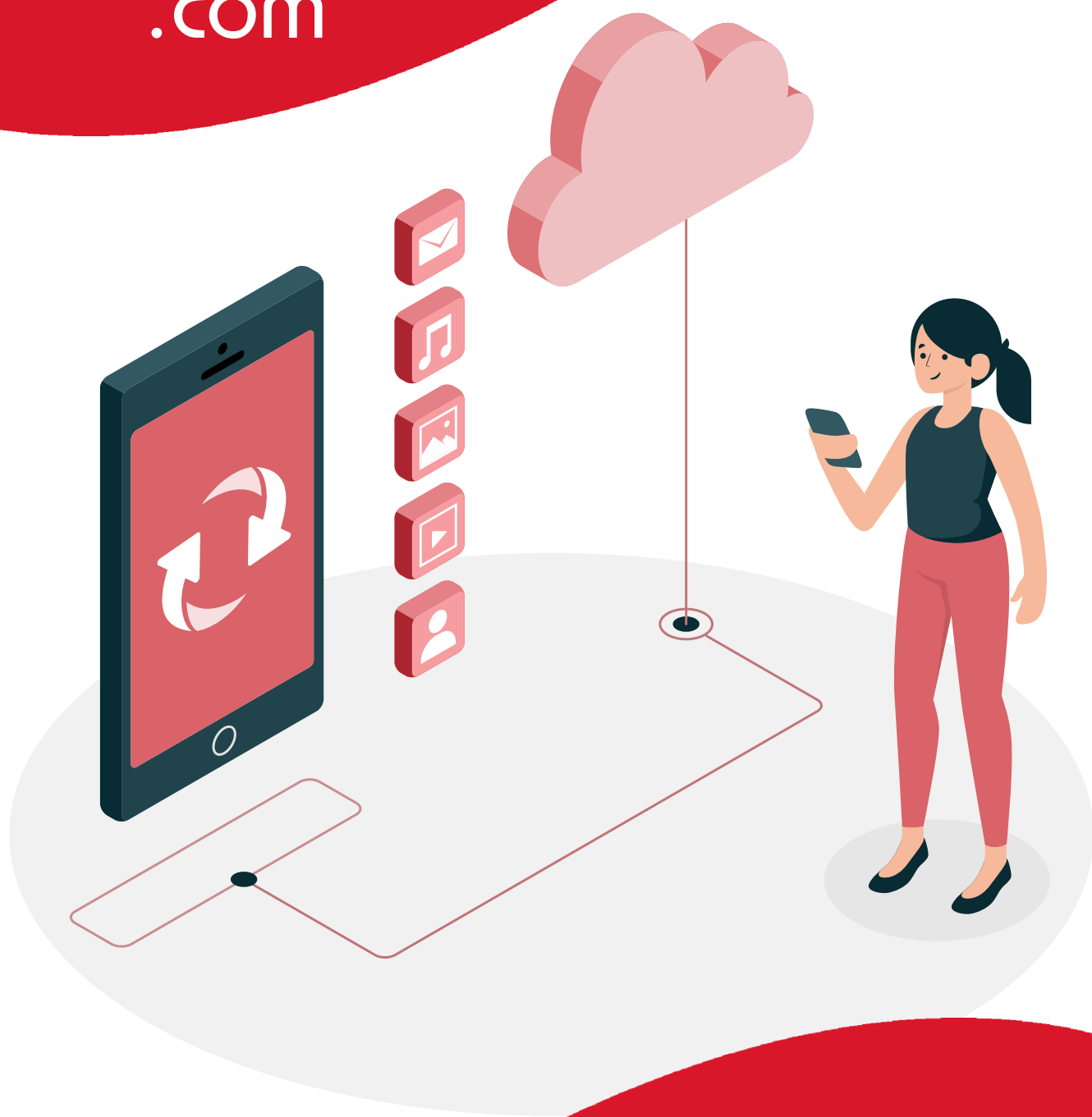


# VÖZ

.com



# CLOUD CONTACT

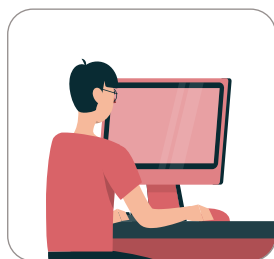


**Cloud Contact** te permite disponer de las principales funcionalidades de un CTI avanzado y de un software de gestión empresarial, a un coste mínimo. Fideliza a tus clientes y gestiona tu negocio de la manera más inteligente, para lograr las experiencias más satisfactorias en tus campañas Inbound y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

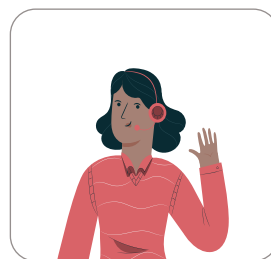
## NIVELES DE GESTIÓN



ADMINISTRADOR



SUPERVISOR



AGENTE



CLIENTE

## FUNCIONALIDADES



### ACD

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



### 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.



### GRABACIÓN DE LLAMADAS

Preseleccionada por agentes / tipos de llamada o bajo demanda.



### MARCADOR MANUAL, PREVIEW, PROGRESIVO ADVANCED Y PREDICTIVO



### REPORTING

Informes y estadísticas detallados/as.



### IMPORTACIÓN BASES DE DATOS EN CAMPAÑAS Y LLAMADAS SALIENTES



### ESCUCHAS, INTERVENCIONES E INTRUSIONES

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



### SCRIPTING

Argumentarios - Show Flow.

**29€**  
módulo / mes

**SIN** Cuota de alta.

**SIN** Compromiso de permanencia.



## 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 24/07/365:** 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.
- ✓ Gestión y monitorización de colas.
- ✓ Multi Skill.



# VOZ

.com

**FIJO | MÓVIL | INTERNET**



900 900 VOZ = 900 900 869



VOZ@VOZ.COM



www.VOZ.com

