

Funcionalidades

Principales características y funcionalidades del Sistema

	Descripción	VOZ	OMNI
Funcionalidades de Voz			
Gestión de campañas de voz.		SI	SI
Entrantes	Ofrezca experiencias de voz de alta calidad a través de todas las interacciones entrantes.	SI	SI
Salientes	Ofrezca experiencias de voz de alta calidad a través de todas las interacciones salientes.	SI	SI
Mixtas	Ofrezca experiencias de voz de alta calidad a través de todas las interacciones combinadas.	SI	SI
Softphone	Inicie y/o responda llamadas directamente desde el Softphone móvil y de escritorio nativo de uContact.	SI	SI
Multicampaña	Mantente activo en más de una campaña al mismo tiempo.	SI	SI
Automatic Call Distribution (ACD)	Ponga su negocio en automático utilizando el detector automático de buzones de voz (ACD) nativo de uContact.	SI	SI
Enrutamiento inteligente y prioritario	Dirija de manera inteligente las llamadas entrantes al agente o departamento más apropiado dentro de su empresa.	SI	SI

Llamadas en cola	Conecta al cliente con el primer agente que se encuentre disponible.	SI	SI
Espera virtual	Permite a quien llama colgar y recibir una llamada sin perder su lugar en la cola.	SI	SI
Grabación de llamadas	Grabe y escuche las interacciones de todos los canales disponibles.	SI	SI
Formulario emergente	Un formulario aparece automáticamente tan pronto como finaliza una llamada.	SI	SI
Tiempo de Wrap-up	Intervalo de tiempo concedido al agente para gestionar las llamadas una vez finalizadas.	SI	SI
Llamadas en conferencia	Ten una conversación a tres y mucho más.	SI	SI
Pausas/Descansos personalizables	Asigne diferentes actividades de 'descanso' en función de las necesidades de los agentes.	SI	SI
Pautas para 'Fuera de Horario' y días libres	Notificación automática y personalizable cuando la llamada es fuera del horario laboral o sin tener campaña asociada.	SI	SI
Tiempo de espera estimado	Notificación a clientes del tiempo estimado de espera antes de ser atendidos por un agente.	SI	SI
Gestión de disposición Códigos de categoría	Categorice los resultados de las llamadas (ocupado, no conectado, bloqueado/número incorrecto, abandonado y otros).	SI	SI
Monitoreo de llamadas	Escuche las llamadas para administrar la calidad de las llamadas y el desempeño de los agentes.	SI	SI
Marcadores automáticos		SI	SI

Predictivo	Llama a múltiples números al mismo tiempo y, una vez que el cliente atiende, conecta la llamada con el primer agente disponible.	SI	SI
Powerdialer	Marcador que llama primero al agente y, con base en su disponibilidad, transfiere la llamada al cliente.	SI	SI
Preview	Primero llama al agente y, según su disponibilidad, luego transfiere la llamada al cliente.	SI	SI
Progresivo	Marcador que asigna a cada cliente un agente específico, con el cual interactuará siempre.	SI	SI
Progresivo Inverso	Configuración exclusiva del marcador Progresivo, pero llama primero al cliente.	SI	SI
Voice Broadcast (Campañas presione 1)	Transmisión masiva de mensajes de voz pregrabados (encuestas, notificaciones y más).	SI	SI
Detección automática de buzón de voz (AMD)	Detección automática de correos de voz y distinción entre voz humana y robótica.	SI	SI
Mixeo de listas	Asignación de prioridad de marcación a diferentes listas de contacto para obtener mayores niveles de contactabilidad.	SI	SI
Reciclaje automático de listas	Seleccione los contactos a los que desea seguir intentando contactar y genere una nueva lista de marcación.	SI	SI
Lista negra o 'No Contactar'	Crea una 'lista negra' y evita marcar ciertos contactos	SI	SI
Automatización de campañas de voz.		SI	SI
Interactive Voice Response (IVR)	Construido con tecnología texto a voz, permite que las computadoras interactúen con humanos usando comandos de voz.	SI	SI

Text-to-Speech (TTS)*	Tecnología de asistencia que lee texto digital en voz alta.	SI	SI
Reconocimiento de voz automático	Convierte audios entrantes en texto utilizando modelos acústicos y de lenguaje.	SI	SI
Omnicanalidad			
Bandeja de entrada unificada	Conecte con sus clientes en el canal digital de su elección, recibiendo las interacciones en un mismo lugar.	NO	SI
Centro de notificaciones unificado	Recibe notificaciones de nuevas interacciones de todos los canales en la misma barra de notificaciones.	NO	SI
Transferencia de interacciones	Transfiere cualquier interacción de un agente, grupo o campaña a otro.	NO	SI
Gestión de tipificaciones	Clasificación de interacciones digitales (no atendida, número incorrecto, abandonada, entre otras).	NO	SI
Encuestas de satisfacción	Reciba comentarios de los clientes al finalizar todas las interacciones.	NO	SI
Grabación omnicanal de interacciones	Grabaciones de audio y pantalla de todas las interacciones digitales.	NO	SI
Bots nativos	Automatice todas las interacciones digitales con los bots nativos y personalizables de uContact..	NO	SI
WhatsApp Business		NO	SI
Integración con WhatsApp Business oficial*	Oficialmente integrado a varios proveedores de WhatsApp Business certificados por Facebook (Gupshup, Infobip, Wavy y más).	NO	SI
Gestión de campañas entrantes	Reciba y responda interacciones directamente desde uContact, tal como lo haría desde la aplicación.	NO	SI

Plantillas preaprobadas	Utilice plantillas aprobadas por WhatsApp Business en sus campañas salientes.	NO	SI
Facebook & Facebook Messenger		NO	SI
Facebook	Reciba y gestione notificaciones cada vez que se mencione a la empresa en un comentario/publicación.	NO	SI
Facebook Messenger	Reciba y responda mensajes directos desde su página de Facebook directamente desde uContact	NO	SI
WebChat		NO	SI
Llamadas de audio con WebRTC	Inicie y/o responda llamadas de audio directamente desde su sitio web utilizando la tecnología Web RTC.	NO	SI
Llamadas de video con WebRTC	Inicie y/o responda videollamadas HD directamente desde su sitio web utilizando la tecnología Web RTC.	NO	SI
Compartir pantalla	Comparta su pantalla directamente desde WebChat.	NO	SI
Solicitar compartir pantalla	Solicita la pantalla de tu cliente.	NO	SI
Email		NO	SI
Campañas de correo masivas y uno a uno	Envíe correos electrónicos a uno o varios destinatarios a la vez.	NO	SI
Envío y recepción de archivos adjuntos	Envíe y reciba archivos de forma segura con el Protocolo de transferencia de archivos (FTP).	NO	SI
Plantillas de correo electrónico personalizables	Utilice una de las plantillas de correo electrónico de uContact o cree o diseñe fácilmente la suya propia.	NO	SI
SMS & MMS		NO	SI

Campañas de SMS masivas y uno a uno	Envía campañas de SMS a uno o varios destinatarios.	NO	SI
Servicio de mensajería multimedia (MMS)	Envía mensajes multimedia a uno o varios destinatarios.	NO	SI
Herramientas de desarrollo			
Diseñador de Flujos	Cree sus propios flujos de trabajo con el diseñador de flujos de trabajo de programación low-code de uContact.	SI	SI
Diseñador y creador de Reportes	Utilice un formulario de captura de datos estándar, integre su propio CRM o cree sus propios formularios desde cero.	SI	SI
Diseñador de formularios	Utilice uno de los +200 informes disponibles o utilice nuestro diseñador de informes de código bajo para crear el suyo propio.	SI	SI
Workforce Management			
Grabación Omnicanal de interacciones	Graba las interacciones de todos los canales digitales.	NO	SI
Grabación de llamadas	Grabar llamadas entrantes y/o salientes.	NO	SI
Grabaciones de pantalla **	Grabaciones de pantalla HD	NO	SI
Entrenamiento de agentes (espía, susurro en tiempo real)	Escuche las conversaciones de su agente en tiempo real y susurre comentarios en tiempo real.	NO	SI
Encuestas de satisfacción	Reciba comentarios de los clientes al finalizar todas las interacciones.	NO	SI
Reportes y Analítica			
Dashboards en tiempo real	Supervisión omnicanal y en tiempo real del rendimiento diario.	SI	SI
Histórico de reportes	Genere y acceda a informes con información desde el primer día usando uContact.	SI	SI

Alertas gráficas	Reciba alertas gráficas y automáticas cada vez que ocurra algo en su Contact Center.	SI	SI
Reportes Omnicanal	Generación de informes de estadísticas de todos los canales integrados.	SI	SI
Reportes estándar y personalizables	Utilice uno de los +300 informes preestablecidos de uContact o cree uno propio.	SI	SI
Calendario de reportes	Programe la generación de informes para una fecha y hora de su conveniencia.	SI	SI
Supervisión en tiempo real	Esté al tanto de lo que sucede en su Contact Center en todo momento y en tiempo real.	SI	SI
Informes de encuestas	Informar las respuestas de las encuestas de satisfacción enviadas.	SI	SI
Exportación de reportes (PDF, XLS, CSV)	Exporte informes en el formato de su elección.	SI	SI
Gamificación			
Juegos y desafíos diarios personalizables	Establezca metas y desafíos diarios para mantener altos los niveles de motivación.	NO	SI
Objetivos por Agente, Grupo o Área	Establece objetivos a tus agentes, grupos y departamentos en tu Contact Center.	NO	SI
Recompensas y Reconocimientos	Otorgue insignias, recompensas y/o reconocimientos mensuales a sus agentes o grupos con mejor desempeño.	NO	SI
Avatars	Cada agente o supervisor tiene su propio avatar personalizable.	NO	SI
Rankings	Ranking en tiempo real de tus agentes según su desempeño en juegos y desafíos.	NO	SI
Seguridad y Monitoreo de calidad			

Monitoreo de calidad	Califique, evalúe e informe formalmente en llamadas de agentes para medir el éxito.	SI	SI
Standard COPC	Instrumento para medir el rendimiento y la calidad de todas las interacciones.	SI	SI
Cifrado de interacciones	Todas las interacciones están cifradas de extremo a extremo para evitar el acceso no autorizado a los datos de nuestros clientes.	SI	SI
Permisos por tipo de usuario	Cada licencia tiene acceso a funciones y permisos específicos.	SI	SI
Aspectos generales Técnicos			
CRM Lite	Potente sistema CRM (nativo o integrado) para la gestión exitosa de campañas.	SI	SI
100% Basado en navegador	Acceda a uContact directamente desde un navegador, sin necesidad de descargar aplicaciones ni instalar complementos.	SI	SI
Agentes en remoto	Gracias a su tecnología Web RTC, los agentes pueden acceder a uContact desde cualquier lugar.	SI	SI
Descansos/estados personalizables	Los agentes pueden cambiar su actividad de estado en tiempo real.	SI	SI
Múltiples idiomas	Inglés, español, portugués e italiano.	SI	SI

Revision #10

Created 18 November 2022 14:37:21 by Mauricio Coronel

Updated 28 July 2026 16:49:41 by Alejandra Vega