

➤ Solución de Avanzada para Contact Centers

Neotel ofrece al mercado de
Contact Centers la Solución
Integral: **Plataforma Contactus.**

Con **Neotel**
evolucione a Voluntad.



Líder en el mercado de
Soluciones Computer Telephony

 www.neotel.us
 www.neotel.com.mx
 www.neotel.com.ar
 www.neotel.cl





Plataforma Contactus IP

Si su negocio no se puede adaptar a los constantes cambios del ámbito de las comunicaciones, puede que no permanezca en el negocio. Por ello la Plataforma Contactus le da la solución más flexible e inteligente para satisfacer las demandas de sus clientes.

Plataforma Contactus es la solución ideal para organizaciones orientadas al cliente. Maximiza la performance del Contact Center y lo acerca a sus clientes de maneras nunca antes imaginadas.

Neotel, líder en el mercado de soluciones Computer Telephony, brinda a través de su Plataforma Contactus, la más sofisticada plataforma tecnológica para Contact Centers.



CON ESTA SOLUCIÓN USTED PODRÁ

LLAMADAS SALIENTES

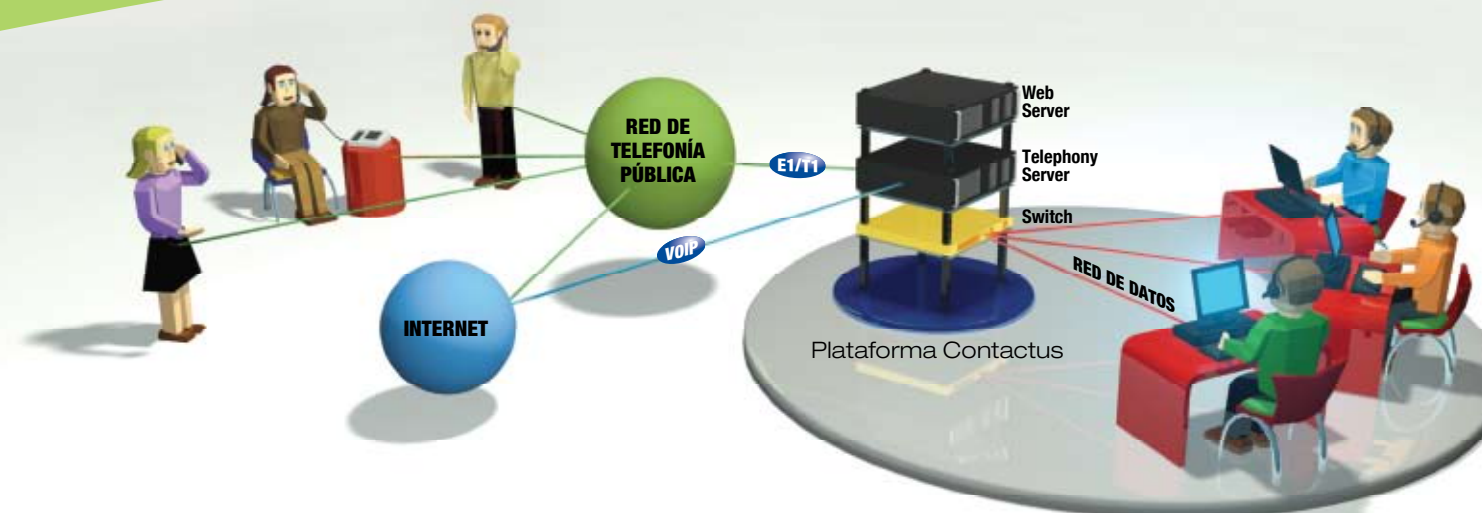
Incrementar las ventas, cobranzas o leads.

- › Aumentar la cantidad de llamados por telemarketer mediante el uso de los discadores progresivos o predictivos.
- › Grabar todas las llamadas para verificación de ventas.
- › Informatizar toda la gestión del contacto mediante el uso del CRM.
- › Categorizar todos los llamados vía CRM para posterior análisis de la base de teléfonos.
- › Disponer de información en tiempo real de las ventas, bases, etc.
- › Reducir los costos de las llamadas de larga distancia a través de VOIP.
- › Tener telemarketers trabajando desde su casa.

LLAMADAS ENTRANTES

Optimizar los recursos.

- › No perder llamadas.
- › Grabar todas las llamadas para control de calidad.
- › Obtener un único ID de cliente para atender el llamado con el historial.
- › Obtener mediante un pop-up toda la información del cliente antes de ser atendido.
- › Priorizar llamadas de una campaña por sobre otra en función del modelo de negocio.
- › Rutear llamados del cliente al agente correcto.
- › Reducir los tiempos de cola.
- › Tener telemarketers trabajando desde su casa.



ESQUEMA DE RED



PRINCIPALES FUNCIONALIDADES:

CONMUTACIÓN TELEFÓNICA IP

- › CORREO DE VOZ
- › CALL BLENDING
- › CALL BACK
- › WEB CHAT
- › GRABACIÓN
 - Total
 - On demand
 - Aleatorio
 - Filtros de búsqueda

ACD (DISTRIBUCIÓN DE LLAMADOS). MODIFICACIÓN EN TIEMPO REAL

- Por prioridad
- Aleatoria
- Circular
- Basado en habilidades
- En función de parámetros (ANI, DNIS, CAMPAÑA, etc)

MARCACIÓN

- Preview
- Progresiva
- Predictiva

IVR (RESPUESTA INTERACTIVA DE VOZ)

- Herramienta gráfica para el diseño del flujo de llamado con tecnología "Drag & Drop"
- Objetos de reproducción de locución, grabación, toma de datos, desvío a cola de call center, redirección a teléfono externo, validaciones, alertas, etc.
- Integración con bases externas PostgreSQL, MySQL, MSSQL, Oracle y ODBC

CRM

- Herramienta gráfica para el diseño de pantallas con tecnología "Drag & Drop"
- Screen pop-up
- Integración con el ACD
- Integración con discadores preview, progresivo y predictivo
- 100% web

MONITOREO EN TIEMPO REAL

- Interno
- Externo
- Web collaboration

ADMINISTRACIÓN

- Campañas
- Locuciones
- Calendarios
- Bases
- Colas y grupos
- Usuarios
- Rutas
- Costos
- 100% web

REPORTES EN TIEMPO REAL

- Productividad por usuario
- Productividad por campaña entrante (tiempo prom. de cola y agente, llamados abandonados, etc)
- Productividad por campaña saliente (tiempo prom. de conversación, llamados no contestados, etc)
- Ingresos y egresos al sistema
- Costos por proveedor
- Costos por campaña
- Reporte de estado de bases de CRM
- Creación de reportes customizados vía store procedure
- Creación de gráficos customizados vía store procedure

