

Solución integrada de gestión de telefonía



Principales características

- Enrutamiento inteligente
- Clasificación de llamadas
- Business Intelligence
- Operación y sustentación

Aplicaciones

- Soluciones de contact center en la nube
- Telefonía corporativa en la nube

Visión general

Manager One Cloud es una solución en la nube diseñada para añadir funcionalidad a su aplicación de telefonía sin necesidad de integraciones adicionales. La plataforma retiene la comunicación con todos sus operadores y puede realizar los tipos de enrutamiento más complejos entre su plataforma y el destino final, proporcionando un monitoreo y análisis de rendimiento de las operaciones.

La solución fue desarrollada para ambientes donde la centralización de toda la telefonía y la clasificación inteligente de las llamadas son esenciales y ataca los principales problemas de las operaciones activas y receptivas siendo compatible con cualquier solución SIP del mercado. Si su aplicación ya está en la nube sólo tiene que realizar el emparejamiento de su red en la nube con la red de la solución y podrá disfrutar de las características de Manager One Cloud. Si su solución no está en la nube, Manager One Cloud puede proporcionar toda la seguridad para la comunicación y el uso de sus funciones.

Además de las funciones disponibles en la solución, todo el aprovisionamiento, la configuración y el monitoreo son realizados por nuestro equipo. Si necesita redimensionar su operación, cambiar el equilibrio de una ruta o añadir un nuevo operador, sólo tiene que ponerse en contacto con nuestro equipo.

Funcionalidades principales

Enrutamiento inteligente de llamadas con alta capacidad de tratamiento de llamadas por segundo (CAPS), potentes integraciones con bases de datos y API, alto nivel de control y disponibilidad de la plataforma.

La flexibilidad del enrutamiento de Manager One Cloud, permite equilibrar las llamadas salientes a troncales SIP de diferentes operadores, o incluso a diferentes URAs en caso de llamadas entrantes. También es posible realizar de forma nativa consultas a servicios externos, permitiendo la integración a sistemas de números bloqueados o intentos de contacto con el cliente, así como la aplicación de reglas de horario de funcionamiento para las llamadas de una determinada región. Así, todas las operaciones tienen centralizadas y garantizadas todas las reglas para cumplir las normas de funcionamiento de acuerdo con la legislación.

Manager One Cloud proporciona un módulo de análisis estadístico del rendimiento y los costos en tiempo real de las llamadas. Insight! puede compararse con un sistema de Business Intelligence, pero centrado en la operación de telefonía. A través de diversos indicadores recogidos en tiempo real, y combinados con los distintos elementos del sistema, desde las campañas de operación, hasta las regiones geográficas de origen y destino de las llamadas, permite un diagnóstico y planificación precisos, y a través de alarmas activadas por disparadores personalizados, se pueden monitorizar las condiciones de operación o rendimiento.

La clasificación de llamadas también está disponible en Manager One Cloud y clasifica las llamadas productivas e improductivas en tiempo real y puede configurarse para descartar las llamadas improductivas antes de que se transfieran a los agentes.

En su tercera generación, la categorización de llamadas utiliza técnicas de inteligencia artificial, lo que sumado a los 15 años de experiencia de Khomp, hace que su actuación sea una referencia en el mercado. Ya sea por la reducción de la cantidad de llamadas improductivas en los agentes, o por la bajísima tasa de falsos positivos, o aún, por la rápida identificación y actuación inmediata evitando la facturación en llamadas no deseadas, el rendimiento es inmejorable.

Además de poder descartar las llamadas improductivas, también informa a la plataforma de marcación la clasificación y si hubo contacto con el cliente final o no, proporcionando información importante al marcador que actúa con las más complejas reglas de renitencia y planificación de la operación.

Khomp pone a disposición periódicamente una base de conocimientos actualizada, con los más nuevos estándares de audio encontrados en el mercado nacional e internacional, asegurando que la clasificación sea siempre con un alto índice de precisión y productividad. Para casos especiales, el cliente puede solicitar un análisis de su escenario y el equipo de Khomp realizará una capacitación especial en la IA del clasificador para adaptarse al entorno en cuestión.

Manager One Cloud es capaz de proporcionar la seguridad necesaria para una plataforma de telefonía en la nube. Tanto para la protección relativa a las conexiones con las operadoras, ya sea en redes abiertas o privadas, como para la protección del acceso de los agentes remotos.

Además de encargarse de la resolución de cualquier tipo de reglas de cruce de red, la solución se encarga de la implementación y gestiona toda la tecnología de los websockets seguros y las resoluciones de las reglas de cruce de red para contactar con los agentes remotos, lo que permite a la plataforma de marcación aprovechar este enfoque sin necesidad de integraciones adicionales.

Para un escenario de múltiples operadoras que trabajan con diferentes códecs de medios, además de garantizar un límite máximo de llamadas, Manager One Cloud está preparado para realizar la transcodificación necesaria para hacer compatibles a los interesados evitando el procesamiento extra en la plataforma de marcación.

Modelo de aplicación

