

Innovación para Contact Center

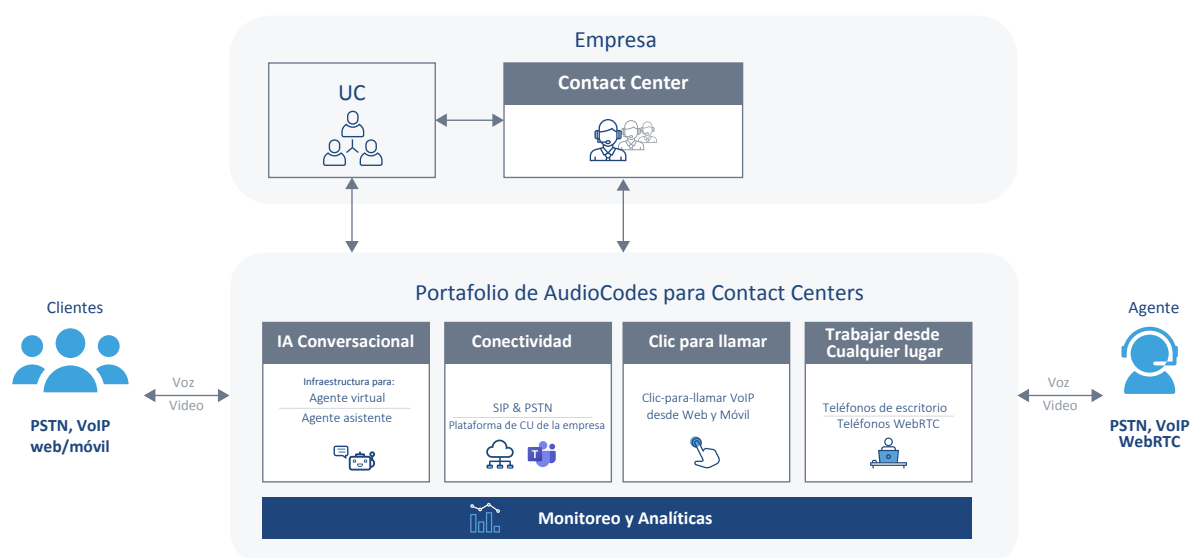
Soluciones para modernizar cualquier Contact Center

Las innovadoras soluciones de AudioCodes para Contact Centers traen los últimos avances en la tecnología de voz para ayudar a las organizaciones visionarias a modernizar sus Contact Centers, con mínimo esfuerzo e inversión. Estas soluciones, que ya están impulsando cientos de Contact Centers en todo el mundo, permiten que nuestros productos líderes estén ahora disponibles para todos los tipos de implementación, ya sea en las instalaciones del cliente o en la nube.

Las innovadoras soluciones de AudioCodes para Contact Centers incluyen:

- Uso de IA conversacional.
- Conectividad de llamadas con BYOC (Bring Your Own Carrier) y plataformas de comunicaciones unificadas.
- Posibilidad de trabajar desde cualquier lugar (WFA).
- Clic-para-llamar desde la web o aplicaciones móviles.

Los Contact Center modernos le permiten a los clientes y agentes conectarse desde cualquier lugar, compartir cualquier tipo de contenido, y aprovechar el poder de la IA para tener interacciones más rápidas, compartir ideas más valiosas, reducir significativamente los costos y, lo más importante, ofrecer una experiencia superior, tanto para clientes como para los equipos de servicio al cliente.



Innovación para Contact Centers como un servicio

[Live CX](#) de AudioCodes es un portafolio completo que consiste en todas las soluciones anteriormente mencionadas, con base en nuestras tecnologías probadas en campo y ofertado como un servicio gestionado. Live CX de AudioCodes les permite a los clientes con un Contact Center tercerizar el componente de TI y de tecnología a especialistas en voz sobre IP, para que puedan concentrarse en sus negocios y estrategias principales. Cuando se trata de Contact Centers, Live CX de AudioCodes les proporciona todo lo que necesitan – la plataforma de servicios gestionados, los servicios de soporte y los productos mismos – para lograr resultados óptimos.



USO DE IA CONVERSACIONAL

Los Contact Centers inteligentes (ICC) utilizan tecnologías modernas de IA para proporcionar una comunicación más natural y personalizada con los clientes a través de una interfaz hombre-máquina mejorada. Automatiza partes de conversaciones de voz e implementa varios casos de uso de voz, como agentes virtuales, asistencia de agentes e IVR conversacional. AudioCodes permite el uso de bots de voz basados en IA al ofrecer un centro de comunicación que crea un puente entre cualquier plataforma de desarrollo de voz, cualquier sistema de telefonía y cualquier servicio de voz cognitiva para permitir prácticamente cualquier caso de uso de bot de voz. La solución de AudioCodes facilita un enfoque con los mejores componentes, donde cada empresa puede elegir diferentes proveedores para diferentes partes del proceso de llamada.



CONECTIVIDAD DE LLAMADAS CON MICROSOFT TEAMS Y BYOC

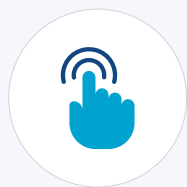
A medida que las comunicaciones IP se van adoptando en todo el mundo, se ha creado la necesidad de conectar las plataformas del Contact Center a los servicios de enlace troncal SIP y de interconectarse con los sistemas de comunicaciones internas, incluidas las plataformas de UC en la nube como Microsoft Teams y Zoom, PBX y soluciones de conferencias. Los Session Border Controller (SBC) de AudioCodes, líderes en el mercado actual, son los dispositivos que permiten la interconexión entre las implementaciones de diferentes proveedores de SIP estándar y además, aumentan la seguridad de la conectividad SIP.



TRABAJAR DESDE CUALQUIER LUGAR

AudioCodes apoya a los Contact Centers que quieren que sus agentes disfruten siempre de la mejor calidad de voz, ya sea que trabajen desde casa o desde cualquier otra ubicación remota. La tecnología WebRTC de AudioCodes ofrece una solución rentable y muy fácil de implementar para trabajar desde cualquier lugar, incluyendo:

- Un **softphone WebRTC** con todas las funciones integrado con la aplicación de escritorio del Contact Center, o un SDK para crear un softphone de desarrollo propio.
- Un gateway **WebRTC** altamente seguro y rico en funciones, completamente integrado con los SBC de AudioCodes, que ofrece una conectividad perfecta con la aplicación del Contact Center.
- Un **sistema de monitoreo centralizado** que proporciona estadísticas de calidad de voz por cada agente y capacidades de administración centralizadas.



CLIC-PARA-LLAMAR

Clic-para-llamar (Click-To-Call) es un método para iniciar una llamada de inmediato y en tiempo real desde un sitio web o una aplicación móvil a una empresa, simplemente haciendo clic en un botón o en un enlace. La solución de clic para llamar de AudioCodes, basada en WebRTC, establece la llamada a través de la red IP, donde el cliente continúa navegando en línea, y la llamada de voz se convierte en una parte integral de la experiencia. La implementación inteligente de VoIP con un clic para llamar a través de redes de datos también ofrece otras ventajas:

- Los metadatos web están disponibles para que los use el agente.
- Menor tiempo de respuesta como resultado del enrutamiento del agente de precalificación web y el IVR visual integrado.
- Sin cargos de proveedores de servicios gratuitos.
- Opciones de videollamadas y co-navegación.

Obtenga más información sobre nuestras soluciones para la innovación de su [Contact Center](#).

Sede Internacional
1 Hayarden Street,
Airport City
Lod 7019900, Israel
Tel: +972-3-976-4000
Fax: +972-3-976-4040

AudioCodes Inc.
200 Cottontail Lane,
Suite A101E,
Somerset, NJ 08873
Tel: +1-732-469-0880
Fax: +1-732-469-2298

Contáctenos: www.audiocodes.com/es/contact
Sitio web: www.audiocodes.com/es

©2022 AudioCodes Ltd. Todos los derechos reservados. AudioCodes, AC, HD VoIP, HD VoIP Sounds Better, IPmedia, Mediant, MediaPack, What's Inside Matters, OSN, SmartTAP, User Management Pack, VMAS, VolPerfect, VolPerfectHD, Your Gateway To VoIP, 3GX, VocaNom, AudioCodes One Voice, AudioCodes Meeting Insights, AudioCodes Room Experience y CloudBond son marcas comerciales o registradas de AudioCodes Limited. Todos los otros productos o marcas registradas son propiedad de sus respectivos dueños. Las especificaciones del producto están sujetas a cambios sin previo aviso.

04/22 V.2