



Presence Technology es una compañía de software global que ofrece toda una suite de soluciones para el Contact Center enfocadas a resolver, mejorar, poner en marcha y dinamizar la operativa de los Centros de Atención al Cliente.

Las soluciones de Presence, instaladas y probadas en Contact Center de todo el mundo, responden a los más exigentes requerimientos del mercado.



La administración unificada de la suite de Presence facilita que los Centros de Atención al Cliente puedan administrar desde un único punto todos los elementos tecnológicos involucrados en la gestión de las interacciones del Contact Center.

La suite de Presence aporta una gran flexibilidad a la dinámica del Contact Center. Además, contribuye de forma directa a mejorar los márgenes de productividad de los servicios, todo ello con unos retornos de la inversión sin competencia en el sector.

**Been there.
Done that.
Ask us how!**





Presence Technology leads your business to success **Go for It!**



Presence *Voice Outbound*

Presence Voice Outbound es una potente plataforma para el mercado de llamadas salientes que se centra en la eficacia operativa y que permite a los usuarios dotar a su actividad de gran agilidad. Presence Voice Outbound ofrece a los Contact Center una herramienta que incrementa la productividad de forma espectacular y aporta gran flexibilidad a las operaciones de los centros, a la vez que optimiza el uso de los recursos del Centro de Contacto de la forma más rentable.

Presence Voice Outbound envía contactos efectivos a los agentes, de una forma eficaz, gracias a una tecnología que detecta los tonos de línea ocupada, no contesta, buscapersonas, contestadores automáticos y fax, a la que se suman múltiples reglas de rellamada. Además, con la solución de llamadas salientes de Presence podrá llevar a cabo una gestión flexible de listas, hacer respuestas programadas, así como elegir entre diferentes tipos de marcación: aviso previo, progresiva, predictiva...

Presence *Scripting*

El módulo de Scripting de Presence Technology es una potente herramienta visual enfocada al desarrollo de argumentarios para servicios de telemarketing, venta de productos y servicios, recogida y actualización de datos, recobros, etc.

La herramienta está pensada para dar independencia total tanto al supervisor como al agente, Presence Scripting

conjuga potencia de desarrollo y facilidad de uso, permitiendo poner en marcha complejas campañas en un tiempo récord. Sin ningún tipo de conocimiento en programación, el Supervisor podrá crear y parametrizar nuevas campañas, implementando argumentarios y guiones de servicio e incluso introduciendo cambios en caliente en el desarrollo de una campaña.

Presence *Voice Inbound*

Presence Voice Inbound es la solución que ayuda a los Contact Center a gestionar el flujo de llamadas entrantes en sus centros. Gracias a la facilidad de integración de Presence Voice Inbound con el resto de herramientas corporativas (CRMs, bases de datos, ERPs...), los gestores telefónicos pueden atender las llamadas con mayor profesionalidad,

personalización y rapidez de actuación, ya que la información disponible de la llamada entrante aparece en un pop-up en pantalla para una mejor gestión del contacto.

Your Contact Center solution Goes flexible!



Presence *Intelligent Routing*

Permite definir estrategias de negocio basadas en el enrutamiento inteligente de las interacciones que llegan a un Contact Center por cualquier canal (voz, mail, chat, internet, sms...) ampliando notablemente las posibilidades de direccionamiento del ACD. Utilizando Presence Intelligent Routing podrá definir el mejor destino para cada contacto que llegue a su Contact Center.

Utilizando un potente interfaz visual, podrá realizar

múltiples consultas a una o varias bases de datos y establecer para cada una de ellas criterios que le permitan direccionar el contacto entrante al agente mejor capacitado para atenderlo. Además, es posible realizar peticiones http hacia cualquier herramienta externa, lo que amplía notablemente las posibilidades de gestión de la interacción antes de ser entregada al agente.

Presence *IVR*

Presence IVR es una sofisticada herramienta de voz para generar estrategias interactivas inteligentes en el Contact Center. La solución de Presence permite dar respuesta al creciente número de interacciones que cada día se dan entre el cliente y la empresa, manteniendo la calidad, eficiencia y capacidad resolutoria de cada interacción.

El módulo IVR de Presence se encuentra integrado con Presence Intelligent Routing para aprovechar al máximo las sinergias que ofrecen las estrategias de enrutamiento con las normas de negocio de las empresas. Gracias a esta integración podemos convertir las estrategias de enrutamiento definidas en Presence Intelligent Routing en

estrategias interactivas, de tal manera que podemos solicitar o facilitar información al usuario a través de técnicas de reconocimiento de voz, selección por teclado (DTMF), síntesis de voz y audio vocal. Todo ello sin la intervención previa de un agente, ya que Presence Interactive Routing actúa como portal de acceso al Contact Center automatizando así los procesos de atención y reduciendo sustancialmente los costes de operación. Además, gracias a la integración del módulo Presence Scripting con la IVR podemos automatizar la captura de datos, validar argumentarios o realizar encuestas desasistidas.

Presence *RoboDialer*

Presence RoboDialer es la solución para marcación masiva y sin necesidad de agentes más completa del mercado. Combina la potencia del marcador y la gestión inteligente de las estrategias de negocio proporcionando un interfaz entre Presence Voice Outbound y Presence IVR.

Presence RoboDialer le ofrece varias ventajas, como la capacidad de marcación extensiva de Presence Voice Outbound, que incluye carga y gestión de campañas según las estrategias de negocio del Contact Center.



Presence Suite

The Pathway to Profitability



Presence *Messaging*

Gestiona los canales de correo electrónico, FAX y SMS. Permite que los clientes puedan interactuar con el Contact Center a través del correo electrónico, FAX o SMS y que estos canales sean gestionados por los mismos agentes que atienden los servicios de voz.

El sistema redirecciona automáticamente los mensajes en función de criterios de negocio predefinidos dependiendo de su contexto, de forma que sean gestionados por el agente más apropiado en cada caso.

Presence *Internet*

Gestiona los canales de chat, web callback y web collaboration. Permite a los clientes solicitar asistencia a través del chat o web callback mientras navegan por Internet. La solicitud será igualmente atendida por el mejor agente disponible y permitirá la sincronización de páginas web entre el cliente y el agente, para poder asistir al cliente

durante toda su navegación por el website en cada caso. Además, el agente dispone de un sistema para completar formularios conjuntamente con el cliente con el fin de ayudarlo a la hora de rellenar los campos.

Presence *Social Media*

Esta solución permite la conexión con los clientes a través de las redes sociales, unificando la interacción en estos canales —comentarios, tweets, posts o incluso la comunicación en tiempo real con aplicaciones de mensajería instantánea— con las funcionalidades disponibles en su actual Contact Center de manera sencilla y sin incrementar sus costes operativos.

Presence Social Media hace posible unificar en una solución e interfaz la asignación, priorización, blending, automatización, gestión, control y reporting de todas las

interacciones y tareas de back office, así como las comunicaciones que se establezcan por distintas redes sociales.

Con Presence Social Media pueden compaginar los nuevos canales con las funcionalidades disponibles en su actual Contact Center sin incrementar sus costes operativos y sin complejidades. Posiciónese frente a su competencia, benefíciense y participe de la gran oportunidad que le ofrecen las redes sociales.



Presence Suite

easily adapts to suit your Contact Center needs



Presence *Back Office*

Presence Back Office es una solución que incorpora las tareas de back office generadas en el centro de atención al cliente en la cola única de gestión de contactos.

Las actividades administrativas derivadas del Contact Center generan un gran volumen de trabajo que muchas veces resulta complicado gestionar de forma eficiente. Con Presence Back Office los agentes podrán manejar dentro de la cola única universal tareas administrativas, de la misma forma que gestiona, por ejemplo, una interacción de voz.

Presence Back Office puede interactuar con cualquier ACD, con aplicativos CRM para la gestión del cliente y con herramientas IVR. De esta forma, cualquier labor administrativa derivada de llamadas de voz, mail, SMS, etc., interacciones con IVRs o del propio CRM pueden ser tratadas por los agentes dentro de sus horas valle.

Presence *Recording*

Presence Recording es una solución totalmente integrada con Presence Suite que permite la grabación de conversaciones telefónicas de dos maneras:

- Según un plan determinado
- Bajo demanda del agente

Presence Recording revisa los planes de grabación cada vez que el ACD distribuye una llamada, y si pertenece a uno o más de los planes establecidos, la conversación se graba de principio a fin.

En la opción de grabación bajo demanda, el agente indica el inicio y el final de la grabación de la llamada, permitiendo de esta manera la grabación de determinadas partes de la conversación previamente aceptadas por el interlocutor. Además, Presence Recording incorpora la grabación de pantallas de los agentes de forma simultánea a la grabación de la voz, permitiendo así reproducir de forma simultánea el vídeo de la captura de pantalla y el audio de la conversación.

Presence *OpenGate*

Presence OpenGate es la suite completa de Presence que incluye una potente plataforma software de voz sobre IP y ACD multicanal, se trata de un novedoso concepto de infraestructura para el Contact Center.

La solución Presence OpenGate dota a los centros de Atención al Cliente de una gran flexibilidad a la hora de implantar tecnología puntera y crecer y decrecer sin

costosas inversiones en infraestructura. Además, puede ser implantada en aquellos Contact Centers que no poseen una infraestructura de comunicaciones previa, así como en aquellos que deseen conectar centros no interconectados hasta el momento. Además, es una solución óptima para aquellos Contact Center que desean ampliar prestaciones manteniendo los sistemas existentes.



Presence *Reporting*

Presence Reporting es un conjunto de soluciones enfocadas a mejorar los procesos de control y gestión de los Contact Center. Gracias a este conjunto de soluciones, tanto los gestores de los Contact Center como los supervisores podrán tener el control total de sus centros, campañas y servicios tanto en tiempo real como remotamente. De esta forma, los gestores y supervisores del Contact Center dispondrán de la información necesaria para tomar decisiones anticipadas que mejoren la productividad de sus servicios/campañas.

Presence proporciona tanto información de contacto como de negocio y está compuesto por:

PRESENCE CUSTOM REPORTS

Es un potente generador de informes a medida. Incorpora un asistente para orientar al usuario paso a paso en la creación y diseño de los informes, convirtiendo esta tarea en algo rápido y sencillo.

PRESENCE HISTORICAL

Es la programación predefinida de diferentes tipos de informes referentes a la gestión del Contact Center. Con Presence Historical podrá medir gran cantidad de parámetros de sus centros, campañas o servicios sin necesidad de acudir a perfiles técnicos dentro o fuera de su compañía, ya que todos estos informes se encuentran ya programados en la herramienta de supervisor de Presence.

PRESENCE REAL TIME

Monitoriza en tiempo real la gestión de los contactos, el control de producción por servicio o agente, los estados de colas y agentes... y además es capaz de medir de forma viva el éxito de los servicios o campañas.



www.presenceco.com

info@presenceco.com

marketing@presenceco.com

Europe: +34 93 10 10 300

USA: +1 (888) 908 0117

Africa: +27 10 500 3963

LATAM: + 57 (1) 743 6905