

⚡ Solo decida con quien desea comunicarse.

## MitDialer 2.0

MitDialer es una aplicación con interfase gráfica que maneja las campañas salientes masivas donde se requiere optimización de los recursos y la mejora de la relación llamadas efectivas / agentes, cuidando la integridad del recurso humano. Es un sistema de Discador Predictivo (DP) de campañas el cual puede poder destinar llamadas hasta un 100% de la capacidad del Contact Center en forma concurrente.

### Que necesitan los responsables del Contact Center para cumplir sus objetivos de negocios?

Los responsables de las tareas de marketing y de realización de llamadas a favor de los clientes se enfrentan con una serie de desafíos técnicos, logísticos y de negocios, tales como:

- ⚡ Satisfacer la creciente demanda de programas para obtención de clientes, tales como campañas de televentas, renovación, atención al cliente, encuestas, y recordatorios.
- ⚡ Desarrollar campañas de llamadas salientes que se puedan adaptar fácilmente a los negocios y necesidades del mercado, los que se encuentran en permanente cambio.
- ⚡ Implementar actualizaciones y mejoras en todo el sistema cuando el contact center existente de llamadas salientes supera el hardware discador existente.
- ⚡ Maximizar la productividad de los agentes mientras se mantiene el nivel de los servicios.



Pantalla de Probabilidad de Voz Viva.

### En que se diferencia un simple discador de MitDialer ?

Un discador genera solo llamadas mientras que MitDialer además relaciona personas:

- ✓ **OFREZCA:** La voz de los clientes para que los agentes realicen su tarea de manera rápida y efectiva.
- ✗ **EVITE:** El desgaste y la pérdida de tiempo provocado por el trabajo que requiere ubicar a los prospectos.
- ✓ **OFREZCA:** La cantidad exacta de llamadas que sus operadores pueden gestionar en forma automática.
- ✗ **EVITE:** Disponer de personas afectadas a la tarea de regulación del sistema de discado.
- ✓ **OFREZCA:** Los datos del cliente y la integración con otras aplicaciones (CRM, CEM, administrador de contactos, etc) para que el agente disponga de la mejor información conjuntamente con el llamado.
- ✗ **EVITE:** La búsqueda de datos en múltiples sistemas.



## Con MitDialer 2.0

Cuenta con una gama de modos de marcación para todo tipo de necesidades:

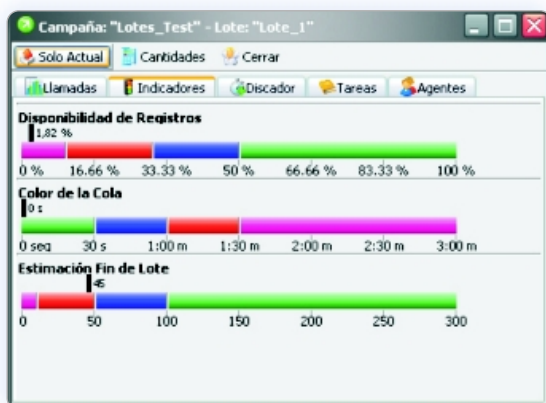
- ❖ Programe campañas de discado predictivo sin necesidad de ajustes manuales: MitDialer asegura una permanente adaptación entre los ritmos de contactación y los cambios de staff.
- ❖ Programe campañas de discado de potencia sin agentes, con mensajes personalizados para cada cliente.
- ❖ El sistema permite combinar inteligentemente campañas salientes y entrantes simultáneamente (blending) y Usted define las prioridades.
- ❖ Asegure una consulta automática a la lista Do Not Call antes de realizar las llamadas.

## Reportes e información en tiempo real

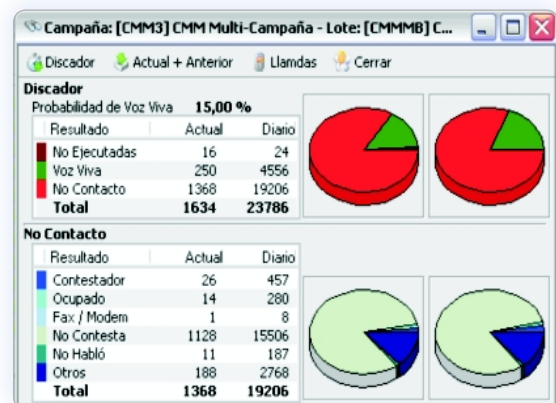
- ❖ Supervise en línea el avance de la campaña, el impacto de los resultados y el desempeño de sus agentes.
- ❖ Ud. define, por tipo de cliente, qué política de rellamada emplear de acuerdo al mercado que esté tratando.
- ❖ Automatice el trabajo pos-llamada y al seguimiento de la transacción. La ventana que se le abre al agente luego de la llamada le permite cargar el código de resultado de la gestión que acaba de realizar y una descripción del resultado.

## Cual es la propuesta de valor de MitDialer?

- ❖ Aumenta la cantidad de contactos efectivos y la eficiencia de los agentes evitando el discado manual, no transfiriendo llamadas cortadas y realizando un filtrado óptimo de contestadores automáticos.
- ❖ Provee un medio adicional para consolidar las relaciones con los clientes y aumentar las ventas, mejorando el flujo de información con el fin de fomentar la venta cruzada.
- ❖ Brinda resultados inmediatos: mientras que con el discado manual se obtienen entre 15 y 20 minutos de contacto efectivo por hora trabajada, en el modo predictivo se alcanzan fácilmente entre 45 y 50 minutos por la misma fracción.



Pantalla de monitoreo de la eficiencia del discador.



Pantalla de supervisión en tiempo real de una campaña.