



Solución de CRM Integrada para “Centros de Contacto”

CallMyWay le ofrece una solución completa para su Centro de Contacto la que se integra de forma nativa con nuestro servicio de telefonía. La solución le permite relacionar todas las actividades y tiempos de sus agentes tanto con la telefonía como con su aplicación de seguimiento a clientes. Al integrar las actividades de los agentes con su aplicación o base de datos, sus agentes únicamente interactuarán con una aplicación optimizando sus tiempos operativos y mejorando sus rendimientos.

Entre las funcionalidades ofrecidas incluimos las siguientes:

- Integración nativa con la telefonía
- Click2Dial
- Marcación predictiva y progresiva
- Campañas tipo BLAST
- **Multicallcenter:** Posibilidad de que un mismo agente pueda atender diferentes call centers
- Campañas salientes, entrantes, mixtas y multi-campaña para grupos de agentes
- Encuestas con preguntas múltiples.
- Posibilidad de generar llamadas con diferentes identificadores de llamada o privado
- Amplio panel de control rico en información
- Coaching
- Parametrización de los tiempos de los agentes tanto en llamadas como sus pausas y su respectiva reportería
- Administración de listas, campañas, grupos.
- Formularios por campaña adaptables vía web según sus necesidades
- Integración nativa a nuestro CRM, recordatorios, citas, llamadas y seguimiento a clientes u operaciones internas mediante múltiples pantallas
- Grabación de llamadas
- Multi Canal y Omnicanal
 - Llamadas
 - SMS
 - Chat
 - Email
 - Chat externo para atención a los clientes desde su sitio WEB
 - Chat interno entre agentes



CallMyWay NY S.A. es una empresa costarricense fundada en el año 2002 con experiencia en el desarrollo de aplicaciones de telefonía por internet, siendo una de las primeras en ofrecer el servicio de telefonía por internet a nivel latinoamericano.

Contamos con equipamiento de última generación y convenios de interconexiones con operadores del primer mundo, lo cual nos permite no solo una excelente calidad en las llamadas internacionales sino inmejorables tarifas para nuestros clientes.

Nuestro portafolio de servicios es amplio, intentamos abarcar la mayoría de segmentos del mercado, además constantemente desarrollamos nuevos productos que faciliten la vida de nuestros clientes.

Estamos registrados en la SUTEL (Superintendencia de Telecomunicaciones de Costa Rica), y sus servicios y operaciones están bajo su tutela, mediante el título habilitante TH-003.

Para más información:

www.callmyway.com

+506 4000-4000

info@callmyway.com

- Amplia reportería
- El agente interactúa con una sola interfaz esto se logra mediante la integración nativa a aplicaciones o bases de datos externas mediante métodos normalizados (HTTP, XML, HTML5 etc)
- Permite acceso únicamente a las IP'S autorizadas
- Desarrollo acorde a sus necesidades

Todas estas funcionalidades le permitirán operar su centro de atención a clientes ya sea de mercadeo, ventas, cobranza, banca, atención de clientes, encuestas de una manera sencilla y transparente operando sus agentes mediante una única interfaz, sus supervisores estarán al tanto todo el tiempo de lo que acontece en las operaciones del Centro de Contactos y usted percibirá mayor eficiencia y por ende será más competitivo.

Será un gusto coordinar una demo con el fin de que conozca los detalles de nuestra aplicación y las ventajas que esta le ofrece.

