

Integre en un único sistema, las necesidades de su Contact Center.

Contact Center Suite

MitCT Contact Center Suite es una solución completa con la que puede hacer un seguimiento continuo e interactivo de las diferentes fases de sus operaciones. Contribuye a crear un enfoque interactivo donde el diseño y las operaciones no solo no son elementos independientes, sino que forman parte de un conjunto homogéneo. De este modo, en cada etapa, ofrece una respuesta visible que le permite mantener sus objetivos sin desvirtuar su estrategia de negocios.

Beneficios

Beneficiarse de una plataforma flexible con una arquitectura abierta y compatible con la mayoría de equipos e interfaces de terceros.

Implemente una solución para contact centers de crecimiento gradual, tolerante a fallas, basada en estándares para integración con sistemas, personalizable a múltiples modelos de negocio, incluido ambientes remotos distribuidos.

Soluciones estratégicas para la empresa

Los centros de contacto son un elemento crítico para la interacción de su organización con los clientes actuales y potenciales. La creación de un centro de contacto de la máxima eficacia es un proceso complicado y crucial:

- ❖ La atención al cliente depende de la capacidad de enrutamiento de cualquier medio al representante comercial más capacitado.
- ❖ Los responsables de la empresa necesitan toda la flexibilidad y potencia de un sistema moderno de gestión del centro de contacto para controlar y reducir los costes y reaccionar ante los cambios del mercado.
- ❖ Los supervisores necesitan aplicaciones de gestión que les permitan controlar los niveles de servicio y ajustar el sistema en tiempo real.
- ❖ Los agentes necesitan aplicaciones informáticas potentes y sencillas para llevar a cabo sus actividades cotidianas.



Integre todo lo necesario en un único sistema:

- ❖ Distribución automática de comunicaciones (ACD).
- ❖ Respuesta interactiva de la voz (IVR),
- ❖ Colaboración en la Web.
- ❖ Escritorio del agente (IPPAD).
- ❖ Supervisión en tiempo real.
- ❖ Discador predictivo.
- ❖ Grabación de voz y datos (Pantalla).
- ❖ Monitoreo de calidad de atención.
- ❖ Análisis de la voz y más.

Tecnologías todas pensadas para facilitar la inteligencia proactiva en el Contact Center.

Con Contact Center Suite

Organice las comunicaciones con sus clientes en una estructura centralizada de atención con vistas a captar oportunidades, ideas, intentos, necesidades y amenazas al negocio.

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

Reduzca costos utilizando el más efectivo medio de interacción con el cliente (voz, e-mail, Chat, SMS)

Implemente monitoreo en línea de Voz y Datos (monitoreo de pantalla) de la actividad del Agente, facilidad única en sistemas de su tipo.

Integre los procesos del negocio que se brindan a través del canal telefónico, del canal de email, de la Web, mejorando notablemente la productividad de los agentes del back-office y del servicio al cliente (front-end).

Utilice una solución experimentada en Contact Centers de más de 1000 posiciones.

¿Qué necesita para construir un centro de contacto de máximo nivel?

Un conjunto de aplicaciones integradas compuesto por los siguientes módulos:

- ≠ **MitACD:** Distribución automática de los contactos a los puestos de trabajo,
- ≠ **MitIVR:** Interacción vocal con funciones de pre atención o transaccionales.
- ≠ **MitDialer:** Discador de potencia y predictivo.
- ≠ **MitRecorder:** Grabación a demanda, automática o total de voz y video.
- ≠ **MitQM:** Gestión de la calidad de su servicio y de evaluación de su imagen.
- ≠ **MitAnalytics:** Análisis en tiempo real, aprendizaje, exploración y detección de la actividad emocional.
- ≠ **MitSurvey:** Recolección de la opinión de los clientes, luego de finalizada la operación principal por la cual llamó.
- ≠ **MitAdvisor:** Evaluación de los datos claves del Contact Center para mantenerlos dentro de un rango de tolerancia.
- ≠ **MitCrm:** Centralización de la información de sus clientes para optimizar la gestión
- ≠ **MitWfm:** Planificación y seguimiento para optimizar la asignación de los recursos disponibles (humanos y técnicos).

