

Centros de llamadas



HELP DESK

Dirigido especialmente a campañas de llamadas entrantes (Inbound)



Dar atención y soporte a usuarios internos y externos.



Perfil aproximado para la solución:

- Pocos agentes
- Llamadas de entrada en un 60%

Nuestra solución:

Nuestra solución de help desk permite un número ilimitado de llamadas entrantes y las gestiona a través de un ACD*

Además la solución ofrece funciones avanzadas como colas de espera y enrutamiento de llamadas, para optimizar grandes flujos de llamadas entrantes y mejorar la atención al cliente.

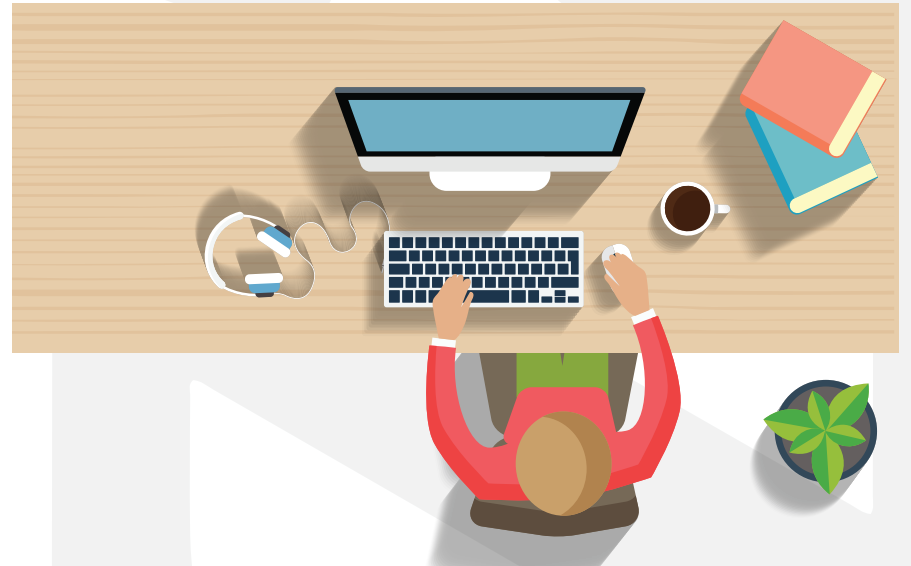
Además de la funcionalidad del ACD, al implementar el IVR* facilitará al cliente dirigirse al área correspondiente.

Beneficios:

- Menor costo adquisitivo que otras soluciones.
- Interfaz altamente eficaz y sencilla en manejo e implementación.
- Acelera los tiempos de respuesta a las llamadas.
- La supervisión puede realizarse de forma remota

*ACD: (Automatic call distributor) distribuye las llamadas entrantes a un número determinado de operadores.

*IVR o Interactive Voice Response es un sistema automatizado de respuesta interactiva, entrega y/o captura información automatizada a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información y operaciones autorizadas, las 24 horas del día; los IVR se utilizan en general con el ACD como parte de un esquema más amplio de flujo de llamadas para mejorar la experiencia del cliente, reducir los costos y brindar servicio a volúmenes altos de llamadas.



CALL CENTER

Dirigido especialmente a campañas de llamadas salientes (Outbound)

vs



Realiza llamadas a una base de datos determinada.



Perfil aproximado para la solución:

- Gran número de agentes
- Llamadas de salida
- Contar con bases de datos para marcación automática.

Nuestra solución:

Nuestra solución es totalmente libre, diseñada especialmente para callcenter. El procedimiento es simple, se crean campañas, dentro de ellas se incluirán listas, con cualquier número de leads y cuentan con un marcador automático.

Esta solución posee una extensa gama de reportes diferentes, además, es posible generar reporte en tiempo real y personalizados en cualquier momento.

Beneficios:

- Mayor alcance de tus prospectos.
- Posibilidad de marcación automática, manual o predictiva.
- Código abierto, sin costo de licenciamiento de software.
- Escalable a cientos de posiciones sin costo adicional.
- IVRs y buzones de voz configurables por web.
- Capacidad de tener agentes operando de manera remota.

Mayor información y funcionalidades completas: <http://enlaza.mx/callcenter>