

AheevaCCS para Centros de Contactos

Las Empresas prefieren Aheeva porque cumplimos nuestros compromisos.



Aheeva ofrece a los Centros de Contacto productos y soluciones de calidad superior las cuales sobrepasan las expectativas de los clientes finales.

Nuestra fortaleza radica en nuestro capital humano, que innova y apunta nada menos que a la excelencia. Nuestro enfoque es desarrollar software de alta calidad, estar a la vanguardia de la competencia con la innovación y estar dispuestos a brindar una experiencia excepcional al cliente.

La misión de Aheeva es desarrollar un software para Centro de contactos que sea el catalizador para que las empresas aumenten los ingresos, reduzcan los costos y proporcionen una experiencia de comunicaciones fluida que brinde una satisfacción excepcional al cliente. Nuestros cuatro negocios principales: **Innovación es la base de nuestra solución, Invertir en investigación, Crear asociaciones con centros de conocimiento líderes, Crear equipos multifuncionales para ofrecer soluciones innovadoras que brinden calidad, soporte y valor excepcional.**

Una Solución Dinámica para Centros de Contacto de fácil customización el cual agrega valor a la Operación de su Centro de Contacto

Generar Ingresos es excelente, pero la clave real para la fortaleza continua y el crecimiento a largo plazo es una marca poderosa. Personalice nuestra interfaz para promocionar su marca a los ojos de sus clientes.

En el concurrido mercado actual, la capacidad de diferenciarse fácilmente de su competencia puede reducir drásticamente su deserción y aumentar la lealtad de sus clientes. Agregue su logotipo personalizado y utilice imágenes de fondo y colores que reflejen su marca con Aheeva Etiqueta Blanca.

Aheeva ofrece un conjunto completo de herramientas para Centro de Contacto en una interfaz fácil de usar en un ambiente 100% web, una rápida implementación hacen que su negocio se destaque de su competencia y genere ingresos en forma inmediata.



“AheevaCCS es una solución Todo-En-Uno que contiene todas las herramientas necesarias para administrar la operación del Centro de Contactos desde un solo punto.”

-Pierre Donaldson, Aheeva CEO.

AheevaCCS es una solución Todo-En-Uno que contiene todas las herramientas necesarias para administrar la operación del Centro de Contacto desde un solo punto. Esto puede generar una gran ventaja en la optimización de los recursos asignados al Centro de Contacto.

AheevaCCS integra múltiples canales de comunicación como Voz, SMS, Chat, Correo electrónico, Redes sociales (Twitter, Facebook) y WhatsApp, monitoreando continuamente todos los procesos de interacción entre Clientes y Agentes o las interacciones automáticas a nivel IVR. AheevaCCS proporciona el uso de canales múltiples sin costo adicional y es parte de nuestra filosofía de producto: ofrecer más servicios a bajo costo.



Empezar en Tiempo Récord

Con AheevaCCS el Centro de Contactos está listo para iniciar sus operaciones en tiempo récord, aproveche las siguientes opciones y concéntrese en su negocio principal para generar ingresos lo antes posible:

- Cree y modifique rápidamente flujos de llamada personalizados con nuestro generador visual de IVRs sin detener la operación en ningún momento.
- Monitoree la operación con precisión en tiempo real y analice de las estadísticas históricas todo desde una misma interface web.
- Configure y modifique las distintas colas en AheevaCCS la distribución interacciones de voz (con disponibilidad de “Virtual-On-Hold”), chat, social media y correo electrónico de manera rápida y eficiente en tiempo real.

El módulo de Llamadas Automáticas de AheevaCCS es una herramienta flexible que busca incrementar la productividad de los agentes en un 300%. Nuestro marcador predictivo utiliza un algoritmo avanzado con numerosos parámetros de control que se ajustan constantemente para predecir y maximizar los contactos a clientes y el tiempo de conversación de los agentes. Además AheevaCCS le brinda cobertura de acuerdo a la Ley de Protección al Consumidor Telefónico (TCPA) mediante el uso de parámetros integrados que limitan la marcación automática.

Multicanal en una simple interfaz gráfica

Adoptando una solución multicanal que sirve como un repositorio unificado y centralizado para todas las comunicaciones, creando una única fuente de datos que beneficia a todos.

Aplicaciones web para agentes y supervisores

Una interfaz web amigable compatible con los navegadores más populares y de acceso desde múltiples sistemas operativos. Permite realizar cambios sobre la marcha a Agentes, Habilidades, IVR, Campañas de salida, Colas y perfiles utilizando la herramienta de administrador web.

Conectividad de Audio desde múltiples dispositivos

Utilice WebRTC, SIP Soft-phone, SIP Hard-phone, números de teléfono PSTN o vuelva a encender sus viejos teléfonos PBX con AheevaCCS.

Adaptarse a los nuevos desarrollos en su operación del centro de contacto

Agregue canales de redes sociales a su operación como Facebook, Twitter y WhatsApp sin la necesidad de inversiones adicionales.

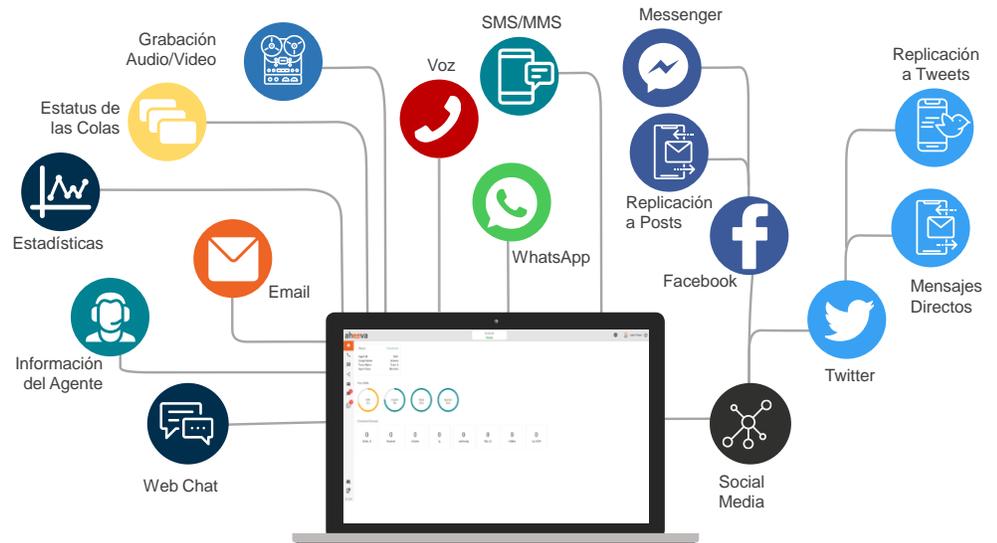
Implementación rápida con recursos mínimos

AheevaCCS puede instalarse en un servidor físico o virtual, en su propia infraestructura o en la nube. Nuestros socios certificados siempre están disponibles en su región a ayudarlo a elegir la mejor opción para su Centro de Contactos.

Características Destacables

MultiCanal en una simple interfaz gráfica — Adoptando una solución multicanal que sirve como un repositorio unificado y centralizado para todas las comunicaciones, creando una única fuente de datos para toda la empresa o Centro de Contactos.

Aplicaciones web para agentes y supervisores — Una interfaz web moderna y compatible con los navegadores más populares del mercado tanto para agentes como supervisores y administradores.



Conectividad de Audio desde múltiples dispositivos — vía WebRTC, Soft-phone y Hard-phone SIP, números de teléfono de la Red de Telefonía o extensiones de una PBX.

Enrutamiento basado en habilidades — proporciona a los administradores del Centro de Contacto la capacidad de configurar enrutamiento de interacciones en las colas al agente más calificado en estado disponible para manejar cada llamada, web-chat, correo electrónico, SMS o mensajes de redes sociales (Twitter, Facebook, WhatsApp).

Informes Históricos — permite la personalización de sus propios informes o elegir entre más de 20 informes predefinidos que ayudan a monitorear la operación de su centro de contacto y garantizar que consta de suficientes actividades para cumplir con los acuerdos de nivel de servicio actuales y futuros.

Integración API — mejore la interacción entre su CRM y la operación de su Centro de Contacto con integraciones tales como **Clic para marcar - Clic para enviar por correo electrónico - Clic para enviar SMS - Clic para Chat en WhatsApp** disponible directamente desde la página web de CRM usando la Aheeva Extensión para Chrome y Firefox .

Respuesta de voz interactiva (IVR-URA) — ofrece un amplio conjunto de funcionalidades automáticas para recuperar datos de cualquier base de datos o servicios web, texto a voz dinámico (TTS) o usar el reconocimiento automático de voz (ASR), todo para aumentar la satisfacción del cliente y claramente disminuir la carga de trabajo de los agentes.

Video Wall and Dashboard — brinda información en tiempo real a los supervisores del Centro de Contactos para permitir una comprensión profunda de la operación de un vistazo y un ajuste rápido cuando sea necesario para respetar los acuerdos de nivel de servicio (es decir, ampliar las habilidades de los agentes para manejar llamadas en una cola con un largo tiempo de espera)



AheevaCCS es una solución de software extraordinariamente versátil e innovadora para Centros de Contactos lista para operar una solución de canales múltiples y omnidireccionales. Ofrecemos herramientas especializadas listas para integrar con ChatBots, Text-To-Speech TTS, reconocimiento de voz automatizado ASR y Big Data con: Azure, Google Web Services, Amazon Web Services y Watson Services.

Monitoreo En Línea — los supervisores pueden hacer un seguimiento en tiempo real de las actividades del agente mediante el monitoreo remoto de la pantalla, escuchando la llamada de audio o permitiéndoles susurrar o tomar control de la llamada.

Infraestructura — garantiza que su infraestructura de TI esté siempre optimizada para permitir servicios estables y de alta disponibilidad que exigen las organizaciones.

Aplicaciones — admite implementaciones en la nube y en redes locales, lo que garantiza que las aplicaciones estén siempre optimizadas para la mejor experiencia de usuario.

Gestiones de API End-Point — los API End-Point de cliente y servidor se administran como un estado a nivel de Operación, lo que garantiza la seguridad y la estabilidad al tiempo que maximiza el tiempo de actividad y la productividad de los empleados..

Control de Servicios — proporciona herramientas de administración avanzadas a los clientes que desean llevar su Administración de servicios de TI a un nivel superior.

Y Mucho Más — visitando www.aheeva.com/?lang=es

Descripción de la Plataforma

Condiciones	AheevaCCS Small CCS	AheevaCCS Medium CCS	AheevaCCS Large CCS
Max. Agentes Activos	120	400	1000
Max. Supervisores Activos	24	80	200
Hardware Físico o Virtual	1 Servidos: 16 GB RAM 8 Cores-64T HD en Demanda	4 Servidores: 32 GB RAM 32 Cores-64T HD en Demanda	8 Servidores: 32 GB RAM 32 Cores-64T HD en Demanda
SIP Proxy	Kamailio 4.4.1		
SIP Gateway/Media	Asterisk 16		
Sistema Operativo	Linux CentOS 7 - RedHat 7		
Base de Datos Híbrida	MySQL – MariaDB / Mongo DB / Redis		

Acerca de Aheeva

Aheeva es una compañía de software canadiense especializada en brindar soluciones para Centros de Contactos. Ofrecemos un software de comunicación empresarial eficiente y rentable que favorece la escalabilidad, la facilidad de uso y la flexibilidad. Con veinte años de desarrollo constante, Aheeva ofrece a sus clientes una plataforma Omni-canal madura en un formato **Todo-En-Uno** con un amplio conjunto de características que compiten en calidad con proveedores de soluciones líderes a nivel mundial.

