VOZ MANAGER CALL CENTER

SIPTIZE ES TELEFONÍA CLOUD PARA LA EMPRESA 2.0

La llamada telefónica es el principal canal de comunicación del cliente y la empresa. La **experiencia de usuario** es fundamental en esta relación, por lo que es indispensable el utilizar una herramienta de comunicaciones como VOZ Manager Call Center, la cual aporta toda la información, flexibilidad, usabilidad y disponibilidad para optimizar la relación cliente-empresa .

CLOUD

La flexibilidad y disponibilidad 24 horas de un servicio siempre actualizado, con una sencilla e intuitiva interfaz web que facilita la gestión de la plataforma desde cualquier lugar, momento y dispositivo. Con solo unos clics y simples gestos de 'arrastrar y soltar' puedes configurarlo a tu medida.

MÉTRICA AVANZADA

Toda la información relativa a la llamada se almacena en VOZ Manager Call Center y se muestra gráficamente de una forma intuitiva, con un sinfín de filtros exportables. Los valores predefinidos (tasas de abandono, tiempos medios de espera, llamadas atendidas por agente, etc.) están pensados para ayudarte a tomar la mejor decisión de configuración para tu departamento de atención.

Toda la información puedes consultarla por API e integrarla en tu propio sistema de Business Intelligence.

! La llamada es el principal canal de atención al cliente

GESTIÓN DE LLAMADAS INTELIGENTE

Conecta de forma eficaz al cliente con el agente adecuado, minimizando tiempos de espera y maximizando la calidad de atención.

Tienes en tu mano todas las herramientas necesarias para configurar un flujo óptimo de la llamada, desde la gestión avanzada de enrutamiento automático por patrones, condiciones horarias y colas de llamada, hasta los mensajes periódicos con locuciones informativas y encuestas de satisfacción de la atención recibida.

INTEGRADO CON CUALQUIER CRM

Integrado con multitud de CRMs como Salesforce o vTiger. Comunícate con VOZ Manager Call Center gracias a sus web services y optimiza el flujo de tu negocio, creando eventos y acciones automáticamente, como por ejemplo abrir la ficha de cliente en llamada entrante o crear un nuevo caso.

Podrás llamar desde tu programa externo haciendo click en el teléfono de contacto, y adjuntar la grabación de la llamada a su historial.

VOZ MANAGER CALL CENTER

SUPERVISOR

Es el perfil de usuario encargado de que el funcionamiento del call center sea **eficiente**. Las herramientas que pone a su disposición VOZ Manager Call Center le permite obtener información en tiempo real de la **calidad de atención** y el **estado** de cada uno de los agentes y llamadas en curso.

WALLBOARD EN TIEMPO REAL

El cuadro de mando esencial para una supervisión efectiva de la atención al cliente.

Desde este entorno se obtiene una fotografía en tiempo real de lo que está sucediendo en el call center, tanto de las llamadas en espera, atendidas y abandonadas como de los agentes y su estado actual.

ESCUCHA

El supervisor tiene acceso a las conversaciones en curso de sus agente a golpe de click. El **whispering** avanzado le permite entrar en solo escucha, hablar al cliente, al agente o a ambos a la vez.

También tiene acceso al registro de llamadas grabadas que podrá escuchar desde el propio navegador

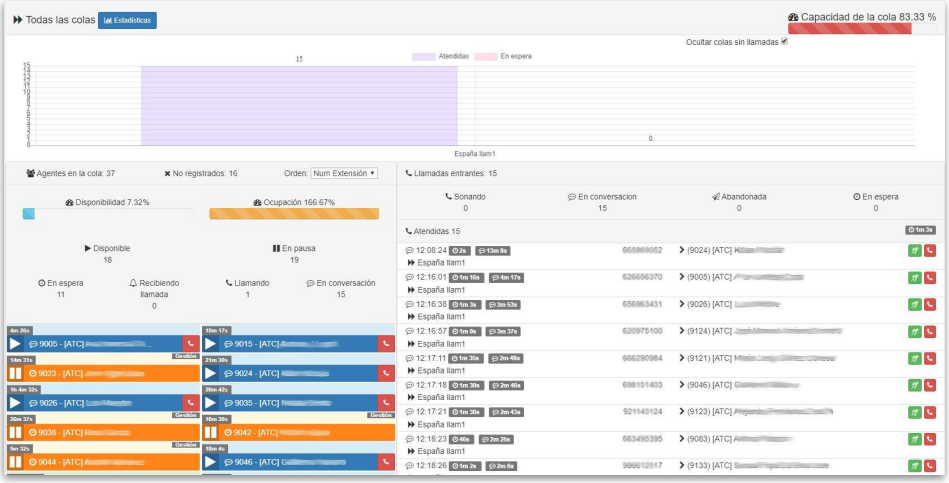
ACCIONES SOBRE EL AGENTE Y LA LLAMADA

La posibilidad de cambiar a un agente de estado y de cola de atención permite optimizar el call center rápidamente.

El supervisor podrá finalizar una llamada en curso de cualquier agente

INFORMES DE AGENTE Y LLAMADAS

El apartado más importante del supervisor, el cual le ayudará a tomar decisiones de optimización en base a datos. Siempre buscando una excelente experiencia de usuario.



SIPTIZE.COM
900 834 888
info@siptize.com

VOZ MANAGER CALL CENTER

AGENTE

El agente es la persona que va a atender al cliente, por lo que su entorno de trabajo debe estar pensado en eso exactamente: el cliente y su atención. El panel de agente de VOZ Manager Call Center es la herramienta ideal para que la relación entre el agente y el cliente sea eficaz y productiva

WALLBOARD EN TIEMPO REAL

Puede ver el estado de las colas en tiempo real.

GESTIÓN DE ESTADOS

El agente puede estar disponible o no para la atención, de forma que el sistema tenga en cuenta su estado a la hora de asignarle llamadas.

MARCADOR

Desde el marcador el agente podrá iniciar una llamada, pudiendo elegir el número con el que se quiere identificar.

También podrá iniciar la grabación de la llamada, así como reproducir una locución predefinida al cliente o finalizar una llamada.

INTEGRADO CON NUESTRO CRM O EL DEL CLIENTE

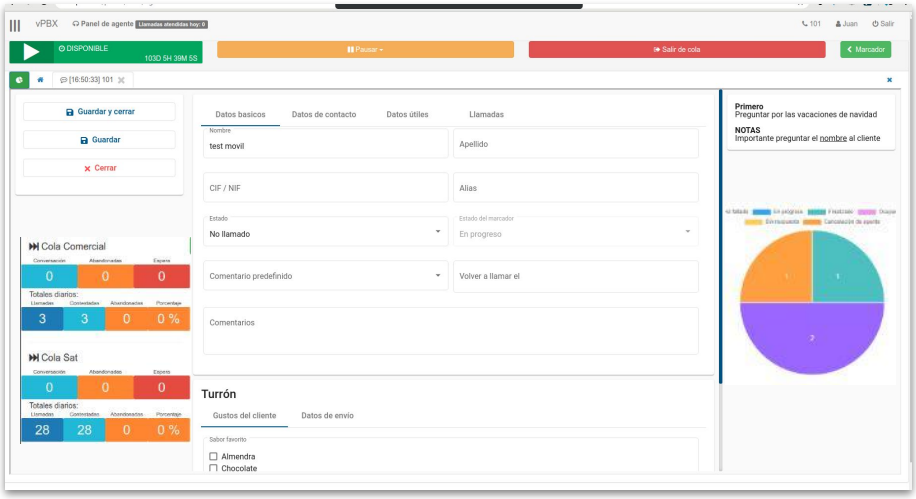
El mismo panel de usuario dispone de un espacio reservado para mostrar el CRM que guarda la información relativa al cliente, el cual abrirá la ficha del llamante de manera automática.

HOT DESKING

El panel web de agente es independiente del dispositivo en el cual recibe la llamada. Sea un teléfono IP, un softphone o un móvil, el agente será capaz de prestar el mismo servicio, desde cualquier parte.

HISTORIAL DE LLAMADAS Y GRABACIONES

El agente tiene acceso a todas las llamadas que ha recibido o realizado, así como a sus grabaciones.



SIPTIZE.COM
900 834 888
info@siptize.com

VOZ MANAGER CALL CENTER

FUNCIONALIDADES

ENTRADA DE LLAMADAS

- Comportamiento por horario
- Locuciones TTS integradas con Amazon
- Patrones por número de origen de llamada
- Menú interactivo (IVR) de opciones por dígito marcado
- Distribución de llamadas (ACD) lineal, al azar, agente con menos llamadas, agente con menos tiempo en conversación, etc.
- Encuesta al finalizar la llamada

COLAS

- Límite de llamadas en cola
- Música en espera
- Anuncio periódico al llamante (posición en la cola, tiempo en la cola, etc.)
- Locución al agente al descolgar
- Tag en llamada mostrada a agente
- Salida de cola por petición del usuario
- Destino al colgar personalizable
- Grabación de llamadas de cola
- Destino de desborde de cola

AGENTE

- Gestión de estados
- Estados personalizables
- Hot Desking
- Marcador
- Visión real-time de las colas
- Selección de la identificación (CLI) antes de marcar
- Grabación de llamada on-click
- Tiempo de gestión tras llamada (After Call Work)
- Integración de CRM en panel

SUPERVISOR

- Wallboard en tiempo real de llamadas en curso, llamadas en cola y estado de agentes
- Control de estados de agente
- Control de llamadas en curso
- Whispering a agente y llamante
- Escucha
- Acceso a informes de agente y cola
- Acceso a registro de llamadas y grabaciones

INFORMES

- Panel web con gráficos predefinidos
- Informes por agentes
- Informes por grupo de agentes
- Informes por colas
- Informes por grupo de colas
- Filtros predefinidos por periodo de tiempo
- Exportación de datos

INTEGRACIÓN

- Integración de CRM por iframe
- Web Services para integración con terceros (apertura de ficha de cliente)
- Click2Call
- Exportación de llamadas y grabaciones
- Consulta dinámica en entrada de llamada

VOZ MANAGER CALL CENTER

5 RAZONES PARA ELEGIRNOS

1. Reduce costes y aumenta beneficios

Pasar de lo tradicional a plataformas cloud te permite ahorrar en facturas al ser un sistema completamente flexible y adaptado a tu negocio. Optimiza tu beneficio ofreciendo un servicio óptimo con soluciones más competitivas sin invertir en hardware y sin perder tiempo.

2. Integración y compatibilidad sin límites

Benefíciate de un sistema integrado mediante web services con tu CRM o ERP. También es compatible con todos los terminales y proveedores VoIP del mercado.

3. Sencilla e intuitiva gestión everywhere

Una plataforma actual e innovadora con configuración Drag & Drop. Con solo 'arrastrar y soltar' podrás configurarla en minutos y desde cualquier lugar y dispositivo (PC, tablet, smartphone). Todo a través de una interfaz web completa e intuitiva.

4. Seguridad y confianza 24/7

Disponible las 24 horas los 7 días de la semana con asesoramiento y soporte técnico inmediato. Tendrás la confianza para acceder a VOZ Manager Call Center desde tu propia web y así ofrecer a tu equipo la mejor herramienta para su trabajo.

5. Un servicio a la medida de tu negocio

Soluciones adaptadas a tu negocio para crear el entorno cloud ideal. Benefíciate de una variedad de funcionalidades en una plataforma robusta y testada con multitud de clientes de diversa índole. En SIPTIZE nos adaptamos a tus necesidades para hacer realidad cualquier proyecto de comunicaciones.

!

Tu call center en la nube se llama VOZ Manager Call Center

Siptize

La experiencia, agilidad y continua actualización permiten a SIPTIZE conocer de primera mano un mercado cada vez más exigente para mejorar sus servicios constantemente.

Nuestro objetivo principal es satisfacer las necesidades de tu empresa a través de la confianza, el rigor y la profesionalidad.

Siptize te acompaña hasta donde quieras llegar.