

Yoizen, the  
software solutions.

yoizen

# Yoizen, the software solutions.

Somos una empresa joven motivada por conocer las necesidades de nuestros clientes y en desarrollar las soluciones que les permitan diferenciarse en un mercado altamente competitivo.

Yoizen es una empresa innovadora con amplia experiencia en la gestión de proyectos en el mercado de IT. Contamos con la formación y la experiencia que nos permite ofrecer un servicio integral de principio a fin asegurando la entrega de la solución requerida en tiempo y forma.

Ponemos especial énfasis en el trabajo orientado a resultados, el análisis consultivo en la fase de diseño, la comunicación clara y el trabajo en equipo.

Nuestro principal foco es el cliente, lo cual nos permite brindar servicios orientados a incrementar la eficiencia y productividad de su negocio, aspectos claves en la diferenciación dentro de un entorno altamente competitivo.

---

## Nuestra Misión

Ofrecer productos y servicios que aseguren a nuestros clientes que la tecnología sea la herramienta para maximizar los resultados de su negocio asegurando tiempos de ejecución alineados con los objetivos de tiempo al mercado.

## Nuestra Visión

Ser una compañía de servicios referente en el mercado y en continuo crecimiento que se distinga por proporcionar servicios de excelencia a sus clientes y oportunidades de desarrollo profesional y personal a sus empleados.

# Desarrollos de software a medida.

Nuestro enfoque consultivo nos permite interpretar las necesidades de nuestros clientes y recomendar la utilización de mejores prácticas para el diseño y desarrollo de soluciones de software de calidad.

**Nuestros desarrollos están basados en las siguientes tecnologías:**



## Soluciones CTI (Computer Telephony Integration)

Las soluciones CTI permiten integrar el mundo de las comunicaciones con los sistemas de información. Estas soluciones permiten optimizar la ejecución de los procesos de negocios de las empresas, ya sea automatizando rutinas o eliminando la latencia humana aplicada a los procesos, aumentando así la productividad de los recursos de la empresa.



## Diseño y desarrollo de aplicaciones para IVR (Interactive Voice Response)

Orientamos nuestros desarrollos para sistemas de Respuesta Interactiva de Voz (IVR) al diseño de interfaces de autogestión amigables y a la automatización de procesos de negocios que permitan optimizar la inversión de nuestros clientes.



## Desarrollo de reportes personalizados

Diseñamos y desarrollamos reportes personalizados en tiempo real e históricos sobre las plataformas de reportes de Contact Center, de manera de proveer información fehaciente y concisa a la hora de evaluar la productividad y el desempeño del mismo.



## Aplicaciones Web o de escritorio

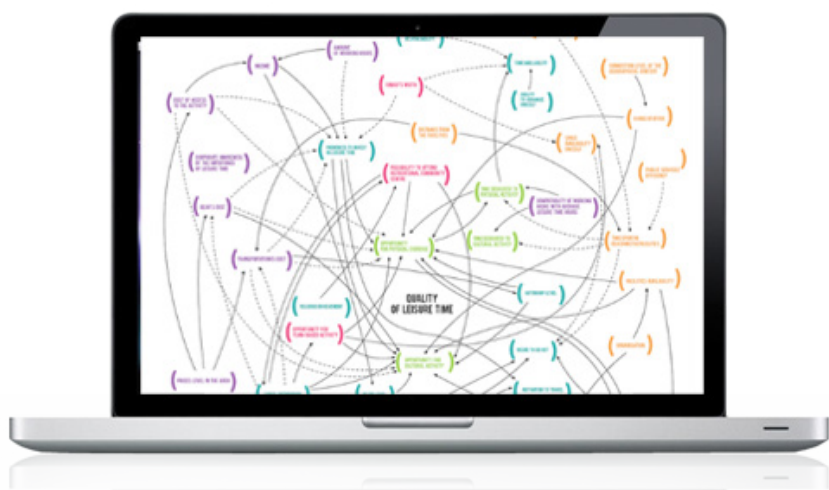
Contamos con una amplia experiencia en el análisis, diseño y desarrollo de aplicaciones para plataformas Microsoft basándonos en patrones de diseño y programación.



## Aplicaciones móviles

Desarrollo de aplicaciones para iPhone, iPad, Android, Blackberry RIM y todo tipo de dispositivos móviles.

# Project management.



**Convencidos de que un adecuado gerenciamiento de proyectos conlleva al éxito de los mismos, en Yoizen ofrecemos servicios de Project Management para la implementación de soluciones de telecomunicaciones y desarrollo de software.**

Nuestros Project Managers diseñan el plan de trabajo que mejor se ajuste a la naturaleza del proyecto y a los requerimientos particulares del mismo, detectando y corrigiendo cualquier desvío que se presente, controlando el presupuesto asignado y coordinando el equipo de trabajo formado por personal de la compañía, el cliente y/o terceras partes.

Para lograr alcanzar este objetivo, trabajamos durante todo el ciclo de vida del proyecto aplicando los conceptos del Project Management Institute (PMI).

Productos  
yoizen



## Yoizen Social+ permite integrar las interacciones que generan los clientes a través de canales digitales con los Contact Centers.

Social+ es una solución para la gestión de atención al cliente a través de canales digitales como **las redes sociales Facebook, Twitter, WhatsApp, Mail y Chat.**

A través de una única plataforma las empresas pueden habilitar nuevas alternativas de contacto de acuerdo al perfil de cada cliente y así brindar una experiencia de atención unificada.

Cada vez más compañías reconocen la demanda de canales de contacto alternativos por parte de sus clientes. Tal es el caso de las redes sociales, que han sumado usuarios a su comunidad en forma exponencial en los últimos años, convirtiéndose en una herramienta de comunicación esencial para las empresas.



Facebook



Twitter



WhatsApp



Email



Chat

## Beneficios

Algunos de los beneficios en la implementación de **Social+** son:

- » **Nuevos canales** de contacto con los clientes.
- » **Gestión de atención unificada** en canales digitales.
- » **Disminución** de interacciones a través de la gestión de casos.
- » **Gestión automática** de interacciones, reducción de tiempo de operación de los agentes.
- » **Indicadores** de productividad de la operación.
- » Atención **proactiva** mediante herramientas de búsqueda en redes sociales.
- » Solución que **se ajusta** a las necesidades de cada cliente!

## Características

- » Distribución automática de mensajes a través de colas independientes.
- » Reglas de ruteo inteligente en base a indicadores de las interacciones.
- » Respuestas automáticas programadas por campaña en base a filtros.
- » Clasificación de motivos de contacto mediante etiquetas.
- » Gestión de atención a través de casos.
- » Asignación de la conversación al mismo agente.
- » Perfles de usuarios y priorización en base a listados de cuentas VIP.
- » Reportes de gestión históricos y en tiempo real.
- » Monitoreo de pantallas del agente.
- » Integración con las plataformas de CRM.



Yoizen Reports+ es una solución Web de reportes que permite obtener una visión completa de la actividad del Call Center.

## La Solución

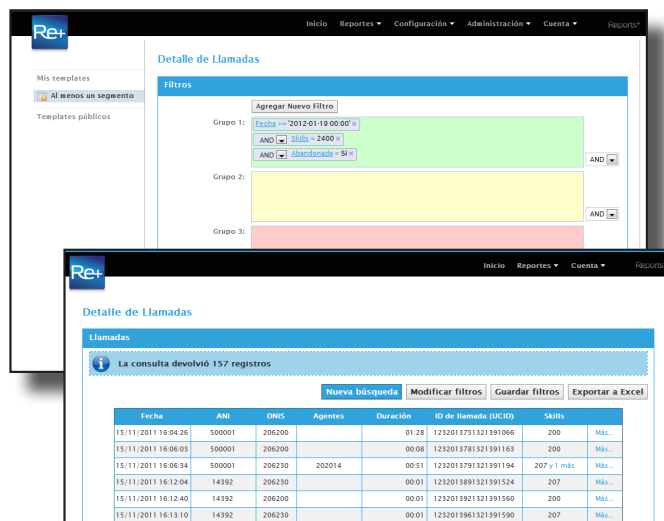
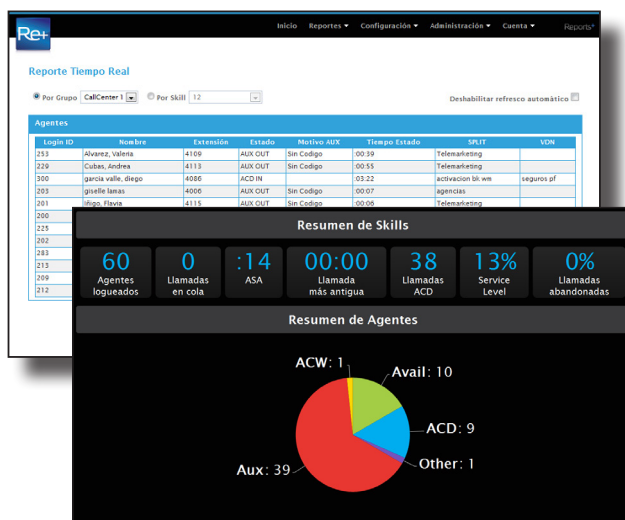
Reports+ ofrece una visión completa acerca de la actividad del centro de contactos, concentrando en una única plataforma:

- » Reportes de agentes y campañas en **Tiempo Real**.
- » Wallboards con información en **Tiempo Real**.
- » Reportes **históricos consolidados** con información de agentes y campañas.
- » Reportes **detallados** con el flujo completo de cada llamada procesada por el centro de contactos.
- » Volúmenes de **transferencias entre agentes**.
- » Indicadores de **atención en el primer contacto (FCR)**.
- » **Alertas** automáticas de tráfico vía mail.

La información es segmentada por usuario para ofrecer a

## Características

- » Acceso Web. Reportes históricos
- » visión unificada a través de diferentes reportes que ofrece mi plataforma.
- » Integrable con otros sistemas de información (Ej: Discadores predictivos, CRMs, etc).
- » Integración con Active Directory.
- » Sistema completamente configurable y extensible pudiendo incorporar nuevos reportes de acuerdo a la necesidad de cada cliente.





Yoizen Impact+ ofrece una interfaz única para la gestión de las altas y bajas de usuarios para los operadores y supervisores del centro de contactos.



## La Solución

- » Gracias a sus interfaces de interoperabilidad con las distintas plataformas del Centro de Contactos, Impact+ simplifica la gestión de altas y bajas de usuarios en una única herramienta.
- » El sistema actúa como punto de recepción de los pedidos de altas y bajas de usuarios de cada uno de los sectores de la empresa. Esto se logra mediante la implementación de un workflow de aprobaciones en donde los usuarios pueden solicitar las altas y bajas para que las mismas pasen al circuito de aprobación definido por el workflow.
- » Una vez aprobada la solicitud el sistema impacta las actualizaciones en las diferentes plataformas que compongan la solución tecnológica del cliente.
- » Finalizado el proceso de actualización, el sistema informa el resultado con los loginIDs creados para que el dueño de la solicitud pueda informar a los usuarios.

## Características

- » Acceso Web.
- » Workflow de aprobación de solicitudes.
- » Integración con las plataformas tecnológicas de Contact Center: PBXs, ACDs, Sistemas de discado predictivo, Sistema de tarificación. Sistema de grabación.
- » Yoizen puede incorporar conectores hacia nuevas plataformas de acuerdo a la necesidad de cada cliente.



# yoizen

Oficina comercial:

Dirección: Av. Corrientes 2962 11B

Tel.: +54 (11) 5199 2010

Email: [info@yoizen.com](mailto:info@yoizen.com)

[www.yoizen.com](http://www.yoizen.com)