



Servicios

Tu socio en tecnología

www.luvitech.com.mx

Acerca de nosotros

**Expertos en Comunicaciones
Unificadas, Contact Centers y
Desarrollo de Software.**

En **Luvitech** diseñamos, integramos y optimizamos soluciones de Comunicaciones Unificadas, Contact Center y Desarrollo de Software para acelerar la transformación digital de tu organización.

Integramos plataformas líderes como Avaya, Verint, Yoizen, NICE, NUANCE, desarrollamos tecnología a medida y potenciamos la eficiencia operativa mediante automatización, analítica avanzada y servicios en la nube.

Nuestro compromiso va más allá de la implementación: te acompañamos estratégicamente para maximizar el valor de tu inversión tecnológica.

Especialidades



Comunicaciones unificadas y colaboración



Contact Center



Desarrollo de software



Consultoría (ASA)



COMUNICACIONES UNIFICADAS

- Avaya Communication Manager (Main, ESS & LSP)
- Avaya System Manager (SMGR)
- Avaya Session Manager (SM)
- Avaya Session Border Controller (SBC)
- Avaya Media Server (AMS)
- Avaya Application Enablement Services (AES)
- Avaya Device Services
- Avaya Presence
- Avaya Messaging
- Avaya Breeze

COLABORACIÓN

- Avaya Meeting Server

CONTACT CENTER

- Call Center Elite
- Avaya CallBack Assist (CBA)
- Avaya WorkSpaces For Elite (WSFE)
- Avaya Experience Portal (EP)
- Avaya Proactive Outreach Manager (POM)
- Avaya Call Management System (CMS)
- Workforce Optimization (grabación de voz y pantalla)
- Workforce Management
- Speech Analytics
- Quality Monitoring
- Nuance Text to Speech
- Agent for Desktop

Implementación y soporte de UC y Contact Center

DESARROLLO DE SOFTWARE CUSTOMIZADO

- Desarrollo de Rest API
- Páginas web en integración con backend (angular, react, next)
- APIs para integración con IVR
- Identificación de puntos de navegación en IVR (abanderamiento de opciones del IVR)
- Integraciones con CRM
- Widgets para Workspaces for Elite
- Análisis de datos enfocado a estadística de llamadas (SQL)
- Generación de reportes customizados con Microstrategy y Power BI

- Reporteo basado en tablas ECH de CMS
- Manejo de BD MySQL y Postgres
- Alertas y monitoreo de indicadores por Telegram

CHAT BOTS

- Yoizen
- Cognigy
- Open AI Chat Completions & Assistants

PLATAFORMAS EN NUBE

- Microsoft Azure
- Google Cloud Platform

Veeam

- Veeam Backup and Replication

Desarrollo de software integrado a UC y Contact Center

Arquitectura de Soluciones de Avaya

Evaluación y Consultoría

Diagnóstico de Necesidades: Evaluación detallada de la infraestructura actual y de los requerimientos empresariales para identificar oportunidades de mejora.

Análisis de Factibilidad: Revisión de la arquitectura existente y elaboración de un plan de acción que maximice la inversión en tecnología Avaya.

Diseño de Arquitectura

Diseño Técnico y Funcional: Elaboración de soluciones personalizadas que integren voz, video, mensajería y colaboración, adaptadas a los procesos y necesidades específicas del cliente.

Integración de Sistemas: Planificación de la conexión de las soluciones Avaya con sistemas preexistentes (CRM, ERP, etc.) para una operación centralizada y fluida.

Planificación e Implementación

Gestión del Proyecto: Desarrollo de un plan de implementación detallado, coordinando recursos, tiempos y procesos para un despliegue exitoso.

Despliegue y Configuración: Instalación, configuración y puesta en marcha de las soluciones, siguiendo las mejores prácticas y estándares de Avaya.

Optimización y Soporte Post-Implementación

Seguimiento y Monitoreo: Evaluación continua del rendimiento de la solución y recomendaciones para mejorar la eficiencia y escalabilidad.

Soporte Técnico Especializado: Asistencia en la resolución de incidencias, actualización de sistemas y ajustes para mantener la operatividad en niveles óptimos.

Productos

REPORTEADOR AVANZADO

Optimiza la gestión de tu Centro de Contacto con nuestra plataforma que centraliza, visualiza y potencializa tus métricas clave en un solo lugar. Integra de forma inteligente tus sistemas Avaya, CRM y demás fuentes de información en un concentrador ágil y customizable. Accede a datos estratégicos en tiempo real desde cualquier dispositivo y toma decisiones basadas en información precisa, oportuna y alineada a tus objetivos de servicio.

- **Concentrador estadístico de Centros de Contacto:** Integración directa con plataformas como Avaya, CRM y otras aplicaciones empresariales.
- **Dashboard unificado en tiempo real:** Visualiza indicadores operativos y estratégicos en un solo panel de control accesible desde navegadores web.
- **Altamente personalizable:** Configuración de reportes de KPIs adaptados a los diferentes perfiles y necesidades de negocio.
- **Accesible desde cualquier dispositivo móvil:** Supervisa el rendimiento de tu operación desde cualquier dispositivo móvil.
- **Consulta ágil en bases de datos:** Extracción y despliegue dinámico de métricas para optimizar la velocidad de actualización de estadísticas en tiempo real.
- **Monitoreo avanzado de IVR y canales digitales:** Permite la trazabilidad detallada de llamadas sobre los flujos del IVR y canales digitales mediante la adición de puntos de control y bases de datos específicas.
- **Visualización simultánea:** Capacidad para consultar dashboards interactivos y reportes predefinidos en una misma sesión de navegador.
- **Acompañamiento experto:** Asesoría personalizada en la definición, estructuración y optimización de reportes y dashboards, adaptados al modelo de atención de tu Centro de Contacto.

Nuestros niveles de certificación



Avaya Services Technical Associate (ASTA)

ASTA - 7120 Avaya Aura® Core Components Technical Associate Implement
ASTA - 7130 Avaya Aura® Communication Applications Technical Associate Implement
ASTA - 7141 Avaya Meetings Server Technical Associate Implement
ASTA - 7392 AXP On-Prem (formerly Avaya Aura® CC Elite) Technical Associate Implement
ASTA - 3305 Avaya Experience Portal with Proactive Outreach Manager Technical Associate Support
ASTA - 3308 Avaya Workforce Engagement Technical Associate Support
ASTA - 7220 Avaya Aura® Core Components Technical Associate Support
ASTA - 7230 Avaya Aura® Communication Applications Technical Associate Support
ASTA - 7241 Avaya Meetings Server Technical Associate Support
ASTA - 7492 AXP On-Prem (formerly Avaya Aura® CC Elite) Technical Associate Support
ASTA - 9030 Avaya Control Manager for Enterprise Technical Associate
ASTA - 9040 Avaya Workforce Management Technical Associate
ASTA - 9090 Avaya Call Management System Technical Associate

Avaya Solutions Administrator Certificate (ASAC)

ASAC - 0018 AXP On-Prem (formerly Avaya Aura® CC Elite) Administrator
ASAC - 0021 Avaya Call Management System Administrator
ASAC - 0029 Avaya Control Manager Administrator
ASAC - 0030 Avaya Experience Portal Administrator
ASAC - 0033 Avaya Messaging Administrator
ASAC - 0035 Avaya Proactive Outreach Manager Administrator
ASAC - 0036 Avaya Aura® System Manager Administrator
ASAC - 0038 Avaya Aura® Communication Manager Administrator
ASAC - 0039 Avaya Session Border Controller Administrator

Nuestros niveles de certificación

RHCSA
Red Hat Certified
System Administrator



VMCE
Veeam Certified Engineer



VCP-DCV
VMware Certified Professional



ITIL 4
Information Technology
Infrastructure Library



Azure
Administering Microsoft
Azure Solutions



Algunos de nuestros clientes

ScotiabankTM


BANCO DE MÉXICO

 **MetLife**

 **INBURSA**


Televisa


BBVA

 **Santander**

AVAYA


FOVISSSTE

Walmart 

 **INBAL**
INSTITUTO NACIONAL DE BELLAS ARTES
Y LITERATURA


TELMEX[®]

GRUPO
BIMBO[®]


AICM

CONTACTO

📞 +52 55 5434 8168

✉️ info@luvitech.com.mx

🌐 www.luvitech.com.mx

📌 www.linkedin.com/company/luvitech-mx/



LUVITECH

