

Promo-soft
Tecnologías
para ahorrar
costes



Promo-soft

**Gestión de
sistemas,
programación
a medida y
Operador de
Telefonia**





VIRTUA

NOVELL
WEB
VoIP
EMAIL
REDES
CONSULTORIA

TEMAS

SEGURIDAD
PROGRAMACIÓN

LOGIA
ORDENADO RES
ORDENADORES
ASISTENCIA REMOTA
SE DE DATOS

WEB
VoIP
TELEFONIA
CONSULTORIA

TÉCNICO
CLOUD
VIRTUALIZA
INFORMÁTICA
IZACIÓN



Nuestra Empresa

Promo-Soft S.L.

Gestión de Sistemas, Telefonía y Programación a Medida.

Promo-Soft pone a su alcance mantenimiento y herramientas de Sistemas, Telefonía y Programación, **Todo en uno.**

Somos una empresa especializada en software y sistemas informáticos, con años de experiencia en el mundo de la telefonía y el desarrollo y gestión de contact centers. Ofrecemos soluciones para tu negocio, que te ayudarán tanto productiva como económicamente.



Toda la agilidad, flexibilidad y versatilidad que tu empresa necesita para gestionar totalmente tu **Contact Center**, en cualquier entorno, tanto físicos como virtuales y con lo última en tecnología de distribución de software basada en contenedores DOCKER.



Gestión de Infraestructuras



- Mantenimiento Operativo de infraestructura y servidores.
- Gestión de la disponibilidad y escalabilidad de los sistemas.
- Realización y Monitorización de Copias de seguridad.
- Monitorización de infraestructuras y sistemas.

Gestión de Contact-Center

- GUC (Gestión unificada de contactos)
- Grabador de voz (PRS)
- Tratamiento de la voz
- Speech Analytics
- Autenticación biométrica de la voz
- Texto a Voz / Voz a Texto



Valor Diferencial

Nuestro valor diferencial no solo lo aporta nuestro **software**, También lo aporta nuestras personas. Para ello trabajamos con unos valores que fomentan el **Desarrollo** el **Trabajo en Equipo** y la **Satisfacción Personal** de todos nuestros empleados.

Reclutamos talento



Nuestro equipo de profesionales está formado por técnicos expertos en diferentes ámbitos de **telefonía**, **programación** y **sistemas** con gran experiencia en el sector, que garantizan un desarrollo eficaz de los proyectos de los que participan.

Formación continua de los empleados



Contamos con un plan de formación de nuestro **software**, que es garantía de **Calidad** y **Crecimiento**. Esta formación consolida los conocimientos en el área, buscando potenciar las competencias personales, y de proyectos en grupo. Todo ello redunda en un alto valor añadido, para dar mejor servicio a nuestros clientes.

Bienestar en el ámbito de trabajo



Trabajamos para generar un ambiente de trabajo que favorezca el bienestar, compaginando la vida personal con la profesional, y organizamos eventos corporativos, con el objetivo de reforzar las sinergias entre los distintos miembros de la empresa.

Experiencia, garantía de éxito



Nuestro equipo de consultoría cuenta con la más amplia experiencia en la gestión de proyectos, para adaptarse a las necesidades de su negocio, de la forma más rápida y económica.



PROGRAMACIÓN

MANTENIMIENTO

ASTERISK

REDES

CLOUD

SERVIDORES

TECNOLOGÍA

BASE DE DATOS

ORDENADORES

CONSULTORIA

SEGURIDAD

SISTEMAS

CENTRALITAS

SOPORTE

BACKUPS

SEGURIDAD

VoIP

WEB

VIRTUALIZACIÓN

TELEFONÍA



Promo-soft



Software GUC

Gestión Unificada de Contactos

Por qué nace GUC

GUC nace de la necesidad en los contact-center de ordenar el trabajo, priorizarlo según la formación de los agentes, mejorar su productividad y el nivel de satisfacción de los clientes.

En base a una serie de algoritmos, GUC es capaz de servir a un agente la interacción más idónea en cada momento, independientemente de que la comunicación sea en tiempo real (Llamadas/Chats) o no (Emails, SMS, Fax, Tareas administrativas etc).

Qué es GUC

GUC es una solución de software CTI (Computer telephony integration) diseñada para la automatización y gestión eficiente del trabajo de un Contact-Center.

Una aplicación en constante **evolución** desde 1996.

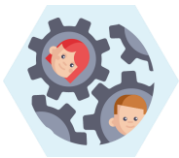


Para qué sirve GUC



Integrar los canales de comunicación de la empresa en un solo punto.

Desde el puesto del agente se atienden las interacciones con los clientes, independientemente del tipo de canal utilizado, cuentan con un sistema de trabajo automatizado y totalmente configurable que les permitirá trabajar de forma cómoda y sencilla.



Definir las campañas y trabajos del contact-center.

Con la programación de campañas de GUC, se desarrollan los scripts que se adaptan a las necesidades del trabajo a realizar, un script de campaña también puede ser una página del CRM o una aplicación interna que utilice el Rest-API de GUC.



Monitorizar en tiempo real el estado del contact-center.

Tener una supervisión total del volumen de trabajo, y de los agentes que lo llevan a cabo, con listas de estados, tiempos y servicios.

Monitorizar la calidad del servicio, en base a indicadores y escucha activa de llamadas.



Interacción con aplicaciones.

GUC publica un REST-API para facilitar la comunicación de programas y servicios externos, y utiliza toda la tecnología actual para hablar con su CRM (Web-Service, Servlets, PHP, ActiveX para clientes Windows, etc.)



Integración con CRM de la compañía.

Integración total con el CRM del cliente, grabación de casos, inserción y modificación de datos, grabación de llamadas y ejecución de disparadores publicados.



Control de tiempos por plataforma, servicio, campaña y agente.

Informes totales y comparativos, de los tiempos de presencia y producción de los agentes del contact-center.

Control y firma de hojas de producción por agente, con tiempos de presencia, producción y merma

Servicios y Campañas

Servicios

Los Servicios, son agrupaciones lógicas de **campañas** (trabajos a realizar) en el contact-center.

Nos permite definir y agrupar los trabajos que van a realizar los agentes, de forma que se adapten a la formación que tiene cada uno de ellos. Una misma campaña puede asociarse a “N” servicios.

Los agentes sólo pueden conectarse a un servicio de forma simultánea, es el punto de conexión entre los agentes y las campañas asociadas al servicio y el que utiliza GUC para determinar y priorizar el trabajo a suministrar a los agentes.

Campañas

Una **campaña** en GUC es una tarea a realizar por el agente, que se presenta en un área de trabajo (GUC Agent), en esta área podemos presentar los siguientes tipos de campaña:

- Emisión y Recepción de llamadas.
- Chats.
- Back office (Campañas que se gestionan en segundo plano).
- Llamadas URL (CRM, ERP) o aplicaciones externas que intermedian con nuestra API.

Las campañas son susceptibles de priorizarse con respecto a otras, mediante la configuración de prioridad en servicios dentro de la herramienta de supervisor (GUC Supervisor).



Valor diferencial de GUC

GUC cuenta con una extensa lista de funcionalidades implementadas que le otorgan un **gran valor añadido** en el mercado respecto a la **competencia**.

GUC Rest API

GUC Rest API, es un servicio, que permite la interacción con GUC desde plataformas externas, a través de un servicio web. Utilizado por portales HTML, CRM, aplicaciones externas etc etc.

Marcación automática de llamadas

Incluye los siguientes modos de marcación:

- Vista previa.
- Vista previa automática.
- Progresivo.
- Progresivo (PLUS).
- Predictivo.

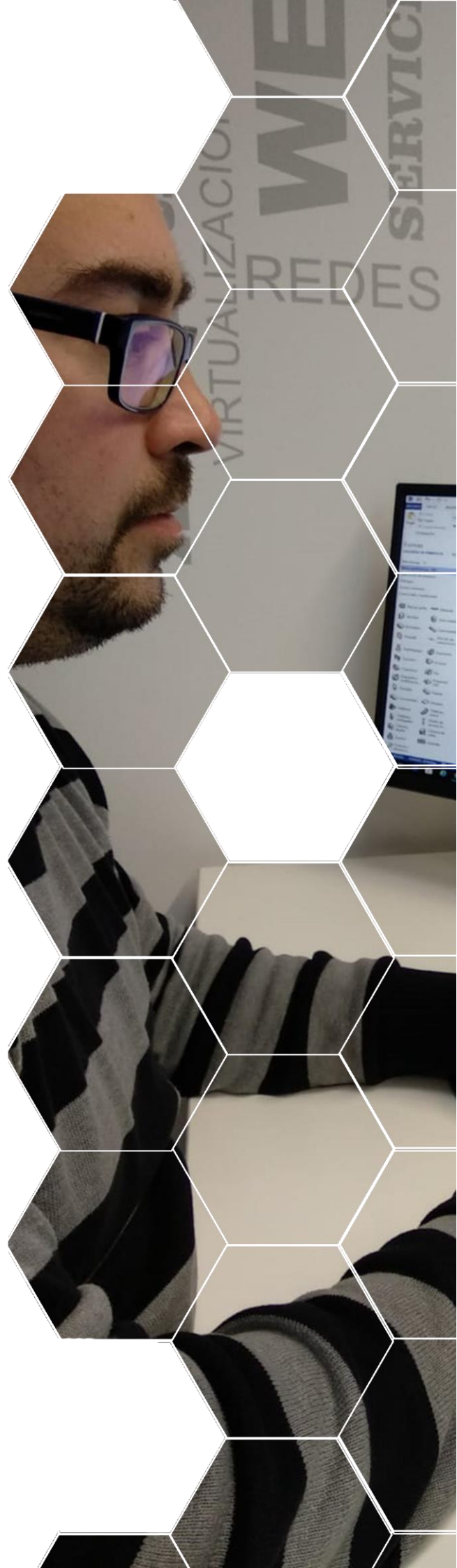
Posibilidad de realizar múltiples marcaciones simultáneas por agente disponible, en función del porcentaje de éxito de contacto de la campaña.

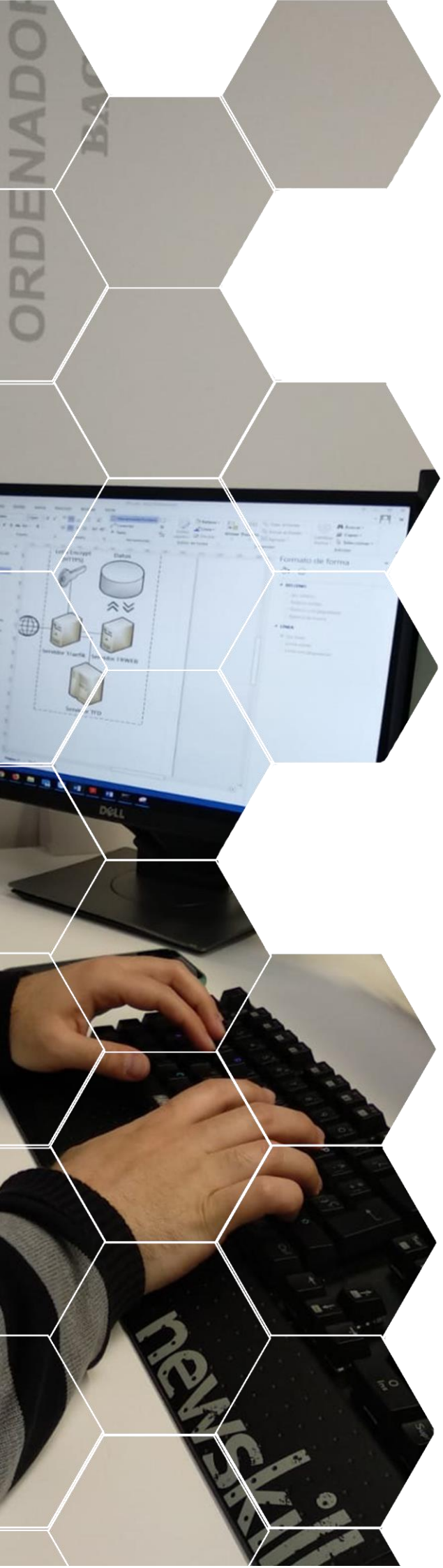
Control total de transferencias

Los supervisores determinan por campaña los destinos de transferencias autorizadas y permite realizar transferencias de llamada entre colas de campañas identificando a un agente en concreto como destinatario, ignorando al resto.

Routing automático de llamadas

Identifica el teléfono de la llamada entrante, y mediante una relación previamente configurada, redirige la llamada al agente pre asignado.





Control de presencia y producción

GUC permite controlar los tiempos de presencia y producción de los agentes. Gestiona las hojas de producción diarias y permite a los agentes visualizar sus totales y firmar su trabajo.

Disparadores Automáticos

Estos eventos, se pueden programar para hacer multitud de funciones diversas al finalizar una gestión, o durante esta.

Existen distintos tipos de disparadores automáticos:

Propagaciones

Las propagaciones se pueden configurar para cada campaña, y sirven para pasar registros de una campaña a otra, en función de cómo termine la gestión en la campaña origen.

Envío de Emails

Podemos configurar el envío de emails automáticos en base a unas plantillas previamente creadas e incluir adjuntos al instante en la misma campaña.

Envío de SMS

Al igual que con los emails, podemos configurar el envío de SMS automáticos en base a unas plantillas ya creadas.

Integraciones con Webservice

Envío de datos, relacionados con la gestión del contacto de esta campaña, que se pueden integrar en otros programas.

Módulos de GUC

En GUC tenemos varios módulos para **gestionar** toda la plataforma, elementos que nos permiten **supervisar** el trabajo, recoger datos estadísticos, atender clientes etcétera.



Supervisor

Módulo de los supervisores de la plataforma, les permite cambiar cualquier parámetro de funcionamiento de los servicios y campañas del contact-center, acceder al reporting de explotación, al mantenimiento de puestos y agentes, a la grabación de llamadas y a todas las características de configuración de la plataforma.



Agent Monitor

Herramienta de monitorización en tiempo real de toda la información referente al estado de los agentes, campañas y motor de marcación. Permite añadir/retirar agentes en caliente de una campaña, cambiar agentes de servicio, muestra los totales agrupados por servicio, el tiempo real de la actividad del marcador automático y estadísticas de colas de campañas.



Agent

Módulo que usan los agentes para trabajar en las **campañas**.

Al entrar se conectan a un **servicio** en el que estén asignados, y se le servirán registros de las campañas que tenga dicho servicio.



Developer

Este módulo, es en el que se crean, desarrollan y configuran los formularios de las campañas que usa GUC Agent.

Desde aquí podemos crear los accesos a base de datos y campos que necesitemos.



Queue Monitor

Herramienta de monitorización en tiempo real de toda la información referente al estado de las colas de campañas y motor de marcación. Este módulo nos muestra una tabla con sinfín de datos estadísticos de **campañas** y tiempos, y además, posee un formulario de configuración de preferencias de visualización.



Reporting

Este módulo es para crear, editar y consumir, todo tipo de **informes personalizados** que se nutren explotando la base de datos de nuestra plataforma.



Canales de Comunicación

GUC dispone de distintos canales de comunicación, que las campañas pueden usar para dar servicio a sus clientes, entre estos canales están: Mail, Gate, Chat, SMS, CallMeNow y CallMeBack.



GUC Mail

Este servicio se conecta a un buzón de correo, y los descarga en la Base de Datos de una campaña de GUC, convirtiéndolos en registros para su posterior gestión.



GUC Gate

Este otro servicio, es un canal de comunicación bidireccional con una Base de datos **MySQL** que permite comunicarse con otras aplicaciones para servir registros a una campaña de GUC.



GUC Chat

Este canal de comunicación abre una conversación con el cliente desde una web que lo solicita.



GUC SMS

Pasarela de envío/recepción de SMS.

Acceso mediante portal Web o bien de forma automatizada a través de GUC con la información de negocio que se precise.

Este canal nos permite enviar SMS a clientes, ya sea individualmente o de forma masiva. Para enviar circulares, o respuestas en función de una determinada campaña.



CallMeNow

Por último, en este canal, el cliente introduce su número de teléfono y abre una petición de llamada a una campaña de GUC, para ser atendido inmediatamente, o más tarde.



Licencias del Software



Contact Center Enterprise

Este paquete de servicios, es el paquete completo, ofrece todas las funcionalidades de GUC y todos sus canales, y se adapta por completo a cualquier tipo de contact-center.



Licencias Personalizadas

Estos paquetes permiten adaptarse a su negocio de forma más económica, ya que solo contratará aquello que más necesita.



Travel



Commerce

Los paquetes contienen solo los servicios, junto a las campañas y canales que usted requiere para trabajar en su sector.

De este modo, podemos ahorrar en servicios que no necesitamos. Y siempre tendremos la opción de adquirir aquellos que no tenemos contratados, para ajustarnos a los requisitos que se planteen en todo momento.

A parte de los paquetes existentes, también se pueden crear nuevos, basados en las necesidades económicas y de negocio de cada cliente.

Barcelona



promo-soft.eu

