

Genesys PureCloud Communicate

Comunicaciones unificadas y colaboración para reunir todo y a todos

Beneficios

- Rápida implementación
- Administración telefónica flexible
- Todos los canales de comunicación en una interfaz única
- Mayor productividad de los empleados
- Mayor eficiencia organizativa
- Reducción de costos
- Continuidad del negocio y supervivencia remota
- Disponibilidad en todo momento y lugar
- API abiertas para integraciones personalizadas
- Encriptación TLS y HTTPS
- Conformidad con certificaciones HIPAA y PCI

Resumen ejecutivo

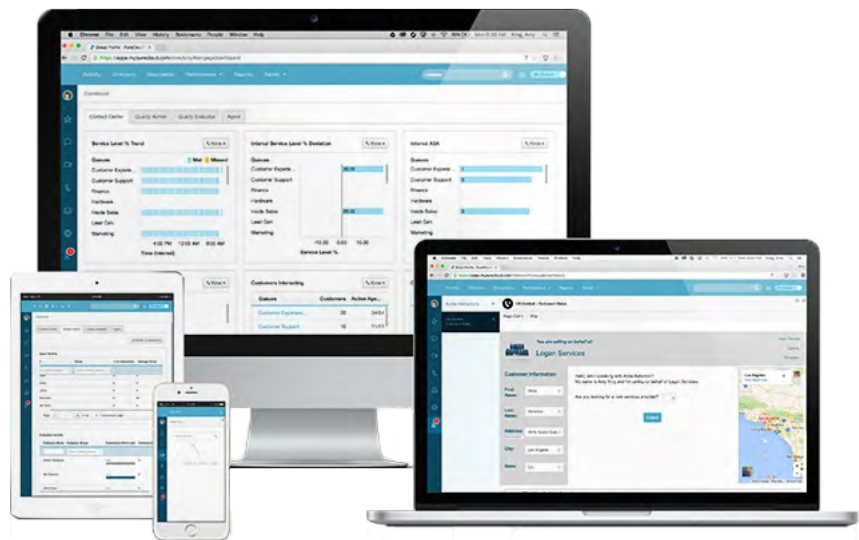
Su empresa necesita unificar no solo los medios de comunicación que utilizan las personas, sino también a las personas—colegas, socios, proveedores y clientes—con las que se comunica. Genesys PureCloud™ Communicate combina las funcionalidades tradicionales IP PBX y las herramientas de atención automática con funciones de colaboración en tiempo real, como videoconferencia, pantalla compartida, chat dinámico de equipos, directorio corporativo y gestión de documentos, todo ello en una única interfaz construida de cero. Ya sea que utilice un teléfono IP, un teléfono móvil o un softphone, PureCloud Communicate brinda soporte a una gran diversidad de opciones para satisfacer sus necesidades y garantizar el acceso en todo momento y lugar.

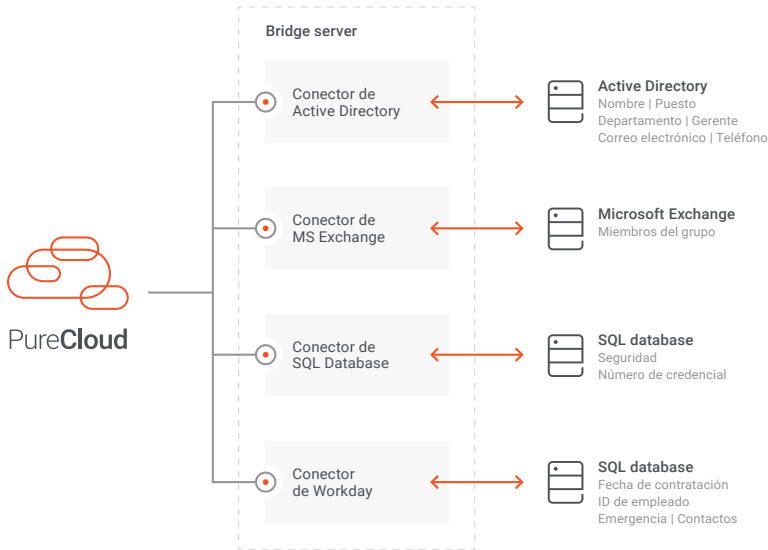
Como parte de la cartera de plataforma Genesys PureCloud, PureCloud Communicate puede utilizarse con la [suite de contact center plataforma PureCloud](#), ya sea como una solución “todo en uno” bien integrada o como una solución independiente. Como está construido

enteramente en el nube, la implementación es rápida. Además, al ser flexible y fácil de implementar, no se requiere capacitación ni habilidades técnicas especializadas. También se simplifica—y mucho—la gestión de telefonía y la familiarización con la solución.

Espacios de trabajo del mañana

Oficinas globales, equipos distribuidos, trabajadores remotos: La fuerza de trabajo de hoy es variada y muestra una tendencia creciente en cuanto a la flexibilidad del espacio de trabajo. Con PureCloud Communicate, sus empleados ya no dependen de una ubicación ni de un hardware. Con un softphone líder del mercado y construido sobre tecnología de comunicación web en tiempo real (WebRTC), sus empleados pueden utilizar el navegador como un teléfono. Grupos incorporados y basados en reglas, videoconferencia, pantalla compartida y herramientas de chat facilitan la conexión con colegas en una multiplicidad de formas. Una bandeja de entrada unificada para mensajes





de voz y faxes centraliza las comunicaciones entrantes. Aplicaciones móviles nativas le permiten acceder a sus comunicaciones y colegas en todo momento. Mantenga a los empleados unidos, equipados y comunicados sin importar dónde estén.

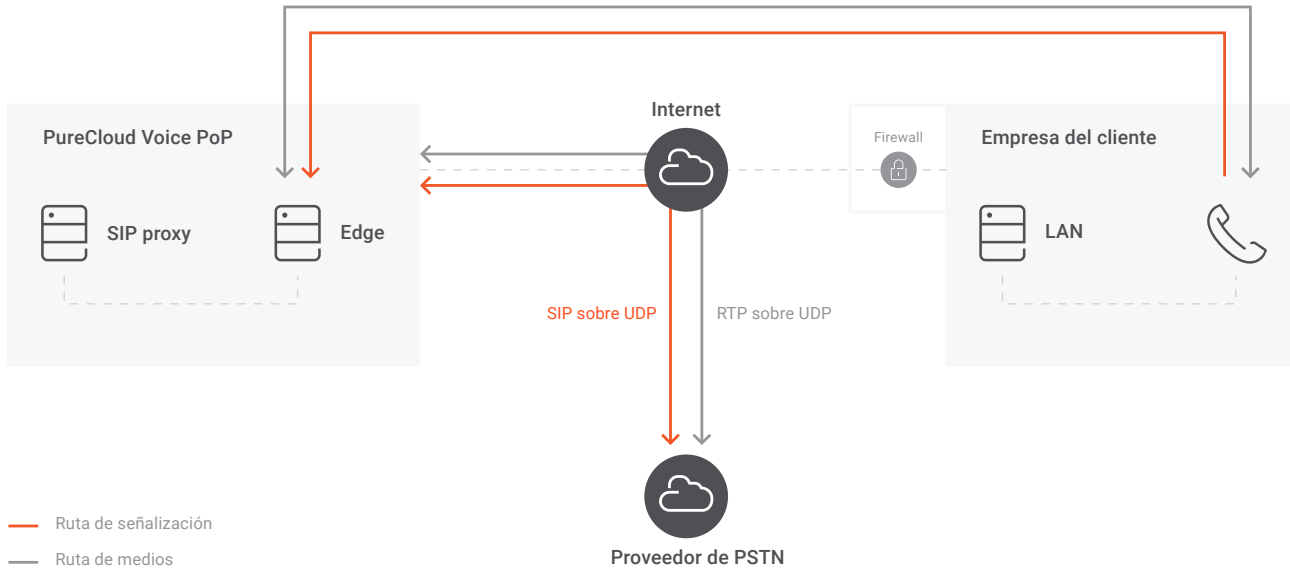
La clave de la productividad

Imagine que uno de sus empleados tiene una pregunta sobre el precio de un producto, pero no sabe a quién preguntarle; o bien, que tiene un nuevo empleado que está tratando de orientarse y familiarizarse con los diversos departamentos. El directorio es una herramienta muy valiosa para saber quién es quién en la organización. Le proporciona vistas jerárquicas, junto con perfiles de empleados basados en habilidades y funciones de búsqueda sólidas. Usted puede encontrar a un colega inmediatamente por nombre, departamento o habilidad; ver información sobre disponibilidad; y luego hacer un clic para llamar, iniciar un chat o una sesión de video.

Una interfaz de usuario intuitiva y atractiva permite a los empleados cargar fotos y actualizar sus perfiles con información personal que ayuda a los demás a conocerlos profesional y personalmente. Una serie de conectores manejan a la perfección la sincronización y la transferencia de datos entre plataforma PureCloud y otros sistemas: usted no tiene que ocuparse de eso.

Las comunicaciones empresariales son muy sencillas

PureCloud Communicate ayuda a las empresas en crecimiento a equiparse con las grandes empresas en materia de comunicaciones sin el costo ni la complejidad de implementar y mantener aplicaciones individuales. Construida sobre la plataforma PureCloud y en capas sobre Amazon Web Services (AWS), esta solución "todo en uno" hace posible la implementación en días y la entrega continua de nuevas funciones, lo que garantiza total confiabilidad y escalabilidad. Diseñada con redundancia geográfica y supervivencia remota, PureCloud Communicate asegura la continuidad del negocio, incluso en situaciones de desastre. Por su obsesión con la seguridad, Genesys mantiene una sólida encriptación y certificaciones clave de la industria para salvaguardar sus datos críticos en la nube. PureCloud Communicate funciona muy bien, incluso con sus sistemas existentes. Aproveche un ecosistema de integración poderoso y conectado o utilice API abiertas para crear integraciones personalizadas que se adecuen a sus necesidades específicas.



Capacidades

- **PBX IP tradicional:** Funciones de telefonía tradicional, incluidas la marcación directa inbound y outbound, extensiones, transferencias, correo de voz, derivación de llamadas, grabación de llamadas, llamadas en conferencia, grupos de llamada, grupos de extensiones y faxes. El poderoso servidor PureCloud Edge ofrece la flexibilidad necesaria para integrarse con su infraestructura de telefonía existente, y al mismo tiempo, garantiza la supervivencia remota y la continuidad del negocio.
- **IVR de voz:** Con PureCloud Architect, usted puede crear funcionalidades de IVR de voz personalizadas utilizando una interfaz intuitiva de drag-and-drop. Configure los menús y flujos de llamadas en función de sus necesidades específicas, sin necesidad de ayuda profesional ni tiempo improductivo.
- **Softphone:** Rompa las reglas tradicionales de telefonía y reduzca el costo de su PBX con el softphone WebRTC. Utilice su navegador como teléfono y olvídense de las restricciones que impone la ubicación o el hardware.
- **Herramientas de colaboración:** Localice rápidamente a las personas adecuadas dentro de la organización con un directorio que le permite hacer búsquedas. Luego reúna a todos para compartir ideas. Herramientas, como el estado del usuario, chat grupal persistente, videoconferencia, pantalla compartida y gestión de contenido, hacen muy fácil el trabajo.
- **Inicio de sesión único:** Tiene incorporados recursos de autenticación, así como integraciones con soluciones de inicio de sesión estándar para simplificar el acceso.
- **Registro de auditoría:** Almacene el contenido de permisos en el sistema integrado de gestión de documentos con la tranquilidad de saber que existe un registro completo de las acciones realizadas y que se hace el seguimiento de los archivos.
- **Contactos externos:** Importe su lista de contactos corporativos en plataforma PureCloud e integre los contactos externos a través de la aplicación: ya sea que desee iniciar una llamada, sumarse a una llamada en conferencia o transferir una llamada en curso, la persona que está buscando está a un par de clics.
- **Sincronización de datos:** Sincronice los datos automáticamente entre sus sistemas y los grupos y perfiles del directorio de PureCloud. Llene los perfiles solo una vez, o sincronícelos con sus datos cuando se producen modificaciones.
- **Movilidad:** Ahora tiene el poder de llevar a PureCloud en el bolsillo. Las aplicaciones iOS y Android le permiten acceso en todo momento y lugar.

VoIP opcional

Deje atrás a su PSTN local y pásese a la nube añadiendo PureCloud Voice, un servicio de telefonía basado en Internet que proporciona acceso a cualquier servicio de plataforma PureCloud a través de la red telefónica pública. Esto significa que usted puede manejar todas las comunicaciones en la nube con un único proveedor. Transfiera los números existentes o incorpore nuevos de una extensa lista de números telefónicos provistos por plataforma PureCloud. El troncal SIP de alta calidad elimina la conexión física a una empresa telefónica, así como el hardware, el cableado y los dolores de cabeza que trae aparejados.

ACERCA DE GENESYS

Genesys® potencia anualmente más de 25.000 millones de las mejores experiencias de cliente del mundo. Nuestro éxito consiste en conectar conversaciones de empleados y clientes en todos los canales, siempre. Más de 10.000 empresas en más de 100 países confían en la plataforma CX #1 para obtener grandes resultados de negocio. Las soluciones on-premise y en la nube son fluidas, intuitivas y dan empoderamiento. Combinamos lo mejor en tecnología y en creatividad para trabajar como usted espera.

Visite www.genesys.com/es o llame +54 11 5128 4514 Argentina / Perú / Chile | +52 55 5350 2115 México +57 1 508 5909 Colombia / América Central | +58 212 9512 489 Venezuela

Genesys y el logotipo de Genesys son marcas registradas de Genesys. Todo otro nombre o logotipo de empresa son marcas de comercio o marcas registradas de sus respectivos titulares. © 2017 Genesys. Todos los derechos reservados.