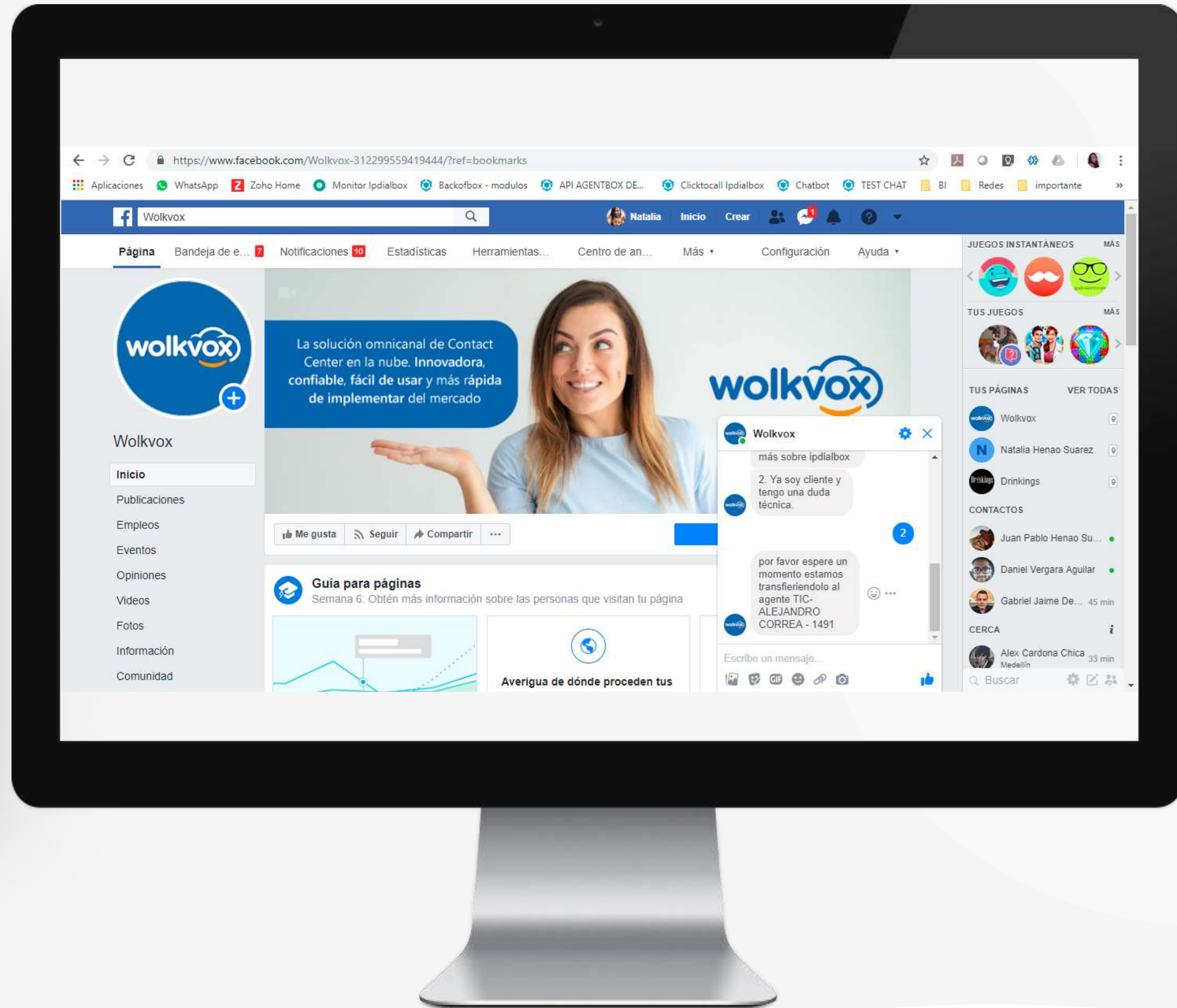
Una vez configurado el Routing Point que se va a usar para la atención al cliente, nombramos el chatbot, seleccionamos el routing point, ponemos el ID de página y el Access token.





# Omnicanalidad Facebook Messenger

El cliente puede interactuar desde sus dispositivos, y tendrá atención las 24 hora del día. Además, puede visualizar el nombre del agente que lo está atendiendo.



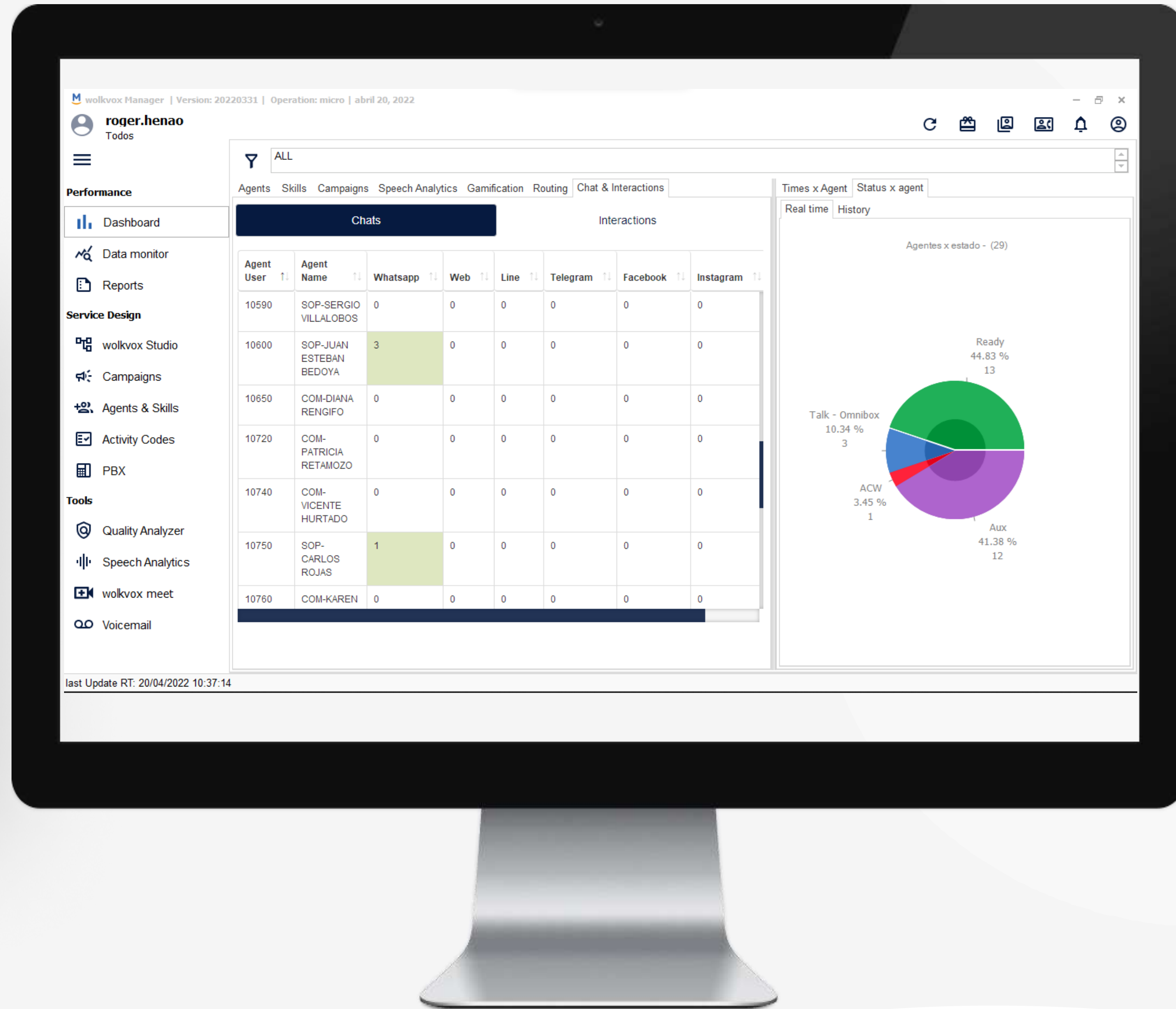


# Omnicanalidad

## Facebook Messenger

### Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña chat e interacciones, puedes monitorear el chat y ver la información del canal.



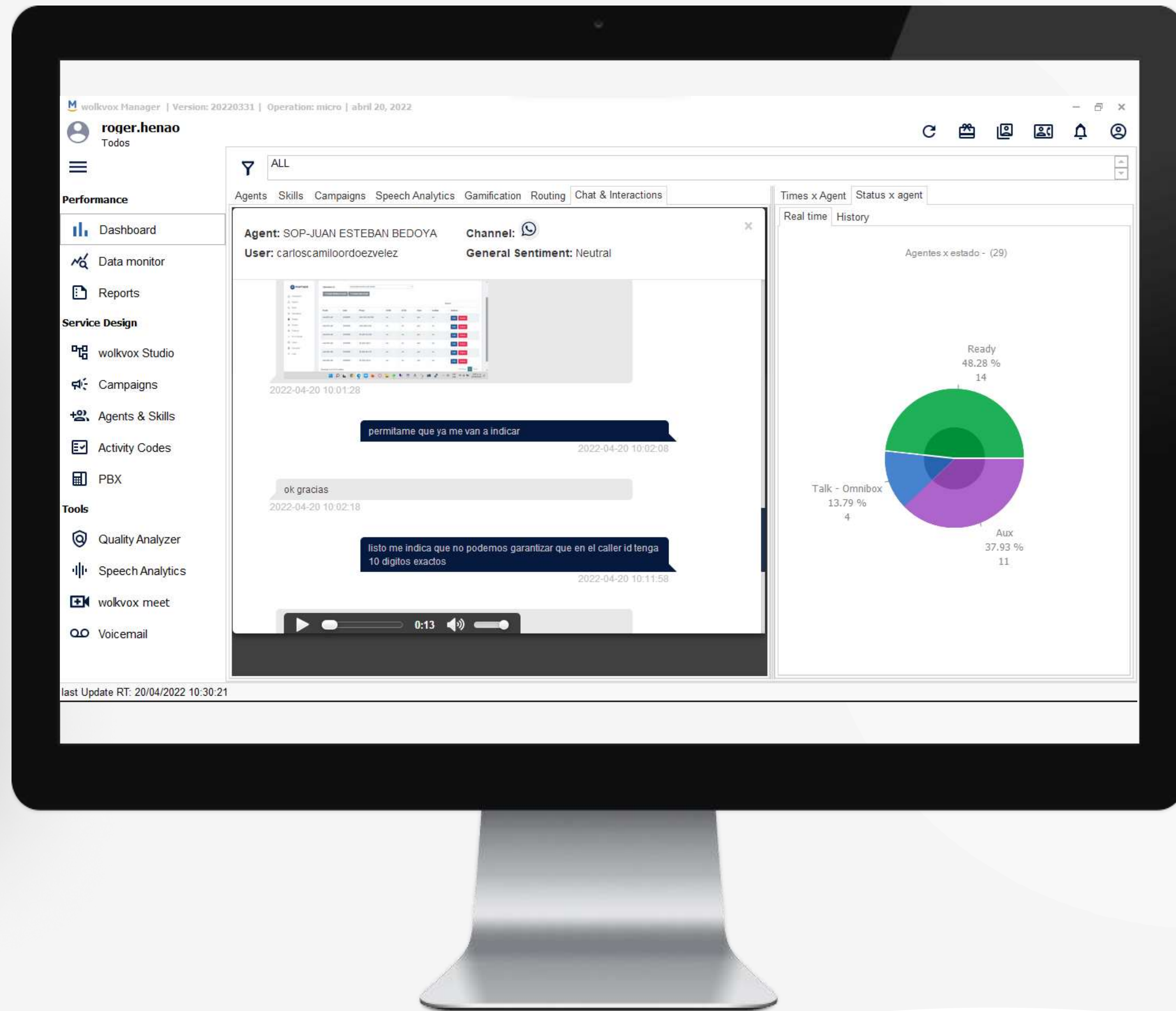


# Omnicanalidad

## Facebook Messenger

### Tiempo Real

En la vista de tiempo real, al dar clic sobre el chat, se puede monitorear la ventana en la que está interactuando el agente con el cliente.



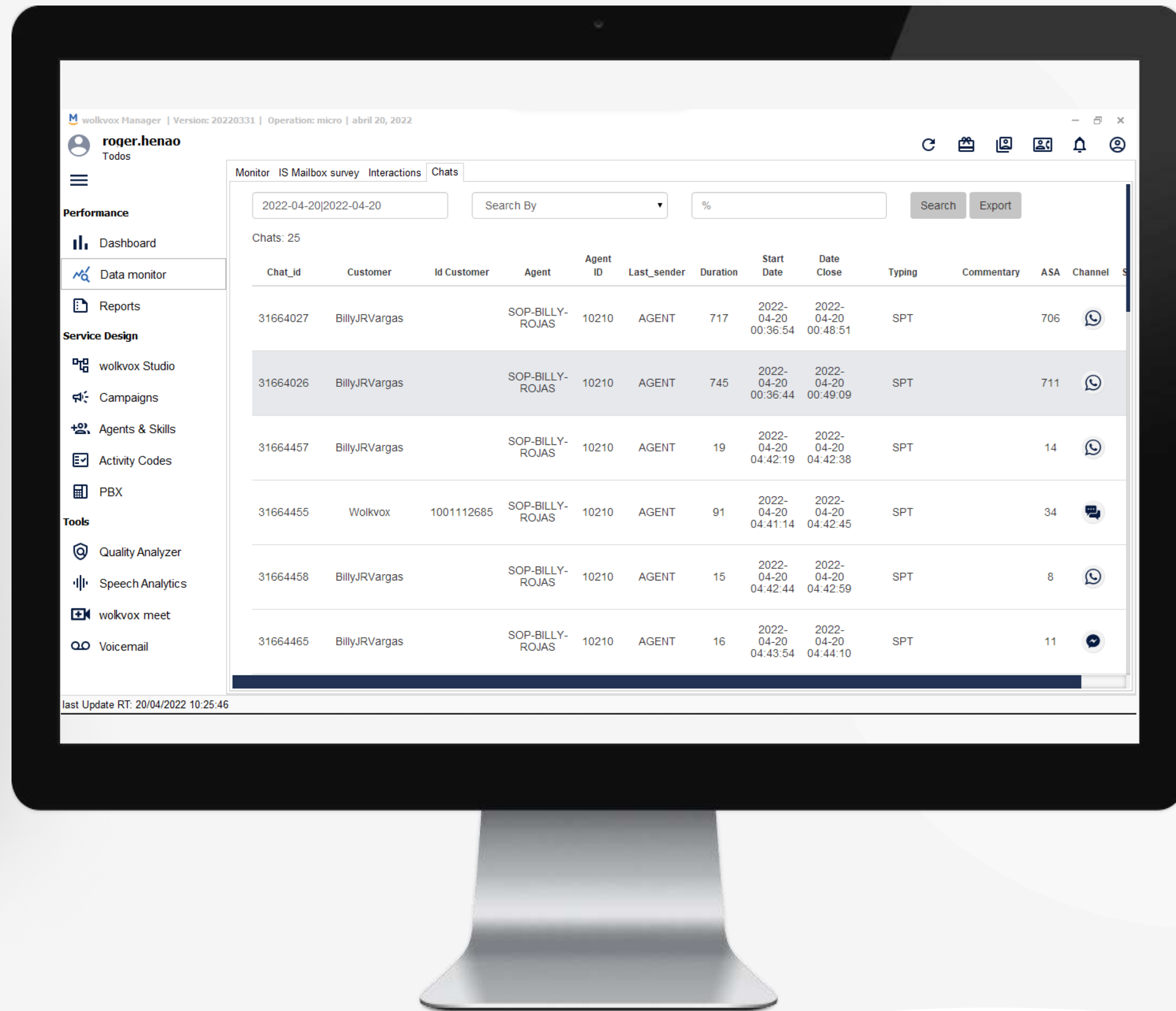


# Omnicanalidad

## Facebook Messenger

### Monitoreo

a plataforma permite contar con información del canal, agente, foto de perfil del cliente, tipificación y comentario del chat.



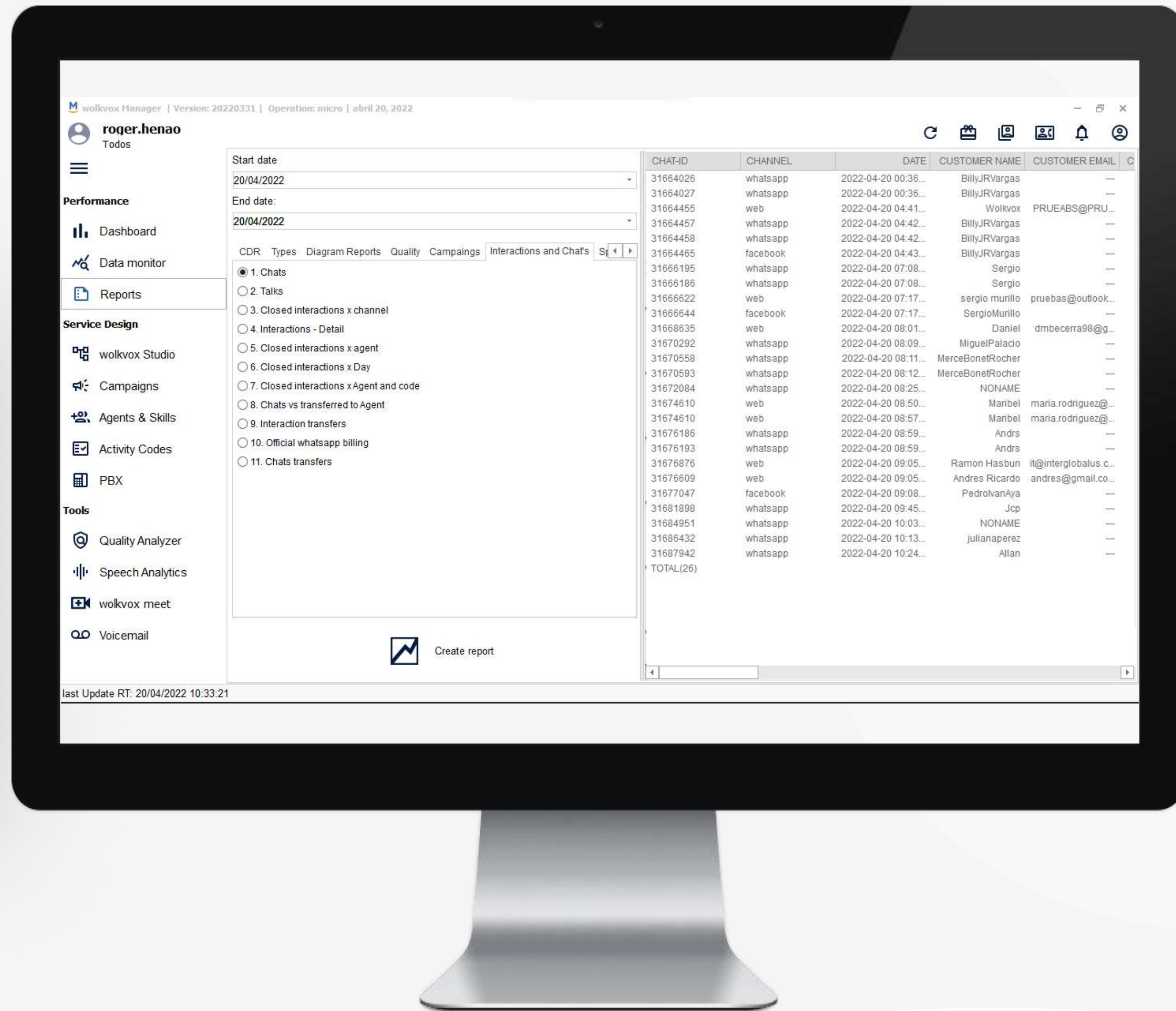


# Omnicanalidad

## Facebook Messenger

### Históricos

En la pestaña de históricos se podrá acceder a los informes de las interacciones de chat para descargarlos en HTML o Excel.



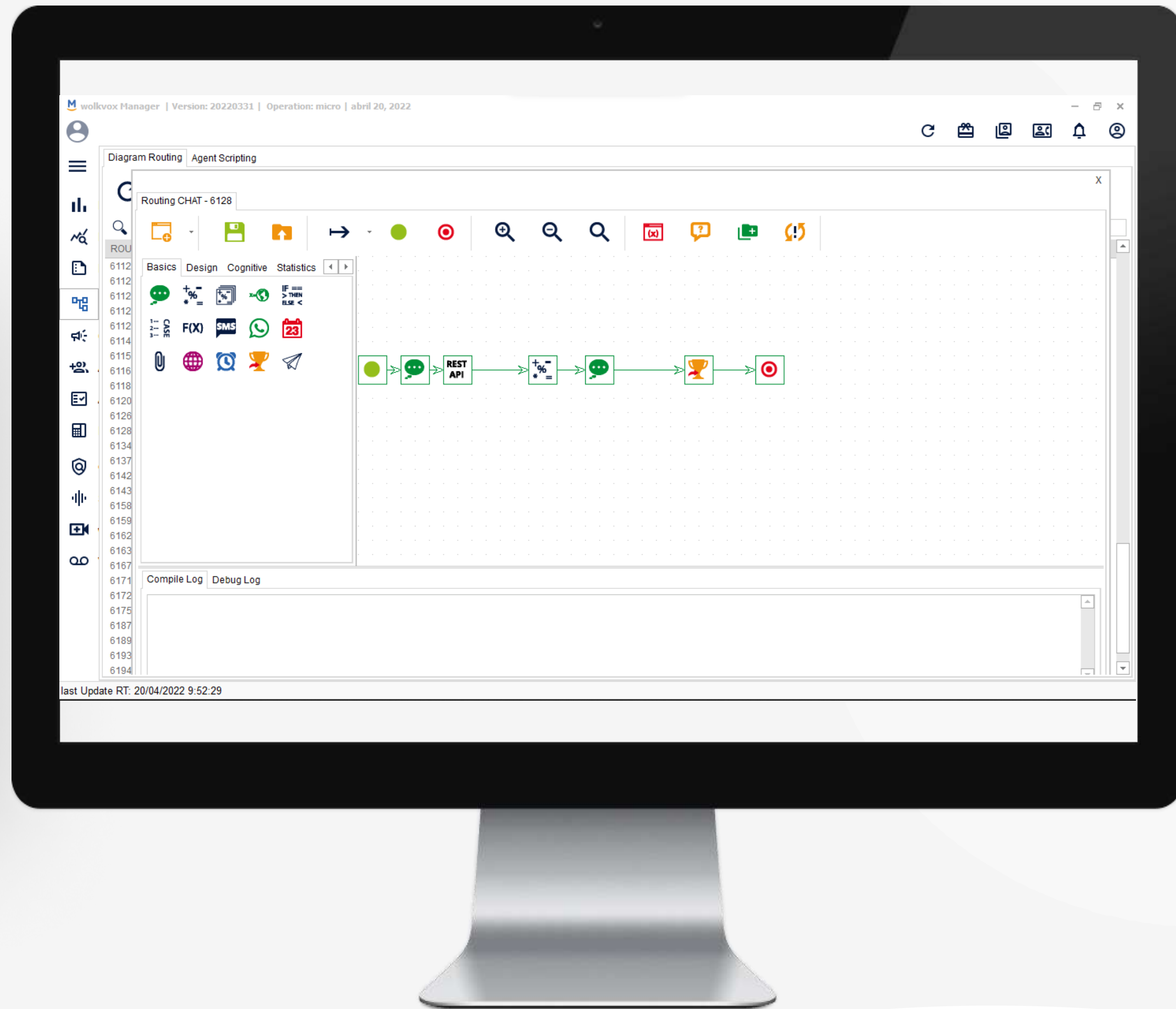


# Omnicanalidad

## Line

### Routing Chat

Crea tu propio chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente a través nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales con Inteligencia Artificial. Es posible desarrollar un único chat y usarlo en diferentes plataformas de mensajería como WhatsApp, Chat Web, Facebook, Telegram y Line. todo esto en un entorno único que permite con un solo clic hacer cambios en todos los aplicativos que consuman el Routing Chat.





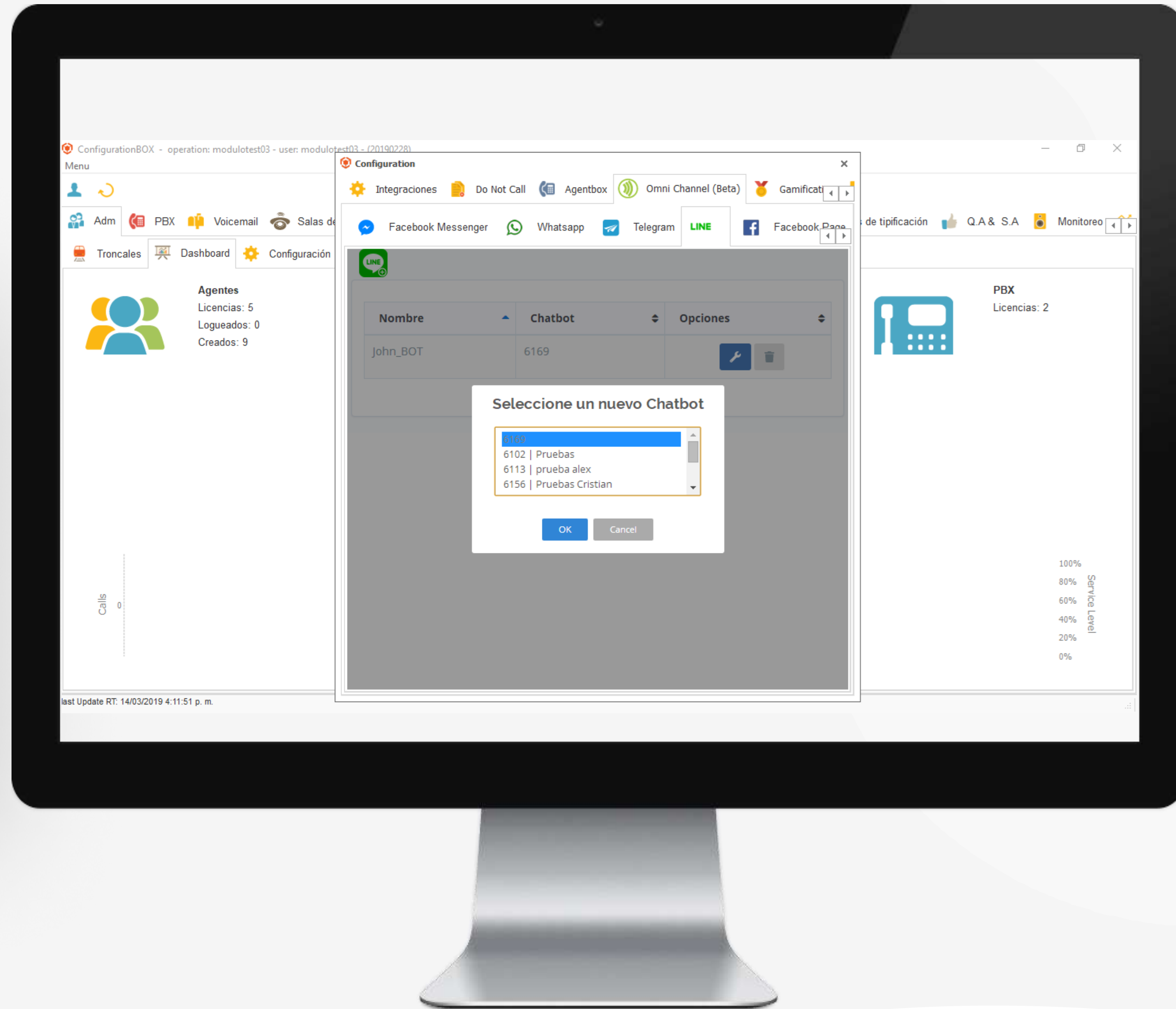


# Omnicanalidad

## Line

### Routing Chat

Una vez configurado el Routing Point que se va a usar para la atención al cliente, nombramos el chatbot, seleccionamos el routing point, ponemos el ID de página y el Access token.





# Omnicanalidad

## Line

El cliente puede interactuar desde sus distintos dispositivos y tendrá atención las 24 horas del día. Además, puede visualizar el nombre del agente que lo está atendiendo.



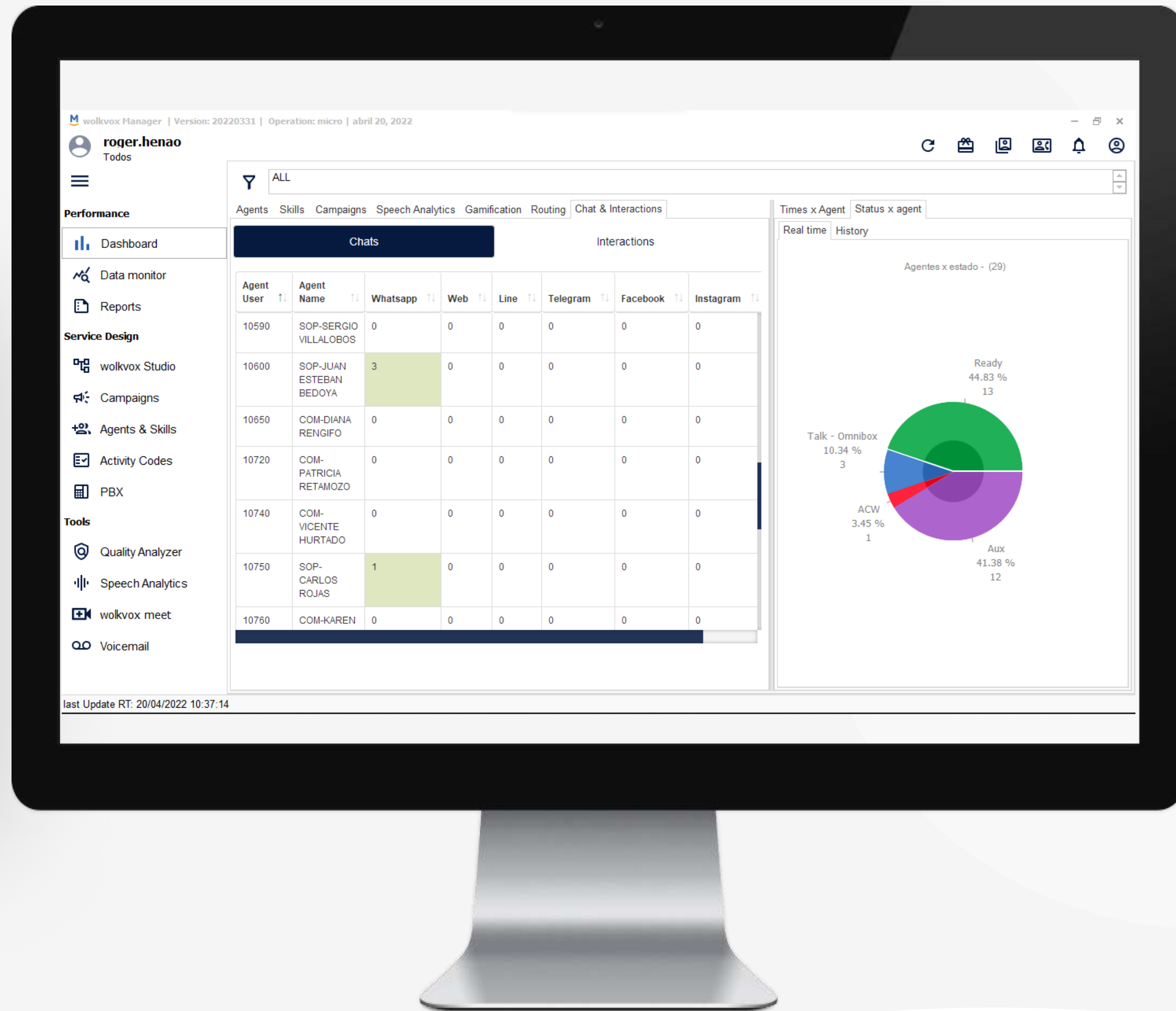


# Omnicanalidad

## Line

### Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña chat e interacciones, se puede monitorear el chat y ver toda la información del canal.



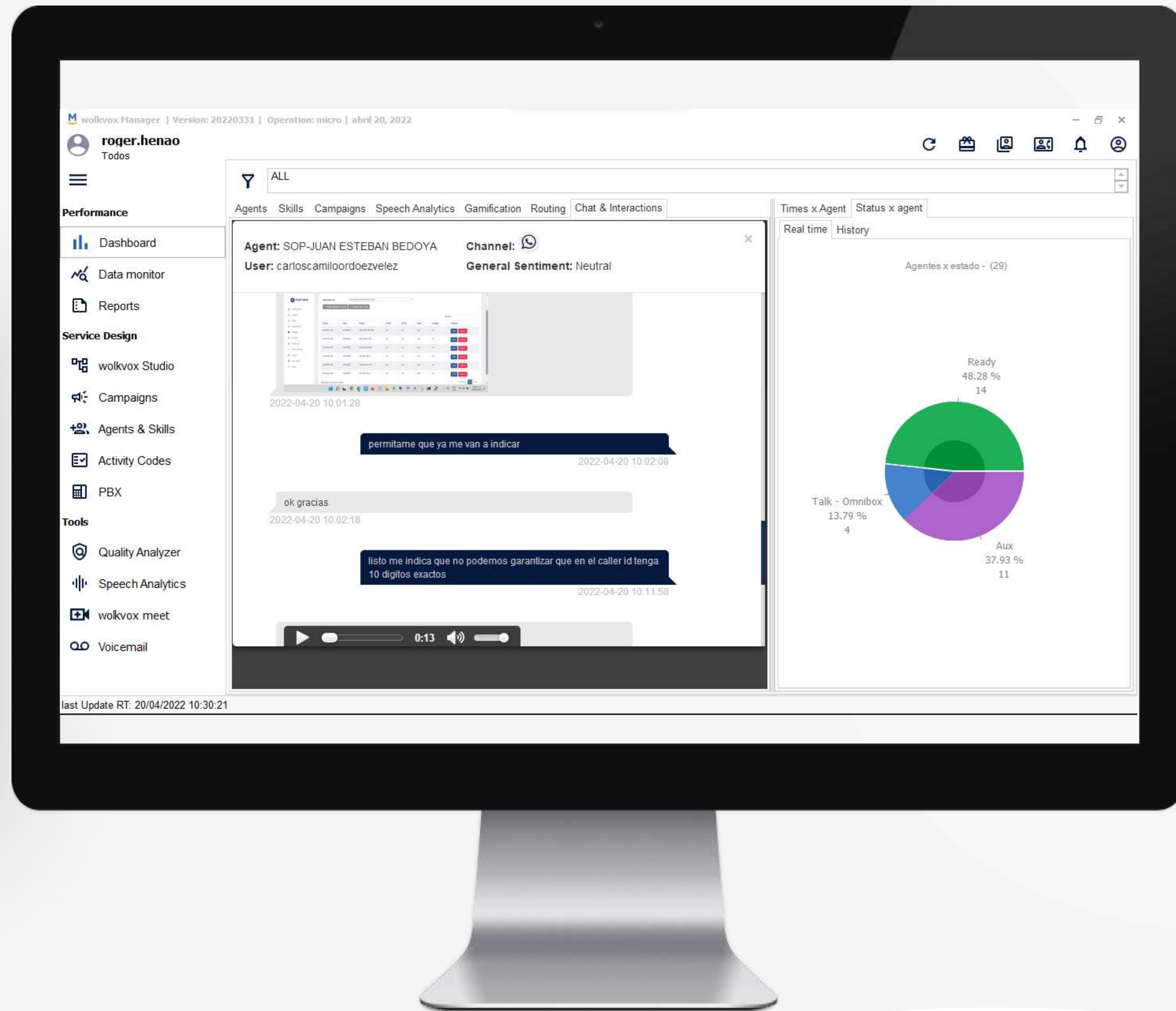


# Omnicanalidad

## Line

### Tiempo Real

Además, se puede hacer seguimiento a la interacción desde la ventana en que está sucediendo.



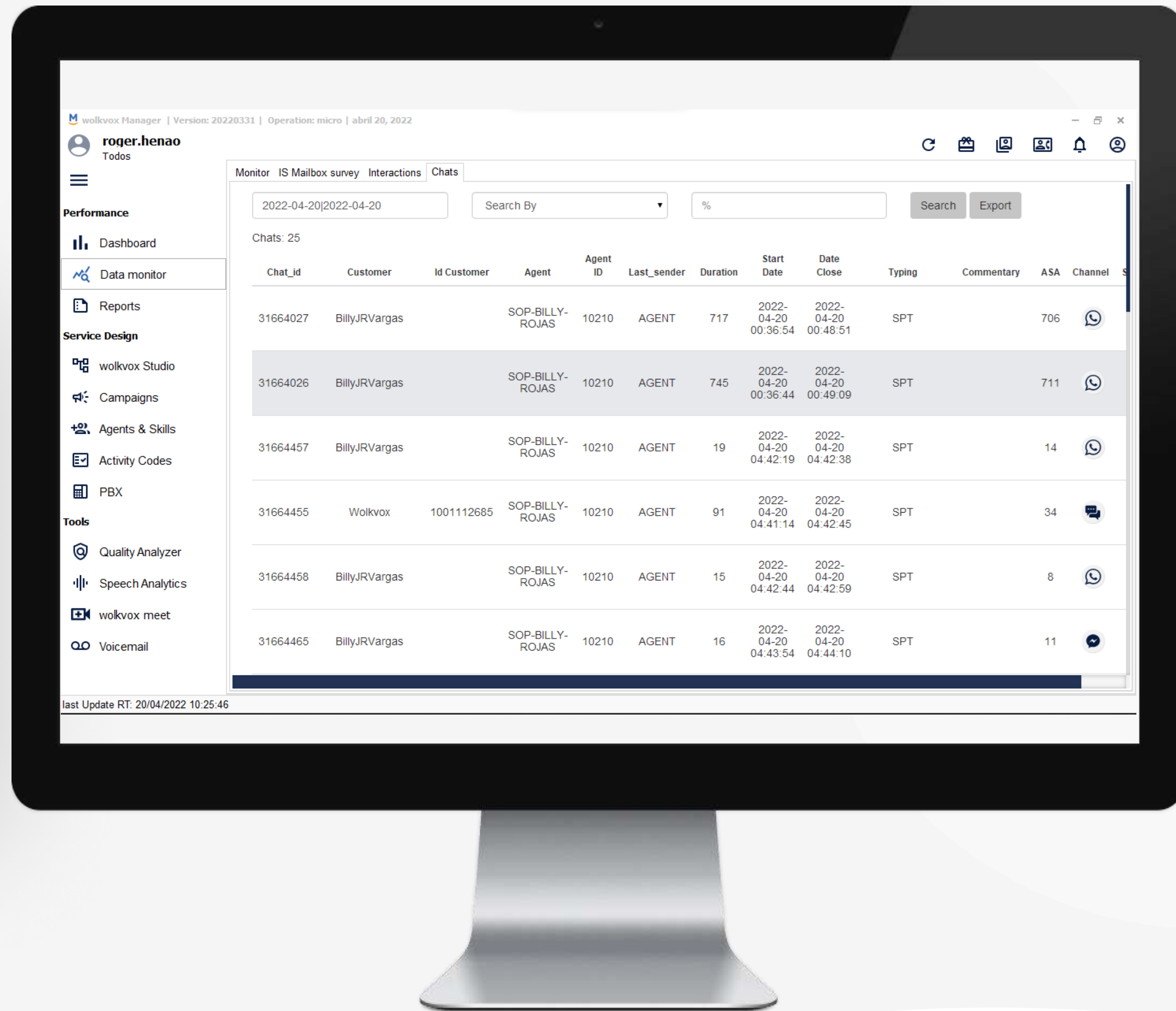


# Omnicanalidad

## Line

### Monitoreo

La plataforma permite contar con información del canal, agente, foto de perfil del cliente, tipificación y los comentarios del chat.



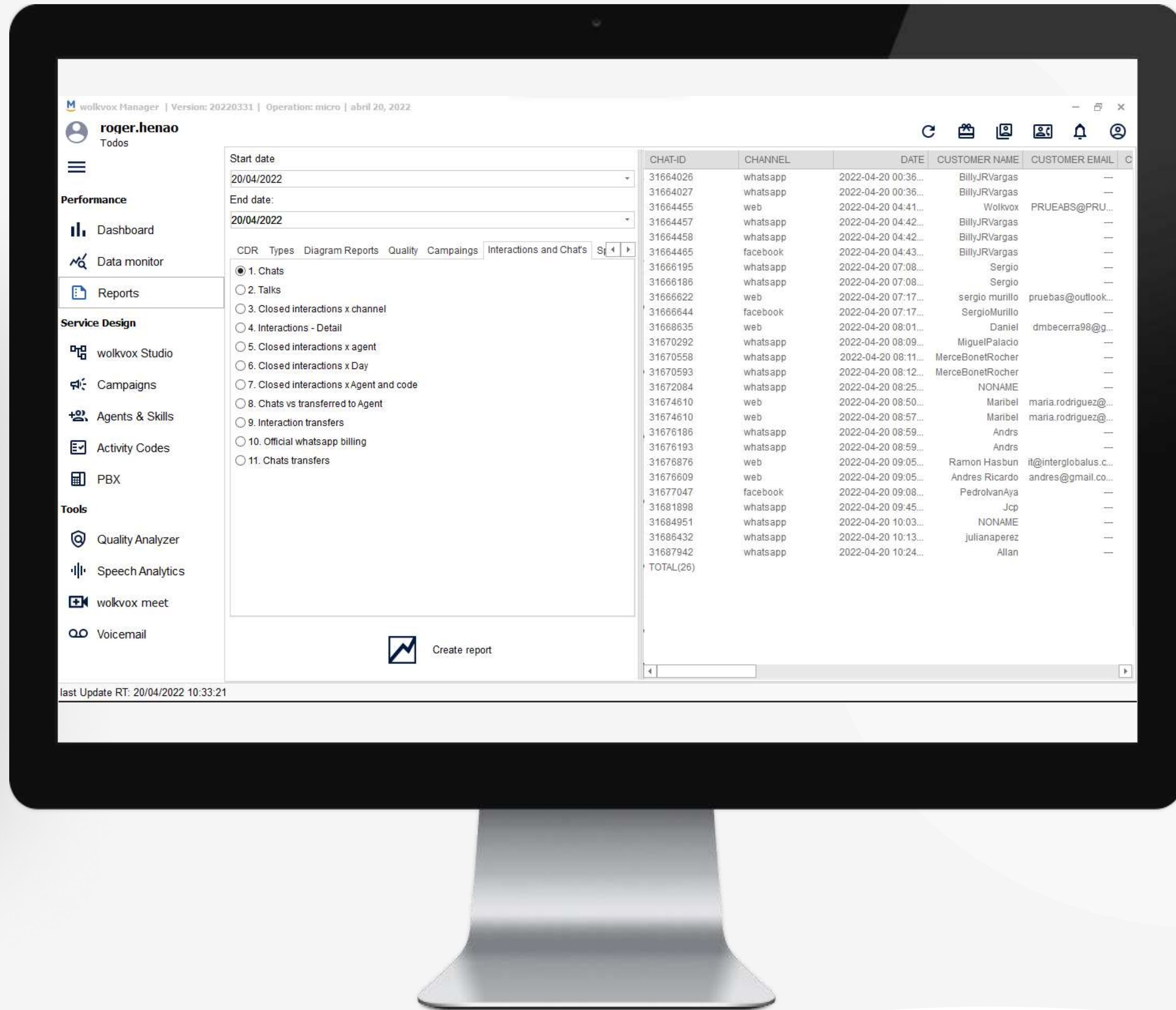


# Omnicanalidad

## Line

### Histórico

En la pestaña de históricos se podrá acceder a los informes de las interacciones de chat para descargarlos en HTML o Excel.

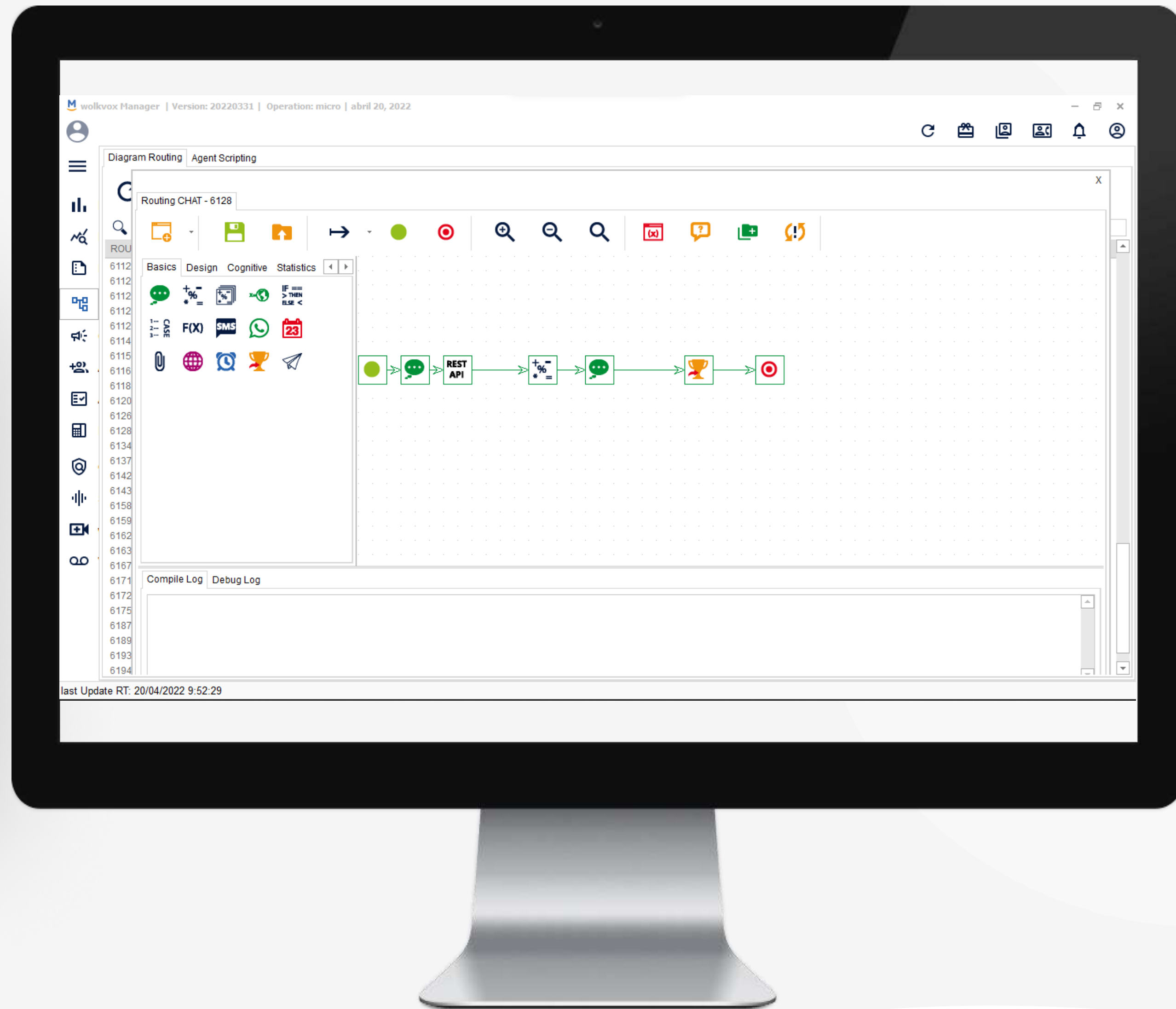




# Omnicanalidad Telegram

## Routing Chat

Crea tu propio chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente a través nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales con Inteligencia Artificial. Es posible desarrollar un único chat y usarlo en diferentes plataformas de mensajería como WhatsApp, Chat Web, Facebook, Telegram y Line. todo esto en un entorno único que permite con un solo clic hacer cambios en todos los aplicativos que consuman el Routing Chat.

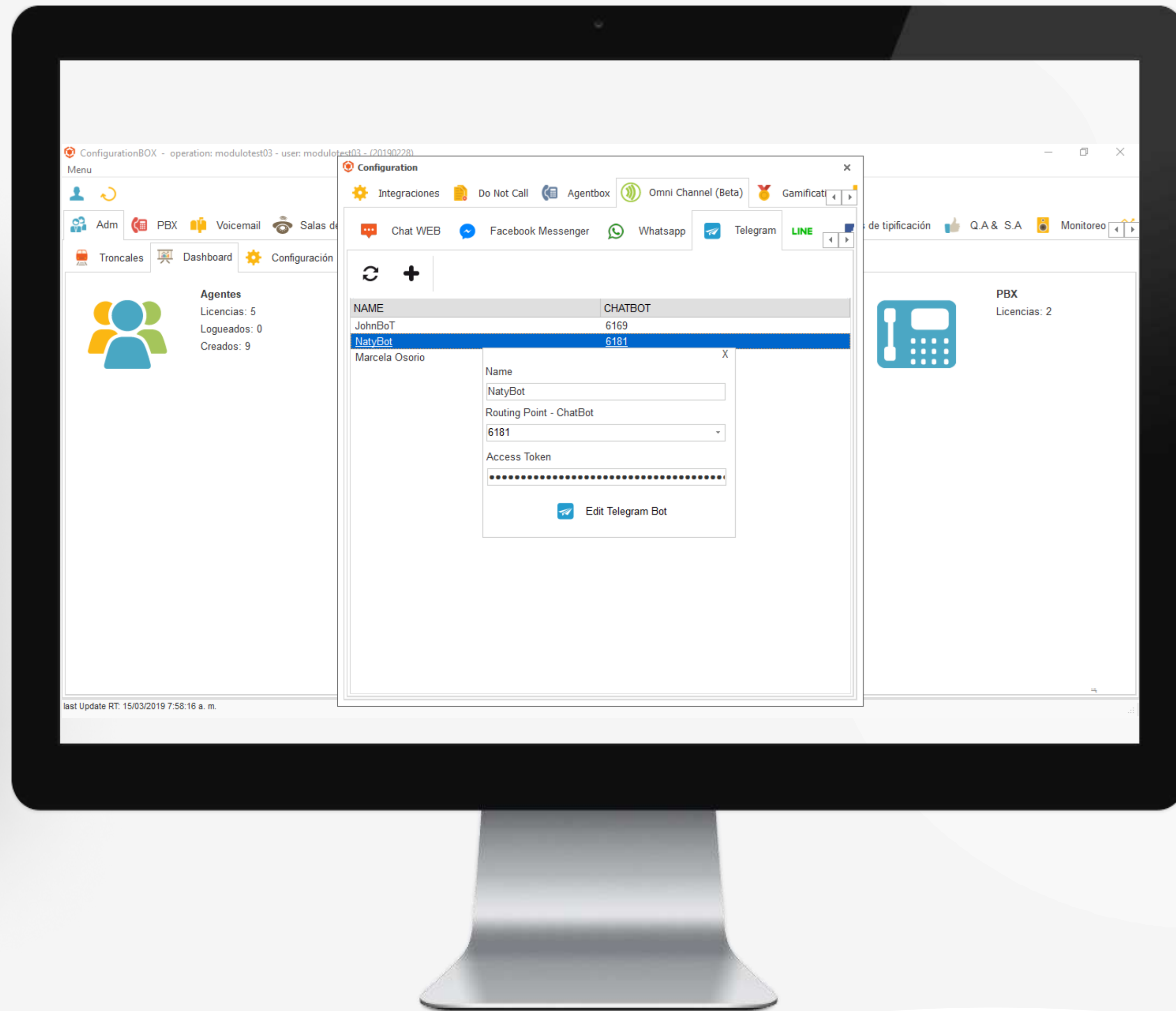




# Omnicanalidad Telegram

## Routing Chat

Una vez configurado el Routing Point que se va a usar para la atención al cliente, nombramos el chatbot, seleccionamos el routing point, ponemos el ID de página y el Access token.

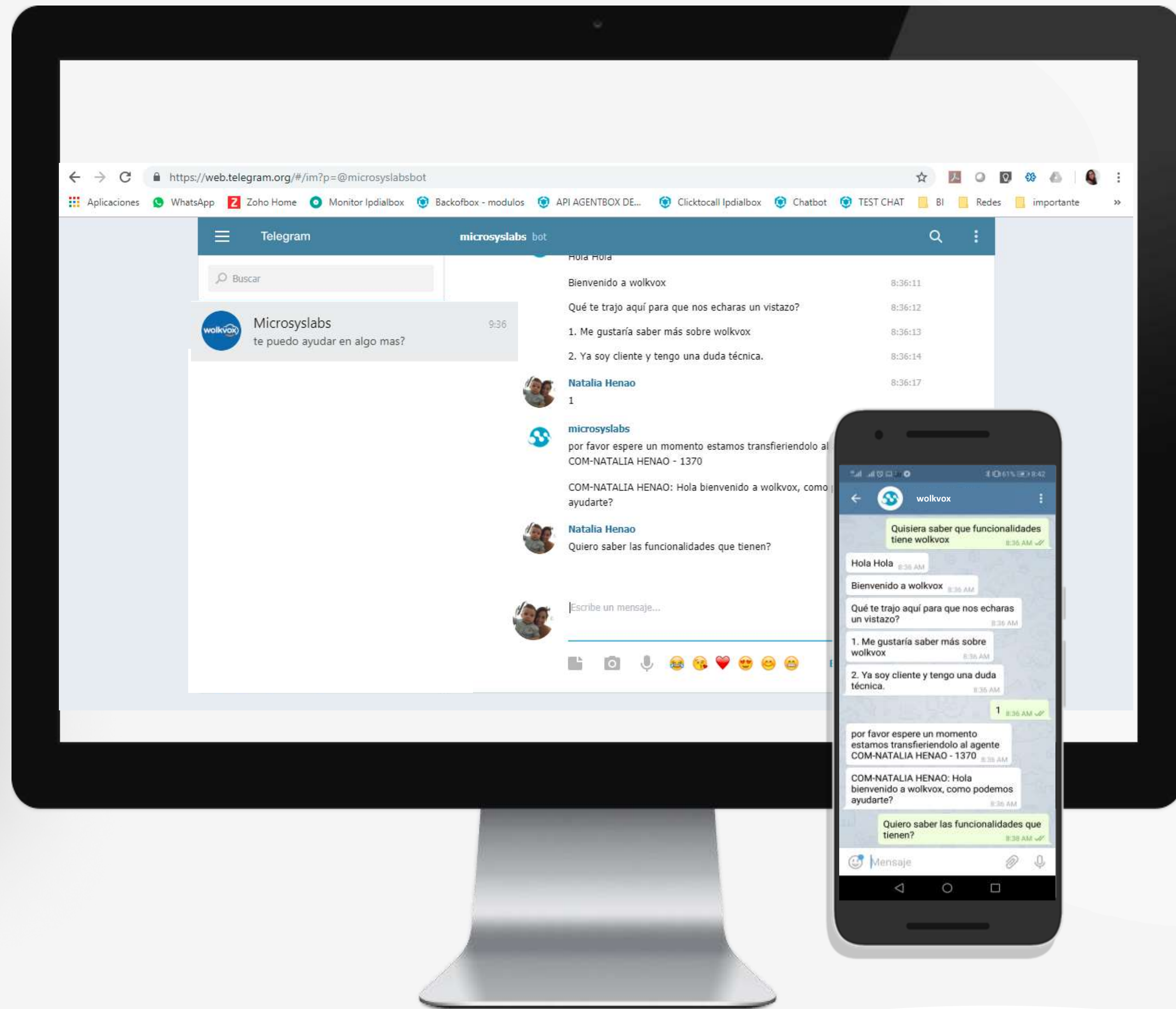






# Omnicanalidad Telegram

El cliente puede interactuar desde sus distintos dispositivos y tendrá atención las 24 horas del día. Además, puede visualizar el nombre del agente que lo está atendiendo.

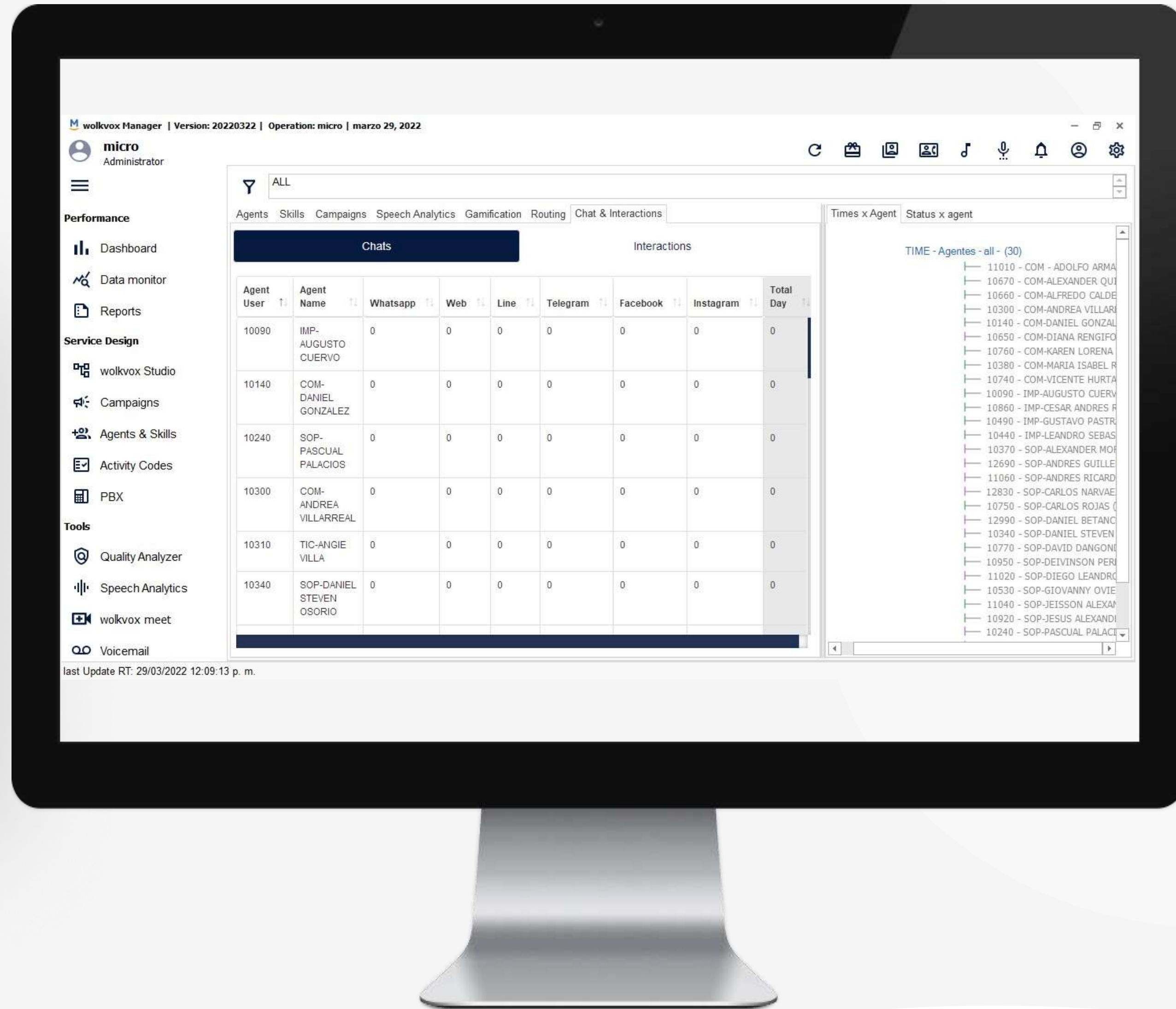




# Omnicanalidad Telegram

## Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña chat e interacciones, se puede monitorear el chat y ver toda la información del canal.

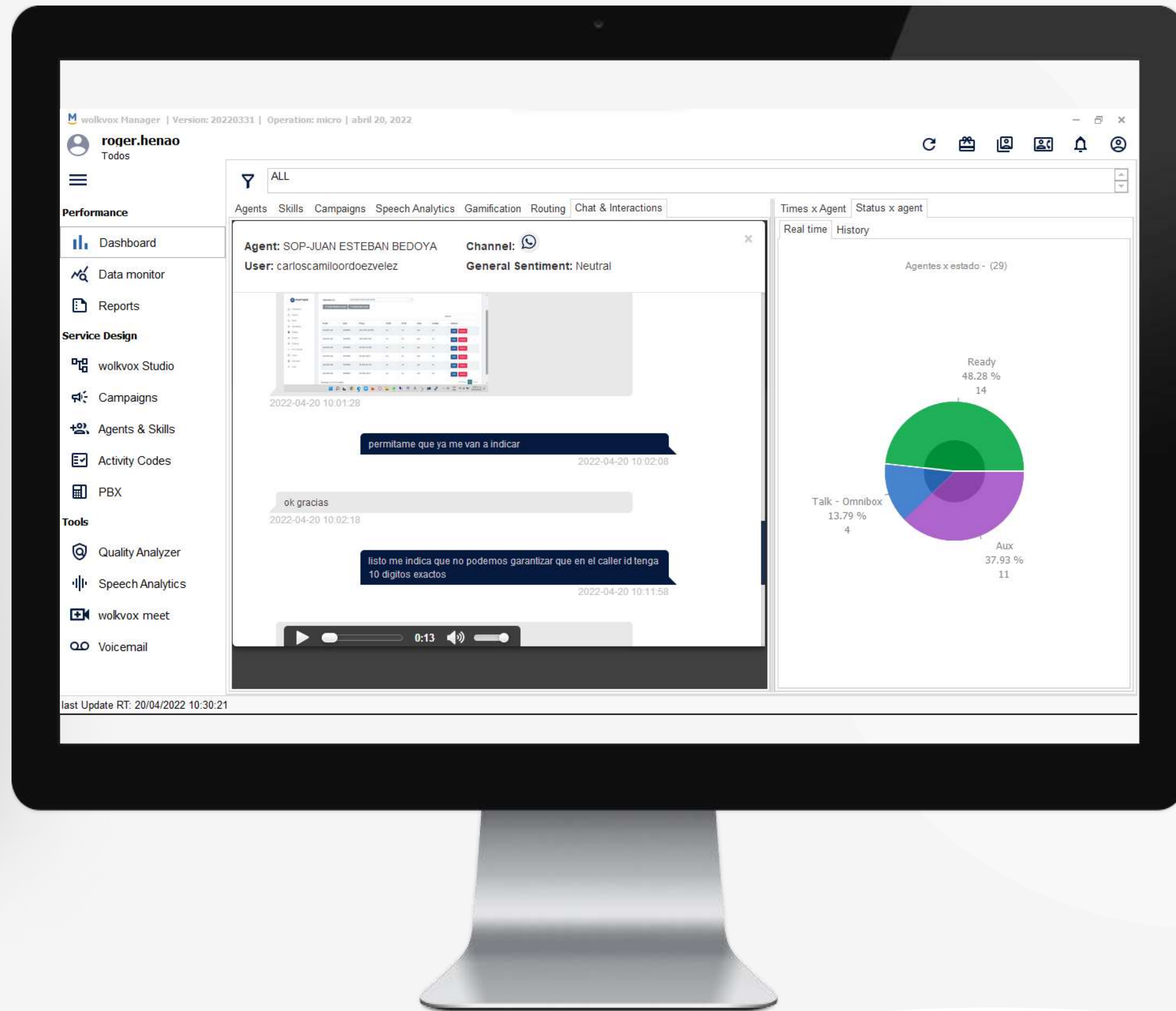




# Omnicanalidad Telegram

## Tiempo Real

Además, se puede hacer seguimiento a la interacción desde la ventana en que está sucediendo.

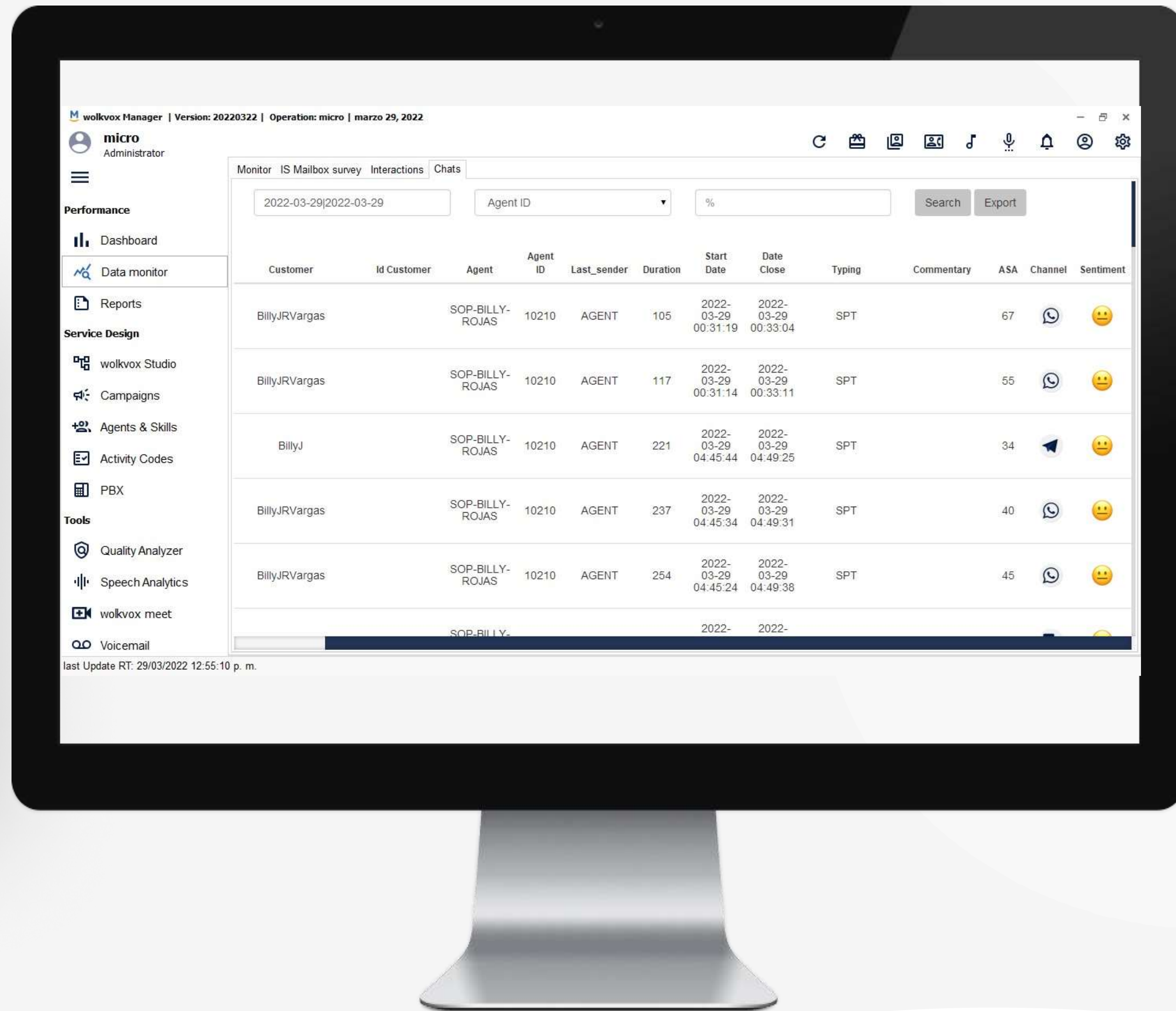




# Omnicanalidad Telegram

## Monitoreo

La plataforma permite contar con información del canal, agente, foto de perfil del cliente, tipificación y los comentarios del chat.

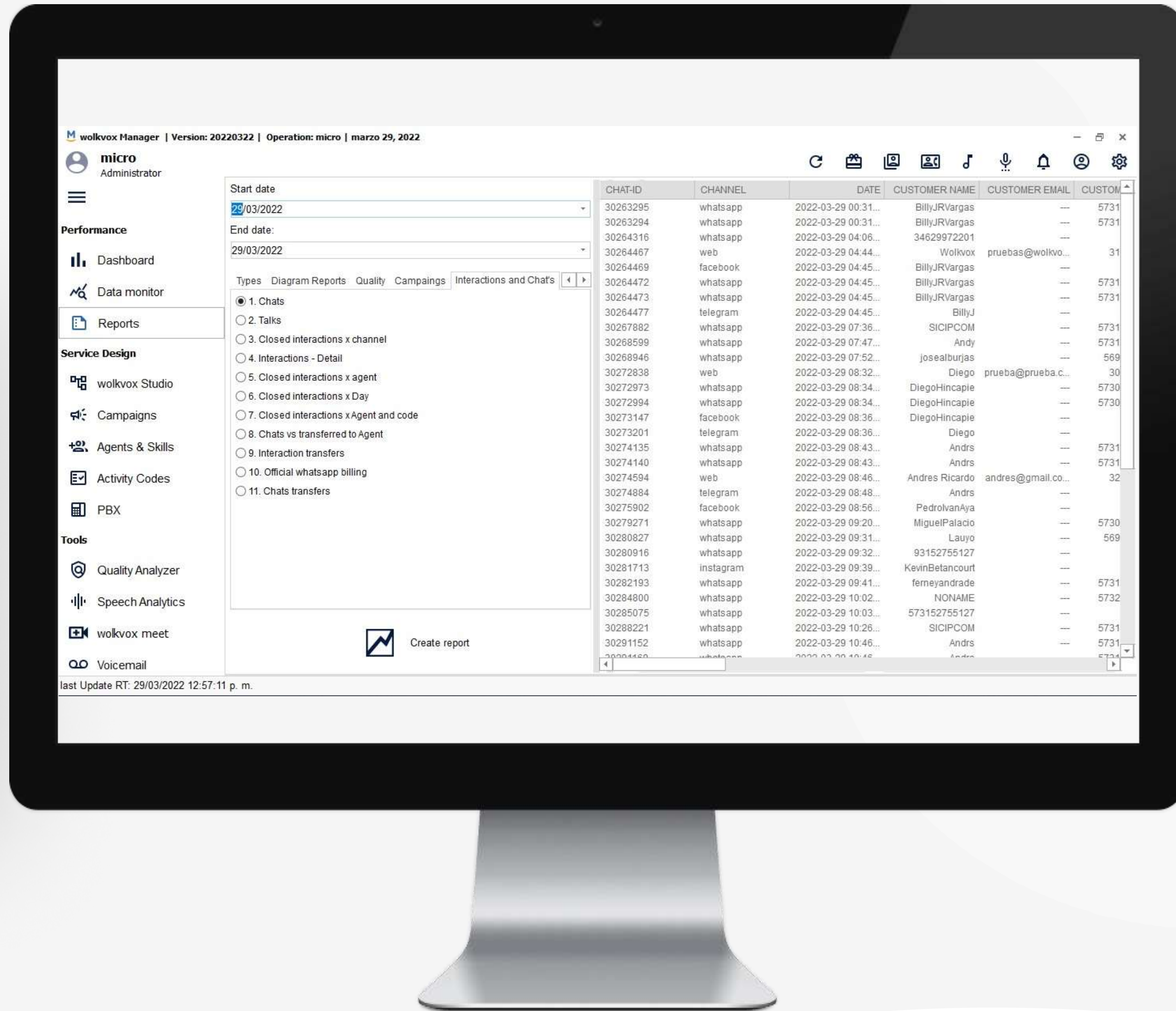




# Omnicanalidad Telegram

## Históricos

En la pestaña de históricos se podrá acceder a los informes de las interacciones de chat para descargarlos en HTML o Excel.



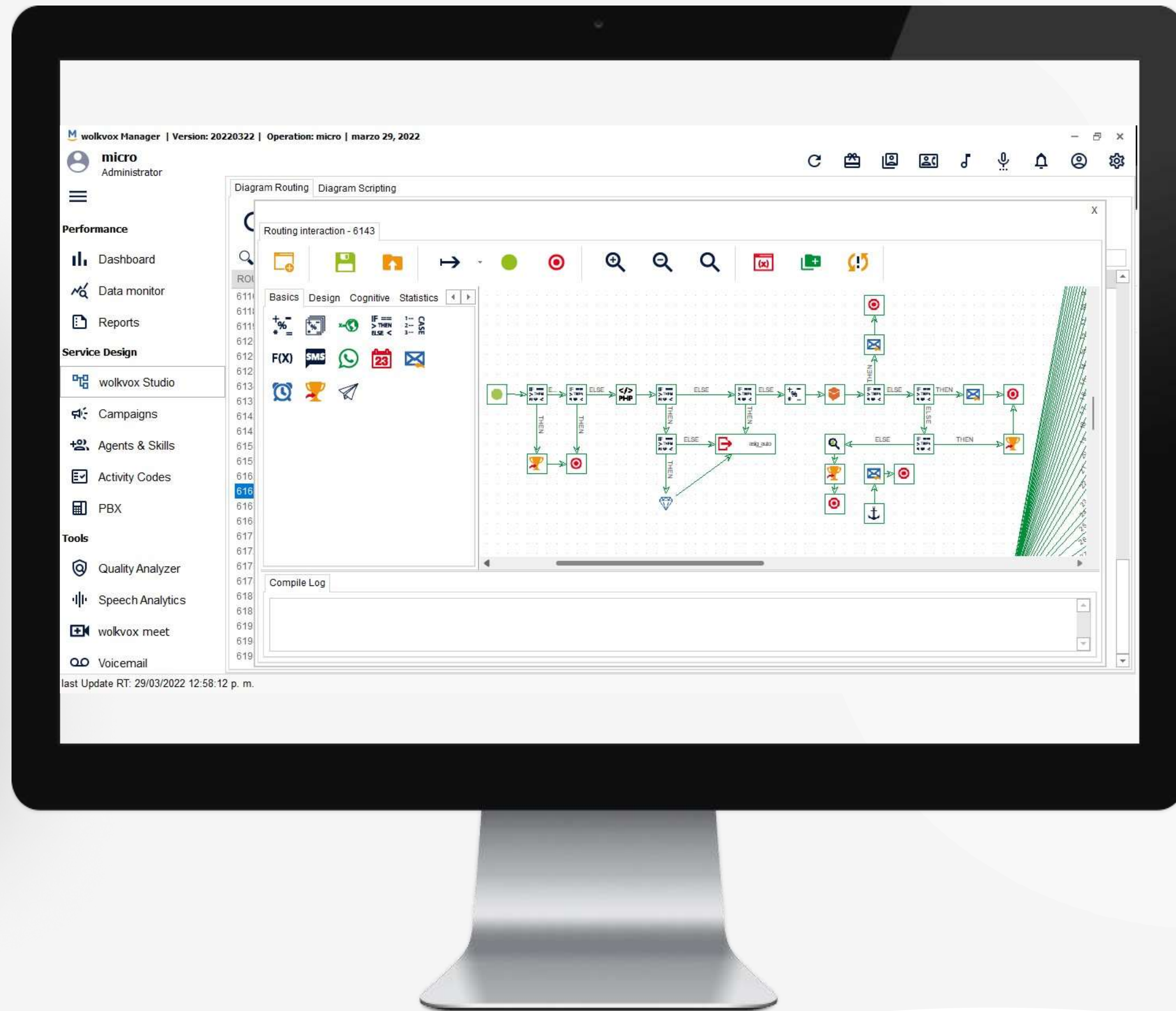


# Omnicanalidad

## E-mail

### Routing

Diseña tu propio motor de enrutamiento de interacciones como Email, Facebook, Instagram y Twitter, para que estas se respondan a través de bots. En caso de que no exista coincidencia en las respuestas configuradas, realiza el desborde de la interacción a un asesor para que este continúe con el proceso de atención al cliente.



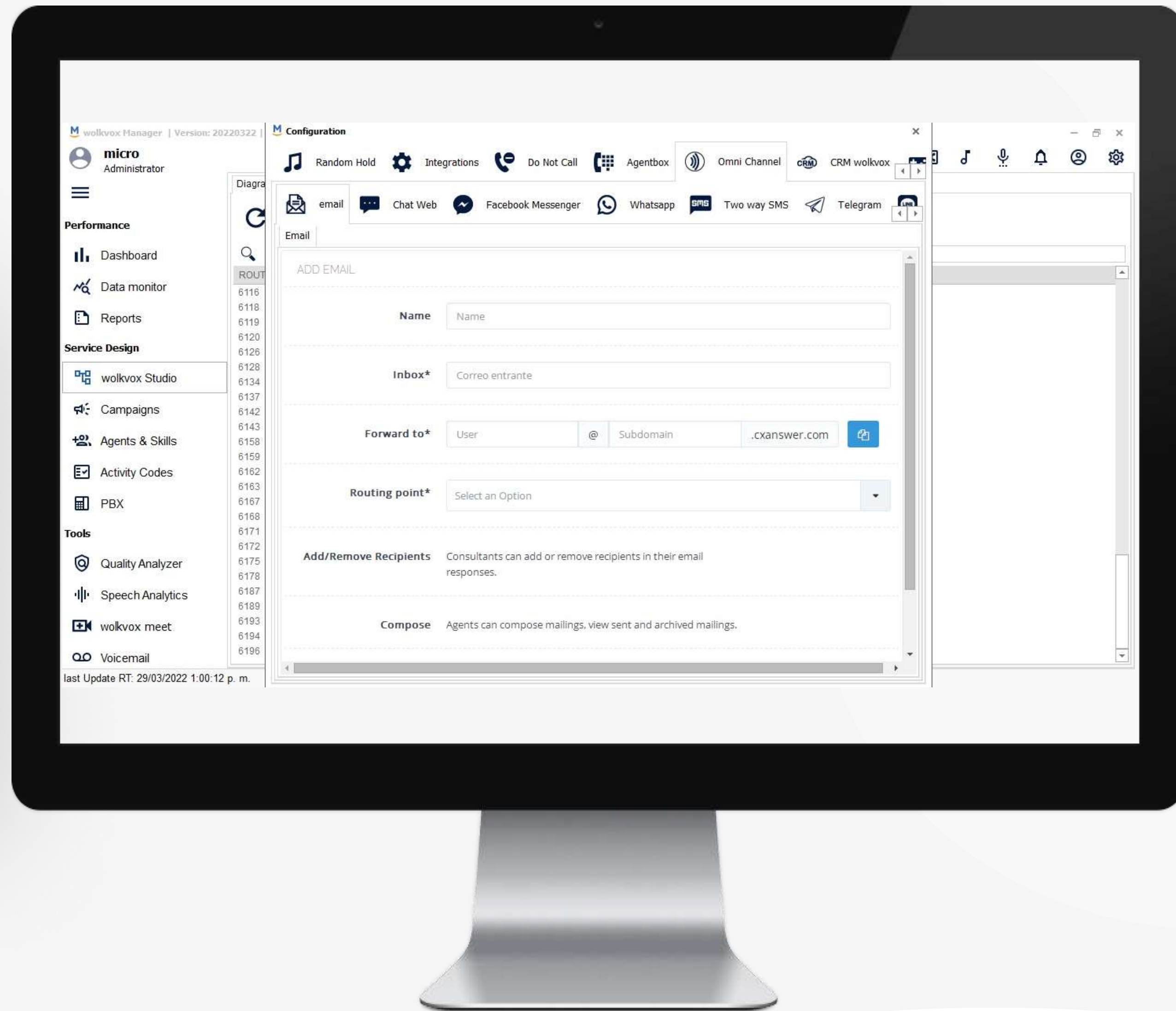


# Omnicanalidad

## E-mail

### Routing

Una vez configurado el Routing Point que se va a usar para la gestión al cliente por medio de email, configuramos el dominio y subdominio para comenzar con la atención.



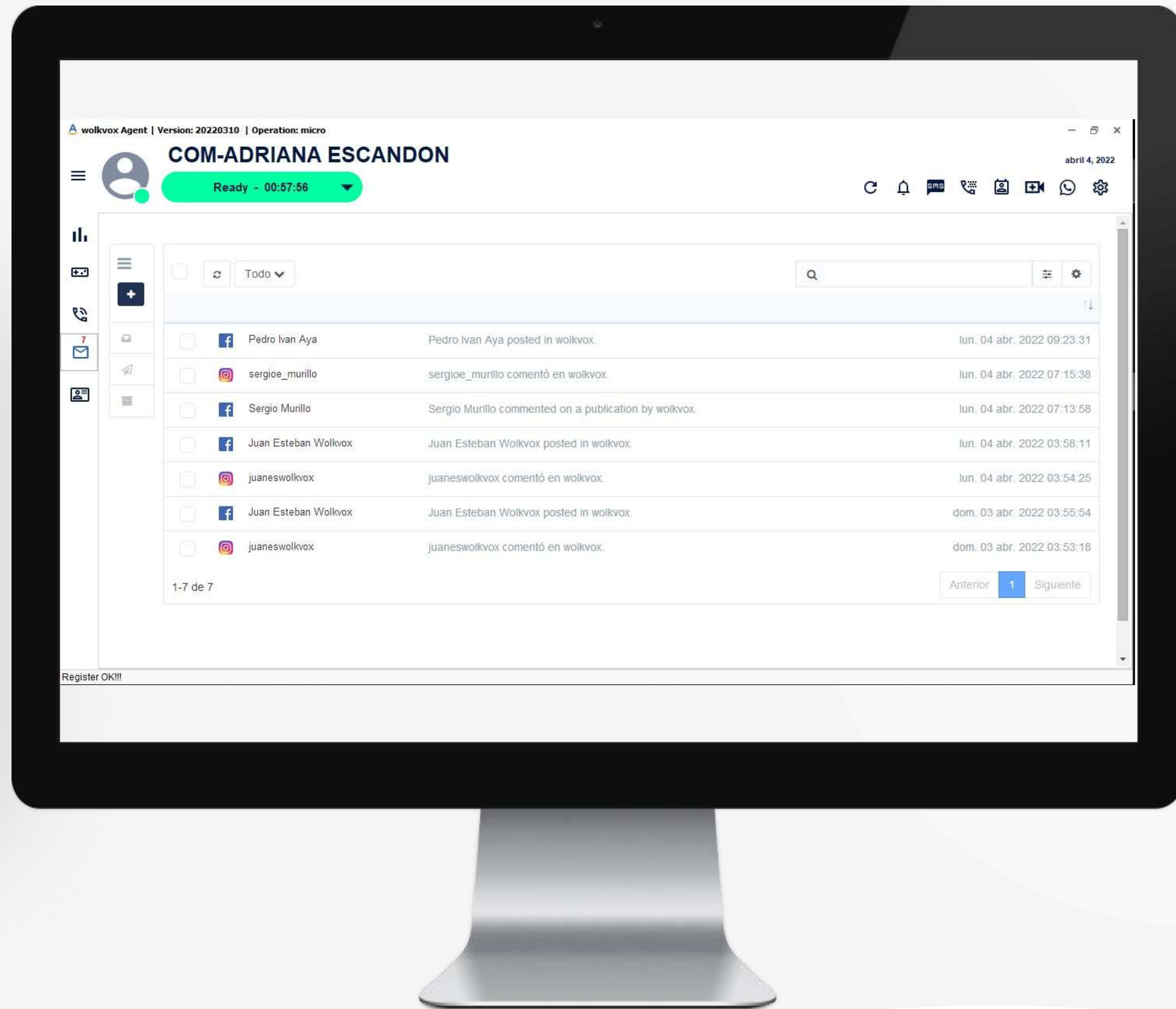


# Omnicanalidad

## E-mail

### Agente

El agente puede gestionar las interacciones que ingresan desde los canales Email, Facebook Page, Instagram y Twitter.





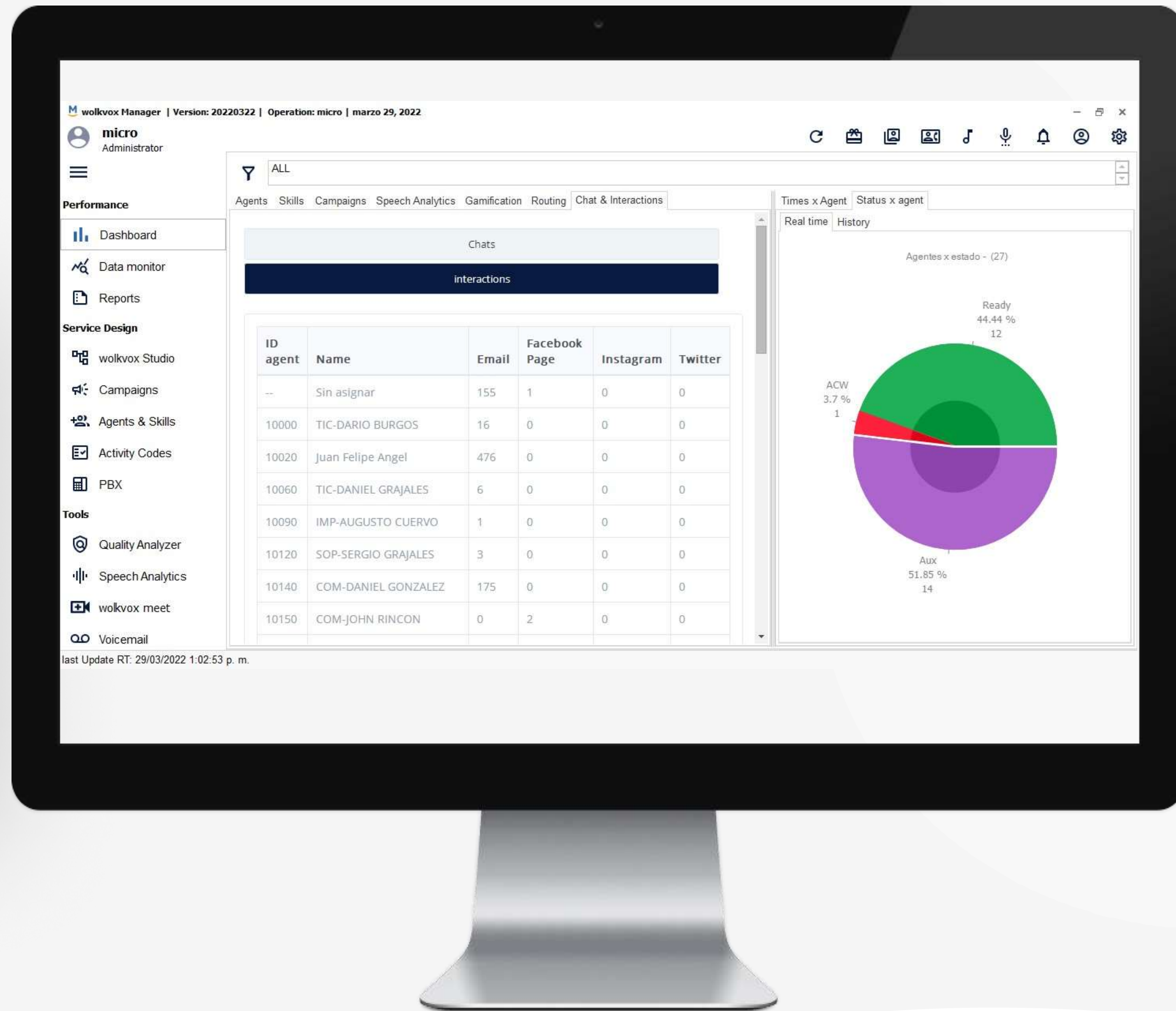


# Omnicanalidad

## E-mail

### Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña chat e interacciones, puedes monitorear el chat, así como la información del canal, del agente que va a gestionar al cliente, el nombre del usuario que escribió, asunto y fecha.



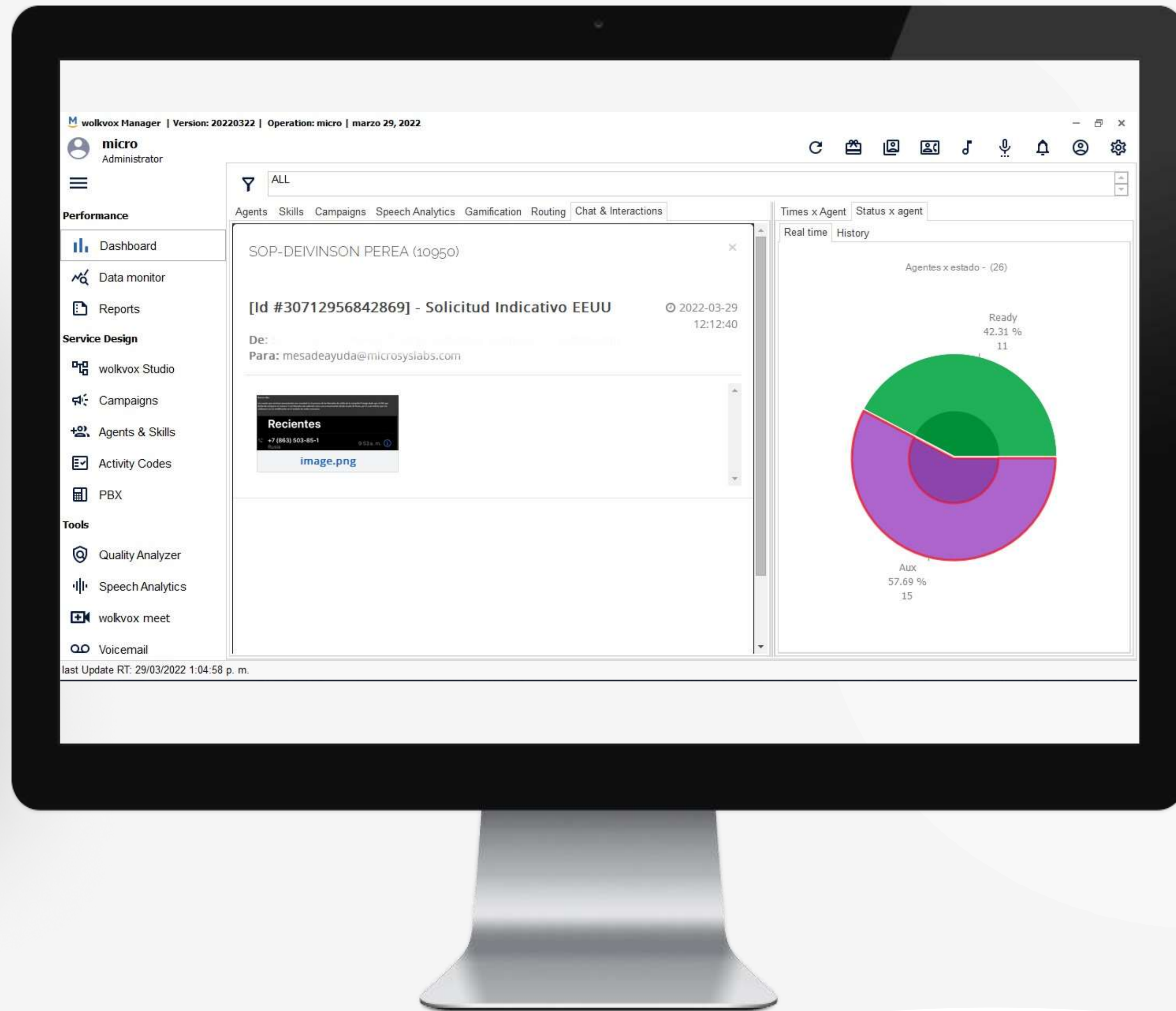


# Omnicanalidad

## E-mail

### Tiempo Real

Además, se puede hacer seguimiento a la interacción desde la ventana en que está sucediendo.



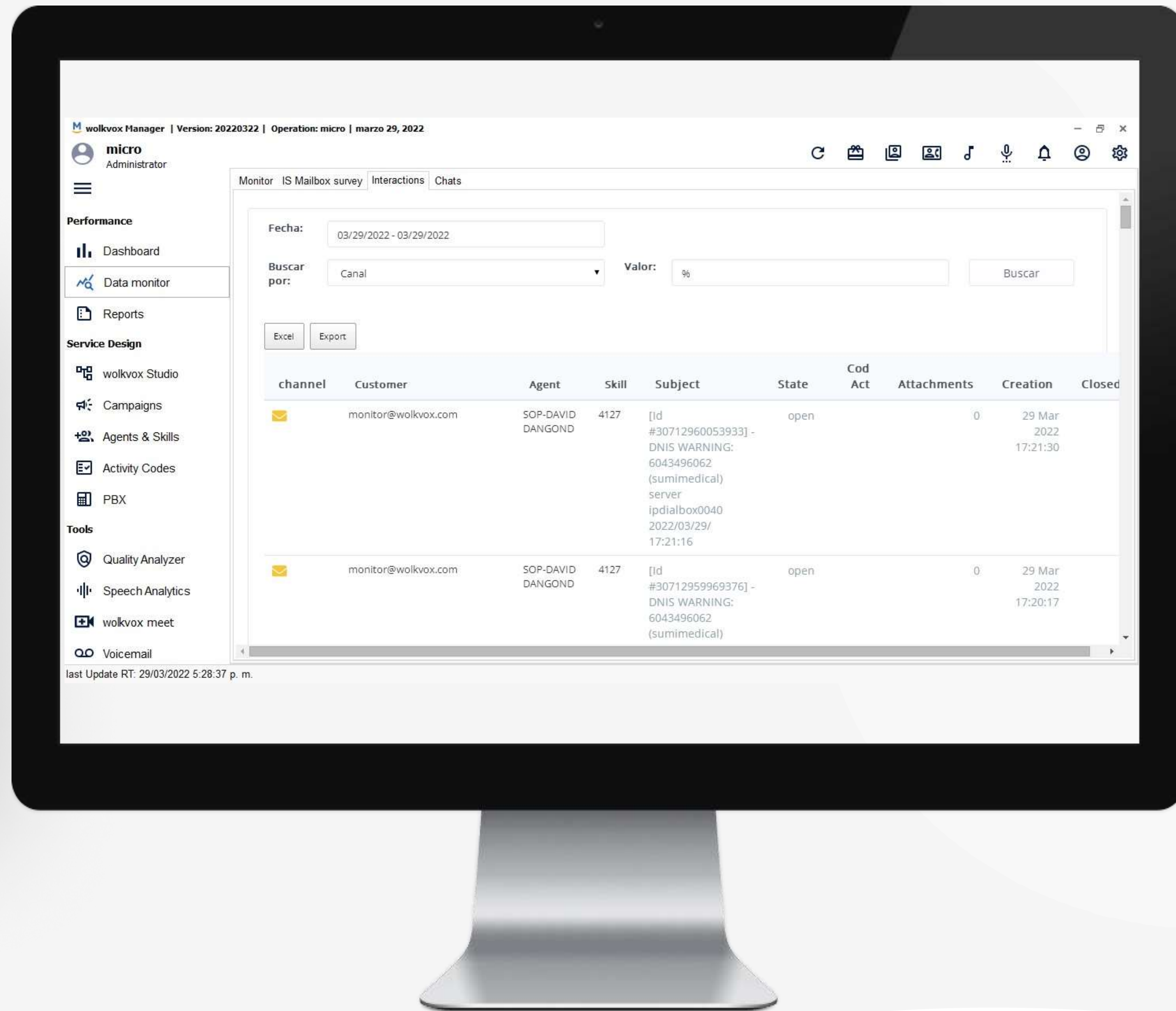


# Omnicanalidad

## E-mail

### Monitoreo

La plataforma permite contar con información de canal, agente, asunto y fecha.

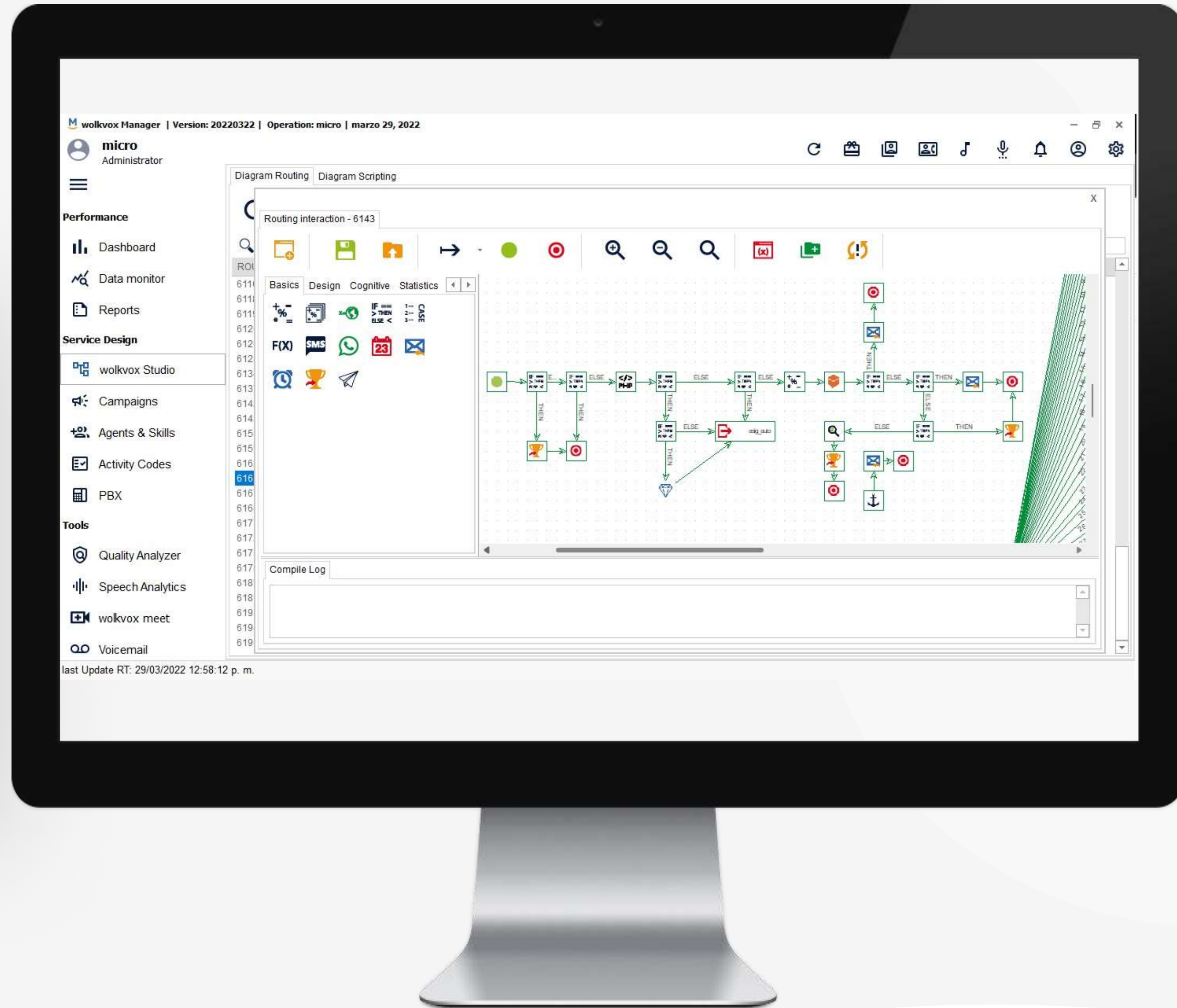




# Omnicanalidad Twitter

## Routing

Diseña tu propio motor de enrutamiento de interacciones como Email, Facebook, Instagram y Twitter, para que sean respondidas por bots. En caso de que no exista coincidencia en las respuestas configuradas, realiza el desborde de la interacción a un asesor para que este continúe con el proceso de atención al cliente.

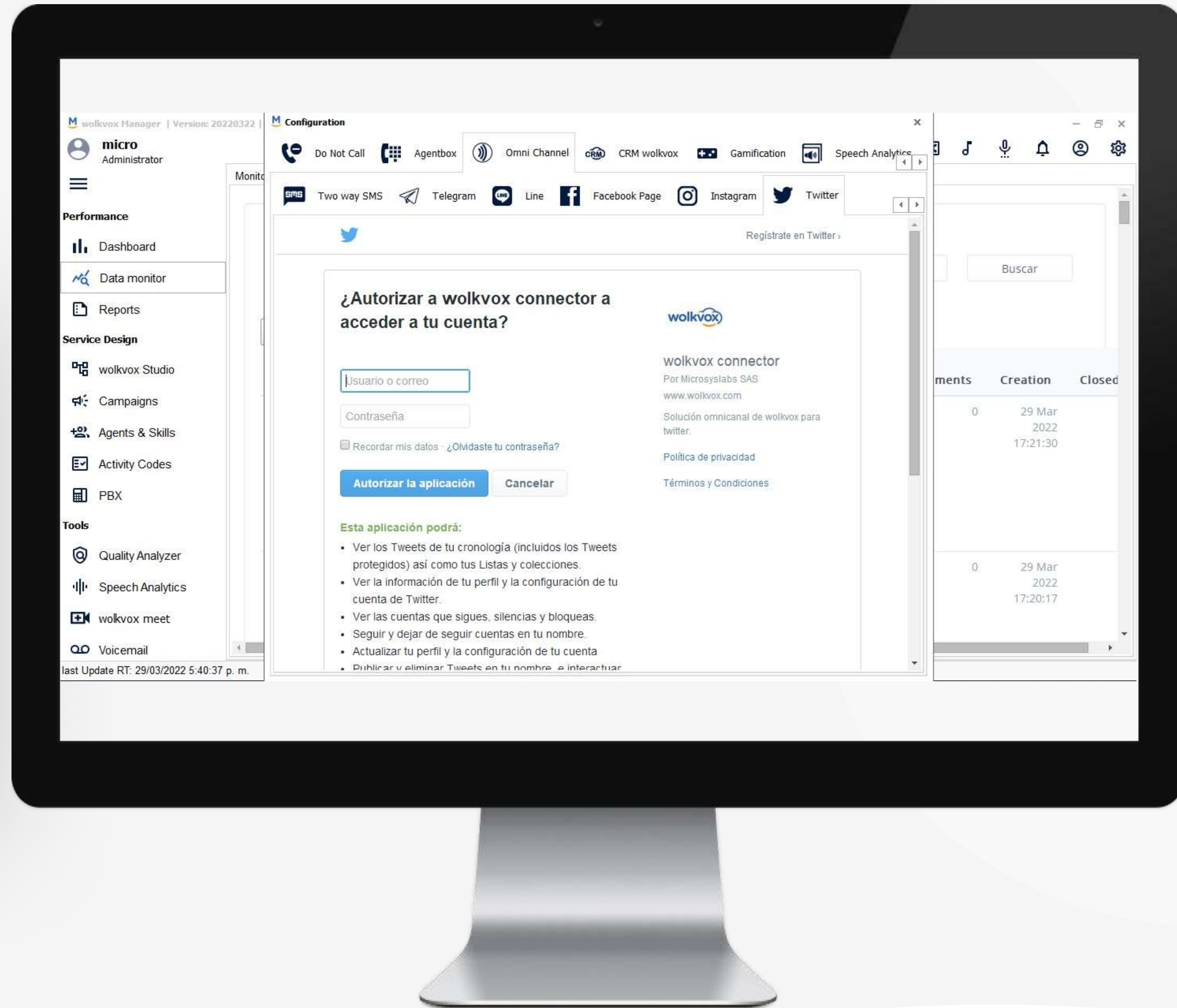




# Omnicanalidad Twitter

## Routing

Una vez configurado el Routing Point que se va a usar para la gestión al cliente por medio de Twitter, configuramos el dominio y subdominio para comenzar con la atención.

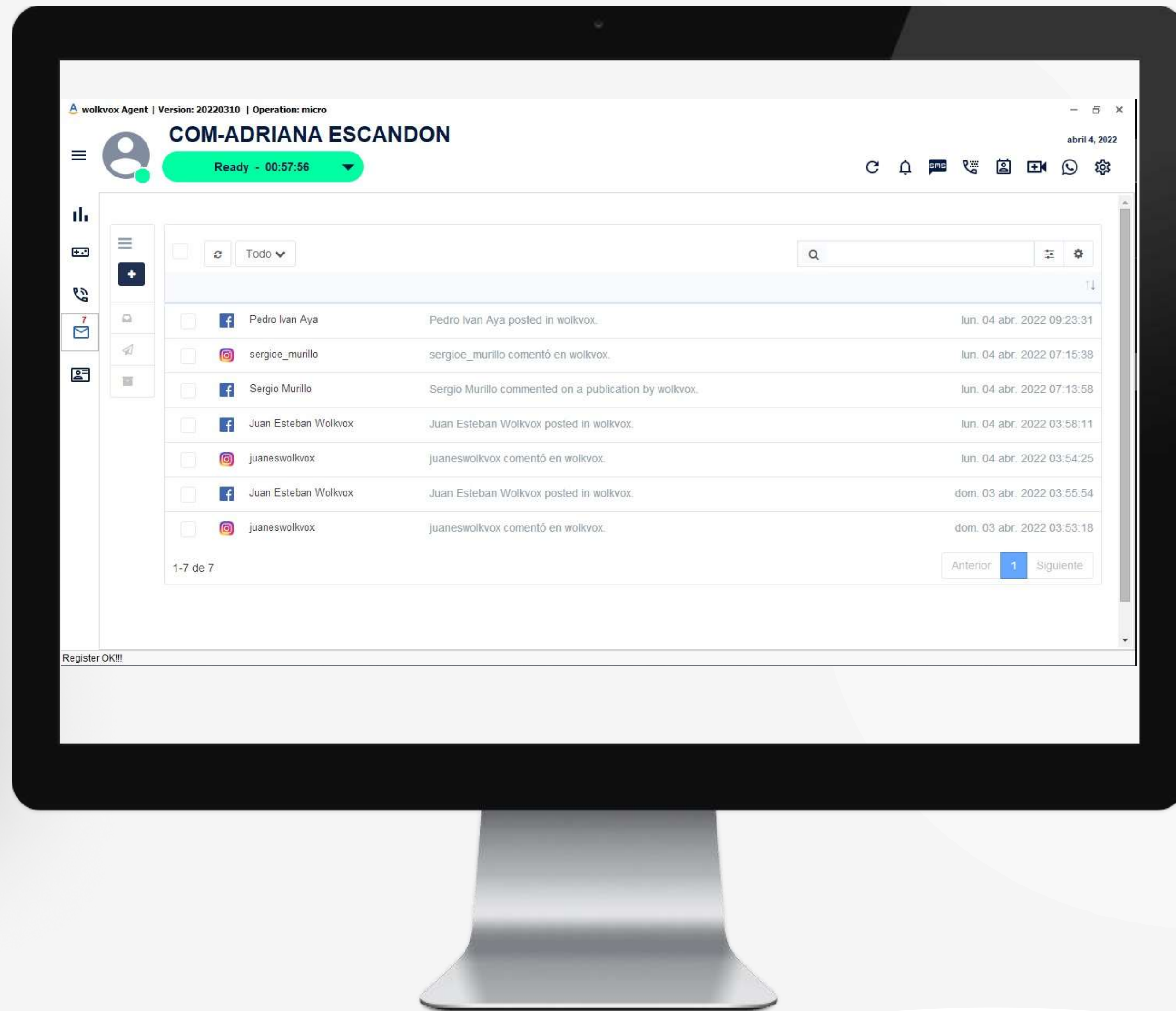




# Omnicanalidad Twitter

## Agente

El agente puede gestionar las interacciones que ingresan desde los canales Email, Facebook Page, Instagram y Twitter.





# Omnicanalidad Twitter

## Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña chat e interacciones, se puede monitorear el chat, así como la información del canal, del agente que va a gestionar al cliente, el nombre del usuario que escribió, asunto y fecha.

The screenshot displays the Wolkvox Manager interface. At the top, it shows the version (20220322) and operation (micro) for the date March 29, 2022. The user is identified as 'micro Administrator'. The interface is divided into several sections:

- Performance:** Includes Dashboard, Data monitor, and Reports.
- Service Design:** Includes wolkvox Studio, Campaigns, Agents & Skills, Activity Codes, and PBX.
- Tools:** Includes Quality Analyzer, Speech Analytics, wolkvox meet, and Voicemail.

The main content area is titled 'Chats' and 'Interactions'. It features a table with the following data:

ID agent	Name	Email	Facebook Page	Instagram	Twitter
--	Sin asignar	155	1	0	0
10000	TIC-DARIO BURGOS	16	0	0	0
10020	Juan Felipe Angel	476	0	0	0
10060	TIC-DANIEL GRAJALES	6	0	0	0
10090	IMP-AUGUSTO CUERVO	1	0	0	0
10120	SOP-SERGIO GRAJALES	3	0	0	0
10140	COM-DANIEL GONZALEZ	175	0	0	0
10150	COM-JOHN RINCON	0	2	0	0

On the right side, there is a pie chart titled 'Agentes x estado - (27)' showing the distribution of agents by status:

- Ready: 44.44% (12 agents)
- Aux: 51.85% (14 agents)
- ACW: 3.7% (1 agent)

The interface also includes navigation tabs for 'Agents', 'Skills', 'Campaigns', 'Speech Analytics', 'Gamification', 'Routing', and 'Chat & Interactions'. The 'Chat & Interactions' tab is currently selected. At the bottom, it shows the last update time: 'last Update RT: 29/03/2022 1:02:53 p. m.'

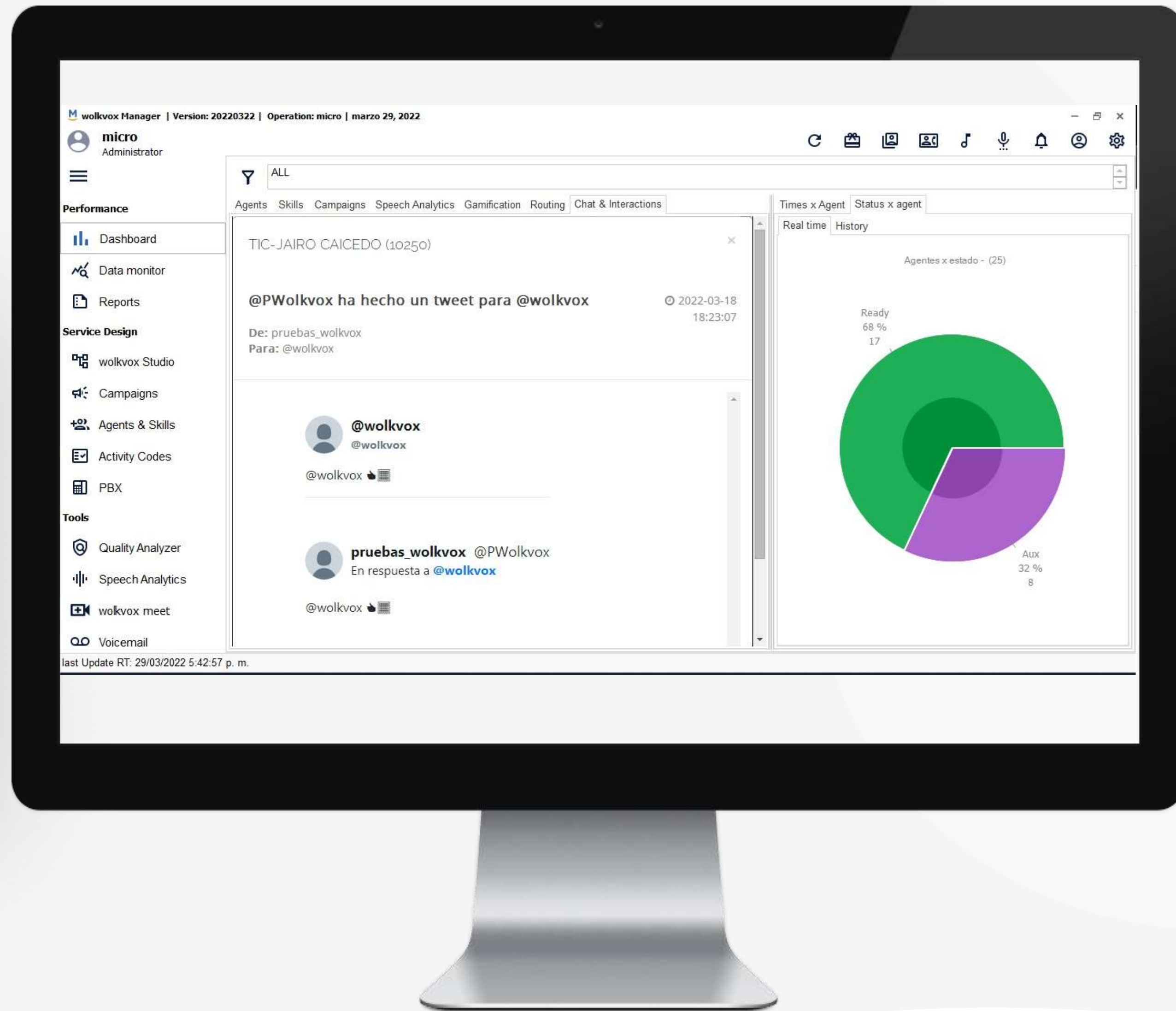




# Omnicanalidad Twitter

## Tiempo Real

Además, se puede hacer seguimiento a la interacción desde la ventana en que está sucediendo.



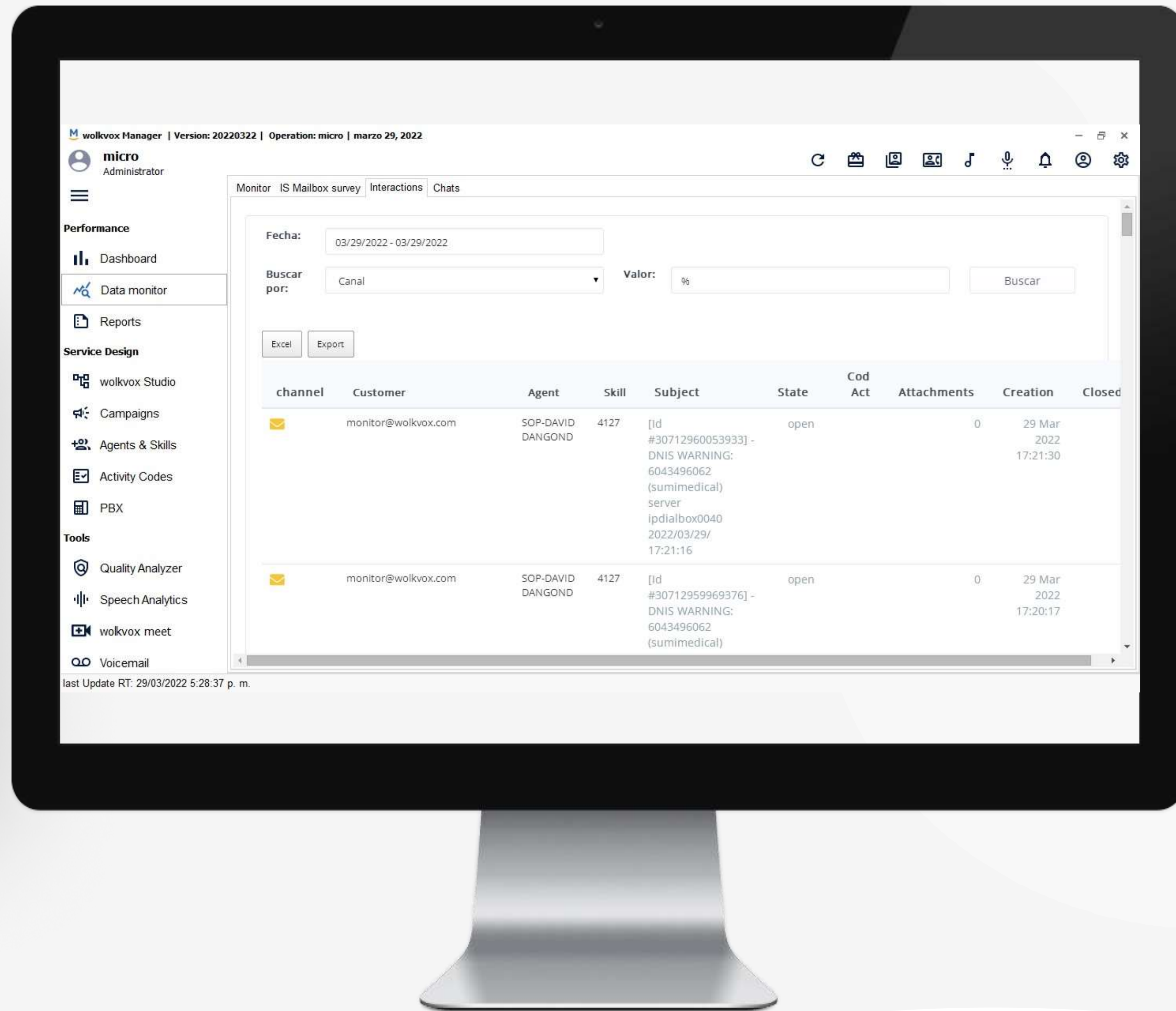




# Omnicanalidad Twitter

## Monitoreo

La plataforma permite contar con información de canal, agente, asunto y fecha.

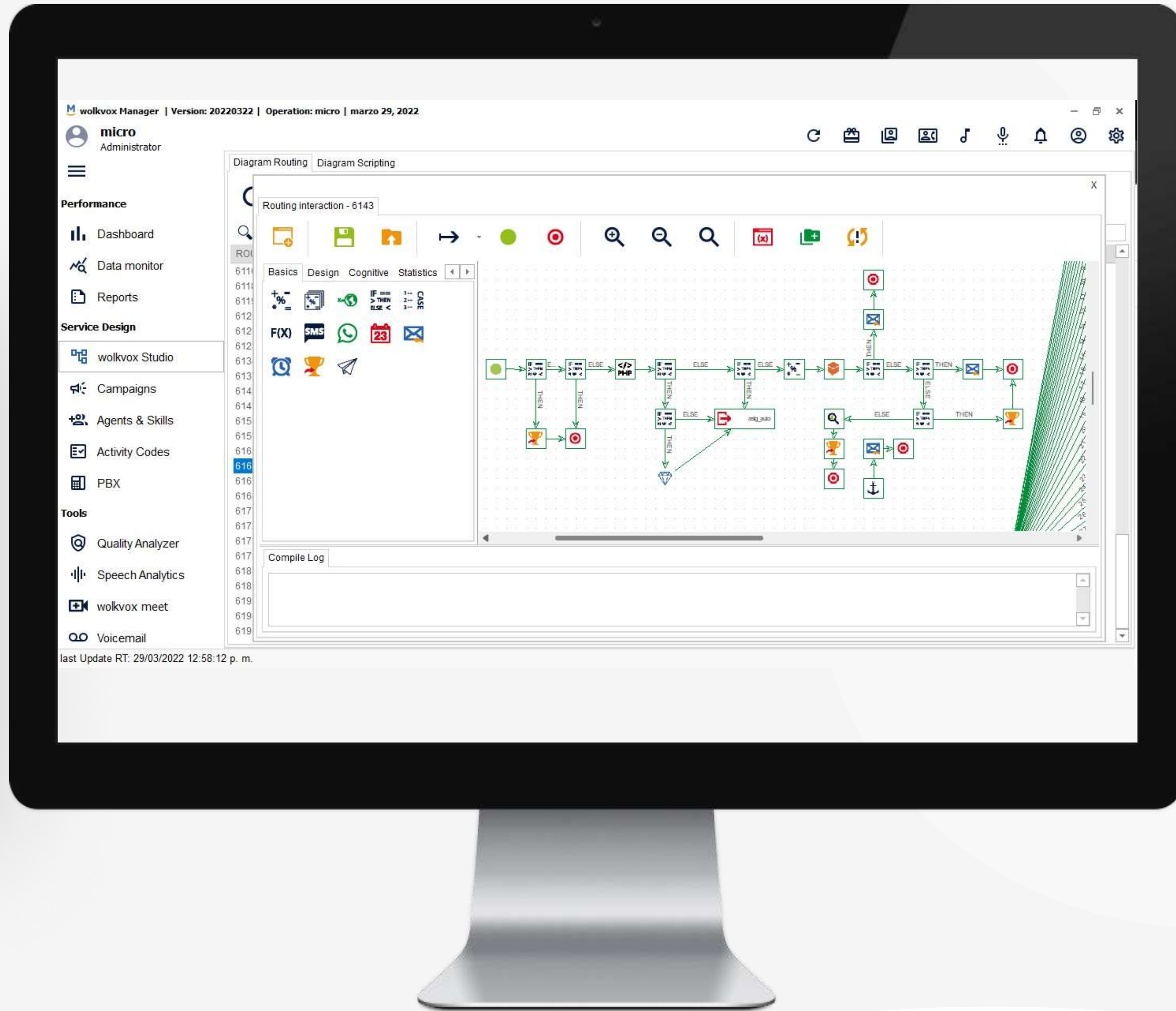




# Omnicanalidad Facebook Page

## Routing

Diseña tu propio motor de enrutamiento de interacciones como Email, Facebook, Instagram y Twitter, para que estas se respondan a través de bots. En caso de que no exista coincidencia en las respuestas configuradas, realiza el desborde de la interacción a un asesor para que este continúe con el proceso de atención al cliente.

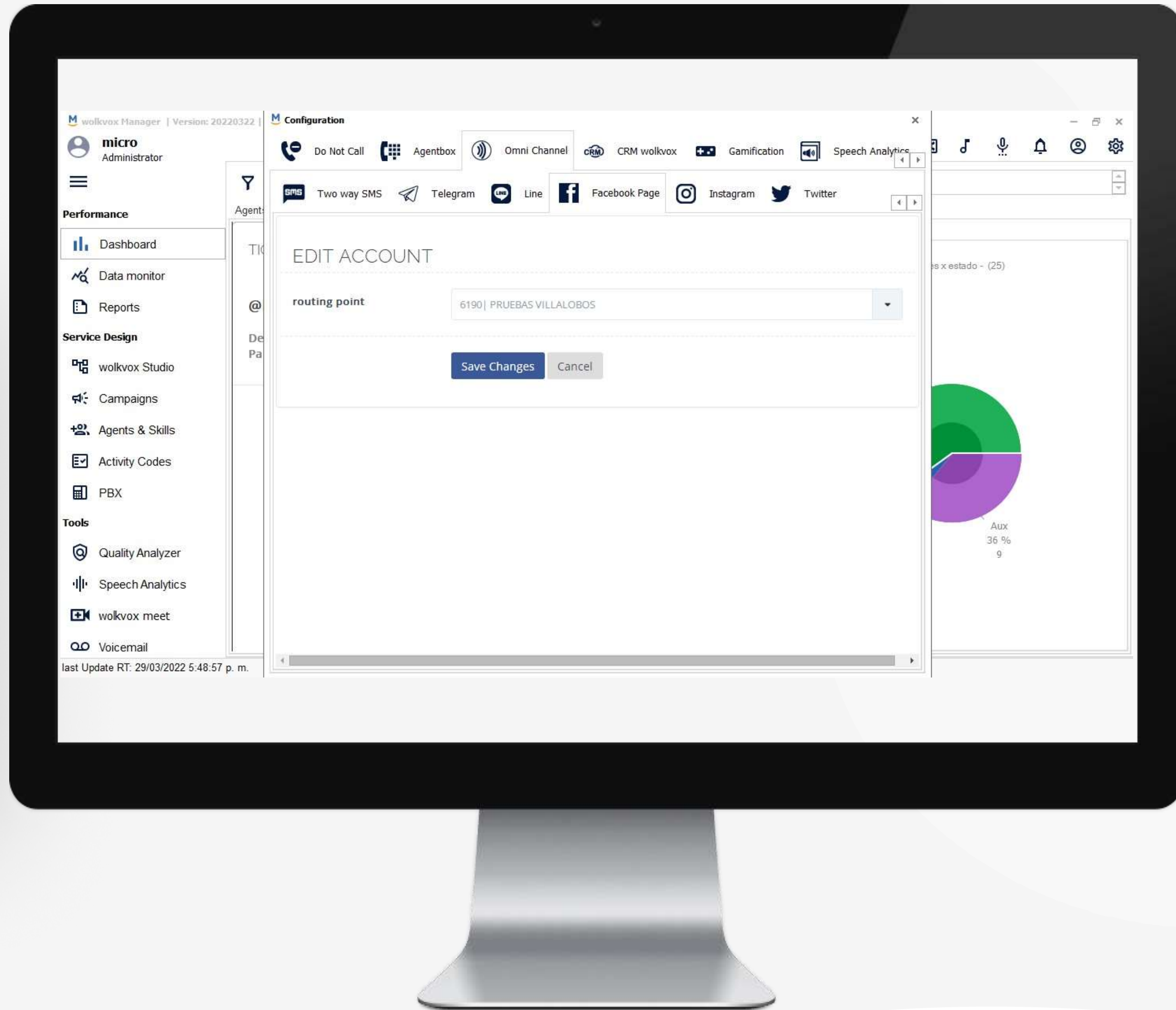




# Omnicanalidad Facebook Page

## Routing

Una vez configurado el Routing Point, configuramos la cuenta y el enrutamiento a usar.

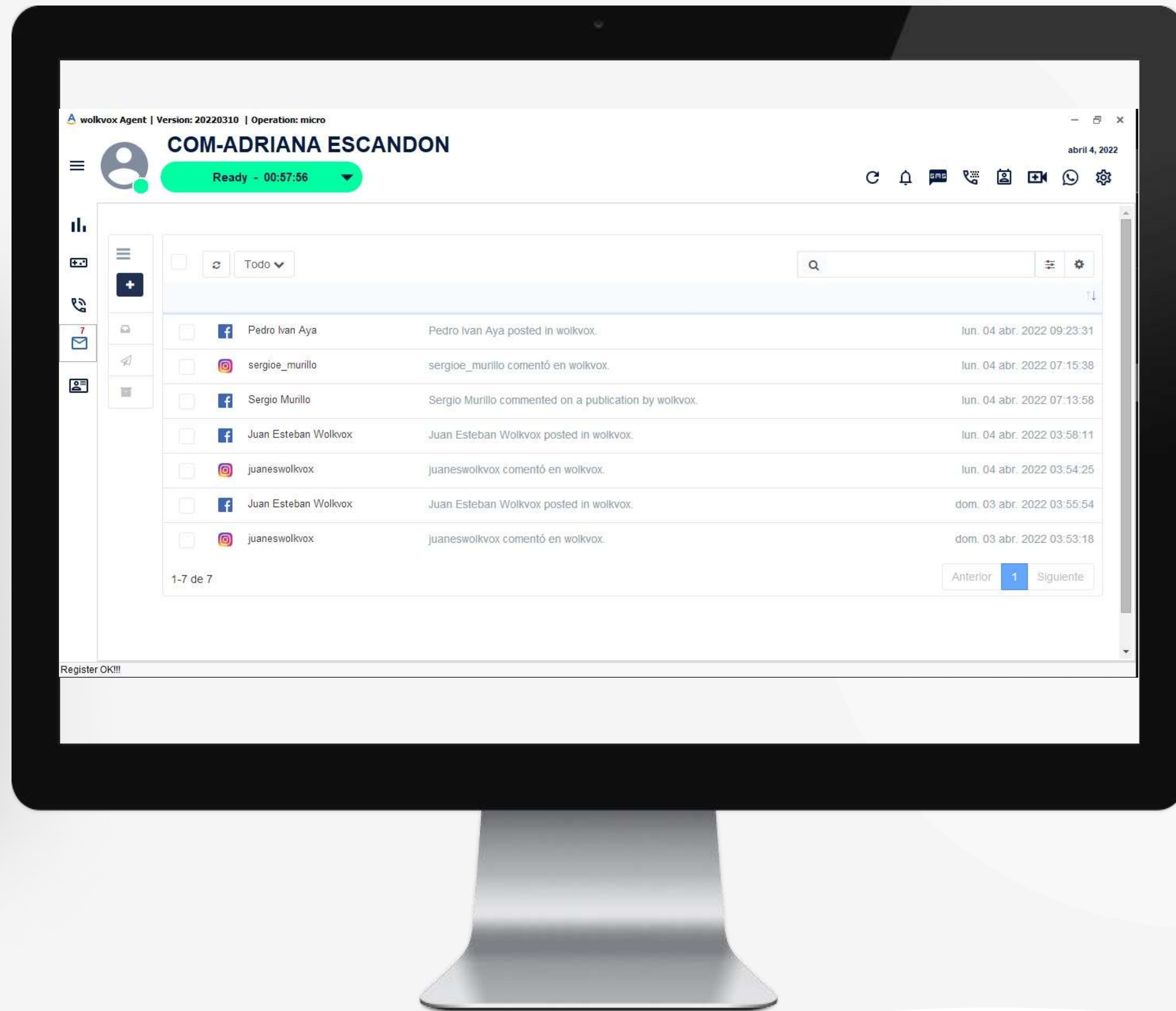




# Omnicanalidad Facebook Page

## Agente

El agente puede gestionar las interacciones que ingresan desde los canales Email, Facebook Page, Instagram y Twitter.

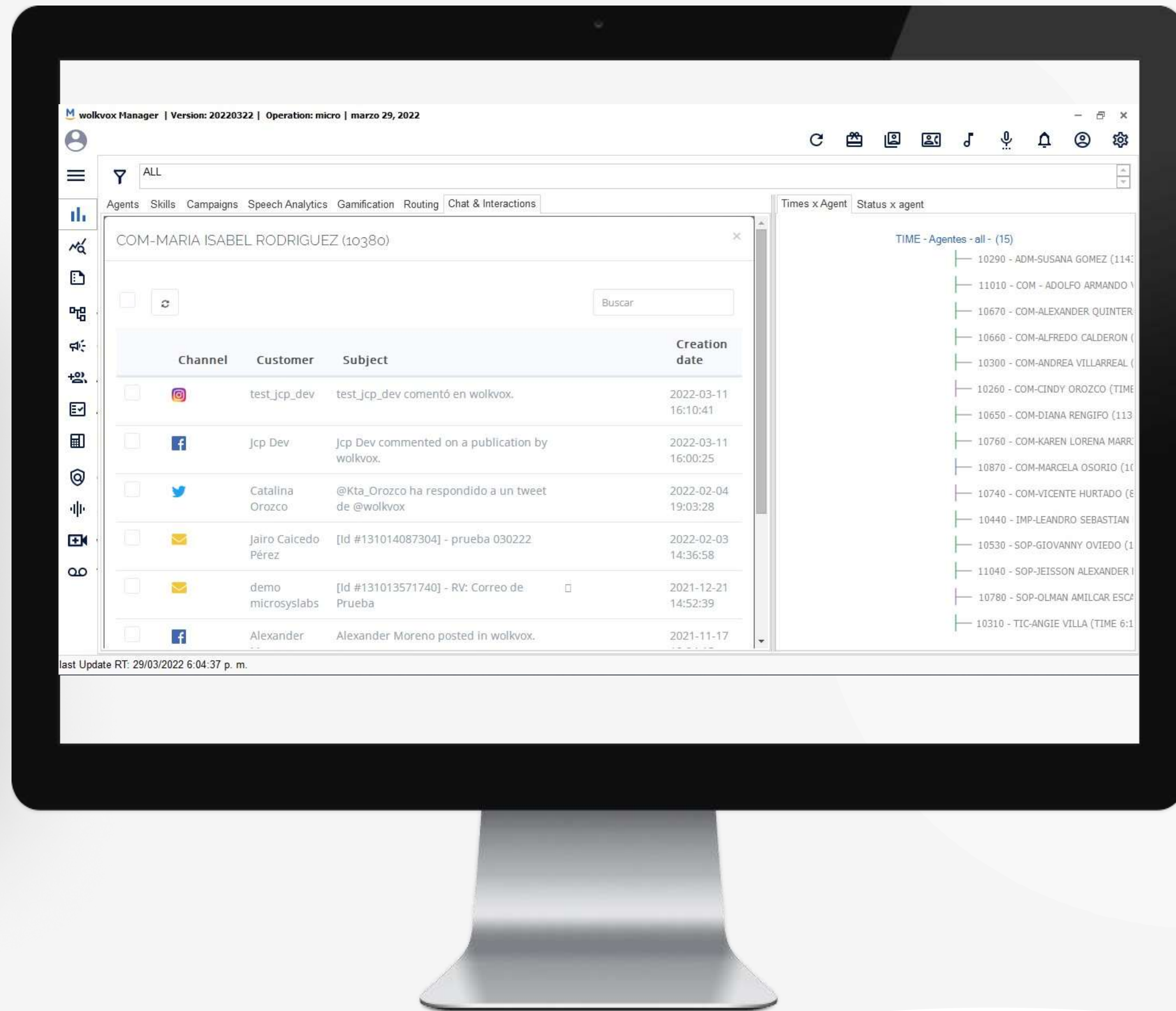




# Omnicanalidad Facebook Page

## Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña chat e interacciones, se puede monitorear el chat, así como la información del canal, del agente que va a gestionar al cliente, el nombre del usuario que escribió, asunto y fecha.

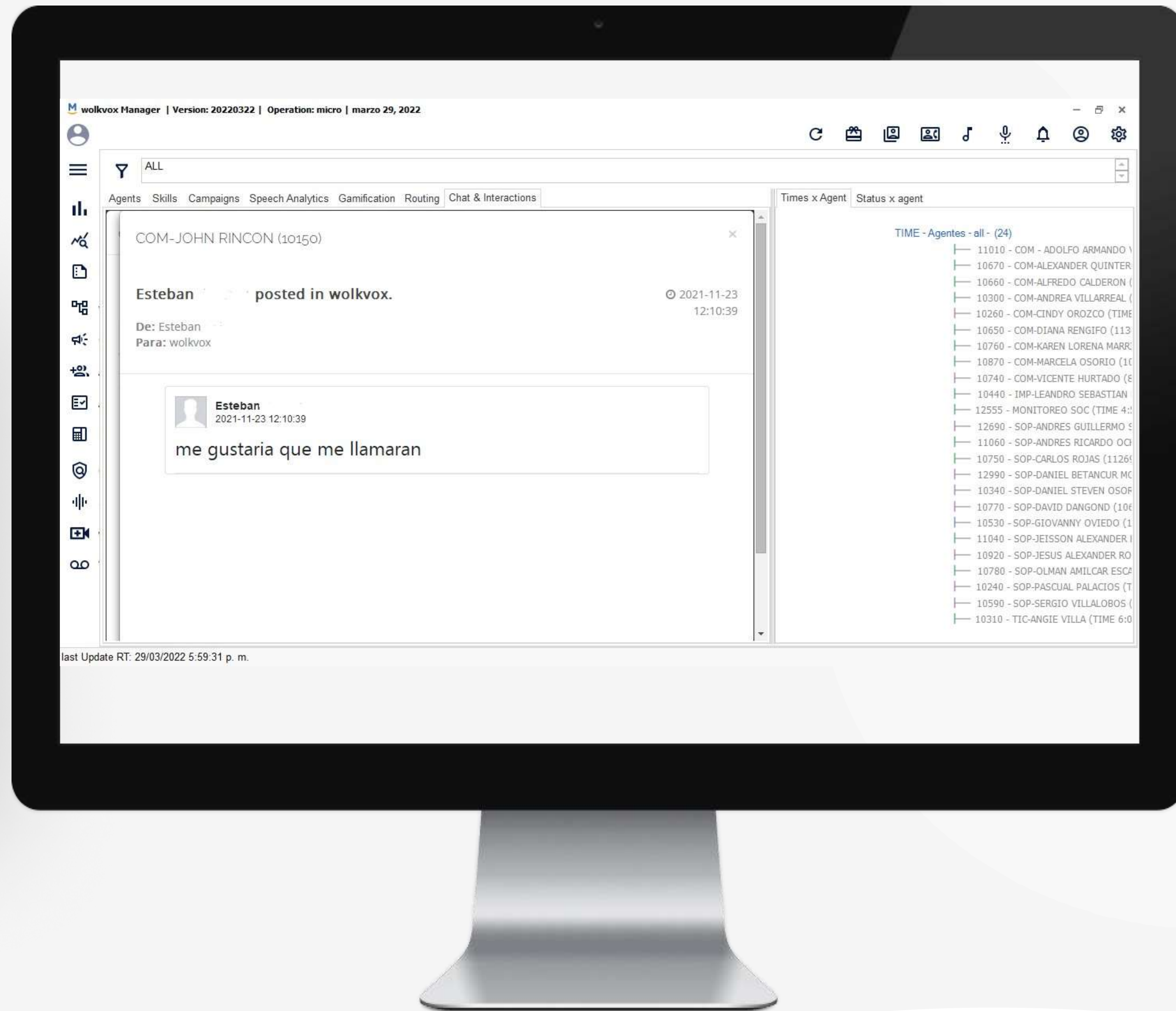




# Omnicanalidad Facebook Page

## Tiempo Real

Además, se puede hacer seguimiento a la interacción desde la ventana en que está sucediendo.

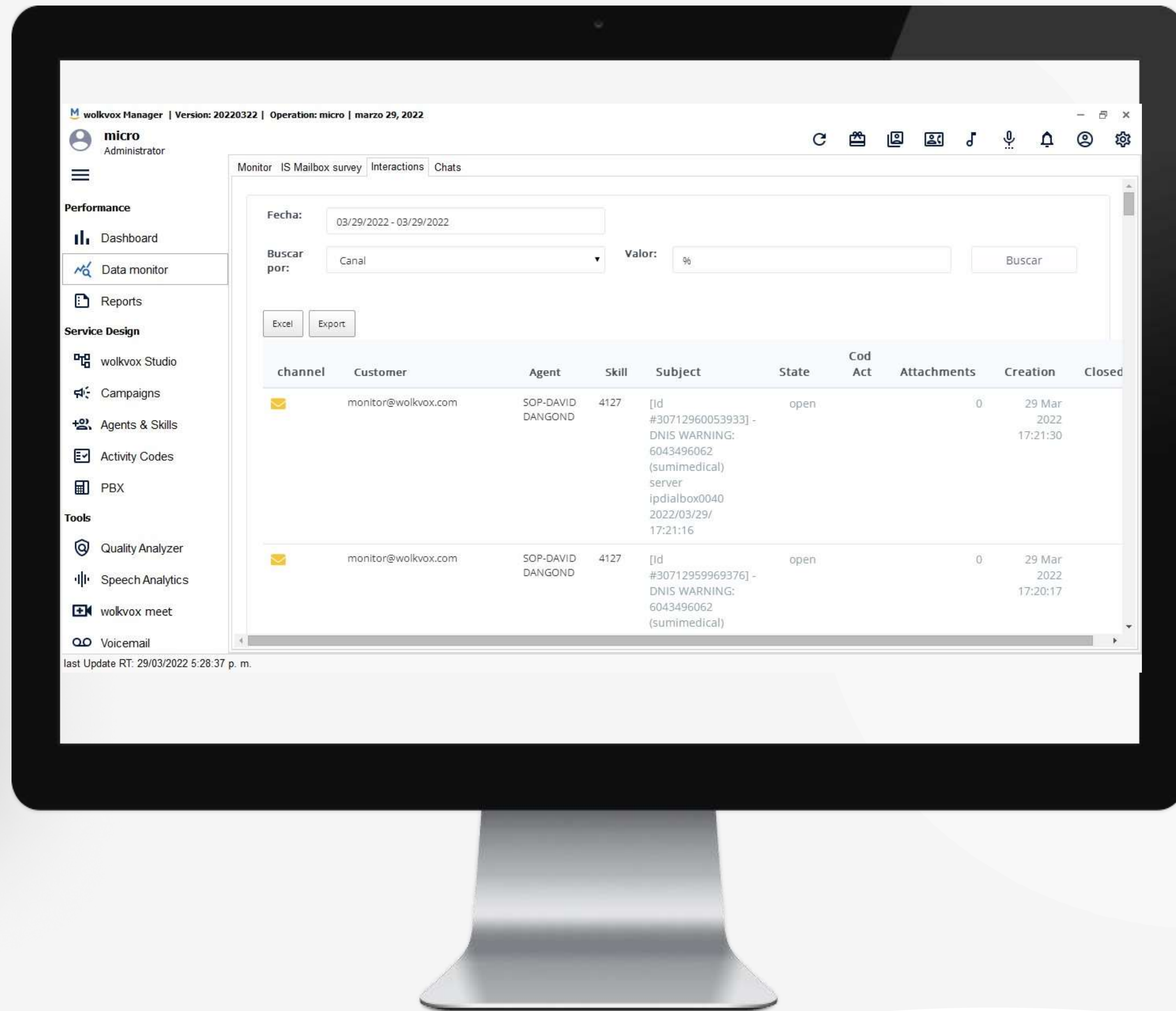




# Omnicanalidad Facebook Page

## Monitoreo

La plataforma permite contar con información de canal, agente, asunto y fecha.

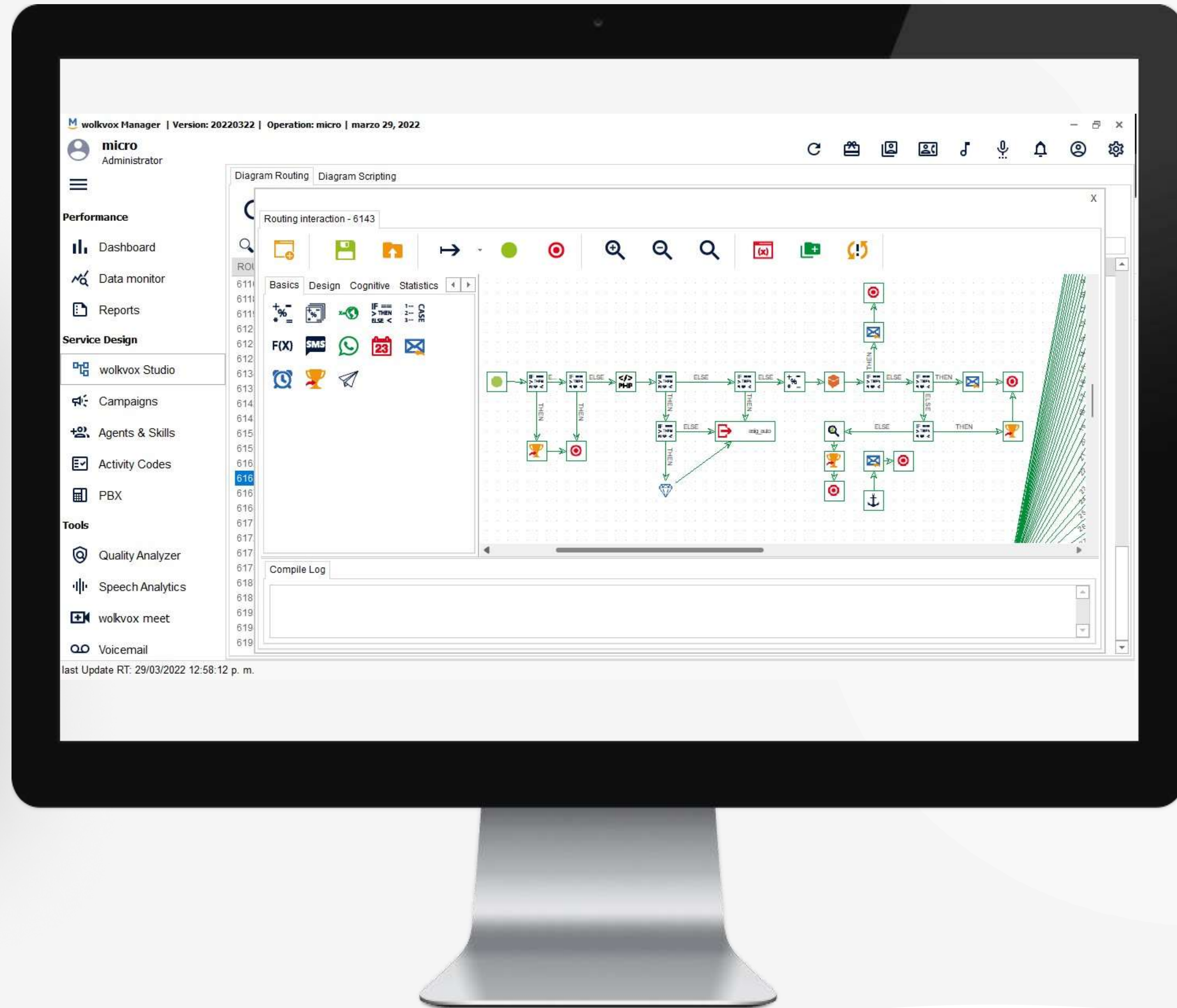




# Omnicanalidad Instagram

## Routing

Diseña tu propio motor de enrutamiento de interacciones como Email, Facebook, Instagram y Twitter, para que estas se respondan a través de bots. En caso de que no exista coincidencia en las respuestas configuradas, realiza el desborde de la interacción a un asesor para que este continúe con el proceso de atención al cliente.



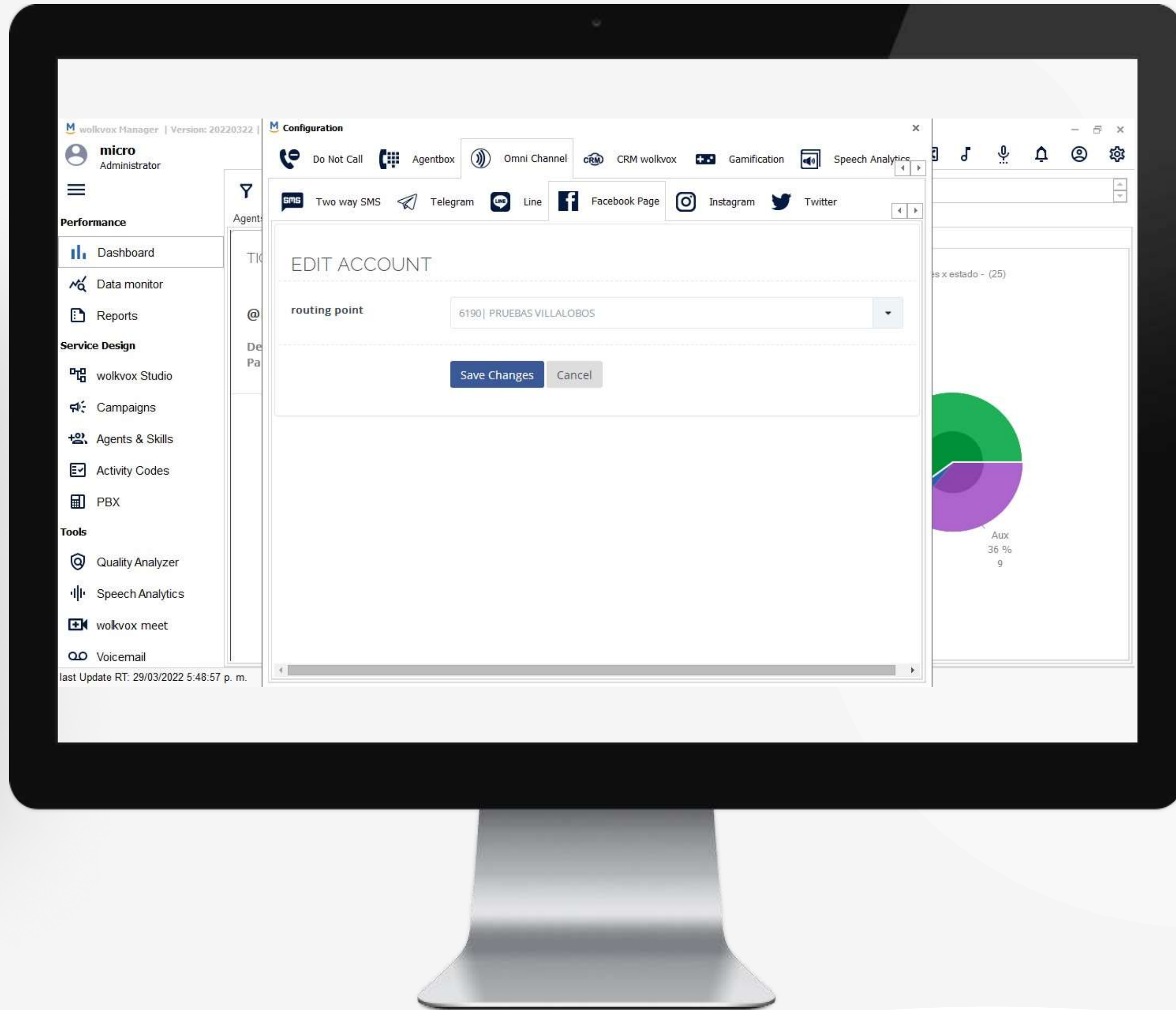




# Omnicanalidad Instagram

## Routing

Una vez configurado el Routing Point, configuramos la cuenta y el enrutamiento a usar.

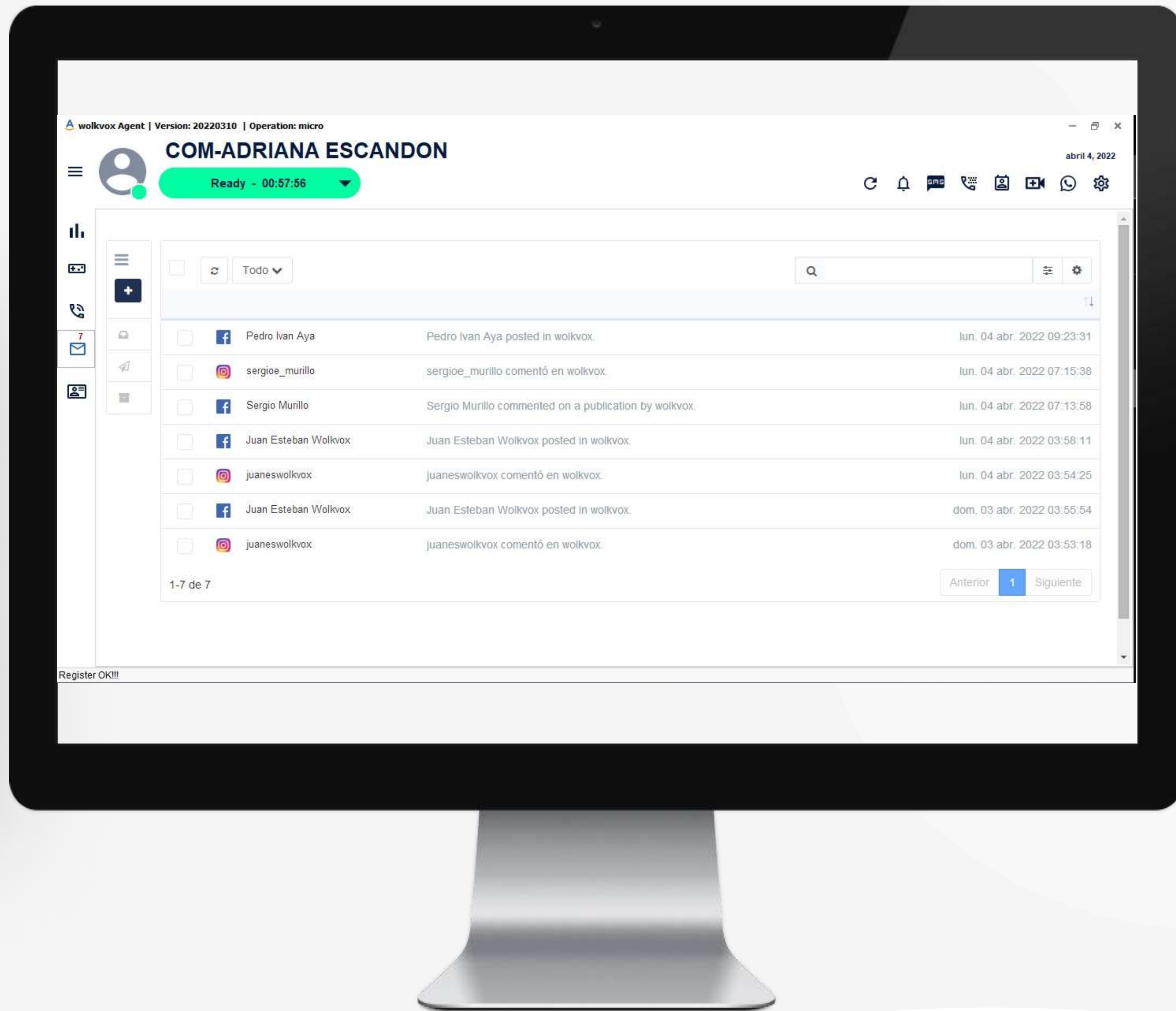




# Omnicanalidad Instagram

## Agente

El agente puede gestionar las interacciones que ingresan desde los canales Email, Facebook Page, Instagram y Twitter.

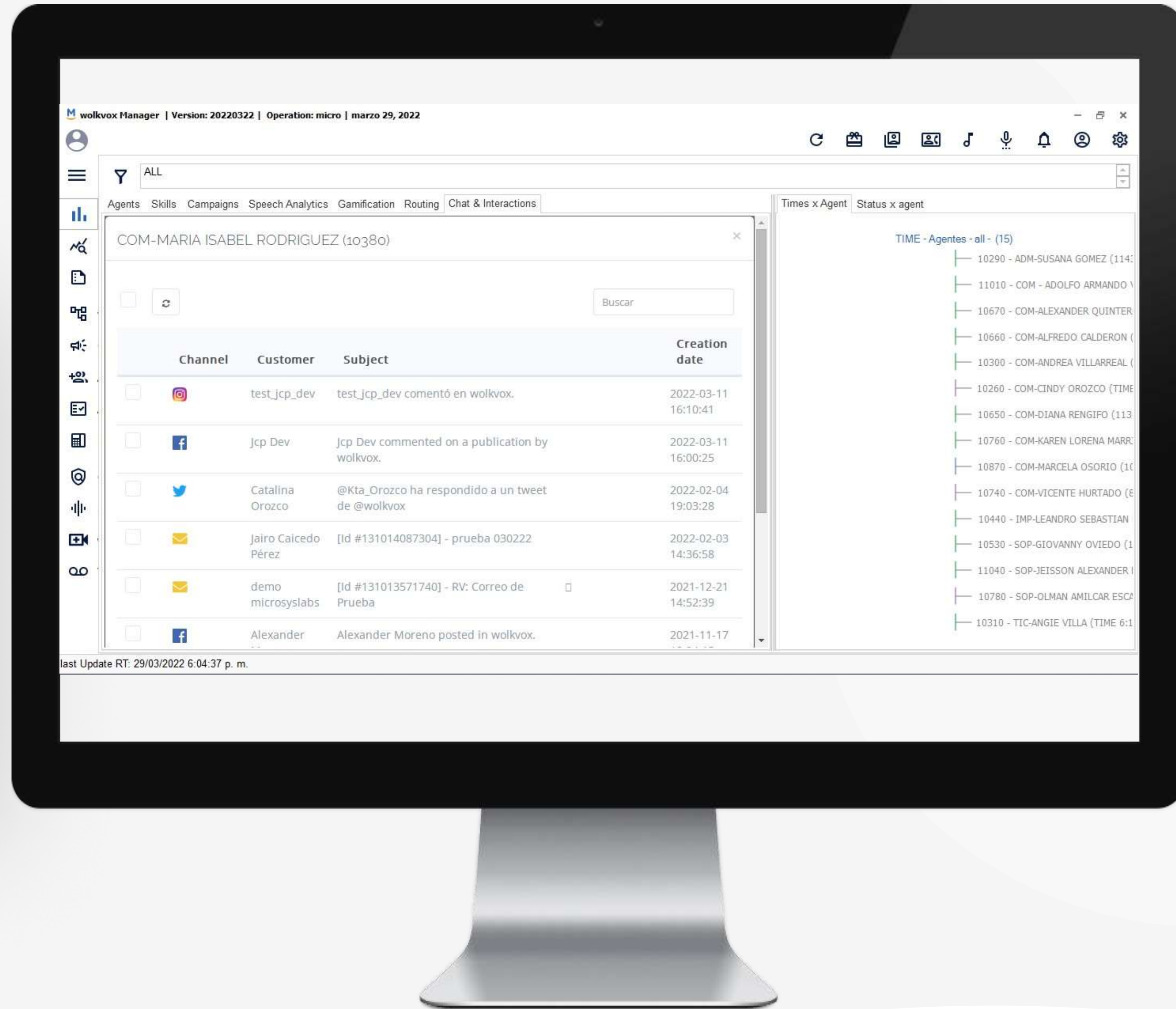




# Omnicanalidad Instagram

## Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña chat e interacciones, se puede monitorear el chat, así como la información del canal, del agente que va a gestionar al cliente, el nombre del usuario que escribió, asunto y fecha.

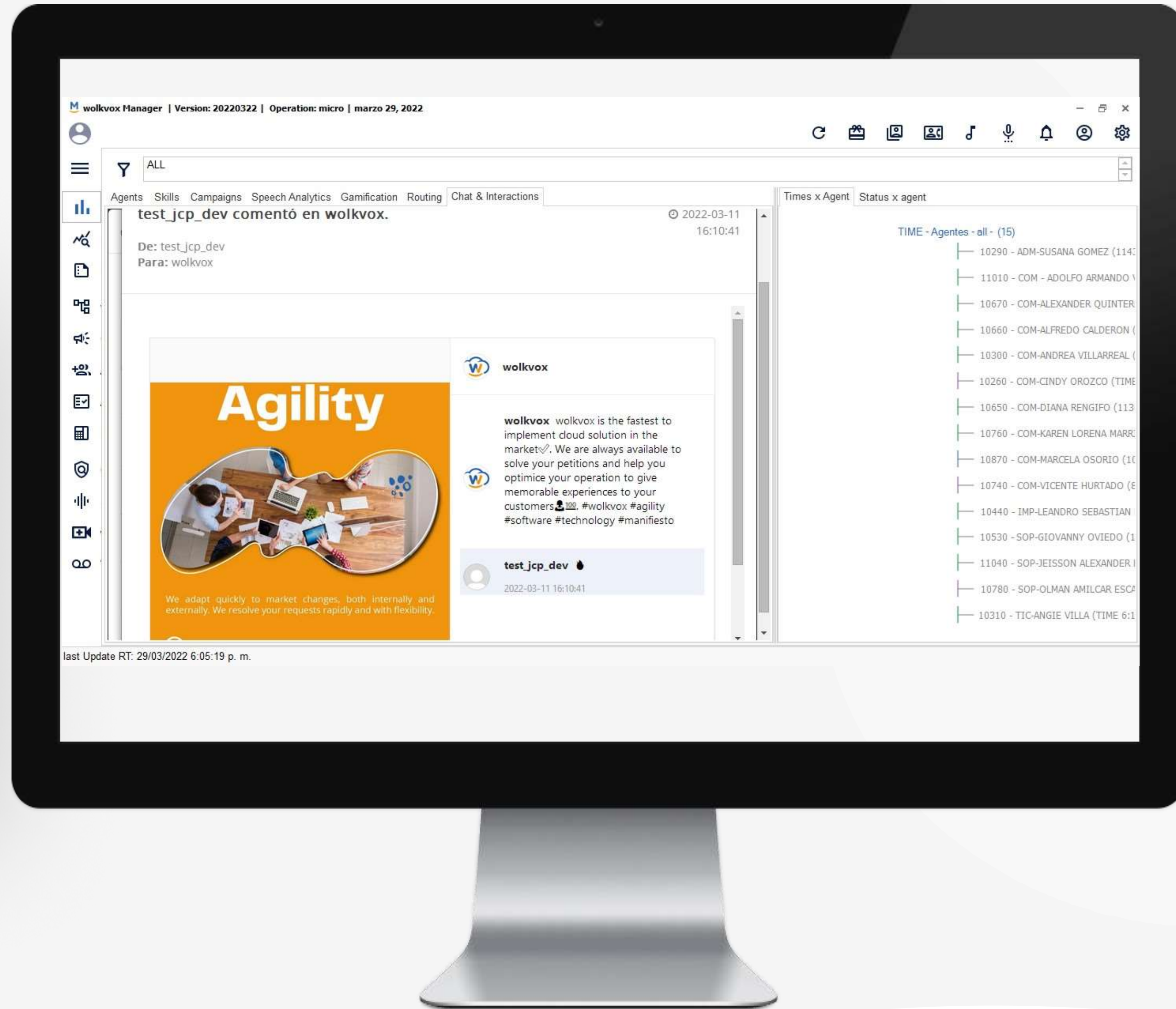




# Omnicanalidad Instagram

## Tiempo Real

Además, se puede hacer seguimiento a la interacción desde la ventana en que está sucediendo.

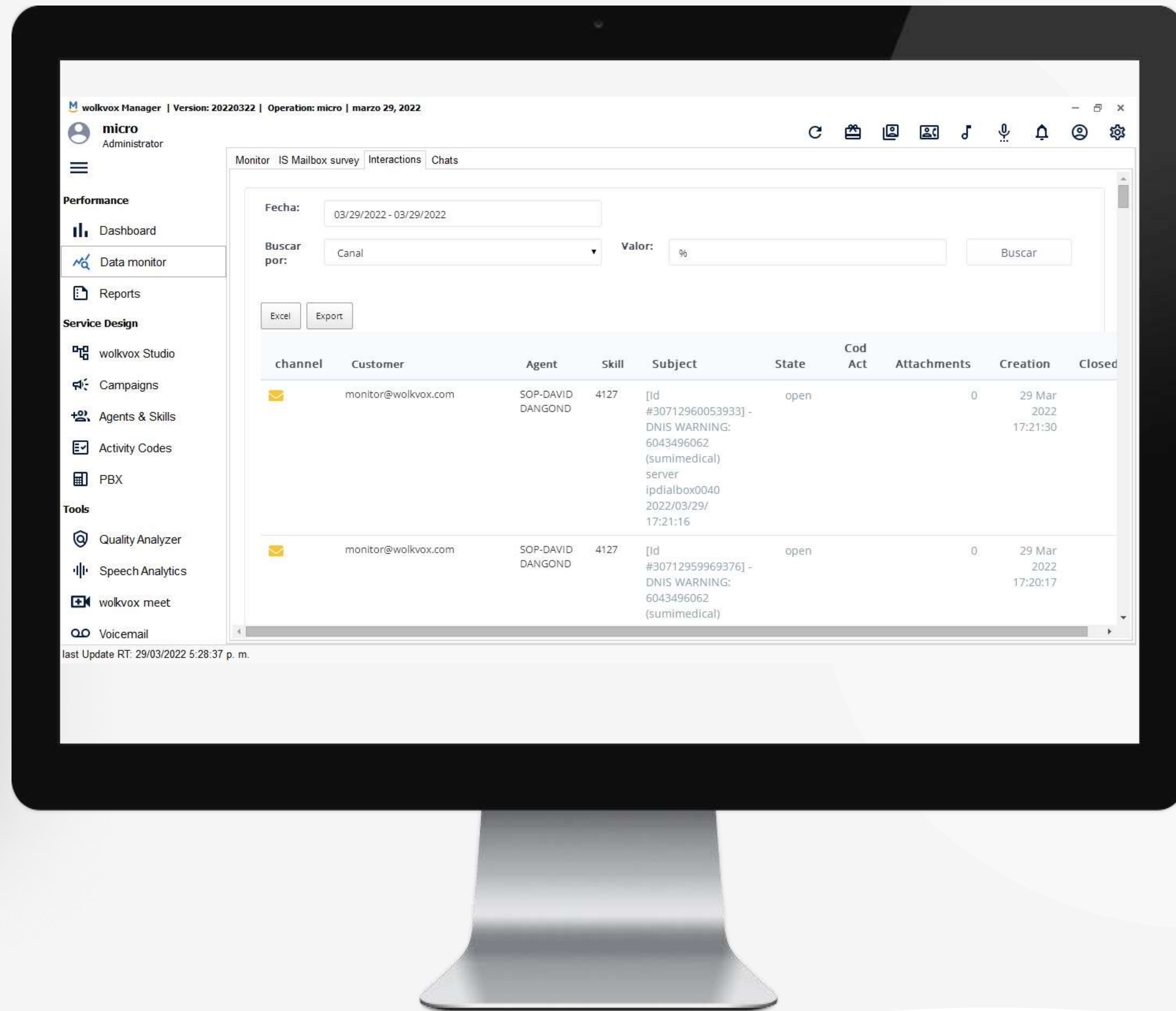




# Omnicanalidad Instagram

## Monitoreo

La plataforma permite contar con información de canal, agente, asunto y fecha.





## Inteligencia Artificial

wolkvox te ayuda automatizar tus servicios por medio de Bots, contando con un sistema de automatización simple, fácil de usar y dinámico, que te permite gestionar ágilmente las interacciones de tus clientes con respuestas predefinidas, que dan la posibilidad de comunicar a un asesor si es necesario.



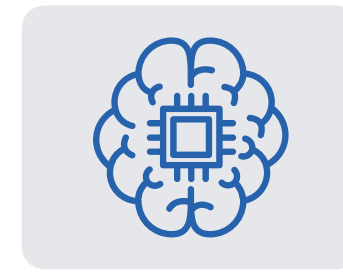
### Virtual Agent

Programa y envía de forma masiva mensajes pregrabados, emails, SMS y whatsapp.



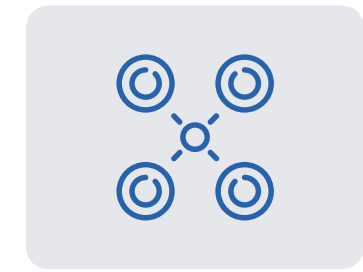
### Análisis de Imagen con IA - Vision

Identifica todos los elementos que hacen parte de una imagen vía whatsapp



### Inteligencia Artificial

Contamos con sistemas de IA que permiten a los Bots aprender de los procesos en los que son usados, para que las interacciones sean más humanas con el paso del tiempo.



### Interacciones Inteligentes

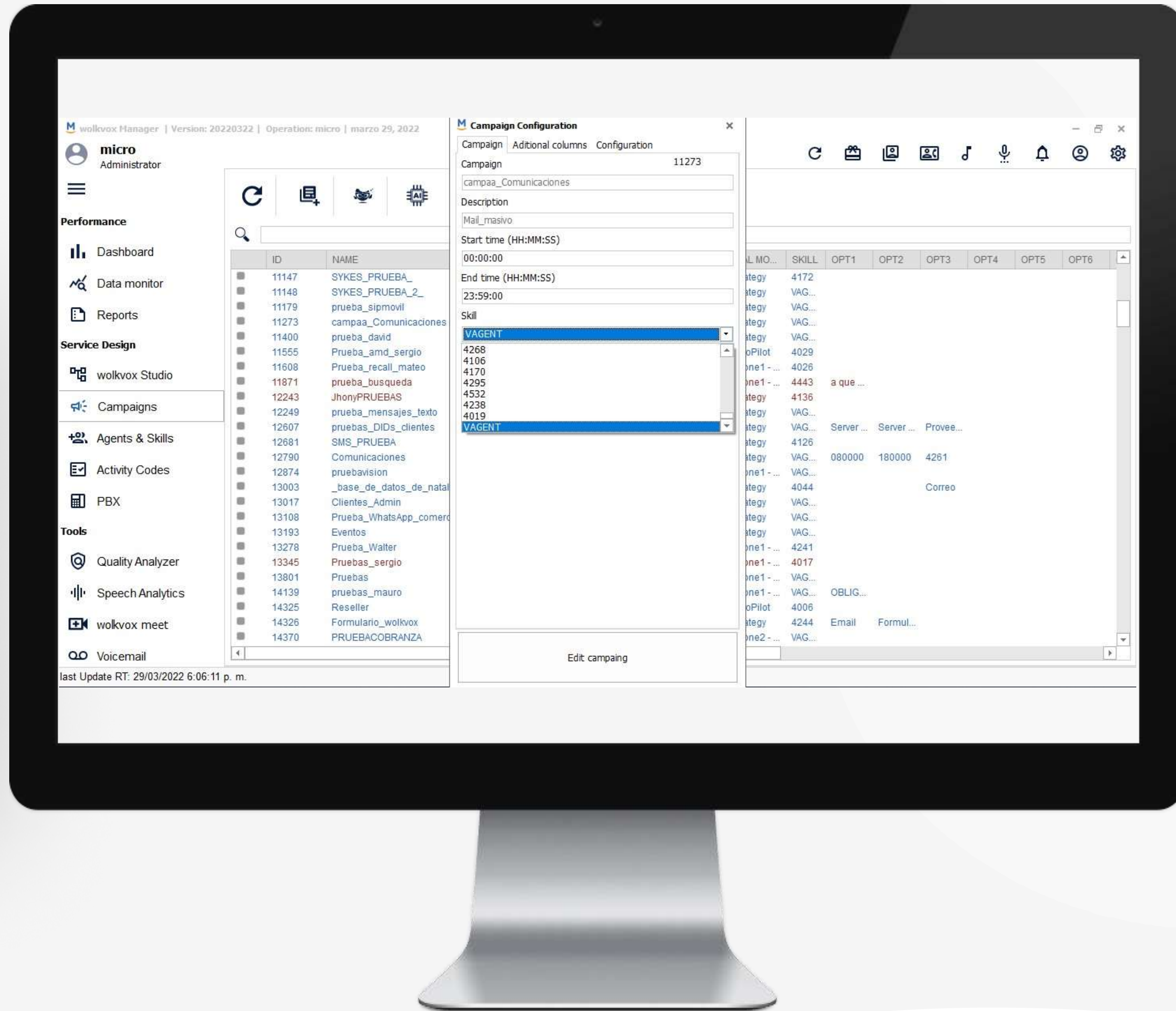
Diseña tu propio motor de enrutamiento para las interacciones que ingresan por Email, Twitter, Facebook, e Instagram.



# Inteligencia Artificial y Bots

## Configura tus Campañas

Al momento de crear la campaña, debes seleccionar en el Skill VA (Virtual Agent) para que el marcador predictivo actúe sin tener agentes conectados.





# Inteligencia Artificial y Bots

## Virtual Agent

Después de elegir el canal IVR, debes asignarle el Routing Voice para contactar a tus clientes.

Además, se pueden crear modelos de enrutamiento con desborde a agente o simplemente un agente virtual que gestiona las interacciones automáticamente.

El virtual Agent, puede realizar hasta 10.000 gestiones por hora.



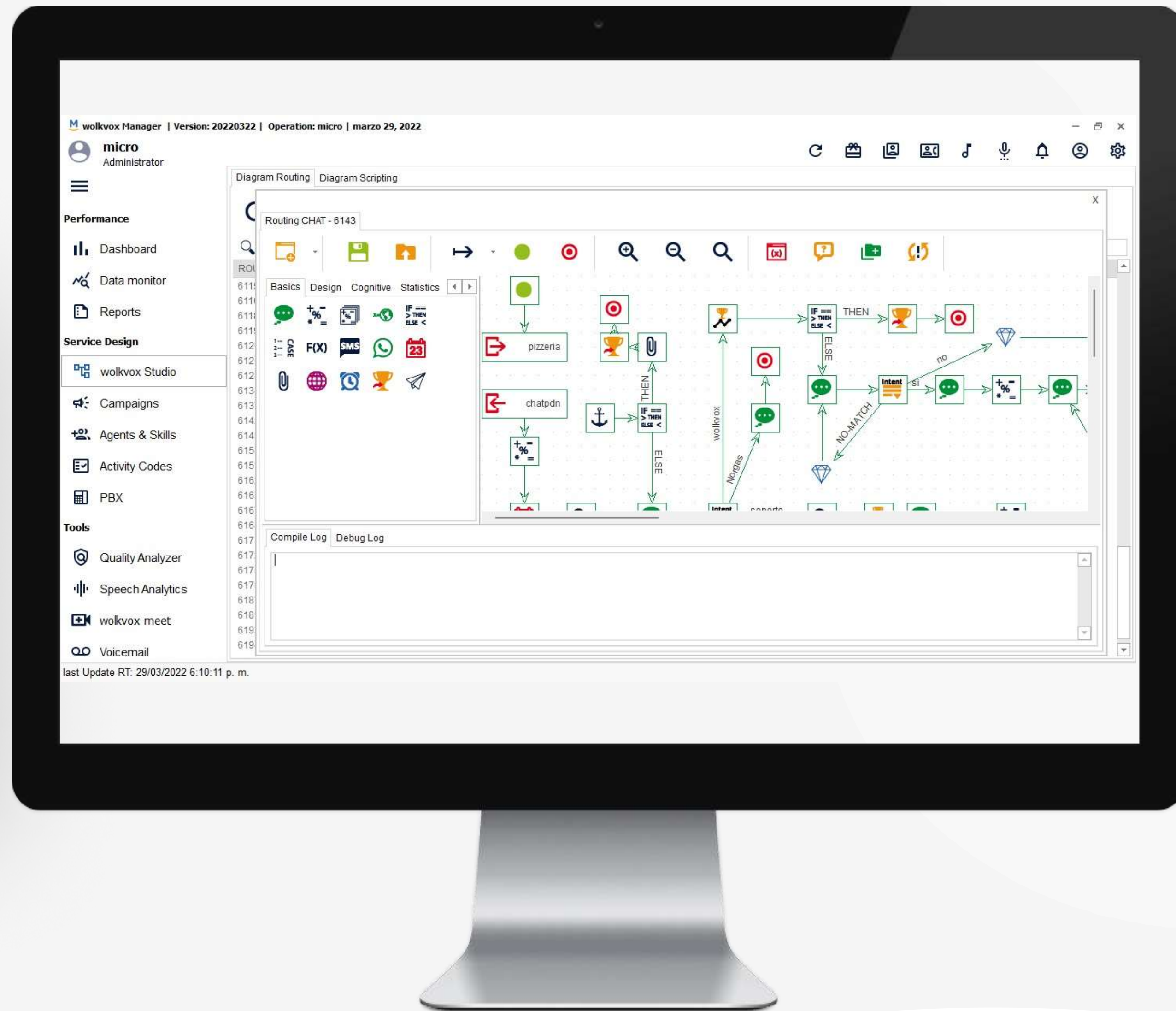




# Inteligencia Artificial y Bots

## Chatbots

Crea tu propio Chatbot e incluso ten la posibilidad de pasar a agente en nuestro ambiente gráfico, que permite arrastrar y soltar componentes visuales con Inteligencia Artificial. Puedes desarrollar un único chat y usarlo en diferentes plataformas de mensajería como WhatsApp, Chat Web, Facebook, Telegram y Line, compartiendo un solo entorno en el que, con un solo clic, puedes hacer cambios en todos los aplicativos que consumen el Routing Chat.

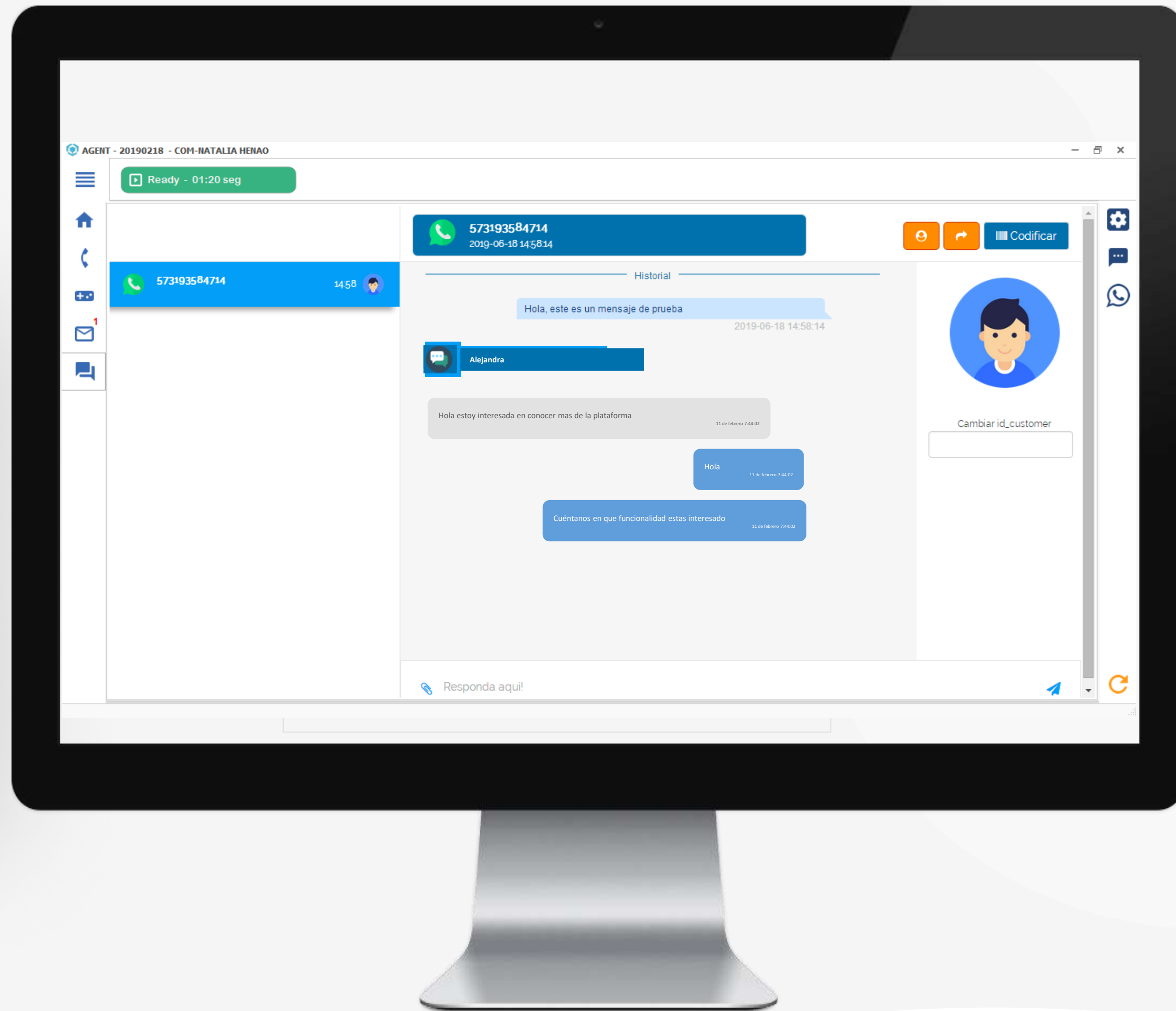


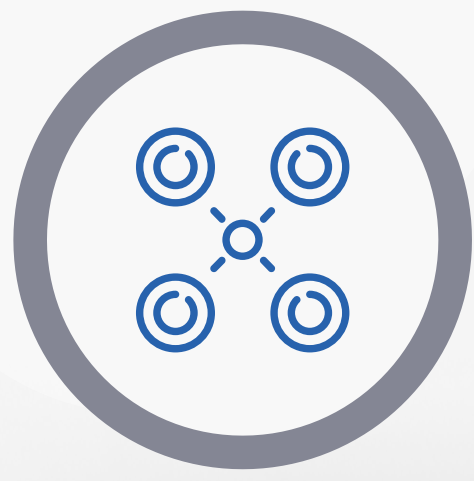


# Inteligencia Artificial y Bots

## Agente

El agente puede atender los chats provenientes de WhatsApp. En el entorno de chat, el agente transfiere los chats a distintas extensiones y tipifica el 100 % de ellos.

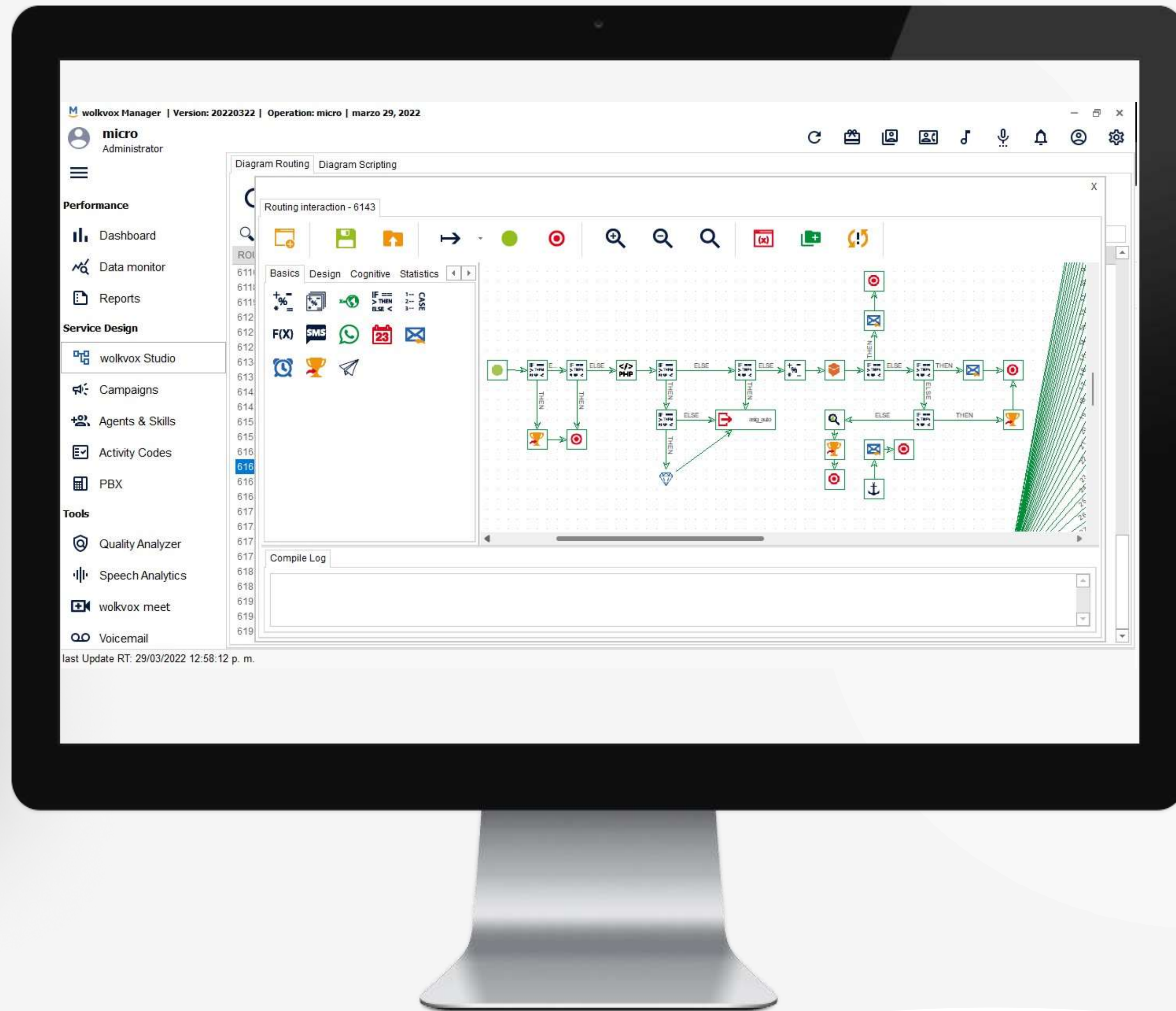


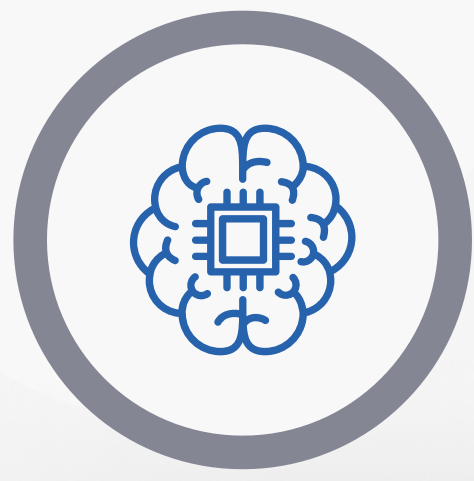


# Inteligencia Artificial y Bots

## Interacciones Inteligentes

Diseña tu propio motor de enrutamiento de interacciones como Email, Facebook, Instagram y Twitter, para que sean respondidas por bots. En caso de que no exista coincidencia en las respuestas configuradas, realiza el desborde de la interacción a un asesor para que este continúe con el proceso de atención al cliente.

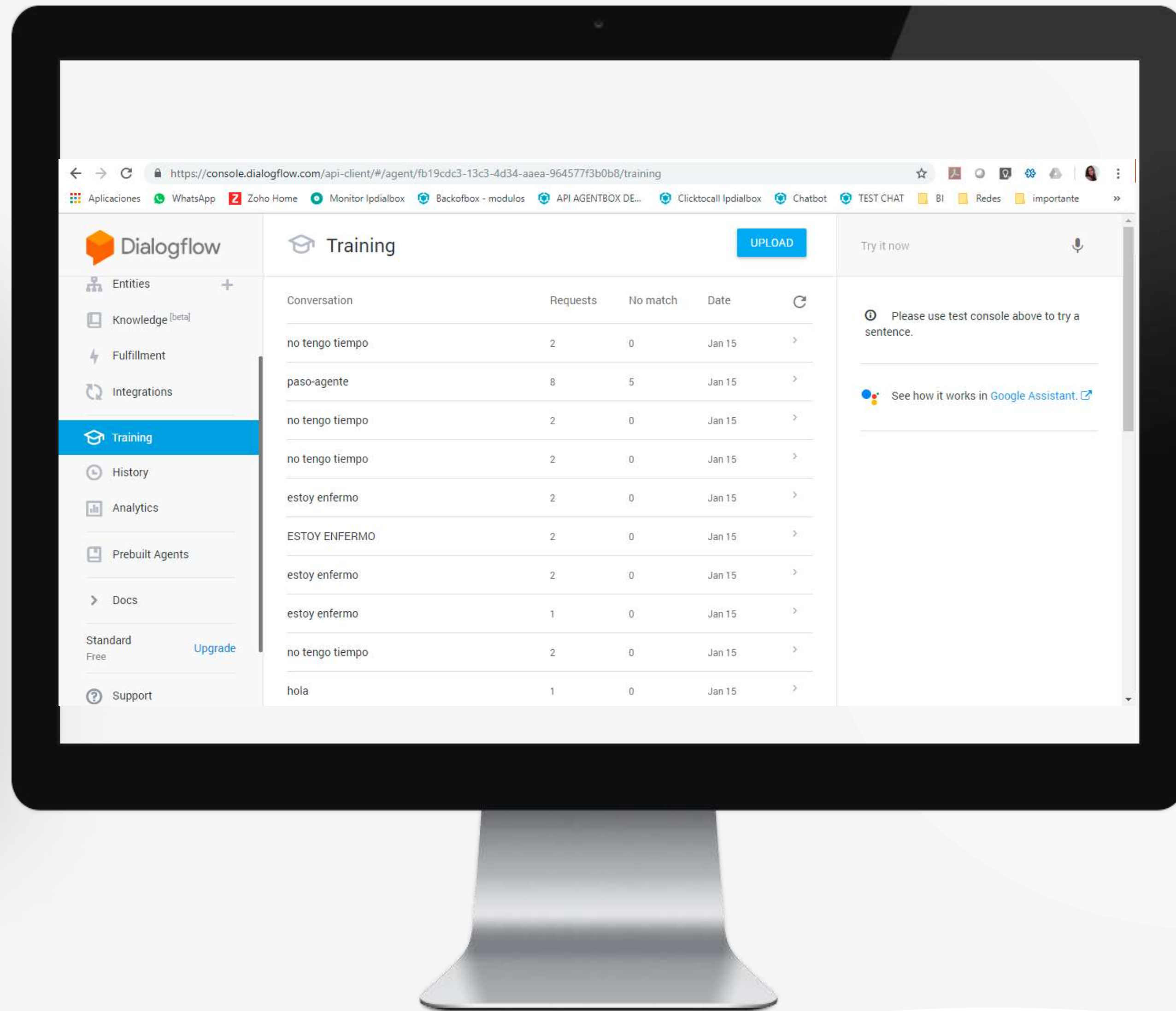




# Inteligencia Artificial y Bots

## Inteligencia Artificial

Configura Inteligencia Artificial de la forma más simple. Solo debes configurar las intenciones que se analizarán y entrenar a tu asesor de Inteligencia Artificial para que se haga más exacto con el tiempo.

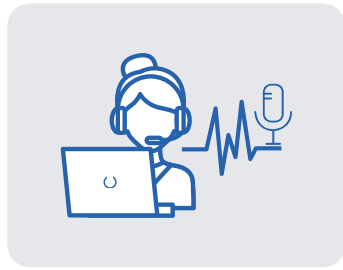




## Voice of Customer - VoC

### Speech and Text Analytics

wolkvox integra diferentes sistemas de análisis de voz para que tu Contact Center brinde el mejor servicio a tus clientes a través de las distintas operaciones.



#### Voz del Agente

Descubre si tus asesores están siguiendo los protocolos pactados por tu compañía en su gestión.



#### Voz del Cliente

Detecta las palabras más usadas por tus clientes automáticamente.



#### Contrato Digital

Realiza validaciones en tiempo real de los parámetros necesarios para tus negociaciones.



#### ASR (Automatic Speech Recognition)

Permite a tus clientes interactuar con los IVRs utilizando su voz, para navegar de forma simple, amigable e innovadora.

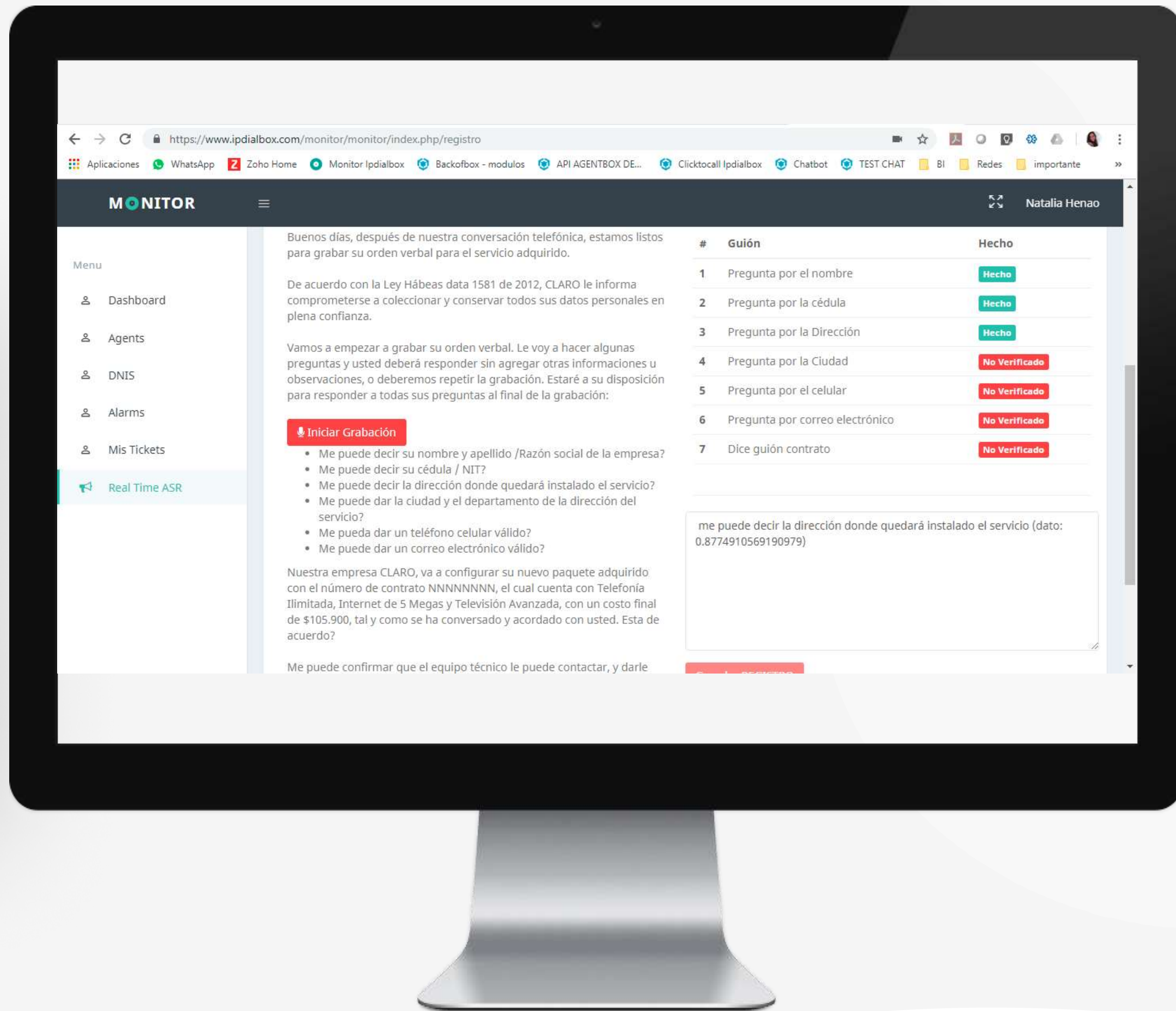


# Speech Analytics

## Voz del Agente

### Protocolo del Negocio

De acuerdo al guión definido para cada proceso, el Speech Analytics tiene la capacidad de verificar en tiempo real si se está brindando toda la información al cliente, así mismo puede pasar de voz a texto todo lo dicho por el agente.



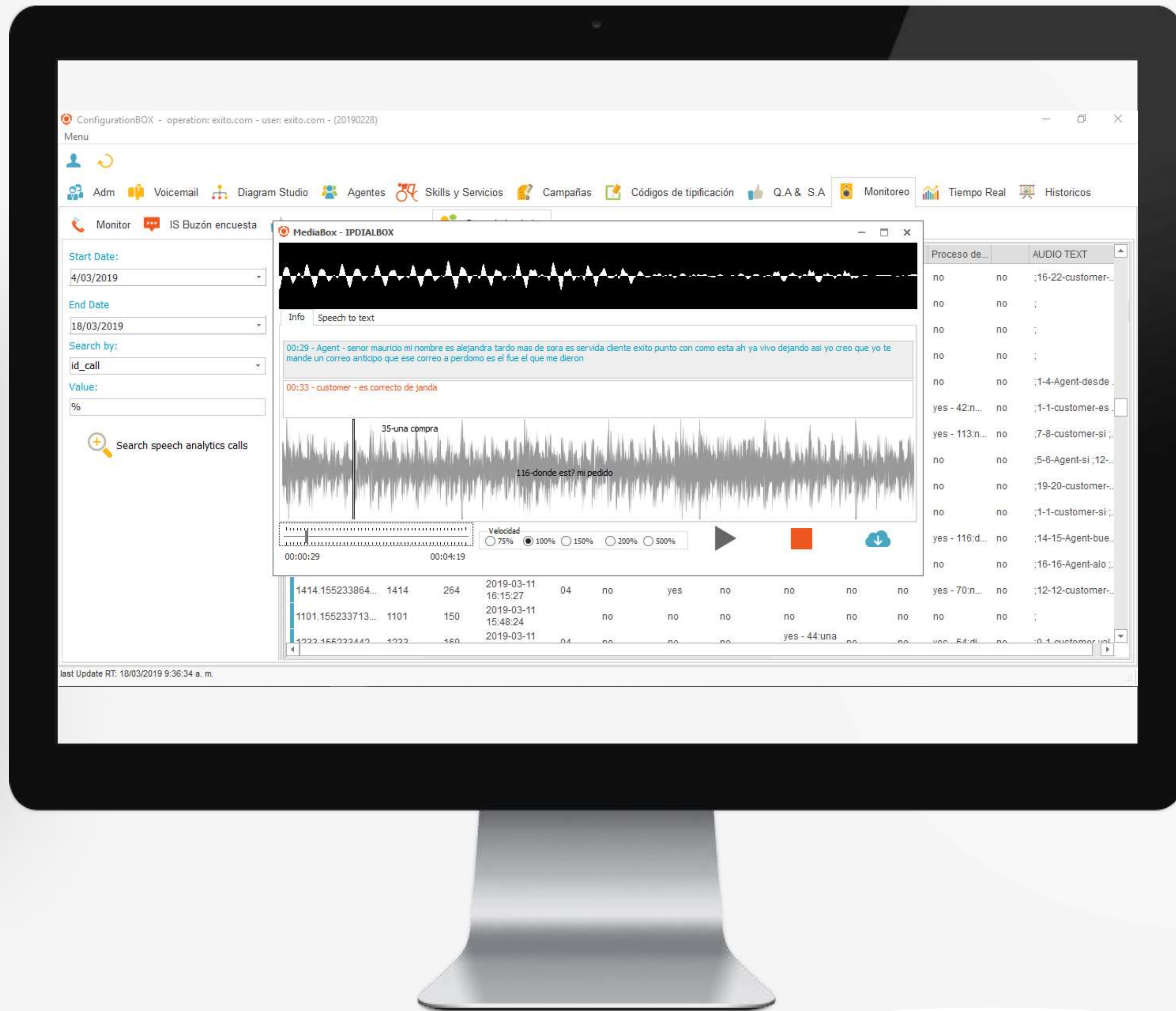


# Speech Analytics

## Voz del Agente

### Monitoreo

En la pestaña de Monitoreo, es posible reproducir la llamada. La funcionalidad muestra las etiquetas del segundo en el que se dijeron las palabras claves parametrizadas en las categorías. También, se pueden observar, por separado, el diálogo del cliente y del agente.



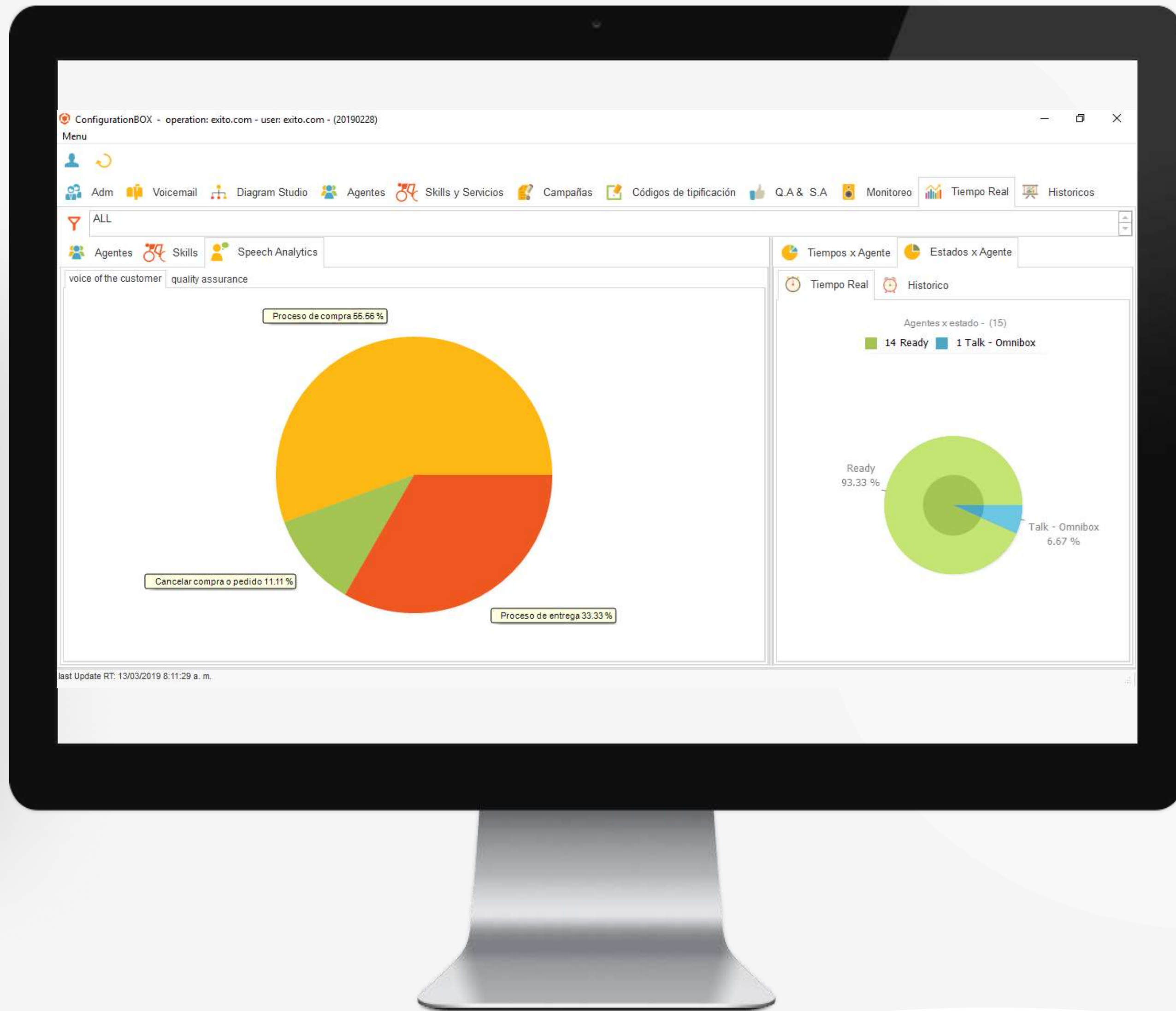


# Speech Analytics

## Voz del Agente

### Tiempo Real

En la vista de tiempo real, en la pestaña voz del cliente, se obtiene la información del porcentaje de llamadas por categoría



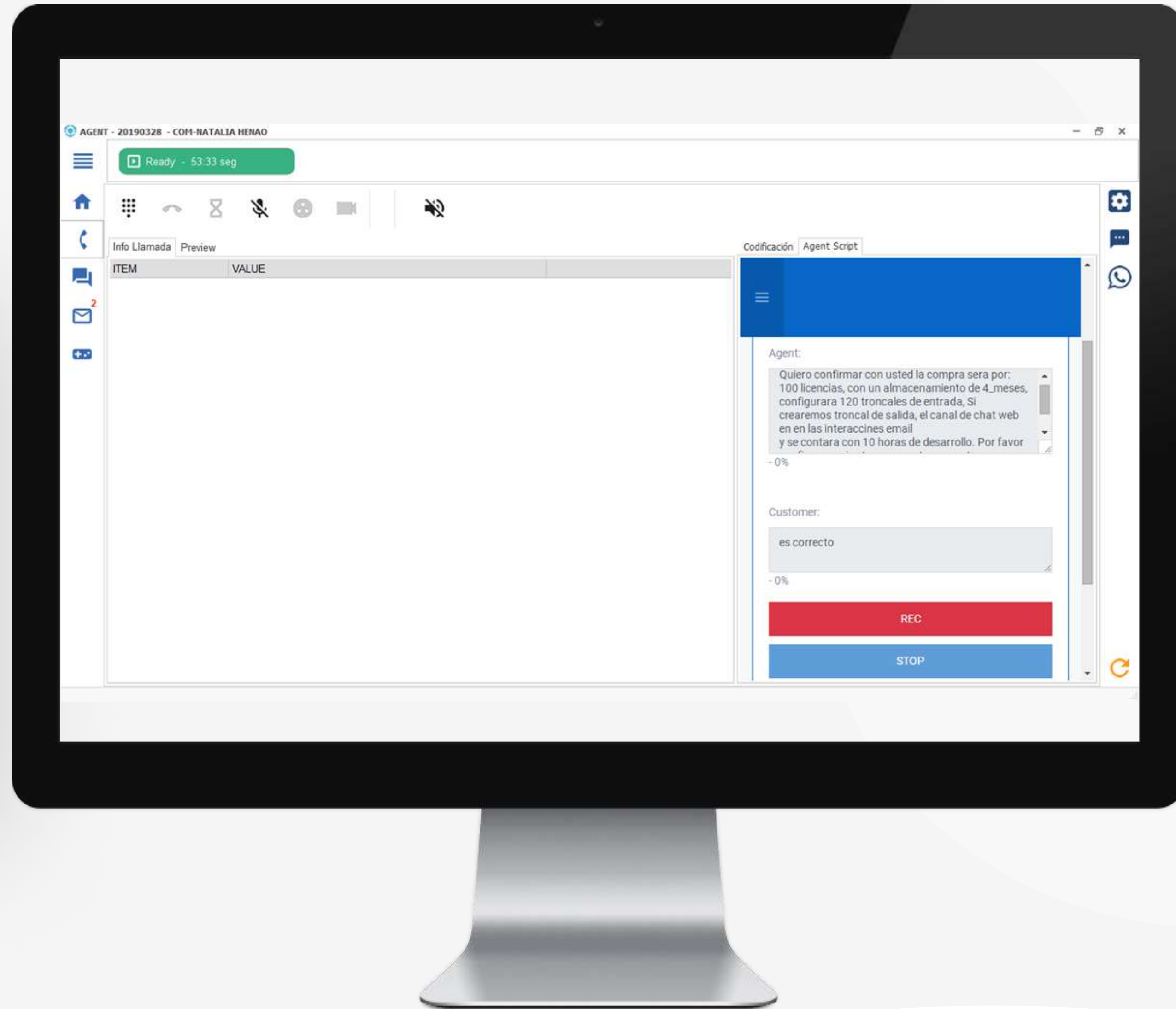




## Speech Analytics

### Contrato Digital

La plataforma wolkvox te permite realizar contratos digitales usando un protocolo informático que, mediante la aplicación de sistemas de reconocimiento de voz, automatiza y procesa el diálogo de una llamada convirtiéndola en texto. Con esto, facilita y verifica el cumplimiento de la negociación de un acuerdo, sin necesidad de tener una cláusula contractual física.

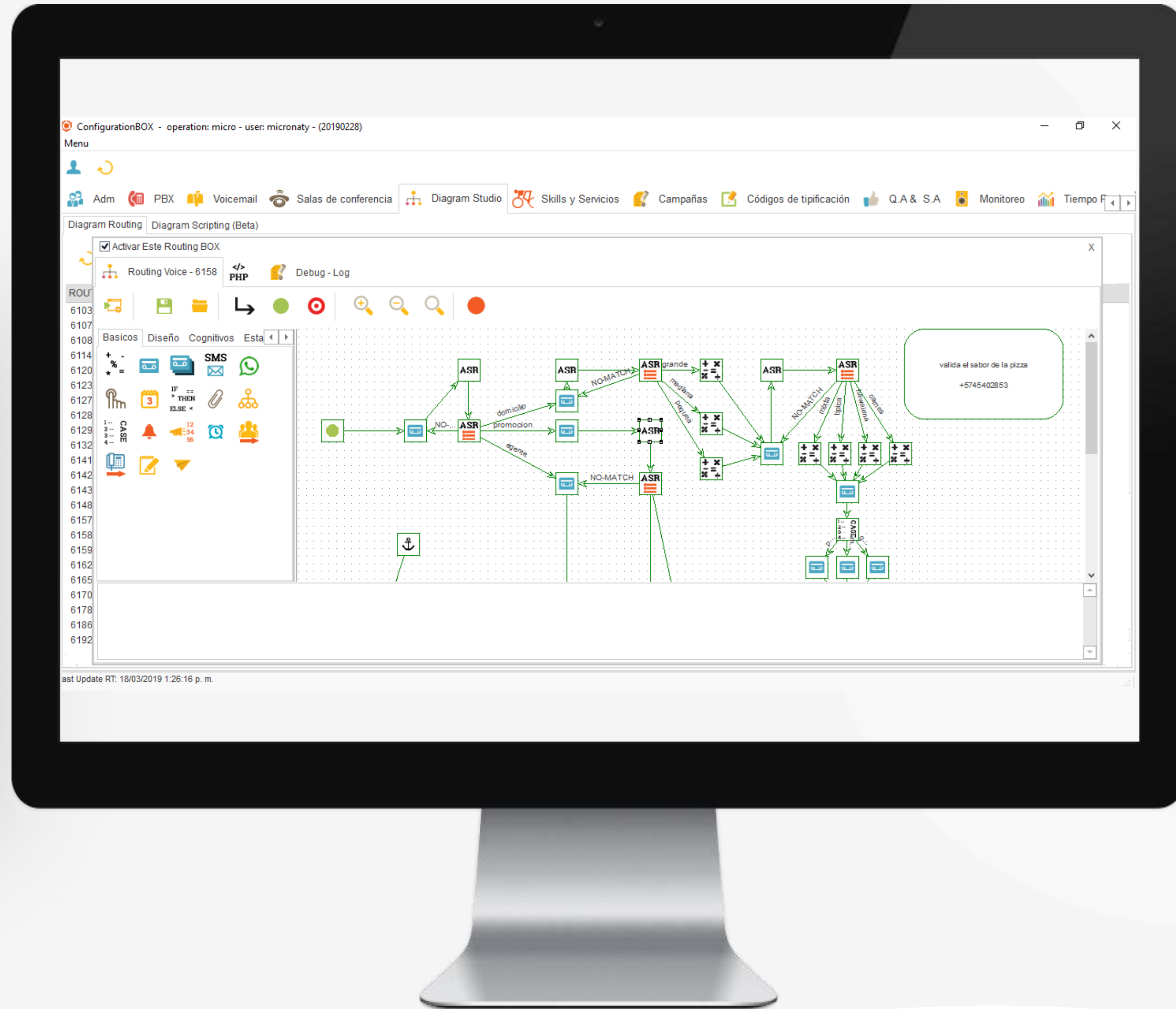




# Speech Analytics

## ASR (Automatic Speech Recognition)

Al momento de crear IVRs en el Routing Coice es posible configurar funcionalidades de ASR. Con estas, el sistema reconocerá y analizará de forma automática la voz del cliente para enrutar la llamada (según la opción dictada), tomar esos datos y usarlos en alguna intención, o simplemente almacenarlos para otro tipos de usos.

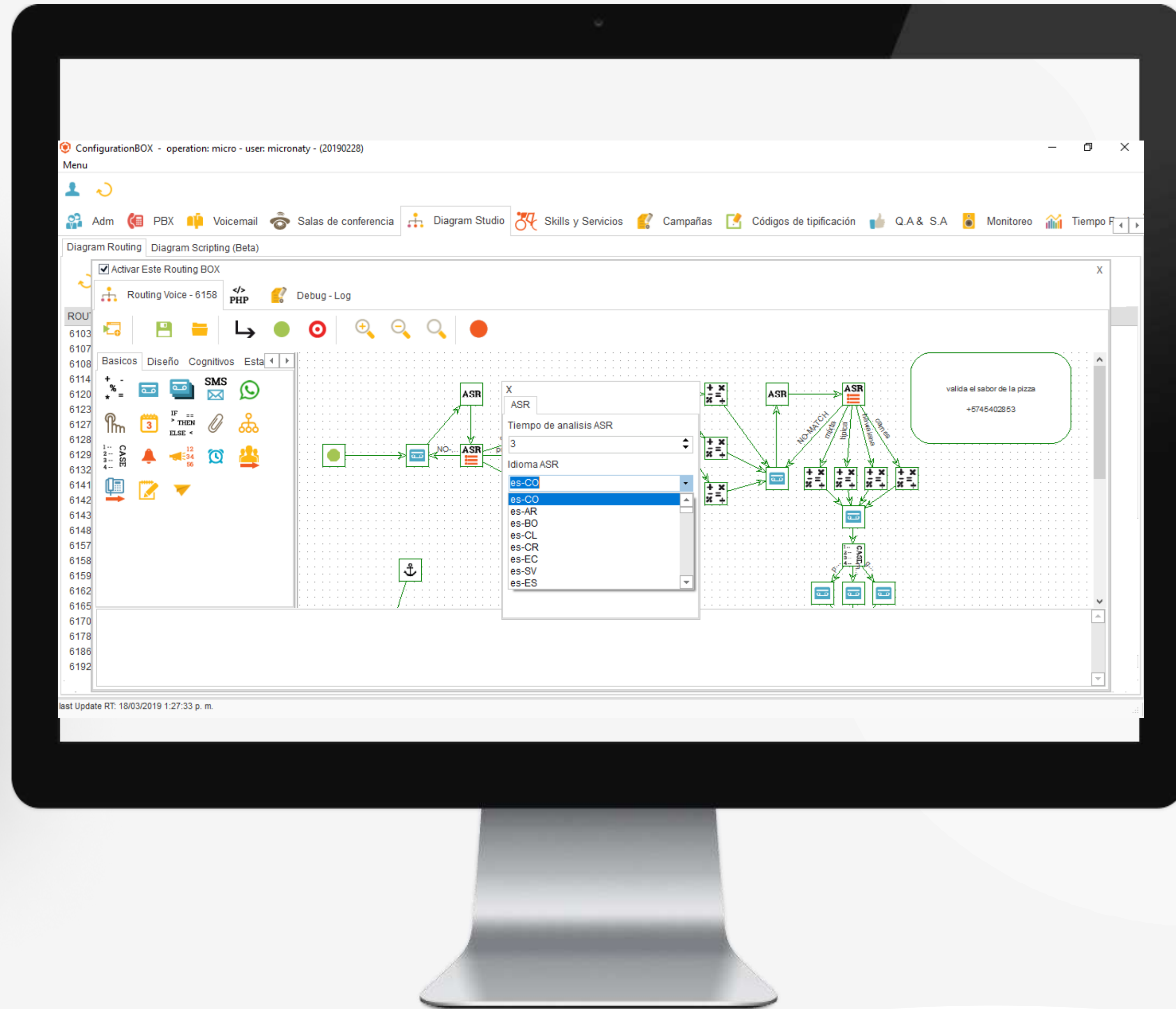




# Speech Analytics

## ASR (Automatic Speech Recognition)

Al usar ASR se puede seleccionar el idioma y país en el cual se va a utilizar, para que sea más preciso en su reconocimiento.





## Reports

wolkvox cuenta con 11 vistas de informes en tiempo real y con más de 75 reportes históricos, para realizar un seguimiento efectivo de tus operaciones con métricas basadas en las normas COPC.



### Monitoreo en Tiempo Real

Toma decisiones durante las operaciones, analizando el comportamiento en tiempo real de agentes, colas y campañas.



### Reportes Históricos

Analiza toda la información histórica de las operaciones de Contact Center contando con más de 60 informes (agentes, colas, tipificación, campañas...) y con la opción de descargarlos en Excel y HTML.



### Business Intelligence

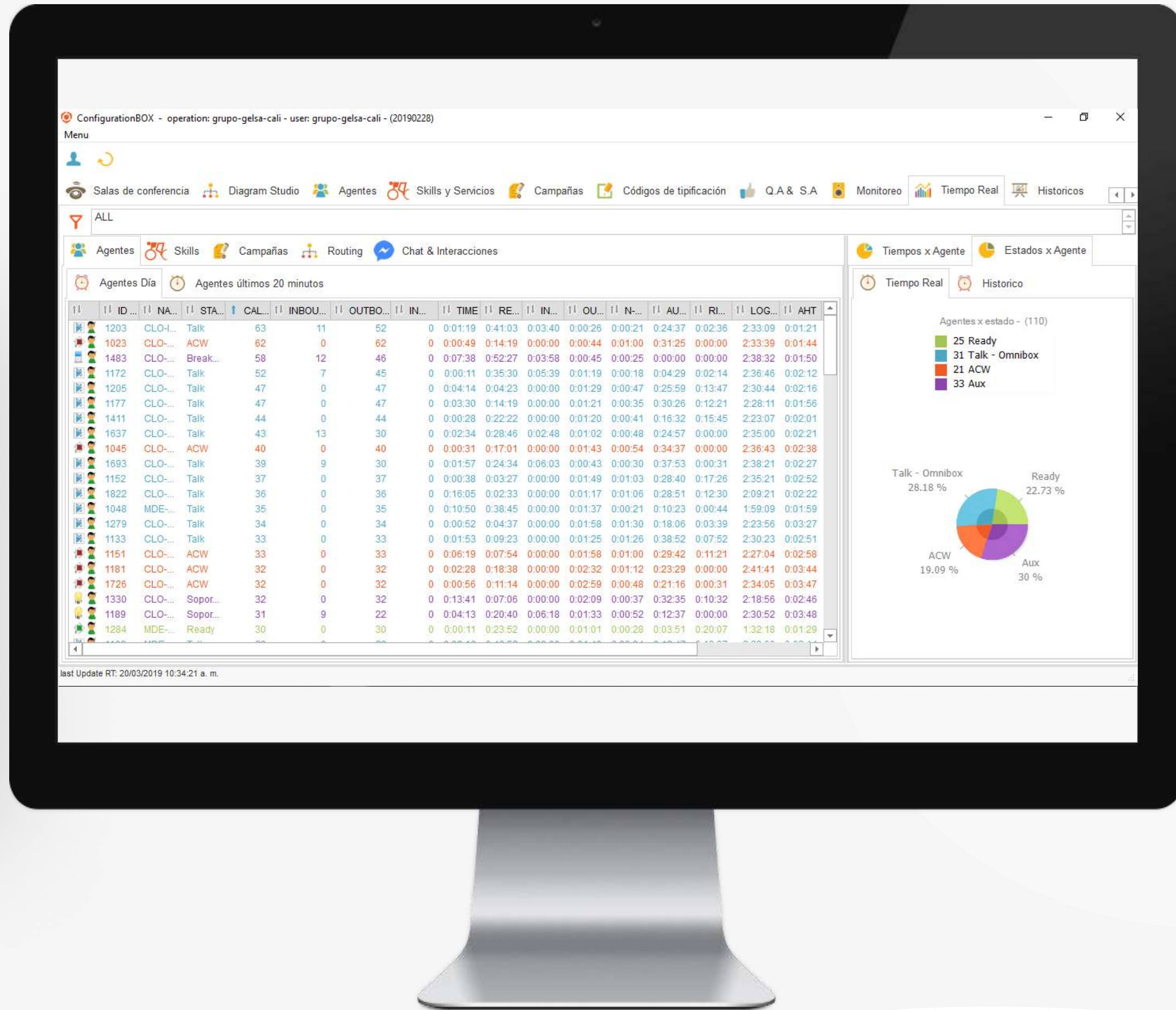
Wolkvox cuenta APIs que te permiten integrar diferentes sistemas de reportería y crear paneles gerenciales para el análisis de datos.



# Reports Tiempo Real

## Agentes

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión de agentes, contiene estadísticas de llamadas, tiempos de gestión, tiempos improductivos, ocupación, Hits y RPC.



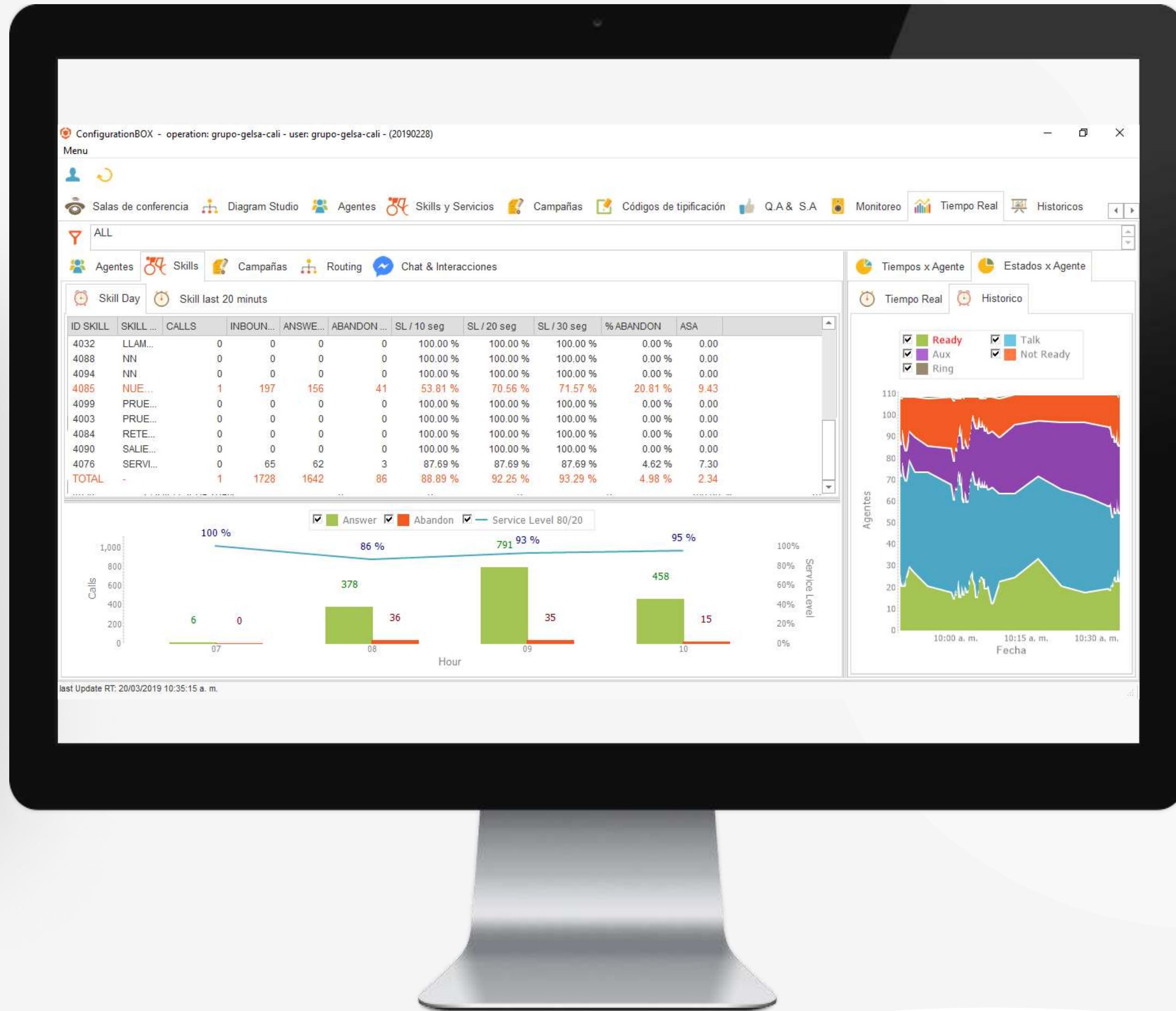


# Reports

## Tiempo Real

### Skill

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de las colas y niveles de servicio, contando con estadísticas de llamadas ingresadas, abandonadas y contestadas, niveles de servicio en 10-20-30 segundos, ASA y ATA.





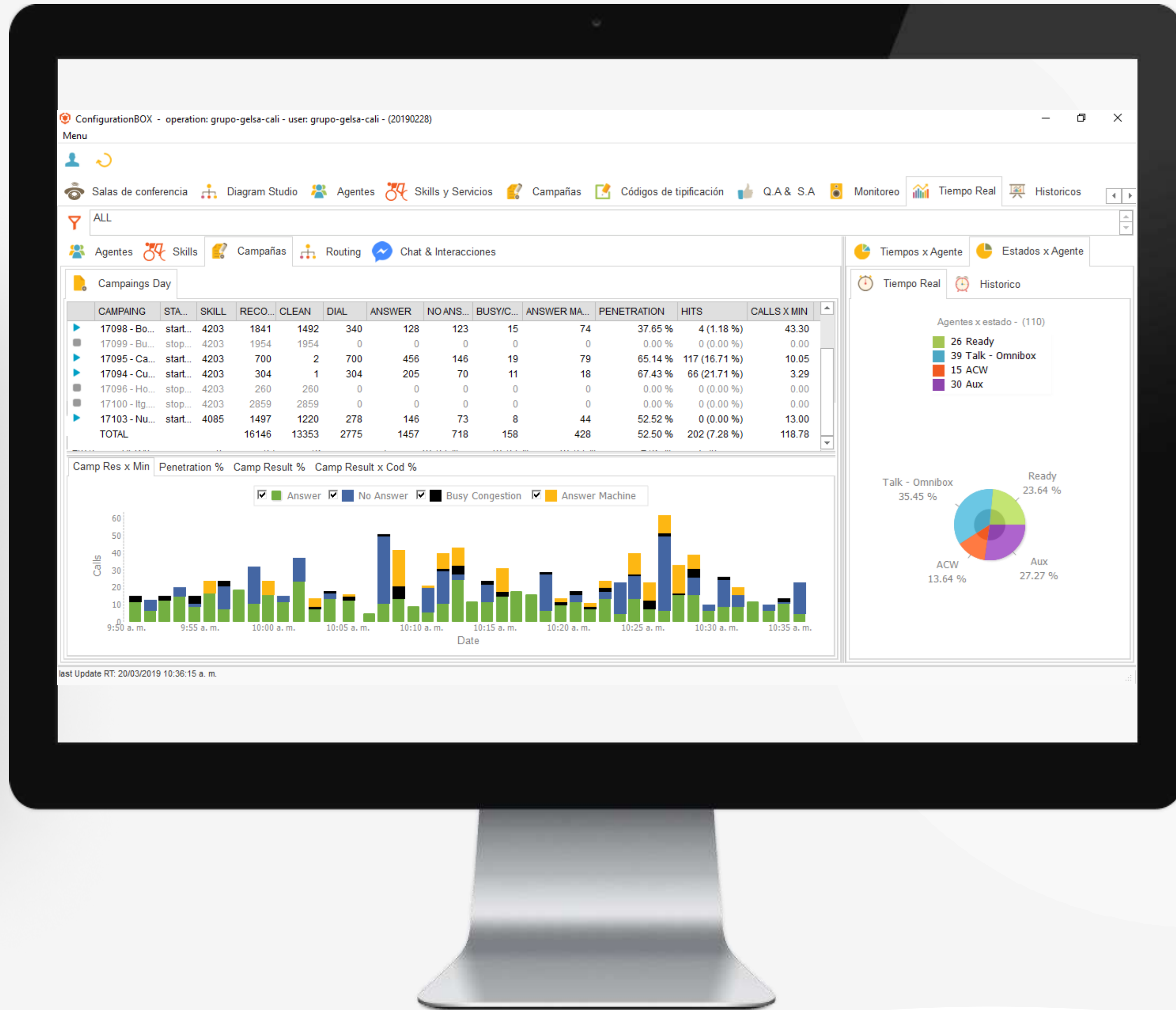
# Reports

## Tiempo Real

### Campañas

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión de campañas, así como información de registros contactados, Hits, penetración de la base de datos y llamadas por minuto.

Cuenta también con gráficas que permiten conocer el desempeño de la campaña minuto a minuto.





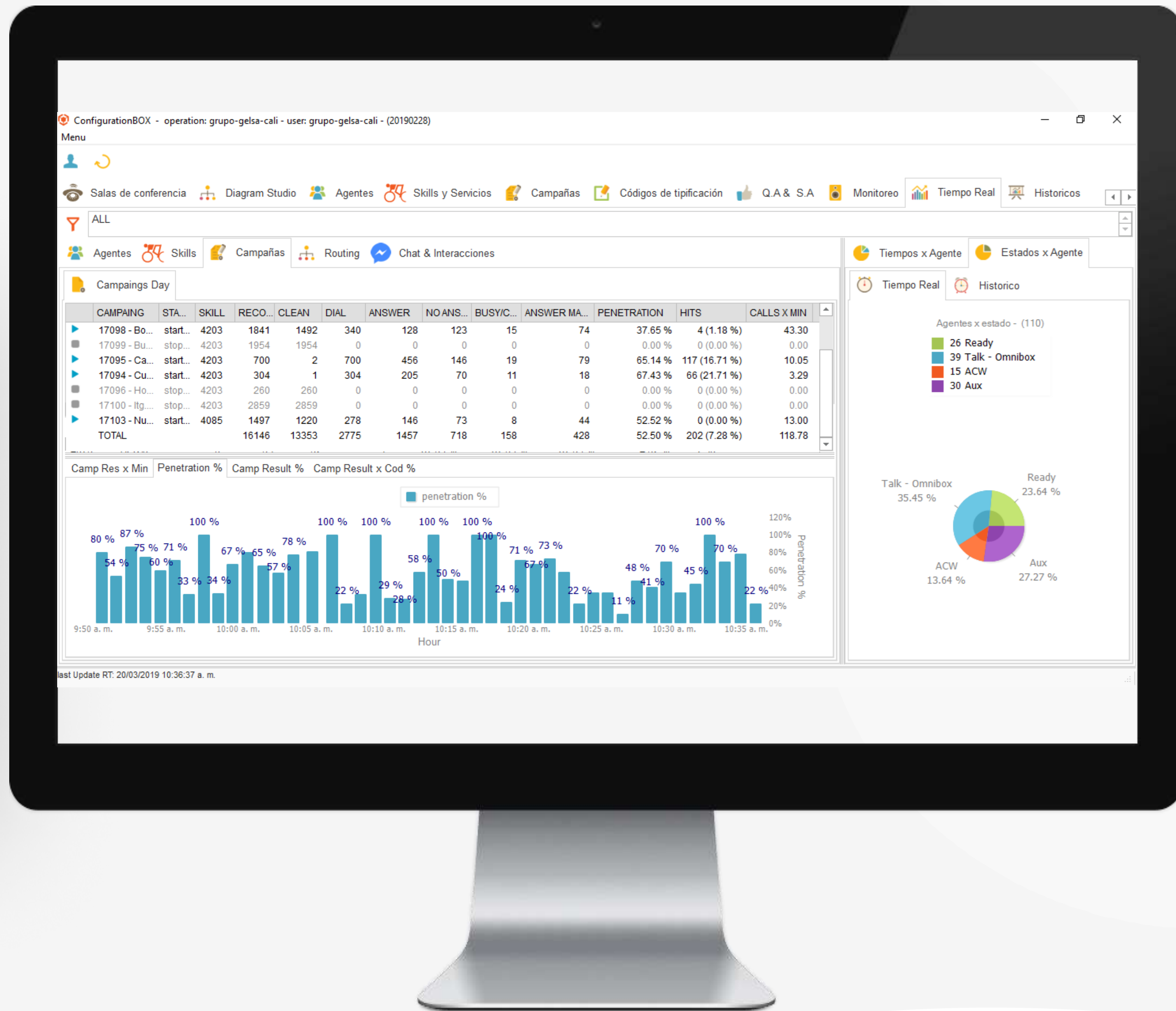
# Reports

## Tiempo Real

### Campañas

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión de campañas, así como información de registros contactados, Hits, penetración de la base de datos y llamadas por minuto.

Cuenta también con gráficas que permiten conocer el desempeño de la campaña minuto a minuto.







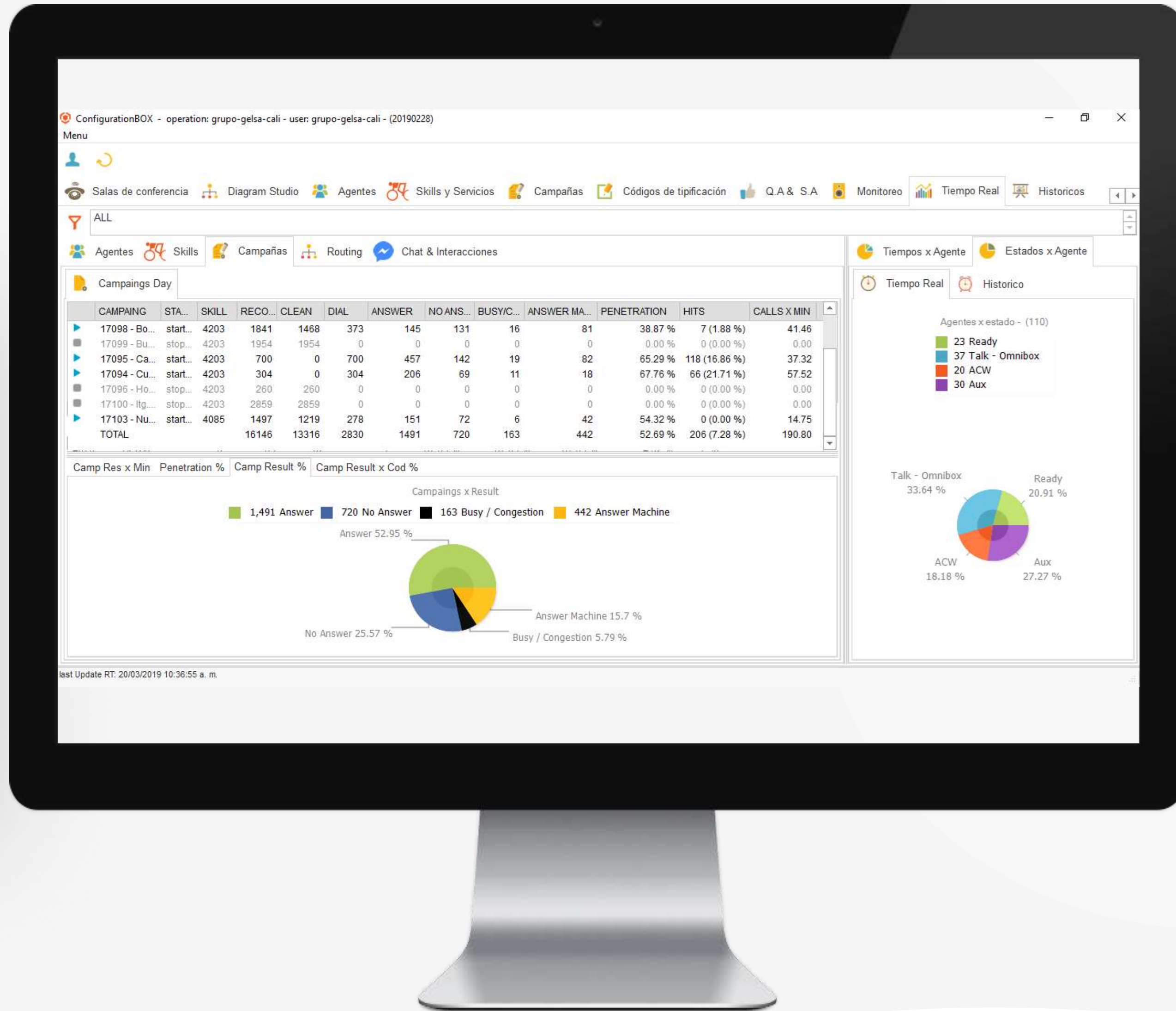
# Reports

## Tiempo Real

### Campañas

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión de campañas, así como información de registros contactados, Hits, penetración de la base de datos y llamadas por minuto.

Cuenta también con gráficas que permiten conocer el desempeño de la campaña minuto a minuto.

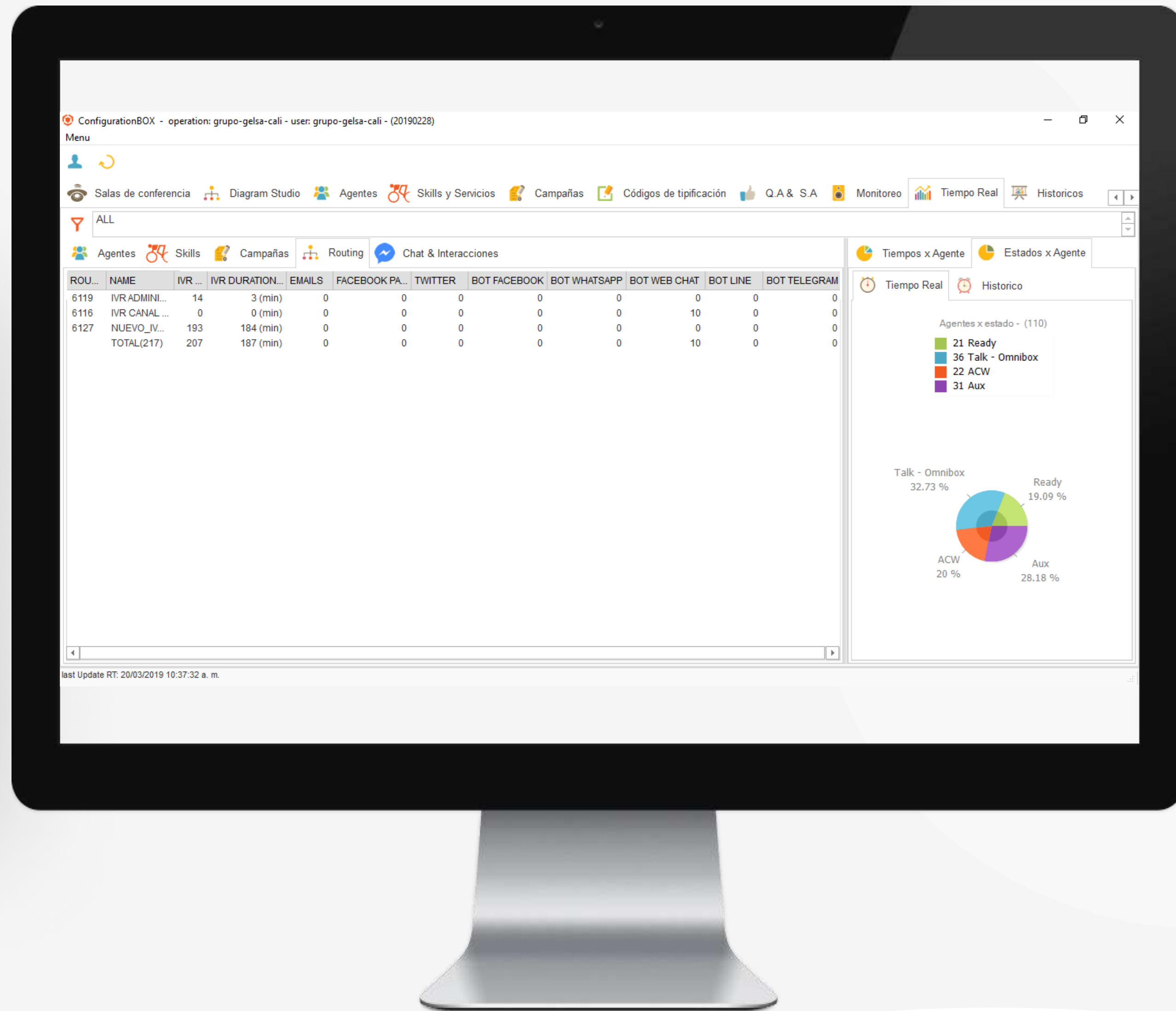




# Reports Tiempo Real

## Routing

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión de los modelos de enrutamiento creados en el wolkvox Studio.

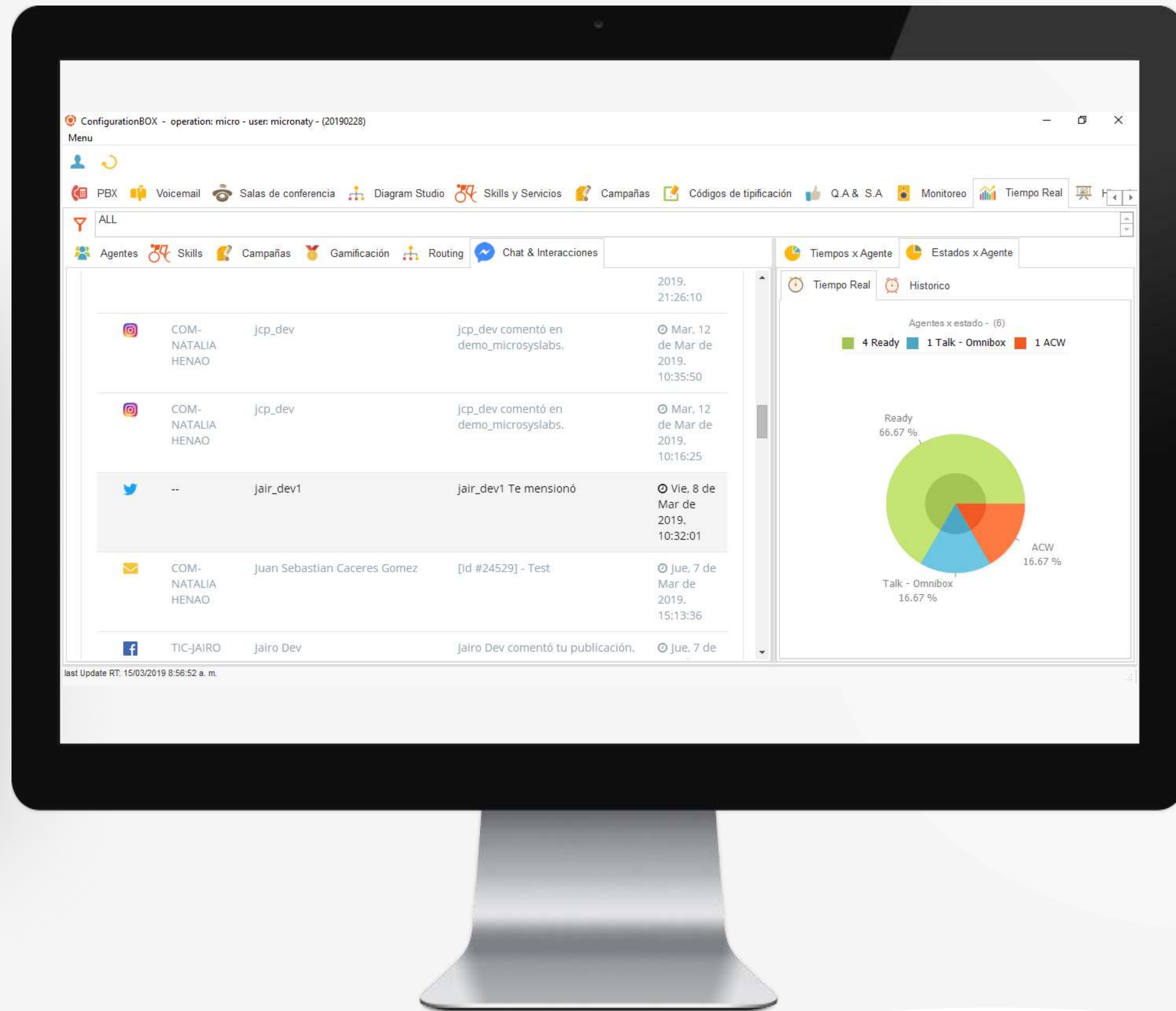




# Reports Tiempo Real

## Chats e Interacciones

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión chats e interacciones, contando con los datos del cliente, asesor que lo atiende, canal y tiempo de interacción.

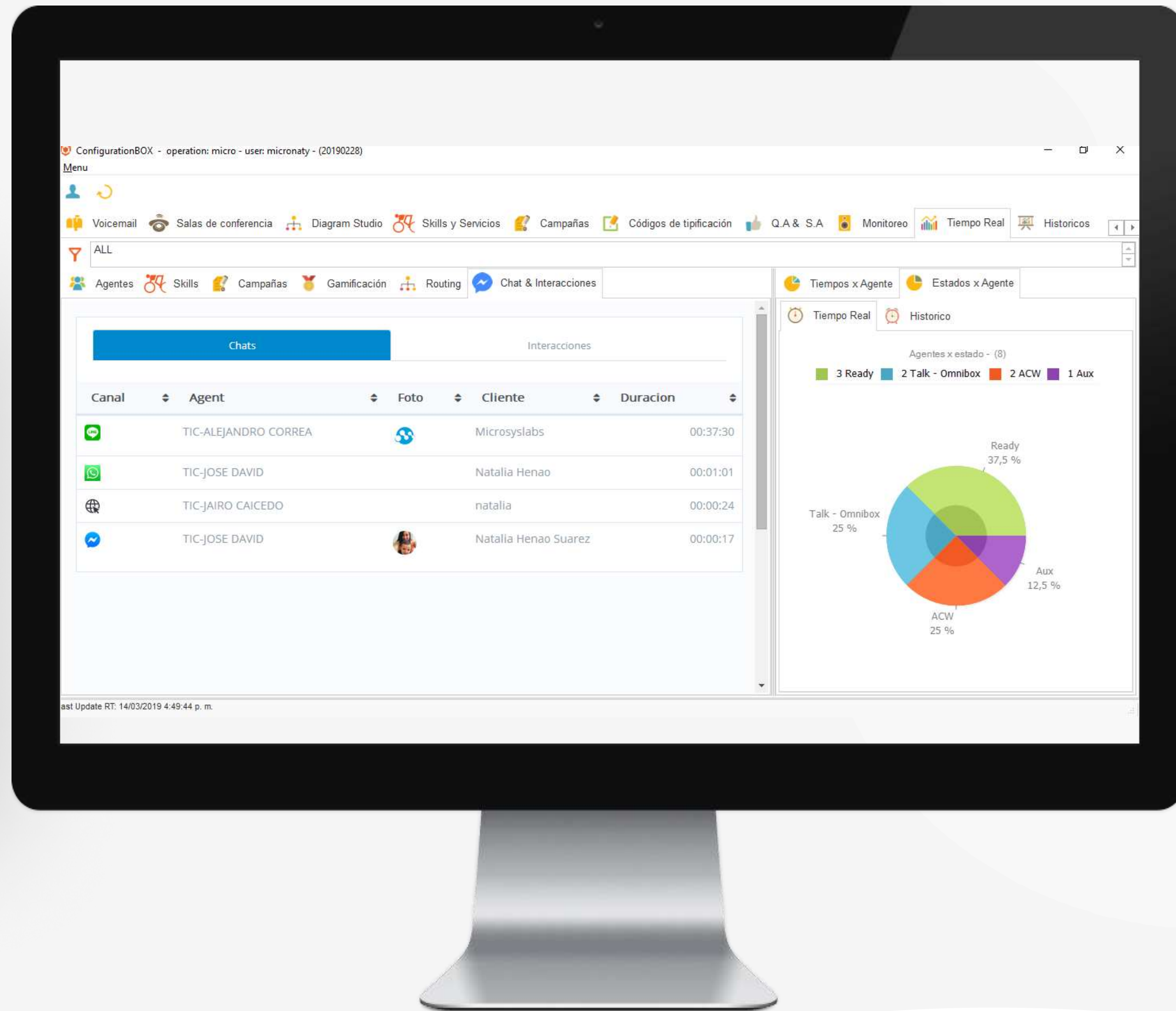




# Reports Tiempo Real

## Chats e Interacciones

En la pestaña de Tiempo Real se tiene toda la información actualizada de la gestión chats e interacciones, contando con los datos del cliente, asesor que lo atiende, canal y tiempo de interacción.

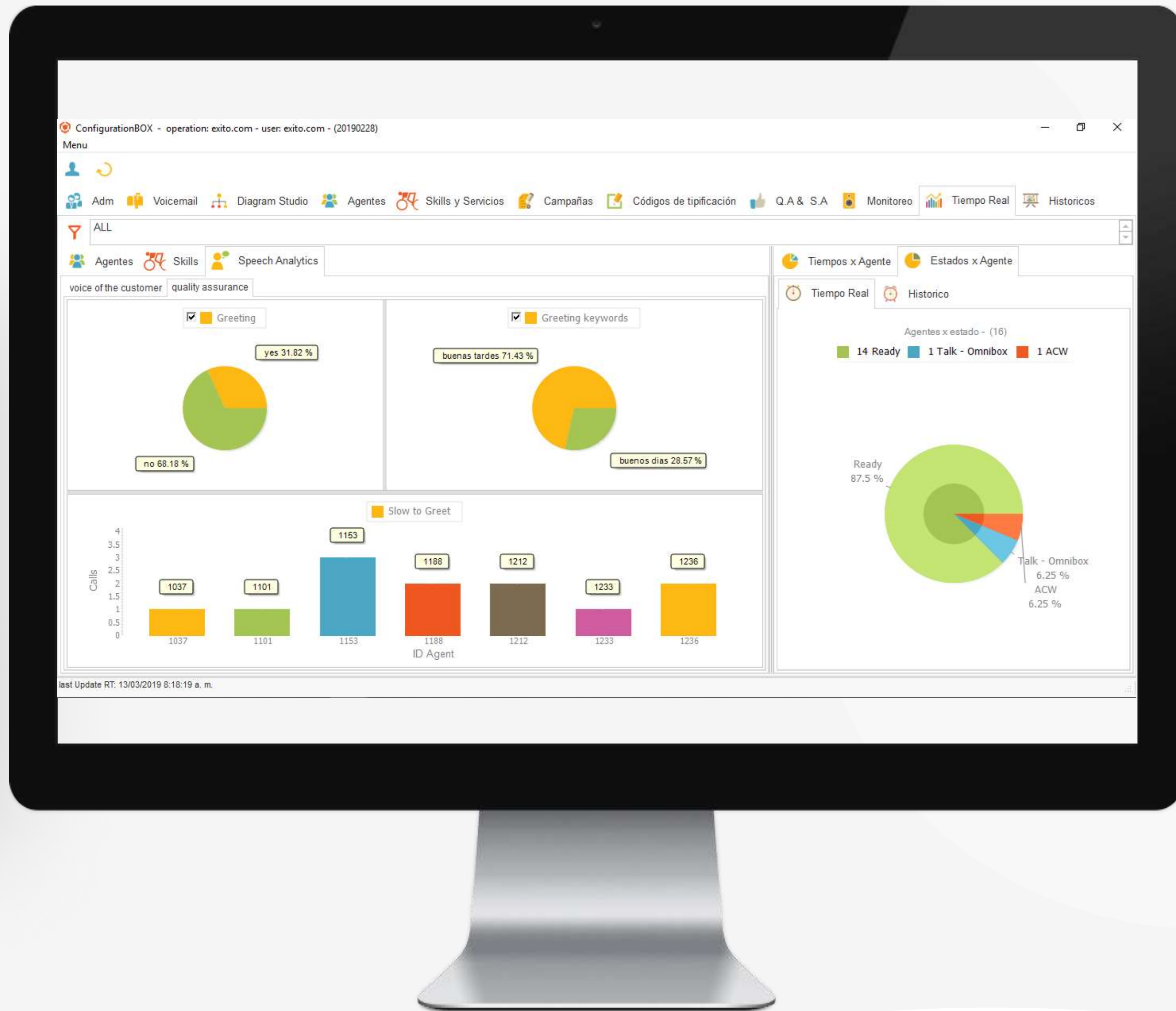




# Reports Tiempo Real

## Speech Analytics

En la vista de Tiempo Real, en la pestaña Quality Assurance, se analiza el desempeño de los agentes, en cumplimiento de protocolos de saludo y agilidad de atención al cliente.



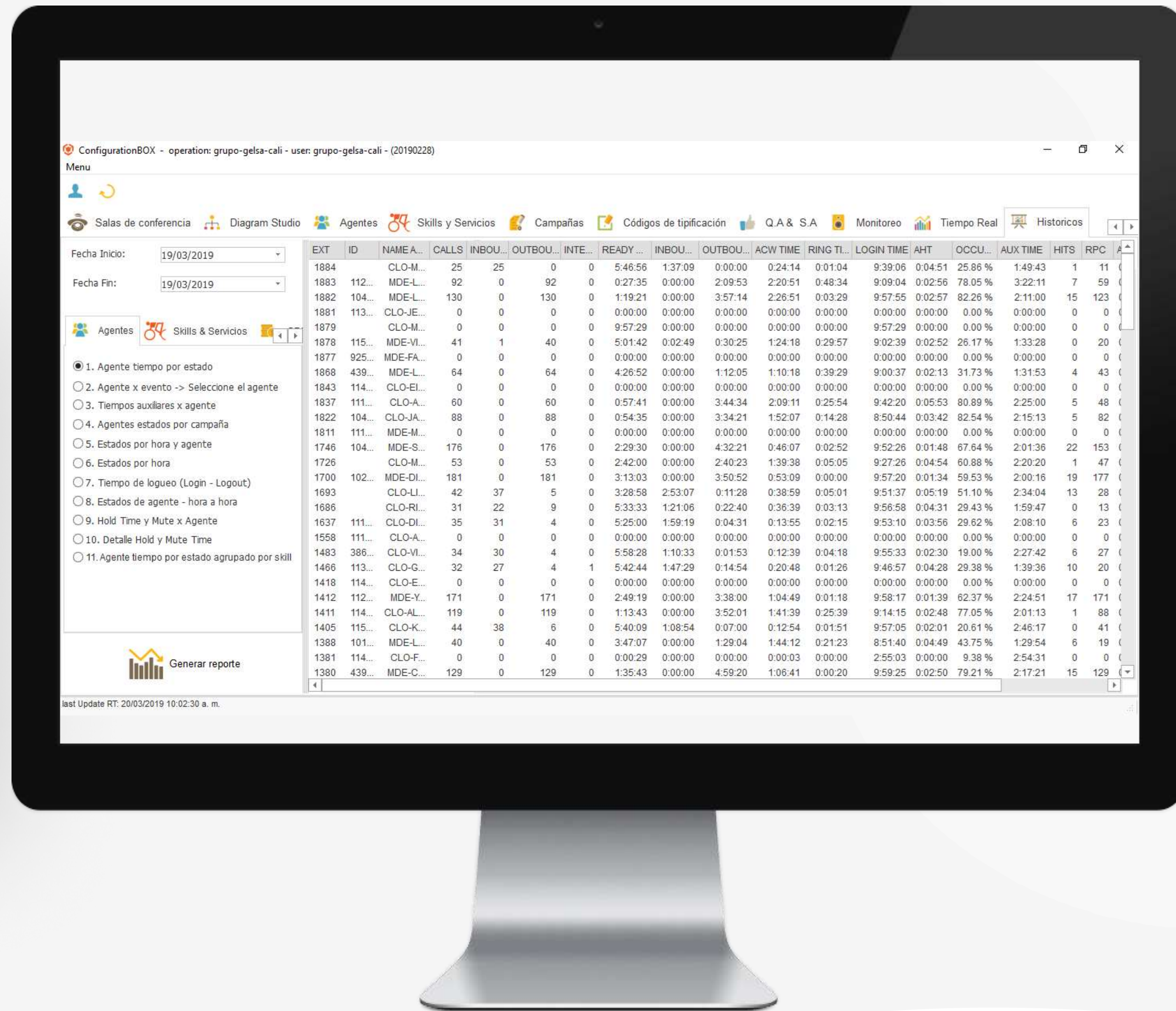


# Reports

## Reportes históricos

### Agentes

En la pestaña de agente se puede acceder a 11 informes exportables en HTML y Excel. Estos contienen información del desempeño y productividad de los agentes.



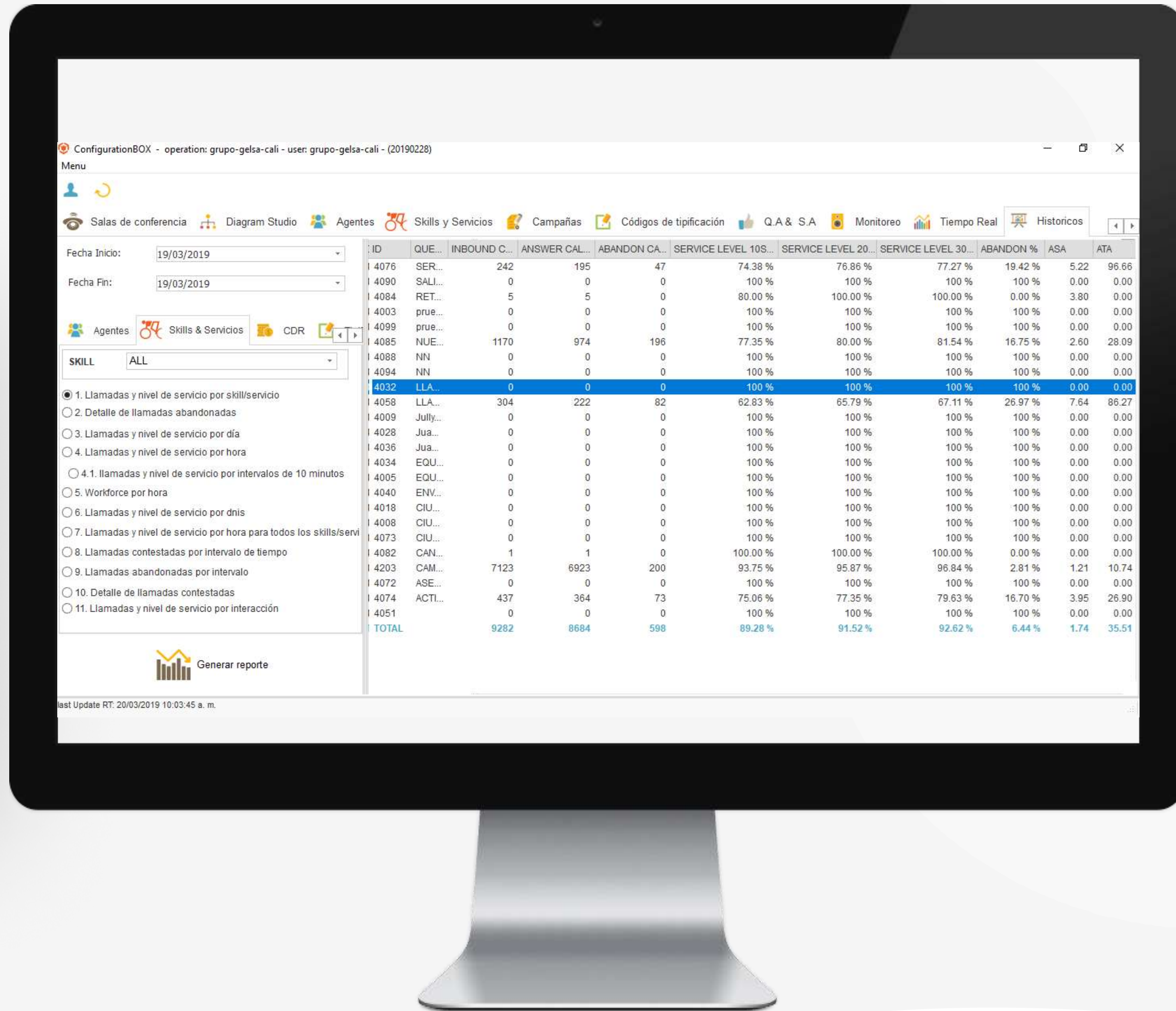


# Reports

## Reportes históricos

### Skill y Servicios

En la pestaña de Campaña se puede acceder a 11 informes exportables en HTML y Excel. Estos contienen información de las colas y niveles de servicio.



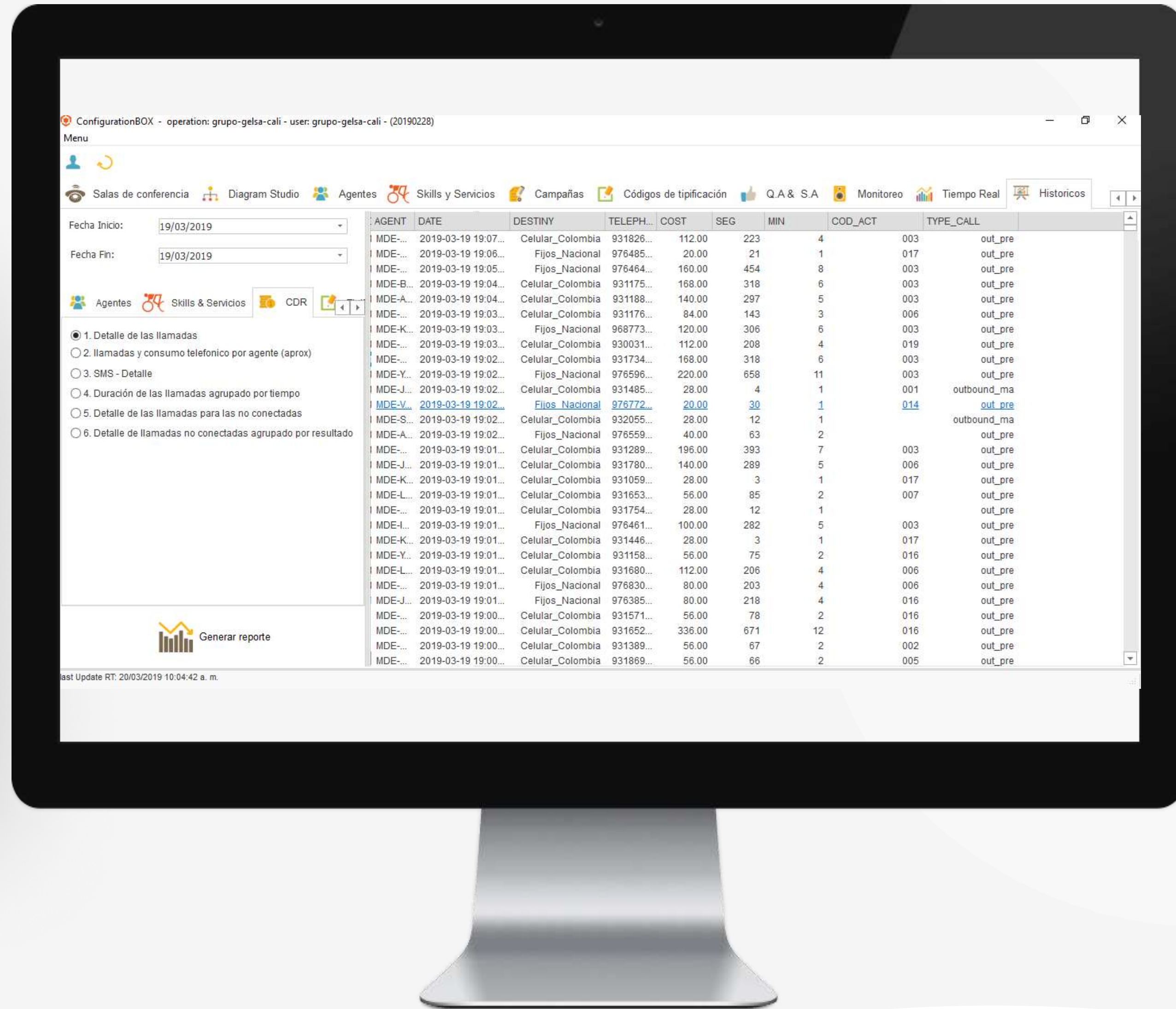


## Reports

## Reportes históricos

### CDR

En la pestaña de CDR se puede acceder a 6 informes exportables en HTML y Excel. Estos contienen información de los consumos telefónicos y CDR (Call Data Records).





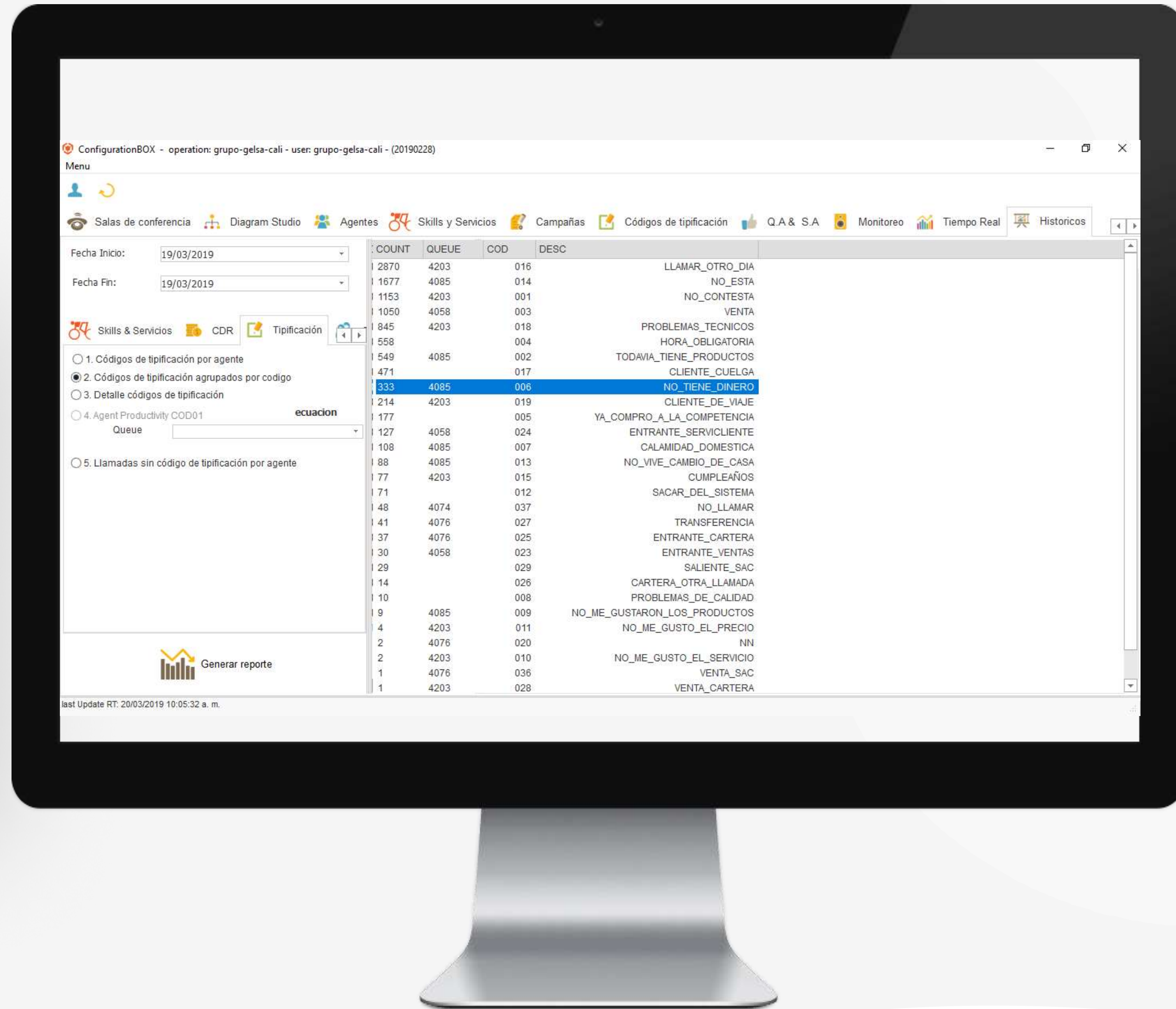


# Reports

## Reportes históricos

### Tipificación

En la pestaña de Tipificación se puede acceder a 5 informes exportables en HTML y Excel. Estos contienen información de las tipificaciones y efectividad de las llamadas.



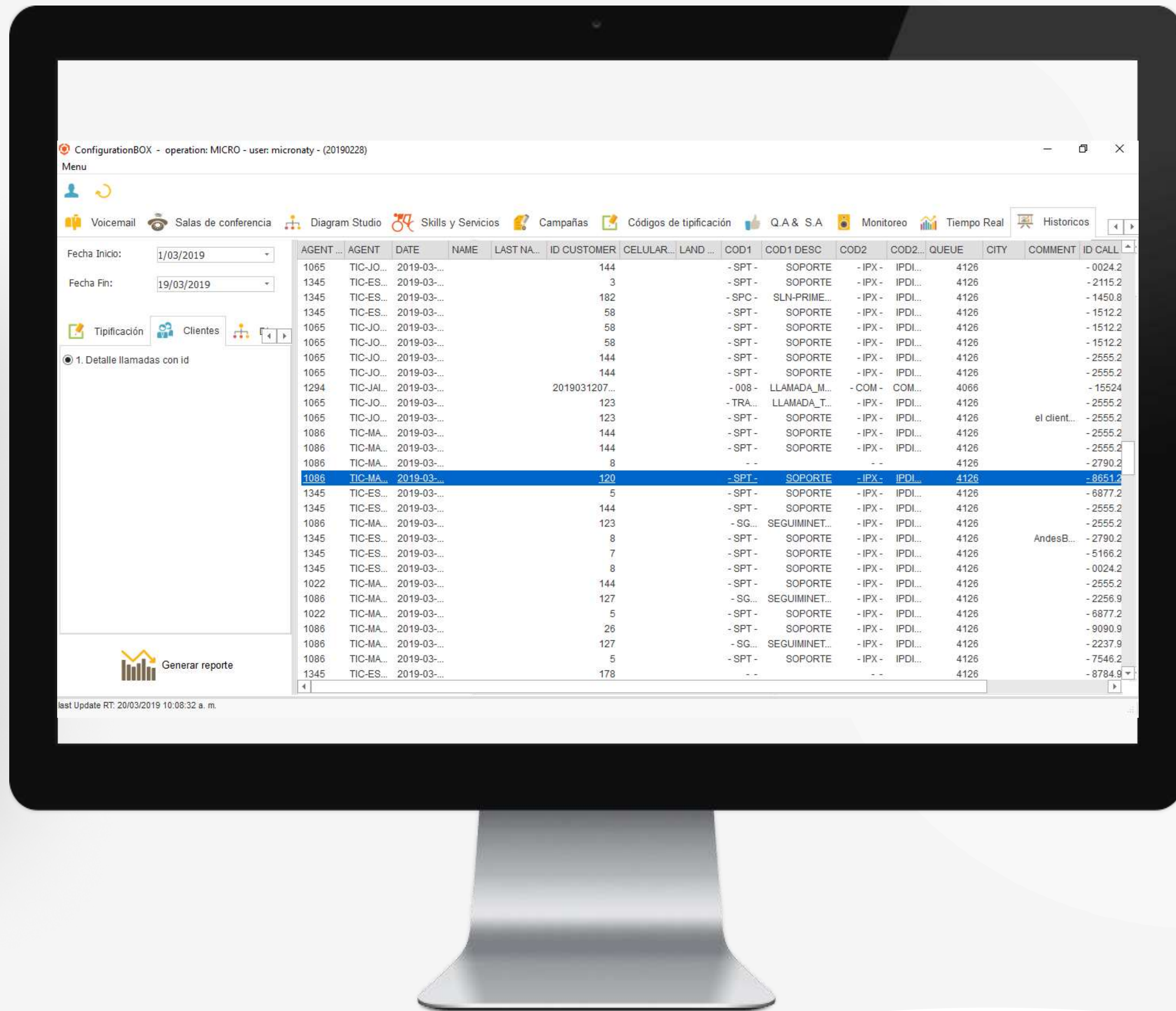


# Reports

## Reportes históricos

### Cientes

En la pestaña de Clientes se puede acceder a 1 informe exportable en HTML y Excel. Este se encuentra la información de los clientes con todas las llamadas realizadas y el número de identificación.



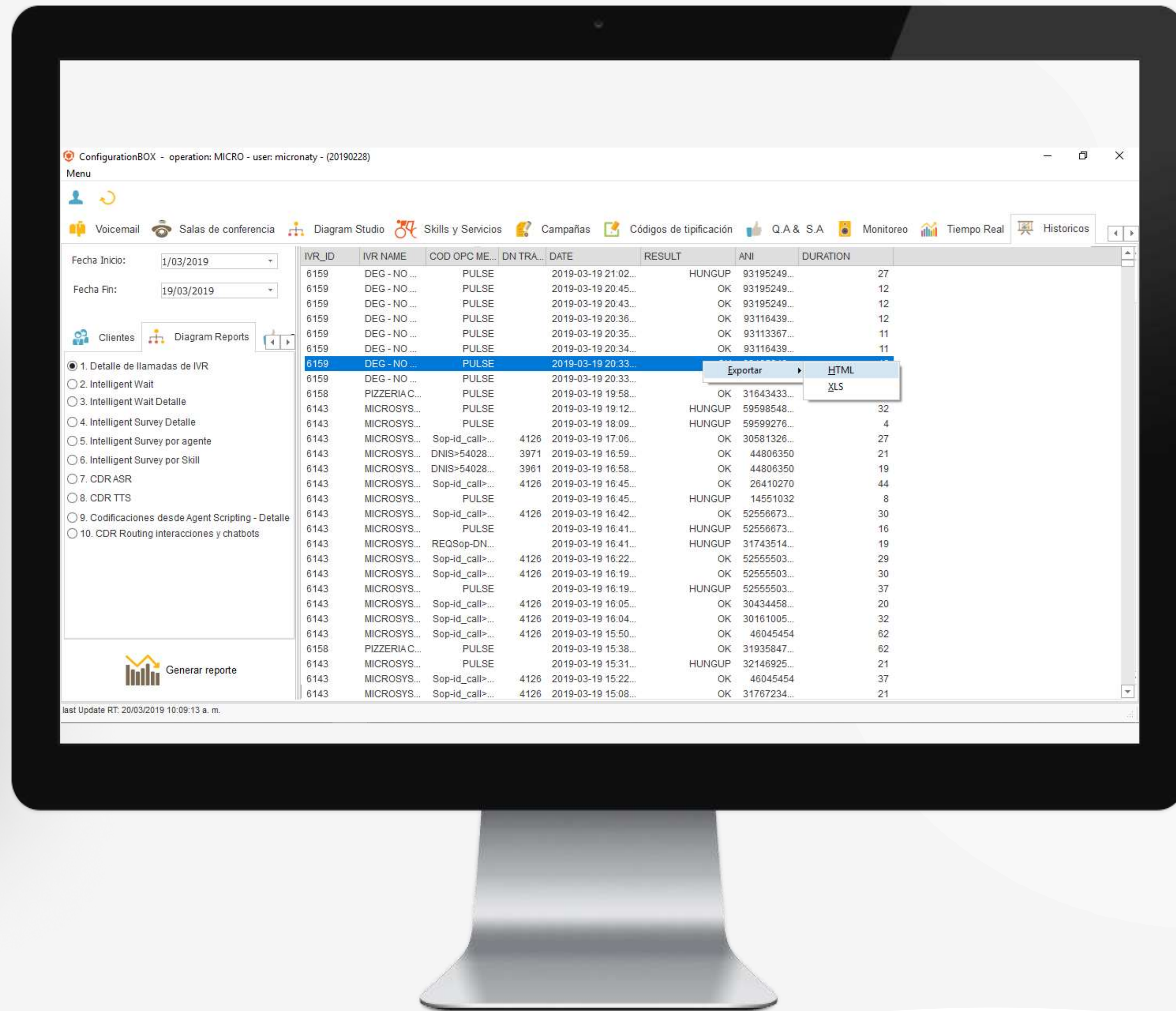


# Reports

## Reportes históricos

### Diagram Reports

En la pestaña de Diagram Reports se puede acceder a 10 informes exportables en HTML y Excel. Estos contienen información los consumos de IVR, detalle de las encuestas de satisfacción, uso de la espera inteligente, CDR de ASR y de TTS, codificaciones del script y CDR de routing interacciones y Chatbots.



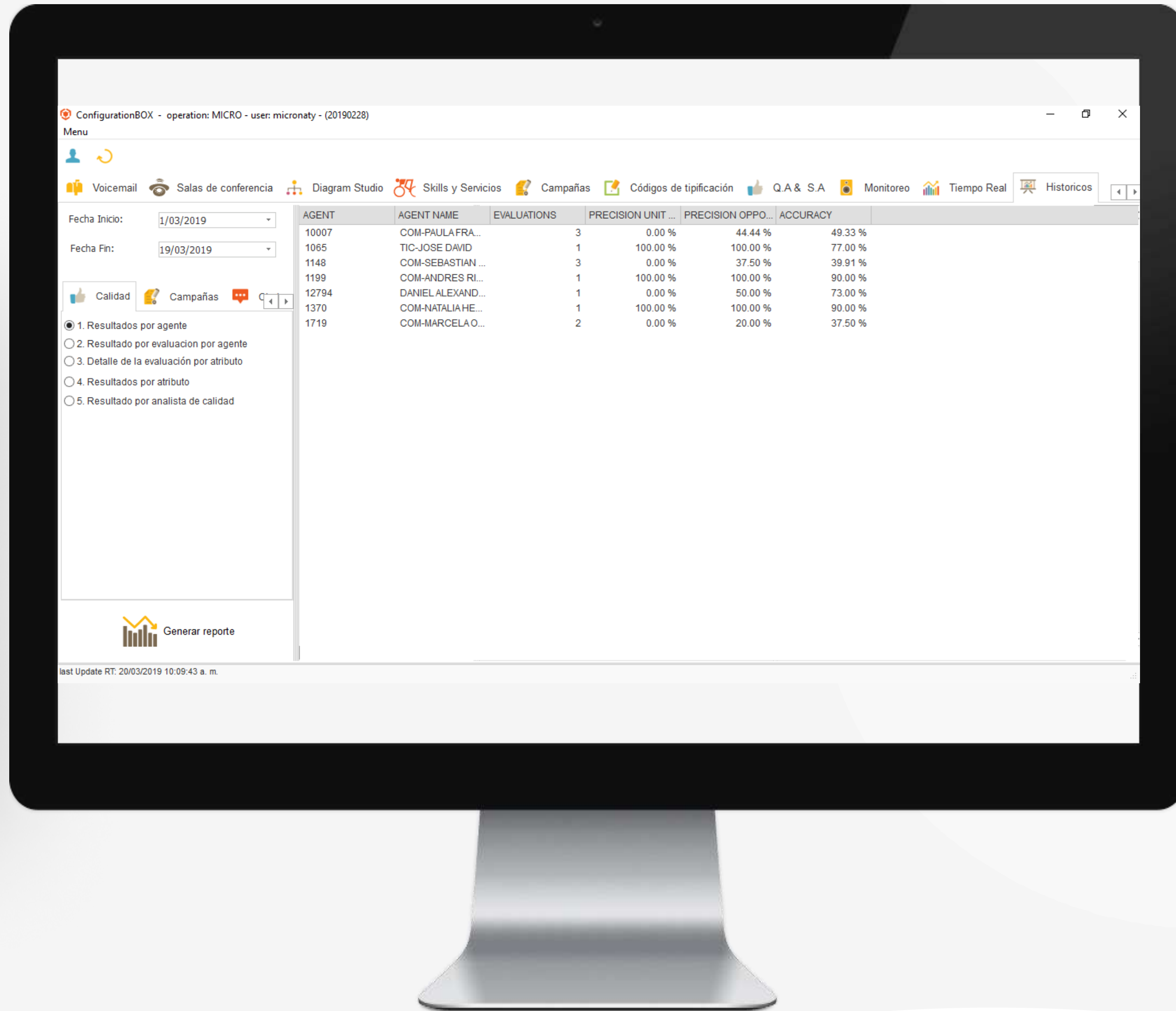


# Reports

## Reportes históricos

### Calidad

En la pestaña de Calidad se puede acceder a 5 informes exportables en HTML y Excel. Estos contienen información de aseguramiento de calidad por agente, atributo y analista.



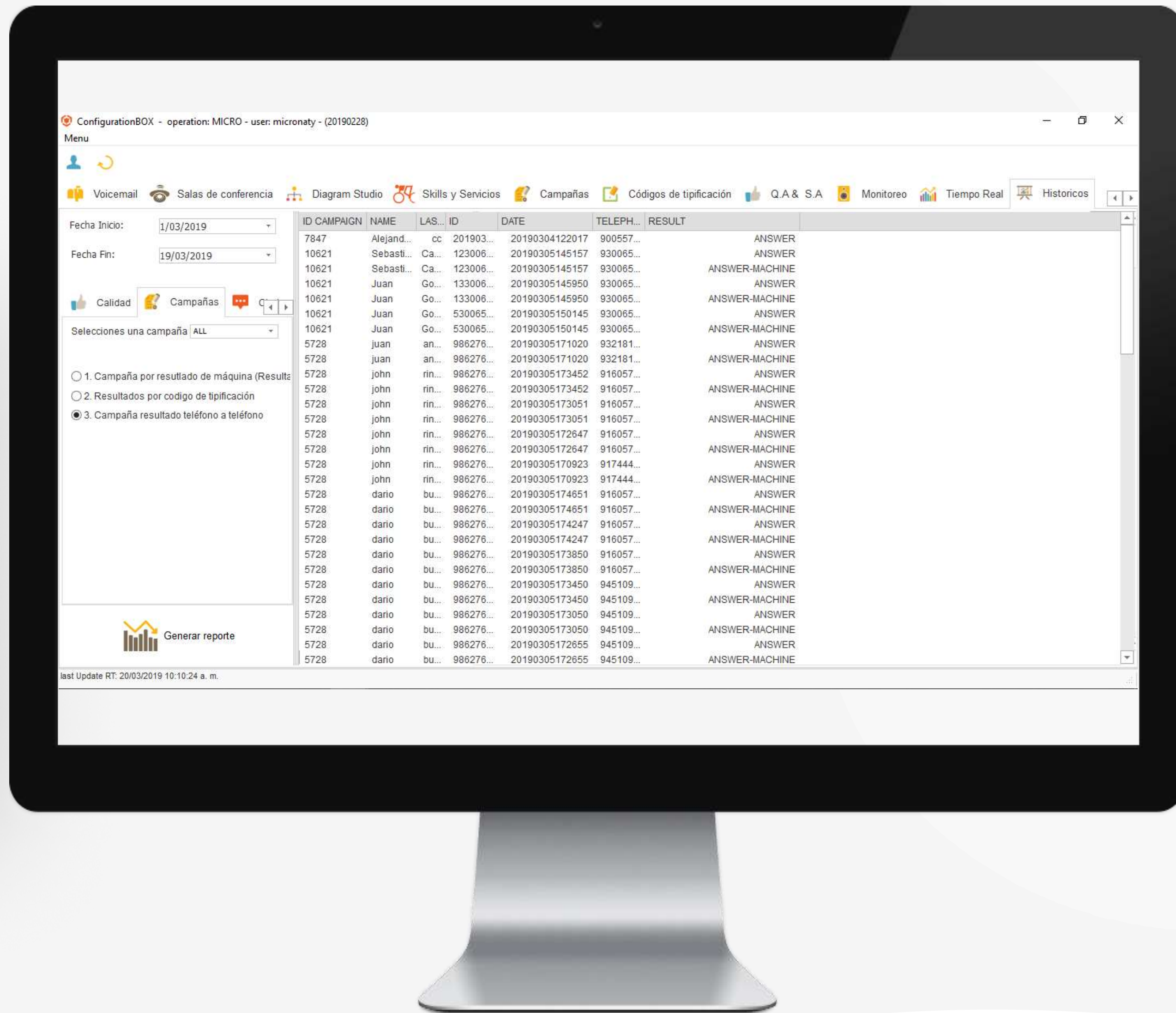


# Reports

## Reportes históricos

### Campañas

En la pestaña de Campañas se puede acceder a 3 informes exportables en HTML y Excel. Estos contienen información de las campañas, resultado por teléfono y por tipificación de las campañas.



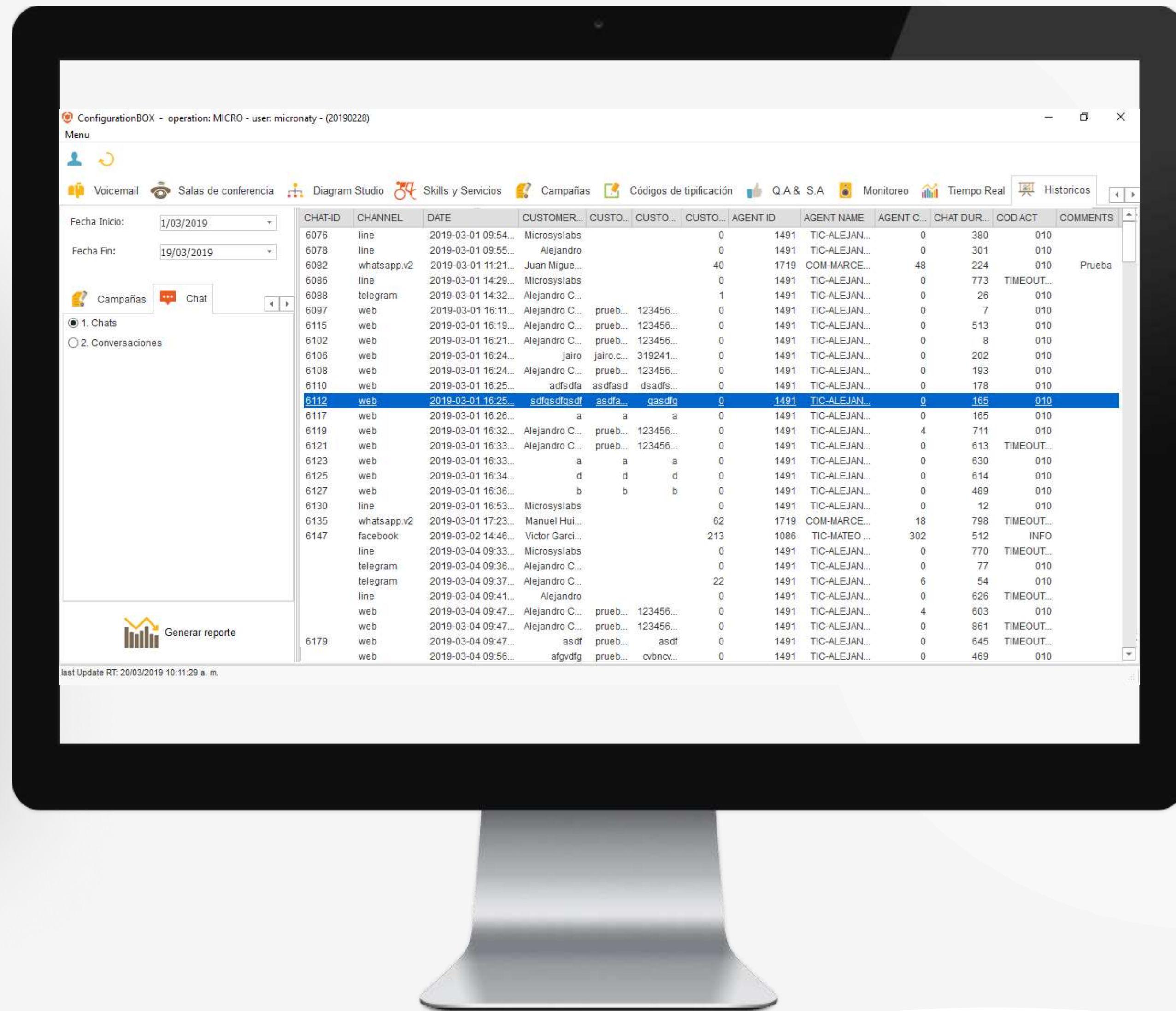


# Reports

## Reportes históricos

### Chat

En la pestaña de Chat se puede acceder a 2 informes exportables en HTML y Excel. Estos contienen información de los chats que se han gestionado desde la plataforma por los agentes, incluyendo lo conversado con el cliente.





## Big Data

La marcación inteligente es un proceso automático que unifica la data telefónica en un solo repositorio de base de datos, el cual es procesado y analizado diariamente. wolkvox conoce la información básica de la llamada y esta es enviada al sistema de marcación inteligente, el cual la organiza y analiza para futuras consultas. El sistema de marcación inteligente se hace más preciso con el tiempo, aprende de nuevos contactos con el cliente, ajustando y dándole precisión a cada solicitud.



### Inbound

Obtén los datos de las llamadas de entrada y enlázalos automáticamente a la cédula del cliente para futuras consultas.



### Outbound

Basándose en los RPC y Hits, el sistema analiza y muestra cuáles son los números y el horario de mayor contacto.



### Estrategia

Puedes crear estrategias de marcación basadas en el mejor horario de contacto de tus clientes.

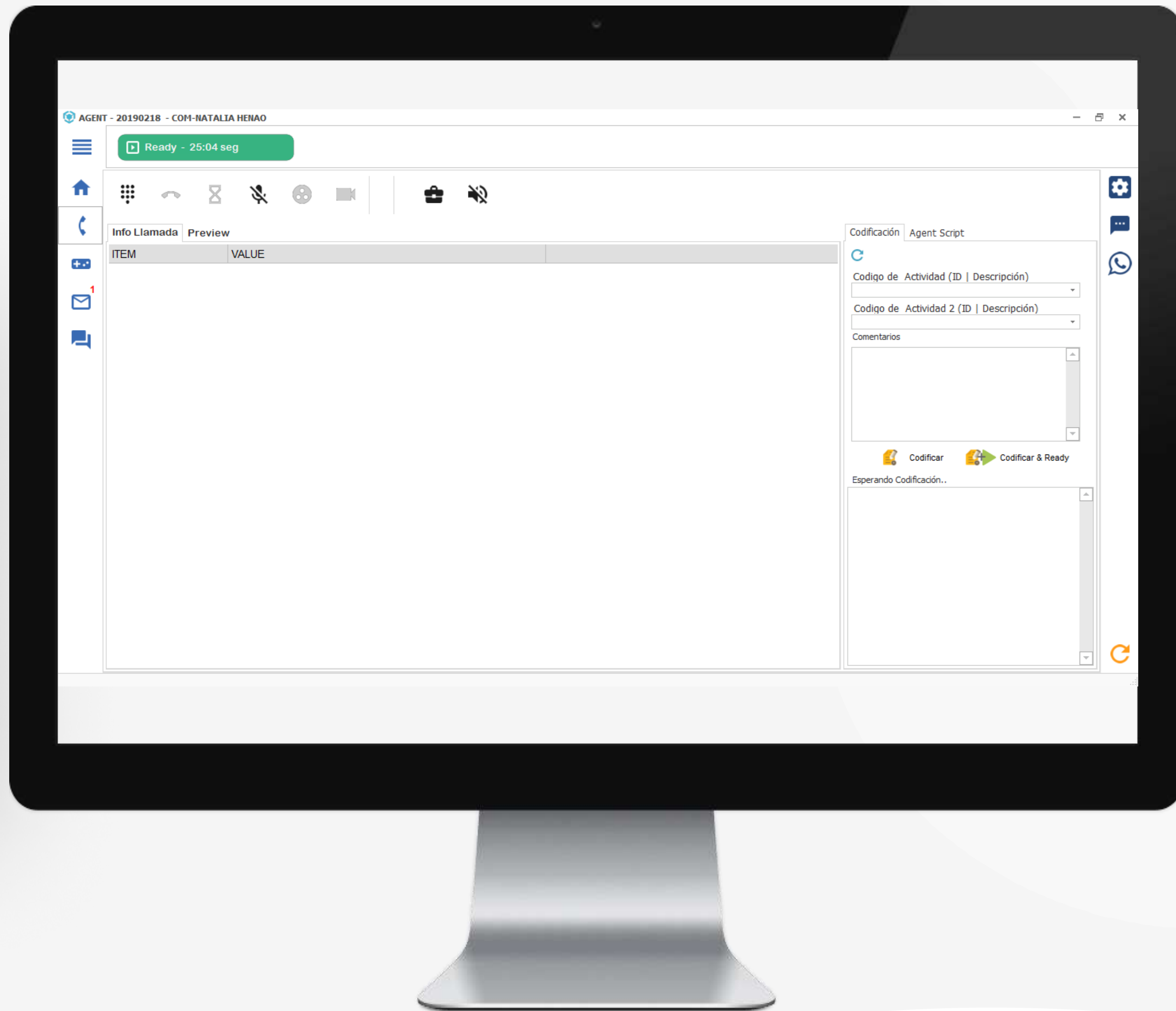


# Big Data

## Marcador Inteligente

### Agente

Normalmente los agentes buscan en el CRM o sistema de gestión la información del cliente, pero a veces los números están desactualizados, por lo que el Marcador Inteligente muestra los números de contacto en los que históricamente se ha localizado al cliente.





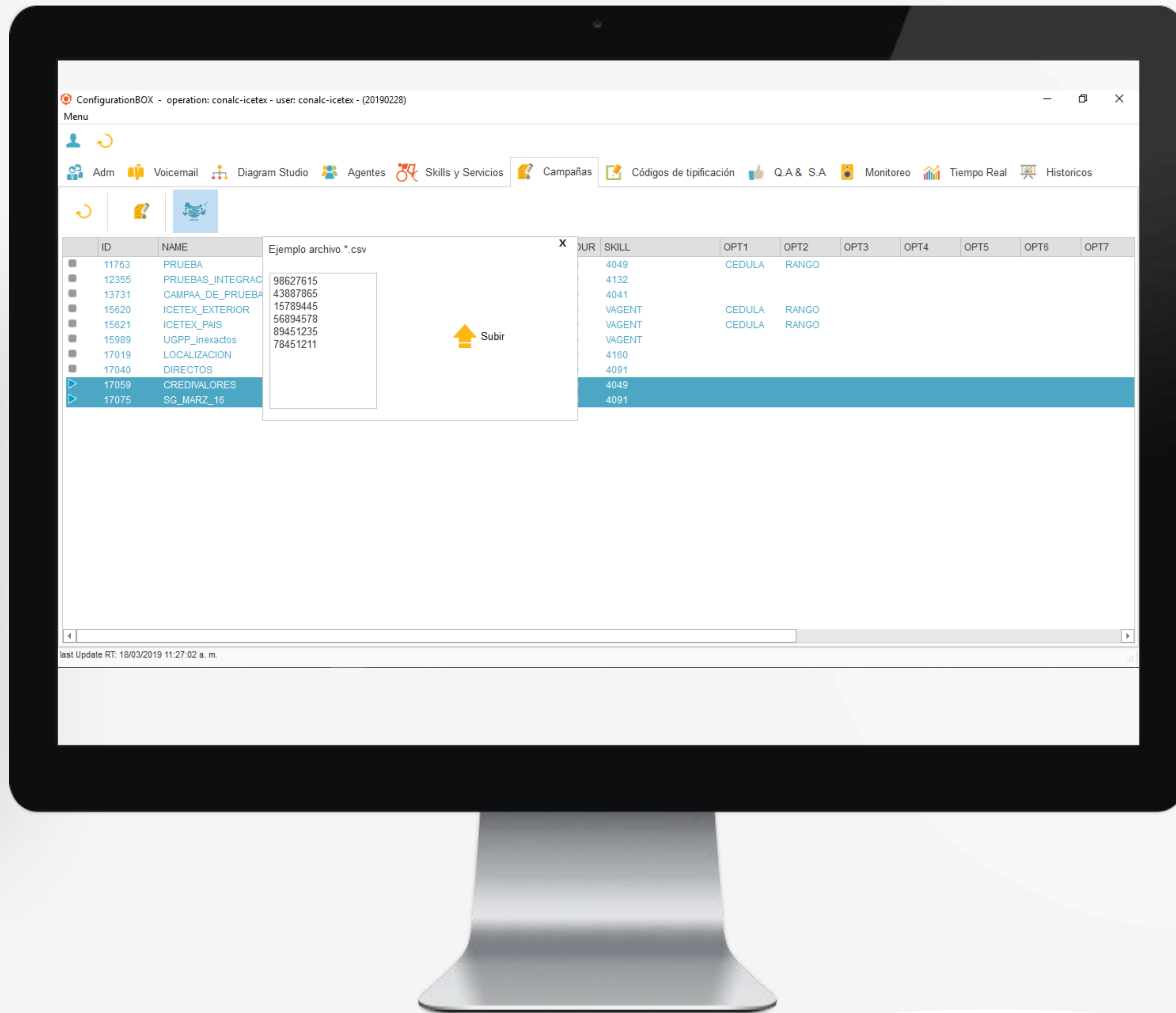


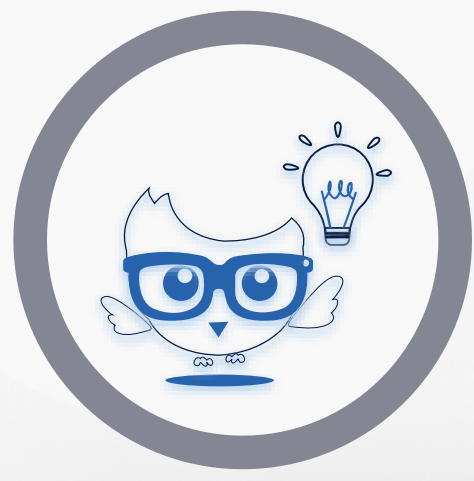
# Big Data

## Marcador Inteligente

### Líder

El líder debe cargar las cédulas de los clientes que desea analizar con el Marcador Inteligente, y el sistema le descargará un archivo plano con la información de los contactos.



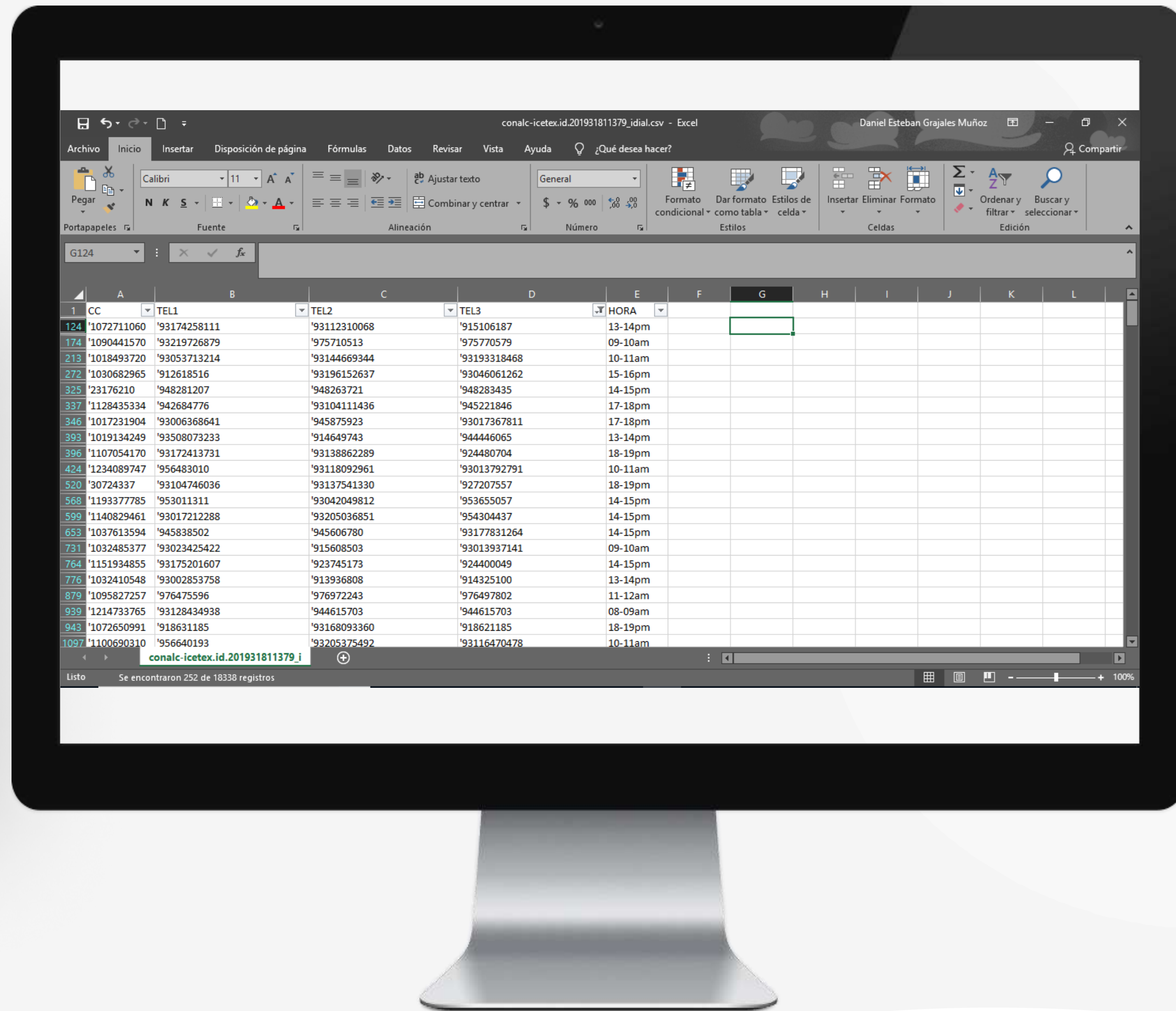


# Big Data

## Marcador Inteligente

### Líder

El Marcador Inteligente le devuelve los teléfonos efectivos por cédula y la hora más probable de contacto con el cliente.





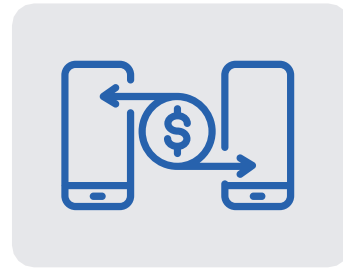
## Telefonía

La plataforma wolkvox brinda diferentes planes de telefonía para que cuentes con soluciones integrales: en entrada, aumenta o disminuye fácilmente tus troncales, mientras que para salida dispones de enmascaramiento aleatorio, simultaneidad ilimitada y detección de máquina contestadora.



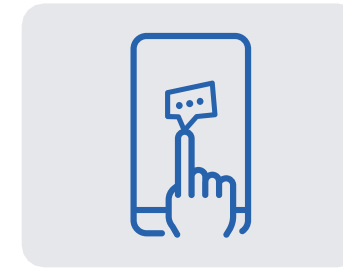
### Inbound - Outbound

Con wolkvox, cuentas con DIDs y troncales SIP en más de 70 países.



### Salida

wolkvox ofrece planes de telefonía ajustados a tus necesidades y con los precios mas bajos del mercado.



### SMS

Puedes hacer envíos de mensajes de texto personalizados de forma manual y masiva.



### Web RTC

Permite comunicaciones en tiempo real para llamadas de voz y video desde tu página web.



## Horus

Es una aplicación parametrizable diseñada para monitorear local y remotamente la productividad de tus colaboradores y prevenir amenazas internas. Esta herramienta genera reportes de desempeño al personalizar aplicaciones productivas y no productivas y permite detallar la labor de las diferentes áreas de tu compañía.



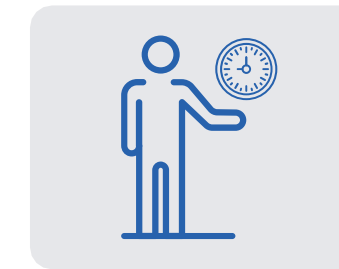
### Time & Attendance

Mide y registra la adherencia al turno de tus empleados, así como sus diferentes estados.



### Apps Analytics

Analiza, captura y consolida aplicaciones de escritorio, agrupándolas entre productivas y no productivas.



### Historial

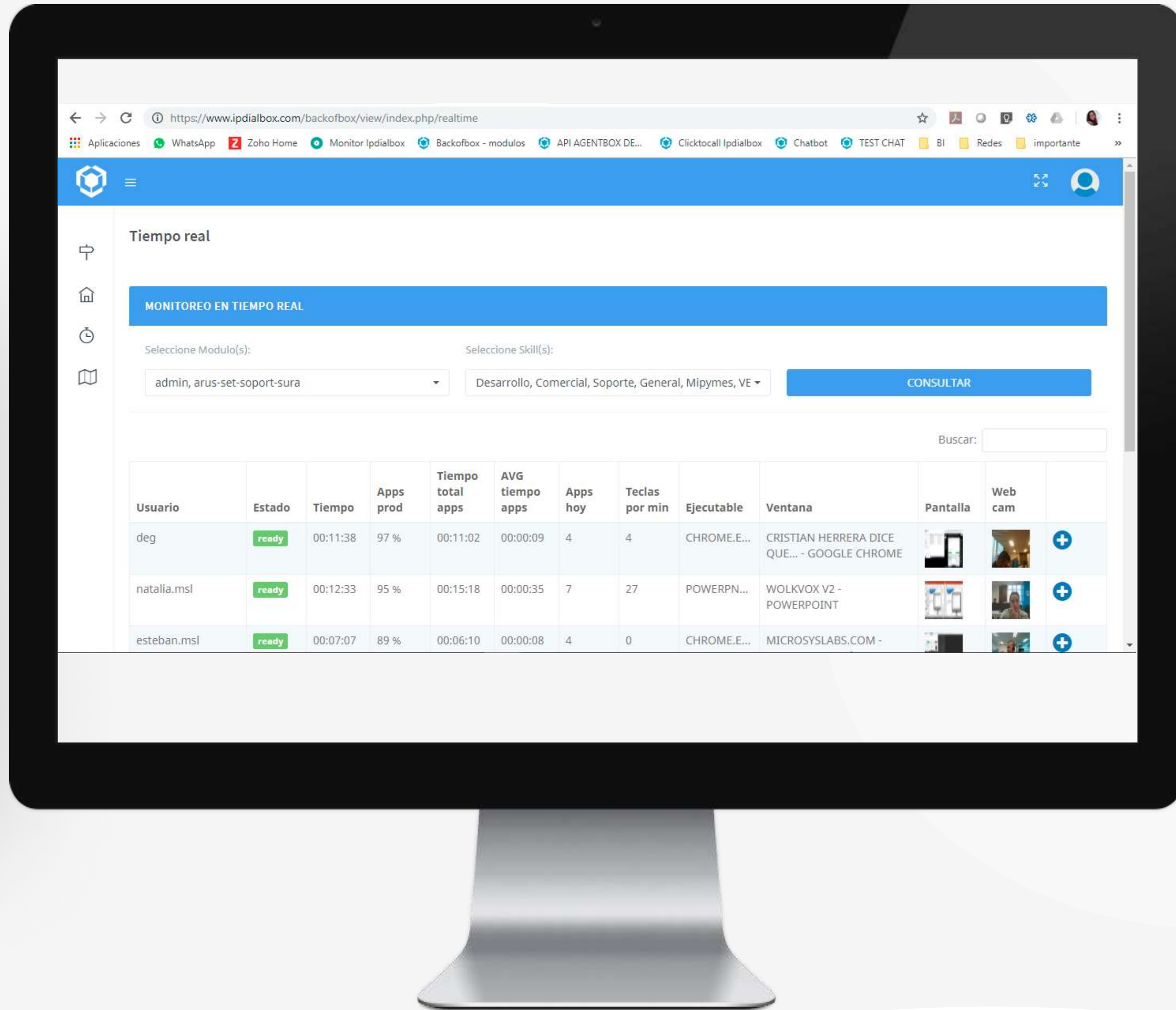
Obtén información relacionada con la productividad de tus empleados para saber en qué usan su tiempo laboral.



# Horus

## Time & Attendance

Obtén toda la información en tiempo real de estados de tus colaboradores: tiempo conectado, porcentaje de aplicaciones productivas, tiempo que lleva en la aplicación, tiempo promedio por aplicación, aplicaciones abiertas en el día, promedio de teclas por minuto, ejecutable en el que se encuentra, ventana en la que está trabajando, además de una foto actualizada de su pantalla y de su webcam.

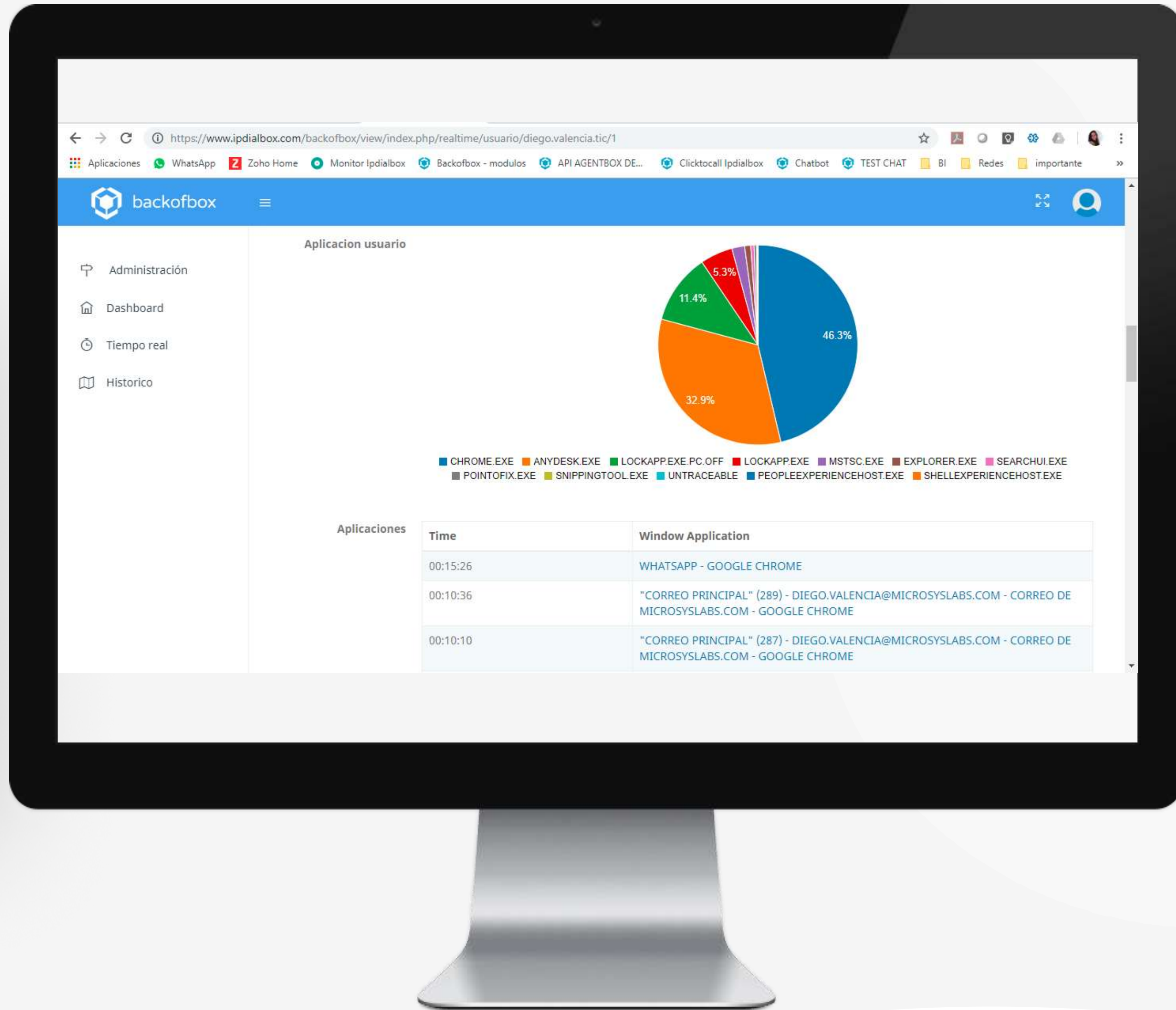




# Horus

## App Analytics

Captura y consolida las aplicaciones en las que han ingresado tus colaboradores diariamente, contando además con los archivos a los que han accedido usando cada una de ellas.

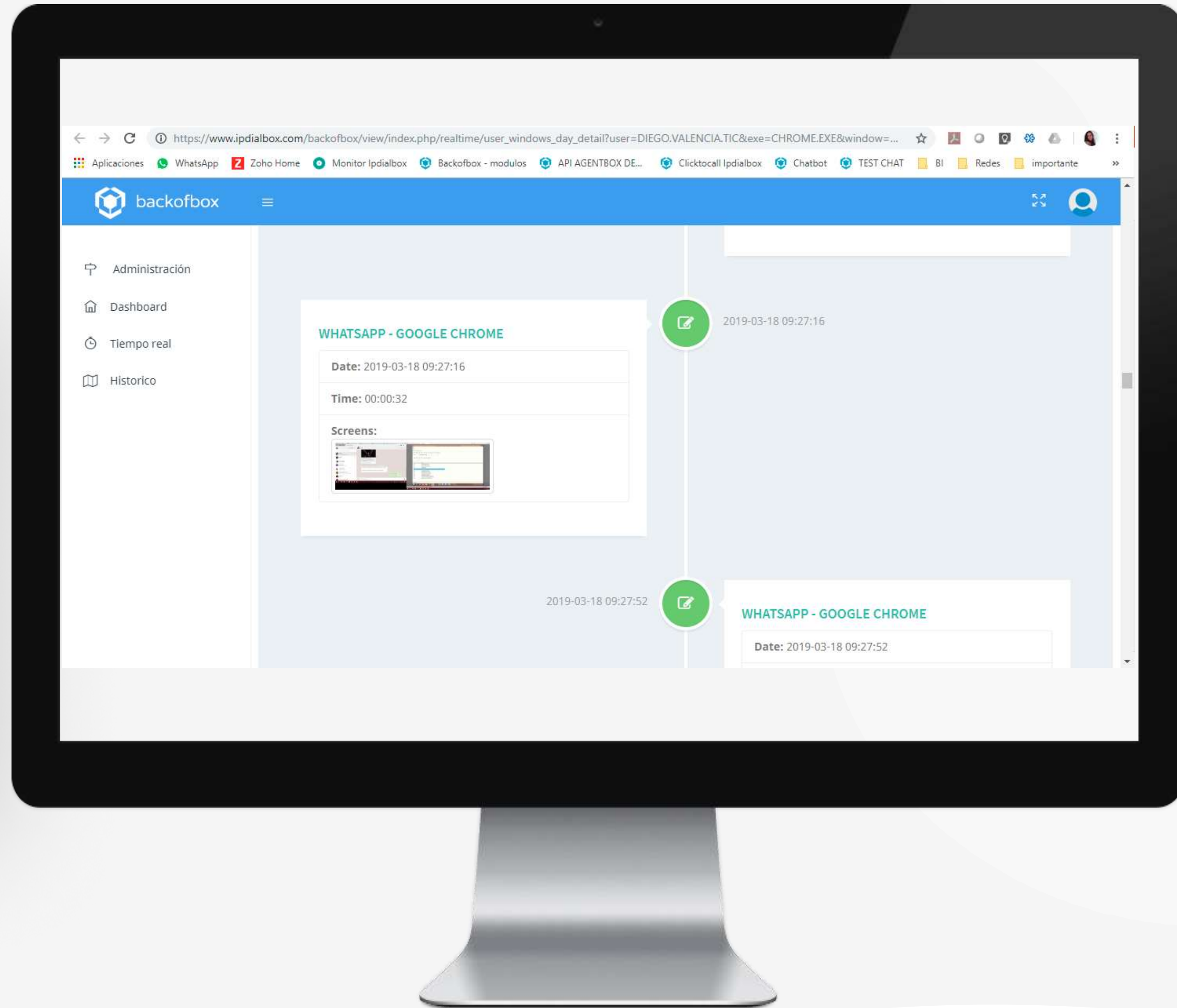




# Horus

## App Analytics

Puedes escoger cualquier aplicación e ingresar para hacer un monitoreo de mayor profundidad contando con la línea de tiempo de la aplicación. También, tienes la opción de tomar una captura de pantalla en caso de presentarse algún movimiento de mouse o de pantalla.

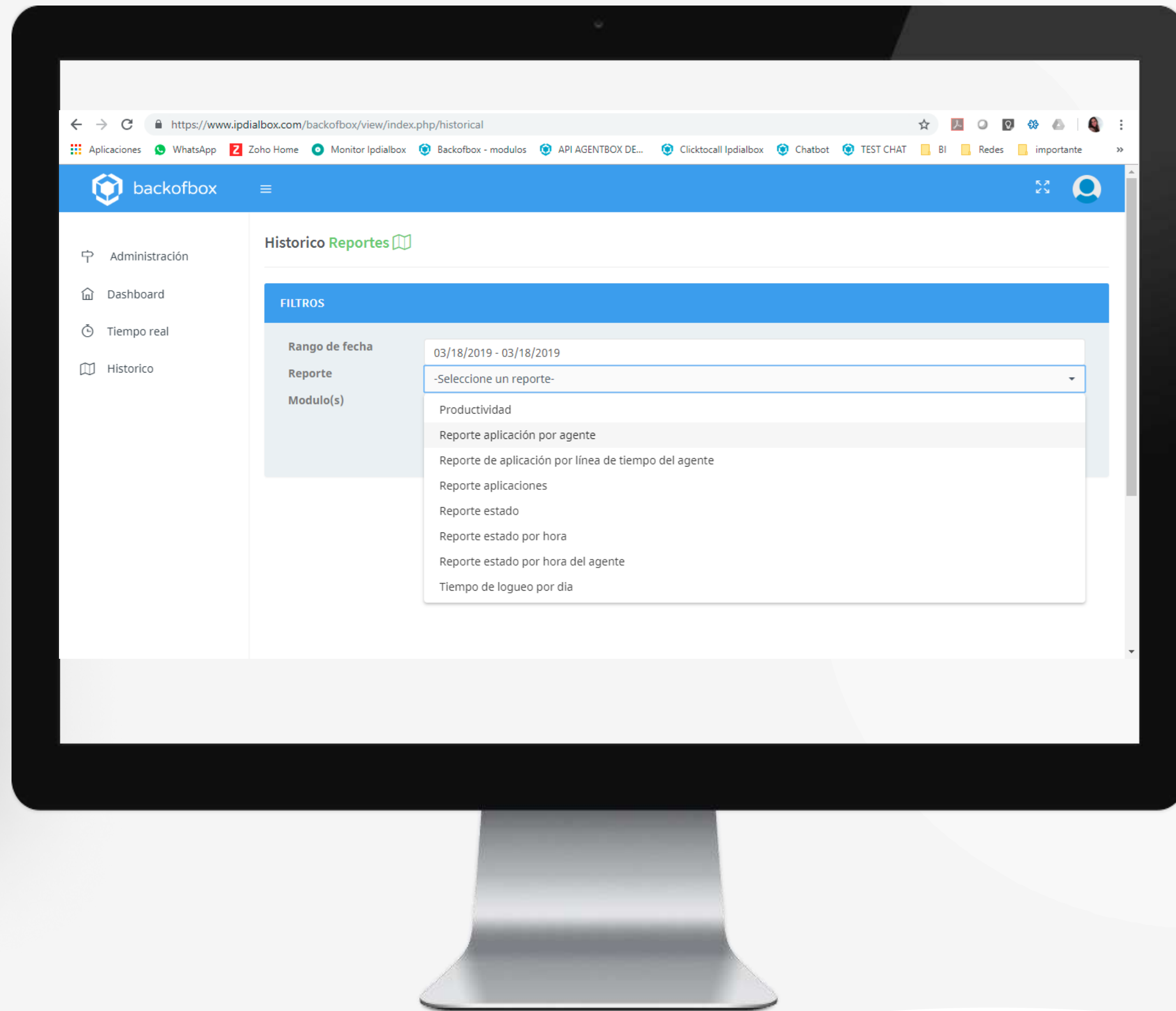




# Horus

## Historical

El sistema cuenta con múltiples informes sobre exportables donde se puede obtener toda la información de los tiempos y productividad de tus colaboradores.



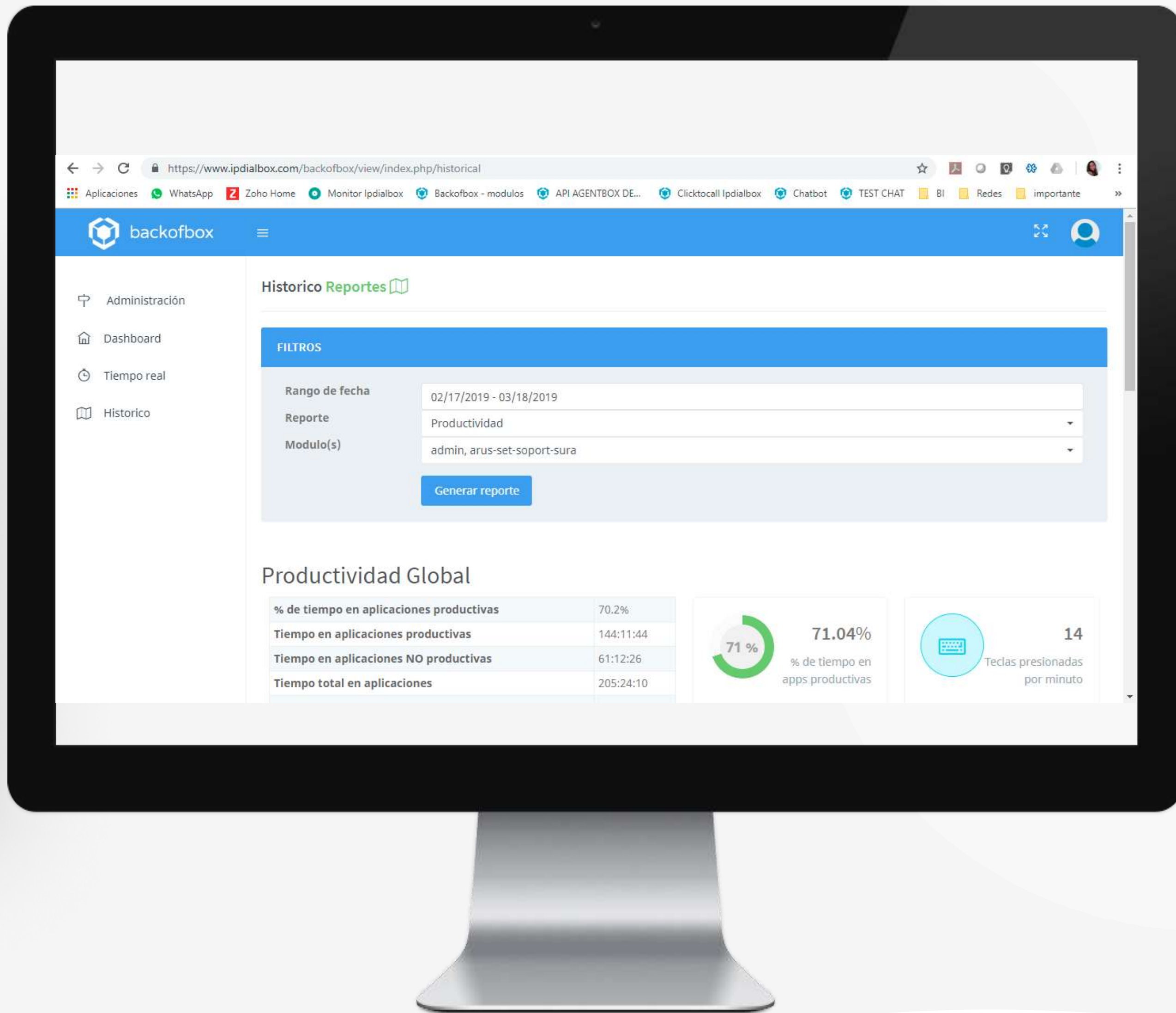




# Horus

## Historical

Al seleccionar un reporte, podrás acceder a las tablas con toda la información, complementadas además con gráficos. Estos reportes son exportables en Excel y PDF.





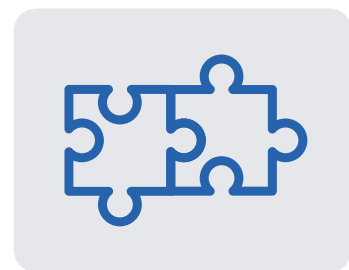
## wolkvox CRM

Gestiona y automatiza la relación con tus clientes desde la nube, al contar con una solución de software enfocada en procesos de atención al cliente, ventas y cobranzas que unifica en un mismo escritorio toda la información obtenida por tus agentes en wolkvox Manager.



### A la Medida

Personaliza los módulos, campos, permisos y genera reportes de acuerdo a tus necesidades.



### Intuitivo

Plataforma amigable y de fácil manejo, sin cursos de inducción.



### Integrado

Integración nativa con wolkvox Manager para realizar la gestión desde un escritorio unificado.



### Sin Inversión

En personal ni en tecnología especializada.



### Actualizaciones Automáticas

De nuevas funcionalidades, sin costo.



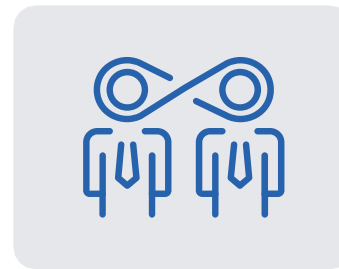
## RPA (Robotic Process Automation)

Por medio de la Inteligencia Artificial, puedes automatizar los procesos RPA (Robotic Process Automation) digitales de principio a fin, utilizando bots para tomar decisiones de manera rápida, segura, eficiente y útil. RPA está enfocado en crear la fuerza digital de tu compañía para ejecutar tareas de back office, front office, agentes virtuales, tareas ofimáticas, entre otras.



### Automatizaciones Inteligentes

Mide y registra la adherencia al turno de tus empleados, así como sus diferentes estados.



### Ejecución de Tareas

Analiza, captura y consolida aplicaciones de escritorio, agrupándolas entre productivas y no productivas.



### Inteligencia Artificial

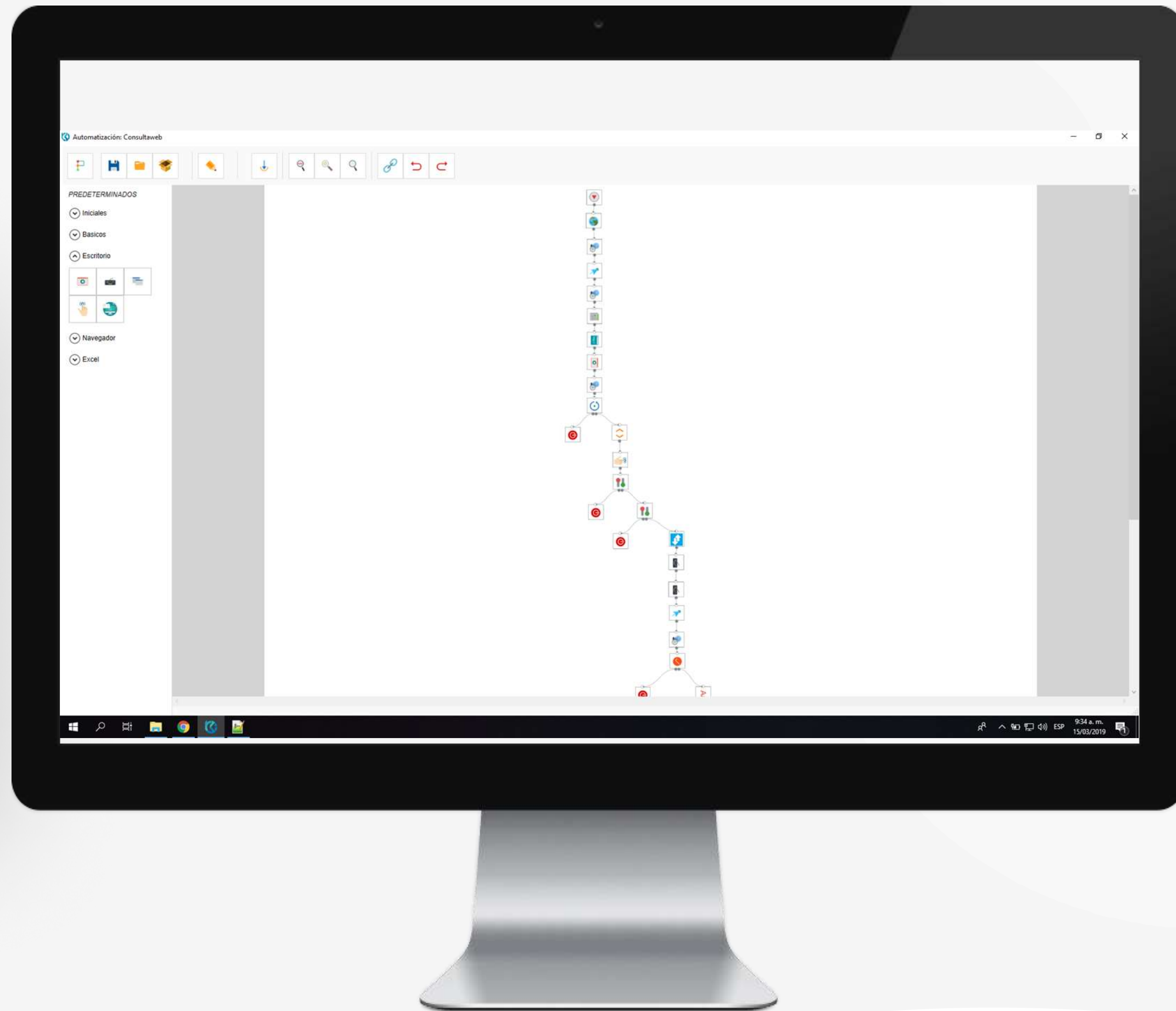
Obtén información relacionada con la productividad de tus empleados para saber en qué usan su tiempo laboral.



RPA

## Ambiente Gráfico

Mediante componentes gráficos puedes crear los diferentes sistemas de automatización para cada uno de tus procesos.

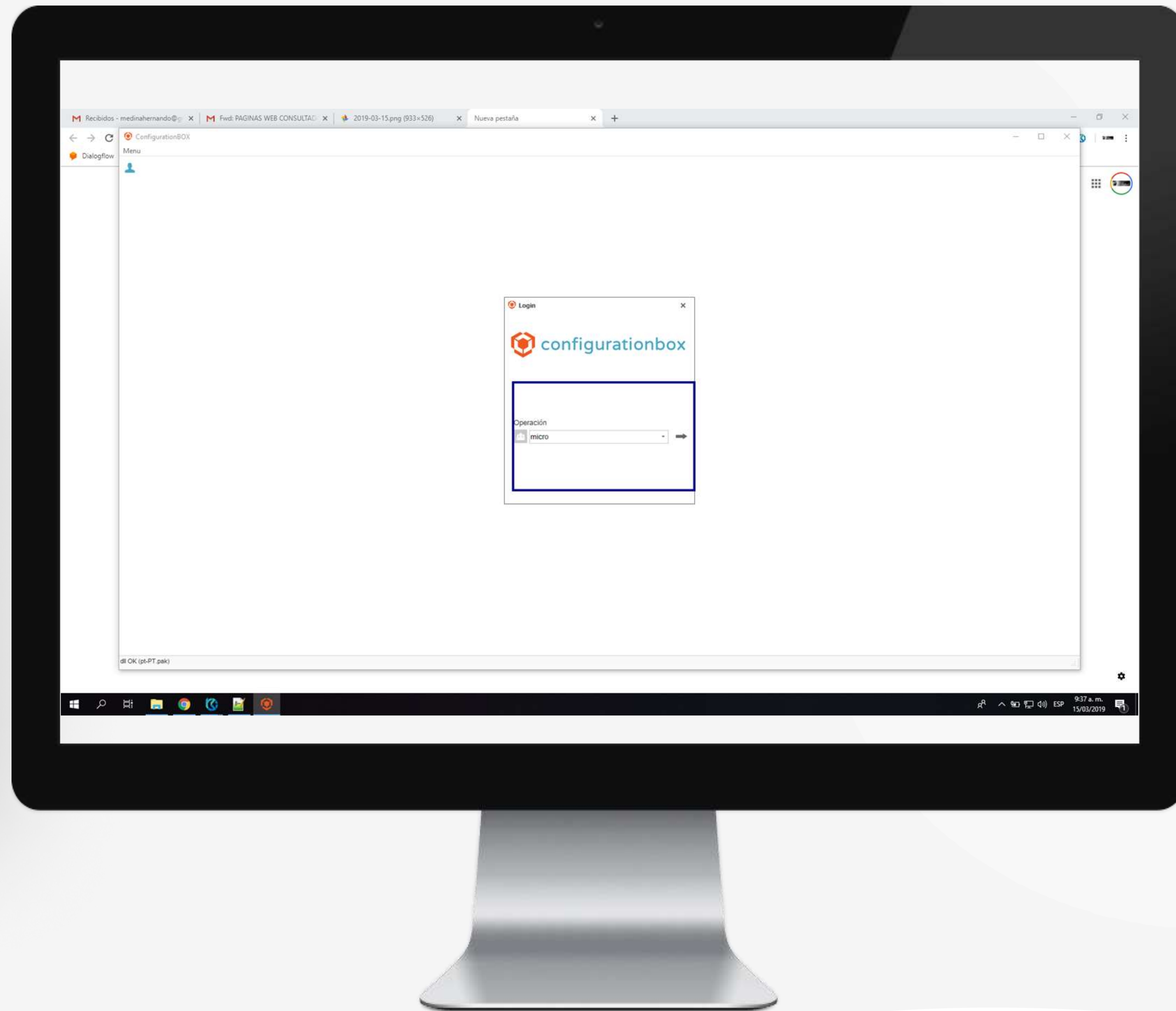




RPA

## Selector web y App de escritorio

Mediante el selector web y de aplicaciones de escritorio, puedes elegir de forma fácil las instancias que vas a usar en cada uno de tus procesos de automatización.

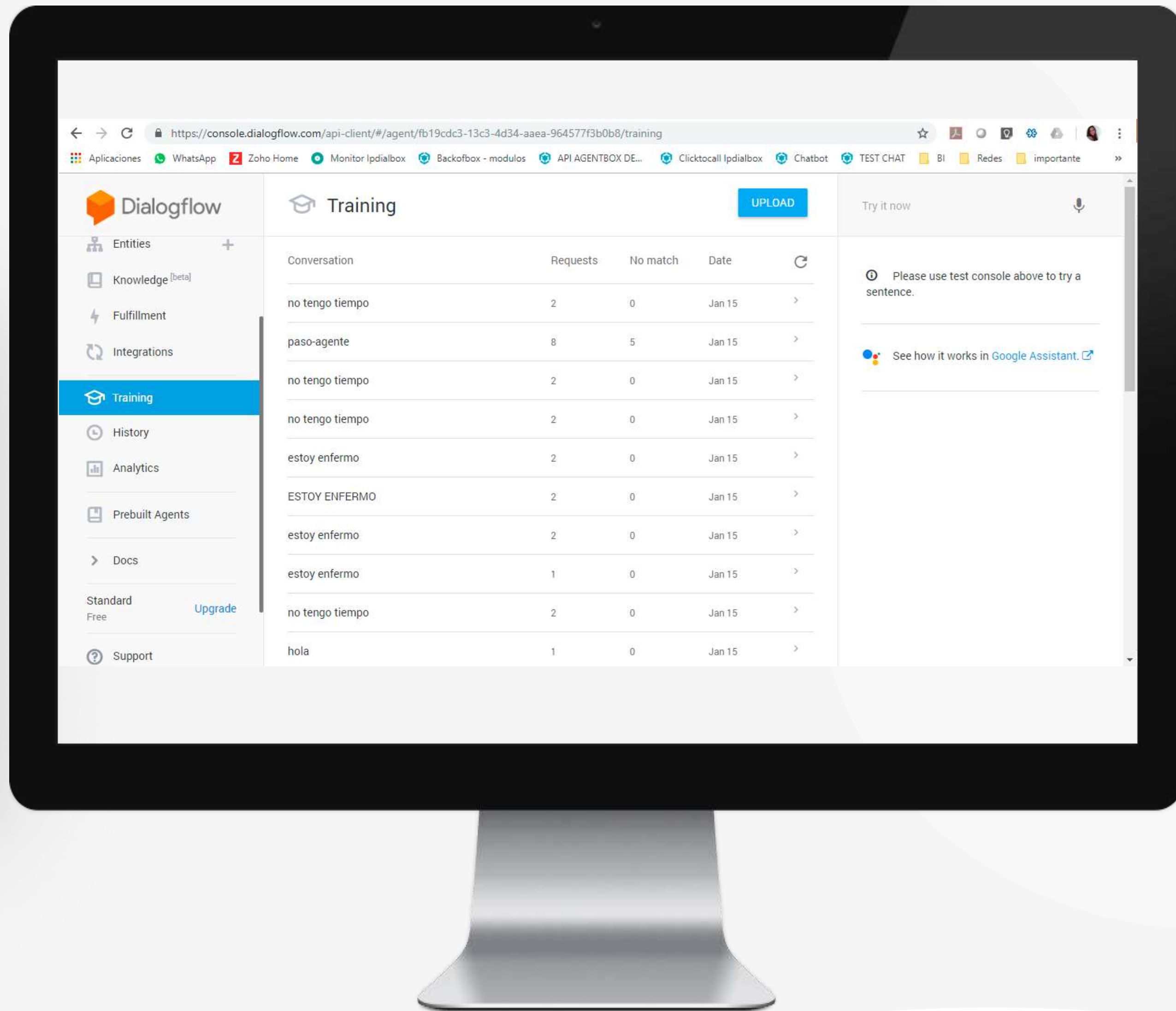




# RPA

## Inteligencia Artificial

Configura Inteligencia Artificial de la forma más simple. Debes determinar las intenciones que se analizarán y entrenar al asesor de Inteligencia Artificial para que se haga más exacta con el tiempo.

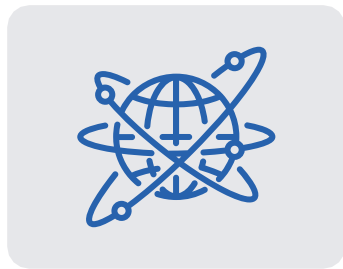




## wolkvox BI

Se enfoca en realizar el proceso de ETL, extraer, transformar y cargar la información clave obtenida en tus canales de contacto y recopilada de acuerdo a las métricas de wolkvox Manager, que se clasifican en diferentes categorías: Servicio y Velocidad de respuesta, Campañas, Eficiencia y Efectividad y Satisfacción y Calidad.

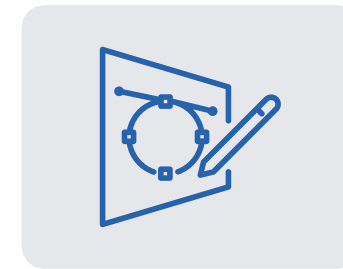
Al extraer, transformar y analizar estas métricas, yendo de lo general a lo particular, podrás:



Acceder a un análisis de 360° sobre la compañía, comprensible para todos los miembros.



Obtener información valiosa y de calidad para optimizar tus procesos operativos y contar con indicadores de gestión exactos y simples.



Ubicar puntos de referencia claros, basados en datos históricos y actuales, que te permitan tomar mejores decisiones.



Conocer a profundidad el comportamiento de los clientes, sus necesidades o sus patrones de compra.



## wolkvox Meet

Es una aplicación de videoconferencia basada en la nube integrada nativamente con wolkvox Contact Center, que comunica a los líderes de operación con los agentes para desarrollar reuniones en línea, capacitaciones e inducciones de personal.

Utiliza wolkvox Meet y:



Crea reuniones de manera ágil y simple en nuestra plataforma de videoconferencias.



Comparte información y escucha a tus agentes en un ambiente seguro, sin usar aplicaciones externas protegiendo los datos de tu operación.



Utiliza funcionalidades como chat grupal e individual, calendario de reuniones y monitoreo en línea de calidad de internet de los participantes.





## TCPA Compliance

Se trata de una funcionalidad con la que puedes configurar un límite máximo de intentos de contacto a cada uno de tus clientes en los diferentes canales que hacen parte de tu operación. Su importancia radica en que las leyes de diferentes países exigen que se respeten los derechos de los consumidores y se brinde protección y un uso correcto de sus datos personales al ejecutar campañas outbound.

Al contar con esta funcionalidad:



Construyes una relación sana entre compañía-consumidor al intentar contactar a tus clientes la cantidad de veces más apropiada para tus estrategias.



Cumples con la normatividad, que te exige respetar los derechos de tus usuarios y utilizar correctamente sus datos personales.



Cuentas con una funcionalidad que te permite automatizar este proceso en los diferentes canales que hacen parte de tu operación, ya que requiere de un control constante e incluso personalizado.

# Nuestros CLIENTES

wolkvox cuenta con clientes de todos los sectores: banca, salud, comercio, tecnología, moda, BPOs, entre otros. **Ellos dejan su centro de contacto en nuestras manos** y tú, ¿qué esperas?

SAMSUNG

HONDA

A·R·S  
INTERNACIONAL

ATENTO:

AMERICAN EAGLE  
OUTFITTERS

Almacontact

éxito

Teleperformance  
each interaction matters

GRUPO  
SURA

Claro

AVON

RENAULT

UNIMINUTO  
Corporación Universitaria Minuta de Dios

emergia

Grupo  
nutresa

DENTIX

BAVARIA

# Beneficios

- ✓ **Omnicanalidad:** conéctate con tus clientes por múltiples canales de comunicación.
- ✓ Desarrolla tus estrategias de **People Centricity.**
- ✓ **Aumenta la productividad** de tus asesores y reduce los tiempos improductivos.
- ✓ Mejora tus **índices de contactabilidad.**

- ✓ **Reduce los costos** y el volumen de llamadas por agente con la automatización de los procesos inbound y outbound.

- ✓ **Mejora la CX** a través de funciones avanzadas:



- ✓ Obtén **información importante de tu negocio** para tomar mejores decisiones, basadas en el análisis.

Pulso Cobranzas SA es partner promotor autorizado  
contáctenos para agendar una presentacion para su  
empresa

---



**PULSO**  
COBRANZAS

**wolkvox**

Correo: [somos@pulsocobranzas.com](mailto:somos@pulsocobranzas.com)

WhatsApp: +505 86253674

Web: [www.pulsocobranzas.com/wolkvox](http://www.pulsocobranzas.com/wolkvox)

