



Eléctricos y Comunicaciones Electrocom S.A.S.



**¿Qué es wolkvox?**

**Atributos de valor**

**Infraestructura**

**Funcionalidades**

**Beneficios**

---

# ¿Qué es wolkvox?



**wolkvox** es la solución de contact center en la nube más innovadora, confiable, fácil de usar y rápida de implementar del mercado, entregando su servicio en el modelo de SaaS (Software as a Service), conectando diariamente más de **40,000** asesores en todo Latinoamérica.

Entregando servicios de calidad a la altura de marcas internacionales, **wolkvox** consolida su presencia comercial en Latinoamérica y da inicio a un plan de expansión global.



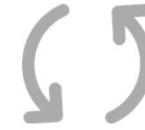
Regresar

[wolkvox.com](https://wolkvox.com)

Gartner ha reconocido a **wolkvox** en las categorías Call Center y Marcación Automática.



# Atributos de valor



**ALTA DISPONIBILIDAD**  
mensual de extremo a extremo del 99.6% y atención 24\*7.

**SEGURIDAD EN LA INFORMACIÓN**  
Mediante la implementación de controles orientados a cumplir ISO 27000.

**SIN INVERSIONES**  
en tecnología especializada.

**GASTO VARIABLE**  
ajustado a las fluctuaciones de la operación, sin cláusulas de permanencia.

**RAPIDEZ EN LA IMPLEMENTACIÓN**  
iniciando la operación en tan solo 2 días.

**ACTUALIZACIONES AUTOMÁTICAS**  
de nuevas funcionalidades, sin costo.

**INNOVACIÓN CONSTANTE**  
en procesos, tecnología, productos y metodologías.



# Infraestructura de talla mundial



La infraestructura de **wolkvox** se encuentra en los data centers de  Google Cloud Platform certificados en **ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, PCI DSS, SOC 3**.



27001



27017



27018



PCI DSS



SOC 3

**wolkvox** cuenta con una disponibilidad histórica del 99,999% en el último año.



-  Datacenter Habilitados
-  Datacenter Disponibles
-  Principales Centros de Voz Inbound
-  Cobertura telefónica inbound



Regresar

[wolkvox.com](https://wolkvox.com)





AGENTE

La plataforma **wolkvox** cuenta con una interfaz de agente que integra voz, datos y video, otorgando al asesor la posibilidad de gestionar diferentes canales en el momento de atención contando además con la información de la llamada y del cliente. También entrega al líder de la operación la posibilidad de saber en que canal se encuentra interactuando el agente.



## Omnicanalidad

Permitiendo que el agente gestione todos los canales de atención al cliente. Y que el cliente pueda interactuar con tu empresa por múltiples canales.



## Gamificación

Incluye herramientas de motivación basados en los indicadores claves de desempeño, KPI's



## Script de agente

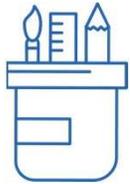
Donde se puede establecer el guion de ayuda a la llamada con las reglas de decisión. Contando Con sistemas de reconocimiento de voz que analiza la conversación entre el agente y el cliente.



Regresar



Funcionalidades



## DIAGRAM STUDIO

La plataforma **wolkvox** cuenta con un entorno gráfico que permiten configurar diferentes motores de enrutamiento. Solo es necesario arrastrar y soltar los 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 IVR's y Virtual Agent, con funcionalidades de ASR e inteligencia artificial.



### Routing Chat

Crea tu propio chatbot, con posibilidad de desborde a agente.



### Routing Interacciones

Diseña tu propio motor de enrutamiento de interacciones como Email, Facebook, Twitter e Instagram.



### Diagram Scripting

Es un ambiente amigable que permite diseñar el flujo de conversaciones.





## MARCADOR AUTOMÁTICO OMNICANAL

La plataforma **wolkvox** permite configurar además de la marcación predictiva, marcación progresiva, preview y manual. Contando en el modo automático con el mejor algoritmo de marcación predictiva, que permite realizar hasta 10 llamadas simultaneas por cada agente conectado, aumentando la ocupación y productividad de los agentes de Contact Center.



### Estrategia omnicanal

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



### Autopilot

Esta funcionalidad permite realizar las remarcaciones automáticamente, de acuerdo a los resultados de maquina.



### Listas negras

Configura listas negras dentro de las bases de datos, para bloquear los números que no voy a gestionar en cada campaña.



### Filtros

Crea diferentes filtros y búsquedas en las bases de datos cargadas, sin necesidad.





## CALIDAD

wolkvox posee múltiples herramientas para garantizar la satisfacción del cliente, empoderando a las personas para ayudar a la obtención de mejores resultados. Todo esto basado en las mejores practicas de la 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 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

Permite realizar encuestas de satisfacción a clientes al finalizar la interacción con el asesor, y además analiza la emoción del cliente.



### Monitoreo de interacciones

Escucha y visualiza las interacciones gestionadas desde la aplicación, contando con grabación de pantalla,





## API'S E INTEGRACIONES

Contamos con API's (Application programming Interface) que permiten integrar aplicaciones externas como CRM, ERP, Business Intelligence con la plataforma **wolkvox**, para lograr una conexión más confiable con diferentes sistemas de información.



### API Agente

Crea los botones del Agentbox en 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 crear y desactivar agentes, modificaciones do not call



### API Reportes

Obtén información de la operación de forma automática desde el Configurationbox



### API Encuestas

Obtén toda la información de las encuestas atendidas por tus clientes.



## ENRUTAMIENTO INTELIGENTE

**wolkvox** cuenta con múltiples sistemas de enrutamiento que permiten brindar una mejor atención a los clientes, ayudando a obtener una mayor cantidad de soluciones en primer contacto y aumentando la satisfacción del cliente.



### Prioridad del servicio

Prioriza la atención a tus clientes más preciados, con nuestros sistemas de enrutamientos por clientes y por servicios.



### Enrutamiento por habilidad

Enruta las llamadas a los asesores que tienen mayor habilidad en cada uno de los procesos, brindando la posibilidad de contar con el mismo agente en diferentes skills.



### Info. última gestión

Detecte el asesor que atendió recientemente al cliente y enrútele la interacción de chat o redes sociales de forma automática.



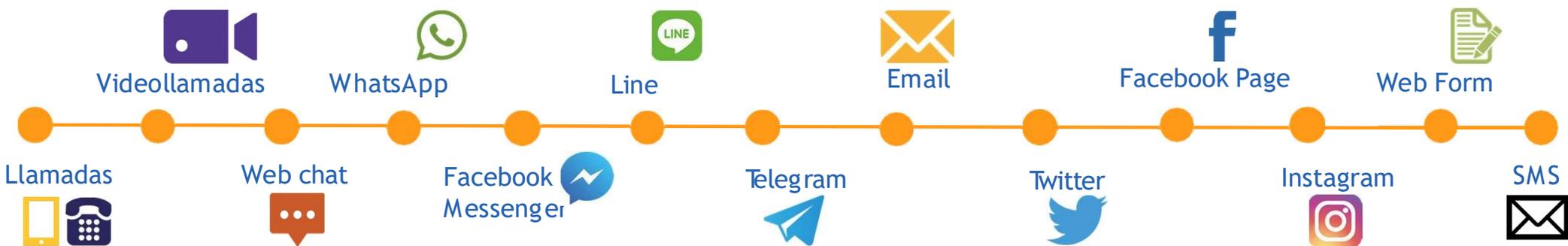
### Espera Inteligente

Podrás brindarle a tus clientes la opción de definir si esperar en línea a ser atendido o recibir la llamada cuando haya alguien disponible para atenderlo.



Con **wolkvox**, aumenta la experiencia al cliente integrando todos los canales de contacto, permitiendo al agente de Contact Center realizar todas las interacciones desde un escritorio unificado, contando además con una información previa al momento de gestionar al cliente.

## OMNICANALIDAD





## BOT'S E 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 permite atender, gestionar y responder de manera ágil las interacciones más comunes de los clientes, con respuestas predefinidas, brindando la posibilidad de realizar un paso al asesor en caso de no encontrar una respuesta válida para la solicitud.



### Virtual Agent

Programa y envía de forma masiva de mensajes pregrabados, email y SMS.



### Chatbots

Construye tu propio chatbot, con posibilidad de desborde a agente.



### Interacciones Inteligentes

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



### Inteligencia artificial

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





**wolkvox** integra diferentes sistemas de análisis de voz, con el fin de ayudar a las operaciones de Contact Center a maximizar el servicio brindado a los clientes.

## SPEECH ANALYTICS



### 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 de forma automática.



### Contrato digital

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



### ASR (automatic Speech recognition)

Permite a los clientes interactuar en los IVR's haciendo uso de su voz, para navegar de forma simple, amigable e innovadora.



## ANALYTICS

**wolkvox** cuenta con múltiples vistas de informes en tiempo real con más de 60 reportes históricos, para realizar el seguimiento de manera efectiva a las operaciones. Brindando datos exactos del desempeño de las operaciones, basados en las mejores prácticas de la norma COPC.



### Monitoreo en tiempo real

Obtén toda la información necesaria para tomar decisiones inmediatas en el desempeño de las operaciones, analizando el comportamiento de forma actualizada de agentes, colas y campañas.

### Reportes históricos

Analiza toda la información histórica de las operaciones de Contact Center, contando con más de 60 informes y con la opción de descargar todos estos en Excel y HTML. Contamos con informes de agentes, colas, CDR, tipificación, clientes, Diagram, calidad, campañas y chat.

### Business Intelligence

**wolkvox** cuenta con API's que permiten integrar diferentes sistemas de reportería, donde además se pueden crear paneles gerenciales para el análisis de datos relevantes.



## 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 consulta futura.



### Inbound

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



### Outbound

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



### Estrategia

Crea estrategias de marcación basadas en la información de hora de contacto de tus clientes.



## TELEFONIA

La plataforma [wolkvox](#) brinda múltiples planes de telefonía para que los clientes cuenten con soluciones integrales. En entrada, contando con fácil aumento o disminución de troncales, y en salida, con enmascaramiento aleatorio, simultaneidad ilimitada y detección de maquina contestadora.



### Entrada

Contando con DID en más de 70 países.



### Salida

Tenemos la posibilidad de brindar planes de telefonía, ajustados al uso con los precios mas bajos del mercado.



### Web RTC

Permite comunicaciones en tiempo real para llamadas de voz y video desde la pagina web.



### SMS

Permite hacer envíos de mensajes de texto de forma manual y masiva, personalizados.





## HORUS

Solución que brinda visibilidad total en tiempo real sobre las actividades de escritorio de los empleados, a través de diferentes sistemas de información, aplicaciones y procesos.



### Time & Attendance

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



### Apps analytics

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



### Historial

Obtén toda la información a cerca de la productividad de tus empleados y en que usan sus tiempos laborales.



# ¿Qué es wolkvox CRM?



wolkvox CRM se especializa en los centros de contacto con énfasis en la atención al cliente, ventas y cobranza, por lo cual se integra nativamente a nuestra solución de contact center que conecta más de 20,000 asesores en toda Latinoamérica.



A su medida personalice los módulos, campos, permisos y genere reportes de acuerdo a sus necesidades



Plataforma intuitiva de fácil manejo, amigable y flexible.



Integración nativa con wolkvox contact center



Sin inversión en personal ni tecnología especializada



Actualizaciones automáticas de nuevas funcionalidades sin costo



RPA

Es el sistema de automatización de procesos, que permite a las empresas realizar las tareas repetitivas y de gran volumen, de forma automática y sin necesidad de contar con humanos. También ayuda a reducir cargas de trabajo en procesos de BackOffice con casi cualquier sistema existente en un proceso.



## Ambiente Gráfico

Crea tus propios sistemas de automatización solo con arrastrar y soltar componentes gráficos,



## Selector web y de App

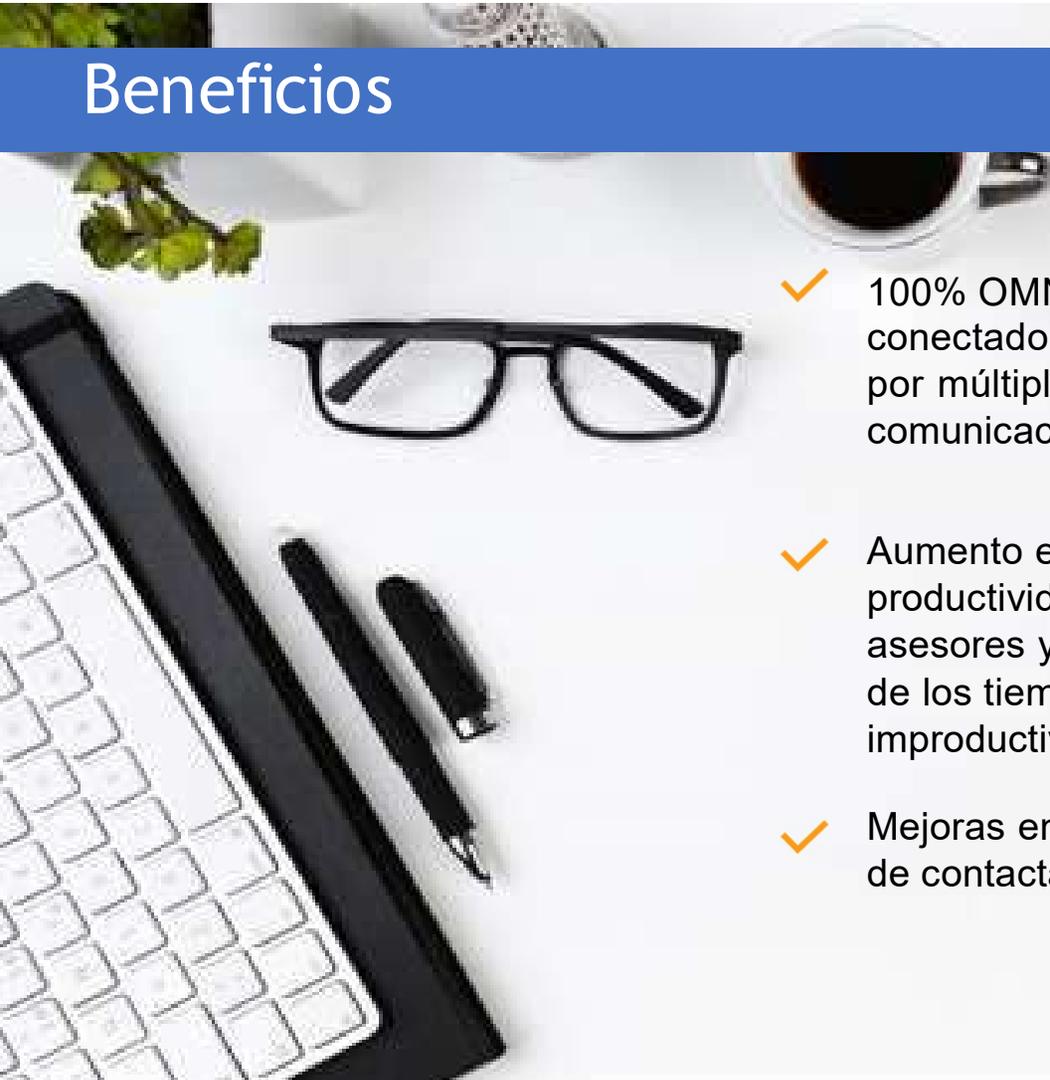
Selecciona con el mouse los las aplicaciones y componentes que deseas usar en el flujo de automatización.



## Inteligencia Artificial

El sistema aprende de los datos usados y los usa en las siguientes interacciones para mantener conversaciones cada vez más fluidas.



- 
- ✓ 100% OMNISCANAL, conectado a sus clientes por múltiples canales de comunicación.
  - ✓ Aumento en la productividad de los asesores y reducción de los tiempos improductivos.
  - ✓ Mejoras en los índices de contactabilidad.
  - ✓ Reducción de costos y volumen de llamadas por agente mediante la automatización de los procesos en llamadas salientes y entrantes.
  - ✓ Mejorar la experiencia de nuestros clientes a través de funciones avanzadas como reconocimiento de voz o enrutamiento por habilidades.
  - ✓ Obtener información importante de los indicadores claves de desempeño.

# Muchas gracias.



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



[Roberto.Dinolfo@wolkvox.com](mailto:Roberto.Dinolfo@wolkvox.com)



#### ARGENTINA

Buenos Aires: + 54 1152175933

Cel: +54911 - 3229-1872

#### COLOMBIA

Medellín: +57 4 322 98 80

Bogotá: +57 1381 90 30

Cali: + 57 2 891 2846

Barranquilla: +57 5 316 1034

#### PERÚ:

Lima: +51 1644 9139

#### USA:

New York: +1 914 373 7136

#### MÉXICO

Ciudad de México: + 52 554 170 8102

#### REPÚBLICA DOMINICANA

Santo Domingo: +1 829 249 6968

#### CHILE:

Santiago: + 56 2 240 53389

The logo for Wolkvox features the word "wolkvox" in a lowercase, white, sans-serif font. The letter "o" is stylized as a white circle with an orange arc underneath it, resembling a smile or a speech bubble. The logo is positioned on the left side of the image, partially overlapping the background photo of a group of people.