



Presence Web Agent, el agente como centro del Contact Center

Presence Web Agent es la aplicación de agente 100% web de la plataforma de optimización y gestión del Contact Center Presence Suite.

Presence Web Agent permite la gestión unificada multi-skill y multi-servicio de interacciones en todos los canales soportados por Presence Suite, incluyendo recepción y emisión de llamadas, e-mails, SMSs, Web Chat y Web Collaboration, Back Office e integración con Redes Sociales.

Con independencia del canal de interacción, Presence Web Agent ofrece un conjunto de operaciones de control de la interacción (tales como puesta en espera, transferencia consultada o directa, conferencia, codificación de resultado, etc.) común, proporcionando un flujo de gestión uniforme y consistente al agente, reduciendo el tiempo medio de operación.

Este aspecto, unido a la interfaz altamente intuitiva y enfocada en la usabilidad, reduce las necesidades de formación de los agentes y suaviza la curva de aprendizaje para un uso productivo de la misma.

Presence Web Agent permite controlar una amplia variedad de terminales telefónicos (tanto físicos como softphones). También dispone de soporte para la innovadora tecnología WebRTC, convirtiéndose en una aplicación 100% Web que elimina la necesidad de instalar cualquier otro componente adicional, físico o software, en el puesto de agente. Todo lo que necesita un agente para trabajar es un navegador web. Esto reduce el coste y complejidad asociada a la instalación, configuración y resolución de incidencias derivadas de componentes locales al puesto de agente, facilitando notablemente nuevas iniciativas de descentralización como el off-shoring y el teletrabajo.

Presence Web Agent se integra con otros módulos adicionales de Presence Suite, tales como:

- Presence Recording: Permite a los agentes iniciar, pausar o detener grabaciones de llamadas bajo demanda desde la barra de acciones sobre la interacción
- Presence Scripting: En cada interacción, el argumentario apropiado para la gestión eficiente de la misma es automáticamente visualizado con datos contextuales acerca del contacto.

VENTAJAS	FUNCIONALIDADES
Agiliza el flujo de gestión de interacciones multicanal, reduciendo el tiempo medio de gestión.	• Visualización automática de datos de contacto (identificación, datos introducidos en la IVR, servicio de entrada, etc..) en cada interacción. • Control de interacciones integrado (puesta en espera, descolgado, colgado, colaboración). • Pre-integración con argumentarios de flujo de gestión de interacciones. • Acceso contextual a plantillas administrables para agilizar la respuesta de interacciones textuales (e-mail, Web Chat, etc.).
Agiliza la colaboración con otros recursos de la compañía para involucrarlos en la resolución de una interacción de cliente en el momento apropiado.	• Directorio integrado de otros agentes y grupos administrados en la plataforma con estado de disponibilidad actualizado en tiempo real. • Posibilidad de crear en el sistema agendas de teléfonos de uso frecuente ofreciendo acciones contextuales que facilitan la colaboración inmediata con otras áreas y recursos de la compañía.
Facilita la integración del puesto de agente de Contact Center con diversas aplicaciones y procesos de negocio existentes, tales como CRMs, Service Desk, etc.	• Completo conjunto de opciones de integración con aplicaciones externas en eventos de interacción con datos contextuales acerca del contacto (Screen Pop). • Completo API basado en Web Services para integraciones más funcionales en aplicaciones de negocio existentes. • Posibilidad de añadir botones personalizados en la barra de agente para abrir o desencadenar acciones en aplicaciones externas (configurable).
Habilita la implementación de estrategias de atención y seguimiento personalizado para servicios y contactos de alto valor.	• Last Agent Routing: Para ciertos servicios, el agente puede establecerse como agente preferente para sucesivas interacciones de un determinado contacto. • Programación de llamadas a un cliente en la fecha/ hora determinada.
Permite al agente acceder de forma rápida al detalle histórico de interacciones de un contacto, facilitando resolución en primera llamada.	• Búsqueda de argumentarios ejecutados en interacciones anteriores por campos de información de negocio. • Búsqueda avanzada de conversaciones de e-mail (incluso para e-mails en cola, pendientes de gestionar).
Adapta la gestión de interacciones a las particularidades de cada canal.	• Gestión simultánea de sesiones de chats, con límite configurable. • Posibilidad de "suspender" un e-mail y recuperarlo posteriormente para dar respuesta al cliente cuando el agente dispone de toda la información necesaria o se encuentra en horas valle.
Posibilita la notificación puntual y proactiva a los agentes de información o eventos relevantes en la gestión del servicio.	• Visor de notificaciones personalizables generadas desde la aplicación de supervisor de servicio. • Visor de servicios activos que está gestionando el agente. • Posibilidad de mostrar el número de interacciones en espera en cola en servicios de recepción.