



# CENTRO DE CONTACTOS

TE ACERCAMOS AL MUNDO

[www.uqmobile.co](http://www.uqmobile.co)



SOLUCIONES DIGITALES PARA  
EMPRESAS DE SERVICIOS,  
COMERCIO ELECTRÓNICO Y CALL  
CENTERS





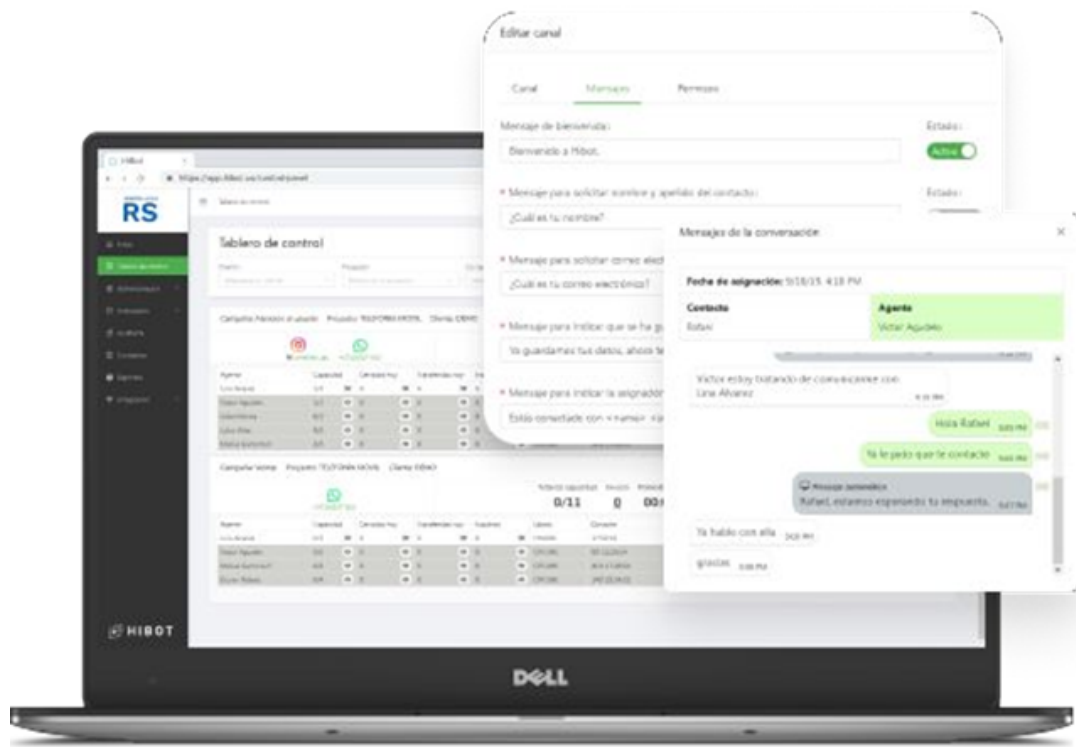
# Plataforma Multiagente

OPTIMICE SU ATENCIÓN  
MEDIANTE AGENTES  
HUMANOS Y CHATBOTS

Mediante la centralización de canales como WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram Comment y Live Chat y de la mano de la implementación de Bots que le permitan optimizar el modelo de atención en procesos como ventas, atención al cliente, cobranza, soporte, entre otros; con precios competitivos y mejorando la experiencia del cliente.



# Modelo de Negocio



SaaS : Software as a Service, es un modelo de distribución de software en el que tanto el software como los datos manejados son centralizados y alojados en un único servidor externo a la empresa. El cliente accede a ellas a través de una conexión de red, en general por medio de internet, de esta manera se libera a las empresas usuarias del mantenimiento de las aplicaciones, de la operación y del soporte técnico.

# Por qué nosotros?



1

## Múltiples puntos de acceso

Nuestros clientes pueden usar computadores, tabletas o teléfonos inteligentes para acceder a la plataforma desde cualquier lugar del mundo.

2

## Seguridad de Alto Nivel

La seguridad y disponibilidad de los datos son las características más importantes para nuestros clientes. Toda la información viaja cifrada y la plataforma permite configurar roles y permisos para que los usuarios solo vean lo necesario.

3

## Personalización

Diversas opciones de parametrización para adaptarse a las particularidades de cada operación.

4

## Centralizado en la nube

Nuestros clientes no requieren tener servidores. La plataforma y los datos, se encuentran alojados en la nube y pueden ser accesibles desde cualquier lugar.

# Diagrama Funcional



Canales: Whatsapp, Facebook, Messenger y comments, Instagram Comments, Apple BusinessChat, live chat para sitios web.



Chatbot (Opcional): Atención automatizada para captura de datos, enrutamiento, validación contra sistemas externos y respuesta a preguntas frecuentes.



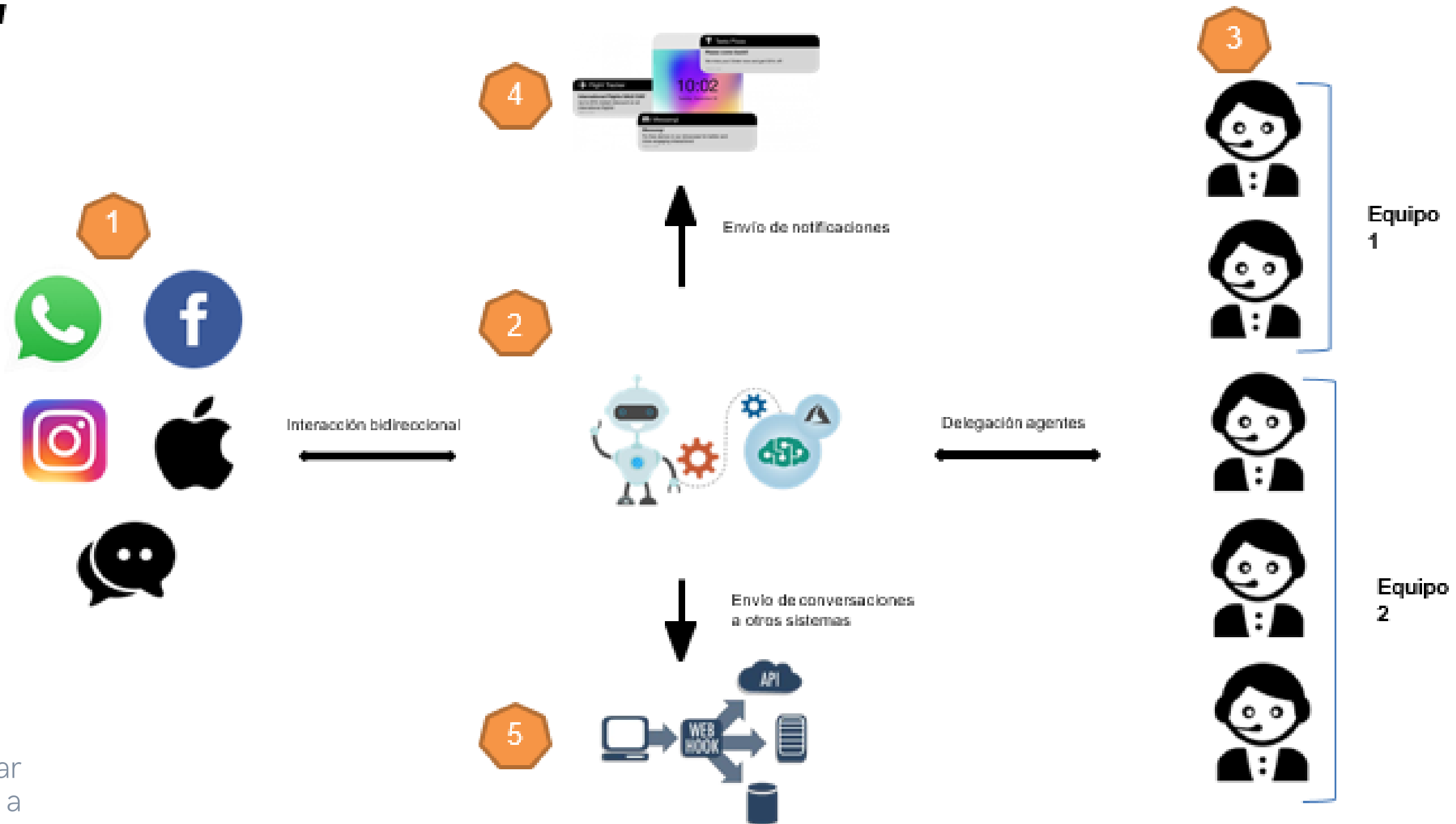
Atención Multiagente: gestión de las conversaciones de los contactos por parte de los agentes humanos.



Notificaciones (Opcional) :  
▪ Disponible para API oficial de WhatsApp  
▪ Mediante API o modulo de difusiones



Webhook(opcional)  
▪ Webhook para enviar las conversaciones gestionadas a otros sistemas de negocio.



# Características



MONITOREO EN  
TIEMPO REAL



VERSIÓN WEB  
Y MÓVIL



MÚLTIPLES  
AGENTES



ALMACENAMIENTO  
CENTRALIZADO DE  
CONVERSACIONES



REPORTES Y  
TRAZABILIDAD



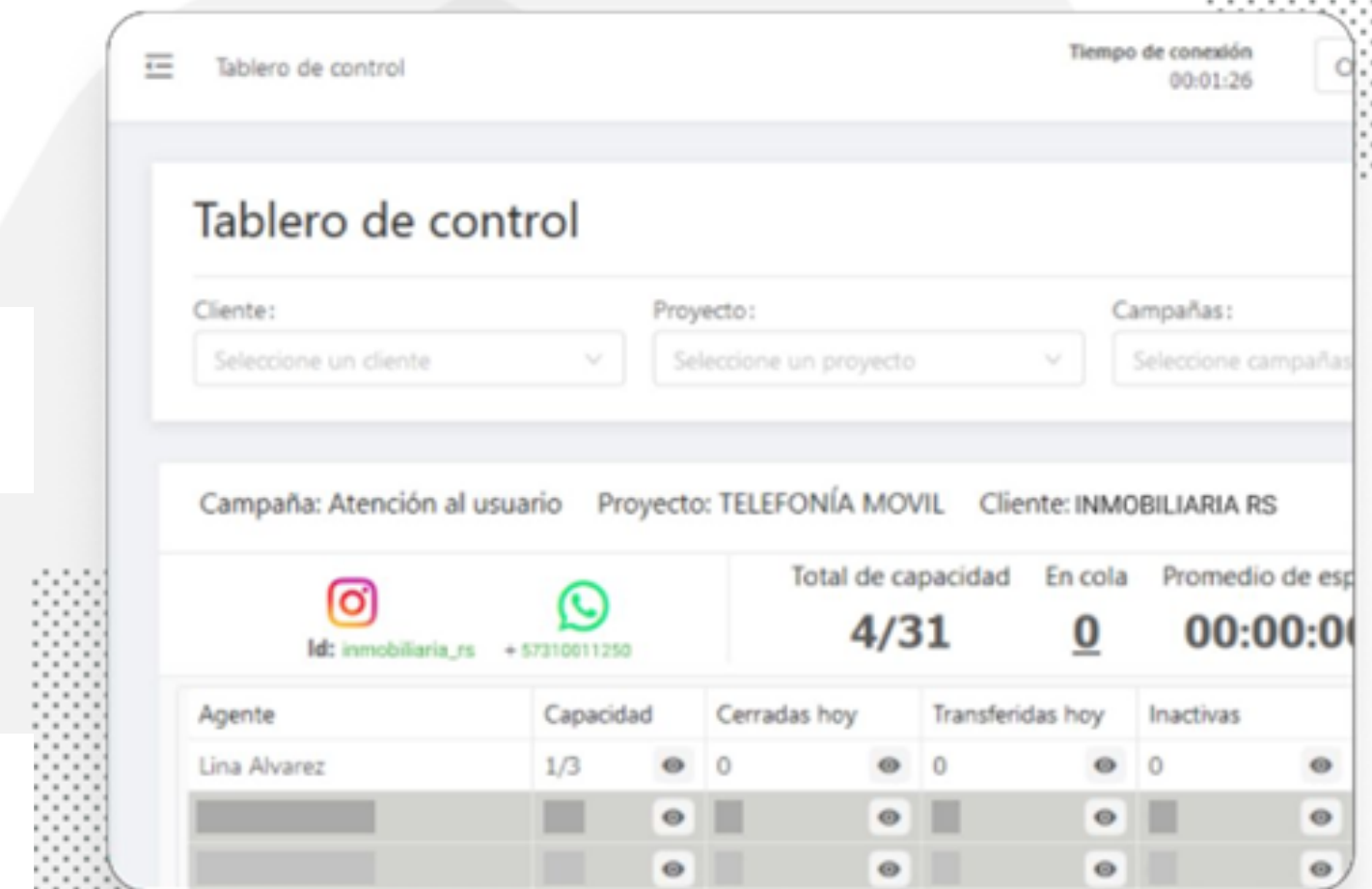
ALERTAS DE  
INACTIVIDAD



SEGURIDAD, CONTROL  
DE ROLES Y PERMISOS



GALERÍA DE  
RECURSOS Y  
ATAJOS



# Funcionalidades



## CANALES

- WhatsApp
- FacebookMessenger
- FacebookComments.
- InstagramComments
- LiveChat
- Apple businesschat

PARAMETRIZACIÓN  
DE SERVICIOS



## CAMPAÑAS

- Distribución de equipos de trabajo y asignación de capacidad
- Galería de recursos y atajos.
- Horarios de atención
- Clasificación y tipificación
- Campos dinámicos



## AUDITORIA

- Registro de todas las conversaciones gestionadas por los equipos de agente y/o chatbots
- Tiempos de atención e información del contacto
- Detalle de las conversaciones
- Exportación a Excel



## REPORTES

- Rendimiento de los agentes
- Estado de conexión de los agentes
- Velocidad de primera respuesta
- Encuesta
- Licenciamiento
- Tablero de control

# Trazabilidad

## Tablero de control

Cliente:

Seleccione un cliente

Proyecto:

Seleccione un proyecto

Campañas:

Seleccione campañas

 Agregar

Cliente: HIBOT Proyecto: Ventas Campaña: Ventas HiBot

 80  365 



Hibot



+573154321004



¡Chatea con un asesor!

 Cuenta conectada

### Por gestión

0 0 00:00:00  
En En Promedio de  
bot cola espera

### Activo

1/4 68/400 68 4D 15:56:52 02:20:50 0 0  
Agentes en Capacidad Activas AHT Activo ASA Inact. Inact.  
línea total agente agente  
contacto

### Cerrado

10 21:54:19 2  
Cerradas AHT Cierre Transferidas

Conversaciones en bot

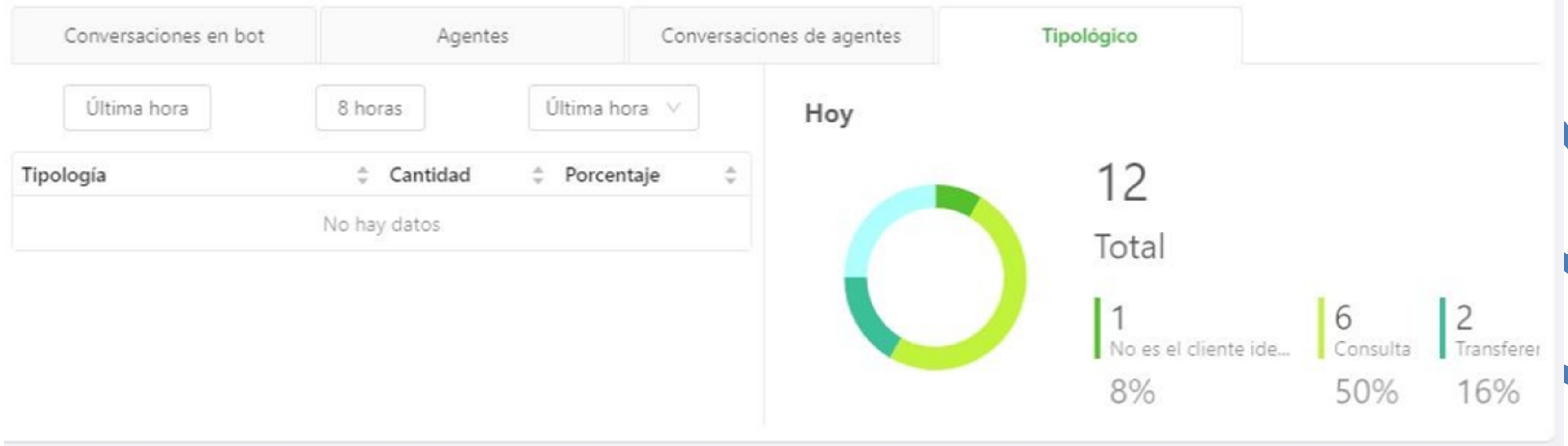
Agentes

Conversaciones de agentes

Tipológico



# Estadísticas



# Reportes

## ← Rendimiento de agentes

📄 Exportar

Fecha inicial:

2020-10-21 13:00:52

Fecha Final:

2020-11-20 13:00:52

Agente:

Seleccione un agente

Consultar

Limpiar

Nombre del agente	Cant. Contactos Atendidos	Cant. Chats	Cant. Transferencias	Horas estados Auxiliares	Horas Online	Horas de Conexión	Cant. Mensajes Enviados	Promedio Mensajes/Hora
Wilfer Gomez	133	169	51	47.28	201.90	249.18	1311	6.49
Daniela Lizarralde	58	76	5	0.00	158.76	158.76	531	3.34
Ronald Moncada	186	441	18	25.40	151.18	176.58	2782	18.40
Francisca Colmenares	165	189	44	0.00	103.30	103.30	1659	16.06
Victor Agudelo	1	1	0	0.00	0.00	0.00	4	0.00

# Consola de Atención

- Inicio
- Tablero de control
- Administración
- Interacción
- Inbound**
- Auditoría
- Contactos
- Reportes
- Integración

Interacción / Inbound

Tiempo de conexión 00:30:23

OFFLINE

Francisca Colme...

Abiertas 9 Cerradas 9 Transferidas 2

Buscar por mensajes o contactos

**Christian Chex - TSE Guatemala** 12:30 PM

**Javier Strinense** 11:23 AM  
tu mensualidad está en \$132 USD

**Cristian Piedrahita** 10:48 AM  
Hola Paso por acá para validar co...

**Rafael Jimenez** 10:00 AM  
Con gusto, quedo atenta a que me confir...

**Arnold** 9:52 AM  
¿En que te puedo colaborar?

**Mattia Masanes** 8:51 AM  
Hola Paso por acá para validar como t...

**Christian Chex - TSE ...**  
+ 50256995320

Campaña: Ventas  
Proyecto: Ventas  
Cliente:  
ID: 5fb6ba9bf93c2432f4410d87

Transferir Finalizar

Fecha de asignación: 11/19/20, 1:34 PM

Te queda bien? 1:54 PM

Super bien! en seguida lo agendo, te llegará una invitación para la reunión a tu correo [krislayer@gmail.com](mailto:krislayer@gmail.com) 1:55 PM

excelente, muchas gracias! 2:07 PM

Con gusto 😊 2:25 PM

HOY

hola 12:29 PM

😊 12:29 PM

😊 12:30 PM

Escribe un mensaje

# Aplicaciones

# en el Mercado

**1** Gobierno

**2** Construcción

**3** Retail

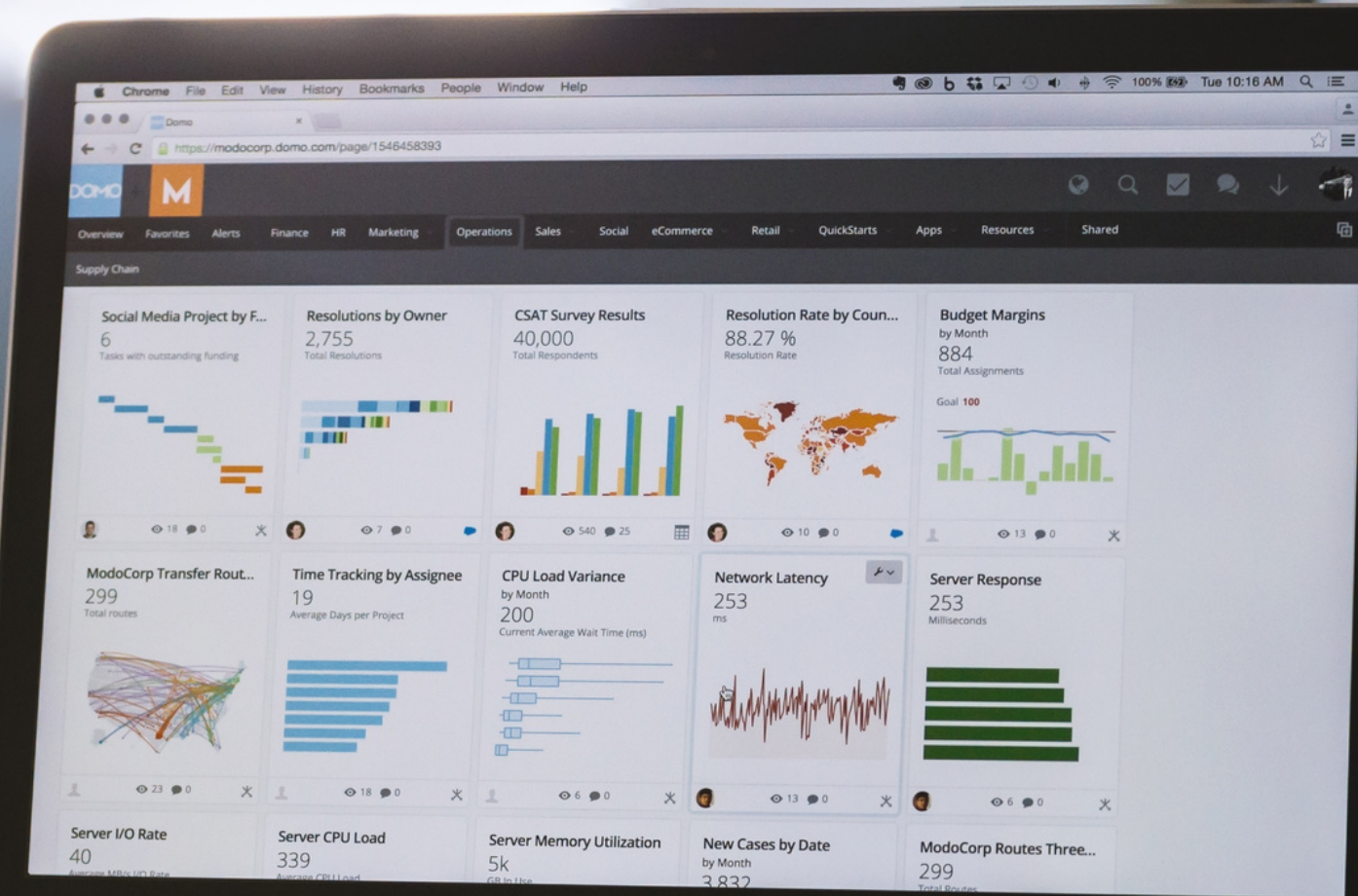
**4** Servicios

**5** Salud

**6** Logística

**7** Educación

**8** Banca





**3168746374**

**ubiquom@ubiquom.com**

**www.uqmobile.co**