

NICE®



¿Quiénes somos?



UpCom DTS es una compañía de tecnologías aplicadas en procesos de automatización y a la industria de los Contact Center que inició sus operaciones en el año 2007.

Sus directores, con más de 22 años de experiencia en Ingeniería de Procesos y Contact Center, hacen hoy de UpCom DTS el mayor Contact Center del país de

capitales Chilenos con más de 1.600 colaboradores en la actualidad y con 4 sites.

Hoy dentro de su portafolio entrega servicios a más de 60 Clientes en compañías nacionales e internacionales, con fuerte presencia en Gobierno, Gas, Aguas, Industrial, Eléctricas, Automotriz y Telecomunicaciones, entre otros.

Adicionalmente UpCom DTS, a través de su vertical de tecnología oferta al mercado una completa línea de productos y soluciones tecnológicas con foco en la automatización, inteligencia artificial, robótica, servicios de auto atención y análisis de la experiencia de clientes. Lo anterior con desarrollos propios de CRM y paneles de control que dan trazabilidad y visión 360 en todos los procesos que administra de sus clientes.



Premio “Mejores Empresas Chilenas” periodos 2018- 2020

El año 2018 recibimos el reconocimiento como una de las “Mejores Empresas Chilenas” a través de un programa internacional que se viene implementando hace 20 años en Canadá, Irlanda, Bélgica, Holanda y México, cuya decisión estuvo a cargo de un grupo de expertos internacionales de Deloitte, Universidad Adolfo Ibáñez y Banco Santander.

Nuevamente y por segundo año consecutivo fuimos elegidos y reconocidos como una de las mejores empresas de Chile para el periodo 2019 - 2020.

Certificación ISO 9001:2015

UpCom DTS se preocupa de plasmar todos sus servicios en certificaciones de alto impacto. Hoy se encuentran Recertificados nuevamente y en forma continua en normas ISO 9001:2015 con el alcance para la “Comercialización y prestación de servicios de atención telefónica y Web (Contact Center) para consultas de usuarios de empresas públicas y privadas”, donde los procesos certificados son los

- ✓ Operaciones de Servicios
- ✓ Dimensionamiento (Workforce Management) (Erlang)
- ✓ Habilitación Tecnológica
- ✓ Evaluación de Calidad de Ejecutivos
- ✓ Soporte Tecnológico
- ✓ Ventas – Comercial
- ✓ Reclutamiento, Selección, Contratación y Desvinculación





NICE ofrece una gestión integral a la experiencia del cliente, cambiando las formas en que las organizaciones analizan, comprenden y tratan a sus clientes a través de tecnologías de grabación de alta gama asociadas a soluciones tecnológicas con foco en mejorar la experiencia de cada interacción.

NICE potencia la transformación de análisis, inteligencia artificial y automatización al permitir procesos más rápidos e inteligentes, utilizando AI, aprendizaje automático y robots avanzados. Potenciando la transformación digital al proporcionar un entorno omnicanal digital que enruta y conecta a los consumidores y empleados a través de todos los canales de una manera fluida y sin esfuerzo.

Empoderando a las organizaciones para transformar la experiencia de clientes y de su fuerza laboral como parte de una plataforma única, completa e integrada, brindando una experiencia de usuario que es digital, hiperpersonalizada y adaptativa tanto para consumidores como para empleados creando experiencias más inteligentes y basadas en una plataforma Cloud real y abierta acelerando la innovación.

Algunos de los clientes que han confiado en NICE a través de la gestión de UpCom DTS son:





Seguridad de datos

En el mundo empresarial interconectado, se crea y consume mucha información: registros de clientes, datos de empleados, detalles de socios y nuestra propia información corporativa.

En NICE, consideramos la información como uno de nuestros activos más preciados y nos preocupamos por protegerla. Por lo tanto, nos adherimos al estándar de la Organización Internacional de Normalización para iniciar, implementar, mantener y mejorar nuestro sistema de gestión de seguridad de la información.

Certificaciones de seguridad



Productos NICE para la Perfecta Experiencia del Cliente.

UpCom DTS pone a su disposición distintos productos para mejorar la experiencia del cliente que toma contacto con su organización para llegar a la anhelada satisfacción del cliente en una sola llamada.

NICE mejora la experiencia para optimizar los procesos de su negocio, identificando cuellos de botellas, mejores prácticas y deja que agentes de IA se encarguen de automatizar todas las tareas rutinarias, minimizando el gasto de tiempos poco productivos.



NICE: un mundo de grabaciones digitales.

NICE y UpCom DTS dispone de una amplia experiencia en la aplicación de tecnología de grabación de llamadas en Contact Center, en compañías de Servicios y Financieras, para el cumplimiento de los estándares y normas internacionales de protección de la información, de datos del cliente y los datos de su corporación.



NICE en la industria de los Contact Center.

UpCom DTS junto con NICE provee las mejores soluciones de Speech Analytics y RPA de mercado, integrándose en centro de llamada existente, capturando datos, analizando, identificando y corrigiendo sus procesos, mejorando la experiencia de sus clientes, incorporando herramientas de simulación que permiten identificar cómo las mejoras se comportarán una vez aplicadas.



NICE, Speech Analytics & AI.

Los robots realizan transacciones con cualquier aplicación para hacerse cargo de las tareas tediosas y rutinarias de los empleados humanos, liberándolos para labores de mayor valor agregado y satisfacción personal.

Mediante la IA se puede automatizar cualquier actividad de escritorio de los empleados. Ya se trate de copiar datos entre aplicaciones, hacer un cálculo, activar un servicio web o ingresar datos en una plantilla.

Los procesos pueden ser automatizados de extremo a extremo en un servidor back-end, sin intervención humana (que es lo que llamamos automatización desatendida), o en modo asistido en el escritorio de un usuario, actuando como asistentes personales digitales para los empleados.

La automatización mediante los robots de software, permiten trabajar las 24 horas en forma continua y rápida, consiguiendo un claro beneficio de completar más trabajo en menos tiempo, y con una total precisión.

La automatización robótica es adoptada por múltiples verticales, a través de sus operaciones de centro de contacto y back office, así como sus organizaciones de servicios compartidos, específicamente sus departamentos de finanzas, TI y recursos humanos, donde hay una gran proporción de tareas rutinarias y repetitivas que tienen mucho que beneficiarse de la automatización.



Suite de Productos NICE.



Cuando las empresas líderes en el mundo quieren mejorar su desempeño comercial, aumentar su eficiencia operativa, prevenir delitos financieros, asegurarse de que cumplen plenamente o mejorar su seguridad, hablan con NICE



NICE®

Servicios

Grabación total para Traders y Brokers



NICE TRADING RECORDING

Grabación y Cumplimiento



NICE AIR & ENGA
NICE Real Time Authentication (RTA)
y Detección de Fraudes.
NICE Compliance CenterGE

Customer Engagement Analytics



NICE Nexidia Analytics
Quality Central
NICE SatMetrix
Voice of the Customer

NICE RPA Robotic Process Automatization



NICE Desktop Analytics
Desktop Automation - NEVA
Robotic Automation
NICE Automation Finders

NICE InContact CxOne



NICE CxOne:

Productos
para la
Industria
Financiera



Grabación total para Traders y Brokers del Negocios de Área Financiera

Hoy día las mesas de dinero enfrentan las más estrictas regulaciones que requieren capturar y archivar todas las comunicaciones de sus empleados, más la habilidad de acceder fácil y rápidamente a la información en respuesta de consultas de cumplimiento.

NICE Trading Recording (NTR)

Es una solución que puede administrar centralmente la totalidad de las grabaciones de voz front-office, middle-office, back-office, incluyendo teléfonos celulares, Cisco, MS-Skype for business y MS Teams.

Marcas Soportadas: Front End: IPC, BT, Speaker Bus, Cloud9, IP Trade.
Back Office: Avaya, Mittel, Cisco, Alcatel Lucent, Skype For Busines, MS Teams.

Productos para Grabación y Cumplimiento

NICE Air & Engage

Robusta solución para la grabación de llamadas omnicanal (interacciones, e-mail, chat, media) para Contact Centers que implican soluciones de alta disponibilidad en multi datacenter, con administración centralizada sin límites de canales considerando 5.000 canales en un solo servidor sin límite de almacenamiento ni puntos de falla, con bajo número de servidores y TCO lo que permite asegurar la continuidad del negocio posicionando a NICE como líder en el mercado de la grabación.

Un sólo sistema para poder confiar la solución de grabación, almacenaje, y restauración de datos capturados de todo tipo de canales de acuerdo con las más demandantes regulaciones. Flexible y resiliente ofrece ventajas sobre todos los actores del Contact Center.

NICE Real Time Authentication (RTA) y Detección de Fraudes

Utiliza una sola huella de voz para optimizar la autenticación del centro de contacto y evitar fraudes a través de múltiples canales. La identidad reclamada de la persona que llama se verifica durante los primeros segundos de una conversación natural con un agente, en la aplicación IVR o móvil.

Utiliza la actual plataforma NICE Engage y sus propiedades de los Real Time Streaming, de los AIR sin necesidad de mayores costos, sin desarrollo y ni largos procesos de implementación.

Enable Seamless™ Passive Enrollment aumenta la escalabilidad y reduce el TCO como RTA es parte del mismo sistema Engage.

NICE Compliance Center

Grabación para la Adherencia de Procesos para Contact Center y gestión de calidad y análisis de contenido (Speech and Text analytics).

Cumplimiento: Regulaciones Industria Financiera y de ventas

Administración de Calidad: Evaluación de Agente de Contact Center, basados en Indicadores de calidad.

Perspectiva Empresarial: Las grabaciones son indiscutiblemente una fuente de información sobre las tendencias de los clientes e identificación de problemas en los servicios.



Customer Engagement Analytics

NICE Nexidia Analytics

Herramienta omnicanal capaz de integrarse a su plataforma de Contact Center, para analizar los datos no estructurados provistos desde grabadoras de voz, o desde la captura del ruteo de sus llamadas, para analizar, aprender y proporcionar mejoras que traducen en mayor comprensión cómo los clientes se están relacionando con su empresa, cuáles son sus quejas, problemas, inquietudes; y poder mejorar la experiencia de cliente.

Integraciones con Nexidia Analytics

Quality Central

Quality Central (QC) y Quality Central Insight (QCI) de NICE proporcionan un enfoque holístico para la gestión de calidad, asegurando que los procesos y el rendimiento del agente se alineen con las iniciativas comerciales en los centros de contacto omnicanal de hoy en día. El control de calidad combina la automatización y la flexibilidad para aumentar la eficiencia operativa, la productividad y descubrir información práctica.

NICE SatMetrix- Voice of the Customer

Solución alojada en la nube que a través de encuestas directas o indirectas captura los comentarios y las interacciones de los clientes, y los transforma en información para un seguimiento efectivo priorizando con confianza las mejoras de la experiencia del cliente. 100 % integrable con la suite de aplicaciones NICE.

Completa vista del cliente: A través de feedback directos (e-mail, IVR, SMS, Website y Movil APP), indirectos (transcripciones de chat, e-mail, agente notes, RRSS, y procesamiento de language), datos operacionales dejados por las interacciones del cliente, manejo sistemático de la acción para mejorar la experiencia de cliente.



NICE RPA Robotic Process Automatization

NICE Desktop Analytics

Desktop Analytics proporciona visibilidad de las actividades de escritorio de los empleados para entornos de front y back office, utilizando aplicaciones y procesos de monitoreo de escritorio para identificar el trabajo no productivo de los empleados, procesar cuellos de botella e identificar las mejores prácticas.

Desktop Automation - NEVA

Asistente Personal Inteligente para los empleados de su organización. Asistente robotizado que aprende en línea, observando e interpretando la acción de los empleados, accediendo a la información en línea y presenta en tiempo real la mejor recomendación ya sea en voz o texto desde base de conocimiento centralizada de su organización, liberando a sus empleados en los esfuerzos de las tareas reiterativas.

Robotic Automation

NICE Robotic Automation comprende robots de software que están instalados en servidores de back-end, con la capacidad de automatizar procesos mundanos repetitivos que no requieren pensamiento humano o intervención. La solución simplifica, procesa, elimina errores y libera a los empleados para centrarse en tareas de alto valor que impulsa la productividad, el rendimiento y la prestación de servicios a escala.

Fuerza de trabajo virtual, a través de robots o agente virtuales que realizan tareas repetitivas totalmente automáticas, con reconocimiento óptico de caracteres, sin intervención humana, procesos repetitivos de bajo valor, predecible, escalable y rápido. Destinado para satisfacción del cliente y del empleado.

NICE Automation Finders

Recopila información desde el escritorio de los ejecutivos, analiza, compara y presenta los datos en forma gráfica, identificando los procesos comúnmente realizados y automatiza la oportunidad de mejoras de los procesos.

NICE InContact CxOne

NICE CxOne:

Contact Center desde la nube que permite: Enrutamiento de llamadas, automatización, bots inteligentes, reportería, análisis de flujos de llamadas y grabación del audio y pantallas de los agentes en una única sola plataforma. De rápida implementación permitiendo tener a los agentes funcionando en solo 48 horas, desde su casa y en la nube.

Performance management NICE

Cumplimiento

Cumplimiento de normas internacionales (MiFID II, HIPAA, Dodd-Frank, GDPR).
Evaluar cambios de cumplimiento.
Mejorar la adherencia al cumplimiento.
Asegurar el cumplimiento de las Grabaciones.
Asegurar el cumplimiento de los agente.
Aumentar adherencia a políticas y cumplimiento.

Integración

Connect API: integración nativa con la totalidad de los elementos wordlclass a nivel mundial y herramientas propias de su negocio.
Integración con cualquier infraestructura de Contact Center.
Integrable con Suite de Aplicaciones NICE.
Descubrimiento de oportunidad de automatización en los procesos de negocios.
Automation & IA.

Seguridad

Certificación de TrustWave para PCI, DSS3 y HIPPA.
Evitar Fraudes.
Mejora Seguridad, única huella de voz.

Contact Center

Mejor Uso de los Canales AutoServicio.
Reducir llamadas al Contact Center.
Aumentar efectividad de Ventas.
Aumentar satisfacción al cliente.
Mejorar la retención del cliente.
Reducción de costos operacionales.
Aumentar la Resolución al Primer Contacto.
Reducción de Quejas y Escalamiento.
Aumentar retención de agentes.
Mejorar el rendimiento de las ventas.
Lealtad de los clientes.
Reducir el abandono de clientes.
Mejorar el rendimiento de los Agentes.
Mejorar Calidad de Servicio.
Reduce en 100% la tasa de errores.
Mejora los SLA.
Aumentar eficiencia.
Minimiza errores en los procesos.
Reduce el tiempo de entrenamiento.
Aumentar la resolución al primer contacto.
Seguimiento a trabajo de escritorio.
Reducción del tiempo de procesos.
Identifica los mejores empleados y prácticas.
Aumenta eficiencia del entrenamiento.
Mejora la productividad.
Adaptables para el cambio de políticas de regulaciones.
Escalabilidad adaptable al negocio.
Solución Multi-data-center, alta disponibilidad.
Capacidad de transmisión en tiempo real.
Optimiza adherencia.

KPI's: Optimiza tus indicadores.

KPI's de negocios

- Bajo Costo Total de Propiedad (TCO).
- Protección de la inversión.
- Reducción de costos.
- Aumentar el revenue.
- Aumentar ingresos.
- Indicador de potencial tasa de fraudez.

Calidad

- Habilidades comunicacionales.
- Registros.
- Procesamientos.
- Resolución.
- Contactabilidad.
- Relacionamiento y Cercanía
- Análisis y Gestión
- Satisfacción y Feedback

Atención de llamadas

- Menor tiempo AHT.
- Reducción de TMO.
- Menor tiempos de Hold.
- Mejora el FCR.
- Aumentar el NPS.
- Aumento del rendimiento.
- Aumento de productividad.
- Mejorar CSAT.
- Disminuir el abandono de clientes.
- Mejora y aumenta la efectividad de las ventas.

Técnicos

- 95%-99.9999% de disponibilidad.
- Capacidad en tiempo real menor al 1% de latencia.
- Baja en 100% la tasa de errores.
- Análisis de atención.
- Rapidez para corregir infracciones.
- Reducción del tiempo de los procesos.
- Reducción del tiempo del entrenamiento.
- Más plataformas de alta disponibilidad.





ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS
Certification



UpCom
BUSINESS & SERVICE CENTER

DTS CONTACT CENTER

Contáctanos

Gonzalo Rojas Bruna

Gerente Comercial

+56 2 2487 1000

+56 9 9836 3367

gonzalo.rojas@upcomdts.cl

Santiago

Av. Pdte. Balmaceda 1350

Teatinos 865

Valparaíso

Prat 725

NICE®