

# Sector Público

Servicios Federales, Regiones o Ayuntamientos

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



# Mejore sus Procesos ...

## Trabajo a distancia para empleados

Las administraciones públicas modernas están promoviendo nuevos procesos en los que el trabajo a distancia puede realizarse desde casa evitando los costes de oficinas o transporte que ya no se requieren para conectar cara a cara con los ciudadanos en tiempo real.



## Modernizar, ampliar y extender servicios

Los ciudadanos conocen las nuevas tecnologías, los dispositivos móviles y tienen acceso a Internet en la mayoría de las situaciones. Es muy importante para cualquier gobierno o administración local conectarse más rápido y mejor.



## Compromiso digital con los ciudadanos

La mayoría de las tareas existentes que se realizan con el ciudadano pueden ser asesoradas o atendidas sin complejidad sin el entorno de los edificios. Consigue más compromiso y mejores servicios de valor con comunicaciones digitales en todos los procesos.



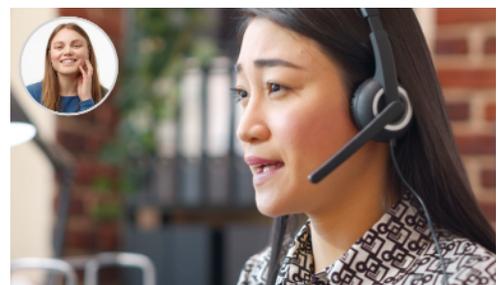
## Flexibilidad de las comunicaciones en la nube

Cualquier administración pública está siempre limitada por costes fijos, nuevos requisitos informáticos que no se programaron el año pasado o más dificultades. Piensa mejor sin limitaciones con todos los servicios Cloud para tus comunicaciones en tiempo real.

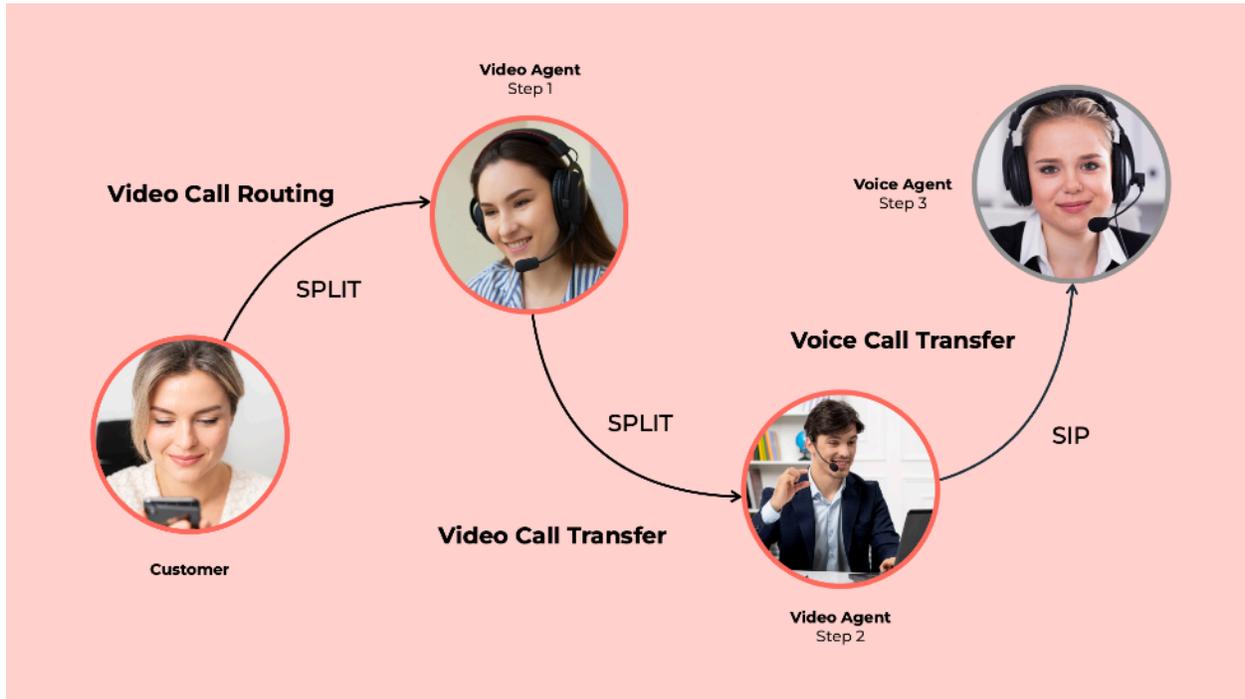


## Administración virtual capacitada

Se requieren nuevos procesos públicos, y la propia administración se hace más virtual, consiguiendo conexiones en tiempo real con las personas adecuadas en cuestión de segundos o minutos. Eso es lo que hay que hacer siempre.



## Casos de Uso



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

Web ACD Video RTC Video REC / ARC

Las empresas de servicios públicos 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 servicios públicos 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 servicios públicos 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 servicios públicos 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...

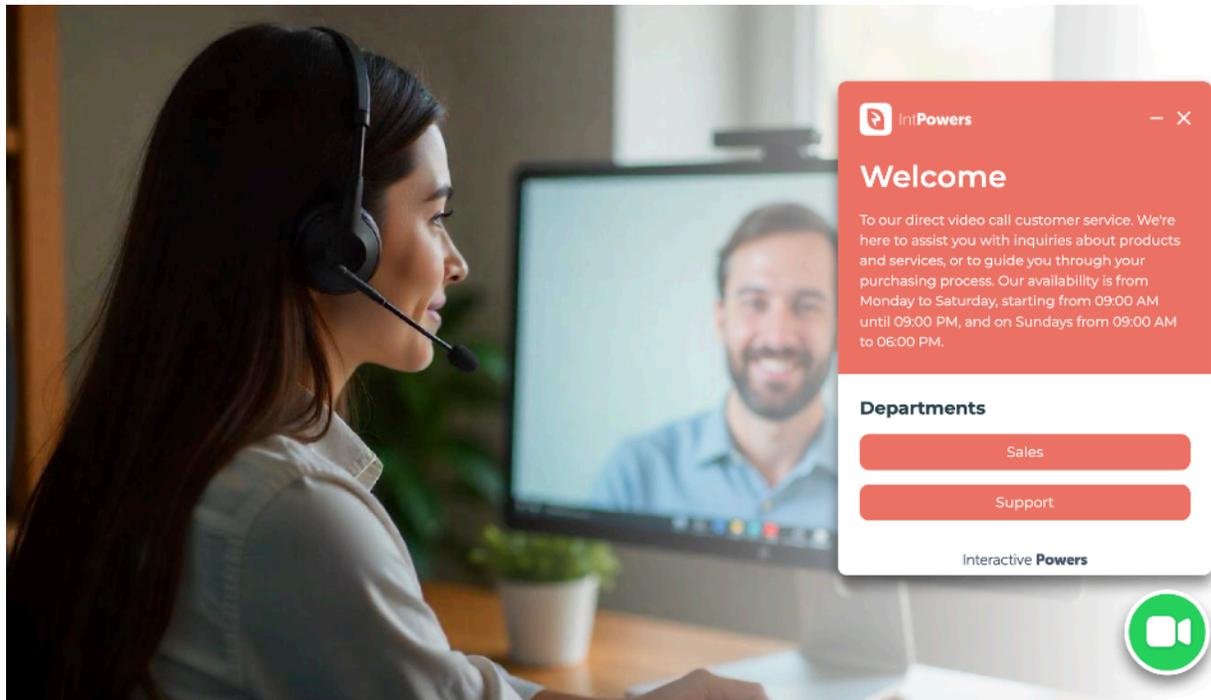
### Video RTC

Las empresas de servicios públicos 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

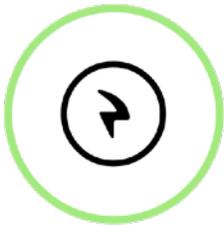
Las empresas de servicios públicos pueden ofrecer un servicio de asistencia técnica remota profesional mediante videollamadas para dar soporte a técnicos de campo y resolver incidencias complejas. Este servicio permite que expertos especializados guíen en tiempo real a los técnicos durante instalaciones, 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.



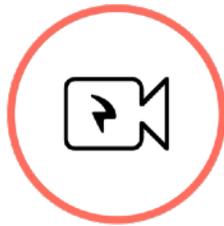
# Plataformas como Servicio

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.

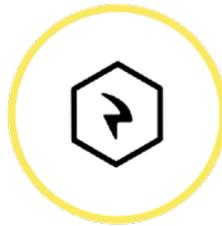
## Plataformas y Soluciones



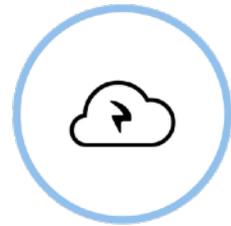
Smart **IVR**



Video **RTC**



Web **ACD**



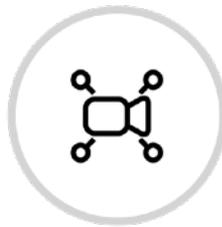
Video **REC**



Web Caller



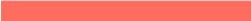
CoBrowsing



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 Siguiete 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](#)