



Somos expertos en diseñar experiencias potenciadas con IA

Desarrollamos soluciones con Inteligencia Artificial de Contact Center, CRM, Low Code y VoC (Voice of the Customer). Brinda experiencias omnicanales increíbles a todas las personas involucradas en tu operación (CX + EX) desde cualquier parte del mundo. Con nuestra suite construyes una relación sólida entre tus clientes y colaboradores, integrando canales e interacciones en una misma plataforma impulsada por la Inteligencia Artificial.

Soluciones integrales 100% seguras



Reconocimientos



Gartner a través de sus digital markets Capterra, Software Advice y GetApp destaca nuestras soluciones de Call Center y Auto Dialer como productos líderes en el mercado de CCaaS.

Además, G2, el marketplace más destacado de Estados Unidos, reconoce a wolkvox como una solución CCaaS líder con la categoría de Higher Performer en su Grid Report for Contact Center - Spring 2023.

Nuestra compañía también hace parte del directorio oficial de Meta Business Partners.

Inteligencia Artificial



wolkvoxNLP

Nuestra funcionalidad de NLP utiliza GPT3 para crear interacciones más naturales, empáticas y ágiles, a través de chatbots, voicebots e interaction bots. Estos agentes virtuales permiten altos niveles de personalización y pueden gestionar cualquier tipo de solicitud, usando el modelo de lenguaje automatizado más avanzado del mercado.



Text To Speech

Personaliza la voz sintética que convierte tus textos en audios con Text To Speech (TTS). Encuentra la voz de tu marca seleccionando el idioma, acento y género que identifica a tu compañía y haz más accesible la atención por IVRs.



IVR o voicebots

Con un IVR puedes enviar SMS, WhatsApp, emails, ejecutar integraciones, grabar la voz del cliente, realizar reconocimiento de voz, analizar sentimientos y establecer comunicación con tus bases de datos.



Chatbots e interaction bots

Unifica tus canales síncronos creando un solo chatbot para gestionar las solicitudes de tus clientes de forma omnicanal. Unifica también tus canales asíncronos con un interaction bot para los clientes que no requieren un contacto inmediato.



CRM + Webhook + Cron + VOC Analytics

Permite integrar wolkvox Manager con wolkvox CRM a través de la creación de registros como Webhook a partir de una URL obtenida en el flujo. Estos tres elementos se combinan con el fin de que no tengas que recurrir a infraestructura adicional. También, permite crear routings tipo VOC.



Reconocimiento de voz (ASR)

Nuestra funcionalidad de ASR (Automatic Speech Recognition) utiliza la última tecnología en motores de reconocimiento de voz para transcribirla a texto, puedes configurar el idioma y tomar decisiones a partir del porcentaje de precisión del análisis.



RPA

Es una aplicación de bajo código que te permite automatizar tareas digitales de principio a fin inteligentemente a través de bots de software, tomando decisiones que antes solo podía tomar un humano, de manera rápida, segura, eficiente y útil.



Visión

Utiliza el aprendizaje automático para comprender las imágenes con exactitud, detectando textos, objetos, rostros y características como edad promedio, género, colores, entre otras.



Agent Scripting

Pon a disposición de tus asesores guiones de conversación que se adapten a las decisiones de tus clientes, integrando reglas de automatización con reconocimiento de voz, consultas en bases de datos y conexiones hacia sistemas externos de información.



Text Analytics - VoC (Voice of the Customer)

Analiza tus interacciones de chat con Text Analytics. Esta tecnología utiliza Inteligencia Artificial para identificar sentimientos, generar resúmenes automáticos, crear tags y asegurar la calidad del servicio.



Speech Analytics / Tiempo Real - VoC (Voice of the Customer)

Parametriza categorías y palabras claves con Speech Analytics, una herramienta de monitoreo automático que analiza la voz de tus llamadas utilizando Inteligencia Artificial para identificar sentimientos, generar resúmenes automáticos, crear tags y asegurar la calidad del servicio. También, puedes acceder a la transcripción de la conversación en tiempo real y sugerencias de un asistente virtual para tomar decisiones asertivas durante la interacción.



Detección de máquina contestadora con IA (AMD + IA)

Identifica si quien contesta tus llamadas es una persona o una máquina contestadora, utilizando un algoritmo de Inteligencia Artificial que filtra las voces de las máquinas de diferentes operadores móviles en todo el mundo con una precisión del 100%.

Software para Contact Center



Grabación de voz y pantalla

Analiza y accede a información clave de todas tus llamadas realizadas en la plataforma, escucha el audio, expórtalo, copialo y define velocidades de reproducción personalizadas en el momento que lo requieras.



wolkvox Studio

Combina componentes básicos de diseño, cognitivos, estadísticos, predictivos y de comunicación desde la interfaz gráfica de wolkvox Studio, para configurar motores de enrutamiento de voz, chat e interacciones.



Mr. Wizard

Asiste al agente durante interacciones de voz o chat en tiempo real. Mr. Wizard transcribe las llamadas, analiza sentimientos, realiza sugerencias según las necesidades del cliente y es posible consultarle información previamente configurada a través de chat.



Plataforma omnicanal

Optimiza la experiencia de tus clientes integrando todos los canales de tu centro de contacto y permitiendo a tus agentes gestionar todas las interacciones desde un escritorio unificado.



Marcador Multicanal

Configura marcación predictiva, marcación progresiva, preview y manual con nuestra plataforma y el mejor algoritmo de marcación en el módulo automático, que permite realizar hasta 10 llamadas simultáneas por cada agente conectado, aumentando su ocupación y productividad.



Campañas

Puedes diseñar estrategias de contacto para tus canales de voz, SMS, email y WhatsApp. Estas te permitirán gestionar de forma efectiva tu base de datos de clientes objetivo para procesos de ventas, cobranzas y fidelización.



Almacenamiento

Con tu licencia básica de wolkvox cuentas con 6 meses de almacenamiento 100% gratuito para las interacciones provenientes de todos tus canales de atención. Cabe mencionar que tienes la posibilidad de ampliar este período hasta por 10 años por un costo adicional.

Analítica



wolkvox BI

Ten a tu alcance un análisis de 360° sobre el desempeño de tu operación, accediendo a las principales métricas de un Contact Center por medio de tableros de información predeterminados.



Tableros de Control y Reportes

Accede a informes en tiempo real y más de 300 reportes históricos para realizar un seguimiento efectivo a tu operación al contar con métricas basadas en la Norma COPC.



QAiBot - Análisis de calidad automáticos

Realiza análisis de calidad con una funcionalidad que utiliza Inteligencia Artificial para tipificar interacciones en segundos. Esta tecnología resuelve tus preguntas de calidad automáticamente y te ofrece un reporte rápido para la toma asertiva de decisiones.



Quality Analyzer

Establece acciones que consideres errores críticos y no críticos dentro de tu compañía, para gestionar el aseguramiento de la calidad de tu operación y establecer estrategias de mejora.



Data Monitor

Supervisa y controla tu operación monitoreando llamadas, aseguramiento de calidad, Speech Analytics e interacciones por chat para evaluar los detalles de cada gestión.

Herramientas colaborativas



Gamificación

Inspira, involucra y motiva a tus agentes a mejorar sus indicadores claves con una serie de herramientas tecnológicas que dan cuenta de su desempeño dentro de la operación.

Plataforma de: Customer Relationship Management



wolkvox CRM

Gestiona y automatiza la relación con tus clientes desde la nube, al contar con una solución de software enfocada en procesos de atención al cliente, ventas y cobranzas que unifica en un mismo escritorio toda la información obtenida por tus agentes y ejecutivos de cuenta



Telefonía IP



PBX Virtual

Modernízate y utiliza PBX Virtual, un sistema telefónico para empresas como la tuya, que utiliza comunicaciones IP para que en vez de conectar tus líneas telefónicas por medio de un cableado telefónico tradicional puedas hacerlo vía internet.



Troncales SIP Inbound & Outbound

Accede a informes en tiempo real y más de 300 reportes históricos para realizar un seguimiento efectivo a tu operación al contar con métricas basadas en la Norma COPC.



Bolsa de Minutos y SMS

Adquiere una bolsa de minutos y SMS para desarrollar las estrategias outbound más efectivas en canales de llamada y mensajes de texto al precio más bajo del mercado.

Somos Customers' happiness promoters

Contáctanos

MÉXICO COMPASSSTECH

Ciudad de México +52 (55) 91 83 32 32

rafaelml@compasstech.mx

