

OUR TEAM

AC LATAM



PROFESIONAL BACK OFFICE
PBO SAC

ITX – TELECOM

INTRODUCCION

Sabemos que actualmente se trabaja con CRM proporcionado por diferentes proveedores y por nuestra experiencia con diversos clientes del sector del BPO, hemos identificado varias limitaciones comunes que podrían estar afectando la eficiencia operativa y la satisfacción del equipo. Nuestro nuevo CRM esta diseñado para ser una solución potente, amigable e inteligente, integrando tecnologías de última generación.



PUNTOS DE DOLOR

- Interfaz poco intuitiva: Usuarios requieren capacitación extensa para usar el sistema de manera eficiente.
- Baja integración de canales: Poca o nula conexión con IVR, WhatsApp, SMS u otros canales clave.
- Limitada personalización de flujos de trabajo: Rigidez en la configuración de procesos adaptados al negocio.
- Ausencia de tecnologías predictivas: Falta de marcador predictivo o automatización inteligente.
- Pobre análisis de voz y validación: No cuenta con detección de voz ni transcriptores automáticos confiables.



NUESTROS SERVICIOS

Nuestra propuesta Intiutiva permite integrar todos los canales de comunicación utilizados por sus clientes en una sola plataforma centralizada y dinámica.

La plataforma omnicanal de NDIAL permite la gestión multicanal automatizada, escalable y personalizada, con trazabilidad completa de cada interacción, integrando:

- SMS cortos y largos
- WhatsApp masivo e interactivo
- Email marketing y notificaciones transaccionales
- IVR (Respuesta de Voz Interactiva)
- Telefonía IP y llamadas manuales o automáticas



NUESTRO CRM

- Multicanalidad nativa: Integrado con IVR, WhatsApp, SMS, y validación automática por IVR.
- Marcadores automáticos avanzados: Incluye marcador predictivo, progresivo y manual, optimizando la gestión del tiempo.
- Transcripción de voz con IA: Uso de Google Transcriptor y OpenAI para detección inteligente de voz y AMD Free.
- Plataforma intuitiva y flexible: Diseño UX centrado en el usuario, fácil de usar y altamente personalizable.
- Grabación, análisis y calificación automática de llamadas
- Soporte y desarrollo continuo: Contamos con soporte 24/7 y un equipo de especialistas para ajustes y mejoras constantes.



MUY PRONTO



.TTS (Text-to-Speech) es una solución basada en inteligencia artificial que transforma contenido textual en voz sintética de alta calidad, optimizando procesos de comunicación automatizada, como IVRs y asistentes virtuales, al integrar experiencia de usuario y eficiencia operativa en entornos omnicanal.

Convertimos texto en voz con tecnología avanzada para diseñar IVRs inteligentes, personalizados y alineados estratégicamente con la experiencia digital de tu marca.

EQUIPO DE SOPORTE Y DESARROLLO

➤ -Product Owner: Responsable de asegurar que el CRM se alinee con las necesidades del negocio.

➤ -Desarrollador Backend y Frontend: Encargados de mejoras funcionales y de interfaz.

➤ -Especialista en Integraciones: Garantiza la correcta comunicación entre canales como WhatsApp y el sistema.

➤ -Especialista en IA y Procesamiento de Voz: Supervisa la precisión del detector de voz y modelos de lenguaje

Especialistas en integraciones (API, Webhook, etc.)

➤ -Ingeniero DevOps: Asegura el despliegue continuo y la estabilidad del sistema.



CASOS DE USO Y SIGUIENTES PASOS

Algunos de los casos de uso para nuestra solución omnicanal incluyen:

- Cobranza Automatizada: Combinación de IVR, SMS y WhatsApp para agilizar el proceso de cobranza.
- Atención al Cliente: Respuestas automáticas y seguimiento personalizado mediante múltiples canales.
- Campañas de Marketing: Difusión de ofertas y promociones coordinadas a través de SMS, Email y/o WhatsApp.
- Encuestas y Notificaciones: Registro y análisis de datos en tiempo real para adaptarse a la respuesta del cliente.



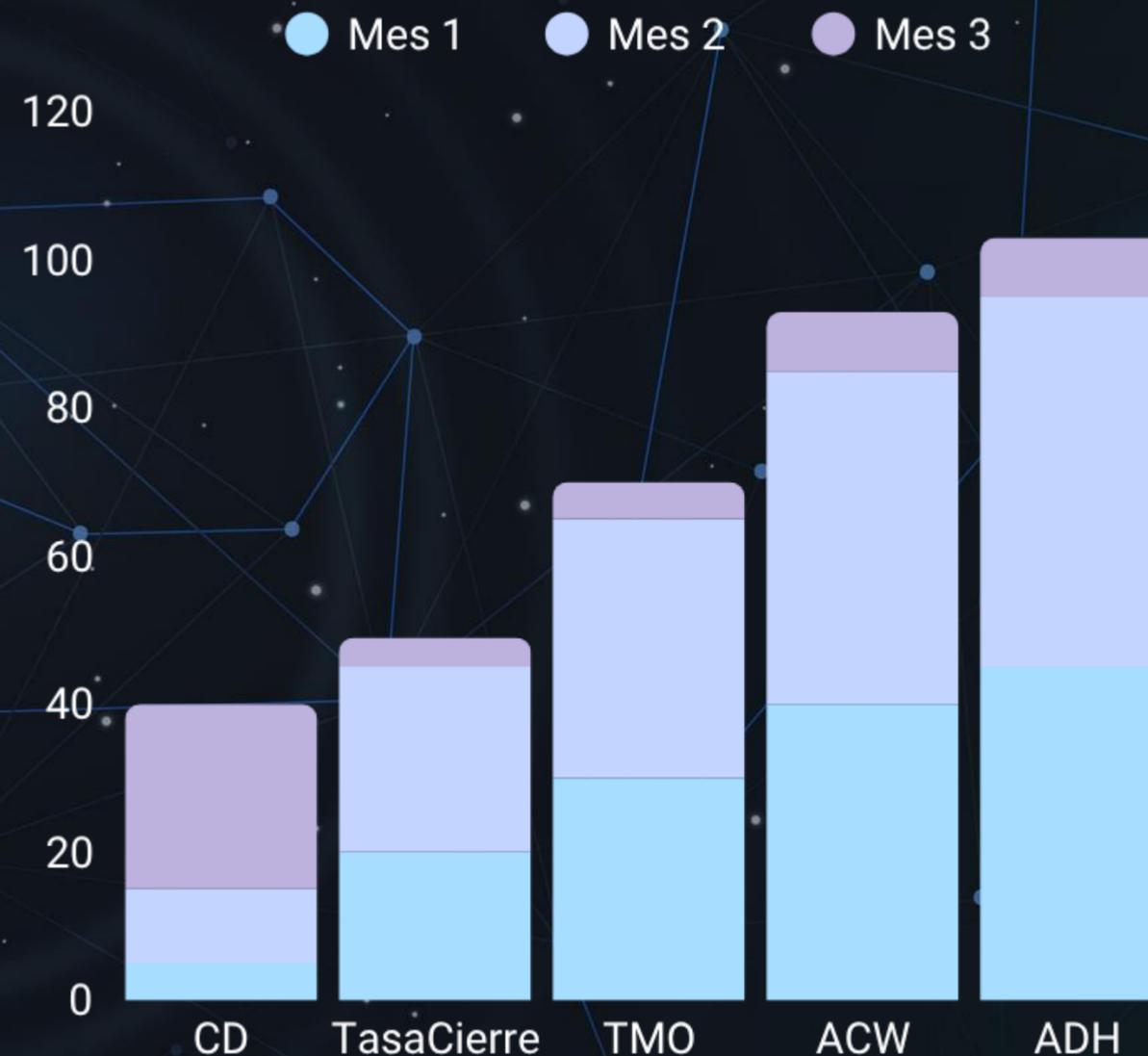
IMPACTO EN LA SATISFACCIÓN Y EFICIENCIA

- Mejora de la experiencia de los gestores y supervisores (reducción ACW)
- Reducción de tiempos de contacto No efectivo (TMO)
- Mejora en la Tasa de Cierre y Productividad
- Análisis de llamadas automatizado para retroalimentación inmediata
- Respuesta ágil ante incidentes con soporte 24/7

CONCLUSION

Nuestro CRM representa una evolución en la gestión de cobranza, ofreciendo tecnología potente, adaptable y fácil de usar, con soporte permanente y un equipo de expertos comprometido con el éxito de su operación.

Quedamos atentos a coordinar una demo personalizada para mostrarle el potencial de esta herramienta.



PREGUNTAS? DEMO



GRACIAS POR SU TIEMPO Y ATENCIÓN

Ha sido un gusto presentarle nuestras soluciones de Omnicanalidad e Infraestructura en Telecomunicaciones.

Estamos a su disposición para resolver cualquier duda o coordinar una demostración personalizada.

Contacto Comercial:

Guillermo Suarez
Area Comercial

Correo electrónico:

Teléfono / WhatsApp:

+51 988 314 390
+51 942 720 362

g.suarez@bposac.com
guillermo@itx-telecom.com

