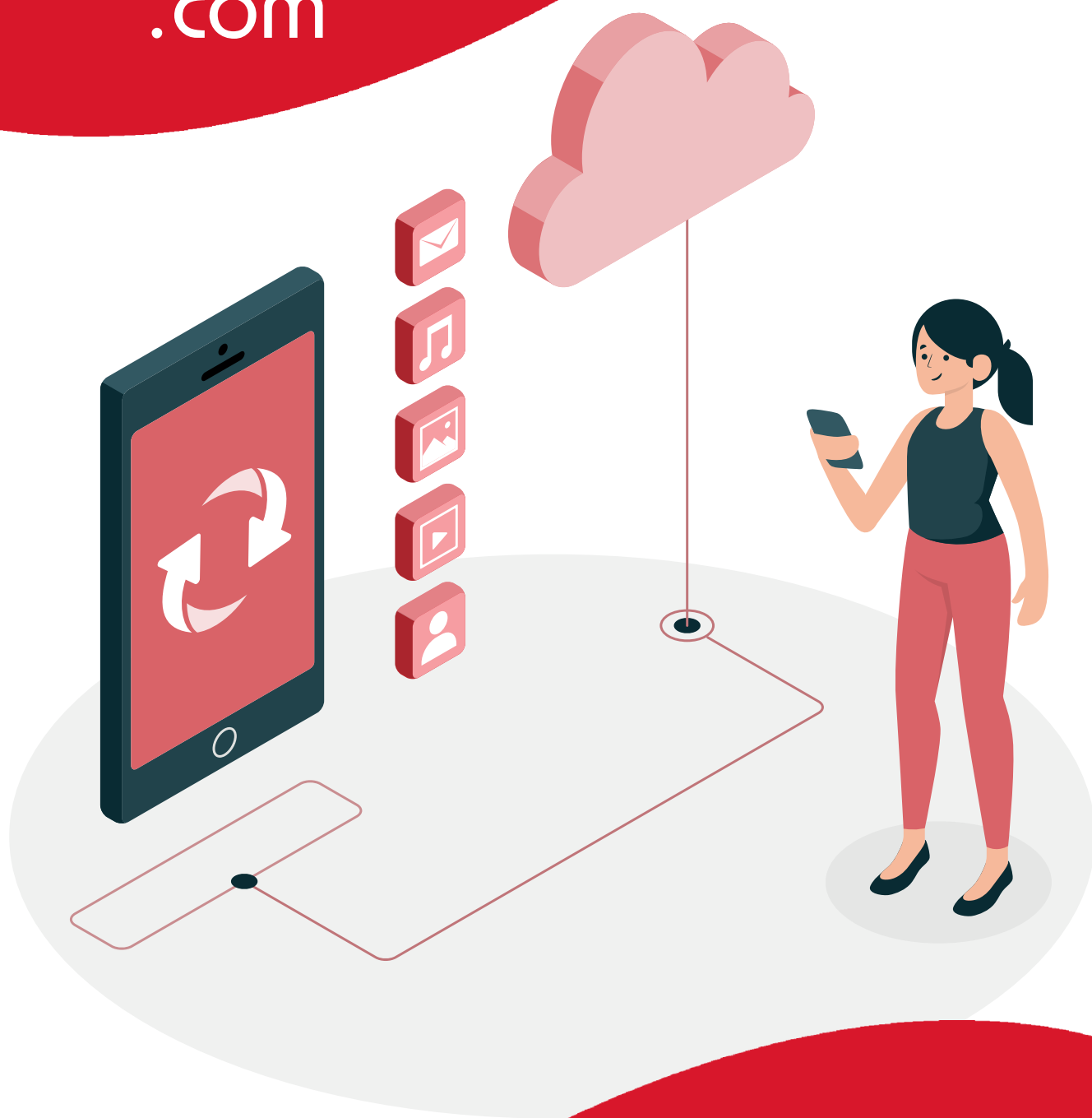


VÖZ

.com

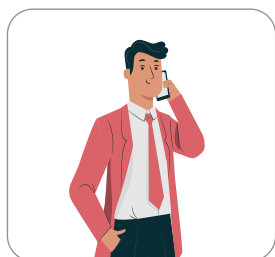


CLOUD CONTACT

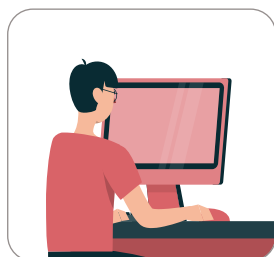


Cloud Contact te permite disponer de las principales funcionalidades de un CTI avanzado, y de un software de gestión empresarial, a un coste mínimo. Fideliza a tus clientes y gestiona tu negocio de la manera más inteligente para lograr las experiencias más satisfactorias en tus campañas Inbound y Outbound.

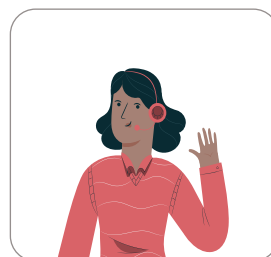
NIVELES DE GESTIÓN



ADMINISTRADOR



SUPERVISOR



AGENTE



CLIENTE

FUNCIONALIDADES



ACD

Gestión de rutas y DDis entrantes, grupos, horarios, IVR, Agentes, Colas, etc.



MARCADOR MANUAL, PREVIEW, PROGRESIVO, PROGRESIVO ADVANCED Y PREDICTIVO



INTEGRACIÓN

Con cualquier aplicación del Cliente propia o de terceros: CRM, ERP, etc.



MONITORING

Monitorización de Llamadas Activas en tiempo real. Monitorización del estado de los Agentes en tiempo real.



SCRIPTING

Argumentarios - Show Flow



REPORTING

Informes y estadísticas detallados/as.



GRABACIÓN DE LLAMADAS

Preseleccionada por agentes / tipos de llamada o bajo demanda.



ESCUCHAS, INTERVENCIONES E INTRUSIONES

Escucha (Spy). Escucha con Intervención Unilateral al Agente (Spy con whisper). Intrusión en la Llamada (Call Intrusion)



IMPORTACIÓN BASES DE DATOS EN CAMPAÑAS Y LLAMADAS SALIENTES



VENTAJAS CLOUD CONTACT



Gestión de Campañas: Fácil e Intuitiva.

Multisede: Permite tener a los agentes en múltiples ubicaciones, incluso en teletrabajo.

ACD: Más visual, más sencillo, más intuitivo.

Sencillez en la organización: Control total del estado de los agentes, las llamadas y los informes en tiempo real. Con un solo clic podrás realizar escuchas y escuchas con intervención.

Tiempo de respuesta en la implantación: Inmediata. Sin instalación física ni compra de equipos en la Nube.

Integración total: Con CRM, SAP, Oracle y aplicaciones de desarrollo propio del Cliente.

Optimización de costes: Pago por Uso real. Sin Compromiso de Permanencia ni Cuota de Alta.

Soporte 24/7/365: Atención personalizada, individualizada y profesional en cualquier momento que lo necesites.

Flexibilidad: Analizamos las necesidades de cada Cliente para ofrecer siempre "tu solución a medida".

Seguridad: Desde el Panel de Administrador se configuran los distintos Niveles de Seguridad.

SEGURIDAD Y VALOR AÑADIDO

- ✓ Envío de SMS y Emails
- ✓ Reprogramación de llamadas
- ✓ Encuestas de satisfacción
- ✓ Niveles de Seguridad de Log
- ✓ Extensiones dinámicas
- ✓ Depuración de bases de datos
- ✓ Control de tiempo de descanso, productividades
- ✓ Creación de Campañas fáciles e intuitivas
- ✓ Multisede ilimitado, tantas sedes como agentes
- ✓ KPI (Indicadores de Rendimiento/ Productividad)
- ✓ Modificaciones /Gestiones en Caliente
- ✓ Categorización de las llamadas
- ✓ Campañas de difusión
- ✓ Gestion y monitorización de colas
- ✓ Multi Skill



VOZ

.com

SUS COMUNICACIONES EN MANOS PROFESIONALES



900 900 VOZ = 900 900 869



VOZ@VOZ.COM



www.VOZ.com

