

≡ Centralice la información de sus clientes para optimizar la gestión.

MitCrm

MitCRM es una potente herramienta especializada en el diseño de aplicaciones de “front-end” y guiones dinámicos que permite a los responsables del Centro de Contacto desarrollar sus propias aplicaciones.

Beneficios

- ≡ Permite manejar escenarios de CRM, aplicativos de cobranza, tele-ventas y otros.
- ≡ Incorpora guiones de diálogos dinámicos, sensibles a las respuestas del cliente.
- ≡ Incrementa la productividad de los agentes.
- ≡ Contribuye a lograr objetivos de gestión.
- ≡ Disminuye los tiempos de capacitación.
- ≡ Brinda autonomía en el diseño de sus propias aplicaciones.

Gestión Inteligente de las Interacciones

- ≡ Identificación del cliente con su historia, transacciones, ingresos, y reclamos.
- ≡ Comunicación, su valor, su potencial de crecimiento y riesgo.
- ≡ Diferenciación al cliente para determinar su potencialidad y sus necesidades.
- ≡ Gestión inteligente de las interacciones.
- ≡ Personalización de la relación con el cliente.
- ≡ Adaptación de la oferta de productos y servicios para fidelizar los clientes.

Los agentes del centro de contacto.

- ≡ Ven el perfil de un cliente y su historial de servicio.
- ≡ Detectan las oportunidades de venta.
- ≡ Ejecutan campañas de marketing relacionadas con el cliente.
- ≡ Resuelven rápidamente la incidencia de servicio.
- ≡ Disponen de información relevante del cliente en tiempo real.



Características

- ❖ Integración a la plataforma tecnológica del Contact Center a nivel de voz y datos a través del screen pop up.
- ❖ Ejecución de funciones y procedimientos almacenados desde el “front-end”.
- ❖ Guión configurable, según múltiples alternativas de situación, para interactuar de modo inteligente con el cliente.
- ❖ El diseño gráfico, disminuye el nivel de complejidad de desarrollo y permite la implementación con tiempos y costos menores.
- ❖ Actualización de datos de los sistemas de información, dentro y fuera de la organización.
- ❖ Segmentación de clientes con múltiples criterios de diferenciación y personalización.
- ❖ Gestión de la calidad mediante el registro y disponibilidad de las evaluaciones efectuadas a los agentes e interacciones.
- ❖ Capacitación al usuario para brindar autonomía en desarrollo de aplicaciones.
- ❖ Maneja flujos de operación con accesos de acuerdo al nivel.

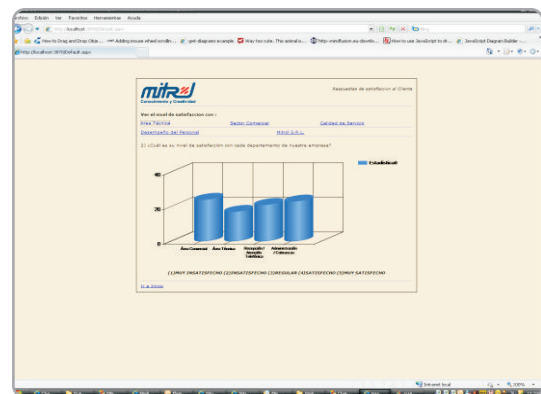
Tareas de desarrollo

El aplicativo de “front-end” resultante se despliega en el PC del agente cuando recibe una llamada (“screen-pop”) guiándolo en el diálogo con el cliente y proveyendo la información necesaria para cumplir con los objetivos planteados para su gestión.

El desarrollo del aplicativo de “front-end”, los guiones de diálogo y su relación con los datos del negocio, se realiza en un ambiente gráfico sin necesidad de escribir un código de programación.

- ❖ Detalles de preguntas, respuestas individuales y agregadas, acceso a grabaciones de llamadas.
- ❖ Mediciones de efectividad de representantes, supervisores y gerentes, para identificar las capacidades de los agentes.
- ❖ Análisis de mediciones internas (generadas por la compañía) y las externas (generadas por los clientes).
- ❖ Correlación de las diferencias entre ambas para describir áreas de fortaleza y de oportunidad.
- ❖ Acceso a Bases de datos y Sistemas “legacy”.
- ❖ Mejora el rendimiento general de los agentes.

Pantalla de Guiones de Agentes



Pantalla de Reportes de Resultados