

## Aheeva CCS Funcionalidades

### Especificaciones Generales

- Grabación de audio & pantalla de agente on-demand
- Monitoreo/Control de Audio y Pantalla de Agente
- Reporte detallado de actividades y performance de Agente , llamadas entrantes y llamadas de Campañas salientes
- Funciones Administrativas Web de la plataforma
- Supervisión y control remoto de la plataforma
- Diferentes niveles de accesos y privilegios customizables
- Marcador de Llamadas Salientes
- Agents API
- Manager API
- Dashboard customizable
- Estadísticas en tiempo real , accesible local o remotamente en cualquier instante
- Configuración de Troncales SIP
- Herramienta gráfica de creación de IVRs con fácil uso de “drag and drop”
- ACD Web Chat
- Email
- Social Media ( Twitter / Facebook / Messenger)
- SMS
- AWA Agent Web Application
- WebRTC incorporado en AWA

### Especificaciones Técnicas

- Arquitectura cliente servidor
- Servidores Linux ( CentOS 7)
- Redundancia/Alta Disponibilidad
- Canales de voz SIP
- Manejo y control centralizado
- Capacidad de Centro de Contacto Virtual
- Balanceo de Carga en múltiples Gateway
- Fácil configuración e implementación

### Llamadas Entrantes

- IVR características
  - Fácil remodelación de enrutamiento de llamadas
  - Enrutamiento basado en estadísticas
  - WebServices cliente SOAP / REST
  - TTS Amazon / Google / Azure
  - Datos en tiempo real
  - Crear condiciones llamada única / múltiple
  - Interacción de llamadas DTMF
  - Transferir llamadas entre IVR's
  - Exportación / importación de IVR desde la interfaz
- Distribución ACD
  - Distribución ACD por habilidades de agentes o agente más inactivo o agente menos ocupado
  - Múltiples mensajes en espera
  - Anuncios de cola periodicamente
  - Anuncios de tiempo de espera
  - Priorización de llamadas en la cola
  - Mostrar POPUP
  - Datos en tiempo real
  - Distribución no forzadas
  - o Salir de las opciones de cola
  - Correo de voz (Correo de voz para enviar por correo electrónico por demanda)
  - Cola Virtual (CallBack por demanda)

## Aheeva CCS Funcionalidades

### Llamadas Salientes

- Cuatro modos de marcación:
  - Predictivo
  - Vista previa
  - Progresivo
  - Blaster/Robot/Broadcast
- Operación de múltiples campañas y múltiples listas de llamadas
- Reglas y filtros de remarcado
- Asignación dinámica de listas de llamadas a campañas
- Call-back Personal y/o Campaña
- Lista de No Llamar, global y local
- Identificador (ANI) por campaña
- Horas de marcado por campaña
- API para iniciar / detener campañas
- API para cambiar el tiempo de marcación
- API para cambiar el modo de marcación de campaña
- API para agregar y bloquear números en la lista de llamadas
- Creador de POPUP

### Web Chat

- ICR características
  - Fácil remodelación del enrutamiento de chat
  - Elementos de enrutamiento de estadísticas
  - WebServices cliente SOAP / REST
  - Datos de rendimiento en tiempo real
  - Recuperar historial de la base de datos
  - Crear condiciones de ruta de chat único / múltiple
  - Exportación / importación de ICR de chat
- Distribución ACD
  - Distribución agente mas inactivo o agente menos ocupado
  - Múltiples niveles de mensajes en espera
  - Priorización de chats en la cola
  - Datos de rendimiento en tiempo real
  - Establecer el número de sesiones de chat simultáneas por agente
- Los agentes pueden transferir chat a otro agente o supervisor
- Sesión de chat en conferencia
- El supervisor puede monitorear en vivo, enviar mensajes y unirse a la sesión de chat
- Respuestas pregrabadas globales y respuestas para cada línea de negocios

### E-mail

- Crear múltiples cuentas de correo electrónico IMAP / SMTP
- Recibir correos electrónicos entrantes y colocarlos en cola
- Distribuir correos electrónicos a agentes basados en habilidades o grupo de agentes
- Enviar correo electrónico desde la aplicación web del agente
- Recibir / Enviar archivos en E-mail
- Generar plantillas de respuesta E-mail
- Recuperar correos electrónicos históricos desde la aplicación del agente
- Generar informes históricos de correo entrante y saliente

## Aheeva CCS Funcionalidades

### Facebook – Redes Sociales

- Crear perfiles sociales de Facebook
- Crear colas sociales de Facebook
- Crear Disposiciones para etiquetar la conversación social de Facebook
- Crear Facebook Webhook
- Informes de interacciones históricas de Facebook
- Configurar plantillas de respuesta de Facebook
- Integración de la comunicación de Facebook Messenger
- Retira las publicaciones de los clientes y responde a ellas

### Twitter – Redes Sociales

- Crear perfiles sociales de Twitter
- Crear colas sociales de Twitter
- Crear Disposiciones Twitter para etiquetar Conversaciones
- Cola de integración para responder a las menciones de Twitter
- Cola de integración para responder a la mensajería directa de Twitter
- Informes de interacciones históricas

### SMS / MMS

- Crear múltiples cuentas de SMS con proveedores REST API (ex. Twilio)
- Enviar SMS / MMS desde Aheeva Web Application
- Recibir SMS y distribuirlos a una Cola basados en DID
- Reporte Histórico de interacciones SMS

### Herramientas de grabación y control de calidad

- Grabación de llamada
- Grabación de pantalla
- Encriptación de grabaciones para mayor seguridad
- Cuentas ilimitadas de supervisor
- Formularios de evaluación posterior a la llamada
- Fácil recuperación masiva de grabaciones desde la interfaz web
- Opción para escuchar un canal de voz específico (cliente o agente)
- Monitorear Audio en vivo / Whisper / barge

### Reportes Históricos

- Reportes detallados de Telefonía
- Reportes detallados de Agentes y su Performance
- Customización Ilimitada de WallBoards
- Reportes detallados de las colas
- Reportes detallados de las Campañas de Salida

### Integración

- REST Manager API
  - Documentación detallada del API
  - Crear / Eliminar / Actualizar Usuarios / Agentes / Grupos / Campañas / IVR
- Middleware REST Agente API
  - Controlar todas las actividades de los Agentes remotamente