

/// **Seleccione, segmente, individualice y accione.**

## MitACD

MitACD es una aplicación con interfase gráfica al usuario encargada de organizar el tráfico entrante a los distintos grupos de agentes del contact center asignando automáticamente, con criterios de negocio, los contactos de los clientes a los agentes, es decir, distribuye los contactos entre los agentes de acuerdo a diversos criterios y prioridades, entre ellos, por ejemplo, asignación prioritaria de llamadas VIP o para lograr un balance de la carga de trabajo de los agentes o la distribución equitativa de llamadas entrantes según el tiempo de arribo de las llamadas a una cola.

## Hard de comunicaciones

Maneje todos los canales de contacto con el cliente de manera indiferenciada: telefonía convencional, email, Web, Chat, VoIP, Fax y SMS.

Unifique cada aspecto de las comunicaciones del negocio utilizando una plataforma integrada, basada en tecnología IP, que con el mínimo de componentes realiza eficientemente la operación.

## Con ACD

Identifique el valor de su cliente y dirijalo al agente más adecuado para brindarle la mejor atención (Skill Base Routing).

## Supervisor

Conozca momento a momento el estado del contact center. Identifique situaciones críticas tales como altas tasas de abandono, bajo nivel de servicio, escasez de agentes, baja productividad, etc.

## Ippad

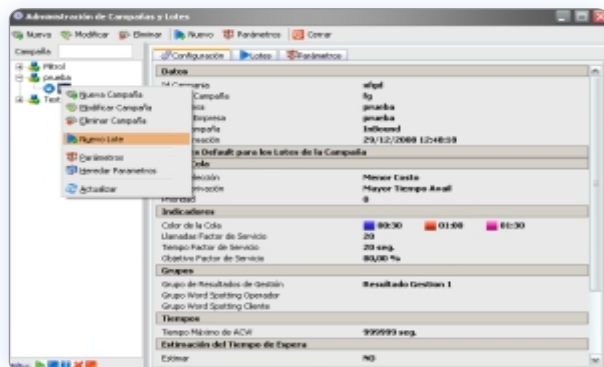
Maximice la productividad de los agentes dotándoles de herramientas para presentación de datos en pantalla y para poder responder en forma inmediata, con conocimiento de causa, los requerimientos del cliente.



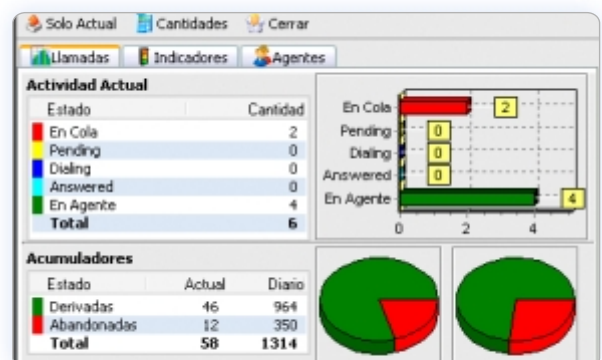
## Estadísticas

Genere información analítica relevante para contribuir a la toma de decisiones y planes de acción.

Disponga en todo momento de indicadores (métricas) de productividad, efectividad, calidad, entrenamiento y satisfacción del cliente.



Pantalla de Administración de Campañas



Pantalla de seguimiento de actividad.

## Distribución de interacciones y reportes estadísticos

Implemente un contact center virtual en el tiempo y espacio, con manejo centralizado de zonas horarias y agentes dispersos geográficamente, incluyendo los recursos o servicios tercerizados.

Consolide lógicamente a la Empresa geográficamente dispersa disminuyendo, al mismo tiempo, costos por agente.

Prevenga e informe al cliente de cuánto debería esperar a ser atendido si todos los agentes están ocupados.

Implemente métricas en concordancia con las metas de la Empresa, los acuerdos alcanzados con los clientes y las mejores prácticas.

Obtenga reportes personalizados para que cada Usuario final pueda entender mejor la interacción con su cliente.

## Supervisor

Obtenga reportes de actividad de grupos y campañas: total de llamadas atendidas, abandonadas, en espera, etc.

Obtenga indicadores de productividad: número de contactos, ventas, rechazos, rellamadas, etc.

Ayude a los agentes a realizar una venta importante, a detectar y detener un fraude en progreso o evitar la pérdida de un cliente.

Escuche y grabe la comunicación, tanto de audio como de vídeo.



## Agente

Integre el ACD con los sistemas de Servicio al Cliente, como CRM o bases de datos y haga que el Agente acceda ágil y rápidamente a la información que necesita para brindar un excelente servicio y minimizar tareas repetitivas.

Mejore la productividad del Contact Center disponiendo en el escritorio del Agente de:

- ✘ Un 'Pad Telefónico' integral.
- ✘ Una Ventana de Fin de contacto para relevamiento de datos de cierre.
- ✘ Una ventana de Chat con el supervisor para capacitación y consulta.
- ✘ Información de contexto para ofrecer al cliente la mejor oferta.
- ✘ Una Agenda de contactos.

Recuerde que los agentes pueden estar en cualquier lugar ya que pueden manejarse vía VoIP.

