

# Omni-canal Contact Center, iPECS CCX

Los centros de contacto ahora son omnicanal, respondiendo de forma rápida y profesional a sus clientes a través de una amplia gama de canales de interacción. Sus clientes desean que usted responda de manera inmediata y precisa, de la manera que elijan, y esperan que usted ya tenga sus detalles a la mano.



## Solución Centro de Contacto omnicanal

iPECS CCX va mucho más allá de los sistemas de ACD tradicionales, proporcionándole una gran variedad de canales de comunicación, como voz; SMS; correo electrónico; fax; chat web; web-call-back; Call-back-in-queue y conexiones de redes sociales, lo que significa que puede conectarse en cualquier nivel.

## iPECS CCX para todos los tamaños y tipos de negocios

iPECS CCX es para todos los tipos de negocios. Ya sea una empresa pequeña, mediana o grande, que esté en una oficina o en varias ubicaciones geográficas o que esté utilizando trabajadores remotos, ahora puede ofrecer los requisitos clave para una experiencia de cliente moderna y exitosa.

## Transformación de negocios instantánea

Intégrese con su CRM actual y las aplicaciones con la solución de centro de contacto. Utilice Click-to-dial desde Outlook, CRM, base de datos o en cualquier lugar de Windows. Recibe automáticamente la pantalla emergente de llamadas entrantes con los detalles de la persona que llama. Establezca la disponibilidad e identifique fácilmente el estado de otros usuarios y asegúrese de que las llamadas se dirijan a la mejor persona para el trabajo. Supervise y analice el rendimiento de su equipo con el tablero de datos. Transforme su negocio al instante con iPECS CCX simplificando su infraestructura de negocios y mejorando su experiencia de cliente.

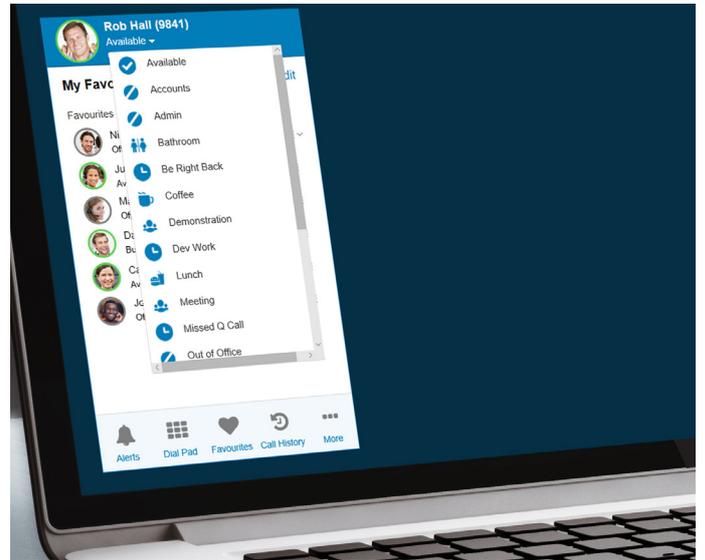


Facilite a sus clientes la comunicación que deseen, dondequiera que estén.

## Indicación del estado de presencia

iPECS CCX tiene la característica modular iPECS CCX Desk integrada como default que permite que su PC tenga una experiencia perfecta al contratar a su cliente con un servicio de soporte completo. Con el escritorio iPECS CCX, los usuarios pueden actualizar rápida y fácilmente su estado a cualquiera de las opciones predefinidas por el administrador.

Muestra el estado de otros usuarios y cuánto tiempo han estado ausentes. Si un usuario desea comunicarse con otro usuario que actualmente no está disponible, puede enviarles un mensaje o incluso configurar una alerta para identificar cuándo ese usuario estará disponible.

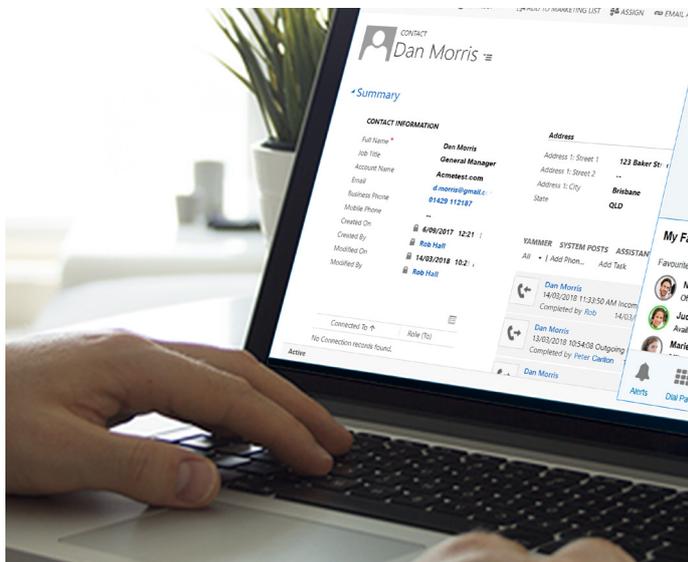


## Detalle del contacto integración DB

iPECS CCX Desk permite a los agentes acceder a los detalles de la persona que llama de inmediato, lo que les permite responder con un bienvenida más cálida y profesional.

Al integrarse en su Customer Relationship Manager (CRM) o base de datos, las llamadas se combinan automáticamente con los contactos en su sistema y la información de los clientes se presenta en una pantalla emergente en el escritorio de los agentes.

Cuando se usa junto con Outlook, CRM o una base de datos, las llamadas anteriores se registran y se puede acceder fácilmente a todo el historial del cliente (incluidas las llamadas grabadas cuando corresponda) con solo hacer clic en un botón.



## Gestion de llamadas

Las llamadas pueden ser contestadas, puestas en espera y transferidas con el clic de un botón. Los agentes pueden seleccionar entre un rango de opciones de transferencia; pueden enviar mensajes de texto o colegas de mensajes instantáneos o hacer que iPECS CCX Desk les avise una vez que un usuario ocupado esté disponible.

Este sistema intuitivo y flexible garantiza una plataforma eficiente y rentable para su organización, al tiempo que proporciona la experiencia del cliente de la más alta calidad.



## Informes de inteligencia de negocios

iPECS CCX tiene la característica modular iPECS CCX Report Plus integrada de manera predeterminada que tiene una interfaz web para el monitoreo y análisis en tiempo real de los usuarios.

La solución ofrece potentes herramientas de informes para el rendimiento del sistema, los niveles y grados de servicio y la evaluación del equipo. Porque “lo que se mide, se maneja”.

Los informes se pueden configurar para que se envíen por correo electrónico automáticamente según sus propios horarios y se envíen directamente, o ejecute informes ad hoc y cree sus propios folletos para un análisis profundo de su negocio y el rendimiento del equipo.



## Medir sus parámetros de negocio

Medir la eficiencia del personal para mejorar la productividad y el servicio al cliente. El seguimiento de los códigos de cuenta para la facturación de proyectos y artículos le brindará información sobre cómo administrar su negocio.

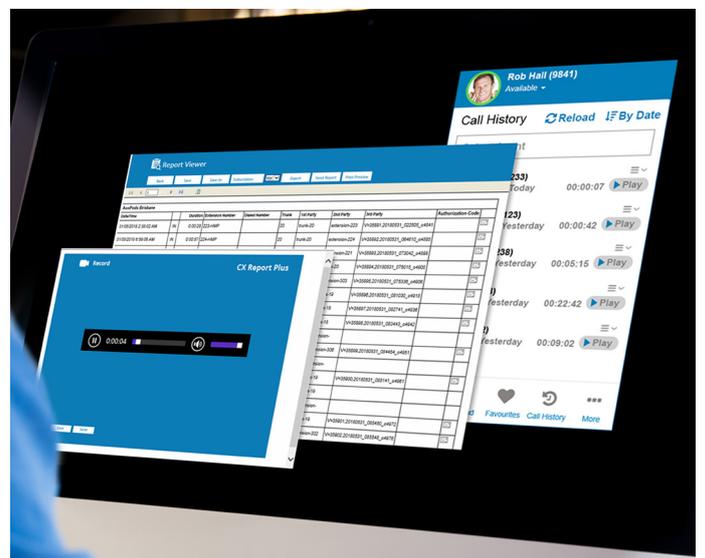
Con la programación automática de informes puede administrar flujos de trabajo cuando imprime, envía por correo electrónico o exporta a archivos (CSV, PDF, Excel). Además, el soporte multiusuario y multisitio le brindará una experiencia de monitoreo perfecta.



## Herramienta de monitorización del supervisor de gran alcance

Debido a la arquitectura basada en web flexible, los supervisores pueden iniciar sesión y monitorear a sus equipos desde cualquier lugar utilizando las potentes herramientas integradas en iPECS CCX Desk con iPECS CCX Report Plus, todo incluido en iPECS CCX como valor predeterminado.

Los supervisores pueden ver un registro de todas las llamadas realizadas o recibidas por cada agente y, cuando se utilizan junto con iPECS CCX Record, las llamadas individuales se pueden reproducir con el clic de un botón. Incluyendo iPECS CCX Record, hay muchas características modulares que pueden integrarse adicionalmente a la solución.



# Conjunto modular de aplicaciones de experiencia del cliente adaptadas a su negocio.

La tecnología iPECS CCX es una gama modular de aplicaciones para la experiencia del cliente que le permite elegir lo que más le convenga. Estos pueden entregarse individualmente o integrarse para una solución empresarial completa



## CCX Call

iPECS CCX Call es la evolución del centro de contacto saliente con un verdadero alcance omnicanal. Un entorno mixto que significa que su equipo se conecta con más personas y crea más oportunidades.



## CCX Coach

Desarrolle habilidades, confianza y mejore el rendimiento de su equipo. iPECS CCX Coach cuenta con herramientas de gestión de capacitación y evaluación de agentes que incluyen cuestionarios, una biblioteca de aprendizaje en línea, informes y evaluación de agentes.



## CCX PICM

Protege y muestra selectivamente tu información personal. iPECS CCX PICM proporciona seguridad para proteger la información personal.



## CCX IVR

Permita que sus clientes ahorren recursos humanos para tareas complejas y más personales. iPECS CCX IVR es un potente motor interactivo de respuesta de voz y un módulo de administración que ofrece características sofisticadas y una herramienta de diseño de IVR altamente configurable.



## CCX SMS

Asegúrese de que los mensajes SMS entrantes lleguen a la persona correcta mediante la funcionalidad de enrutamiento basada en habilidades de iPECS CCX SMS. Envíe fácilmente SMS directamente desde su PC o llegue a todos sus clientes con la comercialización de SMS directamente desde su base de datos o CRM.



## CCX Chat

iPECS CCX Chat permite obtener ventas instantáneas al permitir que los visitantes inicien un chat web directamente desde su sitio web. Chat se está convirtiendo rápidamente en el canal de elección para el servicio al cliente y es el complemento perfecto para nuestra solución de centro de contacto omnicanal iPECS CCX.



## CCX Social

Conéctate con tus clientes a través de las redes sociales. iPECS CCX Social ofrece una poderosa gestión de colas, herramientas de distribución y enrutamiento basado en habilidades para garantizar que las consultas de redes sociales se dirijan a la mejor persona para el trabajo.



## CCX Survey

Cree sus propias encuestas con iPECS CCX Survey para medir el servicio al cliente y traducir los comentarios en un crecimiento rentable.



## CCX Record

Agregue iPECS CCX Grabe el registro de llamadas y los informes con el cumplimiento de PCI DSS.

Esencial para cualquier organización, la grabación de llamadas proporciona información indiscutible sobre las llamadas, lo que resulta en una resolución de disputas más rápida.

iPECS CCX Record también le permite monitorear y mejorar su servicio al cliente a través de la escucha, la capacitación y el cumplimiento de los requisitos de los organismos reguladores.

- Asegurar el cumplimiento de los organismos reguladores.
- Demostrar adherencia a los requisitos comerciales de sus clientes.
- Mejore la capacidad del personal a través de la escucha de PICM y la revisión del rendimiento.
- Mejorar la prestación de servicios a través de un registro preciso de los hechos.
- Resuelva "quién dijo qué" disputa rápidamente y sin concesión.
- Identificar habilidades de alto rendimiento para ayudar a colegas menos exitosos.

### Requisito mínimo de PC:

- Procesador: CPU Intel Xeon / Pentium 2 GHz o superior
- Memoria: 2 GB o superior
- Hard Disk: 80 GB Mínimo (instalacion)
- OS: Windows 7 o Windows Server 2012
- Pantalla: XGA 1024 x 768

El contenido de este documento está sujeto a revisión sin previo aviso debido al progreso continuo en la metodología, el diseño y la fabricación. Ericsson-LG Enterprise no será responsable por cualquier error o daño de cualquier tipo que resulte del uso de este documento.

© Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd. 2019 Version 1.0

Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd.  
(8503) 189, Gasan digital 1-ro, Geumcheon-gu, Seoul, South Korea  
www.ericssonlg-enterprise.com | www.iPECS.com

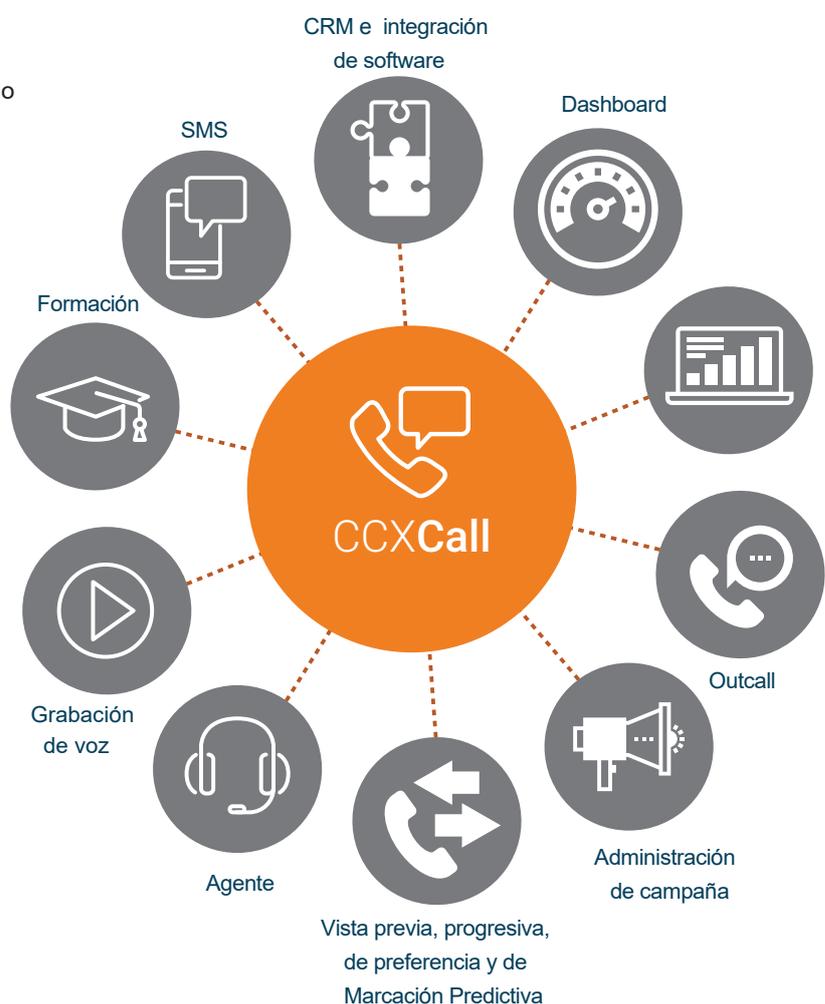
iPECS is an Ericsson-LG Brand



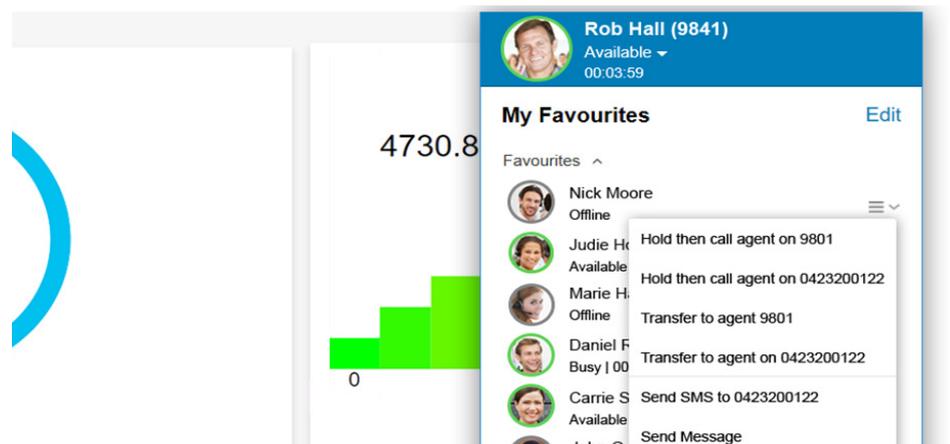
# Solución de llamadas salientes multimedia, iPECS CCX Call

iPECS CCX Call es la solución saliente de Tele-Marketing & Call Center que revoluciona la forma de hacer negocios. Su innovador software combina su teléfono y tecnología de la información para ofrecer los mejores resultados de sus campañas de telemarketing.

- Solución IP Contact Center totalmente mezclado
- Modos de vista previa, Progresivo, preventivo, Predictivo, Adaptativo y de llamada externa
- Cargar datos de campaña desde ODBC o informes directamente desde CRM
- Campañas ilimitadas
- Agentes ilimitados por equipo
- SMS y web de devolución de llamada
- Codigos de terminacion
- Reintento automático y programado
- Fecha vencimiento y programación de campaña.
- Integración de CRM incorporada para la recuperación de listas
- Informes históricos y panel de control



La combinación del contacto proactivo con múltiples medios ayuda al agente a potenciar y brinda una experiencia excepcional al cliente.





## MODOS DE MARCACION SALIENTE

### Modo de vista previa

En el modo de vista previa, el sistema mostrará los siguientes detalles de destino seleccionados, lo que permitirá al agente ver los detalles pertinentes. iPECS CCX Call luego marca el número cuando el agente hace clic en "listo". Cuando termine, el agente puede completar cualquier detalle de recapitulación y luego hacer clic en "listo" para la próxima pantalla emergente de destino y "listo" para marcar el número, el ciclo se repite. En este modo, el agente controla el ritmo de cada próxima llamada.

### Modo progresivo

En el modo Progresivo, el administrador del centro de llamadas ingresa un tiempo de finalización que le permite al agente completar los detalles después de la llamada; luego, el siguiente objetivo aparece en el agente y se marca el número. Cuando se completa la llamada, el agente tiene el tiempo establecido para completar los detalles antes de que aparezca el siguiente objetivo y se marque el número. En este modo, el administrador está imponiendo un ritmo entre cada llamada.

### Modo Preferente

Si no tiene suficientes agentes y / o volúmenes de llamadas de nivel razonablemente alto, entonces un marcador preventivo puede ser más adecuado. El modo de marcación preventiva iPECS CCX Call marca automáticamente los números de campaña cuando los agentes están disponibles y determina si se trata de una conexión "positiva" (respondida por una persona) o "unpositive" (un contestador automático, fax o módem).

### Modo predictivo

El objetivo del marcador predictivo es garantizar que una llamada esté lista con un contacto al que el agente esté disponible. A diferencia de preventivo, que espera para marcar cuando los agentes están disponibles, el marcador predictivo está calculando cuándo comenzar a marcar para el próximo contacto en función de la predicción de cuándo estará disponible el próximo agente y el tiempo y el número de llamadas que puede tomar obtener ese próximo contacto. El marcador predictivo maximiza el uso de los agentes y la lista de contactos.

El marcador predictivo utiliza un algoritmo muy especializado y complejo al medir y ajustar automáticamente su proceso para que sea el más eficiente, incluidas las siguientes consideraciones:

- Tiempo promedio de llamada.
- Tasa de éxito.
- Máxima tasa de llamadas perdidas.
- El exceso de marcar el ritmo.
- Cuenta de agente disponible.
- Tiempo promedio de manejo de llamadas.
- Tasa de conexión



# GESTIÓN POTENTE DE CAMPAÑAS

## Integrar con CRM o base de datos

iPECS CCX Call puede comunicarse con su base de datos de clientes o con el sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM), incluidos Microsoft Dynamics, Salesforce, SalesLogix, GoldMine, Maximizer, ACT! y muchos más.

## Administración de campaña

Utilice su CRM u hoja de cálculo para crear listas segmentadas, que luego pueden importarse en una campaña de llamada CCECS de iPECS. Las campañas ofrecen un sistema flexible que puede configurarse a sus requisitos, asignarse a equipos específicos y programarse para llamar en los momentos más indicados.

## Establecer fechas de caducidad para listas

En general, solo se puede confiar en las listas limpiadas durante 30 días, por lo que CCX Call le permite asignar fechas de vencimiento en sus listas importadas para garantizar el cumplimiento.

## El análisis post campaña

Exportar datos de campañas post de CCX Call y analizar los resultados es una excelente manera de volver a segmentar y crear nuevas campañas, maximizando su eficiencia y efectividad.

## Reprogramación

Elija reprogramar automáticamente todas las llamadas no conectadas, o haga que los agentes reprogramen manualmente a través de un calendario incorporado.

## Reasignando

Si un agente no está disponible inesperadamente, CCX Call puede reasignar las llamadas del agente faltante de acuerdo con sus preferencias.



# Conjunto modular de aplicaciones de experiencia del cliente adaptadas a su negocio.

La tecnología iPECS CCX es una gama modular de aplicaciones para la experiencia del cliente que le permite elegir lo que más le convenga. Estos se pueden entregar individualmente o integrados para una solución empresarial completa.



## CCX IVR

Permita que sus clientes ahorren recursos humanos para tareas complejas y más personales. iPECS CCX IVR es un potente motor interactivo de respuesta de voz y un módulo de administración que ofrece características sofisticadas y una herramienta de diseño de IVR altamente configurable.



## CCX Encuesta

Cree sus propias encuestas con iPECS CCX Survey para medir el servicio al cliente y traducir los comentarios en un crecimiento rentable.



## CCX Call

iPECS CCX Call es la evolución del centro de contacto saliente con un verdadero alcance omnicanal. Un entorno mixto que significa que su equipo se conecta con más personas y crea más oportunidades.



## CCX SMS

Asegúrese de que los mensajes SMS entrantes lleguen a la persona correcta mediante la funcionalidad de enrutamiento basada en habilidades de iPECS CCX SMS. Envíe fácilmente SMS directamente desde su PC o llegue a todos sus clientes con la comercialización de SMS directamente desde su base de datos o CRM.



## CCX Grabar

Agregue iPECS CCX Grabe el registro de llamadas y los informes con el cumplimiento de PCI DSS.

Esencial para cualquier organización, la grabación de llamadas proporciona información indiscutible sobre las llamadas, lo que resulta en una resolución de disputas más rápida.



## CCX Coach

Desarrolle habilidades, confianza y mejore el rendimiento de su equipo. iPECS CCX Coach cuenta con herramientas de gestión de capacitación y evaluación de agentes que incluyen cuestionarios, una biblioteca de aprendizaje en línea, informes y evaluación de agentes.



## CCX Chat

iPECS CCX Chat permite obtener ventas instantáneas al permitir que los visitantes inicien un chat web directamente desde su sitio web. Chat se está convirtiendo rápidamente en el canal de elección para el servicio al cliente y es el complemento perfecto para nuestra solución de centro de contacto omnicanal iPECS CCX.

iPECS CCX Record también le permite monitorear y mejorar su servicio al cliente a través de la escucha, la capacitación y el cumplimiento de los requisitos de los organismos reguladores.

- Asegurar el cumplimiento de los organismos reguladores.
- Demostrar adherencia a los requisitos comerciales de sus clientes.
- Mejore la capacidad de personal a través de la escucha de PICM y la revisión del rendimiento.
- Mejorar la prestación de servicios a través de un registro preciso de los hechos.
- Resuelva "quién dijo qué" disputa rápidamente y sin concesión.
- Identificar habilidades de alto rendimiento para ayudar a colegas menos exitosos.



## CCX PICM

Protege y muestra selectivamente tu información personal. iPECS CCX PICM proporciona seguridad para proteger la información personal.



## CCX Social

Conéctese con sus clientes a través de información personal. medios de comunicación social. iPECS CCX Social ofrece una poderosa gestión de colas, herramientas de distribución y enrutamiento basado en habilidades para garantizar que las consultas de redes sociales se dirijan a la mejor persona para el trabajo.

### Requisito mínimo de PC:

- Procesador: CPU Intel Xeon / Pentium 2 GHz o superior
- Memoria: 2 GB o superior
- Hard Disk: 80 GB Minimo (instalacion)
- OS: Windows 7 o Windows Server 2012
- Pantalla: XGA 1024 x 768

El contenido de este documento está sujeto a revisión sin previo aviso debido al progreso continuo en la metodología, el diseño y la fabricación. Ericsson-LG Enterprise no será responsable por cualquier error o daño de cualquier tipo que resulte del uso de este documento.

© Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd. 2019 Version 1.0

Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd.  
(8503) 189, Gasan digital 1-ro, Geumcheon-gu, Seoul, South Korea  
www.ericssonlg-enterprise.com | www.iPECS.com

iPECS is an Ericsson-LG Brand



# Chat web inteligente para servicio al cliente en tiempo real, iPECS CCX Chat

iPECS CCX Chat brinda a su cliente un servicio excepcional al habilitar el chat web para la mensajería instantánea y vincula su sitio web a sus equipos de ventas y soporte.

El chat se está convirtiendo rápidamente en un canal de elección para el servicio al cliente.

## iPECS CCX para compromisos de clientes multicanal de chat

Los clientes de hoy eligen comunicarse de muchas maneras, incluyendo teléfono, correo electrónico, SMS, chat web y SNS como Facebook.

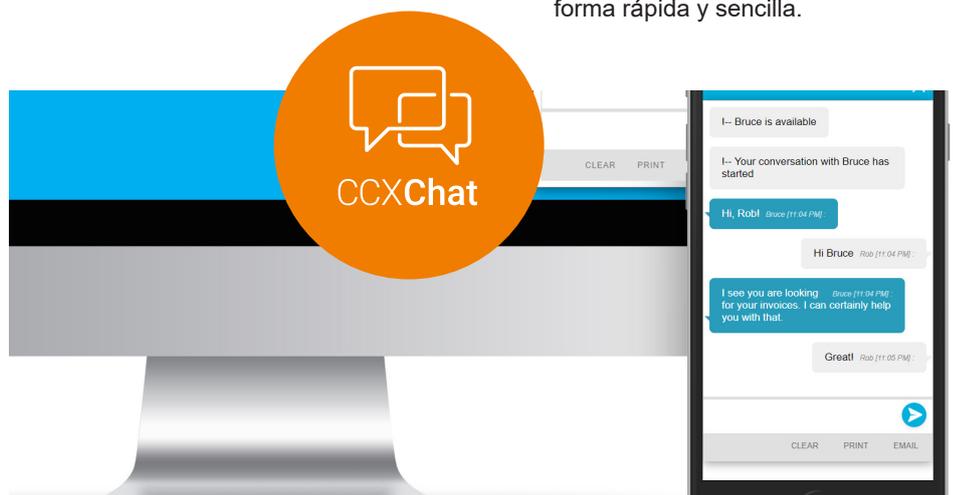
La participación más inteligente de los clientes comienza con la posibilidad de comunicarse de manera eficaz de la manera que elijan sus clientes.

El chat se está convirtiendo rápidamente en un canal de elección para el servicio al cliente y es el complemento perfecto para nuestra solución de centro de contacto omnicanal iPECS CCX.

Sus clientes apreciarán el servicio más directo y personal que ofrece el chat web. No se trata de redes sociales y, por lo tanto, su interacción con su cliente es solo con ellos, no visible como parte de un foro abierto o discusión.

Al incorporar la tecnología omnicanal centrada en el cliente en su estructura de ventas y soporte, su organización adoptará la gran cantidad de tecnologías y métodos de comunicación emergentes.

- Ofrezca a sus clientes comunicación instantánea con sus equipos internos, lo que significa un mejor servicio al cliente.
- Las ventas instantáneas son importantes para su negocio cuando un visitante inicia una solicitud de chat web desde su sitio web.
- Mejores primeras impresiones de su negocio cuando los clientes nuevos y existentes reciben una respuesta rápida y eficiente.
- Personal en lugar de un foro público abierto.
- Supera problemas con acentos, dialectos regionales, entornos ruidosos, etc.
- Proporciona una pista de auditoría de la interacción.
- Muy eficiente, introduciendo chats múltiples para agentes.
- Mejora el servicio al cliente ya que los equipos pueden comunicarse entre sí internamente y proporcionar la mejor respuesta para el cliente.
- Mejora el servicio al cliente ya que los equipos pueden comunicarse entre sí internamente y proporcionar la mejor respuesta para el cliente.
- Integre CCX Chat con nuestra solución iPECS CCX para la funcionalidad completa del centro de llamadas omnicanal.
- Enrutar el chat web iniciado por el cliente
- Solicitud a equipos específicos como ventas, soporte y cuentas.
- Dirija la solicitud de chat web al cliente de escritorio basado en web CCX Chat.
- Chat individual o multipartista.
- Transfiera las solicitudes de chat actuales o web a sus colegas de forma rápida y sencilla.



# Conjunto modular de aplicaciones de experiencia del cliente adaptadas a su negocio.

La tecnología iPECS CCX es una gama modular de aplicaciones para la experiencia del cliente que le permite elegir lo que más le convenga. Estos se pueden entregar individualmente o integrados para una solución empresarial completa.



## CCX IVR

Permita que sus clientes ahorren recursos humanos para tareas complejas y más personales. iPECS CCX IVR es un potente motor interactivo de respuesta de voz y un módulo de administración que ofrece características sofisticadas y una herramienta de diseño de IVR altamente configurable.



## CCX Encuesta

Cree sus propias encuestas con iPECS CCX Survey para medir el servicio al cliente y traducir los comentarios en un crecimiento rentable.



## CCX Call

iPECS CCX Call es la evolución del centro de contacto saliente con un verdadero alcance omnicanal. Un entorno mixto que significa que su equipo se conecta con más personas y crea más oportunidades.



## CCX SMS

Asegúrese de que los mensajes SMS entrantes lleguen a la persona correcta mediante la funcionalidad de enrutamiento basada en habilidades de iPECS CCX SMS. Envíe fácilmente SMS directamente desde su PC o llegue a todos sus clientes con la comercialización de SMS directamente desde su base de datos o CRM.



## CCX Grabar

Agregue iPECS CCX Grabe el registro de llamadas y los informes con el cumplimiento de PCI DSS.

Esencial para cualquier organización, la grabación de llamadas proporciona información indiscutible sobre las llamadas, lo que resulta en una resolución de disputas más rápida.



## CCX Coach

Desarrolle habilidades, confianza y mejore el rendimiento de su equipo. iPECS CCX Coach cuenta con herramientas de gestión de capacitación y evaluación de agentes que incluyen cuestionarios, una biblioteca de aprendizaje en línea, informes y evaluación de agentes.



## CCX Chat

iPECS CCX Chat permite obtener ventas instantáneas al permitir que los visitantes inicien un chat web directamente desde su sitio web. Chat se está convirtiendo rápidamente en el canal de elección para el servicio al cliente y es el complemento perfecto para nuestra solución de centro de contacto omnicanal iPECS CCX.

iPECS CCX Record también le permite monitorear y mejorar su servicio al cliente a través de la escucha, la capacitación y el cumplimiento de los requisitos de los organismos reguladores.

- Asegurar el cumplimiento de los organismos reguladores.
- Demostrar adherencia a los requisitos comerciales de sus clientes.
- Mejore la capacidad de personal a través de la escucha de PICM y la revisión del rendimiento.
- Mejorar la prestación de servicios a través de un registro preciso de los hechos.
- Resuelva "quién dijo qué" disputa rápidamente y sin concesión.
- Identificar habilidades de alto rendimiento para ayudar a colegas menos exitosos.



## CCX PICM

Protege y muestra selectivamente tu información personal. iPECS CCX PICM proporciona seguridad para proteger la información personal.



## CCX Social

Conéctese con sus clientes a través de información personal. medios de comunicación social. iPECS CCX Social ofrece una poderosa gestión de colas, herramientas de distribución y enrutamiento basado en habilidades para garantizar que las consultas de redes sociales se dirijan a la mejor persona para el trabajo.

### Requisito mínimo de PC:

- Procesador: CPU Intel Xeon / Pentium 2 GHz o superior
- Memoria: 2 GB o superior
- Hard Disk: 80 GB Mínimo (instalacion)
- OS: Windows 7 o Windows Server 2012
- Pantalla: XGA 1024 x 768

The content of this document is subject to revision without notice due to continued progress in methodology, design and manufacturing. Ericsson-LG Enterprise shall have no liability for any error or damage of any kind resulting from the use of this document

© Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd. 2019 Version 1.0

Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd.  
(8503) 189, Gasan digital 1-ro, Geumcheon-gu, Seoul, South Korea  
www.ericssonlg-enterprise.com | www.iPECS.com

iPECS is an Ericsson-LG Brand



# Respuesta de voz interactiva inteligente, iPECS CCX IVR

iPECS CCX IVR es un potente módulo de gestión y motor de respuesta de voz interactiva (IVR) diseñado para ofrecer características sofisticadas con una interfaz configurable por el usuario que proporciona de manera única una herramienta de diseño de IVR en un diseño de tabla de fow.

## Eficiencias con menores costes

Servicio en línea a través del teléfono las 24 horas del día, sin la participación del operador que se ocupa de las transacciones y servicios que no requieren interacción personal. Con el autoservicio basado en la información del cliente a través de la interacción, la operación comercial se puede operar de manera más eficiente.

## Crear nuevos servicios

Al ofrecer servicios las 24 horas del día, se pueden agregar nuevos servicios, como el pago por teléfono, o la personalización dirigida, como el reconocimiento de la persona que llama o su motivo para llamar, antes de que se conteste la llamada.

## Capacitar a la herramienta IVR

Una herramienta de diseño única puede asumir tareas y cambios de administración simples e incluso diseñar sus propios scripts y características IVR complejos. Un administrador puede configurar fácilmente la tarea fow.

## Verificación código PIN de cliente

Enrutamiento personalizado mediante el identificador de llamadas o la entrada del PIN del cliente: acceda a su base de datos de clientes o CRM y busque campos de servicio al cliente especificados que determinan cómo se puede enrutar la llamada.

## V- Comercio

Los scripts iPECS CCX IVR pueden desarrollarse para proporcionar pagos a clientes en línea y verificación en tiempo real junto con sistemas de comercio electrónico compatibles.

## Estado de la cuenta

Los scripts CCX IVR se pueden desarrollar para proporcionar información del cliente o el estado de la cuenta después de la verificación en línea del pin.

## Reenvío de llamadas personalizado

Los scripts CCX IVR se pueden desarrollar para proporcionar una gama de opciones personalizadas de desvío de llamadas para clientes especiales o VIP.

## Servicios y funciones de facturación

iPECS CCX IVR can provide complete reporting and service billing functions utilized. Tele-phone Access and Billing CCX IVR scripts can be developed to provide telephone services via Pin Code Access and the billing information per account provided.

Automatización de autoservicio IVR inteligente y herramienta de diseño.



# Conjunto modular de aplicaciones de experiencia del cliente adaptadas a su negocio.

La tecnología iPECS CCX es una gama modular de aplicaciones para la experiencia del cliente que le permite elegir lo que más le convenga. Estos se pueden entregar individualmente o integrados para una solución empresarial completa.



## CCX IVR

Permita que sus clientes ahorren recursos humanos para tareas complejas y más personales. iPECS CCX IVR es un potente motor interactivo de respuesta de voz y un módulo de administración que ofrece características sofisticadas y una herramienta de diseño de IVR altamente configurable.



## CCX Encuesta

Cree sus propias encuestas con iPECS CCX Survey para medir el servicio al cliente y traducir los comentarios en un crecimiento rentable.



## CCX Call

iPECS CCX Call es la evolución del centro de contacto saliente con un verdadero alcance omnicanal. Un entorno mixto que significa que su equipo se conecta con más personas y crea más oportunidades.



## CCX SMS

Asegúrese de que los mensajes SMS entrantes lleguen a la persona correcta mediante la funcionalidad de enrutamiento basada en habilidades de iPECS CCX SMS. Envíe fácilmente SMS directamente desde su PC o llegue a todos sus clientes con la comercialización de SMS directamente desde su base de datos o CRM.



## CCX Grabar

Agregue iPECS CCX Grabe el registro de llamadas y los informes con el cumplimiento de PCI DSS.

Esencial para cualquier organización, la grabación de llamadas proporciona información indiscutible sobre las llamadas, lo que resulta en una resolución de disputas más rápida.



## CCX Coach

Desarrolle habilidades, confianza y mejore el rendimiento de su equipo. iPECS CCX Coach cuenta con herramientas de gestión de capacitación y evaluación de agentes que incluyen cuestionarios, una biblioteca de aprendizaje en línea, informes y evaluación de agentes.



## CCX Chat

iPECS CCX Chat permite obtener ventas instantáneas al permitir que los visitantes inicien un chat web directamente desde su sitio web. Chat se está convirtiendo rápidamente en el canal de elección para el servicio al cliente y es el complemento perfecto para nuestra solución de centro de contacto omnicanal iPECS CCX.

iPECS CCX Record también le permite monitorear y mejorar su servicio al cliente a través de la escucha, la capacitación y el cumplimiento de los requisitos de los organismos reguladores.

- Asegurar el cumplimiento de los organismos reguladores.
- Demostrar adherencia a los requisitos comerciales de sus clientes.
- Mejore la capacidad de personal a través de la escucha de PICM y la revisión del rendimiento.
- Mejorar la prestación de servicios a través de un registro preciso de los hechos.
- Resuelva "quién dijo qué" disputa rápidamente y sin concesión.
- Identificar habilidades de alto rendimiento para ayudar a colegas menos exitosos.



## CCX PICM

Protege y muestra selectivamente tu información personal. iPECS CCX PICM proporciona seguridad para proteger la información personal.



## CCX Social

Conéctese con sus clientes a través de información personal. medios de comunicación social. iPECS CCX Social ofrece una poderosa gestión de colas, herramientas de distribución y enrutamiento basado en habilidades para garantizar que las consultas de redes sociales se dirijan a la mejor persona para el trabajo.

### Requisito mínimo de PC:

- Procesador: CPU Intel Xeon / Pentium 2 GHz o superior
- Memoria: 2 GB o superior
- Hard Disk: 80 GB Mínimo (instalacion)
- OS: Windows 7 o Windows Server 2012
- Pantalla: XGA 1024 x 768

The content of this document is subject to revision without notice due to continued progress in methodology, design and manufacturing. Ericsson-LG Enterprise shall have no liability for any error or damage of any kind resulting from the use of this document

© Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd. 2019 Version 1.0

Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd.  
(8503) 189, Gasan digital 1-ro, Geumcheon-gu, Seoul, South Korea  
www.ericssonlg-enterprise.com | www.iPECS.com

iPECS is an Ericsson-LG Brand



# Contacto del cliente de próxima generación, iPECS CCX Social

Su estrategia de Contact Center multicanal ahora debe incluir los medios sociales en su visión. iPECS CCX Social ofrece sus futuras comunicaciones para la gestión de contactos con los clientes que satisfacen las necesidades de los clientes de hoy.



## Las redes sociales como canal.

¡Los clientes de hoy tienen opciones sobre cómo se comunican y no solo el teléfono es la preferencia! Ahora tenemos una proliferación de docenas de nuevas formas de comunicación: Internet, correo electrónico, mensajería web, VoIP, mensajería instantánea, videoconferencia y ahora las organizaciones están presionadas como demanda de los clientes para comunicarse a través de sus preferencias de medios sociales.

## Integración de SNS a iPECS CCX

Los servicios de redes sociales, como Facebook, se están convirtiendo cada vez más en parte del panorama comercial y las empresas necesitan formas de gestionar el personal y satisfacer la calidad de sus servicios. Utilizando iPECS CCX, los usuarios ahora pueden "conectarse" a nuestro módulo social de iPECS CCX, lo que significa un mayor alcance y más poder dentro de su centro de contacto. Lo más importante de iPECS CCX no es solo la gestión de llamadas telefónicas, podemos gestionar la cola, enrutar, escalar y responder a una variedad de métodos de comunicación multicanal, ya sea teléfono, correo electrónico, fax, mensajería instantánea, devolución de llamadas por Internet o incluso SNS. como Facebook!

- Gestiona y mide profesionalmente tus redes sociales.
- Asegúrese de que sus publicaciones de SNS estén dirigidas a la mejor persona para el trabajo.
- Obtenga estadísticas y tendencias de mercado en las redes sociales en tiempo real al medir la respuesta de sus publicaciones con el panel de control de iPECS CCX Report Plus.
- Complete la administración de alertas de redes sociales para que sepa exactamente cuándo su comercialización o publicidad ha alcanzado el nivel adecuado.
- Obtenga informes históricos completos sobre todas sus solicitudes de clientes y marketing en redes sociales con nuestro módulo iPECS CCX Report Plus.
- Interfaz administración tiempo real.
- Gama de modos de distribución de gestión de colas.
- Enrutamiento basado en habilidades.
- Prioridad de la cola los medios de comunicación social y la gestión overflow.
- Informes integrados.
- Códigos de finalización y cierre configurables
- Alarmas de umbral configurables con el panel de control de iPECS CCX Report Plus.

Es menos probable que los consumidores compren en una empresa que deja las preguntas en las redes sociales sin respuesta.

# Conjunto modular de aplicaciones de experiencia del cliente adaptadas a su negocio.

La tecnología iPECS CCX es una gama modular de aplicaciones para la experiencia del cliente que le permite elegir lo que más le convenga. Estos se pueden entregar individualmente o integrados para una solución empresarial completa.



## CCX IVR

Permita que sus clientes ahorren recursos humanos para tareas complejas y más personales. iPECS CCX IVR es un potente motor interactivo de respuesta de voz y un módulo de administración que ofrece características sofisticadas y una herramienta de diseño de IVR altamente configurable.



## CCX Encuesta

Cree sus propias encuestas con iPECS CCX Survey para medir el servicio al cliente y traducir los comentarios en un crecimiento rentable.



## CCX Call

iPECS CCX Call es la evolución del centro de contacto saliente con un verdadero alcance omnicanal. Un entorno mixto que significa que su equipo se conecta con más personas y crea más oportunidades.



## CCX SMS

Asegúrese de que los mensajes SMS entrantes lleguen a la persona correcta mediante la funcionalidad de enrutamiento basada en habilidades de iPECS CCX SMS. Envíe fácilmente SMS directamente desde su PC o llegue a todos sus clientes con la comercialización de SMS directamente desde su base de datos o CRM.



## CCX Grabar

Agregue iPECS CCX Grabe el registro de llamadas y los informes con el cumplimiento de PCI DSS.

Esencial para cualquier organización, la grabación de llamadas proporciona información indiscutible sobre las llamadas, lo que resulta en una resolución de disputas más rápida.



## CCX Coach

Desarrolle habilidades, confianza y mejore el rendimiento de su equipo. iPECS CCX Coach cuenta con herramientas de gestión de capacitación y evaluación de agentes que incluyen cuestionarios, una biblioteca de aprendizaje en línea, informes y evaluación de agentes.



## CCX Chat

iPECS CCX Chat permite obtener ventas instantáneas al permitir que los visitantes inicien un chat web directamente desde su sitio web. Chat se está convirtiendo rápidamente en el canal de elección para el servicio al cliente y es el complemento perfecto para nuestra solución de centro de contacto omnicanal iPECS CCX.

iPECS CCX Record también le permite monitorear y mejorar su servicio al cliente a través de la escucha, la capacitación y el cumplimiento de los requisitos de los organismos reguladores.

- Asegurar el cumplimiento de los organismos reguladores.
- Demostrar adherencia a los requisitos comerciales de sus clientes.
- Mejore la capacidad de personal a través de la escucha de PICM y la revisión del rendimiento.
- Mejorar la prestación de servicios a través de un registro preciso de los hechos.
- Resuelva "quién dijo qué" disputa rápidamente y sin concesión.
- Identificar habilidades de alto rendimiento para ayudar a colegas menos exitosos.



## CCX PICM

Protege y muestra selectivamente tu información personal. iPECS CCX PICM proporciona seguridad para proteger la información personal.



## CCX Social

Conéctese con sus clientes a través de información personal. medios de comunicación social. iPECS CCX Social ofrece una poderosa gestión de colas, herramientas de distribución y enrutamiento basado en habilidades para garantizar que las consultas de redes sociales se dirijan a la mejor persona para el trabajo.

### Requisito mínimo de PC:

- Procesador: CPU Intel Xeon / Pentium 2 GHz o superior
- Memoria: 2 GB o superior
- Hard Disk: 80 GB Mínimo (instalacion)
- OS: Windows 7 o Windows Server 2012
- Pantalla: XGA 1024 x 768

The content of this document is subject to revision without notice due to continued progress in methodology, design and manufacturing. Ericsson-LG Enterprise shall have no liability for any error or damage of any kind resulting from the use of this document

© Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd. 2019 Version 1.0

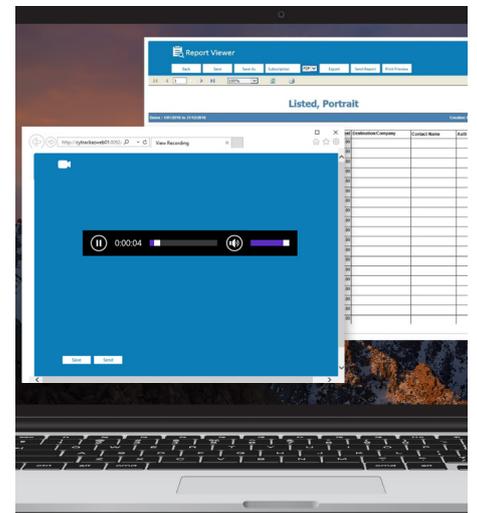
Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd.  
(8503) 189, Gasan digital 1-ro, Geumcheon-gu, Seoul, South Korea  
www.ericssonlg-enterprise.com | www.iPECS.com

iPECS is an Ericsson-LG Brand



# Grabación de voz integrada, iPECS CCX Record

iPECS UCCX Record es una solución de grabación de voz potente y flexible con integración opcional a aplicaciones de escritorio como Outlook o su Sistema de gestión de relaciones con el cliente (CRM) o Base de datos.



- Asegurar el cumplimiento de los organismos reguladores.
- Demostrar el cumplimiento de los requisitos de negocio de sus clientes.
- Mejora la capacidad del personal a través de la escucha y la revisión del rendimiento.
- Mejorar la prestación de servicios a través de un registro preciso de los hechos.
- Resuelva "quién dijo qué" disputa rápidamente y sin concesión.
- Captura tanto de líneas SIP como de extensiones .
- Soporte de líneas tradicionales: RDSI 2 (Acceso básico) RDSI 30 (Acceso primario).
- Búsqueda y reproducción a través del cliente web iPECS CCX Report Plus.
- Archivos comprimidos y encriptados de serie.
- Informes de auditoría de seguridad y cumplimiento.
- Las llamadas se pueden guardar y exportar como archivos MP3.

## Grabar todo

Las opciones de grabación aleatoria, condicional o bajo demanda se dan de acuerdo con la configuración. Utilice la aplicación en su ordenador de escritorio, portátil o móvil provista por iPECS CCX.

## API para la automatización

'Aplicación PCI Pausa API' para los clientes que requieren un enfoque automatizado. Un ejemplo es cuando un agente cambia a una pantalla de ingreso de datos para ingresar una orden y, por lo tanto, la grabación debe pausarse automáticamente para cumplir con los requisitos de PCI DSS. Una vez que el agente se aleja de la aplicación de ingreso de datos, se reanuda la grabación de la llamada.

## Mejora del cumplimiento

Las organizaciones ahora hacen contratos por teléfono y requieren "firmas de voz" en forma de grabación de voz. El gobierno y el estándar de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago (PCI DSS) obligan a las empresas a registrar y archivar las interacciones con los clientes.

## iPECS CCX tanto para VoIP como para plataformas tradicionales

iPECS CCX ofrece la solución de grabación SIP CCX Record O Series. Si está utilizando líneas tradicionales como RDSI2, RDSI 30 o una combinación de líneas tradicionales, su registro SIP iPECS CCX de la serie O será la solución más económica. Esta solución de solo software le permite instalar CCX Record en una máquina virtual o en su hardware preferido de origen local.

Mejore la potencia del registro iPECS CCX con la solución iPECS Unified Communications. Habilite la grabación de llamadas y los informes con el cumplimiento de PCI DSS.

# Conjunto modular de aplicaciones de experiencia del cliente adaptadas a su negocio.

La tecnología iPECS CCX es una gama modular de aplicaciones para la experiencia del cliente que le permite elegir lo que más le convenga. Estos se pueden entregar individualmente o integrados para una solución empresarial completa.



## CCX IVR

Permita que sus clientes ahorren recursos humanos para tareas complejas y más personales. iPECS CCX IVR es un potente motor interactivo de respuesta de voz y un módulo de administración que ofrece características sofisticadas y una herramienta de diseño de IVR altamente configurable.



## CCX Encuesta

Cree sus propias encuestas con iPECS CCX Survey para medir el servicio al cliente y traducir los comentarios en un crecimiento rentable.



## CCX Call

iPECS CCX Call es la evolución del centro de contacto saliente con un verdadero alcance omnicanal. Un entorno mixto que significa que su equipo se conecta con más personas y crea más oportunidades.



## CCX SMS

Asegúrese de que los mensajes SMS entrantes lleguen a la persona correcta mediante la funcionalidad de enrutamiento basada en habilidades de iPECS CCX SMS. Envíe fácilmente SMS directamente desde su PC o llegue a todos sus clientes con la comercialización de SMS directamente desde su base de datos o CRM.



## CCX Grabar

Agregue iPECS CCX Grabe el registro de llamadas y los informes con el cumplimiento de PCI DSS.

Esencial para cualquier organización, la grabación de llamadas proporciona información indiscutible sobre las llamadas, lo que resulta en una resolución de disputas más rápida.



## CCX Coach

Desarrolle habilidades, confianza y mejore el rendimiento de su equipo. iPECS CCX Coach cuenta con herramientas de gestión de capacitación y evaluación de agentes que incluyen cuestionarios, una biblioteca de aprendizaje en línea, informes y evaluación de agentes.



## CCX Chat

iPECS CCX Chat permite obtener ventas instantáneas al permitir que los visitantes inicien un chat web directamente desde su sitio web. Chat se está convirtiendo rápidamente en el canal de elección para el servicio al cliente y es el complemento perfecto para nuestra solución de centro de contacto omnicanal iPECS CCX.

iPECS CCX Record también le permite monitorear y mejorar su servicio al cliente a través de la escucha, la capacitación y el cumplimiento de los requisitos de los organismos reguladores.

- Asegurar el cumplimiento de los organismos reguladores.
- Demostrar adherencia a los requisitos comerciales de sus clientes.
- Mejore la capacidad de personal a través de la escucha de PICM y la revisión del rendimiento.
- Mejorar la prestación de servicios a través de un registro preciso de los hechos.
- Resuelva "quién dijo qué" disputa rápidamente y sin concesión.
- Identificar habilidades de alto rendimiento para ayudar a colegas menos exitosos.



## CCX PICM

Protege y muestra selectivamente tu información personal. iPECS CCX PICM proporciona seguridad para proteger la información personal.



## CCX Social

Conéctese con sus clientes a través de información personal. medios de comunicación social. iPECS CCX Social ofrece una poderosa gestión de colas, herramientas de distribución y enrutamiento basado en habilidades para garantizar que las consultas de redes sociales se dirijan a la mejor persona para el trabajo.

### Requisito mínimo de PC:

- Procesador: CPU Intel Xeon / Pentium 2 GHz o superior
- Memoria: 2 GB o superior
- Hard Disk: 80 GB Mínimo (instalacion)
- OS: Windows 7 o Windows Server 2012
- Pantalla: XGA 1024 x 768

The content of this document is subject to revision without notice due to continued progress in methodology, design and manufacturing. Ericsson-LG Enterprise shall have no liability for any error or damage of any kind resulting from the use of this document

© Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd. 2019 Version 1.0

Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd.  
(8503) 189, Gasan digital 1-ro, Geumcheon-gu, Seoul, South Korea  
www.ericssonlg-enterprise.com | www.iPECS.com

iPECS is an Ericsson-LG Brand



# Evaluación y orientación iPECS CCX Coach.

Es un desafío para las empresas brindar una capacitación constante. Igualmente importante es evaluar, retroalimentar y fomentar el crecimiento continuo de habilidades después de que se proporciona la incorporación inicial. iPECS CCX Coach aprovecha la grabación de voz para ofrecer un proceso sofisticado de gestión de agentes de evaluación, comentarios y capacitación.

Ningún negocio puede exagerar lo importante que es la capacitación para la calidad del servicio, la moral del equipo y el resultado final del negocio.



## Biblioteca de aprendizaje

Importa y publica una gama de material de referencia para la formación. Los agentes pueden acceder a través de su Portal de Agentes y en conjunto con sus evaluaciones y comentarios.

## Centro de informes

Se crea una amplia gama de informes que ofrecen los resultados de las evaluaciones, incluidos los resultados comparativos y las tendencias de rendimiento.

## Portal de agentes para recolección de evaluaciones y el progreso del aprendizaje.

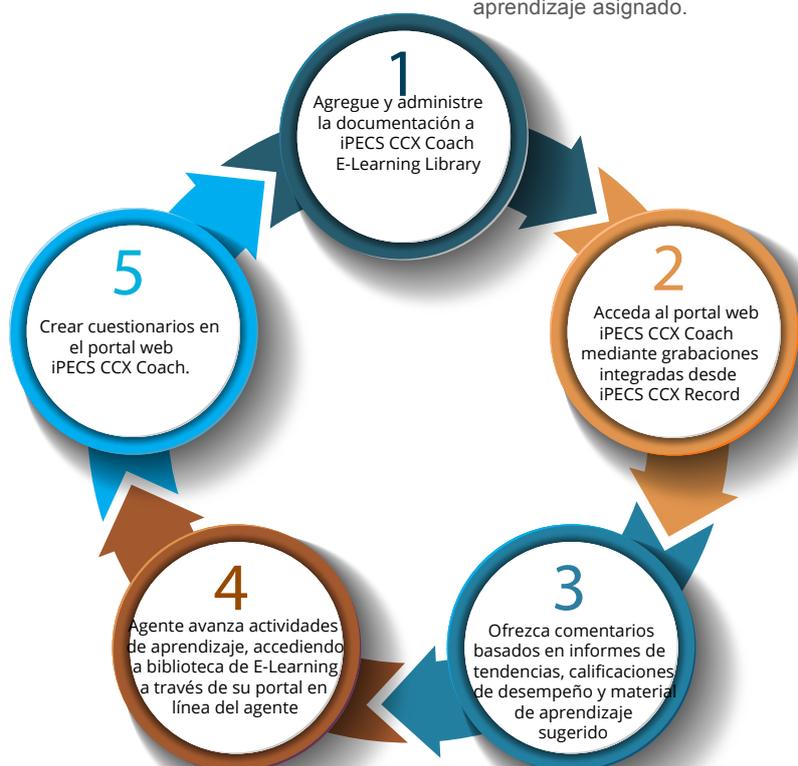
El Agente inicia sesión en su propio portal web personal para revisar los resultados de su evaluación y también acceder al material de aprendizaje asignado.

## Centro de evaluación de agentes

El evaluador selecciona un intervalo de fechas y se basa en el nombre del agente y se obtiene una grabación de voz aleatoria de los registros. El asesor reproduce la grabación, aplica el cuestionario y califica cada pregunta en consecuencia. El asesor puede hacer referencia al material en la Biblioteca de E-Learning contra cada pregunta individual y asignar material de aprendizaje adicional al agente.

## Centro de creación y gestión de cuestionarios.

Directamente desde su navegador web, cree un número ilimitado de cuestionarios y cree una amplia gama de matrices de respuestas, como Y / N, rangos de clasificación o rangos descriptivos como excelente, bueno o malo.



# Conjunto modular de aplicaciones de experiencia del cliente adaptadas a su negocio.

La tecnología iPECS CCX es una gama modular de aplicaciones para la experiencia del cliente que le permite elegir lo que más le convenga. Estos se pueden entregar individualmente o integrados para una solución empresarial completa.



## CCX IVR

Permita que sus clientes ahorren recursos humanos para tareas complejas y más personales. iPECS CCX IVR es un potente motor interactivo de respuesta de voz y un módulo de administración que ofrece características sofisticadas y una herramienta de diseño de IVR altamente configurable.



## CCX Encuesta

Cree sus propias encuestas con iPECS CCX Survey para medir el servicio al cliente y traducir los comentarios en un crecimiento rentable.



## CCX Call

iPECS CCX Call es la evolución del centro de contacto saliente con un verdadero alcance omnicanal. Un entorno mixto que significa que su equipo se conecta con más personas y crea más oportunidades.



## CCX SMS

Asegúrese de que los mensajes SMS entrantes lleguen a la persona correcta mediante la funcionalidad de enrutamiento basada en habilidades de iPECS CCX SMS. Envíe fácilmente SMS directamente desde su PC o llegue a todos sus clientes con la comercialización de SMS directamente desde su base de datos o CRM.



## CCX Grabar

Agregue iPECS CCX Grabe el registro de llamadas y los informes con el cumplimiento de PCI DSS.

Esencial para cualquier organización, la grabación de llamadas proporciona información indiscutible sobre las llamadas, lo que resulta en una resolución de disputas más rápida.



## CCX Coach

Desarrolle habilidades, confianza y mejore el rendimiento de su equipo. iPECS CCX Coach cuenta con herramientas de gestión de capacitación y evaluación de agentes que incluyen cuestionarios, una biblioteca de aprendizaje en línea, informes y evaluación de agentes.



## CCX Chat

iPECS CCX Chat permite obtener ventas instantáneas al permitir que los visitantes inicien un chat web directamente desde su sitio web. Chat se está convirtiendo rápidamente en el canal de elección para el servicio al cliente y es el complemento perfecto para nuestra solución de centro de contacto omnicanal iPECS CCX.

iPECS CCX Record también le permite monitorear y mejorar su servicio al cliente a través de la escucha, la capacitación y el cumplimiento de los requisitos de los organismos reguladores.

- Asegurar el cumplimiento de los organismos reguladores.
- Demostrar adherencia a los requisitos comerciales de sus clientes.
- Mejore la capacidad de personal a través de la escucha de PICM y la revisión del rendimiento.
- Mejorar la prestación de servicios a través de un registro preciso de los hechos.
- Resuelva "quién dijo qué" disputa rápidamente y sin concesión.
- Identificar habilidades de alto rendimiento para ayudar a colegas menos exitosos.



## CCX PICM

Protege y muestra selectivamente tu información personal. iPECS CCX PICM proporciona seguridad para proteger la información personal.



## CCX Social

Conéctese con sus clientes a través de información personal. medios de comunicación social. iPECS CCX Social ofrece una poderosa gestión de colas, herramientas de distribución y enrutamiento basado en habilidades para garantizar que las consultas de redes sociales se dirijan a la mejor persona para el trabajo.

### Requisito mínimo de PC:

- Procesador: CPU Intel Xeon / Pentium 2 GHz o superior
- Memoria: 2 GB o superior
- Hard Disk: 80 GB Mínimo (instalacion)
- OS: Windows 7 o Windows Server 2012
- Pantalla: XGA 1024 x 768

The content of this document is subject to revision without notice due to continued progress in methodology, design and manufacturing. Ericsson-LG Enterprise shall have no liability for any error or damage of any kind resulting from the use of this document

© Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd. 2019 Version 1.0

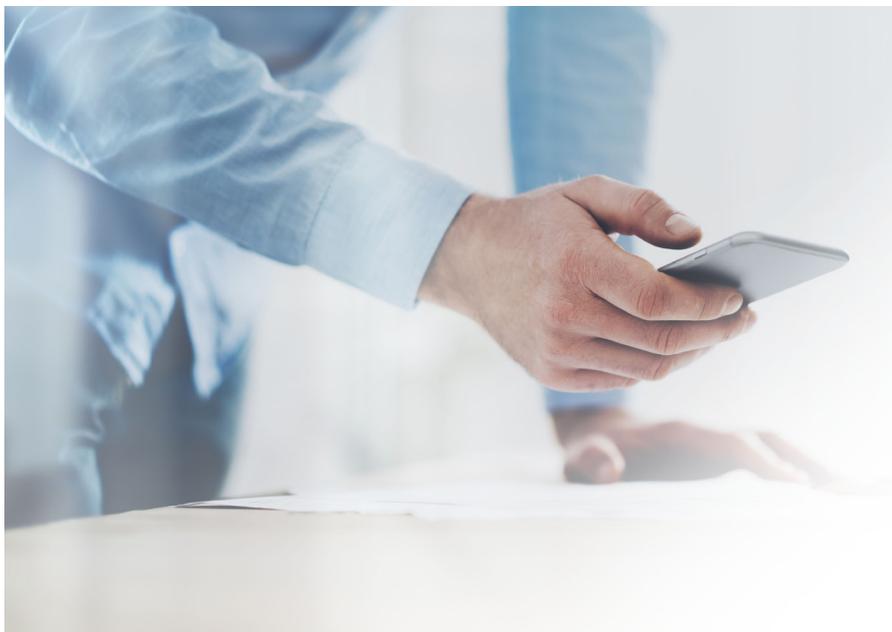
Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd.  
(8503) 189, Gasan digital 1-ro, Geumcheon-gu, Seoul, South Korea  
www.ericssonlg-enterprise.com | www.iPECS.com

iPECS is an Ericsson-LG Brand



# Añade SMS a tus aplicaciones iPECS CCX SMS

Todos nuestros módulos incluyen funcionalidades de SMS, ya sea para servicio al cliente como SMS Call-Me, Telemarketing SMS masivo, alertas de sistema SMS para administradores, o SMS desde y hacia su escritorio a clientes, socios y miembros del equipo.



- Envíe SMS directamente desde su computadora usando iPECS CCX.
- Llegue a todos sus clientes con correos de marketing SMS directamente desde su base de datos o CRM.
- Cree devoluciones de llamada automáticas a partir de respuestas de SMS.
- Envíe las respuestas de SMS y solicite al personal de servicio y ventas de acuerdo con sus habilidades, utilizando su funcionalidad de enrutamiento basado en habilidades.
- Agregue la funcionalidad de SMS a sus módulos iPECS CCX.
- Editor de mensajes SMS.
- Gestión de plantillas de mensajes estándar.
- SMS masivos desde iPECS CCX SMS y la opción de vincular respuestas para devolver llamadas.
- Centro llamadas entrantes omnicanal.
- Gestión y enrutamiento de la cola de SMS entrante con iPECS CCX.
- Alertas e informes SMS vía iPECS CCX.
- Servidor basado en solución de SMS.
- Requiere que selecciones tu propio proveedor de SMS.
- Alertas por SMS a través de iPECS CCX y CCX Report Plus.
- Servidor basado en solución SMS.
- Requiere que selecciones tu propio proveedor de SMS.



# Conjunto modular de aplicaciones de experiencia del cliente adaptadas a su negocio.

La tecnología iPECS CCX es una gama modular de aplicaciones para la experiencia del cliente que le permite elegir lo que más le convenga. Estos se pueden entregar individualmente o integrados para una solución empresarial completa.



## CCX IVR

Permita que sus clientes ahorren recursos humanos para tareas complejas y más personales. iPECS CCX IVR es un potente motor interactivo de respuesta de voz y un módulo de administración que ofrece características sofisticadas y una herramienta de diseño de IVR altamente configurable.



## CCX Encuesta

Cree sus propias encuestas con iPECS CCX Survey para medir el servicio al cliente y traducir los comentarios en un crecimiento rentable.



## CCX Call

iPECS CCX Call es la evolución del centro de contacto saliente con un verdadero alcance omnicanal. Un entorno mixto que significa que su equipo se conecta con más personas y crea más oportunidades.



## CCX SMS

Asegúrese de que los mensajes SMS entrantes lleguen a la persona correcta mediante la funcionalidad de enrutamiento basada en habilidades de iPECS CCX SMS. Envíe fácilmente SMS directamente desde su PC o llegue a todos sus clientes con la comercialización de SMS directamente desde su base de datos o CRM.



## CCX Grabar

Agregue iPECS CCX Grabe el registro de llamadas y los informes con el cumplimiento de PCI DSS.

Esencial para cualquier organización, la grabación de llamadas proporciona información indiscutible sobre las llamadas, lo que resulta en una resolución de disputas más rápida.



## CCX Coach

Desarrolle habilidades, confianza y mejore el rendimiento de su equipo. iPECS CCX Coach cuenta con herramientas de gestión de capacitación y evaluación de agentes que incluyen cuestionarios, una biblioteca de aprendizaje en línea, informes y evaluación de agentes.



## CCX Chat

iPECS CCX Chat permite obtener ventas instantáneas al permitir que los visitantes inicien un chat web directamente desde su sitio web. Chat se está convirtiendo rápidamente en el canal de elección para el servicio al cliente y es el complemento perfecto para nuestra solución de centro de contacto omnicanal iPECS CCX.

iPECS CCX Record también le permite monitorear y mejorar su servicio al cliente a través de la escucha, la capacitación y el cumplimiento de los requisitos de los organismos reguladores.

- Asegurar el cumplimiento de los organismos reguladores.
- Demostrar adherencia a los requisitos comerciales de sus clientes.
- Mejore la capacidad de personal a través de la escucha de PICM y la revisión del rendimiento.
- Mejorar la prestación de servicios a través de un registro preciso de los hechos.
- Resuelva "quién dijo qué" disputa rápidamente y sin concesión.
- Identificar habilidades de alto rendimiento para ayudar a colegas menos exitosos.



## CCX PICM

Protege y muestra selectivamente tu información personal. iPECS CCX PICM proporciona seguridad para proteger la información personal.



## CCX Social

Conéctese con sus clientes a través de información personal. medios de comunicación social. iPECS CCX Social ofrece una poderosa gestión de colas, herramientas de distribución y enrutamiento basado en habilidades para garantizar que las consultas de redes sociales se dirijan a la mejor persona para el trabajo.

### Requisito mínimo de PC:

- Procesador: CPU Intel Xeon / Pentium 2 GHz o superior
- Memoria: 2 GB o superior
- Hard Disk: 80 GB Mínimo (instalacion)
- OS: Windows 7 o Windows Server 2012
- Pantalla: XGA 1024 x 768

The content of this document is subject to revision without notice due to continued progress in methodology, design and manufacturing. Ericsson-LG Enterprise shall have no liability for any error or damage of any kind resulting from the use of this document

© Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd. 2019 Version 1.0

Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd.  
(8503) 189, Gasan digital 1-ro, Geumcheon-gu, Seoul, South Korea  
www.ericssonlg-enterprise.com | www.iPECS.com

iPECS is an Ericsson-LG Brand



# Encueste a sus clientes

## Encuesta iPECS CCX

Las encuestas de clientes pueden ser el principal indicador al medir la lealtad de los clientes, identificar a los clientes descontentos, reducir la rotación, aumentar los ingresos y un punto clave de diferenciación que ayuda a atraer nuevos clientes.



### Herramienta de encuesta cliente

Nuestra encuesta iPECS CCX se ha desarrollado como una herramienta de encuesta poderosa pero simple que le permite hacer preguntas a sus clientes con un puntaje simple de 1 a 10 en línea con la metodología NPS. Luego puede establecer reglas para manejar o escalar a las personas que llaman que dejan las respuestas que desea seguir.

### El estándar de oro

iPECS recomienda Net Promoter Score (NPS) como la métrica de lealtad del estándar de oro para medir la satisfacción del cliente y traducir la experiencia del cliente en un crecimiento rentable.

### Conocer la puntuación

Para calcular el NPS de su empresa, tome el porcentaje de clientes que son Promotores y reste el porcentaje que son Detractores. iPECS CCX Survey le permite diseñar y crear sus propias encuestas para medir la satisfacción de su cliente y obtener la verdadera "voz del cliente".

El Net Promoter Score se basa en la perspectiva fundamental de que los clientes de cada compañía pueden dividirse en tres categorías básicas: Promotores, Pasivos y Detractores haciendo una pregunta simple: "¿Qué tan probable es que recomiende [su empresa] a ¿Un amigo o colega?"

### Parámetros de escala

Puede hacer un seguimiento de estos grupos y obtener una medida clara del rendimiento de su empresa a través de los ojos de sus clientes. Los clientes responden en una escala de calificación de 0 a 10 puntos:

- Promotores (puntaje 9-10)  
La puntuación más alta. Entusiastas leales que seguirán comprando y recomendarán a otros, fomentando el crecimiento.
- Pasivos (puntaje 7 - 8)  
Clientes satisfechos pero poco entusiastas que son vulnerables a las ofertas competitivas.
- Detractores (puntuación 0-6)  
Clientes insatisfechos que pueden dañar su marca, impidiendo el crecimiento a través de palabras negativas.

# Conjunto modular de aplicaciones de experiencia del cliente adaptadas a su negocio.

La tecnología iPECS CCX es una gama modular de aplicaciones para la experiencia del cliente que le permite elegir lo que más le convenga. Estos se pueden entregar individualmente o integrados para una solución empresarial completa.



## CCX IVR

Permita que sus clientes ahorren recursos humanos para tareas complejas y más personales. iPECS CCX IVR es un potente motor interactivo de respuesta de voz y un módulo de administración que ofrece características sofisticadas y una herramienta de diseño de IVR altamente configurable.



## CCX Encuesta

Cree sus propias encuestas con iPECS CCX Survey para medir el servicio al cliente y traducir los comentarios en un crecimiento rentable.



## CCX Call

iPECS CCX Call es la evolución del centro de contacto saliente con un verdadero alcance omnicanal. Un entorno mixto que significa que su equipo se conecta con más personas y crea más oportunidades.



## CCX SMS

Asegúrese de que los mensajes SMS entrantes lleguen a la persona correcta mediante la funcionalidad de enrutamiento basada en habilidades de iPECS CCX SMS. Envíe fácilmente SMS directamente desde su PC o llegue a todos sus clientes con la comercialización de SMS directamente desde su base de datos o CRM.



## CCX Grabar

Agregue iPECS CCX Grabe el registro de llamadas y los informes con el cumplimiento de PCI DSS.

Esencial para cualquier organización, la grabación de llamadas proporciona información indiscutible sobre las llamadas, lo que resulta en una resolución de disputas más rápida.



## CCX Coach

Desarrolle habilidades, confianza y mejore el rendimiento de su equipo. iPECS CCX Coach cuenta con herramientas de gestión de capacitación y evaluación de agentes que incluyen cuestionarios, una biblioteca de aprendizaje en línea, informes y evaluación de agentes.



## CCX Chat

iPECS CCX Chat permite obtener ventas instantáneas al permitir que los visitantes inicien un chat web directamente desde su sitio web. Chat se está convirtiendo rápidamente en el canal de elección para el servicio al cliente y es el complemento perfecto para nuestra solución de centro de contacto omnicanal iPECS CCX.

iPECS CCX Record también le permite monitorear y mejorar su servicio al cliente a través de la escucha, la capacitación y el cumplimiento de los requisitos de los organismos reguladores.

- Asegurar el cumplimiento de los organismos reguladores.
- Demostrar adherencia a los requisitos comerciales de sus clientes.
- Mejore la capacidad de personal a través de la escucha de PICM y la revisión del rendimiento.
- Mejorar la prestación de servicios a través de un registro preciso de los hechos.
- Resuelva "quién dijo qué" disputa rápidamente y sin concesión.
- Identificar habilidades de alto rendimiento para ayudar a colegas menos exitosos.



## CCX PICM

Protege y muestra selectivamente tu información personal. iPECS CCX PICM proporciona seguridad para proteger la información personal.



## CCX Social

Conéctese con sus clientes a través de información personal. medios de comunicación social. iPECS CCX Social ofrece una poderosa gestión de colas, herramientas de distribución y enrutamiento basado en habilidades para garantizar que las consultas de redes sociales se dirijan a la mejor persona para el trabajo.

### Requisito mínimo de PC:

- Procesador: CPU Intel Xeon / Pentium 2 GHz o superior
- Memoria: 2 GB o superior
- Hard Disk: 30 GB mínimo (instalación)
- OS: Windows 7 o Windows Server 2012
- Pantalla: XGA 1024 x 768

The content of this document is subject to revision without notice due to continued progress in methodology, design and manufacturing. Ericsson-LG Enterprise shall have no liability for any error or damage of any kind resulting from the use of this document

© Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd. 2019 Version 1.0

Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd.  
(8503) 189, Gasan digital 1-ro, Geumcheon-gu, Seoul, South Korea  
www.ericssonlg-enterprise.com | www.iPECS.com

iPECS is an Ericsson-LG Brand

