



360 OmniCanal CRM/Contact Center opera de manera nativa y está integrado a nuestro servicio de telefonía CallMyWay. Entre otros beneficios, 360 CRM/Contact Center permite operar campañas de alta efectividad.

Como efecto directo, las empresas satisfacen e incrementan sus objetivos empresariales lo que se refleja en : Crecimiento en Ventas, Mayor Efectividad en la Cobranza, Crecimiento en Indicadores de Satisfacción entre otros. En pocas palabras, **mayor eficiencia y competitividad empresarial.**



OMNICANAL
CRM CONTACT CENTER
call my way
Comunicación a mi manera

360 Omnicanal CRM Contact Center permite:

1. Relacionar la información proveniente de los diversos canales con la base de datos de las empresas para así centralizar, normalizar, controlar y parametrizar todas las interacciones con sus clientes y contactos.
2. Interactuar con la base de datos interna provista por CallMyWay o de la empresa, mediante métodos normalizados (XML, HTTP, etc) ya sea en tiempo real o en "batches".
3. Asignar y dar seguimiento al estado de las tareas de los agentes. Los agentes siempre visualizan sus tareas pendientes a través de un panel único normalizado.
4. Monitorear en tiempo real las gestiones realizadas por los agentes. Los supervisores conocen el nivel de servicio diariamente y en retrospectiva mediante reportería normalizada.

360 Omnicanal CRM Contact Center se enriquece con la introducción de nuevas funcionalidades y/o reportes que nuestros clientes finales solicitan. En la mayoría de los casos, esto, no representa un costo adicional.

SERVICIOS DE VALOR AGREGADO

- Grabación de llamadas
- Encuesta Automática Multipregunta
- 800 Cobro Revertido
- Numeración Telefónica (local e internacional)
- Fax2Mail
- Sala de Conferencias Telefónicas
- Ruta+: Integración Telefónica para Microsoft Teams

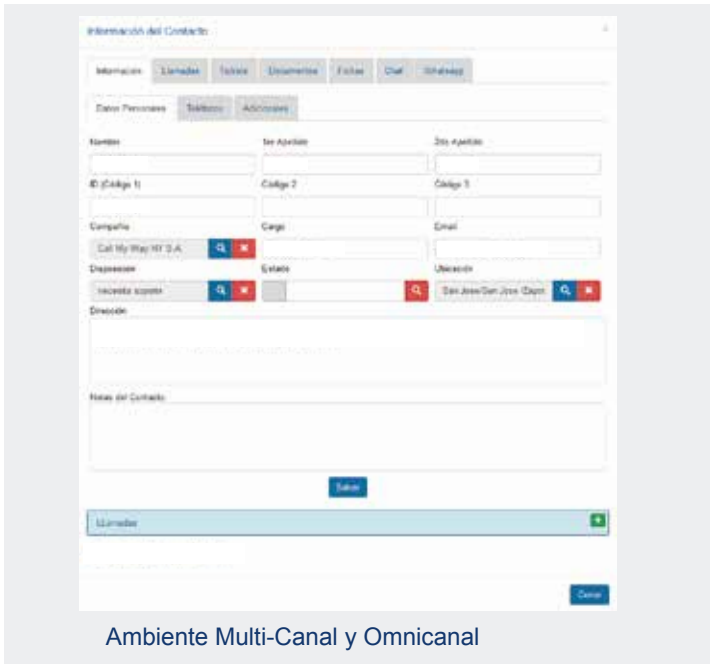


Modelo de Negocio:

Configuración y Capacitación: Se incluye dentro de la configuración: la personalización de los Formularios de Atención, la Configuración de las diferentes Vistas así como de los Reportes acorde con los requerimientos de cada empresa. Se brinda la capacitación de su personal en la utilización del servicio.

- **Cargo mensual por usuario activo:** Al aplicarse un cargo mensual sólomente por los agentes activos se tiene el beneficio indirecto de mantener en la base de datos la información de los usuarios inactivos lo que garantiza la continuidad de los reportes. En adición a esto, aplican cargos por cada canal contratado (i.e. WhatsApp, SMS) y tráfico telefónico.

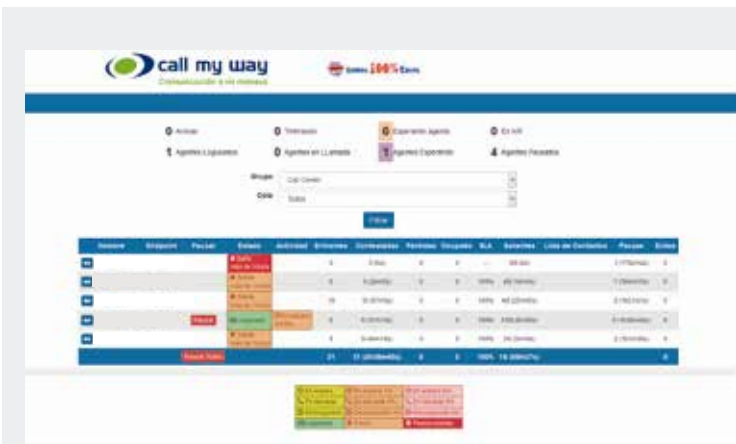
Funcionalidades:



Ambiente Multi-Canal y Omnicanal



Una única interfaz para el agente: Esto se logra mediante la integración nativa a aplicaciones o bases de datos externas mediante métodos normalizados (HTTP, XML, HTML5, etc.)



Parametrización de los tiempos de los agentes: tiempo de atención de las llamadas, duración de pausas y su respectiva reportería.



Múltiples formularios personalizables para cada campaña.