MICROSYSLABS S.A.S CERTIFICA QUE:

Es creador y propietario del software Wolkvox el cual es la solución de Contact Center Omnicanal en la nube más innovadora, confiable, fácil de usar y rápida de implementar del mercado, entregando su servicio en el modelo de SaaS(Software as a Service) a SYNERJOY BPO SAS NIT 800.133.032-9 .

La Plataforma permite conectar los canales de llamadas entrantes y salientes a teléfonos móviles y fijos, videollamadas, interacciones a Email, Facebook, Twitter, Instagram, gestionar chat web, WhatsApp, Facebook Messenger, Line, Telegram, enviar SMS y configurar desbordes desde formularios web desde un solo lugar

Certificamos las siguientes funcionalidades integradas en la plataforma y puestas al servicio de SYNERJOY BPO SAS :

- ACD (Automatic Call Distribution) con capacidad para de Call Routing y encolamiento a las diferentes interacciones de los canales integrados en la plataforma
- Conmutador telefónico en la nube
- Grabación de llamadas y Pantallas con Almacenamiento en la Nube con capacidad de mantenerlas resguardada por periodos de 6 meses, un año (1) o más años hasta 10 años, acorde a lo solicitado dentro de los Acuerdo contractuales con Cliente y operaciones
- Software de Gestión para Asesor Multicanal (telefónica, Chat, WhatsApp, correo, redes sociales entre otros) y CRM integrados para el registro de la gestión y tipificación de cada interacción
- Software de Gestión para Supervisión y monitoreo de Calidad tanto en tiempo real
- Reportes de gestión y tableros de Control con Métricas e indicadores operativos

Integración con Open SmartFlex desde la Aplicación de Agente para la ejecución y/o apertura

Actualmente no tenemos clientes integrados con Open SmartFlex, sin embargo tenemos integraciones con diferentes sistemas vía conexión a base de datos, método de consumo vía Webservice o REST API y también podemos desarrollar métodos de comunicación vía RPA cuando son interfaces cliente servidor.

Esta integración la podríamos hacer al punto que al momento que se genere una llamada se abra la url, pero no descarga automáticamente la aplicación de escritorio, esta descarga debe ser manual.

La plataforma para Contact Center, Wolkvox, cuenta con un potente componente de Inteligencia Artificial para la atención de usuarios en canales telefónicos (IVR) y virtuales, como redes sociales (Facebook Messenger, Instagram, Twitter), plataformas de mensajería instantánea (WhatsApp, Line, Telegram) y chat web. los IVRs son altamente personalizables, se puede elegir su voz, acento, género, idioma y más, con el fin de que su configuración sea acorde a la identidad de cada negocio.

Por otra parte, Wolkvox está nativamente integrada a Dialogflow, una plataforma de comprensión del lenguaje natural fabricada por Google Cloud, y a GPT3, el modelo de lenguaje autorregresivo de OpenAI, compañía de investigación de Inteligencia Artificial sin ánimo de lucro fundada por personalidades como Elon Musk y Reid Hoffman, creador de Linkedin. Esta última, por ejemplo, fue entrenada con 500 mil millones de palabras, lo que pone a disposición un amplio vocabulario para gestionar ágilmente cualquier necesidad de clientes por medio de chatbots. Adicionalmente, Wolkvox puede integrarse a través del consumo de Apis con otros modelos de Inteligencia Artificial como Azure o AWS de Amazon.

También cuenta con la funcionalidad de ChatBot integrada en canales como Chat Web, Chat Whastapp, Facebook Messenger, Line, Telegram.. Actualmente podrán encontrase en Operaciones de SYNERJOY como Junta Nacional de Calificación de Invalidez, CAFAM y FONTUR integrada en el canal Whastapp.

En Wolkvox ponemos a disposición la configuración de la Api de WhatsApp Business o WhatsApp Oficial, para integrar chatbots altamente personalizados mediante el uso de Inteligencia Artificial, ejecutar campañas masivas y optimizar ventas con el conector que mejor se adapte a las necesidades de la compañía o negocio. Tan solo en el último trimestre, nuestra plataforma ha movilizado más de 45 millones de interacciones (mensajes) y cuenta con 170 conectores activos. Es preciso señalar que WhatsApp es la plataforma de mensajería instantánea más utilizada en el mundo al ofrecer este servicio a más de 2 mil millones de personas en 180 países alrededor del mundo.

La plataforma está instalada en los Servidores de Google Cloud con los esquemas de redundancia y continuidad ofreciendo una disponibilidad real medida superior a 99.8%, el acceso a esta es seguro mediante HTTPS o VPN según requerimiento de la operación.

Los recursos de Google Cloud empleados en la plataforma comprende Servidor bases de datos tipo SQL, así como Servidores de Aplicaciones Sobre Sistemas Operativos reconocidos en el mercado.

Certificamos de igual manera Dentro del acuerdo comercial con SYNERJOY BPO SAS proveemos los canales de comunicaciones VoIP requeridos para el desarrollo de sus Operaciones.



John Jorge Rincón Rodríguez
Director de mercadeo y ventas
Teléfono: 300 6195860
Email: john.rincon@wolkvox.com