

# BPO y Servicios

Call Center, Servicios Profesionales y Servicios de Campo

Conecte, Reinvente, Mejore...  
Sus Contact Centers  
Sus Canales Digitales  
Sus Equipos



# Mejore sus Procesos ...

## La innovación en procesos es lo primero

Las empresas de servicios no tienen elección, cuanto más innoven para el negocio, mejor podrán ser valorados sus servicios por sus clientes. Ningún servicio es mejor sin una mejor experiencia de comunicación.



## Integración digital multicanal

Cuando prestas servicios, no tienes tiempo, ni otras oportunidades para llegar a tiempo en el momento adecuado. Una completa integración del Frontend Digital con su Backend es un factor clave de negocio, y el teléfono no es el único canal...



## Libera tu gestión laboral

El trabajo en equipo detrás de tus servicios tiene que funcionar mejor conectado y con más capacidad de colaboración que antes. Piensa diferente, añade mejores conexiones de trabajo remoto que potencien tus procesos.



## Potenciando el personal de campo

Los equipos que no están siempre conectados sobre el terreno son menos eficientes. Añade conexión específica por vídeo en tiempo real para resolver cuestiones técnicas concretas reduciendo costes y desplazamientos para cualquier tipo de servicio que puedas imaginar.

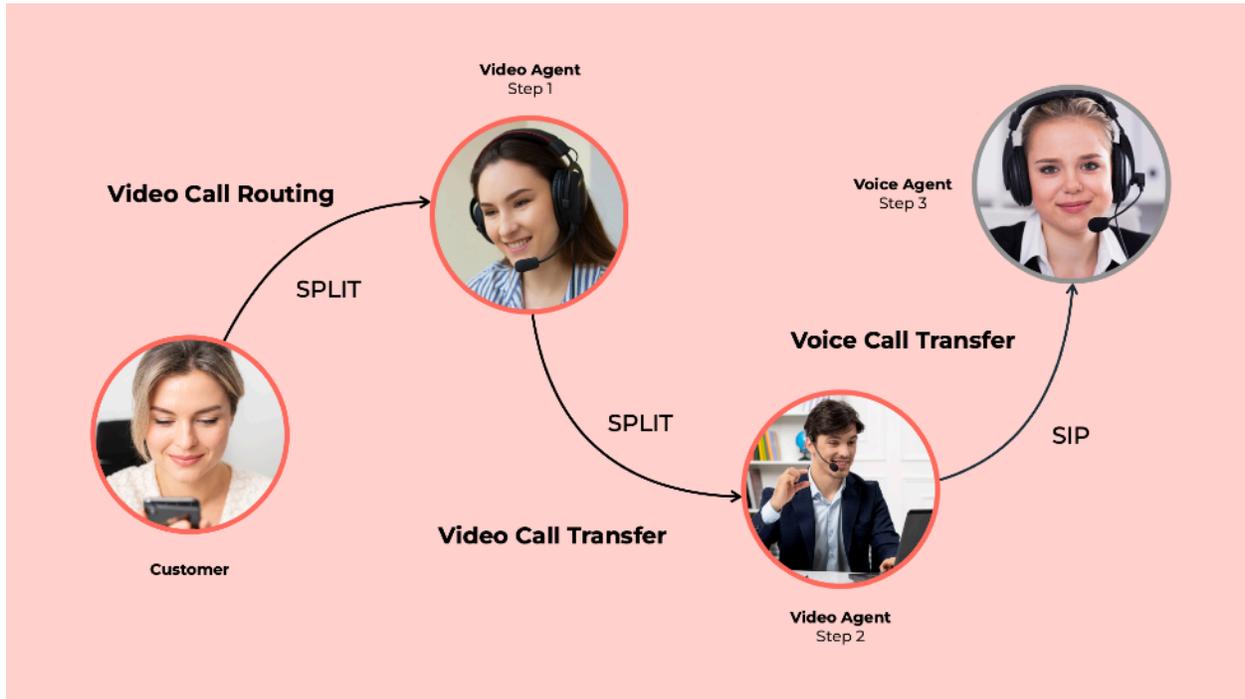


## Garantía de calidad bajo control

Comprender mejor los servicios es crear una mejor garantía de calidad en general. Una segunda línea de soporte debe ser capaz de controlar y gestionar mejor con la grabación de vídeo, metadatos y supervisión en tiempo real.



## Casos de Uso



### Oficina Virtual o Video CC - eContact Center de Última Generación

 Web ACD  Video RTC  Video REC / ARC

Las empresas de contact center y servicios profesionales pueden ofrecer una experiencia de atención al cliente mejorada a través de un centro de contacto virtual. Este servicio permite gestionar las interacciones o trámites complejos con los clientes de manera eficiente, combinando video, voz y datos en una única plataforma integrada. Los agentes pueden atender consultas, resolver problemas técnicos y realizar ventas de manera remota, mejorando la satisfacción del cliente evitando desplazamientos y reduciendo los costos operativos.

### Verificación de Identidad por Videollamada - Seguridad Reforzada

 Web ACD  Video RTC  Video REC / ARC

Las empresas de contact center y servicios profesionales pueden implementar un sistema de verificación de identidad seguro mediante videollamadas para procesos críticos como la activación de servicios, cambios de titular o gestiones sensibles. Este servicio permite validar la identidad del cliente de forma remota a través de video, captura de documentos y grabación de la sesión, cumpliendo con los requisitos regulatorios y de seguridad mientras se mejora la experiencia del usuario al evitar visitas presenciales.

## Llamada Web por Acceso Internet - Conectividad WebRTC / Voz IP

### Web Caller

Las empresas de contact center y servicios profesionales pueden ofrecer a sus clientes la posibilidad de realizar llamadas web directamente desde su navegador utilizando solo conexión de datos, sin necesidad de una línea telefónica tradicional. Este servicio permite a los usuarios hacer llamadas de alta calidad a través de la web del operador, mejorando la accesibilidad del servicio y reduciendo costos para los clientes, especialmente en situaciones de roaming o cuando se encuentran en el extranjero o no pueden realizar llamadas telefónicas con calidad.



## Integración de Voz y Videollamadas - Click-to..., Scan-to... SPLIT WhatsApp

### Video RTC Video REC / ARC

Las empresas de contact center y servicios profesionales pueden integrar servicios de voz y video con aplicaciones de mensajería populares como WhatsApp. Esta integración permite a los agentes alternar entre diferentes canales de comunicación durante una misma interacción, manteniendo el contexto y la continuidad de la conversación. Los clientes pueden iniciar una conversación por WhatsApp y escalar fácilmente a una llamada de voz o videollamada cuando sea necesario, mejorando la experiencia del usuario y la eficiencia en la resolución de consultas.

## Colaboración Web - Screen Sharing, File Sharing, CoBrowsing, Live Chat...

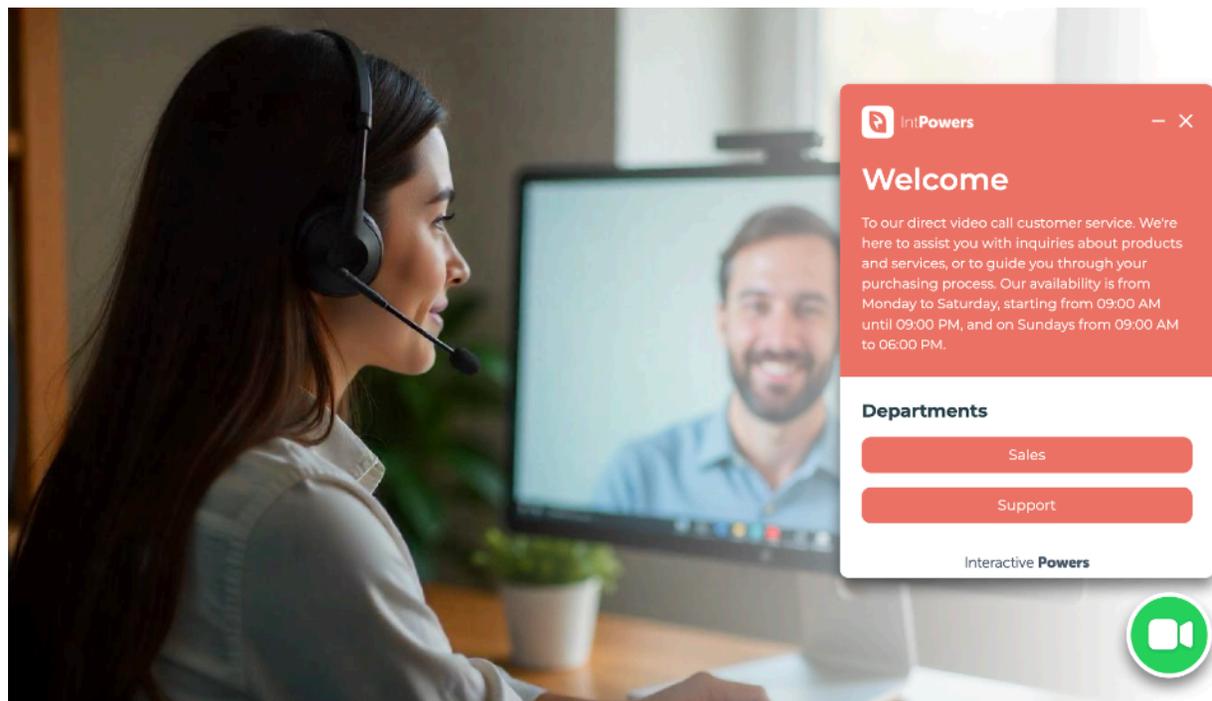
### Video RTC

Las empresas de contact center y servicios profesionales pueden implementar canales de video y herramientas de colaboración web para mejorar la interacción con sus clientes. Este servicio permite realizar videollamadas directamente desde el navegador, compartir pantalla, documentos y realizar anotaciones en tiempo real. Los agentes pueden guiar a los clientes visualmente en procesos complejos, como la configuración de dispositivos o la resolución de problemas técnicos en remoto, mejorando la eficiencia en la atención y reduciendo el tiempo de resolución técnica.

## Video Asistencia Profesional - Web Responsive y Video Reinventado

### Field Service Remote Viewer

Las empresas de contact center y servicios profesionales pueden ofrecer un servicio de asistencia técnica remota profesional mediante videollamadas para dar soporte a técnicos de campo y resolver incidencias complejas. Este servicio permite que expertos especializados guíen en tiempo real a los técnicos durante instalaciones, reparaciones o mantenimientos, compartiendo video en directo, realizando anotaciones sobre la imagen y enviando documentación técnica. Esto mejora la eficiencia operativa, reduce los desplazamientos innecesarios y aumenta la tasa de resolución en primera visita.



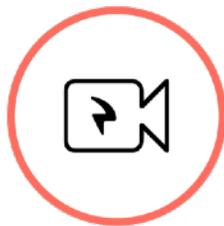
## Plataformas como Servicio

Todos los productos están disponibles mediante suscripción (CPaaS), pagando solo por lo que necesite en cada momento o caso de uso específico. Ofrecemos planes mensuales o anuales que se pueden combinar entre sí para proporcionar una amplia cobertura de procesos para operadores de telecomunicaciones o suministros.

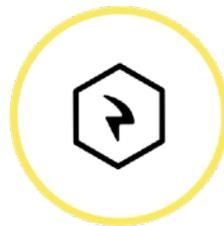
### Plataformas y Soluciones



Smart **IVR**



Video **RTC**



Web **ACD**



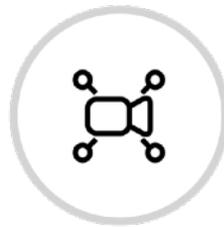
Video **REC**



Web Caller



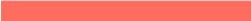
CoBrowsing



Field Service



Remote Viewer



# Servicios Profesionales

Todos nuestros proyectos incluyen un conjunto integral de servicios que garantizan una implementación exitosa. Esto incluye acompañamiento personalizado durante el proceso, soporte técnico permanente, mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas, y programas de formación completos para optimizar el uso de las soluciones.

## Servicios y Programas

- Consultoría
- Soporte Técnico
- Desarrollos / Custom / Integraciones
- Formación Técnica / Funcional

Durante la fase de preventa, nuestro equipo de expertos trabajará estrechamente con usted para analizar y determinar las opciones y complementos específicos que mejor se adapten a su proyecto. Podrá seleccionar entre una amplia gama de funcionalidades y servicios adicionales, personalizando la solución según los requerimientos técnicos, operativos y presupuestarios de su organización.

# Referencias - Blog Posts

Descubre artículos y publicaciones que abordan la comunicación digital, atención al cliente y soluciones tecnológicas para telecomunicaciones y utilities. Nuestros recursos cubren tendencias, mejores prácticas y casos de éxito en servicios de videollamada y comunicación omnicanal. Los artículos proporcionan análisis sobre mejora de servicios al cliente, optimización de operaciones y adaptación al mercado digital. Desde verificación de identidad hasta transformación digital, este contenido ayuda a las organizaciones a optimizar sus estrategias de comunicación.

## Verificación de Identidad por Videollamada

[Identity Verification by Video Calling](#)

## Videollamadas: Puerta de Entrada Digital para las Personas Senior

[Video Calls: The Digital Gateway for Seniors](#)

## La Paradoja de la Omnicanalidad

[The Omnichannel Paradox](#)

## Elevando el Canal de WhatsApp al Siguiente Nivel

[Taking Your WhatsApp Channel to the Next Level](#)

## ¿Por qué debería implementar servicios de videollamada?

[Why you should implement video calling services?](#)

## ¿Por qué muchas empresas no se atreven a implementar videollamadas?

[Why do many companies not implement video calling services?](#)

## ¿Qué es un e-Call Center?

[What is e-Call Center?](#)

## Video Kioscos: Integrando la Experiencia Phygital

[Video Kiosks: Integrating the Phygital Experience](#)

## Ampliar y potenciar los equipos de ventas

[Scaling & Empowering Sales Teams](#)