



Con Presence Scripting es posible crear en tiempo récord completas aplicaciones de negocio con integración CTI sin necesidad de conocimientos de programación o de gestión de Base de Datos.

Presence Scripting

www.presenceco.com

Descripción

El módulo de Presence Scripting constituye una potente herramienta de diseño y publicación de argumentarios que se encuentra integrada de forma natural con todos los módulos que constituyen la Suite de Presence.

A diferencia de otros productos, no requiere de conocimientos en lenguajes de programación o de gestión de Base de Datos. Presence Scripting gestiona toda la complejidad técnica, por lo que crear un argumentario o aplicación para el Contact Center sólo requiere de la selección de los distintos "objetos" y agruparlos de acuerdo a los flujos de trabajo del servicio.

Su interfaz gráfica es muy intuitiva y fácil de usar, pero eso no limita su capacidad para la creación de completas aplicaciones para el Contact Center, como pueden ser: entornos CRMs, encuestas, herramientas de recobro, gestor de visitas comerciales, flujos de trabajo, herramientas para la gestión de ventas (productos, servicios, seguros) etc.

Presence Scripting permite disponer de estas aplicaciones a medida en unas pocas horas o días, haciendo posible que servicios con una gestión compleja puedan ser implantados en tiempo récord.

Beneficios

Hace posible el desarrollo de aplicaciones para Contact Center sin necesidad de conocimientos de programación.

Agiliza la implantación de argumentarios en tiempo récord.

Permite hacer cambios sobre la marcha sin necesidad de detener campañas o servicios.

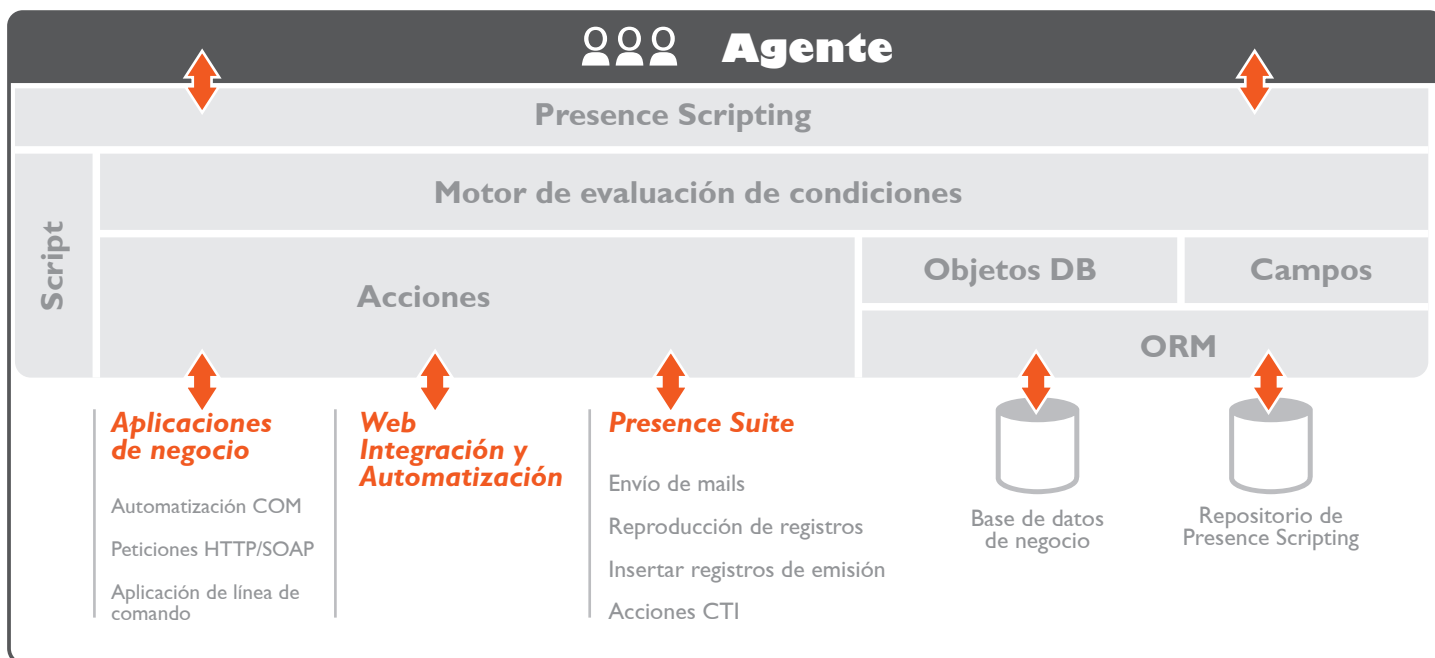
Minimiza el coste total de propiedad, ya que no requiere personal dedicado a la programación de aplicaciones.

Reduce drásticamente el error humano y el tiempo de formación de agentes.

Unifica las aplicaciones con las que debe interactuar el agente, ofreciendo un solo front-end, incrementando su productividad.

Suite All-in-One y solución multicanal

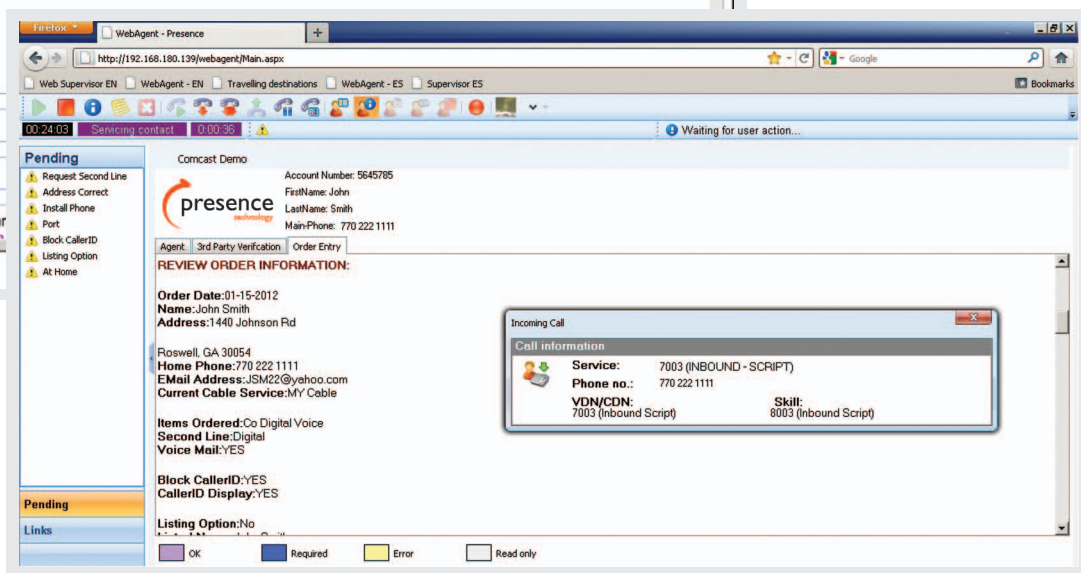
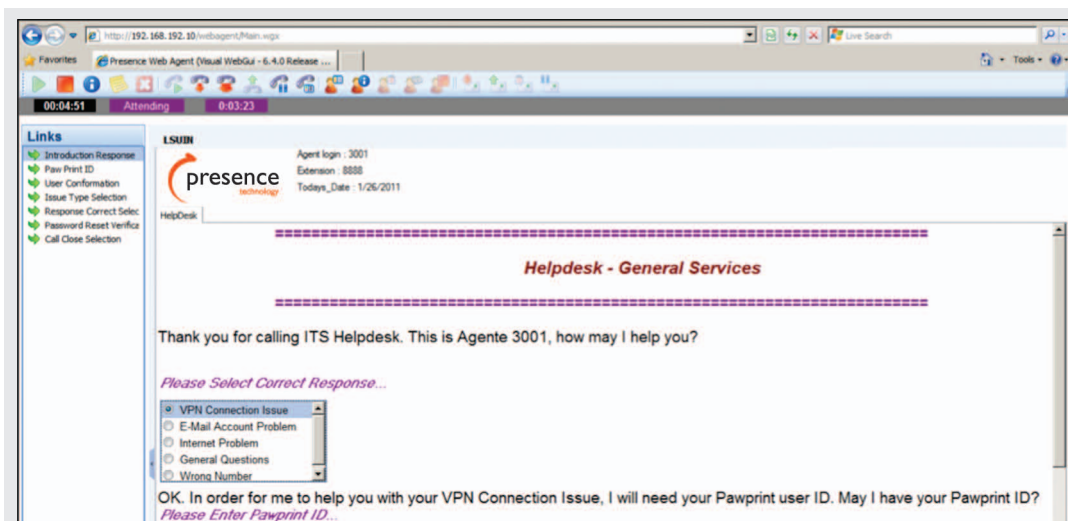
Presence Technology cubre las necesidades del Contact Center ofreciendo un producto modular, escalable y fácil de usar. Los módulos se encuentran pre-integrados de fábrica, por lo que no requiere de complejas implantaciones que redundan en un coste elevado de implantación, operación y mantenimiento.





Puntos destacados

- ✓ Interfaz intuitiva y sencilla para usuarios no técnicos.
- ✓ No requiere conocimientos de programación ni de Base de Datos.
- ✓ Diseño e implantación de aplicaciones en tiempo récord.
- ✓ Permite realizar cambios en las aplicaciones muy rápidamente y “en caliente”.
- ✓ Aplicaciones integradas con eventos CTI y el resto de las funcionalidades de la Suite de Presence.
- ✓ Control de versiones y distribución de aplicaciones automática.
- ✓ Módulo de Simulación.
- ✓ Ofrece un gran número de objetos para la entrada, validación y presentación de datos.
- ✓ Permite embeber la lógica del servicio e información de negocio.
- ✓ Incluye “wizards” para importación de datos, la creación de informes y explotación de los datos.
- ✓ Exportación e importación de scripts en formato XML.
- ✓ Integración “sin código” con aplicaciones web: sincronización entre campos y acciones.
- ✓ Funciona pre-integrado con la Suite de Presence o de forma autónoma interactuando con otras aplicaciones del Contact Center.



EUROPA

AMÉRICA DEL NORTE

CARIBE Y LATINOAMÉRICA

ÁFRICA

T: (+34) 93 10 10 300

T: +1 888 908 0117

T: +57 (1) 7436905

T: +27 (0) 10 500 3963