

Automatiza las llamadas de tu Contact Center a través de nuestra plataforma web.



**Un software totalmente web que te permite la automatización de las llamadas entrantes y salientes en tu centro de contacto a través de las más completas herramientas de gestión para cualquier tipo de campaña.**

**No requiere de gran inversión inicial y es de fácil instalación.**

## ¿CÓMO FUNCIONA?

MyContactCenter ofrece una amigable interfaz web para la configuración de cualquier tipo de campaña. A través de ella tus agentes obtienen total control para la recepción de las llamadas y la generación de acciones sobre ellas.

Es posible interconectarlo a tus propias líneas telefónicas y recursos de comunicación a través de tu PBX NoMoreMute o a través de cualquier Gateway de interconexión hacia tu conmutador actual.

Puedes configurar tus estaciones para trabajar con Hardphone o softphone dependiendo de la tecnología que mejor se adecue a tus necesidades y recursos.



## ¿QUÉ FUNCIONALIDADES TE OFRECE?

Cuenta con una administración modular que te permiten personalizar las siguientes funciones:

### **Marcación Predictiva, Progresiva y Asistida**

Marcador predictivo de alto rendimiento que analiza variables y tiempos promedio de llamadas con el minimizando el tiempo sin llamada del Agente y elevando su productividad.

### **ACD (Distribuidor automático de llamadas)**

Establece los parámetros deseados para la distribución de las llamadas entrantes con base en la cantidad de agentes, habilidades y tiempos de los mismos. Personaliza mensajes de bienvenida, publicidad y opciones de desvío y eleva el nivel de servicio.

### **Mensajería Automática de Voz**

Crea campañas de mensajería de Voz (saldos, fechas de corte, números de confirmación, etc.), a través de la carga de una base de datos.

### **Monitoreo de tus llamadas**

Te permite grabar, intervenir y escuchar cada una de las llamadas que sean generadas dentro de tu centro de contacto.



## IVR con consultas a base de datos

Configura una recepcionista digital con menú de opciones para segmentar el acceso a los servicios de tu empresa. Carga una base de datos con información que puede ser consultada por tus clientes de acuerdo a la interacción de datos que definas.

Da acceso a ciertas áreas de tu call center sólo a los usuarios que se identifiquen correctamente a través de tu IVR, o si lo prefieres, evita el uso de recurso humano y proporciona la información necesaria a tus clientes a través un una respuesta inteligente de datos.

## Plantillas de Captura de datos para Agentes

Crea y personaliza las plantillas de captura de datos que deseas asociar a cada una de tus campañas entrantes y salientes de tu centro de contacto. La información recolectada en cada terminal podrás tenerla lista y disponible para su descarga.

## Actividad Blending de tus Agentes

Configura tus agentes para trabajar en modo Inbound y Outbound de manera simultánea.

## NUESTROS PAQUETES

### INBOUND

- Personaliza accesos y privilegios (administrador / supervisor)
- Alta de agentes contratados y personalización de status
- Crea, configura y personaliza tu IVR
- Colas de espera
- ACD (distribuidor inteligente de llamadas)
- Mobile Agents (1 por cada 4 agentes)
- Configuración de alertas
- 6 calificaciones y 4 subcalificaciones
- Reportes
- Softphones

### COMPLETE

- Inbound + Outbound
- Automatización en gestión de llamadas entrantes y salientes

### OUTBOUND

- Personaliza accesos y privilegios (administrador / supervisor)
- Alta de agentes contratados y personalización de status
- Marcado predictivo y progresivo
- Creación de 2 rutas de salida
- Hasta 3 grupos de agentes
- Personalización de hasta 5 campañas
- Alertas
- Reportes

