

# ¡Garantiza tu servicio al cliente en todo momento!

Decídate por una tecnología disruptiva que optimiza tus recursos y agiliza tu operación en todo momento.



Las empresas exitosas implementan **plataformas disruptivas e innovadoras** que logren escalar a la par de sus necesidades y que les permitan brindar la atención inmediata, a través de diversos canales, que sus clientes demandan; manteniendo en todo momento el control total de lo que sucede en sus Centros de Contacto.

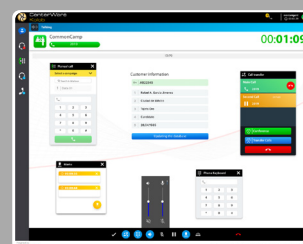
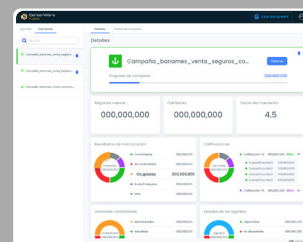


Con Centerware Kolob esas tareas se vuelven fáciles, cotidianas y medibles, gracias a la versatilidad y flexibilidad de nuestra plataforma avanzada, de arquitectura abierta, robusta y de fácil implementación, que **se adapta a la operación de cualquier tipo de actividad e industria** y te permite automatizar todo el proceso de tus llamadas con óptima funcionalidad y dinamismo.

**¡Incrementa la productividad, calidad y rentabilidad de tus agentes, optimizando eficientemente recursos, detectando áreas de mejora y reduciendo grandes costos operacionales!**

## Entre los beneficios que encontrarás en CenterWare Kolob están:

- Incremento de ingresos, reduciendo tiempos improductivos.
- Gestión oportuna de datos.
- Contacto efectivo y carga listas blancas o negras.
- Revisión de estadísticas y medición de la productividad con módulos de calidad y reportes.
- Distribución inteligente de llamadas reduciendo tiempos de espera.
- Atención 24/7 con el módulo IVR.
- Versión más ligera, sin instalación de componentes extras.
- Atención de múltiples canales, a través de la ventana de medios unificados para agentes.



## Usabilidad

- Administrador y Agente con un total rediseño para facilitar el acceso a las distintas funciones y configuraciones.
- Flujo de trabajo mejorado dentro de la interfaz.
- Agiliza tu operación y reduce la curva de aprendizaje.

## ¡Descubre la tecnología que se adapta a tu negocio!

### Tecnología Disruptiva

- Funciona con las tecnologías más avanzadas:

- HTML 5

- Nodejs

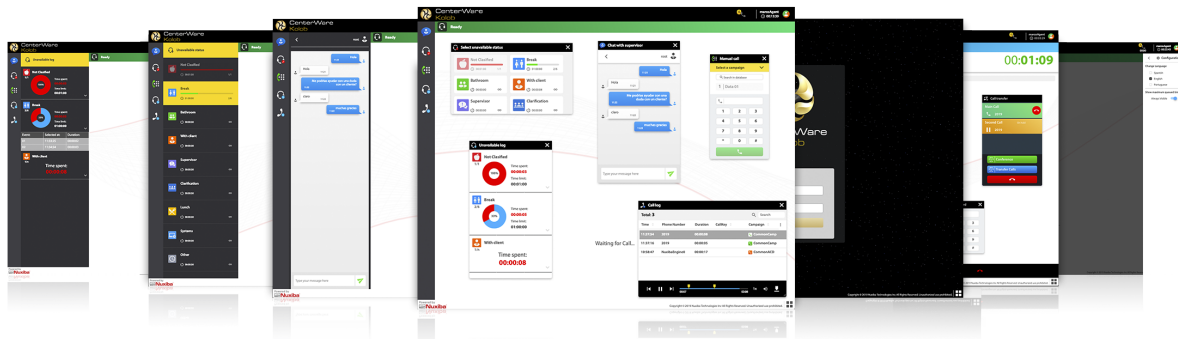
- Backbone

- webRTC

- React-Redux

- Versión más ligera; no requiere instalar ningún componente adicional ya que utiliza **webRTC**, el cual es soportado por los navegadores más populares y dispositivos móviles.
- Utiliza el **códec de audio Opus**, que otorga una mejor calidad en las llamadas, ya que produce voz de alta fidelidad incluso con conexiones lentas.
- Nueva arquitectura que permite **múltiples conexiones más estables**, esto permitirá conectar grandes volúmenes de agentes remotos. Además, se ha mantenido la lógica de la configuración del sistema, para que migrar de CenterWare Xion a Kolob sea lo más fácil posible.

## ¡Migra tu operación de un modelo tradicional a un modelo completamente remoto!



## Todo para trabajar desde casa

La usabilidad, la tecnología más avanzada y seguridad en todo momento, hacen de CenterWare Kolob la plataforma ideal para el modelo de trabajo Home office.

## Seguridad en todo momento

Cifrado de audio constante con el protocolo **SRTP (Secure Real-Time Protocol)**.

### Kamailio:

Servidor de SIP que ofrece seguridad en cada llamada telefónica de punta a cabo; funciones de comunicación encriptada.

### Blind contact number:

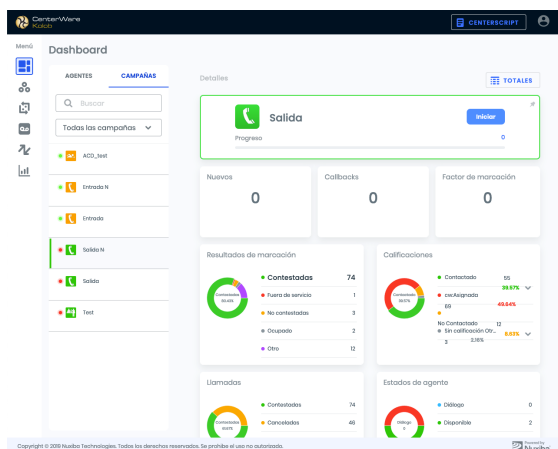
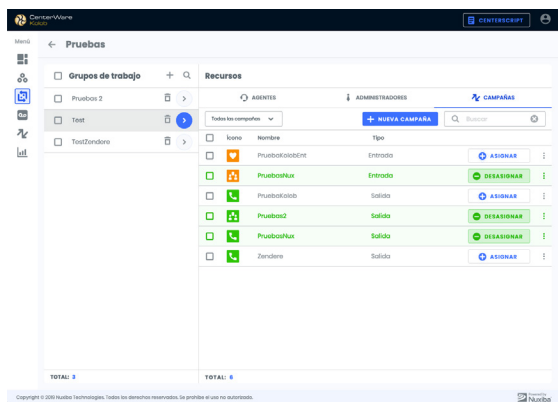
Oculto el número telefónico de los clientes en la interfaz del agente, manteniendo la confidencialidad de dicha información.

### Cifrado de grabaciones:

Todas las grabaciones están cifradas desde el momento en que se generan por medio del algoritmo AES (Advanced Encryption Standard o estándar de cifrado avanzado) de 256 bits.

Conoce las versiones que tenemos disponibles y los servicios en sitio, o hospedados, que tenemos para crecer ilimitadamente.

¡Adapta la plataforma a tus reglas de negocio y **genera mayores ingresos con la menor inversión!**



Tu equipo tendrá todas las posibilidades, al alcance de sus manos, entre ellas:

- Monitorear en tiempo real la operación.
- Crear parámetros de medición sencillos y confiables.
- Gestionar llamadas Inbound y Outbound sin límite de puertos.
- Marcador predictivo que elimina tiempos muertos.

# Especificaciones Técnicas

- **Telefonía**

Web RTC Integrado.

- **Aplicaciones**

**Sitios Web:** Aplicaciones RIA.

Puertos TCP/IP (80, 1433, 5060 a 5065, 7575, 9112, 9113, 9121 y 9110), Puertos UDP (5060 al 5065 y 49152 al 49500)

**Idioma de interfaz de usuario:** Inglés, Español y Portugués

- **PCI DSS**

Captura de datos de tarjetas de crédito por medio de IVR.

No se almacena la información sensible del cliente.

La información no es visible en CenterWare y se transfiere a la aplicación integrada de forma segura y cifrada.

Supresión de tonos DTMF para que no sean escuchados por el agente ni guardados en la grabación.

- **Seguridad para Agentes Remotos (Home Office)**

Certificado SSL en cliente para Administrador y Agente, Autenticación de usuario SIP, Autenticación por IP, Soporte TLS para señalización SIP, manejo transparente de SRTP para audio seguro, Soporte de extensión de nombre de dominio TLS.

- **Requerimientos mínimos para equipos clientes**

**Sistema Operativo:** Windows 10 (Pro, Enterprise).

**Procesador:** Por lo menos dos núcleos de CPU arquitectura x64. Se recomienda Intel Core™ i3-2370M a 2.4 ghz.

**Memoria RAM:** 4GB

**Navegadores Web:** Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera.

Diadema USB o tarjeta de sonido con auriculares y micrófono configurados.

¡Crece tu negocio e incrementa tus clientes con Centerware!

¡Acércate a nosotros y permítenos asesorarte!

**Conectamos con tu negocio.**

Calle Lago Zurich, 243 27<sup>a</sup> Depto. Alcaldía  
Miguel Hidalgo. Ciudad de México C.P. 11525  
**551107 8510**